

FACTORES QUE PERMITEN MEJORAR EL SERVICIO EN LOS CENTROS DE APOYO A MIPYMES, LOGRANDO ASÍ LA Y GENERACIÓN DE EMPLEOS

Track 5: Emprendimiento y PYMES

Resumen

Esta es una investigación explicativa que tiene como objetivo determinar los factores que permiten mejorar el servicio que ofrecen los Centros de Apoyo a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas localizados en San Antonio, TX, Estados Unidos de América, Sao Paulo, Sao Paulo, Brasil, Santiago de Chile, Chile y Monterrey, N.L., México y que gracias a ese apoyo recibido las MIPYMES podrán crecer y sobre todo generar empleos. En primera instancia se presenta la estructura de los Centros de Apoyo a MIPYMES como consecuencia de las políticas empresariales de cada país. Después se presenta una revisión de estudios teóricos sobre cada uno de los siguientes factores propuestos como hipótesis que : La Calidad, Continuidad y Pertinencia de los servicios, el Perfil del Asesor, el Costo de los Servicios, la Accesibilidad de los Centros, los Espacios Físicos de Atención y la Difusión y Promoción de los servicios brindados por los Centros, son los factores que permitirán mejorar el servicio en los Centros y de esta manera puedan impulsar el crecimiento de las MIPYMES y así generen nuevos empleos. Finalmente se presenta el análisis de resultados cuantitativos de la regresión lineal utilizando el SPSS que muestra que la generación de nuevos empleos es directamente proporcional a la Calidad de los servicios ofrecidos por los centros y es inversamente proporcional al Costo que se cobra a las MIPYMES que reciben este apoyo de los diferentes Centros.

Palabras clave: PYMES, Empleos, Política Empresarial

Introducción

Existe mucha información de fuentes de datos secundarias que hablan sobre las MIPYMES y su realidad en diferentes contextos y países y todos hacen mención de la importancia de estas empresas en la economía del país. Además se encontró literatura sobre casos exitosos y sobre recomendaciones que la CEPAL (2011) y otros sobre lo que países latinoamericanos han hecho para mejorar las políticas empresariales. También hay innumerables estudios que hablan del perfil emprendedor y su cultura empresarial, como *Journal of Managerial Psychology* (1999), *Asia Entrepreneurship Journal* (2000), y *Journal of Technology Management* (2013). Sin embargo, no se encontró algún reporte o investigación que hable del grado de correlación entre las distintas variables de modelos exitosos con respecto a la generación y conservación del empleo, justificando así la realización de esta investigación y sobre todo que se haga un estudio internacional tomando cuatro países: EE.UU., Brasil, Chile y México. .

Debido a la importancia que tienen estas empresas varios países crearon los Centros de Apoyo a MIPYMES que permitan promover y apoyar iniciativas de mejoramiento de la competitividad de las micro y pequeñas empresas y fortalecer el desarrollo de la capacidad de gestión de sus empresarios. A continuación se detallan los mecanismos de la creación de los centros de apoyo en pos de las MIPYMES que como política pública se han implementado en EE.UU., Brasil, Chile y México.

- **En los Estados Unidos:** Los americanos han sido pioneros en el ámbito de apoyar a las MIPYMES debido en parte, a la cultura emprendedora norteamericana. En 1953 se creó una agencia federal de apoyo a las MIPYMES llamada “Small Business Administration” (SBA) con el objetivo de asistir, asesorar, y proteger los intereses de las MIPYMES. (SBA.GOV, 2013). Actualmente están agrupados en una asociación llamada ASBDC (Americas Small Business Development Centers), la cual tiene una red nacional con más de 1,000 centros que atienden a 1.25 millones de MIPYMES y

empresas de nueva creación, y son el programa federal de EE.UU. más grande y más exitoso ofreciendo servicios de asesoría y capacitación a las MIPYMES.

