



**Conferencia de las  
Naciones Unidas sobre  
Comercio y Desarrollo**

Distr.  
GENERAL

TD/B/COM.3/EM.7/2  
16 de abril de 1999

ESPAÑOL  
Original: INGLÉS

JUNTA DE COMERCIO Y DESARROLLO  
Comisión de la Empresa, la Facilitación de  
la Actividad Empresarial y el Desarrollo  
Reunión de Expertos en servicios financieros  
y no financieros sostenibles para el  
desarrollo de las PYME  
Ginebra, 2 a 4 de junio de 1999  
Tema 3 del programa provisional

OFERTA DE SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS SOSTENIBLES  
PARA EL DESARROLLO DE LAS PYME

Documento informativo de la secretaría de la UNCTAD

Resumen

Existe un amplio consenso sobre la importancia de la iniciativa empresarial como fuerza motriz del sector de las PYME y sobre la idea de que es necesario que concurren las condiciones adecuadas para que florezcan las PYME y la iniciativa empresarial. Para ello, es necesario que las necesidades específicas de la empresa pasen a ser el centro de las atenciones políticas y que se reconozca que debe prestarse asistencia a las PYME no sólo porque son pequeñas sino también por su capacidad/potencial de ser eficientes, innovadoras y capaces de competir en el mercado nacional e internacional. Algunos procesos, por ejemplo, la progresiva reducción de la integración vertical de la producción industrial y los procesos de privatización y liberalización, han abierto nuevos nichos de mercado que las pequeñas empresas pueden explotar.

Sin embargo, los pequeños productores locales se encuentran marginados y excluidos en gran medida de los mercados mundiales por toda una serie de factores entre los que cabe mencionar la falta de capacidad empresarial y técnica, unos conocimientos prácticos de gestión y comerciales, insuficientes y falta de equipo e instalaciones adecuadas (limitaciones "internas"), y un acceso limitado a información sobre los mercados, los procesos innovadores de producción y las tecnologías nuevas y un acceso restringido a créditos y financiación (limitaciones "de acceso"). Para superar estos obstáculos es necesario crear sistemas o infraestructuras de apoyo que ofrezcan servicios técnicos y consultivos de buena calidad, con el fin de que las PYME locales (que dependen de insumos exteriores mucho más que las grandes empresas) puedan competir y adaptarse a un entorno económico interno e internacional en rápida evolución.

En particular, cabe citar cinco servicios básicos a las empresas que representan una aportación estratégica fundamental para mejorar la competitividad de las empresas: servicios de programación de computadoras y procesamiento de información, servicios de investigación y desarrollo y servicios técnicos, servicios de comercialización, servicios a las empresas y servicios de desarrollo de los recursos humanos. Este planteamiento contradice claramente una opinión generalizada, conocida en la documentación especializada como "minimalista", según la cual lo único que necesitan los empresarios para tener éxito es poder acceder a financiación. La importancia atribuida a los servicios no financieros se basa, en cambio, en el supuesto de que la financiación es necesaria para el desarrollo de las PYME, pero no suficiente.

OFERTA DE SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS  
SOSTENIBLES PARA EL DESARROLLO DE LAS PYME

PREFACIO

La Comisión de la Empresa, la Facilitación de la Actividad Empresarial y el Desarrollo reconoció en su primer período de sesiones la función importantísima que desempeñan las pequeñas y medianas empresas (PYME) al estimular un desarrollo de base amplia, equitativo y sostenible y al mismo tiempo la importancia que reviste la evolución del entorno económico mundial y las presiones consiguientes que ejerce sobre las PYME. En vista de ello la Comisión convino en su tercer período de sesiones (23 a 27 de noviembre de 1998) convocar una reunión de expertos en el "desarrollo de servicios locales sostenibles y medidas nacionales e internacionales de apoyo, incluidos servicios financieros y no financieros, desarrollo de recursos humanos, acceso a la información y evaluación del acceso a las tecnologías, para mejorar y promover la función y la capacidad de las pequeñas y medianas empresas en los países en desarrollo". El presente documento contiene información básica sobre las mejores prácticas en la oferta de servicios y acceso a la información, la tecnología y la financiación, con el fin de estimular un debate fructífero durante la reunión.

INTRODUCCIÓN

1. Son muchos los países industrializados y en desarrollo que están adoptando una política de promoción y apoyo al desarrollo de las PYME. En general, reconocen que estas empresas no necesitan más que pequeñas aportaciones de capital para generar relativamente más empleo, extender la actividad económica a todo el país y ayudar a distribuir los beneficios del desarrollo económico. Como resultado de ello, se han iniciado diversos programas para promover el desarrollo de las PYME. Estos programas suponen las siguientes actividades:

- a) Adoptar las políticas económicas adecuadas para estimular las PYME y suprimir los obstáculos a su crecimiento;
- b) Establecer marcos jurídicos y fiscales que protejan a las pequeñas empresas;
- c) Aumentar el acceso de las PYME a financiación institucional;
- d) Promover la oferta de servicios para el desarrollo de la empresa (SDE) que ayuden a las pequeñas empresas a superar las imperfecciones del mercado y la falta de acceso a la tecnología y la información, y a competir más eficazmente.

2. En el presente documento se examinan las medidas de apoyo tanto financieras como no financieras. El capítulo I se centra en las mejores prácticas de prestación de servicios no financieros, o SDE. Se presta especial atención a los mecanismos que pueden ayudar en la práctica a

las PYME a acceder a conocimientos tecnológicos y mejorarlos. Además, se examinan los nuevos retos que plantea el rápido desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación. En una era de competencia mundial, los conocimientos y su transmisión se han convertido en factores fundamentales de la producción, junto con el capital y la mano de obra, y se necesitan cada vez más en todas las facetas del proceso de producción. El capítulo II se centra en cuestiones financieras: principales obstáculos al acceso a créditos, soluciones ya conocidas y nuevas medidas prácticas que pueden servir de complemento eficaz a las soluciones ya conocidas.

## Capítulo I

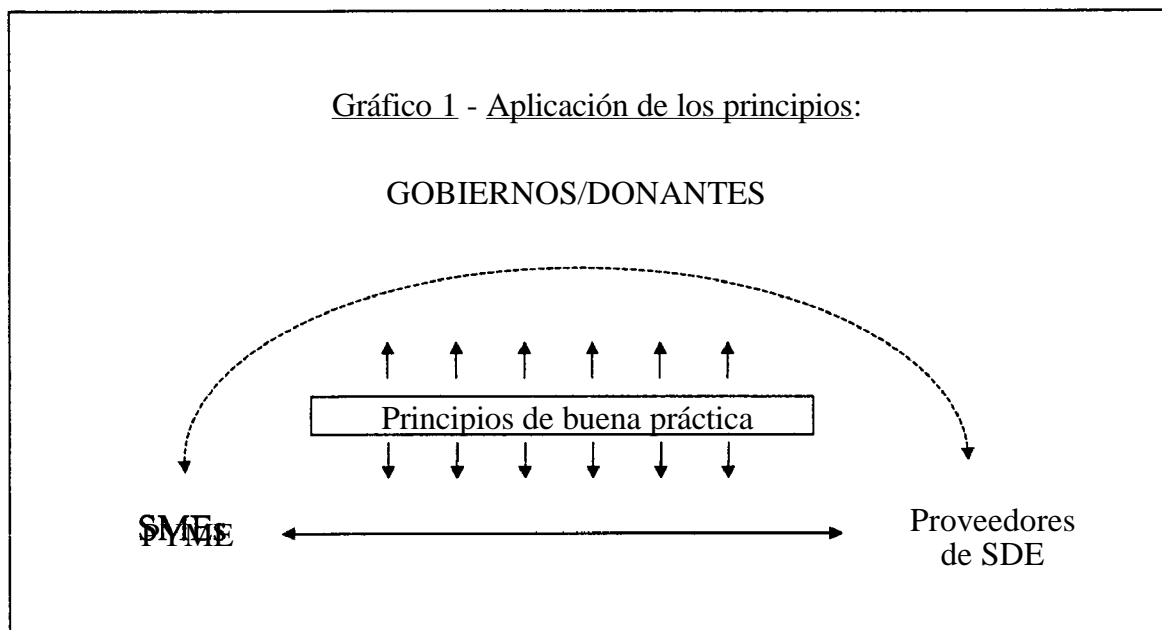
### MEJORES PRÁCTICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO FINANCIEROS

#### A. Creación de una industria de servicios para el desarrollo de la empresa (SDE)

3. Para organizar la prestación de SDE hay que respetar algunas condiciones objetivas importantes. Hasta el momento, los SDE han consistido principalmente en servicios ofrecidos con apoyo público, generalmente en las áreas de la formación y la capacitación, la comercialización y la tecnología, pero estos servicios no se han mostrado muy fértiles. Con un personal insuficiente y una mala gestión, muchos han resultado ser muy caros y sólo se ha beneficiado de ellos un pequeño número de empresas de áreas geográficas limitadas. Estos SDE, prestados muchas veces por organismos públicos e instituciones paraestatales, han ofrecido servicios movidos por la dinámica de la propia oferta, sin haber evaluado antes las necesidades reales del sector de las PYME.

