

**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 b

MITRA SUIS

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

➤ PROSPECCIÓ QUANTITATIVA

Oficina de Gestió Unificada
GENERALITAT DE CATALUNYA

Octubre, 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'EMPRESSES.**

Prospecció quantitativa

Octubre, 2001

OBJECTIU CENTRAL

✓ Establir fins a quin punt la relació de l'empresari amb l'Administració i els tràmits administratius per a la creació d'empreses són realitat o percepcions i sensacions subjectives.

OBJECTIUS ESPECÍFICS (I)

CONÈIXER TEMES D'OPINIÓ PÚBLICA:

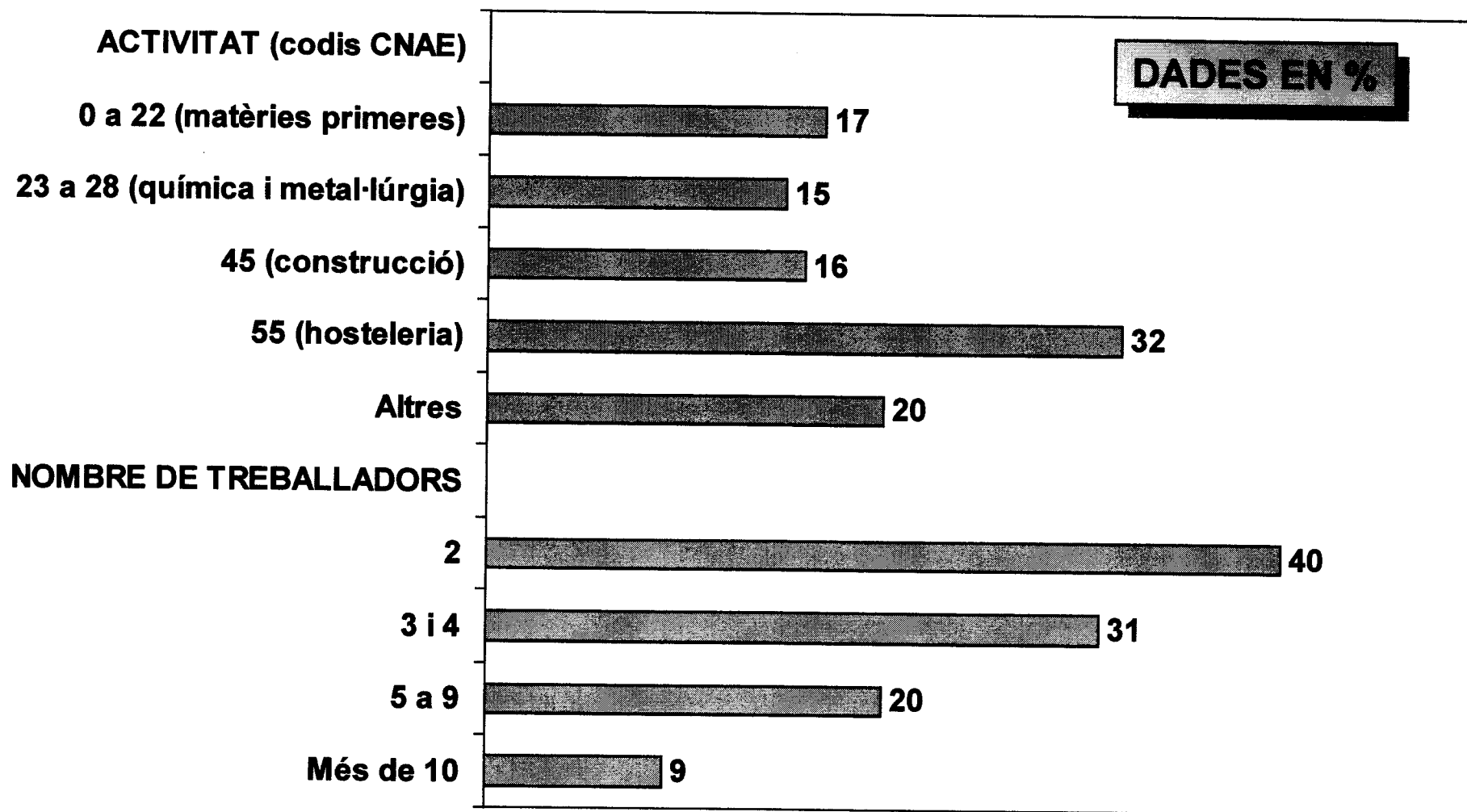
- Valoració dels tràmits en general
- Tràmits més ben considerats
- Valoració de temps i cost dels tràmits
- Valoració d'informació i eficàcia de les administracions amb relació als tràmits
- Imatge de les administracions sobre els tràmits
- Imatge dels tràmits
- El suport als empresaris en la tramitació

OBJECTIUS ESPECÍFICS (II)

CONÈIXER LA REALITAT DE LA TRAMITACIÓ:

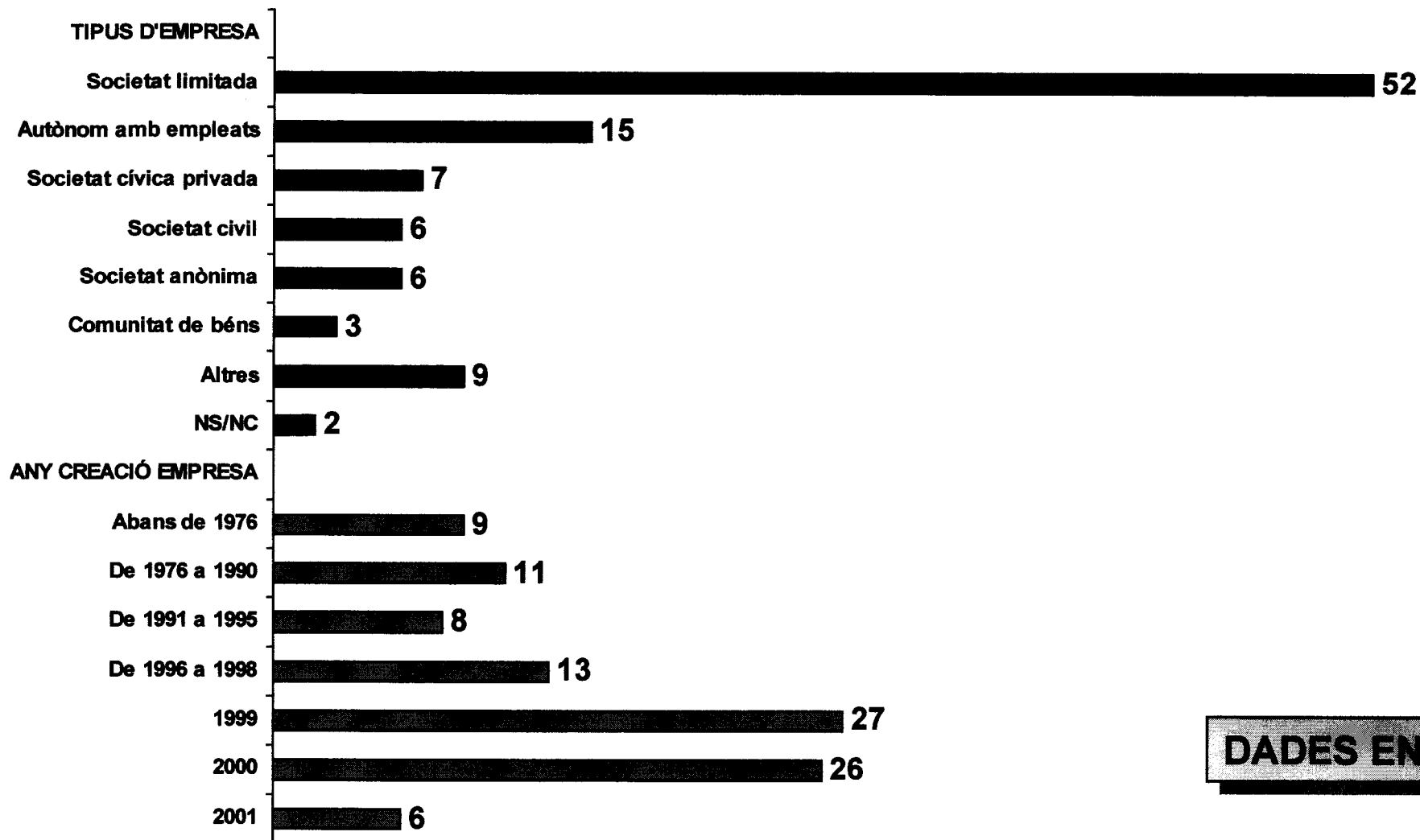
- Coneixement de tràmits
- Associació amb àmbits administratius
- Els tràmits que han fet
- Fonts d'informació
- Qui va fer els tràmits
- Els tràmits que els van causar més problemes
- Problemes principals
- Estimació de temps i cost econòmic

ESTRUCTURA DE LA MOSTRA (I)



Base: total mostra (360)

ESTRUCTURA DE LA MOSTRA (II)



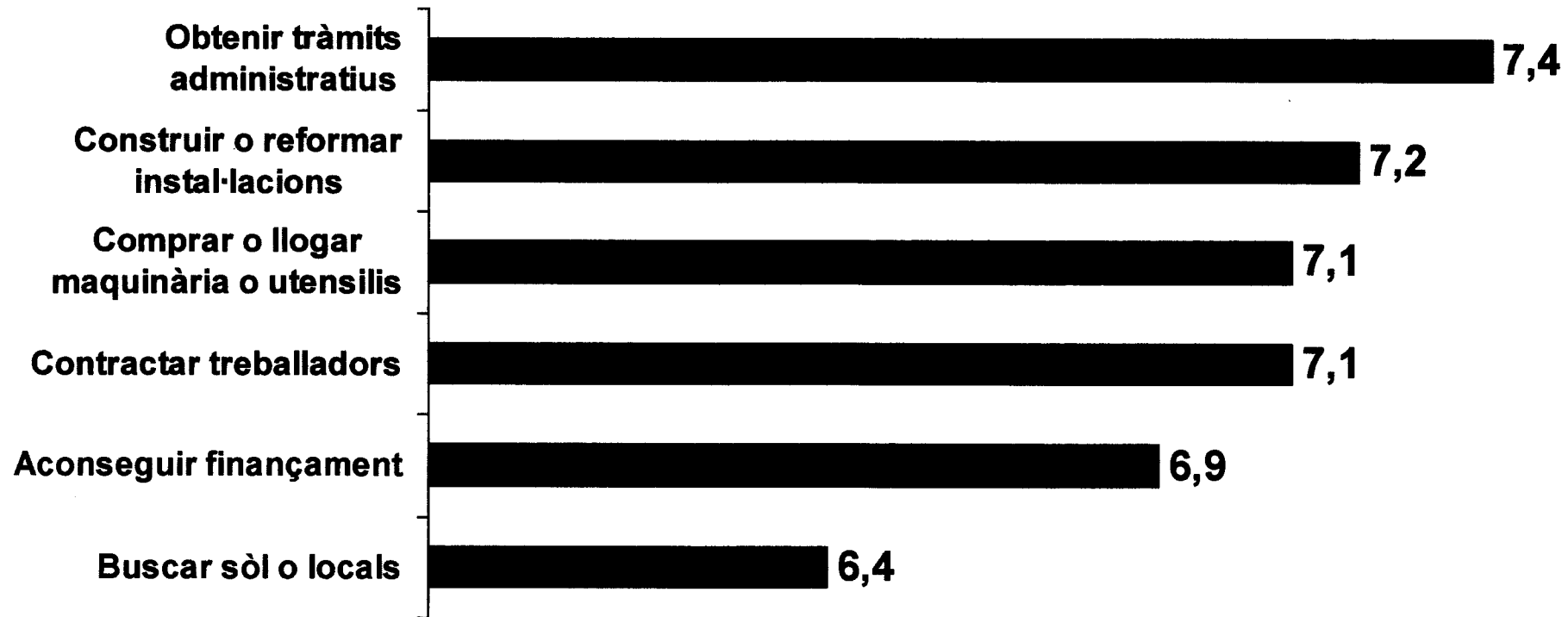
DADES EN %

Base: total mostra (360)

L'OPINIÓ PÚBLICA RESPECTE A LA TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA

VALORACIÓ D'ACTIVITATS

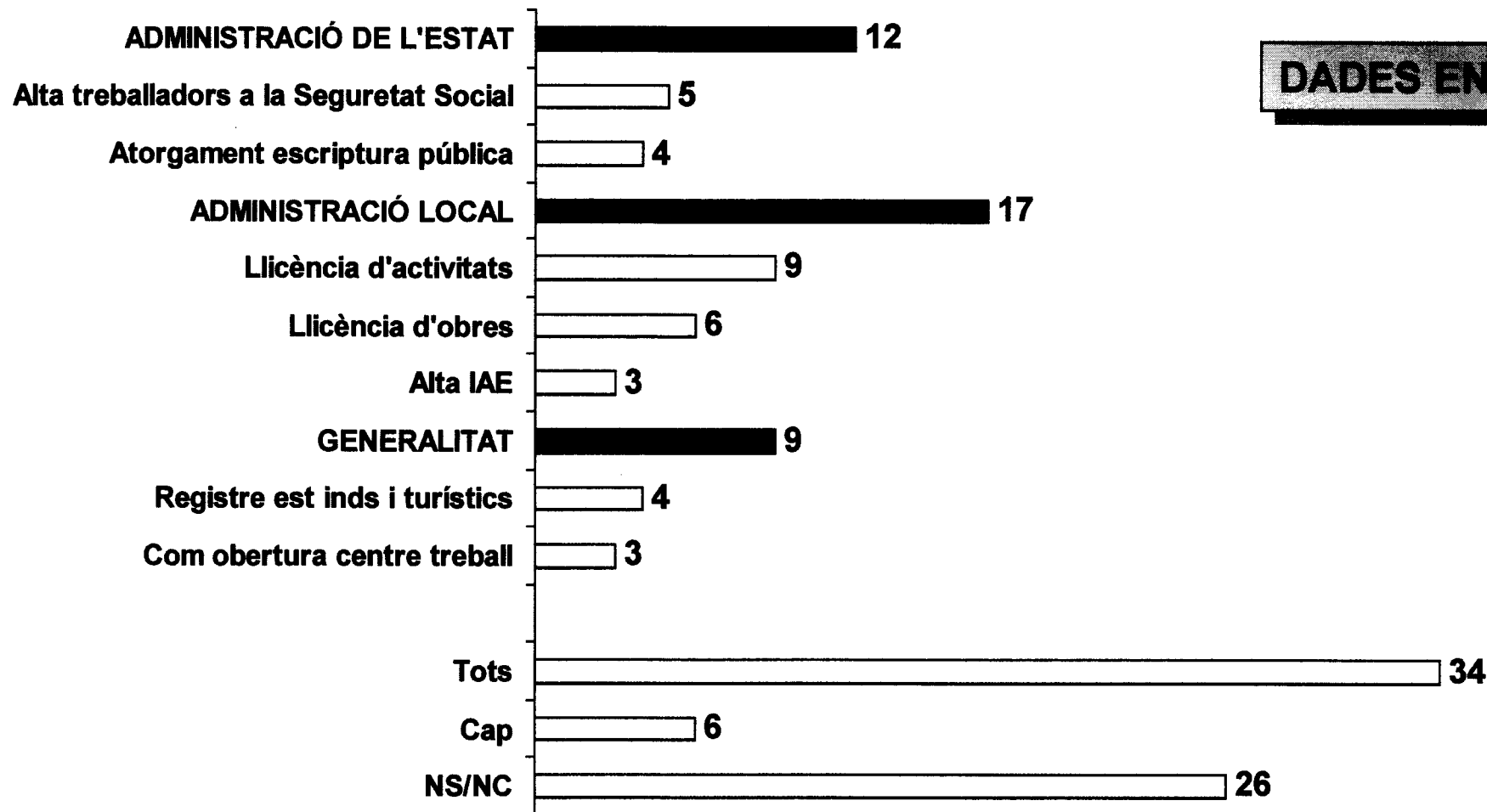
Valoració mitjana: escala de 0 (no té gens d'importància) a 10 (la seva importància és màxima)



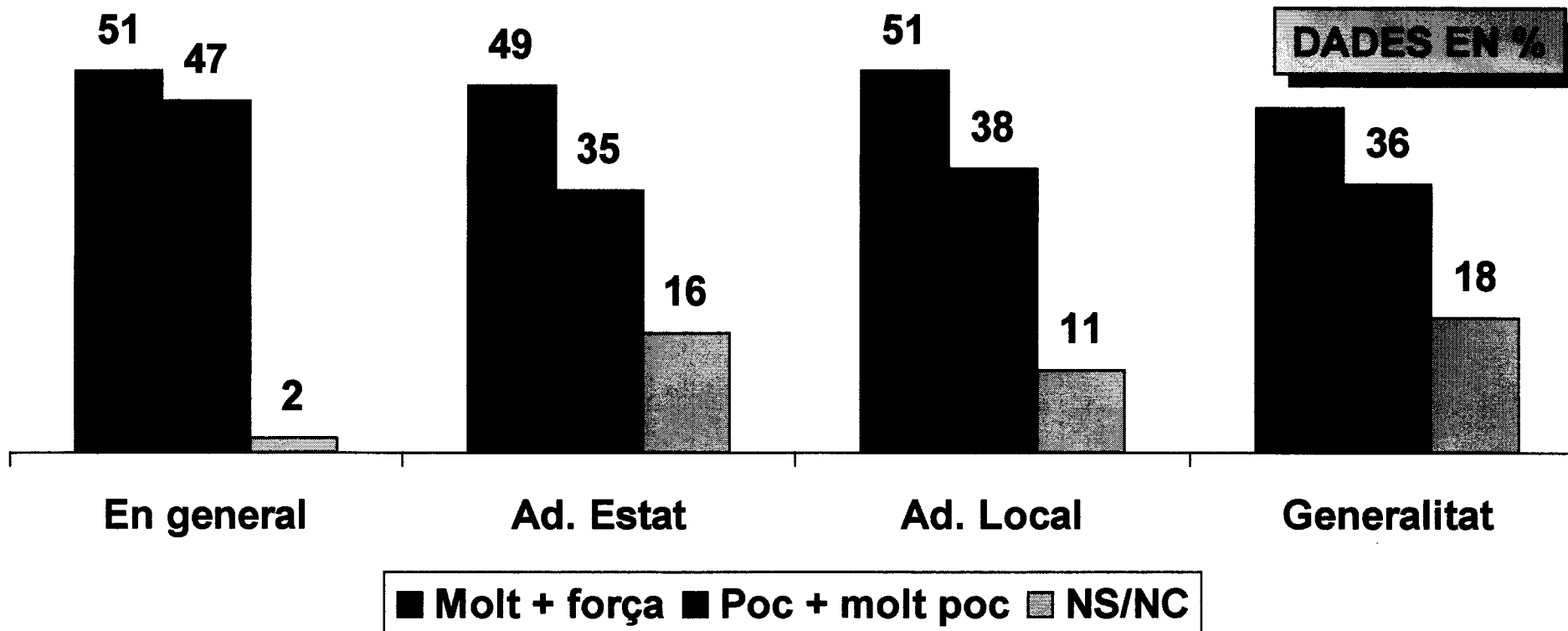
Observacions: *obtenir els tràmits administratius és l'activitat més important, per sobre de la construcció o la reforma de locals, la compra de maquinària, la contractació de treballadors o aconseguir finançament.*

