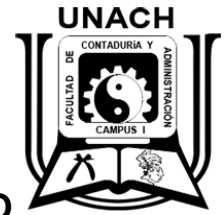




**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS I**



COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

**“Alternativas de financiamiento de
Compartamos Banco y su impacto en el
desarrollo empresarial de las microempresas de
servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas”**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRA EN FINANZAS**

PRESENTA:

Sandra Verónica Díaz Gallegos

DIRECTOR DE TESIS:

Dr. Hilario Laguna Caballero

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, junio 2018.



Universidad Autónoma de Chiapas
Facultad de Contaduría y Administración, C-I
Gestión 2016 - 2020

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
Junio 05 de 2018
Oficio No. D/CIP/TIP/0344/18

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN EMPASTADO
DE TESIS.**

LIC. SANDRA VERÓNICA DÍAZ GALLEGOS
CANDIDATA AL GRADO DE MAESTRA EN FINANZAS
PRESENTE.

Por este medio me permito informarle que se **AUTORIZA** la impresión de su tesis titulada **"ALTERNATIVAS DE FINANCIAMIENTO DE COMPARTAMOS BANCO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MICROEMPRESAS DE SERVICIOS EN TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS"**, toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha mayo 21 de 2018, suscrito por el Dr. Hilario Laguna Caballero, Director de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Investigación y Posgrado y de Evaluación Profesional para los egresados de la Universidad, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

ATENTAMENTE
"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"

DR. JULIO CESAR PÉREZ ZAMBRANO
COORDINADOR



C.c.p. Archivo



DEDICATORIA

Con amor a mi hijos

Braulio Rodrigo, Estephany Antonella y Diego Sebastián

Mi mundo, mi luna y mi pequeño sol, juntos complementan mi Galaxia, trayendo luz y alegría a mi existencia, son fuente inagotable de amor y sonrisas. Como testimonio de que el único límite está en la mente; recuerden siempre que querer es poder hacer. Para ustedes que son el motor de mi vida. Los amo infinitamente.

AGRADECIMIENTOS

A Dios

Por el regalo de la vida, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, permitiéndome alcanzar otra meta mas de mi preparación profesional.

A los Arcángeles de luz

Miguel, por su protección.

Rafael, por la salud.

Jofiel, por la sabiduría.

Uriel, por la abundancia.

Chamuel, por su amor divino.

Zadkiel, por la transmutación.

Gabriel, por su guía.

Dones necesarios para la culminación de este trabajo de investigación.

A mi mamá Sra. María Guadalupe Gallegos Gordillo

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, con tu perseverancia me diste las herramientas necesarias para salir adelante, gracias mamita por tu ejemplo, por tu amor ilimitado, por tu apoyo incondicional, pero principalmente por ser la guardiana de mi tesoro más preciado, esa seguridad de tus cuidados contribuyó en gran medida a que este proyecto se concretara. Te amo.

A mi papá Profr. Sergio Antonio Díaz Castillejos (qepd)

Hasta el cielo... con infinito amor.

A mi hermanita Luvia y a mi cuñada Alejandra

Por su paciencia, cariño y apoyo incondicional, antes y durante la realización de este proyecto, no hay palabras que expresen lo agradecida que estoy con ustedes. Las quiero mucho.

A mi sol

Por su motivación, inspiración y amor, tu compañía en este periodo ha sido fundamental.

Al Dr. Roger Velázquez Rodríguez

Por su disponibilidad y cariño en todo momento.

Al Ing. Manuel García Cáceres

Por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida, mil palabras no bastarían para agradecerle el amor, el apoyo y los consejos en los buenos tiempos y principalmente en los momentos más difíciles.

Al C.P. Jesús Alberto Zebadúa Sánchez

Por su paciencia y complicitad en el tiempo de la realización de este trabajo y por su amistad y aprecio de todos los días.

Al Dr. José Radamed Vidal Alegría

Por transmitir sus conocimientos, por su valiosa guía, por su paciencia y sus singulares palabras de aliento, que sin duda alguna fueron cruciales para la realización de este proyecto.

Al Dr. Julio César Pérez Zambrano

Por compartir sus conocimientos, por la oportunidad y por su amistad durante mi preparación profesional.

A mi director de tesis Dr. Hilario Laguna Caballero, a mis sinodales Dr. Julio Ismael Camacho Solís y Mtro. Roger Irán Gordillo Rodas

Por la confianza y por el tiempo dedicado a la revisión de este trabajo de Investigación.

A mis compañeros seminaristas Andrés, Hilda, Irving, Juan, Julio, Leidy, Lupita C., Lupita G., Roberto y Rocío

Porque gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final del trayecto, por alentarme y no permitir que me quedara en el camino y porque a pesar de las presiones, siempre hubo tiempo para sonreír; no cabe duda, que la unión hace la fuerza.

A la Universidad Autónoma de Chiapas, a la Facultad de Contaduría y Administración Campus I y a la Coordinación de Investigación y Posgrado

Por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

A todos... muchas gracias.

ÍNDICE GENERAL	PAG.
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO 1. PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	5
1.1 Planteamiento del problema de investigación	5
1.2 Determinación de los objetivos de investigación	12
1.3 Justificación de la investigación	13
1.4 Delimitación espacial y temporal de la investigación	14
CAPÍTULO 2. CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	15
2.1. Importancia del financiamiento en la empresa	15
2.1.1. Antecedentes del Sistema Financiero Mexicano	15
2.1.2. Conceptos básicos	19
2.1.3. Importancia del financiamiento	21
2.1.4. Objetivos principales	23
2.1.5. Tipología básica del financiamiento	24
2.1.5.1. Por su procedencia	25
2.1.5.2. Por su plazo de vencimiento	30
2.1.6. Fuentes de financiamiento	38
2.1.6.1. Aspectos generales	38
2.1.6.2. Del sector público	39
2.1.6.3. Del sector privado	40
2.2. ¿Cómo entender al desarrollo empresarial?	49
2.2.1. Concepto general	49
2.2.2. Importancia económica y social	50
2.2.3. Características del desarrollo empresarial en México	51
2.2.4. Fases del desarrollo empresarial	52
2.2.4.1. Desarrollo orientado al servicio	52
2.2.4.2. Desarrollo orientado al proceso	53
2.2.4.3. Desarrollo orientado a la planificación	53
2.2.5. Principales obstáculos	53
2.2.6. Instituciones que apoyan al desarrollo empresarial en México	56
CAPÍTULO 3. CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	62
3.1. Generalidades de las microempresas	62
3.1.1. Orígenes y evolución	63
3.1.2. Características principales	66
3.1.3. Importancia en el entorno económico	68
3.1.4. Criterios de clasificación de las Mipymes	70
3.2. La microempresa de servicios	74
3.2.1. ¿Qué es una empresa de servicios?	74

3.2.2. Características generales de un servicio	75
3.2.3. Dificultades que enfrenta una microempresa de servicios	77
3.3. Caracterización de Compartamos Banco	82
3.3.1. Antecedentes históricos	82
3.3.2. Productos y servicios que ofrece	86
3.3.3. Estructura orgánica general	90
3.3.4. Su cobertura a nivel nacional	91
CAPÍTULO 4. ABORDAJE METODOLÓGICO DEL OBJETO DE ESTUDIO	92
4.1. Definición del tipo de investigación	92
4.2. Formulación de la hipótesis de investigación	93
4.3. Selección del universo y delimitación de la muestra	98
4.4. Selección de los instrumentos de investigación	100
CAPÍTULO 5. RESULTADOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN	105
5.1. Procesamiento de resultados	105
5.1.1. Tabulación estadística	105
5.1.2. Representación gráfica	105
5.2. Análisis e interpretación de resultados	118
CONCLUSIONES GENERALES	
FUENTES CONSULTA	

INTRODUCCIÓN

Históricamente, las micro y pequeñas empresas han sido percibidas por las instituciones financieras como agentes de alto riesgo, dado que en su mayoría no cuentan con planes de negocios, estimaciones adecuadas de crecimiento, suficiente infraestructura, fortalezas patrimoniales y en algunos casos carecen de formalidad. Por ello, el sistema financiero, principalmente el bancario, no las considera sujetos de crédito, y en otros casos les otorga el financiamiento pero con una tasa de interés muy alta, y al ser éste una fuente importante de recursos, que si es manejado de manera adecuada, puede ser el motor que empuje a las microempresas para alcanzar el desarrollo empresarial.

La presente investigación que aborda el tema sobre las alternativas de financiamiento de Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial de las microempresas de servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, surgió debido a la observación realizada al entorno con la intención de realizar un análisis sobre las diferentes alternativas de financiamientos existentes y disponibles para las microempresas del sector servicios ubicadas en la capital chiapaneca; así mismo, tener conocimiento acerca de la situación que enfrentan respecto al acceso al financiamiento de la banca comercial y servir a dichas empresas como fuente de información a fin de que puedan aprovechar la opción que mejor les convenga de acuerdo a sus necesidades.

La investigación se ha dividido en cinco capítulos medulares donde se da a conocer la situación actual de las microempresas, el conjunto de problemas que enfrenta en virtud de su tamaño y que obstaculiza su crecimiento. Esto va desde el limitado acceso al financiamiento, limitados niveles de innovación y bajos niveles de capacitación hasta la dificultad para desarrollar proyectos que sean competitivos, esto significa que el limitado acceso al financiamiento es solo uno de los problemas que enfrentan las empresas.

En el primer capítulo que se refiere a la problematización del objeto de estudio se da a conocer el planteamiento del problema de investigación, además se realiza la determinación de los objetivos que se desean alcanzar, la justificación de la investigación, así como la delimitación espacial y temporal de la investigación; todos estos elementos componen la problematización del objeto de estudio el cual ayuda como base para desarrollar el tema de investigación.

El segundo capítulo comprende la conceptualización del objeto de estudio también conocido como marco teórico, con el cual se hace referencia a las categorías en función de las variables de investigación, es este capítulo se revisa la documentación, se hace el análisis y recopilación de la información que sustenta desde un enfoque teórico a la investigación. Este capítulo abarca una serie de categorías relacionadas con la importancia del financiamiento en la empresa, las

diferentes fuentes de financiamiento, así como las características del desarrollo empresarial.

En el tercer capítulo se trabaja la contextualización del objeto de estudio el cual abarca una serie de categorías relacionadas con las generalidades de las microempresas, características y dificultades de la microempresa de servicios y la caracterización de Compartamos Banco.

El cuarto capítulo se precisa el abordaje metodológico del objeto de estudio, como primer aspecto se realiza la definición del alcance de la investigación, como segundo aspecto la formulación de la hipótesis de investigación, como tercer aspecto la selección del universo y la delimitación de la muestra, y como cuarto aspecto la selección de los instrumentos de investigación, que para el caso de esta investigación se aplicaron cuestionarios y entrevistas lo que permitió obtener información relevante y fidedigna (digna de fe y crédito), para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.

En el quinto y último capítulo contiene los resultados generales de la investigación, como primer aspecto se realiza el procesamiento de resultados, la tabulación estadística y representación gráfica de los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de investigación; como segundo aspecto el análisis e interpretación de resultados, lo que permitirá establecer conclusiones y de esta manera comprobar la hipótesis propuesta.

CAPÍTULO 1. PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.

Este capítulo está integrado por el planteamiento del problema, la determinación de los objetivos, la justificación, la delimitación espacial y temporal de la investigación; todos estos elementos componen la problematización del objeto de estudio el cual ayuda como base para desarrollar el tema de investigación.

1.1. Planteamiento del problema de investigación.

Se conoce como financiamiento al mecanismo por medio del cual se aporta dinero o se concede un crédito a una persona, empresa u organización para que éste lleve a cabo un proyecto, adquiera bienes o servicios, cubra los gastos de una actividad u obra, o cumpla compromisos con sus proveedores. Es un motor importante para el desarrollo de la economía, pues permite que las empresas puedan acceder a los recursos para llevar a cabo sus actividades, planificar su futuro o expandirse.

En el Diccionario de Administración y Finanzas de Oceáno/Centrum se describe que el financiamiento, es el aprovisionamiento de dinero cuándo y dónde se requiere, puede ser a corto plazo (por lo regular hasta un año), a mediano plazo (más de uno y hasta 5 años) y de largo plazo (más de 5 años).

Zorrilla (2008), refiere al financiamiento como la forma de obtener dinero, ya sea de modo interno o externo, que la empresa emplea en sus áreas de mayor requerimiento. Siendo el dinero el instrumento o medio utilizado para el intercambio de bienes y servicios con el cual son posibles las transacciones de las microempresas.

En el ámbito económico, el término financiamiento sirve para referirse a un conjunto de medios monetarios o de crédito, destinados por lo general para la apertura de un negocio o para el cumplimiento de algún proyecto, ya sea a nivel personal u organizacional. Es importante acotar que la manera más común de obtener financiamiento es a través de un préstamo.

Según Ortega (2008), las fuentes de financiamiento son el conjunto de recursos económicos propios y ajenos de la empresa, que utiliza en determinado momento con el fin de desarrollar actividades que le permitan cumplir sus objetivos y pueden ser internas o externas a la empresa.

Dentro de las fuentes de financiamiento internas sobresalen las aportaciones de los socios (capital social), utilidades reinvertidas, incremento de pasivos acumulados, ya que muchos servicios se pagan con posterioridad a su presentación y permiten acumular recursos (intereses y dividendos, sueldos, salarios, rentas y servicios públicos, impuestos, pensiones y primas de antigüedad).

Las fuentes externas se clasifican en el pasivo de la empresa y son fondos exigibles según su duración en el corto, mediano o largo plazo. Entre ellas destacan: los diferentes tipos de créditos (comercial, bancario, particular, privado, público, colectivo), préstamos (directos, de avío, prendarios) e instrumentos del mercado bursátil.

Por lo tanto, el financiamiento es el abastecimiento y uso eficiente del recurso monetario que se emplean en la realización de un proyecto o en el funcionamiento de una empresa, la importancia de éste, radica en la capitalización que pueden obtener las microempresas, que de estar bien manejado, permite la subsistencia, crecimiento y el desarrollo empresarial.

A propósito del desarrollo empresarial, este término es muy popular entre las empresas y emprendedores. Si bien todos la utilizan, hay quienes no saben de qué se trata o desconocen el concepto. Lo cierto es que esto hace referencia al medio o forma que una empresa y su personal logra habilidades o destrezas para optimizar todos los recursos de la compañía, la innovación de productos y demás procesos para que la empresa crezca. Es una estrategia en el cual la empresa trabaja el fortalecimiento de habilidades, destrezas y capacitaciones, abarca desde la incubación de la idea, el desarrollo de la misma y su final nacimiento, convirtiendo a la idea en una empresa de éxito (CLN¹, 2018).

El desarrollo empresarial, tiene como objetivo crear un futuro productivo para la empresa, para esto se realizan técnicas como promoción, seguimiento, control y evaluación de las distintas políticas empresariales.

Las empresas, al igual que cualquier organismo vivo, pasan por distintas fases de desarrollo, aunque cada una es un caso por sí misma y la duración de cada etapa es variable, según el TNE²(2018) se pueden distinguir 5 fases básicas:

- Generación. En esta fase, el negocio parte de una idea, se establece el giro, se desarrolla el plan de negocios, se buscan los financiamientos, se estructura el primer cuerpo de trabajo, tiene una duración indefinida. En esta fase no existen ganancias netas iniciales, parte del capital es para la inversión, se centra en el desarrollo de productos y estrategias.
- Nacimiento. En esta fase la innovación es el momento máximo, la estructura es pequeña e informal, métodos de información centralizados, se buscan nichos de mercado, inicialmente genera pérdidas, tiene una duración de 1 a 2 años, en esta etapa $\frac{3}{4}$ partes de las empresas no

¹Corporativo López Navarro Consultoría (CLN)
<http://clnconsultoria.com/todo-acerca-del-desarrollo-empresarial/> 03/02/2018.

² Revista digital denominada Tecnología, Negocios y Estrategia (TNE)
<http://circulotne.com/paso-a-paso-fases-para-el-desarrollo-empresarial.html> 03/02/2018.

sobreviven. En esta fase las ventas son bajas, los precios altos, realiza actividades de distribución selectiva, las utilidades son negativas o bajas, esta etapa es arriesgada y costosa.

- Crecimiento y aceleración. En esta fase hay una clara ventaja competitiva, cuenta con cartera de clientes satisfechos, deuda asumible y costos controlados, busca la expansión hacia nuevos mercados, desarrollo de nuevos productos o servicios, se amplía la estructura, solo una decima parte de las empresas sobreviven a esta fase, tiene una duración de 3 a 6 años. En esta etapa las ventas suben, se logra preferencia, la distribución pasa a ser intensiva, las utilidades aumentan.
- Madurez. En esta fase, se alcanza el tamaño óptimo, se desarrollan estrategias de previsión, el objetivo es alcanzar la deficiencia, mayor valor al producto, la estructura es más compleja, esta etapa es a partir del sexto año. En este periodo es momento de fusionarse, innovar o rediseñar, existe fuerte promoción, la distribución es mas intensiva, presenta retos en la Dirección, los productos están en su época de madurez.
 - ◆ Declive. Esta es una fase no se da en todos los casos, pero se determina cuando hay baja en las ventas, se producen recortes en productos y servicios, existe disminución en las utilidades, se da por falta de adaptación al mercado, poca innovación y estructura excesivamente burocrática.
- Renacimiento. En esta fase la reinversión e innovación, se crean divisiones, filiales y alianzas, existe descentralización de decisiones. En esta etapa se estabilizan los precios, la promoción se reduce al mínimo, la distribución es selectiva, existe baja en utilidades y retos de cambio generacional.

Para todas las empresas, el financiamiento es una herramienta muy importante pues en muchos de los casos éste suele ser el motor de la misma. Las mejores condiciones de acceso al financiamiento de las empresas se pueden traducir, entre otras cosas, en aumentos de productividad, en incrementos de la innovación tecnológica y en una mayor probabilidad de entrar y sobrevivir en los mercados internacionales. Quienes no utilizan financiamiento crecen a ritmos más lentos o a veces ni siquiera crecen y dejan pasar oportunidades. Es el respaldo que necesita toda empresa sin importar el tamaño para el desarrollo empresarial (HSBC³, 2018).

³ El HSBC México, S.A., es una Institución de Banca Múltiple, del Grupo Financiero HSBC (<http://www.empresas.hsbc.com.mx/es-mx/mx/article/importancia-del-financiamiento-para-empresas-en-crecimiento>. 03/02/2018

De todas las actividades de una microempresa, la de reunir el capital es una de las más importantes. Una forma de conseguir ese recurso es con financiamiento, en la cual se brinda la posibilidad a la microempresa, de mantener una economía estable y eficiente; es así pues que con la ayuda del financiamiento de estos recursos las microempresas pueden mantener y hacer crecer el negocio, esto trae como consecuencia, operar rentablemente o impulsar sus proyectos de crecimiento y desarrollo empresarial y otorgar un mayor aporte al sector económico en el cual participan.

En Tuxtla Gutiérrez, las microempresas suelen recurrir en primera instancia a los ahorros personales, después al financiamiento por parte de parientes y amigos, ya que en muchas ocasiones éstos son sin cobro de comisiones o intereses, pero según las necesidades de la microempresa pueden recurrir a diversas fuentes de financiamiento para su crecimiento o subsistencia, normalmente se piensa en la obtención de un crédito bancario.

Para muchas microempresas se servicios en Tuxtla Gutiérrez, es difícil acceder al financiamiento privado dado que tienen que cumplir con una larga lista de requisitos que son difíciles de cumplir y por consiguiente la obtención del financiamiento es casi nula, esto debido a que gran parte de las microempresas carecen de formalidad y no tienen como comprobar lo ingresos que perciben; por otro lado, el acceso al financiamiento mediante instituciones gubernamentales representan dificultades debido a que no se encuentran disponibles los recursos en todo momento y tienen que esperar a convocatorias emitidas por las mismas instituciones; estas dificultades son las que orillan a los microempresarios a buscar otras alternativas de financiamiento como son los microcréditos de Compartamos Banco.

En este sentido, Compartamos Banco es una institución financiera, es una de las 8 empresas del Grupo Genera⁴ que ofrece servicios financieros (crédito, seguro, ahorro, medios de pago y remesa) apoyando a emprendedores y otorgando beneficios a microempresarios. Se especializa en las micro finanzas y se enfoca en públicos populares a los cuales les ha sido excluido del acceso a créditos bancarios, haciéndolos sujetos a crédito para que puedan emprender o hacer crecer sus propios negocios, sin embargo, esta entidad financiera ha volcado gran parte de su atención a las mujeres, con alternativas de financiación para progresar en la sociedad.

⁴ GENERA, S.A.B. de C.V. Grupo líder de la inclusión financiera en el segmento sub-atendido con presencia en México, Perú y Guatemala, la conforman 8 empresas de servicios financieros como son Compartamos Banco, Compartamos, Compartamos Financiera, Yastás, Aterna, Invermex, Finlap y Fundación Genera.
<https://www.genera.com.mx/wps/portal/genera/quienessomos/nosotros/> 03/02/2018.

Las alternativas actuales de créditos para microempresas de la institución financiera Compartamos Banco son las siguientes:

- Tu crédito mujer. Microcrédito pensado para aquellas mujeres que realizan alguna actividad económica o cuentan con un negocio que forman parte de un grupo de mínimo de 10 personas y que requieren financiamiento a corto plazo para capital de trabajo o inversión. El banco otorga desde \$4,000 hasta \$60,000, con plazos de 16 semanas u 8 bisemanas. La frecuencia de pago puede ser: Semanal y Bisemanal (durante 4 meses). Con la posibilidad de renovación al instante, no hay comisión por apertura, administración ni atraso.
- Tu crédito adicional mujer, está dirigido a mujeres que tengan activo un crédito mujer, de esta manera, podrán contar con un préstamo adicional en los casos que se presenten oportunidades de negocios. Los montos de Tu crédito adicional mujer son desde \$4,000 hasta \$7,000 y los plazos son de 4 y 5 meses.
- Tu crédito crece y mejora mujer, está dirigido a mujeres que tengan activo un crédito mujer, ésta es una oferta para hacer crecer el negocio y/o realizar mejoras a la vivienda, el monto mínimo es de \$8,000 hasta un máximo de \$30,000 en plazos que van desde los 6 hasta los 24 meses. Este crédito tiene una frecuencia de pago bisemanal o tetrasemanal. Para tener acceso a este tipo de crédito hay que tener un aval dentro del grupo y tener al menos un ciclo terminado.
- Tu crédito individual. Préstamo personal para la adquisición de equipos o mercancías o ampliar el negocio. Este producto está dirigido a hombres y mujeres que necesiten recursos para mejorar, ampliar o remodelar su lugar de trabajo. Un crédito para personas que tienen un negocio establecido con 1 año de antigüedad y cuentan con aval. El Crédito Individual está dirigido tanto a hombre como mujer. De garantía personal y/o prendaria presta desde \$12,000 hasta \$100,000 en plazos que van desde 6 hasta 24 meses. La frecuencia de pago puede ser bisemanal o mensual.
- El crédito comerciante. Está dirigido a personas integradas en un grupo formado de 7 a 20 personas, que requieren financiamiento a corto plazo para capital de trabajo y/o inversión en su negocio, que cuentan con un negocio o desean emprender uno propio. La frecuencia de pago es bisemanal de 5 a 8 meses para pagar y los montos van desde \$6,000 hasta \$60,000.
- Tu crédito adicional comerciante, está dirigido a hombres y mujeres que tengan activo un crédito comerciante, de esta manera, podrán contar con

un préstamo adicional en los casos que se presenten oportunidades de negocios. Los montos de Tu crédito adicional comerciante son desde \$4,000 hasta \$7,000 y los plazos son de 4 y 5 meses. Para tener acceso a este tipo de crédito hay que tener un aval dentro del grupo y tener al menos un ciclo terminado.

- Tu crédito comerciante crece y mejora, está dirigido a hombres y mujeres que tengan activo un crédito mujer ó crédito comerciante, ésta es una oferta para surtir el negocio, realizar mejoras a la vivienda o hacer frente a lo inesperado, el monto mínimo es de \$8,000 hasta un máximo de \$30,000 en plazos que van desde los 6 hasta los 24 meses. Este crédito tiene una frecuencia de pago bisemanal o tetrasemanal. Para tener acceso a este tipo de crédito hay que tener un aval dentro del grupo y tener al menos un ciclo terminado.

Según Acala (2011), las microempresas de servicios en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas suelen ser familiares, por lo cual tienen características propias y la toma de decisiones debe tener en cuenta la opinión y conducta del fundador, así como los de la familia, de este modo, el tipo de administración que éstas suelen tener es de manera empírica, y los conocimientos de la misma se van dando a través del tiempo a prueba y error, motivo por el cual no pueden tener un desarrollo constante.

El desarrollo empresarial de la microempresa de servicios en Tuxtla Gutiérrez, consta de tres etapas:

Primera etapa: Desarrollo orientado al servicio.

En los primeros momentos de la microempresa de servicios, la estructura de organización es simple. Esta etapa, habitualmente, se caracteriza por una atractiva mezcla de confusión y alborozo. Los sistemas y la planificación no existen; no hay especialización. Todas las decisiones claves corren por cuenta de un único individuo. Durante esta fase, también se sienten culpable de poner en riesgo la seguridad de su familia. La mayoría de los empleados disfrutan con la excitación y el desafío de esta primera fase.

Segunda etapa: Desarrollo orientado al proceso.

Cuando se inicia la segunda etapa del crecimiento, por lo general la microempresa ya ha logrado estabilidad comercial y equilibrio financiero. Las relaciones con los proveedores están firmemente consolidadas, el crecimiento de las ventas y ganancias se habrá estabilizado. El propósito sigue firmemente aferrado a la iniciativa en la toma de decisiones, sin ceder ningún control efectivo. También puede haberse introducido algunos controles y métodos de organización a fin de mejorar la eficiencia de la compañía para llevar a cabo procesos básicos. A

medida que la microempresa continúa creciendo se vuelve más compleja. Este es el momento crucial en el cual la microempresa a menudo tiende a meterse en problemas. Es necesario decir que la empresa se organizará con vistas al desarrollo y formular las bases para entrar en la tercera fase de la planificación.

Tercera etapa: Desarrollo orientado a la planificación.

Este es un periodo de integración, el personal, los sistemas y los procesos operan juntos y ya no enfrentados entre sí; los gerentes se apoyan mutuamente; se crea un equipo de gerencia; y se comienza a tomar forma una cultura empresarial sobre bases sólidas y duraderas. Una vez que el propietario descubra que el manejo de la microempresa llega naturalmente, ya no será manejado por los acontecimientos.

Para que las microempresas de servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, puedan maximizar los beneficios del financiamiento, deben hacer un lado el confort del empirismo y tratar de formalizar la administración, de esta manera buscar el financiamiento únicamente si es necesario y una vez identificado en que se habrá de invertir el recurso hacer un análisis exhaustivo comparando cual de las alternativas de Compartamos Banco es la que otorga mayores beneficios.

Las preguntas utilizadas para el planteamiento del problema de investigación, son las siguientes:

¿Qué es el financiamiento?

¿Cuáles son los tipos de financiamiento?

¿Cuál es la importancia del financiamiento?

¿Qué es desarrollo empresarial?

¿Cuáles son los objetivos del desarrollo empresarial?

¿Cuáles son las fases del desarrollo empresarial?

¿De qué manera influye el financiamiento en el desarrollo empresarial?

¿De qué manera repercute el financiamiento de una la microempresa de servicios en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas en el desarrollo empresarial?

¿Por qué el financiamiento a través de Compartamos Banco es una opción para el desarrollo empresarial de la microempresa de servicios en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas?

¿Qué opciones de financiamiento tiene Compartamos Banco?

¿Cómo es el desarrollo empresarial de las microempresa de servicios en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas?

¿Cuáles son las etapas del desarrollo empresarial la microempresa de servicios en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas?

¿Qué efectos tiene el financiamiento a través de Compartamos Banco en el desarrollo empresarial de una microempresa de servicios en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas?

1.2. Determinación de los objetivos de investigación.

Los objetivos que se trabajan en la presente investigación son de dos tipos mismos que a continuación se señalan tomando en cuenta tanto el tema como las preguntas de investigación.

Objetivo general

Analizar las alternativas de financiamiento que ofrece Compartamos Banco como opciones que contribuyan al desarrollo económico empresarial de las microempresas de servicios en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Objetivos específicos

- Definir qué es el financiamiento, los tipos de financiamiento y cuál es su importancia para destacar los principales elementos que lo conforman.
- Describir en qué consiste el desarrollo empresarial, los objetivos que persigue y las fases que lo conforman para conocer cómo se comportan dentro de la empresa.
- Analizar la manera en que influye el financiamiento en el desarrollo empresarial de tal forma que sean dos elementos que se complementan.
- Describir de qué manera repercute el financiamiento en la microempresa de servicios en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas en el desarrollo empresarial de la misma.
- Identificar por qué el financiamiento a través de Compartamos Banco es una alternativa idónea para el desarrollo empresarial de las microempresas de servicios en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
- Describir las diferentes alternativas de financiamiento que tiene Compartamos Banco para elegir la más viable para las microempresas de servicios en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
- Definir como es el desarrollo empresarial y las etapas del mismo de la microempresa de servicios en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas e identificar el estatus en que se encuentra.

- Determinar los efectos que tiene el financiamiento a través de Compartamos Banco en las microempresas de servicios en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas para alcanzar el óptimo desarrollo empresarial.

1.3. Justificación de la Investigación

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), la justificación se realiza tomando en cuenta los criterios para evaluar la importancia potencial de una investigación, mismos que son conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y utilidad metodológica, para lo cual a continuación se explica cada uno de estos criterios.

La presente investigación orientada a revisar las alternativas de financiamiento de Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial de las microempresas de servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, en primer lugar es conveniente e importante dado que una de las principales preocupaciones que tienen los microempresarios, son las dificultades que pueden tener para acceder al financiamiento que les permitan desarrollarse y consolidarse; las fuentes de financiamiento que existen en México son muchas, tanto en el sector público como privado; sin embargo, cada una de ellas requiere de ciertos requisitos que puede complicar la obtención del financiamiento; aunado a esto, muchas microempresas no llevan a cabo estrategias financieras, o las utilizadas no son las correctas y esto hace que se cometan errores que pueden determinar el éxito o el fracaso de las mismas.

En otros casos, las microempresas no le dan la importancia al tema de las finanzas y lo toman como algo secundario, sin darse cuenta que todo gira alrededor de ello, debiendo aplicar estrategias para optimizar los recursos financieros que permita el desarrollo empresarial de la microempresa de servicios de la entidad.

Además de ser conveniente la medida que se identifiquen los problemas en los que inciden en las microempresas en su acceso al financiamiento, se busca analizar su forma de organización financiera con relación al aprovechamiento de los recursos que obtienen, con la finalidad de contribuir en el desarrollo empresarial, los resultados de esta investigación, es en beneficio de los microempresarios de servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, ya que les permitirá ampliar sus conocimientos sobre todos los servicios que ofrece Compartamos Banco, mostrando todas las alternativas de financiamiento a las que pueden acceder sin tanto trámite ni tantos requisitos, así como las optimización de los recursos, lo que permitirá el desarrollo empresarial dentro de las microempresas.

La relevancia social de la presente investigación, está enfocada a las microempresas de servicios existentes en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, ya que dicho

sector es al que más se le dificulta acceder a las fuentes de financiamiento privado debido a todos los requisitos que tienen que cumplir, y que la gran mayoría no los cubre.

Las implicaciones prácticas de la presente investigación, proporciona información sobre las variables de referencia, que son de gran apoyo para resolver problemas y dudas sobre las alternativas de financiamiento que ofrece Compartamos Banco ya que haciendo buen uso de los recursos, contribuye grandemente al desarrollo empresarial de las microempresas de servicios, que debido al tamaño, las microempresas no cuentan con los recursos financieros suficientes, lo que puede ocasionar que al tratar de obtenerlos puedan tomar decisiones inadecuadas. Por ello se sugieren diversas alternativas de financiamiento con miras en lograr el desarrollo empresarial. Al lograr desarrollar a las microempresas de servicios, incrementando sus oportunidades de negocio mediante el financiamiento a través de Compartamos Banco, para inversión en infraestructura, estas adquieren relevancia social de primer orden.

El valor teórico de la presente investigación será en beneficio de los microempresarios de servicios de la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, que en su mayoría no tienen conocimiento sobre las alternativas de financiamiento que ofrece Compartamos Banco, y la optimización de los recursos financieros que le permita mantenerse en una posición sólida y alcanzar el desarrollo empresarial, que reforzado con las diversas aportaciones literarias como conceptos relacionados con el tema, teorías y estrategias, de igual forma se identifica de manera más amplia el comportamiento de las variables aplicadas a las microempresas de servicios en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

La utilidad metodológica que aporta la investigación realizada es que los microempresarios interesados puedan tener la información suficiente para elegir entre varias alternativas de financiamiento que ofrece Compartamos Banco, la opción que más se adapte a las necesidades propias de la microempresa de servicios y poder de reactivar el desarrollo de la economía empresarial de las microempresas de servicios en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

1.4. Delimitación espacial y temporal de la investigación.

Respecto a la delimitación espacial, cabe señalar que el objeto de estudio de la presente investigación está enfocada a analizar las alternativas de financiamiento de Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial de la microempresa de servicios en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. En relación con la delimitación temporal esta investigación toma el periodo de observación del comportamiento de las variables el tiempo comprendido entre el mes de enero y marzo de 2018.

