

**CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS
PROFESIONALES PARA PYMES**
Área Temática Gestión Económica

Aggio Carlos, Baruj Gustavo, Massaro Fernando, Pavlicevic Juan, Rolón Hugo.
Universidad Nacional de Lomas de Zamora, Facultad de Ingeniería (FI-UNLZ)
Ruta 4 - Km. 2 - Lomas de Zamora (CP 1832). unlz.fi@gmail.com

RESUMEN

Un rasgo general de las MiPyMEs es la amplia brecha de productividad que las distancia respecto a las grandes empresas. En Argentina las cifras muestran que la productividad relativa del grupo de MiPyMEs respecto a las grandes asciende a 24% en el grupo de micro y a poco menos del 50% en el grupo de medianas. Una forma de incrementar la productividad de estas firmas es a través de la utilización de servicios de desarrollo empresarial (como mejora de calidad, de gestión, información de mercados, capacitación, etc.). En función de esto el presente estudio caracteriza la oferta de los servicios profesionales para pymes en Argentina. Para ello se analiza, mediante una metodología cuantitativa, la oferta de consultoría utilizando como aproximación al universo de prestadores, un Directorio de Consultores de Servicios Empresariales (DIRCON) que es administrado por la Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional (SePyME).

El estudio muestra que existe una oferta de servicios profesionales para PyMEs numerosa (casi 13.000), diversificada (en más de 10 tipos de servicios), joven, en crecimiento y altamente concentrada geográficamente. A partir de información sobre proyectos efectivamente realizados por los prestadores que conforman el Directorio fue posible identificar cuatro grupos que muestran grados de adecuación de servicios a las necesidades de sus clientes PyME diferentes: i) prestadores líderes especializados en el segmento PyME, ii) prestadores competitivos con probada capacidad para proveer servicios pero donde la actividad no parece ser lo suficientemente atractiva como para convertirla en su principal sustento, iii) Prestadores con actividad relativamente marginal que muestran no contar con servicios competitivos iv) prestadores inactivos que forman parte del Directorio pero no se han convertido en proveedores efectivos aún o perdieron el interés de proveer servicios a estas firmas. Se destaca que este estudio forma parte de un trabajo más abarcativo que considera también la demanda por este tipo de servicios a través de una encuesta semi-estructurada a empresas PyME, que aún está en etapa de elaboración.

Palabras Claves: servicios profesionales, pyme, competitividad

ABSTRACT

Argentina's productivity is low and far beyond the level in developed countries. This is one of the main causes that explain the GDP per capita gap. Moreover, a general feature of the country's productive structure is the broad productivity gap between SMEs and big firms. These differences are much bigger in Latin America than richer economies. That said, one way of increasing SMEs productivity is through business development services (BDS) targeted to these firms. However, due to market failures SMEs under utilize these types of services which includes (quality, management, market research and training among others). For this reason, the main purpose of this study is to analyze the BDS supply current situation in Argentina and to evaluate its future perspectives. This is particularly relevant considering that there are different public policies targeting SMEs which promote the acquisition of these services.

The study develops and applies a quantitative methodology to a database which includes more than 13.000 BDS suppliers who are registered in a roster managed by SEPYME. It finds that that Argentina has a growing, large (more than 13.000), diversified (more than 10 types of services) and geographically concentrated supply of BDS. Based on information on actual projects implemented by these providers four groups were identified according to their ability to develop an 'offer' that SMEs value: i) Leaders specialized in SMEs services; ii) Competitive providers not exclusively dedicated to SMEs clients; iii) Occasional providers where these services are marginal; iv) non-active providers who are part of the roster but do not seem to be interested in doing business with SMEs. This paper is part of a broader research project that also looks at the demand side of BDS through a semi structured survey that is in progress.

1. INTRODUCCIÓN¹

La economía argentina presenta niveles de productividad mucho más bajos que los países de la OCDE u otros países desarrollados, principal razón que explica su brecha de ingreso per cápita con estos países. Más aún, en el último medio siglo, el ritmo de aumento de su productividad ha estado por debajo del promedio de estos países, llevando a que esta brecha se agrandara. Si bien en las últimas dos décadas hubo períodos de aceleración de la productividad promedio, ésta ha sido volátil y el país necesita mantener un ritmo alto y sostenido si quiere acercar la calidad de vida de su población a los niveles de los países más avanzados. Asimismo, al interior del entramado productivo, un rasgo general de las PyMEs es la amplia brecha de productividad que las distancia respecto de las grandes empresas. Estas diferencias son más marcadas en la región, en comparación con lo que ocurre en países de mayor desarrollo [1].

Una forma de incrementar la productividad de estas firmas es a través de la utilización de servicios de desarrollo empresarial. Sin embargo, existen distintas fallas de mercado que generan una utilización sub-óptima por parte de las PyMEs de este tipo de servicios (como mejora de calidad, de gestión, información de mercados, capacitación, etc.). Entre las fallas más importantes se encuentran, por un lado, la existencia de información incompleta sobre los beneficios asociados a la compra de estos servicios, y por lo tanto se consumen menos; y por otro lado, los oferentes de estos servicios restringen la oferta porque sus costos a menudo no se reducen con el tamaño de la empresa, por lo que no se esfuerzan en adaptarla a las necesidades de este segmento empresarial.

En función de esto, el estudio se propone analizar la situación actual de la oferta de servicios de consultoría para PyMEs en la Argentina (en adelante llamados servicios de desarrollo empresarial - SDE) y evaluar sus perspectivas futuras, teniendo en cuenta la existencia de instrumentos de política pública orientados a PyMEs que se apoyan en la oferta de proveedores de estos servicios. Se parte de la hipótesis que una oferta de servicios empresariales más desarrollada en términos de cantidad de proveedores, calidad y diversidad de servicios y en grado de adecuación a las necesidades específicas de las PyMEs, se vuelve un elemento clave para mejorar la productividad de las firmas e incrementar la competitividad empresarial en un entorno geográfico determinado.