Base: total mostra (360)

ELS TRÀMITS QUE TENEN MÉS SENTIT - VALOR



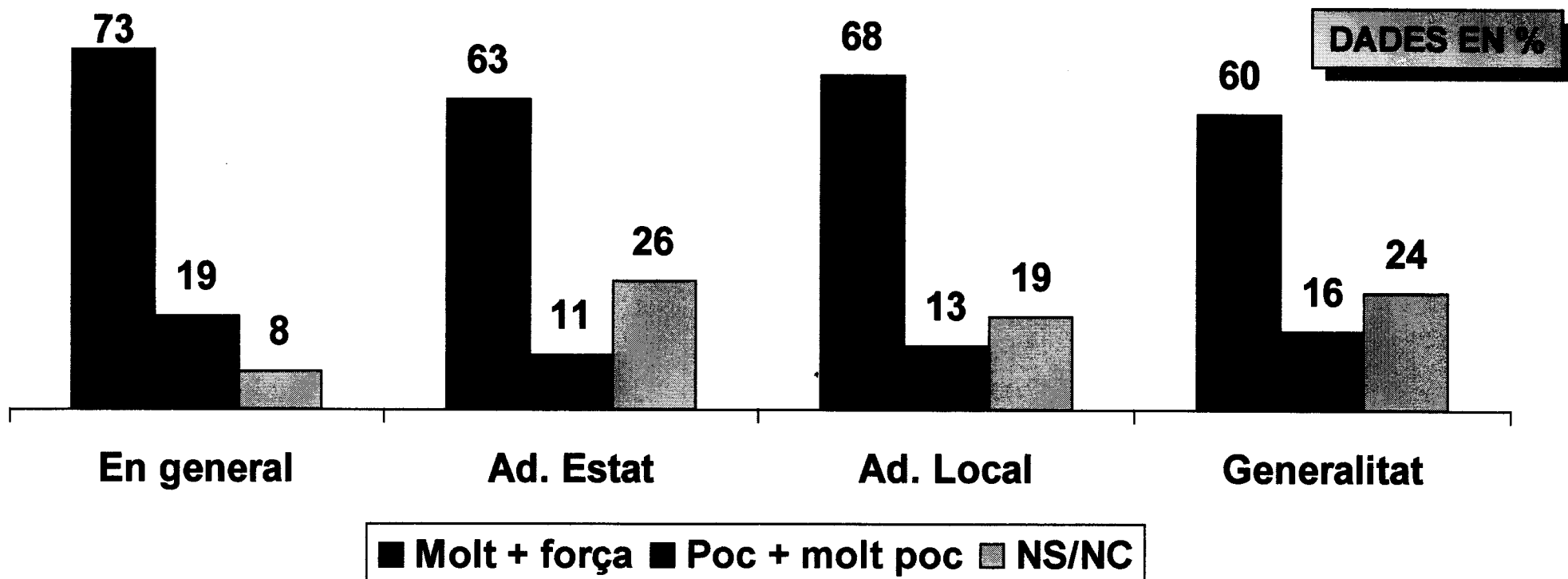
VALORACIÓ DEL TEMPS QUE DUREN ELS TRÀMITS ADMINISTRATIUS



Observació: gran equilibri de respostes en general. Per àmbits administratius predominen les respostes negatives i no hi ha diferències entre ells.

Base: total mostra (360)

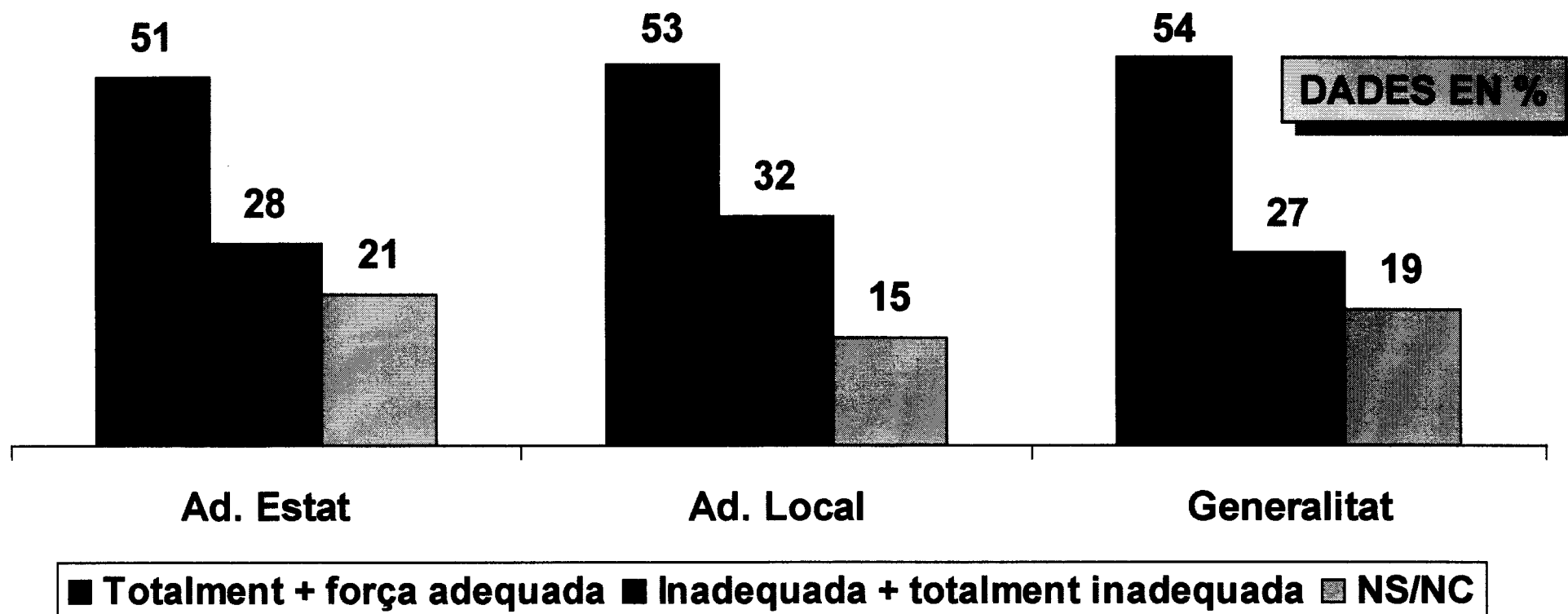
VALORACIÓ DEL COST QUE SUPOSEN ELS TRÀMITS ADMINISTRATIUS



Observacions: els tràmits es consideren cars. Per àmbits administratius augmenta la indefinició i no s'observen diferències significatives.

Base: total mostra (360)

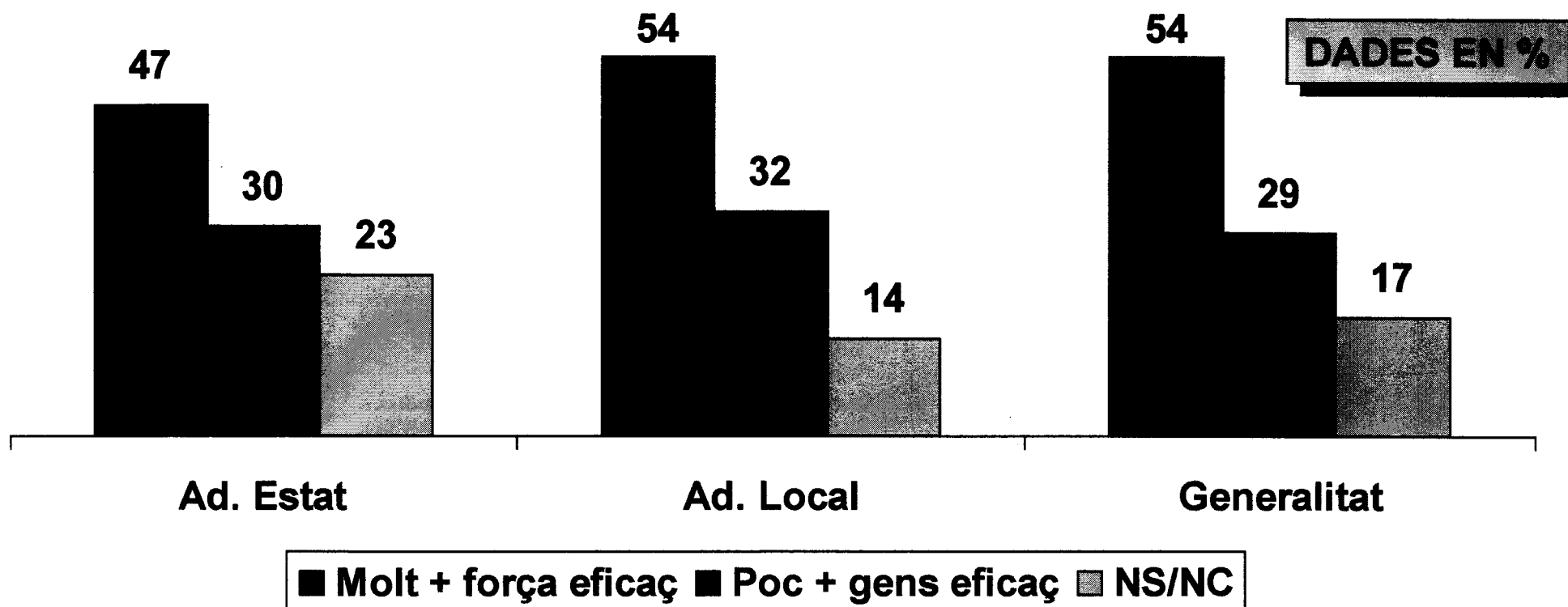
VALORACIÓ DE LA INFORMACIÓ FACILITADA PER LES ENTITATS ADMINISTRATIVES



Observacions: la informació que facilita l'administració és adequada, en general. Tampoc existeixen diferències significatives entre les diferents administracions.

Base: total mostra (360)

VALORACIÓ DE L'EFICÀCIA DE LES ENTITATS ADMINISTRATIVES

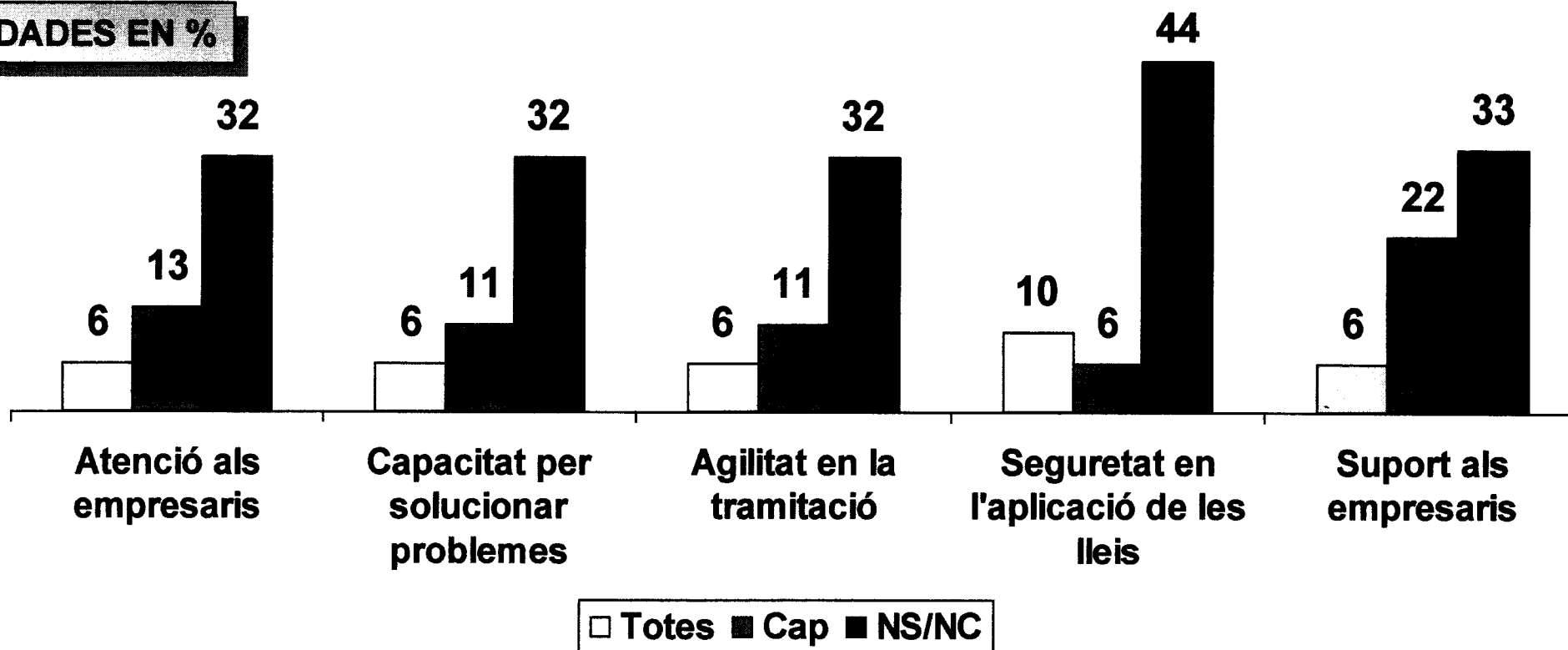


Observació: en general es considera que les diferents administracions són eficaçes. No s'aprecien diferències importants entre elles.

Base: total mostra (360)

ENTITAT ADMINISTRATIVA MILLOR VALORADA SEGONS ASPECTES CONCRETS

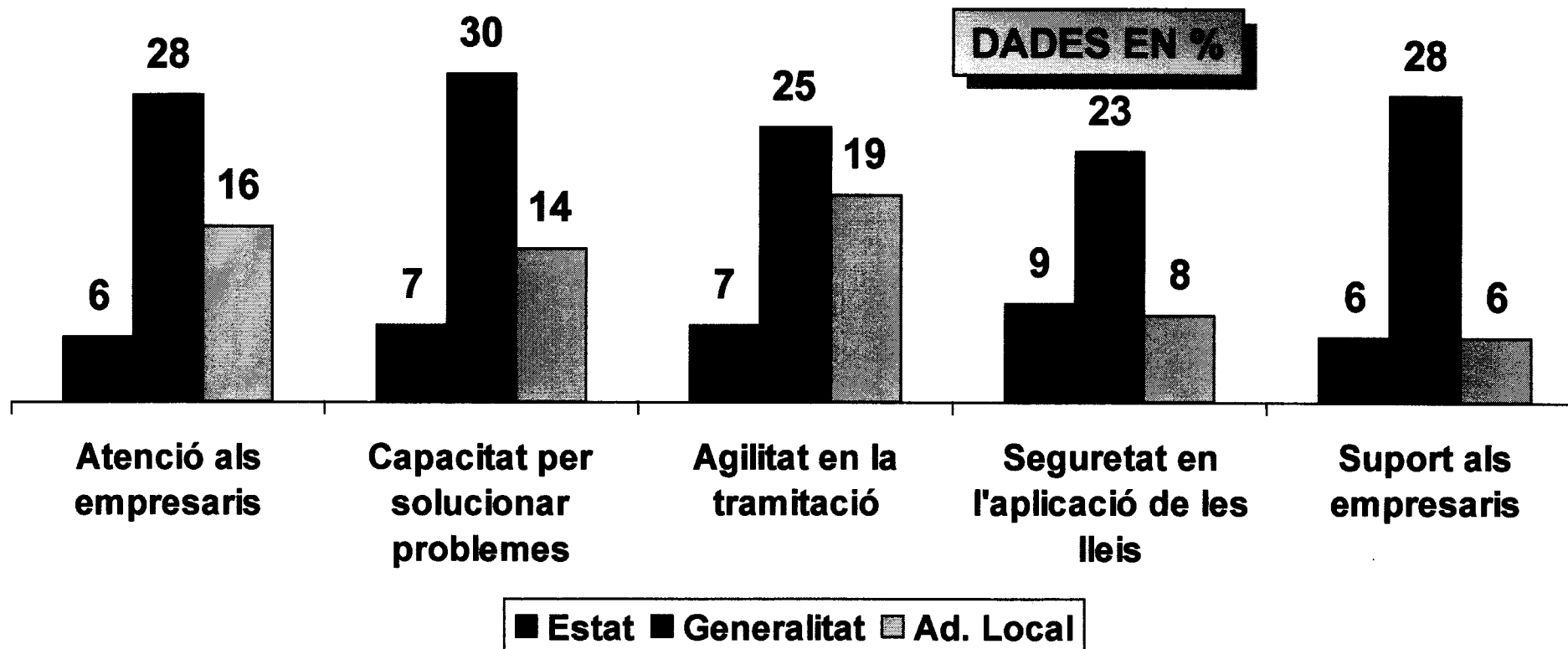
DADES EN %



Observació: entre un 50% i un 60% mostren una gran indefinició respecte aquest tema

Base: total mostra (360)

ENTITAT ADMINISTRATIVA MÉS BEN VALORADA SEGONS ASPECTES CONCRETES



Observació: la Generalitat és l'administració pública preferida en els 5 aspectes.

