



LOS SERVICIOS FINANCIEROS PARA EMPRESARIOS

Un motor esencial de creación de empleo y desarrollo socioeconómico

CONTEXTO

En todo el mundo, las micro y pequeñas empresas¹ son un motor clave de innovación, creación de empleo y desarrollo económico. Estas empresas forman el tejido social y generan desarrollo sostenible por estar firmemente arraigadas en su medio. Sin embargo, en los países en desarrollo y emergentes, el acceso limitado al financiamiento a menudo es un obstáculo para la creación, el crecimiento y la sostenibilidad de estas empresas. El Banco Mundial informa al respecto que de los 400 millones de micro, pequeñas y medianas empresas que integran las economías en desarrollo, más de la mitad (entre 200 millones y 245 millones) carece de buen acceso al crédito².

Los empresarios a cargo de este tipo de empresas a menudo se enfrentan a un vacío (el eslabón perdido o segmento intermedio no atendido) en materia de servicios financieros: reclaman servicios financieros más sofisticados que los que normalmente ofrecen las instituciones de microfinanzas, pero no pueden cumplir de manera cabal los requisitos de los bancos tradicionales. Esta situación se da particularmente entre las mujeres empresarias.

Las micro y pequeñas empresas apoyan tanto la producción como el consumo local. A veces también ofrecen sus productos y servicios a empresas más grandes que contribuyen, a su vez, al crecimiento económico y al desarrollo de las comunidades. Al hacerlo, estimulan directamente el desarrollo del sector privado y la creación de decenas de miles de puestos de trabajo con potencial para ayudar a salir de la pobreza y el aislamiento a los grupos menos favorecidos.

Este impacto positivo es aún más importante si se tiene en cuenta que no todos tienen las habilidades o el potencial de convertirse en empresarios: muchos necesitan que se creen y prosperen empresas cerca de ellos para que les proporcionen los empleos que necesitan. Es importante entonces poner a disposición de los empresarios el financiamiento y demás servicios financieros que necesitan para que ellos mismos, y también los empleados que contratan, puedan ocupar el lugar que les corresponde en la economía y así desarrollar todo su potencial como motores del crecimiento económico.

DID reconoce que el financiamiento para las micro y pequeñas empresas es esencial para fortalecer el sector privado, crear empleo y fomentar el desarrollo económico y social de una región o un país.

El acceso adecuado a los servicios financieros para empresarios permite mejorar las condiciones de vida no solo de las personas que se benefician con este acceso, sino también las de sus familias y de toda la comunidad. En general, el hecho de estimular la creación y la prosperidad de las

¹ Según la definición del Banco Mundial, las microempresas son las que emplean a cinco personas o menos y facturan menos de USD 100.000; las pequeñas empresas son las que emplean entre 6 y 50 personas y facturan entre USD 100.000 y USD 3 millones; y las empresas medianas son las que emplean entre 50 y 300 personas y facturan entre USD 3 millones y USD 15 millones.

² Según la base de datos IFC Enterprise Finance Gap (2013): <http://financegap.smefinanceforum.org/>.

pequeñas empresas que crean puestos de trabajo contribuye a ampliar la clase media, con todos los impactos positivos que esto tiene: mayor acceso a atención de la salud, educación, vivienda y transporte; progreso económico general; apoyo a la democracia y motor de estabilización para la sociedad³.

Al poner a disposición de las micro y pequeñas empresas una gama de servicios financieros especializados y adaptados a sus necesidades, las cooperativas financieras y otras instituciones de microfinanzas hacen posible, por un lado, la inclusión financiera de los empresarios con acceso limitado o nulo a los servicios ofrecidos por los bancos y, por otro, la continuidad del apoyo que ofrecen a sus socios y clientes cuyas actividades comerciales evolucionan con el tiempo. Esta continuidad es esencial para estos empresarios que, a pesar de haber avanzado en la formalización de sus actividades y de ahora poder cumplir los requisitos de los bancos, desean mantener el vínculo comercial y la relación de confianza que establecieron con su institución de microfinanzas. Para esta última, el hecho de fidelizar de este modo a socios o clientes le permite aumentar su volumen de negocios, garantizar la sostenibilidad de sus operaciones y ampliar sus esfuerzos de inclusión financiera a un mayor número de personas, gracias a la introducción de una forma de intermediación entre sus diversas clientelas.

OFERTA DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS: UN VACÍO QUE COLMAR

La oferta de servicios financieros para empresarios se polariza a menudo entre las instituciones de microfinanzas convencionales y las instituciones financieras tradicionales. Por su parte, las instituciones microfinancieras pequeñas ofrecen préstamos cuyas características no suelen adecuarse a la realidad de los empresarios: préstamos a grupos solidarios o micropréstamos normalizados para una clientela menos organizada y con mayor riesgo, topes al importe de estos préstamos, productos financieros menos definidos y menos adaptados a las necesidades de los empresarios, préstamos más caros para compensar los mayores costos de operación y falta de la pericia necesaria para acompañar y asesorar adecuadamente a los empresarios. En el otro extremo, las instituciones financieras tradicionales imponen requisitos y plazos exigentes, sobre todo por el alto riesgo de incumplimiento que presentan las pequeñas empresas; además, el importe de los préstamos ofrecidos y las tarifas por los servicios correspondientes a menudo son prohibitivos para este tipo de empresas.

El vacío que se observa entre estos dos polos se ve profundizado por factores como la inexistencia o la falta de eficiencia de una oficina de crédito, la mala calidad de la información disponible y la falta de mecanismos de registro de las garantías y de ejecución de los contratos.

Este vacío también se ve reforzado por las barreras de entrada que socavan tanto la confianza que los empresarios deben tener para llevar a cabo su proyecto empresarial (bajo nivel de educación financiera, pocas habilidades de gestión) como los medios a su disposición para acceder al financiamiento adecuado (poco o nada de formalización, falta de historial de crédito y poco o nada de garantías formales), a lo que se suma entornos económicos y políticos que amplifican el riesgo y refuerzan estas carencias.

La polarización de la oferta de servicios financieros, combinada con las barreras que enfrentan los empresarios, los coloca en una situación en la que no consiguen acceso a servicios financieros adaptados a sus necesidades y en condiciones asequibles, que tengan en cuenta su realidad.

³ Según la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE).

