

LOS SERVICIOS A EMPRESAS EN EL DESARROLLO LOCAL. EXPERIENCIAS EN EL MUNICIPIO BAYAMO.

Yondeleydys Rivera Rodríguez

Universidad de Granma

yriverar@udg.co.cu

Maida Correa Escribano

RESUMEN.

Este trabajo fue realizado en 5 entidades seleccionadas del municipio de Bayamo y se propuso como objetivo valorar los servicios internos y externos para la empresa local en entidades del municipio objeto de estudio. Sobre la base de experiencias internacionales se hizo un análisis de los servicios internos y externos de las empresas caracterizando cada una de ellas así como al municipio. Se aplicó una metodología de estudio de demanda de servicios de las empresas sobre la cadena de valor a cada una de las entidades seleccionadas, para determinar los huecos en los servicios y los puntos débiles. Se verificaron las causas de los problemas y los recursos con que disponen dichas empresas para resolverlos. Como resultado de este análisis se detectaron entre los principales puntos débiles, el acceso a la materia prima, insumos y a la nueva tecnología, la formación y capacitación de la fuerza de trabajo, el control de la calidad y los servicios de mantenimiento y transporte. Y los huecos de la cadena, que son los servicios que no existen, como servicios de información informatizada para el marketing, servicios financieros, promoción publicidad e información de mercado. Además se comprobó que las empresas requieren de servicios de asistencia técnica. A partir del análisis realizado se propuso una estrategia operativa de desarrollo de los servicios a la empresa en el municipio Bayamo, donde las unidades de información/innovación del municipio constituyen un potencial para el apoyo a las empresas del municipio.

Palabras clave: Desarrollo local, servicios a empresas.

INTRODUCCIÓN.

La Revolución Cubana desde sus comienzos ha tenido que ir ajustando su economía para enfrentar los cambios que a nivel mundial han ido ocurriendo en el de cursar de los años, siempre con la voluntad de garantizar el desarrollo de nuestra sociedad socialista. Los años más recordados en cuanto a cambios en el desarrollo económico cubano fue el inicio de la década de los noventa, cuando nuestra economía debió ajustarse para poder enfrentar a un mundo globalizado donde impera un injusto orden económico social.

Actualmente a nivel mundial existen innumerables ejemplos de países que fomentan el desarrollo económico local, demostrando su factibilidad en la satisfacción de las necesidades y demandas de una comunidad local mediante la movilización y participación activa de los actores locales a fin de mejorar su bienestar socioeconómico y su calidad de vida. En Cuba desde 1998 se está realizando el Programa de Desarrollo Humano Local (PDHL), que es un programa de cooperación que ha promovido la introducción y difusión de innovaciones, incentivando en diferentes escenarios iniciativas de desarrollo económico local, existiendo una voluntad por parte del gobierno cubano.

Para mejorar este desarrollo, un elemento importante lo constituye sin lugar a dudas los servicios a empresas, que apoyan el proceso productivo, en muchos casos son considerados como un elemento definitorio de la competitividad de las empresas. Por lo general, las empresas suelen

mostrar grandes dificultades en el acceso territorial a algunos de los servicios a empresas más importantes, como son la información empresarial, la capacitación en gestión empresarial y tecnológica, la capacitación de recursos humanos, la formación en consultoría de empresas, el apoyo a la innovación productiva, la comercialización y fomento de la exportación, la cooperación empresarial y las facilidades para la creación de nuevas empresas, y el asesoramiento financiero para la realización de proyectos de inversión. Todos estos servicios reales a empresas se unen a las dificultades habituales para el acceso al financiamiento, sobre todo el de medio y largo plazo. De ahí que la construcción de una oferta territorial de servicios para el desarrollo de las empresas sea un aspecto decisivo para el desarrollo económico local del Municipio Bayamo.

MATERIALES Y METODOS.