Base: total mostra (360)

IMATGE GENERAL

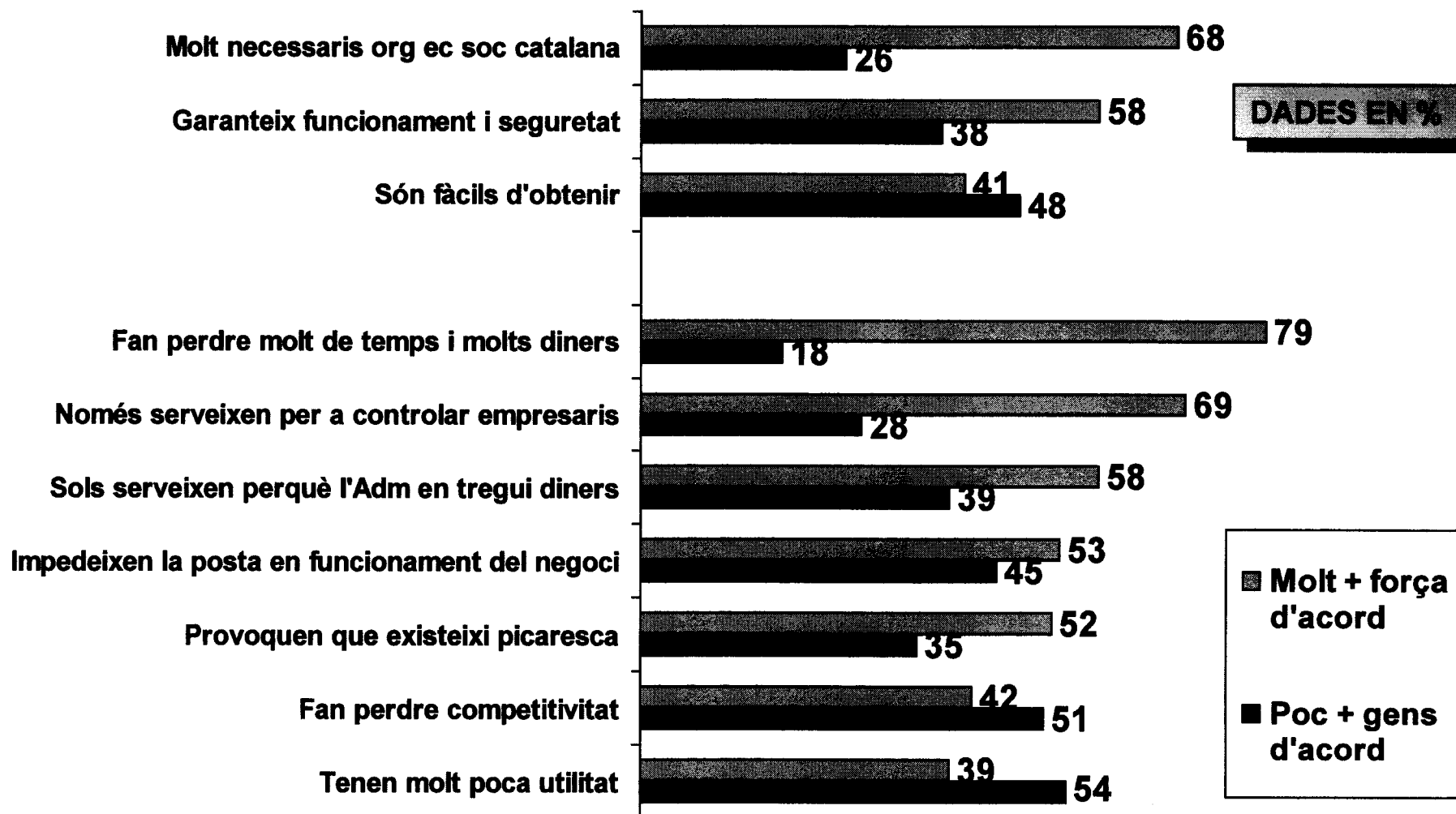
ELS TRÀMITS ADMINISTRATIUS SÓN VALORATS, EN ALLÒ NEGATIU:

- obligacions molestes
- que comporten una quantitat notable de temps i diners
- que suposen una forma de control de l'Administració sobre la iniciativa privada
- els negocis es poden ressentir negativament d'aquests impediments
- inciten la picaresca

I EN ALLÒ POSITIU:

- necessaris per a l'organització econòmica de la societat catalana
- necessaris per garantir el funcionament i la seguretat de les empreses
- no constitueixen una rêmora de la competitivitat de les empreses

ESTAT D'OPINIÓ SOBRE ELS TRÀMITS ADMINISTRATIUS



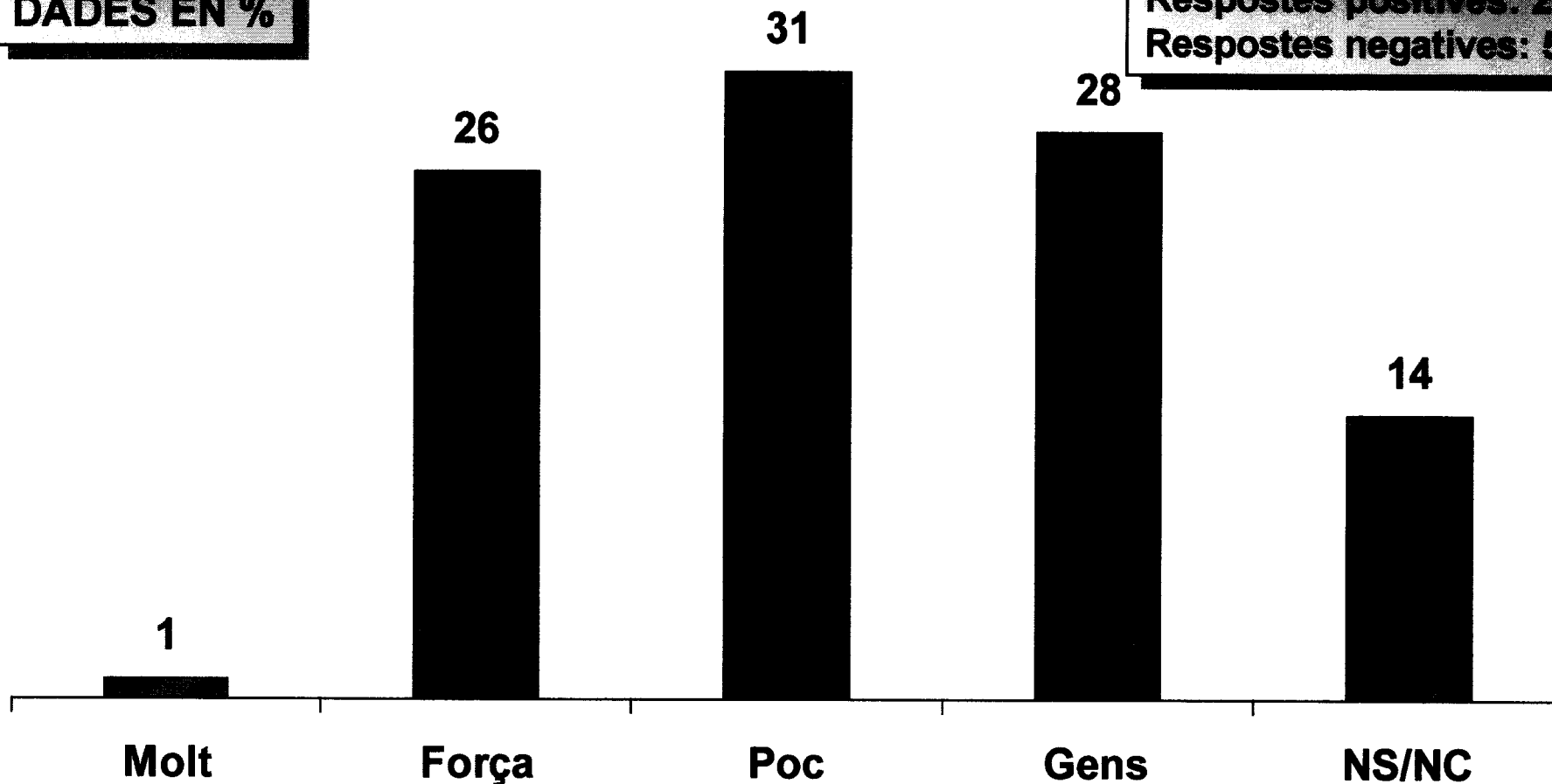
Base: total mostra (360)

Oficina de Gestió Unificada
GENERALITAT DE CATALUNYA

PERCEPCIÓ DEL SUPORT DE LA GENERALITAT ALS EMPRESARIS EN LA TRAMITACIÓ

DADES EN %

Respostes positives: 27%
Respostes negatives: 59%

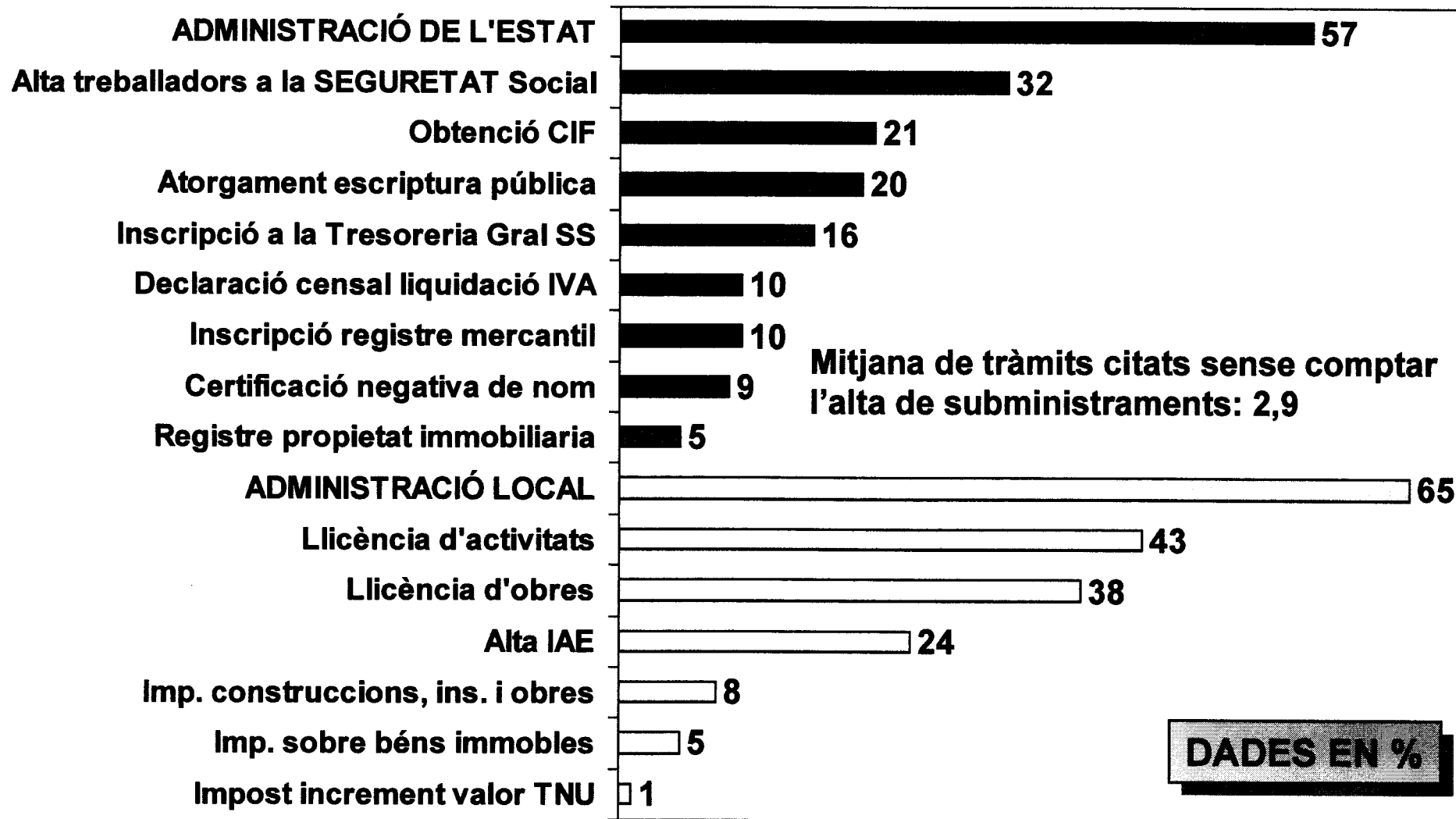


Base: total mostra (360)



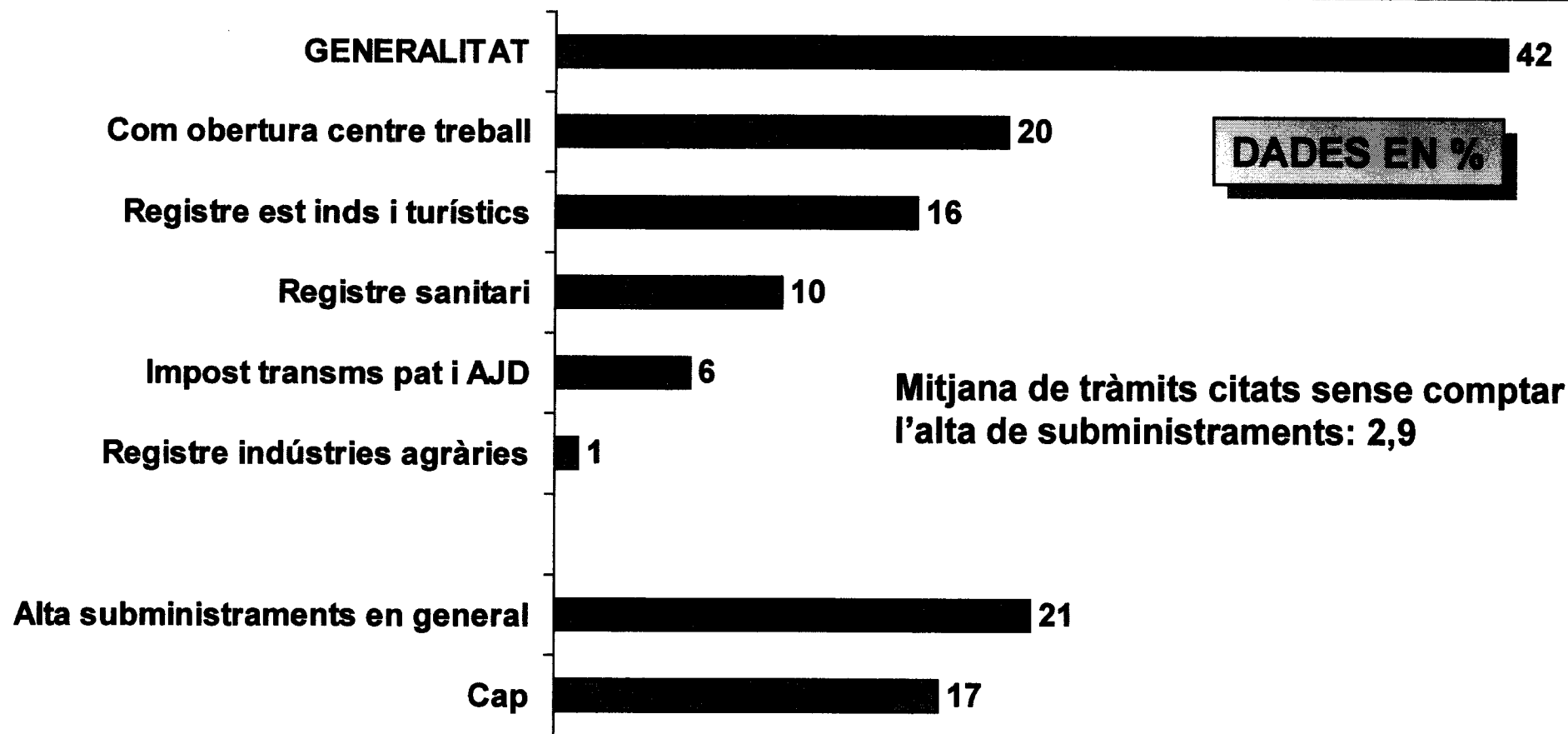
LA REALITAT DE LA TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA

CONeixEMENT DE TRÀMITS ADMINISTRATIUS (I)



Base: total mostra (360)

CONEIXEMENT DE TRÀMITS ADMINISTRATIUS (II)

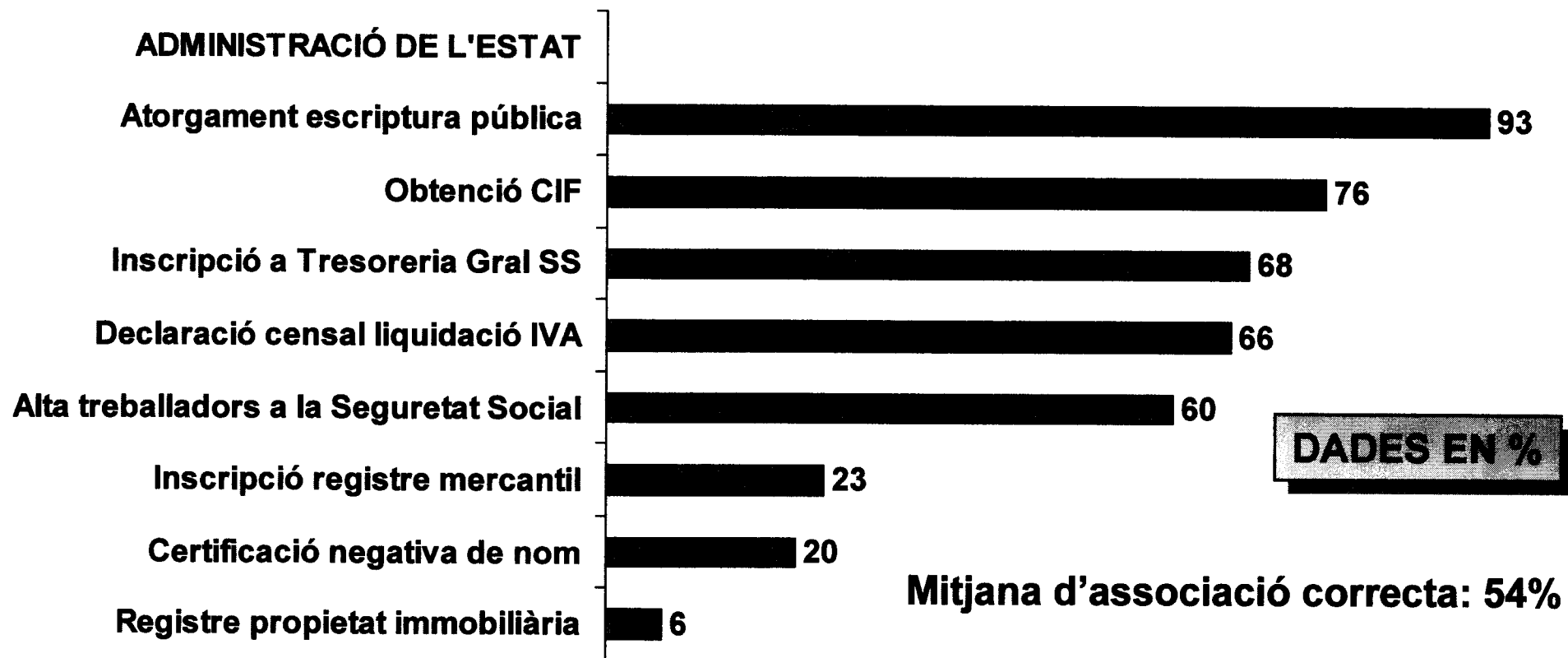


Observació: nivell de record de tràmits molt reduït.

