

Características y grado de desarrollo del mercado de servicios de desarrollo empresarial para PyMEs en Argentina. Análisis de su evolución y perspectivas futuras^ξ

*Carlos Aggio**

*Gustavo Baruj***

Resumen

Una forma que tienen las PyMEs de incrementar su productividad y competitividad es a través de la utilización de servicios de desarrollo empresarial. Este estudio se propone analizar el grado de desarrollo de dicho mercado en Argentina. La evidencia obtenida permite afirmar que el mercado de SDE de la Argentina se encuentra relativamente desarrollado. En efecto, por un lado se verifica que existe una masa crítica de prestadores con probada capacidad para resolver los problemas de las PyMEs y habilidad para brindar un servicio que éstas valoran. Esto resulta en una oferta efectiva de servicios con amplia diversificación temática. Por otro lado, existe una proporción de firmas que reconocen enfrentar problemas que requieren asistencia para su resolución y que, además, han mostrado disposición de pago por estos servicios. En general, la gran mayoría de las firmas contratantes se muestran satisfechas con los servicios recibidos y entienden que los resultados obtenidos a partir de estos han sido beneficiosos. Dicho esto, se han hallado una serie de rasgos del mercado en donde parecen existir márgenes de mejora en caso que la política pública los pueda abordar en el futuro.

Palabras clave: servicios profesionales; pyme; competitividad

Abstract

SMEs can gain productivity and competitiveness through the acquisition of Business Development Services. The main aim of this study is to find out how developed the SMEs business services market in Argentina is. The evidence shows that the market is relatively developed. On the one hand, there is a supply made by a large number of providers with proven capacity to solve SMEs specific needs and problems and to offer a highly valued service. This results into an effective and diversified supply. On the other hand, a large number of firms have the capacity to identify problems that require external assistance and are willing to pay for it. Generally speaking, firms are satisfied with the business services contracted and perceive beneficial results out of them. That said, the study identifies a set of market features where public policy may address in the future in order to strengthened the market and promote SMEs productivity.

Key Words: Professional services; SMEs; competitiveness.

Códigos JEL: L53, L84.

^ξ - Recibido 22 de Diciembre 2015 / Aceptado 10 de junio 2016.

* Facultad de Ingeniería, Universidad Nacional de Lomas de Zamora (FI-UNLZ) y Centro Interdisciplinario de Estudios en Ciencia, Tecnología e Innovación (CIECTI). Correo Electrónico: carlosaggio@hotmail.com.

** Facultad de Ingeniería, Universidad Nacional de Lomas de Zamora (FI-UNLZ) y Centro Interdisciplinario de Estudios en Ciencia, Tecnología e Innovación (CIECTI). Correo Electrónico gbaruj@gmail.com.

1. Introducción

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. 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 MiPyMEs es la amplia brecha de productividad que las distancia respecto a las grandes empresas. Estas diferencias son más marcadas en la región, en comparación con lo que ocurre en países de mayor desarrollo (Dini y Stumpo, 2011).

Una forma de incrementar la productividad de estas firmas es a través de la utilización de servicios de desarrollo empresarial. Existen distintas fallas de mercado que generan una utilización sub-óptima por parte de las MiPyMEs de este tipo de servicios. Entre las fallas más importantes se encuentran, por un lado, la existencia de información incompleta sobre los beneficios asociados a su adquisición, y por lo tanto se consumen menos; y por otro lado, los oferentes restringen la oferta porque sus costos no se reducen con el tamaño de la empresa, por lo que no se esfuerzan en adaptarla a las necesidades de este segmento.

En función de esto, este estudio se propone analizar y generar conocimiento sobre un mercado que ha sido escasamente estudiado en la Argentina. En efecto, existen pocas evidencias de análisis que tengan al mercado de la capacitación y la consultoría como objeto de estudio (Angelelli y otros 1999, es un caso destacado). Por lo general la consultoría a PyMEs se ha analizado desde el lado de la demanda como una dimensión más, entre otras muchas, en el marco de estudios orientados a analizar otros aspectos de la problemática PyME. A modo de ejemplo, un estudio sobre el comportamiento de las PyMEs exportadoras argentinas, encuentran que las firmas más dinámicas no solo usan más servicios empresariales sino que además gastan proporcionalmente más en consultorías como porcentaje de las ventas que las firmas de menor dinamismo exportador. Asimismo, en la literatura disponible sobresale la ausencia de estudios en profundidad sobre la oferta de este tipo de servicios para PyMEs¹. Así es que el presente trabajo intenta hacer un aporte novedoso a partir de analizar tanto la demanda como la oferta de SDE

El estudio parte de la hipótesis que un mercado de servicios profesionales más desarrollado en términos de cantidad de proveedores, calidad y diversidad de servicios y en grado de adecuación a las necesidades específicas de las MiPyMEs, se vuelve un elemento clave para mejorar la productividad y competitividad de las firmas. Las preguntas de investigación que orientaron el estudio son: i) ¿Cuáles son las principales características que exhibe la oferta de servicios empresariales para PyMEs en la Argentina?, ii) ¿Cuan concentrada está esa oferta en términos geográficos?, iii) ¿Cuáles son sus principales áreas de actividad?, y iv) ¿Cuál es el grado de adecuación a la demanda?

¹ Los antecedentes más destacados son un estudio de la década del ochenta focalizado en servicios de ingeniería (CEPAL, 1983) y un trabajo sobre exportación de servicios de I+D (López et al, 2010) que además de ser muy específico sobre un tipo de servicio en especial, tiene el foco puesto en estudiar el dinamismo de las empresas que participan en ese sector de la economía más que conocer qué tipo de empresas atienden y como mejoran su productividad.

Para responder a las mismas se elaboró un marco de análisis del mercado en base a una revisión de la literatura internacional. La caracterización de la oferta se realizó mediante una metodología cuantitativa, utilizando el Directorio de Consultores de Servicios Empresariales de la SEPYME (DIRCON), que contiene casi 13.000 prestadores de servicios de desarrollo empresarial (en adelante SDE). La inscripción al mismo es libre y gratuita y se realiza electrónicamente a través del sitio WEB de la SEPYME. Para este estudio se tuvo acceso a una base de datos cuyos campos principales para cada prestador 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.

Por otro lado, la demanda fue caracterizada a partir de la evidencia recopilada en una encuesta telefónica realizada a una muestra de 305 firmas industriales. El presente artículo está organizado en cuatro secciones incluida esta introducción. La segunda sección presenta un marco conceptual sobre las especificidades que tienen los mercados de SDE para MiPyMEs e identifica un conjunto de dimensiones relevantes para analizar el mercado tanto desde el lado de la oferta como de la demanda. La sección que le sigue desarrolla la parte analítica del estudio y en la cuarta y última sección se resumen las principales conclusiones.

2. Marco Teórico de Referencia

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 claras muestras de ello (Yoguel y Boscherini, 2001). Estos cambios pusieron en jaque la tradicional concepción de competitividad 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, 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 “ventajas competitivas” de los agentes constituyan un elemento clave para aumentar la productividad, crecer e internacionalizarse. (Lundvall y Johnson, 1994; Lundvall y Kristensen, 1997).

En igual sentido, para permanecer competitivos no es posible ser “bueno en todo” y surge la necesidad de focalizar los esfuerzos propios en un reducido número de competencias (*core competences*), y apoyarse 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 (SADC, 2002). De este modo, una manera de fortalecer la competitividad, es incorporar capital humano a través de servicios técnicos o adquirir conocimiento mediante actividades de capacitación del empresario y sus empleados (Schneider y Steidl, 2002). Así, una oferta de servicios empresariales desarrollada se vuelve un elemento clave para mejorar la productividad de las firmas.