ANTE TODO, PROMOVER LA FORMALIZACIÓN Y EL PROGRESO DE LAS EMPRESAS CON UN MARCO JURÍDICO APROPIADO

DID reconoce que las medidas estatales centradas en favorecer la formalización y el crecimiento de las micro y pequeñas empresas son esenciales para el éxito de una oferta sostenible de servicios financieros a estas empresas. Sin embargo, dado el elevado número de empresas que operan de manera informal o con bajo nivel de formalización en el contexto de intervención de las instituciones de microfinanzas, la falta de formalización no debe constituir un impedimento para el financiamiento.

El Estado debe proteger los derechos de propiedad de los empresarios y establecer normas y mecanismos que tengan como objetivo asegurar su capacidad de producción y alentarlos a ser innovadores y audaces frente al riesgo, en particular al realizar inversiones que aumenten su productividad.

Sin embargo, para alentar a las empresas a operar formalmente, el Estado debe evitar imponerles un peso desmesurado o inequitativo con procedimientos de registro, impuestos y cumplimiento normativo muy estrictos, ya que esto no solo podría desalentar la formalización, sino también fomentar una forma de economía sumergida. Un marco jurídico demasiado exigente también podría crear una ventaja competitiva para los empresarios que operan en el sector informal, lo que constituye una barrera adicional a la formalización de las empresas. 仍

UN NICHOS ESPECÍFICO QUE REQUIERE UN ENFOQUE ESPECÍFICO

Dado que los servicios financieros para empresarios atienden a un nicho muy específico, DID considera que estos servicios requieren conocimientos técnicos apropiados y recursos humanos especializados, con un conocimiento pormenorizado de los sectores de actividad financiados.

Los empresarios que operan micro y pequeñas empresas presentan características particulares que las instituciones financieras interesadas en satisfacer sus necesidades deben comprender y dominar:

- A diferencia de los asalariados, cuyos flujos financieros son predecibles, los empresarios tienen flujos financieros irregulares, con ciclos vinculados a su sector de actividad y, a menudo, difíciles de predecir.
- Los empresarios necesitan préstamos por montos más altos y con plazos más extensos, por lo que la gestión de estos préstamos es más compleja y requiere experiencia adicional.
- En la mayoría de los casos, el proceso de evaluación de la capacidad de pago no puede hacerse mediante el análisis formal de los estados financieros, por lo que es necesario concebir mecanismos alternativos para establecer con claridad la situación financiera de los empresarios.
- Con frecuencia se observa una combinación de varias actividades comerciales dentro de la misma empresa, lo que complica el análisis.

- La experiencia muestra que muchas veces los empresarios tienen pocos ahorros acumulados para usar como garantía de los préstamos que solicitan, ya que prefieren reinvertir el dinero del que disponen en sus empresas o en conformar un patrimonio personal, por lo que las instituciones de crédito deben identificar formas alternativas de garantía de los préstamos concedidos y, sobre todo, fortalecer sus procedimientos de gestión de los riesgos.
- Cada sector de actividad presenta características, riesgos y regulaciones específicos; los agentes de crédito dedicados a una clientela de empresarios deben conocer muy bien los sectores de actividad en los que sus clientes operan y la rentabilidad de las empresas prestatarias.

RECURSOS HUMANOS ESPECIALIZADOS Y CALIFICADOS

Los servicios financieros para empresarios tienen particularidades suficientes como para exigir recursos humanos especializados que intervengan en el análisis de las necesidades de la clientela, en la evaluación de los riesgos, en la aprobación de los préstamos y en el seguimiento de las carteras.

Un buen conocimiento de los sectores empresariales financiados evitará otorgar préstamos en actividades con riesgo excesivo o que no respeten la capacidad de pago de los prestatarios, para impedir de este modo el endeudamiento excesivo. Este conocimiento también permitirá detectar a los verdaderos empresarios, un factor clave para el éxito y la viabilidad de las actividades de financiamiento que se realizarán.

Además, los agentes de crédito especializados estarán en mejores condiciones de ofrecer buenos consejos y anticiparse a las necesidades de los empresarios, dos factores que contribuirán a afianzar una relación comercial que beneficiará tanto a los prestatarios como a la institución financiera.

La especialización de los agentes de crédito requiere capacitación adecuada y permanente, así como estricta supervisión y acompañamiento. También exige que estos agentes se dediquen el tiempo suficiente a un mismo sector, con el fin de dominarlo. Por último, es importante segmentar adecuadamente las carteras de crédito para asegurar una buena adecuación entre el número y la complejidad de los casos asignados a cada agente.

Acerca del pago de incentivos

DID reconoce la importancia de poner a disposición de los empleados y gerentes un programa de incentivos que promueva el crecimiento y la calidad de la cartera de préstamos.

No hay que despreciar los esfuerzos para invertir en la definición de un programa adecuado y estratégico de incentivos que sepa despertar el interés de todas las partes. Cuando se formula adecuadamente, el pago de incentivos puede actuar como un potente vector de rendimiento de los empleados y ayudar a retener a los mejores talentos dentro de la institución.

Los planes de incentivos deben basarse en el desarrollo de la cartera, además de en el mantenimiento de la calidad de esta, a fin de lograr los objetivos deseados.

Para fomentar el buen comportamiento de los prestatarios, algunos incentivos también pueden dirigirse a los clientes de la institución financiera.

El ejemplo de los programas de incentivos para los clientes y empleados cumplidos

En los Centros financieros para empresarios creados y operados por DID, y donde las regulaciones lo permiten, los prestatarios que pagan sus préstamos conforme a lo acordado reciben, al vencimiento del préstamo, un descuento que representa un determinado porcentaje de los intereses pagados. Una parte de este monto se puede convertir en acciones de la institución, según diferentes proporciones. Como incentivo, la institución puede añadir una contrapartida en función del compromiso del prestatario.

En el caso de los empleados, el programa de incentivo está restringido a aquellos que cuentan con más de un año de servicio y registran un desempeño satisfactorio. Estos empleados pueden entonces contribuir al programa mediante la deducción de un cierto monto de su salario, al que la institución también puede agregar una contrapartida.