Base: total mostra (360)

ASSOCIACIÓ TRÀMITS - ÀMBITS ADMINISTRATIUS (I)

% d'associació correcta

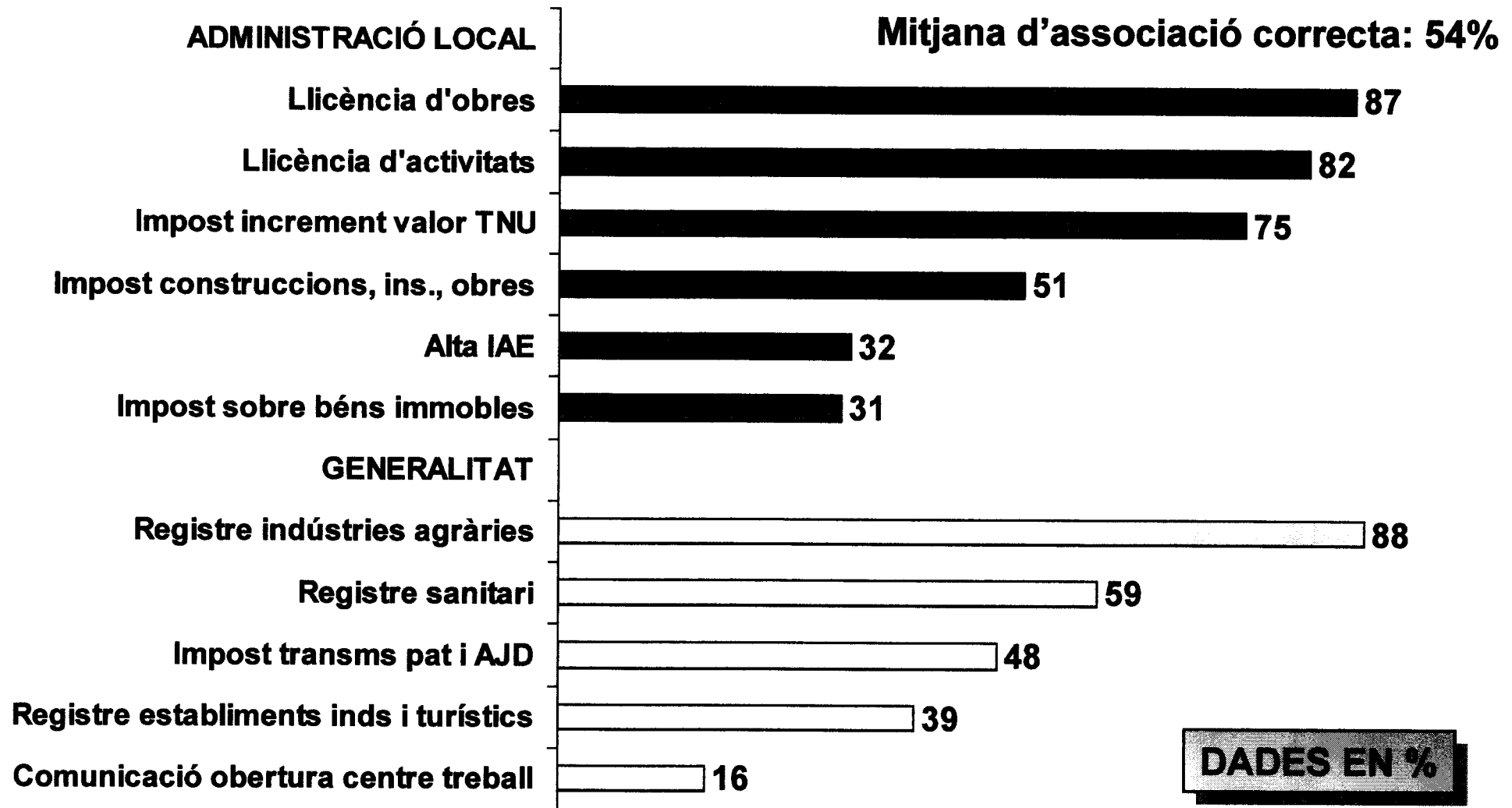


Observació: una part important no recorda l'àmbit que els expedeix.

Base: coneix cada tràmit

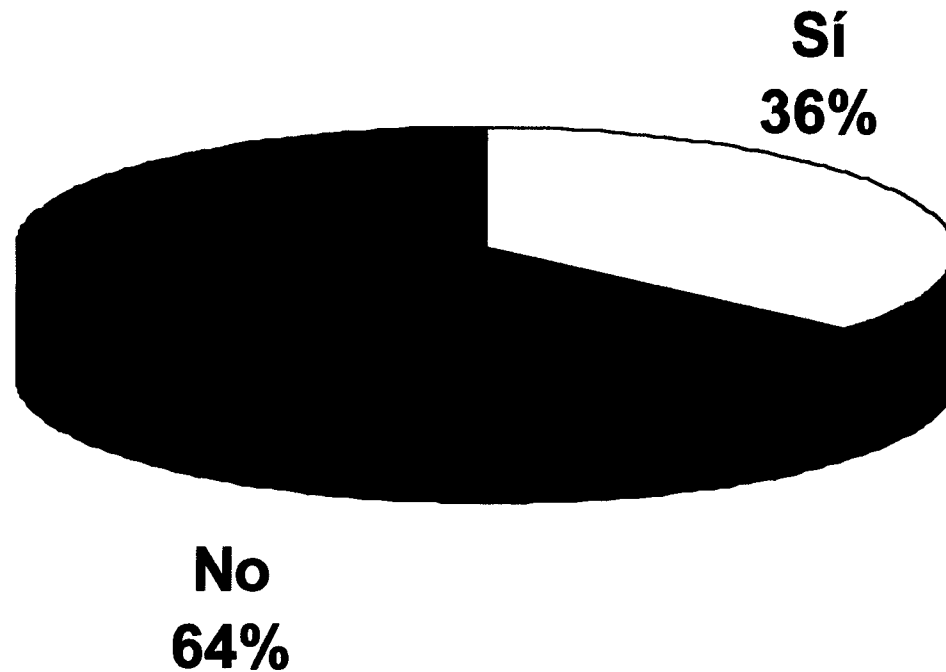
ASSOCIACIÓ TRÀMITS - ÀMBITS ADMINISTRATIUS (II)

% d'associació correcta



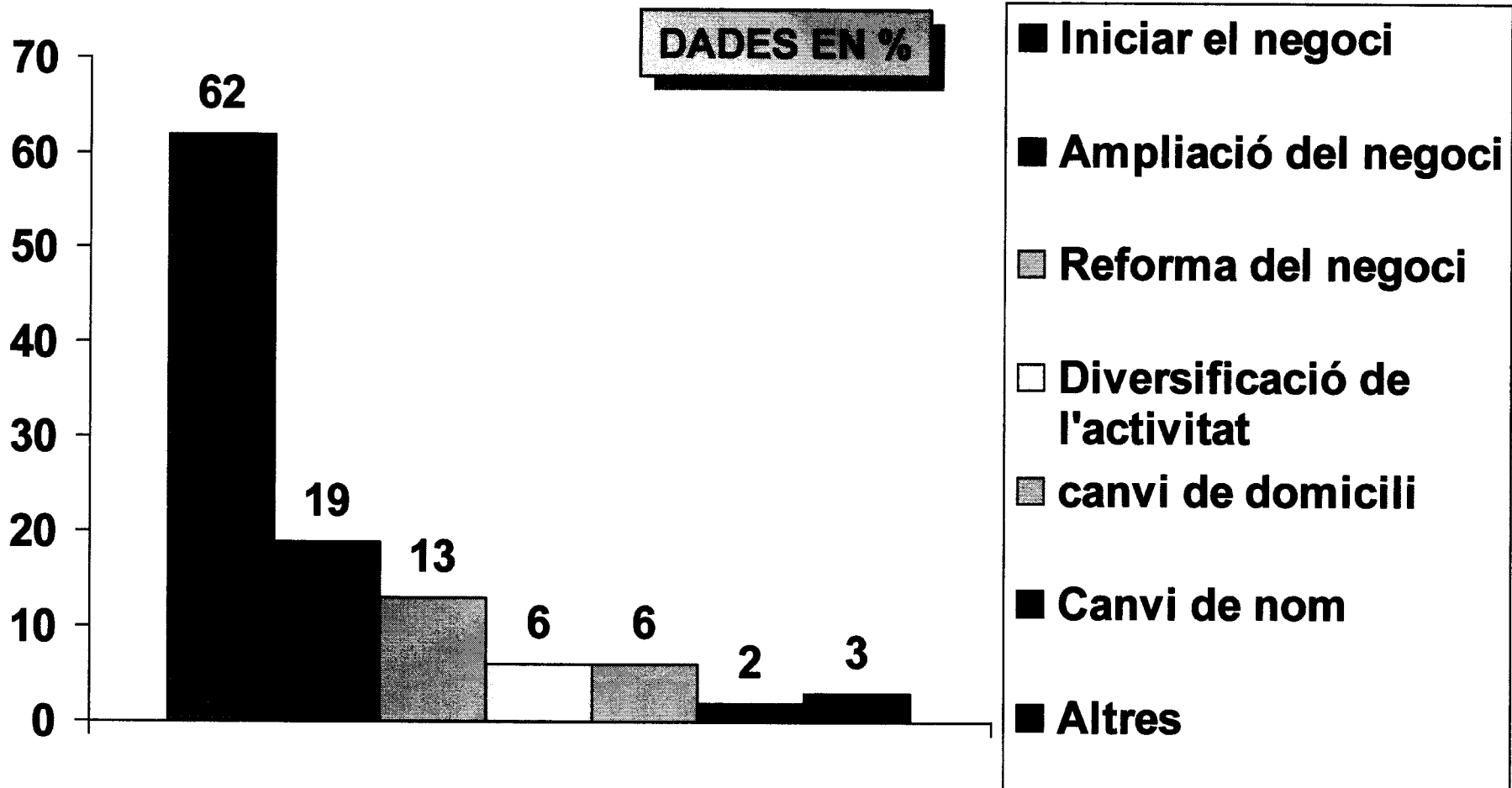
Base: coneix cada tràmit

TENEN TREBALLADORS ADMINISTRATIUS

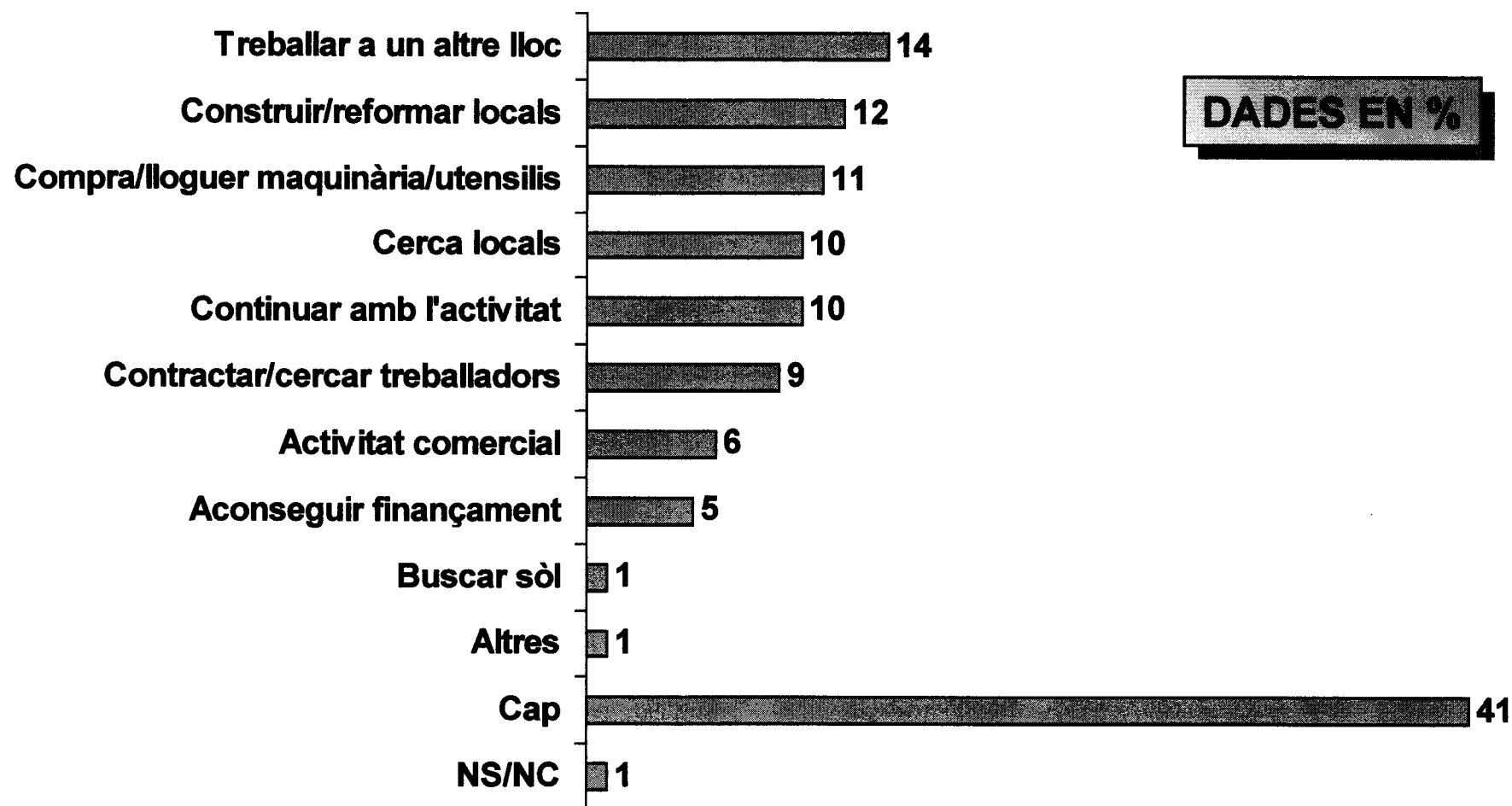


DADES EN %

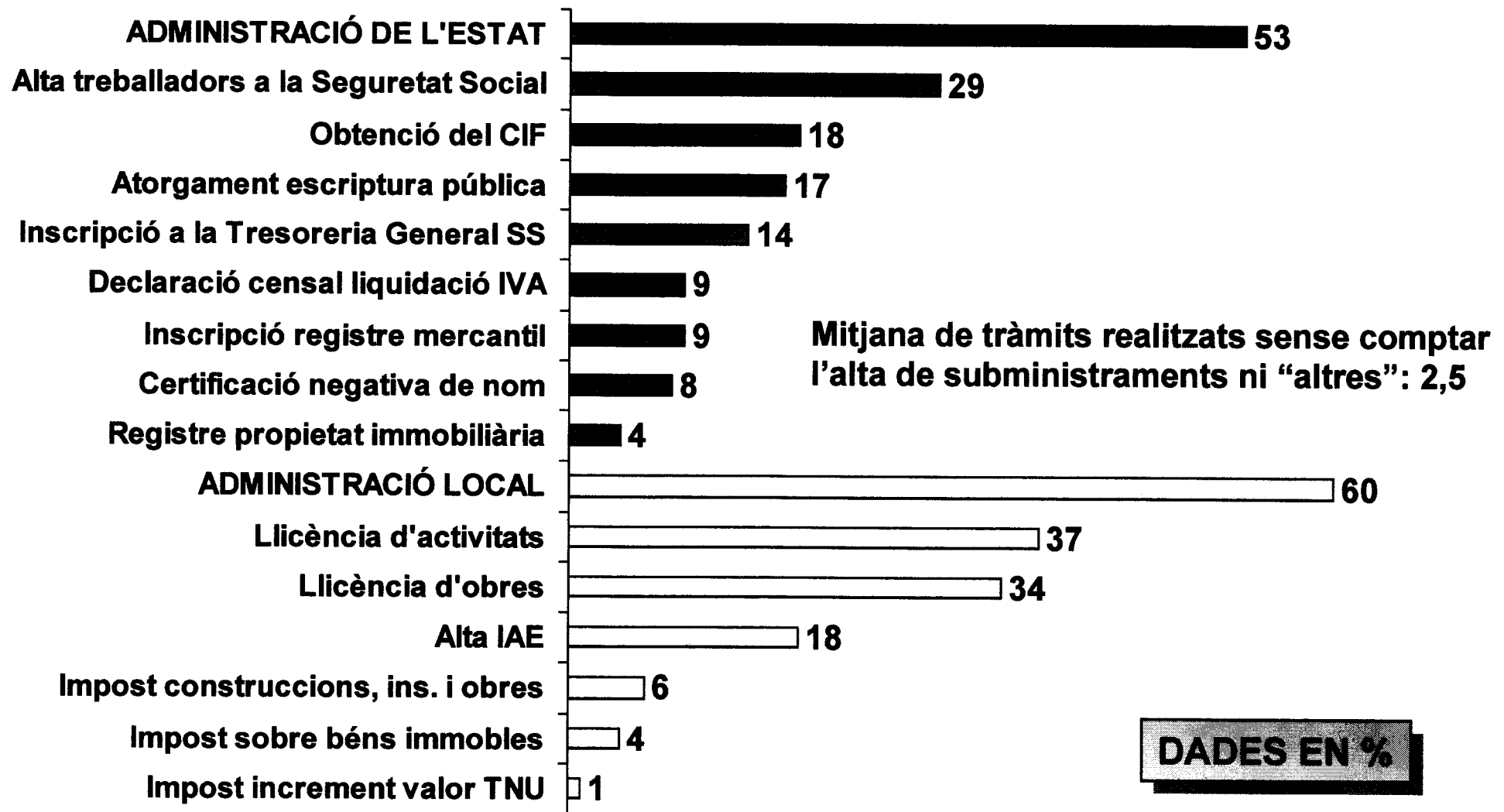
MOTIUS DE LA TRAMITACIÓ



ACTIVITATS QUE REALITZAVEN MENTRE GESTIONAVEN ELS TRÀMITS

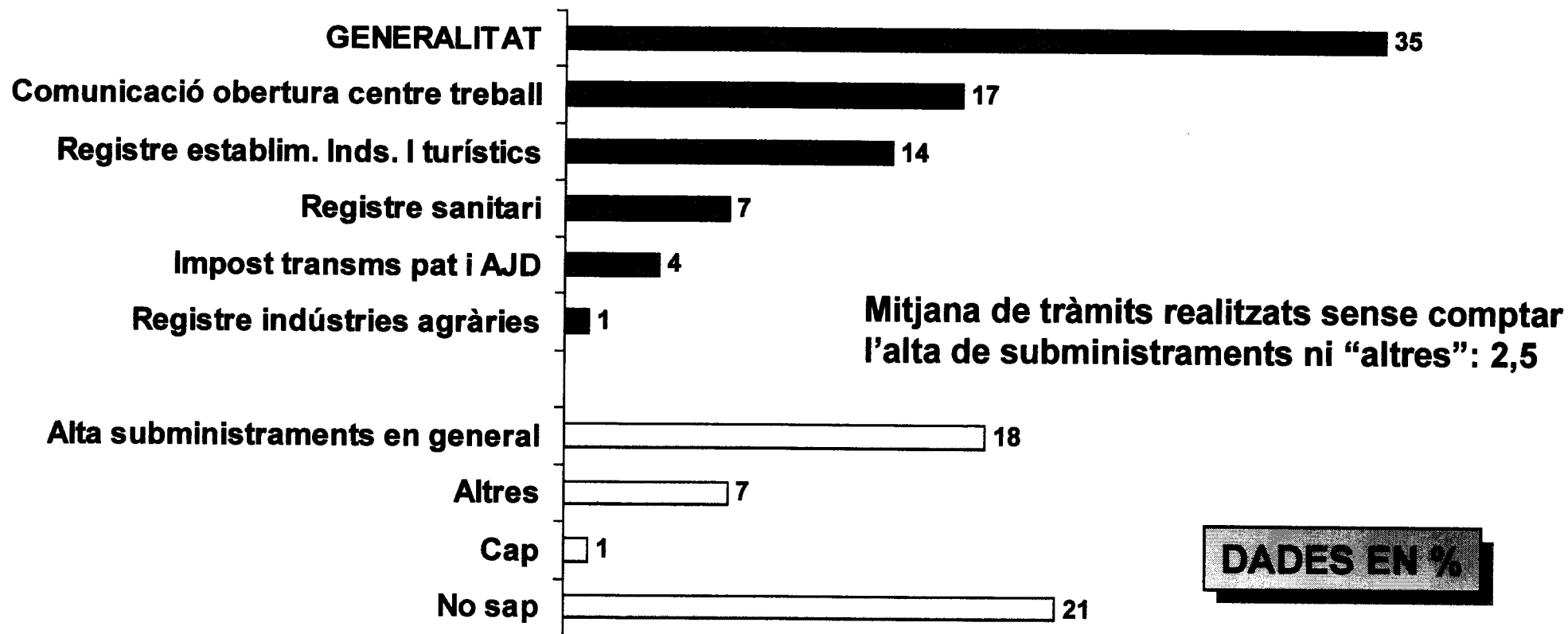


TRÀMITS REALITZATS (I)