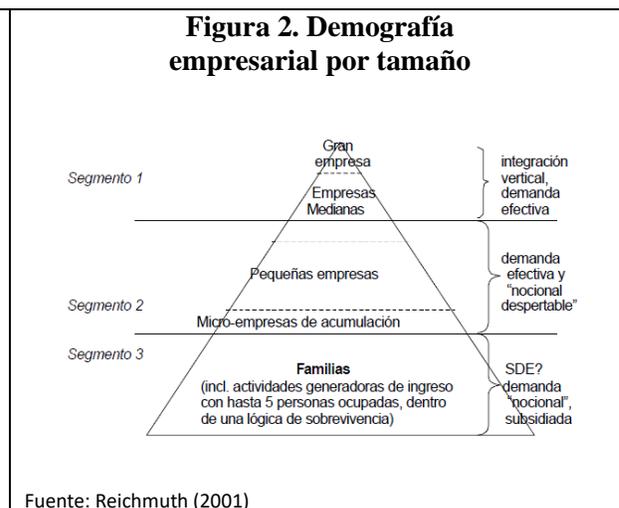
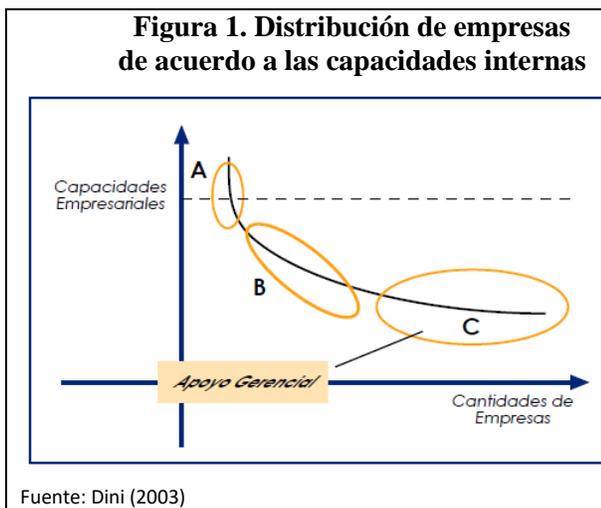
2.1. Definición de servicios de desarrollo empresarial

Si bien la amplia variedad de SDE para PyMEs ha dado lugar a diversas definiciones (SADC, 2002; Schneider y Steidl, 2002), en este estudio se considera una definición amplia. Esta definición incluye 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 La información asimétrica entre la oferta y la demanda de SDE y sus implicancias

En general, se observa que las MiPyMEs no tienen el hábito de adquirir servicios de consultoría para optimizar sus decisiones empresariales. Esto se explica por al menos dos razones. En primer lugar, porque un número importante de empresas no tienen las capacidades suficientes como para auto diagnosticar sus problemas o debilidades y demandar asistencia de manera espontánea. En segundo lugar porque aún cuando tienen pleno conocimiento de la necesidad de recibir apoyo, en general, perciben que la oferta de servicios disponible no se adecua a sus necesidades. En efecto, muchas MiPyMEs perciben que este tipo de servicios es solo para grandes empresas y por lo tanto, no los demandan.

Según Dini (2003), lo señalado en el párrafo anterior se debe a como normalmente están distribuidas las firmas de acuerdo a sus capacidades internas. De la figura adjunta (a la izquierda) se desprende que hay relativamente pocas empresas con elevada capacidad interna (grupo A en la figura), muchas MiPyMEs con capacidad empresarial limitada (Grupo C) y un grupo intermedio tanto en términos de cantidad de firmas como en sus capacidades empresariales (Grupo B). Siendo así, es posible afirmar que la cantidad de empresas que demandan de manera espontánea SDE estaría conformada fundamentalmente por las empresas más dinámicas y productivas. Por el contrario, hay otras empresas - normalmente PyMEs de mediana a baja productividad y limitada capacidad gerencial- que salvo que reciban algún tipo de asistencia para hacerlo, no demandan SDE.



Análogamente, Reichmuth (2001) argumenta que la demanda y posibilidad de pago de SDE varía de acuerdo al tamaño de las firmas (figura de la derecha). Así mientras que las grandes empresas tienden a poseer mayores grados de integración vertical, para no depender de proveedores que puedan causar problemas de incumplimiento, cuando demandan SDE, son capaces de pagar por ellos el precio del mercado (extremo superior de la pirámide). A este grupo, le siguen las PyMEs, algunas con demanda efectiva de SDE y otro grupo más numerosos y heterogéneo potencialmente interesado en contratar este tipo de servicios, pero sólo si se los sensibiliza y asiste para ello. Por último, la base de la pirámide incluye al grupo más numeroso de empresas (micro y pequeñas) y de menor productividad, donde la demanda efectiva es prácticamente inexistente.

A partir de lo expuesto, es posible afirmar que el segmento de empresas donde los SDE tienen un mayor impacto potencial en la mejora de la productividad, es el constituido por numerosas empresas de bajas capacidades empresariales, que son justamente las que poseen una menor propensión a demandar estos servicios. Es por ello, que cualquier esfuerzo de política pública que logre incrementar la provisión de SDE de manera efectiva debería tener un impacto esperado positivo en la productividad de las empresas asistidas y de la economía en general.

Complementariamente, por el lado de la oferta también suele argumentarse que hay desconocimiento por parte de los prestadores de servicios acerca de la rentabilidad asociada a proveer productos orientados a PyMEs. Este segmento empresario está caracterizado por una demanda débil, fragmentada y atomizada, que a la hora de tomar decisiones sobre la asignación de recursos suele priorizar a los gastos corrientes en desmedro de las inversiones que rinden fruto a largo plazo. Así, la débil demanda dificulta que los oferentes alcancen economías de escala suficientes como para desarrollar nuevos servicios para las MIPyMEs, debido a que no es rentable generar un nuevo producto para una empresa en particular, si luego no puede usarse para otras empresas, o bien, que el costo sea demasiado alto como para que una única MIPyME pueda afrontarlo. Estos problemas pueden resultar en un mercado de SDE muy estrecho, o que directamente no se realicen transacciones, derivando en lo que se denomina un mercado incompleto (Stiglitz, 1989).

El apartado siguiente brinda herramientas analíticas que sirven para explorar el grado de desarrollo en que se encuentra un mercado de SDE.

2.3. 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 (CDDPE, 2001)

SADC (2002) ofrece un marco de análisis para el mercado de SDE que se ajusta a las necesidades del presente estudio. Las dimensiones analíticas propuestas, permiten evaluar el nivel de desarrollo y efectividad del mercado con la evidencia empírica disponible, así

como pensar políticas que podrían mejorar su funcionamiento. En lo que sigue se presenta, en primer lugar, los aspectos centrales donde se debería focalizar el análisis desde el lado de la demanda, en segundo lugar se definen las dimensiones por el lado de la oferta y finalmente, se brindan elementos para llevar adelante un análisis integral que de una idea del grado de desarrollo del mercado en su conjunto.

