

CHILE: CREAR Y SOSTENER EL EMPLEO MEDIANTE UN MARIDAJE DE ASISTENCIA TÉCNICA E INCLUSIÓN FINANCIERA

* **Rosa Matilde Guerrero Murgueytio**

✉ rosamatildeguerrero@yahoo.com
 Presidenta Directorio
 finanzasycooperativas.coop (G&A Consultoría y Servicios Cía. Ltda)

****Ximena Moya Roa**

✉ ximena.moya.roa@gmail.com
 Servicio de Cooperación Técnica
 Gerente de Centros de Desarrollo de Negocios

*****Ruth Patricia Arregui Solano**

✉ ruth.arregui@gmail.com
 Gerente General
 finanzasycooperativas.coop (G&A Consultoría y Servicios Cía. Ltda)

RESUMEN

En Chile, igual que en otros países del mundo, en su estructura productiva poseen micro, pequeñas y medianas y empresas (MIPYMEs) que forman la mayor parte del aparato productivo y generan la mayoría de empleos, pero, en contraste, su aporte al producto nacional es considerablemente menor -que el de las empresas grandes-, a causa de su baja productividad y de las dificultades de acceso al crédito. Para modificar esta situación, muchos países han implementado, desde hace décadas, políticas para mejorar la productividad de las MIPYMEs, con resultados desalentadores debido, por una parte, a que las actividades de apoyo técnico han sido dispersas y alejadas de los requerimientos concretos de las unidades productivas y de las condiciones territoriales en que se desenvuelven; y, por otra, debido a que no se ha atacado la raíz estructural que es la exclusión financiera. En este artículo científico, se pone de manifiesto la necesidad de combinar la asistencia técnica focalizado y la inclusión financiera, como política de fomento eficaz a las MIPYMEs, y aunque está en reciente ejecución, los 35 Centros de Desarrollo de Negocios (CDN) que ya están operando constituyen una experiencia exitosa, pues de 9.000 MIPYMEs atendidas cerca de 1.000 han conseguido financiamiento.

PALABRAS CLAVES: MIPYME, productividad, inclusión financiera, Centro de Desarrollo de Negocios

ABSTRACT

In Chile, as in other countries of the world, in their productive structure they own micro, small and medium enterprises (MSMEs), which together represent the majority of the productive apparatus and generate the majority of jobs. Contrast, its contribution to the national product is considerably smaller - than that of the large companies - because of its low productivity and the difficulties of access to credit. To change this situation, many countries have for decades implemented policies to improve the productivity of MSMEs, with disappointing results due, on the one hand, to the fact that technical support activities have been dispersed and far removed from the specific requirements of Productive units and the territorial conditions in which they operate; And, on the other, because the structural root of the productive credit shortage has not been attacked: financial exclusion. This scientific paper highlights the need to combine targeted technical assistance and financial inclusion as an effective policy for MSMEs, and although recently implemented, the 35 Business Development Centers (BDC) that are already operating constitute a successful experience, because of 9,000 MSMEs served close to 1,000 have obtained financing.

KEYWORDS: MIPYME, productivity, financial inclusion, Business Development Centers.

1. INTRODUCCIÓN

Las MIPYMEs¹ constituyen, dentro de la estructura productiva de Chile, el mayor segmento empresarial. Por consiguiente, gran parte del empleo y del subempleo generado en la economía se localiza en ellas. Su importancia se acrecienta al considerar, por una parte, su baja densidad de capital, que las convierte en potentes demandantes de empleo; y, por otra parte, su participación en cadenas de producción -como demandantes de productos o como proveedores de insumos y servicios para empresas grandes o de bienes de consumo y servicios para los hogares- de manera que las viabilizan, integrándolas.

Sin embargo, las MIPYMEs poseen bajos niveles de productividad y enfrentan grandes dificultades para conseguir crédito productivo.

