

**Percepcions i actituds dels empresaris en relació amb la
tramitació administrativa per a la creació d'empreses**

Estudi encarregat per l'Oficina de Gestió Unificada per Activitats Empresarials

Gener de 2000

RPEEO 267 a



**Generalitat
de Catalunya**

Percepcions i actituds dels empresaris en relació amb la tramitació administrativa per a la creació d'empreses

2001

R. 267

**Registre Públic d'Enquestes i Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya
Decret 334/2002, de 3 de desembre**

MIRA SIS

PERCEPCIONS I ACTITUDS DELS EMPRESARIS EN
RELACIÓ AMB LA TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA PER
A LA CREACIÓ D'EMPRESES

- Fase exploratòria qualitativa

OFICINA DE GESTIÓ UNIFICADA
GENERALITAT DE CATALUNYA

R-58674

28 DES 2001

Juliol, 2001



METRA SEIS, S.A.

Pº de la Castellana, 86 - 28046 MADRID
Tfno. 91 563 64 85 Fax: 91 411 73 64
E-Mail: metraseis@metraseis.com
<http://www.metraseis.com>

Mariano Cubí, 4 - 08006 BARCELONA
Tfno. 93 218 09 12 Fax: 93 415 47 43
E-Mail: metraseis.bcn@metraseis.com

**PERCEPCIONS I ACTITUDS DELS EMPRESARIS EN
RELACIÓ AMB LA TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA PER A
LA CREACIÓ D'EMPRESES**

- Fase exploratòria qualitativa



Juliol, 2001

Í N D E X

| | <u>Pàgina</u> |
|---|---------------|
| 1. INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS | 1 |
| 2. METODOLOGIA..... | 2 |
| 2.1. OBJECTIUS ESPECÍFICS..... | 2 |
| 2.2. PRECISIONS TÈCNiques: TÈCNiques I MOSTRES | 3 |
| 3. ANÀLISI DE RESULTATS | 4 |
| 3.1. EL PUNT DE VISTA DELS EMPRESARIS..... | 5 |
| 3.1.1. FENOMENOLOGIA I DAGUERREOTIPS INICIALS | 5 |
| 3.1.2. CONSIDERACIONS I VARIABLES INICIALS | 9 |
| 3.1.3. EL DISCURS INICIAL | 10 |
| 3.1.4. ESTUDI DE REACCIONS DAVANT ELS TRÀMITS MÉS COMUNS | 17 |
| 3.1.5. COMPARACIÓ ENTRE EL DISCURS ESPONTANI I EL DISCURS SUGGERIT. | 24 |
| 3.1.6. FONTS D'INFORMACIÓ I AJUDA..... | 25 |
| 3.1.7. ALTRES QÜESTIONS D'INTERÈS | 27 |
| 3.2. LA PERSPECTIVA DELS GESTORS | 31 |
| 3.2.1. TIPOLOGIA DELS EMPRESARIS..... | 31 |
| 3.2.2. LA RELACIÓ GESTOR-EMPRESARI | 34 |
| 3.2.3. ACTITUD DE L'EMPRESARI DAVANT LA TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA..... | 36 |
| 3.2.4. MOTIUS DE L'EMPRESARI PER CONTRACTAR AQUEST SERVEI..... | 36 |
| 3.2.5. MOTIUS QUE PORTEN L'EMPRESARI A IMPLICAR-SE EN LA TRAMITACIÓ | 38 |
| 3.2.6. EL PROCÉS DE LA TRAMITACIÓ | 39 |
| 3.2.7. TEMPS I COSTOS..... | 41 |
| 3.2.8. ORGANISMES IMPLICATS EN EL PROCÉS..... | 42 |
| 3.2.9. VALORACIÓ I SUGGERIMENTS PER A LA MILLORA DE LA TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA | 44 |
| 4. SÍNTESI I CONCLUSIONS..... | 46 |

1.- INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS

L'OFICINA DE GESTIÓ UNIFICADA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA es va dirigir a METRA SEIS per sol·licitar la realització d'un estudi sobre les percepcions i l'actitud dels empresaris respecte als tràmits que s'han de dur a terme per a la creació de noves empreses.

El motiu de les queixes es fonamentava en les queixes empresarials, freqüentment liderades per la CEOE, que argumenten que aquesta tramitació exigida per les diverses administracions crea efectes negatius per al desenvolupament econòmic.

L'objectiu central de l'estudi ha estat, doncs, establir quanta realitat tenen les queixes anteriors i quina quantitat es deu a percepcions i sensacions degudes a la relació de l'empresariat amb la nova Administració.

L'estudi es va plantejar en dues fases:

- Una exploració inicial qualitativa, per realitzar un diagnòstic de la situació i construir un instrument per al seu mesurament.
- Una fase central quantitativa, on es dimensionaran aquests fenòmens.

Es presenten aquí els resultats de la fase inicial qualitativa. Seguim l'esquema següent:

METODOLOGIA
ANÀLISIS DE RESULTATS
SÍNTESI I RECOMANACIONS FINALS

3. ANÀLISI DE RESULTATS

3.1. EL PUNT DE VISTA DELS EMPRESARIS

3.1.1. FENOMENOLOGIA I DAGUERREOTIPS INICIALS

Els discursos produïts depenen evidentment de les circumstàncies i les característiques de les mostres. Per això n'és útil la panoràmica inicial.

Pel que fa als components del grup, aquests, considerats individualment, tenien les característiques següents:

- * Un empresari, que havia format una societat limitada, d'articles de punt per a dona. Van començar fa anys amb un taller i posteriorment van decidir realitzar la seva pròpia distribució. Posseeixen actualment cinc botigues ubicades en grans centres comercials. Aquests centres els proporcionen un plec amb totes les característiques tècniques que ha d'acomplir el local. Donada la importància dels centres, troben grans facilitats per a la seva realització i la seva obertura (sempre es fa amb presses, per mantenir la imatge del centre en el seu conjunt). Evidentment, els propietaris d'aquestes grans explotacions ho tenen tot preparat per a un millor funcionament.

Tenen vint treballadors. Si al principi realitzaven personalment algun tipus de tràmit, ara els deleguen. En tot cas disposen d'un equip de dues persones administratives que porten els comptes de tota la societat i alguns dels tràmits més particulars.

Han obert una botiga aquest últim any. El negoci els funciona molt favorablement.

- * Un empresari, gairebé jubilat, que havia muntat una cadena de forns de pa en un sistema d'empresa familiar (amb els seus fills). Van arribar a tenir fins a setze forns. La competència actual és molt forta, han augmentat en progressió geomètrica els punts de distribució (es calcula que a Barcelona existeixen prop de quatre mil llocs de distribució de pa en diverses variants). I el negoci ha patit danys. Per aquest motiu han traspassat cinc forns. No obstant això, l'any passat va obrir un forn/cafeteria. Avui dia tenen uns 30 empleats.

Un dels fills, tenint en compte els estudis que ha realitzat (econòmiques), s'encarrega de totes les qüestions de gestió de l'empresa. Té importància, ja que les noves generacions estan més informades i serveixen molt per això o per allò altre i fins i tot per a les tramitacions en molts casos de serveis informàtics i Internet.

D'altra banda, disposen d'un gremi de forners que els orienten, segons aquesta persona, en un 80% dels tràmits.

Va ser la persona clarament més obertament queixosa de tot el grup. La seva negativitat fins i tot el portava a preguntar als seus fills per què es dedicaven al negoci en les condicions actuals.

- * Un empresari molt jove, que tenia dos restaurants a l'Hospitalet. Hem d'entendre que el caràcter dels locals era més aviat popular. Havia passat per moltes feines anteriors, arribant fins i tot a ocupar llocs de relativa importància de comandament mitjà.

La seva preocupació era el personal. I les qüestions d'instal·lació d'aquest tipus de negocis i les seves condicions particulars.

Els tràmits els portava per complet una gestoria. Ell no se sentia gens preparat per a fer-ho.

Li va prou bé amb aquests negocis.

- * Un empresari soci de dues empreses d'instal·lacions de gas, calefacció, etc. Una d'elles oberta en els últims tres mesos. Tenien un contracte amb Gas Natural i actualment compten amb 15 empleats. Van començar fa quatre anys. Els va bé.

Les preocupacions d'aquesta persona se centren més en els certificats d'instal·ladors. Últimament han ficat una persona perquè s'ocupi de l'administració. Anteriorment han treballat sempre amb gestors, per qüestions alienes a la seva especialitat.

Disposen també d'un gremi que els assessora i els ajuda.

- * Un empresari d'una immobiliària familiar, que últimament ha obert un restaurant juntament amb dos socis més. Encara estan fent les primeres passes i el negoci tan sols funciona de manera regular. Tenien vuit empleats en aquest últim negoci.

La problemàtica específica aquí eren les instal·lacions i les seves condicions. I la insistència en els problemes o els avantatges de llogar un local amb els permisos ja concedits (que de tota manera s'havien de renovar) o començar absolutament de nou. S'havien decantat per la primera opció, i les inspeccions van donar problemes igualment.

Un dels socis és gestor professional, raó per la qual s'encarregava de l'administració i dels tràmits.

Pel que fa a les entrevistes a empresaris de Girona, el seu perfil i la seva problemàtica poden resumir-se de la següent manera:

- * Un empresari dedicat a la fabricació i la reparació de vehicles de motor, que va començar, amb el seu soci, en un petit taller.

Els inicis han estat, segons les seves paraules, molt durs, ja que el desenvolupament d'aquesta activitat professional requereix una forta inversió per a aconseguir una nau suficientment espaiosa, maquinària molt especialitzada i cara i treballadors qualificats.

