



**UNIVERSIDAD
DEL PACÍFICO**
CENTRO DE INVESTIGACIÓN



EGP

ESCUELA
DE GESTIÓN
PÚBLICA
—
UNIVERSIDAD
DEL PACÍFICO

2018
AGENDA
Propuestas para mejorar la descentralización

**Temas urgentes
para el desarrollo
regional y local
del Perú**

agenda2018.pe

Transformación digital del Estado como servicio a los ciudadanos para incrementar la competitividad y productividad de las MYPES

Por Mario Chong

Mensajes clave:

- En el Perú, la distribución de la empresa formal está constituida en 99,5% por las MYPES y solo el 0,5% por las grandes empresas. Siendo su tasa de supervivencia del 63,7% después de los cinco años de creación (PRODUCE, 2016). Según el estudio de la Empresa Peruana del 2015 -2016 del Ministerio de la Producción en el Perú (PRODUCE, 2016), el 86% de empleo en el sector privado y el 58,6% de la PEA se encuentra en las MYPES. A pesar de ello, solo agregan el 23,6% de los ingresos del país, por su bajo nivel de productividad.
- Desde los años 90 hasta el 2011, cada gobierno fue dando énfasis a los temas para el desarrollo económico de acuerdo a la perspectiva del equipo de turno. Así, bajo el paraguas de un modelo neoliberal se fortaleció la economía con visión globalizada abriendo oportunidades a los tratados de libre comercio con énfasis en la minería, confecciones y agro-industria. Estas propuestas sacaron de la crisis económica al país, pero no mejoraron la distribución de la riqueza ni permitieron acortar las brechas sociales. De esta manera, se afianzó la crisis política y moral que impactan nuevamente a la economía del país.
- Según los últimos estudios y publicaciones del BID (¿Cómo ganarle a la burocracia?, 2017), en América Latina existen muchas oportunidades para el desarrollo económico-social en la región, pero entre los factores que dificultan su sostenibilidad en el tiempo se encuentran: la burocracia estatal, la falta de financiamiento y capacitación, así como el poco acceso a la innovación y la tecnología por parte de las empresas.
- El desarrollo de una MYPE bajo un entorno adverso y el deficiente aparato burocrático del Estado termina con emprendedores que sobreviven y dificulta su crecimiento. La revisión de los tres pilares del emprendimiento nos permite comprender cómo el mismo Estado genera entornos poco favorables para el desarrollo de empresa en el país y, por ende, la capacidad de ampliar la base tributaria tan anhelada.
- La propuesta del estudio apunta a la transformación digital del Estado de manera integrada entre los gobiernos locales e instituciones que brindan servicio a la empresa para alcanzar una mayor conexión entre ellas, con el afán de incrementar su competitividad y productividad, mejorando sus resultados para contar con procesos transparentes y eficientes realizados por personas calificadas, fortaleciéndose las iniciativas de emprendimiento que repercutirían en una mayor capacidad de recaudación por parte del Estado, el cual podrá invertir en proyectos que cubran las necesidades básicas de todos los peruanos en todas las regiones.

I. Introducción

El país, ¿es competitivo?, ¿es productivo?, ¿crece de una manera sostenible? Estas tres preguntas al inicio de esta agenda invitan a reflexionar sobre el crecimiento económico y desarrollo social en el Perú, el cual es vulnerable a los temas políticos. Los períodos de elecciones nos confirman que seguimos los mismos patrones de hace más de 40 años. Se busca responder estas interrogantes. Estamos inmersos en un espiral sin inicio ni final. El problema de incrementar la competitividad y productividad de las pequeñas y medianas empresas tiene como una de sus variables representativas la educación (Bouskela, Casseb, Bassi, & De Luca, 2016), pero plantear propuestas para mejorar la calidad en la misma y otorgar apoyo económico-social a las regiones no es suficiente. También debemos mirar cómo luchar contra la corrupción y disminuir la burocracia para alcanzar procesos transparentes con menores gastos para el país. ¿Cómo lograrlo? ¿De quién depende? ¿Debemos esperar 40 años para ver el cambio social? ¿Seguiremos así por décadas?