En consecuencia, sus posibilidades de crecimiento sostenible se encuentran seriamente limitadas, circunstancia que frena su aporte al incremento del producto nacional, paraliza el despliegue de su gran potencial de crear empleo y, por esta vía, impide que se concreten las acentuadas oportunidades y posibilidades que ofrecen las MIPYMEs, como lo menciona Soto L. (2013) para reducir la pobreza y contribuir a

¹ Reglamento de la Unión Europea 651/2014, pequeña empresa: número de trabajadores menor a 50, facturación anual y balance general menor a 10 millones de euros; microempresa: de 1 a 10 empleados y su volumen de negocio o balance es inferior a 2 millones de euros.

eliminar los niveles de desigualdad social, al estabilizar los ingresos de estas unidades productivas y permitirles estabilidad.

Muchos programas de desarrollo de las MIPYMEs, han apuntado hacia el mejoramiento de sus niveles de productividad y competitividad, bajo la certeza teórica que Paul Krugman ha expresado en estos términos: “La productividad no es todo pero en el largo plazo es casi todo, (...) la capacidad de un país de mejorar la calidad de vida de sus habitantes a lo largo del tiempo depende casi exclusivamente de su capacidad de incrementar su producto por trabajador” (Galani, 2012, p. 21).

En cambio, hasta ahora en el discurso de las políticas públicas se ha concedido menos relieve al análisis y remoción de las restricciones al crédito dirigido a la consolidación y expansión de dichas empresas, a pesar de recientes señalamientos teóricos basados en evidencia empírica.

Así, la experiencia de diversos programas de desarrollo económico permite concluir que, según (Lora y Pagés, 2010, p. 17), “la productividad necesita crédito” (p. 17); pero también servicios financieros accesibles y adecuados. La falta de crédito limita la expansión de las empresas productivas, quebranta de manera determinante el desarrollo de las MIPYMEs y, también socava la productividad porque desincentiva

el cumplimiento de la reglamentación tributaria y laboral y por ende reduce el costo de la informalidad. (Catão, Pagés y Rosales, 2009)

Con estos antecedentes, este artículo tiene el propósito de evidenciar la viabilidad y eficacia de una política pública basada en el maridaje de asistencia técnica e inclusión financiera² como un mecanismo de fortalecimiento sostenible y autosustentable de las MIPYMEs, tomando como evidencia el caso innovador de la experiencia chilena de la Red de “Centros de Desarrollo de Negocios”.

Identificación del problema y estado de situación

Sobre la base de un análisis realizado a la información secundaria disponible, se ha elaborado un diagnóstico que presenta esquemáticamente las debilidades institucionales y de mercado que impactan negativamente en el desarrollo de las MIPYMEs chilenas, similares a las deficiencias presentadas en otros países de la región, por lo que las propuestas de mejora se acercan a las mejores prácticas y experiencias exitosas.

² La inclusión financiera implica el acceso y uso de servicios financieros formales por parte de la población antes excluida de los mismos por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad.



Figura 1: Diagnóstico del maridaje asistencia – técnica e inclusión financiera, MIPYMEs chilenas Fuente: Guerrero, R. M. y Arregui R. (2016). Inclusión financiera y asistencia técnica desde los centros de desarrollo de negocios, Taller Internacional, SERCOTEC, Santiago de Chile. Elaborado: Por las autoras.

Interpretación y análisis estadístico de la información

A continuación se presenta un análisis de la situación de la productividad y de la inclusión financiera en el país, con base en algunos de los indicadores más relevantes de las mismas y haciendo una comparación con otros países que permita apreciar las deficiencias relativas existentes respecto de las dos variables mencionadas.

a) Productividad

En su informe 2016 – 2017, el Foro Económico Mundial (FEM) ubica a Chile en el puesto 33 entre 138 países y el único país latinoamericano en tal posición. Algunos indicadores del ranking tomados de los 12 pilares del índice de competitividad global –tales como estabilidad macroeconómica, desarrollo del mercado financiero y, educación superior y entrenamiento - confirman su

alto desempeño, las posiciones son de 32, 23, 28, respectivamente.