Disposaven de recursos limitats, motiu pel qual les dificultats amb què es van trobar van ser, bàsicament, econòmiques. Per aquest motiu van demanar finançament i avals a diversos organismes. Concretament, van demanar subvencions a la Generalitat, però sense èxit.

Les preocupacions d'aquest empresari estan orientades, fonamentalment, a allò relatiu a la seva activitat professional. Qualsevol tasca administrativa queda lluny del seu interès i la seva competència. Aquesta responsabilitat la delega a professionals o a alguna persona propera, de confiança, dedicada completament a la seva realització i el seu control.

- * Un empresari dedicat a la manufactura de productes de suro, especialitzat en els discos que porten els taps de les ampelles de vi i cava.

Comercialitzen aquest producte a empreses més grans dedicades a l'exportació. L'empresa compta amb set treballadors i, segons l'empresari mateix, segueix un curs molt poc variable. Ell mateix ho defineix com una feina molt rutinària en la qual es produeixen molt pocs canvis.

La seva relació amb les responsabilitats administratives és escassa. No se sent capaç ni interessat, de manera que prefereix delegar aquesta responsabilitat a la figura d'un gestor de confiança.

- * Una empresària que va fundar la pròpia empresa l'any 2000 juntament amb un altre soci, i que es dediquen a la comercialització d'instal·lacions de gas, tot i que actualment s'estan orientant de forma més especialitzada cap a la comercialització d'instal·lacions per a altres fonts d'energia, concretament la solar.

Segons paraules de la pròpia persona, no van tenir gaire dificultats a l'hora de fundar l'empresa. Feia temps que els dos socis treballaven junts i disposaven de recursos econòmics.

En tot moment, aquesta persona va demostrar tenir un esperit emprenedor i capacitat de treball, la qual cosa guarda coherència amb la decisió de prendre part activa i implicar-se absolutament en gran part de la gestió administrativa del seu negoci, inclosa la tramitació per a fundar-lo. Els motius que el porten a això són tant pràctics (estalvi econòmic i de temps) com emocionals (fa il·lusió, és crea una cosa pròpia).

- * Un empresari jove, que porta una empresa de lampisteria i instal·lacions de calefacció, aire condicionat, elèctriques i aigua, fundada aquest últim any.

L'empresa consta de dos socis i és la segona que funda en els darrers tres anys. La primera, una societat cooperativa formada per tres socis, va fracassar per desavinences entre ells, tot i que el negoci funcionava satisfactòriament.

Les preocupacions d'aquesta persona estan orientades, fonamentalment, a la seva activitat professional, i és escassa l'atenció que es para a l'atenció administrativa. Si bé quan van fundar la primera societat van realitzar gran part dels tràmits, per la segona ho van delegar pràcticament tot a una gestoria.

3.1.2. CONSIDERACIONS I VARIABLES INICIALS

De la descriptiva anterior se'n dedueix la importància de les qüestions següents:

- * El tipus de negoci marca grans diferències i especialitza els empresaris en unes o altres gestions. No estan preparats per a totes elles i han d'acudir a instàncies especialitzades. Els negocis que es poden distingir aquí i que fan diferenciar la problemàtica són:
 - Restauració: problemes d'instal·lació, relacions amb les empreses subministradores d'electricitat, gas... Problemes amb les instal·lacions de seguretat, sanitàries...
 - Botigues: quan estan incloses en grans centres comercials la problemàtica d'instal·lació està totalment resolta amb els plecs de condicions que els proporcionen. Quan són independents, aquesta problemàtica és molt superior. Ja en veurem les raons
 - Instal·ladors: sembla que aquests mateixos tenen més facilitats, per la seva pròpia especialitat, amb el gran tema de preocupació de tot el col·lectiu (les instal·lacions).
 - Reparacions: la problemàtica és bàsicament de tipus econòmic i resideix en la dificultat per aconseguir unes instal·lacions que reuneixin els requisits necessaris per desenvolupar la seva activitat, adquirir maquinària especialitzada i disposar de personal qualificat.
 - Serveis comercials: no expressen problemàtiques importants. Únicament l'obtenció de locals, però que per la pròpia naturalesa, no han de satisfer requisits especials no difícils d'acomplir.
- * La disposició o no d'administració pròpia i de personal especialitzat. Quan és així, encara que utilitzin els serveis de gestoria i d'enginyeria tècnica, existeix una sèrie de qüestions, principalment impositives i de personal, que es gestionen amb facilitat. S'hi ha d'incloure l'ús de mitjans moderns, ordinadors i Internet, per al mateix.

En algun cas concret, tot i no tenir una estructura que permeti comptar amb una persona exclusivament dedicada a aquestes gestions, és el propi empresari, per caràcter i desig propi, qui es fa càrrec, en la mesura del que és possible, de qualsevol tasca administrativa que generi la seva activitat. En aquests casos, i per compensar la falta d'experiència i agilitat, es busca un assessorament mínim que garanteixi l'eficàcia dels processos (normalment el gestor o alguna empresa privada).

- * En la nostra mostra no existeixen casos de societats anònimes. Es tracta de societats limitades o empresari únic. Tenen més facilitats.
- * Tots els empresaris que participaven a Barcelona tenien experiència anterior en la tramitació dels negocis i les seves dificultats. En els casos aquí reunits havien realitzat reformes o ampliacions o diversificacions en l'activitat. No podem parlar, per tant, d'un nou empresari o negoci en estat pur.

Al contrari, els empresaris entrevistats a la província de Girona demostraven, en general, una menor experiència i familiaritat amb aquest tipus de tramitació.

Aquesta diferència es tradueix en una actitud més tolerant, menys suspicax, però a la vegada, de major inseguretad davant la relació que han de començar a establir amb les administracions com a empresaris.

- * Es pot observar que tan aviat creix una mica el número d'empleats, sobre 15, es creen departaments petits de comptabilitat i administració, molt possiblement destinats en certa mesura a tots els tràmits del personal.

3.1.3. EL DISCURS INICIAL

Per principi metodològic, permetem durant un cert temps un discurs "lliure" sobre les preocupacions de l'empresari, principalment en el tema dels tràmits que s'han de realitzar amb l'Administració.

En aquesta situació inicial d'espontaneïtat s'observen els fenòmens següents:

- * Els interessos dels empresaris se centren en les seves especialitats i en el bon funcionament del seu negoci.

Segons les seves paraules, l'ideal és que cadascú realitzi l'activitat professional a la qual està dedicat. En aquest sentit, qualsevol tipus de tramitació administrativa es valora com a alguna cosa que s'ha de fer però per a la qual no estan preparats ni desitgen estar-ho.

En aquest sentit, els seus esforços es concentren en tot allò que guarda relació amb la disponibilitat i la preparació de tots els mitjans necessaris per realitzar l'activitat professional a la qual es vulgui dedicar, i la tramitació és una preocupació d'ordre secundari.

És interessant la semàntica:

- Qüestions del negoci, obres...
- *I després els papers*

- * Centrant-nos en això últim, hem de començar per la designació pejorativa, amb certa dosi d'inutilitat i caprici que es dona als tràmits, percepció que s'observa de la forma més acusada entre els empresaris de Barcelona.

Si bé és cert que alguns empresaris són més comprensius i tolerants que d'altres, existeix la idea generalitzada que totes les tramitacions semblen posar inicialment *pals a les rodes* en l'activitat. Tot i que n'han après amb els anys, encara se senten superats per tot el sistema, per a ells molt complicat i que afavoreix la *competència deslleial, existeixen molts negocis il·legals, i irregularitats*.

Inicialment només se li veuen les següents funcions:

- . Control
- . Informació per a l'Administració
- . Capacitat impositiva
- . Possibles multes

D'altra banda, se senten maltractats i prejudicats per l'Administració. Citen una frase de Josep Borrell quan era ministre, "*ot empresari és un defraudador en potència*". I insisteixen en què se'ls tracta com a *delinqüents*. No hi ha cap col·laboració entre l'empresari i les administracions, sinó recerca possiblement maliciosa, d'errors que es transformen en actes culpables i, per tant, punibles.

De tota manera, per **SEGURETAT**, tenen una certa tendència els consultats aquí a acomplir aparentment totes les formalitats. Però *sempre se t'escapa alguna cosa, i allà t'agafen. Als petits ens tenen sacrificats. Acaben amb un estem cremats*.

A més, a aquests empresaris els sembla que tota la complicació administrativa es deu a la necessitat de justificar les despeses de l'Administració i tot el personal que tenen.

En el cas dels empresaris entrevistats a la província de Girona, no obstant, no generen tantes crítiques i es mostren més suspicaces en aquest sentit. En general, no tenen una experiència tan negativa ni se senten tan amenaçats per les administracions. Demostren una actitud més comprensiva i tolerant davant la tramitació. La consideren justificada i no es qüestionen el grau d'utilitat dels diferents tràmits.

- * En qualsevol cas, i més a Girona que a Barcelona, sí que es percep un sentiment de desorientació, de desconeixement aparent d'aquest i de qualsevol procés administratiu, la qual cosa genera un sentiment de desconfiança i recel generalitzat davant l'amenaça d'engany o trampa.
- * El valor que se li dóna a la tramitació és escàs. Existeix distància amb el procés i es percep com una obligació, tot i que necessària, que volen resoldre i desentendre-se'n com abans millor.

Només en algun cas excepcional existeix la il·lusió i el sentiment d'orgull en la realització de la tramitació. Quan és així, l'empresari s'informa a priori, normalment amb el suport d'un gestor, del procés i dels requisits per a realitzar-la correctament, la qual cosa li proporcionarà un sentiment, molt valuós per a ell, d'autonomia, competència i control sobre el seu negoci des del primer moment.