El presente trabajo se desarrolló en el municipio de Bayamo, donde fueron seleccionadas 5 unidades de observación. Para la realización del mismo se utilizó el método general de investigación científica: Materialismo dialéctico-Histórico, y el de análisis y síntesis, y como particular el de las ciencias económicas. Además se utilizó una metodología de estudio de demanda de servicios de las empresas sobre la cadena de valor elaborada por el Instituto de Desarrollo Económico Local de Turín, de la OIT/Italia. También se realizaron numerosas entrevistas, encuestas, consultas y observaciones, en la misma se involucraron trabajadores de las distintas áreas de las empresas seleccionadas, trabajadores de la Oficina Municipal de Estadística, del PDHL, de la CANEC, del CITMA, y de la Universidad de Granma.

DESARROLLO

Para el desarrollo del presente trabajo se realizó una valoración de los servicios internos y externos a empresa para el desarrollo local en las empresas: Bebidas y Refrescos Granma, Central de Talleres Agropecuarios “26 de Julio”, TEXORO, Constructora de Obras de Ingeniería No.18, y Productos Lácteos del municipio Bayamo. Para el análisis de cada una de las empresas seleccionadas, se partió de la elaboración de la Cadena de Valor, por la cual se determinaron los puntos débiles y los huecos en la misma, ésta técnica se complementó con la metodología de clasificación de los servicios a la empresa del Instituto de Desarrollo Económico Local de la OIT de Turín, así como la encuesta sobre la demanda de los servicios a empresa (Ver Anexo I). En esta metodología elaborada por el Instituto de Desarrollo Económico Local de la OIT de Turín, Canzanelli tuvo en cuenta el modelo competitivo de Michael Porter, basado en la Cadena de Valor.

Estrategia Operativa de Desarrollo de los Servicios a la Empresa en el Municipio Bayamo.

A continuación se agrupan los puntos débiles y fuertes encontrados en la cadena de valor de las empresas seleccionadas, reflejando las debilidades fundamentales que tienen las empresas seleccionadas y las fortalezas. Conectar los puntos fuertes con los puntos débiles a través de la unión y cooperación, debe ser el centro de política territorial para la cobertura y sostenibilidad de los servicios a empresa en el Municipio Bayamo.

Puntos fuertes

- Capital humano.
- Sistema Formativo Eficiente.
- Sistema de Ciencia y Tecnología.

- Sistema Productivo de Refresco, Ron y Licores.
- Sistema Productivo de Tejido de Kenaff.
- Sistema Productivo de Obras de Ingeniería de la Construcción.
- Sistema Productivo de Lácteos.
- Capital de relaciones acumuladas con la cooperación internacional.

Puntos débiles.

- Lento proceso de innovación tecnológica y telemática de los procesos.
- Inadecuada infraestructura tecnológica productiva.
- Lento proceso de desarrollo debido a la ausencia de fondos financieros en USD.
- Inestabilidad en el aseguramiento de insumos/proveedores.

La estrategia operativa del desarrollo de los servicios para hacer más explícito el análisis, se visualiza en los puntos fuertes y débiles, lo cual ayuda a comprender la idea de los “campos operativos”, en los que debe actuar los servicios integrados al desarrollo de la empresa:

1. Fomento, promoción y gestión técnico-productiva.
 2. Fomento de la gestión comercial.
 3. Fomento de la gestión organizativa administrativa.
- (Ver Anexo I).

A continuación se explican los campos operativos.

Campo 1: “Fomento y promoción de la gestión técnico productiva de la empresa local”.

Como campo debe favorecer los servicios siguientes:

1. Análisis de los insumos de proveedores.
2. Análisis sobre ahorro energético.
3. Análisis de la productividad.
4. Análisis de los productos y mejoramientos.
5. Introducción de nuevos productos.
6. Oferta de materias primas e insumo.
7. Mantenimiento de la maquinaria.
8. Asistencia para innovación de proceso.
9. Diseño e innovación de producto.
10. Análisis de los insumos de proveedores.
11. Diseño de producto.