A continuación se presentan datos comparados de los indicadores relevantes del mercado financiero:

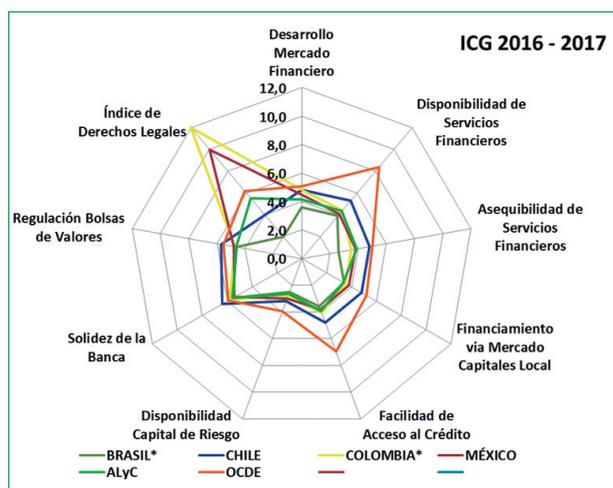


Figura 2: Desarrollo del mercado financiero: posición comparativa de Chile

Fuente: Tomado de: Guerrero, R. M. y Arregui R. (2016). Inclusión financiera y asistencia técnica desde los centros de desarrollo de negocios, Taller Internacional, SERCOTEC, Santiago de Chile.
Elaborado: Por las autoras.

b) Inclusión financiera

Según Guerrero, R.M., y Focke, K. (2012), “la inclusión financiera implica el acceso y uso de servicios financieros formales por parte de la población antes excluida de los mismos por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad.” Se complementa con: a) entorno regulatorio propicio, b) oferta de productos adecuados, c) cobertura: acceso a canales transaccionales tradicionales y no tradicionales para recibir servicios de calidad a precios razonables, d) fomento y difusión de educación financiera, y e)

protección al usuario y transparencia de información. En la Figura 3 se presenta un resumen general de indicadores.

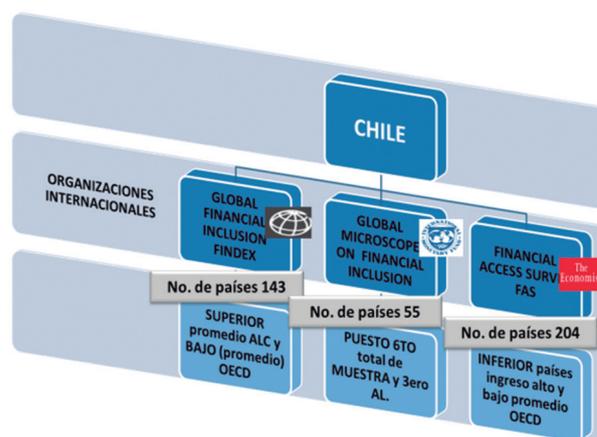


Figura 3: Niveles comparativos de mediciones de inclusión financiera

Fuente: Guerrero, R. M. y Arregui R. (2016). Inclusión financiera y asistencia técnica desde los centros de desarrollo de negocios, Taller Internacional, SERCOTEC, Santiago de Chile.
Elaborado: Por las autoras.

Con referencia a los indicadores de acceso, en la Figura 4 se consignan los porcentajes de la población chilena mayor a 15 años que posee alguna cuenta en una institución Financiera (IFI) y se los compara con los porcentajes promediados del mismo indicador correspondientes a otras regiones. Se observa, en primer término, que en el año 2014 tal porcentaje se elevó en 21 puntos con respecto al 2011. Este incremento significativo, fue superior al crecimiento del acceso registrado en la región LAC, que en igual período fue de 12 puntos porcentuales. Ver Figura 4.