- * Des de la perspectiva dels tràmits administratius, destaquen en el discurs lliure el següent:
 - Totes les qüestions d'obres, que són les que donen més maldecaps. I això per diverses raons:
 - Es duen a terme amb els AJUNTAMENTS, que són el gran enemic. Atorguen permisos provisionals, exposen les exigències que s'han d'acomplir, però quan revisen els locals, passat molt de temps (calculen dos anys pel permís definitiu), troben (perquè les busquen) deficiències múltiples.
 - Una falta de personal especialitzat, el canvi de normes en el temps transcorregut, i la diversitat segons els AJUNTAMENTS d'aquestes exigències creen una certa sensació d'inseguretat jurídica.
 - La lluita de les diverses administracions en poder de diferents partits com en el cas català fa que la rivalitat entre elles es vegi com una causa d'aquestes diferències de criteri i desfasaments.

- . La contrapartida és que els Ajuntaments solen ser molt permissius, o més que altres instàncies de l'Administració.
 - Les qüestions de personal, independentment dels temes que concerneixen a la Seguretat Social, així com les dificultats actuals i exigències del mercat de treball i els seus conflictes (citen especialment la problemàtica dels joves i la seva inestabilitat en els llocs de treball per desig propi o la dificultat per trobar personal qualificat i preparat en el cas de les activitats més especialitzades).
- * Existeixen particularitats segons el tipus de negocis:
- Els instal·ladors se senten contrariats pels permisos que sol·licita INDÚSTRIA (Generalitat de Catalunya), com si l'Administració no en tingués prou amb els carnets acreditatius dels quals disposen. Parlen dels *Butlletins* que els sonen a documents antics amb gran poder coercitiu (*fan por*).
 - En la restauració, les preocupacions tenen a veure amb:
 - . Els locals, de lloguer o comprats de nou per no tenir problemes amb els veïns. En el primer cas els crida l'atenció haver de repetir certs tràmits. I es dona el cas de talls de subministrament en cas que l'anterior inquil·llogater no hagi liquidat completament els seus deutes. En el segon cas, les dificultats provenen de les condicions administratives, malgrat que el projecte hagi estat realitzat per un tècnic reconegut i qualificat i hagi estat visat pel seu propi col·legi professional.
 - . Els permisos dels AJUNTAMENTS.
 - . Les exigències de TURISME (Generalitat de Catalunya).
 - En altres negocis, el problema té a veure més amb la maquinària precisa, l'obtenció de locals i instal·lacions que reuneixin les condicions necessàries per a realitzar-hi l'activitat professional, i el tracte amb les companyies proveïdores, principalment si es tracta d'augmentar la potència, cas en el qual ja hi ha d'intervenir i obtenir els permisos necessaris d'INDÚSTRIA (Generalitat de Catalunya).

- * Existeix un oblit aparent d'altres temes administratius que, no obstant, es demostrarà que coneixen i utilitzen suficientment bé, però que per comoditat, per estalvi de temps i per les seves preocupacions específiques en els seus negocis deleguen al personal especialitzat.

Són, en aquest moment, capaços de mencionar amb certa imprecisió també els tràmits següents:

IAE
Registre

No entenen, d'altra banda, el nombre de còpies que s'han de presentar (cinc, sis...), que no saben per a què són necessàries ni qui les utilitzarà.

És a dir, existeix una imatge difusa i desordenada. Saben que consisteix en un conjunt de tràmits però no saben a títol espontani si requereix un ordre, no comprenen la seva seqüència en el temps ni coneixen el valor individual de cadascun dels tràmits.

- * Pel que fa als especialistes que els ajuden durant tot el procés, s'utilitzen de forma gairebé massiva.

No apareixen queixes específiques respecte a aquests últims.

L'excepció són els temes dels costos. En principi són alts, *donat que hi intervenen moltes persones. Però la qüestió és ambivalent, ja que resulta barat si tenen en compte les passejades i les cues que s'han de fer... que a ells els resulten més fàcils, donat que hi van més sovint, són coneguts i porten més assumptes.* S'hauria d'observar, doncs, que la raó no se centra en el desconeixement dels tràmits, sinó en altres factors. D'altra banda, aquests costos *es dedueixen posteriorment com a despeses dels impostos, amb la qual cosa fins i tot són més petits que el que aparentment expressaven.*

Dirigeixen els següents:

- Gestors, que els porten la tramitació de molts dels permisos.
- Enginyers i arquitectes que realitzen els seus projectes i els visen en els seus col·legis professionals.
- Advocats i notaris per les qüestions de constitució de les societats.
- En alguns casos, i molt positivament, els gremis i llurs departaments especialitzats.

L'elecció d'uns o altres depèn de les afinitats. De tota manera, tot i que el més comú és tenir un gestor, que realitza la resta dels enllaços, es donen casos específics de treballar amb una altra de les figures ressenyades abans, que s'encarrega posteriorment de tot en contacte amb les gestories amb les quals treballen. Un cas especial és el dels arquitectes de cert renom, que realitzen el projecte, però els demanen que realitzin pel seu compte la tramitació que correspongui.

En ocasions, es busquen alternatives a la contractació dels serveis del gestor, els motius són insatisfacció amb la seva feina i l'estalvi econòmic que suposa. Algunes persones realitzen cursets (a empreses privades) per portar ells mateixos la gestió administrativa del seu negoci (normalment la parella sí que té temps per a dedicar-s'hi).

En aquests casos no es prescindeix absolutament de la figura del gestor, però aquesta queda relegada exclusivament a la funció de l'assessor i supervisor (normalment es rep una visita al mes perquè controli i corregeixi, si fos necessari, les gestions realitzades). Aquesta solució es tradueix en un cost econòmic inferior i proporciona un sentiment d'autonomia i seguretat a l'empresari.

Els motius que porten una part mínima de la mostra a realitzar personalment les gestions administratives són:

- Estalvi de temps i diners. Alguns tràmits es resolen abans si ho fa el mateix interessat i no pas la gestoria. D'altres, en canvi, no, perquè la gestoria té més facilitats i més experiència.
- Autonomia: no voler dependre del gestor.
- Recel, desconfiança: no deixa de ser un negoci pel gestor (se'n refia més si ho fa ella mateixa).
- Il·lusió: pel que representa (constituir la teva empresa, quelcom propi).

- * Pel que fa als costos, els càlculs són summament irregulars, donat que barregen moltes i diferents partides, sense aïllar exactament el cost administratiu. D'aquí les oscil·lacions que arriben fins als dos milions, ja que acaben adonant-se que han inclòs molts elements.

En realitat, no es té consciència plena de com es desglossen els diversos conceptes. En alguns casos, i centrant bé el tema en costos administratius, s'arriba a pensar que aquesta despesa i la dels gestors queda compensada per la tranquil·litat que dóna el fet de poder despreocupar-se'n, tenint en compte les dificultats i el temps que s'eviten en gestions en no fer-ho ells mateixos.

- * Succeeix el mateix amb el temps. No els consideren aïlladament i d'aquí que poden arribar a calcular dos anys fins a tenir-ho tot en regla. Una vegada més han barrejat moltes coses en aquest càlcul.

En qualsevol cas, el temps que dura la tramitació és més del que es desitjaria, percepció que es veu accentuada per la impaciència que normalment acompanya aquest procés, ja que l'empresari espera poder començar al més aviat possible la seva activitat professional.

- * S'ha d'observar com aquest discurs inicial sembla subratllar:
 - La queixa generalitzada de l'empresari enfront de les administracions.
 - Els temes que tenen més importància per a ell (obres).
 - El gran enemic (els AJUNTAMENTS).
 - Cert aparent desconeixement i desorganització en la comprensió dels tràmits i les seves raons o utilitats pràctiques.
 - Existeix un desinterès real i escassa experiència en la realització de les tasques administratives.

3.1.4. ESTUDI DE REACCIONS DAVANT ELS TRÀMITS MÉS COMUNS

És anar presentant a les mostres el llistat de tràmits que se'ns havia proporcionat, amb certa ordenació cronològica. Les reaccions davant d'aquests, juntament amb alguna insistència dels investigadors en les seves possibles utilitats o avantatges, mostren els següents resultats:

Certificació negativa de nom

- Ho reconeixen obertament, tot i que molts ho havien fet anys enrere.
- El tràmit té molta part d'implicació personal, és com posar un nom a un fill, es podria dir que en gaudeixen, encara que també els contraria quan les seves idees no són acceptades.
- Saben que han de presentar una llista de tres, dels quals, i per l'ordre presentat, algun serà acceptat, o hauran de tornar a enviar-ne tres més.
- Ho associen a un Copyright i a la seguretat que ningú no ho podrà utilitzar: *Tens "la teva marca"* dit amb orgull i sentit de la propietat.
- Saben que es realitza a Madrid, generalment utilitzen un gestor (excepte en els casos en què l'empresari va realitzar el màxim nombre de tràmits que li va ésser possible).
- A l'organisme en diuen PATENTS, però en algun cas es recorda exactament i correcte l'organisme responsable (REGISTRE MERCANTIL).
- No en coneixen el cost, però estimen que és barat.
- Tenen idea que és un tràmit ràpid (de deu dies a un mes), si no existeixen problemes amb els noms escollits.
- No té més dificultat, és senzill.
- Pot allargar-se ingratament si es comet un error, per petit que sigui (com no respectar els terminis de temps per formalitzar els tràmits).

Obtenció CIF

- No l'ubiquen correctament en el temps. És una cosa que succeeix quan es va al notari, com una conseqüència de la constitució de la societat, o després. Fins i tot arriben a dir que és quelcom automàtic.
- Comporta una dificultat mitjana.
- Ho associen immediatament a HISENDA ESTATAL.
- S'estima i es justifica que és com el DNI personal aplicat a l'empresa. Des d'aquesta perspectiva, resulta quelcom totalment acceptable i normal el tràmit. S'ha de tenir una targeta d'identitat, a més del nom..
- D'altra banda, se sap que és necessari per a la resta dels tràmits.
- Ho realitza la gestoria, fins i tot aquells empresaris que realitzen ells mateixos la tramitació.
- És un tràmit relativament ràpid, però que no s'obté immediatament. Concedeixen un CIF provisional, per poder continuar la tramitació, però el definitiu no s'obté fins que no respon el REGISTRE CENTRAL.