CAPÍTULO 2. CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.

En este segundo capítulo abarca la conceptualización del objeto de estudio el cual implica una serie de categorías relacionadas con la importancia del financiamiento en la empresa, las diferentes fuentes de financiamiento, así como las características del desarrollo empresarial.

2.1. Importancia del financiamiento en la empresa

El análisis de empresas pequeñas ha cobrado un auge renovado durante las últimas décadas, en particular en países en desarrollo, debido a su alta participación en la estructura empresarial y de empleo, y a que se constituyen en manifestaciones vivas del potencial empresarial de las regiones. En consecuencia, estos negocios pueden ser una vía de mercado para la superación de la pobreza y el fortalecimiento de la estructura empresarial, aunque sus actividades se ven limitadas por varios factores: acceso desfavorable a mercados, competencia y restricciones tecnológicas y de capital humano. No obstante, uno de los obstáculos principales es obtener financiamiento que provea el capital inicial para el establecimiento de la empresa y la realización de proyectos, que le impriman una dinámica de crecimiento posterior a la puesta en marcha. De ello se deriva la importancia de mercados financieros eficientes, para la canalización de créditos a negocios que le sirvan de palanca al desarrollo empresarial.

2.1.1. Antecedentes del Sistema Financiero Mexicano

Ocaranza (2015) señala que desde mediados del siglo XIX el Sistema Financiero dio sus primeros pasos. Pasó por momentos de tensión, como la Revolución Mexicana. Incluso de confusión durante el surgimiento de los grupos financieros, ante la falta de leyes que los regulara. Gracias a este Sistema, que la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) define como el conjunto orgánico de instituciones que generan, captan, administran, orientan y dirigen el ahorro y la inversión en el contexto político-económico que brinda nuestro país, hoy podemos hacer una transacción en línea, comprar productos que cotizan en el mercado bursátil o retirar dinero de un banco.

Está integrado por entidades normativas y reguladoras, como la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Banco de México (Banxico) o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef); operativas, entre las que están los intermediarios y grupos financieros; y las de apoyo, como la Academia Mexicana de Derecho Financiero Bursátil o las Calificadoras de Valores. Pero...¿cómo llegó a ser lo que conocemos hoy en día?:

Línea del tiempo

- 1864: Inicia la banca en México con el establecimiento en la Ciudad de México de la sucursal del banco británico *The Bank of London, México and South América*.
- 1881: Fundación del Banco Nacional Mexicano con capital del Banco Franco Egipcio con sede en París.
- 1888: Ya había bancos en Yucatán, Chihuahua y la Ciudad de México.
- 1894: Nace la Bolsa Nacional, con sede en la calle de Plateros No.9, actual calle de Madero.
- 1895: Nace la Bolsa de México. Corredores capitaneados por Francisco A. Llerena y Luis G. Necochea fundaron la sociedad con ese nombre. Se inaugura la Bolsa de México.
- 1896: La bolsa contaba con tres emisoras públicas y ocho privadas.
- 1897: Se promulga la Ley de Instituciones de Crédito con tres modelos bancarios: bancos de emisión con la facultad de emitir billetes, bancos hipotecarios y bancos refaccionarios. Hasta antes de la Revolución había 24 bancos de emisión, dos hipotecarios y cinco refaccionarios.
- 1913-1915: Victoriano Huerta impone préstamos a los bancos. En ese periodo los bancos otorgaron créditos a su gobierno por casi 64 millones de pesos.
- 1917-1920: Venustiano Carranza ordena la liquidación de los bancos y comienza a incautar sus reservas metálicas. Antes de acabar con el proceso es asesinado.
- 1917: En el artículo 28 de la Constitución se promulga que en México la facultad de emitir billetes es exclusiva para un Banco único de Emisión, que quedaría bajo el control del Gobierno. Cimientos para el Banco de México.

Antes y después del Banco de México

- 1925: Se funda el Banco de México.
- 1926-1932: Una nueva ley bancaria crea la figura de la institución nacional de crédito, que sería la banca de desarrollo. Banobras y Nacional Financiera, son algunas de las instituciones nacionales de crédito.
- 1933: Se aprueban los estatutos de la Bolsa de Valores de México S.A.

- 1945: De 36 sociedades financieras en 1941 se pasa a 84 en 1945, debido a la facilidad para manejar estas instituciones, captar fondos y traspasarlas entre bancos.
- 1950's: Empezó el modelo de Banca Universal, es decir, agrupación financiera. Un banco de depósito podía agrupar como filiales a una financiera, una hipotecaria, un departamento de ahorro y un departamento de fideicomiso.
- 1970: Se reconoce legalmente la figura de los grupos financieros en México.
- 1974: Se reconoce la existencia de 15 grupos financieros. El Banco Nacional de México, Banco de Londres, Banco Comercial Mexicano, Banco del País, Banco de Industria y Comercio y Banco Internacional.
- El siguiente año marcaría un cambio profundo en el Sistema Financiero Mexicano, que lo pondría a competir en las ligas internacionales financieras.
- Después de 1974, cuando la Ley del Mercado de Valores permite la creación de las Casas de Bolsa, México entra a la modernidad de los sistemas financieros.
- 1975: Se consolida la Bolsa Mexicana de Valores e incorpora a las bolsas de Guadalajara y Monterrey.
- 1977-1978: Conformación de Bancos Múltiples, que se definió como una sociedad autorizada para ejercer operaciones de depósito, ahorro, intermediación financiera e hipotecaria y operaciones de fideicomiso. Grandes instituciones se constituyen como banco múltiple: Comermex, Banamex, Internacional, Atlántico, Serfín y Bancomer.
- 1980: Se crean primeros cinco bancos múltiples: Multibanco Mercantil de México, Banpacífico, Banca Promex, Banco de Crédito y Servicios y Unibanco.
- 1982: José López Portillo expropia la banca privada para detener ganancias excesivas en la prestación de un servicio público concesionado y frenar intereses monopólicos con dinero aportado por el público. Quedaron exentas entidades extranjeras como Citibank y las que ya eran del gobierno, además del sector laboral con el Banco Obrero.
- 1983-1985: Se indemnizó a los accionistas de las 49 instituciones que habían sido expropiadas. Miguel de la Madrid acordó la conformación de una banca mixta, con 30% de acciones en manos de inversionistas

privados. Nacen 19 instituciones: seis de cobertura nacional, siete multiregionales y seis regionales.

- 1982-1988: El ahorro financiero pasó de representar 32% del PIB en 1982 a 40% en 1988.
- 1988-1994: Privatización de la banca comercial entre 1989 y 1990 con Carlos Salinas. Se permitía la participación de agentes privados en la prestación del servicio de banca y crédito.
- 1990: La Bolsa Mexicana de Valores tiene nueva sede en Paseo de la Reforma.
- 1992: La Secretaría de Hacienda abrió la oportunidad para que se establecieran en México nuevos bancos múltiples. Se abren, al menos, 19 nuevas instituciones privadas.
- 1994: Crisis financiera con la devaluación de diciembre.
- 1995: La Bolsa adquiere el sistema electrónico BMV-Sentra Títulos de Deuda.
- 1996: Se introduce el sistema BMV-SENTRA Capitales para operar posturas y concertar compra y venta de capitales.
- 1998: Arrancan servicios de integración financiera, como MexDer y Asigna. Inicia también Bursatec.

Hacia la modernidad

- 1999: El mercado se vuelve electrónico, se acaban las operaciones de viva voz.
- 2001: Citigroup es la primera empresa extranjera en listarse a la Bolsa Mexicana de Valores.
- 2005: Lanzamiento de SIBOLSA, una plataforma tecnológica para el inversionista final. Este año las Siefors entran al mercado accionario de la BMV.
- 2011: Lanzamiento del IPC Sustentable.
- 2014: Entrada de la BMV al Mercado Integrado Latinoamericano, MILA, en el que participan las bolsas de Perú, Colombia y Chile.

El futuro ya llegó

Hoy, los retos más importantes que enfrenta son: la era digital, la personalización y la innovación, causados por la población joven y nativa digital, que pronto será cliente de los bancos tradicionales.

Oliver Ambía, Director del Departamento de Finanzas del Tecnológico de Monterrey, Campus Santa Fe, considera que en los próximos años los competidores de los bancos mexicanos no van a ser otros bancos, sino plataformas de sitios en internet como Facebook, Google o Apple.

2.1.2. Conceptos básicos

De todas las actividades de un negocio, la de reunir el capital es de las más importantes. La forma de conseguir ese capital, es a lo que se llama financiamiento. A través de los financiamientos, se le brinda la posibilidad a las empresas, de mantener una economía estable y eficiente, así como también de seguir sus actividades comerciales; esto trae como consecuencia, otorgar un mayor aporte al sector económico al cual participan (López, 2014).

Para Kong y Moreno (2014), el financiamiento es un concepto que cada vez toma mayor apogeo y que ha sido ampliamente analizado, pero básicamente destaca en una sola idea, que consiste en abastecerse de recursos financieros, de cualquier forma, permitiéndole al pequeño empresario conseguir el capital necesario para llevar a cabo sus operaciones y así mejorar la situación de su negocio.

Según el INADEM⁵, el financiamiento es una herramienta que toda pequeña y mediana empresa debe tomar en cuenta, ya que a través de éste un emprendedor puede echar a andar un proyecto o en caso de contar con él, iniciar con su expansión.

En el Diccionario Enciclopédico DANAE se describe que el financiamiento es la acción de procurar a una empresa, a un organismo público o semipúblico el capital necesario para su creación o funcionamiento. Las empresas privadas o públicas pueden apelar a la autofinanciación, al aumento de capital o al empréstito; los organismos semipúblicos son financiados por subvenciones, cotizaciones a tasas parafiscales; los organismos públicos recurren al impuesto, a la tasa o al empréstito.

Según el diccionario Definición ABC⁶, el término de financiamiento es el conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio, es decir que el financiamiento es la contribución de dinero, aporte monetario que una persona física o una empresa efectúan y que se

⁵ El Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM), es un organismo público creado para fomentar y apoyar a los emprendedores y a las micro, pequeñas y medianas empresas.

https://www.inadem.gob.mx/formas_de_obtener_financiamiento_en_mexico.html, 23/09/2014

⁶ Definición ABC, tu diccionario en línea hecho fácil. Definición de financiamiento

<https://www.definicionabc.com/economia/financiamiento.php>, 1/03/2018

requiere para poder concretar un proyecto o actividad, como ser el desarrollo del negocio propio o la ampliación de uno ya existente.

Según Perdomo (1998) el financiamiento es la obtención de recursos de fuentes internas o externas, a corto, mediano o largo plazo, que requiere para su operación normal y eficiente una empresa pública, privada, social o mixta.

Para Hernández (2002) toda empresa, sea pública o privada, para poder realizar sus actividades requiere de recursos financieros, ya sea para desarrollar sus funciones actuales o ampliarlas, así como para el inicio de nuevos proyectos que impliquen inversión, llámese a ello financiamiento.

Johnson (2006), menciona que el financiamiento consiste en la obtención de fondos monetarios necesarios para la organización y desarrollo de una empresa, que al aplicarlos de una manera racional incrementen el proceso productivo y las operaciones las conduzca a mayores niveles de eficiencia.

Consiste en las posibilidades de obtener recursos económicos para la apertura, mantenimiento y desarrollo de nuevos proyectos en la empresa, para Brealy (2007) se refieren a la obtención del dinero requerido para ejecutar inversiones, desarrollar operaciones e impulsar el crecimiento de la organización; el cual puede conseguirse a través de recursos propios, autofinanciación, recursos generados de operaciones propias de la empresa y aportaciones de los socios, emisión de acciones o mediante recursos externos con la generación de una deuda saldable en el corto, mediano o largo plazo.

Para autores como Boscán y Sandrea (2006) el financiamiento constituye la opción con que las empresas cuentan para desarrollar estrategias de operación mediante la inversión, lo que les permite aumentar la producción, crecer, expandirse, construir o adquirir nuevos equipos o hacer alguna otra inversión que se considere benéfica para sí misma o aprovechar alguna oportunidad que se suscite en el mercado.

De manera que, entre todas las actividades que desarrollan una empresa u organización, la relacionada con el proceso de obtención del capital que necesita para funcionar, desarrollarse así como expandirse óptimamente es de las más importantes, la forma de conseguirlo y acceder al mismo es lo que se denomina financiamiento.

Según Erossa (2010) el financiamiento es el abastecimiento y uso eficiente de dinero, líneas de crédito y fondos de cualquier clase que se emplean en la realización de un proyecto o en el funcionamiento de una empresa

Para Cifuentes (2014), el financiamiento es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que es un préstamo que complementa los recursos propios.

2.1.3. Importancia del financiamiento

Hoy en día el comportamiento de las empresas mexicanas para obtener un financiamiento está sufriendo grandes cambios, debido a que el entorno económico incide al análisis más profundo y serio de la estructura financiera de la empresa, debido a que los costos de los recursos cada vez se incrementan de manera sorprendente.

Un negocio sin recursos de financiamiento se moverá con dificultad bajo el peso de su propia deuda; el financiamiento es el combustible sobre el cual marcha el negocio. Una empresa puede tomar diferentes avenidas para conseguir financiamiento, y puede ser usada más de una opción⁷, pero el financiamiento escogido dependerá del deseo de la empresa y de sus necesidades, cuán solventes son los dueños del negocio en el momento en que el negocio fue fundado y la cantidad de dinero que una empresa necesitará para lanzar y mantenerse por sí mismo a través de una variedad de eventos.⁸

Al acercar una posibilidad de financiamiento genuina y confiable a las empresas; el incremento de fondos disponibles a la hora de tomar crédito genera una señal clara para el sector empresarial que busca expandir su capital y mejorar sus capacidades. El financiamiento permite así la mejora en la producción y en la productividad, expandiendo la inversión por encima de su nivel estándar. A su vez, esta acción repercute en el mercado de trabajo, ya que el crecimiento de la empresa va acompañado con el aumento de la cantidad y necesidad de trabajo.

Materiales, equipos de oficina, equipos, un sitio web y tarjetas de visita todos cuestan dinero y que tiene que venir de alguna parte. El capital inicial, de un inversor, un préstamo de la pequeña empresa o de ahorros del titular, debe levantarse para empezar el negocio.

Además el dueño de un negocio necesita preparar un salario para sobrevivir. Si la empresa tiene empleados, ellos deben ser remunerados. Hay servicios básicos que debe pagarse, seguros que deben comprarse y una larga lista de otros gastos que se deben pagar para que el negocio pueda sobrevivir. Cuando se inicia un negocio en primer lugar, los beneficios van a ser bajos por lo que se necesita financiación empresarial para permitir el flujo de efectivo para cubrir los gastos hasta que las ganancias aumenten.

De igual forma, cuando una empresa crece más con respecto a su ubicación actual, o si hay una demanda de nuevos productos o servicios, la expansión se

⁷Actualidad Titulate, es un catalogo online de las mejores ofertas académicas de la República de Ecuador <http://actualidad.titulate.com/importancia-del-financiamiento-para-empresas/> 07/03/2018

⁸ La Voz de Houston and the Houston Chronicle 2018

<https://pyme.lavoztx.com/la-importancia-del-financiamiento-para-las-empresas-9870.html>, 27/02/2018

convierte en una opción. Una nueva ubicación, producto y la investigación de mercados, nuevos servicios y el personal adicional, se pueden financiar si es necesario con fondos del negocio.

Así mismo, los accidentes pasan. Los incendios, las inundaciones, los tornados y los huracanes pueden causar estragos en un negocio y su balance final. Aunque el seguro cubrirá los eventos más catastróficos, las primas y deducibles deben ser pagados y es necesario que haya dinero en las arcas para pagar los salarios, mientras que se repara en negocio. Incluso acontecimientos menos desastrosos pueden pedir una vez un gran desembolso en efectivo. Por ejemplo, el equipo se vuelve obsoleto y los ordenadores necesitan ser actualizados o cambiados. Una línea de crédito o tarjeta de visita corporativa con una tarifa especial puede ser útil en estos tiempos. Una compañía puede explorar varias opciones donde se considera el financiamiento.

En México se podrían destacar como principales fuentes de financiamiento para pequeñas y medianas empresas: los créditos, proveedores, clientes, fideicomisos, pagarés, líneas de crédito, y el financiamiento por medio de inventarios.

Las empresas necesitan financiamiento para llevar a cabo sus estrategias de operación, inversión y financiamiento, dichas estrategias permiten abrir más mercado en otros lugares geográficos, aumentar la producción, construir o adquirir nuevas plantas, hacer alguna otra inversión que la empresa vea benéfica para sí misma o aprovechar alguna oportunidad que se presente en el mercado.

Todo financiamiento es resultado de una necesidad, es por ello que se requiere que el financiamiento sea planeado, basado en:

- La empresa se da cuenta que es necesario un financiamiento, para cubrir sus necesidades de liquidez o para iniciar nuevos proyectos.
- La empresa debe analizar sus necesidades y con base en ello:
 - Identificar el destino del crédito.
 - Determinar el monto de los recursos necesarios, para cubrir sus necesidades monetarias.
 - El plazo que necesita para amortizar el préstamo sin poner en peligro la estabilidad de la empresa, sin descuidar la fecha de los vencimientos de los pagos, e incluso períodos de gracia.
 - Tasa de interés a la que está sujeto el préstamo, si es fija o variable, si toma la tasa líder del mercado o el costo porcentual promedio e incluso, tomar varios escenarios (diferentes tasas con sus respectivos cuadros de amortización), así como la tendencia de la inflación.
 - Si el préstamo será moneda nacional o en dólares.

- El análisis de las fuentes de financiamiento. En este contexto, es importante conocer de cada fuente:
 - El tipo de crédito que manejan y sus condiciones.
 - El monto máximo y el mínimo que otorgan.
 - Requisitos que solicitan.
 - Políticas de créditos (flexibilidad de reestructuración).
 - Los plazos máximos para cada tipo de crédito.
- La aplicación de los recursos es importante por qué:
 - En capital de trabajo y como se manejará éste y el monto mínimo necesario.
 - Compra de mobiliario y equipo, sin descuidar la calendarización para su adquisición, en el caso de que ésta sea escalonada.
 - Para la construcción de oficinas, en éste caso calendarizar los préstamos en función de la construcción y la necesidad de éstas (programa de construcción).

Por lo tanto el financiamiento es un pilar importante para las empresas, ya que éste si está bien manejado ayuda de manera positiva a los negocios, ya que sirve de apoyo para que éstos sigan subsistiendo y puedan expandirse, entre otros logros que deseen, en otras palabras, el dinero es el combustible con el que anda el negocio.

2.1.4. Objetivos principales

Los objetivos principales del financiamiento son los siguientes:

- Hacerse llegar recursos financieros frescos a las empresas, que les permitan hacerle frente a los gastos tanto a corto como a largo plazo.
- Obtener liquidez suficiente para poder realizar las actividades propias de la empresa en un período de tiempo de una forma segura y eficiente
- Para poner en marcha un nuevo proyecto dentro de la empresa o buscar la expansión de la misma.
- Realizar la compra o reposición de maquinaria y equipo.
- Llevar a cabo el mantenimiento o modernización de las instalaciones.
- Para llevar a cabo nuevos proyectos.

Para Kong et. al. (2014), describen que el objetivo principal del financiamiento es en esencia, que el financiamiento permite a muchos micro y pequeños empresarios seguir invirtiendo en sus negocios, optando por un comportamiento más competitivo que es medido por la productividad lograda de dicha unidad económica de pequeña escala, con el fin de conseguir estabilidad económica,

acceso a tecnologías, un desarrollo institucional y sobre todo participar en un ámbito más formal.

Para Perdomo (1998) el principal objetivo del financiamiento es obtener liquidez suficiente para poder realizar las actividades propias de la empresa en un período de tiempo, de una forma segura y eficiente; para conseguirlo, es indispensable seguir las etapas del financiamiento que son una serie de pasos cronológicos, en el cuál se le da seguimiento al financiamiento:

- Previsión de la necesidad de fondos.
- Previsión de la negociación: Aquí se establecen las relaciones previas con las instituciones nacionales de crédito potenciales para el financiamiento. Se analiza la situación actual del país, en cuanto al costo del dinero y se elabora un análisis cuantitativo y cualitativo de alternativas.
- Negociación: Se seleccionan dos o tres instituciones de crédito, a las cuales se les proporciona la información requerida por ellas, para el posible financiamiento. Aquí se discuten las condiciones del financiamiento, como son: El monto a pedir, la tasa de interés que se va a pagar, el plazo que se otorga para finiquitar el préstamo, las garantías, formas de pago, requisitos legales, fiscales etc. La empresa al realizar un análisis de las instituciones de crédito, selecciona la más conveniente para cerrar y firmar el contrato de financiamiento.
- Mantenimiento en la vigencia del financiamiento:
 - La empresa está obligada a proporcionar información periódica que solicite la institución nacional de crédito.
 - También deberá vigilar que se esté llevando a cabo el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el contrato con la institución crediticia.
 - Vigilar los tipos de cambios, tasas de interés y amortización de la deuda.
- Pago del financiamiento, o en su defecto;
- Renovación del financiamiento. La empresa se ve beneficiada con este tipo de financiamiento, y oportunamente se dirige a la institución crediticia para renovar el contrato.

2.1.5. Tipología básica del financiamiento

Las empresa, dependiendo de sus necesidades económicas y de los recursos que poseen, pueden optar para financiar sus operaciones por medio de las distintas fuentes de financiamiento, la decisión que tomen los empresarios sobre, cómo, cuándo, con quién y a qué plazo hacerse de recursos financieros dependerá de las metas planteadas en su empresa.

Las fuentes de financiamiento se pueden clasificar según su procedencia en interna y externas, y de acuerdo a su plazo de vencimiento en a corto y a largo plazo.

2.1.5.1. Por su procedencia

Para Nuño (2012), el financiamiento interno, también llamado autofinanciamiento, son aquellos recursos que la propia empresa genera a partir de la reinversión de utilidades sin tener que acudir a mercados financieros. La problemática es que está definido como extremadamente frágil.

Según Molina (1996) el financiamiento interno, es aquél que proviene de los recursos propios de la empresa, y se ve reflejado en el activo, es por eso que se debe llevar a cabo un inventario de todo aquello de lo cual se pudiera echar mano en un momento dado, para tener sobrante de capital de trabajo, o bien hacerle frente a una situación difícil en materia financiera, es decir, se obtiene de la propia empresa y es resultado de sus operaciones o de su manejo, entre las que están:

- Activo fijo susceptible de ser vendido: En las empresas hay activos fijos que no se utilizan y se puede prescindir de ellos sin provocar daño alguno a la marcha del negocio. Hay que tener presente que para las Mipymes, no es bueno tener equipo industrial sin uso por una larga temporada, porque los cambios tecnológicos lo pueden volver obsoleto.
- Venta del desperdicio: Hay empresas que van acumulando desperdicio a través de los años, y a veces existen personas interesadas en adquirirlos.
- Bienes raíces susceptibles de ser vendidos: Dentro de los activos de un negocio, suele haber algún bien, el cuál pueda venderse o alquilarse, ya que permitirá a la empresa obtener capital líquido con el cuál hacer frente a sus compromisos financieros.
- Excedentes de mercancías: El excedente de mercancías en la bodega constituye una fuente de ingresos muy importante permitiendo reducir su volumen sin perder ventas. Además de que se puede reducir gastos de operación y ejercitar un mejor control de inventarios.
- Venta de materia prima: La venta de aquella materia prima que no vaya a ser utilizada por el momento, ayudaría a aliviar presiones financieras. Desde luego se toma en cuenta que al adquirir nuevamente la materia prima lo hará a precios más elevados.

Van Horne y Wachowicz,(2002) enlista las siguientes:

- Aportación de los socios: son aportaciones de dinero que hace cada socio de la empresa cuando es requerida.

- Utilidades retenidas: son las utilidades que no son repartidas entre los socios. Al no repartir las utilidades incrementa el capital de trabajo de la empresa permitiendo realizar inversiones y enfrentar gastos futuros sin necesidad de buscar financiamiento en otro lado. Es esta la base de financiamiento, la fuente de recursos más importante con que cuenta una compañía, las empresas que presentan salud financiera o una gran estructura de capital sano o sólida, son aquellas que generan montos importantes de utilidades con relación a su nivel de ventas y conforme a sus aportaciones de capital.
- Las utilidades generadas por la administración le dan a la organización una gran estabilidad financiera garantizando su larga permanencia en el medio en que se desenvuelve. En este rubro de utilidades sobresalen dos grandes tipos: utilidades de operación y reservas de capital.
 - Utilidades de operación, Son las que genera la compañía como resultado de su operación normal, éstas son la fuente de recursos más importante con la que cuenta una empresa, pues su nivel de generación tiene relación directa con la eficiencia de operación y calidad de su administración, así como el reflejo de la salud financiera presente y futura de la organización.

Es la diferencia existente entre el valor de venta realmente obtenido de los bienes o servicios ofrecidos menos los costos y gastos efectivamente pagados adicionalmente por el importe de las depreciaciones y amortizaciones cargadas a resultados durante el ejercicio.

- Reservas de capital, son separaciones contables de las utilidades de operación que garantizan casi toda la estadía de las mismas dentro del caudal de la empresa.

En su origen las utilidades de operación y reservas de capital, son las mismas con la diferencia que las primeras pueden ser susceptibles de retiro por parte de los accionistas por la vía de pago de dividendos, y las segundas permanecerán con carácter de permanentes dentro del capital contable de la empresa, en tanto no se decreten reducciones del capital social por medio de una asamblea general extraordinaria de accionistas.

- Venta de activos: se refiere a la enajenación del activo en desuso que sea propiedad de la empresa, por ejemplo; un edificio, autos, terrenos, para cubrir necesidades financieras de la entidad.
- Depreciación y amortización: son operaciones mediante el cual con el paso del tiempo las empresas recuperan el costo de la inversión, ya que las

provisiones para tal fin son aplicadas directamente a los gastos de la empresa, disminuyendo con esto las utilidades, por lo tanto, no existe la salida de dinero al pagar menos impuestos y dividendos.

- Emisión de acciones: Las acciones son títulos corporativos cuya principal función es atribuir al tenedor de la misma calidad de miembro de una corporación: son títulos que se expiden de manera seriada y nominativa, son esencialmente especulativas, quien adquiere una acción no sabe cuánto ganará, ya que se somete al resultado de los negocios que realice la sociedad, y de la manera en que la asamblea que realice la sociedad, y de la manera en que la asamblea decide distribuir los dividendos.

Carapia, Chávez, Cruz, Herrera y Jaen (2012) describen a las fuentes de financiamiento internas o propias como las que proceden de la actividad propia de la empresa y de aquellos otros recursos que son aportados por los propietarios, éstas constituyen el pasivo no exigible. Comenta las siguientes:

- Incrementos de pasivos acumulados: Son los generados íntegramente en la empresa. Como los impuestos que deben ser reconocidos mensualmente, independientemente de su pago, las pensiones, las provisiones contingentes (accidentes, devaluaciones, incendios), entre otros.
- Utilidades reinvertidas: Esta fuente es muy común, sobre todo en las empresas de nueva creación, y en la cual, los socios deciden que en los primeros años, no repartirán dividendos, sino que estos son invertidos en la organización mediante la programación predeterminada de adquisiciones o construcciones (compras calendarizadas de mobiliario y equipo, según necesidades ya conocidas).
- Aportaciones de los socios: Referida a las contribuciones efectuadas por los accionistas, en el momento de constituir legalmente la sociedad (capital social) o mediante nuevas aportaciones con el fin de aumentar éste.

Carapia, et. al. (2012), comentan que las fuentes de financiamiento externas, son las que la empresa capta de inversores o intermediarios financieros y cuya titularidad no corresponde a la empresa. Proviene de las distintas formas de endeudamiento. Son recursos que en algún momento se deberán devolver y que constituyen un pasivo exigible.

Según Nuño (2012), las fuentes de financiamiento externo, son los recursos financieros que la pequeña empresa obtiene del exterior en forma de préstamos a plazos acudiendo al mercado financiero de crédito formal o informal.

Para Perdomo (1998) el financiamiento externo, es aquél que surge cuando los fondos generados por operaciones normales más las aportaciones de los

propietarios de la empresa, son insuficientes para hacer frente a desembolsos exigidos para mantener el curso normal de la misma, y se tiene que acudir a los recursos otorgados por terceras personas.

En términos financieros al uso de las fuentes externas de financiamiento se le denomina apalancamiento financiero. A mayor apalancamiento, mayor deuda, por el contrario, un menor apalancamiento, implicaría menos responsabilidad crediticia. En general, el apalancamiento es ventajoso para la estructura financiera de las empresas, siempre y cuando se utilice en forma estratégica, por ello, respecto a las decisiones de financiamiento, es conveniente e importante que se tengan políticas para la selección de la fuente que más convenga, según las necesidades específicas, y considerando siempre la carga financiera que ello implique. Ahora bien, un adecuado apalancamiento incrementa las utilidades; En contraposición, un excesivo apalancamiento lo único que provoca es poner en manos de terceros a la empresa. Dentro de las del financiamiento externo encontramos las siguientes:

- Proveedores y/o Anticipo de Clientes: Son los créditos de proveedores por concepto de compra de materias primas y mercancías. Estos créditos se otorgan de manera informal sin contratos. De igual forma ocurre con los anticipos de clientes, que son cantidades que nos entregan de manera anticipada los clientes por concepto de compra de materiales o mercancías.

Esta fuente de financiamiento es la más común y la que más frecuentemente se utiliza. Se genera mediante la adquisición o compra de bienes y servicios que la empresa utiliza en su operación a corto y mediano plazo. La magnitud de este financiamiento crece o disminuye en la medida que crece o disminuye la oferta debido a excesos de producción o mercados competitivos.

En épocas de una inflación alta, una de las medidas más efectivas para neutralizar los efectos de una inflación en la empresa es el incrementar el financiamiento de los proveedores, ya que esto permite modificar favorablemente la posición monetaria de la empresa en alguna de las siguientes alternativas:

- Compra de mayores inventarios. Al ser estos un activo no monetario, el ente no eroga efectivo por el mismo, conservando su capacidad líquida incrementando sus pasivos monetarios.
- Negociación de la ampliación de los términos de pago a proveedores. En esta alternativa se obtiene un financiamiento monetario de un activo no monetario, es decir, cuando convenimos una ampliación en los plazos de pago de un crédito por compra de

inventarios, conservamos por más tiempo la liquidez del ente.

- Una combinación de ambas. Podemos mezclar una compra mayor de inventarios, pactando desde un principio con el proveedor, el mayor plazo posible para el pago de los mismos.

En la medida en que la posición monetaria de la empresa cambie de activa a pasiva, el efecto de la inflación se irá transfiriendo de la empresa a terceros.

Cabe mencionar, que las posibilidades de obtener financiación con proveedores con prórroga en el plazo del pago (menor a un año), dependerán en buena medida de la situación del mercado, la capacidad de gestión de la empresa ante las otras que tratan con ella, los proveedores y los propios clientes; esto es, que la obtención de este tipo de financiamiento, dependerá en buena medida de los factores externos e internos de la entidad económica.

De manera general, negociar un financiamiento con proveedores, supone una fuente de financiación corriente en la empresa, ya que en muchos casos representa un apoyo importante en el ciclo de explotación de la misma, acortando el periodo medio de maduración⁹ ya que se puede pagar a los proveedores a un plazo superior al de cobro que mantiene con sus clientes y obtener así liquidez.

- Bancos: Representada por las instituciones bancarias, quienes otorgan créditos a corto, mediano y largo plazo; los primeros en forma de créditos directos o de avío, los cuales se otorgan sin la necesidad de garantía; los dos últimos por lo general son créditos denominados refaccionarios y para los cuales es necesario alguna garantía hipotecaria.
- Acreedores Diversos: En ocasiones las empresas necesitan recursos inmediatos, una forma de obtenerlos es descontando documentos en el banco, quien a cambio de una comisión será el encargado de hacer efectivos dichos documentos; de igual forma podemos hacer uso del factoraje financiero.
- Gobierno: Las micros y pequeñas empresas encuentran financiamiento a través a través de los fondos y fideicomisos creados para este fin.

⁹ El Diccionario en línea Economipedia (2015) lo describe como el tiempo medio que transcurre entre el pago a los proveedores por la compra de las materias primas y el cobro a los clientes por la venta de los productos terminados, es decir son los días que tarda una empresa en recuperar el dinero que ha gastado desde la compra inicial de las materias primas hasta el cobro por la venta. También se conoce como periodo medio de maduración económico.

<http://economipedia.com/definiciones/periodo-medio-de-maduracion-pmm.html> 15/03/2018

2.1.5.2. Por su plazo de vencimiento

El financiamiento a corto plazo es un préstamo de recursos o de dinero que se le otorga a una empresa durante un periodo de tiempo corto, igual o menor a un año, éste puede ser un par de meses, e incluso semanas, y las ventajas principales de este tipo de financiamiento es que incluye bajos costes de devolución de dinero.

Dentro del financiamiento a corto plazo se encuentran a las siguientes:

- **Crédito comercial:** Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos a pagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos.

