

Servicios de Desarrollo Empresarial y desempeño de las micro y pequeñas empresas en el Perú: el caso de los sectores confecciones y metalmecánica¹

Juan Manuel García y Manuel Hernández – GRADE



Impacto: debe buscarse mecanismos para adaptar los SDE a las exigencias de la demanda.

El número de las micro y pequeñas empresas (MYPES²) ha aumentado considerablemente dentro de la economía nacional. Según el último censo económico del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)³, en 1993, cerca del 98% de los establecimientos informantes en el nivel nacional contaba con menos de 20 personas ocupadas. La Encuesta Na-

cional de Hogares muestra que un 60% de la PEA urbana ocupada en el sector asalariado privado labora en centros de trabajo con menos de 10 trabajadores (microempresas) y un 10%, en unidades productivas que tienen más de 10 y menos de 20 empleados (pequeñas empresas)⁴.

Sin embargo, la participación en el producto bruto interno (PBI) de estas empresas es aún reducida y, según Villarán⁵, no está acorde con la importancia de la generación de empleo en este sector. Ello se debe, principalmente, a que el empleo generado en las MYPES es, en su mayoría, de bajos ingresos y se desarrolla en condiciones precarias, pues en este sector se ubican negocios o actividades realizadas por hogares pobres, cuyos miembros tienen la necesidad de autoemplearse en actividades de baja productividad como una estrategia de supervivencia⁶.

«Los SDE son servicios destinados directamente al mejoramiento de la capacidad de las empresas. Se les puede catalogar como bienes de experiencia, en la medida que sus cualidades solo se revelan cuando son usados»

La literatura señala que entre los principales problemas que impiden el desarrollo de las MYPES, se encuentran: el limitado acceso y dificultades de financiamiento de los Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE), como son los servicios de asesoría legal, capacitación, asistencia técnica y comercialización y marketing.

En el presente artículo se analiza las características y el impacto de los SDE en el desempeño de las MYPES, para lo cual se utiliza indicadores de rentabilidad, productividad y crecimiento, así como información para los sectores confecciones y metalmecánica en particular.

1/ Resumen del documento titulado "Servicios de Desarrollo Empresarial y desempeño de las Micro y Pequeñas empresas en el Perú: el caso de confecciones y Metalmecánica". Podrá descargar la versión completa desde <http://www.consortio.org/programa2001.asp>

2/ En el texto no se utiliza la denominación PYME que se refiere actualmente a las pequeñas y medianas empresas. Sin embargo, no hay una definición precisa de MYPE [aparte de la definición legal contemplada en la Ley 28015: "Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa" (2-7-2003)].

3/ Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (1993). *III Censo Nacional Económico 1993-1994 (CENEC)*. Lima: INEI.

4/ 59,4% y 9,8% respectivamente, según la ENAHO del III trimestre de 2000.

5/ Villarán, Fernando (1998). *Riqueza popular, pasión y gloria de la pequeña empresa*. Lima: Ediciones del Congreso del Perú. La participación de la MYPE varía según sectores y su nivel total no llega al reportado en diversos informes (42,1%). Se presume que dicho nivel sea menor.

6/ Estas empresas forman parte del sector denominado de "subsistencia", en contraposición a las empresas de "acumulación", que manejan una lógica de mercado y competencia.

Definición de Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE)

Los SDE son servicios destinados directamente al mejoramiento de la capacidad de las empresas. Se les puede catalogar como bienes de experiencia, en la medida que sus cualidades solo se revelan cuando son usados. Los SDE forman parte de un conjunto de servicios que son utilizados por las empresas, entre ellos se encuentran: los servicios de soporte básico, los servicios empresariales y los servicios financieros.

Entre los principales SDE tenemos: programas de capacitación, asesoría legal tributaria y contable, asistencia técnica en procesos y producción, provisión de información sobre tecnología, servicios de *marketing* y publicidad, y servicios de comercialización y distribución.

