



CAMBRA
DE COMERÇ
INDÚSTRIA I SERVEIS
D'ANDORRA

Enquesta de clima empresarial

CÀRREGA ADMINISTRATIVA I COMPLIMENT NORMATIU: IMPACTE SOBRE LES EMPRESES

Any 2026

Introducció

Un marc de relació eficient entre les institucions públiques i el món empresarial és fonamental per al progrés i la competitivitat de qualsevol economia moderna.

En els darrers anys, les empreses andorranes han expressat de manera reiterada la necessitat de comptar amb un entorn administratiu més simple, àgil i alineat amb la seva realitat operativa.

Els avenços en digitalització i modernització dels processos són inqüestionables; tanmateix, la percepció general del teixit empresarial és que la pressió burocràtica no s'ha reduït de manera efectiva. En un escenari de complexitat normativa creixent, aquesta càrrega es manté com una preocupació rellevant, en la mesura que absorbeix recursos valuosos que podrien destinar-se a la innovació, la inversió i la generació de valor.

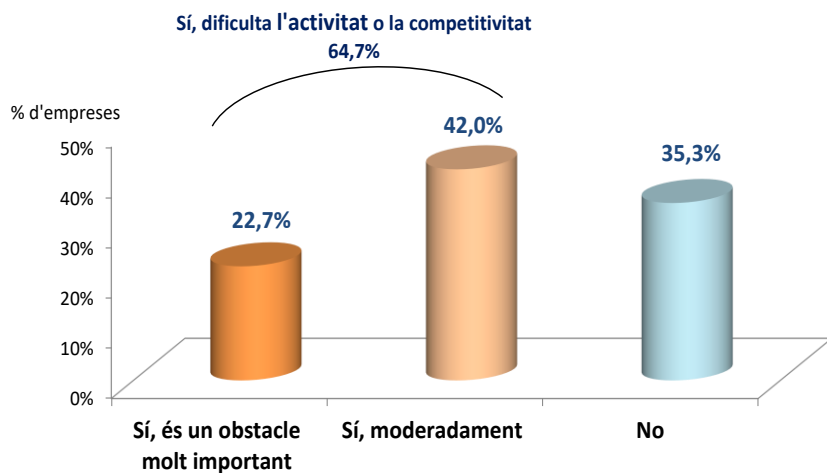
Per això, disposar d'informació rigorosa és essencial per identificar les barreres burocràtiques existents, orientar la presa de decisions i impulsar reformes que dinamitzin l'activitat econòmica. Amb aquesta finalitat, la Cambra de Comerç, Indústria i Serveis presenta aquest monogràfic, que analitza l'impacte de la càrrega administrativa i del compliment normatiu sobre les empreses andorranes i aporta una base per avançar cap a una Administració més coordinada, eficient i orientada al servei.

L'estudi aborda qüestions centrals com els efectes de la càrrega burocràtica en la competitivitat, les dificultats d'adaptació als canvis normatius, els retards en els procediments administratius i la incidència de la digitalització en el processament dels tràmits. A més, quantifica el temps i els recursos que les empreses hi destinen, i recull propostes del sector privat per tal d'optimitzar la gestió administrativa.

Les conclusions que es presenten es fonamenten en el treball de camp dut a terme durant els mesos de gener i febrer del 2026, a partir d'una enquesta a una mostra representativa de 873 empreses dels sectors de la indústria, la construcció i els serveis. Amb un marge d'error del 3,18% i un nivell de confiança del 95%, els resultats ofereixen una base estadística sòlida i fiable que permet una interpretació rigorosa de la realitat empresarial del país.

En definitiva, aquest informe, concebut com una eina de suport per a les institucions, vol contribuir a una reflexió informada que afavoreixi una interacció més fluida entre l'Administració i els agents econòmics, i que ajudi a detectar i a corregir disfuncions del sistema burocràtic, amb l'objectiu final d'evitar que es resti capacitat de creixement i productivitat a les empreses.

1. La càrrega dels tràmits administratius i del compliment normatiu dificulta l'activitat o la competitivitat de la vostra empresa?



Freqüència total: 833 empreses

Pràcticament 2 de cada 3 empreses —el 64,7% del total— consideren que la càrrega administrativa i normativa actua com un fre per a la seva activitat i competitivitat.

Tanmateix, la seva incidència no és homogènia, sinó que varia en funció de diversos factors, com la dimensió de l'empresa, el sector d'activitat, el nivell d'exigència reguladora o el grau d'interacció amb l'Administració.

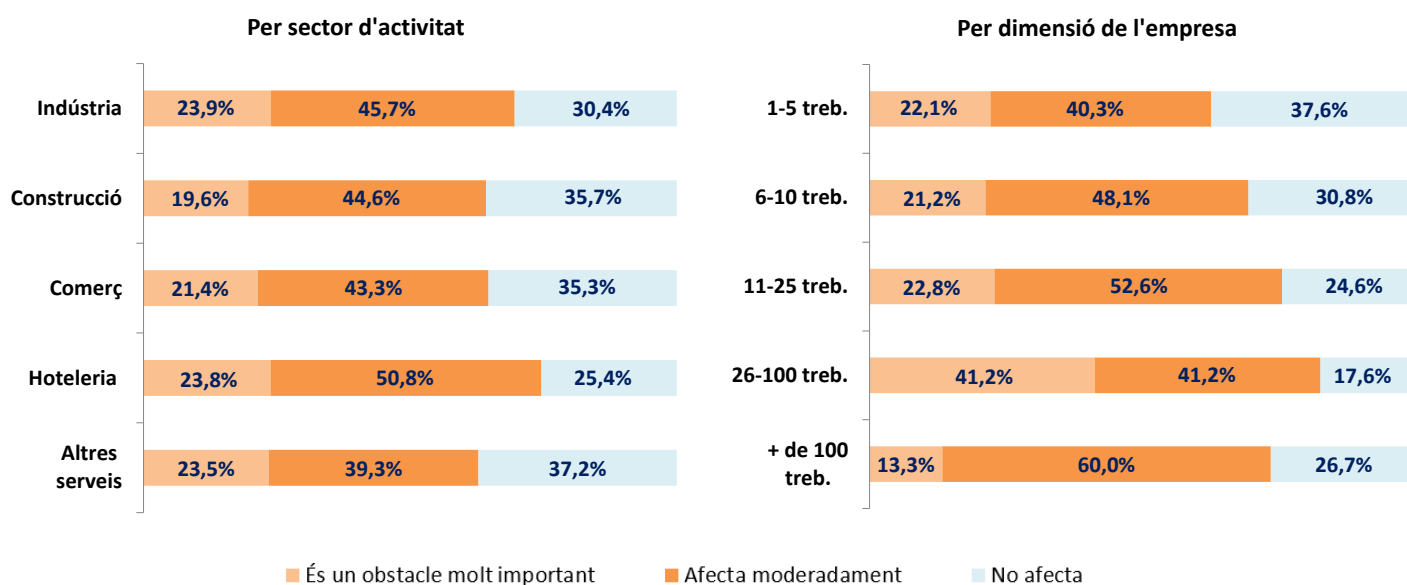
En detall, el 42% de les empreses percep aquest impacte com a moderat, és a dir, dins de marges encara raonablement assumibles, malgrat que representa una certa dificultat.

En canvi, el 22,7% del total —gairebé una quarta part— en fa una valoració més crítica i la qualifica de barrera molt important. En aquests casos, la burocràcia implica no només més càrrega de gestió, sinó també costos addicionals, tant directes (temps, recursos especialitzats o assessorament extern) com indirectes (retards, pèrdua d'oportunitats econòmiques i més traves per impulsar noves iniciatives).

Per contra, un 35,3% de les empreses afirmen que la pressió administrativa no té conseqüències negatives, probablement perquè tenen una relació més esporàdica amb l'Administració, estan menys exposades als requisits normatius o disposen de més capacitat interna per gestionar els tràmits de manera eficient.

La percepció de la complexitat administrativa i normativa com un obstacle que limita l'activitat és molt generalitzada, però presenta diferències significatives segons el sector econòmic i la mida de l'empresa.

Nivell d'afectació de la complexitat administrativa i normativa en la competitivitat (en % d'empreses)



Freqüència total: 833 empreses

Per sectors, l'impacte de la pressió burocràtica i la complexitat normativa té una incidència especialment rellevant en l'hoteleria i la indústria.

En detall, en **l'hoteleria**, 3 de 4 quatre empreses (el 74,6%) afirmen que les exigències administratives repercuteixen negativament en la seva activitat, amb un 23,8% que les qualifica d'obstacle molt important i un 50,8% que en percep una afectació moderada. Aquest resultat s'explica, en bona mesura, pel pes dels requeriments específics que incideixen en el sector, especialment en matèria d'immigració i contractació laboral, en l'àmbit sanitari i en les obligacions de registre i control de l'activitat turística.

A la **indústria**, la incidència també és notable (el 69,6%), amb un 23,9% d'empreses que l'assenyalen com un factor molt perjudicial per a la competitivitat. Això reflecteix un entorn normatiu més complex en àmbits tècnics com la seguretat i la salut en el treball, la regulació ambiental i altres requisits associats als processos productius.

En un nivell intermedi se situen el **comerç** i la **construcció**, amb proporcions molt similars (64,7% i 64,2%, respectivament). En canvi, **la resta de serveis** presenten un impacte comparativament més baix (62,8%) i concentren, alhora, el percentatge més alt d'empreses que no perceben cap efecte desfavorable (37,2%).

L'efecte negatiu de la complexitat administrativa sobre la competitivitat s'accentua a mesura que creix la mida de l'empresa i, sobretot, és molt significatiu en el tram de 26 a 100 treballadors.

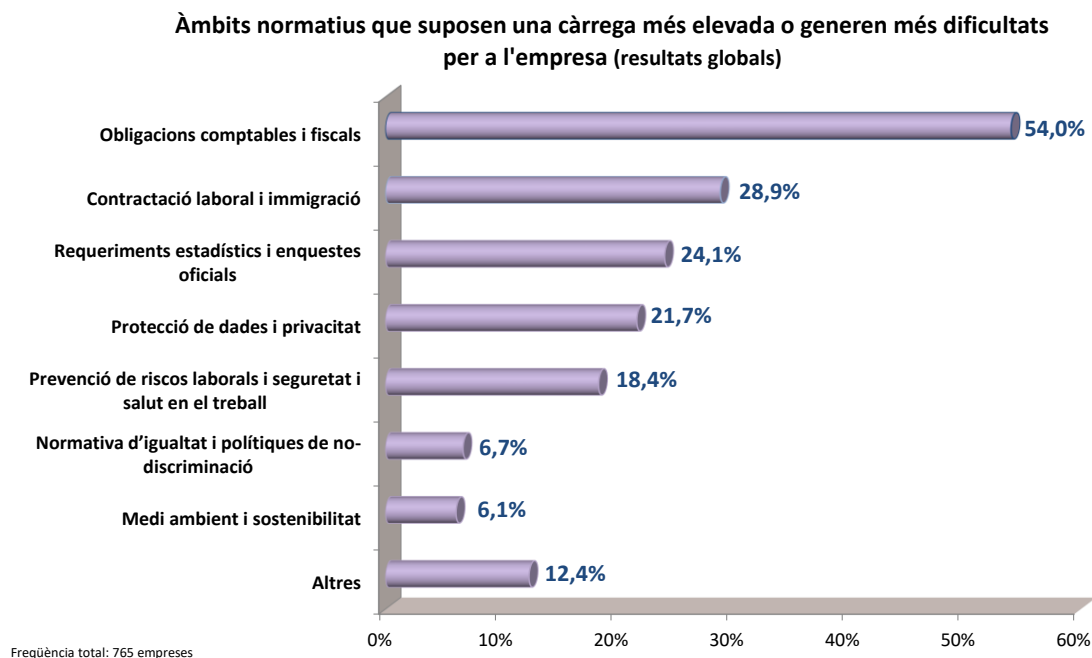
El 77,4% de les empreses de **més de 10 empleats** diu que la complexitat administrativa perjudica la seva competitivitat. Aquesta xifra arriba al 82,4% en el segment de 26 a 100 treballadors, en què també es registra la proporció més alta de valoracions més negatives (el 41,2% la qualifica d'obstacle molt important).

