

2012-06-01

Las pymes del sector servicios en Bogotá. Aproximaciones para una caracterización

Erika Emilcen Buchelli Aguirre

Universidad de La Salle, Bogotá, ebuchelli@lasalle.edu.co

Paola Ruiz Gómez

Universidad de La Salle, Bogotá, prui@unisalle.edu.co

Follow this and additional works at: <https://ciencia.lasalle.edu.co/gs>

Citación recomendada

Buchelli Aguirre, Erika Emilcen and Ruiz Gómez, Paola (2012) "Las pymes del sector servicios en Bogotá. Aproximaciones para una caracterización," *Gestión y Sociedad*: No. 1 , Article 6.

Disponible en:

This Artículo de investigación is brought to you for free and open access by Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in *Gestión y Sociedad* by an authorized editor of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

Las pymes del sector servicios en Bogotá. Aproximaciones para una caracterización

Erika Emilcen Buchelli Aguirre*
Paola Ruiz Gómez**

Recibido: 19 de noviembre del 2011 – **Aprobado:** 12 de marzo del 2012

Resumen

El presente artículo armoniza, a partir de cuatro ejes fundamentales, unas aproximaciones que permiten identificar las empresas del sector servicios en Bogotá. El recorrido inicia con el aporte que para la economía del país hacen las pymes, sigue con el incremento del empleo como consecuencia de la creación de este tipo de empresas y termina presentando el perfil del empresario colombiano y las características legales de las pymes.

Palabras clave

Pyme, empresas de servicios, caracterización, empleo, empresario.

* Psicóloga, Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia. Magíster en Docencia, Universidad de La Salle, Bogotá, especialista en Gestión para el Desarrollo Humano en la Organización, Universidad de la Sabana, Bogotá. Profesora de tiempo completo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Universidad de La Salle. Correo electrónico: ebuchelli@lasalle.edu.co.

** Abogada especializada en Derecho Comercial. Magíster en Docencia. Perteneciente a la red de investigadores de la Asociación de Escuelas Latinoamericanas en Administración de Empresas y Contaduría. Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Universidad de La Salle. Correo electrónico: prui@unisalle.edu.co

SMEs in the Services Sector in Bogotá: Approaches to a Characterization

Abstract

This article blends, based on four main pillars, some approaches that make it possible to identify the companies in the services sector in Bogotá. It begins with the contribution represented by SMEs to the country's economy, followed by the increase of employment as a result of creating this type of businesses, and ends by presenting the profile of the Colombian entrepreneur and the legal characteristics of SMEs.

Keywords

SMEs, service providers, characterization, employment, entrepreneur.

Introducción

Muchos autores coinciden en afirmar la importancia que las pymes representan para la economía nacional, ya que son una fuente importante de empleo y de movilización de recursos de créditos. De acuerdo con la información de Confecámaras (2011) el año pasado se crearon 227 555 nuevas empresas, lo que representa un crecimiento del 6,7% con respecto al año anterior. De las cuales las pymes han dado señas de crecimiento.

Como bien se sabe, la importancia socioeconómica de las pymes está dada por aspectos, como:

- En Colombia generan el 37% de la producción.
- Su estructura productiva es más flexible que la de gran empresa.
- Mayor capacidad de respuesta a los cambios en la demanda.
- Mediante su articulación e integración a la estructura productiva generan ventajas competitivas.

Teniendo en cuenta específicamente el caso de las pymes, en una entrevista que se le hiciera a Plata (2010), él manifiesta como estas se dedican en un 53,4% a actividades del comercio al por menor, especialmente al comercio de alimentos, prendas de vestir y sus accesorios. Las microempresas que desarrollan labores industriales se dedican en su mayoría a la fabricación de prendas de vestir, panaderías y fabricación de muebles de hogar.

De esta manera, las pymes proporcionan alrededor de 65% del empleo del país y se reporta que la movilización de recursos de crédito para este segmento de empresas ha sido favorable. Por todo lo anteriormente mencionado se hace importante conocer cuáles son las características de las pymes en cuanto a qué aporta a la economía del país, en relación con generación de empleo, perfil del empresario, perfil de la empresa y legislación vigente.

