

Calidad del marco regulatorio

¿Cómo medirlo y administrarlo?

Por Centro de Estudios Económicos del Sector Privado.
www.ceesp.org.mx
ceesp.consulta@cee.org.mx

Existe una relación directa entre la forma como se regula la actividad económica y el crecimiento de una economía. Un marco regulatorio excesivo desincentiva la inversión y, por tanto, disminuye la creación de empleo, el crecimiento económico y el bienestar.

Por ello, el Centro de Estudios Económicos del Sector Privado, por noveno año, levantó la encuesta La Calidad del Marco Regulatorio en las Entidades Federativas 2007, cuyo objetivo es brindar información objetiva a los funcionarios de los estados para evaluar su situación, en relación con otras entidades y, en su caso, aplicar las medidas necesarias para mejorar.

El marco donde se aplican las encuestas está constituido por las empresas que iniciaron operaciones en el año previo al levantamiento. Se hicieron 994 entrevistas, cantidad que permite ofrecer resultados para cada estado. La encuesta evalúa 15 trámites específicos en torno a la disponibilidad de información, el tipo de documentación y anexos solicitados, el costo de los mismos y, en su caso, si hubo pagos extraoficiales en algunos de ellos. Asimismo, se realizan entrevistas en cada entidad federativa a empresarios y líderes ejecutivos para que evalúen las prácticas de mejora diseñadas e instrumentadas por cada entidad, como una ley sobre la materia, ventanillas únicas y un comité estatal sobre regulación.

Finalmente, se solicita información a los funcionarios de los estados en torno a las principales acciones realizadas en el año. Esto permite balancear tanto la apreciación que se tiene desde el punto de vista de los usuarios de los servicios como de los prestadores de los mismos. Con los resultados de la encuesta, se construye un índice de satisfacción de los usuarios, tal y como lo utilizan algunas empresas para evaluar el grado de satisfacción de sus clientes respecto a los bienes y servicios que ofrecen.

El resultado más sobresaliente para el año de evaluación del estudio es que se han registrado ciertos estancamien-

tos, tanto en la calidad como en la eficiencia de los servicios. Entonces, si bien antes existía un margen para mejorar, ahora tienen que redoblar los esfuerzos.

Resultados nacionales

Se utiliza la métrica de un Índice de Satisfacción (IS) similar al utilizado por las empresas con sus clientes. Esto implica que un valor de este índice por debajo del 73.3% señala que no hay un compromiso *medio* por parte de las compañías para ofrecer servicios de calidad. Asimismo, hay debilidades considerables en la *lealtad* del usuario, por lo cual es necesario optimizar el servicio.

Los resultados de la Encuesta de Opinión Empresarial 2007 muestran que se obtuvo una calificación promedio nacional por debajo del nivel mínimo aceptable.

- El promedio nacional del IS sobre la realización de trámites en el 2007 fue del 69.5%, que está por debajo del nivel del 73.3%. Lo anterior refleja un compromiso medio. Debajo de este valor, los clientes presentan debilidades de lealtad y es recomendable optimizar el servicio.
- El número de días promedio necesarios para abrir un negocio pasó de 39 a 44 días. Esto representa, sin duda, un retroceso que no debería darse, pues en años anteriores ya había avances en este aspecto.
- En 1998, primer año en que se realizó el estudio, el grado de satisfacción con los trámites fue de 46.1, lo cual indica que sí se han registrado avances importantes, aunque resta mucho por hacer.
- En 1999, los días necesarios para abrir un negocio fueron 71. Dado el resultado del 2007, vemos que esto debe mejorar si deseamos mantener el atractivo para los inversionistas.

Especificaciones

Los resultados de la Encuesta de Opinión Empresarial 2007 relacionados con la satisfacción en la gestión de trámites de apertura de una compañía indican que ocho estados tienen un nivel de compromiso alto o medio con los ejecutivos. En las 24 entidades restantes, las calificaciones están por debajo del 73.3% y, por lo tanto, podría decirse que están reprobadas en cuanto a ofrecer un servicio de calidad a los empre-

sarios en el proceso de apertura y operación de su negocio. Los estados con mejor y peor calificación en el 2007, en cinco trámites específicos de alto impacto para la comunidad empresarial, son:

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN EN LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES (2007)