Pel que fa als negocis de **més de 100 treballadors**, tot i que l'afectació continua sent elevada (73,3%), el percentatge d'impacte *molt intens* cau fins al 13,3%, fet que podria indicar una capacitat més gran d'absorció, ja sigui amb gestió interna o subcontractant els serveis de gestió externament.

Per contra, en les empreses més petites —tant les de **6 a 10 treballadors** (69,3%) com les **microempreses de fins a 5 treballadors** (62,4%)— la incidència és més reduïda, possiblement perquè afronten un volum inferior de requisits formals, sovint vinculats a determinats llindars de mida o d'activitat.

2. Quins àmbits normatius suposen una càrrega més elevada o generen més dificultats per a la vostra empresa?

Les obligacions fiscals i comptables constitueixen el principal focus de càrrega administrativa, seguides de les relacionades amb la gestió laboral i la immigració.



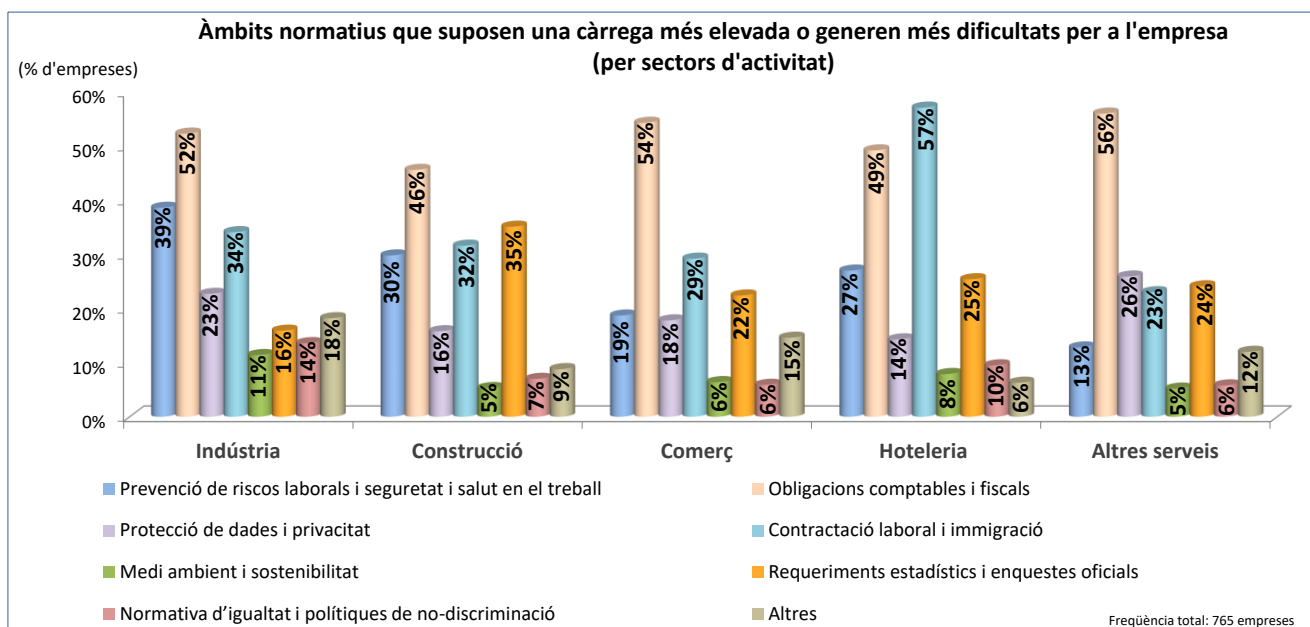
Més de la meitat de les empreses (54%) assenyalen **les obligacions comptables i fiscals** com l'àmbit que requereix més esforç de gestió, molt per sobre de la resta de factors. Aquest resultat posa en relleu el pes d'aquests requeriments en el dia a dia dels negocis, tant per la complexitat com per la recurrència.

A certa distància, però amb una incidència també destacada, se situen els **tràmits laborals i d'immigració** (28,9%) que comporten una tramitació complexa i sovint subjecta a canvis normatius. Tot seguit, sobresurten els **requeriments estadístics i les enquestes oficials** (24,1%), com a conseqüència de l'augment del volum d'informació que les empreses han de recopilar i comunicar periòdicament. Per darrere, es troben **la protecció de dades i la privacitat** (21,7%), així com **la prevenció de riscos laborals i seguretat i salut en el treball** (18,4%), àmbits que impliquen obligacions tècniques i un seguiment continuat.

Per contra, la **normativa d'igualtat i no-discriminació** (6,7%) i la **de medi ambient i sostenibilitat** (6,1%) són esmentades amb menys freqüència, fet que podria indicar un grau d'exigència percebut més baix o una implantació encara incipient o parcial.

Finalment, **un 12,4% de les empreses esmenta altres àmbits**, entre els quals destaquen els processos vinculats a l'operativa bancària —especialment en matèria de prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme—, els tràmits amb la CASS, els relacionats amb la inversió estrangera o els procediments duaners. Igualment es recullen obligacions pròpies de determinats sectors, com el Registre d'ocupació dels allotjaments turístics (ROAT) o la normativa urbanística.

En la majoria de sectors, la gestió comptable i tributària suposa la complexitat i l'esforç més grans per a les empreses, amb l'excepció de l'hoteleria, en què els tràmits laborals i d'immigració són els que generen més dificultats.

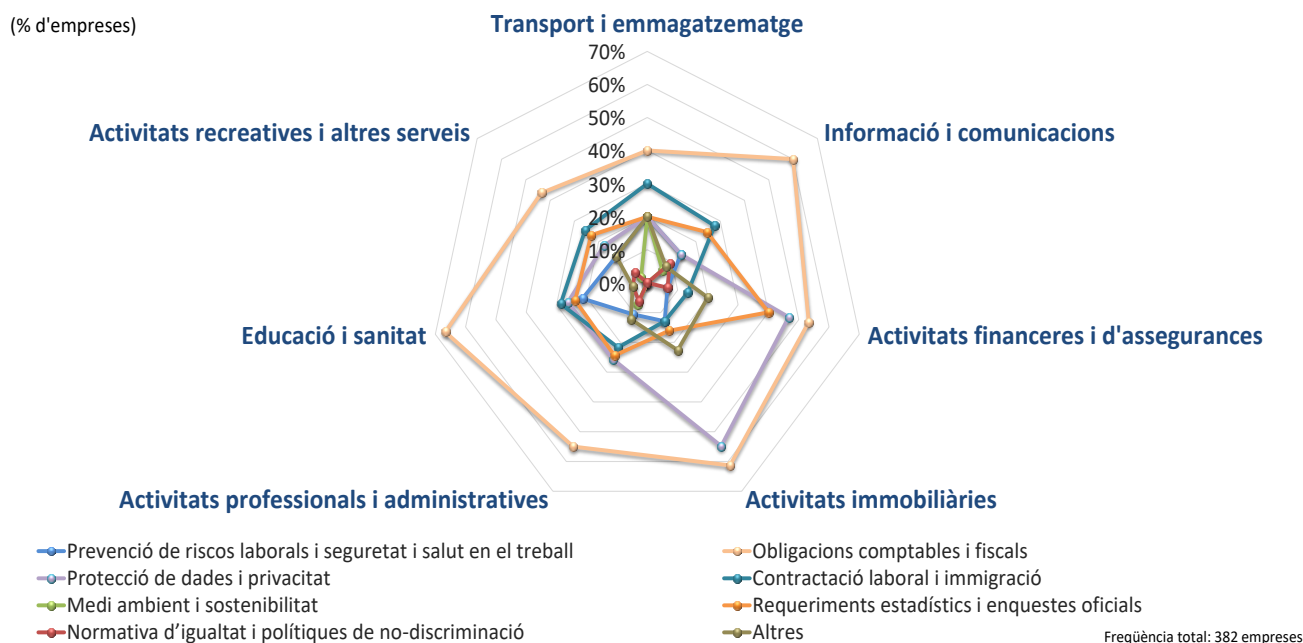


En conjunt, els resultats mostren que, tot i l'existència d'un nucli compartit de càrrega administrativa —estretament vinculat a la fiscalitat—, la resta d'àmbits responen a dinàmiques específiques de cada sector, en funció de les seves característiques operatives i reguladores.

Les tasques tributàries i de comptabilitat són, en general, les que requereixen més dedicació a les empreses. Aquest volum de gestió es percep més elevat en **els serveis** (54,8%), i en concret en activitats com **l'educació i la sanitat** (66,7%), **les immobiliàries** (61,3%) i **la informació i comunicacions** (60%).

En paral·lel, les obligacions en matèria de seguretat i salut en el treball es concentren sobretot en **la indústria** (38,6%) i **la construcció** (29,8%), mentre que els requeriments estadístics i enquestes oficials tenen un pes destacat en **la construcció** (35,1%) i en determinades activitats de serveis, com **les financeres i d'assegurances** (40%).

Àmbits normatius que suposen una càrrega més elevada o generen més dificultats per a l'empresa (Altres serveis)

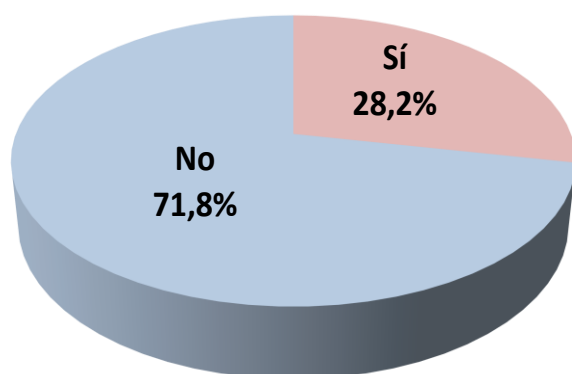


En el **sector de l'hoteleria**, la contractació laboral i immigració (57,1%) és l'àrea que presenta més dificultats per a les empreses, una particularitat del sector derivada de l'alta rotació i les necessitats específiques de mà d'obra. Tot i així, aquests tràmits també tenen una incidència apreciable —tot i que més moderada— en **la indústria** (34,1%), **la construcció** (31,6%) i en subsectors de serveis com **el transport i l'emmagatzematge** (30%), **el comerç** (29,2%), **l'educació i la sanitat** (28,6%) i **les TIC** (27,7%)

Per la seva banda, la protecció de dades i privacitat adquireix un protagonisme rellevant en **les activitats immobiliàries** (54,8%) i **les financeres i d'assegurances** (46,7%). Una gran majoria d'empreses les identifica com a tasques especialment exigents, fet que evidencia la importància del tractament d'informació en aquests sectors.

Finalment, els àmbits relacionats amb el medi ambient i la sostenibilitat, com també amb la normativa d'igualtat i polítiques de no-discriminació, suposen un nivell d'exigència més reduït (entre el 5% i el 14%). Dins d'aquest interval, els percentatges més alts corresponen a **la indústria**, amb un 11,4% i un 13,6%, respectivament.

3. La vostra empresa té dificultats per estar al dia de tota la nova normativa?



Tot i que la majoria de les empreses (el 71,8% del total) es manté al dia de la normativa sense problemes, cal destacar que el 28,2% —gairebé una de cada tres— té dificultats per adaptar-se als canvis normatius.