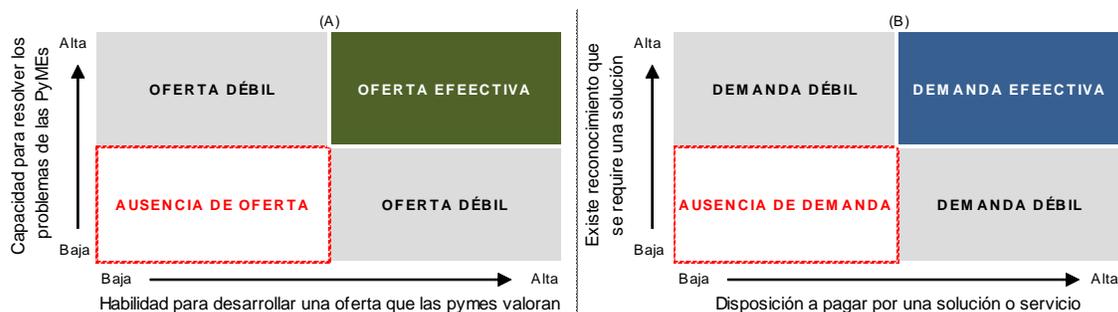
Sobre la base de este enfoque y con la finalidad de caracterizar al mercado de SDE de Argentina, en la tercera sección se hace un esfuerzo por identificar evidencia que pueda asociarse a las dimensiones aquí planteadas específicamente en los que respecta a la oferta. McVay (1999) señala que no hay en la literatura *benchmarks* ni estándares de desempeño a lograr. Por el contrario, señala que la definición de los mismos debería surgir a partir de ejercicios y evaluaciones específicas dado que existe una alta probabilidad que los *benchmarks* varíen de manera significativa de acuerdo a cada programa, tipo de servicios, población objetivo, ambiente de negocios y madurez.

2.3.1. Oferta de SDE

La oferta de SDE se puede analizar a partir de dos dimensiones. La primera se refiere a la capacidad profesional que tienen los proveedores de SDE para resolver el tipo de problemas que comúnmente presentan las PyMEs. Esto es, 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 vender servicios que se adecuen a las demandas particulares de las PyMEs.

La Figura 3A muestra que cuando los proveedores tienen las capacidades profesionales apropiadas y la capacidad de combinar esos *skills* en soluciones de negocios atractivas para PyMEs, se habla de la existencia de una oferta efectiva. Por el contrario, la oferta es inexistente cuando los proveedores carecen tanto de la capacidad profesional como de las habilidades para venderlas. La oferta puede evaluarse como débil cuando alguna de estas dimensiones está poco desarrollada.

Figura 3. Oferta y demanda de SDE



Fuente: Elaboración propia en base a SADC (2002)

2.3.1. Demanda de SDE

El análisis de la demanda de SDE también es posible realizarlo 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 que requieren salir a buscar una solución. Esta dimensión está directamente relacionada a las capacidades internas que tienen las firmas donde, a mayor capacidad, se espera un grado de reconocimiento mayor. En segundo lugar, se propone analizar la disposición a pagar/contratar servicios orientados a resolver estos problemas. En este caso la mayor disposición a desembolsar recursos está asociada a la valoración que las firmas hacen de los servicios disponibles en el mercado. Estos dependerán tanto de la calidad como del costo de los servicios.

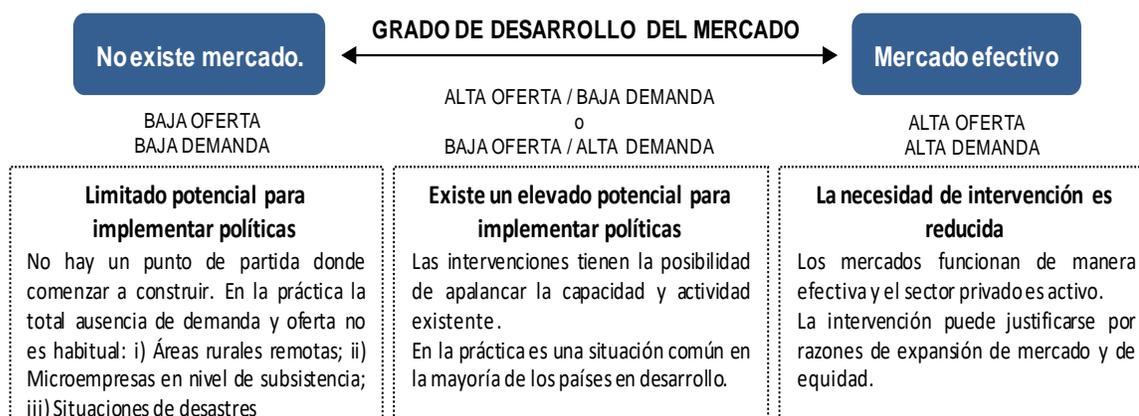
La figura 3B permite analizar la demanda de SDE a partir de las dos dimensiones descriptas. De este modo, cuando las empresas muestran altos niveles de reconocimiento de la necesidad de resolver un problema y disponibilidad de pago para resolver el mismo, hay demanda efectiva. Debido a que hay una masa 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. 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.

2.3.3. Grado de desarrollo del mercado

Una vez analizados por separado la demanda y la oferta de SDE se puede tener una idea más acabada acerca de cómo funciona el mercado, el grado de desarrollo que el mismo tiene y la posible necesidad de intervenir. La figura siguiente provee de manera estilizada elementos que sirven para que los hacedores de política tomen decisiones sobre la necesidad/efectividad de intervenir en el mercado de los SDE.

Tal como se desprende de la figura siguiente, los extremos posibles son por un lado la inexistencia del mercado que se registra cuando no hay demanda ni oferta o la misma es extremadamente débil. Por el otro, se puede hablar de 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 soluciones o asistencia y hay numerosos proveedores en condiciones de atenderlas. En estos casos la justificación de intervención es relativamente baja. Por el contrario, la situación más común, sobretodo 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 tanto del lado de los oferentes que no tienen las capacidades esperadas, tanto técnicas como comerciales, para convertirse en proveedores para PyMEs o del lado de los demandantes donde las bajas capacidades de las empresas explican su bajo grado de conocimiento sobre los problemas que están por detrás de su bajo desempeño.

Figura 4. Grado de desarrollo del mercado de SDE



Fuente: SADC (2002)

En la sección siguiente se presentan los resultados del grado de desarrollo del mercado en Argentina.

3. Análisis de la oferta de consultoría

3.1. EL DIRCON

Tal como se señala en la introducción, el grado de conocimiento sobre la oferta de SDE en Argentina es limitado. En el marco de este estudio se analiza la oferta a través del universo de prestadores registrados en el DIRCON que es una aproximación al universo de proveedores. El DIRCON es el Directorio de la subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional (SePyME) que oficia como registro de prestadores de servicios empresariales (PSE).

Los orígenes de este Directorio se remontan a mediados de la década del '90 cuando en el marco del Programa PyMEXPORTA se instrumentó un registro público de consultores que asegurara la existencia de los oferentes de servicios seleccionados por las firmas beneficiarias del programa. En el año 1999 y luego de casi cuatro años de funcionamiento, el Directorio registraba poco más de 400 prestadores (Ventura, 2001).

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 DIRCON. La inscripción al mismo es libre y gratuita y se realiza electrónicamente a través de la página WEB de la SePyME². Hasta el año 2010, los datos registrados en el directorio estaban a disposición del público, como una manera de facilitar a las empresas la identificación de

² A pesar de haber sido depurado en alguna oportunidad, el fácil acceso al DIRCON y la ausencia de un mecanismo que elimine del Directorio a aquellos prestadores sin operaciones por períodos extensos de tiempo, posiblemente se vea reflejado en un número total de prestadores que sobreestima la oferta efectiva.

prestadores. A partir de allí, la Unidad Administradora del Programa decidió dejar de hacer público el directorio³.