Las preguntas de investigación que orientaron el estudio son: i) ¿Cuáles son las principales características de la oferta de SDE para PyMEs en Argentina?, ii) ¿Cuan concentrada está esa oferta en términos geográficos?, iii) ¿Cuáles son sus principales áreas de actividad?, iv) ¿Cuál es el alcance de su intervención?, y v) ¿Cuál es el grado de adecuación a la demanda por consultoría?. Para responder a las mismas, se realizó una exhaustiva revisión de la literatura en el campo de los SDE para, posteriormente, analizar mediante una metodología cuantitativa la oferta, utilizando información contenida en el Directorio de Consultores de Servicios Empresariales (DIRCON) de la SEPYME. Es a través del procesamiento de este directorio que se logró una caracterización general de la oferta de este tipo de servicios. Es importante destacar que el DIRCON, en el año 2012 (último dato disponible al público), contaba con casi 13.000 prestadores registrados, siendo utilizado como una aproximación al universo de proveedores de SDE para PyMEs.

A continuación, se presenta un marco conceptual sobre las especificidades que tienen los mercados de SDE para PyMEs e identifica un conjunto de dimensiones relevantes para analizar el mercado de servicios empresariales. La tercera sección presenta la evidencia empírica obtenida respecto a la oferta de consultoría a partir de la base de datos de consultores PyMEs. Si bien la información disponible permite hacer un análisis estrictamente descriptivo del mismo, aporta elementos para avanzar en una primera caracterización del grado de desarrollo de la oferta de SDE. En la cuarta y última sección se resumen las principales conclusiones del estudio.

2. MARCO CONCEPTUAL ADOPTADO EN ESTA INVESTIGACIÓN

El contexto en el que se desenvuelven las empresas ha sufrido importantes transformaciones en las últimas décadas. La globalización de los mercados, la emergencia de nuevos paradigmas tecnológicos, la volatilidad de la demanda y el acortamiento del ciclo de vida de los productos son

¹ El presente estudio forma parte de un proyecto de investigación más amplio "Características y grado de desarrollo del mercado de servicios de consultoría para PyMEs en Argentina", emplazado y acreditado en la Facultad de Ingeniería de la UNLZ, que incluye un componente orientado a estudiar la demanda de servicios de desarrollo empresarial, cuyos resultados esperan ser obtenidos y publicados en el futuro.

VI CONGRESO ARGENTINO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL – COINI 2014

claras muestras de ello [2]. Estos cambios pusieron en jaque la tradicional concepción de competitividad de naturaleza macroeconómica o sectorial, y determinada por ventajas comparativas estáticas o por la dotación factorial. Al mismo tiempo, se están redefiniendo nuevos esquemas de competencia en los que comienzan a gravitar un conjunto de factores sistémicos y elementos “no precio”, tales como el aseguramiento de la calidad, los servicios de postventa, el diseño, la velocidad de los plazos de producción y entrega, y la logística de aprovisionamiento, entre otros. Estos factores, junto con el aumento de la incertidumbre en mercados volátiles y la mayor segmentación de la demanda sobre pautas globalizadas de consumo, han determinado que la creación y ampliación de las “competencias y ventajas competitivas” de los agentes constituyan un elemento clave para aumentar la productividad, crecer e internacionalizarse, así como también para consolidar su participación en el mercado doméstico [3, 4].

En igual sentido, para permanecer competitivos no es posible ser “bueno en todo”, surge la necesidad de focalizar los esfuerzos propios en un reducido número de competencias (*core competences*), apoyándose en recursos externos para realizar otras funciones que si bien son importantes para la competitividad de la firma, no forman parte del corazón de sus negocios [5]. De este modo, una manera que tienen estas firmas para fortalecer su competitividad, es incorporar capital humano a través de servicios técnicos o adquirir conocimiento mediante actividades de capacitación del empresario y sus empleados [6]. Así, una oferta de servicios empresariales desarrollada se vuelve un elemento clave para mejorar la productividad de las firmas.

2.1. Definición de servicios de desarrollo empresarial

Si bien la amplia variedad de SDE para PyMEs ha dado lugar a diversas definiciones [5, 6], en este estudio se considera una definición amplia de los SDE. Así, en esta definición, se incluyen a una diversidad de servicios no financieros provistos de manera formal e informal, quedando excluidos los servicios financieros, productos físicos (materias primas, insumos), servicios (agua, electricidad, y gas), servicios públicos orientados a la comunidad en general y no exclusivos para la comunidad empresarial (infraestructura, servicios sociales y comunitarios, educación, etc.).

2.2. Dimensiones de análisis del mercado para evaluar su grado de desarrollo

Para evaluar la potencialidad de los mercados de SDE, no se necesitan grandes estudios, en muchos casos, una rápida evaluación puede ser suficiente. En general se ha observado que tanto instituciones de crédito (Ej. Banco Mundial, BID) como distintas agencias de ayuda al desarrollo de países industrializados (USAID, GTZ; entre otras) suelen realizar estudios iniciales de mercado de alcance general. Los mismos buscan establecer puntos de referencia acerca de la etapa de desarrollo en la que se encuentran los mercados de servicios, identificar proveedores existentes (o potenciales), medir progresos en el mercado y la gama de productos disponibles [7].

Un marco de análisis para el mercado de SDE que se ajusta a las necesidades del presente estudio se encuentra en [5]. Así, a continuación se presentan las dimensiones donde se debería focalizar el análisis tanto del lado de la demanda como de la oferta, para finalmente brindar elementos para un análisis integral que de una idea del grado de desarrollo del mercado en su conjunto.

2.3.1. Demanda de SDE

El análisis de la demanda puede realizarse a partir de dos dimensiones. En primer lugar, se estudia en qué medida las PyMEs tienen las capacidades suficientes como para reconocer que están enfrentando algún problema y requieren salir a buscar algún tipo de solución (dimensión asociada a las capacidades internas). En segundo lugar, se plantea analizar la disposición a pagar/contratar servicios orientados a resolver estos problemas.

La figura 1 (B), permite analizar la demanda de SDE a partir de los niveles que muestran las empresas en las dos dimensiones descritas. De este modo, cuando las empresas muestran altos niveles de reconocimiento de la necesidad de resolver un problema y disponibilidad de pago, hay demanda efectiva. Debido a que hay una masa crítica de empresas dispuestas a pagar por soluciones a sus problemas, esto se convierte en una oportunidad de mercado para los proveedores de SDE. Inversamente, si ambos son bajos, no se reconocen problemas ni hay disposición a pagar por soluciones, la demanda no existe y no se verifican oportunidades para los proveedores. Las otras dos situaciones posibles en el análisis corresponden a situaciones con demanda débil, sea porque se reconocen los problemas pero no hay disposición a pagar por las soluciones o viceversa.