- **En Brasil:** Brasil tiene un modelo llamado Servicio Brasileño de Apoyo a Empresas (SEBRAE), creado en el año 1972, donde impulsa a las Micro y Pequeñas Empresas desde una red de Centros de Apoyo a MIPYMES a fin de estimular el espíritu empresarial en Brasil. SEBRAE es administrado por la Iniciativa Privada, operando de la mano con el sector público, no se vincula a la estructura pública federal y en ella laboraban 4,500 empleados.
- **En Chile:** El modelo chileno de apoyo a MIPYMES se llama Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC). Es una Cooperación de Derecho Privado, dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que se creó en 1952.
- **En México:** La estrategia mexicana para apoyar a las MIPYMES comenzó con el Fondo PYME en el año 2003, que después en el 2012 se convirtió en el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM), y es ahora el INADEM el administrador de dicho fondo (Secretaría de Economía, 2010). Los apoyos se agruparon en 5 rubros: emprendedores, micro empresas, MIPYMES, empresas gacela y empresas tractoras. En el 2013, 806 empresas fueron apoyadas con recursos del INADEM. A diferencia de los otros tres modelos, el caso mexicano no contempla en ninguna de sus convocatorias un presupuesto para gasto corriente como organismo gestor de recursos para MIPYMES.

Debido a que estos Centros permiten el desarrollo, el buen funcionamiento y el incremento del número de MIPYMES en estos cuatro países, este artículo versa en determinar desde una perspectiva teórica documental cuales son los factores críticos de éxito en el funcionamiento de los Centros de Apoyo a MIPYPES que permiten ofrecer un mejor servicio a las empresas que inciden en la generación de empleos.

Objetivos

El objetivo general es determinar los factores críticos de éxito que permiten mejorar el servicio que ofrecen los Centros de Apoyo a MIPYMES en Chile, Brasil, EE.UU. y México que han influido para que las MIPYMES atendidas por ellos puedan generar y/o conservar más empleos.

Por lo tanto, esta investigación es relevante ya que está enfocada a medir los servicios de los Centros de Apoyo a las empresas. Dichos servicios han permitido que las MIPYMES, al ser la columna vertebral de toda economía de mercado, puedan crecer y generar más empleos. Por consiguiente, la pregunta de investigación es: ¿Cuales son los factores críticos de mejora del servicio en los Centros de Apoyo a MIPYMES que les permite impulsar la generación de empleo?

Con base en un análisis documental y teórico los factores que se proponen en la hipótesis son: Calidad, Continuidad y Pertinencia de los servicios; el Perfil del Asesor; el Costo de los Servicios; la Accesibilidad de los Centros; los Espacios Físicos de Atención y la Difusión y Promoción del los servicios brindados por los mismos.

Revisión de la Literatura

En América Latina, las políticas públicas de apoyo y fomento de las MIPYMES tienen cerca de un cuarto de siglo. Sin embargo, estas políticas públicas a nivel América Latina, según Gatto, Ascúa & Aggio, (2009), han producido una alta inconsistencia temporal en las principales instituciones públicas responsables de la política pública de fomento a las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME).

Además, los estudios de Carlo Ferraro & Stumpo (2010), han mostrado que a nivel América Latina, en vez de haber políticas integrales para alentar el crecimiento de las

MIPYMES, la política empresarial se ha caracterizado por acciones aisladas con presupuestos menores al 0.1% del PIB y con baja coordinación y continuidad. Esto afecta enormemente a un gran número de empresas latinoamericanas ya que como lo señala Sandra Christensen (1993), en los países de América existe una economía dual, hecha por un lado de muchas empresas pequeñas y medianas, y por otro lado, unas pocas empresas muy grandes.

En el caso de México en un estudio de Lorena Ruíz (2009), sobre retos y oportunidades para las MIPYMES mexicanas, se menciona que estas necesitan incrementar su nivel de competitividad para lograr potenciar la apertura comercial, ya que no sólo están en desventaja con respecto a las empresas grandes de México, sino también al compararlas con otras MIPYMES de otros países más desarrollados que sí han logrado aumentar su competitividad internacional. Sobre todo no hay que olvidar que son estas empresas pequeñas una poderosa máquina de generación de empleo e innovación.

Por todas estas razones es muy importante que el apoyo de Organismos o Centros de Apoyo, tanto públicos como privados, las puedan atender y orientar ofreciéndoles diferentes elementos o factores que como lo señalan varios estudios científicos y prácticos les permitirá estimular la generación de empleos.

De ésta manera se considera que las pequeñas y medianas empresas podrán crecer y de esta manera se estimulará la generación de empleos si los Centros de Apoyo a las MIPYMES ofrecen las siguientes características en sus servicios:

1. Ofrecerles servicios de Calidad,
2. Darles Continuidad en los servicios ofrecidos
3. Ofrecerles asesorías Pertinentes
4. Darles una buena orientación gracias al Perfil del Asesor
5. Ofrecerles un Costo adecuado de los Servicios
6. Tener fácil Accesibilidad del Centro

7. Ofrecerles buenos Espacios Físicos de Atención

8. Dar Difusión y Promoción del los servicios brindados por los centros.

A continuación se presenta en forma de resumen, todo el sustento teórico de cada uno de estos factores que son propuestos en la hipótesis como respuesta a la pregunta de investigación de esta investigación y que se pueden analizar de manera más amplia en un artículo presentado por Reyes y Blanco (2014) en el Congreso IBEC del mismo año.