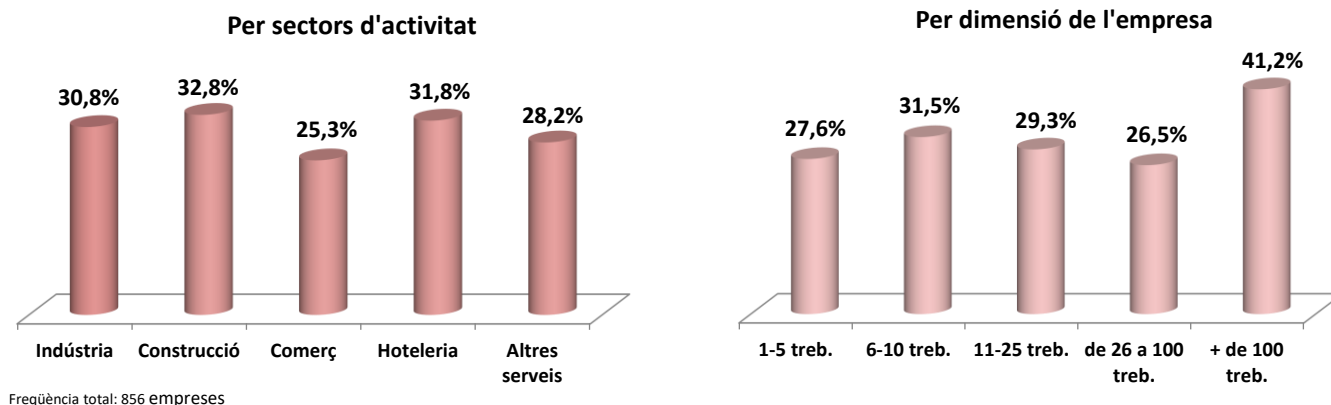
Freqüència total: 856 empreses

Aquest resultat reflecteix que, per a una part significativa del teixit empresarial, el seguiment de les novetats legislatives implica un grau d'exigència més alt, en un context marcat per l'augment constant del volum de regulació i per una complexitat tècnica de les obligacions legals més elevada, així com per una alineació creixent amb estàndards internacionals que exigeix una adaptació constant.

La proporció d'empreses amb dificultats per seguir la normativa és relativament homogènia entre sectors, tot i algunes diferències.

Per sectors d'activitat, el percentatge d'empreses que troben complicat estar al dia de la normativa es mou en una franja bastant estreta, entre el 25% i el 33%. Les xifres més elevades corresponen a **la construcció** (32,8%), **l'hoteleria** (31,8%) i **la indústria** (30,8%), en coherència amb uns entorns operatius més exposats a canvis reguladors. En canvi, **el comerç** presenta el registre més baix (25,3%).

Empreses que tenen dificultats per estar al dia de tota la nova normativa (en %)

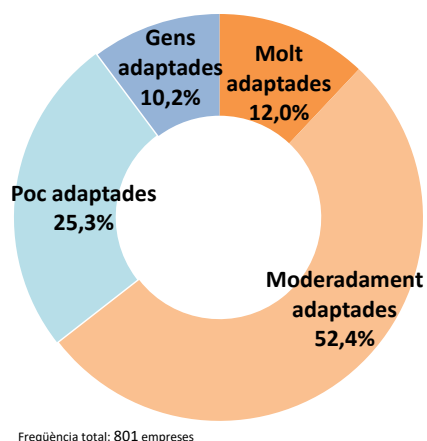


Les empreses més grans són les que afirmen tenir més dificultats per fer el seguiment de la nova normativa i implementar-la, ja que el volum de regulació aplicable és més elevat i sovint afecta múltiples àrees del negoci.

L'anàlisi per trams de treballadors mostra una dispersió més elevada que la sectorial i contrastos més diferenciats. Les organitzacions amb més de 100 empleats són les que presenten més dificultats per mantenir-se al dia de la normativa (el 41,2% ho indiquen), amb una distància clara respecte dels altres grups. A diferència de les empreses petites —en què el repte sovint és de recursos—, en les de mida més gran augmenta la complexitat dels requeriments i la seva diversitat. A més, una estructura interna més àmplia i amb diversos nivells jeràrquics necessita sistemes de coordinació més sofisticats i una actualització constant dels processos.

Per sota d'aquest llindar, els resultats es mantenen més uniformes entre trams: prop de 3 de cada 10 empreses assenyalen complicacions a l'hora d'assimilar les novetats legislatives i estar-ne al corrent.

4. En quina mesura considereu que les obligacions normatives estan adaptades a la mida i la capacitat real de la vostra empresa?



Una part rellevant del teixit empresarial considera que la normativa podria adaptar-se millor a la seva capacitat operativa.

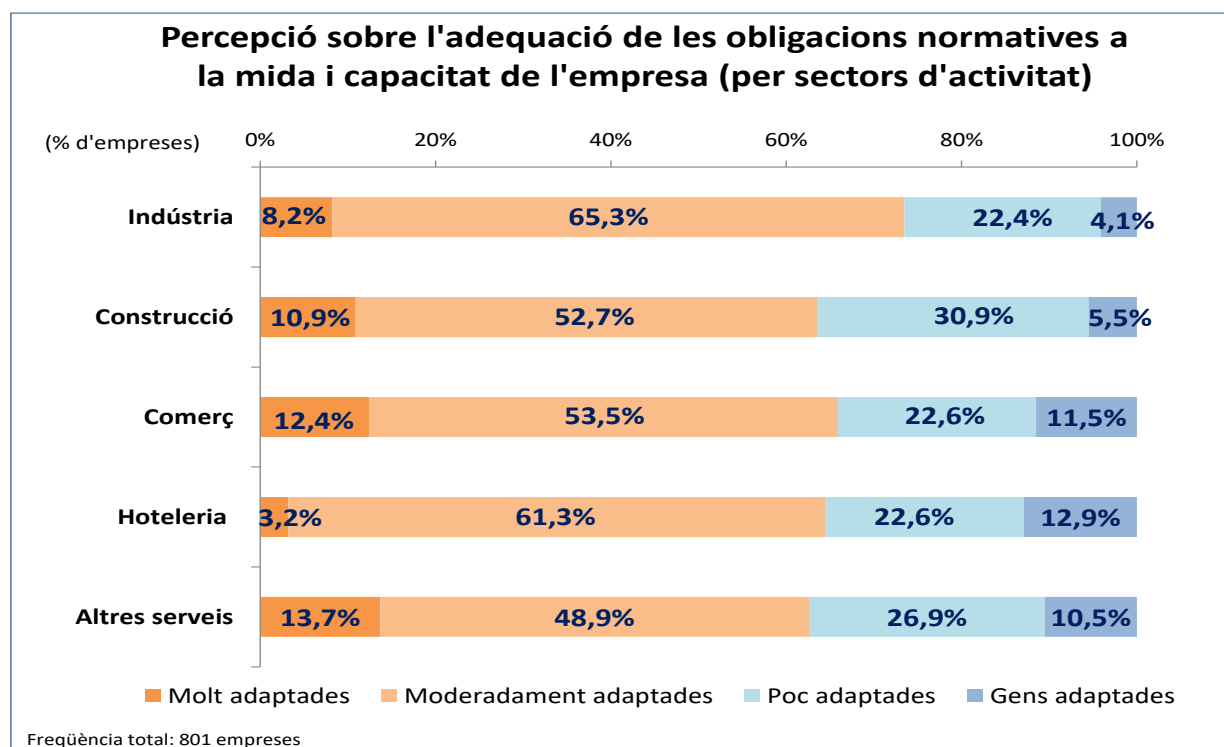
Només el 12% opina que la regulació s'ajusta totalment a la seva realitat.

En detall, al voltant d'1 de cada 3 empreses (el 35,5%) esmenta que la regulació està poc o gens alineada amb la seva mida i capacitat real. Dins d'aquest grup, el 25,3% manifesta que, tot i ser assumible, no s'adapta prou a la seva dinàmica operativa, mentre que el 10,2% restant indica un desencaixament total; en aquests casos, les exigències legals es perceben com a desproporcionades, ja que generen una càrrega de gestió i recursos difícil de sostenir.

D'altra banda, la meitat de la mostra (el 52,4%) troba que les obligacions estan moderadament adaptades, però amb marge de millora per reduir la complexitat i augmentar l'eficiència.

L'hoteleria és el sector que mostra una valoració menys favorable del marc normatiu actual i la indústria el millor encaix relatiu.

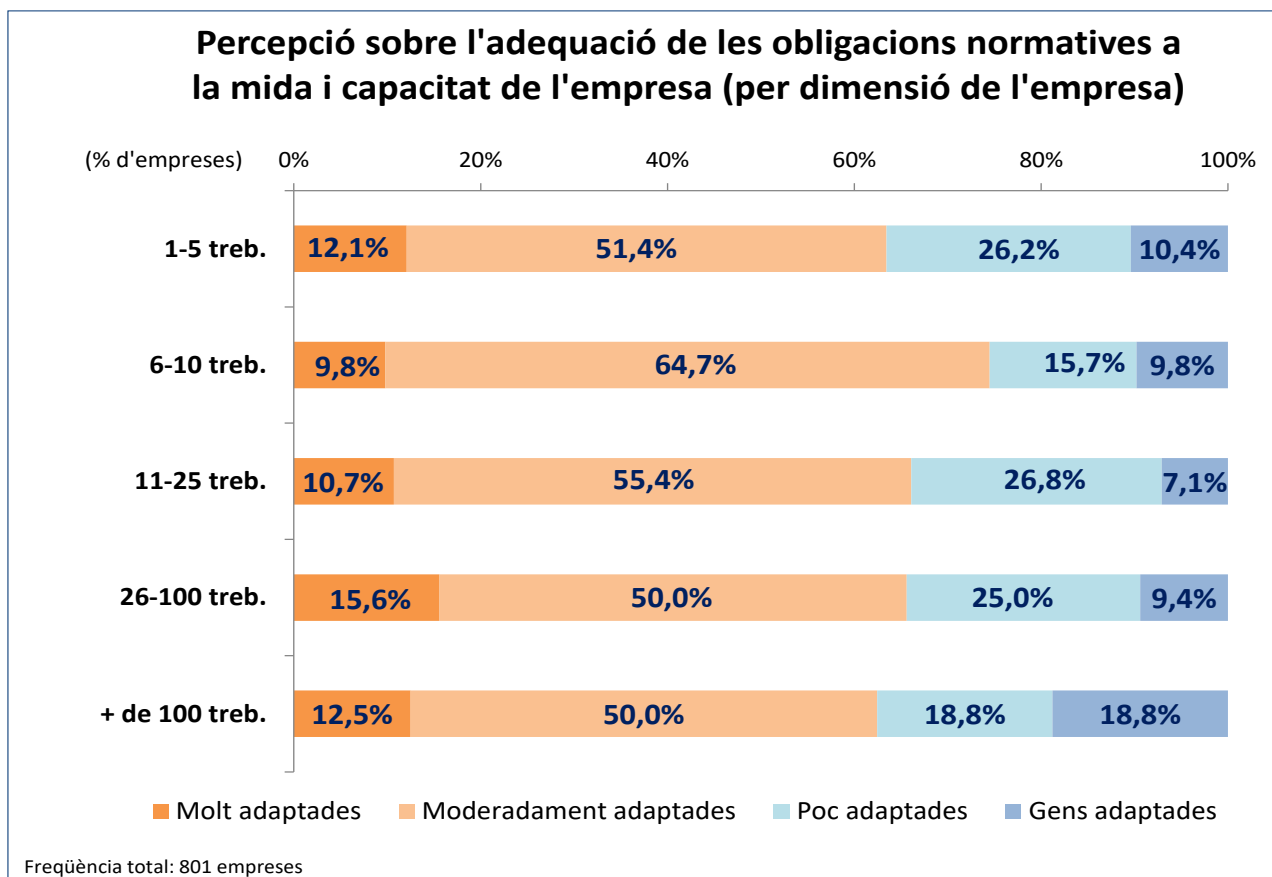
En l'hoteleria, només un 3,2% dels establiments creu que la regulació s'adequa plenament a la seva operativa, davant d'un 35,5% que situa aquest encaix en nivells baixos o inexistents. Aquestes dades apunten a un marc regulador percebut com a poc flexible i allunyat de les necessitats pròpies del sector.