Atorgament d'escriptura pública

- S'associa immediatament amb les notaries, prèvia elaboració de l'escriptura per un advocat, un gestor o el propi interessat (sempre supervisat, per la dificultat que comporta).
- És un acte solemne, que imposa.
- L'únic moment en què es pren part activa és en el de la signatura (ho acorden entre el gestor i el propi notari i ho comuniquen a l'empresari).
- Les despeses se suposen altes i no justificades, tot i que després s'aprecia que tot depèn del valor d'allò escripturat.
- S'obté un sentiment de certa plenitud en sortir del despatx del notari havent acomplert el tràmit: "*Sents que hi ha quelcom teu que ningú no et pot treure*".

Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats

- Ho realitza l'advocat, el gestor o els serveis de la notaria.
- És un impost, conseqüència de l'acte anterior. És, per tant, un cost de l'acte anterior. Se suposa, es viu com a necessari, encara que sempre es tindrà la percepció que és alt o excessiu per l'element impositiu que comporta.
- Però s'entén, suposat que resulta similar a les despeses d'altres procediments i tràmits de l'esfera privada.
- No resulta clar en absolut quina és la instància administrativa que cobra aquest impost. En tot cas, existeix la idea que es paga a l'AJUNTAMENT.

Inscripció registre mercantil

- Ho realitza el gestor, l'advocat o els serveis de la notaria.
- Resulta ambivalent:
 - . D'una banda, és una manera per tal que tothom et conegui, és on has d'enviar els balanços anuals... És tenir la casa exposada als ulls dels curiosos.
 - . D'altra banda, dóna seguretat per a tota una sèrie de futures transaccions, un es pot assegurar que proveïdors i clients són solvents i, encara que en menor mesura, també saber coses de la competència.
 - . En les compres, és una manera d'assegurar que no existeixen deutes.
- Se suposa que l'Administració de la qual depèn és estatal.
- S'assimila a tràmits similars a actes particulars com ara la compra de pisos, etc. Per tant, no té problemes de comprensió.
- No se'n coneix el cost.
- No se sap quant es tarda a realitzar-se.

Declaració alta IAE

- S'estima que és el requisit indispensable per començar a tractar amb els AJUNTAMENTS.
- Pel que fa a tràmit, és senzill, alguna vegada s'ha dut a terme personalment (en altres temps), tot i que actualment es delega als gestors.
- Se sap que desapareixerà com a impost. Queda el dubte, doncs, sobre quin serà el seu valor com a tràmit. Existeix la sospita que es tractarà d'una manera de tenir controlada la situació i que l'Administració disposi d'informació.

Declaració censal (a efectes de liquidació de l'IVA)

- Se suposa que és un requisit formatiu de la HISENDA ESTATAL per controlar els pagaments per IVA.
- En cert sentit, és redundant amb l'anterior, tot i que per a una instància diferent.
- Es delega en el gestor.

Inscripció empresa TGSS

- S'estima que és un tràmit necessari per contractar treballadors, però que s'ha de realitzar només un cop a la vida.
- L'empresari sap, a priori, que s'ha de realitzar, tot i que a vegades desconeix el procediment que ha de seguir.
- Es coneix que depèn de l'ESTAT CENTRAL.
- La primera i única vegada que va haver de realitzar-se es va fer personalment (per estalviar-se costos) o bé ho va fer un gestor.
- Es justifica per això mateix i pel valor que s'atorga, tot i els seus costos, al Sistema de Seguretat Social.
- S'obté ràpidament, en pocs dies.

Alta i afiliació dels treballadors al règim general de la Seguretat Social

- Entra ja dins les convencions necessàries per tenir treballadors.
- Quan es disposa d'un sistema mínim d'administració, aquests tràmits es duen a terme des de l'empresa. En altres casos, novament s'acut al gestor.
- Tarda una mica més que la inscripció de l'empresa.
- Se sap que és un tema estatal.

Llicència d'activitats

- És la descripció del tipus d'activitat que desenvoluparà l'empresa. Però existeixen dubtes i es confondrà o se sentirà duplicat amb les llicències d'obertura.
- S'estima que és el permís previ a l'inici de l'activitat.
- Es coneix que depèn dels AJUNTAMENTS.
- L'única dificultat que comporta aquest tràmit és l'esbrinament de l'epígraf correcte que correspon segons el tipus d'activitat professional, ja que alguns són més específics que d'altres i existeix certa confusió. Requereix l'ajuda de la gestoria per assessorar i guiar l'elecció de l'epígraf esmentat.

Registre d'establiments industrials, Registre sanitari, Registre d'indústries agràries

- Depèn de negocis, de quins es veuen afectats.
- En la nostra mostra, el més "viscut" era el registre sanitari.
- Se sap que depèn de SANITAT o INDÚSTRIA de la Generalitat de Catalunya.
- Tot i que pot haver-hi dificultats i exigències en les instal·lacions, el tema es viu com una garantia necessària per a la SEGURETAT de les activitats, pròpies i alienes, i en aquest sentit es troba justificat.

Registre de la propietat immobiliària

- S'assimila a d'altres tràmits particulars de la vida.
- Només afecta en el cas d'haver comprat els locals.
- Ho registra el notari a la seu del REGISTRE DE LA PROPIETAT o el gestor.
- Tarda un mes, aproximadament.

Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana

- Es coneix que depèn dels AJUNTAMENTS.
- S'assimila als casos d'altres propietats particulars.
- Es tracta d'un impost i, per tant, rep sense gaire acritud la reacció generalitzada davant dels impostos. Però es diu, *a mi el que més em preocupa és l'IRPF.*

Llicència d'obres

- És el tema més desenvolupat espontàniament.
- Es coneixen molt bé els tràmits:
 - . Elaboració d'un projecte per part d'una enginyeria tècnica o un arquitecte. Visat pel seu col·legi professional.
 - . Obtenció d'un permís provisional. Es diu que, a vegades, sense cap mena de document acreditatiu.
 - . Obtenció del permís definitiu després de la revisió pels tècnics municipals.
- És una font de problemes, com ja es va veure, per:
 - . Diferents exigències segons diferents ajuntaments.
 - . Canvis legislatius en el temps entre el permís provisional i el definitiu.
 - . Pegues i exigències que semblen capritxoses per part dels funcionaris municipals, de qui es pensa que estan menys preparats.

- Ho realitzen els mateixos tècnics que s'encarreguen de les obres, o el gestor.
- Pot arribar a trobar-se una justificació, tenint en compte que es garanteixen les instal·lacions, pròpies i alienes, proporcionant d'aquesta manera seguretat tant als propietaris com als clients.
- Tràmit que se soluciona ràpidament i que comporta un cost considerable, tan sols en ocasions viscut com justificat.

Impost sobre construccions, instal·lacions i obres

- És un impost.
- Per això es comprenen tots els requisits del tràmit anterior.
- Es presenta a l'AJUNTAMENT.

Impost sobre béns immobles

- S'assimila a d'altres impostos particulars i s'entén com a tal.
- Es coneix que és un impost local.
- Es presenta a l'AJUNTAMENT.
- És la "contribució" popular que el propietari paga per un local un cop l'any.

Comunicació obertura centre de treball

- Existeix una certa duplicació amb un tràmit anterior, al qual s'assimila, la llicència d'activitats. No es veu bé la diferència de concepte respecte a aquest.
- Es presenta a l'AJUNTAMENT.

3.1.5. COMPARACIÓ ENTRE EL DISCURS ESPONTANI I EL DISCURS SUGGERIT

Repassats els 17 tràmits que hem sotmès a consulta, el seu coneixement varia segons l'interès i l'experiència dels empresaris en gestió empresarial, al marge de l'activitat professional que realitza.

A Barcelona s'observa un coneixement generalitzat de gran part d'aquests tràmits per part de l'empresari, encara que aquest delegui la seva realització.

A Girona, al contrari, s'observa un nivell menor de coneixement i familiaritat amb aquesta i qualsevol tipus de tramitació, fins i tot escàs. Excepte algun concret, es deleguen la gran majoria dels tràmits per realitzar a un gestor, ja sigui per desconeixement, inseguretat, falta de temps o desinterès.

En tot cas, existeixen tràmits que resulten més familiars i amb els quals "s'atreveixen". Són els més generalitzats i populars.

Però resulta sumament interessant observar els següents fenòmens, que distingeixen aquests comentaris del discurs espontani inicial:

- * Existeixen justificacions valuoses pel que fa a molts dels tràmits anomenats que, no obstant això, no apareixien en el discurs espontani.
- * Altres s'assimilen amb obligacions similars de la vida privada dels ciutadans.
- * És cert que són molts i fins a cert punt no es domina l'esquema mental dels aspectes als quals concerneixen. Quan succeeix això, la dificultat en la seva acceptació és molt menor. És a dir:
 - Totes les qüestions de fundació social són acceptades, viscudes fins i tot com a una assegurança sobre la possessió pròpia.
 - Tots els tràmits de la Seguretat Social s'entenen i s'accepten dins dels sistema de l'estat del benestar.
 - Els tràmits que es refereixen a obres, sanitaris, etc., tenen una gran possibilitat d'ésser entesos en referència a la seguretat de l'activitat pròpia i aliena.