El aporte económico de las pymes

Según una encuesta llevada a cabo en el 2008, las pymes representaban el 96,4% de los estableci-

mientos; aproximadamente el 63% del empleo; el 45% de la producción manufacturera; el 40% de los salarios y el 37% del valor agregado (Portal de Businesscoll, 2008).

Hoy en día se considera que la actividad de las pymes es muy importante para la economía colombiana. Después de la década de los noventa, se reconoció que en Colombia existía una gran cantidad de pymes desconocidas y dispersas, que no tenían ningún tipo de protección o ayuda; sin embargo, estaban contribuyendo sustancialmente al Producto Interno Bruto (PIB). Por otra parte, una gran cantidad existe sin ninguna clase de registro. Solamente una pequeña parte está registrada y cumple todos los requerimientos legales (Cala, 2005).

Estudios dan cuenta del aporte que realizan las pymes al desarrollo de una localidad. En este sentido, la investigación realizada por Szabo (2003) revela que las pymes:

- Estimulan la propiedad privada y las habilidades de la empresa.
- Son flexibles, lo que les permite adaptarse rápidamente a la demanda del mercado cambiante.
- Generan empleo.
- Ayudan a diversificar la actividad económica.
- Contribuyen significativamente en las exportaciones y el comercio.
- Contribuyen al desarrollo de las áreas fronterizas.

Por otra parte, en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, el director del Departamento Nacional de Planeación, Hernando José Gómez, expresó que el Gobierno fortalecerá el Fondo Nacional de

Garantías, mediante una capitalización para que pueda seguir su labor de facilitarles crédito a las pymes. Explicó además que la labor productiva de las pequeñas empresas tienden más a la de ser proveedoras de grandes industrias que sí pueden participar de forma plena en los mercados internacionales. Las pymes tienden a participar más en los mercados regionales, aprovechando procesos de integración, por ejemplo, con Perú, Ecuador y Venezuela (DNP, 2011).

Generación de empleo

Desde la promulgación de los planes de desarrollo 2002-2006 (el denominado "Hacia un Estado comunitario") y 2006-2010 (el llamado "Estado comunitario: desarrollo para todos"), se incluyó la formulación de la política de empleo del país, a partir de dos objetivos básicos. El primero, mejorar las condiciones de empleabilidad de la población colombiana y, el segundo, diseñar y poner en marcha programas directos para resolver el problema del desempleo en el país.

En el mismo sentido, el Gobierno colombiano sancionó la Ley 789 del 27 de diciembre del 2002, con el fin de apoyar el empleo y ampliar la protección social. Se puso en marcha el Programa de Apoyo Directo al Empleo (PADE) con el subsidio al empleo para la pequeña y mediana empresa como mecanismo de intervención en la economía para buscar el pleno empleo. Se creó el sistema de protección al cesante por medio de las cajas de compensación familiar con el Fondo para la Protección del Empleo y Subsidio al Desempleo (Fonede) y se estimuló la capacitación mediante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena).

De esta manera, el balance preliminar de la política de empleo 2002-2010 deja ver los resultados obtenidos durante el periodo y su implicación en las pymes: se muestra la disminución de la tasa

de desempleo entre el 2002 y el 2008, así como la transformación de empleos de baja calidad por aquellos de mejores condiciones laborales, con una mejor estabilidad en las empresas con más de diez trabajadores; sin embargo, la meta de la tasa de desempleo para el 2010 se había establecido en 8,8%, cuando la línea de base era 11,9%, pero la crisis económica de los años 2008-2009 cambió la proyección y esta se ubicó en mayo en el 12,1%, proyectándose para todo el 2010 en el 12,7%.

Por otra parte, el PADE previó la participación de las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas privadas de orden nacional o extranjero con domicilio principal en las regiones de cobertura del programa, cuyo objeto social desarrollara actividades lícitas y que tuvieran más de seis meses de existencia. El PADE consistía en otorgar subsidios a las empresas hasta del 50% de un salario mínimo mensual legal vigente (\$515 000 en el 2010, equivalentes a doscientos sesenta y nueve dólares americanos US\$269), máximo por seis meses por cada empleado nuevo contratado, aunque el monto real aplicado fue del 30% en forma uniforme para todas las empresas que cumplieron con los requisitos del programa.