Campo 2: “Fomento de la gestión comercial de la empresa local”.

1. Como campo debe favorecer los servicios siguientes:
2. Identificación de canales de venta.
3. Investigación de mercado.
4. Promoción y publicidad comercial.
5. Participación en ferias.
6. Distribución comercial.
7. Análisis cliente.
8. Gestión de redes de venta.

Campo 3: “Fomento de la gestión organizativa y administrativa de la empresa local”.

1. Como campo debe favorecer los servicios siguientes:
2. Gestión de recursos humanos.
3. Análisis económico financiero.
4. Acceso a financiamiento.
5. Análisis sobre decisiones de inversión.
6. Control de la calidad e implantación.
7. Administración del personal.
8. Análisis y diseño organizativo.
9. Diseño e instalación de sistemas informáticos para la producción y comercialización.
10. Capacitación de los recursos humanos.

Teniendo en cuenta además, la experiencia internacional, es factible para el Municipio la cobertura de los servicios a la empresa local mediante la creación de unidades de asistencia a la empresa local, con el objetivo de promover la incorporación a la empresa local de métodos y técnicas de gestión más innovadoras; es importante que se tenga en cuenta que la finalidad esencial de esos servicios es la transferencia de competencias y conocimientos, que permite a las empresas acceder a las fuentes de innovación y aprovechar las oportunidades que brinda la globalización de la información. En este nivel local las empresas necesitan relaciones sólidas, personalizadas, regulares y bien integradas con sus diferentes proveedores de servicios.

Una correcta organización de los servicios debe hacerse desde el punto de vista estratégico, basándose en mecanismos capaces de establecer un diagnóstico global y previo de las necesidades de las empresas antes de la intervención de servicios especializados.

Por tanto esta estrategia operativa tiene como objetivo:
Promover y fomentar los servicios a las empresas locales en el Municipio.

Para el cumplimiento de este objetivo se realiza una propuesta de *Estrategia Operativa*. En la que se plantea que con el apoyo de prestación de servicios de información y de asistencia técnica a las empresas locales, se logre la ejecución de proyectos que favorezcan la cobertura y sostenibilidad de los servicios a la empresa. Y que a través del fomento de relaciones de cooperación entre empresas locales e instituciones de formación e innovación del municipio se logre un apoyo de los centros de formación e innovación a la empresa.

Además se prevén las prioridades de intervención *para la cobertura y sostenibilidad de los servicios a la empresa Local en el Municipio* las que se relacionan a continuación.

Campos operativos.

1. Fomento y promoción de la gestión técnico productiva de la empresa local.

Servicios de información.

- Oferta de materia prima e insumo.
- Introducción de nuevos productos.
- Diseño de producto.
- Análisis de los productos y su mejoramiento.

Servicios de asistencia técnica.

- Mantenimiento de maquinaria.
- Diseño de producto.

2. Fomento de la gestión comercial de la empresa local.

Servicios de información.

- Investigación de mercado.
- Promoción y publicidad comercial.
- Identificación de canales de venta.

Servicios de asistencia técnica.

- Distribución comercial.
- Promoción comercial y publicidad.
- Investigación de Mercado

3. Fomento de la gestión organizativa y administrativa de la empresa local.

Servicios de información.

- Acceso al financiamiento.
- Gestión de los recursos humanos.
- Análisis económico financiero.

Servicios de asistencia técnica.

- Acceso al financiamiento.
- Diseño e instalación de sistema para la producción y comercialización.
- Capacitación de recursos humanos.
- Administración del personal.
- Control de calidad e implantación de sistema.

Las unidades de formación/innovación importantes del Municipio Bayamo que son potenciales para la prestación de servicios a la empresa local son:

1. Consultoría Económica CANEC.
2. Centro de Información y Gestión Tecnológica del CITMA en Granma.
3. Universidad de Granma.

CONCLUSIONES.