Además de permitir a los clientes y empleados de la institución convertirse en copropietarios, este programa también actúa como una herramienta de desarrollo importante, ya que:

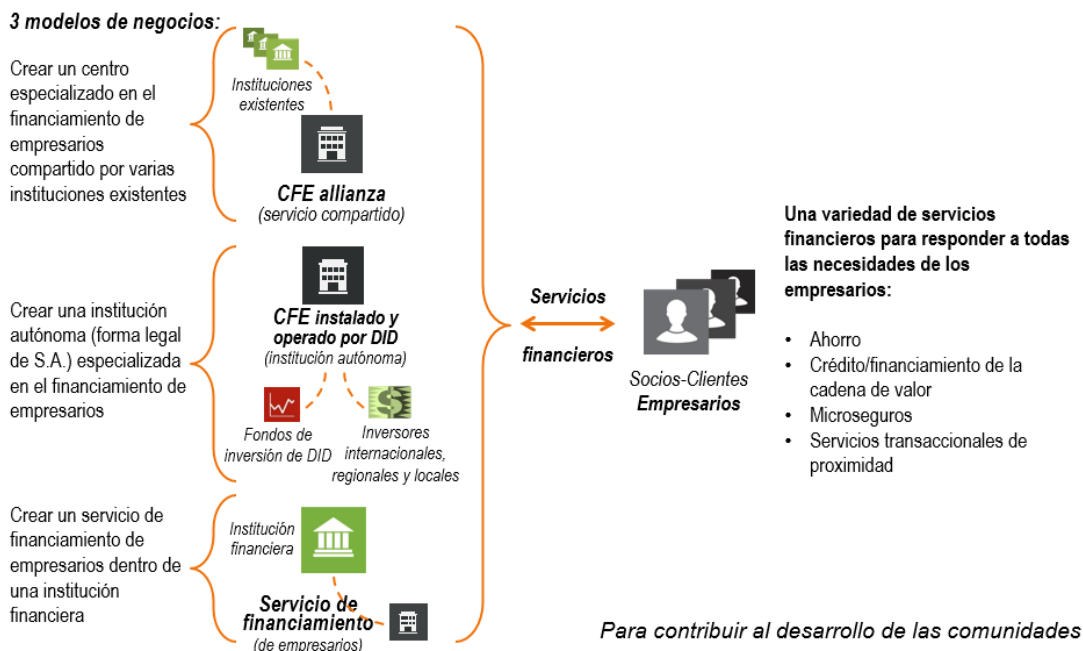
- *crea un sentido de pertenencia tanto en los clientes como en los empleados;*
- *fomenta la conformación de un patrimonio a largo plazo (para financiar diversos proyectos o un plan de retiro al que los empresarios no tendrían acceso de otro modo);*
- *contribuye a la educación financiera de los clientes y fomenta los buenos hábitos de pago a prestatarios;*
- *alienta el buen desempeño y la retención del personal.*

DIFERENTES ESTRUCTURAS POSIBLES, UN MISMO ENFOQUE METODOLÓGICO

Aunque se pueden implementar diferentes estructuras para que los empresarios tengan acceso a productos y servicios financieros adaptados a sus necesidades específicas, DID cree que todas estas estructuras, independientemente de su forma, deberían usar metodologías basadas en la proximidad, la rigurosidad y el control de los sectores financiados.

Dado que la mayoría de las instituciones financieras de base no cuentan, de forma individual, con un equipo de expertos o con los conocimientos suficientes para satisfacer adecuadamente las necesidades de los empresarios, DID recomienda especialmente usar tres tipos diferentes de estructuras especializadas que actúen como centros de pericia dedicados a mejorar la oferta de servicios financieros a los empresarios:

- Un servicio especializado dentro de una institución financiera (ya sea una institución financiera de base o una entidad de segundo nivel).
- Un centro especializado vinculado a una red financiera cooperativa existente y compartida por varias cajas de base. Entre los asociados de DID, a estas instituciones cooperativas se las conoce como centros financieros para empresarios en modalidad de “alianza”; estos centros, que no son estructuras legales separadas, tienen la ventaja de concentrar el personal y equiparlo en un centro dedicado exclusivamente a la gestión de los servicios financieros para empresas en nombre de las cooperativas de crédito participantes, al tiempo de ofrecer una puerta de entrada accesible y mantener así un servicio de proximidad para los empresarios.
- Un Centro financiero para empresarios autónomo y dedicado exclusivamente a clientes empresariales: aunque puede dirigirse a un nicho particular, este tipo de instituciones también debe tener un enfoque inclusivo y procurar ampliar realmente el acceso a los servicios financieros a una clientela de empresarios previamente desatendida.



Si bien tienen estructuras jurídicas diferentes, cada modelo hace hincapié en la necesidad de desarrollar, centralizar y profesionalizar los recursos humanos vinculados con el financiamiento de los empresarios, haciendo hincapié en una estrecha relación con la clientela objetivo.

¿QUÉ EMPRESAS FINANCIAR?

DID reconoce la importancia de segmentar y seleccionar convenientemente los mercados meta, de manera tal de poder gestionar adecuadamente los riesgos específicos de cada segmento y responder mejor a las necesidades de todos.

La rigurosa selección de los empresarios es un factor clave de la gestión de riesgos. Por lo tanto, a las instituciones financieras se les recomienda:

- seleccionar a empresarios capaces de demostrar su compromiso e iniciativa empresarial (a fin de no financiar a empresas o empresarios improvisados que no tienen nada que perder); en este sentido, DID considera que el riesgo asociado con iniciar un negocio requiere de otros mecanismos de apoyo más allá de la oferta de servicios financieros y, por lo tanto, solo debe ofrecerse financiamiento a las nuevas empresas si existen estos mecanismos adicionales;
- favorecer a las empresas formales⁴ o a los promotores que demuestren una clara voluntad de que se los acompañe en la formalización;
- centrarse en las empresas que tienen una ventaja distintiva frente a la competencia;
- excluir a las empresas cuyas actividades son de naturaleza especulativa o ilegal.

⁴ Por lo general, el grado de formalización aumenta a medida que la empresa crece y tiene más antigüedad. La formalización se traduce en una mayor separación entre los activos del empresario y los de la empresa, en una contabilidad más rigurosa, en la disponibilidad de garantías, en el uso de servicios financieros distintos al crédito, en el número de personal externo y en el hecho de que las decisiones se toman sobre la base de una planificación comercial a largo plazo (Jasmina Glisovic y Meritxell Martínez, *Financiamiento de pequeñas empresas: ¿Qué papel desempeñan las instituciones microfinancieras?* CGAP, *Enfoques* n.º 81, julio de 2012).

Las instituciones financieras deberían respetar de manera sistemática el principio de las “5 C”⁵ al llevar a cabo el análisis y tomar la decisión sobre el otorgamiento de un préstamo: capacidad de pago (actual y futura), capital (neto), carácter (integridad del prestatario), condiciones y colateral (garantías).