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. Algunas razones que explican este crecimiento se asocian, según expertos del programa, al fuerte impulso y difusión dado al PACC entre 2010 y 2011, transformándose en un importante atractivo para numerosos profesionales en condiciones de prestar servicios. Asimismo, antes de esa fecha, las Ventanillas habilitadas por SEPyME no podían formular proyectos, al permitírseles esta alternativa, varios de sus integrantes tuvieron que registrarse y, en consecuencia, se incrementó la cantidad de formuladores inscriptos. 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 5).

Figura 5. Categorías detalladas en el DIRCON



Fuente: Tabla de clasificación de actividades, PACC.

³ Ello, fundamentado en la consideración de que 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.

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 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.

Cuadro 1. Prestadores de servicios empresariales registrados en el DIRCON, por tipo

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%).

Fuente: Elaboración propia en base a DIRCON (2012)

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 Cuadro 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 Cuadro2, 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 Reconversión 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. Sostener estos estímulos sería así muy relevante en pos de robustecer y mejorar la oferta y el funcionamiento del mercado de los SDE.

Cuadro 2. PSE por período de inicio de actividad

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%

Fuente: Elaboración propia en base a DIRCON (2012)

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.

Cuadro 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%	

Fuente: Elaboración propia en base a DIRCON (2012)

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 país⁴ (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)⁵

A partir de esta información parecería que las PyMEs radicadas en estas provincias tienen un acceso relativamente restringido a SDE. Sin embargo, dado que un número importante de PSE señalan tener cobertura fuera de su jurisdicción de residencia, se

⁴ Según datos del Observatorio de Empleo y Dinámica Empresarial, MTEySS en base a SIPA, 2011.

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

trabajó sobre la hipótesis que PyMEs radicadas 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 PSE⁶. 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.

Cuadro 4. Cantidad de acciones realizadas por los PSE por provincia de radicación (muestra 55 proyectos)

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%

Fuente: Elaboración propia en base a DIRCON (2012)

La evidencia permite señalar que sobre la cantidad total de acciones efectivamente ejecutadas por PSE en el marco de los proyectos PACC en estas provincias, un número muy importante de las mismas fueron realizadas por proveedores extra-provinciales (Cuadro 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

⁶ 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.

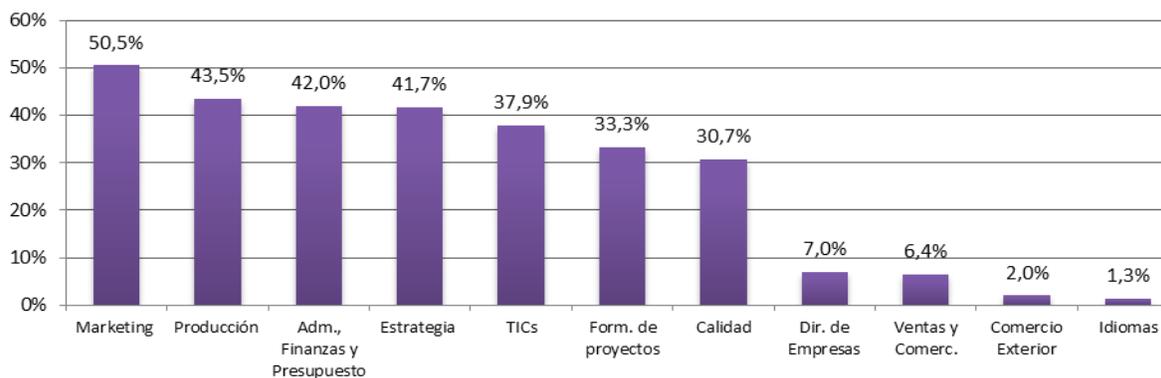
(agrupando al 51,5%). Aún más, en 10 de las 16 provincias las acciones resueltas por prestadores extra-provinciales superan el 50% del total.

Así, los datos sugieren que a pesar de la debilidad de ciertos mercados locales de SDE, de todos modos las empresas allí radicadas 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 matricerías, 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



Elaboración propia en base a DIRCON (2012)

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 ofrece servicios en más de una categoría. El cuadro adjunto, 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.

Cuadro 5. Cantidad de acciones realizadas por los PSE por provincia de radicación

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%

Elaboración propia en base a DIRCON (2012)

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.

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. 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.

Cuadro 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

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%

Elaboración propia en base a DIRCON (2012)

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. Análisis de la demanda de servicios de desarrollo empresarial

En esta sección se analiza el lado de la demanda de los SDE que realizan las empresas PyMEs de la Argentina, a partir de los resultados de una encuesta realizada entre septiembre y octubre de 2012, por el área de monitoreo y evaluación del PACC. La encuesta fue diseñada con el objetivo principal de elaborar una línea de base para un conjunto de variables en empresas beneficiarias del PACC y un grupo de control, de modo de poder realizar futuras evaluaciones de impacto del programa.

El relevamiento de información se realizó de manera telefónica y tenía como objetivo primario encuestar a 400 firmas en total. Finalmente, y debido a numerosas dificultades encontradas al momento de encuestar (rechazos, datos de las firmas que habían cambiado, no localización de los responsables, etc.), el área de monitoreo y evaluación logró alcanzar una muestra total de 305 PyMEs que operan fundamentalmente en tres sectores económicos (industria, comercio y servicios). En primer lugar se encuestaron 181 firmas beneficiarias del PACC seleccionadas aleatoriamente de acuerdo a la distribución geográfica y estructura sectorial del universo de beneficiarias del PACC. En segundo lugar, se encuestó a 124 empresas no beneficiarias del PACC para que operen como grupo de control en un futuro análisis comparativo.

Tanto el tamaño (casi 60 empresas menos que la muestra de beneficiarias) como la estructura sectorial de las empresas efectivamente encuestadas, generan interrogantes acerca de la validez de comparaciones entre grupos y la significancia estadística de las mismas. En función de esto y siguiendo el objetivo más genérico del presente estudio que es conocer los rasgos de la demanda de SDE en Argentina, en esta sección se analiza únicamente la evidencia relevante obtenida para el total de la muestra distinguiendo solo en

algunos casos entre beneficiarios y no beneficiarios del PACC. Debe tenerse en cuenta que las empresas beneficiarias del PACC están sobre representadas y que la muestra total no necesariamente es representativa de modo estricto del sector productivo nacional en términos de tamaño, sector y localización geográfica. Así, si bien las conclusiones a las que se arriban resultan muy útiles a los fines de este estudio, deberán ser tomadas como indicativas para investigaciones futuras.

4.1. Grado de utilización de SDE

Considerando lo señalado en la introducción de esta sección, los resultados de la Encuesta SEPyME muestran que casi 200 PyMEs (63% del total) han contratado en los últimos meses algún tipo de SDE.

El análisis por tipo de servicio permite afirmar que 160 firmas han contratado servicios profesionales (consultoría externa) de las cuales 105 complementaron estos servicios con actividades de capacitación. Por su parte, el número de firmas que ha contratado servicios de capacitación asciende a 138 donde tres cuartas partes los complementaron con servicios de consultoría. Previsiblemente, el nivel de contratación de servicios de las beneficiarias del PACC es superior al de las no usuarias. En verdad, dado que el PACC provee asistencia financiera para contratar SDE, sorprende que haya 16 firmas que manifiestan no haber contratado servicios en los últimos 24 meses. Descartando que haya habido un error de recolección de información, se asume que estas firmas al momento de la encuesta estaban en proceso de contratación o ya lo habían hecho con anterioridad al período de referencia (24 meses). Por el contrario, el 75,8% (94 firmas) de las empresas que no recibieron apoyo del PACC respondieron no haber requerido ningún tipo de asistencia en los últimos 2 años.