Mientras el PADE estuvo en funcionamiento generó 1577 nuevos empleos, en 216 empresas, cuya participación se distribuyó de la siguiente manera: 58 microempresas con el 27%; 77 pequeñas empresas con el 36%; 52 medianas empresas con el 24% y 29 grandes empresas con el 13%. El dinamismo de participación en el país se destacó en las principales del país; es decir, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cúcuta, Manizales, Medellín y Villavicencio.

La Ley 789 del 2002 también incluyó otros puntos importantes, como la exención de pagos para fiscales (aportes al Sena, aportes al Instituto Co-

lombiano de Bienestar Familiar [ICBF] y aportes a la Caja de Compensación Familiar), los cuales se calculan al 9% sobre la nómina, durante seis meses a las empresas que contraten desempleados con características como: disminución de su capacidad laboral superior al 25%, que hayan recobrado la libertad, sean reinsertados —retirados de los grupos armados al margen de la ley por voluntad propia—, sean mayores de cincuenta años, tengan edades entre dieciséis y veinticinco años o sean jefes cabeza de hogar.

Asimismo, se creó el Fondo Emprender, adscrito al Sena para financiar iniciativas empresariales desarrolladas por aprendices (estudiantes del Sena), asociaciones de aprendices, estudiantes universitarios o profesionales recién egresados. El capital asignado por este fondo es no reembolsable, siempre y cuando se destine a lo establecido en el plan de negocios y cumpla con los indicadores de gestión formulados en este.

El Sena presentó el informe de resultados entre el 2007 y el 2010. Según este, se crearon 1118 empresas, las cuales generaron 6850 nuevos empleos. Además, las pymes recibieron financiación estatal que, según el informe disponible entre enero del 2009 y abril del 2010, fue de \$6,52 billones de pesos colombianos. Las operaciones de crédito entre enero y abril del 2010 fueron de 90 216, que mostraron un incremento del 94,21% frente al mismo periodo del 2009.

Las pequeñas empresas que generen empleo también recibirán incentivos. La Ley 1429 del 2010 determinó que los empresarios que ocupen o den empleo a poblaciones vulnerables, como jóvenes menores de veintiocho años, personas en situación de desplazamiento, en proceso de reintegración o condición de discapacidad, personas de bajos ingresos que ganen menos de 1,5 salarios mínimos y mujeres mayores de cuarenta años que lleven

mínimo doce meses sin ningún contrato de trabajo podrán tomar los aportes parafiscales (cajas de compensación, Sena, ICBF) correspondientes a los nuevos empleos para aplicarlos como descuentos en el momento del cálculo del impuesto de renta y complementarios

Por último, siguiendo a Molina et ál. (2009), en la generación de empleo se involucran tres aspectos fundamentales: el Estado, las empresas y los trabajadores. Estos consideran los siguientes aspectos: nivel educativo, experiencia laboral, calificación de los trabajadores, capacidad de autonomía, prestaciones sociales y estabilidad laboral.

Perfil del empresario colombiano

Cárdenas (2010), en un estudio realizado por la Universidad Eafit de Antioquia, destaca que para establecer las características predominantes en los empresarios egresados de la universidad, se encontraron como principales hallazgos: el papel en aumento que la mujer ha venido teniendo dentro del mundo empresarial, representando un 44% y los hombres un 56%; dentro de la gestión administrativa se observó que el concepto de mayor aplicación es el de planeación estratégica a largo plazo en un 8%; mediano plazo 49% y corto plazo en un 42%.

Con respecto a los rangos de edades de los empresarios se encontró que el 18% está entre 26 y 30 años; el 14%, de 31 a 35 años; un 14%, entre 36 y 40 años; un 14%, de 41 a 45 años. Lo anterior da un 95,5% de empresarios con un rango de edad entre 20 y 45 años. En cuanto al tiempo de operación del negocio, existe un flujo permanente de negocios jóvenes, y adultos; el 17% tienen tiempo de funcionamiento hasta 1 año; el 36%, entre 2 y 5 años; el 22%, de 6 a 10 años; el 12%, entre 11 y 15 años, el 14%, entre 16 y 20 años y el 9% restante con un funcionamiento mayor de 20 años, el 83%

de los encuestados tienen negocios mayores de 2 años, el 48% de los negocios tienen más de 6 años de operación, y el 25% de los negocios tienen más de 11 años de operación. De acuerdo con la participación por sectores se encuentra que el 4%, en la actividad agropecuaria; el 23%, en la industrial; el 55%, en la comercial y el 18% en servicios.