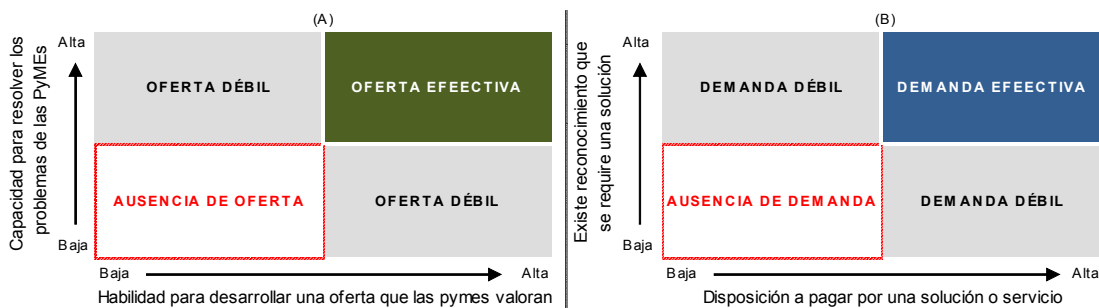


Figura 1 Oferta y Demanda de SDE [5].

2.3.2. Oferta de SDE

La oferta de SDE también se puede analizar a partir de dos dimensiones. La primera refiere a conocer en qué medida existe una masa crítica de proveedores con habilidades, conocimiento y capacidad para resolver el tipo de problemática que tienen las PyMEs, que en general, exceden los temas estrictamente técnicos empresariales e incluyen interactuar/persuadir a empresarios para modificar formas de trabajo muy arraigadas en la cultura de sus empresas. La segunda tiene que ver con la habilidad de los proveedores de desarrollar y poner a disposición de las empresas una combinación de productos y servicios valorados positivamente por las PyMEs. Esta dimensión se complementa con la anterior en el sentido que no alcanza sólo con tener capacidad profesional, es necesario también contar con habilidades para venderlas.

En este caso, la figura 1 (A) muestra que cuando los proveedores tienen las capacidades profesionales apropiadas y pueden transformar esos *skills* en soluciones de negocios atractivas para las PyMEs, se habla de la existencia de una oferta efectiva. Por el contrario, la oferta es inexistente cuando los proveedores carecen tanto de capacidad profesional como de las habilidades para venderlas a PyMEs. La oferta sería débil, cuando alguna de estas dimensiones está pobremente desarrollada. Así, cuando los proveedores poseen las capacidades profesionales necesarias para resolver problemas pero no las saben vender o viceversa, se habla de una oferta débil. En esos casos, la oferta podría fortalecerse mejorando las capacidades profesionales de aquellos que tienen buena llegada a las PyMEs.

2.3.3. Grado de desarrollo del mercado

Analizada la demanda y la oferta de SDE por separado, es posible tener una idea más acabada acerca de cómo funciona el mercado, su grado de desarrollo y la posible necesidad de intervenir. La figura 2 aporta elementos que sirven para que los hacedores de política tomen decisiones sobre la necesidad/efectividad de intervenir en el mercado de los SDE. La misma, muestra que los extremos posibles son: i) la inexistencia del mercado, que se registra cuando tanto la demanda como la oferta son extremadamente débiles; o ii) un mercado de alto desarrollo, cuando tanto la oferta como la demanda son efectivas y dinámicas, hay numerosas empresas acudiendo al mercado en búsqueda de asistencia y hay numerosos prestadores en condiciones de atenderlas proveyendo servicios de alta calidad y precio acorde. En estos casos la justificación de intervención es relativamente baja. Sin embargo, la situación más común en países en desarrollo es la que se ilustra en la parte central de la figura, donde hay demandas y ofertas que están de algún modo desacopladas. Esta debilidad puede estar dada tanto del lado de los oferentes que no tienen las capacidades esperadas (técnicas y/o comerciales), como del lado de los demandantes por sus bajas capacidades para reconocer los problemas que los aquejan.

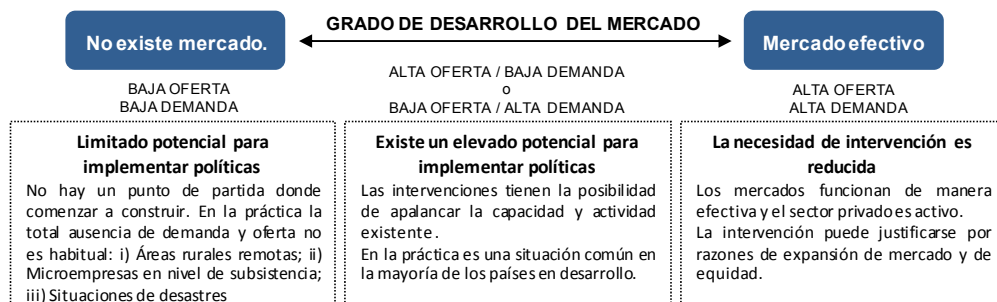


Figura 2 Grado de desarrollo del mercado de SDE [5].

3. EVIDENCIA EMPÍRICA

3.1. EL DIRCON

Como ya fue señalado, en el marco de este estudio se analiza la oferta a través del universo de prestadores de servicios de desarrollo empresarial (en adelante PSE) registrados en el DIRCON de la SEPYME. Los orígenes de este Directorio se remontan a mediados de la década del '90 cuando en el marco de un programa de promoción de exportaciones se instrumentó un registro público de consultores que asegurara la existencia de los oferentes de servicios seleccionados por las firmas beneficiarias del programa. Sobre la base de este antecedente y luego de incorporar numerosas modificaciones/adaptaciones, se llega al directorio actual, donde todos los proveedores de servicios de consultoría que realizan trabajos en el marco del Programa Nacional de Acceso al Crédito y la Competitividad (PACC) deben estar inscriptos en el DIRCON². La inscripción al mismo es libre y gratuita y se realiza electrónicamente a través de la página WEB de la SePyME³.