Desde los años 90 hasta el 2011, cada gobierno fue dando énfasis a los temas para el desarrollo económico de acuerdo a la perspectiva del equipo de turno. Así, bajo el paraguas de un modelo neoliberal se fortaleció la economía con visión globalizada abriendo oportunidades a los tratados de libre comercio con énfasis en la minería, confecciones y agro-industria. Estas propuestas sacaron de la crisis económica al país, pero no mejoraron la distribución de la riqueza ni permitieron acortar las brechas sociales. De esta manera, se afianzó la crisis política y moral que impactan nuevamente a la economía del país.

Durante el gobierno de Ollanta Humala, desde el 2011 al 2016, se vieron afectadas las inversiones extranjeras como nacionales por la falta de transparencia y excesivo aparato burocrático que terminó asfixiando a muchas empresas, en especial a las MYPES.

Según los últimos estudios y publicaciones del BID (¿Cómo ganarle a la burocracia?, 2017), en América Latina existen muchas oportunidades

para el desarrollo económico-social en la región, pero entre los factores que dificultan su sostenibilidad en el tiempo se encuentran: la burocracia estatal, la falta de financiamiento y capacitación, así como el poco acceso a la innovación y la tecnología por parte de las empresas.

Los resultados IGE (GEDI, 2017) colocan al Perú entre los 7 primeros países del mundo con capacidad de emprendimiento. Entonces, la pregunta que inmediatamente se relaciona es la siguiente: ¿Por qué teniendo una de las mayores capacidades de emprendimiento, el nivel de sostenibilidad de las empresas y mejora en los procesos del Estado no muestran un panorama favorable?

La diferencia entre negocio y empresa, para algunos autores, se enfoca en su ciclo de vida, comprendiendo que la idea de misión y objetivos de las empresas en la sociedad tiene un eje transversal en la responsabilidad social y con la capacidad de diseñar planes de crecimiento para la continuidad reflejándose en la sostenibilidad y contribución al desarrollo económico y social del país junto con el apoyo del Estado.

Lograr un trabajo en conjunto del Estado– Empresa y Sociedad es un camino largo, pero otorga la garantía del involucramiento de todos los agentes y sus necesidades que demanda contar no solo con políticas de Estado sino también con personas mejor educadas y preparadas profesionalmente, procesos transparentes y eficientes, y una sociedad que confíe en sus autoridades.

La propuesta del estudio apunta a la transformación digital del Estado de manera integrada entre los gobiernos locales e instituciones que brindan servicio a la empresa para alcanzar una mayor conexión entre ellas, con el afán de incrementar su competitividad y productividad, mejorando sus resultados para contar con procesos transparentes y eficientes realizados por personas calificadas, fortaleciéndose las iniciativas de emprendimiento que repercutirían en una mayor capacidad de recaudación por parte del Estado, el cual podrá invertir en proyectos que

cubran las necesidades básicas de todos los peruanos en todas las regiones.

Finalmente, esta propuesta propone una ventanilla de servicio excepcional al ciudadano, el cual se sentirá responsable e involucrado con su entorno por estar integrado por el Estado.

II. Aclarando el panorama: la situación de la empresa peruana

El emprendimiento es la interacción dinámica entre las actitudes, habilidades y aspiraciones por parte de los individuos que impulsa la asignación de recursos a través de la creación y operación de nuevas empresas (GEDI, 2017).

El primer pilar es la actitud emprendedora sustentado en la capacidad de identificar oportunidades de negocio con el descubrimiento de necesidades de un determinado grupo objetivo. Por añadidura, las habilidades emprendedoras conllevan a la aceptación del riesgo, pero aunado a ello, en el Perú existen dos factores que limitan una eficiente ejecución de la misma, la cultura de apoyo y el *networking*. Ambos factores están asociados a la idea de que las nuevas o pequeñas empresas no cuentan con las garantías para otorgar atención continua a mediano y largo plazo a empresas privadas o públicas. El segundo pilar son las competencias para emprender, como la adopción de las tecnologías y el desarrollo del capital humano. En ambos casos, la capacidad financiera de un emprendedor limita sus posibilidades de adquirir los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de eficacia y eficiencia de negocio. El tercer pilar, aspiraciones emprendedoras, garantiza la continuidad y sostenibilidad. En el Perú, la mayoría de los emprendedores se mantienen más de diez años en actividad empresarial, debido a la poca capacidad financiera, de gestión e innovación de productos, sin una proyección internacional o el financiamiento con capitales de riesgo.