4. Actualmente se reconoce que el sector de las pequeñas empresas necesita SDE modernos y eficaces y orientados por la demanda, y por eso la mayoría de los organismos públicos y donantes especializados han iniciado una reestructuración total del sistema de ayudas a las PYME. Desgraciadamente, a diferencia de los servicios financieros, que se pueden evaluar fácilmente en términos de préstamos y reembolsos, nunca se ha evaluado los resultados de los SDE de forma global y sistemática. Sólo recientemente se ha ido perfilando, gracias a los esfuerzos de los donantes internacionales y los organismos públicos, los académicos y las personas con experiencia práctica, una serie de principios básicos de buena práctica. Entre estos principios cabe mencionar los siguientes:

- orientación en función de la demanda y adaptación a las necesidades de los usuarios;
- subsidiariedad (quién puede hacer qué mejor);
- planteamiento especializado, estratégico y colectivo;
- servicios orientados al mercado y ofrecidos con espíritu empresarial;
- recuperación de costos;
- subvenciones cruzadas entre servicios y entre clientes;
- sostenibilidad (financiera e institucional);
- supervisión y evaluación de los resultados.



5. Orientación en función de la demanda y adaptación a las necesidades de los usuarios. Es muy importante promover un diálogo con las PYME, ayudarlas a identificar y evaluar sus propias necesidades e intensificar sus vínculos con los proveedores locales de servicios y las instituciones de apoyo. Desde el punto de vista metodológico, la experiencia ha demostrado que los *plantamientos subsectoriales* muchas veces son más eficaces y tienen más éxito en la oferta de asistencia especializada y servicios de asesoramiento para resolver los problemas comunes de carácter tecnológico y de comercialización con que se encuentran las empresas, lo que significa definir la intervención en función del sistema productivo local y no de los pequeños productores individuales. A través de estos plantamientos subsectoriales se puede ofrecer servicios con una mayor eficacia en función de los costos si la suma de los beneficiarios del mismo subsector tienen problemas comunes de organización de la producción, y de comercialización, y se encuentran con dificultades técnicas similares que pueden resolverse con medidas colectivas. En algunos casos, si las pequeñas empresas tienden a estar localizadas unas cerca de las otras, los SDE han desarrollado servicios comunes de administración, comercialización, compra o información o instalaciones comunes de computadoras o técnicas, adaptados a las necesidades locales.

6. Plantamiento especializado, estratégico y colectivo La experiencia demuestra que los SDE pueden ser extremadamente eficaces en función de sus costos si se prestan a aglomeraciones de pequeñas empresas que operan en estrecha vecindad geográfica, y pueden ofrecer oportunidades únicas de promover o reforzar vínculos entre las propias pequeñas empresas. De hecho, cuando el sistema productivo local se caracteriza por un alto número de

vínculos entre empresas, básicamente a través de las relaciones cliente/proveedor y de acuerdos formales e informales de subcontratación, sólo puede perpetuarse el efecto benéfico general si todas las partes del sistema actúan de forma eficiente, innovadora, dinámica y flexible. Se ha podido decir que "las empresas eficientes permiten que otras empresas del sistema compren insumos más baratos; las empresas dinámicas e innovadoras permiten que otras empresas se mantengan en contacto con la tecnología más moderna y con ideas creadoras; las empresas flexibles, capaces de ofrecer respuestas rápidas, estimulan la capacidad de acción de todas las empresas que tienen relaciones de proveedor o subcontratista con ellas"<sup>1</sup>. Además, para asegurarse de que toda la aglomeración o la red de empresas mantiene esa capacidad colectiva y la competitividad es necesario establecer una pauta de continua mejora. Los centros de servicios técnicos pueden supervisar, orientar y coordinar estas mejoras<sup>2</sup>.

7. Subsidiariedad. Teniendo en cuenta las urgencias de tiempo con que operan las PYME, los SDE han de ofrecerse lo más cerca que sea físicamente posible del pequeño empresario y del modo más conveniente posible para éste. Eso obliga a la máxima *descentralización vertical y territorial* posible en la organización de los SDE que permitan las circunstancias. Cuando los SDE son ya conocidos, están consolidados y son solicitados por el mercado, las instituciones públicas no deben ser proveedores directos de servicios, sino utilizar de forma indirecta las estructuras locales de apoyo. Cuando los SDE son estratégicamente importantes pero no están todavía adaptados a las necesidades locales, una respuesta institucional eficaz ha resultado ser la actuación conjunta de las instituciones públicas y privadas. Los plantamientos adoptados en los últimos años se han centrado, sobre todo en los países grandes, en la creación de centros de apoyo a las empresas en varias regiones y localidades donde pueden estar justificados por el número de beneficiarios potenciales. En términos generales, se trata de centros de ventanilla única, a veces especializados sectorialmente, a través de los cuales los empresarios tienen acceso a una serie de servicios e insumos (por ejemplo, formación empresarial, información, financiación, control de calidad, diseño, creación de redes y consultoría) que pueden necesitar para hacer crecer sus empresas y poder hacer frente a la presión que ejerce la competencia exterior, cada vez mayor. Como ya se ha explicado, los resultados y la eficacia en función de los costos serán mejores si se opera para atender a un grupo predeterminado en un área delimitada.

8. Orientados al mercado y ofrecidos con espíritu empresarial Debido a las limitaciones y fracasos anteriores de los organismos públicos en la oferta de SDE, actualmente se presta cada vez más atención a la posibilidad de incrementar la *participación del sector privado* en la oferta de servicios a las PYME. En este caso, el sector privado incluye a las organizaciones comerciales o industriales, como las cámaras de comercio y las asociaciones empresariales, pero también puede incluir instituciones semipúblicas, consultores privados y organizaciones no gubernamentales (ONG). En algunos casos, puede promoverse el establecimiento de vínculos directos entre grandes sociedades y pequeñas empresas, a las que las primeras están dispuestas a ofrecer asistencia y asesoramiento. Para ello pueden utilizarse los vínculos comerciales, por ejemplo, la subcontratación o las franquicias, o actuar las

grandes sociedades de proveedores de productos primarios o intermedios, lo que da lugar a la oferta de asesoramiento y ayuda a las empresas menores. También pueden adoptar la forma, como ocurre en algunos países, de vínculos organizativos formales a escala regional entre grupos de grandes empresas, como ha sucedido en el caso del Reino Unido y algunos países de Europa oriental o a través de la creación de organismos u otros tipos de asociaciones de empresas, como en el caso de Kenya o Sudáfrica, por no dar más que dos ejemplos. En algunos países asiáticos se han desarrollado con algún éxito mecanismos de adopción de pequeñas empresas por empresas matrices "adoptivas" que se ofrecen a ofrecer asistencia y asesoramiento con respecto a una amplia gama de cuestiones y problemas.

9. Recuperación de costos. Los SDE son caros, especialmente si se ofrecen servicios de consultoría o extensión de forma individualizada. Como ya se ha indicado, pueden reducirse algunos costos ofreciendo los servicios a grupos de empresas semejantes del mismo subsector o localizadas cerca las unas de las otras. De necesitarse *subvenciones*, como puede suceder durante los primeros años del proceso de desarrollo de unos SDE, estas subvenciones deben ser transitorias y proporcionales a la viabilidad de las empresas atendidas. Cuanto más evolucionen y se "consoliden" las empresas beneficiarias de los servicios, tanto más deberán cubrir parte de los costos<sup>3</sup>. Se ha debatido mucho la cuestión de las subvenciones para formación del personal y para servicios técnicos y de asesoramiento. No cabe duda de que quienes vayan a participar en un curso de formación o en un programa de apoyo tendrán más interés si tienen que pagar, al menos en parte, su participación. Por otra parte, se puede defender, en el caso de las empresas muy pequeñas y de las microempresas, que se necesita alguna forma de subvención que cubra parte de los costos, siempre que el participante aporte alguna contribución<sup>4</sup>. En general, las PYME tendrán dificultades para juzgar en un primer momento qué necesidad tienen de SDE y cuál es su eficacia, y por consiguiente pueden mostrarse reacias a pagar. Para mejorar el nivel de recuperación de costos de los SDE, las pequeñas empresas tienen que mejorar su rentabilidad y productividad gracias a esos servicios, lo que hará que las PYME acepten pagar un precio más alto para acceder a servicios adicionales. Como consecuencia del "efecto demostración", es posible que nuevos clientes soliciten los servicios y que estén dispuestos a pagar un precio superior desde el primer momento, o quizá se necesite todavía subvencionarlos hasta que experimenten los beneficios directamente. En cualquier caso, tanto una creciente recuperación de costos como el tamaño del universo de clientes pueden considerarse indicadores del éxito de los proveedores de SDE.