En los últimos años el DIRCON pasó por una serie de revisiones en relación a su contenido y actualización que terminaron por configurar sus características actuales. La información disponible muestra que la cantidad de PSE registrados ha evolucionado de modo creciente en los últimos años, pasando de unos 3.140 en el año 2006 a casi 13.000 en el año 2012 (último año disponible del Directorio a disposición del público)⁴. Algunas razones que explican este crecimiento se asocian, según señalan expertos del PACC, al fuerte impulso y difusión dado al programa entre 2010 y 2011, transformándose en un importante atractivo para numerosos profesionales en condiciones de prestar servicios. El número actual de registros es el resultado de las nuevas inscripciones y de las salidas por baja que se han dado a lo largo del tiempo. Mientras que las altas se efectivizan de manera gradual en función del momento preciso que los prestadores envían sus formularios, las bajas o “depuraciones” se realizan esporádicamente en el tiempo con una frecuencia que no está predeterminada.

Para este estudio y a los efectos de preservar la confidencialidad de la información, se tuvo acceso a una base de datos para analizar, cuyos campos principales para cada PSE son: i) Número de registro, ii) Forma jurídica del prestador (consultor individual, empresa, etc.), iii) año de inicio de actividades, iv) Localidad y provincia de radicación, v) Categorías y actividades de los servicios en la cual se especializa (ver Figura 3).

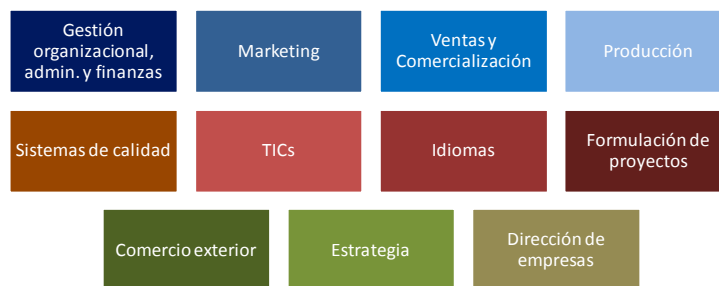


Figura 3. Categorías detalladas en el DIRCON [8]

3.2. Prestadores de servicios de desarrollo empresarial por tipo

Al analizar la oferta total de 12.984 PSE registrados por tipo societario, se observa que poco más de la mitad (el 54,6%) son consultores individuales (7.087 PSE unipersonales). Estos son en su mayoría profesionales que ejercen de manera independiente la profesión y que posiblemente llegaron a formar parte del DIRCON como una manera de ampliar su base de clientes y negocios. En orden de importancia siguen dos tipos de forma jurídica. La Sociedad de Responsabilidad

² EL PACC es un programa nacional que ofrece financiamiento a las PyMES. La asistencia consiste en un aporte no reembolsable que cubre hasta el 50% de un Proyecto de Desarrollo Empresarial. Estos proyectos pueden incluir un conjunto de actividades de asistencia técnica, capacitaciones asociadas y adquisiciones de bienes de capital vinculada y los servicios solo pueden ser provistos por prestadores inscriptos en el DIRCON.

³ A pesar de haber sido depurado en alguna oportunidad, el fácil registro al DIRCON y la ausencia de un mecanismo que elimine del Directorio a aquellos prestadores sin operaciones por períodos prolongados de tiempo, posiblemente se vea reflejado en un número total de prestadores que sobreestima la oferta efectiva.

⁴ La Unidad Administradora del Programa decidió dejar de hacer público el directorio entendiendo que al hacer pública una base de datos de consultores desde una dependencia del Estado implicaba, en cierta medida, brindar una validación o reconocimiento a estos prestadores que no estaba sustentado en un sistema de evaluación y aceptación al registro de los mismos.

VI CONGRESO ARGENTINO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL – COINI 2014

Limitada (S.R.L. - 3.444 empresas) y la Sociedad Anónima (S.A. - 1.056 firmas) que explican el 26,5% y poco más del 8% del total de los PSE registrados. Sumando a estas a las Sociedades de Hecho (323 empresas), se verifica que los cuatro tipos principales concentran casi al 92% de los PSE.

Tabla 1. *Prestadores de servicios empresariales registrados en el DIRCO, por tipo [9]*

Tipo de prestadores	Cantidad	%
Unipersonal	7.087	54,6%
S.R.L.	3.444	26,5%
Sociedad Anónima (S.A.)	1.056	8,1%
Sociedad de Hecho (S.H.)	323	2,5%
Otros *	327	2,5%
Sin datos	747	5,8%
Total general	12.984	100%

* Asociación Civil (0,9%); Fundación (0,8%); Universidad (0,4%); Cooperativa (0,1%); Colectiva (0,1%); Filial Extranjera (0,1%).

El Directorio también registra a un grupo de instituciones sumamente valiosas en términos del potencial de los recursos humanos que las componen (profesionales altamente calificados). En efecto, si bien con un peso relativo limitado en el total de PSE, la existencia de Asociaciones Civiles (121), Fundaciones (100) y Universidades (54), enriquecen la oferta de SDE.

3.3. Antigüedad de los prestadores de servicios de desarrollo empresarial

Examinando las fechas de creación de los PSE, se advierte una población general relativamente joven. En efecto, casi el 62% de los PSE (unos 8.000) iniciaron sus actividades en los últimos 12 años (ver Tabla 2). Aún más, alrededor del 38% se crearon en el período 2006-2012. En igual sentido, sólo el 10% de los PSE poseen una fecha de inicio de actividades anterior a 1990. Así como la juventud es reflejo del dinamismo y entrada de nuevos oferentes, su escasa antigüedad también estaría evidenciando en parte lo incipiente de este mercado. Asimismo, observando detenidamente la Tabla 2, se advierte un notable crecimiento en la oferta de PSE desde mediados de la década de '90. Si bien no se cuenta con evidencia concreta, la información sugiere que podría existir relación entre este crecimiento y la aparición, en igual período, de programas que subsidian la adquisición de SDE por parte de las empresas. Entre estos se puede mencionar al Programa de Reversión Empresarial para las Exportaciones (Programa pionero en la adjudicación de ANRs contra proyectos creado por la SEPYME en 1996) y el Fondo Tecnológico Argentino (FONTAR) creado también en 1996 por la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica (ANPCYT). Nótese que casi el 80% (unos 10.170 prestadores) se crean en el período señalado.