Estos servicios resultan importantes para el mejoramiento de los procesos productivos de las MYPES; sin embargo, acceder a ellos resulta difícil por los siguientes factores:

- *Factores externos:* alto grado de informalidad de estas empresas, trabas burocráticas, acceso limitado a servicios de información de mercados y a mecanismos de financiamiento, y la concentración de las MYPES en sectores tradicionales de alta competencia.
- *Factores internos:* falta de enfoque empresarial de los microempresarios, estructura de gestión familiar, bajos niveles de productividad, problemas de control de calidad, dificultades para alcanzar economías de escala y nivel tecnológico atrasado.

Mercado de Servicios de Desarrollo Empresarial en el Perú

En el Perú, el mercado de SDE presenta un alto grado de heterogeneidad por la diversidad de empresas o proveedores que lo conforman. Estos últimos pueden ser proveedores que brindan el servicio gratuitamente, a través de subsidios o subvenciones, o proveedores privados.

Los subsidios van en contra de la creación de mecanismos de autosostenimiento en los proveedores de los SDE, los cuales permitirían asegurar la provisión sostenible del servicio. En ese sentido, es necesario impulsar el manejo empresarial de los proveedores de SDE, cambiando su carácter de "donantes". Ade-

«En el Perú, el mercado de SDE presenta un alto grado de heterogeneidad por la diversidad de empresas o proveedores que lo conforman»

más, la entrega del servicio debe adecuarse a las características de la demanda, de esta forma las empresas que reciben los servicios pasan de ser "beneficiarios" a ser "clientes". Con ello, tomarían conciencia del valor del servicio y estarían en la capacidad real de exigir un servicio de mejor calidad.

Análisis de los sectores bajo estudio⁷

Sector confecciones

En el período 1992-1997, este sector creció a una tasa promedio de 4,6%. Posteriormente, la producción se redujo, para recuperarse desde el año 2000. Este sector ha mostrado una notable orientación exportadora, convirtiéndose en el principal rubro de exportación no tradicional del país.

En el Pre-Censo de establecimientos realizado por el INEI en 1999, que abarca cinco ciudades⁸, se registran 3.552 empresas del sector, pero solo 1.911 declara tener 2 o más trabajadores. Estas empleaban a más de 14.100 personas. De los datos se desprende que las MYPES del sector generan, prácticamente, el mismo número de puestos de trabajo que la mediana y gran empresa. Pese al reducido número de las últimas con respecto al total (2,1%), las primeras absorben el 41,6% de empleo en el sector; mientras que las empresas de más de 40 trabajadores, el 42,5%.

Sector metalmecánica

Este sector ha experimentado cierta desaceleración durante los últimos años de la década pasada, producto de la menor actividad de la economía peruana en su conjunto. Entre 1997-1999, la producción se

7/ En el presente estudio se considera como microempresa a aquella que posee entre 2 a 10 trabajadores, y como pequeña empresa a la que tiene entre 11 y 40 trabajadores.

8/ Lima Metropolitana, Arequipa, Trujillo, Huancayo y Juliaca.



Poca demanda: MYPES utilizan mínimamente los SDE. Lo poco que se demanda es de carácter obligatorio.

contrajo, luego de expandirse en el período 1992-1995. Desde el año 2000 mostró un proceso de recuperación, aunque poco claro en relación con el comportamiento del sector confecciones.

Por otro lado, las exportaciones del sector han sido reducidas, lo que muestra la elevada orientación hacia el mercado interno de esta actividad. La participación de este sector en el PBI manufacturero fluctuó entre 8% y 9% en estos últimos años. Sobre la base del registro censal del INEI de 1999, tenemos 4.239 establecimiento del sector metalmecánica, pero solo 2.819 declaran tener 2 o más trabajadores. Con relación a la distribución del personal ocupado según el tamaño de empresa, se detecta que el 60,5% de los trabajadores del sector se encuentran en las MYPE y un 21% en empresas de más de 40 personas. Es decir, las MYPE emplean a 13.700 personas y generan tres veces más empleo en este sector que las grandes y medianas empresas.

