

## INTRODUCCION

Existe un consenso creciente sobre la importancia de la microempresa (Mi) como otro ente dinamizador de la economía, por su gran tamaño<sup>2</sup> y absorción de mano de obra; su aporte en la actividad productiva, en complementación con las empresas de mayor tamaño, y el aprovechamiento de los diferentes espacios y excedentes del mercado; y, por constituir un eslabón relevante para tender a la equidad en la generación de riqueza de los sectores más pobres de la población.

De ahí, entonces, que los gobiernos de América Latina estén impulsando políticas dirigidas a crear mejores condiciones para la Mi, principalmente con incentivos hacia instituciones privadas que provean de ofertas fundamentales para su existencia, tales como el financiamiento, la asistencia comercial, la asistencia técnica, la capacitación-formación, la articulación gremial y comercial, la entrega de información útil, etc.

No obstante los esfuerzos desplegados por los diferentes actores oferentes, la Mi se encuentra aún desprovista de servicios adecuados a sus necesidades y características, que abarquen a todo su universo. Esa carencia se produce especialmente en el financiamiento, que por sus particulares complejidades requiere de tecnologías apropiadas, que permitan estructurar ofertas masificadas y eficientes. En efecto, en la actualidad, existen instrumentos escasos o de alto costo, con una limitada cobertura, que desaprovechan potencialidades en estas unidades económicas, que reflejan la existencia de un mercado de capitales con una relativa segmentación, en circunstancias que la intermediación del recurso financiero se considera un elemento determinante en la operación y crecimiento de cualquier empresa.

En este artículo se proponen alternativas de operación financiera con la Mi, que permita masificar la oferta de este recurso, teniendo en cuenta diversas observaciones a este mercado y la experiencia desarrollada por SOINTRAL.<sup>3</sup> El artículo se inicia considerando la importancia del financiamiento, y su situación actual aplicada a la

1. El artículo corresponde a una versión modificada de: Gillet (1993) y Gillet y Bernal (1992).
2. En Chile, el 51 por ciento de los ocupados laboran en empresas de menos de 10 trabajadores o son trabajadores por cuenta propia, y representan el 97 por ciento de las unidades productivas existentes; de acuerdo a informaciones del Instituto Nacional de Estadísticas y Mideplan.

3. Institución financiera para la Mi, creada en 1987. En anexo se entregan algunos de sus resultados.

Mi. A continuación se analizan los elementos básicos de la *operación financiera con esas unidades productivas*; y posteriormente se revisan las diferentes alternativas de operación crediticia. Finalmente se señalan las tareas del Estado en este ámbito, y se exponen las conclusiones.

## A. LA IMPORTANCIA DEL FINANCIAMIENTO

El crecimiento de la economía está directamente relacionado con el desarrollo del mercado de capitales, por su incidencia en el financiamiento de las empresas de una manera más eficiente. El crédito es de especial relevancia para todo tipo de empresa, porque dinamiza su operación al independizar sus flujos normales de corto plazo, para adecuarlos en términos del mediano, y eventualmente del largo plazo. Ello le permite implementar inversiones y poner en práctica o realizar nuevos negocios.

En el caso particular de la Mi, que funciona en condiciones de gran escasez de recursos de todo tipo, el crédito también tiene importancia para producir un funcionamiento por sobre la subsistencia o pasar a niveles mayores de crecimiento en respuesta a sus potencialidades, logran optimizar, en ambos casos, las diferentes oportunidades que se le presentan.

No obstante, las características del financiamiento a la Mi, debe incorporar metodologías que sean adecuadas a estas unidades productivas, atendiendo a sus particularidades, en términos de *funcionamiento, estacionalidad de los productos o servicios, valores involucrados en los créditos, garantías, dominios de gestión del solicitante, entre otros elementos a considerar*; todo lo cual significará entregar productos que correspondan a los requerimientos de la demanda. Igualmente, tiene que ser oportuno en el tiempo, tramitado en forma ágil, para adecuarse a la dinámica comercial de estas unidades.

El financiamiento para la Mi ha sido analizado en forma extensa en la literatura especializada, asignándosele un papel de especial relevancia.<sup>4</sup>

4. Klein, E. 1990; reúne un conjunto de trabajos sobre experiencias en varios países de América Latina.

Este permite encarar "la problemática de las pequeñas unidades productivas desde un umbral algo mayor de recursos, desplazando la restricción presupuestaria de la pequeña firma".<sup>5</sup> Asimismo, "es un instrumento esencial para facilitar el equipamiento y el giro. Los recursos de este origen facilitan la adopción de estrategias productivas y de comercialización autónomas, la operación con un horizonte temporal mayor y la previsión del crecimiento".<sup>6</sup>

Igualmente, en la literatura se hace mención de las limitaciones del financiamiento, cuando se entiende como el único elemento de desarrollo de una empresa de menor tamaño. Este, por el contrario, se debe concebir complementario a otros servicios, y a las condiciones y operación de dicho financiamiento, puesto que cuando se lo sobre dimensiona tiene como consecuencia adicionar un nuevo problema a los ya existentes en la unidad productiva.<sup>7</sup>

## B. LA SITUACION ACTUAL DEL CREDITO A LA MICROEMPRESA

En la actualidad existe una gran carencia de servicios de financiamiento para la Mi por diversos motivos que tienen que ver con dos aspectos: las condiciones y medio ambiente en que se desenvuelve este tipo de empresas, y los modos de operar de los entes de intermediación financiera y marco jurídico que los norma.<sup>8</sup> Al respecto, aún cuando existe un programa especialmente dirigido a estas unidades productivas desde 1990, los créditos han llegado solamente a 15.707 de ellas, cantidad que representa un porcentaje poco significativo del total.