1. Se constató que existen algunos puntos fuertes en el Municipio Bayamo que son: sistema formativo; sistema de ciencia y tecnología; capital humano; y sistemas productivos, tales como: sistema productivo de lácteos, sistema productivo de obras de ingeniería de la construcción, sistema productivo de tejido de kenaf, sistema productivo de mecánica agrícola, y sistema productivo de refresco, ron y licores; capital de relaciones acumuladas.
2. Se constató que existen algunos puntos débiles como son: lento proceso de innovación tecnológica y telemática de los procesos; inadecuada infraestructura tecnológica productiva; lento proceso de desarrollo debido a la ausencia de fondos financieros en USD; e inestabilidad en el aseguramiento de insumos/proveedores.
3. En las empresas seleccionadas las principales dificultades están dadas en:
 - a) Falta de financiamiento.
 - b) Uso de tecnología atrasada.
 - c) Incumplimiento de la fecha de entrega de materia prima y materiales por parte de los proveedores.
 - d) Mala calidad y escasez de los medios de protección.
 - e) Deterioro del parque automotor de la empresa.
 - f) Las empresas exportadoras, realizan sus exportaciones a través de otras compañías, lo que no les permite el intercambio con los clientes.
4. En las Cadenas de Valor elaboradas en las empresas seleccionadas, se definieron como puntos débiles más importantes: acceso a materias primas e insumos y nueva tecnología, capacitación de recursos humanos, transporte y mantenimiento, y control de la calidad; y como

huecos: los servicios financieros, los servicios de información informatizada para el marketing, promoción, publicidad e investigación de mercado.

5. Las áreas de las empresas seleccionadas donde se encontraron mayores dificultades en cuanto a los servicios internos y externos son: área comercial y de marketing, área técnico productiva.

6. Los servicios que más necesitan las empresas seleccionadas tanto de asistencia técnica como informativa son:

Servicios informativos:

- a) Oferta de materias primas e insumos.
- b) Introducción de nuevos productos.
- c) Diseño de productos.
- d) Análisis de los productos y mejoramiento.
- e) Investigación de mercado.
- f) Promoción y publicidad comercial.
- g) Identificación de canales de venta.
- h) Acceso a financiamiento.
- i) Gestión de los recursos humanos.
- j) Análisis económico financiero.

Servicios de asistencia técnica:

- a) Mantenimiento de maquinaria.
- b) Diseño de producto.
- c) Distribución comercial.
- d) Promoción comercial y publicidad.
- e) Investigación de mercado.
- f) Acceso a financiamiento.
- g) Capacitación del personal.
- h) Administración del personal.
- i) Control de calidad e implantación de sistema.
- j) Diseño e instalación de sistemas informáticos para la producción y la comercialización.

7. Se constató que existen potencialidades en las unidades de formación e innovación que son puntos fuertes en el territorio, en el cual se encuentran la Universidad de Granma, el Centro de Información y Gestión Tecnológica del CITMA en Granma, y Consultoría CANEC.

BIBLIOGRAFÍA.