El crédito comercial tiene su importancia en que es un uso inteligente de los pasivos a corto plazo de la empresa, es la obtención de recursos de la manera menos costosa posible. Por ejemplo, las cuentas por pagar constituyen una forma de crédito comercial, ya que son los créditos a corto plazo que los proveedores conceden a la empresa. Entre estos tipos específicos de cuentas por pagar están:

- **La cuenta abierta:** la cual permite a la empresa tomar posesión de la mercancía y pagar por ellas en un plazo corto determinado.
 - **Las aceptaciones comerciales:** son cheques pagaderos al proveedor en el futuro.
 - **Los pagarés:** reconocimiento formal del crédito recibido; la mercancía se remite a la empresa en el entendido de que ésta la venderá a beneficio del proveedor, retirando únicamente una pequeña comisión por concepto de la utilidad.
- **El crédito bancario** es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales. Su importancia radica en que hoy en día, es una de las maneras más utilizadas por parte de la empresas para obtener un financiamiento.

Comúnmente son los bancos quienes manejan las cuentas de cheques de la empresa y tienen la mayor capacidad de préstamo de acuerdo con las leyes y disposiciones bancarias vigentes en la actualidad, además de que proporcionan la mayoría de los servicios que la empresa requiera.

Sin embargo y aunque la empresa acuda con frecuencia al banco comercial en busca de recursos a corto plazo, debe analizar cuidadosamente la elección de uno en particular. La empresa debe estar segura de que el

banco tendrá la capacidad de ayudarla a satisfacer las necesidades de efectivo a corto plazo que ésta tenga y en el momento en que se presente.

La empresa al presentarse ante el funcionario que otorga los préstamos en el banco, debe tener la capacidad de negociar, así como de dar la impresión de que es competente. Si quiere solicitar un préstamo, es necesario presentarle al funcionario correspondiente, los datos siguientes:

- La finalidad del préstamo.
- La cantidad que se requiere.
- Un plan de pagos definido.
- Pruebas de la solvencia de la empresa.
- Un plan bien trazado de cómo la empresa se va a desenvolverse en el futuro y con ello lograr una situación que le permita pagar el préstamo.
- Una lista con avales y otras garantías que la empresa está dispuesta a ofrecer.

Por otro lado, como el costo de los intereses varía según el método utilizado para calcularlos, es indispensable que la empresa este enterada siempre de cómo el banco calcula el interés real por el préstamo. Luego de que el banco analice dichos requisitos, tomará la decisión de otorgar o no el crédito.

- El pagaré es un instrumento negociable, es una promesa incondicional por escrito, dirigida de una persona a otra, firmada por el formulante del pagaré, en donde se compromete a pagar a su presentación, en una fecha fija o tiempo futuro determinable, cierta cantidad de dinero junto con los intereses a una tasa especificada a la orden y al portador.

Los pagarés se derivan de la venta de mercancía, de préstamos en efectivo, o de la conversión de una cuenta corriente. Los pagarés por lo general, llevan intereses, los cuales se convierte en un gasto para el girador y un ingreso para el beneficiario. Estos instrumentos negociables se debe pagar a su vencimiento. Hay casos en los que no es posible cobrar el pagaré a su vencimiento, por lo que se requiere de acción legal.

Este documento debe contener ciertos elementos de negociabilidad entre los que destacan:

- Debe ser por escrito y estar firmado por el girador.
- Debe contener una orden incondicional de pagar cierta cantidad en efectivo estableciéndose también la cuota de interés que se cobrará por la extensión del crédito a cierto tiempo. El interés se calculan, por lo general, en base a 360 días por año.

- Debe ser pagadero a favor de una persona designada, o puede estar hecho al portador.
- Debe ser pagadero a su presentación o en cierto tiempo fijo y futuro determinable.

Cuando un pagaré no es pagado a su vencimiento y es protestado, el tenedor del mismo debe preparar un certificado de protesto y un aviso de protesto que deben ser elaborados por alguna persona con facultades notariales.

La persona que protesta paga al notario público una cuota por la preparación de los documentos del protesto; estos gastos, se le pueden cobrar al girador del pagaré, quien está obligado a reembolsarlos.

Posteriormente el notario público aplica el sello de protestado por falta de pago con la fecha del protesto, y aumenta los intereses acumulados al monto del pagaré, firmándolo y estampando su propio sello notarial.

- La línea de crédito es el dinero disponible en el banco, pero durante un período convenido de antemano, donde el banco está de acuerdo en prestarle a la empresa hasta una cantidad máxima, y dentro un período determinado, en el momento que lo solicite. Aunque generalmente no constituye una obligación legal entre las dos partes, la línea de crédito es casi siempre respetada por el banco y evita la negociación de un nuevo préstamo cada vez que la empresa necesita disponer de recursos.

A pesar que la línea de crédito es un efectivo disponible con el que la empresa puede contar, se debe pagar un porcentaje de interés cada vez que es utilizada, este tipo de financiamiento, está reservado para los clientes más solventes del banco, y en caso de darlo, el banco puede pedir otras garantías antes de extender la línea de crédito. Al finalizar el plazo negociado al principio, la línea de crédito deja de existir, por lo que las partes involucradas, tendrán que negociar otra línea si así lo acuerdan.

- El papel comercial son los pagarés no garantizados de grandes e importantes empresas que adquieren los bancos, las compañías de seguros, los fondos de pensiones y algunas empresas industriales que desean invertir a corto plazo sus recursos temporales excedentes. El papel comercial como fuente de recursos a corto plazo, es menos costoso que el crédito bancario y es un complemento de los préstamos bancarios usuales.

El empleo del papel comercial, es otra alternativa de financiamiento cuando los bancos no pueden proporcionarlos en los períodos de dinero apretado o cuando las necesidades de la empresa son mayores a los límites de financiamiento que ofrecen los bancos. Este tipo de financiamiento es para

financiar necesidades de corto plazo, como es el capital de trabajo, y no para financiar activos de capital a largo plazo y deben ir acompañados de una línea de crédito o una carta de crédito en dificultades de pago. La negociación por este medio, genera un costo por concepto de una tasa prima.

El vencimiento medio del papel comercial es de tres a seis meses, aunque en algunas ocasiones se ofrecen emisiones de nueve meses y a un año. No se requiere un saldo mínimo, pero en algunos casos, la emisión va acompañada por una línea de crédito o por una carta de crédito, hecha por el emisor, asegurando a los compradores con ello, que en caso de tener dificultades con el pago, podrá respaldar el papel mediante un convenio de préstamo con el banco. Esto sobre todo se exige a las empresas de calidad menor cuando venden papel, con lo que aumenta también la tasa de interés real.

- Financiamiento por medio de las cuentas por cobrar, consiste en vender las cuentas por cobrar de la empresa a un factor (agente de ventas o comprador de cuentas por cobrar) conforme a un convenio negociado previamente, con el fin de conseguir recursos para invertirlos en ella.

Este método aporta varios beneficios, entre ellos están:

- Es menos costoso para la empresa.
- Disminuye el riesgo de incumplimiento, si la empresa decide vender las cuentas sin responsabilidad.
- No hay costo de cobranza, puesto que existe un agente encargado de cobrar las cuentas.
- No hay costo del departamento de crédito.
- Por medio de este financiamiento, la empresa puede obtener recursos con rapidez y prácticamente sin ningún retraso costo.

Regularmente se instruye a los clientes para que paguen sus cuentas directamente al agente o factor, quien actúa como departamento de crédito de la empresa. Cuando recibe el pago, el agente retiene una parte por concepto de honorarios por sus servicios y abona el resto a la cuenta de la empresa. Si el agente no logra cobrar, la empresa tendrá que rembolsar el importe ya sea mediante el pago en efectivo o reponiendo la cuenta incobrable por otra más viable.

- Financiamiento por medio de los Inventarios, para este tipo de financiamiento, se utiliza el inventario de la empresa como garantía de un préstamo, en este caso el acreedor tiene el derecho de tomar posesión de esta garantía, en caso de que la empresa deje de cumplir.

Este tipo de financiamiento permite a los directores de la empresa, usar su inventario como fuente de recursos, con esta medida y de acuerdo con las formas específicas de financiamiento usuales como: depósito en almacén público, el almacenamiento en la fábrica, el recibo en custodia, la garantía flotante y la hipoteca, se pueden obtener recursos. Permite aprovechar una importante pieza de la empresa como es su inventario, a pesar que esta modalidad le da la oportunidad a la organización, de hacer más dinámica sus actividades, le genera un costo de financiamiento además de correr el riesgo de perder su inventario (garantía), en caso de no poder cancelar el contrato.

Para esta modalidad, se exige que los artículos sean duraderos, identificables y puedan ser vendidos al precio que prevalezca en el Mercado, el acreedor debe tener derecho legal sobre los artículos, de manera que si se hace necesario tomar posesión de ellos, tal situación no genera inconformidades.

El gravamen que se constituye sobre el inventario se debe formalizar mediante alguna clase de convenio, donde los directores firman en nombre de la empresa, este tipo de convenio, genera un costo de financiamiento para la empresa, que va más allá de los intereses por el préstamo, aunque éste es el gasto principal.

A la empresa le toca absorber los cargos por servicio de mantenimiento del Inventario, que pueden incluir almacenamiento, inspección por parte de los representantes del acreedor y manejo, esta obligación de la empresa es con el fin de conservar el inventario de manera que no disminuya su valor como garantía. No es necesario pagar el costo de un seguro contra pérdida por incendio o robo.

Para Palacin (2010), las fuentes de financiamiento a largo plazo son préstamos mediante el cual, una institución financiera u organismo especializado facultado para ello, denominado prestamista, cede una suma de dinero a una persona natural o jurídica, denominada prestatario, a una tasa de interés determinada, por un plazo que excede el término de un año. Entre las partes se establece un contrato donde se describe totalmente la naturaleza de la deuda, las fechas para realizar el servicio de la deuda (abonos a capital e intereses), fecha de vencimiento final, la tasa de interés, las garantías, etc. Los plazos oscilan entre 3 y 10 años, amortizables en cuotas periódicas de capital e intereses. Son una forma directa de obtener financiamiento mediante deuda.

Este tipo de financiamiento tienen vencimientos mayores de un año, pero con frecuencia su plazo máximo de vencimiento es de cinco años. Generalmente los acreedores son bancos comerciales, instituciones de seguros y otras instituciones

dedicadas a las finanzas corporativas. Existen también las colocaciones privadas de deuda que son muy semejantes a los préstamos a plazo, pero cuyo vencimiento es más prolongado.

Para Ejemplode.com¹⁰ (2010) el financiamiento a largo plazo es un financiamiento en el que su cumplimiento se encuentra por encima de los cinco años y su culminación se especifica en el contrato o convenio que se realice, por lo general en estos financiamientos debe existir una garantía que permita realizar el trámite del préstamo requerido.

Entre los trámites de financiamiento de largo plazo destacan los siguientes:

- Hipoteca. La hipoteca es un traslado condicional de propiedad que es otorgado por el prestatario (deudor) al prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo. Es un financiamiento (préstamo de capital), en el que la parte que contrae la deuda, utiliza una propiedad para garantizarlo. En el caso de que el deudor no alcance o pueda pagar dicha hipoteca, la propiedad cambia de titular con quien realiza dicha hipoteca. Este tipo de financiamiento, genera intereses en favor de quien la concede, y establece una certeza de ganancia en caso de incumplimiento pues existe la posibilidad de adquirir dicho inmueble o que sea vendido para recuperar su inversión.

Este financiamiento es realizado por lo general con intervención de instituciones bancarias, y los trámites para concluir dicho financiamiento son de orden judicial, (en caso de incumplimiento) y el deudor o acreedor no podrán utilizar el objeto de garantía hasta que sea finalizado formalmente.

- Acciones.- Las acciones representan la participación patrimonial o de capital de un accionista dentro de la organización a la que pertenece. Son de mucha importancia ya que miden el nivel de participación y lo que le corresponde a un accionista por parte de la organización a la que representa, bien sea por concepto de dividendos, derechos de los accionistas o derechos preferenciales. Son la forma en que puede participar y financiar la persona (sea física o moral), que adquiere dichos documentos. Es por medio de las acciones y su costo, que se acrecienta el capital y permite realizar el financiamiento que la empresa necesita, y de este modo lograr los cometidos esperados; existen varios tipos de acciones, y difieren ampliamente del valor y de la intervención en la empresa.

¹⁰ Revista electrónica Ejemplode.com, 2018
http://www.ejemplode.com/59-finanzas/2356-ejemplo_de_financiamiento_a_largo_plazo.html
15/03/2018

Las acciones se clasifican en acciones preferentes o acciones tipo A que son aquellas que forman parte del capital contable de la empresa y su posesión da derecho a las utilidades después de impuesto de la empresa hasta cierta cantidad, y a los activos de las mismas, también hasta cierta cantidad en caso de liquidación, son el activo registrado como principal dentro de la empresa y son la base y sostenimiento de la misma, cuando existe la liquidación de las acciones se hace hasta un punto límite que se especifica en forma previa. Estas acciones proporcionan el capital fuerte de la empresa y son las que se enfocan en la adquisición y venta de las empresas. Debido a su importancia el costo es muy elevado y su emisión es limitada.

Y por otro lado se encuentran las acciones comunes o acciones de tipo B o C son acciones que dejan participación limitada a sus dueños o poseedores, y no cuentan con decisión ni voto dentro de la empresa; representan la participación residual que confiere al tenedor un derecho sobre las utilidades y los activos de la empresa, después de haberse satisfecho las reclamaciones prioritarias por parte de los accionistas preferentes. Por esta razón se entiende que la prioridad de las acciones preferentes supera a las de las acciones comunes.

En todas las acciones se encuentra una fecha de emisión y una fecha de vencimiento y toda acción es parte del capital contable, aunque se tome como prioritario el capital de las acciones preferentes.

Es decisión personal cual acción seleccionar para su adquisición, siendo el inversionista quien decidirá cuál de las tres acciones adquirirá y en qué cantidad pues puede adquirir de los tres tipos de acciones. Se pueden vender por medio de un intermediario suscriptor y ésta la realizará el corredor de inversiones y se guiará en derecho de la suscripción.

- **Bonos.-** Es un instrumento escrito en la forma de una promesa incondicional, certificada, en la cual el prestatario promete pagar una suma específica en una futura fecha determinada, en unión a los intereses a una tasa determinada y en fechas determinadas, es un instrumento de deuda a largo plazo con una vigencia que generalmente es de 10 años o más.

Los bonos son documentos certificados, que formaliza la promesa que hace una persona (física o moral) de pagar un capital específico en fecha previamente establecida en la que se incluirán los intereses que se decidan fijar. La emisión de bonos puede ser ventajosa si sus accionistas no comparten su propiedad y las utilidades de la empresa con nuevos accionistas.

Un bono deja a quien lo tiene en la circunstancia de accionista por lo que deben ser respaldados por capital tangible de quien los emite dejando una seguridad para quien los adquiere. El beneficio de un bono es menor al de una acción, al momento de realizarse los dividendos entre accionistas, su venta es fácil y su costo reducido mejorando la liquidez de la empresa.

Los bonos se encuentran respaldados por un fideicomiso que evita el movimiento de su valor, la persona dueña del bono, recibe una reclamación o gravamen, por la propiedad que ha sido ofrecida como seguridad para el préstamo que en caso de inconveniente, el fideicomiso puede realizar las actividades legales para garantizar la cobertura del capital.

Todas las acciones dentro de los bonos son realizadas por ejecutivos propios, se realizan por medio de ejecutivos del banco emisor o encargado. Los beneficios de los bonos son pagados al finalizar su vigencia, incluyéndose en éstos los intereses correspondientes.

Cuando una empresa expide bonos debe estar bien segura de que el uso del dinero tomado en préstamo resultará utilidad neta y superior al costo de los intereses del propio préstamo.

- Arrendamiento financiero. Es un préstamo, que debe ser cubierto por pequeños pagos que se realizan en un plazo pactado, quien arrendare no tiene el derecho sobre la cosa arrendada ni su rescate de activo, solo se presentará este caso si la cosa es adquirida.

Mientras dure el arrendamiento, el importe total de los pagos será mayor al precio original de compra, porque se está contemplando renta y los intereses por los recursos que se comprometen durante la vida del activo.

Un arrendamiento financiero no es muy distante a un arrendamiento simple, pero en éste, quien arrenda la propiedad o cosa, tiene actividades dentro de la empresa. La importancia del arrendamiento financiero es la flexibilidad que presta para la empresa ya que no se limitan sus posibilidades de adoptar un cambio de planes inmediatos o de emprender una acción no prevista con el fin de aprovechar una buena oportunidad o de ajustarse a los cambios que ocurren en el medio de la operación.

El arrendamiento puede ser para la empresa, la única forma de financiar la adquisición de activo. Le permite movimiento en caso de que la empresa quede en quiebra, pero también puede ser utilizado como medio para evadir impuestos al ser exento de gravamen. Arrendar implica el pago de intereses a la empresa por lo tanto, el costo es más elevado que la adquisición del artículo o concepto rentado.

2.1.6. Fuentes de financiamiento

Para Hernández (2002) las fuentes de financiamiento son los medios por los cuales las personas físicas o morales hacen llegar recursos financieros en sus procesos de operación, creación o expansión, en lo interno o externo, a corto, mediano y largo plazo.

Aristizabal (2014) describe a las fuentes de financiamiento como todos aquellos mecanismos que permiten a una empresa contar con los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de sus objetivos de creación, desarrollo, posicionamiento y consolidación empresarial.

Las fuentes de financiamiento son los canales e instituciones bancarias y financieras, tanto internas como externas por cuyo medio se obtienen los recursos necesarios para equilibrar las finanzas de la empresa; dichos recursos son indispensables para llevar a cabo una actividad económica ya que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios.

2.1.6.1. Aspectos generales

Desde la existencia del hombre sobre la tierra, en todos los pueblos y en todas las clases se ha observado que para sobrevivir se han visto en la imperiosa necesidad de llevar a cabo el intercambio de sus bienes valores o servicios para satisfacer sus necesidades económicas. En un principio, este intercambio se llevaba a cabo mediante el trueque, que consistía solamente en el cambio de mercancías en forma convencional. Posteriormente, en algunos pueblos se inventó el dinero y surgieron las primeras monedas con determinados valores que facilitaron y dieron lugar a que se incrementaran sus relaciones comerciales.

Desde finales del denominado desarrollo estabilizador (1954-1970), México enfrentaba un severo problema de generación de ahorro económico.

Brother y Solis (1967) mencionan tres tendencias negativas de largo plazo para el desarrollo económico:

- Insuficiencia de ahorro interno: Era necesario que la economía generara suficiente ahorro para lograr las tasas de crecimiento de la inversión y del Producto Interno Bruto (PIB), requeridas para absorber el aumento natural de la Población Económicamente Activa (PEA). Esto implicaba que el sector público aumentara su tasa de ahorro, para incentivar la inversión privada y reducir los riesgos del endeudamiento con el exterior.
- Ineficacia del sistema financiero; estos autores citan a Cordero y Santín (1977): A finales de los 60's, la consolidación de los grupos financieros impedía el acceso al crédito a empresas que no formaban parte del grupo: pequeñas y medianas empresas; el sector agrícola; construcción de

viviendas de bajo costo; servicios municipales (agua potable y alcantarillado) y comercio para exportar.

- Excesivo endeudamiento externo. Durante los últimos años del desarrollo estabilizador existía una elevada propensión a la liquidez, insuficiencia de financiamiento de largo plazo, un nivel y estructura inadecuados de la tasa de interés, lo que se tradujo en una tendencia de endeudamiento externo para financiar al gobierno.

En marzo de 1976 se expidió una nueva legislación bancaria con la finalidad de crear la banca múltiple, así como asegurar financiamiento con mayores plazos y una captación más eficiente y diversificada de los recursos generados por la actividad productiva.

En 1978 se autorizó la emisión de los certificados de tesorería de la federación (CETES) con la finalidad de modificar la forma de financiamiento del déficit público y revisar semanalmente la tasa de interés.

En 1988 se autoriza a los bancos a emitir títulos a corto plazo a tasas de interés del mercado y participar en los mercados de títulos estables. En 1989 se autorizó la operación de grupos financieros conformados por bancos, aseguradoras, casas de bolsa y establecimientos especializados. En este año, se emite un nuevo marco regulatorio para intermediarios no bancarios.

Las reformas de principios de los 90's generaron un nuevo orden financiero al permitir la integración de los conglomerados financieros en torno a bancos y dotarlos de ventajas para competir de manera más eficaz por la captación del ahorro y el aumento de la canalización crediticia. Como parte de la evaluación de los resultados obtenidos con estas reformas destaca la expansión del crédito real al sector privado.

Como se puede observar la evolución de las fuentes de financiamiento vienen muy ligadas al desarrollo del banco de México en nuestro país ya que basado en ello se fueron abriendo nuevas oportunidades para las Pymes.

2.1.6.2. Del sector público

El INADEM ofrece los siguientes créditos:

Tu crédito para crecer: es un crédito para negocios formales o informales con deseo de ser formales. El monto es de hasta \$300,000 con una tasa fija de 9.9%, se requiere estar dado de alta bajo el régimen de incorporación fiscal ante el SAT. Los plazos son de hasta 36 meses para capital de trabajo y de hasta 60 meses para activo fijo. Se requiere al menos haber cubierto un año de operaciones.

Tu crédito PYME joven: es un crédito para empresas en operación que necesitan crecer. El monto es de hasta 2.5 mdp con una tasa fija de 9.9 y 9.5% (si el monto

es menor a 1.0 mdp), se requiere estar de alta en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Tiene un plazo de hasta 5 años para pagar y al igual que el anterior requiere de un año de estar en operaciones.

NAFINSA (Nacional Financiera) cuenta con:

El Programa Crédito Pyme que va dirigido a las micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas de los sectores industria, comercio y servicios. Buscan establecer condiciones favorables de acceso al crédito a las pymes mexicanas para que a través de la red de intermediarios financieros incorporados al programa de Crédito Pyme de NAFINSA se les otorgue el financiamiento.

Intermediarios Financieros Participantes:

- ABC Capital
- Banamex
- Banca Afirme
- Banca Mifel
- Banco Ahorro FAMSA
- Banco Autofin México
- Banco Bajío
- Banco Base
- Banco Interacciones
- Banco Multiva
- Banco Regional
- Banco Ve por más
- Banregio
- Bansi
- Banorte
- BBVA Bancomer
- HSBC México
- Santander
- Financiera Bajío
- Arrendadora Mifel
- Arrendadora Ve por Más
- Arrendadora Afirme
- Arrendadora Banregio

2.1.6.3. Del sector privado

- Banamex¹¹, el crédito ideal para tu negocio.

Ofrece Crédito Negocios Banamex, que se puede utilizar para financiar lo que la empresa requiera y seguir creciendo o incluso consolidar deudas en un solo crédito. En un solo producto se elige un crédito a tasa y plazo fijo (crédito amortizable) para que puedas cubrir tus necesidades de capital de trabajo o una línea de crédito (crédito revolvente) la cual conforme se va pagando, se volver a usar y que servirá para la operación y continuidad de la empresa en los momentos más importantes o bien un crédito mixto (una porción simple y una porción

¹¹ Banco Nacional de México, S.A., integrante de Grupo Financiero Banamex. Oferta Pyme https://www.banamex.com/es/pymes/creditos/credito_negocios_banamex.htm 21/03/2018.

amortizable). No serán sujetos de crédito clientes que se dediquen a construcción de vivienda y/o servicios complementarios.

Beneficios:

- Sin comisión anual o por prepago
- Pagos fijos mensuales
- Tasa de interés fija
- Plazo desde 12 hasta 60 meses

Crédito amortizable

- Crédito para personas morales y personas físicas con actividad empresarial.
- Plazo desde 12 y hasta 36 meses sin garantía.
- Montos de crédito desde \$ 35,000 y hasta \$ 4.5 mdp.
- Disposición del crédito en una sola exhibición.
- Tasa de interés y pagos mensuales fijos.
- Tu fecha de corte será el día anterior al otorgamiento del crédito.

Crédito revolvente

- Crédito para personas morales y personas físicas con actividad empresarial.
- El límite del crédito desde \$20,000 y hasta \$2.25 mdp
- Pagos mínimos mensuales equivalentes a 3% de capital más el interés generado a la
- Última fecha de disposición, con un mínimo de \$1,500.
- Es ideal para necesidades a corto plazo, ya que tienes liquidez cuando la necesitas.
- Fecha de corte los días 24 de cada mes.

Requisitos

- Llenar la solicitud contrato correspondiente.
- Identificación oficial, del cliente y de los obligados solidarios (si aplica).
- Alta en la SHCP o Constancia de Situación Fiscal (con menos de 6 meses de expedición).
- Comprobante de domicilio personal y fiscal.
- 4 años de operación en el negocio (aplica para PFAE y PM).
- FM2 o Carta de naturalización (sólo aplica para extranjeros).
- Requiere Obligado Solidario para persona moral.
- Requiere Obligado Solidario para persona física con actividad empresarial a partir de \$1,000,000.

Costo Anual Total (CAT) promedio 20.2% sin I.V.A. para Crédito Negocios Banamex (revolvente). Crédito a tasa variable, para fines informativos y de comparación exclusivamente. Calculado el 6 de diciembre de 2017, vigencia al 1 de mayo de 2018.

Costo Anual Total (CAT) promedio 17.8% sin I.V.A. para Crédito Negocios Banamex (amortizable). Crédito a tasa fija, para fines informativos y de comparación exclusivamente. Calculado el 6 de diciembre de 2017, vigencia al 1 de mayo de 2018.

- BBVA Bancomer¹², crédito simple para capital de trabajo o equipamiento.

Es un crédito de tasa variable con pagos fijos mensuales de capital más intereses destinado para atender las necesidades de capital de trabajo, de equipamiento o para compra de activo fijo, recomendado a mediano plazo (1 a 5 años), con el objetivo de aprovechar oportunidades de negocio o atender imprevistos importantes. Es un servicio crediticio orientado a financiar las necesidades de activo fijo y atender necesidades que requiere tu negocio para poder operar (Capital de Trabajo).

Esté crédito está dirigido a personas físicas con actividad empresarial o personas morales con ventas mensuales desde \$50,000 que requieran financiamiento en activo fijo y/o capital de trabajo. El crédito se dispone en una sola exhibición, con abono a la cuenta de cheques. Al contratar Bancomer.com–Negocios se pueden realizar los pagos mensuales y anticipados, también consultar saldos, movimientos y los estados de cuenta.

En crédito simple en moneda nacional al tener buen historial de pago y ser una Persona física con actividad empresarial, pueden calificar para la renovación del crédito a través de Bancomer.com–Negocios, que consiste en la contratación de un nuevo crédito por el importe original con el que se liquidará el crédito vigente y tendrá disponible la diferencia en la cuenta de cheques. Sin penalización por prepago.

Cuentas con cobertura Pyme (garantiza un tope máximo en la tasa de referencia TIIE en 8.0%). Montos del crédito va desde \$50,000 hasta \$15 mdp o su equivalente en USD para clientes exportadores o importadores a un plazo para capital de trabajo 12, 24 o 36 meses y para equipamiento o compra de activo fijo 12, 24, 36, 48 o 60 meses.

¹² BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer 2018. Negocios/PyMEs <https://www.bancomer.com/negocios/credito-simple-capital-trabajo.jsp> 21/03/2018

Requisitos

- Antigüedad del negocio de 4 años o 2 años en caso de ser cliente Bancomer.
- Cédula de registro ante la SHCP.
- Se requiere un obligado solidario que declare poseer un bien inmueble con datos de registro para su verificación.
- En caso de ser persona física con actividad empresarial, edad entre 25 y 70 años de edad e identificación oficial vigente.
- En caso de ser persona moral, acta constitutiva de la empresa y poder notarial del representante de la empresa, ambos con sello de inscripción en el Registro Público e identificación oficial vigente del representante legal.

Comprobar ingresos:

En créditos hasta de \$2 mdp, presentar original y copia de los últimos 12 estados de cuenta de cualquier institución bancaria.

En créditos superiores a \$2 mdp, presentar estados financieros de los dos últimos ejercicios fiscales completos y un parcial con antigüedad no mayor a 3 meses.

- Para créditos en dólares, se requiere una carta declaratoria de ser exportador directo o indirecto, o importador.
- Tener una cuenta de depósito en BBVA Bancomer.

Tasas y Comisiones

- Tasas de Interés anual variable: MXN Desde TIIE+ 5.5% hasta TIIE+ 24%,USD Desde Libor+5 hasta Libor + 10%
- Comisión por Apertura 2.00%
- Crédito simple MXN: CAT promedio ponderado 15.7% Sin IVA. Informativo. Fecha de cálculo 30 de noviembre de 2017. Vigencia de la oferta al 30 de mayo de 2018.
- Crédito simple USD: CAT promedio ponderado 8.4% Sin IVA. Informativo. Fecha de cálculo 30 de noviembre de 2017. Vigencia de la oferta al 30 de mayo de 2018.

Santander¹³ Financiamiento para Pymes

El Financiamiento Santander es una oferta creada para satisfacer todas las necesidades financieras que tienen las pymes hoy en día. Con ella, Santander quiere ser socio de crecimiento de la empresa, ayudando a afrontar los retos del negocio para convertirlos en realidades.

¹³ Banco Santander (México) S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México. <https://www.santanderpyme.com.mx/pg/credito.html> 21/03/2018

Santander cuenta con una oferta integral diferenciada en tres grandes bloques:

- Financiamiento para necesidades de capital de trabajo

Este tipo de crédito permite financiar necesidades de capital de trabajo a corto y largo plazo, cuenta con una flexibilidad y precios competitivos, en ellos se encuentran:

- ◆ Crédito simple RIF

Es una oferta de crédito exclusivo para personas físicas con actividad empresarial que tributen bajo el nuevo Régimen de Incorporación Fiscal (RIF) de hasta \$300,000 pesos en moneda nacional. El destino de este crédito es para financiar el capital de trabajo de su negocio, como pago a proveedores, compra de materia prima, inventario, pago de servicios, entre otros con plazo de hasta 36 meses, con tasa fija del 18 %, sin comisión por apertura y con cobertura a nivel nacional.

Es el primer crédito del cliente RIF, esto es, si no se tiene referencias crediticias en buró de crédito, éste puede ser el primer crédito. Una sola disposición al inicio y se paga mediante amortizaciones mensuales programadas, directamente a la cuenta del cliente el día de corte del crédito, lo que facilita la operatividad y reduce las posibilidades de olvidar hacer el pago y lo pagado no puede volver a disponerse. La desventaja de este tipo de financiamiento es que al ser de tasa variable, los intereses que se generen, pueden cambiar y, en su caso, aumentar ante un ajuste en las tasas de interés utilizadas como referencia.

Son sujetos del Crédito: Personas físicas con actividad empresarial dados de alta bajo el nuevo Régimen de Incorporación Fiscal (RIF), es decir, aquellas que únicamente realizan operaciones con el público en general (comercio y servicios) y que sus Ingresos sean de hasta \$2 mdp. Puede llevar un seguro de vida opcional que complemente la oferta.

Requisitos:

- Solicitud de crédito.
- Antigüedad del negocio mayor a 2 años como RIF (se considerará la antigüedad como REPECO).
- Identificación oficial vigente con fotografía y firma.
- Comprobante de domicilio.
- Comprobante de ingresos (Declaración fiscal o estados de cuenta o comprobantes de pago de impuestos) Si la empresa tiene antecedente crediticios, no es necesario comprobar ingresos.
- Cédula de Identificación Fiscal (RFC) y Alta ante el SAT en donde se identifique como RIF.

◆ Crédito simple

Crédito a cuotas a tasa variable para cubrir necesidades de largo plazo hasta \$25 mdp, con plazos de hasta 36 meses para capital de trabajo y hasta 60 meses para activo fijo. Se requiere obligación solidaria, el cual dependerá del plazo y el destino del crédito, tiene una sola disposición al inicio del crédito (lo pagado no puede volver a disponerse).

Es la mejor opción a largo plazo para activo fijo o capital de trabajo, se puede disponer de todo su crédito desde el primer día a través de su cuenta Santander, y se paga mediante amortizaciones mensuales programadas, directamente a la cuenta del cliente el día de corte del crédito, lo que facilita la operatividad y reduce las posibilidades de olvidar hacer el pago, tasas atractivas dependiendo del monto del crédito y lo pagado no puede volver a disponerse. La desventaja de este tipo de financiamiento es que al ser de tasa variable, los intereses que se generen, pueden cambiar y, en su caso, aumentar ante un ajuste en las tasas de interés utilizadas como referencia.

◆ Crédito simple a tasa fija

Crédito a cuotas con tasa fija para cubrir necesidades de capital de trabajo (pago a proveedores, compra de inventarios, financiamiento a clientes, entre otros) de \$250 mil hasta \$8 mdp, con plazo único de 36 meses. Se requiere obligación solidaria, tiene una sola disposición al inicio del crédito (lo pagado no puede volver a disponerse), se puede disponer de todo su crédito desde el primer día a través de su cuenta Santander, y se paga mediante amortizaciones mensuales programadas, directamente a la cuenta del cliente el día de corte del crédito, lo que facilita la operatividad y reduce las posibilidades de olvidar hacer el pago, tasa fija de 10%, 11%, 12% o 16% durante toda la vida del crédito se contrata 3 productos transaccionales (TPV, TDC, nómina, captación, seguros o inversión). Se cobra una comisión por apertura de 1.5% (el costo original de la comisión a 36 meses es de 2.5%). En caso de no cumplir lo señalado en el convenio de beneficios en un plazo menor a 3 meses, se pierde el beneficio de la tasa ajustándose al máximo señalado en el convenio.

◆ Crédito ágil

Línea de crédito revolvente de hasta \$15 mdp con plazo de 12 meses con opción a renovación automática a tasa variable. Puede disponerse por banca electrónica, en sucursal, en cajeros automáticos o en sucursales y establecimientos comerciales.