El factor referido a elementos desfavorables al financiamiento en la Mi, considera que estas unidades tienen una "insuficiente capacidad para absorber productivamente el crédito potencial, por relaciones desventajosas de articulación con el sistema económico global, que se manifiestan en

5. Mizrahi, 1989, p. 62.

6. Martínez, 1989.

7. Mideplan, 1992; Klein, 1990 y Quiñones 1993.

8. Gillet y Bernal, 1992, p. 2.

dificultades para incorporar nuevas tecnologías acceso a los insumos y colocación de sus productos en los diferentes mercados; todo lo cual los sitúa en una situación de mayor riesgo para las instituciones de crédito formal.<sup>9</sup> A esto se agrega la falta de entrenamiento empresarial y desconocimiento de formalidades crediticias de los dueños de una pequeña unidad productiva, que los limita en la obtención de crédito;<sup>10</sup> el bajo volumen de activos, y su escasa posibilidad de ser prendados; y la irregularidad en los contratos de personal, tributarios y de patentes. "En síntesis, la debilidad económica que presenta este sector, y la naturaleza de los distintos mercados que enfrenta, dejan al pequeño productor en una situación de desventaja que viene a constituirse en una barrera de entrada muy importante al crédito".<sup>11</sup>

Con respecto a los entes de intermediación financiera, hay que diferenciar entre las instituciones formales, e instituciones surgidas en los últimos años, inicialmente con interés no comercial. En las primeras, se observa "una banca orientada históricamente a atender clientes con características muy diferentes" a la Mi, "en sus sistemas y productos (empresas de mayor volumen de operación, tecnologías más avanzadas y altas concentraciones de patrimonio y activos)". En ellas "la superación del problema de riesgo de cartera en préstamos a pequeñas unidades productivas, no es suficiente para incentivar a dichas instituciones financieras, puesto que subsiste el aspecto de rentabilidad", considerando el alto costo de administración por crédito, en relación a los ingresos de él. A este elemento "se debe agregar el desconocimiento de este mercado y su forma de abordarlo", por parte de estas entidades financieras. Asimismo, está la normativa legal que rigidiza el establecimiento de nuevos negocios, que pueden significar operaciones interesantes con la Mi.<sup>12</sup>

En tanto las otras entidades financieras, de carácter menos formal, tienen una escasa cobertura en las ciudades de mayor tamaño y casi

inexistente en las de menor número de habitantes. Dentro de su radio de acción, no disponen de todos los productos que satisfagan en forma plena las necesidades financieras de la Mi, o en algunas oportunidades las metodologías de atención no son adecuadas a los verdaderos requerimientos que hacen esas unidades. Esas carencias se explican en los reducidos tamaños de planta con que operan, que les impide aprovechar economías de escala, para poder masificar y diversificar la oferta. También se ven afectadas por tendencias asistenciales que se hacen cargo de problemas extra comerciales del cliente, que les significa perder la perspectiva de negocio y mostrar señales equivocadas sobre su acción y los verdaderos productos que entregan. No obstante, todas ellas prestan un servicio de gran valor, que logra suplir en alguna medida las deficiencias del mercado financiero.

En atención a las situaciones observadas en ambas ofertas, en cuanto a no llegar con plena efectividad a la demanda, se pueden ayudar a resolver por medio del trabajo complementado entre ellas, como se indica en las secciones siguientes.

### C. LA OPERACION FINANCIERA CON LA MICROEMPRESA

La forma de convertir a la Mi en sujeto de crédito de ofertas masificadas, que las incorpore en sus diferentes requerimientos monetarios, pasa por tener en cuenta los elementos básicos de la operación financiera: el riesgo crediticio y la rentabilidad de la cartera de préstamos, que se analizan a continuación.<sup>13</sup> También se deben considerar las características de esa demanda para permitir un adecuado diseño de aquellos elementos; pero este tema desborda el propósito de este artículo.<sup>14</sup>

Los elementos para el análisis de esta sección, tal como se indicó en la parte introductoria, se enriquecen con la experiencia de SOINTRAL, ins-

9. Ibid.

10. Fuentealba y Marshall, 1989.

11. Gillet y Bernal, 1992. Ver también: Caruz, 1989; Del Pino y Gillet, 1992.

12. Gillet y Bernal, 1990. Ver también: Quintero 1989.

13. Sobre este tema, cfr. Mizrahi, 1989.

14. Sobre este tema ver entre otras publicaciones: Martínez, R., 1989; Cohen E., 1989; Kritz, E., 1990; Quintero 1989; Del Pino y Gillet 1990.

titución crediticia que ofrece diferentes productos financieros con el propósito de satisfacer en forma adecuada y oportuna a los requerimientos de la Mi.

### 1. Riesgo crediticio

El riesgo crediticio en una institución financiera depende fundamentalmente de la probabilidad de incumplimiento de las obligaciones, que se minimiza con la evaluación de los solicitantes y del negocio existente o potencial; y en menor grado del valor de liquidez de las garantías.

La rigurosidad y eficiencia en las evaluaciones significará aumentar la calidad de la cartera de préstamos, disminuir los costos de cobranza y de provisión de incobrables, y masificar el servicio por la estandarización de la atención que se produce. También se permite presupuestar de manera más efectiva los flujos monetarios para colocaciones, en el caso particular de organizaciones de crédito no formal que manejan fondos rotatorios. Para lograr lo señalado se requiere adoptar metodologías y criterios que ponderen adecuadamente al solicitante y a su negocio.