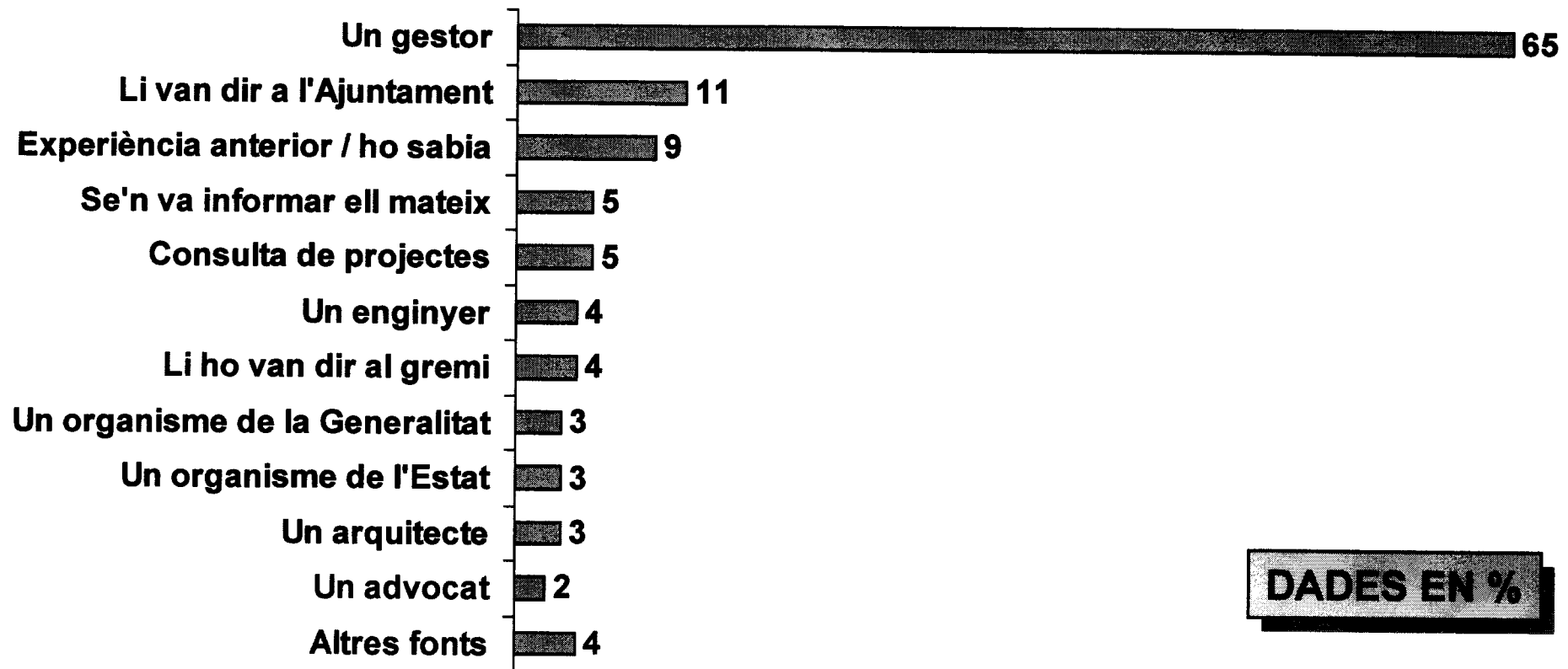
Base: total mostra (360)

TRÀMITS REALITZATS (II)



Observació: el record és escàs. A més, una cinquena part no en recorda cap.

QUI VA INFORMAR DÉLS TRÀMITS QUE S'HAVIEN DE REALITZAR

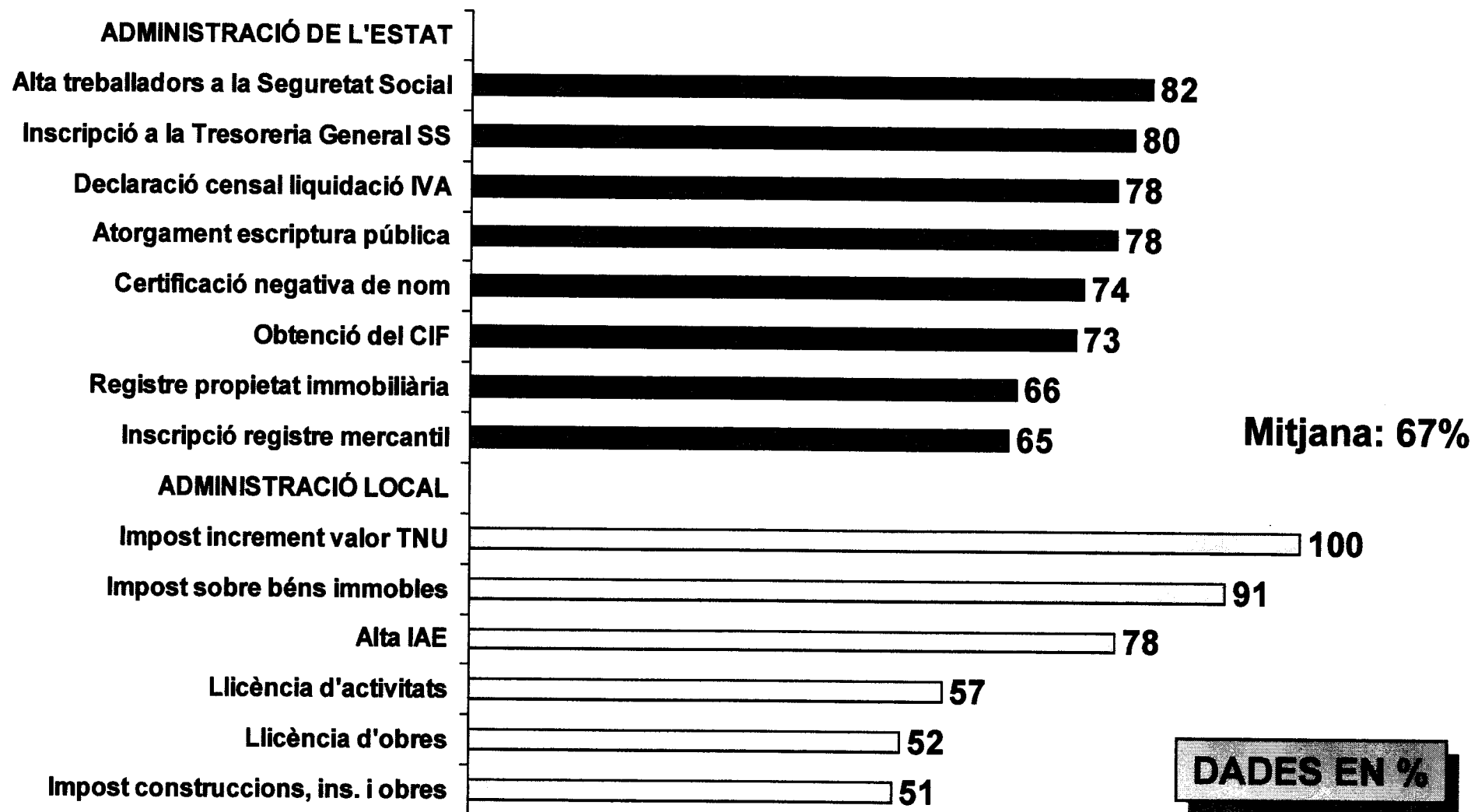


Observació: el gestor és la principal font d'informació dels empresaris en matèria de tràmits.

Base: declaren que van haver de realitzar algun tràmit (238)

REALITZACIÓ TRÀMITS (I)

% de casos en què el tràmit el va fer un gestor

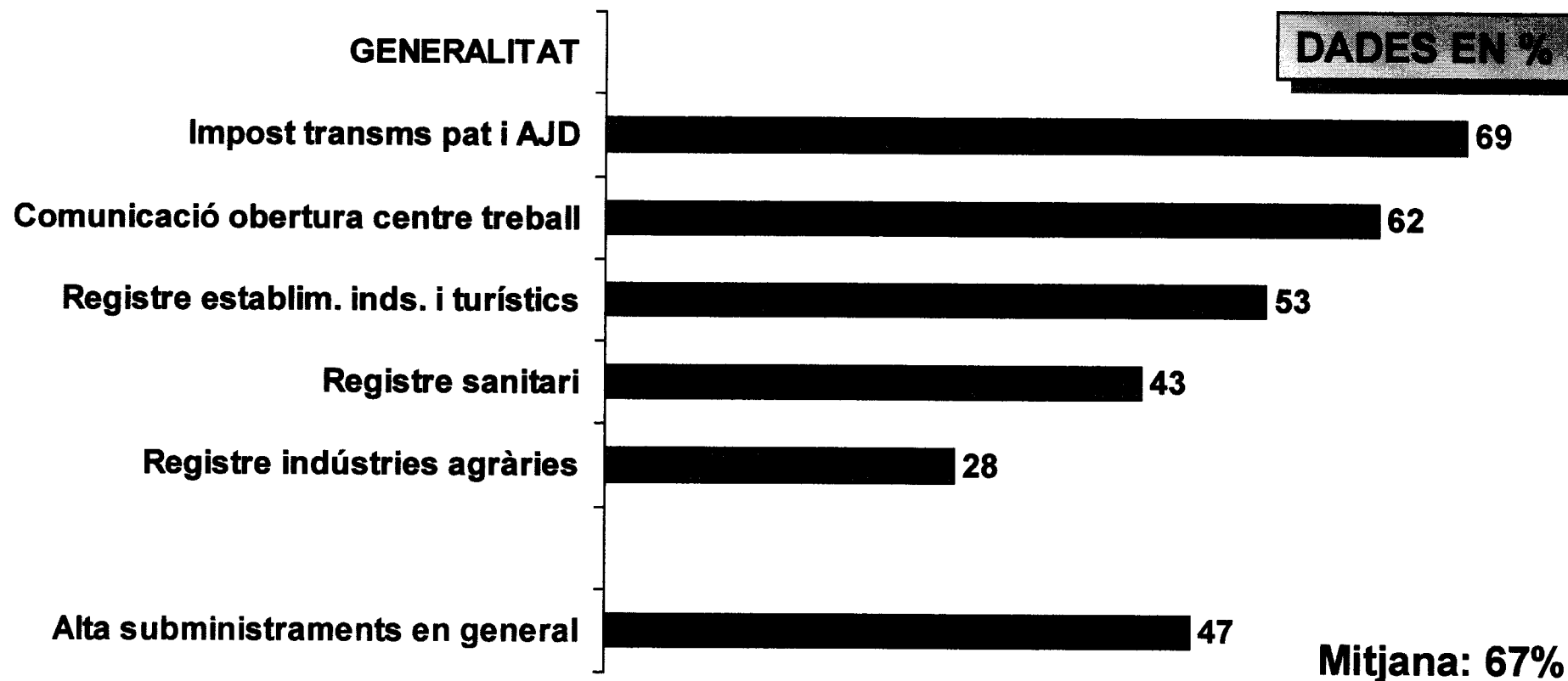


Base: van fer cadascun dels tràmits

Oficina de Gestió Unificada
GENERALITAT DE CATALUNYA

REALITZACIÓ TRÀMITS (II)

% de casos en què el tràmit el va fer un gestor

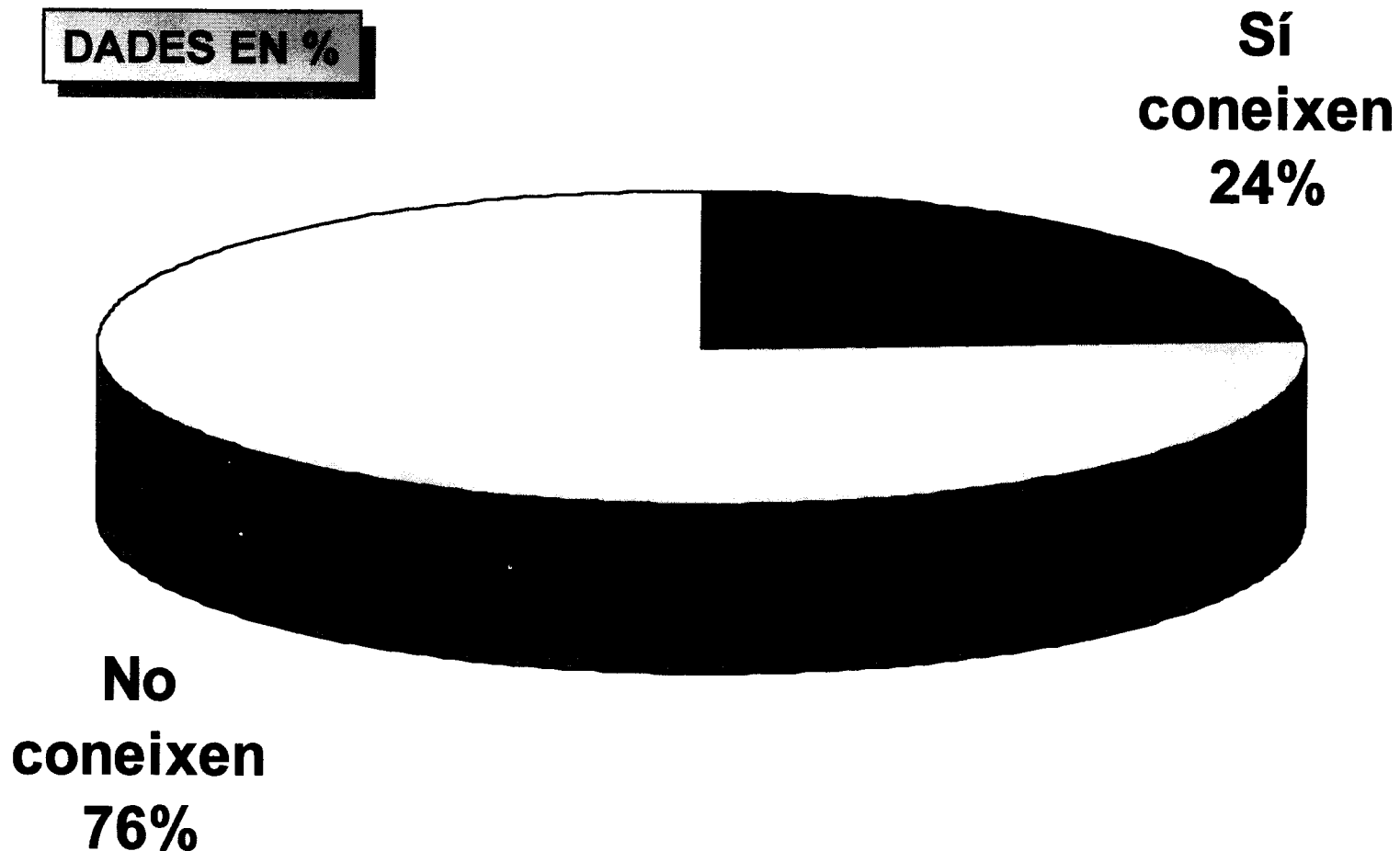


Observació: per terme mitjà, en dos de cada tres casos és el gestor qui realitza els tràmits.