El destino es para capital de trabajo, enfocado principalmente para sustituir crédito entre proveedores, obtener mejores condiciones de compra en insumos y materias primas, abatir costos operativos, entre otros. Tiene la mayor facilidad de operación

y disposición de recursos, tasas atractivas dependiendo del monto del crédito, cobertura geográfica a nivel nacional y se requiere de uno o varios obligados solidarios, de conformidad con la evaluación de riesgos.

Para este tipo de crédito se requiere de un pago mínimo mensual que será con cargo a la cuenta de cheques relacionada, en caso de pago del total o parcial del adeudo antes de la fecha de corte, se calculan los intereses correspondientes a los días que utilizó la línea. Una desventaja de este tipo de financiamiento es que al ser de tasa variable, los intereses que se generen, pueden cambiar y, en su caso, aumentar ante un ajuste en las tasas de interés utilizadas como referencia. Puede llevar un seguro de vida opcional que complemente la oferta.

◆ Crédito en línea

Línea de crédito revolvente de hasta \$25 mdp con plazo de 12 meses, con tasa variable y pagos de intereses mensuales sólo por el monto y tiempo utilizado. Se puede hacer disposiciones cómoda y fácilmente girando cheques, mediante transferencia electrónica o en sucursal, cubre cualquier necesidad de capital de trabajo, se puede disponer de la línea en el momento que se requiera, permite hacer prepagos sin comisión alguna y existe la posibilidad de establecer la línea de crédito en moneda nacional o en dólares con tasa variable, tasas atractivas dependiendo del monto del crédito y se requiere de al menos un obligado solidario.

Este tipo de crédito requiere de un pago mínimo e interés mensual con capital exigible al vencimiento, si hay pago del total o parcial del adeudo antes de la fecha de corte, se calculan los intereses correspondientes y no hay comisión por prepago. Al ser un crédito de de tasa variable, los intereses que se generen a cargo, pueden cambiar y, en su caso, aumentar ante un ajuste en las tasas de interés utilizadas como referencia.

◆ Tarjeta de crédito access

Línea de crédito revolvente con límites desde 50 mil hasta 500 mil pesos con tasa máxima TIE + 20, con disposiciones por varios canales como cajeros automáticos, banca electrónica, establecimientos.

▪ Financiamiento a medio y largo plazo

Este tipo de crédito da acceso al financiamiento necesario para realizar inversiones o cubrir las necesidades de liquidez.

◆ Crédito simple Santander PyME

El crédito Simple Santander PyME puede destinarse a capital de trabajo permanente o bien a la adquisición de activos fijos sin necesidad de presentación

de facturas o dejar en garantía, crédito a cuotas, una sola disposición a plazo de hasta 36 meses.

◆ Arrendamiento Santander PyME

Este crédito es con destino de financiar los activos fijos de la PyME, con la opción de compra de los mismos al final del plazo, crédito a cuotas, una sola disposición a plazo de hasta 60 meses.

◆ Crédito simple Santander PyME

Crédito simple para la adquisición de bienes muebles o inmuebles; por el plazo se requiere una garantía real (hipotecaria), crédito a cuotas, una sola disposición, plazo hasta 60 meses.

Requisitos para financiamiento para pymes:

Persona moral

Representante legal y/o Principal Accionista

- Identificación oficial vigente con fotografía y firma.

De la Empresa:

- Solicitud de crédito
- Acta constitutiva de la sociedad y estatutos sociales vigentes.
- Poderes de los representantes legales (apoderados)
- Comprobantes de ingresos (Estados de cuenta o declaración fiscal o estados financieros)
- Cédula de identificación fiscal (RFC) y alta ante el SAT.

Persona física con actividad empresarial

- Solicitud de crédito
- Identificación oficial vigente con fotografía y firma
- Comprobantes de ingresos (Estados de cuenta o declaración fiscal o estados financieros)
- Cédula de identificación fiscal (RFC) y Alta ante el SAT.

▪ Financiamiento circulante internacional

Santander quiere ser socio de internalización de la empresa brindando servicios de asesorías, formación y financiación de acuerdo a la empresa.

Permite acceder a financiar la necesidad capital de trabajo para importar y/o exportar con créditos a tasas muy atractivas en pesos y USD.

◆ Crédito en línea PyMES/COMEX¹⁴

Línea de crédito revolvente en pesos o dólares de hasta \$8 millones de pesos o su equivalente en dólares, a tasa variable, con plazo máximo de 12 meses. Crédito dirigido a importadores y/o exportadores para el financiamiento a corto plazo. Es una manera rápida de obtener financiamiento, es el primer crédito en línea para exportadores e importadores en pesos o dólares con tasas de Interés atractivas dependiendo del monto del crédito y puede disponerse por banca electrónica, cheques o directamente en la sucursal durante los 12 meses de vigencia del crédito, pago de capital al vencimiento de la línea de crédito e intereses mensuales, comisión por estructuración, comisión por saldos no dispuestos y se requiere únicamente de un obligado solidario.

◆ Financiamiento COMEX

Financiamiento a Corto Plazo (hasta 18 meses) en dólares, pesos y euros (este último solo en caso de pago directo al proveedor) a empresas con actividad de Comercio Exterior, en base a documentación que compruebe exportación o importación de productos. Es una manera rápida de obtener financiamiento, es el primer Crédito en Línea para exportadores e importadores en pesos o dólares, maneja tasas de interés atractivas dependiendo del monto del crédito y puede disponerse por banca electrónica, cheques o directamente en la sucursal, en un plazo para cada disposición de hasta 180 días de acuerdo a la autorización del crédito, pago de capital e intereses al vencimiento de la línea de crédito, esta línea de crédito es exclusiva para financiar operaciones de comercio exterior.

Requisitos para este tipo de financiamiento:

Persona moral

Representante legal y/o Principal Accionista

- Identificación oficial vigente con fotografía y firma.

De la Empresa:

- Solicitud de crédito
- Acta constitutiva de la sociedad y estatutos sociales vigentes.
- Poderes de los representantes legales (apoderados)
- Comprobantes de ingresos (Estados de cuenta o declaración fiscal o estados financieros)
- Cédula de identificación fiscal (RFC) y alta ante el SAT.

¹⁴ Se refiere a pequeñas y medianas empresas/comercio exterior.

Persona física con actividad empresarial

- Solicitud de crédito
- Identificación oficial vigente con fotografía y firma
- Comprobantes de ingresos (Estados de cuenta o declaración fiscal o estados financieros)
- Cédula de identificación fiscal (RFC) y alta ante el SAT.

Documentación de Comercio Exterior para Crédito en línea PyMES/COMEX

Presentar documentación por el 10% del valor del monto del financiamiento requerido en la solicitud-contrato, que compruebe la actividad de comercio exterior: copias y/o relación de facturas y documentos de transporte con antigüedad máxima de 180 días, contados a partir de la fecha de revisión.

Documentación de Comercio Exterior para Financiamiento COMEX

En cada disposición presentar documentación por un valor igual o mayor al monto del Financiamiento COMEX, que compruebe la actividad de comercio exterior: copias y/o relación de facturas y documentos de transporte con antigüedad máxima de 180 días, contados a partir de la fecha de la disposición.

2.2. ¿Cómo entender al desarrollo empresarial?

Las Mipymes se encuentran vulnerables ante los cambios que los tratados de libre comercio y la globalización representan para la economía mexicana. Si éstas no aprenden a competir en este nuevo mercado, poco a poco irán perdiendo terreno hasta desaparecer. Ante esto, su reto es acomodarse a los cambios y comenzar a buscar nuevos mecanismos para continuar siendo competitivas, razón por la cual el desarrollo de las Mipymes en el mercado global es una prioridad para el crecimiento económico de cada país. Si las Mipymes quieren mantenerse, crecer y desarrollarse en un entorno mundial y dinámico tienen que plantear estrategias que les permitan alcanzar su desarrollo empresarial (Delfín y Acosta, 2016).

2.2.1. Concepto general

Según Nangüi (2014), el desarrollo empresarial es una estrategia o proceso por medio del cual los empresarios trabajan el fortalecimiento de habilidades, destrezas y capacitaciones. Es un concepto amplio que abarca desde la incubación de la idea, el desarrollo de la misma y su final nacimiento convirtiendo a la idea en una empresa de éxito. Pero es un concepto en continua evolución y desarrollo.

Por su parte en Overblog¹⁵ lo describen como un proceso mediante el cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, que favorecen el mejor manejo de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera, que ayude al crecimiento sostenible de la misma.

Es importante destacar que el desarrollo empresarial es, a su vez, un proceso integral de instrucción donde se pretenden abarcar los conceptos necesarios que se comprenden en el proceso de convertirse en empresario y de lograrlo de forma profesional y exitosa.

El diccionario empresarial Wolterskluwer.es¹⁶, menciona que el desarrollo empresarial es el progreso que experimenta la empresa como consecuencia de su evolución a lo largo del tiempo. Conseguir una imagen corporativa o imagen de marca, consolidar una posición competitiva determinada, alcanzar un buen ambiente de trabajo o convertirse en una empresa socialmente responsable son indicadores de desarrollo empresarial. Algunos autores lo asemejan al concepto de crecimiento empresarial, pero se trata de dos términos distintos. El crecimiento empresarial forma parte del desarrollo empresarial, pero éste último es un concepto más amplio.

Por su parte Chestnut (2018), comenta que el desarrollo empresarial es cualquier acción, movimiento o actividad que crea nuevos valores comerciales. Los individuos u organizaciones que tienen un interés en el resultado de una actividad empresarial son responsables de financiar, guiar o apoyar la actividad de desarrollo empresarial hacia su objetivo.

Delfín et. al (2016), menciona que desarrollo empresarial articula diferentes elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos aprovechando las oportunidades que se le presentan a la empresa en un entorno globalizado, es decir, es un concepto integrador con el que se puede lograr un impacto positivo en las organizaciones y por lo tanto en la economía.

2.2.2. Importancia económica y social

Para Delfín et. al (2016), las Mipymes son un pilar fundamental del desarrollo económico sustentable, porque son generadoras de riqueza, además, de ser entes

¹⁵ OverBlog es una plataforma de blogs, vivo y en evolución, ¿Qué es el desarrollo empresarial? https://es.over-blog.com/Que_es_el_desarrollo_empresarial-1228321767-art173750.html 21/03/2018

¹⁶ Diccionario electrónico empresarial Wolterskluwer.es 2018. Desarrollo empresarial, http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNjlyMTtbLUouLM_DxblwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoATU0z-TUAAAA=WKE 21/03/2018

dinámicos que identifican, explotan y desarrollan nuevas actividades productivas. Son organizaciones que se adaptan a las nuevas tecnologías con relativa facilidad, pues su planeación y organización no requiere de mucho capital. Estas organizaciones tienen que perdurar en los mercados de alta competencia y para ello deben alcanzar un desarrollo empresarial que se los permita. Conceptos como crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación son los que integrarían un desarrollo empresarial para una Mipymes.

Para las Mipymes no solo debe bastar un crecimiento económico, en el que se obtenga la máxima producción y el máximo beneficio o excedente, según determinada medida e inspirada en los principios de eficiencia y rentabilidad, sino también buscar otros factores que se vean reflejados en su productividad.

La sociedad económica evoluciona como un resultado de la actividad de desarrollo empresarial. El desarrollo empresarial continuo y agresivo crea empleos, financia la base impositiva para gobiernos locales y federales y aumenta el estándar de vida.

2.2.3. Características del desarrollo empresarial en México

Señalan los especialistas del Centro de Estudios Económicos del Sector Privado¹⁷ (CEESP), que en México existe un bajo promedio de competencia en el mercado empresarial, por lo cual dejó de atraer la atención de los inversionistas entre los llamados países emergentes, y América Latina disipó del estatus de la nación más atrayente de la región, a pesar de la cercanía con el vecino del Norte Estados Unidos, los tratados de libre comercio con más de 30 naciones, y de ser la novena economía mundial.

El Instituto Mexicano para la Competitividad¹⁸ (IMCO), por su parte, considera que los factores que impiden el desarrollo de las empresas mexicanas son los recursos y la continuidad, además de la innovación y el cambio tecnológico, que de paso son factores de impacto en el crecimiento económico.

Según de la Rosa (2013), en México, 80 centavos de cada dólar que entra por concepto de exportaciones corresponden por las ventas dirigidas hacia Estados Unidos, lo que refleja la alta dependencia del país con el vecino del norte. Se ha descuidado el mercado interno, las inversiones productivas no son tan alentadoras

¹⁷ El CEESP es centro líder de investigación económica y política, objetiva e independiente del sector empresarial, también el órgano asesor en materia económica del Consejo Coordinador Empresarial y de empresas de primer nivel en México.
<http://ceesp.org.mx/index.php/2015/09/01/acerca-del-ceesp/> 21/03/2018

¹⁸ El IMCO es un centro de investigación apartidista y sin fines de lucro que investiga y actúa con base en evidencia para resolver los desafíos más importantes de México.
<https://imco.org.mx/conoce-imco/> 21/03/2018

y en materia de comercio se ha perdido competitividad y participación de mercado de nuestros productos en Estados Unidos.

Entonces, para que las empresas mexicanas sean más competitivas, sobre todo en un mundo globalizado, deben contar con capital financiero y humano para estar inmersas en las nuevas tendencias, considerando temas importantes como la competitividad, la innovación y la infraestructura. Por otra parte la inseguridad, los salarios y la forma de administrar las empresas, juegan un papel significativo para la competitividad en México ya que de ello depende que la economía crezca y por tanto el desarrollo empresarial también.

Esto es, el empresario mexicano requiere de capacitación y de profesionalización en sus procesos administrativos para aprovechar tratados de libre comercio, establecer alianzas de negocio, realizar estudios de mercado, análisis de planeación estratégica para expandir su negocio, atender el área administrativa, entre otros. Aunado a esto, no hay conocimiento por parte del empresario si sus productos son competitivos, con las condiciones para llegar a los mercados internacionales que demandan calidad y precio. Ya sea en la implementación de tecnologías o las nuevas tendencias es un factor muy indispensable que las empresas mexicanas deben considerar debido a que con ello tienen más oportunidades de competir y por lo tanto crecer y desarrollarse.

2.2.4. Fases del desarrollo empresarial

Toda empresa se halla inmersa en un proceso continuo de desarrollo, aunque a veces es difícil ubicarla con claridad en una etapa específica porque pueden darse simultáneamente varias de ellas.

Varela (2010) considera que el momento de desarrollo de la empresa impone una interacción específica entre las personas, entre el personal y los líderes, entre el personal y los recursos e incluso, entre la empresa y el entorno. Esta interacción puede apoyar el crecimiento y consolidación del negocio, o bien, frenarlo e impedirlo. Las diferentes etapas por las que atraviesa una empresa desde su nacimiento hasta su plena madurez poseen características específicas que permiten visualizar el momento de crecimiento de cualquier negocio.

2.2.4.1. Desarrollo orientado al servicio

En los primeros momentos de una microempresa, la estructura de organización es simple. Esta etapa, habitualmente, se caracteriza por una atractiva mezcla de confusión y entusiasmo. Los sistemas y la planificación no existen; no hay especialización. Todas las decisiones claves corren por cuenta de un único individuo. Durante esta fase, existe culpabilidad al considerar que se pone en riesgo la seguridad de la familia. La mayoría de los empleados disfrutan con la excitación y el desafío de esta primera fase.

2.2.4.2. Desarrollo orientado al proceso

Cuando se inicia la segunda etapa del crecimiento, por lo general la empresa ya ha logrado estabilidad comercial y equilibrio financiero. Las relaciones con los proveedores están firmemente consolidadas, el crecimiento de las ventas y ganancias son estables. El propósito sigue firmemente aferrado a la iniciativa en la toma de decisiones, sin ceder ningún control efectivo. También puede haberse introducido algunos controles y métodos de organización a fin de mejorar la eficiencia de la compañía para llevar a cabo procesos básicos. A medida que la empresa continúa creciendo se vuelve más compleja. Este es el momento crucial en el cual la empresa a menudo tiende a meterse en problemas. Es necesario decir que la empresa se organizará con vistas al desarrollo y formular las bases para entrar en la tercera fase de la planificación.

2.2.4.3. Desarrollo orientado a la planificación

Este es un periodo de integración: el personal, los sistemas y los procesos operan juntos y ya no enfrentados entre sí; los gerentes se apoyan mutuamente; se crea un equipo de gerencia; y se comienza a tomar forma, una cultura empresarial sobre bases sólidas y duraderas. Una vez que el propietario descubra que el manejo de la empresa llega naturalmente, ya no será manejado por los acontecimientos.

Otras características de esta etapa son:

- El propietario está más libre para concentrarse en el liderazgo y la visión empresarial.
- El control del propietario estriba en su confianza en los otros para manejar sus responsabilidades.
- Comienza a desarrollar una cultura definida sobre la base de la toma de decisiones.
- El crecimiento se controla a través de la planificación estratégica.
- Los gerentes se comprometen en el proceso de la toma de decisiones.
- La comunicación es abierta y clara.
- Los asesores externos juegan un papel más activo.
- Las funciones que desempeñan los miembros de la familia han sido definidas.

2.2.5. Principales obstáculos.

Lefcovich (2004) comenta que el mundo no es tan estable como era ayer y lo será menos mañana. Operar un micronegocio va a ser más difícil en el futuro, a menos que se tomen las precauciones, planificando, organizando, dirigiendo y controlando de manera eficaz. Para que una microempresa sobreviva, crezca y se desarrolle, no sólo es necesario el trabajo duro y constante sino también debe ser

inteligente. Para alcanzar el desarrollo empresarial deberán continuamente revisar la validez de los objetivos del negocio, sus estrategias y su modo de operación, tratando siempre de anticiparse a los cambios y adaptando los planes de acuerdo a dichos cambios.

En los últimos años, incluso a las empresas mejor dirigidas les ha costado trabajo mantener, su nivel de beneficios. También han tropezado cada vez con mayores dificultades a la hora de trasladar los aumentos de coste a sus clientes subiendo el precio de los productos o servicios.

La mejor forma de prevenir el descalabro y apuntalar sobre bases sólidas la continuidad y crecimiento de la empresa es reconociendo todos aquellos posibles factores que obstaculizan el desarrollo empresarial de las microempresas. Entre los más comunes podemos mencionar los siguientes:

- El propietario administra y mantiene el control sobre la empresa.

Muchas de las microempresas surgen desde el seno familiar (por lo que muchas suelen ser famiempresas), y por tanto es el padre o madre quien asume el cargo de administrador. En los casos en que no surge de una familia, dado la escasez de recursos financieros o simplemente la plena convicción de que el dueño es quien debe estar a la cabeza, los propietarios asumen el rol de administradores desconociendo muchas veces que no tienen la capacidad o no están preparados para hacerlo.

Además de esto, la participación de los demás miembros de la familia como empleados también es una característica de estas organizaciones, lo que conlleva a que no se generen los pagos correctos de salario y se pueda distorsionar la administración de la empresa. Pero no es malo que sean los propietarios quienes administren su empresa, el inconveniente es que lo hagan con desconocimiento; si lo que se quiere es mantener el control de la empresa puede hacerlo mediante la Junta Directiva de la misma.

- Bajos niveles de ingresos, de productividad y de nivel tecnológico.

Según un estudio realizado por Visa y The Nielsen Company sobre las Mipymes latinoamericanas, la mediana de las ventas anuales es de US\$ 35.000, mientras que los gastos de US\$ 31.200, dejando claro el bajo margen de utilidad¹⁹.

¹⁹Visa y The Nielsen Company, dos líderes mundiales en sus respectivas categorías, se unieron para desarrollar el estudio Perspectivas de las Pymes en América Latina con la finalidad de conocer en profundidad los desafíos financieros y operativos que inciden directamente en el crecimiento y competitividad de las pequeñas y medianas empresas. Resumen Ejecutivo Estudio PyMEs - Visa & The Nielsen Company, agosto 2007. file:///C:/Users/User/Desktop/pymes_visas.pdf 23/03/2018

Dentro de los rubros más importantes de los gastos se tienen la materia prima, los insumos y los inventarios (56%), seguido por el pago de rentas, servicios públicos y otros recurrentes (32%) y los de operación, representación y viajes (12%).

Dado que las microempresas no realizan altos pedidos para la producción, muchas veces no reciben altos descuentos por compra y ello incrementa los costos de producción, teniendo en cuenta la mano de obra, y dado su poca capacidad para producir a escala (por su precario acceso a nuevas tecnologías) se convierten en unidades con baja productividad. Así, es necesario incentivar la gestión de la innovación en estas organizaciones, algo que no deben considerarse costoso sino inversión, y además, teniendo en cuenta que lo que importa es buscar siempre una nueva y mejor forma de hacer las cosas, sin atarse a la tradición.

- Vulnerables a cambios repentinos.

Por sus debilidades en la organización y la innovación, muchas microempresas pueden quedar rezagadas con las exigencias del mercado. Muchas de ellas son organizaciones rígidas, con planes (si planean) poco flexibles, lo cual se debe a los paradigmas de los gerentes (propietarios).

Es preciso guiar a esta organización en la planeación principalmente y en la importancia que ello implica, teniendo en cuenta que debe ser flexible ante todo imprevisto.

- Poco acceso al sistema financiero

El sistema financiero formal con el fin de preservar su solidez sólo permite el acceso a créditos y demás servicios cuando la organización que lo solicita puede demostrar que tiene con qué pagar, teniendo en cuenta ciertos parámetros. De esta manera, a muchas Mipymes le es complicado acceder a dichos productos porque demuestran su mal manejo financiero y gestión administrativa, entre otros; además, ya de antemano, el sistema las preconice como riesgosa, por lo que si se le realizan un préstamo será con altas tasas de interés.

Aquí es relevante e importante que los microempresarios conozcan las bases de una gestión eficiente del dinero de sus organizaciones y tengan clara una planeación, pues es posible que con conceptos como el flujo de caja y capital de trabajo totalmente claros puedan disminuir la necesidad de créditos o aumentar la posibilidades de obtener uno.

- Baja formación y gestión del talento humano

Es claro que a mayor experiencia y rango educativo mayor debe ser la retribución al empleado. Este factor suele ser uno limitante para tener trabajadores preparados en las Mipymes, pues no se cuenta con los suficientes recursos para

pagar como debe ser y por tanto, las personas no querrán trabajar. Ello conlleva a que estas organizaciones contraten con personas poco preparadas, a las cuales suelen instruir en una labor específica, y además, no motiven el crecimiento profesional desde la persona ni desde la empresa, esto es, no se crean espacios de capacitación.

La educación, la capacitación debe ser percibida como una inversión que permitirá mejorar la calidad del servicio o producto o el funcionamiento de la Mipymes. Hoy por hoy es algo que debe estar muy claro y para lo cual pueden existir muchas demostraciones.

- Acceso limitado a mercados

Las características anteriormente mencionadas llevan a una limitante, y es el hecho de que las Mipymes no puedan acceder o ampliar su nicho de mercado. Muchas no pueden acceder a mercados extranjeros porque tal vez no cumplen con las exigencias de calidad, o no tienen suficiente dinero para los gastos que representan los fletes, o no tienen la capacidad para producir la cantidad mínima que le solicitan. En el mercado nacional, puede ser que no realizan el suficiente mercadeo del producto o servicio, o tienen poca capacidad de negociación, o lo más grave, están enfocados en el nicho equivocado o no buscan otros posibles mercados.

Sin mercado no hay ventas, sin ventas no hay ingresos, sin ingresos no hay con qué pagar a los empleados, proveedores, Gobierno e inversionistas; sin empleados no hay producto, sin proveedores no hay materia prima para producir, sin inversionistas no hay dinero para seguir adelante; y en conclusión, hay quiebra.

Aquí están resumidas las condiciones bajo las cuales se encuentran miles de Mipymes en todo el mundo y no sólo en México. Estos son los puntos que se deben trabajar constantemente en ellas si se quiere que un elemento tan importante de la economía siga fortaleciéndola.

2.2.6. Instituciones que apoyan al desarrollo empresarial en México

En México, el Gobierno Federal, Gobiernos Estatales, la Secretaría de Economía, Instituciones de Banca de Desarrollo y la Banca Múltiple han promovido los acercamientos entre empresarios e instituciones financieras y la creación de programas con el objetivo de lograr que las Mipymes tengan acceso al financiamiento y a otros servicios de desarrollo empresarial para así desarrollar una nueva cultura empresarial. Dentro de los que encontramos los siguientes:

- El Fondo de Apoyo para la Micro, Pequeña y Mediana empresa

El principal instrumento en México es el Fondo de Apoyo para la Micro, Pequeña y Mediana empresa, mejor conocido como Fondo Pyme²⁰, es un instrumento que busca apoyar a las empresas en particular a las de menor tamaño y a los emprendedores con el propósito de promover el desarrollo económico nacional, regional y sectorial a través del otorgamiento de apoyos de carácter temporal a programas y proyectos que fomenten la creación, desarrollo, viabilidad, productividad, competitividad y sustentabilidad de las micro, pequeñas y medianas empresas, mediante el fortalecimiento ordenado, planificado y sistemático del emprendimiento y del desarrollo empresarial en todo el territorio nacional, así como impulsar la consolidación de una economía innovadora, dinámica y competitiva.

Objetivos

- Promover una mayor participación de las mujeres en el desarrollo económico nacional;
 - Contribuir al fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de la mejora de sus procesos;
 - Promover y difundir los programas, instrumentos, productos, herramientas y acciones para elevar la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas.
 - Fomentar el acceso al financiamiento en general y al crédito en particular, de las micro, pequeñas y medianas empresas.
- Fideicomiso México Emprende (Sistema Nacional de Garantías)

El Sistema Nacional de Garantías fue creado por la Secretaría de Economía en coordinación con los gobiernos estatales y municipales, banca de desarrollo, banca múltiple, intermediarios financieros especializados y otros organismos con el propósito de inducir el otorgamiento de crédito por parte de la banca en favor de las micros, pequeñas y medianas empresas. Permite a las empresas recibir financiamiento por la vía del crédito, de manera sencilla y efectiva, en mejores condiciones y con productos competitivos sustentado en criterios de transparencia, accesibilidad, masividad y competitividad con esquemas novedosos de cobertura de riesgos²¹. Este programa ha permitido fortalecer financieramente los esquemas de garantía, mediante la aportación de recursos dirigidos a cubrir el riesgo

²⁰ Fondo Pyme 2018, programa de apoyo dependiente de la Secretaría de Economía (SE).
<http://www.fondopyme.gob.mx/> 12/04/2018

²¹ Fideicomiso México Emprende (Sistema Nacional de Garantías) 2018, , programa de apoyo dependiente de la Secretaría de Economía (SE).
<http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/empresas/gran-empresa/120-sistema-nacional-de-garantias> 12/04/2018

crediticio, y a la vez ha ayudado para que las instituciones financieras cuenten con una serie de respaldos tangibles que garantice, en un eventual caso de suspensión de pago, la recuperación total o parcial de la deuda.

Los servicios de este programa no se ofrecen de forma directa a las empresas, sino éstas reciben el beneficio de forma indirecta por medio de las instituciones financieras que se ven apoyadas con este programa.

Requisitos

- El interesado deberá presentarse en la sucursal bancaria de su preferencia.
- Contar entre 2 y 3 años de antigüedad como empresa formalmente constituida.
- No estar en situación de quiebra técnica.
- No tener pérdidas fiscales en los últimos 2 años.
- Contar con historial crediticio sano tanto la empresa como el principal accionista.

La Secretaría de Economía a través de la Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa, hay desarrollado estrategias para promover el desarrollo empresarial de las microempresas, como son:

- Programa Nacional de Microempresas

Este programa fue desarrollado ante la necesidad de fortalecer a las microempresas mexicanas, cuyo fin es aplicar las políticas públicas para que este segmento empresarial logre mejorar condiciones empresariales y oportunidades de negocio, incrementen la rentabilidad, reduzcan los costos de producción, emisión de contaminantes, consumo de energía y agua, puedan eficientar las tecnologías y mejoren la calidad de servicio y atención al consumidor.²²

El Programa Nacional de Microempresas tiene como objetivo apoyar a los microempresarios en una primera etapa con capacitación y consultoría, y en una segunda etapa con acceso al financiamiento para equipamiento para los giros tradicionales como:

- Mi Tienda
- Mi Panadería
- Mi Taller
- Mi Cerrajería
- Mi Mecánico

²² Programa Nacional de Microempresas 2018, programa de apoyo dependiente de la Secretaría de Economía (SE), a través de la Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa. <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende-en/se-programs/231-programa-nacional-de-microempresas> 12/04/2018

- Y otros giros como papelerías, lavanderías, cocinas económicas, carnicerías, heladerías, pizzerías, entre otras.

Durante la primera etapa de este programa se busca incorporar a todas las microempresas de los sectores participantes del Programa Nacional de Microempresas, para que reciban capacitación y consultoría por parte de la empresa consultora autorizada. La Secretaría de Economía subsidia el 80 por ciento del costo de la capacitación y el 90 por ciento del costo de la consultoría, con lo cual el microempresario sólo invierte \$1,660.00 por el costo total de ambos servicios gracias al subsidio de la Secretaría de Economía.

En la segunda etapa todos los egresados de la capacitación y consultoría que así lo decidan participan en el proceso, para acceder al financiamiento para equipamiento, cubriendo así las necesidades de inversión para la modernización de su micro-negocio.

Requisitos

- Contar desde 0 hasta 10 empleados
 - Disponer de RFC o estar dado de alta en el Régimen de Incorporación Fiscal (RIF) antes REPECO (sin antigüedad).
 - Antigüedad de operación del establecimiento con al menos 6 meses
- Asesoría financiera Pyme

La Secretaría de Economía a través de la Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa y con el apoyo del Fondo Pyme, han desarrollado La Red Nacional de Asesores Financieros que surge como una respuesta para romper las barreras que han impedido una vinculación efectiva entre las Pymes y la oferta de productos financieros enfocada a este sector. Este esquema de asesoría financiera (antes Extensionismo), es una herramienta de apoyo para que las Mipymes que sean sujetas de crédito tengan acceso al financiamiento más adecuado a sus características y necesidades, buscando fomentar la cultura empresarial de financiamiento²³.

La Red Nacional de Asesores Financieros, está conformada por profesionales capacitados y acreditados por la Secretaría de Economía, quienes apoyan a los empresarios en sus gestiones para obtener el financiamiento más adecuado a sus necesidades, el asesor acompaña de principio a fin al empresario durante todo el proceso para obtener un financiamiento, diagnosticando la viabilidad de un crédito para la empresa, seleccionando junto con éste, el producto más adecuado y,

²³ Asesoría Financiera Pyme 2018, programa de apoyo dependiente de la Secretaría de Economía (SE), a través de la Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa.
<http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende-en/se-programs/340-programa-asesoria-financiera-pyme>. 12/04/2018.

finalmente, lo ayuda a identificar el impacto del financiamiento obtenido. Este programa busca minimizar los quebrantos en los créditos obtenidos con acompañamiento de un asesor financiero, que 7 de cada 10 empresas atendidas por un asesor financiero obtenga un financiamiento, incrementar el acceso al crédito de las empresas con poca capacidad de gestión e implementar con mayor eficiencia los programas emergentes en diversos estados, entre otros

- Fondo de Fomento Económico (FOFOE)

El FOFOE²⁴ es un Fideicomiso legalmente constituido conforme al decreto no. 534-A-2007, publicado en el periódico oficial del Estado de Chiapas número 048, de fecha 26 de septiembre de 2007, modificado conforme a los decretos números 605-A-2007-B, publicado en el periódico oficial del Estado no. 060 de fecha 14 de noviembre de 2007; 744-A-2008, publicado en el periódico oficial del Estado no. 088 de fecha 09 de abril de 2008; 1021-A-2009-C y 1021-A-2009-E, publicado en el periódico oficial del estado no. 137-2, 2ª sección, tomo III, fecha 07 de enero 2009, .

Tiene como objeto; administrar de manera transparente y oportuna los recursos que son destinados para posicionar al Estado de Chiapas como una de las mejores alternativas de inversión empresarial e industrial, procurando ante todo, lograr la generación de empleos y el desarrollo y permanencia de las empresas e industrias para la atención integral de las Micro, Pequeñas, Medianas y Grandes empresas, así como las iniciativas de los emprendedores en el estado de Chiapas, a través del otorgamiento de créditos y financiamientos con recursos propios del Fondo, de redescuentos con la banca de desarrollo, de los provenientes de los fondos federales y otras fuentes.

En el FOFOE se desarrollan diferentes actividades y proyectos de inversión en el Estado de Chiapas, que impactan en el desarrollo socioeconómico del país, apoyando a los emprendedores que luchan por salir adelante haciendo crecer sus negocios a nivel de empresarios exitosos, en diferentes áreas de la economía, como en el sector industrial, comercial, y de servicios, mediante el otorgamiento oportuno de financiamiento, capacitación y consultoría, apoyando así, a la conservación y generación de mejores empleos.

²⁴ El FOFOE, es un Fideicomiso creado para apoyar con créditos a empresarios y emprendedores chiapanecos que tengan visión de salir y desarrollar una idea o proyecto, 2015.
<http://fofoe.chiapas.gob.mx/conocenos>, 12/04/2018

- Fondo Nacional del Emprendedor (INADEM)

El Fondo Nacional del Emprendedor²⁵ (INADEM) promueve el crecimiento económico nacional, regional y sectorial, mediante el fomento a la productividad e innovación en las micro, pequeñas y medianas empresas ubicadas en sectores estratégicos, que impulse el fortalecimiento ordenado, planificado y sistemático del emprendimiento y del desarrollo empresarial en todo el territorio nacional, así como la consolidación de una economía innovadora, dinámica y competitiva.