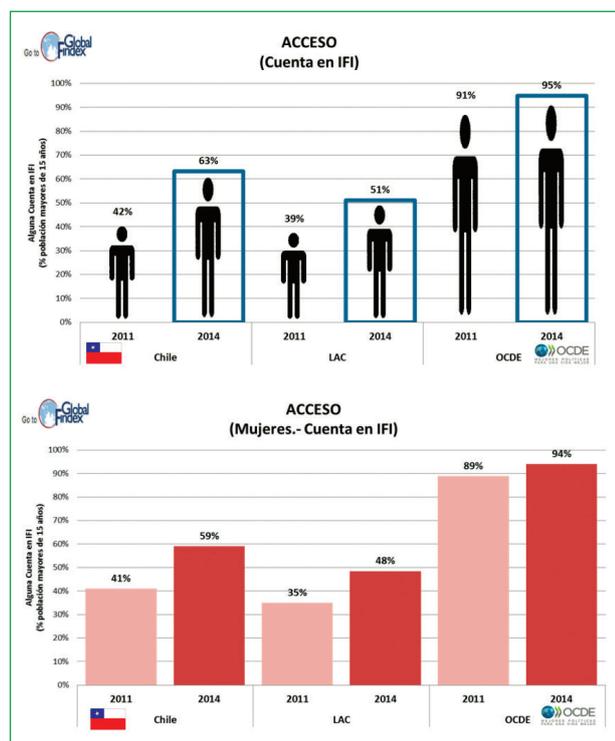


Figura 4: Global Findex 2011 – 2014
 Fuente: Guerrero, R. M. y Arregui R. (2014). Microfinanzas en Chile y la participación de las pymes en el sector financiero, SERCOTEC, Santiago de Chile.
 Elaborado: Por las autoras

En la citada Figura se aprecia, además, la posición promedio de la OCDE, es superior al 95%. Nótese, asimismo, que el aumento del acceso a cuentas IFI por parte de las mujeres chilenas fue de 18 puntos porcentuales en el período, mejor que el promedio de crecimiento de América Latina, que fue de 13.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

En el presente artículo se utiliza el método documental de investigación, basado en el relevamiento de información de fuentes primarias y secundarias, seguida del análisis y síntesis de resultados. El análisis incluyó comparaciones entre los textos y selección

de temas e indicadores de acuerdo con las necesidades del estudio. Las fuentes consultadas fueron instituciones públicas del Gobierno de Chile e instituciones de financiamiento internacional.

AVANCES DE LA POLÍTICA DE PRODUCTIVIDAD, INOVACIÓN Y CRECIMIENTO EN CHILE

La Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento

Entre los compromisos adquiridos por la Presidenta Michelle Bachelet en sus primeros 100 días de Gobierno, estuvo la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento (en adelante “la Agenda”), para ejecutarse entre 2014 y 2018, que fue concebida como “... una política integral que contiene un conjunto de instrumentos, que coordinados, apuntan a transformar la estructura productiva” (Gobierno de Chile, 2014, p. 4).

Concretar la propuesta ha implicado un esfuerzo de articulación entre el Ministerio de Economía y otros ministerios y servicios del Estado para enfrentar el desafío de la productividad, principal causa de la brecha existente entre ese país y las economías desarrolladas.

Sus objetivos son: diversificar la producción de bienes y servicios; impulsar sectores productivos con ventajas competitivas, aumentando la competitividad de las

empresas, y generar un nuevo impulso a las exportaciones.

Comprende los siguientes ejes de acción: inversión estratégica para el desarrollo, a fin de facilitar el acceso a los mercados o generar sinergias; apoyo a la gestión y acceso al financiamiento de las PYMES; potenciar el desarrollo de la innovación y el emprendimiento; y construir un marco de regulación eficiente soportado en la institucionalidad adecuada para la decisión y ejecución de las tareas pertinentes, en una estrecha cooperación entre los entes públicos, privados y la ciudadanía.

Para la Agenda uno de los elementos claves en el apoyo a las PYMES son las acciones orientadas a la “innovación”, que buscan eliminar la mencionada brecha de productividad a fin de “... competir con base en la ciencia, la tecnología y el conocimiento” y “... generar una competitividad sistémica a largo plazo” (Dini, Rovira & Shumpo, 2014).

Los objetivos de la Agenda se enmarcan en un eje de inclusión económica y social que comprende: financiamiento y apoyo a las PYMES, fomento del emprendimiento e innovación (más personas participando del proceso y de los beneficios generados), iniciativas para minimizar las fallas de

³ Actual: 35 CDNs seleccionados mediante concurso público de acuerdo con la normativa y regulaciones vigentes; operando Manual Operativo - SERCOTEC.

mercado; PYMES que aprovechen las oportunidades y se conviertan en organizaciones capaces de construir cadenas de valor que integren y consoliden esfuerzos de diferentes sectores.