El mercado de Servicios de Desarrollo Empresarial para las MYPE del sector confecciones y metalmecánica

El mercado de SDE en el Perú no ha generado una oferta privada adecuada para las MYPE. Además,

9/ Robles, Miguel; Jaime Saavedra, Máximo Torero, Néstor Valdivia y Juan Chacaltana (2001). *Estrategias y racionalidad de la pequeña empresa*. Lima: GRADE, OIT, Mesa de coordinación PYME. Esta encuesta fue efectuada en octubre de 2000 a una muestra representativa de micro y pequeñas empresas de ambos sectores (252 de confecciones y 287 de metalmecánica), en las ciudades de Lima Metropolitana, Arequipa, Trujillo, Huancayo y Juliaca.

muchos de estos servicios se han brindado a través de programas que cuentan con ayuda estatal y con fondos de la cooperación internacional, que muchas veces se adecuan más a los lineamientos de los organismos donantes que a las necesidades de la demanda. A pesar de ello, este mercado ha presentado cierto dinamismo en los últimos años, con una mayor participación del sector privado.

En lo que sigue se resume los principales resultados sobre la oferta y demanda de SDE, obtenidos del análisis de la encuesta a empresas realizada por el Instituto Cuánto, en el marco del estudio de Robles (2001)⁹, y del desarrollo de entrevistas con cuestionarios abiertos aplicadas a diversos proveedores de SDE.

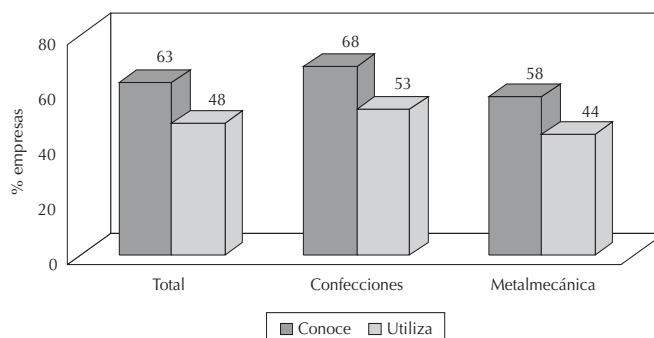
La encuesta mencionada corrobora la situación de falta de información respecto de los SDE, pues 6 de cada 10 MYPE conoce la existencia de estos servicios, pero menos de 5 empresas los utiliza o los ha utilizado en algún momento.

Por sectores, el mayor conocimiento y uso de SDE recae en el sector confecciones. Hay que reconocer, además, que dicho sector ha tenido un dinamismo mayor y ha concentrado un conjunto de programas y centros de servicios más consistentes.

Si desagregamos los SDE utilizados por tipo, encontramos que la contratación de servicios contables y tributarios son claramente los de mayor importancia. Como señalan Robles *et al.* (2001), la creciente presión tributaria percibida por los microempresarios, los ha obligado a demandar un mayor número de este tipo de servicios. Además, si consideramos que los

Gráfico 1

Grado de conocimiento y utilización de los SDE según sector



Fuente: Elaboración propia sobre la base de la encuesta realizada por Cuánto.

Cuadro 1

Intensidad en el uso de SDE por sector, según área del servicio

	Confecciones	Metalmecánica	Total
<i>Tiempo de duración</i> (como % del tiempo de funcionamiento de la empresa)			
Asuntos legales	9,74	17,02	13,64
Tributación / Contabilidad	36,27	30,53	33,42
Administración	14,85	8,25	11,18
Proceso de producción ^{1/}	2,22	4,75	3,71
Capacitación	2,69	5,92	4,52
Comercialización y <i>marketing</i>	3,03	0,92	1,66
Finanzas	1,22	1,00	1,13
<i>Total</i>	<i>18,61</i>	<i>15,64</i>	<i>17,01</i>
<i>Gasto</i> (como % de ventas de la empresa)			
Asuntos legales	0,51	0,84	0,69
Tributación / Contabilidad	0,86	1,12	0,98
Administración	0,05	0,73	0,45
Proceso de producción ^{1/}	0,07	0,90	0,58
Capacitación	0,19	0,28	0,23
Comercialización y <i>marketing</i>	0,40	0,13	0,22
Finanzas	0,07	0,12	0,09
<i>Total</i>	<i>0,59</i>	<i>0,83</i>	<i>0,71</i>

1/: Incluye innovación tecnológica.