LA INCLUSIÓN DE LAS MUJERES: UNA META ESENCIAL

DID recomienda adoptar y poner en práctica estrategias específicas para promover el acceso de las mujeres empresarias a los servicios financieros y el éxito de su proyecto empresarial.

Una proporción muy alta de los empresarios que operan en el sector informal son mujeres, además de representar una parte significativa de los empresarios del sector formal. A menudo, crear una empresa es la única manera que estas mujeres tienen de obtener un ingreso para garantizar el bienestar de sus familias⁶.

El Instituto Global de Emprendedurismo y Desarrollo (GEDI, por sus siglas en inglés) destaca el papel positivo que desempeñan las mujeres en el desarrollo socioeconómico de las comunidades y el reto que representa para ellas acceder a los recursos que necesitan:

“La iniciativa empresarial de las mujeres es un motor clave de la prosperidad de un país. Al ofrecer las condiciones que permitan a las mujeres empresarias prosperar, los países invierten en su bienestar y competitividad. A pesar de esto, muchas mujeres tienen dificultades para acceder al capital, la tecnología, las redes y los conocimientos que necesitan para fundar y hacer crecer sus empresas.”⁷

Lamentablemente, la literatura muestra claramente que las mujeres tienen más dificultades que los hombres para obtener el financiamiento que necesitan para poner en marcha o hacer crecer sus empresas (especialmente porque suelen tener menos bienes que ofrecer como garantía) y, cuando tienen acceso, muchas veces acceden a préstamos de menor cuantía y con tasas de interés más altas que las normalmente concedidas a los hombres⁸.

En este contexto, DID alienta a las instituciones financieras a tomar medidas concretas para beneficiar plenamente a las mujeres con los servicios ofrecidos, con el propósito de que sean capaces de ocupar su legítimo lugar en la economía local y mejorar sus condiciones de vida y la de sus familias.

Por lo tanto, en la planificación estratégica de las instituciones financieras se debería documentar claramente la situación de las mujeres empresarias en los mercados de destino, con el fin de adaptar los servicios financieros por diseñar y ofrecer a las mujeres, particularmente con respecto a los mecanismos de entrega, en función de las condiciones de otorgamiento, de las garantías exigidas y de los apoyos no financieros que pudieran recibir.

⁵ Consultar al respecto el posicionamiento de DID titulado “Prácticas sanas de crédito: Un elemento clave que contribuye a la sustentabilidad de las instituciones de finanzas comunitarias”: <http://www.did.qc.ca/media/documents/es/positionnements/DID-PracticasSanasCredito-Mayo2005.pdf>.

⁶ Las mujeres suelen gastar una mayor proporción de sus ingresos que los hombres en sus familias y su comunidad. Un estudio realizado en Brasil demostró que las posibilidades de supervivencia de un niño aumentaban en 20% cuando su madre era quien gestionaba los ingresos del hogar (según el discurso de Robert Zoellick, presidente del Banco Mundial, en la Conferencia de Copenhague sobre el ODM 3, 25 de marzo de 2010).

⁷ Según el [Gender Global Entrepreneurship and Development Index](http://i.dell.com/sites/doccontent/corporate/secure/en/Documents/Gender_GEDI_Executive_Report-2014.pdf): http://i.dell.com/sites/doccontent/corporate/secure/en/Documents/Gender_GEDI_Executive_Report-2014.pdf.

⁸ *Strengthening Access to Finance for Women-Owned SMEs in Developing Countries*, International Finance Corporation (IFC) : http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/a4774a004a3f66539f0f9f8969adcc27/G20_Women_Report.pdf?MOD=AJPERES.

LA RIGUROSIDAD: UN ELEMENTO FUNDAMENTAL DE LA GESTIÓN DEL CRÉDITO PARA EMPRESARIOS

En materia de financiamiento de empresarios, DID considera que las instituciones financieras deben adoptar prácticas normalizadas y demostrar una rigurosidad ejemplar en todas las etapas de la gestión del crédito, en particular, durante el análisis del otorgamiento, la gestión y el seguimiento de los préstamos.

La rigurosidad, la objetividad y las prácticas de crédito normalizadas son esenciales para que la institución financiera otorgue préstamos de calidad y conforme, de este modo, una cartera de préstamos saludable.

La prevención del fraude, tanto interno como externo, es un gran desafío para la gestión del crédito. El proceso de gestión del crédito debe estructurarse de manera tal de evitar cualquier tipo de favoritismo o fraude, y debe ser objeto de un buen control interno. En este sentido, las prácticas de financiamiento correspondientes deberían despersonalizarse y basarse en una selección adecuada de las solicitudes de financiamiento. La selección en sí debe basarse en una rigurosa labor de verificación de la información recibida, así como en varias verificaciones cruzadas para garantizar decisiones válidas y objetivas.

Como se mencionó anteriormente, los préstamos otorgados deberían ser coherentes con las necesidades reales de la empresa. De hecho, el financiamiento que supera las necesidades expone al empresario a dificultades y, por extensión, a la institución al riesgo de incumplimiento. Del mismo modo, un préstamo que no cubre las necesidades de la empresa puede obligar al prestatario a recurrir a otras instituciones para completar su financiamiento. La existencia de múltiples acreedores expone al empresario a problemas de correspondencia entre los flujos financieros y los pagos, lo que puede causar una falla en el seguimiento de sus pagos y, peor aún, una deuda que podría poner en peligro no solo su plan de negocios, sino también su situación personal y familiar.

Las instituciones financieras también deberían ofrecer a los empresarios préstamos cuyos términos se adapten a los cambios en sus actividades. En este sentido, deberían tratar de establecer con sus clientes una relación de confianza, transparente y duradera.

DID también reconoce la importancia de aplicar condiciones adecuadas a las limitaciones y las realidades de los empresarios y su sector de actividad:

- velocidad (en todas las etapas de procesamiento del expediente);
- adaptabilidad (con respecto al plazo del préstamo, el calendario de pagos, las garantías exigidas, entre otros);
- comodidad y proximidad (a través de un enfoque centrado en los servicios de consultoría, los mecanismos de distribución que favorezcan una mayor accesibilidad y el uso de tecnologías que faciliten el otorgamiento, el seguimiento y el pago de los préstamos).

En términos de la gestión del crédito en general y, en particular, del crédito para empresarios, DID recomienda respetar los siete principios establecidos por la Campaña por la Protección de los Clientes de las Microfinanzas (*Smart Campaign*)⁹:

1. diseño y distribución apropiados de los productos;
2. prevención del sobreendeudamiento;
3. transparencia;
4. precios responsables;
5. trato respetuoso y justo a los clientes;
6. privacidad de los datos;
7. mecanismos de resolución de quejas.