Apoyo a la gestión de las MIPYMEs

La experiencia y varios estudios habían mostrado, antes de la formulación de la Agenda, que las empresas chilenas tenían dificultades para organizar proyectos de mayor escala, lograr estabilidad en sus ingresos –y, por ende, del número de trabajadores vinculados al negocio– permanecer en horizontes de largo plazo e internacionalizar sus productos y servicios (Gobierno de Chile, 2014, p. 21).

La política de apoyo a las MIPYMEs incluyó acciones coordinadas entre actores públicos y privados a fin de superar esas dificultades. Para el desarrollo de esta política y con los propósitos de aumentar, mejorar la calidad e integrar los servicios de asistencia técnica y entrenamiento a las MIPYMEs, se planteó, en la Agenda, la creación de una red nacional de 50 Centros de Desarrollo de Negocios³ (en adelante, “Centros”), diseñados para operar y potenciarse con un nuevo modelo de gestión.

Los Centros son, pues, las unidades de gestión de esa política. Se definen como “un espacio donde la comunidad empresarial de empresas de menor tamaño y

emprendedores encuentran apoyo integral y efectivo para desarrollar sus capacidades empresariales y sus negocios, a través de asesoría técnica de alto valor, general y/o especializada, junto a un proceso de acompañamiento y seguimiento a sus planes de trabajo, esperando producir impacto en sus negocios, basado en el esfuerzo, constancia y compromiso mutuo” (SERCOTEC, 2016, p. 10).

A los Centros se les ha asignado las siguientes funciones:

- Proveer asesoría y acompañamiento de largo plazo, individual y sustantiva, a cada MIPYME, para fortalecer sus capacidades de gestión empresarial;
- Brindar capacitación;
- Facilitar el acceso a oferta financiera, a efecto de lo cual deben establecer alianzas y/o acuerdos con las instituciones financieras (IFIs) que garanticen el acceso y uso de servicios financieros -crédito, líneas de créditos, seguros, cuenta corriente, entre otros- a los empresarios, para fortalecer sus negocios y/o consolidar el crecimiento de la MIPYME;
- Realizar investigación aplicada de negocio y mercado;
- Levantar información secundaria respecto de los sectores atendidos para mantener actualizada la información de los mercados; y,

⁴ El SBDC es una red de más de 1.100 puntos de atención integral y es la principal fuente de asesoría técnica para micro y pequeñas empresas estadounidenses.

- Disponer de estudios de mercados, planes de negocios y cualquier otro que documento facilite la labor de los asesores. Adicionalmente, los Centros se concibieron para apoyar la competitividad de los clusters, cadenas productivas y la asociatividad microempresarial y fortalecer la articulación del sector público y privado facilitando su interlocución, con especial énfasis en procesos que vigoricen las capacidades regionales.

El Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) es la entidad responsable de implementar la red de Centros a nivel nacional en un período de 4 años. El modelo de referencia es el Sistema de Small Business Development Centers (SBDC), de los EE.UU⁴, con la ventaja de las lecciones aprendidas de su adaptación e implementación en varios países del mundo y de América Latina y el Caribe, particularmente del hecho de haberse desarrollado, en el caso chileno, la inclusión de productos y servicios financieros (inclusión financiera) para servir a las MIPYMEs.

Caracterización del acceso a los servicios financieros

Como bien lo sostienen Guerrero R.M., Focke K. y Mejía A.C. (2010):

..la falta de acceso al financiamiento impide el surgimiento de nuevas empresas, las restricciones financieras actúan también en contra del crecimiento de las

empresas existentes, limitando un mejor aprovechamiento de las oportunidades económicas y el proceso de crecimiento de los países, y obstaculizando el proceso de “destrucción creativa”

schumpeteriano, donde la reproducción del capital se origina por la asignación de recursos financieros a nuevos emprendedores más eficientes. (p. 6).

Lo anterior además, a criterio del Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP), juega un rol crítico para conseguir los objetivos de desarrollo y productividad, especialmente para las MIPYMES, reducir la desigualdad de los ingresos de la población y mejorar las condiciones de pobreza de las familias.

La integración entre asistencia técnica y acercamiento de los productos y servicios financieros dentro del programa de los Centros responde a la política de inclusión financiera, a través de los siguientes mecanismos: a través de: incentivo de instalación de servicios financieros a las IFIs, alianzas institucionales que mejoran la oferta de acceso en los territorios, desarrollo de nuevos productos financieros adecuados a la demanda y educación financiera.