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la encuesta realizada por Cuánto.

«El mercado de SDE en el Perú no ha generado una oferta privada adecuada para las MYPE. Además, muchos de estos servicios se han brindado a través de programas que cuentan con ayuda estatal y con fondos de la cooperación internacional...»

otros SDE tienen un grado de utilización significativamente menor (menos de 9% del total de empresas), se deduce que la razón por la cual las MYPES están utilizando este tipo de servicios es, básicamente, la demanda inducida por las exigencias legales y tributarias.

El servicio está provisto, principalmente, por profesionales independientes, quienes, en su mayoría, pro-

veen servicios tributarios y contables. La elección de este tipo de profesionales se debería a sus vínculos de amistad y parentesco con los microempresarios.

Como era de esperarse, el tiempo de duración está fuertemente influenciado por el uso intensivo de los servicios tributarios contables (véase el cuadro 1), aunque existen otros servicios que son también utilizados con cierta frecuencia, como los servicios legales y de administración. El gasto de las MYPE en estos servicios es por demás reducido. Llama la atención que las MYPE de metalmecánica muestren, en comparación con la de confecciones, un mayor gasto relativo en el uso de cualquier SDE, a pesar de que los servicios que utilizan son de menor duración, lo cual indicaría que tienen una mayor disposición a pagar.

Características de la oferta de SDE

a. *Heterogeneidad de la oferta*

Existe una gran variedad de proveedores, de tipos de servicios brindados y de estrategias adoptadas en su



No hay impacto sobre el empleo: los efectos de los SDE son nulos sobre el empleo.

provisión. Sus principales problemas son: la escasez de servicios de calidad y la falta de adecuación de la oferta a las necesidades de la demanda.

Con respecto a la estructura de la oferta, el 62% del mercado está formado por profesionales independientes, seguidos por las instituciones estatales con 11,3% y por las empresas privadas y las ONG. La participación relativa de los independientes es mayor según el número de semanas, posiblemente porque la mayoría de ellos brinda servicios de tributación y contabilidad que suelen ser durables.

b. Calidad del servicio

A fin de evaluar la calidad del servicio, se construyó un índice que reflejara el grado de satisfacción de los micro y pequeños empresarios que utilizan o han utilizado el servicio. Según los resultados, los servicios de administración parecen ser los de mejor calidad; mientras que los de capacitación y tributación, justamente los más utilizados, son los de menor calidad.

Con respecto a los proveedores, se puede encontrar tres grupos en orden descendente, según la calidad del servicio: i) los institutos, gremios y empresas privadas; ii) los profesionales independientes, universidades, ONG e instituciones estatales, y iii) los municipios.

Para interpretar estos resultados, se debe tener presente que los profesionales independientes y las empresas tienen fines de lucro y los proveedores en el

ámbito público, no. La competencia entre entidades estatales u ONG por la obtención de fondos haría que ellas, muchas veces, antepongan los intereses de los donantes a las necesidades de las empresas que se proponen ayudar.

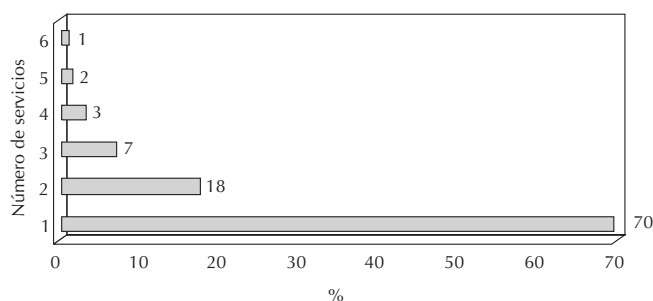
Características de la demanda de SDE

a. Número de SDE utilizados

Se comprueba que el 70% de las empresas solo utilizó un tipo de los mencionados servicios, sobre todo de tributación y contabilidad (véase el gráfico 2).

Gráfico 2

Número de SDE utilizados



Fuente: Elaboración propia sobre la base de la encuesta realizada por Cuánto.