En esta perspectiva, las instituciones de crédito deben pasar desde los enfoques de evaluación de proyecto, a los de administración de riesgo de cartera, en donde se establecen probabilidades esperadas de cumplimiento según los diferentes perfiles de cliente, que se traducen en la determinación de un costo financiero equivalente a ese riesgo, a cada una de las categorías que se presentan.

Así, la evaluación del solicitante de un crédito en términos de sus competencias y predisposición al cumplimiento de los compromisos, deben ser el aspecto fundamental en el proceso de selección de los clientes, dentro del cual, la existencia de un proyecto de financiamiento queda subordinada a aquella, y sólo aporta antecedentes para la decisión de otorgamiento.

Una alternativa para evaluar la predisposición al cumplimiento de compromisos del cliente, se basa en obtener referencias confiables de éste, a partir de antecedentes comerciales (deudas y morosidad con el sistema financiero, comercial, y

con otras instituciones análogas); recomendación de clientes antiguos; y la apreciación objetiva del analista de la institución de crédito. A esto se deben agregar las características más propias del solicitante, para conformar las diferentes categorías asignadas a probabilidades de cumplimiento, que en suma conforman un índice para la toma de decisiones. Posteriormente, a medida que el cliente va realizando operaciones con la institución, los antecedentes acumulados en su carpeta se agregan a su «historia» crediticia, que renueva los criterios de clasificación particular sobre el mismo y sobre el total.

Con respecto a la evaluación específica del negocio, la metodología utilizada para determinar sus fortalezas debe sostenerse, principalmente, en la confección de un estado financiero simple (balance); la generación de un flujo de caja actual y proyectado; y un breve análisis de los mercados que enfrenta.<sup>15</sup>

Para confeccionar la información necesaria, es conveniente que participe directamente el solicitante del crédito, quien prepara la solicitud con la ayuda de su analista; en algunos casos también se ha recurrido a otras empresas para realizar esa labor, en un sentido de complementación. Esta labor permite capacitar al Microempresario en realizar una buena presentación de sus propuestas posteriores de crédito; y racionalizar funciones y reducir costos de operación de la institución. Además, con esa acción se entrega un servicio al empresario que aumenta sus capacidades de negociación futuras ante otras instituciones financieras que requieren mayor complejidad en la petición del crédito.

Con una adecuada evaluación del negocio se obtienen los periodos de amortización, plazos, etc., que deben determinar las condiciones del crédito, y logran dimensionarlo a las características de cada Mi; en donde esto último constituye una condición esencial en un programa de esta naturaleza, atendiendo las múltiples diversidades

15. La complejidad de la información va a estar en directa relación con los montos involucrados en la operación crediticia. Así difieren los antecedentes entregados por un carterero, con un empresario textil.

en dichas unidades productivas. En consecuencia los sistemas de administración de créditos tienen que ser flexibles para adaptarse a las diferentes demandas reales, no sin por ello estandarizarse en los procedimientos comunes.

En relación a las garantías, éstas son un elemento accesorio en el otorgamiento del crédito, y deben estar subordinadas a la solvencia moral del solicitante y mérito del negocio. No obstante, son un instrumento que permite asegurar la cobranza ante algunas eventualidades, y por lo tanto su valor estimado debe delimitar el monto máximo del crédito, cuando no exista suficiente conocimiento del cliente.

Por otra parte, ellas deberían constituirse según lo que efectivamente el negocio esté en condiciones de ofrecer, en términos de su tipo, en un gran abanico de posibilidades, que no descarta nuevas alternativas propuestas por el cliente. Algunas de las garantías que se adecúan relativamente a la Mi, son por ejemplo: avales; avales cruzados;<sup>16</sup> prendas sobre un activo fijo; lease-back;<sup>17</sup> cheque postfechados, del cliente o de terceros; etc.

## 2. Rentabilidad de la cartera de préstamos

Uno de los factores que permite que los programas de créditos puedan mantenerse en el tiempo y ser sustentables, tiene que ver directamente con su rentabilidad. Por lo tanto, debe existir una preocupación esencial por los ingresos que genera la cartera y la estructura de costos involucrada para administrarla correctamente. Ambas variables se analizarán separadamente.

Los ingresos de la operación financiera se generan fundamentalmente de la tasa de interés cobrada a los clientes analizados, sobre reducidos saldos insolutos de los préstamos, que tienen como efecto un bajo resultado. En consecuencia, se puede

pensar que la alternativa consiste en cobrar altas tasas de interés (muy superiores a las de mercado) con tal de percibir ingresos interesantes; pero esto se ve limitado por las regulaciones legales; y también por el mayor riesgo del negocio, ante aumento del costo financiero.

En función de acrecentar ingresos se puede utilizar la capacidad instalada de la institución crediticia: de recursos humanos, sistemas computacionales, sistemas de comunicaciones, etc., para ofrecer otros servicios a los clientes. Así entonces, se implementan productos como cobranza de facturas y letras; pagos de servicios; pagos de impuestos y patentes; venta de información financiera y comercial de posibles consumidores de los clientes; incorporación a entidades financieras de mayor tamaño; etc.

De acuerdo a lo analizado en el punto anterior, la posibilidad de maximización de ingresos está restringida por las características de los clientes, por lo tanto la minimización de costos y aumento de productividad son las variables que determinan la rentabilidad.

Para enfrentar adecuadamente los costos de una institución se hace necesario que en primer término sean identificados y mensurados correctamente, con el objeto que sea posible su evaluación y control.