Cuenta con las siguientes categorías:

- Programas de Sectores Estratégicos y Desarrollo Regional
- Programas de Desarrollo Empresarial
- Programas de Emprendedores y Financiamiento
- Programas para MIPYMES
- Apoyo para la incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Para poder participar en cualquiera de los programas es necesario :

- Estar dado de alta, ya sea como persona física o persona moral, con una antigüedad mínima de 6 meses
- La constancia de situación fiscal de la empresa, deberá corresponder al objeto del proyecto
- No se apoyarán a empresarios del sector primario
- Los proyectos deberán generar valor al producto o servicio y/o transformar.

²⁵ El INADEM es un Organismo Público creado para fomentar y apoyar a los emprendedores y a las micro, pequeñas y medianas empresas.2016
<http://www.economiachiapas.gob.mx/index.php/programas-y-servicios/empresas/fondo-nacional-del-emprendedor-2016>, 12/04/2018.

CAPÍTULO 3. CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.

Este tercer capítulo abarca la contextualización del objeto de estudio el cual implica una serie de categorías relacionadas con las generalidades de las microempresas, características y dificultades de la microempresa de servicios y la caracterización de Compartamos Banco.

3.1. Generalidades de las microempresas

Según Solano (2007). La palabra micro proviene del idioma griego y significa pequeño. En cuanto a la palabra microempresa su definición varía en cada país, aunque en general, puede decirse que una microempresa es una compañía que no tiene gran incidencia en el mercado y cuyas actividades no requieren de grandes sumas de capital.

En el diccionario electrónico Definición²⁶, menciona que una microempresa es una institución de tamaño reducido donde el máximo de empleados no excede los 10 puestos de trabajo, en algunos países para entrar en esta clasificación no se debe sobrepasar los activos más de 500 sueldos mínimos mensuales, éstas normalmente se encuentran bajo la administración de sus propios dueños, en algunas ocasiones los empleados forman parte del núcleo familiar y son éstos quienes con esfuerzo ayudan al crecimiento de la empresa.

Para Rivero (2001), la microempresa es una pequeña unidad socioeconómica de producción, comercio o prestación de servicios, cuya creación no requiere de mucho capital y debido a su tamaño existe un uso productivo y eficiente de los recursos.

Carpintero (1998) las considera como pequeñas unidades de producción, comercio o prestación de servicios, en la que se puede distinguir elementos de capital, trabajo y tecnología, aunque todo ello esté marcado por un carácter precario.

La microempresa puede enmarcarse dentro de las pequeñas y medianas empresas (pymes). Se trata de compañías que no tienen una incidencia significativa en el mercado (no vende en grandes volúmenes) y cuyas actividades no requieren de grandes sumas de capital (en cambio, predomina la mano de obra).

Las principales ventajas que tiene una microempresa, sin duda alguna, son: su flexibilidad, pues permite la toma de decisiones y acciones rápidamente debido a que no cuenta con una estructura rígida que lo impida; y que además se adapte perfectamente al mercado y a las tendencias del mismo.

²⁶ Diccionario electrónico (Definición.de) Definición de microempresa. Publicado 2011 <http://conceptodefinicion.de/empresa/> 21/03/2018.

Para Ibarias (2016), son organizaciones dedicadas a las actividades de servicios y de comercio que combinan capital, trabajo y medios productivos para obtener un bien o servicio que se destina a satisfacer diversas necesidades en un sector determinado y en un mercado de consumidores. Una clasificación cualitativa define a las microempresas como organizaciones en las cuáles la producción y el control están en manos de una persona o un grupo de personas que influyen decisivamente en el estilo de gestión, conducción o manejo.

Las microempresas también se pueden conceptualizar como unidades económicas de carácter familiar cuyas necesidades de financiamiento fundamentalmente son para capital de trabajo y que normalmente carecen de registros contables. Es decir, las microempresas tienen una incidencia bastante acotada en el mercado en el cual se desempeñan no venden gran cantidad de volumen, ni necesitan de una gran cantidad de capital para funcionar

3.1.1. Orígenes y evolución

El surgimiento de las microempresas mucho más que definirlo como un origen, es el resultado de una gran crisis económica y también política que se ha vivido en la economía mundial en las últimas décadas. Las microempresas tienen remotos antecedentes y muchas de ellas se puede considerar que iniciaron sus actividades como pequeños talleres artesanales y en algunos casos maquiladoras familiares y medianas empresas. En la década de los noventa las políticas económicas fueron todo menos acertadas y no produjeron el esperado desarrollo, en todo este escenario sólo resultaron favorecidas las medianas y las grandes empresas, y por la otra parte se generó una grave situación de desempleo con el consiguiente endeudamiento del sector privado.

Esta difícil situación económica por la que atravesaron muchos países y más específicamente México, puso a prueba el ingenio y talento de muchos mexicanos quienes en medio de la crisis encontraron una solución a su situación económica, evitando con esto que dicha situación desembocara en una crisis social provocada por el desempleo; es en este momento que surgen entonces miles de microempresas y pequeños negocios familiares con promedios de diez trabajadores que mantuvieron la economía a flote.

En el Boletín de Economía Laboral²⁷ (BEL) 34 describe que las microempresas tuvieron su partida desde el mundo del trabajo, ya que nacieron debido a la falta de empleo y a la necesidad de la población pobre de obtener ingresos. Por lo que, al analizar las estadísticas de empleo y buscando definir conceptos que explicaran

²⁷ Boletín electrónico de economía laboral (BEL) 34, año 9, agosto de 2006, la microempresa: una propuesta tipológica y ejercicio de aplicación en Lima sur, Ministerio del trabajo y promoción del empleo Lima, Perú. http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_34.pdf 21/03/2018.

los procesos de creación de puestos de trabajo por fuera de las actividades formales de la economía, es que surgió la denominación de sector informal de la economía.

Durante los años setenta se produjeron una serie de discusiones en torno a la denominación Informal de la economía, distinguiéndose en tres direcciones :

- Resaltando la informalidad legal en la que operaban, ya que existiría una competencia desleal por parte de las actividades informales, por lo que se planteaba la introducción de reformas en las regulaciones para facilitar la incorporación de dichas actividades a la formalidad. Con ello, se esperaba alcanzar condiciones para promover su desarrollo. Propuestas para orientar a las microempresas a la formalidad fueron los cambios en los mecanismos de inscripción en los registros públicos para posibilitar el acceso al crédito.
- Incapacidad estructural del sector formal o moderno de la economía para absorber la mano de obra, así como la necesidad de la población pobre de los sectores urbanos de obtener ingresos que les permitieran vivir, cubriendo ciertas necesidades básicas. Entonces, el sector informal estaba formado por iniciativas económicas cuya característica principal era contar con factores de producción limitados, basados en las habilidades y capacidades del trabajo personal. En este caso, la ilegalidad era sólo una característica secundaria. Medidas para el desarrollo del sector era mejorar el acceso a diversos medios de producción como la tecnología, capacitación y crédito.
- Las actividades eran alternativas económicas diferentes (populares) a los modelos económicos desarrollados hasta el momento, donde se enfatizaba la solidaridad, relaciones de compadrazgo o familiares. Esta última versión empezó a usar cada vez menos el término informal, para referirse como economía solidaria o popular.

Las dos primeras teorías tuvieron mayor difusión que la tercera. La segunda ha ayudado para desarrollar mayores intervenciones para el desarrollo del sector, ya que sólo cambios referidos a la formalización de sus actividades, no son suficientes para su mejora. Pero, el término informal ha permanecido en el tiempo, ligado a aspectos de formalidad legal. Así, es en base a la segunda teoría o enfoque y en el deseo de caracterizar y comprender mejor a este sector, es que se han producido diversas tipologías de clasificación, en base al tamaño del establecimiento por el número de trabajadores; la relación entre capital y puesto de trabajo; el tipo de ocupación desarrollada y el tipo de actividad según sea su ámbito urbano o rural, o de la producción agrícola o no agrícola.

Con el paso del tiempo y en la necesidad de conocer realmente a este sector, se comenzó a realizar distintas teorías que se enfocaban en la unidad económica que

daba sentido al trabajo, por lo que se empezó a considerar no sólo como el conjunto de trabajadores fuera del sector moderno, sino como los emprendimientos económicos que daban razón a éste. Así, el concepto de empresa y, más específicamente, de microempresa tomó mayor importancia, a pesar que muchas de las actividades eran realizadas por personas con muy bajo capital y en condiciones bastante precarias, las que se caracterizaban mayormente como autoempleo o cuenta propia.

Por tanto, se empezó el análisis de una clasificación en base a la dinámica del ciclo económico de las actividades, más que en las características del empleo, llegando al estudio de las microempresas en base a sus procesos de acumulación: ampliada, simple y de subsistencia. Además, el concepto de microempresa puede incluir al autoempleo o no, dependiendo de los estudios y de autores que la realizan.

En su evolución, este sector ha tenido tres etapas perfectamente definidas, las cuales, permanecen ligadas estrechamente al desarrollo de la economía regional y mundial, siendo estas un reflejo fiel de la situación económica de un país en un momento determinado (Riggiero, 2007).

Primera etapa: Esta etapa es claramente identificable durante los años 50's y 60's cuando las pymes en general y las dedicadas al sector industrial en particular, comenzaron a adquirir importancia dentro de la economía mexicana y mundial durante la vigencia del modelo de sustitución de importaciones, tan criticado como admirado por los distintos autores especializados. Para el caso a que hacemos referencia, el modelo exhibió gran dinamismo, lo que les permitió, en un contexto de economía cerrada y mercado interno reducido, realizar un proceso de aprendizaje con importantes logros aunque con algunas limitaciones en materia de equipamiento, organización, escala, capacitación, información, entre otros.

Segunda etapa: Las limitaciones antes comentadas fueron adquiriendo un aspecto lo suficientemente negativo como para afectar tanto la productividad como la calidad de estas empresas, alejándolas de los niveles internacionales y, provocando que las mismas, durante los 70's, época de inestabilidad macroeconómica, se preocuparan únicamente por su supervivencia, lo que las sumió en una profunda crisis que continuó en la década de los 80's. Esta sería entonces, la segunda etapa en la historia de la evolución de las Pymes.

Tercera etapa: Por el contrario, después de la etapa de aprendizaje que se dio bajo ciertos contextos y su posterior deterioro del modelo adquirido durante los años 80', los cambios que se vienen sucediendo desde 1999 en lo que a disponibilidad de financiamiento externo y estabilidad económica interna se refiere, parecen indicar el comienzo de una nueva etapa para las Pymes, con

algunos obstáculos que aún deben superarse.

3.1.2. Características principales

Corren tiempos en los cuales los inversores buscan mover su dinero de una u otra manera, ya no es necesario tener una gran empresa que requiera grandes cantidades de dinero para poder funcionar, tanto las Pymes como las Mipymes son toda una realidad y una gran posibilidad de inversión para aquellos emprendedores ambiciosos.

Según la Revista electrónica Mundo Pymes²⁸, la microempresa se caracterizan por tener personal mínimo, es decir, las personas involucradas no deben exceder de seis miembros, incluyendo al dueño, quien también puede estar él solo en la constitución de una microempresa, normalmente surgen como consecuencia de la situación económica de algún emprendedor, que sintiendo la necesidad de mover su poco capital toma la iniciativa, siendo la creación de una pequeñísima acción empresarial, la microempresa, su modus vivendi planeado; por lo tanto, otra de las características de una microempresa es que nace con la intención de complementar los ingresos de su creador o bien por el simple hecho de poner en uso las destrezas, conocimientos y habilidades que se tienen.

Cuando decimos que una microempresa está creada por un emprendedor ambicioso, no hay que imaginarnos a un gran empresario de grandes recursos, usualmente estas iniciativas de negocios son originadas por empresarios humildes y de pocos recursos financieros, de otro modo estarían haciendo algo más grande, así, el dueño de la microempresa puede ser la señora de las quesadillas de la esquina, un padre de familia joven que pone un taller de reparación de bicicletas, o bien un estudiante recién egresado con ideas empresariales que pone algún negocio para explotar lo que sabe.

Otra de las características de una microempresa es en lo tocante a sus ventajas, que, al igual que como sucede con la pyme es sin lugar a dudas una fuente que genera empleos, si, aunque sean cinco, pero los genera, aparte de mover la economía local de una u otra forma, tienen gran capacidad de cambio al no ser una estructura de negocios rígida e inflexible, lo que les permite adaptar sus productos a las exigencias y cambios de su mercado, más, por otra parte, sus desventajas también son una de las características de una microempresa que más llaman la atención a la hora de decidirse por una: tienen dificultad para acceder a créditos y su producción está casi en su totalidad dirigida a un mercado interno, sin mencionar que normalmente su tecnología ya es atrasada y que los integrantes suelen ignorar como tener una más eficaz productividad.

²⁸ Revista electrónica Mundo Pymes. 2017, Coaching Empresarial.
<https://mundopymes.org/empresas/microempresas/descubre-cuales-son-las-caracteristicas-de-una-microempresa.html> 21/03/2018.

Gómez (2008), menciona como características de mayor peso de las empresas pymes las siguientes:

- Tienen capital proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad.
- Los dueños dirigen la empresa.
- La administración es empírica.
- Utilizan más maquinaria y equipo aunque se basen en el trabajo más que en el capital.
- Dominan y establecen un mercado más amplio.
- Están en proceso de crecimiento (la pequeña tiende a ser mediana, y la mediana aspira a ser grande).
- Obtienen algunas ventajas fiscales.
- Componente familiar. Casi en su totalidad son empresas familiares, la toma de decisiones depende de ellos y puede producirse desacuerdo en la aplicación de las mismas.
- Falta de liquidez. Este es un problema muy común en las PyMEs, por lo cual tienden a solicitar préstamos o financiamientos a organizaciones que apoyen su gestión.
- Poco productivas. Son consideradas así debido a su falta de liquidez.
- Relación tamaño-productividad. Mientras más pequeño sea el tamaño de la estructura de producción de una empresa, menor la concentración y representatividad en sus resultados.
- Falta de solvencia. La solvencia se refiere a los recursos, las Pymes carecen de recursos.

Castañeda (2009) dice que las pymes tienen ciertas características en el campo administrativo, principalmente en las formas de origen. Entre los creadores de las pymes se encuentran estudiantes, recién egresados o personas que interrumpieron sus estudios, desempleados que optan por el autoempleo, hijos de empresarios, y trabajadores que buscan la independencia económica.

Para Rodríguez (2000) las características comunes de las microempresas son las siguientes:

- Poca o ninguna especialización en la administración: Se considera esta característica, derivada directamente de la naturaleza de dichas empresas cuya constitución obedece a motivos económicos y de subsistencia del dueño o dueños, en los que son éstos los que de manera empírica llevan la dirección de la empresa, y en muchos de estos casos no tienen ninguna capacitación para desempeñar estos cargos.
- Poco conocimiento de parte del dueño o dueños a posibles fuentes de

financiamiento: Este es un problema generalizado en este tipo de empresas, ya sea por falta de información o por no tener acceso a la misma la mayoría de los dueños de estas empresas desconocen la existencia de fuentes de financiamiento y la manera de acceder a estas.

- Total dependencia de la comunidad y su entorno: La pequeña empresa depende en su mayor parte de la situación económica de la comunidad en donde se localiza, su economía es reflejo de su entorno, necesita de esta para obtener bienes de producción, mano de obra y clientes, porque son pocas aquellas que han rebasado a el límite local ó regional y muchas menos las que se dedican a la exportación.

3.1.3. Importancia en el entorno económico

El proceso de globalización, la transformación tecnológica, la competencia entre las empresas, las crisis económicas, la migración, el crecimiento demográfico, entre otros factores que han sucedido a través de los años, han modificado las estructuras productivas de las economías para adecuarse a las nuevas condiciones de competencia, donde el mercado de trabajo no ha sido ajeno, por lo que se han venido creando nuevas formas de trabajar. Las microempresas han cobrado cada vez mayor importancia, entre otras cosas por el hecho de que tales organizaciones tienen la capacidad de producir puestos de trabajo con menores requerimientos de capital, demostrando el potencial innovador para enfrentar la flexibilidad productiva. En casi todos los países, la generación de empleos se ha venido reduciendo de tal forma, que el gobierno, y el sector privado (grandes y medianas empresas) no han podido absorber a la población en edad de trabajar.

Se ha acostumbrado a llamar a la microempresa como un sector de subsistencia, perteneciente al sector informal de la economía, por lo que en la concepción común son un estadio²⁹ temporal en la inserción al sector formal y de grandes empresas. La creación y existencia de la microempresa es el resultado de la incapacidad de un país para ofrecer empleo formal y como un elemento de subsistencia (Ruiz, 2004).

En la actualidad las microempresas asumen un papel importante tanto en los países industrializados como en los países que están aún en vía de desarrollo, puesto que contribuyen al progreso económico, no solo en México, sino en gran parte del mundo ya que son generadoras de empleo y es un factor importante para el avance de la economía local, tienen una particular importancia para las economías nacionales no solo por su aportación en la producción y distribución de bienes y servicios sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos, además que esta contribuye al crecimiento económico, así como

²⁹ Según la Real Academia Española, estadio significa período o fase de un proceso.

también permite el desarrollo regional y local; es decir, la microempresa es la oportunidad más cercana del desarrollo de la creatividad personal al desarrollo comunitario y por tanto a la fortaleza de las estructuras económicas de los países.

Las microempresas suelen utilizar mano de obra familiar y recursos locales, escasa dotación de capital, tecnologías con uso intensivo de mano de obra y una fuerza de trabajo no calificada que adquirieron los conocimientos fuera del sector educativo académico.

Hoy en día, es cada vez más difícil que una familia alcance a cubrir sus necesidades con una sola fuente de ingresos; por lo tanto, cada vez más personas analizan la posibilidad de crear un negocio familiar para obtener un ingreso extra que, en muchos casos, le permite a la familia que desea desarrollarlo desde la comodidad de su hogar. Este negocio familiar puede convertirse en la principal fuente de ingresos de la familia y ser una ocupación a tiempo parcial, y a medida que sea más rentable, se convierte en una ocupación a tiempo completo.

Parecería, entonces, que las microempresas y las empresas o negocios familiares nacen por las mismas razones, que es la búsqueda de generación de ingresos por parte de personas o familias.

En México, como en el resto de países del mundo, esta situación de generación de microempresas y de empresas familiares es común, dándole un proceso especial con respecto a la gran empresa privada, que se le considera familiar porque el poder y la posesión siempre recaen en manos de alguna familia.

Entonces, los conceptos de microempresa y empresa familiar se entrecruzan entre sí, ya que se podría considerar que una microempresa es un tipo de empresa familiar o al revés, por lo que es necesario conocer las características que hacen que un negocio familiar muy pequeño pueda convertirse en una empresa de alta rentabilidad que le permita obtener grandes ganancias y ser importante fuente generadora de puestos de trabajo a nivel formal. Por tanto, es importante el papel del dueño de la empresa (ya sea empresa familiar o microempresa), como fundador o creador de una idea que se convierte en empresa. Este sería el empresario que es una Persona física, titular de una unidad de producción y/o servicio, que independientemente o asociado y con voluntad propia, motivaciones individuales y capacidad de crear, desarrollar y hacer funcionar una empresa asume un riesgo en la realización de una actividad económica, comercial y/o de desarrollo de un producto o forma de hacer algo innovador para satisfacer una necesidad o deseo existente en la sociedad, a cambio de una utilidad o beneficio.

Cruz (2015) menciona que las microempresas juegan un papel importante en la economía, ya que éstas llenan huecos en la producción, es decir, cuando se requiere de una producción pequeña; el crear y fortalecer una clase empresarial y

proporcionar mayor número de empleos, que esto hace que se regenere en parte la economía.

Las Mipymes son motor del crecimiento económico en México: generan 8 de cada 10 empleos y más de la mitad de la riqueza del país, sin embargo a pesar de su importancia, enfrentan limitantes para su crecimiento y competitividad y para el acceso al financiamiento.

3.1.4. Criterios de clasificación de las Mipymes

A partir de los resultados de los Censos Económicos 2014, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) se describe que las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), tienen una gran importancia en la economía y en el empleo a nivel nacional y regional, tanto en países industrializados como en los de menor grado de desarrollo. las empresas Mipymes representan a nivel mundial el segmento de la economía que aporta el mayor número de unidades económicas y personal ocupado; de ahí la relevancia que reviste este tipo de empresas y la necesidad de fortalecer su desempeño al incidir éstas de manera fundamental en el comportamiento global de las economías nacionales.

Los criterios para clasificar a la micro, pequeña y mediana empresa son diferentes en cada país; de manera tradicional se ha utilizado el número de trabajadores como criterio para estratificar los establecimientos por tamaño, y como criterios complementarios, el total de ventas anuales, los ingresos y/o los activos fijos.

En el año de 1978 se creó el Programa de Apoyo Integral a la Industria Mediana y Pequeña (PAI), en el cual se agruparon varios fondos y fideicomisos. Este programa se enfocó al apoyo de los establecimientos que ocupaban entre 6 y 250 personas, considerados como pequeña y mediana industria, mientras que a los establecimientos que empleaban cinco o menos personas, se les consideraba como talleres artesanales y no eran objeto de este programa de apoyo. En marzo de 1979, a través del Plan Nacional de Desarrollo Industrial, se consideró como pequeña industria a aquella cuya inversión en activos fijos era menor a 200 veces el salario mínimo anual. vigente en el Distrito Federal hoy Ciudad de México (10 mdp de aquel entonces).

No fue sino hasta el año de 1985 que la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI), actualmente Secretaría de Economía, estableció de manera oficial los criterios para clasificar a la industria de acuerdo con su tamaño. El 30 de abril de ese año, publicó en el Diario Oficial de la Federación el programa para el Desarrollo Integral de la Industria Pequeña y Mediana, en el que se establece la clasificación bajo los siguientes estratos³⁰:

³⁰ Estrato. Subdivisión de una muestra o universo estadístico en conjuntos homogéneos.

Alternativas de financiamiento de Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial de las microempresas de servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

- Microindustria. Las empresas que ocuparan hasta 15 personas y el valor de sus ventas netas fuera hasta 30 millones de pesos al año.
- Industria pequeña. Las empresas que ocuparan hasta 100 personas y sus ventas netas no rebasaran la cantidad de 400 millones de pesos al año.
- Industria mediana. Las empresas que ocuparan hasta 250 personas y el valor de sus ventas no rebasara la cantidad de mil 100 millones de pesos al año.

Desde entonces, el marco normativo y regulatorio de las actividades económicas de las micro, pequeñas y medianas empresas lo ha establecido la Secretaría de Economía (antes SECOFI). A partir de 1990 existen seis pronunciamientos acerca de los criterios para la definición de las micro, pequeñas y medianas empresas, realizados los primeros cuatro de ellos por la entonces Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, y los últimos dos, por la actual Secretaría de Economía, en las siguientes fechas:

- 18 de mayo de 1990
- 11 de abril de 1991
- 03 de diciembre de 1993
- 30 de marzo de 1999
- 30 de diciembre de 2002
- 30 de junio de 2009

En los siguientes cuadros se muestran estos criterios:

Figura 1. Estratificación de empresas publicada en el Diario Oficial de la Federación 1990, 1991 y 1993.

Fecha del Diario Oficial	Tamaño					
	Micro		Pequeña		Mediana	
	Personal	Ventas	Personal	Ventas	Personal	Ventas
18 de mayo de 1990	hasta 15	hasta 110 sm	hasta 100	hasta 1 115 sm	hasta 250	hasta 2 010 sm
11 de abril de 1991	hasta 15		16 a 100		101 a 250	
3 de diciembre de 1993	hasta 15	hasta 900 000 de pesos	hasta 100	hasta 9 000 000 de pesos	hasta 250	hasta 20 000 000 de pesos

sm= Salario mínimo general vigente en la Zona Geográfica A.

Fuente. INEGI, Censos Económicos 2014.

Alternativas de financiamiento de Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial de las microempresas de servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Figura 2. Estratificación de empresas publicada en el Diario Oficial de la Federación 30 de marzo de 1999.

Tamaño	Sector		
	Clasificación según el número de empleados		
	Industria	Comercio	Servicios
Micro empresa	de 0 a 30	de 0 a 5	de 0 a 20
Pequeña empresa	de 31 a 100	de 6 a 20	de 21 a 50
Mediana empresa	de 101 a 500	de 21 a 100	de 51 a 100
Gran empresa	de 501 en adelante	de 101 en adelante	de 101 en adelante

Fuente. INEGI, Censos Económicos 2014.

Figura 3. Estratificación de empresas publicada en el Diario Oficial de la Federación 30 de diciembre de 2002.

Tamaño	Sector		
	Clasificación según el número de empleados		
	Industria	Comercio	Servicios
Micro empresa	de 0 a 10	de 0 a 10	de 0 a 10
Pequeña empresa	de 11 a 50	de 11 a 30	de 11 a 50
Mediana empresa	de 51 a 250	de 31 a 100	de 51 a 100
Gran empresa	de 251 en adelante	de 101 en adelante	de 101 en adelante

Fuente. INEGI, Censos Económicos 2014.

Figura 4. Estratificación de empresas publicada en el Diario Oficial de la Federación 30 de junio de 2009.

Sector	Estratificación								
	Micro			Pequeña			Mediana		
	Personal	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*	Personal	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*	Personal	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Industria	De 0 a 10	Hasta \$4	4.6	De 11 a 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95	De 51 a 250	Desde 100.1 hasta \$250	250
Comercio	De 0 a 10	Hasta \$4	4.6	De 11 a 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93	De 31 a 100	Desde 100.1 hasta \$250	235
Servicios	De 0 a 10	Hasta \$4	4.6	De 11 a 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95	De 51 a 100	Desde 100.1 hasta \$250	235

*Tope máximo combinado= (trabajadores) X 10% + (ventas anuales) X 90
mdp= Millones de pesos

Fuente. INEGI, Censos Económicos 2014.

Como puede apreciarse, es hasta marzo de 1999 cuando aparece la estratificación de empresas diferenciada por actividad económica (sector) y únicamente sustentada en el personal ocupado total. A partir de 2009, el Consejo nacional de la micro, pequeña y mediana empresa integrado por representantes de las Dependencias e Instituciones de los sectores Público y Privado se acordaron los nuevos parámetros para la clasificación por estrato de las empresas que operan en el país, de tal manera que se homologan con los establecidos internacionalmente, de tal manera que con la nueva clasificación, se considera además del personal ocupado el monto de ventas anuales de los establecimientos. Para efectos prácticos, se ha denominado empresas grandes al resto de las empresas que la Secretaría de Economía no considera dentro de los criterios para medir a las Mipymes.

Las empresas deberán cumplir con ambos parámetros, tanto el número de personas ocupadas como los ingresos por ventas netas. En caso de que la empresa rebase uno de estos parámetros, se le ubicará en el estrato que corresponda al del parámetro superior.

Ahora bien, tanto los países avanzados como las economías en desarrollo utilizan distintos criterios para clasificar a las empresas por estratos; sin embargo, un elemento común es el número de trabajadores o número de personas ocupadas como indicador principal. A pesar de la heterogeneidad mundial para definir a las Mipymes, existen criterios que permiten identificarlas; dichos criterios tienen que ver con el propósito para distinguir este tipo de unidades económicas; de ahí que organismos como la Unión Europea y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), reconozcan dos grandes vertientes que determinan los criterios de estratificación a utilizar:

- Para fines legales y administrativos. Los criterios a utilizar para identificar a las Mipymes con este fin son las variables de personal ocupado, ventas anuales y los resultados de la hoja de balance anual (figura 5).
- Para fines estadísticos. El criterio general para clasificar a las mipymes para este propósito contempla exclusivamente el personal ocupado total que labora en dichos establecimientos (figura 6).

Figura 5. Criterios recomendados por la Unión Europea y la OCDE para fines legales y Administrativos.

Tamaño de la empresa	Personal ocupado total	Ventas anuales (Euros)	Balance anual (Euros)
Micro	1 a 9	Menor a 2 millones	Menor a 2 millones
Pequeña	10 a 49	Menor a 10 millones	Menor a 10 millones
Mediana	50 a 249	Menor a 50 millones	Menor a 43 millones
Grande	Más de 250	Mayor a 50 millones	Mayor a 43 millones

Fuente. INEGI, Censos Económicos 2014.

Figura 6. Diversas clasificaciones del tamaño de las empresas en función del personal ocupado.

Institución	Tamaño de la empresa	Personal ocupado total
Instituto Nacional de Estadística y Estudios Económicos de Francia	Pequeña	De 50 a 250
	Mediana	De 251 a 1000
Small Business Administration (Estados Unidos)	Pequeña	Hasta 250
	Mediana	De 251 a 500
Comisión Económica para América Latina (CEPAL)	Pequeña	Entre 5 y 49
	Mediana	De 50 a 250

Fuente: J. P. Zorrilla, *La importancia de las PYMES en México y para el mundo*, 2002.

Fuente. INEGI, Censos Económicos 2014.

La diversidad de criterios para definir a las Mipymes a nivel mundial tiene que ver finalmente con características políticas y económicas de cada nación. La evidencia muestra divergencias insalvables para buscar una definición universal que las clasifique.

3.2. La microempresa de servicios

Los servicios son todas las actividades económicas que tienen por objeto la satisfacción de las necesidades de terceros, ya sea con carácter mercantil, profesional, social o cultural.

Las empresas que brindan servicios no producen bienes materiales de manera directa, es decir producen servicios con la intención de satisfacer las necesidades del mercado.

3.2.1. ¿Qué es una empresa de servicios?

Antes de definir que es una empresa de servicios, definamos muy brevemente lo que es una empresa. Según Ventura (2017) una empresa es una organización que persigue fines económicos o comerciales, realizando una interacción en el mercado para tratar de satisfacer las necesidades y deseos de los clientes por medio de una actividad empresarial. Para llegar al cumplimiento de su razón de ser debe tener una misión, una estrategia empresarial y objetivos determinados por la organización.

Existen diferentes necesidades colectivas, que deben ser satisfechas de una u otra forma, no siempre es por medio de la obtención o adquisición de un bien material, sino que es por el hecho de que nos presten un servicio que nos sentimos conformes y con nuestras necesidades cumplidas o cubiertas, las Empresas de Servicios tienen el fin de brindar a la comunidad este beneficio para ser complacidos. Una empresa de servicios es aquella cuya actividad principal es ofrecer un servicio (intangibles) con el objetivo de satisfacer necesidades colectivas, cumpliendo con su ejercicio económico y se pueden presentar en los sectores del comercio, el transporte, las comunicaciones, las finanzas, el turismo, la hostelería, el ocio, la cultura, los espectáculos, la administración pública y los

llamados servicios públicos, como son la sanidad, la educación, entre otros. Son todas las actividades económicas que tienen por objeto la satisfacción de las necesidades de terceros, ya sea con carácter mercantil, profesional, social o cultural.

Las empresas de servicios venden logística, organización, planeación o conocimiento, por tal motivo deben estar especializadas en su rama. Por otro lado también se tiene que los servicios no pueden ser separados de sus proveedores porque de hacerlo se puede alterar el resultado del servicio, y si el mismo es prestado con calidad y buena voluntad las empresas mantendrán siempre a sus clientes satisfechos y leales.

El sector de servicios es considerado como el sector terciario de la economía en donde además se encuentra el sector primario y secundario del ámbito económico–empresarial de un país y están dedicadas a prestar servicios (de transporte, de turismo, las financieras, las que brindan servicios públicos, las de servicios privados, las de servicios educativos, las de salud, entre otras.) satisfaciendo los diferentes requerimientos del consumidor, es decir éstas son las encargadas de organizar, distribuir y vender los productos que son elaborados por las empresas del sector primario y secundario, se dice que son empresas del sector terciario no por ser menos importantes que las de los otros sectores sino por ser el último eslabón en la cadena de producción y distribución de un producto.

3.2.2. Características generales de un servicio

Las empresas de servicios tienen las siguientes características:

- Comercializan servicios profesionales o de otro tipo y llevan a cabo actividades en donde no importa el atributo físico que tengan.
- Cuando se aplica un servicio, la actividad relacionada está sobre un producto intangible, es decir que no se puede tocar, como por ejemplo la elaboración de una declaración fiscal a un cliente sobre los ingresos que posee.
- Los servicios tampoco se pueden ver, probar, ni oler antes de que sea comprado.
- No es posible llevar su inventario, explicarlos o representarlos fácilmente, como también poder medir la calidad que tienen antes de su presentación.
- Las prestaciones que brindan son heterogéneas, es decir que dos servicios similares nunca serán idénticos porque revisten la característica de ser únicos e irrepetibles.

- Tampoco podrán ser separados porque no se puede separar los servicios de los mismos servicios.
- Las empresas de servicios ofrecerán a sus clientes productos que son intangibles y que pueden tener fines lucrativos o no.

El diccionario electrónico Definición³¹ indica que este tipo de organizaciones tienen ciertas características, que la definen y una de ellas es que no venden un bien o un producto, sin embargo si llegasen a hacerlo sería por un valor agregado, por mencionar un ejemplo tenemos un empresa de telefonía, que a pesar de vender teléfonos (físicos) también venden el servicio de llamadas, mensajería, entre otros (virtuales o intangibles), otra característica es la intangibilidad del servicio, se alude a aquello que no podemos tocar, tener, comer, oler, sentir, es decir no puede ser percibido por ninguno de nuestros sentidos.