En el estudio se encontró como un elemento importante en el proceso de formación de empresarios las aptitudes forjadas en el hogar. De los 195 encuestados el 86% tienen empresarios en el seno de una familia y 24% no lo tienen, otro elemento son las actitudes, habilidades o destrezas forjadas por la universidad.

Los empresarios que no tienen familiares empresarios trabajan más con las aptitudes y las oportunidades de mercado, según se menciona en dicho estudio. Los encuestados que tienen familiares empresarios trabajan con actitudes, aptitudes y oportunidades de mercado; los últimos pueden tener mayor potencial y facilidades para la carrera de empresario, pero esto no quiere decir que para ser empresario se requiera tener exclusivamente familia de empresarios. De los 167 encuestados que respondieron que tenían empresarios en el seno de la familia, el 77% son los padres, el 11% los tíos y el 10% los hermanos, es decir, en los primeros grados de consanguinidad, el 2% se distribuye en abuelos, primos y cuñados. Un elemento muy importante para los empresarios de la Eafit es la procedencia de hogares de empresarios.

Con respecto a las características de personalidad se encontró que los empresarios poseen las siguientes características principales: aspiraciones, 18%; confianza en sí mismo, 15%; ambición, 12%; optimismo, 11%; manejo del riesgo, 10%; persistencia, 8%; tenacidad, 7%; relaciones interpersonales, 5%; innovación, 4%; el 10% restante

corresponde a otras características como adaptabilidad en un 6% y otros. El estudio menciona que la condición actual de empresario se basó en un 38% por la habilidad comercial; 30% habilidad gerencial; 17% habilidad de manejo del recurso humano y el 14% por su habilidad financiera.

Los principales factores del éxito aplicados por los empresarios de sus negocios han sido: atención a la clientela, 18%; calidad del producto, 14%; la dirección del negocio, 10%; manejo del recurso humano, 9%; innovación del producto, 7%; comportamiento de las ventas, 9%; negociación con proveedores, 5%; el 19%, restante hace referencia a otros factores, como cumplimiento, 4%; conocimiento del proceso de producción, margen de utilidad, liquidez, rotación de inventarios, consecución de materia prima, la tecnología de la maquinaria, entre los principales.

Con respecto a las dificultades que se le han presentado a los empresarios mencionaron lo siguiente: manejo de personal, 26%; financiera, 25%; mercadeo, 21%; administración de la producción, 16%; otros 12%.

Numerosas investigaciones desde 1976 hasta 1994 coinciden en mencionar como rasgos psicológicos que se encuentran presentes en los empresarios, los siguientes:

- Necesidad de independencia.
- Motivación al logro.
- Control interno.
- Espíritu de riesgo.
- Persona insatisfecha o marginada.
- Intuición, visión de futuro, obsesión y hombres de acción.
- Tolerancia de la ambigüedad.

Por otra parte, según un estudio realizado por Elías (2008) en empresarios de Santa Marta del sector salud que constituyeron su empresa durante los años 1990 al 2005, se logró identificar unas características principales que a continuación se enuncian: en el ámbito de estudios se encontró que el 41% cuentan con estudios universitarios, y el 59% se han graduado de algún tipo de especialización, en cuanto a la edad la gran mayoría se encuentra en edades entre los 41 y 50 años con el 38%, seguido por el 26% con edades entre los 20 y 30 años.

Con referencia a antecedentes familiares sobre emprendimiento se encontró que para el 38% de los encuestados alguna vez su padre había creado empresa, el 22% que tanto padre como madre habían creado empresa de manera conjunta, el 9% lo habían hecho de manera simultánea, pero separadamente, el 3% solo la madre y el 28% reconocieron no poseer antecedentes familiares de emprendimiento.