Resulta importante conocer, además de la intensidad y uso de los SDE, cuál es el perfil que encierran las empresas que usan este tipo de servicios. Para ello se elaboró un modelo probit que calculaba la probabilidad de usar al menos un SDE, en función de un grupo de características de la MYPE¹⁰. Los resultados muestran que el mayor grado de educación de las personas hace que los empresarios sean más propensos al uso de SDE. No existen grandes diferencias según el tamaño de la empresa, aunque aquellas con 6 a 10 trabajadores muestran una probabilidad mayor. Las empresas entre 5 a 10 años y las empresas del sector confecciones muestran un mayor uso de SDE.

Otras características relacionadas con un mayor uso de SDE son: i) la pertenencia a un gremio, que eleva

«La educación en la empresa es el factor más importante relacionado con un mayor uso de SDE...»

10/ Se estimó también un modelo probit ordenado para analizar la probabilidad de usar un determinado número de SDE, cuyos resultados fueron similares.

en 23 puntos porcentuales la propensión a contratar SDE; ii) una baja proporción de familiares no remunerados; y iii) que la empresa enfrente una alta competencia y compita en calidad.

La educación en la empresa es el factor más importante relacionado con un mayor uso de SDE, con la exclusión de los servicios tributarios y contables. Otro resultado, que reafirma lo encontrado anteriormente, es el hecho de que las empresas que compiten en calidad siguen mostrando una mayor probabilidad de uso. Si se excluye a los servicios tributarios y contables, el mayor uso de SDE se concentra en empresas de 10 a más trabajadores. Este resultado refleja que las empresas de menor tamaño suelen contratar servicios tributarios-contables, los cuales no pueden ser provistos por ellas mismas y hace necesario el uso de otro tipo de servicios, tales como legales, administrativos y de producción; a diferencia de las empresas más grandes, que sí pueden proveer este tipo de servicio.

b. Atributos deseados en los SDE

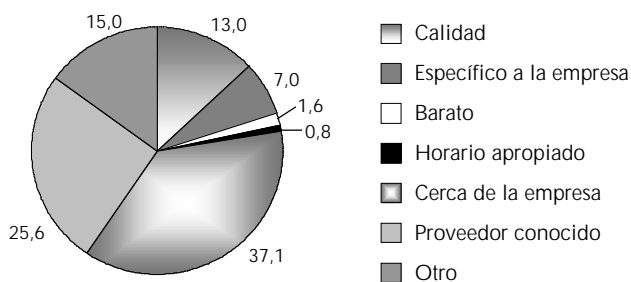
La demanda de SDE tiene que ver con los atributos deseados en los servicios que les gustaría recibir a las MYPES (véase el gráfico 3). Lo que más se valora en los servicios es su calidad y su adecuación con las necesidades de la empresa.

Si tomamos en cuenta, por el contrario, los motivos por los cuales las MYPES no utilizan SDE, observamos que casi la mitad de los encuestados aduce no necesitar ningún servicio y un porcentaje menor, que no tiene tiempo o le falta dinero (véase el gráfico 4). Esto se explicaría por el desconocimiento que tienen los empresarios de los beneficios de estos servicios.

Ahora, es importante identificar la brecha que existe entre lo que se desea y lo que se recibe en la práctica

Gráfico 3

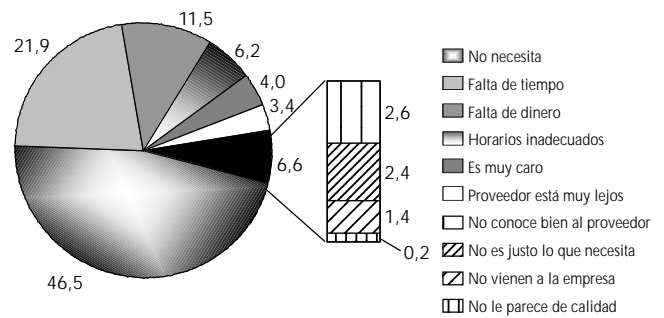
Atributos deseados en los SDE



Fuente: Elaboración propia sobre la base de la encuesta realizada por Cuánto.