En canvi, els altres serveis (13,7%) i el comerç (12,4%) presenten els percentatges més alts d'adequació òptima, tot i que mantenen nivells destacats d'empreses que en qüestionen l'encaix (37,4% i 34,1%, respectivament).

Per la seva banda, la **indústria** mostra la concentració més elevada en el tram d'adaptació moderada (**65,3%**) i el pes més baix de valoracions negatives. Finalment, **la construcció** combina una majoria de respostes moderades (52,7%) amb un 36,4% d'empreses que consideren la normativa poc o gens adaptada, fet que apunta més a un ajust insuficient que no pas a un desencaixament sever.

Les empreses de dimensió reduïda-mitjana registren el nivell d'adaptació més òptim, mentre que aquesta eficiència es perd a mesura que l'empresa guanya dimensió o és molt petita.



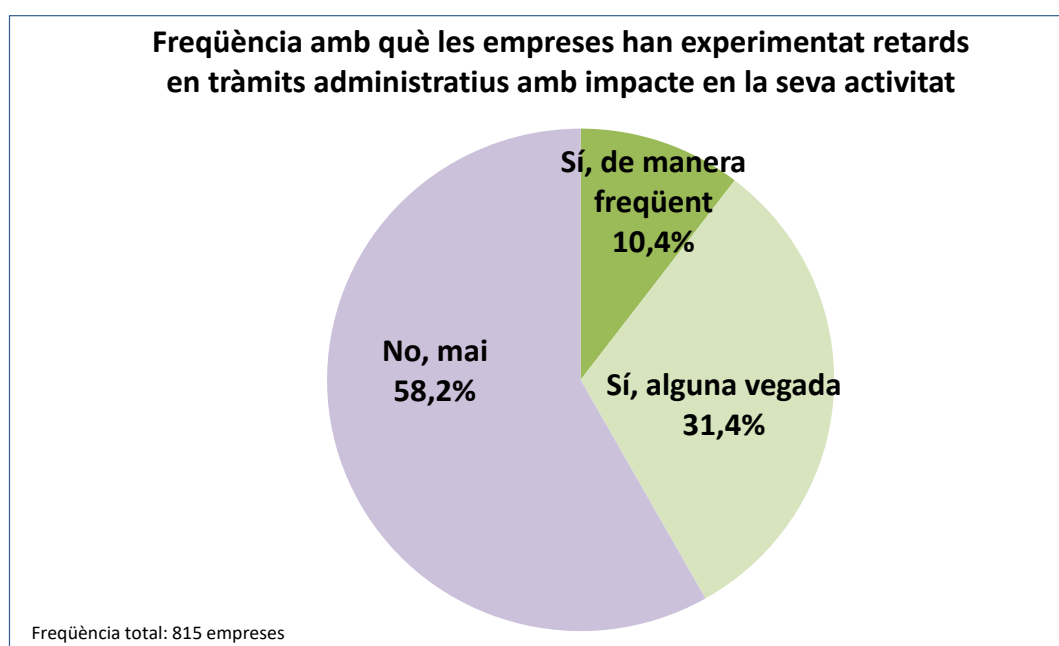
En concret, **les empreses de 6 a 10 treballadors** són les que mostren un millor grau d'adequació de les obligacions, amb un 64,7% que les valora com a moderadament adaptades, i una presència més reduïda de valoracions negatives (25,5%).

Aquesta percepció, però, empitjora als extrems de dimensió empresarial. **Les microempreses (d'1 a 5 treballadors)** registren un 36,6% de respostes que situen l'adaptació en nivells baixos o inexistents, condicionades sovint per la manca de recursos i capacitat de gestió. En paral·lel, en **les empreses més grans (de més de 100 treballadors)**, l'augment de la complexitat organitzativa i reguladora es tradueix en una percepció més crítica, amb un 18,8% que identifica una manca total d'ajust, gairebé el doble que en la resta de segments.

5. La vostra empresa ha patit demores en tràmits administratius —enteses com a terminis de resolució més llargs del que seria raonable— que han afectat el desenvolupament d’algun projecte o activitat?

L’eficiència dels procediments administratius es reflecteix, en gran mesura, en els temps de resposta, els quals poden condicionar directament el ritme de l’activitat econòmica. Una tramitació àgil afavoreix el dinamisme empresarial, mentre que les demores poden ajornar o alentir projectes i dificultar-ne la planificació.

Els resultats mostren que els retards en els tràmits administratius no són un fenomen generalitzat, però sí prou estès: 4 de cada 10 empreses han patit demores administratives que han afectat la seva activitat.

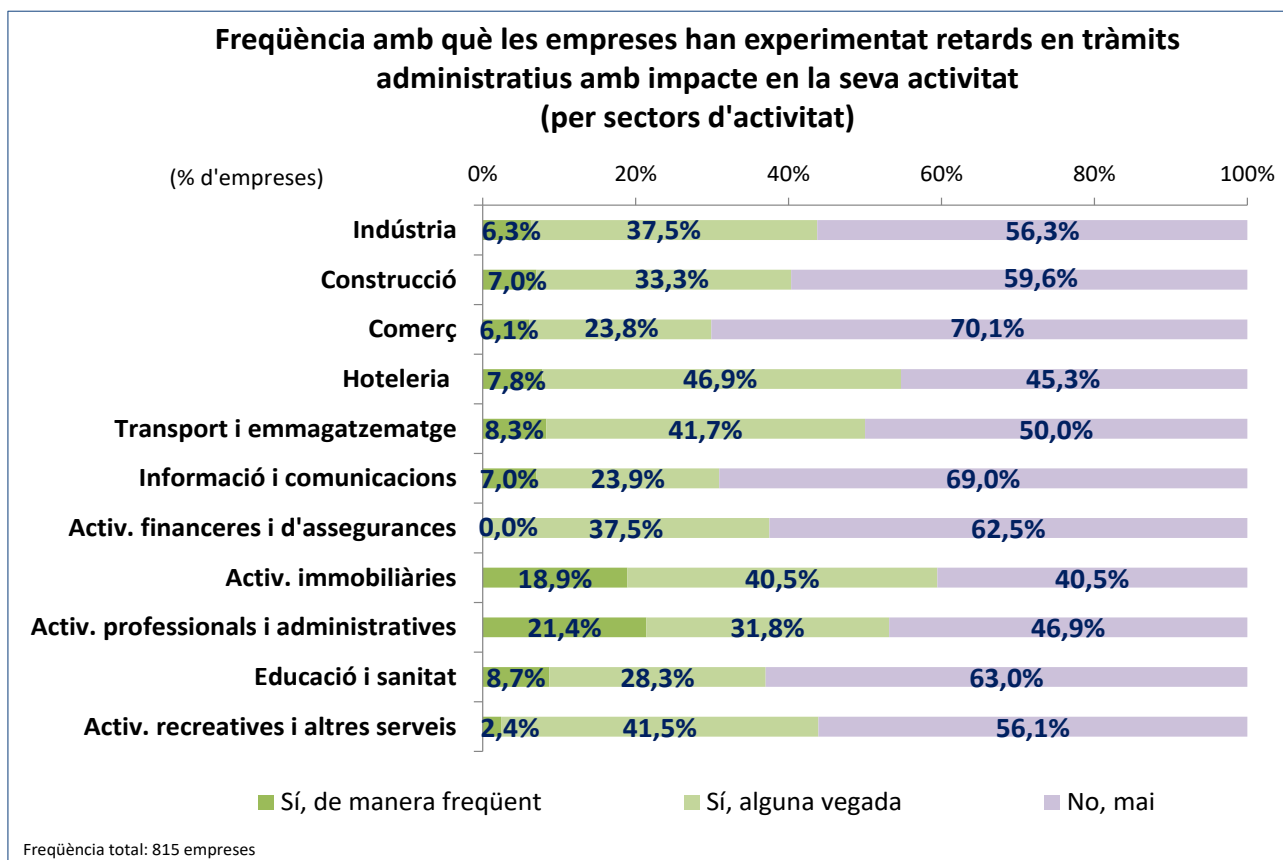


En concret, el **41,8%** de les empreses declara haver patit endarreriments que han afectat el desenvolupament d’algun projecte o activitat, ja sigui de manera puntual (31,4%) o freqüent (10,4%).

En canvi, el **58,2%** diu que no ha experimentat mai aquest tipus de situacions. Això suggereix que, en termes generals, els terminis administratius es perceben com a adequats en una part majoritària dels casos.

Tot i això, la proporció d’empreses afectades és remarcable i reflecteix que els terminis administratius poden actuar com un fre, especialment en els àmbits en què els projectes depenen de resolucions prèvies o autoritzacions.

Els retards en tràmits afecten especialment els sectors amb més dependència de gestions administratives: l'hoteleria i les activitats professionals i immobiliàries concentren més casos de demores recurrents.



L'anàlisi per sectors posa de manifest diferències significatives tant en la incidència de les demores administratives com en la seva intensitat. Les activitats professionals i administratives i les immobiliàries destaquen clarament pel pes dels retards recurrents (21,4% i 18,9%, respectivament), molt per sobre de la resta de sectors, cosa que apunta a una exposició més elevada a tràmits continus o de més complexitat.

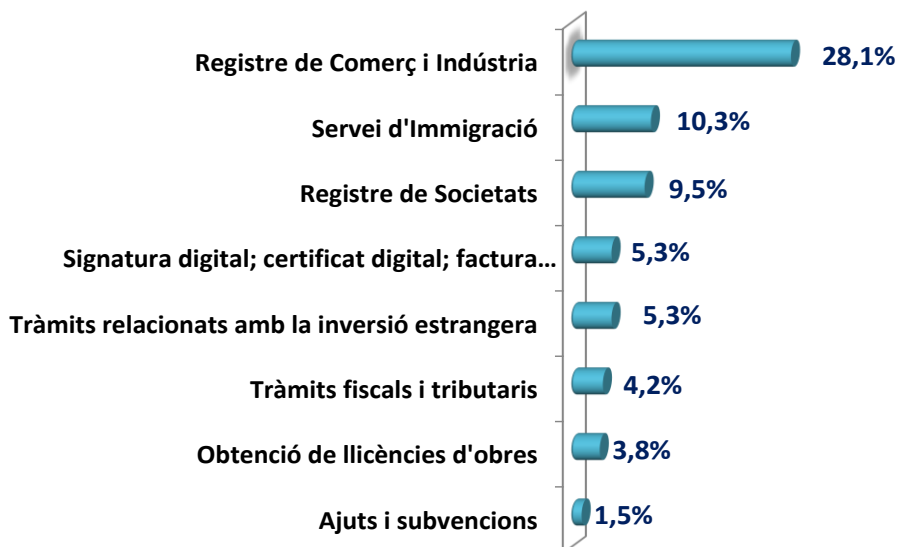
En un segon nivell se situen sectors com l'hoteleria i el transport i emmagatzematge, en què les demores afecten aproximadament la meitat de les empreses (54,7% i 50%, respectivament), tot i que en la majoria dels casos es produeixen de manera puntual (46,9% i 41,7%).

Per contra, en activitats com el comerç o la informació i comunicacions, en què els processos són més estandaritzats o menys intensius en gestions administratives, predomina clarament l'absència de retards (7 de cada 10 empreses indiquen que no han viscut mai aquest tipus de circumstàncies).

D'altra banda, les respostes qualitatives de les empreses, obtingudes a través d'una pregunta oberta, permeten identificar els àmbits administratius en què hi ha més retards, així com detectar els punts crítics en els procediments actuals.

Les dilacions en els tràmits públics es registren en diversos àmbits de l'Administració; tanmateix, es fan més evidents en processos clau per al funcionament de les empreses, com ara els relacionats amb el registre de l'activitat comercial, la configuració i organització societària, i la contractació i regularització de personal estranger.