- * És cert, no obstant, que alguns semblen una duplicació, o bé no s'entén la seva raó de ser.
- * Amb freqüència, a banda dels costos, vénen acompanyats d'impostos que són com gravàmens, que poden propiciar la picaresca i, com a conseqüència, activitats paral·leles de competència deslleial.
- * En si mateixos, molts d'ells tenen costos reduïts i temps curts, en contra d'allò manifestat espontàniament.

Hem de concloure, per tant, que si bé el sistema pot arribar a simplificar-se, el que es detecta és:

- * Una manca d'utilització activa dels significats i aportacions positives de tota la tramitació requerida, de la seva contribució a la seguretat de l'activitat empresarial, la seva perspectiva de protecció i servei de l'Administració a l'empresari.
- * Una desorganització conceptual dels tràmits, que si es prenen aïlladament, resulten impossibles de comprendre.
- * Una actitud negativa davant les Administracions pel seu control i la seva capacitat impositiva. A vegades justificada per anècdotes puntuals d'abusos, desconcerts i contradiccions entre elles.

3.1.6. FONTS D'INFORMACIÓ I AJUDA

En bona part, la mostra tractada a Barcelona ja tenia experiències prèvies. La seva utilització d'especialistes té més a veure amb la dedicació a tasques pròpies d'empresaris que a una ignorància sobre els tràmits i el seu valor.

La informació més especialitzada l'obtenen dels agents particulars esmentats: gestors, advocats, enginyeries tècniques, etc.

A vegades recorren als gremis, amb bons resultats.

Però no esmenten, sense dificultat i imprecisions de nom, els organismes de la Generalitat de Catalunya que treballen per proporcionar i facilitar aquesta informació.

A vegades algú hi havia recorregut i l'experiència va ésser àmpliament negativa.

Més encara, es confon informació amb ajuda. I s'entén per ajuda la facilitació de fons per a la constitució de les empreses. Això planteja, per al mitjà i el petit empresari, una forta frustració i un gran desànim. Diran:

- No rebem ajuda dels Fons Europeus.
- Això es destina als *apadrinats*, o bé a projectes empresarials capdavanters. Però per a una activitat normal com la dels participants en aquestes proves, no n'hi ha.

Algun dels empresaris de la província de Girona va tenir la possibilitat de sol·licitar algun tipus de subvenció o ajuda econòmica a la Generalitat de Catalunya.

En aquests casos, i encara que pogués tenir-ne una lleugera idea a priori, l'empresari normalment pren coneixement i s'informa de la possibilitat de sol·licitar aquestes ajudes a través del gestor i, en el cas de fer-ho, serà també aquest últim qui es responsabilitzi de tota la gestió.

No obstant això, no es va observar una actitud realment proactiva i interessada a aconseguir-la realment.

Les causes són la llunyania, la manca d'experiència i el desconeixement, tant de l'organisme que les hi pot proporcionar, les pautes que s'han de seguir per aconseguir-les, els llocs on s'hauria de recórrer i la dificultat percebuda a l'hora d'obtenir-les.

En general, predomina un sentiment de desemparança i manca d'informació per part de les administracions quant a possibles subvencions econòmiques, assessorament i informació general que un nou empresari pugui necessitar a l'hora de crear el seu negoci.

Les demandes en aquest sentit estan orientades a l'acostament, l'assessorament i la cura del petit empresari per part dels organismes públics, entre ells la Generalitat de Catalunya, i especialment els ajuntaments, suposadament més interessats en la progressió i la prosperitat de llur zona de competència i propers al ciutadà.

S'agriria que es consideressin i es tinguessin en consideració les dificultats en tots els sentits, i especialment les econòmiques, a les quals han de fer front els nous empresaris.

3.1.7. ALTRES QÜESTIONS D'INTERÈS

a) **Les diferències percebudes entre ies diferents administracions**

Resumint aquí qüestions ja vistes anteriorment, tot i que en altres contextos, i ampliant-les en algun cas, s'ha observat el següent:

L'Administració Central, molt particularment la hisenda pública, acapara una imatge més professionalitzada, i els assumptes que s'hi han de tractar són d'interès central. A més, és allò a què estaven acostumats alguns des de fa molts anys. Dins de la relació conflictiva vista, rep millors valoracions, principalment entre el seu personal: *Prefereixo parlar-ne amb un inspector d'Hisenda que amb altres persones, coneix millor l'objectiu, és més professional.*

La Generalitat queda molt desdibuixada en l'atribució de les seves competències i les gestions que li pertanyen. En qualsevol cas, s'estima que el seu personal està menys preparat i és més *polític* en la seva selecció.

Els ajuntaments són, com va quedar expressat anteriorment, el gran cavall de batalla. En part, el tracte amb ells és més directe i el seu personal està menys preparat. Els temps d'aquests tràmits són elevats, i coneixen dos moments que a vegades esdevenen conflictius: els permisos provisionals i les revisions posteriors per aconseguir el permís definitiu. A més, crida l'atenció l'alta variació en les condicions d'uns a altres, fins i tot dins de la pròpia Barcelona segons les zones. Finalment, donat el temps que transcorre entre uns permisos i altres, la legislació canvia. I els empresaris pensen que això els dona inseguretats jurídica, i els escandalitzen les possibles raons subjacents (per llur caprici, o per llur afany impositiu).

Finalment, aquestes queixes generalitzen la diversificació d'organismes i dependències, que fan més complicada la realització dels tràmits. Una espècie d'ideal seria un edifici únic i exclusiu, en el qual es trobessin totes les administracions localitzades, i on s'hi poguessin realitzar els diversos tràmits amb unes o altres.

b) La relació amb les grans companyies proveïdores

Són tres principalment:

TELEFÓNICA, no presenta cap problema. És fàcil i ràpid.

ELÈCTRIQUES, la situació és més conflictiva, sobretot si es necessita augmentar la potència (més de 10 kW); en aquest cas s'han de realitzar tràmits i permisos amb el Departament d'INDÚSTRIA de la Generalitat. Però en tot cas, segons ells, *mentre paguis, són molt permissius quant a la companyia*. No els suposa problemes.

GAS NATURAL, és potser la companyia que consideren més seriosa i exigent, encara que ho entenen pels riscos que comporta la gestió d'aquest tipus d'energia. Aquí, les instal·lacions són revisades pels seus propis tècnics, i les condicions són exigents.

Dos temes addicionals respecte a aquests proveïdors:

- A vegades es necessiten canalitzacions o extensions de línia que porten a costos aparellats i que compliquen la situació.
- Existeix el tema ja vist dels deutes de llogaters anteriors, en aquest cas, si no es para compte, se'ls tallarà el subministrament.

c) Per què ser empresari, doncs?

Suposada tota la queixa vista, que no es correspon directament amb la realitat viscuda, es va plantejar el tema a les mostres:

Les raons esgrimides són altament significatives:

- Per masoquistes (?).
- Es porta a la sang.
- Pel gust de no dependre. Per desenvolupar la iniciativa pròpia. No treballar per als altres.
- Per diners.
- Per fer el que ens agrada.

És a dir, sentiments d'independència i realització.

d) Què podria fer la Generalitat per a l'empresari català?

Els judicis van ser summament durs. No hi fa res. I són rivals, *com la resta de les Administracions.*

Però potser aquí l'important serà mencionar l'associació que es va produir en aquest tema amb les vitrines empresarials de Catalunya. Existia la convicció que Catalunya, com a país dinàmic i emprenedor, estava perdent punts. El cas especial de la FIRA els resultava emblemàtic: està perdent punts en la seva capacitat expositora i en el seu atractiu. Els han sortit competidors fora de les nostres fronteres, i fins i tot dins (com en el cas del recinte firal de Madrid). Tot això demostraria una manca de clima, de suport i d'entusiasme de la Generalitat pel seu empresariat.

Molt específicament es cita la pèrdua de la fama del tèxtil català, com a exemple de la deixadesa de l'Administració a l'hora de defensar valors absolutament definitoris de la identitat de l'empresari català.

L'empresari, quan s'aprofundeix, té un coneixement difús i poc definit (si es vol entendre així) sobre els ajuts que la Generalitat de Catalunya posa a la seva disposició, tant econòmics com informatius i d'assessorament. No sap exactament quan ni on ha d'acudir per sol·licitar-los, de manera que tendeix a buscar suport en el consell del seu gestor.

f) Possibles noves idees

Des de la perspectiva de l'empresari els possibles temes millorables són tres:

- La simplificació dels tràmits no compresos o que sonen redundants. Són mínims, com s'ha vist anteriorment.
- La idea d'un edifici central, amb finestretes de totes les administracions i serveis d'informació general per complimentar més còmodament els tràmits, reduir el temps i els desplaçaments.
- La possibilitat d'informatitzar moltes de les informacions i els tràmits, de forma que es beneficiarien de les noves tecnologies, i a més que s'estalviessin còpies de documents en ésser tots dipositats en un centre servidor únic, amb el seu directori específic per a l'empresa.

Això evitaria desplaçaments innecessaris, així com la pèrdua de temps per a ambdues parts, i amb això, l'alentiment de tot el procés.

- Difondre, per tal que es coneguin més i millor, els serveis d'ajuda que existeixen (Generalitat de Catalunya).
- Desburocratitzar el procés, aplicar més el sentit comú quan és necessari (per oblidar-te d'una dada insignificant pots deixar d'aconseguir coses importants).
- Que en el procés s'hi vegin implicades menys figures. Si és complicat i cal que s'hi impliquin moltes figures (gestor, notari, enginyer, etc.) és perquè s'han de justificar tots aquests honoraris.

3.2. LA PERSPECTIVA DELS GESTORS

3.2.1. TIPOLOGIA DELS EMPRESARIS

Des del punt de vista dels gestors, el perfil de l'empresari amb el qual solen treballar coincideix, deixant de banda excepcions puntuals, amb el de persones que construeixen petites i mitjanes empreses.