Características legales de las pymes

Las pymes dedicadas al sector servicios han optado por constituirse en su gran mayoría como sociedades por acciones simplificada (SAS), desplazando principalmente las sociedades limitadas. Cuando se consulta por el impacto que trajo consigo la Ley 1258 del 2008 reglamentaria de las sociedades por acciones simplificadas y las razones de su éxito, se intenta destacar aquellos aspectos relevantes que están impactando en beneficio de los empresarios colombianos, una alternativa que muchos vienen acogiendo.

En nuestra legislación antes de la expedición de la Ley 1258 del 2008, los empresarios colombianos podían elegir constituir sociedades identificadas como de capital, de personas o de naturaleza mixta. La tendencia muestra que expedida una

norma y ante la expectativa en sus beneficios los empresarios evalúan su conveniencia, por eso marcó un hito la Ley 222 de 1995, en materia de Empresas Unipersonales, al permitir la personificación jurídica de un sujeto unipersonal, de un objeto social indeterminado, del término indefinido de duración, del allanamiento de la personalidad jurídica de la sociedad y de su formalización mediante documento privado inscrito en el registro mercantil.

Tampoco hay que olvidar que tuvo que pasar una década para continuar con ese proceso de reformas; la Ley 1014 del 2006 permitió la constitución de pequeñas empresas de naturaleza unipersonal, una disposición limitada si tenemos en cuenta que su ámbito de extensión resultaba aplicable para empresas que no superaran los diez trabajadores o activos totales por valor inferior a quinientos salarios mínimos mensuales.

La existencia de las sociedades unipersonales fue efímera, no tenía sentido esta figura societaria al aparecer en escena las SAS, no solamente porque su amparo continuaba para el empresario único, sino porque también se hacía extensivo a todos los demás sin excluir por categorizaciones de planta de personal y número de trabajadores. De esta manera, se evidencia un tipo societario que admite para su constitución mínimo un accionista o un número indeterminado de personas naturales o jurídicas, con unos trámites flexibles, un tiempo de duración definido o indeterminado, limitando la responsabilidad de los accionistas a sus correspondientes aportes, sin reglas para suscripción de acciones, con libertad para diseñar su estructura de administración; y sin la obligatoriedad de tener revisor fiscal pese a su caracterización como sociedad de capital.

También se reitera el impacto que trajo consigo la Ley 1429 del 2010 que no solamente se refleja en los aspectos laborales ya mencionados, valga

decir sus fuentes de financiación, promoción de acceso a los mercados financieros; renovaciones de matrícula mercantil y exenciones tributarias. En este sentido:

- Las pymes irán haciendo pagos de obligaciones tributarias gradualmente desde el tercer año y solo hasta el sexto llegarán al 100% de estos.
- En los dos primeros años no están obligadas al pago de parafiscales, no obstante, los trabajadores recibirán todos los beneficios que ofrecen las cajas de compensación.
- Se contempla el pago progresivo del impuesto de industria y comercio y de la matrícula mercantil. En este último sentido, la matrícula mercantil no tendrá costo en el primer año, en el segundo se renovará por el 50%, en el tercero con el 75% de la tarifa y solo hasta el cuarto año valdrá el 100%.

También se tendría que comenzar a evaluar el impacto que el Decreto 019 del 2012 traerá consigo por la eliminación de trámites inútiles. En este sentido, Domínguez (2010) ha estimado que se espera un crecimiento de empresas para este año que supere el 10%.

Características de las pymes del sector servicios

En cuanto a las características que tiene el sector de servicios en la región de Bogotá (Cundinamarca), Sánchez, Salgado y Arévalo (2004, p. 4) encontraron que en esta región se concentra el 33% de la oferta total del país en cuanto a servicios, le siguen Antioquia y Valle del Cauca, que en conjunto representan menos del 30%. En la economía regional, el sector servicios genera la mayor parte del PIB: 67%, una tendencia que se presenta en las principales economías del mundo. Bogotá se ha posicionado, tanto en la región como

en la nación, como la ciudad que tiene la mayor participación de actividades de servicios; es decir, en la región representa el 89% y en la nación 29%.