10. Subvenciones cruzadas entre servicios y entre clientes Debe observarse que la recuperación de costos es más fácil si se trata de unos servicios que si se trata de otros. Algunos SDE, como los servicios de comercialización, tecnología, contabilidad y jurídicos, han mostrado claramente que tienen posibilidades de rentabilidad o de viabilidad financiera. Otros servicios, como el acceso a información y formación, no son tan rentables debido a la posibilidad que ofrecen de que se beneficien indirectamente de ellos personas que no contribuyen a sufragar sus gastos o debido a que no se percibe claramente su necesidad. Esto significa que con los ingresos obtenidos de los SDE viables pueden financiarse una serie de servicios complementarios que



son menos viables pero que se considera que tienen un efecto positivo para las empresas participantes o para el mercado en general. En los mercados totalmente privados pueden ofrecerse estos servicios por motivos puramente crematísticos. Normalmente los proveedores de servicios que desean ofrecer SDE no viables optan por uno de los siguientes planteamientos para cubrir costos, o varios de ellos al mismo tiempo: a) subvenciones cruzadas de los clientes mayores a los clientes menores; b) subvenciones cruzadas a los servicios menos viables con ingresos procedentes de servicios más viables; c) obtener ingresos de una actividad lucrativa independiente; d) encontrar un proveedor o comprador que esté dispuesto a sufragar la totalidad o una parte de los costos de la oferta de servicios, porque se beneficiará de los mejores resultados de las pequeñas empresas; y e) utilizar fondos de donantes o de los gobiernos <sup>5</sup>.

11. Sostenibilidad. En todos estos planteamientos se supone que se supervisa la prestación de los servicios y su financiación y que el objetivo último es lograr la sostenibilidad. Pero hasta el momento no se ha llegado a un consenso sobre cuál es el significado concreto del término "sostenibilidad" aplicado a los proveedores de SDE. Puede significar que se ha llegado a una situación en que las empresas que utilizan los SDE están dispuestas a pagar todos los costos (directos e indirectos) de estos servicios. Pero algunos alegarán que se ha logrado la "sostenibilidad" cuando los usuarios cubren todos los costos directos de una consultoría. En el caso de que haya una *aportación de donantes*, puede interpretarse que la sostenibilidad consiste en llegar al momento en que se pueda poner término a la intervención de los donantes, ya sea gracias a la comercialización de los servicios o gracias a un acuerdo adecuado de sustitución del apoyo de los donantes por otros recursos nacionales o privados. Si los SDE se prestan a empresas muy pequeñas este objetivo puede ser menos realista. De no ser lográble, tendrá que entenderse claramente cuál es la justificación de la ayuda a largo plazo, por ejemplo, que los servicios se ofrecen a un grupo concreto que está especialmente desaventajado debido a circunstancias económicas, sociales o políticas anteriores o actuales. Sin embargo, en la mayoría de los casos se espera que los proveedores de SDE logren la sostenibilidad, aunque haya de reconocerse que para ello puede necesitarse más tiempo del previsto muchas veces en la etapa de planificación y que es probable que no pueda lograrse en un plazo inferior a diez años.

12. Supervisión e indicadores de los resultados Se está examinando una serie de criterios que pueden utilizarse para controlar y medir los resultados de los SDE a todos los niveles. La supervisión debe incluir una evaluación periódica del impacto directo de los SDE sobre la empresa en términos de mejora de la producción, la calidad, la rentabilidad y las ventas. También debe evaluarse el impacto en los escalones intermedios, a saber, en qué medida se han establecido o reforzado instituciones fiables y eficaces que sean capaces de mantener continuamente la oferta de SDE adecuados. Por último, también debe prestarse atención al efecto macroeconómico de los SDE, es decir, si se ha producido un aumento del empleo, las exportaciones o el desarrollo regional o la introducción de nuevas tecnologías. Más en concreto, los indicadores normales de resultados deben referirse a los siguientes aspectos cualitativos y cuantitativos:

*alcance* (número de individuos, empresas y organizaciones beneficiados por el programa de SDE); *impacto* (en la empresa, el mercado, el sector); *eficiencia* (costos y tasa de conversión de los insumos en productos); *efectividad* (logro de los objetivos generales del programa en términos de desarrollo y oferta de servicios de calidad aceptable a un costo mínimo); *ysostenibilidad* (medida en que los servicios ofrecidos pueden financiarse mediante los honorarios pagados por los clientes, grado de perdurabilidad de los cambios correspondientes en las PYME y grado de autofinanciación de la organización que preste los servicios) <sup>6</sup>.

#### B. Tecnología para el desarrollo de las PYME

13. Muchas veces se ha dicho que la mundialización y la liberalización han ofrecido a las empresas de los países en desarrollo nuevas oportunidades de adquirir tecnología en el extranjero y que la mayor competitividad de los mercados de tecnología ha hecho que ésta sea más barata y más accesible. Esta afirmación puede ser cierta en el caso de algunas industrias y sectores, mientras que en el caso de otros la tecnología sigue siendo cara y de acceso todavía difícil para las PYME de los países en desarrollo. Adquirir tecnología y la capacidad tecnológica necesaria para dominar las técnicas en cuestión supone tiempo, esfuerzo, gastos y riesgo, e interacciones complejas entre las empresas y entre éstas y las instituciones<sup>7</sup>.

14. La tecnología se adquiere a través de diversas vías, entre ellas, compra, contratos de franquicia, licencias, alianzas estratégicas entre empresas y transferencia en virtud de programas de cooperación técnica. Sin embargo, la transferencia efectiva de tecnología no depende exclusivamente de la accesibilidad y de las condiciones de su adquisición, sino también de las condiciones de la demanda local y de que exista previamente una capacidad técnica y de gestión que posibilite que las empresas asimilen y dominen la tecnología adquirida. Desde el punto de vista de la demanda, son obstáculos para obtener tecnología, por ejemplo, el pequeño tamaño de la mayoría de las empresas y mercados de los países en desarrollo, así como los deficientes sistemas de distribución y canales de comercialización y la falta de estructuras de apoyo. Estas cuestiones se olvidan fácilmente si el debate político sobre la transferencia y difusión de tecnologías se orienta principalmente hacia el lado de la oferta.

15. Entre los principales obstáculos cabe citar la falta, a escala local, de la capacidad y de la preparación práctica necesarias para seleccionar, adquirir, adaptar y asimilar tecnologías, las dificultades financieras y el desconocimiento de la existencia de tecnologías disponibles y de información sobre ellas. Pocas PYME disponen de la capacidad de establecer redes y de la capacidad de control que se necesita para acceder a información tecnológica y evaluarla. Las PYME, tanto de países en desarrollo como de países desarrollados, tienden en general a eludir los riesgos, especialmente si se trata de introducir innovaciones basadas en nuevas tecnologías. A pesar de estas limitaciones, están empezando a surgir nuevas formas de cooperación tecnológica entre empresas que suponen beneficios mutuos a más largo plazo y no se limitan a las ganancias financieras a corto plazo. La característica común de estas nuevas formas de cooperación es que se comparte la capacidad

para desarrollar nuevos productos, tecnologías y procesos de producción o para producir y comercializar nuevos productos<sup>8</sup>. Este hecho es patente en el caso de la biotecnología y las tecnologías de la información, en el que se han desarrollado vínculos entre empresas locales y empresas extranjeras de carácter Norte-Sur y Sur-Sur<sup>9</sup>. También se han generalizado las asociaciones y redes de empresas y las organizaciones de investigación y tecnología en el Sur y con carácter Norte-Sur. Buenos ejemplos de este tipo de redes son AGREN (red de investigación y extensión agraria), RDFN (red de desarrollo de silvicultura rural) y CBN (red de biotecnología de la yuca)<sup>10</sup>.

16. Cabe señalar que la transferencia de tecnología es sólo uno de los elementos del proceso. En general se considera que la capacidad de aprendizaje de las empresas es el elemento fundamental para que la transferencia y difusión de tecnología sea eficaz y para reforzar la capacidad innovadora de las empresas, fundamento del crecimiento industrial y la competitividad internacional. Sin embargo, el proceso de aprendizaje no se produce en el vacío. Al contrario, desde la perspectiva de la innovación se trata de una actividad que sólo se produce cuando hay interacciones entre las empresas y entre éstas y sus proveedores, sus clientes, las estructuras locales de apoyo, como los centros de I+D y productividad, las instituciones de crédito, la universidad y los responsables políticos.

17. Esto significa, de hecho, que los gobiernos tienen también que participar en el proceso de aprendizaje ya iniciado si pretenden formular y ajustar políticas de estímulo y apoyo al cambio tecnológico y la innovación a escala de empresa y crear un entorno positivo para ese proceso. Es evidente que las distintas empresas aprenden a un ritmo diferente y que no es fácil para las PYME definir estrategias de innovación. Desde una perspectiva política, por consiguiente, es necesario utilizar y establecer con flexibilidad los distintos tipos de instrumentos políticos, su oportunidad y su secuencia. Puede ser muy útil una política dinámica, es decir, una interacción de medidas políticas y diálogo en la que intervengan todos los actores principales del proceso de desarrollo de la empresa. También será muy útil que exista una coherencia entre las políticas que refuerce y/o atenúe las fuerzas del mercado y reduzca así al mínimo las señales contradictorias cuando se definen los parámetros dentro de los cuales las empresas adoptan sus decisiones en las esferas de la innovación, la inversión y la exportación<sup>11</sup>.