En el caso de las instituciones crediticias se identifican dos tipos de costos: de captación<sup>18</sup> y administración.<sup>19</sup> Estos últimos pueden ser disminuidos significativamente con la oferta de productos financieros adecuadas a los clientes que racionalizan las operaciones; adaptación organizacional a las condiciones y requerimientos de la demanda, en forma eficiente, con diseños de modernos y ágiles sistemas de administración; y, trabajo complementado con otras instituciones especialistas que ofrecen otros servicios auxiliares al sector, tales como asistencia técnica, capacita-

16. Dos o más clientes se avalan entre ellos.

17. La garantía está compuesta por el traspaso-venta de la propiedad de un activo del cliente a la institución de financiamiento, por el equivalente del crédito. A su vez éste se le entrega en arriendo durante la vigencia de la obligación, con opción de recompra en forma automática al momento de cancelación total del crédito.

18. La captación de recursos financieros para colocación, puede ser del: público; sistema financiero; donaciones, que también incluyen un costo; etc.

19. Los costos de administración se pueden dividir en: evaluación y selección de los clientes; aprobación y desembolso de los créditos; y, seguimiento y recuperación de los préstamos.

ción, asistencia legal y tributaria, asistencia comercial, etc. Todos los cuales son analizados en particular, en esta sección.

Además, otras consideraciones que se deben tener en cuenta para una adecuada estructura de costos dice relación con determinar la carga óptima de administración de cartera por analista y el tamaño de planta de la institución financiera.

La oferta de productos financieros más conveniente de ofrecer a la Mi, en condiciones de eficiencia, tiene que considerar la facilidad de su operación, agilidad, características específicas de estas unidades y su demanda. En estos se destacan los siguientes productos que han tenido un resultado positivo de aplicación en la institución crediticia ya indicada:

1. *Crédito Escalonado*. Corresponde a una cesión de créditos que se otorgan en valores ascendentes, de acuerdo a los cumplimientos y necesidades, con características particulares para cada cliente, en términos de período de cancelación,<sup>20</sup> período de gracia y monto de las cuotas. El financiamiento se hace efectivo a partir de una evaluación inicial, tanto del empresario, como de la Mi y su capacidad de endeudamiento, que establece el monto máximo de crédito. La modificación de este rango, se efectúa con evaluaciones posteriores sobre esas mismas variables. Este mecanismo de crédito permite transmitir el deseo de establecer relaciones más permanentes entre el cliente y el intermediario financiero, lo cual estimula el cumplimiento; se familiariza con el quehacer "bancario"; y, permite realizar programaciones con mayor horizonte de tiempo. Los mecanismos de evaluación inicial tienen que ser rápidos y sencillos, y más aún los de aprobación, que están basados fundamentalmente en "la historia" de los cumplimientos; todos los cuales se facilitan con la participación del empresario.

2. *Línea de Crédito*. Entrega una disponibilidad de financiamiento según la relativa antigüedad de la Mi como cliente y la evaluación del negocio, que puede usar según sus propios requerimientos y

liquidez, decidiendo sobre los valores y momento de los giros o abonos de ella. Su aplicación otorga una herramienta que dinamiza la operación del negocio para la Mi, en la medida que entrega el financiamiento cuando se requiere. Este sistema opera como la Cuenta Caja - Banco de la unidad productiva, que le evita mantener recursos en efectivo sin utilizar. En consecuencia, el tiempo para cada nuevo giro no puede ser superior a un día.

3. *Descuento de Documento ("Factoring")*. Este producto entrega liquidez a un documento proveniente de una venta a crédito, que puede ser cheque a fecha, letra o factura. Su característica permite establecer un crédito ágil, que sólo necesita de una rápida verificación de los documentos involucrados para su giro, descontando anticipadamente los intereses y gastos involucrados. El tiempo entre la presentación de la solicitud de crédito y el de giro de éste no debería exceder a un día hábil. Este producto permite al microempresario poder aumentar sus ventas y la productividad de su capital de trabajo, que de lo contrario se verían inmovilizados hasta la fecha de su cobro.

4. *Créditos de "Empalme"*. Este crédito consiste en financiar total o parcialmente una orden de compra formal de una empresa comercial, productiva o de servicios, que sea solvente. Su otorgamiento dependerá de la capacidad potencial de cumplimiento del pedido, y su plazo se ajusta a las fechas de cancelación de éste. Para cautelar su cancelación se puede establecer un convenio entre la empresa que origina el pedido y la institución financiera; y un mandato de cobro del cliente a esta última. Este producto permite aprovechar oportunidades habituales de negocios a los microempresarios, en una forma ágil y expedita, que resuelve su problema de no poder acreditar garantías.

5. *Leasing*. Esta modalidad de crédito fundamentalmente resuelve el problema de garantías y permite acceder a un segmento de Microempresarios que van necesitando inversiones mayores en infraestructura. Su operación se facilita por la propiedad sobre el bien, que asegura su eventual incobrabilidad.

20. Semanal, quincenal, mensual u otro.

También con el objeto de establecer una estructura productiva racionalizada en la institución crediticia, que signifique minimizar sus costos de operación, se debe tender a automatizar la mayor parte de las funciones del sistema de administración de cartera, con la ventaja adicional de imprimir agilidad en el funcionamiento y atención de clientes, y masificar la oferta. En dichas funciones, lo más complejo de mecanizar se refiere a la evaluación de las solicitudes de préstamo; pero se pueden considerar tres técnicas alternativas, que entregan información relevante para decidir su aprobación. A continuación se mencionan en grado creciente de complejidad en su aplicación y de mayor certeza en los resultados que produce. La primera de éstas corresponde al sistema implementado en la actualidad por la institución expuesta más arriba, con la tendencia a derivar hacia las dos técnicas siguientes en forma sucesiva.