Para Thompson (2006) las características fundamentales que diferencian a los servicios de los bienes son cuatro: Intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y carácter perecedero.

- Intangibilidad: Esta característica se refiere a que los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, por tanto, tampoco pueden ser almacenados, ni colocados en el escaparate de una tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador (como sucede con los bienes o productos físicos). Por ello, esta característica de los servicios es la que genera mayor incertidumbre en los compradores porque no pueden determinar con anticipación y exactitud el grado de satisfacción que tendrán luego de rentar o adquirir un determinado servicio. Por ese motivo, los compradores buscan incidir en la calidad del servicio. Hacen inferencias acerca de la calidad, con base en el lugar, el personal, el equipo, el material de comunicación, los símbolos y el servicio que ven. Por tanto, la tarea del proveedor de servicios es administrar los indicios, es decir hacer tangible lo intangible.
- Inseparabilidad: Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. En cambio, los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables. Por ejemplo, si una persona necesita o quiere un corte de cabello, debe estar ante un peluquero o estilista para que lo realice. Por tanto, la interacción proveedor-cliente es una característica especial de servicios.
- Heterogeneidad: o variabilidad, significa que los servicios tienden a estar menos estandarizados o uniformados que los bienes, es decir, que cada servicio depende de quién los presta, cuando y donde, debido al factor

³¹ Diccionario electrónico (Definicion.de) Definición de empresa de servicios. Publicado 2014 <http://conceptodefinicion.de/empresa-de-servicios/> 21/03/2018.

humano; el cual, participa en la producción y entrega. Por ejemplo, cada servicio que presta un peluquero puede variar incluso en un mismo día porque su desempeño depende de ciertos factores, como su salud física, estado de ánimo, el grado de simpatía que tenga hacia el cliente o el grado de cansancio que sienta a determinadas horas del día. Por estos motivos, para el comprador, ésta condición significa que es difícil pronosticar la calidad antes del consumo. Para superar ésta situación, los proveedores de servicios pueden estandarizar los procesos de sus servicios y capacitarse o capacitar continuamente a su personal en todo aquello que les permita producir servicios estandarizados de tal manera, que puedan brindar mayor uniformidad, y en consecuencia, generar mayor confiabilidad.

- **Carácter Perecedero:** o imperdurabilidad. Se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario. Por ejemplo, los minutos u horas en las que un dentista no tiene pacientes, no se puede almacenar para emplearlos en otro momento, sencillamente se pierden para siempre. Por tanto, la imperdurabilidad no es un problema cuando la demanda de un servicio es constante, pero si la demanda es fluctuante puede causar problemas. Por ese motivo, el carácter perecedero de los servicios y la dificultad resultante de equilibrar la oferta con la fluctuante demanda plantea retos de promoción, planeación de productos, programación y asignación de precios a los ejecutivos de servicios.

3.2.3. Dificultades que enfrenta una microempresa de servicios

La primera encuesta nacional sobre productividad y competitividad de las mipymes, reveló que éstas tienen una participación importante para la economía del país por su aportación al crecimiento económico y la generación de empleo, especialmente las microempresas que hoy en día representan el 90 % de las empresas establecidas en México, éstas no usan tecnología, tienen poco acceso al financiamiento o nulo interés en los créditos bancarios; sin embargo las microempresas son la principal fuerza económica del país (Grupo Milenio, 2018)³².

¿Cuántas veces hemos leído que las micro, pequeñas y medianas empresas son las que más generan empleos y aportan a la economía de nuestro país? Para conocer más sobre su comportamiento y necesidades, el INEGI realizó por primera vez la Encuesta Nacional sobre productividad y competitividad de Mipymes (Ramos, 2016)

³² Milenio digital, parte del Grupo Milenio 2018. El talón de Aquiles de las Mipymes http://www.milenio.com/negocios/emprendedores/mipymes-micro-pequenas-medianas-empresas-encuesta-productividad-competitividad_5_776972299.html 21/03/2018.

Los resultados nos confirman algo que probablemente sabíamos :las microempresas reinan en número. De las 4 millones de empresas que hay en México, el 97.6% le corresponde a este tamaño. El 75% del personal ocupado en el país trabaja para ellas.

Según los resultados de los Censos Económicos 2014, el sector más popular entre las empresas es el comercial, abarca el 50.3% de los negocios; después está el sector de servicios, con el 38.7% y por último el de manufacturas, que tiene el 11.6% del total. A continuación mencionaremos las limitaciones más relevantes a los que las microempresas de servicios se enfrentan.

Falta de información

La mayoría de las microempresas de servicios no cuenta con la información necesaria de los tipos de financiamiento existentes para su empresa, la mayoría cree que el financiamiento solo se limita a los bancos cuando en realidad existen otras instituciones dedicadas a brindar este tipo de servicio.

El desconocimiento de los programas gubernamentales para apoyar a las Mipymes es amplio. De todas las empresas encuestadas, solo 14.3% sabía sobre al menos uno de los apoyos del gobierno federal. Los más conocidos son: Red de Apoyo al Emprendedor, Crezcamos Juntos y otros programas del Instituto Nacional del Emprendedor.

Además, entre 2013 y 2014, solamente 2.2% de las empresas pequeñas y 5.6% de las medianas dijo haber participado en cadenas productivas de valor. El motivo por el que la mayoría no se involucra es la falta de información.

Incumplimiento de los requisitos

Las instituciones financieras llevan un control y requieren de una serie de requisitos para el otorgamiento de créditos, esto con la finalidad de asegurar el pago del monto prestado. Las microempresas de servicios se ven más afectadas ya que éstas suelen llevar un control empírico y rudimentario de sus ingresos y gastos, careciendo de una contabilidad adecuada.

Una libreta de apuntes es la forma en que 25% de las empresas lleva su contabilidad. El método más usado, por el 48%, es a través de un contador. Algo preocupante es que el 21% no tiene registros contables.

Historial crediticio

Al momento de que a una empresa se le otorgue un crédito se produce una inclusión financiera, esta obtiene recursos monetarios que permiten su funcionamiento adecuado, esperando obtener así competitividad en el mercado y mejores ingresos para saldar el crédito en el plazo acordado. Una empresa que cumple en los plazos de pago genera buen historial crediticio permitiéndole

acceder a un monto de crédito mayor la siguiente vez que necesite de financiamiento externo, en cambio una empresa que incumple en los plazos de pago genera un mal historial crediticio con lo cual las instituciones financieras podrían negarle el acceso a un nuevo financiamiento.

Tasas de Interés

La mayoría de las microempresas rechaza un crédito bancario debido a las altas tasas de interés de los créditos, estos intereses altos pueden llegar a ser considerados impagables por los microempresarios que no cuentan con gran producción ni una solvencia económica, esto trae consigo la posibilidad de un mal historial crediticio.

Garantía o aval

Las razones principales por las que no se les otorga créditos a las empresas son, en el caso de la micro y pequeñas, la inexistencia de garantía o aval. Como segunda razón más relevante para las microempresas está el hecho de que no pudieron comprobar ingresos.

Políticas gubernamentales

A pesar de que la economía es sostenida por las micro, pequeñas y medianas empresas éstas carecen de políticas gubernamentales que les permitan un fácil acceso al financiamiento, atendiendo a esto, en 2013 se aprobó la reforma financiera que busca propiciar el crecimiento del sector financiero y fomentar la competencia financiera para abaratar las tasas. También se busca fortalecer al sistema bancario y que pueda crecer sostenidamente.

Falta de interés por crecer

No todas las empresas desean crecer. El 14.7% no le gustaría por diversos motivos, entre ellos: el temor a la inseguridad, complicaciones administrativas, trámites costosos, pago de impuestos o porque están satisfechos con su empresa.

Cruz, López, Cruz y Meneses (2016) destacan que las Mipymes enfrentan una competencia difícil de igualar, ya que en ocasiones no se consideran con las herramientas suficientes para hacer frente a este hecho, incluso la suficiente capacidad económica para poder sobresalir dentro de su ramo, o que éstas pequeñas empresas se sostienen gracias a que durante varios años se han especializado o adoptado de sus abuelos o padres, sistemas caducos de administrar sus negocios. Ya sean negocios como una tienda o una pequeña productora de bienes o que prestan algún tipo de servicio.

Dicho de otra manera, este tipo de comercio o manufactura de alguna forma se ven limitados para enfrentar esa realidad en los diferentes mercados, ya será el comercializar sus productos o en la presentación de un servicio, y no han pensado

en la posibilidad de ser empresas complementarias de otras. Los principales problemas a los que se enfrentan son los siguientes:

Problemas socioeconómicos:

- Poca capacidad de negociación frente a proveedores y clientes.
- Desconocimiento del mercado y su competencia.
- Bajos márgenes de utilidad al no ser competitivos.
- Falta de preparación empresarial, es de baja capacidad de asociación, ya que estas personas
- tienen por costumbre operar individualmente y no compartir riesgos y oportunidades.
- Falta de una gestión empresarial enfocada a un mundo global con una economía abierta
- Carecen de una cultura de asociación, ya sea entre los productores, empresarios y
- comerciantes, y prestadores de servicios, o entre cualquiera de ellos.
- Falta de capacitación de mano de obra

Problemas tecnológicos:

- No hay cultura en adopción de la tecnología
- Bajos controles de calidad y atención al cliente
- Maquinaria y equipo obsoleto
- La falta de actualización en sus procesos de producción y/o comercialización.

Problemas administrativos fiscales:

- Falta de controles administrativos en sus empresas.
- Altas cargas impositivas.
- No aprovechamiento de beneficios fiscales.
- Desconocimiento de la rentabilidad real de la empresa.
- Falta de la optimización de los recursos.
- Falta de personal con suficiente capacidad para administrar la empresa.
- Las cargas fiscales y pagos de licencias y/o permisos.

Por lo anterior es que, si la planta productiva no cuenta con recursos adecuados para competir frente a las grandes tiendas o industrias nacionales y extranjeras, de ahí la brecha comercial, financiera y tecnológica, la cual se incrementa y no se tendrá la capacidad suficiente para ni siquiera participar en el mercado interno y por ende la desmoralización en inversión o crecimiento.

En el BEL 34 (2006) se comenta que los microempresarios no siempre logran establecer una dirección adecuada, y se ven inmersos en un cúmulo de problemas

que pueden deberse a muy diversos factores, en ocasiones incluso son factores externos a la microempresa. Algunos de los problemas son:

- **Planta laboral:** debido a que en la microempresa muchas veces no se puede conceder salarios muy altos, competitivos en el mercado laboral, tendrá que idear alternativas con el fin de captar y conservar al personal que requiere para llevar a cabo sus actividades. Es así que el microempresario debiera proporcionar un clima en donde sus empleados puedan sentirse útiles y satisfacer sus necesidades no sólo económicas, sino también psicológicas como son la seguridad, reconocimiento, competencia, satisfacción y sensación de pertenencia a la empresa, lo que puede lograr a través de la capacitación de su personal, implementación de sistemas de retribución a los mejores trabajadores, entre otras cosas.
- **La competencia de los productos a través del juego de precios:** el microempresario se ve desfavorecido con las grandes corporaciones por la ausencia de capital de riesgo y de estrategias óptimas de mercadeo. La política de precios en una empresa depende de múltiples factores que afectan su estructura. Por tanto, es necesario que los gestores de la empresa deben estar preparados para asumir estas situaciones, que conozcan de todas las variables que afectan el precio de producto o servicio y de dar soluciones a dichos hechos. El precio debe reflejar la calidad del producto o servicio, así como incluir el margen de utilidad de la empresa. Además, el empresario debe idear maneras ingeniosas de atar la comercialización y ventas con servicios a brindar, como el trato hacia el cliente en materia de atención, ofertas o descuentos especiales, combos, entre otras.
- **El apalancamiento:** en la medida que el empresario invierta correctamente su dinero, tiene mayores oportunidades de obtener mayor rentabilidad, por lo que es necesario que se asesore correctamente. Muchas veces, el empresario no está dispuesto o simplemente no puede invertir más, por lo que la empresa no puede crecer o expandirse como pudiera, por lo que pierde muchas oportunidades de ganar más dinero para beneficio de la organización.
- **Malas estrategias de ventas:** la persona encargada de las ventas es una de las más importantes ya que de la actividad comercial depende el futuro de la empresa, por lo que debe ser una persona que conozca el tema. La estrategia de ventas debe diseñarse, así sea un negocio muy pequeño, y ser coordinada con todas las áreas de la empresa.
- **Alta cartera vencida:** una venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada, es una frase muy cierta en las microempresas ya que muchas veces las microempresas trabajan a consignación y a crédito. Es común que

muchos dueños de negocios se encuentran sin capital en el banco, sino que ésta está representada por las cuentas por cobrar. Diversos estudios dan cuenta que muchos negocios fracasan por la débil o inexistente políticas de cobro. En las microempresas, hay personal que hacen un gran trabajo en ventas pero no así en el área de cobranza.

Todas estas dificultades están relacionadas con el hecho de que los que manejan la microempresa debieran adecuarse a los cambios económicos, ya que su falta de manejo en las diferentes áreas de la empresa, reflejan fallas en la gestión en el manejo del negocio, sea cual fuere el sector económico. La competencia en estos tiempos es voraz y solo se puede competir en condiciones de mayor conocimiento del mercado, por lo que la capacitación de los empresarios es muy importante, sin dejar de lado, a los demás empleados de la empresa. Es decir, los problemas son de falta y desconocimiento de gestión y liderazgo en el manejo de la empresa.

3.3. Caracterización de Compartamos Banco

Compartamos Banco es una institución financiera, con más de 27 años de experiencia que brinda servicios financieros como créditos para capital de trabajo, ahorro, seguros, canales de pago y pago de remesas al segmento subatendido en México en las 32 entidades de la República Mexicana. Compartamos Banco, pertenece a GENTERA, el grupo líder en la inclusión financiera, que brinda servicios financieros adecuados y accesibles a través de las empresas que la conforman. Acción (2016)³³ comenta que Compartamos Banco busca generar valor social, económico y humano dando oportunidad de desarrollo a personas de bajos ingresos. Como una de las instituciones microfinancieras IMF de más alto rendimiento en el mundo y la más grande de América Latina, por su alcance, Compartamos Banco presta servicios actualmente a más de 2,6 millones de clientes, a través de 725 oficinas de servicios en México, Guatemala y Perú.

3.3.1. Antecedentes históricos

Compartamos Banco³⁴ surgió de Gente Nueva, una organización juvenil mexicana fundada en 1982 con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las comunidades

³³ Acción Internacional (2016) es una organización sin fines de lucro que proporciona servicios de microfinanzas, inversiones, educación del cliente y capacitación a la industria para la inclusión financiera. Compartamos Banco, <https://www.accion.org/es/our-impact/compartamos-banco> 21/03/2018.

³⁴ Grupo GENTERA 2018, es la evolución de Grupo Compartamos, cuyo propósito es trabajar por la inclusión financiera en el segmento sub-atendido, con presencia en México, Perú y Guatemala. Trayectoria.

https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/quienessomos/nuestratrayectoria!/ut/p/z1/04_Sj9C Pykssy0xPLMnMz0vMAfljo8zi_Q1MHD3cLYx8_H2CXAwcQ8I8TI2C_YzN3E31w_EpCHQz0oiQD9IAUi_AQ7gaADUH4XPCrAL8CnwDDGEKsBjSUFualIRBpqciAAYGmRU!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/ 21/03/2018

marginalizadas de México mediante programas de acción social, alimentación y salud.

En 1990, a fin de brindar apoyo para el establecimiento de microempresas familiares y otras actividades para generar ingresos en estas comunidades, se lanzó Compartamos que nació como Asociación Programa Compartamos IAP una Organización no Gubernamental (ONG), con un programa piloto de banca comunal proporcionando microcréditos a pequeñas empresas, inicialmente ofreciendo préstamos a las mujeres en la base de la pirámide económica bajo la fórmula mujeres en grupo. Durante una década, Compartamos IAP, brindaba oportunidades de desarrollo a personas que querían mejorar su calidad de vida, a través de un modelo de negocio orientado a generar valor económico, social y humano.

En 1995, a medida que este programa se fue ampliando y comenzó a lograr autosuficiencia operativa, se separó del programa de alimentación. Durante las últimas dos décadas, Compartamos Banco, que comenzó sus operaciones de crédito en los estados Oaxaca y Chiapas, ha logrado una ampliación y un crecimiento notable, logrando mantener altos niveles de rentabilidad.

Después de alcanzar la autosuficiencia financiera en 1997, Compartamos Banco comenzó el proceso de lanzar una institución financiera regulada, denominada entonces como Financiera Compartamos S.A. de C.V. SOFOL una Sociedad Financiera de Objeto Limitado, con una escritura de constitución para ofrecer préstamos de capital operativo. La categoría regulatoria de la SOFOL surgió en 1993, en parte como resultado de NAFTA³⁵. Las SOFOL son instituciones financieras especializadas que otorgan préstamos agrícolas, hipotecarios y de capital operativo, entre otros.

Esta transformación ayudaría a la organización a lograr un crecimiento más rápido y sostenible, especialmente al tener acceso a capital comercial.

En el año 2000 las operaciones microfinancieras, el personal y la cartera de préstamos de la ONG, fueron transferidos a Financiera Compartamos S.A. de C.V., que comenzó con inversiones de capital de \$6 mdd de la Corporación Financiera Internacional (CFI), Accion Gateway Fund, Profund, Compartamos A.C. (la ONG fundadora) y otros inversionistas privados de México. Con el fin de hacer crecer el fondo, se incorporó como empresa con fines lucrativos, convirtiéndose en

³⁵ NAFTA North American Free Trade Agreement es un bloque económico de Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) que entró en vigor en el año 1994, está conformado por 3 países de América del Norte: Canadá, México, Estados Unidos. <https://www.significados.com/nafta/21/03/2018>.

una SOFOL, y a los cinco años multiplicó por 10 la base de clientes y logró líneas de fondeo por más de 100 millones de dólares mdd.

En el año 2006 obtuvo una licencia de banca comercial y entró a la Bolsa un año después. En 2007 Compartamos Banco se convirtió en la primera institución microfinanciera de América Latina en ofrecer participación por medio de una oferta pública inicial. Los accionistas de Compartamos, entre ellos Acción, la CFI, la ONG Compartamos y los inversionistas privados mexicanos vendieron el 29,9% de las acciones de Compartamos en una oferta secundaria anunciada en la Bolsa Mexicana de Valores. Esta venta recaudó 466 mdd, obteniendo grandes beneficios para los inversionistas privados así como apoyos filantrópicos tales como Acción Internacional y el Banco Mundial sin aumentar el capital adicional y en el 2008 cuando Compartamos Banco ya contaba con 1 millón de clientes, fue incluido en el Índice de Precios y Cotizaciones (IPC) de la BMV, debido al nivel de operación y la liquidez de la institución.

En 2011, el grupo expandió sus operaciones a Guatemala y adquirió la Financiera Crear en Perú, actualmente denominada Compartamos Financiera; ese mismo año, inicia operaciones el administrador de comisionistas bancarios denominado Yastás llevando a los lugares donde la infraestructura bancaria es limitada o nula el acceso a operaciones financieras, pago de servicios y compra de tiempo aire, este mismo año, alcanza los 2 millones de clientes. En el 2012 integró una operadora de seguros (Aterna) y en 2013 el Grupo Compartamos, la sociedad tenedora, fue renombrada como GENTERA, con el fin de desarrollar modelos comerciales con el mismo objetivo con el que fue fundado Compartamos Banco, trabajar por la inclusión financiera.

En el 2015 el Grupo alcanza los 3 millones de clientes, se adquiere Intermex que es una empresa pagadora de remesas familiares e inicia operaciones Fundación Gentera que es la responsable de las acciones de Responsabilidad Social de Corporativa Gentera. En el 2016 es el lanzamiento de Fiinlab, laboratorio de innovación encargado de crear, en conjunto con el ecosistema emprendedor, soluciones para la inclusión financiera.

Hoy, Gentera incluye Compartamos Banco que es la Institución Financiera de más alto rendimiento en el mundo y la más grande de América Latina en número de clientes, con más de 27 años de experiencia que ofrece créditos, seguros, ahorro, medios de pago y pago de remesas para emprendedores en México que se queda como la marca de microcréditos del banco. Compartamos Banco se ha convertido en modelo para otras instituciones microfinancieras del mundo.

Alternativas de financiamiento de Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial de las microempresas de servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Figura 7. Línea del tiempo grupo GENERA.



Fuente: Fact Sheet 4T17, reporte correspondiente al cuarto trimestre de 2017 Grupo GENERA 2018.

Figura 8. Empresas que conforman al grupo GENERA



Fuente: Grupo GENERA 2018.

3.3.2. Productos y servicios que ofrece

Compartamos Banco trabaja con compromiso y pasión para ofrecer los mejores servicios financieros, apoyando a emprendedores y otorgando múltiples productos, servicios y beneficios a microempresarios. Se especializa en las microfinanzas y se enfoca en públicos populares a los cuales les ha sido excluido del acceso a créditos bancarios. A continuación se describen los productos y servicios³⁶ que ofrece:

Crédito

- Crédito mujer, microcrédito pensado para aquellas mujeres que realizan alguna actividad económica o cuentan con un negocio que forman parte de un grupo de entre 10 y 50 personas entre 18 y 98 años y que requieren financiamiento a corto plazo para capital de trabajo o inversión. El banco otorga desde \$4,000 hasta \$60,000, con plazos de 16 semanas u 8 bisemanas. La frecuencia de pago puede ser: semanal y bisemanal (durante 4 meses). Con la posibilidad de renovación al instante, no hay comisión por apertura, administración ni atraso. Este tipo de financiamiento se requiere una garantía solidaria que pueden ser entre las integrantes, que se conocen y avalan el cumplimiento del pago correspondiente.
- Tu crédito adicional mujer, está dirigido a mujeres que tengan activo un crédito mujer, de esta manera, podrán contar con un préstamo adicional en los casos que se presenten oportunidades de negocios. Los montos de Tu crédito adicional mujer son desde \$4,000 hasta \$7,000 y los plazos son de 4 y 5 meses.
- Tu crédito crece y mejora mujer, está dirigido a mujeres que tengan activo un crédito mujer, ésta es una oferta para hacer crecer el negocio, realizar mejoras a la vivienda o para cubrir imprevistos, el monto mínimo es de \$8,000 hasta un máximo de \$30,000 en plazos que van desde los 6 hasta los 24 meses. Este crédito tiene una frecuencia de pago bisemanal o tetrasemanal. Para tener acceso a este tipo de crédito hay que tener un aval dentro del grupo y tener al menos un ciclo terminado.
- Tu crédito individual. Préstamo personal para la adquisición de equipos o mercancías o ampliar el negocio. Este producto está dirigido a hombres y mujeres de entre 23 y 70 años que necesiten recursos para mejorar, ampliar o remodelar su lugar de trabajo. Un crédito para personas que tienen un negocio establecido con 1 año de antigüedad y cuentan con aval.

³⁶ Información proporcionada vía correo electrónico por Laura Josefina Rivera Pelcastre, vinculación con medios del Grupo Genera. ljriviera@genera.com.mx, 06/04/2018.

El Crédito Individual está dirigido tanto a hombre como mujer. De garantía personal y/o prendaria presta desde \$20,000 hasta \$200,000 en plazos que van desde 6 hasta 24 meses. La frecuencia de pago puede ser bisemanal o mensual.

- Tu crédito individual crece y mejora, es una oferta para surtir el negocio, realizar mejoras a la vivienda o hacer frente a lo inesperado, el monto mínimo es de \$5,000 hasta un máximo de \$50,000 en plazos que van desde los 6 hasta los 24 meses. Este crédito tiene una frecuencia de pago bisemanal o tetrasemanal.
- El crédito comerciante. Está dirigido a personas integradas en un grupo formado de 8 a 20 personas, que requieren financiamiento a corto plazo para capital de trabajo y/o inversión en su negocio, que cuentan con un negocio o desean emprender uno propio. La frecuencia de pago es bisemanal de 5 a 8 meses para pagar y los montos van desde \$6,000 hasta \$60,000. Se requiere garantía solidaria que debe ser un integrante del grupo, es decir todos los integrantes se comprometen a apoyarse mutuamente para realizar el pago correspondiente.
- Tu crédito adicional comerciante, está dirigido a hombres y mujeres que tengan activo un crédito comerciante, de esta manera, podrán contar con un préstamo adicional en los casos que se presenten oportunidades de negocios. Los montos de Tu crédito adicional comerciante son desde \$4,000 hasta \$7,000 y los plazos son de 4 y 5 meses. Para tener acceso a este tipo de crédito hay que tener un aval dentro del grupo y tener al menos un ciclo terminado.
- Tu crédito comerciante crece y mejora, está dirigido a hombres y mujeres que tengan activo un crédito mujer ó crédito comerciante, ésta es una oferta para surtir el negocio, realizar mejoras a la vivienda o hacer frente a lo inesperado, el monto mínimo es de \$8,000 hasta un máximo de \$30,000 en plazos que van desde los 6 hasta los 24 meses. Este crédito tiene una frecuencia de pago bisemanal o tetrasemanal. Para tener acceso a este tipo de crédito hay que tener un aval dentro del grupo y tener al menos un ciclo terminado.

Seguros

- Seguro de vida sin costo:

Es un beneficio que se proporciona a los clientes de Crédito Mujer, Crédito Individual o Crédito Comerciante, se otorga al comenzar el segundo ciclo del crédito, se realiza el pago de la suma asegurada a los beneficiarios por

fallecimiento del titular, da la opción de contratar un seguro voluntario para ampliar su cobertura.

- Compartamos protección:

Seguro voluntario dirigido a clientes de crédito y para público en general, cuya cobertura abarca:

- fallecimiento
- cirugía
- hospitalización
- diagnóstico de cáncer

Los montos varían dependiendo del caso y el costo se puede diferir junto con las cuotas del crédito. En caso de no ser cliente, se realiza un pago único o se carga a una cuenta de ahorro de Compartamos

Ahorro

- Mis ahorros compartamos:

Es una cuenta en la que los clientes pueden guardar su dinero de forma segura y que genera un rendimiento al ahorrar.

- Dinero disponible cuando lo necesitan (tarjeta de débito).
- No se cobran comisiones por apertura.
- No se solicita un saldo mínimo.
- Cuenta en pesos mexicanos a nivel nacional.

- Cuenta básica compartamos:

Producto básico general que sirve para ahorrar.

- No se cobran comisiones y no se solicita un monto mínimo de apertura
- Se otorga una tarjeta de débito VISA para realizar pagos y recibir transferencias
- Depósito máximo mensual de 165 salarios mínimos: \$14,623.95
- Cuenta en pesos mexicanos a nivel nacional

- Mi grupo compartamos

Cuenta de ahorro grupal donde los participantes del crédito pueden tener un control de sus recursos de manera conjunta.

- No se cobran comisiones por apertura ni por manejo de cuenta
- No se necesita una tarjeta bancaria para la disposición del dinero
- Seguridad en la disposición del ahorro, ya que es necesario la presencia de los firmantes para el retiro de recursos en la sucursal.

- Inversiones compartamos:

Producto de ahorro que sirve para realizar una inversión, la cual puede llegar a generar un rendimiento anual del 9%.

- Monto de apertura mínimo: \$1,000
- Es necesario tener una cuenta “Mis ahorros Compartamos” o “Mi Grupo Compartamos”, mediante la cual se puede disponer del dinero

- Cuenta a mi favor:

Es una cuenta creada para realizar compras por internet y en distintos comercios.

- Monto mínimo de apertura: \$50 (\$30 por tarjeta Visa y \$20 como saldo).
- Se pueden realizar depósitos de hasta \$17,505.47 por mes.

Remesas

- Compartamos envíos de dinero:

Servicio que permite a los clientes enviar y recibir dinero a través de una amplia red de transmisores distribuidos en Estados Unidos y alrededor del mundo.

- Seguro para envíos de dinero:

Seguro voluntario creado para proteger el dinero que reciben los clientes a través de Compartamos envíos de dinero. La cobertura incluye:

- Reembolso del 100% del dinero asegurado
- asistencia legal telefónica
- envío de ambulancia
- cambio de cerradura del domicilio

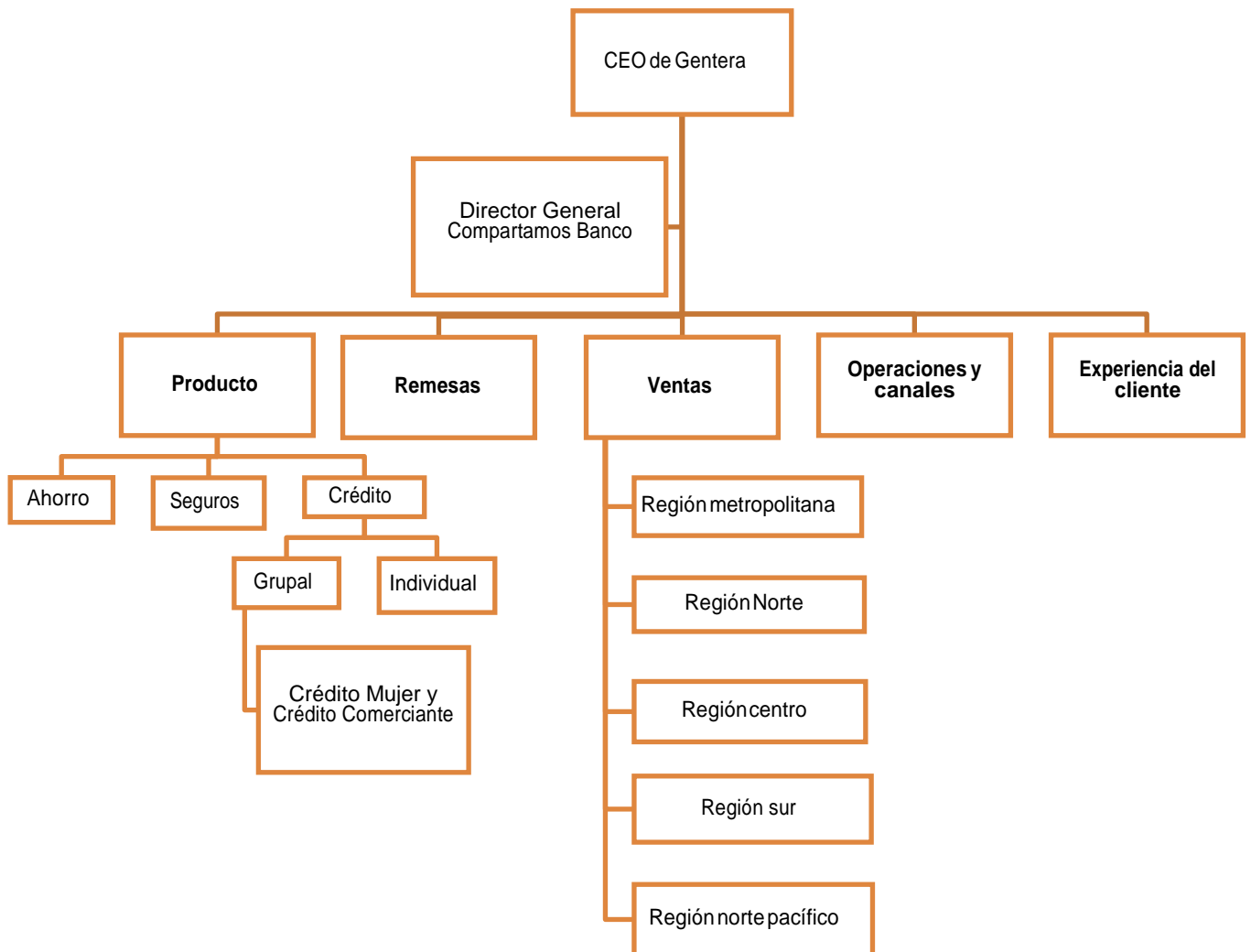
Requisitos

La filosofía de Compartamos Banco es la confianza en las personas y en su disposición para crecer, autorrealizarse y ser mejores. Razón por la cual una de las promesas al cliente es: requisitos a tu alcance, por lo que para contratar la mayoría de los productos solo se necesita identificación oficial y comprobante de domicilio. Crean en el poder de la palabra, el negocio de Compartamos Banco es de confianza.

3.3.3. Estructura orgánica general

La estructura orgánica de la empresa Compartamos Banco muestra los diferentes niveles jerárquicos que tienen cada uno de los puestos. Se presenta un organigrama de tipo lineal en el que en la parte superior aparece el nivel jerárquico más alto, el cual va descendiendo en forma vertical hacia los niveles más bajos. A continuación se presenta la estructura orgánica de esta empresa:

Figura 9. Estructura orgánica Compartamos Banco



Fuente. Grupo GENTERA 2018.

3.3.4. Su cobertura a nivel nacional

Hoy Gentera tiene en Compartamos Banco su principal activo, pero también cuenta con un bróker de seguros, una red de corresponsales, una remesadora y otros negocios, atiende a más de 3.7 millones de clientes en México, Guatemala y Perú.

En México, Compartamos Banco cuenta con canales de distribución que abarcan la red bancaria, así como tiendas de conveniencia, los supermercados, y las sucursales de Compartamos Banco, entre otros.

