

# Evaluación de impacto del servicio de asesoramiento de los Centros Locales de Servicios a las Empresas en la supervivencia de las empresas creadas

**Enric Benet**

*Economista de la Diputación de Barcelona*

*benetce@diba.cat*

## Resumen - Identificación

---

La Diputación de Barcelona ha impulsado una **evaluación del impacto del servicio de asesoramiento** (en la elaboración del plan de empresa) que los **Centros Locales de Servicios a las Empresas** de la provincia de Barcelona prestan a personas emprendedoras.

A tal efecto, se realiza una encuesta telefónica a las empresas que se crearon tres años atrás con el asesoramiento de los Centros Locales de Servicios a las Empresas, y se les pregunta si siguen en funcionamiento o han cerrado.

La **tasa de supervivencia** de las empresas asesoradas por dichos centros es **2 puntos porcentuales superior** a la de las empresas del conjunto de la provincia de Barcelona.

## Antecedentes del proyecto

---

Los **Centros Locales de Servicios a las Empresas** (CLSE) de la **provincia de Barcelona** son departamentos de ayuntamientos que acompañan a las personas emprendedoras y empresas en la gestación, creación, puesta en marcha y consolidación de actividades económicas, con el objetivo de desarrollar el tejido empresarial de su territorio.

Entre los servicios que los CLSE ofrecen a las personas emprendedoras, cabe destacar el **servicio de asesoramiento en la elaboración del plan de empresa**. Mediante este servicio de asesoramiento, la persona emprendedora puede hacer un mejor análisis de la viabilidad de su proyecto empresarial, y cabe esperar que **cuando cree su empresa** tenga una **mayor probabilidad de sobrevivir**.

En general, los CLSE **no disponen de los recursos necesarios para evaluar el impacto** de su servicio en la supervivencia de las empresas.

Por este motivo, la Diputación de Barcelona, a través del Servicio de Tejido Productivo, impulsa una **evaluación de impacto del servicio de asesoramiento** (en la elaboración del plan de empresa) que los CLSE ofrecen a las personas emprendedoras. En concreto, evalúa el impacto en la tasa de supervivencia de las empresas creadas al cabo de 3 años de vida.

Después de una experiencia piloto, la Diputación de Barcelona ha realizado **cuatro evaluaciones analizando la supervivencia de las empresas** creadas con el asesoramiento de los CLSE al cabo de 3 años de vida: evaluación 2011-2014, evaluación 2012-2015, evaluación 2013-2016, y la última evaluación correspondiente al 2014-2017.

## Proceso de implementación

---

Se ha definido como impacto principal (*outcome*) del servicio de asesoramiento de los CLSE la **tasa de supervivencia** al cabo de 3 años de vida de las empresas creadas por personas emprendedoras que previamente han recibido asesoramiento en la elaboración del plan de empresa por parte de los CLSE de la provincia de Barcelona.

A tal efecto, la Diputación de Barcelona ha elaborado una **encuesta telefónica** en que se pregunta a las empresas creadas tres años antes si siguen abiertas o han cerrado.

Adicionalmente, a las **empresas abiertas** se les pregunta por otros *outcomes* como el número de trabajadores y la facturación en el tercer año de vida de estas empresas, así como las perspectivas para el año siguiente. Por otro lado, a las **empresas que han cerrado** se les pregunta sobre el motivo y año del cierre de la empresa, y su previsión de crear otra empresa en el futuro.

## Resultados principales

---

En la última evaluación, realizada el 2017, participaron **45 CLSE**, que conjuntamente dieron asesoramiento a **1.698 personas emprendedoras** que crearon una empresa el 2014.

Mediante una empresa especializada en encuestas, se contactó mediante entrevistas telefónicas con el 79,2% de estas personas emprendedoras. Los resultados principales fueron los siguientes:

- La **tasa de supervivencia** de las empresas asesoradas por los CLSE **al cabo de 3 años** es del **62,1%**.
- En promedio, las empresas que se mantienen en funcionamiento tienen 2,6 trabajadores, una facturación media de 79.009€, y más de la mitad de las empresas tiene buenas perspectivas para el año siguiente.
- En relación a las empresas cerradas, seis de cada diez clausuraron su actividad por motivos económicos, y una cuarta parte ha creado otra empresa o tiene previsto hacerlo.

Para poder **calcular el impacto** del servicio de asesoramiento de los CLSE, se compara la tasa de supervivencia del estudio con la información del INE sobre la tasa de supervivencia al cabo de 3 años del conjunto de las empresas creadas en la provincia de Barcelona. Se puede concluir que **las empresas asesoradas por los CLSE de la provincia de Barcelona** tienen una **tasa de supervivencia 2 puntos superior a las del conjunto de la provincia de Barcelona**.

En el estudio, se analizan también diversos **factores que pueden influir en la tasa de supervivencia** de las empresas, que incluyen el sector de actividad de dicha empresa, si las empresas han estado en incubadoras empresariales, y el perfil de las personas emprendedoras (género, edad, nivel de estudios).

A cada uno de los CLSE se les remite un **informe individual** con sus resultados, acompañados con las medias comarcales y provinciales, y un **informe global** del conjunto de los CLSE.

## Actores

---

Los agentes que intervienen en esta evaluación de impacto son:

- Las **personas emprendedoras** (que han creado una empresa hace 3 años), que son entrevistadas.
- Los **CLSE** de la provincia de Barcelona, que facilitan datos sobre las personas emprendedoras a entrevistar, y posteriormente reciben los resultados de la evaluación.
- La **Diputación de Barcelona**, a través del Servicio de Tejido Productivo, que coordina la evaluación.
- La **empresa especializada en encuestas**, encargada de hacer las entrevistas telefónicas a las personas emprendedoras.

## Obstáculos a la implementación

---

El hecho de que se evalúe el servicio prestado por 45 CLSE con **sistemas de información muy heterogéneos** sobre las personas emprendedoras que han asesorado (desde programas informáticos tipo Customer Relationship Management, hasta registros en papel), requiere que previamente la Diputación de Barcelona uniformice los datos a tratar.

Aunque los **recursos necesarios** para realizar este tipo de evaluación de impacto son limitados (tanto económicos como humanos), antes de iniciarla es importante asegurarse de la disponibilidad de los mismos.

## Adaptabilidad

---

Este estudio de evaluación de impacto es claramente **adaptable a otras organizaciones**.

Existen claras **economías de escala** cuando una organización supramunicipal como la Diputación de Barcelona realiza una evaluación de impacto de la tasa de supervivencia de las empresas (en lugar de que cada uno de los CLSE realice la evaluación), además de permitir comparar datos de forma homogénea.