#### Centros de innovación y desarrollo de la empresa

Los centros de innovación y desarrollo de la empresa, de la UNCTAD, tienen por finalidad intensificar la colaboración en una localidad para estimular la innovación continua de las PYME. Pueden considerarse una respuesta institucional novedosa al reto que representa promover el adelantamiento tecnológico de las empresas manufactureras de los países en desarrollo. Básicamente ayudan a las PYME a definir sus problemas tecnológicos y a continuación movilizar los recursos necesarios para resolverlos.

Los centros han desarrollado su propia metodología, es decir, mecanismos de diagnóstico concebidos para identificar los estrangulamientos reales y las soluciones adecuadas, pero aprovechan las organizaciones de desarrollo de la tecnología preexistentes y los programas de apoyo a las empresas para intervenir en las empresas concretas. Sólo en casos excepcionales hacen intervenir a técnicos y expertos exteriores, ya que se basan en el supuesto de que se dispone de recursos técnicos, gerenciales y financieros suficientes a escala local, que pueden ser movilizados para servir de apoyo al proceso de innovación.

En resumen, los centros son una especie de promotores de redes de empresas que tratan de aprovechar las sinergias y establecer vínculos entre empresas y los demás componentes del sistema de innovación local. Los programas de este tipo, algunos de ellos en funcionamiento ya en Côte d'Ivoire, Ghana, la República Unida de Tanzania, Zimbabwe y el Uruguay, reciben apoyo de los gobiernos locales y de organizaciones internacionales donantes.

18. Para lograr una capacidad local de recibir transferencias de tecnología e innovar pueden ser útiles diversas formas de colaboración, de redes y de agrupaciones de empresas. Estas formas de colaboración permiten a las empresas compartir riesgos y costos y acceder a mercados, y que se establezcan relaciones entre pequeñas, medianas y grandes empresas mediante el intercambio de información (por ejemplo, de carácter tecnológico o comercial) y las relaciones comerciales. De hecho, a medida que aumenta el número de PYME que tienen posibilidades de participar en el mercado internacional, la cooperación entre empresas se muestra como una ayuda eficaz para las empresas que tienen que adaptarse al nuevo entorno de competencia internacional.

19. El acuerdo firmado por una empresa farmacéutica argentina (ELEA SA) y varios institutos cubanos de I+D (el Centro de Ingeniería Genética y Biotecnología (CIGB), el Centro de Inmunología Molecular (CIM), el Centro Nacional de Biopreparados y el Instituto Finlay) es un ejemplo de éxito en la cooperación Sur-Sur. Estos institutos cubanos han desarrollado una gran capacidad de I+D e industrial, pero se encuentran con obstáculos enormes para comercializar sus productos. Aunque este acuerdo se centró en la comercialización por uno de los socios de los productos desarrollados y producidos por los otros (las ventas de ELEA de vacunas antimeningitis producidas en Cuba sumaron 1,1 millón de dólares de los EE.UU. en 1997), la capacidad técnica y el apoyo financiero del socio argentino permitió a los socios cubanos realizar pruebas de la vacuna que probablemente mejorarán sus perspectivas de mercado en la Argentina y en todo el mundo. De hecho, el CIGB acordó comercializar exclusivamente a través de ELEA varios productos biofarmacéuticos que producía en la Argentina. Lo más interesante es que ELEA y el CIM han establecido un acuerdo de investigación para desarrollar y comercializar un producto anticancerígeno, basado en una tecnología desarrollada originalmente por el CIM. Tomando por base una red de

institutos de investigación y especialistas argentinos, se lanzó en la Argentina el proyecto de ultimar las diversas fases de finalización y aprobación del nuevo producto por las autoridades sanitarias.

20. También debe prestarse apoyo o establecerse estructuras técnicas y comerciales de apoyo, como laboratorios de I+D, centros de transferencia de tecnología, instalaciones de control de la calidad y organismos de promoción de las exportaciones. Todos ellos deben poder facilitar información sobre las tecnologías disponibles y garantizar una transferencia efectiva de estas tecnologías a las PYME. Las estructuras de apoyo que se creen a consecuencia de las iniciativas ya en curso de realización pueden servir de marco para las actividades necesarias de identificación, evaluación, adaptación y seguimiento después de la transferencia. Estas actividades pueden garantizar que la transferencia de tecnología mejora la capacidad tecnológica de las empresas locales y los institutos de investigación y tecnología y promueve la necesaria interacción entre ellos para estimular y mantener un proceso de innovación. El carácter concreto de estas estructuras de apoyo, incluida la participación de los sectores público y privado, dependerá del nivel de desarrollo y de la capacidad tecnológica de cada país.

C. Cómo facilitar el acceso a las tecnologías de la información y la telecomunicación<sup>12</sup>

21. Las tecnologías de la información y la telecomunicación (TIC) se han difundido por todos los sectores económicos, incluidos los productos primarios básicos, las manufacturas y los servicios. La difusión de estas tecnologías, que se ha acelerado desde principios del decenio de 1980, y su creciente aceptación por las empresas de los sectores productivos ha modificado el sistema de producción y organización del trabajo y ha influido sobre el empleo y la competitividad internacional. Entre los resultados cabe mencionar la mejora de la calidad y la reducción de los costos. Las TIC han contribuido además a que las ventajas comparativas de la oferta de una mano de obra barata sean hoy un determinante relativamente menos importante de la competitividad, lo que tiene amplias consecuencias para los países en desarrollo. En términos generales, las TIC han sido un reto para todas las empresas, especialmente en términos de disponibilidad de los programas informáticos adecuados, la falta de normas, escasez de gestores y escasez de personal y las inversiones masivas que exigen estas tecnologías.

22. A medida que las TIC avanzadas resultan más accesibles y están más interrelacionadas, surge una amplia gama de nuevas aplicaciones. Esto ofrece nuevas oportunidades de generación y gestión de información, que pueden ser adaptadas a las necesidades de los usuarios y contribuir al logro de objetivos relacionados con el desarrollo. A pesar de la caída de los precios y de las nuevas oportunidades que ofrece el desarrollo de los programas informáticos, la mayoría de las innovaciones y aplicaciones de las TIC se producen en los países industrializados. Sólo unas pocas economías recientemente industrializadas y en desarrollo se han sumado a esta tendencia en los últimos años, desarrollando con rapidez una capacidad en esta esfera. Países o economías como China, Malasia, la República de Corea, Singapur y la Provincia china de Taiwán han logrado producir con éxito aparatos y equipo

para las TIC. Otros países en desarrollo, como la India y varias naciones de América Latina, han encontrado la forma de explotar los mercados de programas informáticos.

23. Se ha promovido el uso de Internet como medio para que los países en desarrollo se sumen a la GII (infraestructura mundial de la información). Aunque las estimaciones sobre la tasa de crecimiento del uso de Internet den resultados muy elevados, las tasas más altas de crecimiento se registran en los países industrializados. Algunos datos indican que cerca del 90% de los usuarios proceden de los estratos de mayores ingresos y más educados de la población. En general, el acceso a las redes y servicios de TIC y el uso de equipo de TIC en los países en desarrollo y en transición es todavía muy limitado en comparación con los países industrializados. Esta afirmación es especialmente cierta cuando se refiere a los países menos adelantados y a las zonas rurales de los países del África Subsahariana. Por no citar más que unos pocos ejemplos, en 1998 la tasa de uso de Internet llegó al 0,01% de la población total del Paraguay, la India y Filipinas, y del 2 al 2,5% en la Provincia china de Taiwán, la República de Corea y Kuwait, mientras que llegaba al 6,5% en Francia, al 9,6% en el Japón, al 18% en Australia y al 35% en Finlandia <sup>13</sup>.

24. En potencia, las empresas pequeñas son los ganadores más importantes de la economía mundial de la información que está surgiendo. Siempre que, por supuesto, la calidad y competitividad de sus productos cumplan las normas internacionales. En particular, el comercio electrónico ofrece a las PYME unas posibilidades sin precedentes de competir en los mercados mundiales y establecer alianzas estratégicas y redes de empresas en todo el mundo. El "fin de las distancias" ofrece nuevas posibilidades de comercio intersectorial, asociaciones transfronterizas y alianzas estratégicas. El comercio a través de Internet ofrece a las PYME la posibilidad de hacer publicidad de sus productos con una buena efectividad en función de los gastos y ponerse en contacto con compradores y proveedores de todo el mundo.

25. Sin embargo, esas posibilidades pueden seguir fuera del alcance de muchas PYME, especialmente de los países en desarrollo, si no se cumplen algunas condiciones previas y no se dispone de los conocimientos prácticos necesarios. Entre otras cosas, cabe citar lo siguiente: acceso a una infraestructura de telecomunicaciones fiable y eficaz en función de los costos; capacidad de dominar las técnicas de transmisión de información y telecomunicación y del comercio electrónico; capacidad de introducir contenido nacional en los modelos empresariales anglosajones dominantes; y capacidad de ofrecer garantías efectivas de los pagos y salvaguardias contra el incumplimiento. De hecho, la difusión de las TIC depende de la capacidad práctica de manejar sistemas basados en estas tecnologías así como de absorberlas y dominarlas. Para utilizar de forma eficaz las TIC, se necesita introducir un equipo digital y programas de computadora, además de una profunda transformación de la organización interna de la empresa y sus interconexiones con los mercados y los proveedores. La absorción de las TIC supone no sólo la capacidad técnica sino también una planificación efectiva y capacidad organizativa.