Actualmente atiende a más de 2.4 millones de clientes a nivel nacional, tiene sus oficinas centrales en Avenida Insurgentes Sur #1458, colonia Actipan, Delegación Benito Juárez, en México D.F, cuenta con 586 oficinas de servicio, 268 sucursales, 17,455 colaboradores distribuidos en 2,457 municipios de los 32 estados del país.³⁷

Figura 10. Cobertura a nivel Latinoamérica Compartamos Banco



Fuente. Informe anual y sustentable 2013, Grupo GENTERA

³⁷ Fact Sheet 4T17, reporte correspondiente al cuarto trimestre de 2017 de Compartamos Banco. <https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/nuestrasempresas/compartamos-banco>
file:///C:/Users/User/Desktop/PARA%20TESIS/FS+4T17+Compartamos+Banco.pdf 06/04/2018

CAPÍTULO 4. ABORDAJE METODOLÓGICO DEL OBJETO DE ESTUDIO

En este capítulo se encuentra como primer aspecto la definición del alcance de la investigación, como segundo aspecto la formulación de la hipótesis de investigación, como tercer aspecto la selección del universo y la delimitación de la muestra, y como cuarto aspecto la selección, diseño y aplicación de las técnicas de investigación, en estos puntos se obtiene información relevante y fidedigna (digna de fe y crédito), para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.

4.1. Definición del alcance de la investigación

La definición del alcance de un estudio es indispensable para definir la estrategia de investigación. En este entendido, a continuación se definirán los diferentes tipos de alcances que existen según Hernández, et. al. (2014), los cuales son los siguientes:

Los estudios de alcance exploratorio son aquellos que tienen como propósito examinar un tema o problema de investigación que haya sido limitadamente estudiado, del cual todavía existen muchos cuestionamientos o cuya temática no se haya estudiado previamente. Estas investigaciones pretenden estudiar fenómenos desconocidos o novedosos; dan a conocer aquellos no explorados, obtener datos para poder llevar a cabo un extender una investigación en un contexto particular, investigar problemas nuevos, desarrollar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados

Por otro lado, el autor agrega que las investigaciones de alcance descriptivo, persiguen describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos que se sometan a análisis; es decir, establecen como son y se manifiestan. Buscan pormenorizar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un estudio. Solo pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Otro tipo de alcance es el correlacional, en él entran estudios que tienen como meta investigar la relación o grado de vinculación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en específico; asimismo, miden cada una de ellas, y posteriormente cuantifican y examinan la relación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Por último, los estudios con alcance explicativo van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre éstos; se caracterizan por tener como finalidad dar a conocer los motivos que generan los eventos y fenómenos físicos y sociales, así como en qué contextos se presentan o la razón por la que dos o más variables se conectan. Se determinan por ser

estudios estructurados y cabe resaltar que involucra todos los demás tipos de alcances.

Una vez comprendidos los diferentes tipos de alcances que puede tener una investigación, que la presente investigación que se refiere a “Alternativas de financiamiento de Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial de las microempresas de servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas”, se caracteriza por tener un alcance de tipo exploratorio ya que en la revisión de la literatura no se encontró evidencia de que se hayan realizado estudios similares en el contexto de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Por tratarse del desarrollo de una investigación en un contexto específico, este estudio también tiene un alcance explicativo, porque pretende aclarar los motivos por los que se generan efectos al vincularse las variables existentes: alternativas de financiamiento y desarrollo empresarial.

4.2. Formulación de la hipótesis de investigación

La fundamentación de la investigación da lugar a la hipótesis, Hernández et. al. (2014) quienes afirman que las hipótesis señalan lo que se trata de probar y se definen como explicaciones provisionales del fenómeno investigado; por lo tanto, surge a partir del planteamiento del problema y proviene de la revisión de la literatura recabada. Existen cinco características con las que toda hipótesis debe cumplir:

- Debe exponer una situación real que pueda someterse a prueba en un universo y contexto bien definido.
- Las variables deben de ser claras, precisas y concretas.
- La vinculación entre las variables debe ser comprensible, posible y lógica.
- La terminología y conceptos que se use en la hipótesis debe ser observable y medible.
- Debe estar relacionada con herramientas que permitan probarlas.

Las hipótesis se clasifican en: nulas, alternativas, estadísticas y de investigación.

Las hipótesis nulas constituyen proposiciones acerca de la relación entre las variables, sin embargo, su función es refutar o negar lo que afirma la hipótesis de la investigación. Este tipo de hipótesis representa la contraparte de la hipótesis de investigación, en consecuencia la clasificación de su tipología tiene cierta similitud con esa: hipótesis nulas descriptivas de un valor o dato pronosticado, hipótesis que niegan o contradicen la relación entre dos o más variables, hipótesis que niegan que haya diferencia entre grupos que se comparan, e hipótesis que niegan la relación de causalidad entre dos o más variables (en todas sus formas), se simboliza como H_0 .

Las hipótesis del tipo alternativas, representan posibilidades alternas frente a la hipótesis de investigación y nula, ofrecen otro razonamiento, descripción, justificación diferente a las que dan a conocer esos tipos de hipótesis. Esta hipótesis se simbolizan H_a y únicamente pueden ocurrir cuando en realidad existen otras posibilidades aparte de las hipótesis mencionadas.

La hipótesis estadística se conoce como de transformación de las hipótesis de investigación, nulas y alternativas en símbolos estadísticos para ayudar a conceptualizar la verificación de la misma. Existen tres tipos de hipótesis estadística que corresponden a clasificaciones de las hipótesis de investigación y nula:

- De estimación, son diseñadas para evaluar la suposición de un investigador respecto al valor de alguna característica de una muestra de individuos u objetos, o de una población.
- De correlación, el sentido de estas es el traducir una correlación entre dos o más variables en términos estadísticos.
- De diferencias de medias, en éstas se compara una estadística entre dos o más grupos.

Finalmente, las hipótesis del tipo de investigación son definidas como propuestas provisionales sobre las alternativas de relaciones que pueden existir entre dos o más variables y debe de cumplir con las cinco características de toda hipótesis. Se les conoce como hipótesis de trabajo o como H_i , H_1 , H_2 , H_3 (si son varias). Asimismo, este tipo de hipótesis se clasifica en:

- Hipótesis descriptivas de un valor o dato pronosticado
- Hipótesis correlacionales
- Hipótesis comparativas
- Hipótesis causales

Las hipótesis de investigación del tipo descriptivas son aquellas que normalmente se utilizan en investigaciones descriptivas con el propósito de predecir un dato o valor en una o más variables que se van a valorar u observar; sin embargo, esto no quiere decir que en todas las investigaciones descriptivas se utilizan este tipo de hipótesis o declaraciones generales. Además, no es simple realizar consideraciones exactas con respecto a algunos fenómenos.

La hipótesis correlacionales son las que se enfocan la relación que existe entre dos o más variables y competen a los estudios correlacionales. No obstante, estas hipótesis no sólo pueden establecer que dos o más variables se encuentran relacionadas, sino también la manera en qué están asociadas. Con ellas se logra

cierta predicción y dar explicaciones tentativas. Además, cabe mencionar que el orden en que se establezcan las variables en estas hipótesis no genera ningún tipo de afectación a su sentido.

Los tipos de hipótesis comparativas se describen como aquellas que tiene como fin comparar grupos. Cuando al investigar no existen bases para presuponer en favor de cuál grupo será la diferencia, se formula una hipótesis sencilla de diferencia de grupos. En cambio cuando si existen base, se fija una hipótesis direccional de diferencia de grupos. Esto último normalmente ocurre cuando la hipótesis tiene sus orígenes en una fundamentación teórica o cuando el investigador conoce lo suficiente del tema.

Las hipótesis que fijan relaciones de causalidad tiene como cualidad que no únicamente afirma la o las relaciones que existen entre dos o más variables, así como la forma en que se presentan, sino que también propone un sentido de comprensión de dichas relaciones. Este sentido puede ser completo o casi completo, dependiendo de la cantidad de variables que estén involucradas pero lo que es un hecho, es que todas ellas manifiestan relaciones de causa y efecto. Éstas se encuentran vinculadas con las del tipo correlacional, la diferencia es que, en las segundas a pesar de que dos variables están correlacionadas, no existe siempre una causalidad de una hacia la otra. Sin embargo, para establecer causalidad, previamente debió haberse suscitado la correlación, pero a su vez, la causa debe ocurrir antes que el efecto. En las hipótesis, las que son consideradas como causas se les conoce como variables independientes y a los efectos como variables dependientes. De este tipo de hipótesis, se derivan las siguientes:

- Hipótesis causales bivariadas. En ellas se establece una relación entre una variable independiente y una dependiente.
- Hipótesis causales multivariadas. Se fija una relación entre varias variables independientes y una dependiente, o una independiente y varias dependientes, o diversas variables independientes y varias dependientes.

La presente investigación que se refiere a las “Alternativas de financiamiento de Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial de las microempresas de servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas”, propone que la hipótesis corresponde al tipo de investigación causal bivariada debido a la naturaleza al establecerse la relación causa-efecto entre sus variables independiente y dependiente; misma que se presenta a continuación:

Hicb:

El financiamiento a través de las alternativas que ofrece Compartamos Banco, que implique el fácil otorgamiento de los créditos con facilidades de pago, con montos de pago pequeños, e intereses bajos, repercute favorablemente en el desarrollo

empresarial de las microempresas de servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, permitiendo al pequeño empresario conseguir el capital necesario para llevar a cabo sus operaciones y así mejorar la situación de su negocio; así como para iniciar nuevos proyectos; la adquisición de bienes o servicios; desarrollar sus funciones actuales o ampliarlas, e impulsar el crecimiento de la empresa, que bien manejados, contribuyen a la subsistencia, crecimiento y al desarrollo empresarial.

Identificación de las variables:

Variable independiente: Alternativas de financiamiento..

Variable dependiente: Desarrollo empresarial.

Definición conceptual y operacional de las variables:

VI: Alternativas de financiamiento

Elementos	Definición conceptual	Definición operacional
Otorgamiento de crédito con facilidades de pago.	Es una operación financiera donde el acreedor presta al deudor una determinada cantidad de dinero y éste lo tiene que devolver según las condiciones pactadas para el pago.	La medición de las variables será a través de la aplicación de cuestionarios y entrevistas.
Otorgamiento de crédito con montos de pagos pequeños.	Son los pagos que realiza el deudor en diferentes lapsos de tiempo para la devolución del crédito que le fue otorgado, conforme a las condiciones del crédito.	
Otorgamiento de crédito con intereses bajos.	Es el costo del dinero que le fue prestado al deudor.	

VD: Desarrollo empresarial

Elementos	Definición conceptual	Definición operacional
Mejoramiento del negocio	Proceso mediante el cual la empresa realiza adecuaciones a sus instalaciones, innovación a sus productos, servicios o procedimientos de tal manera, que ayude al crecimiento de la misma.	La medición de las variables será a través de la aplicación de cuestionarios y entrevistas
Inicio de un nuevo proyecto	Estrategias de operación, inversión y financiamiento, que la empresa aplica ya sea para abrir mercado en otros lugares geográficos, aumentar la producción, construir o adquirir nuevas plantas, ampliar o modernizar la existente.	
Adquisición de bienes y servicios	Se refiere a la compra de inventarios o a la contratación de servicios complementarios para el aprovechamiento de las oportunidades del mercado.	
Desarrollo de funciones actuales o ampliarlas	Proceso mediante el cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, que favorecen el mejor manejo de los recursos de la empresa.	
Impulso al crecimiento de la empresa	Desarrollo de estrategias empresariales encaminadas a la expansión hacia nuevos mercados, desarrollo de nuevos productos y a la ampliación o modernización de la estructura de la empresa.	

4.3. Selección del universo y delimitación de la muestra de investigación.

Para Pérez (2012) el universo de investigación es el conjunto de personas, cosas o fenómenos sujetos a investigación, que tienen algunas características definitivas de los cuales se quiere saber algo. En estadística se conoce como universo al conjunto de referencia sobre el cual van a recaer las observaciones. En su acepción sociológica, es el conjunto de los individuos o cosas sometido a una evaluación estadística mediante muestreo.

Según Hernández, et. al. (2014) el universo de investigación, es el conjunto de elementos objetos de estudio con características comunes que se pueden determinar de manera específica, sea de contenido, de lugar, de tiempo, entre otras. Un universo puede ser finito cuando tiene dimensiones contables, definidas o infinito cuando tiene un número incontable de elementos.

En cualquier investigación, el primer problema que aparece, relacionado con este punto, es la frecuente imposibilidad de recoger datos de todos los sujetos o elementos que interesen a la misma, ante esta dificultad de investigar el conjunto en su totalidad, se selecciona un subconjunto al cual se denomina muestra que es un subgrupo del universo del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de éste, es decir, la muestra siempre debe tener las mismas características del universo, ya que es representativa de éste. La muestra se categoriza en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas o dirigidas y las muestras probabilísticas.

- En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de factores relacionados con el objeto del estudio, o las características de la investigación o de quien selecciona los elementos de la muestra. En este tipo, el procedimiento de selección no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. y se desconoce la probabilidad que tiene cada elemento de ser elegido para la muestra. Es un procedimiento de selección informal y un poco arbitrario, sin embargo es utilizado en las ciencias sociales con mucha frecuencia. En este caso más que la representatividad, se buscará la elección de sujetos con las características previamente especificados en el problema.
- En las muestras probabilísticas, al tener definidos las características del universo y el tamaño de la muestra, todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos, y las unidades de análisis se obtienen a través de listados, marco muestral o a través de selección aleatoria o mecánica, el principal objetivo en el diseño de una muestra probabilística es reducir al

mínimo este error, al que se le llama error estándar. Este tipo de muestreo puede ser de tipo aleatorio simple, estratificada, sistemática y por racimos.

- Muestreo aleatorio simple (MAS): consiste en seleccionar “n” elementos de los “N” que conforman la población de forma que todos ellos tengan igual posibilidad de ser escogidos para integrar la muestra. Esta clase de muestreo está indicado cuando la población es bastante homogénea en lo que respecta a la variable en estudio (la varianza tiende a cero) y es posible obtener el listado de los elementos de la población.
- Muestreo aleatorio estratificado (MAE): consiste en dividir el conjunto “N” de elementos de la población en varios subconjuntos o estratos, de tal forma que cada estrato formado sea internamente homogéneo, es decir, que sus integrantes se parezcan mucho entre sí en lo que se refiere a la variable a estudiar, mientras que los estratos difieren unos de otros. Una vez formados los estratos, se escogen aleatoriamente los elementos a estudiar en cada uno de ellos. Esta clase de muestreo se utiliza en las poblaciones heterogéneas en lo que se refiere a la variable en estudio.
- Muestreo por racimos o conglomerados: Consiste en dividir el conjunto de elementos en subconjuntos llamados conglomerados, cuya característica es que internamente son heterogéneos en lo que se refiere a las variables de estudio pero si se comparan varios conglomerados, se nota que son parecidos entre sí. Una vez dividida la población en “N” conglomerados, se escoge en forma aleatoria “n” de ellos y se estudian todos sus elementos. Se recomienda en el caso que se desee estudiar localidades más o menos grandes por lo que se le conoce también como muestreo de áreas.

Elegir entre una muestra probabilística o una no probabilística depende de los objetivos del estudio, del esquema de investigación y de la contribución que se piensa hacer con ella, es decir, se determina con base en el planteamiento del problema, las hipótesis de investigación, el diseño de investigación y el alcance de la misma.

Con las definiciones mencionadas con anterioridad, podemos afirmar que el tema de estudio de la presente investigación denominada “Alternativas de financiamiento de Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial de las microempresas de servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas”, llevado a cabo corresponde a una población finita, ya que el número de ésta se conoce, según datos proporcionados por el Área de Vinculación con medios del Grupo Gentera, en Compartamos banco, existen 139,074 microempresas con crédito vigentes en

el Estado de Chiapas³⁸, siendo 110,789 clientes mujeres y 28,285 clientes hombres.

En el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, existen 24,184 créditos vigentes, de los cuales 1,587 corresponden a las microempresas del sector servicios; debido a que es un universo relativamente grande y por cuestiones de tiempo, coste y accesibilidad no es factible abarcarlo en su totalidad. Ahora bien, la exactitud de la información recolectada dependerá en gran manera de la forma en que sea seleccionada la muestra, por lo tanto, en la presente investigación la fórmula de poblaciones finitas, es la que se utilizará para el cálculo de la muestra.

La fórmula para el cálculo de muestras de poblaciones finitas es la siguiente:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Donde:

N= Universo o población

n= Muestra

d= Varianza (margen de error entre 1% y 10%)

Sustituyendo la fórmula para la determinación de la muestra se utiliza un margen de error del 10% a un universo de 1,587 microempresas del sector servicios:

$$n = \frac{1,587}{1,587(0.10)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1,587}{16.87}$$

$$n = 94$$

De acuerdo a lo anterior, la muestra obtenida es de 94 cuestionarios para aplicar a las microempresas del sector servicios ubicadas en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

4.3. Selección de los instrumentos de investigación.

La obtención de información es uno de los pasos más complicados en una investigación, pero también es de los más importantes, por eso durante ésta etapa el investigador debe tener claro qué tipo de información desea obtener, para que basándose en ella, pueda escoger las técnicas que empleará en la recopilación de

³⁸ Cifras correspondientes al cierre del ejercicio 2017.

datos y así poder diseñar los cuestionarios y entrevista. Para su mayor comprensión se presentan las definiciones correspondientes a cada una de las técnicas.

Según Hernández, et. al. (2014), el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, se caracteriza por tener un formato estandarizado de preguntas que pueden ser cerradas y abiertas, y a través de éste el encuestador obtiene respuestas precisas sobre un tema en particular por parte del encuestado.

Las preguntas cerradas, son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Son más fáciles de codificar y analizar. En este tipo de preguntas se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas y pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta.

Las preguntas abiertas no delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, es infinito, y puede variar de población en población.

En pocas palabras el cuestionario es un método para obtener información de manera clara y precisa, donde existe un formato estandarizado de preguntas y donde el informante reporta sus respuestas. La tabulación de los datos del cuestionario es más fácil cuando la mayor parte de sus respuestas son cerradas debido a que únicamente se contabilizan las opciones preestablecidas; caso contrario ocurre cuando las respuestas son abiertas, porque no se tiene un formato previo de respuesta y muy difícilmente se obtienen respuestas similares.

Por el contrario, la entrevista es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación, en ella el investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. En la entrevista participan dos personas, una de las cuales (el investigador) formula determinadas preguntas relativas al tema en investigación, mientras que la otra (el investigado) proporciona verbalmente o por escrito la información que le es solicitada.

Los instrumentos que se utilizarán en la presente investigación son el cuestionario y la entrevista, debido a que son herramientas más fáciles y comunes en la obtención de la información, las preguntas que se formulan en éstas son cerradas y abiertas, para conocer una mejor opinión de los encuestados en lo que respecta al tema de investigación. A continuación se presentan los modelos de cuestionario y entrevista que serán aplicados en ésta investigación.

Instrumento 1. MODELO DE CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS I
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO



Cuestionario dirigido a los microempresarios del sector servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Objetivo: Conocer la opinión de éstos respecto a las alternativas de financiamiento que ofrece Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial.

Indicación 1: Coloque en el paréntesis de la derecha de cada afirmación la letra que en su opinión considera correcta, atendiendo los siguientes criterios:

- A). Estoy totalmente de acuerdo
- B). Estoy parcialmente de acuerdo
- C). Solamente estoy de acuerdo
- D). Estoy parcialmente en desacuerdo
- E). Estoy totalmente en desacuerdo

1.	El otorgamiento de un crédito con facilidades de pago contribuye al mejoramiento de mi negocio.	()
2.	Adquirir un crédito que da facilidades de pago permite iniciar un nuevo proyecto empresarial.	()
3.	Obtener facilidades de pago en un crédito, facilita el reabastecimiento de mi inventario y la contratación de servicios necesarios para mi negocio.	()
4.	Las facilidades de pago de un crédito permite el desarrollo y ampliación de funciones en beneficio de mi empresa.	()
5.	El recurso obtenido a través de un crédito con facilidades de pago impulsa al crecimiento de mi negocio.	()
6.	El otorgamiento de un crédito con montos de pagos pequeños e intereses bajos contribuye al mejoramiento de mi negocio, sin comprometer mi patrimonio.	()
7.	Adquirir un crédito con montos de pagos pequeños e intereses bajos, permite iniciar un nuevo proyecto empresarial sea de expansión o innovación.	()
8.	El crédito que te da la facilidad de realizar pagos de montos pequeños y que te cobra intereses bajos, permite invertir en bienes y contratación de servicios necesarios para mi negocio.	()
9.	El pago de montos pequeños y el pago de intereses bajos de un crédito facilita el desarrollo de las funciones y en su caso la ampliación de las mismas en beneficio de mi empresa.	()
10.	Realizar los pagos del crédito con montos pequeños y pagar intereses bajos impulsa el crecimiento de mi empresa.	()

Indicación 2: Conteste de manera amplia cada una de las preguntas abiertas.

11 ¿Cuál es su opinión respecto a los créditos grupales que ofrece Compartamos banco y la relación que existe con el desarrollo empresarial de su negocio?

12. ¿Qué sugerencia aportaría para mejorar el acceso a las diferentes alternativas de financiamiento que ofrece Compartamos Banco para el desarrollo empresarial de su negocio? _____

Muchas gracias por su colaboración!!

Instrumento 2. MODELO DE ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS I
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO



Nombre: _____
Género: _____
Edad: _____
Giro del negocio: _____
Antigüedad del negocio: _____

Objetivo: Conocer la opinión de los microempresarios del sector servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, respecto a las alternativas de financiamiento que ofrece Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial.

Resultado: _____

CAPÍTULO 5. RESULTADOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se abarca, como primer aspecto el procesamiento de resultados, tabulación estadística y representación gráfica de los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de investigación; como segundo aspecto el análisis e interpretación de resultados, lo que permitirá establecer conclusiones y de esta manera comprobar la hipótesis propuesta.

5.1. Procesamiento de resultados

El procesamiento de la información es el registro de los datos obtenidos por los instrumentos empleados, mediante una técnica analítica donde se utilizan formatos tabulares, es decir tablas en la que se asienten los datos resultado de la aplicación de 94 cuestionarios aplicados a los microempresarios del sector servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, así como la representación gráfica que es una expresión artística usada para representar el conjunto de datos, que permite ilustrar estos resultados y que pueden ser de varios tipos como pastel, de barras o poligonales entre otras. Para el procesamiento de datos en la presente investigación se utilizarán las siguientes técnicas:

5.1.1. Tabulación estadística

La tabulación estadística consiste en consignar resultados considerando cantidad y porcentaje de cada una de las opciones de respuesta contenidas en las afirmaciones del cuestionario, lo que permite representar la información de manera directa, concisa y visualmente atractiva. Esta tabulación se debe elaborar en tablas simples, fáciles de leer y que de manera general ofrezcan una acertada visión de las características más importantes de la distribución estadística estudiada

5.1.2. Representación gráfica

La representación gráfica, son los datos estadísticos expresados a través de graficas, en este caso se opta por presentar las graficas de tipo pastel ya que son las más comúnmente conocidas para presentar resultados.

Para el efecto de complementar los datos cuantitativos obtenidos a través de la aplicación de cuestionarios, se aplicaron entrevistas y los resultados de la entrevista son cualitativas para corroborar lo dicho en cada una de las afirmaciones de los cuestionarios, después del último análisis e interpretación de ese capítulo se presenta los resultados obtenidos en la aplicación de la entrevistas.

A continuación se presentan la tabulación estadística y la representación gráfica así como el análisis e interpretación de los resultados del trabajo de campo de esta investigación.

Afirmación 1.- El otorgamiento de un crédito con facilidades de pago contribuye al mejoramiento de mi negocio.

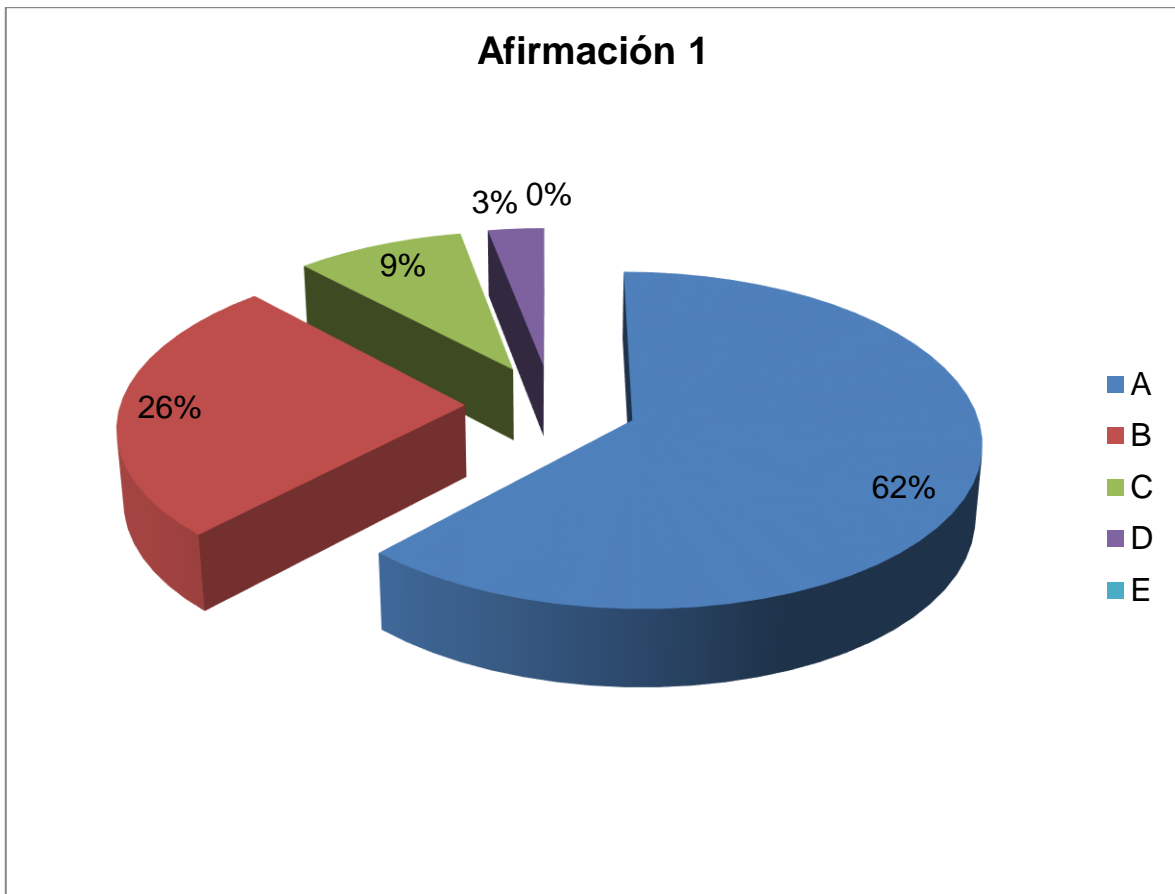
Tabulación estadística

A		B		C		D		E		TOTAL	
Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
58	62	24	26	9	9	3	3	0	0	94	100

Donde:

- A) Estoy totalmente de acuerdo
- B) Estoy parcialmente de acuerdo
- C) Solamente estoy de acuerdo
- D) Estoy parcialmente en desacuerdo
- E) Estoy totalmente en desacuerdo

Representación gráfica



Afirmación 2. Adquirir un crédito que da facilidades de pago permite iniciar un nuevo proyecto empresarial.

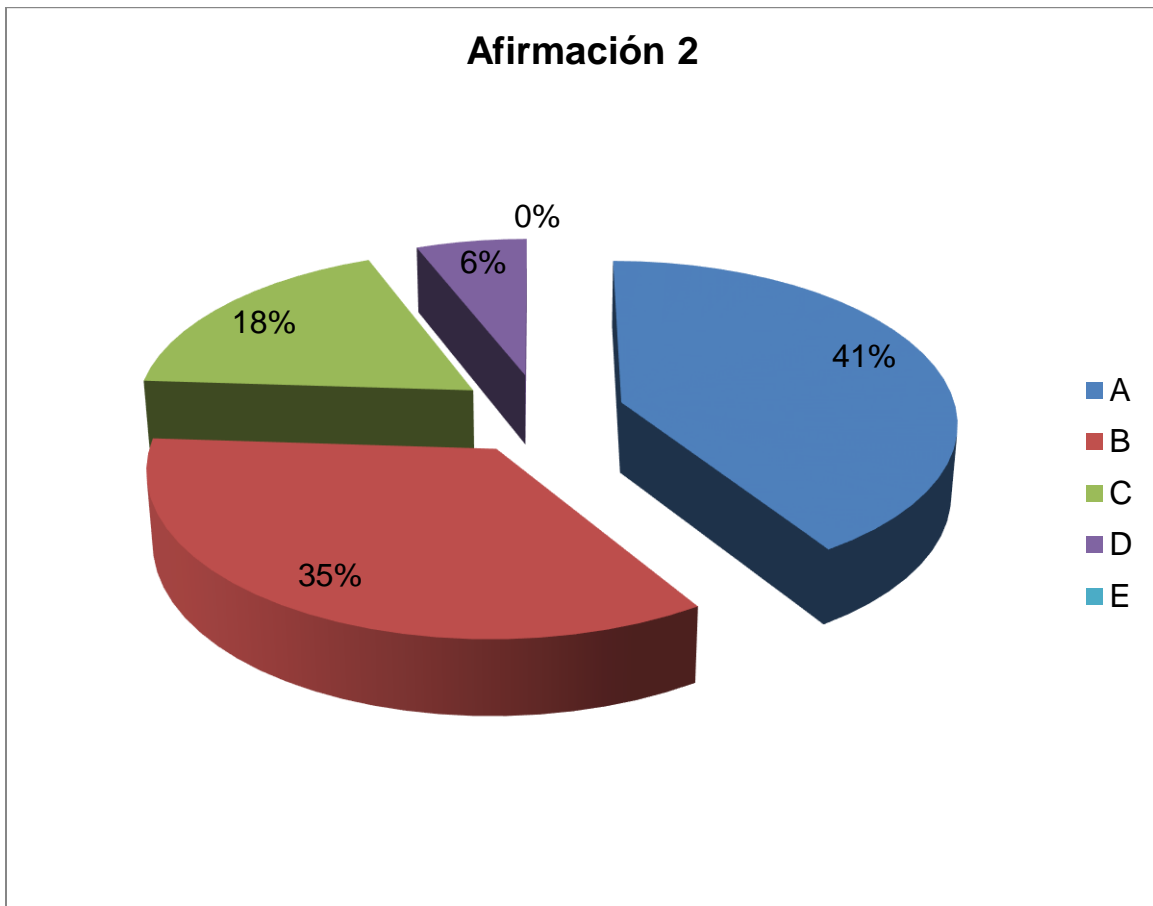
Tabulación estadística

A		B		C		D		E		TOTAL	
Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
38	41	33	35	17	18	6	6	0	0	94	100

Donde:

- A) Estoy totalmente de acuerdo
- B) Estoy parcialmente de acuerdo
- C) Solamente estoy de acuerdo
- D) Estoy parcialmente en desacuerdo
- E) Estoy totalmente en desacuerdo

Representación gráfica



Afirmación 3. Obtener facilidades de pago en un crédito, facilita el reabastecimiento de mi inventario y la contratación de servicios necesarios para mi negocio.

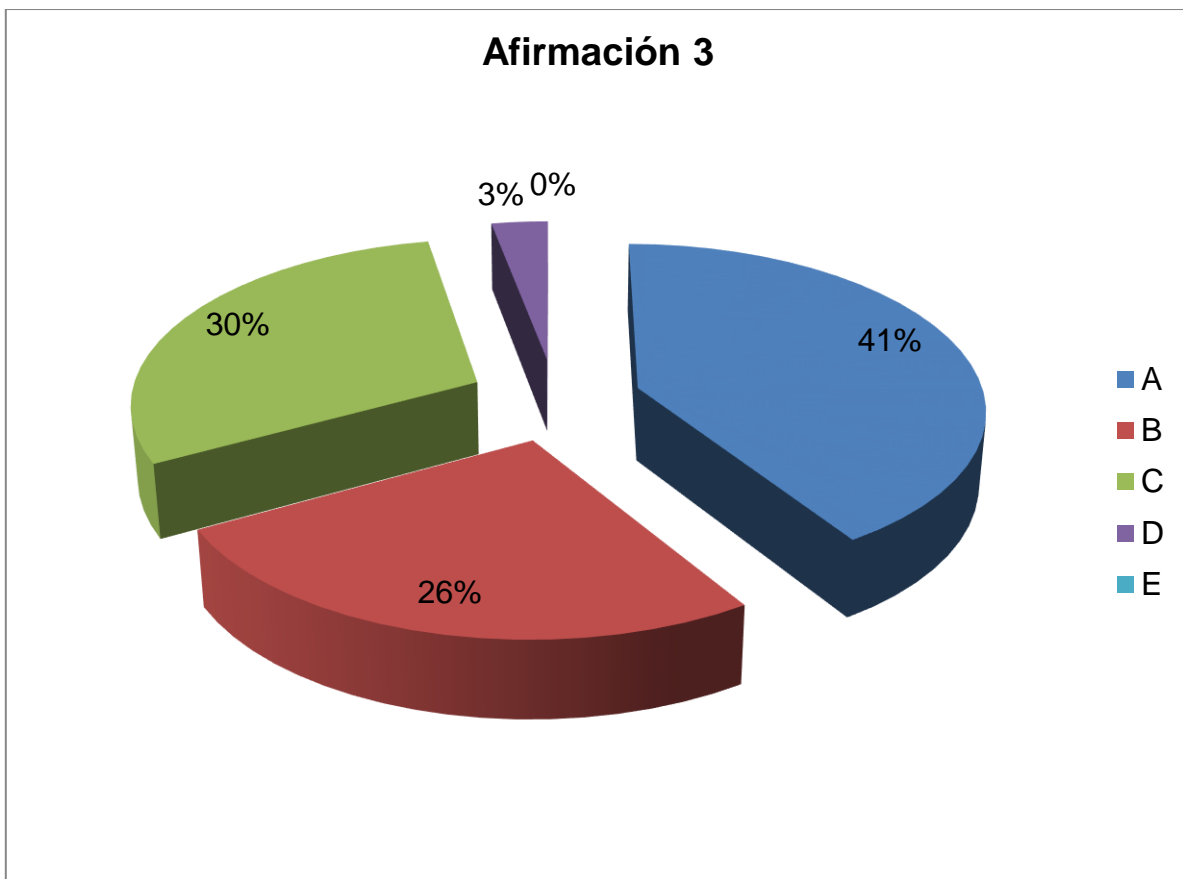
Tabulación estadística

A		B		C		D		E		TOTAL	
Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
38	41	25	26	28	30	3	3	0	0	94	100

Donde:

- A) Estoy totalmente de acuerdo
- B) Estoy parcialmente de acuerdo
- C) Solamente estoy de acuerdo
- D) Estoy parcialmente en desacuerdo
- E) Estoy totalmente en desacuerdo

Representación gráfica



Afirmación 4. Las facilidades de pago de un crédito permite el desarrollo y ampliación de funciones en beneficio de mi empresa.