Generalment, aquestes empreses no tenen els recursos ni la infraestructura necessaris per realitzar la gestió administrativa requerida, no tan sols en la seva creació, sinó durant tot el temps que es perllonga la seva activitat professional, motiu pel qual sol·liciten els serveis professionals.

Els gestors distingeixen i defineixen els seus clients a partir del tipus d'empresa que formen, el grau d'experiència que tenen com a empresaris i l'actitud que adopten respecte a les gestions administratives en general, i realitzen la classificació següent:

* Tipus d'empresa:

Tot i que totes tenen les mateixes responsabilitats i obligacions, distingeixen entre:

- SA: Empreses grans, amb molta entitat (algunes per obligació: bingo). Per a establir-se han de disposar d'un capital mínim de 10 milions de pessetes. Requereixen més tràmits, alguns més complexos que en el cas de les SL.
- SL: Empreses petites, més fàcils d'establir i amb menys entitat. Es formen amb un capital mínim de 500.000 pessetes i paguen menys impostos.

* Nivell d'experiència de l'empresari:

- Empresaris experimentats: normalment, es tracta d'aquells que ja tenen alguna empresa i en creen una de nova per desenvolupar una altra activitat. Són, segons les pròpies paraules del gestor: "gats vells". Es tracta d'empresaris experimentats, que coneixen molts dels tràmits i les gestions que s'han de realitzar.

El coneixement dels tràmits, d'altra banda, és molt global/general, i en ocasions, erroni. Poden arribar a saber tots els que s'han de fer, però la gran majoria no coneix exactament la seqüència que segueixen, la finalitat de cadascun, ni a quina administració s'han de presentar.

Del gestor n'esperen un servei de cooperació, més que d'assessoria. El que desitgen és delegar, però controlar també, la gestió del gestor.

- Empresaris amb poca experiència: es tracta d'aquells que construeixen la seva primera societat. Normalment són persones que estan obligades, per llei, a convertir-se en empresa perquè no resisteixen més com a autònoms (quan necessiteu un capital important, necessiteu constituir una societat, prendre més entitat, perquè esteu obligats per llei...).

Aquestes persones es mostren, generalment, més insegures i tenen un coneixement escàs sobre qualsevol tipus de gestió administrativa relacionada amb l'empresa.

Busquen suport especialment en la figura del gestor. D'ell esperen no tan sols que s'ocupi de la tramitació, sinó que els assessori i els guiï també en la seva activitat professional.

* Grau d'interès i implicació:

- Interessats a conèixer i entendre el procés seguit. Al marge de l'experiència que tinguin com a empresaris i en la tramitació administrativa, volen estar al corrent de totes les gestions del gestor.

Es tracta de persones a les quals els agrada implicar-se en tot el que tingui relació amb la seva empresa, que tenen el temps per fer-ho o que desitgen conèixer el procés.

En alguns casos realitzen personalment algun dels tràmits, normalment els més senzills, i en funció del grau d'experiència, amb major o menor supervisió per part del gestor.

Els motius poden ésser la il·lusió per participar en la creació de quelcom propi (com a mínim dins del col·lectiu empresarial), aprendre per poder realitzar-ho ells mateixos en el futur i estalviar-se'n les despeses o controlar l'actuació del gestor.

- No interessats a conèixer i entendre el procés seguit. Volen desentendre's completament del procés, ja sigui perquè consideren que no és la seva feina, perquè no els interessa o perquè estan massa ocupats amb l'activitat laboral a la qual es dediquen.

No tenen cap intenció de prendre part activa en la tramitació.

Són aquelles persones que tenen absoluta confiança en la gestió del gestor i no necessiten controlar la seva feina, aquelles que se sentirien insegures i desorientades o aquelles a qui no els fa una il·lusió especial implicar-se.

3.2.2. LA RELACIÓ GESTOR-EMPRESARI

Per entendre l'actitud de l'empresari respecte a la figura del gestor i la pròpia tramitació administrativa, es va sol·licitar als gestors que descriguessin la relació que establien amb l'empresari.

El procés és molt similar en tots els casos i segueix unes pautes molt concretes, establertes i dirigides, fonamentalment, pel propi gestor:

- * En una primera visita, l'empresari i el gestor estableixen una relació cooperativa.

El primer explica quina mena d'empresa vol fundar i proporciona al gestor tota la informació necessària en aquest sentit per preparar el procés de la tramitació.

La funció del gestor, en aquesta primera trobada, és la d'obtenir totes les dades que necessita per fer la seva feina, així com d'assessorar i d'informar, si fos necessari i li ho indiqués l'empresari, sobre possibles alternatives i condicions per establir la seva empresa. Normalment, els empresaris poc experimentats són els que més es refien i més s'agafen al consell del gestor.

Amb aquesta informació, i una vegada han quedat clars aquests termes, el gestor explica a l'empresari en què consistirà el procés de la tramitació, el cost que li representarà, en temps i diners, i en quina mesura necessitarà la seva col·laboració.

Aquesta explicació consistirà, en la majoria dels casos, en una visió global a l'empresari sobre el procés, però no en el detall de cadascun dels tràmits.

* A partir d'aquell moment, el paper del gestor queda definit en funció de la intenció que mostri l'empresari per implicar-se més o menys en el procés.

- a) Si l'empresari decideix delegar-ho completament al gestor (la majoria dels casos), aquest inicia la seva feina, de manera que l'empresari pot, en major o menor mesura, segons ho desitgi, desentendre's del procés, que queda sota la custòdia del gestor.

Durant tot el temps que es perllongui la tramitació, i fins que aquesta no finalitzi, el gestor pot anar informant periòdicament a l'empresari sobre els tràmits que es van realitzant, en funció de l'interès que aquest mostri en aquest sentit, i, en qualsevol cas, l'avisarà quan necessiti la seva participació personal en alguna de les gestions (signar davant del notari, realitzar un ingrés al banc, etc.).

En aquestes reunions, el gestor li explicarà el treball que està duent a terme, però no com el fa, és a dir, el manté informat però no l'educa perquè conegui el procediment.

- b) Si l'empresari decideix realitzar part o tota la gestió, el gestor li explicarà detalladament en què consisteix el procés, el significat i la seqüència dels passos que haurà de seguir i les administracions a les quals haurà d'acudir.

El seu paper es limita al d'assessor i supervisor de les gestions de l'empresari, amb la finalitat de controlar que no s'equivoqui o bé obliidi algun requisit important.

El gestor accepta aquest tipus de relació i és comprensiu amb la manca d'experiència de l'empresari, però, en tot cas, considera que no és el mètode més eficaç ni aquell amb el qual treballa més còmodament.

3.2.3. ACTITUD DE L'EMPRESARI DAVANT LA TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA

Des del punt de vista dels gestors, l'actitud de l'empresari és la següent:

- * Per norma general, desitja desentendre's i delegar en la mesura del possible aquella responsabilitat en el gestor. En aquests casos, delega totalment les gestions, fins i tot les més senzilles i accessibles per a ell.

Únicament participa quan és absolutament imprescindible i el gestor ho demana expressament. Se'n refia i li serveix de suport, especialment en els tràmits de més dificultat o aquells amb què té menys familiaritat, així com perquè l'assessori sobre el seu propi negoci.

Descobreixen la situació de l'empresari com *d'aclaparament i sentir-se desbordats, superats*.

- * En comptades ocasions, l'empresari demostra interès i iniciativa en aquest sentit. A alguns els agrada implicar-se en el procés, en la mesura de les seves possibilitats. Normalment "s'atreveixen" amb els tràmits més senzills, segons els gestors, els que es presenten als ajuntaments.

3.2.4. MOTIUS DE L'EMPRESARI PER CONTRACTAR AQUESTS SERVEIS

Es va preguntar als gestors sobre les raons que porten els empresaris a contractar els seus serveis per realitzar la tramitació de creació de nova empresa. La visió del gestor en aquest sentit és especialment homogènia i generalitzable a la gran majoria dels seus clients i guarda coherència amb tot allò exposat anteriorment.

Excepte en casos concrets, l'empresari refusa la possibilitat de realitzar personalment la tramitació pels motius següents:

- * Procés complex: per estàndard que pugui ésser, tota tramitació administrativa té uns requisits per aconseguir que per al gestor resulten molt familiars però que l'empresari desconeix i li suposen una dificultat afegida.
- * Desconeixement dels tràmits: en la majoria dels casos es té un coneixement difús i escàs dels tràmits que s'han de seguir i la majoria dels empresaris no se senten suficientment segurs per realitzar-los.

En tot cas podrien fer-ne algun per caprici, però l'esforç que haurien de fer per informar-se normalment no els compensa.

El sentiment d'indefensió i desorientació predomina i solen desistir de l'intent, a menys que sigui sota la supervisió del gestor.

- * Desconeixement de la seva seqüència i el seu sentit. Es comprèn la finalitat última de la tramitació, però no la del procés en si: encara que l'empresari pugui tenir una visió en conjunt dels tràmits, desconeix la seqüència que segueixen, i no sap realment fins a quin punt uns estan relacionats amb els altres.
- * Pèrdua de temps: realitzar els tràmits ell mateix requeriria una doble inversió de temps per informar-se i fer cadascuna de les gestions. S'estima un nombre mínim de desplaçaments massa elevat.
- * Se li concedeix un valor escàs: l'empresari considera la tramitació administrativa una obligació que ha d'acomplir com a tal, però a la qual, per norma general, no concedeix més transcendència.
- * La solemnitat d'alguna de les figures implicades (notari): en aquestes situacions, l'empresari té la sensació que no controla la situació, se sent maldestre i, en molts casos, cohibit per l'actitud altiva que adopten algunes d'elles. En la figura del gestor troben protecció, ja que pot controlar la situació i parlar en els mateixos termes que el notari.
- * Seguretat: l'empresari tem, degut a la seva inexperiència, oblidar algun tràmit o cometre errors importants en la seva gestió. El temor a possibles sancions el porta a contractar els serveis d'un professional perquè sigui ell qui assumeixi el control i la responsabilitat en la major mesura.
- * Comoditat: el propi gestor ofereix un servei molt personalitzat a les necessitats de l'empresari i li ofereix les màximes facilitats perquè se senti còmode i cuidat (alguns dels gestors es desplacen personalment al domicili o lloc de treball del seu client perquè aquest no hagi de molestar-se i pugui sentir-se "en el seu terreny").