- *Método Estadístico («Scoring»)*. Se trata de establecer un perfil de los sujetos de crédito, a través de relacionar variables que expresen características de los clientes y comportamientos de pago.
- *Sistemas de Expertos*. Consiste en desarrollar módulos de software, a partir de aplicaciones basadas en el conocimiento de expertos en evaluación de crédito.
- *Sistemas Neuronales*. Se refiere a módulos de software que desarrollan perfiles de evaluación con los datos de experiencias análogas, a partir de procesos heurísticos.<sup>21</sup>

### 3. Trabajo complementado

Un modelo que permite obtener buenos resultados en la reducción de costos de operación, de acuerdo a lo señalado anteriormente, es el que se establece mediante convenios de trabajo o sociedades, con empresas o instituciones que ofrecen otros

servicios auxiliares a la Mi, en ámbitos de capacitación, asistencia técnica, comercialización, etc. Con esto también es posible mejorar la atención, con servicios más amplios, completos e integrados.

Con esta complementación, se racionalizan los diferentes esfuerzos de apoyo a la Mi, por la especialización de cada institución en un servicio determinado, que significa mejorar su calidad y disminuir los costos de su aplicación. Además, desde el punto de vista de la demanda, al entregar señales más precisas sobre la oferta, se evitan interpretaciones equivocadas que supeditan al financiamiento cualquier otro producto ofrecido desde una misma entidad, disminuyendo los tiempos de tramitación, y de información y orientación al cliente potencial; con lo que también se mejora la satisfacción del consumidor real.

Se pueden pensar muchas alternativas de trabajo conjunto, fundamentalmente en lo local, como se han realizado en diferentes oportunidades desde SOINTRAL, donde no sólo se visualicen reducciones de costos en la promoción hacia Mi y en la evaluación de éstas, sino además en la formación de pequeños empresarios, en la gestión de negocios y otras alternativas, que aumenten la efectividad de la acción. Todo esto también significa entregar una mejor atención a estas unidades productivas, a través de una oferta amplia de servicios de varias instituciones, que generada en un mismo espacio físico, facilita su acceso y estimula su desarrollo en la interrelación con otras empresas. Una experiencia al respecto la constituye el trabajo desarrollado en dos comunas diferentes,<sup>22</sup> con otras empresas, de rubros distintos, y con gran potencial en uno de los casos.

Otra posibilidad de trabajo complementado es aquella que permite establecer representaciones en otras localidades, que facilita la expansión territorial de la institución de crédito, y con esto el traspaso de tecnología y "know-how". Las representaciones deben ser entregadas a aquellas instituciones calificadas que asuman parte de los riesgos y de los costos operacionales, y consecuentemente

21. El proceso heurístico o no algorítmico, se refiere a un proceso dinámico y creativo de búsqueda de soluciones, a partir de un sistema físico computacional y sistema lógico computacional (software), que incorpora constantemente nuevos antecedentes sobre su quehacer, y por lo tanto entrega resultados teniendo en cuenta toda la información relevante existente.

22. Conchalí y un centro de iniciativa empresarial de la zona sur de Santiago.

mente, también reciben parte de los *spread*. Los procedimientos y modalidades de créditos estarán dados por la institución que entrega la representación y por las características de la localidad. También constituye una buena experiencia la acción implementada por parte de SOINTRAL con la corporación Maguidantur, en Arauco, en el financiamiento de miniagricultores y en el apoyo a la distribución de sus productos en Santiago.

Además, existe la complementación con entidades bancarias, en donde éstas se constituyen en entidades de segundo piso que proveen de recursos a instituciones de crédito no formal, según mecanismos que se analizan en la sección siguiente, o bien se coordinan en la entrega conjunta de servicios a la Mi. Con esta modalidad se responde a los requerimientos del mercado, en cuanto al tipo de atención y a un mayor volumen de financiamiento. Una buena experiencia al respecto, la constituye el trabajo establecido con el Banco del Desarrollo, que se expone más adelante.

#### 4. Antecedentes de una experiencia

Se toman algunas magnitudes de operación financiera de la institución indicada anteriormente, con el objeto de ilustrar los antecedentes de un funcionamiento de esta naturaleza. Esta información se incluye en anexo.

El tamaño de planta de la institución es de 10 personas y su costo operacional aproximado anuales de US\$ 107 mil, con un número estimado de 2.300 operaciones de crédito anual (1.110 han sido realizadas en el primer semestre de 1993) y US\$ 2 millones en total de colocaciones, que hacen un tamaño medio del crédito de US\$ 875, a un costo de US\$48,4. La morosidad de los créditos, de 90 días o más es de un 3%, y en inferior plazo, entre un 8% y un 14%.

En términos cualitativos, en reciente evaluación de impacto de la operación crediticia, efectuada por una empresa independiente, se constató que una de las satisfacciones más sentidas por los microempresarios clientes era la agilidad, oportunidad y especialización de los servicios. En ellos estaba el deseo de establecer relaciones permanentes con la institución, con un alto grado de fidelidad.

## D. EL RECURSO DE FINANCIAMIENTO Y ALTERNATIVAS DE OPERACION CREDITICIA

Existen diferentes modalidades de obtención de fondos de préstamos para el financiamiento a la Mi, que fluyen más específicamente a instituciones de crédito no formal. En particular se describirán algunos que resulta interesante resaltar, como el Fondo de Aval, la Carta de Garantía, la donación y la captación del público.