3. RESULTADOS

LA EXPERIENCIA DE LOS CENTROS

Los Centros se vienen implementando con la participación, según lo previsto, de actores públicos y privados, entidades del

gobierno local, instituciones de educación superior y organizaciones empresariales con las cuales coordinan y contribuyen a dar soporte técnico.

Los 50 centros están ubicados en todo el territorio nacional, operan por demanda, considerando los siguientes criterios: densidad de empresas en el territorio, densidad de la población, radio de acción, conectividad (rutas pavimentadas, facilidades de acceso y traslados) y zonas extremas o rezagadas.

La asistencia especializada es provista por mentores altamente capacitados, seleccionados por los centros desde universidades, empresas privadas, banca, gremios y entidades especializadas en asistencia técnica para la MIPYME.

Los Centros operan con base en una plataforma de servicios estandarizados, que se entregan sobre la base del diagnóstico, una estrategia de intervención y el diseño de acciones de acompañamiento para una efectiva implementación. Los servicios cuentan con el enfoque especial de género para apoyar a las mujeres emprendedoras e incluyen asesoría para el cumplimiento tributario. En su gestión usan las mejores prácticas de evaluación, con resultados medibles, pues su labor debe orientarse a la obtención de impactos económicos.

La gestión es cercana a cada una de las unidades productivas. Se sustenta en una

metodología que permite la aplicación del conocimiento especializado a la problemática de cada una de las MIPYMEs y en un acompañamiento eficiente y efectivo que otorga precisión a las acciones que deben ser implementadas por sus administraciones.

Tres instituciones de microfinanzas (IMFs) -Fondo Esperanza, Banigualdad y Emprende Microfinanzas- operan en 9 Centros, consiguiendo ampliar la oferta de microcréditos y ciertos servicios vinculados como son microseguros. El convenio de participación del Banco del Estado de Chile ha potenciado: medios de pagos, capital de trabajo, línea de crédito, crédito de inversión, seguros, entre otros.

Están por suscribirse convenios con instituciones calificadas que realizan downscaling⁵ (entidades cooperativas y bancarias); educación financiera, mediante un acuerdo con la agencia alemana de cooperación Sparkassenstiftung⁶. Se contará, además, con la cooperación técnica no reembolsable del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) para la provisión de nuevos productos y servicios financieros.

La medición de resultados a la fecha –

⁵ Productos y servicios financieros acotados a población de bajos ingresos, de manera que puedan ser incluidos y atendidos en el sector financiero.

⁶ Casi todos los países que integran la OCDE tienen iniciativas de educación financiera para su población y para cooperación, la alemana tiene una antigua trayectoria en América Latina.

tras iniciarse la operación efectiva de los Centros-, reporta el logro de los siguientes indicadores:

RESULTADOS RED 35 CENTROS

INDICADORES	Nº CLIENTES
Total de asesorados al año	9.204
Empresas con aumento de ventas	967
Empresas con nuevos empleos formales	364
Empresas formalizadas	769
Nuevas empresas exportadoras	13
Empresas con nuevos contratos con clientes	252
Empresas con nuevos productos	463
Clientes que acceden a financiamiento	938

4.1% de cartera de clientes

Figura 5: CDN, Indicadores de resultados.
Fuente: SERCOTEC, informes de monitoreo y evaluación de CDN.
Elaborado: Por las autoras

4. DISCUSIÓN

Para abordar adecuadamente la superación de las restricciones crediticias que experimentan las MIPYMEs, es preciso reconocer que no se trata de un problema superficial o de una circunstancial escasez de recursos financieros susceptible de resolverse con provisiones de fondos, como ha sido lo usual en múltiples programas gubernamentales de apoyo, sino que responde a una condición estructural del sistema financiero, que no ha conseguido alcanzar, en el caso de Chile, niveles de inclusión financiera comparables con países de la zona euro.