Gráfico 4

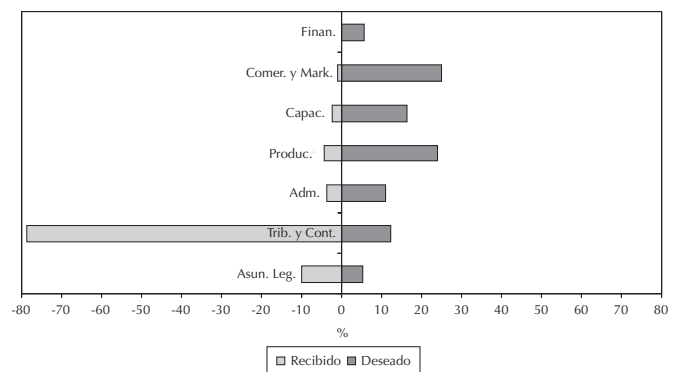
Razones para no utilizar SDE



Fuente: Elaboración propia sobre la base de la encuesta realizada por Cuánto.

Gráfico 5

Estructura porcentual de los SDE recibidos y deseados



* : Incluye innovación tecnológica.

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la encuesta realizada por Cuánto.

(véase el gráfico 5). A pesar de que los servicios que más interesa a las MYPE de ambos sectores son los de comercialización y *marketing*, producción y capacitación, los servicios de tributación y contabilidad son los más usados por las crecientes exigencias de la normatividad tributaria y legal.

Adicionalmente, se observa que la disposición a pagar por la mayoría de servicios es mayor que el pago efectivamente realizado: las MYPE estarían dispuestas a pagar 11% más que el pago promedio, efectivamente realizado, de 36 soles por semana.

Cabe señalar que el uso de SDE se incrementa hasta cierto nivel de utilidad de la empresa (10.000 soles anuales aproximadamente) y a partir de ese punto decrece de manera continua. Esto se debería al ma-

por uso de los servicios tributarios-contables en las empresas de menor utilidad. En las MYPES más rentables, en cambio, la probabilidad que la provisión de estos servicios se brinde al interior de las mismas y se utilicen otros tipos de SDE es mayor. Sin embargo, la reducción de los servicios tributarios-contables no se compensa con el mayor uso de SDE alternativos. Asimismo, los recursos que se ahorran en dichos servicios no se reinvierten en SDE alternativos.

Impacto de los SDE en el desempeño empresarial

Para estimar el efecto del uso de SDE en las MYPE de los sectores mencionados, se utilizaron tres variables distintas que reflejan el desempeño de las empresas. Estas fueron: a) *la variación anual del empleo*, que se mide como el crecimiento anual medio del número de trabajadores de la empresa desde la apertura del negocio hasta el momento de la encuesta; b) *un indicador de rentabilidad*, obtenido a partir de la división de las utilidades sobre el total de ventas de la empresa, con relación a los últimos doce meses anteriores al mes de la encuesta; y c) *el valor del producto medio del trabajo*, que resultó de dividir el valor de la producción anual entre el número total de trabajadores de la empresa.

A partir del análisis econométrico de regresión, se analizó la relación que existe entre las variables mencionadas y el uso de SDE controlando las características de las empresas¹¹. Para el caso del uso individual de los distintos SDE, encontramos que solo los servicios de desarrollo en el área financiera tienen un efecto significativo en la variable rentabilidad.

Otro resultado fue que el número de SDE utilizados no afecta el empleo, pero sí reduce la rentabilidad y aumenta el producto medio de las empresas. La reducción de la rentabilidad se explicaría porque cualquier beneficio podría verse contrarrestado por el costo del servicio. La duración del servicio, por otro



Mayor nivel de instrucción de los empresarios: eleva la probabilidad de beneficiarse de los SDE.

lado, tiene un efecto significativo y positivo en el empleo y en el producto medio para el sector metal-mecánica.

Por último, el tipo de proveedores parece no tener ningún efecto en la productividad. El efecto sería negativo en la rentabilidad de las empresas de metal-mecánica, si el servicio es provisto por instituciones estatales; positivo en el empleo, si el servicio es provisto por profesionales independientes; y negativo, si es provisto por el Estado.