Al adherir específicamente a estos principios, las instituciones financieras contribuyen a construir una relación sólida y duradera con sus clientes, a reducir los riesgos financieros, a fortalecer la credibilidad del sector de las finanzas inclusivas y a posicionarse como líderes en ese sector.

Acerca de la gestión de los riesgos de crédito

En términos de la gestión del riesgo de crédito, DID recomienda, sobre todo, una buena diversificación de la cartera de préstamos y de los sectores de actividad financiados.

Los riesgos relacionados con la gestión del crédito para empresarios¹⁰, proporcionales a la variabilidad de los flujos de efectivo de los empresarios, son diferentes a los asociados con otras formas de financiamiento. A diferencia de los asalariados, cuyos ingresos son regulares y predecibles, los empresarios tienen ingresos y gastos que pueden variar con el tiempo en función de la demanda de sus productos o servicios, la disponibilidad y el costo de los insumos y muchos otros factores.

Para gestionar mejor estos riesgos, las instituciones financieras tienen que diversificar su cartera de préstamos dirigidos a los empresarios que trabajan en diferentes sectores y con diferentes flujos financieros, o bien usar mecanismos financieros tales como compartir la cartera con una entidad de segundo nivel o una institución financiera ubicada en otra región. Esta práctica no solo protegerá a las instituciones contra una variación excesiva de los flujos financieros, sino que además les evitará pérdidas en caso de que un sector en particular atraviese dificultades importantes. Las instituciones financieras también deben procurar diversificar sus actividades mediante la cobertura de varias regiones. Esto también reducirá los riesgos diversos que enfrentan mediante:

- una alineación adecuada de los recursos y la buena gestión de la liquidez;
- un acceso sostenible a los fondos que necesita para prestar;
- normas rigurosas de financiamiento;
- un control estricto y permanente de la cartera de préstamos;
- la creación de un fondo de reserva.

⁹ www.smartcampaign.org.

¹⁰ Ver también el posicionamiento de DID titulado "Prácticas sanas de crédito: Un elemento clave que contribuye a la sustentabilidad de las instituciones de finanzas comunitarias": <http://www.did.qc.ca/media/documents/es/positionnements/DID-PracticasSanasCredito-Mayo2005.pdf>.

Acerca de las tasas de interés

DID considera que las tasas de interés deberían calcularse utilizando el método de amortización decreciente y fijarse de manera tal de garantizar la sostenibilidad de la institución, al tiempo de promover un acceso adecuado y equitativo al crédito para la clientela objetivo. Estas tasas deberían reflejar el costo total del crédito y permitir a la institución generar una rentabilidad razonable, sin transferir a los clientes el costo de las ineficiencias de la institución.

Las tarifas y las condiciones adoptadas por las instituciones financieras deben ser transparentes y conocidas por los clientes. Las instituciones financieras deben lograr que el crédito sea accesible a los prestatarios y, al mismo tiempo, que les permita asegurar su propia viabilidad. Las tarifas también deben ser competitivas y reflejar las condiciones reales del mercado. DID recomienda fijar tarifas no subvencionadas, que no distorsionen el mercado, con el fin de evitar perjudicar a los prestatarios por ofrecerles condiciones ventajosas a corto plazo pero no sostenibles a largo plazo¹¹.

Las tasas de interés cobradas por cada institución financiera pueden variar de un producto financiero a otro, en función del riesgo que cada uno conlleva. También pueden modularse en función del riesgo asociado a cada prestatario o categoría de prestatario, siempre que esta segmentación pueda realizarse sobre la base de información confiable obtenida, por ejemplo, de una oficina de crédito o de una central de riesgos.

Asimismo, a un prestatario que solicita un segundo préstamo se le podría ofrecer una tasa de interés más baja, en la medida en que haya cumplido con todas las condiciones asociadas a su primer préstamo; esta es una manera de fomentar las prácticas de pago saludables al tiempo que promueve la retención de la clientela.

La institución también puede fomentar el buen cumplimiento de los pagos de un préstamo mediante un incentivo financiero si el empresario cumple con sus obligaciones de pago.

Acerca de las garantías

DID cree que la toma de garantías es necesaria para reflejar un compromiso mutuo entre la institución financiera y las empresas a las que otorga créditos.

Los micro y pequeños empresarios rara vez tienen un sólido historial de crédito y, a menudo, no disponen de bienes muebles o inmuebles que sirvan de garantía para un préstamo. Esto se explica por el hecho de que cuando tienen una casa, un terreno, una vivienda para alquilar o un automóvil, muy pocas veces poseen un título de propiedad formal que confirme que son sus propietarios o incluso el valor de la propiedad.

En este contexto, y teniendo en cuenta la importancia de las garantías, las instituciones financieras deben, por un lado, ampliar los tipos de garantías que pueden usarse como garantía de los préstamos y, por otro, informar a los empresarios sobre los pasos que seguir para formalizar los títulos de propiedad de esos bienes con el fin de proteger su patrimonio.

En todos los casos, cuando una institución acepta tomar bienes como garantía, sean los que sean, esto debe hacerse de acuerdo con las leyes del país. Se recomienda a las instituciones trabajar en colaboración con profesionales como tasadores, escribanos y abogados para asegurarse de que las

¹¹ Un principio que también recomienda el CGAP: <https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Consensus-Guidelines-Key-Principles-of-Microfinance-Jan-2004-Spanish.pdf>.

prácticas relativas a la toma de garantías respeten el marco jurídico vigente en relación con el proceso de evaluación, registro y ejecución de las garantías, lo que puede implicar costos importantes. Además, deberían preverse mecanismos para limitar o reducir los costos asociados a la renovación de las garantías.

También es importante recordar que la decisión de prestar no está condicionada a la garantía, sino que debe basarse principalmente en la viabilidad del proyecto por financiar, así como en el carácter y en la capacidad de pago del prestatario. Los criterios tales como el capital (neto), las condiciones y las garantías deberían, más que nada, orientar sobre cómo se garantizará el préstamo¹².

Acerca del seguimiento y el cobro de los préstamos

DID considera que el seguimiento estricto de los préstamos facilita su recuperación y que todos los actores de la institución financiera deben movilizarse alrededor del seguimiento, conforme lo exija su función.