Cuadro 7. Utilización de SDE en PyMEs encuestadas (Usuarias y no usuarias del PACC)

Utilización de SDE	PACC		No PACC		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Contrataron SDE	165	91,2%	28	22,6%	193	63,3%
<i>Sólo Consultoría</i>	52	28,7%	3	2,4%	55	18,0%
<i>Sólo Capacitación</i>	22	12,2%	11	8,9%	33	10,8%
<i>Ambos</i>	91	50,3%	14	11,3%	105	34,4%
No contrataron SDE	16	8,8%	94	75,8%	110	36,1%
<i>Ns/Nc</i>	0	0,0%	2	1,6%	2	0,7%
Totales	181	100%	124	100%	305	100%

Elaboración propia en base a DIRCON (2012)

4.2. Razones por las que no se contrataron SDE

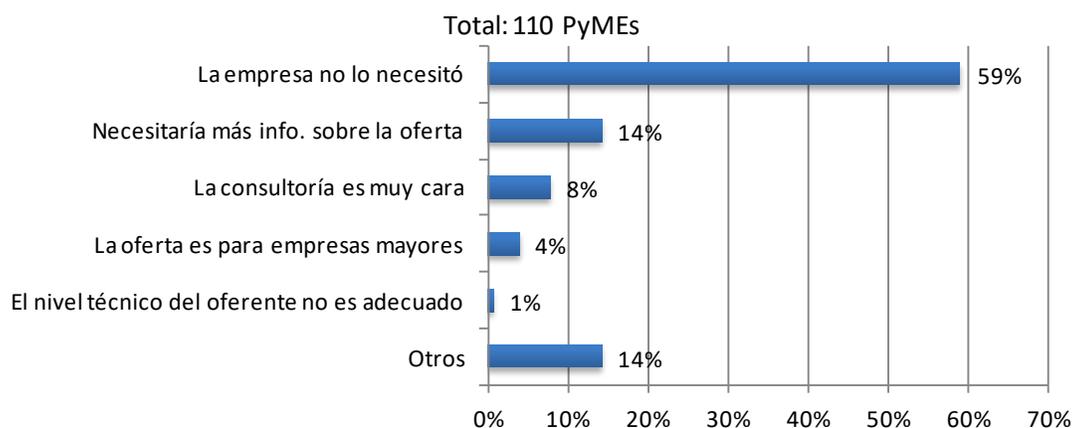
De acuerdo al marco conceptual desarrollado en la segunda sección, una dimensión importante del análisis es conocer cuáles han sido los factores explicativos que están por detrás del comportamiento de las empresas que no contrataron SDE. Del gráfico adjunto se

desprende que la principal razón por la que las empresas no contrataron algún tipo de SDE es que sus dueños – gerentes entienden que no lo han necesitado. El 60% de las firmas que no contrató SDE no reconoce que tiene problemas. Si bien es posible que algunas de estas firmas efectivamente posean una posición consolidada en el mercado donde operan, se presume que una porción importante de las mismas carece de capacidad suficiente para evaluar con precisión a su propia empresa y a partir de allí identificar problemas concretos que requerirían de asistencia externa para ser solucionados. De este modo, una parte importante de los motivos por las cuales las empresas de la muestra no han acudido al mercado de SDE parece explicarse por la baja capacidad de las mismas para evaluar su situación y no está relacionada a la oferta de SDE.

Dentro del grupo de firmas que no contrataron hay solo un 27% que adjudican esto a motivos relacionados a la oferta. Así hay un 14% de firmas que señalan que la información sobre la oferta disponible les resultaba insuficiente para tomar una decisión de contratación. Seguidamente, el 8% manifestó que los SDE les resultaban muy costosos, el 4% expresó percibir que la oferta de servicios estaba orientada a empresas de mayor tamaño y tan solo el 1% arguyó que no contrató debido a que el nivel técnico del oferente no era el adecuado. Por último, el 14% restante expresó diversos motivos para la no contratación de SDE.

De este modo, resulta interesante señalar que en términos relativos, la no contratación de SDE se explica más por factores endógenos de las firmas, esto es sus dificultades para identificar con precisión sus problemas y debilidades que por factores exógenos asociados a la oferta de SDE disponible. Angelleli y otros (1999) plantean algunas hipótesis para explicar esto que parece estar aún vigentes: (i) los dueños-empresario no entienden claramente la necesidad de reconvertirse y le adjudican gran parte de sus problemas a variables macroeconómicas, (ii) los problemas de corto plazo son los únicos que el empresario considera importantes para invertir dinero y tiempo, (iii) los nuevos conocimientos y técnicas exceden la formación formal del dueño-empresario, planteándole un desafío y problema de índole personal que se vincula con la limitación de su poder y control en la firma.

Gráfico 2. Razones por las que no se contrataron SDE



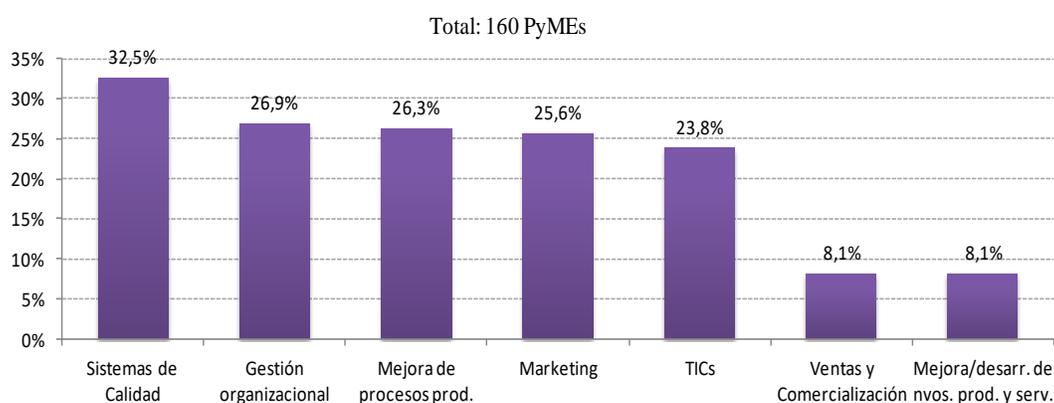
Fuente: elaboración propia en base a encuesta SEPyME.

Las implicancias de política pública de estos resultados apuntan a la necesidad de profundizar los esfuerzos en mejorar las capacidades de diagnóstico de estas firmas como paso previo a vincularlas a proveedores de SDE.

4.3. Consultoría: Categorías de servicios que contratan las PyMEs

La información que surge de la encuesta permite analizar el tipo de servicios que contratan las firmas, esto es que tipo de servicios fueron los más solicitados. Así, el gráfico de barras presenta las categorías más demandadas por las PyMEs que contrataron servicios de consultoría en los últimos 24 meses.

Gráfico 3. PyMEs que contratan consultoría según categorías



Fuente: elaboración propia en base a encuesta SEPyME.

En primer lugar, con casi un tercio de las firmas, lo ocupan los SDE relacionados con los Sistemas de Calidad. Distribuidos de manera bastante uniforme les siguen los desarrollos relacionados con la Gestión organizacional (26,9%), Mejora de procesos productivos (26,3%), Marketing (25,6%) y Tecnologías de la Información y Comunicación (23,8%). Finalmente, bastante lejos de ser las categorías más requeridas con tan solo 13 empresas (8,1%) que expresan haber requerido SDE de este tipo, aparecen Ventas y Comercialización, y Mejora y/o desarrollo de nuevos productos y servicios.