1. ALBURQUERQUE, F: *Desarrollo Económico Local y distribución del progreso técnico*. Cuadernos ILPES N° 43, CEPAL, Naciones Unidas, Santiago de Chile, 1997.
2. _____: "La importancia de la producción local y la pequeña empresa para el desarrollo de América Latina". *Revista de la Cepal*, Naciones Unidas, Santiago de Chile, Diciembre 1997.
3. _____: "Cambio estructural, globalización y desarrollo económico local". Comercio Exterior. México, agosto 1999.
4. _____: "Desarrollo Económico Local / Regional y fomento empresarial en América Latina". *Ciudad y Territorio. Estudios Territoriales*, número 122, Madrid, 1999.
5. _____: "Desarrollo Económico Local y cooperación descentralizada para el desarrollo", sin a..
6. _____: "La heterogeneidad del sistema económico mundial y la importancia de la producción local", sin a..
7. _____: "El Desarrollo Económico local", OIT, Turín, 2003.
8. ALBURQUERQUE, F y TALAVERA, P.: "El capitalismo periférico: subdesarrollo y dependencia", en Palazuelos, E. y otros (1990).
9. ARLAU, H. AND TETZCHNER H.: "Regional Development, Atenas, Instituto de Desarrollo Regional", 1997.
10. BENNET, R. J. AND Mc COSHAN A.: Enterprise and human resources development. Local capacity building, Londres, Ed. Paul Chapman, 1993.
11. BLACKELY, E. J. :Planning Local Economic Development: Theory and Practice, Segunda Edición, Thousand Oaks, 1994.
12. CANSANELLI, G.: "El sistema de los servicios a la producción", OIT, Turín, 2003.
13. CANSANELLI, G: "Las Agencias de Desarrollo Económico Local". OIT, Turín, 2002.
14. Catálogo de servicios de CANEC, CITMA, y la Universidad de Granma.
15. CASTRO, F,: Ciencia, Innovación y Futuro. Ediciones especiales, Instituto Cubano del Libro, La Habana, 2001.
16. CURBELO, J. L.; ALBURQUERQUE, F.; DE MATOS, C. y CUADRADO, J. R.: Territorios en Transformación. Análisis y propuestas, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Madrid, 1994.
17. DAVALOS ,D. R. Y HERNANDEZ, M. A : "Ciudad y cambio social en los noventa". IV Taller de Desarrollo Urbano y Participación. Universidad de la Habana, 1999.
18. DEL RICO, C y CUADRADO, J. R.: "El papel de los servicios a la producción en la nueva política Regional", en CUBELO, J. L. y otros (1994).
19. Dirección Municipal de Planificación Física: Proyecto Agenda 2 Local, "Diagnóstico Urbano-Ambiental", 2003.
20. Empresas seleccionadas del Municipio: Informes económicos de cada una de ellas: Balance General y Estado de Resultado, 2002 y 2003.
21. ESSER, K.; HILLEBRAND, W.: MESSNER, D. y MEYER-STAMER, J.: "Competitividad sistémica: Nuevos desafíos para las empresas y la política", *Revista de la Cepal*, No. 59, Santiago de Chile, Agosto 1996.
22. FIGUEREIDO, A. M.: "The institutional framework of Local Development policies en Portugal", en: Konsolas, N.(ed), Local Developmen, Atenas, Instituto de Desarrollo Regional, 1990.
23. GARCIA, A.: "La economía del turismo en Cuba. Resumen de la Tesina para optar por una maestría en turismo. Universidad de las Palmas. Gran Canaria. España, 1997.
24. GAROFOLI, G.: "Modelos locales de desarrollo" en *Estudios Territoriales*, Núm. 22, Madrid, 1986.