Principals tràmits i/o àmbits administratius afectats per retards segons les empreses



Freqüència total: 236 empreses

Els resultats mostren que hi ha tres àmbits principals en què s'acumulen les demores administratives. En primer lloc, encapçala la llista **el Registre de Comerç i Indústria**, que concentra amb diferència el volum de queixes més elevat (28,1% dels casos esmentats), cosa que el converteix en el coll d'ampolla administratiu més significatiu. Aquesta situació té un impacte directe sobre l'activitat econòmica, ja que l'allargament dels terminis en els tràmits corresponents —habitualment, segons l'experiència de les empreses, entre tres i sis mesos— dificulta processos com l'obertura de negocis o la modificació de titularitats i activitats, com també genera incertesa jurídica i costos d'oportunitat per al sector privat.

En segon lloc, i a una certa distància, **el Servei d'Immigració** (10,3%) apareix de manera recurrent, amb retards —sovint d'entre dos i quatre mesos, segons les empreses— que afecten la incorporació de personal en els terminis previstos i limiten la capacitat operativa de les empreses.

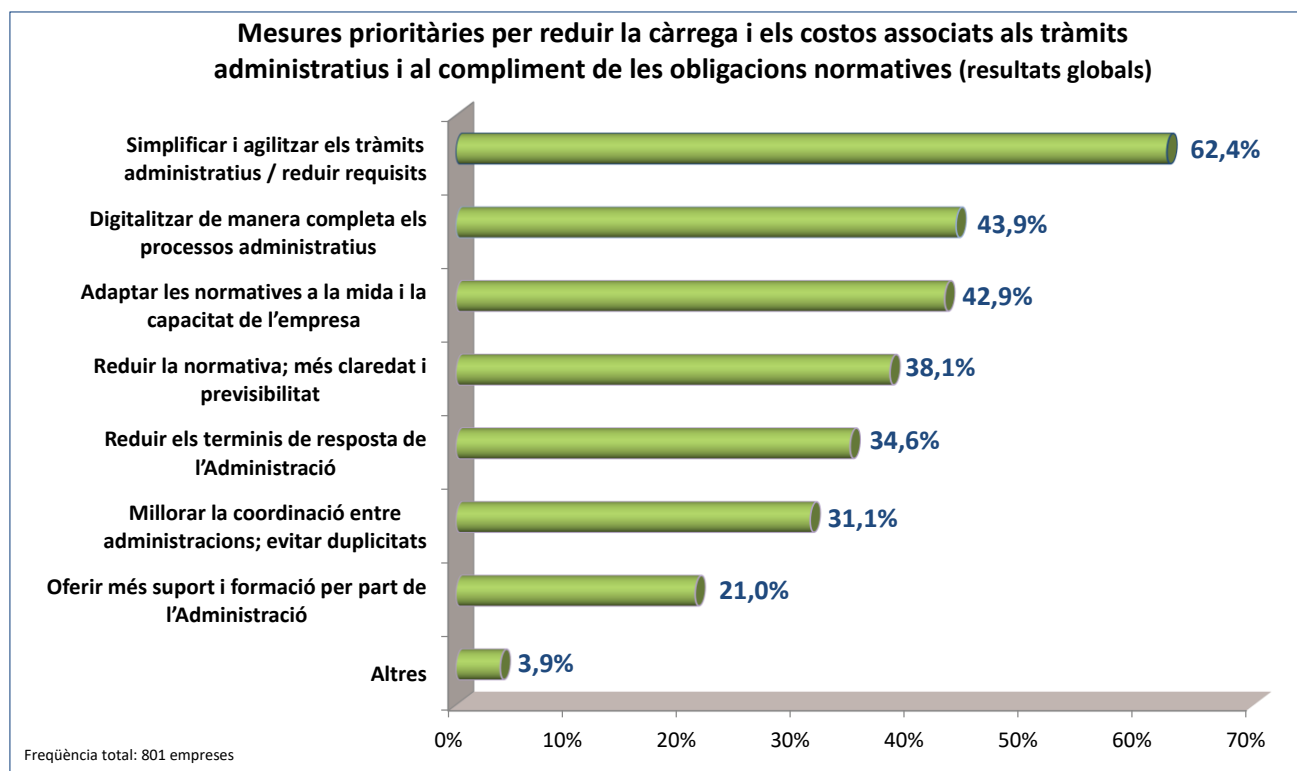
En tercer lloc se situa **el Registre de Societats** (9,5%), amb una incidència rellevant entre els casos mencionats, i amb temps d'espera —freqüentment entre tres i sis mesos— que poden alentir operacions societàries i processos de reorganització empresarial.

Entre els altres tràmits esmentats també destaquen —encara que amb menys pes— els vinculats a **la inversió estrangera** (amb terminis d'entre dos i quatre mesos) i **l'obtenció de llicències d'obres i altres permisos** (sovint entre tres i sis mesos), així com **les gestions tributàries i els processos digitals**, caracteritzats per uns terminis de resolució més variables. En conjunt, es confirma que les demores administratives tenen un abast transversal en la gestió empresarial.

6. Quines de les mesures següents considereu més prioritàries per reduir la càrrega i els costos associats als tràmits administratius i al compliment de les obligacions normatives?

Conèixer quines mesures prioritzen les empreses per reduir la càrrega administrativa és bàsic per detectar les reformes que poden tenir un efecte més immediat i positiu sobre l'activitat empresarial, així com concentrar els recursos allà on la necessitat resulta més urgent.

Segons la visió de les empreses, simplificar tràmits, avançar en la digitalització completa i adaptar la normativa a la seva realitat són els eixos prioritàris per reduir la càrrega administrativa.

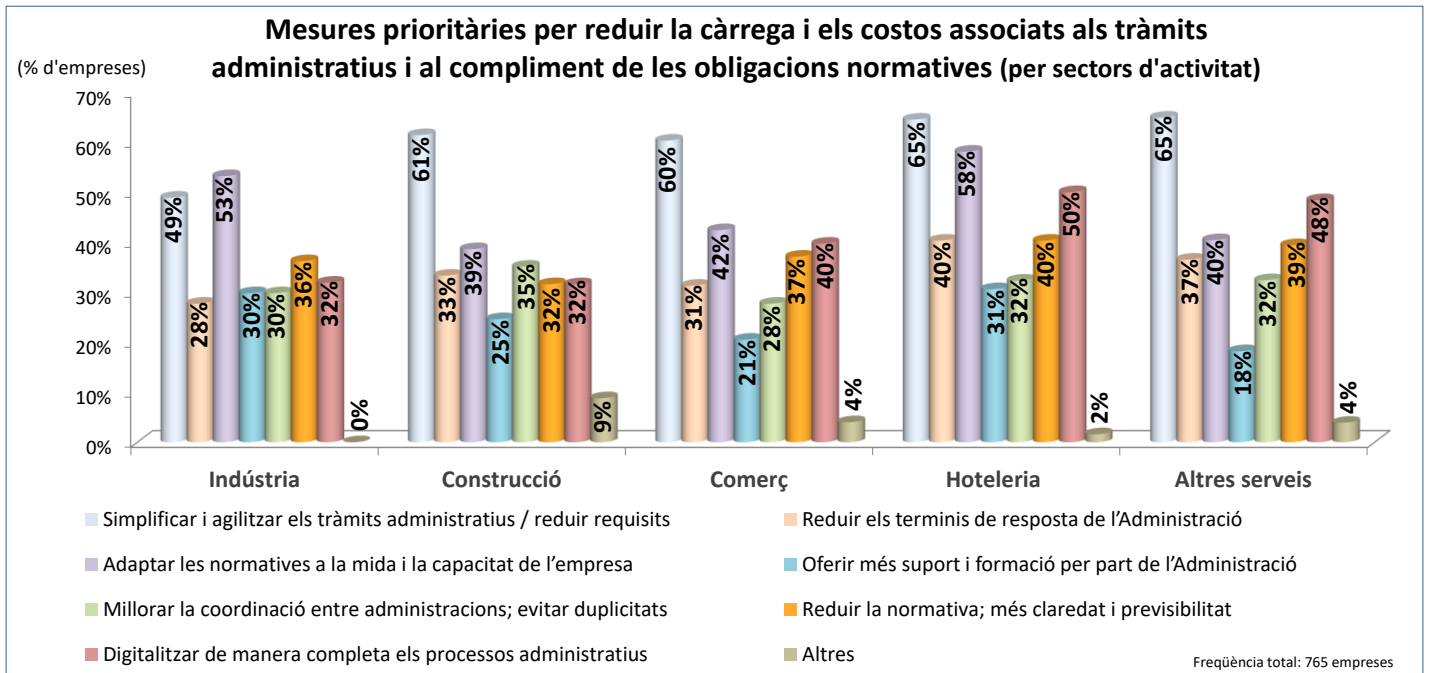


L'anàlisi de les dades mostra que la mesura considerada més prioritària pel teixit empresarial és **la simplificació dels tràmits i la reducció de requisits**. Aquesta opció és assenyalada pel 62,4% de les empreses consultades, cosa que indica una demanda contundent de la rebaixa de la complexitat burocràtica per damunt de qualsevol altra actuació.

En paral·lel, **la digitalització completa dels processos** (43,9%) i **l'adaptació de la normativa a la mida de l'empresa** (42,9%) també obtenen un ampli suport. Això posa de manifest que la reforma implica tant eliminar tràmits com modernitzar-ne la gestió, sense oblidar la necessitat d'una regulació proporcionada a la realitat del país, on el 86% de les empreses no superen els cinc treballadors.

En un segon bloc, les empreses també esmenten la importància d'avançar cap a **un marc normatiu més simple, clar i previsible** (38,1%), juntament amb **una reducció dels terminis de resposta** (34,6%). Aquests dos factors són determinants per incrementar l'eficiència administrativa i afavorir un entorn més segur i estable per als agents econòmics i inversors.

Finalment, gairebé per un terç de les empreses (el 31,1%) **la coordinació efectiva entre administracions** continua sent una assignatura pendent necessària per evitar duplicitats i optimitzar els circuits burocràtics. Per la seva banda, **el suport i la formació a les empreses per part de l'Administració** (21%) es percep com un recurs complementari, entès més com una eina d'ajuda puntual que no pas com una solució estructural.



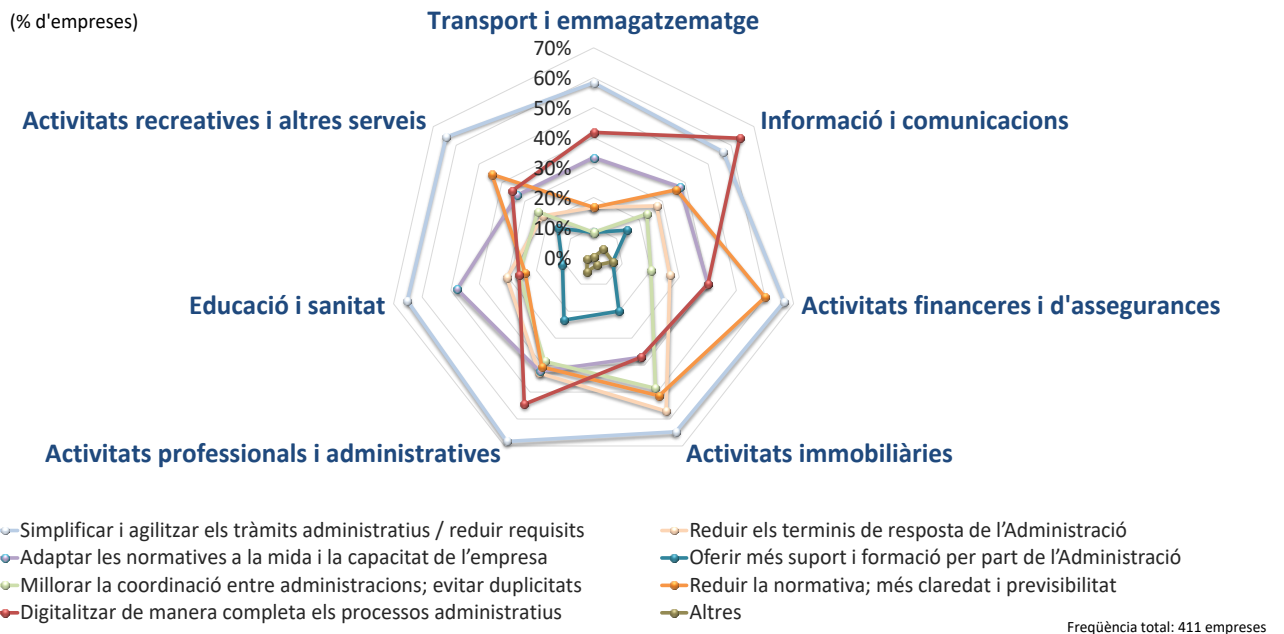
En tots els sectors, la simplificació dels tràmits i la reducció de requisits es manté com la principal prioritat, amb percentatges per sobre del 60% en **l'hoteleria** (64,5%), **la construcció** (61,4%), **el comerç** (60,3%) i en **la resta de serveis** (64,9%).