Si el problema de acceso al crédito para las MIPYMEs ha sido poco atendido (por los altos costos de transacción, bajos montos de colocaciones y alto riesgo de cartera), menos ha podido concebirse, una política de articulación entre asistencia

técnica e inclusión financiera para el fortalecimiento de las MIPYMEs, dirigida a atacar, simultáneamente, las deficiencias de productividad y de acceso y uso de productos y servicios financieros, en desmedro del desarrollo del país.

5. CONCLUSIONES

- El éxito de una política de fomento bajo el diseño de la creación de la Red de Centros de Desarrollo de Negocios ha permitido, por una parte, demostrar la capacidad para generar acciones conjuntas entre el sector público y el sector privado y, por otra parte su efectividad, evidenciada en el incremento en los niveles de productividad de las MIPYMEs.

- Así también, los resultados obtenidos acreditan la viabilidad y eficacia de una política pública basada en el maridaje entre asistencia técnica e inclusión financiera, como un mecanismo de fortalecimiento sostenible y autosustentable de las MIPYMEs, tomando como evidencia el caso innovador de la experiencia chilena de la Red de Centros de Desarrollo de Negocios, en la medida que testimonian impactos económicos focalizados en este segmento empresarial y en el empleo.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco Interamericano de Desarrollo BID. (2014). *Cómo repensar en el desarrollo*; Editado por Gustavo Crespi, Eduardo

Fernández-Arias y Ernesto Stein, Washington.

Catão, L, Pagés, C. y Rosales M.F (2009) *Financial Dependence, Formal Credit and Informal Jobs: New Evidence from Brazilian Household Data*. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington. (p. 18)

Dini, M., Dovira, S., Stump, G. (2014) *Una promesa y un suspirar, en Políticas de innovación para Pymes*, NNUU, Santiago de Chile.

Foro Económico Mundial FEM. (2016). *The Global Competitiveness Report 2016 – 2017*, Suiza.

Fundación EU-LAC- CEPAL. (2015). *Espacios de diálogo y cooperación productiva: el rol de las pymes*. CEPAL, Santiago de Chile.

Galiani (2012). *La logística en el Ecuador y el mundo, más allá de una minimización de costos y tiempo*. La Unión Europea: mercado al que debemos apuntar. (p. 21).

Gobierno de Chile. (2014). *Agenda de productividad, innovación y crecimiento*, Presidencia, Santiago de Chile. Recuperado de: <http://www.agendaproductividad.cl/>

Gobierno de Chile. (2014). *Acceso a Financiamiento en los Emprendimientos; Análisis en base a los resultados de la Tercera Encuesta de micro emprendimiento*

(III EME). Ministerio Finanzas, Santiago de Chile.

Guerrero, R. M. y Arregui R. (2016). Inclusión financiera y asistencia técnica desde los centros de desarrollo de negocios, Taller Internacional, SERCOTEC, Santiago de Chile.

Guerrero, R. M. (2016). Cómo se financia (en verdad) la microempresa en Chile, Taller Nacional, SERCOTEC, Santiago de Chile.

Guerrero, R. M. y Arregui R. (2014). Micro finanzas en Chile y la participación de las pymes en el sector financiero, SERCOTEC, Santiago de Chile.

Guerrero, R. M., Arregui R., Focke, K. (2012), De la definición de la política a la práctica: haciendo inclusión financiera. Nuevo eje estratégico del Banco Central del Ecuador, Banco Central del Ecuador, Quito.

Guerrero, R. M., Mejía A.C., Focke, K. (2010), Ideas iniciales Acceso a financiamiento y leyes de garantías mobiliarias y quiebras. Nota Técnica # IDB-TN-124. Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Washington.

Lora E. y Pagés C. (2011). Cara a Cara con la productividad, Revista Finanzas y Desarrollo. Banco Interamericano de Desarrollo BID, Washington.

Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS). (2015), Recuperado de: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible>

SERCOTEC. (2014). Estado de las microfinanzas en Chile y la participación de las empresas de menor tamaño (EMTs) en el sector financiero. SERCOTEC, Santiago de Chile.

SERCOTEC. (2016). Manual de operaciones. SERCOTEC, Santiago.

Soto, L. (2013). Inclusión productiva y desarrollo rural, acceso a mercados en localidades de bajos ingresos, CAF.

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. 2016. Informe de inclusión financiera. SBIF, Santiago de Chile.