De este modo, las cifras parecen mostrar que al menos parte de la oferta de SDE se ha ido desarrollado y consolidando en el tiempo, respondiendo en cierta medida a los estímulos brindados por la política pública. Sustener estos estímulos sería así muy relevante en pos de robustecer y mejorar la oferta y el funcionamiento del mercado de los SDE.

Tabla 2. *PSE por período de inicio de actividad [9]*

Período	Cantidad	%
Hasta 1995	2.678	20,6%
1996-2000	2.203	17,0%
2001-2005	3.142	24,2%
2006-2010	3.981	30,7%
2011-2012	980	7,5%
Total general	12.984	100%

3.4. Distribución provincial de los prestadores de servicios empresariales

Analizando la distribución espacial de los PSE registrados pueden realizarse las siguientes consideraciones: La primera refiere a que todas las provincias Argentinas (23 en total) más la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (C.A.B.A.) presentan algún tipo de representación. Sin embargo, la misma está fuertemente concentrada en unas pocas provincias. Sólo 5 jurisdicciones (C.A.B.A., Provincia de Buenos Aires, Santa Fé, Córdoba y Mendoza) agrupan a poco más del 84% del total.

VI CONGRESO ARGENTINO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL – COINI 2014

Como contracara, las 10 provincias con menor representación (Chaco, Jujuy, La Pampa, Corrientes, San Luis, Formosa, La Rioja, Santa Cruz, Santiago Del Estero y Tierra Del Fuego) en conjunto, apenas superan el 3% del total del país.

Si bien esta distribución no sorprende en función de la concentración poblacional y empresarial de la Argentina, los PSE parecieran mostrar una concentración aún mayor que la empresarial total. En efecto, mientras los principales 5 distritos (Buenos Aires, C.A.B.A., Santa Fé, Córdoba y Mendoza) agrupan al 84,2% de los PSE, estos concentran a poco más del 76% del total de las firmas de país⁵ (y al 83% de las industriales). En el mismo sentido, una importante proporción de las provincias parecerían estar subrepresentadas en relación a la presencia de PSE. Así, mientras el peso de los PSE en las 10 provincias con menor presencia relativa es del 3,3%, las mismas provincias agrupan a casi el 9% del total de firmas del país (y a casi el 6% de las industriales)⁶

Tabla 3 Prestadores de Servicios empresariales por provincia [9]

Provincia	Cantidad	%	% Acum.
C.A.B.A.	3.612	27,8%	27,8%
Buenos Aires	3.529	27,2%	55,0%
Santa Fé	1.626	12,5%	67,5%
Córdoba	1.550	11,9%	79,5%
Mendoza	614	4,7%	84,2%
Rio Negro	273	2,1%	86,3%
Tucumán	234	1,8%	88,1%
Entre Ríos	218	1,7%	89,8%
Salta	192	1,5%	91,3%
Neuquén	191	1,5%	92,7%
Catamarca	145	1,1%	93,8%
Misiones	129	1,0%	94,8%
Chubut	102	0,8%	95,6%
San Juan	96	0,7%	96,4%
Chaco	95	0,7%	97,1%
Jujuy	78	0,6%	97,7%
La Pampa	73	0,6%	98,3%
Corrientes	64	0,5%	98,7%
San Luis	46	0,4%	99,1%
Formosa	31	0,2%	99,6%
La Rioja	21	0,2%	99,8%
Santa Cruz	13	0,1%	99,9%
Santiago Del Estero	7	0,1%	100,0%
Tierra Del Fuego	6	0,0%	100,0%
s/d	39	0,3%	99,4%
Total general	12.984	100%	

A partir de esta evidencia parecería que las pymes radicadas en estas provincias tienen un acceso relativamente restringido a SDE. Sin embargo, dado que un número importante de PSE manifiestan tener cobertura más allá de las fronteras de su jurisdicción de residencia, se trabajó sobre la hipótesis que PyMEs que operan en jurisdicciones con bajo número de PSE, de todos modos son atendidas por prestadores radicados fuera de esas provincias. Para corroborar esta hipótesis, se llevó a cabo un ejercicio con empresas beneficiarias del PACC considerando a las 16 provincias con menor cantidad de registros de PSE⁷. De este modo, se seleccionaron al azar 55 proyectos (que incluyen casi 194 acciones de consultoría), para dimensionar cuan relevante es la presencia de prestadores extra-provinciales sobre el total de PSE y acciones de esos proyectos. Asimismo, con base en la información que surge de las “carpetas de proyecto del PACC”, se pudo especificar la cantidad y tipo de acciones realizadas y el origen del prestador que la proveyó.

En función del espacio acotado que se dispone no se presenta el análisis completo realizado en el proyecto de investigación, aunque sí se puede señalar que sobre la cantidad total de acciones efectivamente ejecutadas por PSE en el marco de los proyectos PACC en estas provincias, se verifica que un número muy importante de las mismas fueron realizadas por proveedores extra-

⁵ Según datos del Observatorio de Empleo y Dinámica Empresarial, MTEySS en base a SIPA, 2011.

⁶ Según datos del Observatorio de Empleo y Dinámica Empresarial, MTEySS en base a SIPA, 2011.

⁷ Las provincias son: Chaco, Chubut, Corrientes, Jujuy, La Pampa, La Rioja, Misiones, Neuquén, Río Negro, Salta, San Juan, San Luis, Santa Cruz, Santiago del Estero, Tierra del Fuego, Tucumán.

VI CONGRESO ARGENTINO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL – COINI 2014

provinciales (Tabla 4). En efecto, sobre el total de 194 acciones de consultoría, 100 fueron provistas por prestadores radicados en provincias diferentes a la de origen de los proyectos (agrupando al 51,5%). Aún más, en 10 de las 16 provincias las acciones resueltas por prestadores extra-provinciales superan el 50% del total. En este sentido, se destacan particularmente los casos de Santiago del Estero (100% extra-provinciales), Santa Cruz (92,3%), San Luis (84,6%) y La Rioja (casi el 77%).