Tabla 1- Aspectos teóricos que fundamentan los factores propuestos

Constructo	Ítems	Autores
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio apropiado y eficaz • Satisfacción del cliente • Recomendación del servicio • Simpleza (requisitos, tramitaciones, normas y procedimientos) 	Chrisman (2011), Wang & Shieh (2006), Rivera Espinoza & Prado Vázquez (2013), Wang & Shieh (2006) y Gatto, Ascúa & Aggio (2009)
Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios de desempeño claros y medibles Iniciativas sostenibles • Consistencia • Lealtad del cliente 	CEPAL, OEA, BID, 2011; Gatto, Ascúa & Aggio 2009; CEPAL, 2011, Kantis, Angelelli & Moori Koeng, 2004; OCDE, 2000, Uncles, Doling & Hammond, 2003
Pertinencia	<p>Enfoque a necesidades de mercado/ facilitación de comercio/ oportunidad de negocio.</p> <p>Articulación productiva / cadenas de valor “clústeres”.</p> <p>Asesoría en TICS, estímulos a la innovación.</p> <p>Formación de competencias laborales sostenibles / fuerza laboral moderna. Fomento a mercados internacionales</p> <p>Ayuda a registrar o incorporar una empresa.</p>	Kantis, 2004; Solis & Angellini, 2002; Baker & Sinkula, 2009; Llisterri, 2008, Horn & Pleasence, 2012, Salem, Shee & Stewart, 2012, ProMéxico, ProChile, APEX y U.S. State Department
Perfil del Asesor	<p>Experiencia del asesor, buen juicio.</p> <p>Conocimiento del asesor, capacidad técnica.</p> <p>Trato del asesor (cortés)</p>	Hill, 2001; Chi & Wu, 2008; Chrisman,2011; Rahman, Kahn, Haque, 2012, Wang & Shieh, 2006;

	Cercanía con el asesor (confianza) Capacidad articuladora del asesor.	Rivera Espinosa & Prado Vázquez, 2013
Costo	Oportunidad del servicio Costo – beneficio Costo vs servicios privados	Chrisman, 2011, CEPAL, 2011; Salem, Shee & Stewart, 2012
Accesibilidad del Centro	Ubicación física (dirección) Señalización Facilidad para llegar a la extensión correcta Horario de atención Número de Centros de atención	Wang & Shieh, 2006; CEPAL, 2011; Solis & Angelleli, 2002
Espacios Físicos de Atención	Iluminación Equipo de cómputo, video, internet Mobiliario (escritorios, sillas) Mantenimiento de espacios físicos, internos y externos Estacionamiento	Wang & Shieh, 2006; Rahman, Kahn & Haque, 2012
Difusión y Promoción	Manera de enterarse del servicio Promoción directa al destinatario. Divulgación apropiada Estrategia de Comunicación.	Gatto, Ascúa & Aggio, 2009; Hill, 2001; Comisión Europea, 2014

Fuente: Recopilación propia

Metodología

Es una investigación cuantitativa, descriptiva, co-relacional y explicativa, y de tipo transversal. Se utilizó la técnica de campo de encuesta que se elaboró a partir del marco teórico, consta de 40 preguntas con respuestas de escala Likert del al 5 donde 1 es nada de acuerdo y 5 es totalmente de acuerdo.

Se tomó como caso de estudio los Centros de Apoyo a MIPYMES en las ciudades de: Monterrey, México; Santiago de Chile, Chile; Sao Paulo, Brasil y San Antonio, Estados Unidos de Norteamérica, por ser estas las principales ciudades de estos países.

La encuesta se envió a través de Google Drive y traducida por peritos a sus respectivos idiomas a MIPYMES del sector agroalimentario de las cuatro ciudades que hubiesen sido atendidas por respectivos Centros de Apoyo solo en el año 2013: SEBRAE en Sao Paulo, SERCOTEC en Santiago de Chile, SBDC en San Antonio, TX y el World Trade Center Monterrey – UANL. Se recibieron 101 encuestas contestadas de las cuales solo 48 confirmaron haber recibido apoyo en el año 2013.