Complementariamente a esto, es posible analizar la cantidad de categorías contratadas. Se asume que aquellas empresas que contratan SDE de diferentes características están buscando / recibiendo una asistencia más integral. De este modo, el siguiente cuadro muestra que casi el 63% de las empresas contrataron solamente a una categoría de SDE posiblemente orientada a abordar un problema o desafío puntual. El 26,4% señaló haber contratado servicios en dos categorías, mientras que 13 firmas (8,2%) expresan haber necesitado 3 tipos de categorías diferentes. Por último, solamente 4 empresas expresan haber contratado entre cuatro y siete categorías distintas de SDE. Esta evidencia señala que son pocas las empresas que demandan SDE de varios tipos de manera simultánea. Esto muy posiblemente se deba a que eso exigiría una atención y capacidad que las firmas receptoras

por su tamaño no cuentan. En cambio, si pueden recibir asesores externos para trabajar un tema por vez. Si bien la información disponible no lo permite, sería interesante en un futuro avanzar en asociar desempeño de las firmas con grado de integralidad de los SDE contratados. En otras palabras, ¿el mejor desempeño de las firmas está asociado a asistencias externas más integrales?

Cuadro 8. Grado de integralidad en la contratación de consultoría Cantidad de categorías contratadas por las PyMEs

Número de categorías	Nro. PyMEs	%
1	101	62,9%
2	42	26,4%
3	13	8,2%
4	3	1,9%
5	0	0,0%
6	0	0,0%
7	1	0,6%
Total	160	100%

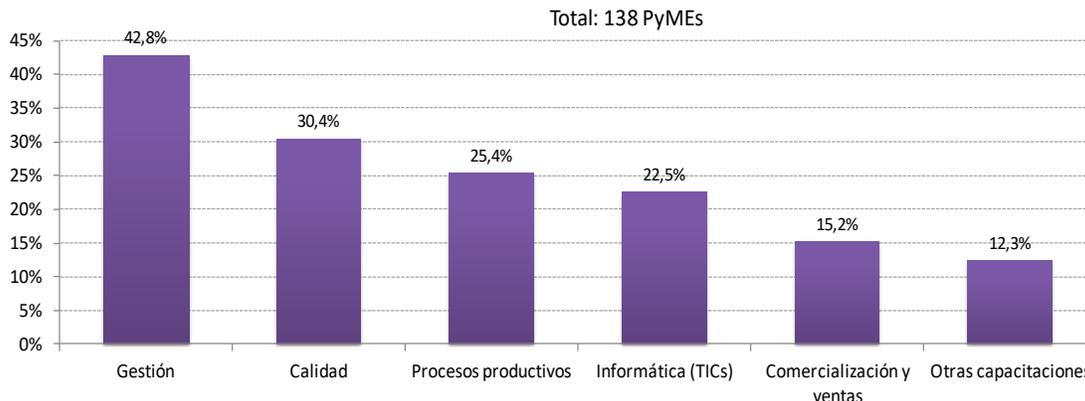
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta SEPyME.

4.4. Capacitación: actividades más contratadas por las PyMEs

De de las 138 empresas que contrataron servicios de capacitación, la mayor cantidad (42,8%) lo hizo para mejorar la *gestión* de sus actividades. Seguido a esto, aparece la formación relacionada con actividades para mejorar la *calidad* con un 30,4%, los *procesos productivos* con un 25,4%, la *Informática (TIC)* con un 22,5% y *Comercialización y ventas* con el 15,2%.

Dentro de la capacitación se da un escenario similar al de las categorías de las consultorías, ya que pocas veces se solicitó más de un servicio. En efecto, casi el 70% de las PyMEs respondieron haber contratado solamente uno, el 18,7% lo hizo para dos y menos del 10% lo hizo para tres o más.

Gráfico 4. PyMEs que contratan Servicios de Capacitación



Fuente: elaboración propia en base a encuesta SEPyME.

Cuadro 9. Grado de integralidad en la contratación de Capacitación. Cantidad de categorías contratadas por las PyMEs

Número de categorías	Nro. PyMEs	%
1	97	69,8%
2	26	18,7%
3	10	7,2%
4	4	2,9%
5	2	1,4%
Total	139	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta SEPyME.

4.5. Tipo de proveedores

Ante la consulta sobre qué tipo de proveedor les brindó el servicio de **consultoría**, el 46,3% de las empresas afirmaron que se trató de consultores individuales. Casi con la misma proporción, el 43,9%, respondieron que se trató de consultoras. Finalmente, el 9,1% se trataron de instituciones públicas y solo en un caso se trató de una ONG.

Por el lado de la **capacitación**, los servicios fueron brindados en un 53,2% de los casos por empresas consultoras. En segundo lugar, 51 empresas respondieron que se trató de consultores individuales, lo que significó el 36,2%. Por último, unas 15 empresas (10,6%) dijeron que los servicios fueron prestados por instituciones públicas.

Así, tanto para la contratación de actividades de consultoría como de capacitación, las empresas acuden fundamentalmente a consultores individuales (más en el caso de las actividades de consultoría que en las de capacitación) y a empresas especializadas (más en el caso de las actividades de capacitación que en las de consultoría). La aparición de instituciones públicas entre las principales proveedoras de servicios, aunque representan

alrededor del 10% en ambos casos, no es un dato menor, ya que en general se trata de prestaciones brindadas por distintas universidades o institutos de formación especializados que constituyen parte del sistema educativo argentino. Los mismos, aportan no solo personal altamente calificado sino también en la frontera del conocimiento. Asimismo, este resultado pareciera verificar cierto grado de éxito en las políticas para fomentar y fortalecer las relaciones público-privadas y el acercamiento de la “academia” a la faz productiva, llevadas a cabo en los últimos años.

4.6. Fuentes de financiamiento

Respecto a la forma en que las PyMEs encuestadas financiaron sus actividades de consultoría y capacitación, se observa que, dentro de las primeras actividades, el 44% declaró haberlo hecho con sus propios recursos. Luego, el 28% y el 25,2% respondieron que lo hicieron por medio de subsidios y crédito público, respectivamente. En último lugar se ubica el crédito privado, ya que solamente 6 empresas (2,8%) manifestaron haberlo utilizado para financiar los servicios.

Dentro de las empresas que demandaron capacitación, casi la mitad (49,4%) respondieron haber afrontado los costos con recursos propios. Seguidamente, el 25% fue afrontado con subsidios y el 21,1% con crédito público. Por último, solamente el 4,4% indicó que financiaron los servicios a través de un crédito privado.

En ambos casos, consultorías y capacitación, se verifica en buena medida lo esperable en función de los antecedentes registrados en la literatura PyME. En efecto, casi la mitad de las empresas encuestadas manifestó que financió los SDE contratados con fondos propios, intentando minimizar la injerencia externa en sus decisiones de financiamiento. Sin embargo, la elevada utilización de subsidios y/o créditos públicos de algún modo evidenciaría que estas firmas, capaces de contratar SDE, son atentas a las oportunidades que les brinda el entorno y la política pública en particular, en términos de subsidios y/o créditos en condiciones ventajosas. De todos modos aquí no debe dejarse de considerar el sesgo que introduce el componente de empresas beneficiarias del PACC.