### 1. Fondo de aval

Una primera modalidad se refiere al Fondo de Aval<sup>23</sup> o fondo de fideicomiso, en donde las instituciones bancarias otorgan crédito a personas que han sido previamente avaladas por una entidad no formal, con respaldo de dicho fondo. Esto permite multiplicar los recursos según el acuerdo entre ambas partes; sin embargo, de acuerdo a las primeras experiencias de SOINTRAL, los esfuerzos de recuperación de la cartera se van a ajustar en el tiempo, al valor total del fondo, y por consiguiente en el mediano plazo va a significar su pérdida, como consecuencia del traspaso paulatino de la incobrabilidad, que se le endosa al garante, en condiciones de menor costo de operación para la institución bancaria.

Adicionalmente, dicha forma de financiamiento, por medio de un tercero, afecta la cercanía con el cliente, que es necesaria de establecer para entregar productos adecuados a cada empresario, y oportunos en el tiempo.

Además, resulta necesario diseñar productos de bajo costo, con procedimientos simples y de mínima tramitación, que se facilitan de aplicar cuando existe una sola institución involucrada en la operación. Todo lo cuál, también es altamente valorado por el cliente.

En consecuencia, las instituciones de crédito no formal, en su relación con la banca deben establecerse en una perspectiva de sujetos de crédito con

23. Corresponde a un depósito o documento endosable a favor de una institución financiera.

características especiales o "mayoristas" de financiación para la Mi, captando fondos a tasas preferenciales de mercado, que sumado a sus bajos costos de operación y *spread*, puedan llegar a sus clientes con un costo de financiamiento altamente competitivo. Esta posición se favorece por la cercanía y conocimiento de los clientes objetivos y la existencia de tecnologías que racionalizan los procedimientos.

Esta relación que se establece con la banca, y puesta en práctica por SOINTRAL, abre otras posibilidades de negocio conjunto, para establecer productos financieros complementados, como por ejemplo la operación de aval a un microempresario ante un banco, en un porcentaje bastante inferior al cien por ciento. A diferencia del Fondo de Garantía, en este caso se crean condiciones favorables de costo financiero para esas unidades productivas, y la posibilidad de evolucionar a servicios de mayor sofisticación crediticia.

## 2. Carta de garantía

Otra modalidad de obtención de fondos se refiere a una carta de garantía,<sup>24</sup> que otorga un organismo de promoción del desarrollo a una entidad financiera de la Mi, para que acceda directamente al financiamiento bancario. Esta carta entrega un seguro frente al incumplimiento de la obligación por un determinado monto que elimina el riesgo de la operación, y en consecuencia, reduce los costos de ella. Este sistema favorece el acercamiento a la banca, que se sostiene en la confianza y respeto de los compromisos, con lo que es posible acrecentar los montos originales y sus condiciones.

Las características del financiamiento de la banca corresponden al establecimiento de una línea de crédito otorgada directamente a la institución financiera no formal, con el objeto de ser empleada en el otorgamiento de créditos. Con esto, se establece una relación equivalente, en términos comerciales, para la obtención y colocación

de los fondos. Esta modalidad crea una disposición más realista y comercial frente al financiamiento y a los clientes desde dicha institución, que se sostiene en su posición también de deudor.

En particular, la experiencia de SOINTRAL en su utilización de cartas de garantía muestra resultados muy favorables que han permitido más que duplicar los recursos disponibles de la garantía, y adquirir nuevos productos financieros en la banca, desde una buena posición de negociación.

En síntesis, la operación de una Carta de Garantía permite movilizar recursos financieros hacia la Mi desde la banca, que son captados a costos razonables; genera nuevas posibilidades de financiamiento para éstas, cómo gestión de cuentas corrientes y otros productos; entrega mayor solidez financiera y capital de "reputación" a la institución de crédito no formal que utiliza la garantía; y por último, opera con recursos más estables en el tiempo y propios del país.

## 3. La donación

Otra alternativa de obtención de fondos, que es de uso generalizado en diferentes ámbitos, privilegia la donación de estos recursos, desde instituciones de cooperación para ser posteriormente prestados a la Mi. No obstante, en esta posibilidad al diferir lo criterios entre la captación y colocación de dichos fondos, afectan la disposición de cobranza sobre los créditos e inciden en una mayor incobrabilidad.

Sin embargo, la alternativa de funcionar con dichas instituciones de países con mayores recursos, que captan donaciones de personas individuales o del Estado, abre una posibilidad de relación diferente en la cooperación que consiste en incorporarlas más activamente, como fondos que son capitalizados, con algunos ajustes, en la institución financiera y por lo tanto en calidad de socios de ésta, en conjunto con otros componentes de ella. De esta manera se establece una relación más transparente, que demanda derechos y obligaciones de las partes. Especialmente adquiere mayor coherencia en la perspectiva de utilización de los recursos para el otorgamiento y cobranza de crédito.

360 24. La Carta de Garantía es una orden de pago a favor del destinatario para cubrir operaciones de crédito o comercial; y no significa traspaso de fondos mientras no sea ejecutada.

En esta alternativa también se puede visualizar una mayor incorporación de los donantes individuales primarios, mediante la participación en los logros intangibles de la institución y en la posibilidad de participar temporalmente de manera más directa en ella, en su calidad de "socio".

#### 4. Captación del público

Por último, se observa una alternativa de gran potencial, como es la captación directa del público, del mismo país de la institución de crédito no formal. Para esto se deben ofrecer tasas convenientes, y la de un bien intangible, como es la posibilidad de participar en una acción de desarrollo de empresas de menor tamaño. Con esto último, se puede acceder a un importante mercado potencial que demanda actividades serias y competentes en ese plano.