Tabla 4. Cantidad de acciones realizadas por los PSE por provincia de radicación (muestra 55 proyectos) [9]

Provincia	Acciones - (Cantidad)			% (b) / (c)
	Misma provincia (a)	Extra provincia (b)	Total (c)	
Santiago del Estero	0	9	9	100,0%
Santa Cruz	1	12	13	92,3%
San Luis	2	11	13	84,6%
La Rioja	3	10	13	76,9%
Tierra del Fuego	1	2	3	66,7%
Neuquén	5	8	13	61,5%
Corrientes	4	5	9	55,6%
Jujuy	5	6	11	54,5%
Salta	10	12	22	54,5%
San Juan	6	6	12	50,0%
Chubut	10	7	17	41,2%
Misiones	5	3	8	37,5%
Tucumán	19	6	25	24,0%
Chaco	9	2	11	18,2%
La Pampa	8	1	9	11,1%
Río Negro	6	0	6	0,0%
TOTAL	94	100	194	51,5%

De este modo, aún en las provincias y regiones geográficas con menor oferta de prestadores de servicios empresariales radicados, el mercado nacional de SDE brinda cobertura a las mismas. Si bien la cercanía geográfica de los potenciales PSE es un rasgo positivo para las firmas (conocen mejor el territorio, su idiosincrasia, necesidades específicas, etc. y a su vez abarata costos), la evidencia sugiere que a pesar de la debilidad de ciertos mercados locales de SDE, estas empresas de todos modos encuentran PSE extra-provinciales que satisfagan sus requerimientos.

3.5. Grado de cobertura de las diferentes categorías de servicios

Haciendo un análisis por “Categorías” de servicios, se observa que la categoría con mayor cobertura es la relacionada con las actividades de Marketing (agrupa actividades como investigación de mercado, comunicación, diseño y producción de stands, entre otros). Más del 50% de los PSE (6.563) manifiesta prestar algún servicio relacionado a dicha categoría. La oferta de servicios empresariales relacionados con la Producción (43,5%, que incluye matrices, moldes, prototipos, diseño industrial, I+D, incorporación de tecnología y estudios ambientales), Administración, Finanzas y Presupuestos (42%), y Estrategia empresarial (41,7%, que incluye, localización y diseño de plantas, gestión de RR.HH. y control de gestión, entre otras actividades), le siguen en relevancia, agrupando a 5.645, 5.458 y 5.408 prestadores, respectivamente. Los desarrollos e implementaciones de Sistemas Informáticos (TIC) orientados a mejorar la gestión de las empresas a fin de hacerlas más eficientes aparecen en el quinto lugar, concentrando a poco más de 4.900 prestadores (casi un 38% del total).

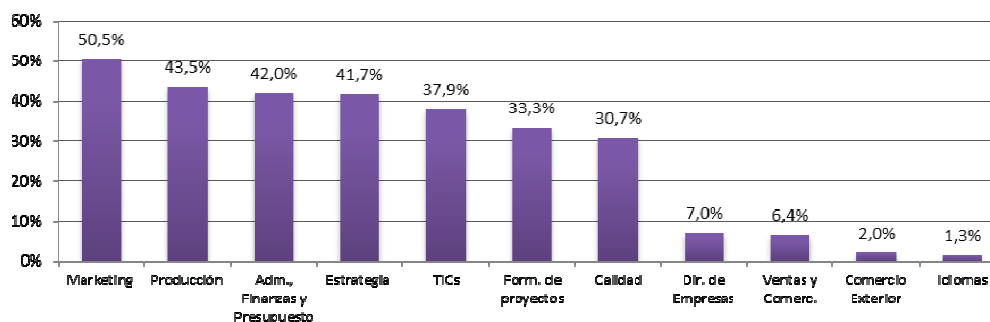


Gráfico 1 PSE grado de cobertura por categoría de trabajo [9]

VI CONGRESO ARGENTINO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL – COINI 2014

Un número importante de proveedores de servicios empresariales también manifiesta prestar servicios de Formulación de proyectos (4.330, 33,3% del total) y de actividades relacionadas con la categoría Calidad, agrupando a casi 4.000 prestadores (31%).

Finalmente, las categorías Dirección de empresas (7%), Ventas y comercialización (6,4%), Comercio exterior (2%) e Idiomas (1,3%) son las que registran la menor cantidad de PSE.

3.6. Grado de especialización de los PSE en las diferentes categorías de servicios

Los datos descriptos precedentemente dan cuenta, a priori, que un grupo de PSE ofrecen servicios en más de una categoría. La tabla adjunta, expone esta realidad y permite hacer algunas conjeturas acerca de su grado de especialización. La misma, muestra la cantidad de prestadores agrupados por el número de categorías de servicio que ofrecen sobre un máximo posible de 11 categorías (ver Figura 3). Este ejercicio permite afirmar que un importante número de PSE se encuentran relativamente especializados, concentrando su oferta de servicios en no más de 3 categorías. En efecto, más del 31% del total de los PSE registrados (4.065) centraliza su oferta en sólo una de las categorías consideradas por el DIRCON y casi el 60% del total (unas 7.640) reúne su oferta de actividades en no más de 3 categorías. Como contrapartida, menos del 1,5% de las PSE manifiesta ofrecer actividades relacionadas con más de 8 actividades.

Tabla 5. Cantidad de acciones realizadas por los PSE por provincia de radicación [9]

Categorías cubiertas	PSE	%
1	4.065	31,3%
2	2.100	16,2%
3	1.474	11,4%
4	1.361	10,5%
5	1.113	8,6%
6	1.026	7,9%
7	999	7,7%
8	90	0,7%
9	53	0,4%
10	31	0,2%
11	12	0,1%
Sin datos	660	5,1%
Total	12.984	100%

3.7. Análisis sobre el nivel de actividad mostrado por los PSE.

Para este estudio se pudo vincular información acerca de la cantidad de proyectos financiados por el PACC en el período 2009-2012 a cada uno de los PSE registrados. Si bien esto no refleja la totalidad de los servicios que venden estos PSE, en verdad se espera que tengan una cartera de clientes no necesariamente ligada a la asistencia pública, es posible utilizar estas cifras para aproximarse al grado de adecuación que tienen los servicios que proveen a las necesidades de sus clientes PyMEs. El hecho concreto que han vendido servicios a PyMEs (aunque con la ayuda financiera del PACC) es un indicio que poseen la habilidad de desarrollar y poner a disposición de las empresas una combinación de productos y servicios valorados por las PyMEs. De lo contrario esos servicios nunca se hubieran vendido. Aún bajo la hipótesis que una porción del costo económico no lo debe desembolsar el empresario, recibir a un PSE tiene costos en tiempo, dedicación, acciones a implementar que éste puede sugerir como resultado de su trabajo, entre otras, que de no ser valorados como útiles, el empresario no se involucraría.