Resultados

Se utilizó el método de estadística descriptiva sumando las respuestas de las cuatro ciudades como si el resultado fuese una sola. La intención fue determinar si había factores transversalmente favorables o deseables para las MIPYMES de las cuatro ciudades. Se realizó el proceso estadístico de las 8 variables en regresión lineal múltiple obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 2 Estadísticos de Coeficientes no Estandarizados

Modelo1	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	3.610	1.219		2.962	.005
Calidad	1.407	.620	.751	2.269	.029
Continuidad	.027	.659	.016	.041	.967
Pertinencia	-.228	.387	-.137	-.588	.560
Perfil	-.355	.498	-.203	-.714	.480
Costo	-.732	.253	-.518	-2.888	.007
Accesibilidad	-1.003	.628	-.533	-1.599	.119
Espacios	.230	.395	.134	.583	.563

Difusión	.354	.397	.238	.891	.379
----------	------	------	------	------	------

La ecuación lineal obtenida con base a la aceptación del factor de significancia de los resultados mostró que las variables que permitieron una mayor creación de nuevos empleos por parte de MIPYMES atendidas por los Centros de Apoyo son: la Calidad en la prestación de servicio, y el Costo al ser inversamente proporcional ya que las MIPYMES tienen presupuestos reducidos.

$$\text{Empleo} = 3.610 + 1.407\text{Calidad} - 0.732\text{Costo}$$

Estos resultados de la ecuación por cuenta propia son una contribución al conocimiento, ya que hablando puntualmente de Calidad, se les pidió a las MIPYMES que definieran su percepción de valor de iniciativas que fueran consistentes y sostenibles a través del tiempo, y que definieran la importancia de la Calidad en los servicios como determinante para la generación de empleos. Además esto es consistente con la literatura que señala que los criterios de lealtad al cliente y criterios de desempeño claros y medibles también forman parte de lo que se les preguntó en como constructo Calidad. Esto especialmente importante al considerar que tanto SERCOTEC de Chile, SEBRAE de Brasil y el Modelo SBDC (SBA) de los EE.UU. tienen más de 40 años, mientras que el INADEM en México comenzó a finales del 2012.

En cuanto a la variable Costo, el modelo arrojó que a menor Costo de los servicios brindados por los Centros, mayor la probabilidad de que las MIPYMES pudieran generar empleos. Esto es especialmente importante al considerar la masa crítica de las empresas que contestaron el cuestionario fueron MIPYMES, para quienes el recurso económico es aún más limitado.

Discusión y Conclusiones

En base al estado del arte, a los análisis descriptivos y estadísticos se hacen los siguientes aportes.

Relevancia de las variables independientes: Al llevar a cabo la regresión lineal en cada una de las ciudades por separado y finalmente las cuatro ciudades juntas, se obtuvo que tuvieron relevancia estadística y fueron aceptadas las siguientes variables en alguno de las cuatro ciudades: Pertinencia, Perfil del asesor, Espacios de atención, Calidad en los servicios, el Costo de los servicios, la difusión del Centro y sus servicios y la Continuidad de los programas y servicios. Las variables Calidad y Costo fueron las de mayor concurrencia. Todas las variables tuvieron una correlación positiva con la variable dependiente empleo, salvo la variable Costo, misma que es inversamente proporcional ya que a menor costo, mayor la posibilidad de que las MIPYMES reciban servicios de calidad de parte de los Centros de Apoyo, y por consiguiente, generen nuevos empleos.

Mantener un aporte de parte del gobierno: Una de las variables independientes fue la variable costo. John Chrisman (2011) sostiene que las empresas apoyadas por centros SBDC en EE.UU. argumentan que difícilmente pudieran obtener el mismo número y la misma calidad de los servicios por parte de consultores privados a costos similares o menores.

Mayor nivel de compromiso: En cuanto al nivel de compromiso, Carlo Ferraro & Stumpo, (2010) han dicho que en vez de haber en América Latina políticas empresariales comprometidas, el presupuesto es menor al 0.1% del PIB.

Enfoque a los pequeños: Otro tema importante es el enfoque de la Comunidad Europea llamado “thinksmall” ya que en ocasiones los gobiernos privilegian las estrategias de apoyo empresarial que favorecen a las empresas grandes en vez de las MIPYMES.