4.7. Principal medio a través del cual conoció al proveedor

Al indagar a las firmas que contrataron SDE sobre la forma en la que conocieron a los prestadores, en ambos casos (consultoría y capacitación), se evidencia la importancia que tiene la promoción por medio del “boca a boca” en el mundo de las PyMEs. Así, casi el 60% de las firmas que contrató consultoría como el 55% de las que contrataron capacitación, declaró haberlo hecho a través de a *referencia de un colega o asesor*.

Cuadro 10. Medio a través del cual conoce al proveedor de SDE

Como conoció al proveedor	Consultoría Principal		Capacitación principal	
	En nros.	%	En nros.	%
Referencia de un asesor o colega	100	59,2%	75	55,1%
Referencia de una Cámara empresaria	27	16,0%	14	10,3%
Ofrecimiento directo del consultor	13	7,7%	14	10,3%
Referencias de instituciones vinculadas al desarrollo empresarial	11	6,5%	13	9,6%
Directorio de consultores	5	3,0%	4	2,9%
Prensa escrita y revistas especializadas	1	0,6%	6	4,4%
Otros	12	7,1%	10	7,4%
Total respuestas	169	100%	136	100%

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta SEPyme.

En segundo lugar, aunque bastante alejada de la primera opción, el 17% y el 11% de las empresas que contrataron SDE, manifestaron haber conocido a su proveedor a través de la *referencia de una cámara empresaria*.

Luego se registran, con el 10% o menos de las respuestas diversas maneras: *ofrecimiento directo del consultor* (7,7% y 10,3% para consultoría y capacitación, respectivamente), *referencias de instituciones vinculadas al desarrollo empresarial* (7,7% y 10,3%, respectivamente), *directorio de consultores* (ronda el 3%) y *prensa escrita y revistas especializadas* (0,6% en consultoría, pero 4,4% en capacitación).

Los resultados destacan la gran importancia que poseen para las PyMEs, a la hora de tomar decisiones de contratación de SDE, tanto las redes cercanas como el entorno institucional de apoyo (cámaras empresarias e instituciones vinculadas al desarrollo empresarial). Donato y Mastroscello (2012) arriban a resultados similares al analizar los medios por los cuales las empresas conocen a sus proveedores de servicios informáticos. En este sentido, parece de suma importancia fomentar los espacios y frecuencia de interacción entre los empresarios y entre éstos y las instituciones que forman parte de su red de apoyo, como el desarrollo de congresos, seminarios y charlas informativas donde empresarios que ya pasaron por instancias exitosas en la contratación de SDE, puedan officiar de referenciadores y modelos de rol para sus pares.

4.8. Calificación de los SDE por parte de las PyMEs

Frente a la consulta acerca de *¿Cómo calificaría al proveedor de la consultoría y/o capacitación contratado?*, en relación a la calidad de la prestación, su grado de profesionalidad y adecuación costo/servicio recibido, las PyMEs encuestadas respondieron de modo muy positivo.

Así, para ambos casos, la *Calidad de servicio brindado*, el *grado de profesionalidad* y el *nivel de adecuación costo/servicios recibidos* recibieron una calificación entre buena y excelente por más del 85% de los consultados (con picos superiores al 90% en algunos

casos, ver cuadro adjunto). Luego, entre el 7% y el 14,5% calificaron los tres ítems como regulares. Finalmente, y casi como una excepción, entre el 1,4% o menos, los calificaron como malos (fundamentalmente relacionado al grado de adecuación costo/servicios recibido). Ninguna PyME consideró que los servicios fueron muy malos.

Cuadro 11. Calificación de los Servicios de Desarrollo Empresarial por parte de las PyMEs

		Calificación	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Consult. Principal	Calidad del servicio brindado		0,0%	0,6%	7,5%	55,0%	36,9%
	Grado de profesionalidad		0,0%	0,0%	10,6%	47,5%	41,3%
	Grado de adecuación Costo / Servicios recibidos		0,0%	1,3%	14,4%	51,9%	31,9%
Capacit. principal	Calidad del servicio brindado		0,0%	0,0%	12,5%	49,3%	38,2%
	Grado de profesionalidad		0,0%	0,0%	11,0%	47,8%	41,2%
	Grado de adecuación Costo / Servicios recibidos		0,0%	0,7%	13,2%	52,2%	33,8%

Nota: 160 respuestas para Consultoría Principal, 139 respuestas para Capacitación Principal

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta SEPyME.

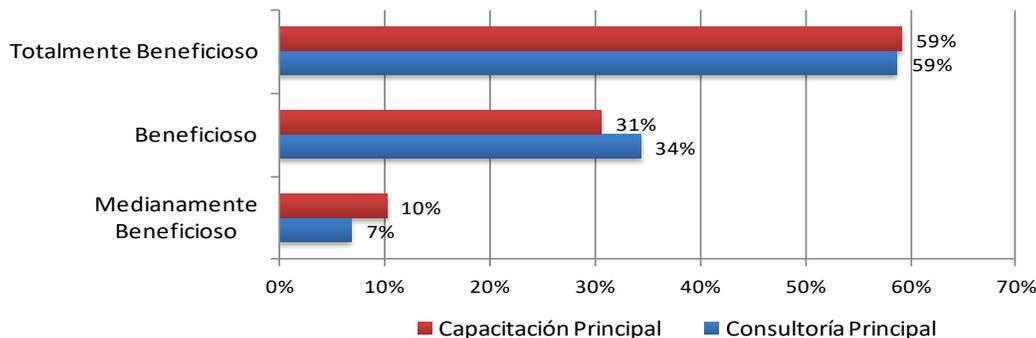
Estos resultados aportan evidencia acerca de la bondad y adecuación tanto de los SDE como de los proveedores que los prestan. De este modo, la argentina pareciera contar con un buen nivel respecto a la oferta de SDE en relación a la calidad de servicios prestados, la profesionalidad de sus prestadores y al grado de adecuación de sus costos con la prestación de los servicios ofrecidos.

4.9. Percepción del beneficio obtenido por las empresas al contratar SDE

Finalmente, se consultó a las PyMEs acerca de ¿Cuán beneficiosa fue la contratación de los SDE para su empresa? Las respuestas nuevamente fueron muy alentadoras para ambos tipos de servicio. En efecto, más del 90% de las firmas encuestadas consideró “totalmente beneficioso” o “beneficioso” a los resultados obtenidos con los servicios contratados. Sólo entre un 7% y el 10% los consideró medianamente beneficiosos. Ninguna de las empresas encuestadas consideró los resultados de las consultorías contratadas como “poco” o “nada beneficiosos”.

Las respuestas obtenidas nuevamente estarían dando muestras de un correcto grado de adecuación de los servicios prestados por la oferta de prestadores de SDE a las necesidades de las empresas contratantes.

Gráfico 5. Percepción del resultado de la consultoría y la capacitación principal



Nota: 160 respuestas para Consultoría Principal, 139 respuestas para Capacitación Principal. Ninguna empresa calificó a los servicios recibidos como nada o poco beneficiosos.

Fuente: elaboración propia en base a encuesta SEPyme.

5. Conclusiones

La evidencia generada en este estudio permite 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 (se multiplicó por 4 entre 2006 y 2012). El crecimiento de la oferta registrado a partir del año 1996 se explica en buena medida por la aparición, en igual período, de programas públicos que subsidian la contratación de consultoría por parte de las empresas beneficiarias.

Los prestadores están altamente concentrados en las cinco jurisdicciones de mayor desarrollo relativo del país. Sin embargo, pudo corroborarse que algunas firmas radicadas en jurisdicciones relativamente más atrasadas (con escasa oferta de SDE) lograron 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 acceso a 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 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. 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.