Ara bé, més enllà d'aquesta coincidència, les preferències respecte a la resta de mesures divergeixen segons el tipus d'activitat. En **l'hoteleria**, destaca la necessitat d'adaptar la normativa a la capacitat de les empreses (58,1%), juntament amb una aposta clara per la digitalització completa dels procediments (50%).

Aquesta orientació cap a la digitalització també és evident en diversos sectors de serveis, entre els quals sobresurten **la informació i les comunicacions** (63,8%) i **les activitats professionals i administratives** (54,5%), en què el treball diari ja és eminentment digital; per tant, qualsevol millora administrativa suposa l'automatització i la integració tecnològica.

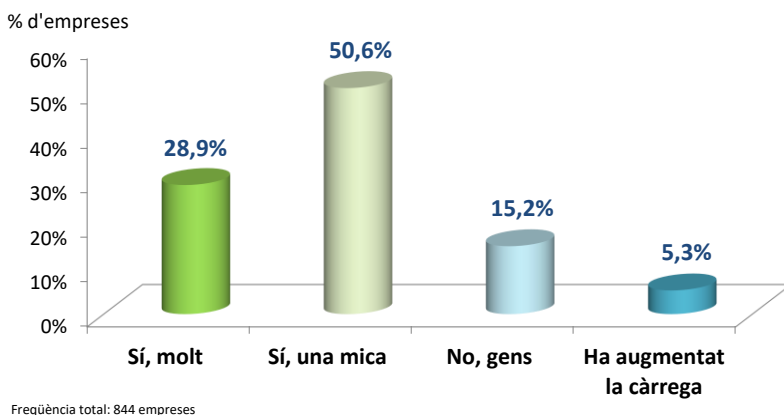
En canvi, en les **activitats immobiliàries**, el focus se situa sobretot en la reducció dels terminis de resposta (57,1%), en la claredat i previsibilitat normativa (51,4%) i en la coordinació administrativa (48,6%), donada la presència habitual d'operacions d'inversió estrangera i de tràmits seqüencials que exigeixen celeritat i sincronització.

Mesures prioritàries per reduir la càrrega i els costos associats als tràmits administratius i al compliment de les obligacions normatives (Altres serveis)



Per la seva banda, **les activitats financeres i d'assegurances** posen més èmfasi en la simplificació de la normativa (60%), com a resposta a un entorn altament regulat i a una supervisió contínua, mentre que en el subsector de **l'educació i la sanitat** l'adaptació de la normativa a la seva capacitat pren una importància notable (47,8%), en part per la necessitat de disposar de marcs més específics que facilitin el desenvolupament de determinades activitats.

7. Considereu que la digitalització dels tràmits administratius ha reduït el temps i l'esforç dedicats en comparació amb els tràmits presencials?



En conjunt, prop de 8 de cada 10 empreses (79,5%) valoren positivament el salt digital respecte als tràmits presencials, però només un 28,9% el qualifica de "molt" efectiu.

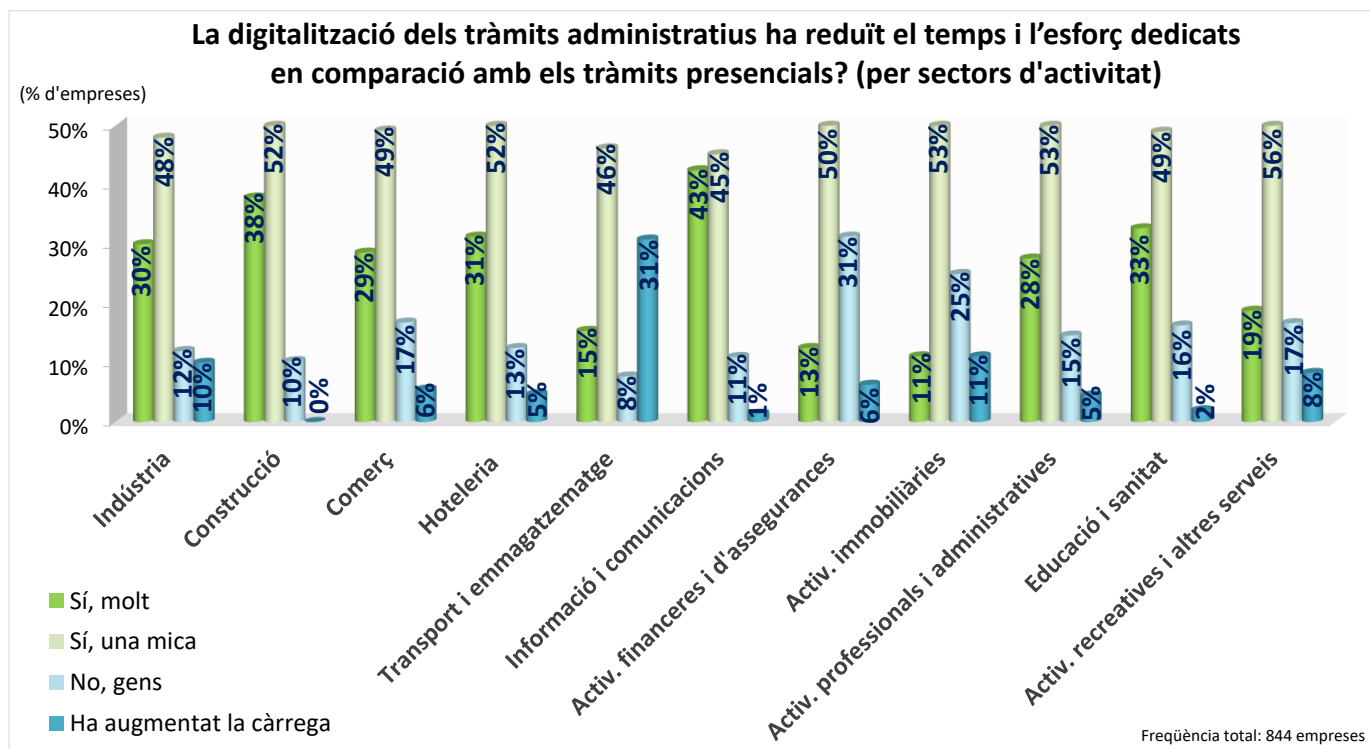
Per la majoria (el 50,6%), es tracta d'una **millora parcial i insuficient**, ja que no resol del tot les dificultats existents. Alhora, una part de les empreses (15,2%) **no percep cap benefici** i un 5,3%

detecta fins i tot un increment de la càrrega. En aquests casos, la digitalització ha esdevingut una barrera en lloc d'una facilitat, en introduir complexitats tècniques (signatures, plataformes múltiples, interfícies poc clares) que abans no existien.

Així, doncs, les dades confirmen que **la digitalització dels tràmits administratius s'ha consolidat com una eina necessària de modernització de l'Administració. Amb tot, no garanteix una transformació real si no es revisen en profunditat els fluxos i la lògica dels procediments.**

Quan el canal digital replica les mateixes exigències documentals i procedimentals del model presencial, els guanys d'eficiència són molt limitats: l'empresa continua afrontant requisits, terminis i duplicitats similars. L'experiència dels darrers anys mostra que la tecnologia només redueix la càrrega administrativa quan va acompanyada d'una simplificació real dels tràmits i d'un redisseny dels processos. En cas contrari, la tramitació electrònica corre el risc de traslladar les ineficiències del paper a una nova finestra digital.

Els sectors amb perfils més digitalitzats, amb personal altament qualificat i amb processos ja automatitzats internament obtenen un rendiment molt superior de la digitalització administrativa.



L'experiència amb els tràmits digitals varia notablement segons el tipus d'activitat.

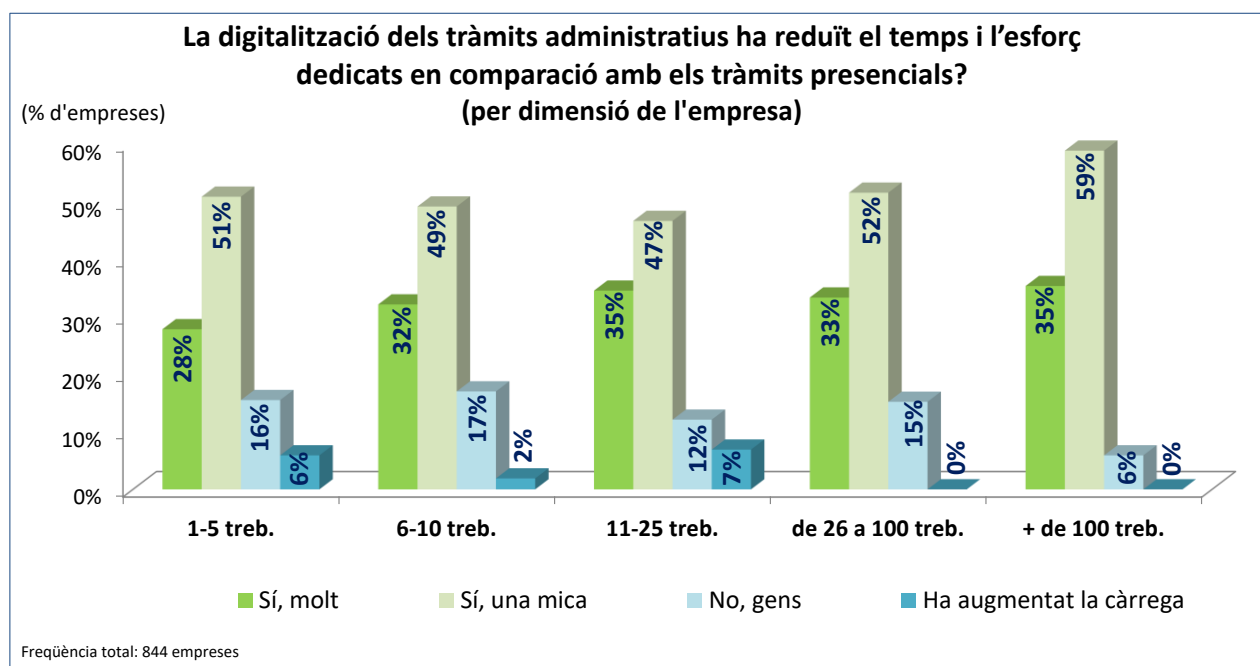
En sectors amb una orientació més tecnològica, com el d'**informació i comunicacions**, és més habitual trobar empreses que indiquen que la digitalització els ha permès alleugerir de manera clara la gestió dels tràmits (el 42,5% del total).

En el cas de **la construcció** l'efecte també és positiu: una part significativa del sector assenyalava que els tràmits digitals han suposat una millora notable (el 37,9%), sobretot en procediments que abans implicaven més desplaçaments i una gestió més lenta.