Base: van fer cadascun dels tràmits

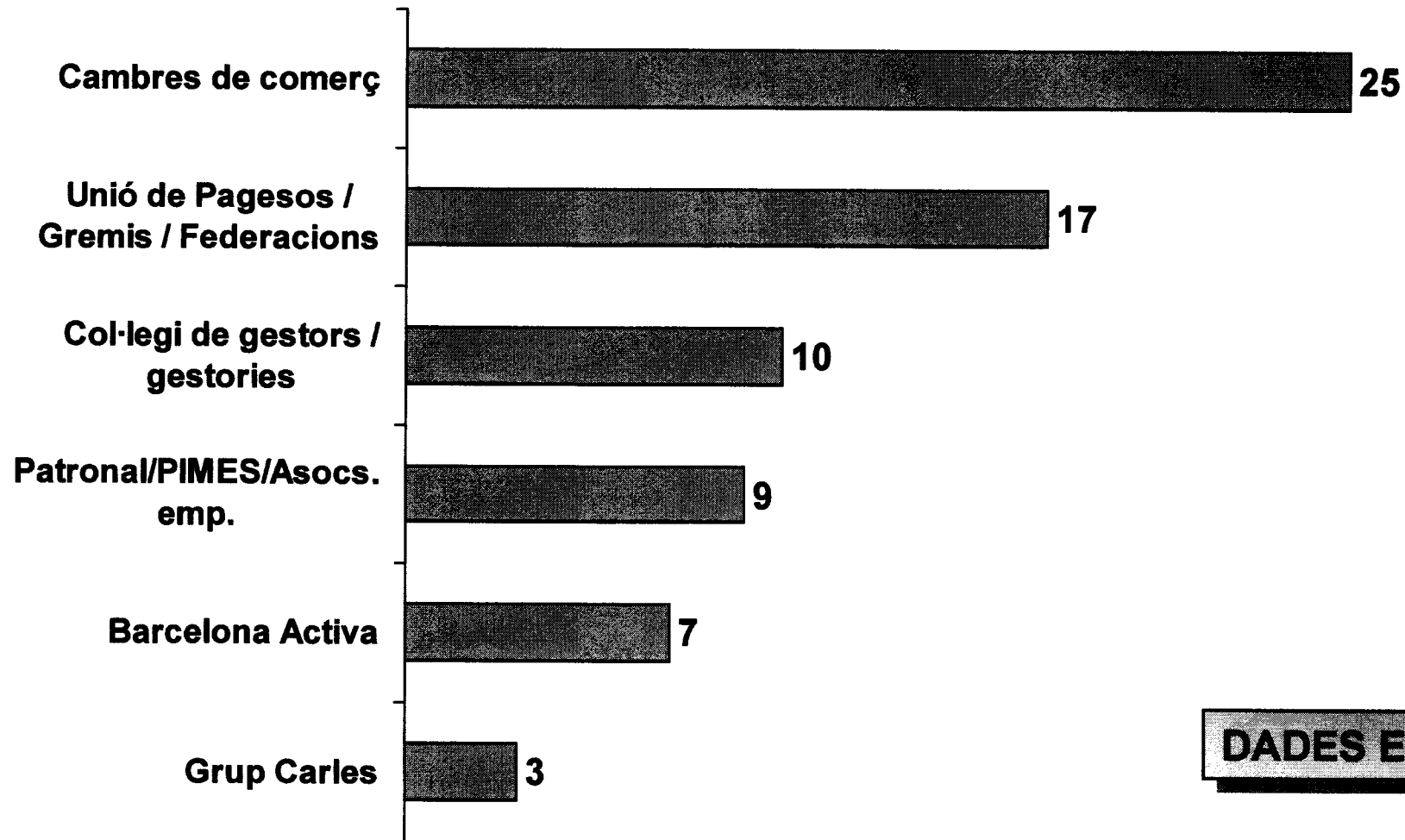
CONeixEMENT D'INSTITUCIONS PRIVADES QUE AJUDEN ELS EMPRESARIS EN LA TRAMITACIÓ

DADES EN %



Base: total mostra (360)

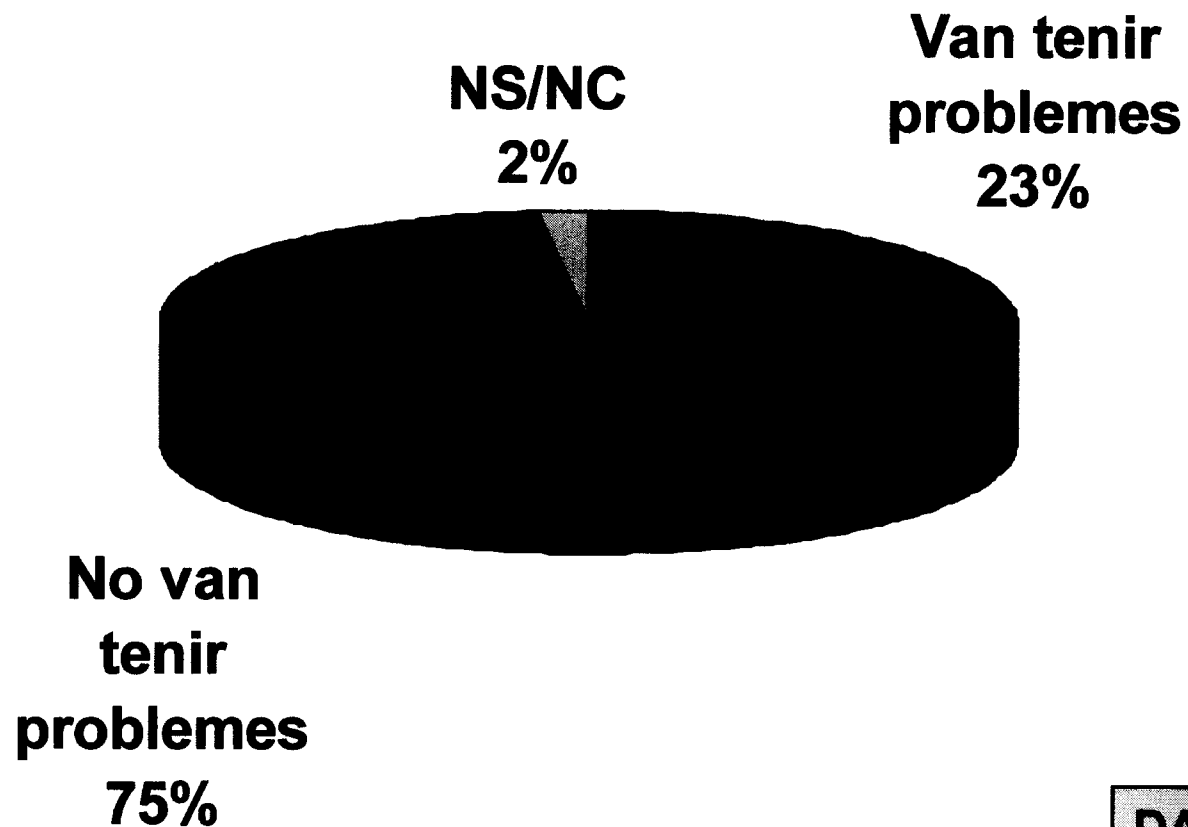
CONeixEMENT D'INSTITUCIONS PRIVADES QUE AJUDEN ELS EMPRESARIS EN LA TRAMITACIÓ



Base: coneixen (88)

DADES EN %

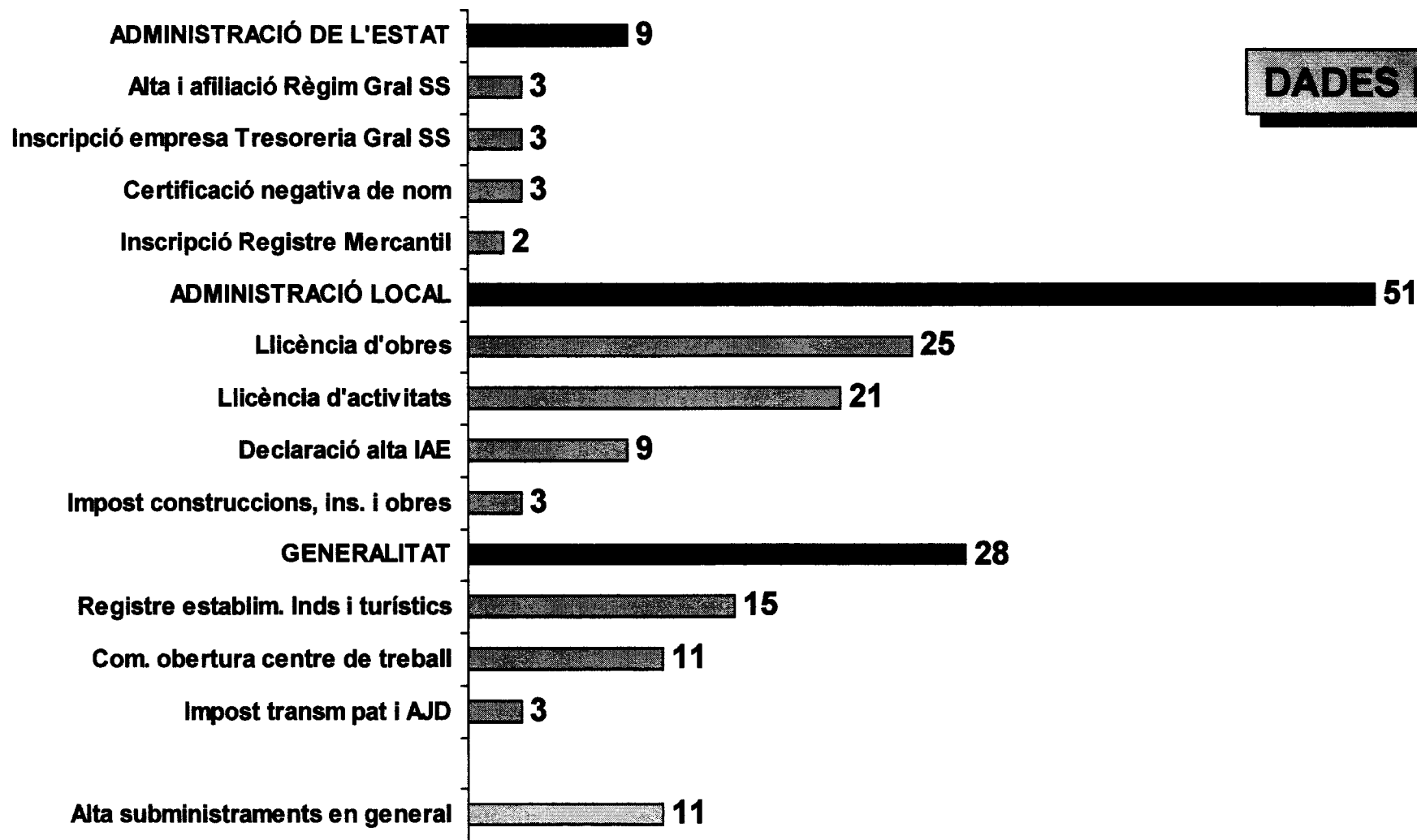
PERSONES QUE VAN TENIR PROBLEMES AMB ALGUN TRÀMIT



DADES EN %

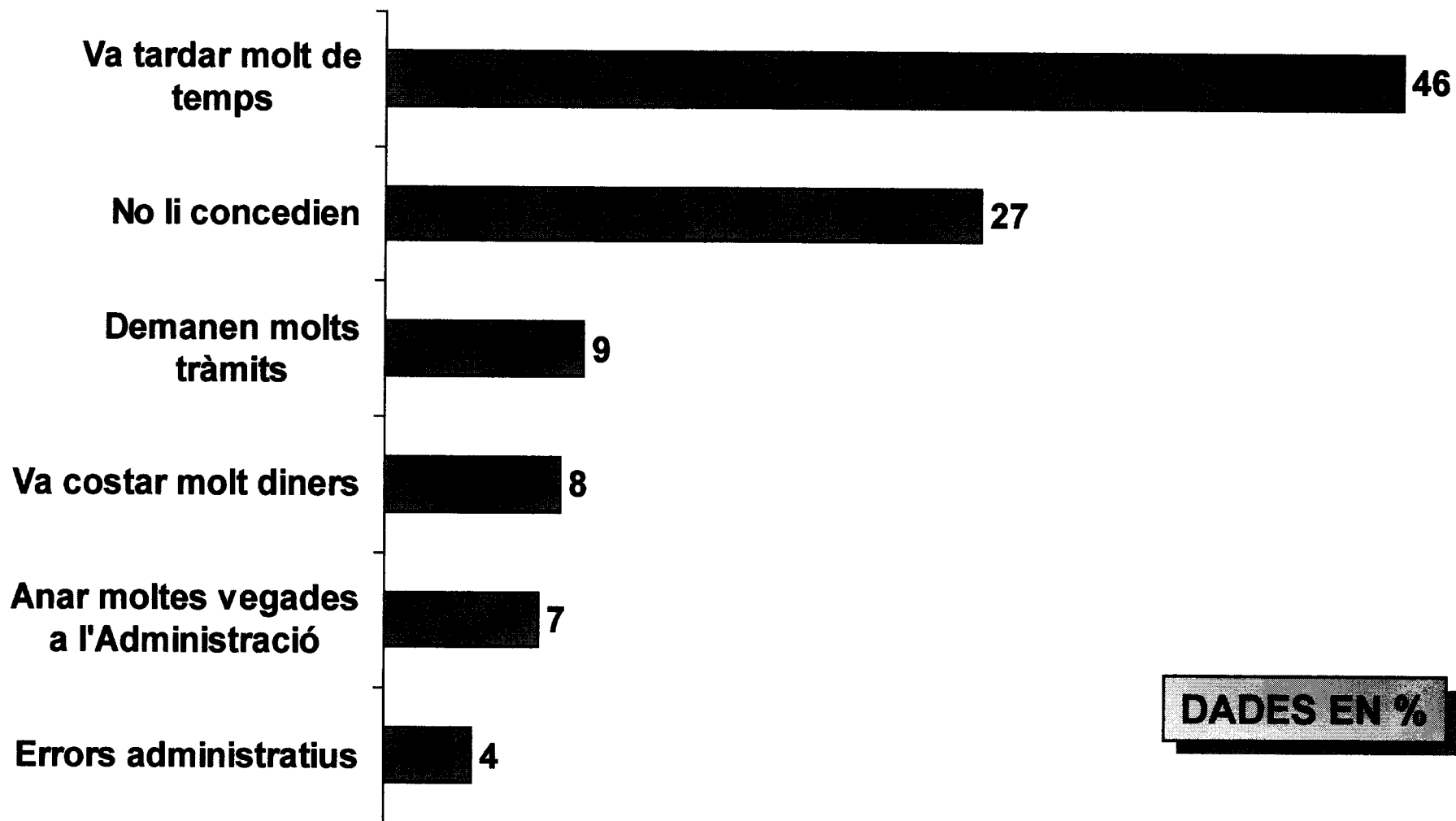
Base: total mostra (360)

TRÀMITS PROBLEMÀTICS



Base: van tenir problemes (82)

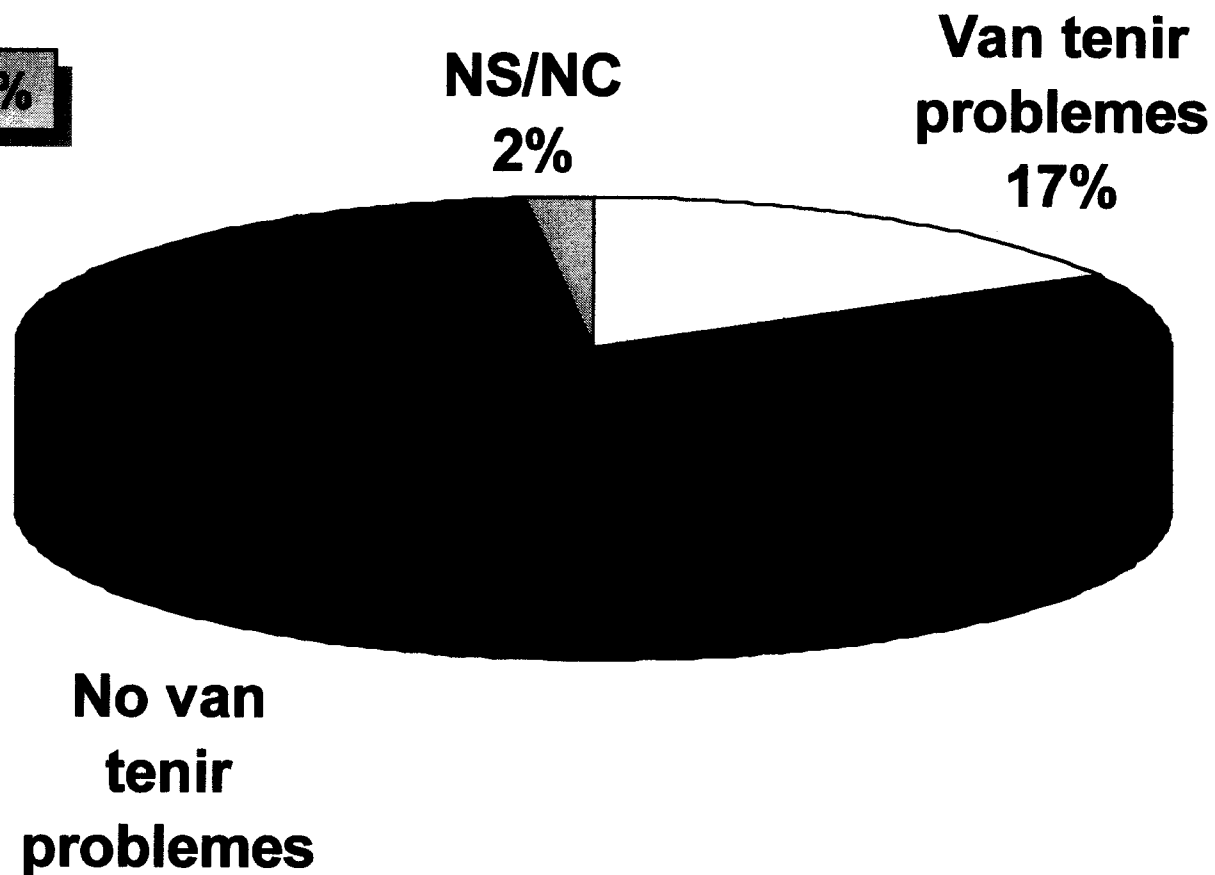
PROBLEMES CAUSATS



Base: van tenir problemes i citen tràmits correctes (65)

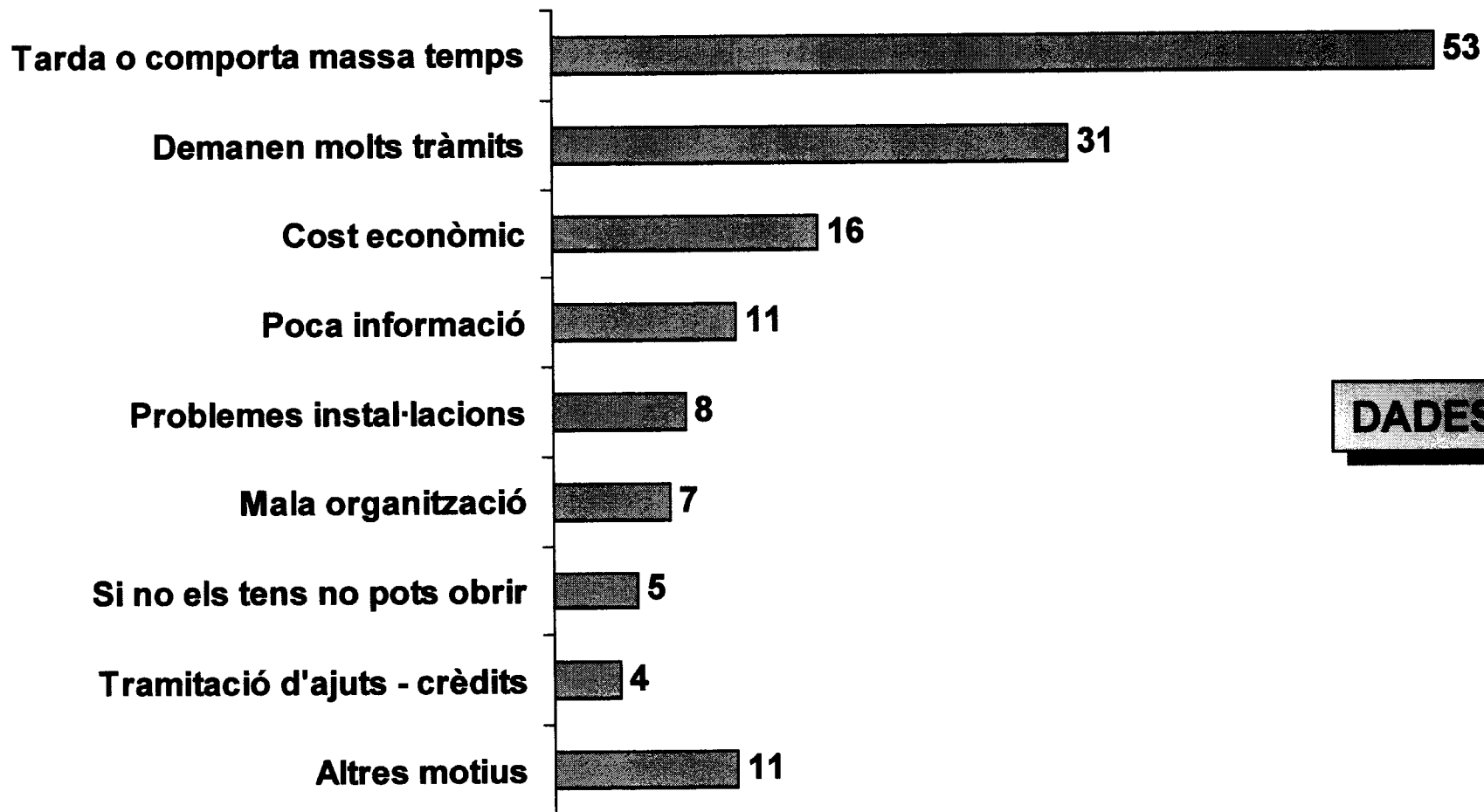
EMPRESSES PER A LES QUALS ELS TRÀMITS VAN ÉSSER UN PROBLEMA SERIÓS

DADES EN %



Base: total mostra (360)