Del análisis por “Categorías” de servicios surge que existe oferta en las once categorías posibles 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. Asimismo, 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).

A partir de información sobre la cantidad de proyectos financiados por el PACC en los que ha participado cada uno de los prestadores se pudo analizar el grado de adecuación que tienen los servicios a las necesidades de sus clientes. 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 de 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.

Los resultados revelan la existencia de poco más de 280 PSE con elevadas capacidades de atender algunos segmentos de la demanda. Si bien el número no es despreciable, representa apenas menos del 8% del total de prestadores efectivos. 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.

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 desinteresados 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.

La información disponible no permite evaluar las capacidades profesionales 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. En verdad, que el DIRCON no esté disponible on-line, implica que los PSE se tienen que dar a conocer por sus propios medios.

Del lado de la demanda, se observó que el 63% de firmas encuestadas han contratado en los últimos 24 meses algún tipo de SDE. Considerando únicamente a aquellas empresas que no recibieron asistencia pública para contratarlos, este porcentaje alcanzó solo al 23%. Cinco categorías de servicios concentran la mayoría de las demandas de las firmas. Adicionalmente, se constató que casi dos tercios de las empresas contrataron servicios en una única categoría lo que parece sugerir la falta de demandas por asistencias que integren distintos aspectos tecno-productivos de la firma.

Entre aquellas firmas que no contrataron, el 60% señaló “no haberlo necesitado”. Solo un 27% adujo motivos relacionados con la oferta (inadecuación): a) 14% señaló que no contaba con la suficiente información sobre la oferta para tomar una decisión, b) 8% que les resultaban muy costosos, c) 4% que la oferta estaba orientada a empresas más grandes y, d) 1% que el nivel técnico del oferente no era el adecuado. Se infiere que una porción importante de las firmas carece de capacidad suficiente para evaluar su propia empresa e identificar problemas. La implicancia de política sugiere profundizar esfuerzos en mejorar las capacidades de diagnóstico de estas firmas como paso previo a vincularlas a prestadores. Esto podría incluir, entre otras cosas, financiamiento para la formulación de proyectos.

Los tipos de prestadores más contratados son los consultores individuales y las empresas especializadas. Asimismo, las instituciones públicas representan alrededor del 10% (universidades o institutos especializados). Este resultado pareciera verificar cierto grado de éxito en las políticas recientes para fomentar y fortalecer las relaciones público-privadas y el acercamiento de la “academia” a la faz productiva.

La reputación y referencia de los prestadores son centrales al momento de seleccionar al prestador. Así, parece relevante fomentar espacios y frecuencia de interacción entre los empresarios y entre éstos y las instituciones que forman parte de su red de apoyo.

Casi la mitad de las empresas encuestadas manifestó que financió los SDE con fondos propios. Sin embargo, se registró también una elevada utilización de financiamiento público que evidenciaría que estas firmas con probada capacidad y disposición para contratar SDE, están atentas a las oportunidades que les brinda el entorno y la política pública.

El 90% de las PyMEs calificaron como “bueno” o “excelente” a los servicios recibidos en términos de calidad, grado de profesionalidad y adecuación costo/servicio y sólo el 1,4% los calificaron como malos. En la misma línea, más del 90% de las firmas consideró como muy beneficiosos a los resultados obtenidos con los servicios contratados. De este modo, la Argentina pareciera contar con un buen nivel respecto a la oferta de SDE en relación a la calidad, la profesionalidad de sus prestadores y al grado de adecuación de sus costos a los servicios ofrecidos.

Finalmente, en términos generales, la asistencia financiera pública ha probado ser eficaz en el desarrollo del mercado de SDE. En la actualidad, la dimensión del desafío de convertir a una creciente cantidad de PyMEs en demandantes efectivos de SDE como el de incrementar el número de prestadores con mayor dedicación a este mercado, parece justificar el sostenimiento de estos esfuerzos e incluso intensificarlos.

A modo de cierre, y analizando de manera conjunta la evidencia por el lado de la oferta y de la demanda, es posible afirmar que el mercado de SDE de la Argentina se encuentra

relativamente desarrollado. Estos resultados podrían ser complementados con otros de carácter evolutivo, cognitivos, culturales, institucionales, co-evolutivos entre instituciones y firmas, etc. que pueden identificar emergentes sistémicos de mayor complejidad analítica. Asimismo, una agenda futura de investigación también podría avanzar en el estudio del papel que juegan las trayectorias de las firmas, la especialización sectorial las asimetrías de localización regional y las redes en las que participan las firmas y las prestadoras de servicios.

Bibliografía

Akerlof, G. A. (1970). The Market for 'Lemons': Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *Quarterly Journal of Economics*, 84 (3), 488-500.

CEPAL (1983). Los servicios de consultoría en la Argentina, la oferta local y la experiencia exportadora. Documento de Trabajo N° 1, CEPAL, Buenos Aires.

Comité de Donantes para el Desarrollo de la Pequeña Empresa (CDDPE) (2001). Servicios de desarrollo empresarial para pequeñas empresas: Principios rectores para la intervención de los donantes, Banco Mundial, Washington.

Dini, M (2003). Promoción desde el Lado de la Oferta. El Paradigma del Mercado de Servicio. Boletín del Centro de Información y Documentación de CONAMYPE, Año 3, N° 4, San Salvador.

Dini, M. y Stumpo, G. (2011). Políticas para la innovación en las PyMEs en América Latina. Documento de Proyecto, CEPAL, Santiago.

Goldmark, L. (1996). Business Development Services: a Framework for Analysis. IB. Washington, DC, 1996.

Lopez, A., Niembro, A. y Ramos, D (2010) Las exportaciones de servicios de I+D en Argentina. En A. Lopez y D. Ramos, D (Coord.), *La exportación de servicios en América Latina: los casos de Argentina, Brasil y México*. Red MERCOSUR de Investigaciones Económicas, IDRC, Montevideo.

Lundvall, B. A. y Johnson, B. (1994). Sistemas nacionales de innovación y aprendizaje institucional. *Comercio Exterior*, 8.

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.

Marr, A. (2003). Institutional Approaches to the Delivery of Business Development Services. A review of recent literature. NRI Report No: 2732

McVay, M. (1999). *Performance Measurement for Business Development Services to Micro and Small Enterprises: A Revised Framework and Guide to the Preparation of Case Studies*. USAID-ILO.

Reichmuth, M (2001). *El mercado de los Servicios de Desarrollo Empresarial a la Pequeña Empresa*. Artículo presentado en el IV Encuentro Latinoamericano Mercados de

los SDE para la Pequeña Empresa “Subsidio o Rentabilidad”?, Guatemala, 10 al 12 de Diciembre de 2001.

SADC (2002). Developing Markets for Business Development Services: Designing and Implementing More Effective Interventions. Issue Paper No 5.

Schneider, G. y Steidl, M (2002). Políticas para desarrollar Mercados de Servicios de Desarrollo Empresarial para la MiPyME.

Stiglitz, J. (1989). Markets, Market Failures, and Development. *American Economic Review*, 79(2), 197-203.

Ventura, J. (2001). Política de apoyo a las Pequeñas y Medianas Empresas: Análisis del Programa de Reconversión Empresarial para las Exportaciones, SERIE Estudios y perspectivas Nro 1, Oficina de la CEPAL en Buenos Aires, Buenos Aires.

Yoguel, G. y Boscherini, F. (2001). El desarrollo de las capacidades innovativas de las firmas y el rol del sistema territorial. *Desarrollo Económico*, 161.