26. Es necesario adoptar medidas coherentes y prácticas compatibles con las estrategias de desarrollo nacional para hacer frente a los problemas previstos y facilitar el acceso de las PYME de los países en desarrollo y de las economías en transición a las TIC. Por ejemplo, es fundamental a escala de empresa una planificación efectiva, una capacidad organizativa y los conocimientos prácticos de gestión conexos a las TIC. A escala de rama de producción es fundamental el establecimiento de redes electrónicas, bases de datos comunes y distintos servicios con valor añadido que aceleren las transacciones. Los gobiernos disponen de un margen de acción sustancial para influir en el desarrollo de una industria local de TIC y en la promoción de la difusión de las TIC mediante, por ejemplo, la fijación de normas, la importación de las mismas y la aplicación de políticas de competencia. La aplicación de medidas tales como la protección legal de la información confidencial, la seguridad de las transacciones electrónicas y las normas técnicas crean un entorno positivo para la introducción de las TIC.

## Capítulo II

### SERVICIOS FINANCIEROS PARA EL DESARROLLO DE LAS PYME

#### A. Principales obstáculos para la obtención de financiación

27. Tras reconocer que el acceso limitado de las PYME a créditos es un obstáculo importante para la producción y el crecimiento, muchos gobiernos han destinado fondos públicos a las PYME a través de instituciones financieras especializadas, como los bancos de desarrollo agrícola e industrial. Además, se alienta a los bancos comerciales a conceder créditos a este sector mediante la fijación de porcentajes, subvenciones, beneficios fiscales y garantías contra el incumplimiento de contratos. A pesar de las subvenciones masivas que concedieron los gobiernos de los países en desarrollo, los bancos de desarrollo creados por ellos han tenido poco éxito en sus esfuerzos por llegar a los supuestos beneficiarios. Muchas instituciones financiadoras del desarrollo han sido incapaces de operar de forma rentable con las PYME cuando éstas eran su única clientela deudora; otras han empezado a depender de las subvenciones o se han declarado insolventes debido a las dificultades gerenciales y estratégicas.

28. Algunos expertos han alegado que el fracaso de los programas de crédito directo se debió al limitado peso atribuido a las fuerzas del mercado al determinar los tipos de interés y a la falta de movilización del ahorro al diseñar los programas de crédito. Además, en los países que carecen de un mercado de capitales activo y organizado, de intermediarios con experiencia y de un entorno normativo favorable, las PYME locales tienen dificultades para obtener capital a medio y largo plazo. Debido a ello, la mayoría de las PYME se basan en su propio capital para iniciar sus operaciones y mantener sus actividades. Por ejemplo, entre el 59 y el 98% de las PYME de los países africanos utilizan activos personales para capitalizar sus empresas<sup>14</sup>.

29. Por otra parte, hay muy pocos ejemplos de instituciones financiadoras del desarrollo que hayan podido operar rentablemente con PYME. Cabe citar la Corporación Andina de Fomento (CAF), que es una institución financiera multilateral privada que promueve el desarrollo sostenible y la integración regional atrayendo recursos de capital para la oferta de múltiples servicios financieros a los sectores público y privado de los países interesados. La CAF, tras un proceso de radicales reformas internas, logró en 1997 un nivel sin precedentes de créditos aprobados (2.900 millones de dólares de los EE.UU.) y también un nivel sin precedentes de beneficios netos. Amplió y diversificó geográficamente sus operaciones, aprobó un programa de emergencia para financiar proyectos de reconstrucción necesarios tras los desastres causados por El Niño y vendió en el mercado estadounidense las emisiones de bonos más competitivas, en términos de márgenes diferenciales de beneficios y estructura de los plazos de vencimiento.

30. Debe observarse que el sector de la banca comercial generalmente muestra poco interés por las PYME porque el pequeño volumen de los préstamos, el elevado costo de las transacciones, la ausencia de garantías tangibles y la falta de una información financiera suficiente hacen que la evaluación de los



riesgos de las PYME sea cara y difícil. Además, los bancos carecen de la experiencia necesaria para evaluar de forma eficiente el potencial de un proyecto y la capacidad del prestatario de reembolsar el crédito. Otros dos elementos contribuyen también a la renuncia de los bancos comerciales a conceder créditos a las PYME: la elevada tasa de quiebras de las PYME y su enorme dependencia de una sola persona, el empresario. Como resultado de todos estos factores, las PYME no pueden obtener préstamos bancarios en condiciones satisfactorias y a cambio reciben financiación principalmente a corto plazo para satisfacer necesidades a largo plazo.

#### B. Servicios financieros disponibles y sus límites

##### 1. Servicios financieros del sector formal

31. El sector financiero formal tiene las siguientes dificultades para dar a las PYME un mayor acceso a capitales:

- escasos beneficios o pérdidas cuando se opera sólo con PYME;
- un mercado incompleto para los instrumentos financieros, especialmente los de deuda a largo plazo;
- un largo período de tramitación, desde la negociación y examen a la aprobación;
- una respuesta lenta a la evolución de las necesidades que provocan los cambios del entorno;
- productos financieros no adaptados a los clientes; y
- necesidad de ofrecer servicios para atender a las necesidades individuales de las PYME.

Estos obstáculos tienen todavía más peso en los países en desarrollo, debido a la insuficiencia de los mercados de capital financiero, a la frecuente ignorancia de los conocimientos técnicos necesarios por parte de los intermediarios financieros y a la inestabilidad de los entornos normativo y político.

##### 2. Servicios financieros del sector informal

32. La financiación informal desempeña un papel importante en la financiación de las PYME de los países en desarrollo. Incluye capital de prestamistas individuales, cooperativas de ahorro y asociaciones de crédito, y empresas cooperativas. El sector financiero informal se caracteriza por lo siguiente:

- flexibilidad y rapidez;
- elevado costo de las transacciones;

- tipos de interés exorbitantemente altos (por ejemplo, 192% en Nigeria);
- pequeño volumen de los créditos a corto plazo y;
- tasas muy altas de reembolso debido a que los solicitantes son seleccionados con más atención, se vigilan más estrictamente los créditos, la proximidad con el prestatario es mayor y se hace sentir la presión del medio.

### 3. Instituciones financieras especializadas y bancos de desarrollo

33. Muchos países han establecido instituciones financieras especializadas que ofrecen exclusivamente créditos a las PYME. Las operaciones de las instituciones financieras especializadas en las PYME y de los bancos de desarrollo se caracterizan por lo siguiente:

- baja rentabilidad;
- elevados costos administrativos debido a la propiedad estatal;
- expansión horizontal de los servicios para incluir asistencia técnica, capacitación, etc.;
- expansión de los servicios para incluir préstamos a grandes empresas;
- dependencia de las subvenciones públicas, disolución o liquidación.

### 4. Planes de garantía

34. Muchos gobiernos e instituciones financieras internacionales han establecido planes de garantía para alentar a los bancos comerciales a prestar a las PYME, ofreciendo a aquéllos garantías frente al incumplimiento. Es frecuente que se cobre una prima del 1 al 3% por una garantía que cubre el 80% del préstamo. Hasta la fecha, la experiencia de los planes de garantía para las PYME es contradictoria. Algunos han fracasado y pocos han tenido éxito. Un problema importante ha sido la sostenibilidad a largo plazo, en particular porque la mayoría de los fondos operan con capital de donantes o público. La mayoría de los fondos de garantía cubren las inversiones en instalaciones productivas y pocos están dispuestos a garantizar la financiación de capital de explotación. En muchos casos se ha aprobado la financiación de una inversión a cargo de una PYME pero no se ha podido obtener los fondos para realizar realmente la inversión porque se consideró demasiado arriesgado garantizar la financiación del capital de explotación.