La cadena de mando de una institución de microfinanzas adquiere especial importancia en el proceso de cobro de los préstamos. De hecho, es fundamental que todas las personas que conforman esta cadena i) compartan una visión común acerca de los objetivos y de la necesidad de un seguimiento diario de los resultados y ii) tomen medidas coherentes para lograr los objetivos previstos.

También es importante no confiar únicamente a un pequeño grupo de personas la responsabilidad del seguimiento de la cartera de préstamos y de las operaciones de cobro de los préstamos. Tanto los agentes de crédito como los gerentes deberían tener acceso, en todo momento, a información sobre los saldos de las carteras de préstamos y deberían poder consultar esta información a diario para detectar rápidamente posibles problemas en las cuentas y tomar las medidas necesarias. El cobro de los préstamos es un asunto de todos.

A los efectos de evitar el deterioro de la cartera de riesgos (PAR), se recomienda a los gerentes i) asegurar una proporción adecuada de expedientes por agente de crédito, teniendo en cuenta el segmento de mercado atendido y ii) establecer medidas y objetivos para la obtención de incentivos que ayuden a mantener un equilibrio entre el crecimiento y el riesgo de la cartera de préstamos.

¹² Ver también el posicionamiento de DID titulado “Prácticas sanas de crédito: Un elemento clave que contribuye a la sustentabilidad de las instituciones de finanzas comunitarias”: <http://www.did.qc.ca/media/documents/es/positionnements/DID-PracticasSanasCredito-Mayo2005.pdf>.

PARA NECESIDADES DIVERSAS, UNA OFERTA DE SERVICIOS DIVERSIFICADA

DID reconoce que el crédito es solo uno de los servicios financieros que necesitan las empresas. Las instituciones especializadas en el financiamiento de empresas deben tener como objetivo satisfacer todas sus necesidades, ya sea por sí mismas o mediante la celebración de acuerdos de colaboración con otros actores.

Además de necesitar condiciones flexibles y adecuadas a su realidad, los empresarios también necesitan una variedad de servicios financieros, tanto para el desarrollo de su negocio como para satisfacer las necesidades de su familia: crédito comercial, crédito agrícola, crédito para vivienda, seguros y ahorro.

La oferta de servicios transaccionales seguros y eficaces también responde a una necesidad creciente y proporcional al desarrollo de las actividades de una empresa. Por consiguiente, las instituciones financieras necesitan integrar a su oferta de productos y servicios buenos sistemas de pagos, transferencia de fondos o cambio de divisas. La falta de este tipo de servicios a menudo obliga a las empresas a hacer transacciones en más de un lugar, lo que no promueve la retención de los clientes y fomenta indirectamente la solicitud de un préstamo para pagar otro que no se puede pagar.

En todos los casos, las instituciones financieras deben tener en cuenta las características y exigencias especiales relacionadas con su mercado en el momento de elaborar su oferta de servicios o entrar en alianzas con otros proveedores de servicios financieros.

CRÉDITO COMERCIAL

El crédito comercial tiene como objetivo mejorar las actividades de producción y las operaciones de una empresa (por pequeña que sea), por ejemplo mediante la compra de equipos, insumos o un inventario, lo que por lo general ayuda a consolidar o aumentar las ganancias de la empresa. Esta característica hace que el pago de un préstamo comercial se haga generalmente a partir de los ingresos generados por la actividad o la compra que ese mismo préstamo hizo posible.

Este tipo de crédito es muy diferente de los créditos al consumo ya que la amortización está mucho más relacionada con los ingresos de la empresa, cuyo monto y frecuencia dependen del desempeño de esta última, y no de un salario regular. La amortización de un préstamo empresarial depende de algunas variables que deben evaluarse regularmente, como la capacidad de pago (con base en el estado de resultados), la capacidad de inyección de capital (basada en el balance de la empresa), el desempeño y el potencial de crecimiento de la empresa y el efectivo a su disposición.

A los principales productos de crédito comercial ofrecidos por las instituciones financieras pueden añadirse productos más específicos destinados, por ejemplo, a las microempresas o a los pequeños comerciantes, para ampliar así la contribución de las instituciones a la inclusión financiera de una proporción más grande de las comunidades en las que operan.

CRÉDITO AGRÍCOLA

Los agricultores también son empresarios y también necesitan servicios financieros especializados, en particular porque son empresarios especialmente vulnerables a los prestamistas usurarios.

Al diseñar y gestionar una oferta de servicios de financiamiento agrícola, es preciso tener en cuenta muchos factores, tales como los flujos financieros y los riesgos asociados a la gestión de una actividad agrícola¹³. La gestión de los riesgos financieros asociados a este tipo de empresas debe adaptarse a estos diferentes factores.

CRÉDITO PARA VIVIENDA

La experiencia de DID demuestra que la oferta de productos de financiamiento de la vivienda responde a una fuerte demanda, especialmente de los empresarios. Estos productos pueden ayudar a los empresarios a adquirir, renovar o ampliar locales comerciales, casas o apartamentos para alquilar, o incluso escuelas privadas para administrar. También los pueden ayudar a conformar un patrimonio, lo que puede ser especialmente importante porque a menudo es muy difícil para estas personas obtener una hipoteca por no contar con un salario regular. La experiencia demuestra también que estos productos contribuyen al buen desempeño financiero de las instituciones que los ofrecen¹⁴.

De manera más general, una oferta de financiamiento de la vivienda adaptada a la realidad local puede contribuir a aumentar la disponibilidad de viviendas de calidad para los menos favorecidos; por este motivo, las instituciones financieras que proporcionan tal financiamiento contribuyen no solo a ampliar la inclusión financiera de la población, sino también a fomentar el crecimiento económico local y la calidad de vida de los habitantes¹⁵.

SEGUROS

Las instituciones financieras deberían ofrecer a los prestatarios un producto de seguro de préstamos para proteger el patrimonio familiar, así como la propia institución. También es recomendable que ofrezcan productos complementarios de seguro de vida, seguro de incendio, accidentes y riesgos varios o incluso seguro de cosechas ya que existen en el mercado. Además, dado que los empresarios rara vez tienen acceso a un plan de pensiones, las instituciones financieras pueden colmar un vacío importante mediante la oferta a sus clientes de un producto de micropensión.

Todos estos productos de seguros deberían ofrecerse a través de una compañía de seguros formal de propiedad de cada institución financiera o asociada a ella¹⁶.