Por otro lado, hay que considerar también que la existencia de vínculos con empresas grandes, por ejemplo a través de la provisión de insumos, y la cercanía con empresas competidoras favorecen la utilización de SDE. Asimismo, la pertenencia a asociaciones o gremios de empresas permite el acceso de las MYPES a estos servicios.

Reflexiones

A partir de las constataciones expuestas anteriormente, se desprenden algunas consideraciones finales sobre la provisión de los SDE a las MYPES.

- *Existe un problema de poca demanda y utilización de estos servicios por parte de las MYPES.* Lo poco que se demanda suele ser de carácter obligatorio, como los servicios tributarios y con-

«La falta de información de los agentes sobre los SDE existentes también dificulta la demanda de este tipo de servicios»

11/ Se estimó diversas especificaciones utilizando como variables de control características del conductor (sexo, edad, educación, experiencia en rama afín y si aprendió solo el negocio) y características de la empresa (tamaño inicial, porcentaje de trabajadores familiares, ratio capital-trabajo, local utilizado solo para el negocio, control de calidad, quién toma decisiones, grado de formalidad, porcentaje de clientes individuales, tiempo de relación con el proveedor). Se consideró los tipos y número de los SDE utilizados (gratuitos y pagados), la duración de los servicios y si son provistos por profesionales o por el Estado y/o municipios. No se consideraron los servicios contables y tributarios.

tables. La falta de información de los agentes sobre los SDE existentes también dificulta la demanda de este tipo de servicios. Además, la propia naturaleza de la MYPE limita el desarrollo de la demanda en este sector porque, por lo general, estas empresas son negocios de subsistencia que utilizan trabajo no remunerado y cuya orientación de mercado no es la más adecuada, pues compiten en menores precio y no en mejoras de calidad.

- *Existe una falta de concordancia entre los SDE existentes y los deseados.* Si bien muchos proveedores tienen clara la necesidad de utilizar un enfoque de mercado, todavía dependen del financiamiento externo y no han logrado la autosostenibilidad. En este sentido, se plantea el uso de fondos concursables que fomenten la competencia entre los proveedores por los subsidios disponibles. La idea es reducir gradualmente cualquier tipo de subsidio en el mercado, hasta que las empresas puedan recuperar sus costos y ser autosostenibles en el tiempo.
- *La complementariedad de los SDE sería un factor determinante en su impacto en el desempeño de las MYPE,* ya que mientras más SDE utilice una empresa, su efecto en la productividad es mayor. Además, una mayor duración del servicio tendría un efecto importante en la expansión de las empresas. En este sentido, sería conveniente concentrar los subsidios en un menor número de empresas, pero de manera más sostenida.
- *El impacto de los SDE en el desempeño no es muy claro,* pues existen problemas de calidad y adecuación. Existe la evidencia, aunque no sea concluyente, que la forma de provisión más eficiente sería la privada.

En conclusión, debe buscarse mecanismos para adaptar los SDE a las exigencias de la demanda, tomando en cuenta las características de los agentes involucrados. Estas medidas deben enmarcarse en el papel promotor del Estado, siendo muy importante estable-

«...se plantea el uso de fondos concursables que fomenten la competencia entre los proveedores por los subsidios disponibles»

cer sistemas que faciliten el acceso de los empresarios a información sobre las características de los SDE y sobre formas de acceso al sistema financiero, con el fin de influir en la demanda y efectividad del uso de SDE. Además, es necesaria la reducción gradual de todo tipo de subsidios, que impiden que los empresarios tomen conciencia del valor real de los servicios brindados.

Por otro lado, es importante que el Estado promueva la eficiencia de la oferta privada de SDE, siendo una de las principales tareas conseguir su autosostenibilidad. Se podría ofrecer SDE casi gratuitos o subsidiados en un principio (con mecanismos de copago) y, con el tiempo, buscar que los proveedores recuperen los costos y se vuelvan sostenibles. Este tipo de intervención debe orientarse, principalmente, al grupo de MYPE con mayor potencial de crecimiento, que puedan sostener un mercado privado de SDE.



Servicios de administración: son los que muestran mejor calidad.