El desarrollo de una MYPE bajo un entorno adverso y el deficiente aparato burocrático del Estado termina con emprendedores que sobreviven y dificulta su crecimiento. La revisión de los tres pilares del emprendimiento nos permite comprender cómo el mismo Estado

genera entornos poco favorables para el desarrollo de empresa en el país y, por ende, la capacidad de ampliar la base tributaria tan anhelada.

La interrogante en este entorno es: ¿Cómo lograr mejorar la economía del país generando bienestar económico, social y cultural con una activa participación de la empresa privada y del Estado?

La fuerte relación entre el desarrollo económico de un país con el desarrollo de tecnologías de la información y comunicación (ITU, 2016). El indicador ICT es una herramienta que evalúa once indicadores relacionados al acceso, uso y habilidades de los usuarios. En el último ranking del 2016, donde participaron 175 países del mundo, el Perú quedó en el puesto 106 con un incremento de 0.34 puntos con respecto al año anterior. El puntaje más elevado lo obtuvo Corea, cuyo incremento fue en 1.1 puntos y los diez primeros lugares fueron para las diez economías más fuertes del mundo.

En el Perú, la distribución de la empresa formal está constituida en 99,5% por las MYPES y solo el 0,5% por las grandes empresas. Siendo su tasa de supervivencia del 63,7% después de los cinco años de creación (PRODUCE, 2016). Según el estudio de la Empresa Peruana del 2015 -2016 del Ministerio de la Producción en el Perú (PRODUCE, 2016), el 86% de empleo en el sector privado y el 58,6% de la PEA se encuentra en las MYPES. A pesar de ello, solo agregan el 23,6% de los ingresos del país, por su bajo nivel de productividad.

De las empresas constituidas formalmente, el 94,6% de las MYPES tienen un ciclo de vida menor a tres años. El 20% de las microempresas tiene plan de negocio al inicio de operaciones y en el caso de las pequeñas empresas alcanza hasta el 40%. Adicionalmente, cabe resaltar que cerca del 37,8% de las MYPE accedieron a un crédito para iniciar el negocio.

La capacidad emprendedora en el Perú se presenta por su gran variedad de recursos y necesidades de una población no atendidas, así como por la actitud emprendedora y la capacidad de identificar oportunidades. El objetivo es lograr proyectos de emprendimiento

capaces de mantenerse en el tiempo y ser sostenibles (Ramos , Arriola, Castro , Rivera , & Mamani, 2018)

Dentro de los gráficos con información de la realidad de la empresa peruana (PRODUCE, 2016) se relaciona la oportunidad de la empresa peruana en incorporar herramientas de transformación digital para la mejora de su competitividad y productividad.

III. Roles y objetivos

El objetivo de la empresa es ser un agente activo de responsabilidad social a través del logro de rentabilidad, contribución (tributaria, social) y cuidado del medio ambiente. El rol del Estado es garantizar el desarrollo de la sociedad a través de acciones que favorezcan el bienestar de la población y el cuidado de los recursos con una justa administración.

Durante las investigaciones realizadas con un grupo de MYPES de diferentes giros de negocio pudimos ubicar motivos comunes que dificultan el cumplimiento de sus objetivos, metas y compromisos. Entre los mencionados se encuentran la falta de institucionalidad (burocracia/poca transparencia de los procesos), la falta de coordinación entre el Estado-Empresa-Sociedad, la baja capacidad financiera, el bajo nivel de competitividad y productividad y la baja capacidad de dirección y gestión del empresario.

La acción conjunta de Estado-Empresa, atendiendo necesidades de población local, regional y nacional, desde de una perspectiva participativa con la sociedad, garantizaría la disminución de la pobreza, mejora de la capacidad laboral, atención de los servicios al ciudadano y con ello la recaudación tributaria desde los diferentes roles de cada agente participante.