En canvi, en **les activitats financeres i d'assegurances** la digitalització no es tradueix en millores visibles per a un volum apreciable d'empreses (31,3%). Una situació similar s'observa en **les activitats immobiliàries**, en què una proporció destacada diu que el pas al digital no ha comportat cap avantatge clar (25%).

En darrer terme, **el transport i emmagatzematge** presenta el cas més singular, i mostra un empitjorament: un 30,8% d'empreses exposen que la digitalització ha acabat complicant la gestió, fet que apunta a dificultats operatives i d'adaptació.

Com més petita és l'empresa, menys nota els beneficis de la digitalització (i més en pateix les càrregues), tot i que la gran majoria de microempreses —prop de 8 de cada 10— declara que n'obté algun avantatge.



Per dimensió empresarial, els resultats reflecteixen una millor valoració de la digitalització entre les empreses més grans. **En les de més de 100 treballadors**, el 94,1% afirma que els tràmits digitals han reduït el temps i l'esforç, ja sigui molt (35,3%) o una mica (58,8%), i només un 5,9% no ha experimentat cap avantatge.

En el cas de les microempreses (d'1 a 5 treballadors), el 78,6% assenyalava algun benefici associat a la digitalització, mentre que un 15,5% no hi veu cap millora.

El contrast més rellevant es troba en les valoracions negatives: **cap empresa de 26 treballadors o més no considera que els tràmits digitals hagin incrementat la càrrega de treball. En canvi, aquesta opinió és present en el 5,9% de les microempreses i en el 4,5% de les pimes d'entre 6 i 25 empleats.**

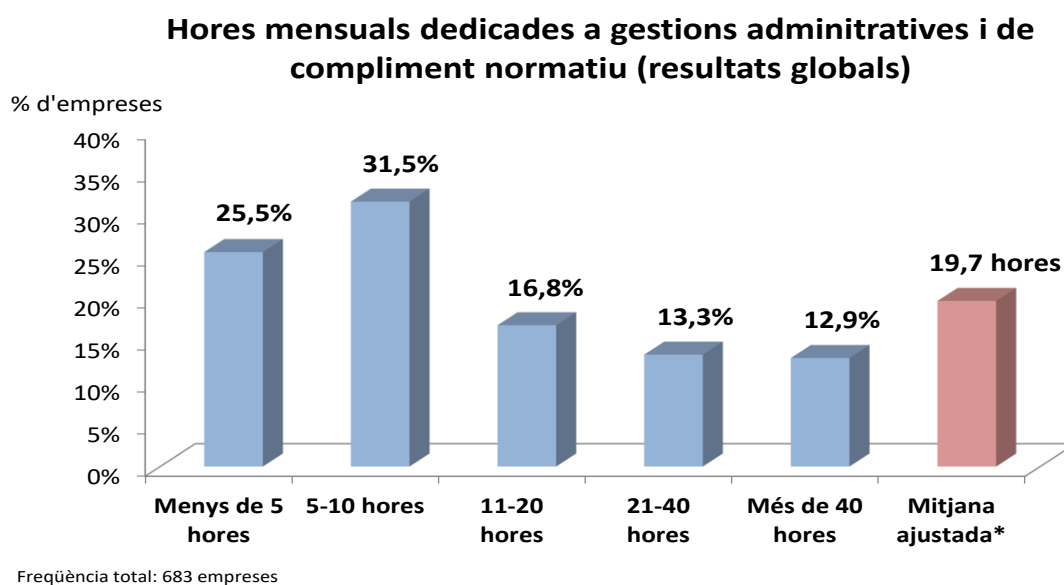
Aquestes dades confirmen que la digitalització administrativa és beneficiosa per a la majoria de les microempreses, però no amb la mateixa intensitat ni uniformitat que en els negocis més grans. Això apunta a una possible **bretxa d'adaptació digital: les petites empreses poden trobar més obstacles per aprofitar plenament els tràmits electrònics** si no són prou simples, intuïtius i adequats a la seva capacitat de gestió.

Per avançar cap a una digitalització realment inclusiva és necessari impulsar mesures de suport específiques per a pimes i microempreses. Facilitar-los l'acompanyament i adaptar les eines digitals al seu context pot contribuir a reduir desigualtats i maximitzar els beneficis globals de la transformació digital.

8. Quantes hores mensuals dedica el personal de la vostra empresa —propi o contractat externament— a gestions administratives i de compliment normatiu?

La càrrega administrativa també es mesura en hores de treball. Quantificar el temps que el personal —ja sigui propi o extern— dedica a aquestes tasques permet estimar-ne el cost d'oportunitat per al negoci i avaluar l'impacte de la burocràcia sobre l'eficiència interna i la productivitat.

Tot seguit, s'exposen les dades més rellevants derivades d'aquesta estimació del temps invertit, d'acord amb la informació aportada per les empreses.



* La mitjana ajustada s'ha calculat a partir d'un procés de depuració de la mostra, en què s'ha descartat el 3,2% dels casos corresponents a situacions extremes de sobrecàrrega, anomalies estadístiques, possibles errors de resposta o registres no representatius, amb l'objectiu d'evitar distorsions i garantir un diagnòstic més fidel.

Les empreses destinen de mitjana prop de 20 hores mensuals a gestions administratives i de compliment normatiu, l'equivalent a unes 6 setmanes de treball a l'any.

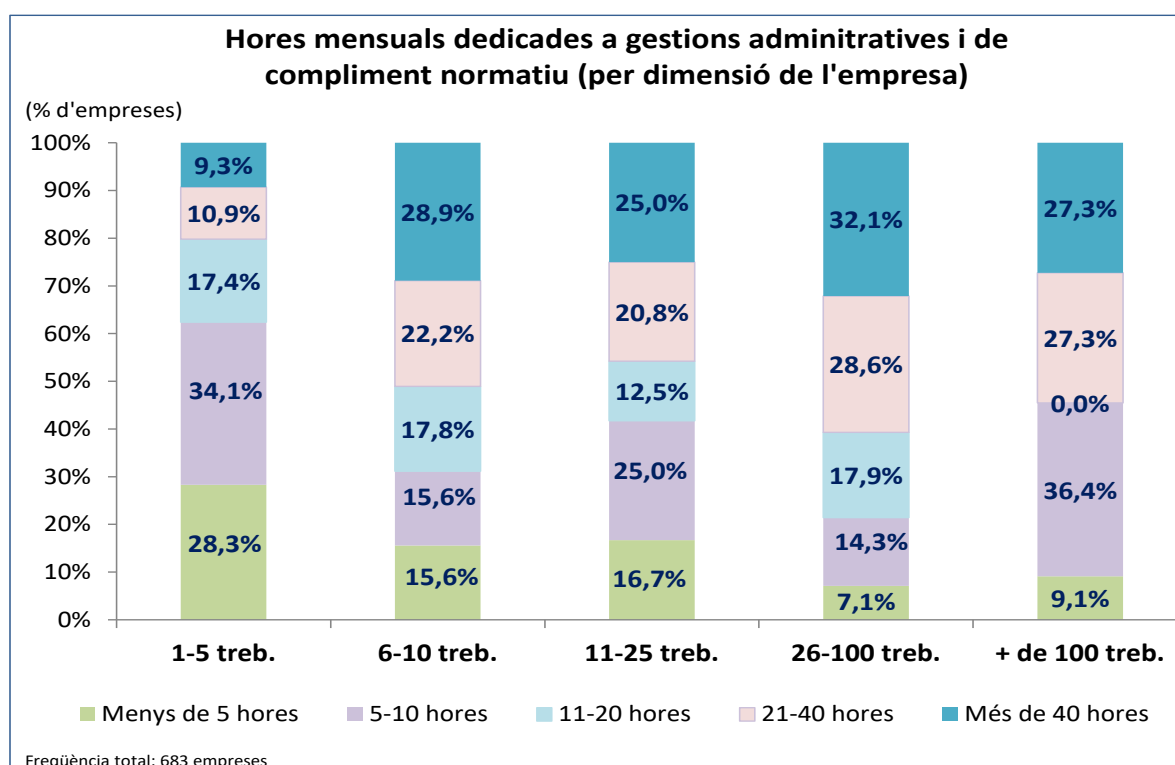
Els resultats mostren que les gestions administratives i de compliment normatiu suposen una dedicació de temps significativa. **La mitjana se situa en 19,7 hores mensuals. Aquesta xifra es correspon aproximadament amb mitja jornada laboral setmanal**, i posa de manifest el volum de recursos —propis o externalitzats— que aquestes tasques poden arribar a absorbir.

Pel que fa a la distribució, **més de la meitat del teixit empresarial (57%) hi dedica fins a 10 hores mensuals: un 25,5% menys de 5 hores i un 31,5% entre 5 i 10 hores.**

Tot i això, una proporció important declara una càrrega molt superior: **1 de cada 4 empreses supera les 20 hores mensuals**. Dins d'aquest grup, **un 13,3% es troba en la franja de 21 a 40 hores**, mentre que **un 12,9% ultrapassa les 40 hores**, és a dir, pràcticament una setmana laboral completa. Aquest darrer segment reflecteix una intensitat administrativa elevada, amb un impacte potencial sobre la productivitat i la disponibilitat de recursos per a l'activitat ordinària.

L'anàlisi segons el nombre de treballadors evidencia que la càrrega horària associada a les gestions administratives s'intensifica amb la grandària del negoci.

El contrast més clar es dona entre les microempreses i la resta de trams. En les **empreses d'1 a 5 treballadors** és relativament habitual una dedicació baixa: el 62,4% hi destina com a màxim 10 hores mensuals, i gairebé 3 de cada 10 (28,3%) no arriben a les 5 hores.



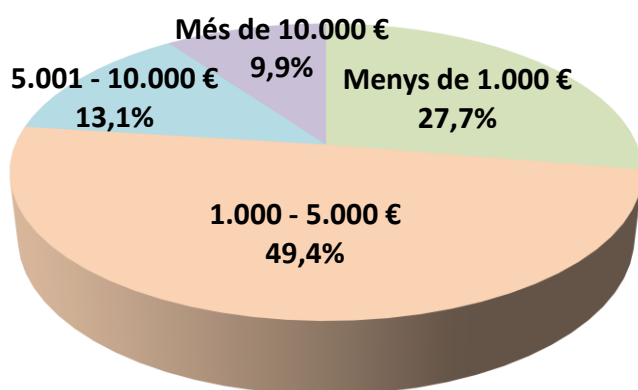
A mesura que augmenta la dimensió, aquest perfil canvia. **A partir de 26 persones ocupades, la franja inferior a 5 hores esdevé residual** —7,1% en les empreses de 26 a 100 i 9,1% en les de més de 100—, mentre que els intervals de 21 a 40 hores i de més de 40 hores guanyen pes relatiu.

En conjunt, **gairebé 6 de cada 10 empreses de més de 26 treballadors dediquen més de 20 hores mensuals a aquestes gestions**. Això representa que, quan l'empresa creix, la gestió administrativa deixa de ser una tasca puntual i passa a ocupar un espai més estructural dins de l'organització.

9. Quin cost anual aproximat tenen per a la vostra empresa les gestions administratives i el compliment normatiu (personal, serveis externs, registres, sancions, desplaçaments, etc.)?

* Nota: no s'hi inclouen els imports dels impostos o tributs en si, sinó únicament els costos associats a la seva gestió i compliment.

L'anàlisi del cost anual permet dimensionar l'impacte econòmic de la càrrega administrativa més enllà del temps dedicat, i en determina l'abast en termes de despesa efectiva i d'ús de recursos.