Tabla 6. Tipología de PSE de acuerdo al número de actividades realizadas en el marco de los proyectos financiados por el PACC en el período 2009-2012 [9]

Grupos por cantidad de actividades	Cantidad de PSE	% PSE	Cantidad de actividades	% actividades
Líderes (con 30 actividades o más)	37	0,3%	3.419	31,2%
PSE competitivos (entre 6 y 30)	245	1,9%	2.875	26,2%
Ocasionales (entre 1 y 5)	3.333	25,7%	4.670	42,6%
Inactivos (no registra actividad)	9369	72,2%	0	0,0%
Totales	12.984	100,0%	10.964	100,0%

En base a los proyectos PACC aprobados en el período 2009-2012, es posible afirmar que las casi 11.000 actividades asociadas a los 3.754 proyectos aprobados (ejecutados o en ejecución), estaban concentradas en un grupo reducido de proveedores. Los 37 PSE que han realizado hasta el momento 30 consultorías o más, explican algo menos de un tercio de la totalidad de actividades.

VI CONGRESO ARGENTINO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL – COINI 2014

En orden de importancia descendente, aparece un grupo de 245 PSE (apenas el 2% del total de los PSE registrados) que han realizado entre 6 y 30 actividades, explicando algo más de un cuarto del total de las mismas. Por último, hay 3.333 PSE, el grupo más numeroso de proveedores efectivos, los que han realizado entre 1 y 5 actividades que representan el 25% de los prestadores registrados y el 42% de las actividades realizadas. En función de esto se han identificado cuatro grupos que muestran grados de adecuación de servicios a las necesidades de sus clientes PyMEs diferentes.

El primer grupo está formado por 37 PSE que concentran casi a la tercera parte del total de servicios que se prestaron en el marco del PACC. Dentro de este grupo hay 2 proveedores con más de 400 servicios prestados cada uno. Los más de 90 servicios prestados promedio por PSE sugieren que estos son los líderes de este mercado. Son proveedores que además de tener capacidad técnica y de resolución de problemas PyMEs, muestran habilidad para apoyarse en los programas públicos para llegar a sus clientes. En este segmento de proveedores, se presume que ofrecen de manera activa sus servicios señalando la posibilidad de obtener un subsidio como argumento de venta. Si bien algunos de estos PSE son certificadoras de calidad, que por ser filiales de multinacionales tienen una lógica muy particular y poco extrapolable, también existen PSE de los cuales se podrían identificar y aprender prácticas efectivas. Esto es, estudiar en profundidad los mecanismos por el cual han logrado penetrar el mercado para luego estimular u orientar a otros PSE menos dinámicos y penetración de mercado

El segundo grupo lo integran casi 250 prestadores competitivos con probada capacidad para proveer servicios pero donde la actividad no parece ser lo suficientemente atractiva como para convertirla en su actividad principal. Son mayoritariamente consultores individuales u organizaciones con RR.HH. altamente calificados. Si bien posiblemente la actividad sea secundaria en tiempo de dedicación e ingresos generados, los PSE de este grupo muestran capacidad de vender y atender a varios clientes al mismo tiempo lo que reflejaría que tienen condiciones de proveer servicios de utilidad para las pymes. Así podría decirse que hay evidencia sugestiva que son profesionales en la atención a pymes y entienden las especificidades de servir a este tipo de firmas. De todos modos, la actividad no parece ser lo suficientemente atractiva en términos profesionales y/o económicos, como para que tomen la decisión de convertirla en su actividad principal.

Existe un tercer grupo mayoritario de PSE (más de 3.300) que han prestado en el marco del PACC no más de cinco servicios. Este grupo está explicado por prestadores que no se dedican de manera exclusiva a la asistencia a PyMEs o que la actividad es marginal en su generación de ingresos. En verdad es muy plausible que muchos de estos se hayan inscripto especialmente para proveer un servicio a una empresa en particular, pero que no toman al mercado de consultoría pyme como algo central de sus negocios.

El cuarto y último grupo son los más de 9.000 prestadores inactivos que forman parte del Directorio que en la actualidad no presenta actividad reciente en el marco del PACC o la que posee, es marginal. Al menos una parte de esos miles de PSE que en su momento mostraron algún interés en ser proveedores para PyMEs, pueden considerarse como población objetivo a sensibilizar, capacitar, preparar para que puedan convertirse en proveedores efectivos.

4. PRINCIPALES RESULTADOS Y CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

A través del análisis del DIRCON, proxy de la oferta total de servicios empresariales existente es posible señalar que la Argentina cuenta con una oferta numerosa (casi 13.000 prestadores), diversificada (en más de 10 categorías), joven (62% de los prestadores iniciaron sus actividades en los últimos 12 años) y que a lo largo de los últimos años ha mostrado señales de sostenido crecimiento (el número se multiplicó por 4 entre 2006 y 2012). El notable crecimiento de la oferta registrado a partir del año 1996 sugiere que el mismo se explica en parte por la aparición, en igual período, de programas públicos que subsidian la contratación de consultoría por parte de las empresas, respondiendo a los estímulos brindados por la política pública.

Los prestadores están altamente concentrados en las jurisdicciones de mayor desarrollo relativo del país. CABA, Buenos Aires, Córdoba, Santa Fe y Mendoza, explican el 84% del total en el país. Sin embargo, a partir de una muestra de proyectos financiado por un instrumento de apoyo de la SEPyme (el PACC), pudo corroborarse que algunas firmas de esas provincias logran contratar servicios de otras regiones (principalmente C.A.B.A.). Así, las distancias no han sido un impedimento para que pymes con necesidades y disposición a recibir asistencia, hayan tenido

VI CONGRESO ARGENTINO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL – COINI 2014

acceso y contratado consultoría. A pesar de ello, es clara la necesidad de fomentar el desarrollo y fortalecimiento de una oferta local de prestadores, que facilite la llegada de este tipo de servicios a más firmas en todo el país y seguramente, con un mayor conocimiento de las diferentes especificidades locales.