Las necesidades de estas MYPES tienen tres componentes: materiales, conocimiento y afectivas. La necesidad material o básicas se relacionan con la acción en infraestructura (comunicación y transporte, servicios básicos (alimentación, salud, vestido, vivienda,

educación, etc.). La necesidad de conocimiento se relaciona con la formación, capacitación, aprendizaje, innovación y creatividad. Las afectivas con la identidad e integración bajo una ciudadanía responsable con una cultura de respeto y tolerancia en todos sus niveles.

El presente estudio entrega una propuesta para mejorar la dinámica actual en el Perú que apoye la iniciativa emprendedora logrando el desarrollo empresarial a través de acciones que relacionen al Estado, la empresa y sociedad cuyo impacto será la ampliación de la base tributaria por el desarrollo económico-social y cultural.

IV. Objetivos de la propuesta

Los objetivos de la propuesta a la agenda 2018 son:

- Promover políticas públicas para brindar al ciudadano herramientas digitales que permitan mejorar la productividad y competitividad de MYPES para generar mayores fuentes de ingresos para las familias peruanas de las zonas urbanas como rurales.
- Incrementar la calidad motivacional y productividad de la PEA que facilite la generación de mejores ingresos en las empresas donde laboren logrando la sostenibilidad en los mismos.
- Desarrollar ecosistemas de comunicación y trabajo colaborativo entre los empresarios, trabajadores y entidades del Estado para incorporar cultura de responsabilidad social: tributario, seguridad social y cuidado del medio ambiente.

Las empresas son el nexo entre el Estado y la sociedad gracias a su potencial de comunicación y ejecución de acciones que permitan lograr mejoras económicas y sociales generando ecosistemas de trabajo conjunto a nivel local y regional, a través de: generación de puestos de trabajo, incorporación al Sistema de Seguridad Social, formación y capacitación para mejora de la competitividad y productividad de la PEA,

contribución social: bienestar de las familias de los trabajadores y comunidades, contribución tributaria: impuestos para obras y servicios para la comunidad.

Los factores que dificultan este rol de las MYPES son los bajos ingresos que no permiten contratar personal calificado, bajo nivel de competitividad y productividad de las personas no calificadas, baja capacidad de financiamiento, reducida incorporación de los trabajadores al Sistema Seguridad Social por la carga económica que traería acentuando el problema financiero que enfrentan frecuentemente, la alta competencia informal que dificulta mejorar los precios de sus productos y servicios y sobrecostos para incorporar estándares de calidad a través de certificaciones y el desconocimiento de los programas y beneficios para MYPES de las instituciones públicas. Las entidades del Estado con mayor influencia en las empresas desde su inicio son: SUNARP, SUNAT, RENIEC, Ministerio de Trabajo, ESSALUD, Banco de la Nación y las municipalidades, entre otras.

Dentro de los mecanismos más ágiles para formalizar las empresas, mantenerlas competitivas y conectadas a las necesidades de la comunidad es necesario integrar el accionar de la Municipalidad, RENIEC, Ministerio de Trabajo, comisaría y SUNAT. Esto demandará una información transparente en tiempo real e interconectada con las diferentes instituciones con las que interactúa las empresas. El objetivo principal es lograr que toda la información de trámites, obligaciones, así como beneficios que el Estado promueva pueda estar accesible digitalmente para las empresas, en especial para las MYPES. Adicionalmente, tener capacidad de contratar personas y adquirir productos o servicios que se encuentren en misma localidad.

La municipalidad por su función de gobierno locales debería ser el agente integrador y más cercana a la empresa por los trámites, permisos y servicios que brindan en sus operaciones diarias, independiente tamaño como giro del negocio. Además, canalizan parte de los tributos que generan ingresos para brindar los servicios que generan bienestar al ciudadano en su comunidad.

Por estos motivos es primordial lograr una mayor eficacia y eficiencia de la gestión de procesos en las municipalidades permitiéndose así alcanzar la meta de contar con un Servicio de Excepcional al Ciudadano y a la Empresa. El proyecto presenta la transformación digital como herramienta potente que garantizará la transparencia y celeridad de todos los procesos y comunicaciones de las municipalidades con la Empresa, en especial las MYPES que son las más vulnerables en entornos competitivos.