México tiene una naciente ecosistema MIPYME, y pocas bases institucionales de apoyo a MIPYMEs previas (falta de créditos bancarios, carente estado de derecho, políticas

adecuadas). Cuanto mayor sea la presencia de obstáculos en los distintos factores que inciden en el crecimiento de las MIPYMES, más integral y sistémica debería ser la estrategia del gobierno. Como corolario de esta investigación se presentan recomendaciones para la política empresarial:

Política de inclusión: Como se ha constatado en el caso de la República de Chile donde después de 50 años de utilizar el modelo SERCOTEC, han optado por incorporar el modelo de rendición de cuentas SBDC pero procurando un espíritu asociativo entre las Instituciones de Educación Superior, la Iniciativa Privada y los Gobiernos Municipales o Regionales. La agenda estratégica de apoyo a MIPYMES debe ser compartida e interinstitucional y contar con un enfoque sistémico y un cruce temático transversal a los tres sectores de la economía, el académico, el gubernamental y el privado.

Política de Formalización: Según el estado del arte, México tiene cerca de un 65% de su población económicamente activa trabajando en la informalidad. Los empleos informales ayudan a la subsistencia de los moradores, pero no crean una energía económica. Para ello es necesario estimular políticas de creación y crecimiento de MIPYMES.

Política de Federalismo: El enfoque sistémico se convoca y coordina a nivel federal o central para las políticas de apoyo a las MIPYMES tienen que ser implementadas con el carisma y las necesidades de los sectores estratégicos regionales formando así una cadena de valor articulada e integral. Esto va en línea con la variable independiente de “Pertinencia” en los programas.

Política de Largo Plazo: Para incrementar la calidad y la fertilidad empresarial es necesaria una hoja de ruta integral capaz de articular el corto y el largo plazo y generar un caldo de cultivo sustentable en las MIPYMES. Dicha política debe considerar tanto los factores externos como los multiplicadores virtuosos de los resultados de los instrumentos.

Esto es, no solo los impactos directos sino los impactos colaterales, el valor agregado consecuencial.

Referencias

asbdc-us.org. (2013). *America's Small Business Development Center*. Obtenido de History:

http://asbdc-us.org/About_Us/aboutus_history.html

CEPAL, B. O. (2011). *Experiencias Exitosas de Innovación, Inserción Internacional e Inclusión Social: Una Mirada desde las PYMES*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Chrisman, J. J. (2011). *Economic Impact of SBDC Counseling Activities in the U.S.A.*

Mississippi State University, Department of Management and Information Systems, Starkville, MS.

Christman, J. (2009). The impact of SBDC consulting activities. *Journal of Small Business Management* , 1-11.

DOF. (28 de 2 de 2013). Reglas de Operación. *Diario Oficial de la Federación* , pág.

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5289919&fecha=28/02/2013.

Economía, S. d. (2012). *Reglas de Operación*. México.

European Comission, S. (28 de Febrero de 2014). *European Comission. Enterprise and*

Industry. Obtenido de <http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/best-practices/database/SBA/index.cfm?fuseaction=help.evaluationcriteria>:

<http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/>

Gatto, F., Ascúa, R., & Aggio, C. (2009). *Buenas Prácticas en Política de Apoyo a PYMES en Iberoamérica*. Caracas.

Horn, J., & Pleasence, D. (November de 2012). On Entrepreneurship: A Conversation with Steve Case. *McKinsey Quarterly* .

INEGI. (2009). *Resumen de los resultados de los Censos Económicos*.

- Morales Nájjar, I. (Enero-Febrero, 2011). Las PYMES en México, entre la creación fallida y la destrucción creadora. *Economía Infomra* (366), 44.
- Porter, M. (1990). *La Competitividad de las Naciones*. Memphis: McGraw Hill.
- SBA.GOV. (2013). SBA History. http://www.sba.gov/about-sba/what_we_do/history .
- SE. (2013). Misión y Vision. <http://www.economia.gob.mx/conoce-la-se/mision-y-vision-se> .
- SEBRAE. (2012). El Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas. *Página Principal* .
- Secretaría de Economía. (2010). *Estadísticas Macroeconómicas de México*. Ciudad de México: Secretaría de Economía.
- SERCOTEC. (2012). Gobierno de Chile. *Ministerio de Economía, Fomento y Turismo* .
- Solis, A., & Angelelli, P. (2002). *Políticas de Apoyo a la Pequeña Empresa en 13 países de América Latina*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.