¹³ Ver al respecto el posicionamiento de DID titulado “Financiamiento agrícola: Una poderosa herramienta para contribuir a la seguridad alimentaria de las poblaciones”: <http://www.did.qc.ca/media/documents/es/positionnements/DID-FinanciamientoAgricolas-Noviembre2010.pdf>.

¹⁴ Ver al respecto la evaluación del impacto de EFC Zambia, el Centro financiero para empresarios operado por DID en Zambia. Documento en inglés: <http://www.did.qc.ca/media/documents/en/autres-publications/impact-efc-zambia.pdf>.

¹⁵ Ver al respecto el posicionamiento de DID titulado “Financiamiento de la vivienda: Favorecer el acceso de las familias a una propiedad salubre y segura: <http://www.did.qc.ca/media/documents/es/positionnements/DID-FinanciamientoVivienda-Septiembre2010.pdf>.

¹⁶ Para más detalles, ver el posicionamiento de DID titulado “Microseguros: Reducir la vulnerabilidad de las familias en situaciones imprevistas”: <http://www.did.qc.ca/media/documents/es/positionnements/DID-Microseguros-Septiembre2010.pdf>.

AHORRO

La experiencia de DID muestra que mientras que el ahorro voluntario responde a una necesidad, la mayoría de los empresarios prefieren reinvertir sus ahorros en su empresa o simplemente utilizarlos para alimentar su capital de giro e inventario, realizar operaciones corrientes o cubrir necesidades personales. En general, es más rentable para ellos reinvertir sus excedentes en sus empresas, con el fin de apoyar su crecimiento.

Sin embargo, con la oferta de productos de ahorro a la medida de las necesidades de los distintos clientes, las instituciones financieras alientan a sus clientes a adoptar hábitos financieros saludables, al tiempo de permitirles adquirir una fuente adicional de financiamiento que reduce su vulnerabilidad frente a las perturbaciones externas.¹⁷

Entre los productos de ahorro que pueden ofrecerse se encuentran las cuentas de ahorro a la vista (cuentas corrientes), los depósitos a plazo (que aumentan la disponibilidad de recursos a largo plazo para la institución) y los productos de proximidad para captar regularmente pequeños ahorros, con bajos costos de transacción e, idealmente, sin exigir un saldo mínimo.

Es probable que este último tipo de producto satisfaga las necesidades de los empresarios en proceso de formalización que deseen depositar a diario el producto de sus ventas y tener así los recibos que confirmen sus ingresos.

El ahorro obligatorio o en prenda, a pesar de que contribuye a conformar un patrimonio y a garantizar los préstamos concedidos, debería mantenerse a un nivel mínimo. Debería variar según el tipo de financiamiento solicitado por el prestatario y disminuir en función del grado de riesgo inherente a este financiamiento y a otras garantías disponibles.

SERVICIOS TRANSACCIONALES

La experiencia demuestra que después del crédito, los servicios transaccionales son los más solicitados por los empresarios. En efecto, estos servicios deben permitirles acceder fácilmente a sus fondos, realizar pagos o cobrar las sumas adeudadas. Por consiguiente, es imperativo diseñar servicios que satisfagan estas necesidades y usar tecnologías eficientes que hagan que estos servicios sean fáciles de usar y eficientes.

El impacto de los servicios transaccionales en la calidad de la cartera de préstamos no es despreciable, sobre todo en el caso de las micro y pequeñas empresas. Por ejemplo, el hecho de no proporcionar a los empresarios la posibilidad de realizar depósitos móviles puede causar retrasos en el pago de los préstamos, lo que se refleja de inmediato en la cartera en riesgos (PAR un día). Además, la falta de servicios de pago (tales como los cheques) obliga a las empresas en crecimiento a recurrir a los bancos para cubrir sus necesidades transaccionales, lo que promueve la dispersión de los prestatarios y reduce la transparencia de las operaciones. La gestión del efectivo también es parte de los servicios transaccionales y sigue siendo un reto para las instituciones de microfinanzas, que deben flexibilizar sus servicios de retiros para los empresarios, de modo tal de que no se vean obligados a llevar consigo grandes sumas de dinero porque su institución de finanzas no les ofrece acceso inmediato a sus fondos.

¹⁷ Ver al respecto el posicionamiento de DID titulado "El ahorro: Una palanca para constituir un patrimonio": <http://www.did.qc.ca/media/documents/es/positionnements/DID-EIAhorro-Septiembre2005.pdf>.

Acerca de los servicios no financieros

DID reconoce que los servicios no financieros centrados en la educación financiera y en el fomento de las competencias de los empresarios son factores importantes en la formalización de las empresas y en la mitigación de los riesgos. Contribuyen directamente al éxito tanto de las empresas como de las instituciones financieras que los atienden. Estos servicios deberían ofrecerse en colaboración con proveedores externos.

La experiencia demuestra que uno de los principales factores que frenan el desarrollo de las empresas es la falta de educación financiera y de conocimientos técnicos de los empresarios, especialmente en materia de planificación, contabilidad y gestión. Por lo tanto, las instituciones de microfinanzas tienen un incentivo para subsanar estas carencias. De hecho, al fomentar las capacidades empresariales, la institución fortalece al mismo tiempo la capacidad de pago de sus clientes.

Aunque los asesores y los agentes de crédito de la institución financiera sean capaces de asesorar a los clientes gracias a la relación especial que establecen con los empresarios financiados, esta función debe limitarse a las esferas de la educación financiera y el financiamiento.

Para ayudar a los empresarios a fortalecer sus capacidades empresariales, a preparar su plan de negocios o a formalizar su contabilidad, las instituciones financieras deberían, en cambio, referirlos a los especialistas apropiados o celebrar convenios con organizaciones externas especializadas en ofrecer este tipo de servicios de acompañamiento. Estos servicios no deberían financiarse con el margen de intermediación financiera, sino que deberían tener tarifas distintas.

No obstante, la redacción de un plan de negocios no debe ser un requisito para financiar un proyecto, sino más bien una recomendación para hacerlo de forma voluntaria. La experiencia demuestra, de hecho, que los planes de negocios, a pesar de que son un paso importante en el camino de los empresarios, porque ayudan a hacerse las preguntas correctas y a evaluar el realismo de los proyectos, a veces son redactados por terceros y, por lo tanto, los empresarios no los conocen plenamente al presentarlos. El plan de negocios por sí solo no es garantía de éxito de ningún proyecto empresarial. Teniendo en cuenta esto, debería hacerse hincapié sobre todo en el apoyo técnico del empresario.