Esta propuesta para la agenda 2018 impactará de manera inmediata en la economía por su capacidad de generación de fuentes de ingresos y ahorro en gastos de operaciones:

- Uso del DNI electrónico para identificación en todo trámite incluyendo pagos, de tipos tributarios, legales, laborales, etc.
- Plataformas digitales en donde se pueda solicitar en las municipalidades trámites, permisos, citas o atenciones con generación automática de respuesta por la estandarización de los procesos y transparencia en la comunicación.
- Plataformas digitales de capacitación profesional organizada por áreas, tipo video aulas, almacenadas en servidoras de instituciones públicas o que a través de los portales de instituciones públicas poder ingresar (links).
- Plataformas digitales que permitan acceder a una bolsa de trabajo para atender la oferta y demanda de contratación de personal.
- Plataformas digitales para interactuar comercialmente con empresas de la misma localidad.
- Herramientas de gestión básicas en APPs para MYPES, se puede establecer concursos entre universidades para desarrollarlas.

- Plataformas digitales para capacitación de gerentes y administradores de MYPES. Con informaciones sobre acceso a nuevos mercados, calidad, exportación (requerimientos, contactos, etc), Informaciones tributarias.
- Acompañamiento eficiente del estado de las MYPES: recién creada, con mercado consolidado, en crecimiento, con problemas financieros, cerrada, etc.
- Plataformas digitales para conocer los concursos, contrataciones y avances de obras de la localidad en donde participen activamente ciudadanos y empresa.
- Acompañamiento eficiente del estado interconectando comisaría, ministerio de trabajo y municipalidad para conocer antecedentes policiales y laborales, así como la confirmación del domicilio del postulante a un puesto de trabajo.
- Plataforma interconectada entre la SUNAT y Municipalidad para identificar las empresas que se encuentran operando activamente en la dirección fiscal y comercial consignada.
- Plataformas digitales para identificar necesidades de la comunidad que puedan ser atendidas a través de aportes o donaciones de empresas.

V. Conclusiones y Recomendaciones

La incorporación de las plataformas y herramientas digitales para las MYPES permitirá:

1. Formalizar las empresas que favoreciendo una mayor recaudación de impuestos.
2. Lograr de eficacia en los resultados de las empresas por la efectividad en la gestión de sus procesos.
3. Mejorar los servicios básicos para las comunidades y recuperación de la

confianza de la sociedad en el Estado y sus autoridades.

4. Incorporar una Cultura de Apoyo y Networking automática en la localidad al Emprendedor.
5. Incrementar la competitividad y productividad de la PEA en cada comunidad por formación y capacitación permanente de acuerdo, a los giros de negocios desarrollados en la localidad.
6. Disminuir costos y gastos de operaciones de la empresa, así como del Estado por la transparencia en los procesos y trámites.
7. Generar confianza de las entidades financieras para dar acceso a capital de trabajo que permita innovar en las MYPES.
8. Desarrollar una Cultura Emprendedora que permita el crecimiento de la empresa a nivel regional, nacional e internacional.
9. Fomentar la innovación y generación de valor agregado de los procesos de las empresas.
10. Incorporar una Cultura de Seguridad Social a través de las empresas que beneficiarán a los integrantes en cada comunidad.
11. Fomentar la Responsabilidad Social por parte de las empresas que impactarán en la calidad de vida de las familias y cuidado del medio ambiente: Diseño y Desarrollo de Programas en Conjunto con la Municipalidad.
12. Integrar el Estado-Empresa y Sociedad cuyos impactos se reflejarán en el desarrollo económico-social y cultural local, regional y nacional disminuyendo la inseguridad y riesgo en el país.

Para acceder a este texto completo y al resto de propuestas vinculadas con los temas urgentes para el desarrollo regional y local del Perú, visite: **agenda2018.pe**

Mario Chong. Profesor y vicedecano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Pacífico. Es doctor en Gestión Empresarial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM); máster en Ingeniería Industrial y máster en Ingeniería de Sistemas, ambos por la Universidad de Lima. Es ingeniero industrial por la Universidad de Lima.