MOTIUS PELS QUALS ELS TRÀMITS VAN ÉSSER UN PROBLEMA SERIÓS



DADES EN %

Base: van tenir problemes seriosos (60)

Oficina de Gestió Unificada
GENERALITAT DE CATALUNYA

TEMPS I COST DELS TRÀMITS

○ **TEMPS MITJÀ:**

5,3 mesos

○ **COST MITJÀ:**

✓ **Xifra en espontani:**

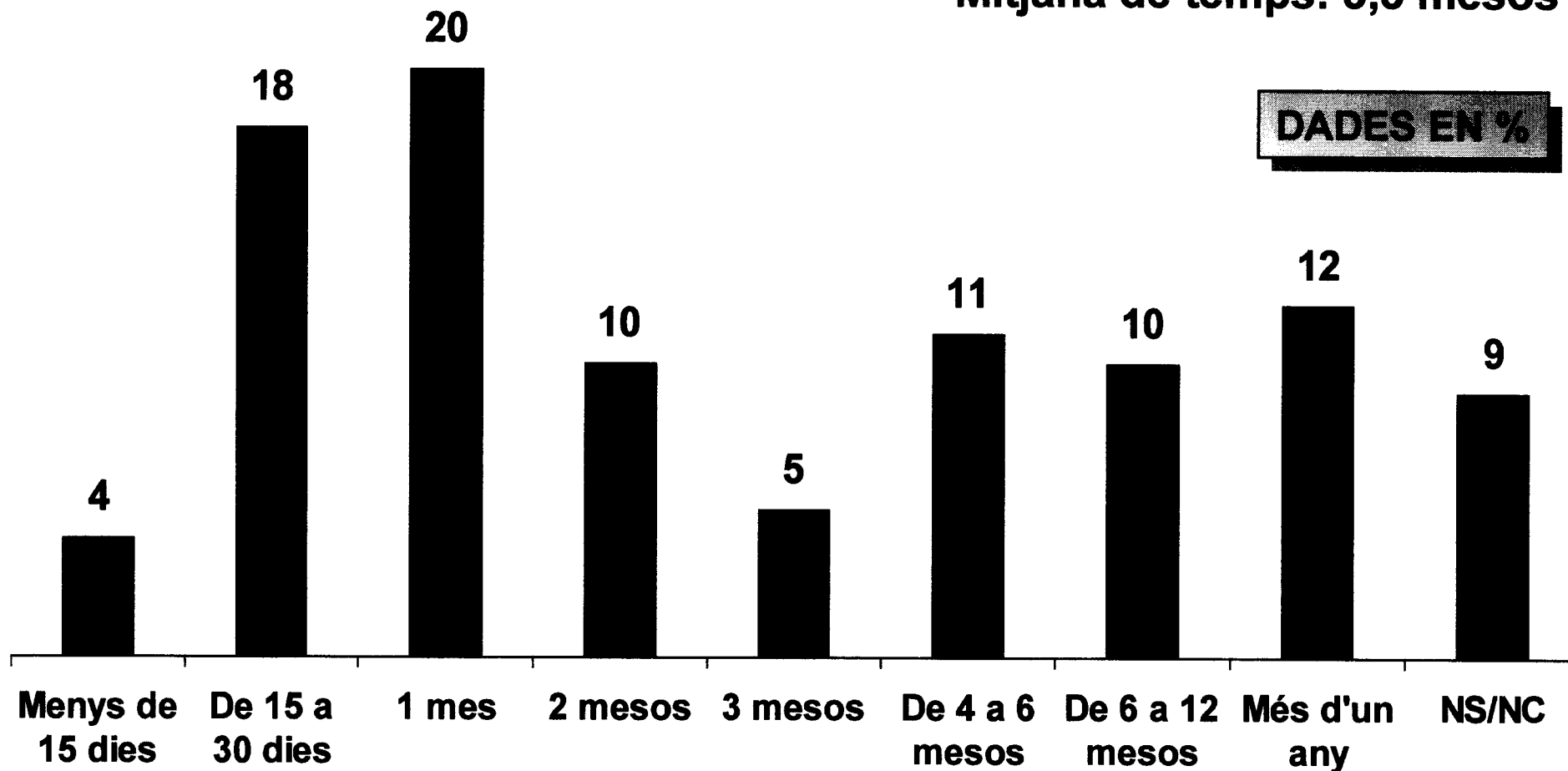
946.000 ptes.

✓ **Sense comptar subministraments:**

787.000 ptes.

ESTIMACIÓ DEL TEMPS QUE VAN COMPORTAR ELS TRÀMITS ADMINISTRATIUS

Mitjana de temps: 5,3 mesos



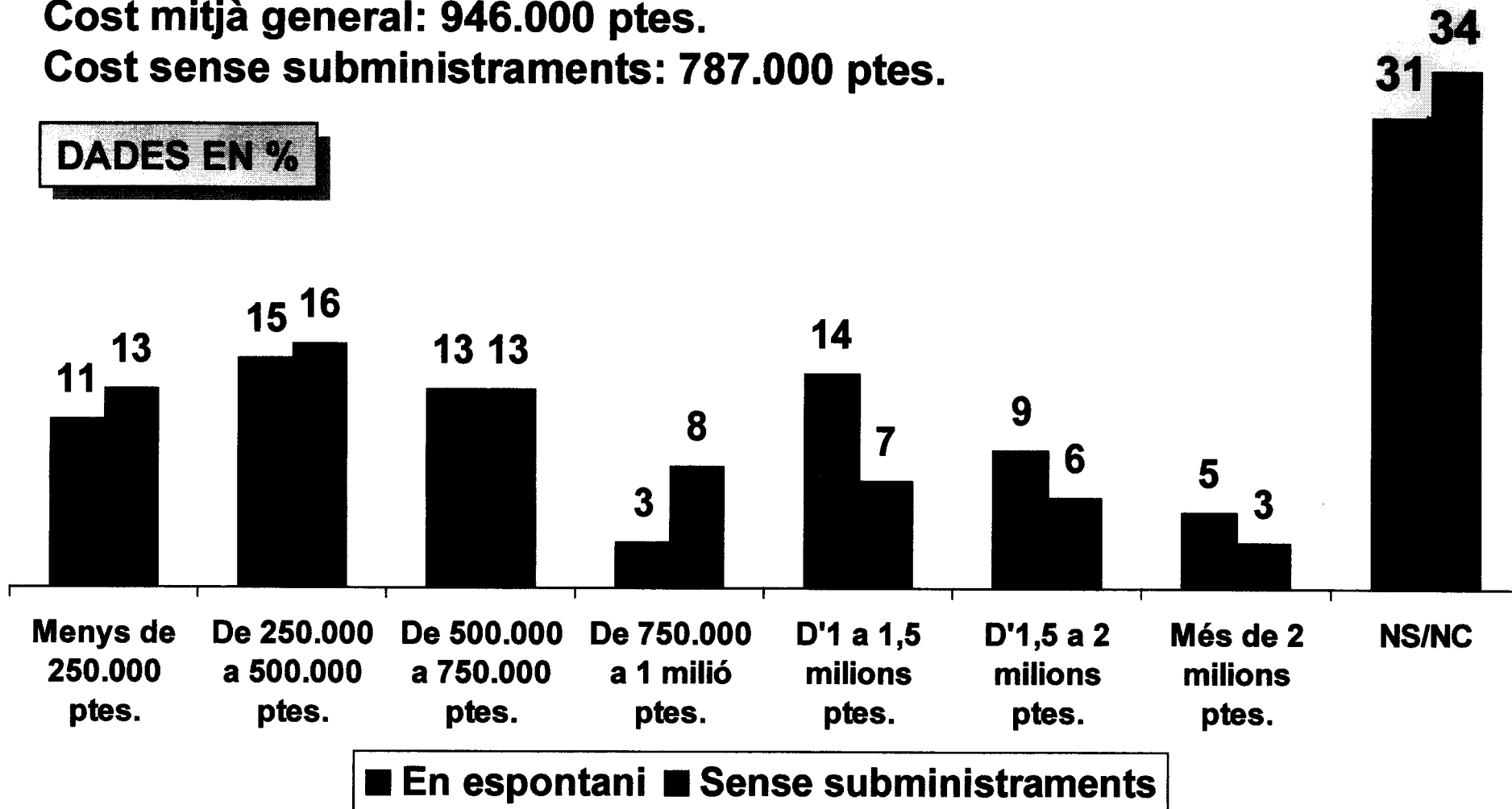
Base: total mostra (360)

ESTIMACIÓ DEL COST QUE VAN COMPORTAR ELS TRÀMITS ADMINISTRATIUS

Cost mitjà general: 946.000 ptes.

Cost sense subministraments: 787.000 ptes.

DADES EN %



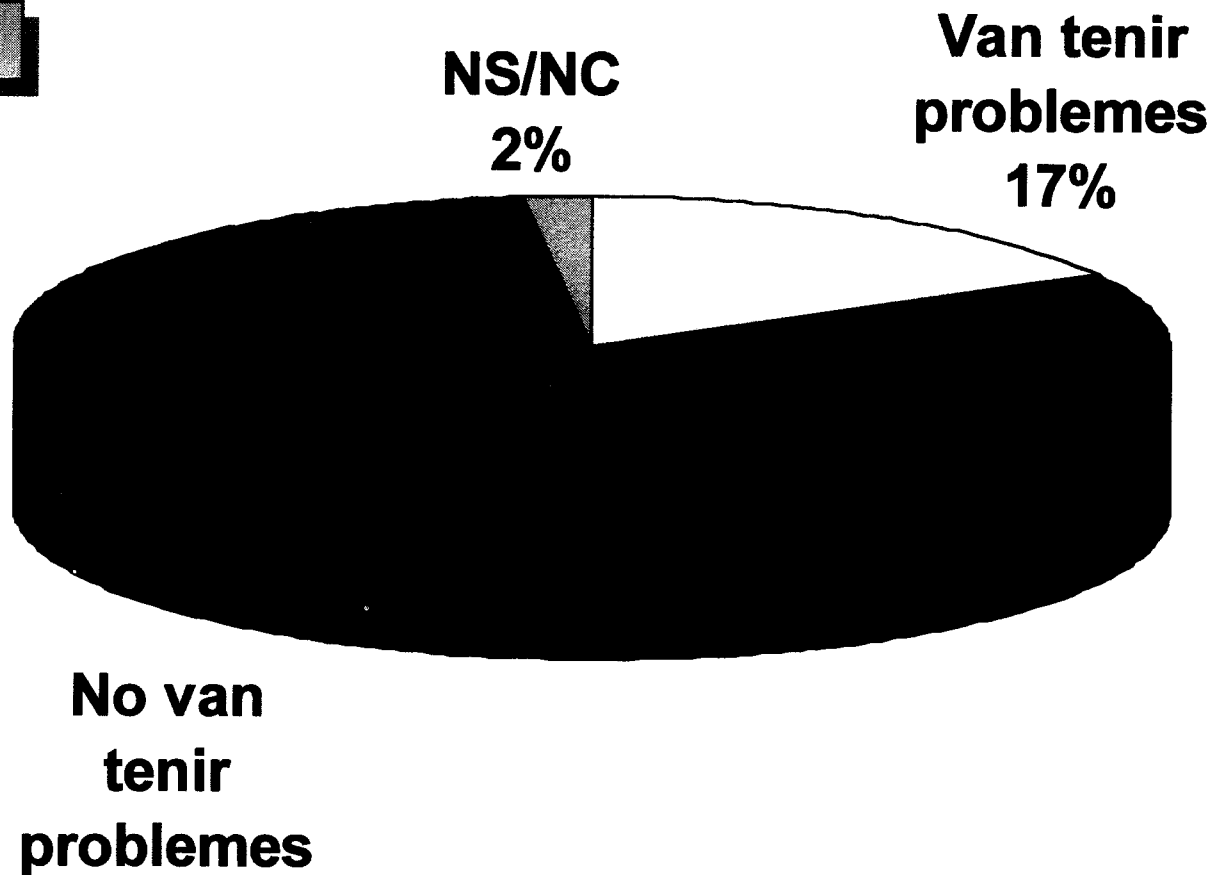
Base: total mostra (360)