Se observa que poco más de la mitad de los prestadores son consultores individuales, en su mayoría profesionales. El Directorio también registra a un grupo de instituciones sumamente valiosas en términos del potencial de los RR.HH. que las componen (profesionales altamente calificados). Si bien con un peso relativo limitado en el total de prestadores (2,1%, unas 275 instituciones), la existencia de Asociaciones Civiles, Fundaciones y Universidades, enriquecen la oferta de consultoría.

El directorio posee once categorías de servicios en las cuales pueden registrarse los prestadores: Marketing (agrupa al 50,5%), Producción (43,5%), Administración, Finanzas y Presupuestos (42%), Estrategia (42%), Tecnologías de Información y Comunicación (TIC, 38%), Formulación de proyectos (33%), Calidad (31%), Dirección de Empresas (7%), Ventas y Comercialización (6%), Comercio exterior (2%) e Idiomas (1%). Del análisis por "Categorías" de servicios surge que existe oferta en todas las categorías y que 7 de las 11 es ofrecida por un tercio de los prestadores o más. Estos datos dan cuenta que un grupo de proveedores ofrecen servicios en más de una categoría. Sin embargo, un importante número se encuentran relativamente especializados, concentrando su oferta de servicios en no más de 3 categorías (31% en sólo una y casi el 60% opera en no más de 3).

La base incluye información acerca de la cantidad de proyectos financiados por el PACC en los que ha participado cada uno de los prestadores. Si bien esto no refleja la totalidad de los servicios que venden los mismos, estas cifras sirven para aproximarse al grado de adecuación que tienen los servicios que proveen a las necesidades de sus clientes PyMEs. El hecho concreto que han logrado vender servicios a PyMEs es un indicio que poseen la habilidad de desarrollar y poner a disposición de las empresas una combinación de productos y servicios valorados por las firmas.

Los más 3.600 PSE que vendieron servicios superan ampliamente a los 400 que había a principios de los noventa. Esto permite concluir que las opciones que tiene una PyME interesada en recibir asistencia han aumentado sustantivamente. Por otra parte, el número de PyMEs al que la oferta de proveedores actual puede atender también es muy superior, lo que indica que la evolución reciente de este sector de la economía muestra señales de mayor desarrollo.

Dicho esto, las capacidades de concretar negocios en el marco del PACC que muestran los PSE son diversas. A partir de la información disponible fue posible elaborar una tipología de PSE de acuerdo al grado de adecuación de servicios a las necesidades de sus clientes PyMEs: i) prestadores líderes especializados en el segmento pyme (37), ii) prestadores competitivos con probada capacidad para proveer servicios pero donde la actividad no parece ser lo suficientemente atractiva como para convertirla en su actividad principal (245), iii) Prestadores ocasionales, con actividad relativamente marginal que muestran no contar con servicios competitivos (3.333) iv) prestadores inactivos (9.369) que forman parte del Directorio pero no se han convertido en proveedores efectivos aún o perdieron el interés de proveer servicios a estas firmas.

Los resultados revelan la existencia de poco más de 280 PSE con elevadas capacidades de atender algunos segmentos de la demanda PyME. Si bien el número no es despreciable, representa apenas menos del 8% del total de prestadores efectivos (3.615 en total que presentaron actividad). Sin dudas, esta baja proporción revela la necesidad de seguir trabajando sobre el fomento de este tipo de servicios tanto desde el sector público como desde el privado, para fortalecerla, incorporando más prestadores con capacidades efectivas al mercado de SDE.

El fortalecimiento de la oferta de SDE se podría hacer a partir de estudiar en profundidad a los PSE líderes para identificar prácticas efectivas. Esto requiere avanzar en el análisis de aspectos de la demanda y permitiría generar conocimiento para ser transferirlo a otros PSE menos dinámicos. En este sentido los miles de PSE que en su momento mostraron algún interés en ser proveedores para PyMEs, pueden considerarse como población objetivo a sensibilizar, capacitar, preparar para que puedan convertirse en proveedores efectivos. Para eso, habría que depurar el Directorio, dar de baja aquellos PSE que perdieron el interés de proveer servicios a PyMEs, y luego identificar diferentes perfiles de proveedores para entender y conocer las razones de su poca actividad y así, implementar alguna acción tendiente a fortalecer la oferta de SDE.

VI CONGRESO ARGENTINO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL – COINI 2014

Finalmente, la información disponible no permite evaluar las capacidades profesional de los PSE inscriptos, por otro lado, no hay ningún tipo de esfuerzo para elaborar información objetiva sobre los mismos que pueda servir a los potenciales clientes en su proceso de búsqueda y selección de PSE. En verdad, que el DIRCON no esté disponible on-line, implica que los PSE se tienen que dar a conocer por sus propios medios. Se pueden pensar diferentes alternativas para utilizar el directorio de modo que reduzcan los costos de transacción y así fortalecer el mercado.

REFERENCIAS

- [1] Dini, M. y Stumpo, G. (2011) Políticas para la innovación en las PyMEs en América Latina, Documento de Proyecto, CEPAL, Santiago.
- [2] Yoguel, G. y Boscherini, F. (2001), El desarrollo de las capacidades innovativas de las firmas y el rol del sistema territorial, Revista Desarrollo Económico N° 161.
- [3] Lundvall, B. A. y Johnson, B. (1994), “Sistemas nacionales de innovación y aprendizaje institucional” en Comercio Exterior, N°8, México.
- [4] Lundvall, B. A. y Kristensen, F. S. (1997), Organisational Change, innovation and human resource development as a response to increased competition, Working Paper N° 16, Danish Research Unit for Industrial Dynamics (DRUID), Dinamarca.
- [5] SADC (2002) Developing Markets for Business Development Services: Designing and Implementing More Effective Interventions, Issue Paper No 5.
- [6] Schneider, G. y Steidl, M (2002) Políticas para desarrollar Mercados de Servicios de Desarrollo Empresarial para la MiPyME.
- [7] CDDPE -Comité de Donantes para el Desarrollo de la Pequeña Empresa (2001) Servicios de desarrollo empresarial para pequeñas empresas: Principios rectores para la intervención de los donantes, Banco Mundial, Washington.
- [8] Tabla de clasificación de actividades (2012), Anexo IV, PACC, SEPyME, MECON.
- [9] Elaboración propia en base a DIRCON (2012).