Cuadro 1

Planes de garantía

Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alientan a los bancos a conceder créditos a las PYME, que en caso contrario serían negados</li> <li>- Préstamos a más largo plazo y menores requisitos de garantía colateral</li> <li>- Menos perjudiciales que ofrecer fondos baratos, subvencionados, a los prestamistas</li> </ul>
Problemas observados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los bancos se resisten a asumir riesgos, actitud demasiado fácil por parte de los bancos que produce una tasa elevada de incumplimiento</li> <li>- Falta de anuncio a su debido tiempo por los bancos del incumplimiento de pagos</li> <li>- Tramitación y solución de controversias largas e ineficientes</li> <li>- Dependencia de fondos baratos: la mayoría de los planes de garantía dependen de subvenciones estatales o de la intervención del Estado</li> <li>- La suma de los costos de los créditos y las garantías generalmente es exorbitante</li> <li>- Necesidad de una gestión eficiente y estricta y de capacidad de inversión</li> <li>- Los fondos de garantía de carácter estatal carecen muchas veces de profesionalidad y dependen del Estado para cubrir pérdidas</li> </ul>

5. Contratos de arrendamiento financiero ("leasing")

35. Los contratos de arrendamiento financiero permiten a las PYME utilizar activos a cambio de unos pagos periódicos al arrendador. Como la empresa arrendadora conserva la propiedad del activo, los pagos realizados por el arrendatario representan un costo de explotación más que una carga financiera. La empresa arrendadora depende de la capacidad de la PYME de generar flujos de efectivo, y no de sus activos, de su base de capital o de sus antecedentes crediticios. Los acuerdos típicos de arrendamiento financiero obligan al depósito del 10% del costo del activo como garantía y tienen un plazo de vigencia de tres a cinco años. El arrendamiento financiero ha demostrado ser un instrumento innovador que permite a las PYME acceder a capital a medio plazo. Además, las PYME de los países en desarrollo se benefician de la transferencia tecnológica, además de una financiación a medio plazo. Se han establecido contratos de

arrendamiento financiero con PYME de activos tales como telares, equipo de producción en cadena y sistemas de energía solar<sup>15</sup>.

Cuadro 2

Arrendamiento financiero ("leasing")

Ventajas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Los costos de obtención de información financiera y antecedentes de las PYME son inferiores</li><li>- Las PYME tienen que hacer frente a requisitos menos estrictos de garantías o fianzas</li><li>- Los arrendamientos financieros se tramitan más rápidamente que los préstamos convencionales</li><li>- Las empresas pueden acceder con más facilidad a financiación a través de contratos de arrendamiento financiero que a través de préstamos bancarios</li><li>- Los incumplimientos han sido mínimos, registrándose unas tasas del 2 al 7%</li></ul>
Problemas observados	<ul style="list-style-type: none"><li>- El arrendamiento financiero sólo permite atender a un reducido porcentaje de PYME, ya que se excluye a las que utilizan medios tradicionales de producción o equipo especializado</li><li>- Las empresas especializadas frecuentemente tienen que estar ya establecidas para poder adquirir activos a través de contratos de arrendamiento financiero</li></ul>

6. Fondos de capital de riesgo

36. La utilización de capital de riesgo es un mecanismo inversor que permite a las nuevas empresas obtener capital social y asistencia gerencial. Cuando las empresas en cuestión pretenden ofrecer nuevos productos y servicios, las empresas de capital de riesgo financian los costos de lanzamiento, expansión o adquisición. En los mercados emergentes está proliferando el uso del capital de riesgo como fuente de capital para las PYME, disponiendo algunos fondos de un capital inicial de hasta 500 millones de dólares de los EE.UU. Como el crecimiento del capital del riesgo es un fenómeno reciente es demasiado pronto para evaluar los resultados de la mayoría de los fondos. Sin embargo, los primeros informes indican que la mayoría de los fondos de capital de riesgo han tenido unos pobres resultados. Su fracaso se ha atribuido a la inexistencia de una gestión competente y a la falta de oportunidades de inversión. Dos formas de mejorar los resultados de los fondos de capital de riesgo sería mejorar la gestión y establecer mejores comunicaciones entre las PYME y los fondos.

Cuadro 3

Fondos de capital de riesgo

Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permiten obtener capital social a largo plazo y flexible</li> <li>- Cada PYME recibe pequeñas inyecciones de capital adaptadas a sus necesidades</li> <li>- Los directivos participan en las operaciones y en la administración de las PYME</li> <li>- Los fondos frecuentemente evolucionan y ofrecen a las PYME otros productos financieros, como arrendamientos financieros ("<u>leasing</u>"), capital de explotación y financiación de las exportaciones</li> </ul>
Problemas observados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muchas iniciativas de capital de riesgo obtienen malos resultados. Por ejemplo, los fondos de capital de riesgo de la Corporación Financiera Internacional (CFI) anunciaron durante el decenio de 1980 unos beneficios situados entre el -1 y el 5% anuales <sup>16</sup>; muchos de los fondos de capital de riesgo patrocinados por la Agencia de Desarrollo Internacional de los Estados Unidos se han declarado insolventes o en quiebra <sup>17</sup></li> <li>- Los países que no cuentan con un mercado activo de capitales no ofrecen la posibilidad de obtener los elevados beneficios y la liquidez que desean los fondos de capital de riesgo</li> <li>- Gestión de los fondos ineficiente e inexperta</li> <li>- Encontrar gestores de los fondos de capital de riesgo en los países en desarrollo es un reto importante, como muestra la experiencia de la CFI</li> <li>- Número reducido de operaciones; no se emplean todos los activos de los fondos ya que sus gestores no conocen las oportunidades de inversión que ofrecen las PYME</li> <li>- Desconocimiento por parte de las PYME de la existencia de los fondos de capital de riesgo</li> <li>- Los empresarios de los países en desarrollo se muestran reacios a compartir la propiedad con financiadores externos</li> <li>- Dificultad para atraer los recursos y los clientes adecuados; los inversores no están acostumbrados a invertir en fondos gestionados por otros que se centran en pequeñas empresas de mucho riesgo</li> <li>- Dificultades experimentadas por los inversores en los países que no tienen un mercado de capitales desarrollado</li> </ul>

## 7. Financiación de existencias

37. La financiación de las existencias permite a una empresa aumentar su capital a corto plazo y mejorar así las condiciones para hacer crecer los beneficios. Conocida también como factorización, la financiación de existencias permitía cubrir las necesidades de capital de explotación debidas a las necesidades cíclicas de una empresa o acumular existencias en un momento del año y liquidarlas más tarde o venderlas en el curso del año. Cuando se utilizan las existencias como garantía, la financiación se eleva generalmente al 50% de los costos reales de sustitución.

### Cuadro 4

#### Financiación de existencias

Ventajas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Las existencias se utilizan como garantía</li><li>- Permite que una empresa compre mercancías a un precio ventajoso o en un momento propicio</li><li>- Permite la producción a lo largo de un año de un producto estacional</li><li>- Acceso más fácil que a los préstamos bancarios</li></ul>
Problemas observados	<ul style="list-style-type: none"><li>- Las PYME tienen que poder ofrecer previsiones de ingresos futuros, un presupuesto operativo y cifras sobre la renovación de las existencias</li><li>- Las sociedades especializadas frecuentemente tienen que ser incitadas a ofrecer servicios de factorización</li><li>- Mala calidad de los inventarios</li></ul>

### C. Experiencia acumulada sobre el microcrédito

38. Los mismos obstáculos que frecuentemente se asocian con los préstamos a microempresas (costos elevados, pocos beneficios, falta de uniformidad en la divulgación de información financiera y ausencia de garantías) limitan también el acceso de las PYME a los bancos comerciales. En los últimos diez años se ha ido consolidando por la vía de los hechos un nuevo tipo de institución financiera. Las instituciones de microfinanciación (IMF) se especializan en los servicios a los microempresarios y en general se trata de organizaciones no reguladas y sin ánimo de beneficio. Gracias a la innovación y la experimentación han desarrollado técnicas rentables para ofrecer servicios financieros a los microempresarios en una escala antes impensable.

39. Estas instituciones, para lograr la sostenibilidad y el crecimiento, ofrecen préstamos comerciales, pero no tradicionales. Han centrado sus

esfuerzos en el desarrollo de modalidades de préstamo, el refinamiento de la tecnología de los créditos y la reducción de los atrasos y los costos administrativos que llevan consigo los préstamos a las microempresas. En resumen, los principales factores que han motivado el éxito de los programas de microcréditos son los siguientes: a) respuesta rápida; b) sometimiento a la competencia; c) adaptación de los servicios al cliente; d) conocimiento de las necesidades del cliente; e) participación del cliente; y f) experiencia.

40. El motivo básico que explica este éxito es que las IMF se mantienen en contacto con los clientes. Las IMF, que actúan con una perspectiva de mercado, entienden las preferencias del universo de clientes y preparan productos para satisfacerlas. A pesar de que las IMF frecuentemente son gestionadas de forma informal y muchas veces son desconocidas por los mercados financieros normales, la tasa de reembolso de los préstamos es muy elevada (97%). Ello se debe principalmente a que operan en contacto directo con los clientes y se fían de la presión social como garantía del reembolso. La proximidad con los solicitantes de créditos les permite evaluar mejor las necesidades y los riesgos.