Acerca del uso de las tecnologías

DID reconoce la importancia del uso de las tecnologías para contribuir a la proximidad, la facilidad de uso, la velocidad, la seguridad y la eficacia, todos estos factores clave para el éxito de cualquier empresario. La tecnología contribuye, por un lado, a facilitar la gestión de las operaciones de la institución financiera y, por otro, a lograr que los servicios financieros sean más accesibles a los empresarios.

Para las instituciones financieras, las soluciones tecnológicas ayudan a garantizar un mejor seguimiento de las operaciones, a mejorar la distribución de los productos y servicios, a mejorar la seguridad de las transacciones y los datos, y a promover las buenas prácticas de gobernanza y las decisiones bien informadas.

DID, por lo tanto, recomienda, en lo posible,¹⁸ usar las tecnologías en todos los sistemas de una institución financiera:

- los sistemas de apoyo (gestión financiera y contabilidad, *marketing*, ofimática, telecomunicaciones, flujo de trabajo, entre otros);
- los sistemas operativos (ahorro, crédito, seguros, transacciones);
- los sistemas de gobernanza (apoyo a las decisiones y rendición de cuentas).

Teniendo en cuenta la importancia, para las instituciones financieras dedicadas al financiamiento de empresarios, de asegurar un estricto seguimiento de los préstamos otorgados, es imprescindible usar sistemas tecnológicos que permitan cobrar los préstamos e intercambiar datos con eficacia. Los procesos de análisis, aprobación, toma de garantías, pago, seguimiento y cobro de los préstamos deberían sistematizarse y, en la medida posible, automatizarse, de manera tal de que todos los procesos del financiamiento estén normalizados y se procesen de manera uniforme. El uso de bases de datos en tiempo real también es esencial para gestionar y seguir de cerca la cartera de préstamos, ya que permitirá detectar rápidamente cualquier retraso en el pago, así como facilitar y normalizar la gestión de riesgos.

Las instituciones financieras también deberían incorporar tecnología para ofrecer servicios de proximidad más fáciles de usar para los empresarios atendidos: aplicaciones transaccionales móviles, pago de préstamos por celular, envío de SMS para recordar vencimientos, tarjeta inteligente, biometría, tarjetas de crédito prepagadas, entre otros.

Acerca de la protección del medio ambiente

DID alienta a las instituciones financieras a adoptar medidas de sensibilización con el fin de proteger el medio ambiente; no obstante, considera que las instituciones tienen poder limitado en relación con la protección del medio ambiente, en particular debido a que es común la ausencia de reglamentación clara y aplicada que les permita introducir el principio de la supeditación del otorgamiento de los préstamos al cumplimiento de requisitos medioambientales (ecocondicionalidad).

Las instituciones de microfinanzas deben cumplir con los requisitos reglamentarios de la región o el país de que se trate en relación con el medio ambiente. También deberían incorporar una política ambiental, establecer una lista de exclusión que especifique las prácticas o los sectores de actividad que excluir y definir las medidas de mitigación que promover en los casos en que haya riesgos para el medio ambiente.

También se debería sensibilizar a los agentes de crédito sobre los problemas ambientales y el posible impacto ambiental de ciertas prácticas industriales, por ejemplo en el marco de jornadas de capacitación temáticas, con el fin de que puedan orientar a los empresarios hacia prácticas más saludables y respetuosas del medio ambiente.

Por último, las instituciones financieras deberían establecer para sí mismas buenas prácticas relativas al uso y la recuperación de los recursos.

Hay que reconocer, sin embargo, que el compromiso de las instituciones financieras en este ámbito está limitado por las normas ambientales vigentes en la región o el país del que se trate.

¹⁸ Ver al respecto el posicionamiento de DID titulado “Soluciones tecnológicas: Aumentar el alcance de los servicios financieros mediante un acceso más amplio y seguro”: <http://www.did.qc.ca/media/documents/es/positionnements/soluciones-tecnologicas.pdf>.

CONCLUSIÓN

Al ofrecer a las micro y pequeñas empresas servicios financieros adaptados a sus necesidades y a su realidad, las instituciones financieras hacen una gran contribución a la creación de empleo y al desarrollo socioeconómico de las comunidades.

Para esto, deben tratar a esta clientela como un nicho muy particular, que requiere prácticas y conocimientos diferentes. Deben ofrecer una gama de productos y servicios diversificados para satisfacer todas las necesidades específicas de los empresarios. Estos productos y servicios deben ofrecerse, además, en condiciones que tengan en cuenta la realidad de los empresarios. En todos los casos, la oferta de servicios especializados a los empresarios debe caracterizarse por la proximidad, un factor esencial para conocer bien a las personas y los sectores financiados, así como para dar el apoyo adecuado que ayudará tanto a aumentar la formalización y el buen desarrollo de las empresas como a fomentar los buenos hábitos de los prestatarios. La rigurosidad debe caracterizar a todas las etapas de análisis, otorgamiento y seguimiento de los préstamos, ya que con esto las instituciones financieras podrán asegurar su sostenibilidad y continuar contribuyendo al desarrollo del sector privado.

Numerosos testimonios de empresarios financiados reflejan el enorme impacto que tiene para ellos el acceso a los servicios financieros, un impacto que se observa en diferentes niveles: desarrollo personal y empresarial, realización personal, orgullo, educación financiera, conformación de un patrimonio, autonomía.

Al hacer más accesibles los servicios financieros que necesitan las micro y pequeñas empresas y ofrecer estos servicios financieros de manera rigurosa y viable, se genera un motor de crecimiento económico, personal y de desarrollo, tanto para las personas como para las comunidades en las que viven.





CRECER

Con nuestras soluciones
especializadas para las microfinanzas
y sus instituciones cooperativas



Desde hace 45 años, Développement international Desjardins (DID) se dedica a mejorar el acceso de las comunidades de los países en desarrollo a servicios financieros de calidad, que respondan a sus necesidades. Para ello, DID apoya la creación, el desarrollo y el fortalecimiento de instituciones financieras sostenibles y arraigadas en su comunidad. El trabajo de DID cuenta con el respaldo de 115 años de experiencia del Movimiento Desjardins el grupo financiero cooperativo más importante de Canadá y el quinto en importancia en el mundo.

Para consultar otros posicionamientos institucionales de DID, o para otra información, consulte el sitio Internet en www.did.qc.ca.

(418) 835-2400
info@did.qc.ca

juntos

PREPARARSE - MEJORAR - CRECER



Desjardins
Développement international