ELS EMPRESARIS AMB PROBLEMES SERIOSOS PER CAUSA DELS TRÀMITS ADMINISTRATIUS

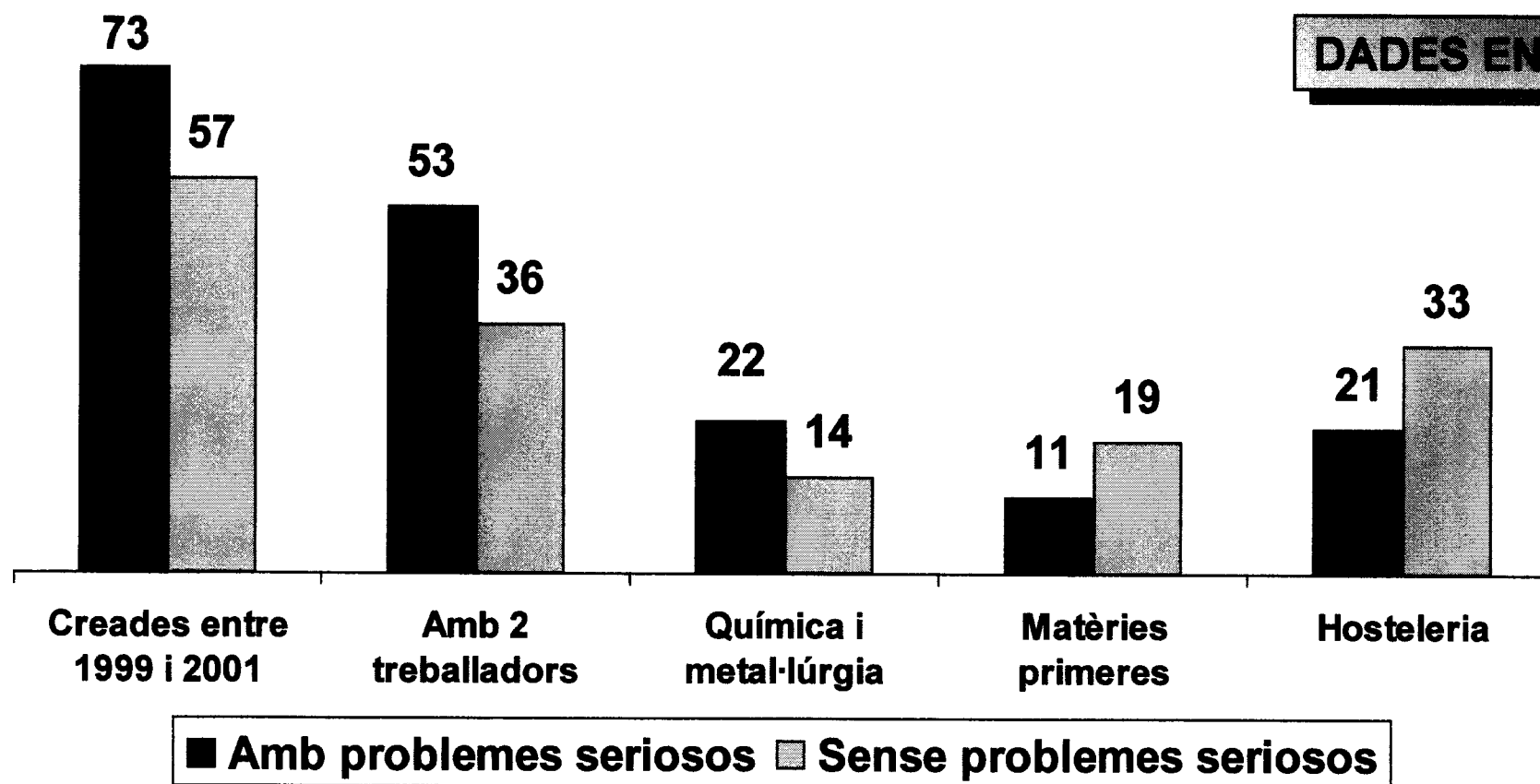
EMPRESSES PER A LES QUALS ELS TRÀMITS VAN ÉSSER UN PROBLEMA SERIÓS

DADES EN %



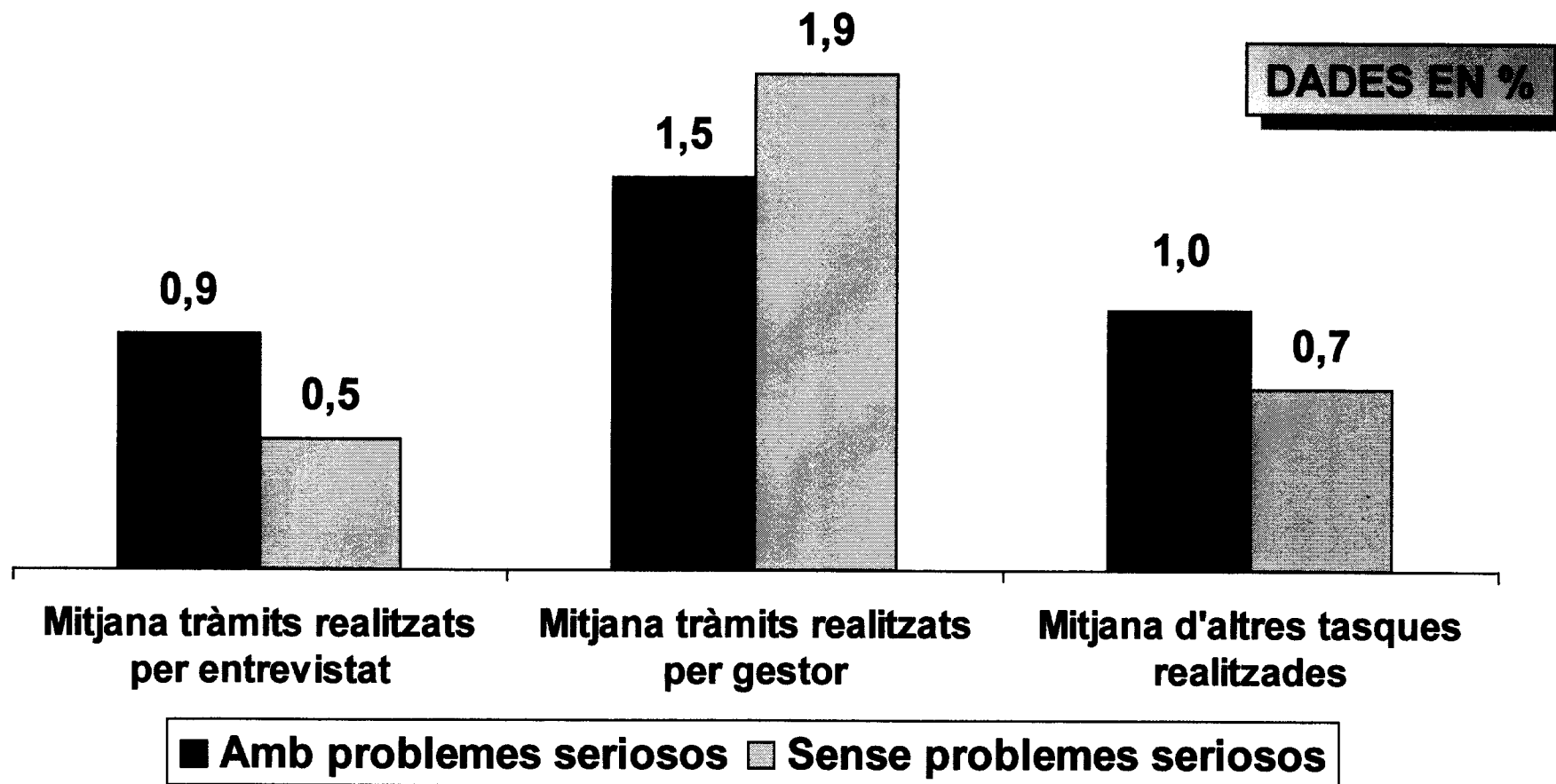
Base: total mostra (360)

PERFIL DE LES EMPRESES AMB PROBLEMES SERIOSOS



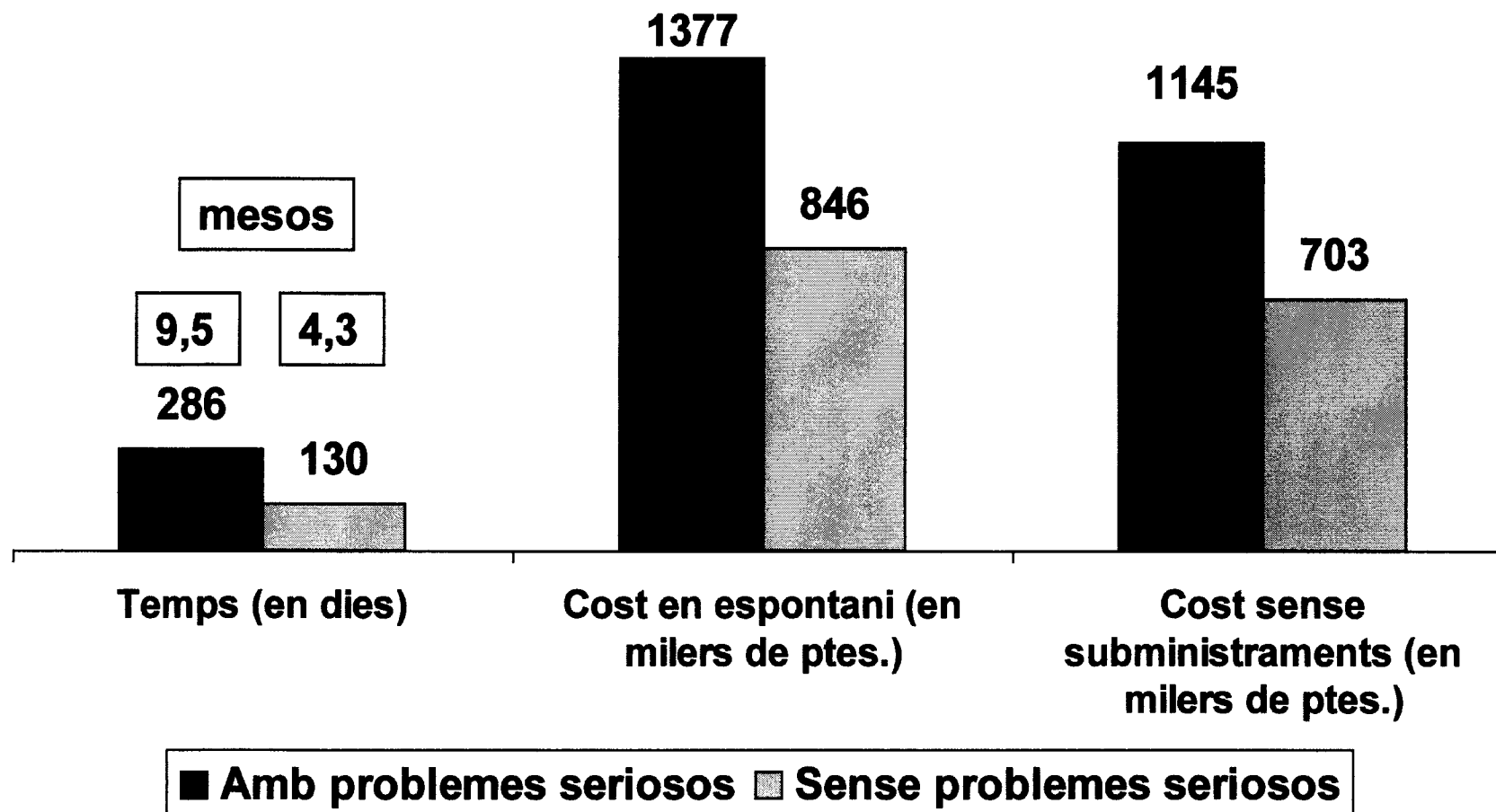
Base: amb problemes (60); sense problemes (292)

PERFIL DE LES EMPRESES AMB PROBLEMES SERIOSOS



Base: amb problemes (60); sense problemes (292)

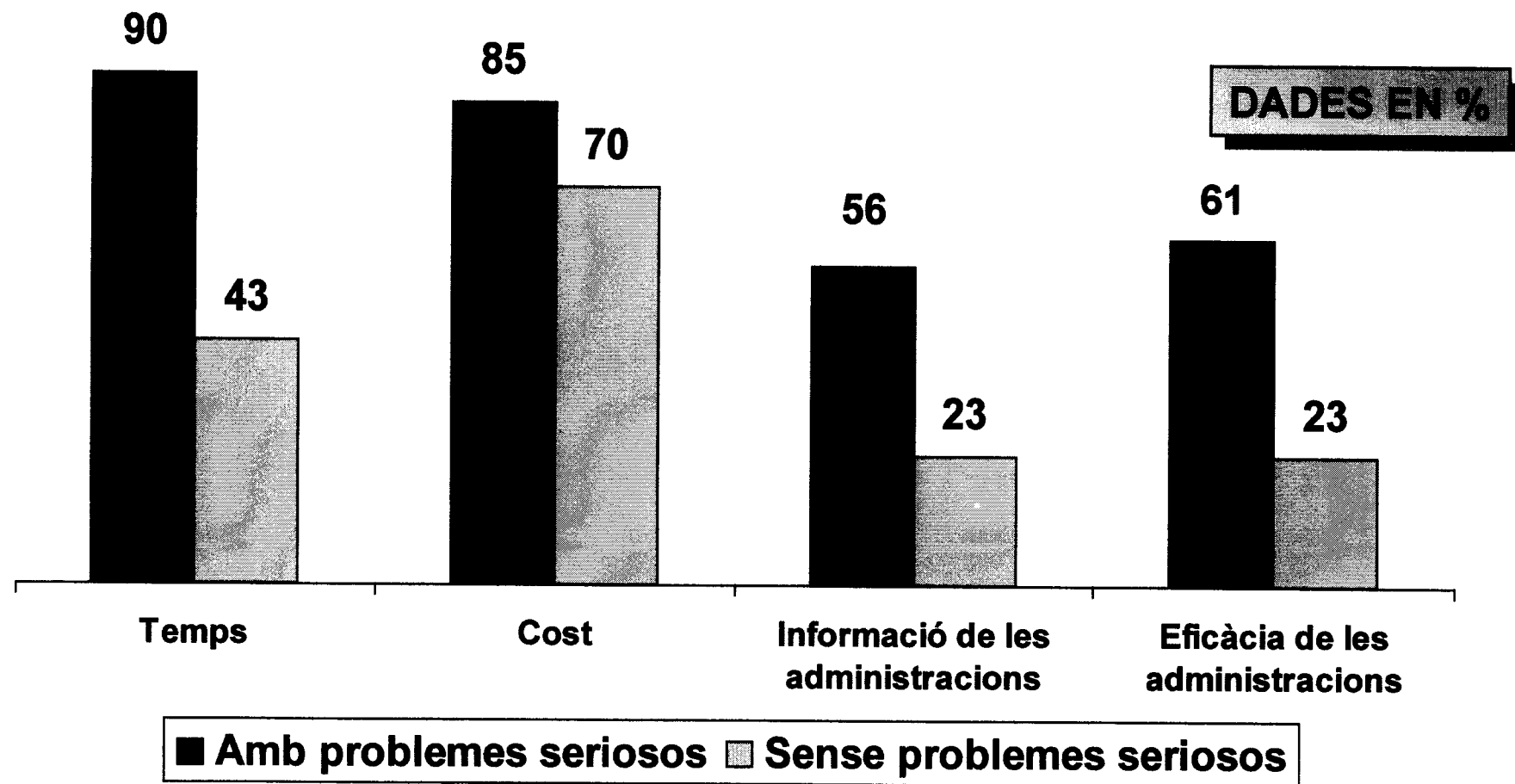
PERFIL DE LES EMPRESES AMB PROBLEMES SERIOSOS



Base: amb problemes (60); sense problemes (292)

OPINIONS DE LES EMPRESES AMB PROBLEMES SERIOSOS

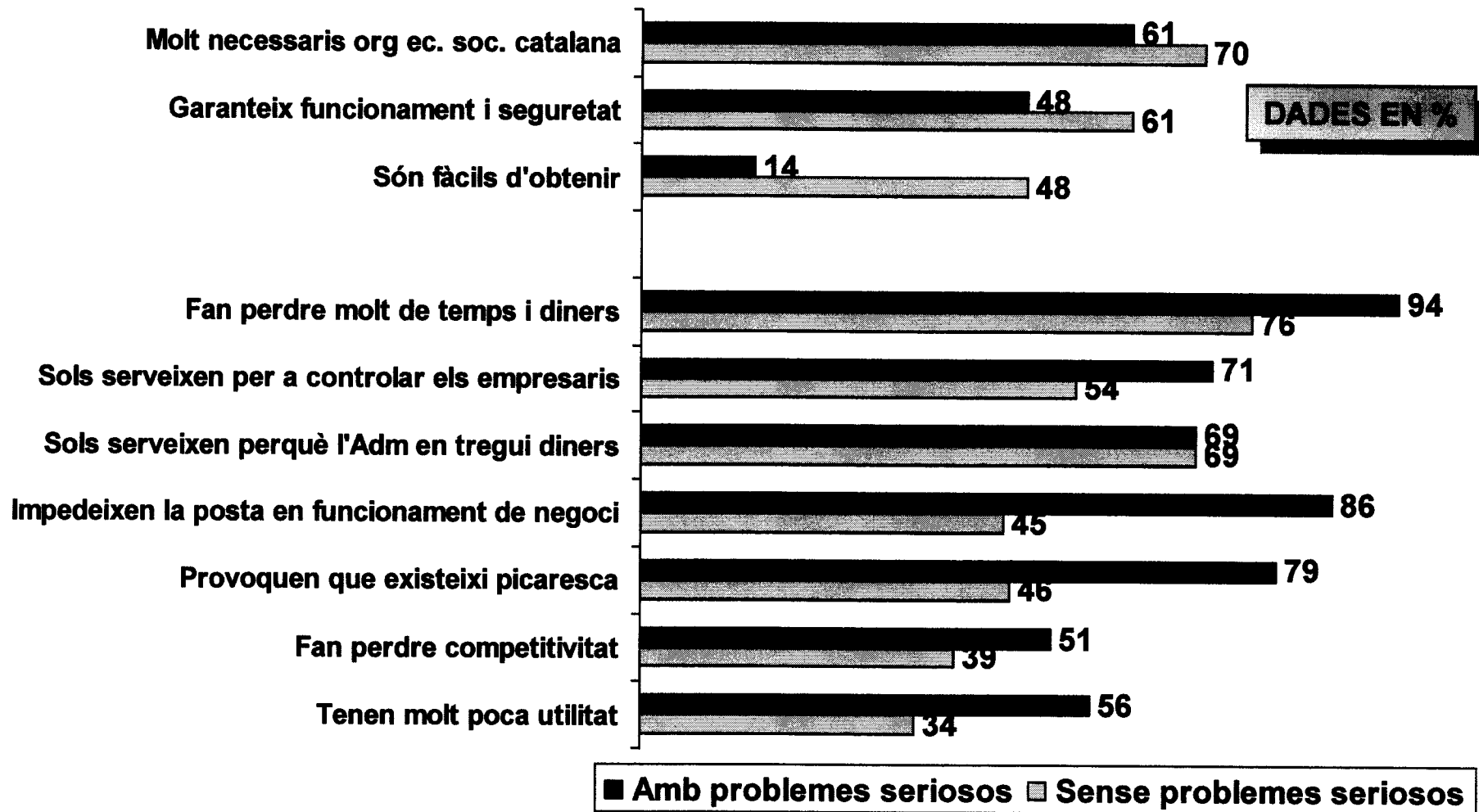
Valoració d'aspectes concrets
% de respostes negatives



Base: amb problemes (60); sense problemes (292)

OPINIONS DE LES EMPRESES AMB PROBLEMES SERIOSOS

% de respostes "molt" + "força d'acord"



Base: total mostra (360)

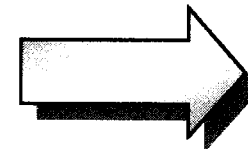
CONCLUSIONS

CONCLUSIONS (I)

Existeix una mediació important entre empresaris i tràmits...

Deguda a la pràctica habitual d'encarregar la tramitació a d'altres persones, principalment a gestors administratius

CONSEQUÈNCIES



CONCLUSIONS (II)

CONSEQÜÈNCIES:

- coneixement escàs de tràmits en general i dels que han de realitzar.
- certa confusió de l'àmbit administratiu que s'ocupa de cada tràmit.
- una gran distància entre el cost estimat dels tràmits pels empresaris o directament ignorància.
- forta dissensió entre el temps que assignen els empresaris i el que és realment efectiu.

CONCLUSIONS (III)

EL CONFLICTE:

Un de cada quatre empresaris va tenir problemes excessius amb els tràmits, especialment amb:

- ☞ la llicència d'obres
- ☞ la llicència d'activitats
- ☞ el Registre d'Establiments Industrials i Turístics

Per a una empresa de cada 6 els TA van ésser un problema seriós per a la seva posada en funcionament.

- ☞ El principal problema: van comportar un temps excessiu
- ☞ Secundàriament: massa tràmits

El cost econòmic no s'augura com un problema greu de la tramitació.

CONCLUSIONS (IV)

Existeix una opinió clara sobre els tràmits des d'una perspectiva general, però...

quant a aspectes particulars, els empresaris mostren un gran desconeixement.

CONCLUSIONS (V)

ELS TRÀMITS ADMINISTRATIUS SÓN VALORATS, EN ALLÒ NEGATIU:

- obligacions molestes**
- que comporten una quantitat notable de temps i diners**
- que suposen una forma de control de l'Administració sobre la iniciativa privada**
- els negocis es poden ressentir negativament d'aquests impediments**
- inciten la picaresca**

CONCLUSIONS (VI)

ELS TRÀMITS ADMINISTRATIUS SÓN VALORATS, EN ALLÒ POSITIU:

- **necessaris per a l'organització econòmica de la societat catalana**
- **necessaris per garantir el funcionament i la seguretat de les empreses**
- **no constitueixen una rèmora per a la competitivitat de les empreses**

CONCLUSIONS (VII)

Les diferents administracions són ben apreciades en general per la informació que faciliten i per la seva eficàcia.

No es descriuen grans diferències entre les diferents administracions en referència a temps i cost.

Quan es tracta d'escollir la millor administració en diferents aspectes generals, s'aprecia un gran desconeixement i una falta de precisió, però es prefereix la Generalitat als ajuntaments i a l'Administració Central.

CONCLUSIONS (VIII)

LES EMPRESES PER A LES QUALS ELS TRÀMITS HAN SUPOSAT UN PROBLEMA SERIÓS PER A LA SEVA POSADA EN FUNCIONAMENT...

- **Són de creació més recent**
- **Empreses petites, la majoria de dos treballadors**
- **És més freqüent que el mateix empresari s'ocupi de la tramitació administrativa**
- **Realitzaven en gran mesura feines diferents a la de la tramitació administrativa**

EL QUE GENERA LES CONSEQÜÈNCIES SEGÜENTS :

- **El temps i el cost són molt més grans**
- **Les seves actituds i les seves opinions envers la tramitació són considerablement més negatives**

CONCLUSIONS (IX)

SUGGERIMENTS A LA TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA

- **Centralització física de la tramitació (edifici central)**
- **Centralització de la informació**
- **Informatització de documents**
- **Difusió dels organismes i ajuda a l'empresariat**
- **Desburocratització del procés**
- **Unificació dels criteris dels ajuntaments i les zones**
- **Aproximar la figura del gestor administratiu 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 - 08008 BARCELONA
Tfno. 93 218 09 12 Fax: 93 415 47 43
E-Mail: metraseis.bcn@metraseis.com