En la economía de Bogotá se ha consolidado la tendencia hacia la tercerización: los servicios representan el 74% del PIB de la ciudad y el 75% del empleo. Esta característica es resultado del posicionamiento que ha logrado la ciudad como centro administrativo, de gobierno, financiero, inmobiliario, comercial e industrial de la nación y la región. Bogotá es el centro urbano en el que se encuentra el recurso humano más calificado del país, característica que ha contribuido a fortalecer el desarrollo de las actividades de servicios, así como la disponibilidad de la mejor plataforma de infraestructura de telecomunicaciones. Al analizar la estructura productiva de la región Bogotá (Cundinamarca) se encuentra que siete actividades de servicios concentran más del 75% de la actividad de servicios en la región estas actividades en su orden son:

- Inmobiliarias.
- Administración pública.
- Intermediación financiera.
- Comercio.
- Transporte.
- Empresariales.
- Comunicaciones.

Conclusiones y recomendaciones

La realización de estudios sobre pymes continúa siendo relevante, tal como se mencionó aportan considerablemente para la economía del país y es conveniente ir detallando en buena medida varios aspectos:

- Formalización de este tipo de empresas. No es dable hoy día mantener un comercio

informal, los beneficios que se ofrecen a partir de sociedades comerciales se convierten en una alternativa para la legalidad.

- La aproximación para la caracterización de las pymes deja abierta una puerta que bien puede ser aprovechada por investigadores para que amplíen en varios aspectos que aún no son desarrollados.
- Los impactos que trae consigo la supresión de algunos trámites innecesarios y la ley de generación y formalización de empleo pueden ser medibles y pueden ser relacionados con la creación de nuevas empresas.

Referencias

Cala, A. (2005, dic.). Situación y necesidades de la pequeña empresa. *Civilizar*, 9. Recuperado el 23 de septiembre del 2011, de http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar/revista9/SITUACION_NECESIDAD_PEQUENA_MEDIANA_EMPRESA.pdf.

Cárdenas, J. (2010). *Perfil del empresario de la Universidad Eafit a nivel nacional*. Recuperado el 16 de noviembre del 2011, de http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/item/3919.

Confecámaras (2011). Crecimiento empresarial en Colombia. Recuperado el 12 de noviembre del 2011, de <http://www.confecamaras.org.co/>.

Departamento Nacional de Planeación (DNP) (2011). *Micro, pequeñas y medianas empresas*. Recuperado el 10 de octubre del 2011, de <http://www.dnp.gov.co>.

Domínguez, J. (2010). Crecimiento empresarial en Colombia. Recuperado el 29 de octubre del 2011, de <http://siglodata.co/s/enero/20120112RP005.PDF>.

Elías Caro, J. (2008). El perfil del empresario del sector salud de Santa Marta (Colombia): 1990-2005. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*, 5 (1).

Ministerio de la Protección Social (2010). Balance Preliminar de la Política de Empleo 2002-2010. Recuperado el 12

de julio del 2011, de <http://www.minproteccionsocial.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/BALANCE%20PRELIMINAR%20DE%20LA%20POLÍTICA%20DE%20EMPLEO%202002%20-%202010.pdf>.

Molina, C. y Vergara, J. (2009). *Las pymes de la industria manufacturera en la ciudad de Cartagena: desarrollo tecnológico, sistemas de información, gestión organizacional y calidad del empleo*. Cartagena: Cámara de Comercio de Cartagena.

Plata, L. (2010). La participación de las pymes en el comercio nacional. Recuperado el 19 de octubre del 2011, de http://www.tormo.com.co/entrevista/82/Luis_Guillermo_Plata_Paez_Ministro_de_Comercio.html.

Portal de Businesscol, (2008). Negociemos con Colombia. Recuperado el 15 de septiembre del 2011, de [http://www.businesscol.com/Portal de businesscol.com](http://www.businesscol.com/Portal%20de%20businesscol.com).

Sánchez Rozo, Salgado Ortigón y Arévalo Pérez (2004). *Características del sector servicios en la región de Bogotá*. Bogotá: Cámara de Comercio de Bogotá, Dirección de Estudios e Investigaciones.

Szabo, A. (2003, mayo). The development of the sme sector in the various regions of the OSCE. UNECE. Recuperado el 24 de octubre del 2011, de <http://www.unece.org/indust/sme/osce-sme.htm>.