Cuadro 5

Nuevas técnicas de microfinanciación

Planteamientos no tradicionales para disminuir los riesgos	Menores costos de las transacciones y administrativos	Precios basados en el mercado
<p>Las técnicas de motivación para lograr el reembolso de los créditos sustituyen a la exigencia de garantías o a los análisis lentos y caros</p> <p>Los clientes son motivados para el reembolso de los créditos por la presión social y la promesa de acceder a créditos en el presente y más en el futuro</p>	<p>Las solicitudes y los procesos de aprobación y cobro de los préstamos se simplifican y descentralizan</p> <p>En los programas de créditos colectivos, son los propios prestatarios quienes se encargan del proceso de aprobación, examinándose los unos a los otros y aprobándose los créditos con permiso del grupo</p>	<p>Los tipos de los créditos se basan en los tipos de mercado más que en las subvenciones</p> <p>Para la mayoría de los microprestatarios el costo que representa no tener acceso a créditos es superior al costo de los intereses del crédito, lo que permite a las IMF cubrir los costos que generan los pequeños créditos</p>

41. Estos descubrimientos de las IMF, sin embargo, no se han producido sin costos. El Banco Mundial sostuvo en un examen de los sistemas financieros en las economías emergentes llevado a cabo en 1989 que muchas IMF de los países en desarrollo son insolventes y que, de hecho, algunas han quebrado<sup>18</sup>. Su fracaso o su dependencia de las subvenciones muchas veces se produjo debido a que los organismos financiadores muchas veces eran instituciones de microfinanciación de proyectos que no tenían una clara posibilidad de lograr

una total sostenibilidad financiera a medio plazo<sup>19</sup>. Las IMF que además eran organismos públicos tendían a padecer las consecuencias de la rápida renovación del personal, la discontinuidad de los directivos y de la definición de su misión y las rigideces de sus procedimientos de actuación. Además, las instituciones no respaldadas por el sector privado carecían muchas veces de los conocimientos prácticos de gestión financiera que las IMF necesitan para tener éxito. Los planes de créditos públicos han desviado muchas veces fondos de cartera hacia microempresas con un elevado riesgo de quiebra y pocos beneficios.

42. Aunque las necesidades de financiación a medio y largo plazo de las PYME difieran de las necesidades de créditos rápidos y a corto plazo de las microempresas, pueden extraerse algunas lecciones útiles para mejorar el acceso de las PYME a financiación. Una lección importante sería que los servicios financieros deben ofrecerse a *clientes* y no a *beneficiarios*. Además, sustituir los *servicios subvencionados* por *servicios a precio de mercado* sostenibles puede beneficiar a los clientes más a largo plazo. Los proveedores de servicios financieros a las PYME deben tener también en cuenta la posibilidad de transferir la carga del análisis de los préstamos a los clientes, mediante la concesión de créditos colectivos, y de establecer un sistema de calificación de créditos.

43. El éxito de los programas de microcrédito ha enseñado a las IFD que los programas de crédito deben ser gestionados como empresas, y no como obras de caridad. Su éxito ha allanado también el terreno a los planes innovadores de crédito que pueden preverse para las PYME, como los créditos colectivos y la reducción del riesgo de incumplimiento mediante mecanismos basados en incentivar el respeto de las condiciones establecidas (por ejemplo, presión social, vinculación de los créditos al ahorro y promesas de nuevos créditos). El negocio primario de las instituciones financieras formales, que pueden ser desde bancos comerciales hasta empresas de capital de riesgo, es ganar dinero ofreciendo servicios financieros. Su supervivencia y expansión dependen de la obtención de los máximos beneficios posibles, por lo que una institución gestionada profesionalmente siempre huirá de las empresas cuyos riesgos y beneficios potenciales no pueda evaluar. No se pueden adoptar decisiones empresariales sólidas si no se dispone de una información fiable y transparente. Si no está asegurado el reembolso de los préstamos, siempre estará en peligro la sostenibilidad del servicio financiero.

44. Por eso, no podrá nunca infravalorarse la importancia de una información financiera fiable. Disponer de información fiable y transparente sobre las PYME es fundamental para facilitar su acceso a financiación, ya que esos datos muestran sus posibilidades, riesgos y necesidades. Para que los acreedores, los inversores y los aseguradores les destinen capital, necesitan tener acceso a una información fiable. El costo que representa para las PYME acumular esta información es elevado porque no existe un procedimiento normalizado de transmisión de información mercantil (contabilidad y estados de cuentas). En muchos países, las normas de contabilidad y de presentación de informes aplicables a las PYME fueron elaboradas para grandes empresas o empresas registradas. Las PYME necesitan unas normas de contabilidad y presentación de informes que los acreedores, inversores, recaudadores de impuestos y directivos consideren suficientes, pero no excesivamente onerosas. Se necesita un sistema internacional de contabilidad y presentación de informes para las PYME.



## CONCLUSIONES

45. Aunque los servicios financieros se identifican muchas veces como el principal obstáculo al desarrollo del sector de las PYME, también se necesitan otros servicios. Los mercados más tradicionales están saturados y se necesitan nuevos conocimientos prácticos, nuevos mercados y nuevas tecnologías, por lo que la simple oferta de más créditos puede no bastar para promover el crecimiento y el desarrollo de las PYME. La financiación puede resolver problemas de liquidez o facilitar la expansión de las operaciones en curso, pero difícilmente puede aumentar la productividad, la eficiencia operativa y la competitividad. Para que los pequeños productores puedan aprovechar la apertura de nichos de mercado con un mayor valor añadido y, en último extremo, pasar de la producción por "imitación" a producir introduciendo continuamente innovaciones y cambios se necesita un asesoramiento empresarial y técnico complementario.

46. Desde mediados del decenio de 1990 se han registrado innovaciones en el diseño y prestación de SDE. La experiencia demuestra que puede lograrse que estos servicios sean más eficaces en función de los costos y tengan un mayor impacto que antes. A este respecto, ha resultado fundamental la adopción de principios de buena práctica, como los de *subsidiariedad* y *sostenibilidad*, lo mismo que un mayor uso de los mecanismos de mercado. Esto significa que una intervención ideal de apoyo a los SDE utilizará y reforzará la capacidad de prestación de servicios que tenga el sector privado, estimulará la creación de un mercado para los SDE, operará con criterios empresariales y pedirá a los clientes que paguen al menos parte de los costos de los servicios. Además, esa intervención deberá:

- estar orientada por la demanda, más que por la oferta;
- ser descentralizada, más que centralizada;
- estar dirigida hacia las agrupaciones locales de empresas, más que a empresas individuales.

47. En particular, la transferencia y difusión de tecnología ha demostrado ser fundamental para aumentar la capacidad de innovación de las PYME y para estimular la creación de un mercado local e internacional para sus productos y, consiguientemente, para los servicios de SDE. La transferencia y difusión de tecnología no podrá, por sí sola, permitir a las empresas locales soportar un proceso de cambio continuo ya que es extremadamente caro y arriesgado comprar tecnología, especialmente en los países en desarrollo. Es fundamental aprovechar la capacidad local y estimular la creación de sinergias que sirvan de apoyo a la innovación en el sector de las PYME. También puede facilitar este proceso la creación de centros tecnológicos que se encarguen de la labor de desarrollo de los resultados básicos de las investigaciones realizadas por las universidades, planes de promoción empresarial, incentivos públicos para la innovación, fondos de capital de riesgo para empresas de alta tecnología e instalaciones especializadas de investigación y formación a escala sectorial.

48. Para que las PYME puedan aprovechar las oportunidades abiertas por las tecnologías de la información y la comunicación los gobiernos tienen también que mejorar la infraestructura tecnológica, especialmente las telecomunicaciones. Según reciente información sobre las conexiones con Internet, la difusión de tecnologías de la información y la comunicación en los países en desarrollo exige claramente un firme apoyo estatal. Este apoyo es especialmente importante en las cuatro áreas siguientes:

- políticas de competencia (estimulación de la competencia libre en la prestación de servicios de telecomunicaciones básicas y acceso a Internet);
- formación y capacitación (oferta a los nacionales de posibilidades de recibir formación profesional en empresas que ya intervienen activamente en el comercio electrónico);
- creación de una cultura local de comercio electrónico (reinención y adaptación de las características y normas del comercio electrónico, en lugar de importarlas, para que estén realmente adaptadas a las realidades de las PYME locales);
- creación de "círculos de confianza" intersectoriales (en los que participen todos los interesados en apoyar el comercio, como los exportadores, los importadores, los bancos, las compañías de seguros, las aduanas, las empresas de transporte, los proveedores de servicios de telecomunicaciones, los organismos encargados de facilitar el comercio y las cámaras de comercio, siempre que la confianza sea un elemento esencial del éxito en un momento en que las relaciones comerciales y los compromisos contractuales se establecen electrónicamente).

49. Por último, queda todavía mucho por hacer si se quiere aumentar la oferta de financiación a las PYME y superar las dificultades tradicionales correspondientes (sobre todo, el elevado costo de las transacciones y la falta de garantías colaterales). De hecho, en la mayoría de los países en desarrollo la falta de información sobre las PYME hace inútiles los esfuerzos que hacen las IFD para evaluar las oportunidades de inversión y las necesidades de financiación. Además, la ausencia de información contable dificulta la evaluación de las posibilidades y riesgos de las PYME a efectos de préstamos e inversiones. También resulta difícil a las PYME obtener capital en las bolsas, especialmente capital de riesgo, debido a la falta de información financiera y de archivos.

50. Entre las medidas que pueden mejorar el acceso de las PYME a la financiación cabe mencionar las siguientes:

- compilación, análisis y difusión de información de una forma eficiente;
- normas uniformes de divulgación de información financiera;
- calificación de las PYME;

- responder a cada necesidad con instrumentos financieros diferentes;
- existencia de un mercado local activo de capitales;
- una masa crítica de empresarios que pueda ofrecer beneficios suficientes a los fondos de capital de riesgo.