La incorporación de dichas personas en calidad de clientes, más que de donantes, que permíte establecer una relación cercana por un determinado lapso de tiempo, exige de la institución un comportamiento eficiente, adecuado y transparente.

En esta misma alternativa, otra posibilidad es la incorporación de socios individuales, que reciben el beneficio de la participación en instituciones de esta naturaleza y eventuales beneficios materiales que se puedan generar.

#### E. TAREAS DEL ESTADO

El papel del Estado es importante en el incentivo del sector financiero formal en su atención hacia la Mi, en la medida que puede generar condiciones para el establecimiento de distintas ofertas privadas. Para esto cuenta con diferentes herramientas, que implican variados niveles de intervención, entre las cuales, se destacan positivamente aquellas que logran generar condiciones permanentes y de amplia cobertura. Entre éstas se destaca la flexibilización de regulaciones al sector financiero, para hacer más expedita su operación con la Mi.

También le puede caer la tarea de estimular el financiamiento, por medio del otorgamiento de cartas de garantía a instituciones de crédito no

formal que estén disponibles en las diferentes licitaciones o remates periódicos que se realicen, y a las cuales se concurre con un precio de subsidio ex-post por crédito otorgado, como único elemento a considerar.

La Carta de Garantía puede ser de diferentes valores, que dan derecho a obtener financiamiento en instituciones bancarias por un monto levemente inferior al total de ésta; con subsidios de parte del Estado destinados a la operación, que deben ser inversamente proporcionales a su magnitud. La institución podrá demandar los tramos para los que se encuentre calificado previamente, de parte de una empresa independiente y especializada para dicha calificación.

Este sistema que facilita el financiamiento, por medio de una garantía, entrega buenas posibilidades de acceder a la banca para obtener una línea de crédito, según lo acredita la experiencia que se expone. La institución beneficiaria de esta garantía, es responsable de negociar con los bancos de su preferencia el monto de la línea, que podrá estar o no relacionada con el valor de la garantía; el costo financiero; y todos los aspectos relativos a esa línea. Asimismo, se constituye como primer deudor, antecediendo a la garantía.

También este sistema —a diferencia del uso de recursos foráneos recibidos directamente por las instituciones—, tiene efectos en el manejo de la política económica, al tener mayor control sobre los mismos; sobre la asignación de los fondos para inversión y gasto, en el sector productivo, de acuerdo a criterios de rentabilidad, según las señales que se entreguen; etc.

Por último, el Estado le corresponde el rol de legislar en torno a la creación de incentivos para la formalización de los empresarios de Mi, que es de vital importancia en su acceso al financiamiento y para su desarrollo. Una de las barreras a la entrada es justamente el estar al margen de la legalidad. También se deben crear otras condiciones de atención más local, en conjunto con los Municipios, de tal manera que se diseñen sistemas adecuados que realicen acciones oportunas.

En este aspecto, la función del Estado debe generar condiciones que hagan posible el funcionamiento de la Mi, de manera eficiente y con tasas

de rentabilidad social equivalentes, en el mediano plazo, al resto de la economía, que no distraigan recursos artificialmente desde otras alternativas. En síntesis, con esto se trata que el sector público sólo contribuya a establecer la "infraestructura" o ambiente propicio de funcionamiento, para personas y empresas que no tienen el acceso natural al sector financiero y a otros servicios de apoyo, y que al hacerlo podrían contribuir más eficazmente al desarrollo económico.

## CONCLUSIONES

Los programas de crédito que se dirigen a la Mi, desde instituciones financieras formales y no formales, son de vital importancia para su desarrollo, muy especialmente cuando aquellos son ofertas eficientes y apropiadas.

Su consecuencia tiene un componente social, pero principalmente económico, en el sentido que se logra incorporar, de manera más efectiva, a un amplio porcentaje de las unidades productivas del país para contribuir en mayor medida al crecimiento global.

Las características del rol asignado a dichas instituciones de crédito, son múltiples y especialmente diversas, por las mismas heterogeneidades de las unidades productivas en cuestión. En esta gran gama de posibilidades se pueden destacar algunos criterios que surgen desde la experiencia señalada y la observación de la realidad.

Un primer criterio es el carácter comercial o de negocio que debe tener toda institución de financiamiento a la Mi, para funcionar de manera más dinámica en las diferentes oportunidades que presenta el mercado, y así ofrecer productos adecuados y convenientes para la Mi, y en el momento oportuno. Esto es posible en la medida que se piensa exclusivamente desde la conveniencia de la institución, y que al interpretar la demanda lo hace para lograr su propio objetivo; en contraposición a pretender situarse en aquella, y funcionar en torno a los intereses de ésta, sin poder traducir realmente sus necesidades. En la primera alternativa, el impulso y dirección se encuentra al interior de la institución, que establece una relación estrecha con los clientes; en cambio, en la segunda, lo hace

fuera de ésta, en los "beneficiarios", sin una clara orientación.

Con el criterio señalado la institución puede dedicarse a ejecutar en mejor forma su especialidad, que es en definitiva la principal demanda que recibe. Con esto, también las ofertas que se diseñan van a ser más permanentes en el tiempo, porque se sostienen en actitudes y recursos de la realidad; y sus instrumentos deben tender a aumentar su calidad y ser más competitivos, en contraposición a establecer productos para clientes que supuestamente deben aceptar productos deficientes y ser tratados como personas extrañas al crédito.

En este sentido, las instituciones deben tener el suficiente cuidado de no exigir o establecer procedimientos artificiales, en clientes que no tienen mayores oportunidades de atención, y por lo tanto están relativamente forzados a aceptar las distintas formas de otorgamiento de crédito que se les ofrece. De éstas se destaca la improvisación y el paternalismo.