És important tenir en consideració que aquesta visió està condicionada, necessàriament, per la postura del gestor, tant pel seu coneixement i la seva familiaritat amb la seva feina com pels seus propis interessos professionals.

En aquest sentit, es fa evident en el gestor una actitud amb la qual està potenciant totes aquelles circumstàncies que porten l'empresari a requerir els seus serveis.

Des de l'autoritat que li atorga la seva condició de professional en la matèria, defensa davant l'empresari els avantatges de què gaudeix com a tal (experiència i coneixement profund del procés, tracte preferent en les administracions, disponibilitat de temps, eficàcia, etc.) i que es tradueixen en beneficis per al seu client.

D'aquesta manera, la relació que estableix el gestor amb l'empresari és de suport, de protecció i de col·laboració, però rarament li ensenya, encara que percebi en ell interès per implicar-se, a realitzar i a familiaritzar-se amb aquesta o qualsevol altra gestió administrativa.

Al gestor li interessa mantenir l'empresari en la seva ignorància, i a partir d'aquesta situació de poder, establir una relació de dependència, basada sempre en la confiança dipositada en ell.

3.2.5. MOTIUS QUE PORTEN L'EMPRESARI A IMPLICAR-SE EN LA TRAMITACIÓ

Tot i que, com hem explicat, aquesta situació es dona en la minoria de casos, alguns empresaris, tot i la seva inexperiència i els seus temors, demostren gran iniciativa i una actitud interessada per conèixer i arribar a realitzar gestions administratives.

Els motius que porten l'empresari a desitjar implicar-se en aquest procés són tant pràctics com emocionals, però normalment es tracta, segons els gestors mateixos, de les persones més dinàmiques o que tenen el temps i la il·lusió necessaris per aprendre i dedicar-s'hi.

Aquests motius són:

- * **Necessitat d'implicació personal:** a alguns empresaris els fa especial il·lusió participar activament en la creació de la seva empresa. Valoren el procés com quelcom especial i gaudeixen del seu desenvolupament.
- * **Estalvi econòmic:** realitzar personalment la tramitació implica estalviar-se els honoraris de la gestoria o persona a qui delegarien aquesta gestió. Normalment, deleguen aquesta funció a una persona de confiança que es prepara o té coneixements (el cònjuge o parent proper).
- * **Seguretat:** el fet de realitzar o participar directament en la tramitació evita suspicàcies respecte a la legitimitat i l'eficàcia de la gestió. Així mateix, l'empresari sent que controla tot allò que afecta la seva activitat professional i, per tant, els seus interessos.

- * Privacitat: existeix reticència a què el gestor o l'administrador gestioni o tingui accés a informació privada de l'empresa.

Encara que existeixi aquesta voluntat, els empresaris no disposen dels mitjans ni dels ajuts necessaris per aconseguir-ho.

Necessiten la informació i l'assessorament que els permeti sentir-se segurs i saber què han de fer. En alguns casos existeix coneixement, però escàs, d'organismes públics que ofereixen ajuda als nous empresaris.

3.2.6. EL PROCÉS DE LA TRAMITACIÓ

En una segona fase de l'entrevista, els gestors van oferir la seva pròpia visió general del procés i de cadascun dels tràmits, així com la funció específica de cadascun i els requisits que envolten la seva formalització.

El primer que s'observa és que el procés té una seqüència i una lògica definides. És a dir, no es tracta, com creuen molts empresaris, d'un procés desordenat i sense connexió entre els tràmits, sinó que guarda una progressió lineal, en la qual la majoria dels tràmits són necessaris per realitzar els tràmits subsegüents.

Amb petites diferències, els gestors descriuen un procés que consta de tres fases clarament identificades, cadascuna de les quals no pot iniciar-se si l'anterior no està resolta:

Primera fase: constitució de la societat

Comprèn els tràmits comuns a qualsevol tipus de societat que es fundi, independentment de la seva naturalesa i les seves condicions concretes. El gestor té competència per fer tots els tràmits que corresponen a aquesta primera fase per passar a la següent, i que són els següents:

Certificació negativa de nom
Atorgament escriptura pública
Obtenció CIF
Declaració censal (a efectes de liquidació de l'IVA)

Algun tràmits són exclusius de les societats:

Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats
Inscripció registre mercantil

Segona fase: prèvia a l'inici de l'activitat

Els tràmits inclosos en aquesta segona fase tenen la finalitat d'obtenir els permisos necessaris per poder desenvolupar l'activitat professional per part de l'Administració Local.

El tipus de tràmits que es realitzen en aquesta fase va en funció de l'empresa (activitat, grandària, capital social, àrea d'actuació...) i els requisits que hagi d'acomplir per desenvolupar-la.

Es tracta de tràmits més complexos i específics, desconeguts per a l'empresari:

*Llicència d'Activitats i Obres
Declaració alta IAE
Impost sobre construccions, instal·lacions i obres*

Cal observar que la present apreciació dels gestors no coincideix amb l'esmentada pels empresaris, per als quals aquests tràmits, per diversos motius (ésser molt comuns, referències a qüestions d'ordre més domèstic i privat) eren més coneguts.

El gestor no té competència per realitzar tots els tràmits i ha d'entrar en col·laboració amb altres professionals, així com el mateix empresari, perquè aquest participi en la seva elecció. La implicació del gestor és, per tant, parcial i compartida.

Els professionals que entren en el procés són:

- . Perits
- . Enginyer tècnic o superior
- . Constructor, dissenyador o arquitecte, estudis tècnics...

Tercera fase: per iniciar pròpiament l'activitat

Imprescindibles perquè l'empresa pugui començar a funcionar i comuns a totes, siguin quines siguin les seves característiques. L'empresari té coneixement, perquè són més populars, dels tràmits inclosos en aquesta fase.

*Inscripció empresa TGSS
Alta i afiliació dels treballadors al règim general de la Seguretat Social
Comunicació obertura centre de treball*

Tràmits especials

Són específics i concrets segons el tipus d'activitat. Són els més desconeguts, tant per part de l'empresari com per part del gestor, que haurà de posar-se a estudiar-los. Alguns gestors, no obstant, coneixen més que d'altres la seva tramitació, la seva funció i les administracions on s'han de presentar perquè no entren en la seva competència.

No totes les empreses estan obligades a realitzar-los, únicament aquelles que ho requereixin per les seves característiques i la seva activitat professional.

Es tracta de tràmits derivats d'altres inclosos en la segona fase i que són realitzats o sol·licitats pel professional implicat (perit, enginyer, constructor, arquitecte, etc.).

Aquests professionals afirmen, amb alguns errors flagrants, que depenen de la GENERALITAT DE CATALUNYA

*Registre d'establiments industrials, Registre sanitari, Registre d'indústries agràries
Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana
Impost sobre béns immobles
Registre de la propietat immobiliària*

Clarament, els empresaris, sobretot els de Barcelona, van ser més precisos sobre aquesta qüestió que els propis gestors. S'entén, donat el seu millor coneixement de l'especialitat de les seves empreses.

3.2.7. TEMPS I COSTOS

El temps necessari per a la tramitació oscil·la, excepte en urgències o serveis especials, casos en els quals s'agilita especialment, entre un mes i un mes i mig.

El cost econòmic que representa la tramitació administrativa per a la creació d'una empresa varia en funció de la gestoria que la gestiona.

En el cas d'una societat limitada, al marge de les 500.000 pessetes inicials necessàries per a la seva fundació, les despeses generades per la pròpia tramitació oscil·len entre les 100.000 i les 300.000 pessetes.

El marge de flexibilitat més gran s'observa en els honoraris que la gestoria cobra pels seus serveis, entre 100.000 i 250.000 pessetes, marge dintre del qual actuen els gestors entrevistats. No obstant això, aquests mateixos van manifestar tenir coneixement d'altres col·legues que rebien quantitats molt més importants per oferir els mateixos serveis.

L'empresari no sol tenir coneixement a priori de la despesa que li representarà aquesta gestió. És el sector contractat qui l'informa abans d'iniciar-la. En aquest sentit, el detall amb què s'informa l'empresari varia en funció de la pròpia gestoria i de les exigències i del grau d'implicació per part de l'empresari.

Així, els gestors més explícits detallen exactament el motiu i d'on prové cadascun dels càrrecs, mentre que d'altres es limiten a comunicar-ne la despesa total, incloses les despeses i els honoraris de la gestoria, de manera que, en la majoria dels casos, l'empresari no arriba a tenir una constància exacta de l'origen de cadascun dels càrrecs.

En tot cas, l'empresari està satisfet amb aquestes condicions. Accepta el cost econòmic que li suposa la gestió i valora positivament la rapidesa amb què es resol.

3.2.8 ORGANISMES IMPLICATS EN EL PROCÉS

Són:

HISENDA ESTATAL
GENERALITAT DE CATALUNYA
SEGURETAT SOCIAL
AJUNTAMENT de cada localitat (o la DIPUTACIÓ)
REGISTRE MERCANTIL i DE LA PROPIETAT IMMOBILIÀRIA
NOTARI

La seva valoració s'entén des de la classificació següent:

Tipus de gestió:

- Autònoma

Els REGISTRES (Mercantil i de la Propietat) són organismes independents que, tot i dependre de l'Administració Central, tenen capacitat pròpia per escollir, adequar... els seus locals i contractar els seus empleats.