25. _____: "Desarrollo económico, organización de la producción y territorio", en VAZQUEZ BARQUERO y GAROFOLI (eds.), 1995.
26. "Local development: patterns and policy implications", en: Consolas, N. (ed), Local Development, Atenas, Instituto de Desarrollo Regional, 1990.
27. GOLDMARK, L.: "Servicios de desarrollo empresarial: un esquema de análisis", sin a..
28. HELMSING, B.: "Government enablement and planning" en Helmsing, B. and J. Guimaraes (comp), Locality, State and Development, ISS, Holanda, 1997.
29. MAILLAT, D.: "Dinámica territorial, milieu y política regional". En Vázquez Barquero y Garofoli (eds.), 1995.
30. MALAGON, M. y NIEVES, P.: Algunas consideraciones sobre comercio de servicios: El caso de Cuba". La Habana, 2002.
31. MARQUETTI, H.: "Cuba: Importancia actual del incremento de las exportaciones, en la economía cubana en el 2001", La Habana, 2001 a).
32. _____.: "Cuba: importancia actual del incremento de las exportaciones, en la economía cubana ", La Habana, 2002 b).
33. MONREAL, P.: Los dilemas de la trayectoria económica de Cuba. Apuntes sobre una polémica".(CIEI), La Habana,2000.
34. MUÑOZ, R.: "El acuerdo General sobre el Comercio de Servicios y la estrategia de desarrollo de Cuba". Dirección de Organismos Internacionales del MINCEX,1994.
35. Oficina Municipal de Estadística: Informes estadísticos: Informe de la economía en el Municipio, 2002 y 2003.
36. PANICO, C et all: Programa de Desarrollo Económico local. Informe de Evaluación Externa. La Habana; Julio 2002.
37. PDHL: Líneas Directrices del PDHL, 2003.
38. PORTER, M.: *La ventaja competitiva de las naciones*, Plaza y Janés, Barcelona, 1991.
39. VAZQUEZ BARQUERO, A.: *Desarrollo local. Una estrategia de creación de empleo*, Madrid, 1988.
40. _____: *Política Económica Local*. Madrid, 1993.
41. _____: *Desarrollo, redes e innovación*. Madrid, 1999.
42. VAZQUEZ BARQUERO, A. y GAROFOLI, G. (eds.): *Desarrollo Económico Local en Europa*. Colegio de Economistas de Madrid, 1995.
43. WORLD BANK: World Bank Report, Oxford University Press, 1994.
44. WWW.uyurku.ca : Red Universitas-"Desarrollo Local".
45. WWW.redcsea.com : Red Andaluza de servicios avanzados a las Empresa, España 2003.
46. WWW.pnud.org : Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
47. WWW.pdhl.org : Iniciativa para el desarrollo local / PNUD.
48. [www.flacsoandes.org/web/imagesFTP/1251775440.Alburquerque La Importancia del enfoque del desarrollo local 2001.pdf](http://www.flacsoandes.org/web/imagesFTP/1251775440.Alburquerque%20La%20Importancia%20del%20enfoque%20del%20desarrollo%20local%202001.pdf)
49. <http://www.cepal.org/de/noticias/paginas/6/7496/Albur1-2007.pdf>
50. [http://produccionyprovincia.espacioblog.com/categoria/desarrollo-economico-local-y-regional_2007_Angel Elías y otros.](http://produccionyprovincia.espacioblog.com/categoria/desarrollo-economico-local-y-regional_2007_Angel_Elías_y_otros)
51. [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0250-71612000007900003&script=sci_arttext_Vázquez-Barquero_2000.](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0250-71612000007900003&script=sci_arttext_Vázquez-Barquero_2000)

ANEXO I. Resumen de los servicios informativos y de asistencia técnica.

Resumen de los servicios informativos.

- Diseño de productos.

- Gestión de los recursos humanos.
- Análisis económico-financiero.
- Acceso a financiamiento.
- Análisis sobre decisiones de inversión.
- Análisis de los insumos de proveedores.
- Análisis sobre ahorro energético.
- Análisis de la productividad.
- Análisis de los productos y mejoramiento.
- Introducción de nuevos productos.
- Control de la calidad.
- Identificación de canales de venta.
- Investigación de mercado.
- Promoción y publicidad comercial.
- Participación en ferias.
- Distribución comercial.
- Oferta de materias primas e insumos.

Resumen de los servicios de asistencia técnica.

- Administración del personal.
- Análisis y diseño organizativo.
- Sistema de gestión de los Recursos Humanos.
- Análisis económico-financiero.
- Acceso al financiamiento.
- Análisis de decisiones de inversión.
- Mantenimiento de la maquinaria.
- Asistencia para innovación de proceso.
- Diseño e instalación de sistemas informáticos para la producción y comercialización.
- Promoción comercial y publicidad.
- Diseño e innovación de producto.
- Análisis de los insumos de proveedores.
- Control de la calidad e implantación.
- Análisis clientes.
- Gestión de redes de venta.
- Identificación de canales de venta.
- Investigación de mercado.
- Participación en ferias.
- Capacitación de Recursos Humanos.
- Distribución comercial.