REFERENCIAS

- Alcorta L., Plonski G., Rimoli C. (1988) "The experience of technological collaborations by Mercosur companies", the United Nations University, Intech.
- Asia-Pacific Economic Cooperation. (November 1994) "The APEC Survey on Small and Medium Enterprises", Chinese Taipei.
- Carter, Lawrence W. et al. (1996) "Investment Funds in Emerging Markets", Executive Summary, Lessons of Experience #2, International Finance Corporation, Washington, DC.
- Committee of Donor Agencies for Small Enterprise Development. (1997) "Business Development Services for SMEs: Preliminary Guidelines for Donor-Funded Interventions", Banco Mundial, Washington, DC.
- Dawson, Jonathan. (1997) "Beyond Credit - The Emergence of High-impact, Cost-Effective Business Development Services", *Small Enterprise Development*, vol. 8, no. 3.
- Gallardo, Joselito. (1997) "Leasing to Support Small Businesses and Microenterprises", Policy Research Working Paper Series, Banco Mundial, Washington, DC.
- Gibson, Alan. (1997) "Business Development Services: Core Principles and Future Challenges", *Small Enterprise Development*, vol. 8, no. 3.
- Goldmark, Lara. (1998) "Sorting Out the truth: the Financial Viability of Business Development Services", International Conference on Building a Modern and Effective BDS Industry, Rio de Janeiro, 3-5 March 1999.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (1995) "Enterprise Development Strategy: Small- and Medium-Sized Enterprises".
- Levitsky, Jacob. (1995) "Support Systems for SMEs in Developing Countries: A review", Documento de debate de la ONUDI.
- Levitsky, Jacob. (1997) "Credit Guarantee Schemes for SMEs - and International Review", *Small Enterprise Development*, vol. 8, no. 2.
- Mytelka L., Tesfachew T. (1998) "The role of policy in promoting enterprise learning during easy industrialization: lessons for African countries", UNCTAD, Ginebra.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (1995) "Best Practice Policies for Small- and Medium-Sized Enterprises", Paris.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (1997) "Globalisation and Small- and Medium-Sized Enterprises", Paris.

- Puente T., Jesus, con Juan Llisterri y Jorge Rivas. (1998) "Inter-American Development Bank Group Activities Supporting Small and Medium Sized Enterprises (1990-1998)", Banco Interamericano de Desarrollo.
- Sagari, Silvia B., con Gabriela Guidotti. (1992) "Venture Capital: Lessons from the Developed World for the Developing Markets", Discussion Paper No. 13, International Finance Corporation, Washington, DC.
- UNCTAD. (1995) "Cuestiones relativas al acceso de las pequeñas y medianas empresas a la financiación" Grupo Especial de Trabajo sobre el papel de las empresas en el desarrollo. TD/B/WG.7/6.
- UNCTAD. (1998) "Las consecuencias del entorno económico posterior a la Ronda Uruguay para el fomento de la empresa, con inclusión de las cuestiones de política relacionadas con la cooperación entre empresas y la creación de asociaciones de empresas: conclusiones convenidas", Comisión de la Empresa, la Facilitación de la Actividad Empresarial y el Desarrollo. TD/B/COM.3/L.9.
- United States Agency for International Development. (1996) "The Venture Capital Mirage: Assessing USAID Experience with Equity Investment", USAID Program Operations and Assessment Report No. 17, Center for Development Information and Evaluation.

Notas

1/ J. Dawson (1997).

2/ Aunque las aglomeraciones de empresas generalmente se deban a la tendencia espontánea de las PYME del mismo subsector o de subsectores similares a localizarse cerca las unas de las otras, también se han hecho esfuerzos organizados para establecer *incubadoras técnicas* o parques industriales, es decir, agrupaciones de pequeñas empresas recién creadas y generalmente basadas en tecnologías avanzadas. Situadas muchas veces cerca de universidades o institutos de investigación, se benefician del asesoramiento tecnológico y la ayuda de los profesores universitarios, así como de servicios de ayuda administrativa más prácticos y, en muchos casos, mantienen relaciones con otros empresarios con preocupaciones científicas o técnicas. Las incubadoras y los parques industriales se están difundiendo, pasando de unos cuantos puntos en los Estados Unidos y Europa occidental al Asia sudoriental, América Latina y algunos países en transición. Si recibieran una ayuda adecuada, bajo la forma de asistencia tecnológica, capital de riesgo y un entorno estimulante, algunos empresarios calificados científica o técnicamente podrían crear PYME que produjeran artículos con un alto contenido tecnológico.

3/ En algunos países de América Latina se han creado en ciertas localidades, con ayuda del Banco Interamericano de Desarrollo, centros de desarrollo de empresas, que asumen (subvencionan) los costos que genera la oferta de servicios de consultoría. En las primeras etapas del programa, se subvenciona un porcentaje mayor de los costos con fondos de donantes y de los gobiernos, reduciéndose estos porcentajes a medida que progresa su realización. Las empresas que se benefician de los servicios de consultoría tienen que pagar, desde el primer momento, una parte al menos de los costos que genera la prestación de esos servicios. Los centros, por su parte, eligen y aprueban a los consultores acreditados, con los que se constituye una lista dentro de la cual la empresa que solicite la asistencia puede elegir a uno de ellos. En general se entiende que los consultores elegidos para figurar en la lista cumplen los requisitos necesarios de historial y formación y han aceptado ofrecer sus servicios por unos honorarios relativamente modestos.

4/ Últimamente se ha prestado mucha atención al uso de bonos, cuyo costo es financiado con fondos públicos o de donantes exteriores y que cubren un porcentaje (normalmente en torno al 50%, pero a veces más) de los costos del programa de formación. A continuación, los bonos se entregan de forma selectiva a quienes aportan su propia contribución, reúnen las características necesarias y aparentemente tienen el interés necesario en beneficiarse. En realidad, los bonos no se han utilizado más que en algunos casos concretos y se está debatiendo si se pueden utilizar también para los servicios de asesoramiento.

5/ L. Goldmark (1998).

6/ Committee of Donor Agencies for Small Enterprise Development (1997). El Comité interviene de forma especialmente activa en la esfera de los SDE desde 1995 y ha promovido varias conferencias e informes sobre el tema. En la primera sección de este documento se aprovecha en gran medida la contribución de Jacob Levitsky y los debates mantenidos en la Conferencia Internacional celebrada en Río de Janeiro los días 2 a 5 de marzo de 1999, y dedicada al tema de la creación de una industria de SDE moderna y eficaz.

7/ UNCTAD (1995), Science and Technology in the new global environment: implications for developing countries (UNCTAD/DST/8, en inglés solamente).

8/ Véase también UNCTAD (1997) An Overview of activities in the Area of inter-firm cooperation: a progress report (UNCTAD/ITE/EDS/2); UNCTAD (1998) Cuestiones de política, medidas y programas seleccionados sobre asociaciones entre empresas (TD/B/COM.3/EM.4/2); UNCTAD (1996) Exchanging experiences of technology partnership: the Helsinki meeting of experts (UNCTAD/DST/15).

9/ Véase UNCTAD, World Investment Report 1996 (dedicado a las biotecnologías) y 1998 (dedicado a las tecnologías de la información); y L. Alcorta et al. (1998), referente a la colaboración tecnológica entre empresas en la región del MERCOSUR.

10/ Para un análisis detallado del carácter y funcionamiento de las redes de investigación Norte-Sur, véase R. J. Engelhard y Louk Box (de próxima publicación), "Making North-South Research Networks Work", UNCTAD, Comisión de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo, de las Naciones Unidas.

11/ L. Mytelka y T. Tesfachew (1998).

12/ Esta parte del documento se basa en los trabajos anteriores de la UNCTAD en la esfera de las TIC, entre ellos: UNCTAD (1995), Information technology for development - ATAS X Bulletin (UNCTAD/DST/10); UNCTAD (1993), Information technology and international competitiveness: the case of construction services in industry (UNCTAD/ITD/TEC/6), y los trabajos realizados por la Comisión de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo, con inclusión del Informe del Grupo de Trabajo que examinó la relación entre las TIC y el desarrollo (E/CN.16/1997/4, 1997) y Knowledge Societies: Information Technology for Sustainable Development, publicado en nombre de las Naciones Unidas por Oxford University Press, 1998.

13/ Para más información sobre las conexiones con Internet y su uso en los países en desarrollo, véase UNCTAD (1998) "Cuestiones de política relativas al acceso a la participación en el comercio electrónico", TD/B/COM.3/16.

14/ UNCTAD (1995) "Issues concerning SME's access to finance".

15/ Gallardo, Joselito (1997) "Leasing to Support Small Businesses and Microenterprises".

16/ Carter, Lawrence W. et al. (1996) "Investment Funds in Emerging Markets".

17/ United States Agency for International Development (USAID). (Agosto de 1996) "The Venture Capital Mirage: Assessing USAID Experience with Equity Investment".

18/ Banco Mundial (1989) Informe anual 1989.

19/ Banco Asiático de Desarrollo (1997) "Microenterprise Development: Not By Credit Alone".

-----