- Dependent

La resta dels organismes dependents de les administracions. La contrapartida serà l'estil més *funcionarial* que hi detecten.

Grau de permissivitat:

- Organismes més permissius

Principalment, els ajuntaments, que permeten a l'empresari iniciar la seva activitat laboral encara que quedi algun tràmit per formalitzar o concedir, sempre que les taxes corresponents estiguin abonades.

Els tràmits que corresponen a aquestes administracions són els últims del procés, per la qual cosa el seu retard no afecta en absolut.

- Organismes menys permissius

La resta. Són més estrictes perquè els tràmits que es realitzen en aquestes administracions són indispensables per poder realitzar els posteriors.

Atenció del personal:

Excepte algun cas en què es considera per igual el tracte que ofereix el personal de les diferents administracions, independentment de si atenen l'empresari o el gestor, existeix la percepció general que:

- Algunes ofereixen un tracte més cordial i col·laborador.

Principalment, la GENERALITAT DE CATALUNYA és l'administració més valorada en aquest sentit per aquests especialistes, amb una imatge molt positiva. El personal de les seves oficines demostra que ofereix un servei amable i comprensiu.

En els AJUNTAMENTS i els REGISTRES també es rep un tracte agradable i col·laborador. A més, faciliten i assessoren l'empresari en molts dels tràmits.

- I d'altres col·laboren menys.

HISENDA. El seu personal té fama, més o menys generalitzada, d'ésser poc amable i especialment rígid amb el compliment dels requisits, així com de mantenir una actitud de superioritat respecte a les persones que acudeixen a les seves oficines, tant l'empresari (per la seva inexperiència) com el gestor (se suposa la seva professionalitat, per la qual cosa no se li permeten errors).

3.2.9. VALORACIÓ I SUGGERIMENTS PER A LA MILLORA DE LA TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA

En aquesta tercera fase de l'entrevista es va sol·licitar als gestors que ens proporcionessin la seva visió i la seva opinió personal sobre el plantejament de la tramitació administrativa.

En general, s'observa una actitud poc crítica en la figura del gestor. Les seves valoracions són poc compromeses al respecte i en cap cas no jutja com està plantejada la tramitació administrativa.

En tot cas considera que el procés està estructurat de forma coherent amb la legislació actual, concretament amb la Constitució Espanyola, i que els tràmits són necessaris si es vol estar dins la legalitat.

Des d'aquesta perspectiva, s'entén que és impossible plantejar-se cap modificació en el procés i que tots els tràmits requerits estan perfectament justificats. Tots ells són necessaris, tenen la seva funció i la seva transcendència.

En tot cas, les possibilitats de millora haurien d'anar orientades a la facilitació de la tramitació actual. Els suggeriments en aquest sentit afecten a les administracions:

- * Un edifici central, amb finestretes de totes les administracions i serveis d'informació general per complimentar més còmodament els tràmits, menys temps i menys desplaçaments.

A Girona és encara més necessari, ja que les oficines de les diferents administracions es troben molt allunyades les unes de les altres.

- * La possibilitat d'informatitzar moltes de les informacions i tràmits. El gestor considera que aquesta possibilitat hauria d'anar orientada, principalment, a la mateixa gestoria, no pas a l'empresari, ja que ell pot treure'n un rendiment molt major i té més força com a col·lectiu per aconseguir-ho.

La possibilitat d'oferir facilitats a l'empresari perquè es pugui implicar en el procés genera opinions diverses:

S'observa una tendència generalitzada entre els gestors a no recolzar aquesta iniciativa. Aquesta postura es recolza en l'escassa confiança que tenen, tant en l'escassa capacitat de l'empresari per aconseguir-ho, com per l'interès real que el pot portar a intentar-ho.

Pensen que l'empresari té altres preocupacions i interessos, i que seguirà necessitant la figura del gestor, tant per comoditat com per seguretat.

Tot i que són minoria, altres gestors es mostren més sensibles a la necessitat i el desig dels empresaris d'implicar-se més en la tramitació de la seva empresa, i confien en què realment ho farien si en tinguessin els mitjans.

Aquests professionals tenen algunes propostes per fer més accessible la gestió a l'empresari:

- * Facilitar alguns tràmits utilitzant una terminologia senzilla i assequible en els impresos que s'han d'omplir.
- * Difondre, per tal que es coneguin més i millor, els serveis que existeixen d'ajuts oficials a l'empresari.

4. SÍNTESI I CONCLUSIONS

- Per establir quant tenen de realitat i quant de percepcions i sensacions subjectives la relació de l'empresari amb l'Administració i la seva relació amb els tràmits administratius per a la creació d'empreses, s'han dut a terme un grup i quatre entrevistes a petits i mitjans empresaris de Barcelona i Girona, i sis entrevistes a gestors.
- Existeixen diferències importants entre els empresaris segons
 - Tipus d'activitat
 - Nombre d'empleats i disposició de departament administratiu
 - Tipus de societat: anònima, limitada, autònoms
 - Fundació o ampliacions
 - A Barcelona es troba major virulència en les reaccions. A Girona, l'actitud és més positiva, tot i que hi entenen molt menys.
- Existeix un discurs inicial de "queixa" cap a les administracions, sobretot els ajuntaments, sobre les següents bases:
 - Existeix desconeixement i falta comprensió i integració aparent dels tràmits.
 - Recorden espontàniament aquells que més els afecten.
 - Les seves preocupacions tenen un ordre clar:
 - Qüestions del negoci. Molt fonamentals les obres.
 - La paperassa.
 - Es poden sentir superats, aclaparats...
 - L'actitud respecte als tràmits és negativa:
 - Comença amb la semàntica: *paperassa*.
 - Es viuen com obstacles, que afavoreixen la competència deslleial.
 - Amb funcions de control i funció impositiva per part de l'Administració.
 - El gran enemic són els AJUNTAMENTS.
 - Els temes de costos i temps, a causa de barrejar-hi molts conceptes, resulten molt aleatoris i normalment exagerats.

- La revisió dels tràmits concrets demostra, per la seva banda, que:
 - Es coneixen pràcticament tots, tot i que no es domina un esquema mental del conjunt.
 - Existeixen justificacions valuoses per a molts d'ells.
 - D'altres s'assimilen a tràmits que també s'han de realitzar en la vida privada.
 - En algun cas es poden entendre com duplicacions.
 - Aporten seguretat al funcionament del negoci.

Per tant, existeix una contradicció entre la realitat i la "queixa".

- Fan servir especialistes, sobretot gestors, però també altres (estudis tècnics, arquitectura, advocats...), però això té més a veure amb temes de funcionalitat que no pas amb una ignorància o incapacitat absoluta. De fet, quan disposen de petits departaments d'administració n'assumeixen alguns.
- Veuen diferències entre les diverses administracions:
 - **ADMINISTRACIÓ CENTRAL**
 - Imatge més professionalitzada.
 - Hàbit de molts anys en el tracte amb aquesta.
 - Personal molt preparat.
 - **GENERALITAT**
 - Molt desdibuixada, excepte SANITAT i INDÚSTRIA.
 - Qualificació menor del seu personal, escollit per motius polítics.
 - Queixes pel menor suport a l'empresariat català i els seus símbols (la FIRA).
 - Desconeixement dels seus serveis especialitzats per a empreses.
 - **AJUNTAMENTS**
 - És el gran cavall de batalla per als empresaris.
 - Desconcerten les seves decisions i els canvis en el temps, i la falta d'unificació en tot el territori.
 - No obstant això, són els més permissius.
- La relació amb les companyies proveïdores ofereix poques dificultats. La companyia més exigent, i ho comprenen, és GAS NATURAL.

- Pel que fa als gestors, en moltes qüestions coincideixen amb els empresaris, excepte en alguns punts:
 - Pensen que són més desconexors del que ho són en realitat, i que se senten aclaparats.
 - Posseeixen un esquema lògic que justifica i fa comprensible la totalitat dels tràmits.
 - Defensen, en certa manera, la seva especialitat i els seus llocs de treball.
 - Tenen una estimació aquiritada dels costos.

- De tot allò esmentat, més les aportacions directes de les mostres, sembla que podria fer-se molt per rectificar la situació de "queixa" i contradicció vista entre els empresaris i les administracions, molt especialment la GENERALITAT.
 - Creació d'un clima de col·laboració i recolzament, fonamentalment de la identitat industrial i empresarial.
 - Simplificació de tràmits, fonamentalment dels que sonen redundants o confusos.
 - Idea d'edifici central per a EMPRESES on cada Administració tingués les seves oficines, i es pogués atendre totes les qüestions.
 - Possibilitat d'informatitzar molts documents. No demanar tantes còpies. Poder accedir ràpidament a dades necessàries.
 - Difusió dels organismes i ajuda a l'empresariat.
 - Desburocratització del procés.
 - Unificació dels criteris dels ajuntaments i de les zones. Seguretat jurídica en el temps entre els permisos provisionals i els definitius.
 - Millorar la semàntica i facilitar la comprensió dels impresos als empresaris.
 - Difondre millor els serveis d'ajuts oficials existents als empresaris.



METRA SEIS, S.A.

Pº de la Castellana, 86 - 28046 MADRID
Tfno. 91 563 64 85 Fax: 91 411 73 64
E-Mail: metraseis@metraseis.com
<http://www.metraseis.com>

Mariano Cubí, 4 - 08006 BARCELONA
Tfno. 93 218 09 12 Fax: 93 415 47 43
E-Mail: metraseis.bcn@metraseis.com