Asimismo, cuando se funciona en una perspectiva de negocio, el manejo de fondos está más asignado al objetivo de la institución y a beneficiar a sus clientes, que a la realización de gastos injustificados que podrían favorecer más a los integrantes de aquella.

No obstante lo anterior, se debe destacar la importancia de instituciones que funcionan dirigidas a personas con menores competencias y grados de desarrollo, que no logran constituir una empresa. Ellas requieren de atenciones especiales, necesariamente fuera de este mercado, que reparen deficiencias estructurales, con productos diferentes a los señalados anteriormente, con el objeto de proveerlos de recursos básicos que les permita un funcionamiento económico más autónomo.

Por otra parte, las instituciones dirigidas a la Mi deben procurar la mayor complementación con otras instituciones u organismos, de tal manera que se creen las condiciones de entorno que demanda la Mi, en los espacios locales, o en gremios. Todo esto requiere crear una "infraestructura" de apoyo hacia dichas unidades, esfuerzo que debe ser compartido por los gobiernos municipales, de

acuerdo a su responsabilidad en el desarrollo de su entorno.

Otro criterio que se debe tener en cuenta, es la evaluación de impacto de la institución en sus clientes, derivado de la entrega de los diferentes productos financieros. Además, es conveniente la realización de estudios de diagnóstico sobre la Mi, en espacios o rubros determinados; y estudios de investigación a nivel más general, que permiten caracterizar la Mi, al sujeto que la dirige y los productos a que accede. Posteriormente, esto permitirá seleccionar los instrumentos para mejorar la oferta y acercarla a los intereses de la demanda, a raíz del funcionamiento imperfecto de este mercado.

Por último, los clientes, junto con requerir productos adecuados y oportunos, también demandan una atención que los considere y valore como personas, más allá de una relación impersonal que sólo se establece por la mediación del dinero. Este comportamiento deseado genera y renueva las competencias en los funcionarios y es posible de materializar cuando en las instituciones existe una verdadera vocación por el desarrollo del ser humano y las localidades; que es el elemento que inspira la acción y la tarea por realizar.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARUZ, V.

*Dificultades para el Acceso de las Microempresas al Crédito en "La Microempresa en el Desarrollo Nacional"*. J. Marshall ed. ILADES - Georgetown University. 1989.

DEL PINO, J y R. GILLET

*Pequeñas Unidades Productivas*, en Economía y Trabajo en Chile. PET. 1992.

FUENTEALBA, S. Y J. MARSHALL

*La Microempresa Emergente en el Desarrollo Nacional en "La Microempresa en el Desarrollo Nacional"*. J. Marshall ed. ILADES - Georgetown University. 1989.

GILLET, R.

*El Financiamiento Crediticio para la Microempresa en Economía y Trabajo en Chile*. PET. 1993.

GILLET Y BERNAL

*Intermediación Financiera para la Microempresa*,

ponencia en seminario: "Experiencias Significativas de Apoyo Financiero a Pequeñas y Microempresas y Asociaciones de Productores". Quito, Octubre 1992.

KLEIN E. ed.

*Lecciones sobre Crédito al Sector Informal*. PREALC. 1990.

MARTINEZ, R.

*Racionalidad, Riesgo y Viabilidad de la Microempresa*. En: "Microempresas y Economía Popular". Ernesto Cohen et al. ILPES, Fundación Grupo Esquel y Programa Nacional de Mis (Guatemala). Puerto Rico. 1989.

MIDEPLAN

*Estrategia de Fomento de la Pequeña Producción para su Integración al Desarrollo*. Chile. 1992.

MIZRAHI, R.

*Crédito e Intermediación al Sector Informal*. En: "Microempresas y Economía Popular". Ernesto Cohen et al. ILPES, Fundación Grupo Esquel y Programa Nacional de Mis (Guatemala). Puerto Rico. 1989.

QUINTERO, V. M. Compilador

*Alternativa Microempresarial* Fundación Friedrich Ebert, SEDECOM y Universidad de San Buenaventura. Colombia. 1989.

QUIÑONES, L.

*La Asistencia Técnica al Microempresario Popular: Un Pilar Fundamental para su Desarrollo en Economía y Trabajo en Chile*. PET. 1993.

TOBIN, J.

*On the Efficiency of the Financial System*. Loyd Bank Review, July 84, pp. 1-15.

## ANEXO

	1992	1993 (1 Sem)
MONTO COLOCACION AÑO	816.750	971.250
NUMERO DE OPERACIONES	1.089	1.110
CAPITAL DE TRABAJO	220.000	300.000
COSTO OPERACIONAL	76.500	53.750
TAMAÑO DE PLANTA (personas)	10	10
<hr/>		
- TAMAÑO MEDIO DEL CREDITO = US\$ 875		
- RAZON DE EFICIENCIA EN LOS FACTORES DE PRODUCCION <sup>25</sup>	=	18,1 (TOTAL COLOCACION / COSTO OPERACIONAL)
- ROTACION DEL CAPITAL	=	3.2 ANUAL
- COSTO PROMEDIO CREDITO	=	US\$ 48,4 (COSTO OPERACIONAL / NUMERO DE OPERACIONES)
- COSTO DEL PRODUCTO: DESCUENTO DE CHEQUE	=	1,8%
- CARTERA DE CLIENTES VICENTES	=	560
- NUMERO DE OPERACIONES PROMEDIO POR CLIENTE	=	1,4
- MOROSIDAD (desde 1 a 89 días)	=	(entre 8 y 14%)
- INCOBRABILIDAD (morosidad 90 días o más)	=	3%