Estado	Índice	Estado	Índice
Nayarit	83.31	Tlaxcala	70.08
Hidalgo	81.69	Tabasco	69.97
Chihuahua	79.97	Zacatecas	69.96
Aguascalientes	79.55	Campeche	69.86
Sinaloa	79.27	Yucatán	68.85
Nuevo León	76.98	Durango	67.73
Sonora	75.52	Colima	67.7
Tamaulipas	73.3	Jalisco	66.63
Coahuila	72.94	Guerrero	63.4
Guanajuato	72.19	Querétaro	63.19
Veracruz	72.19	Estado de México	62.18
Morelos	71.39	Puebla	61.08
Baja California Sur	71.27	Distrito Federal	59.77
San Luis Potosí	71.08	Oaxaca	58.59
Michoacán	70.94	Chiapas	55.52
Baja California	70.44	Quintana Roo	48.23

Fuente: Centro de Estudios Económicos del Sector Privado, A.C.

Entre los resultados obtenidos, destacan el plazo promedio nacional para realizar trámites de apertura, los pagos extraoficiales solicitados al abrir una empresa y el uso de Internet para los trámites.

TRÁMITE	ENTIDAD MEJOR CALIFICADA	ENTIDAD PEOR CALIFICADA
Declaración de apertura	Nayarit y Sinaloa	Durango y Guerrero
Agua	Tlaxcala	Guerrero
Construcción	Tlaxcala	Durango, Guerrero, Querétaro y Quintana Roo
Uso de suelo	Nayarit	Guerrero
Medio ambiente	Tamaulipas	Campeche y Yucatán

El plazo promedio nacional para realizar los trámites de apertura creció cinco días: 44 en el 2007. En comparación con otros países, dicho plazo en México continúa siendo excesivo. Por ejemplo, el tiempo requerido para iniciar un negocio en Australia es de dos días; en Singapur, de cuatro; en EU, de seis; en Reino Unido, de 13; y en Chile, de 27 (Banco Mundial).

En relación con los pagos extraoficiales solicitados en la apertura de una empresa, los resultados son menos favorables que en años previos, ya que el porcentaje de compañías a las que se les solicitó una gratificación aumentó ligeramente: del 13% en el 2005 a un 14% en el 2007.

Asimismo, el monto promedio del pago solicitado se incrementó de 2 mil 207 pesos a 5 mil 163 en el mismo lapso. En cuanto al uso del Internet, destaca el incremento en la proporción de empresarios que utilizaron la *web* en el proceso de apertura. En el 2005, el 25% comentó haber navegado; y en el 2007, fue el 54%. Internet es un medio de simplificación administrativa; su mayor uso es esencial para reducir tiempos y avanzar en la desregulación empresarial.

¿Qué hacer para mejorar en aras del crecimiento y la competitividad necesarios?

- El resultado más sobresaliente, luego de nueve años de evaluaciones, es que se han registrado ciertos estancamientos en este estudio, tanto en la calidad como en la eficiencia de los servicios. Por ello, si bien antes existía un margen para mejorar, ahora tienen que redoblar los esfuerzos.
- El promedio nacional de satisfacción empresarial sobre la realización de trámites en el 2007 fue del 69.5%, que está por debajo del nivel del 73.3%, el cual refleja debilidad en la lealtad de los usuarios y es recomendable optimizar el servicio.
- El número de días promedio para abrir un negocio pasó de 39 en el 2005 a 44 en el 2007. Esto refleja un claro retroceso en este aspecto, cuando en años anteriores se tenían importantes avances, por lo que continúa imperando un plazo excesivo en México en comparación con otros países.
- Si deseamos mantener el atractivo para los inversionistas, el número de días necesarios para abrir un negocio debe reducirse aún más.
- Los resultados relacionados con pagos extraoficiales son menos favorables. La proporción de empresas a las que se les solicitó una gratificación aumentó ligeramente, del 13% en el 2005, a un 14% en el 2007. También el monto promedio, que pasó de 2 mil 207 a 5 mil 163 pesos.
- En el 2007, el 54% utilizó la *web* durante la apertura, mientras que en el 2005 sólo el 25% señaló haber navegado, lo cual es un crecimiento importante.
- Internet es un medio de simplificación administrativa que debe impulsarse. Su mayor uso es reducir tiempos y avanzar en la desregulación empresarial. Con esta herramienta se optimizan el tiempo y los recursos. 🌸