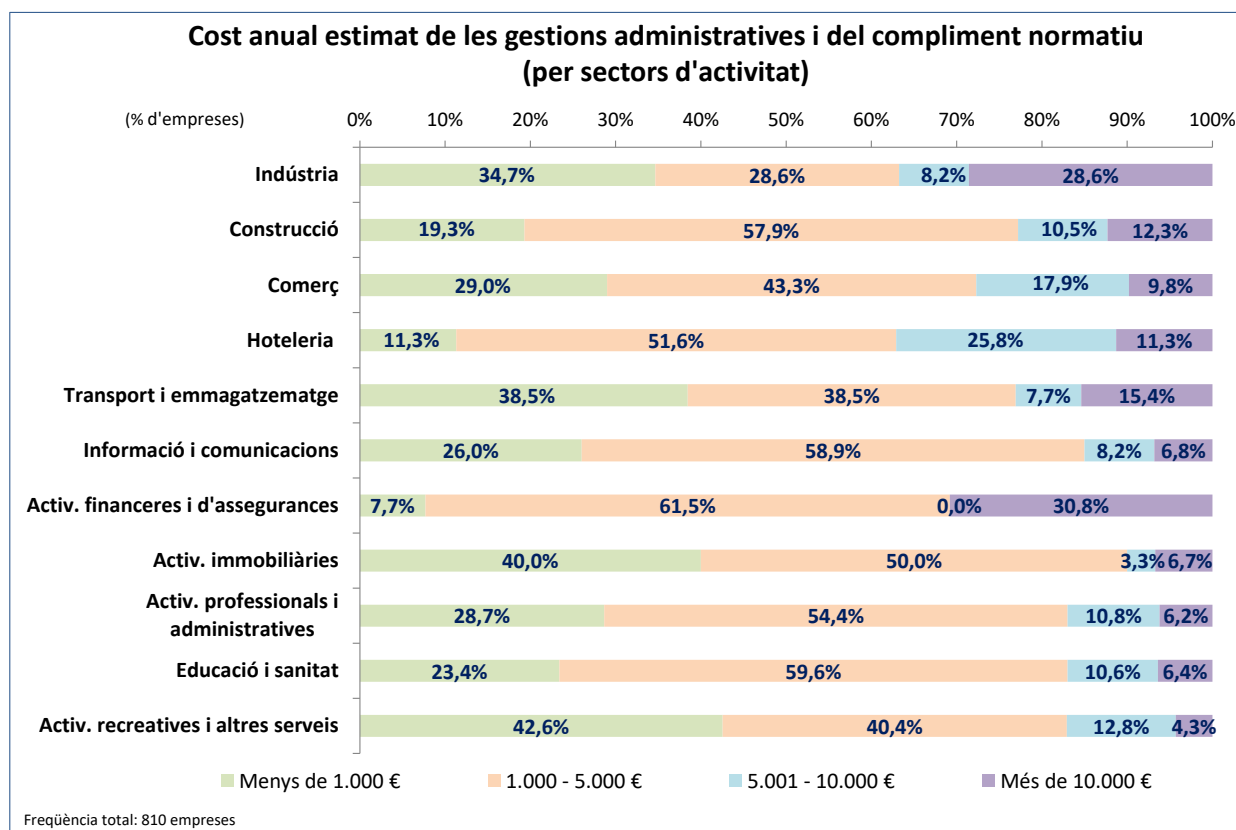
Per a la meitat del teixit empresarial la factura anual associada a la burocràcia i al compliment normatiu se situa entre 1.000 i 5.000 euros, que és el tram més representatiu.

Freqüència total: 810 empreses

Aquesta dada suggereix l'existència d'un cert *cost mínim d'operar*, vinculat a tràmits, registres, serveis externs o recursos interns, que moltes empreses han d'assumir de manera regular. Per sota d'aquest llindar, **un 27,7% de les empreses declara un cost anual inferior als 1.000 euros**. En conjunt, això significa que prop de **8 de cada 10 empreses (77,1%) assumeixen una despesa inferior o igual als 5.000 euros anuals**. Tot i que són imports relativament assumibles en termes absoluts, poden tenir una pressió rellevant en negocis petits o amb marges reduïts.

A l'altre extrem, **un 13,1% de les empreses estima que aquest cost se situa entre 5.001 i 10.000 euros anuals**, mentre que **un 9,9% la fixa per sobre dels 10.000 euros**. Aquesta distància evidencia una càrrega molt diferent segons el tipus d'empresa, el sector, la dimensió o el grau de dependència de serveis especialitzats.

Els sectors amb més exigència tècnica i reguladora —activitats financeres i indústria— concentren les despeses més elevades en matèria de compliment normatiu.



El cost econòmic del compliment administratiu i normatiu mostra un perfil diferenciat segons el sector. La forquilla anual d'entre **1.000 i 5.000 euros** és la més habitual en moltes activitats i concentra més de la meitat de les empreses en àmbits com **el financer i d'assegurances** (61,5%), **l'educació i sanitat** (59,6%), **les TIC** (58,9%), **la construcció** (57,9%), **els serveis professionals i administratius** (54,4%) i **l'hoteleria** (51,6%).

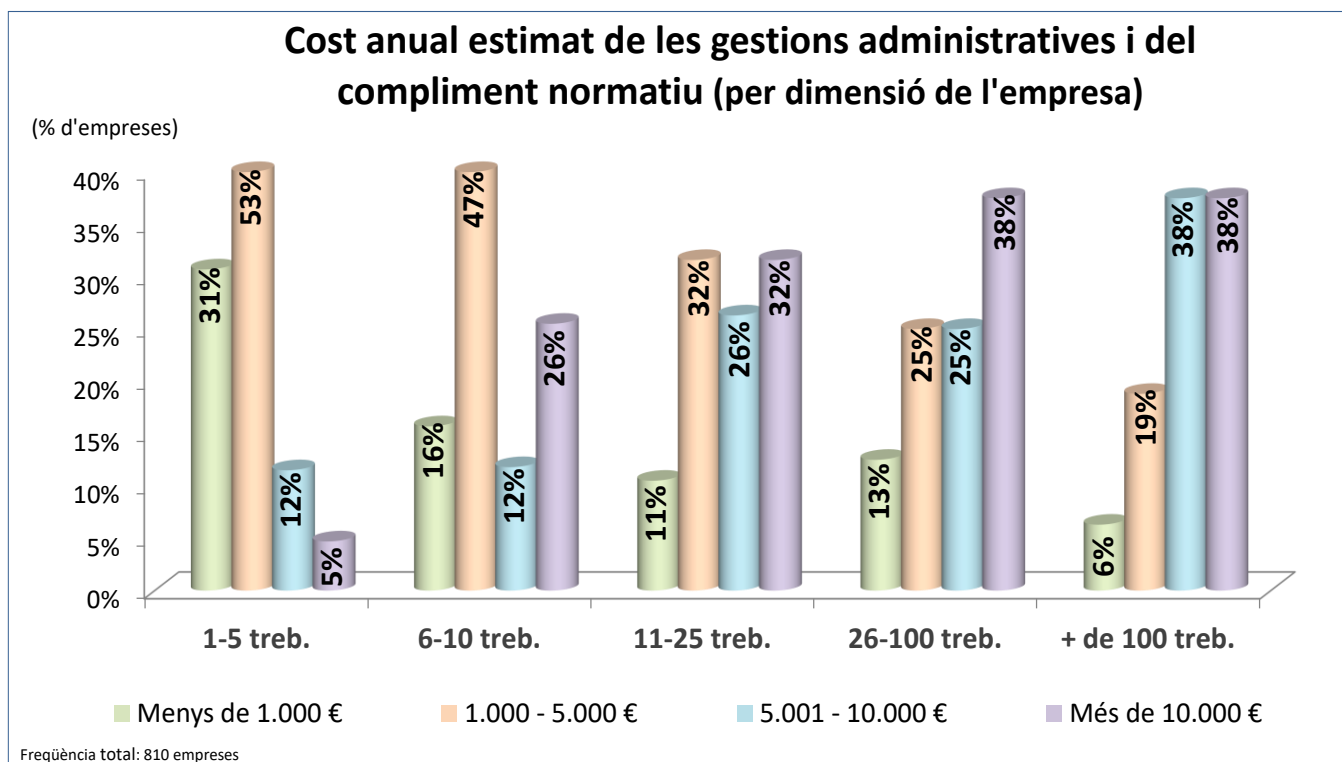
En **el sector financer**, però, aquest predomini del tram intermedi conviu amb una proporció molt remarcable d'empreses amb costos superiors als 10.000 euros (30,8%), fet que indica una distribució més polaritzada i una càrrega normativa especialment exigent per a una part del sector. En aquest mateix tram superior, també destaca **la indústria**, amb un 28,6% de les empreses.

En un nivell intermedi-alt, sobresurt **l'hoteleria**, amb un 25,8% d'empreses que situen la despesa entre 5.001 i 10.000 euros, el percentatge més elevat de tots els sectors en aquest interval.

En l'extrem oposat, els costos inferiors als 1.000 euros són més freqüents en **les activitats recreatives i altres serveis** (42,6%), **les immobiliàries** (40%) i **el transport i emmagatzematge** (38,5%).

El cost anual estimat de les gestions administratives escala amb la mida de l'empresa: en les empreses d'1 a 5 treballadors predominen els imports que no superen els 5.000 euros, mentre que, a partir dels 10 empleats, s'incrementa el pes de les despeses per sobre d'aquest llindar.

No obstant això, convé matissar que uns costos més baixos en valor absolut no sempre impliquen menys esforç econòmic per a les empreses petites, ja que, en termes relatius, la despesa de la gestió administrativa pot representar una proporció més elevada de la facturació que en una empresa de més dimensió.



Les empreses d'1 a 5 treballadors presenten els costos més baixos: el 83,8% indica una despesa de fins a 5.000 euros, i dins d'aquest col·lectiu un destacable 30,7% gasta menys de 1.000 euros anuals; en conjunt, es tracta d'un import aparentment baix, però amb una incidència que pot ser significativa en l'operativa d'un negoci petit.

En el tram de 6 a 10 ocupats, la despesa continua concentrant-se sobretot en imports moderats, amb un 47,1% d'empreses situades entre 1.000 i 5.000 euros, tot i que el segment de costos superiors ja comença a guanyar més presència.

El salt es fa més evident en els nivells següents. En les empreses d'11 a 100 treballadors, una de cada quatre (25,8%) ja declara entre 5.001 i 10.000 euros anuals, i aquesta proporció s'eleva al 37,5% en cas de les de més de 100 empleats. A més, quan se supera els 26 treballadors, gairebé 4 de cada 10 (37,5%) assoleixen despeses anuals per damunt dels 10.000 euros.

ANNEX

Distribució sectorial de la mostra
(segons CAEA-2019)

Distribució sectorial de la mostra (segons CAEA-2019)

Indústria

Secció B: Indústries extractives	Divisions: 05 a 09
Secció C: Indústries manufactureres	Divisions: 10 a 33
Secció D: Energia elèctrica, gas, vapor i aire condicionat	Divisió: 35
Secció E: Aigua, sanejament i gestió de residus	Divisions: 36 a 39

Construcció

Secció F: Construcció	Divisions: 41 a 43
-----------------------	--------------------

Comerç

Divisió 45: Venda i reparació de vehicles de motor i motocicletes
Divisió 46: Comerç a l'engròs i intermediaris del comerç, excepte comerç de vehicles de motor i motocicletes
Divisió 47: Comerç al detall, excepte comerç de vehicles de motor i motocicletes

Hoteleria

Divisió 55: Serveis d'allotjament
Divisió 56: Serveis de menjar i begudes

Altres serveis

Secció H: Transport i emmagatzematge	Divisions: 49 a 53
Secció J: Informació i comunicacions	Divisions: 58 a 63
Secció K: Activitats financeres i d'assegurances	Divisions: 64 a 66
Secció L: Activitats immobiliàries	Divisió: 68
Seccions M+N: Activitats professionals, tècniques i administratives	Divisions: 69 a 82
Seccions P+Q: Educació, sanitat i serveis socials	Divisions: 85 a 88
Seccions R+S: Activitats artístiques i recreatives; altres serveis	Divisions: 90 a 96