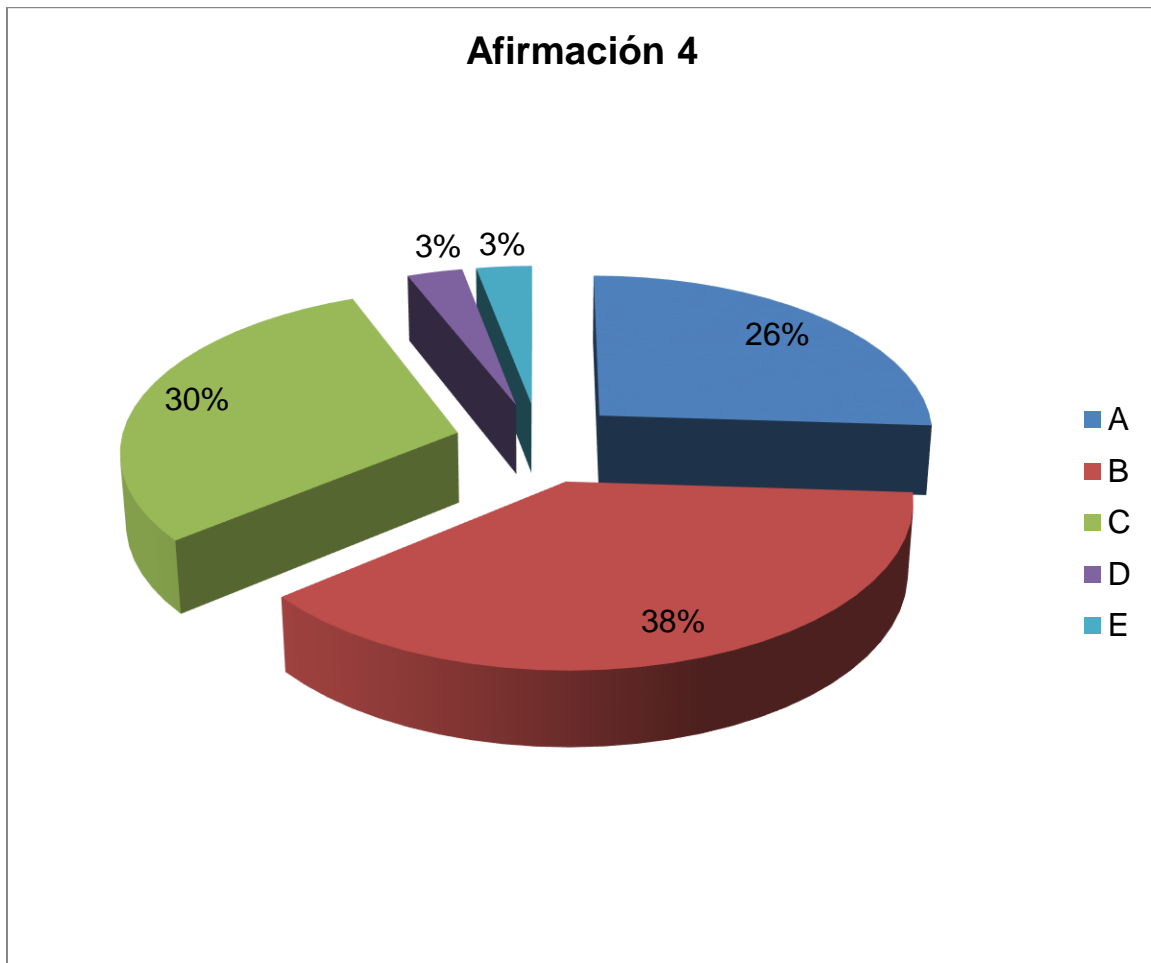
Tabulación estadística

A		B		C		D		E		TOTAL	
Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
25	26	35	38	28	30	3	3	3	3	94	100

Donde:

- A) Estoy totalmente de acuerdo
- B) Estoy parcialmente de acuerdo
- C) Solamente estoy de acuerdo
- D) Estoy parcialmente en desacuerdo
- E) Estoy totalmente en desacuerdo

Representación gráfica



Afirmación 5. El recurso obtenido a través de un crédito con facilidades de pago impulsa al crecimiento de mi negocio.

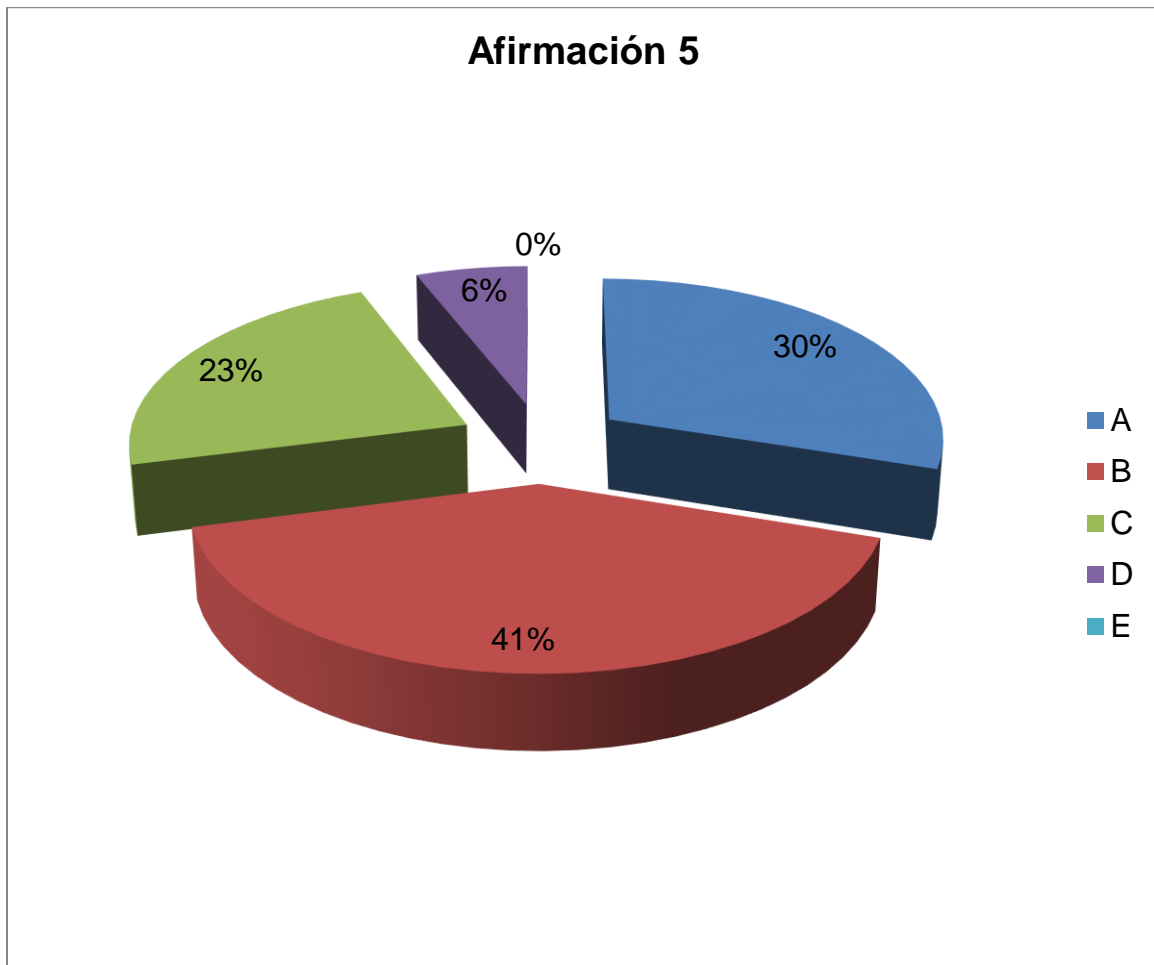
Tabulación estadística

A		B		C		D		E		TOTAL	
Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
28	30	38	41	22	23	6	6	0	0	94	100

Donde:

- A) Estoy totalmente de acuerdo
- B) Estoy parcialmente de acuerdo
- C) Solamente estoy de acuerdo
- D) Estoy parcialmente en desacuerdo
- E) Estoy totalmente en desacuerdo

Representación gráfica



Afirmación 6. El otorgamiento de un crédito con montos de pagos pequeños e intereses bajos contribuye al mejoramiento de mi negocio, sin comprometer mi patrimonio.

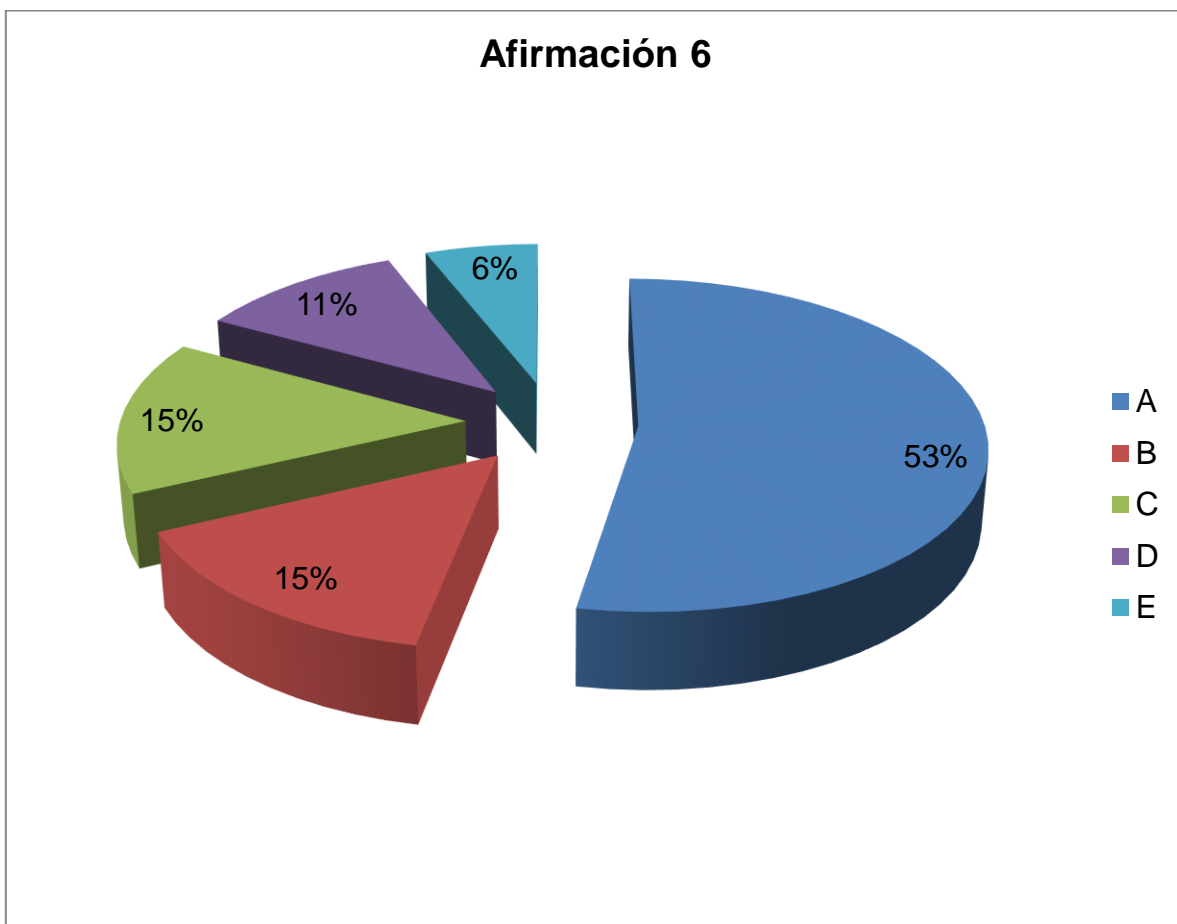
Tabulación estadística

A		B		C		D		E		TOTAL	
Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
50	53	14	15	14	15	10	11	6	6	94	100

Donde:

- A) Estoy totalmente de acuerdo
- B) Estoy parcialmente de acuerdo
- C) Solamente estoy de acuerdo
- D) Estoy parcialmente en desacuerdo
- E) Estoy totalmente en desacuerdo

Representación gráfica



Afirmación 7. Adquirir un crédito con montos de pagos pequeños e intereses bajos, permite iniciar un nuevo proyecto empresarial sea de expansión o innovación.

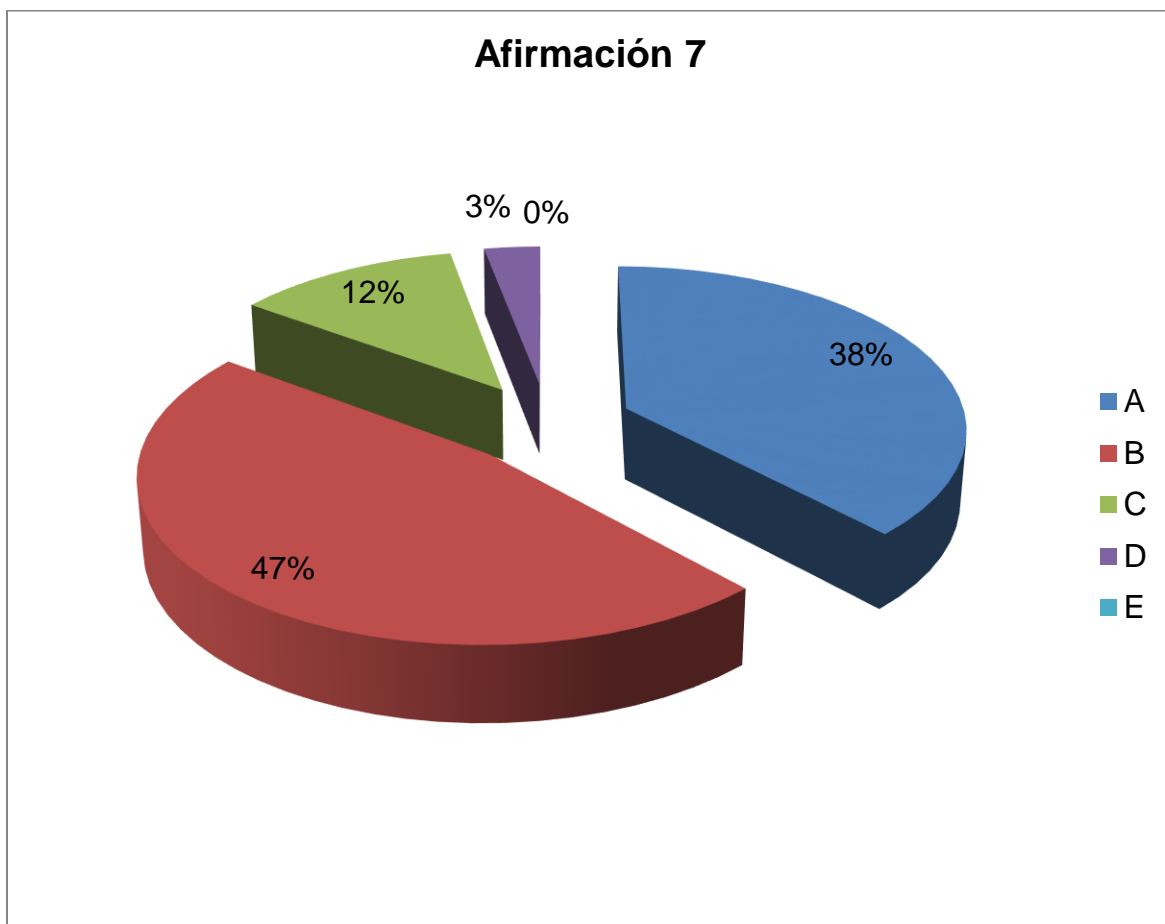
Tabulación estadística

A		B		C		D		E		TOTAL	
Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
35	38	45	47	11	12	3	3	0	0	94	100

Donde:

- A) Estoy totalmente de acuerdo
- B) Estoy parcialmente de acuerdo
- C) Solamente estoy de acuerdo
- D) Estoy parcialmente en desacuerdo
- E) Estoy totalmente en desacuerdo

Representación gráfica



Afirmación 8. El crédito que te da la facilidad de realizar pagos de montos pequeños y que te cobra intereses bajos, permite invertir en bienes y contratación de servicios necesarios para mi negocio.

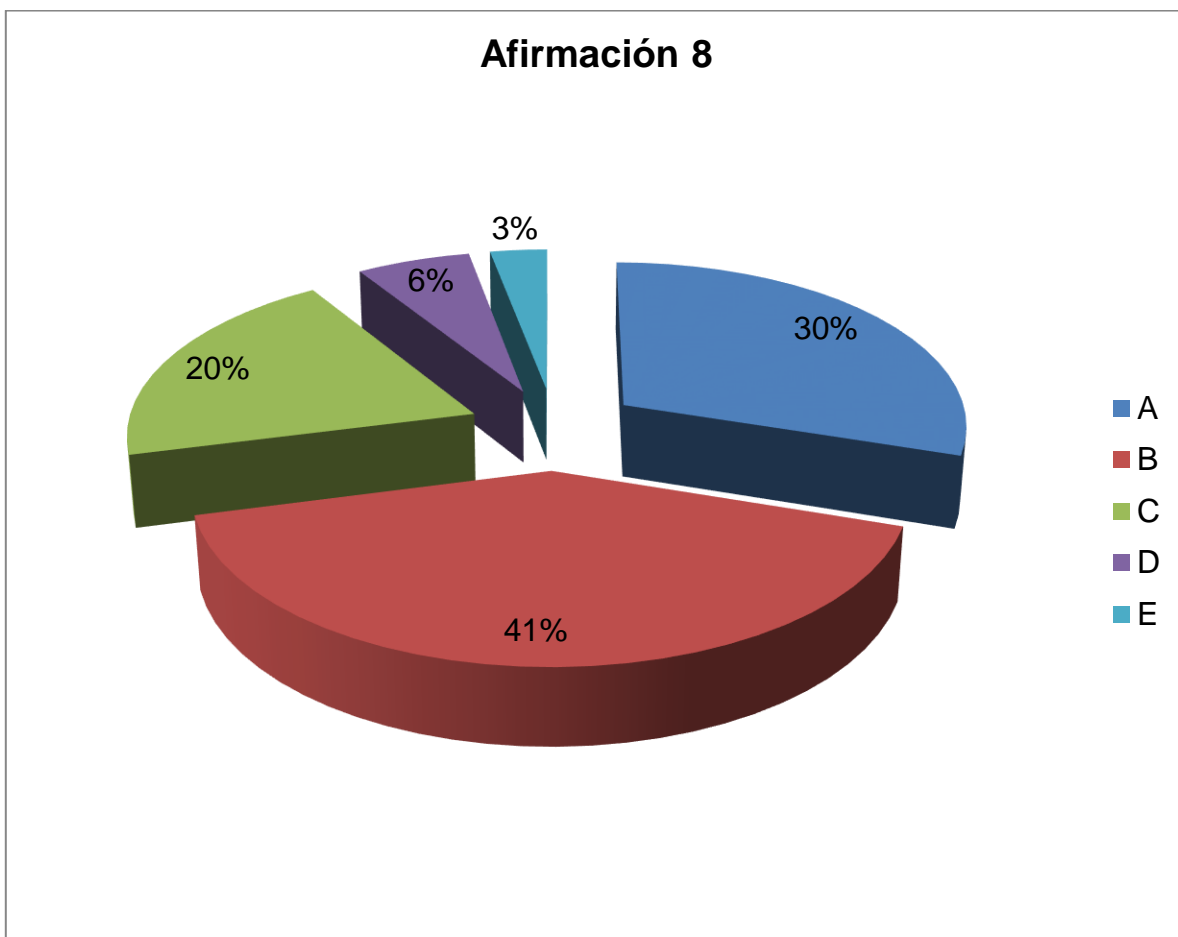
Tabulación estadística

A		B		C		D		E		TOTAL	
Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
28	30	38	41	19	20	6	6	3	3	94	100

Donde:

- A) Estoy totalmente de acuerdo
- B) Estoy parcialmente de acuerdo
- C) Solamente estoy de acuerdo
- D) Estoy parcialmente en desacuerdo
- E) Estoy totalmente en desacuerdo

Representación gráfica



Afirmación 9. El pago de montos pequeños y el pago de intereses bajos de un crédito facilita el desarrollo de las funciones y en su caso la ampliación de las mismas en beneficio de mi empresa.

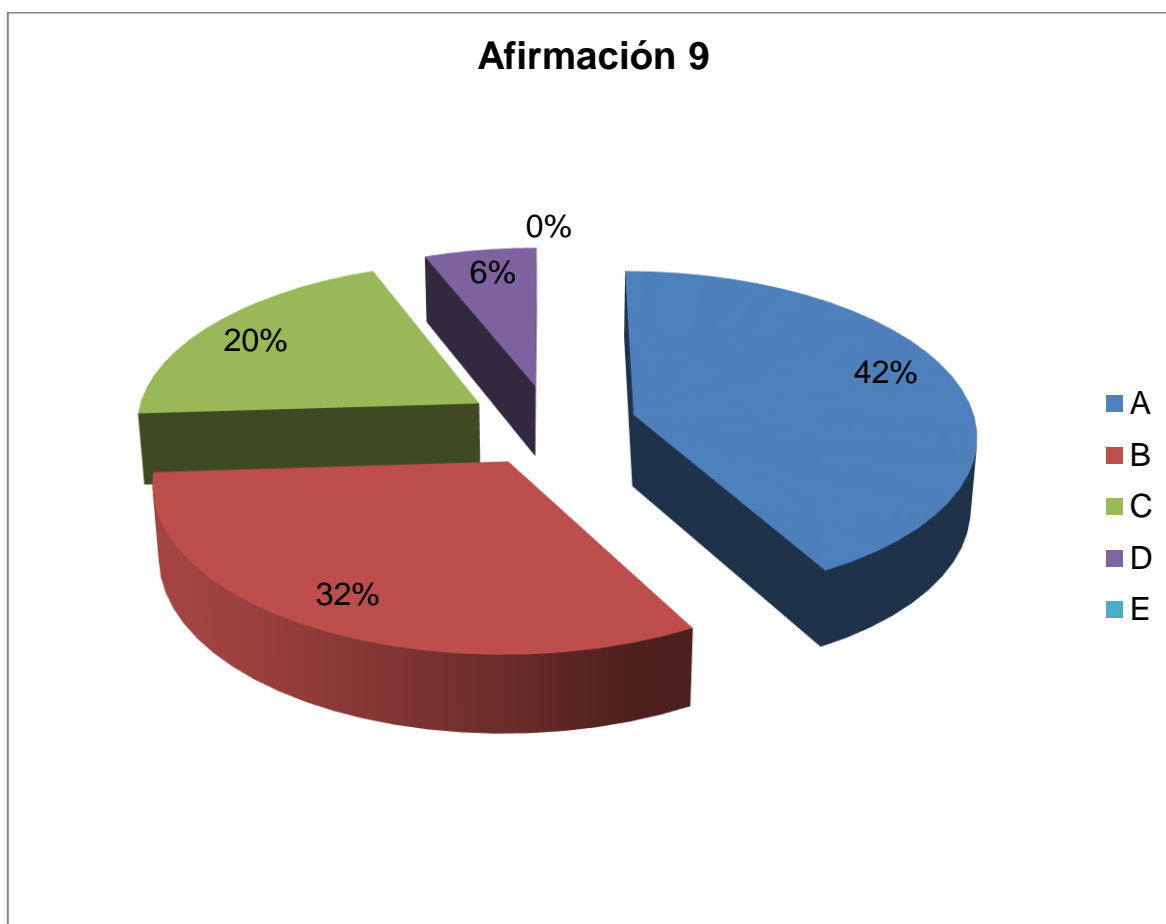
Tabulación estadística

A		B		C		D		E		TOTAL	
Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
39	42	30	32	19	20	6	6	0	0	94	100

Donde:

- A) Estoy totalmente de acuerdo
- B) Estoy parcialmente de acuerdo
- C) Solamente estoy de acuerdo
- D) Estoy parcialmente en desacuerdo
- E) Estoy totalmente en desacuerdo

Representación gráfica



Afirmación 10. Realizar los pagos del crédito con montos pequeños y pagar intereses bajos impulsa el crecimiento de mi empresa.

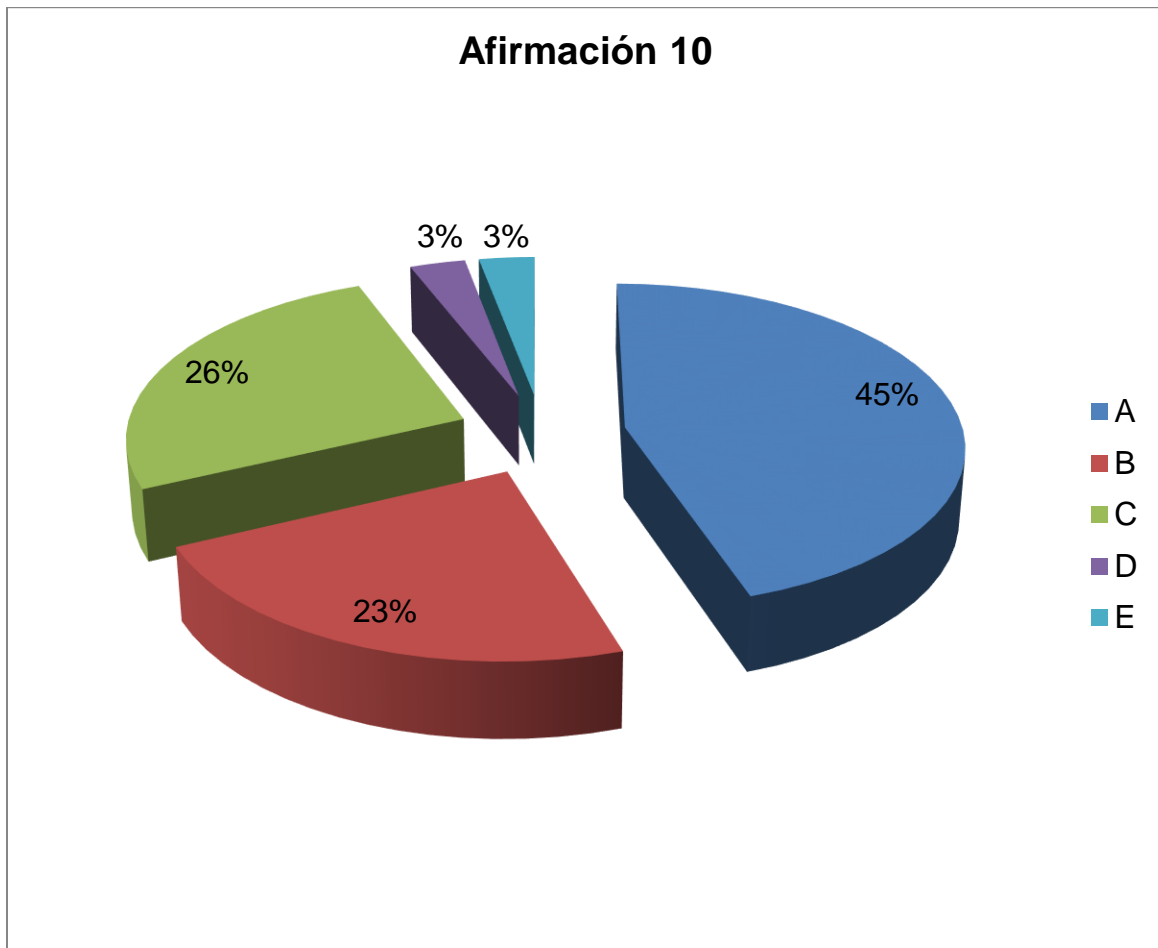
Tabulación estadística

A		B		C		D		E		TOTAL	
Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
41	45	22	23	25	26	3	3	3	3	94	100

Donde:

- A) Estoy totalmente de acuerdo
- B) Estoy parcialmente de acuerdo
- C) Solamente estoy de acuerdo
- D) Estoy parcialmente en desacuerdo
- E) Estoy totalmente en desacuerdo

Representación gráfica



Pregunta 11. ¿Cuál es su opinión respecto a los créditos grupales que ofrece Compartamos banco y la relación que existe con el desarrollo empresarial de su negocio?

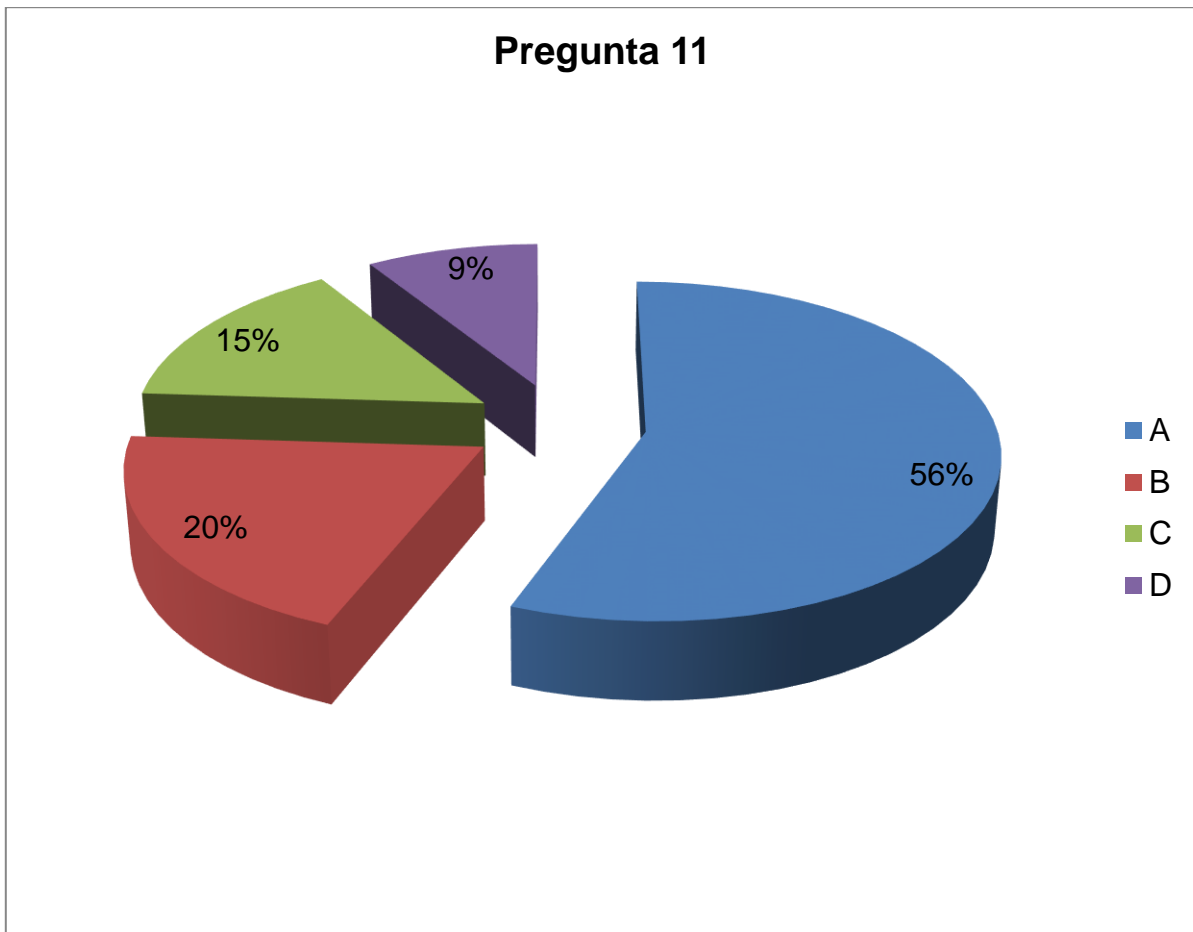
Tabulación estadística

A		B		C		D		TOTAL	
Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
53	56	19	20	14	15	8	9	94	100

Donde:

- A) Opinión favorable
- B) Opinión poco favorable
- C) Opinión desfavorable
- D) No contestó

Representación gráfica



Pregunta 12. ¿Qué sugerencia aportaría para mejorar el acceso a las diferentes alternativas de financiamiento que ofrece Compartamos Banco para el desarrollo empresarial de su negocio?

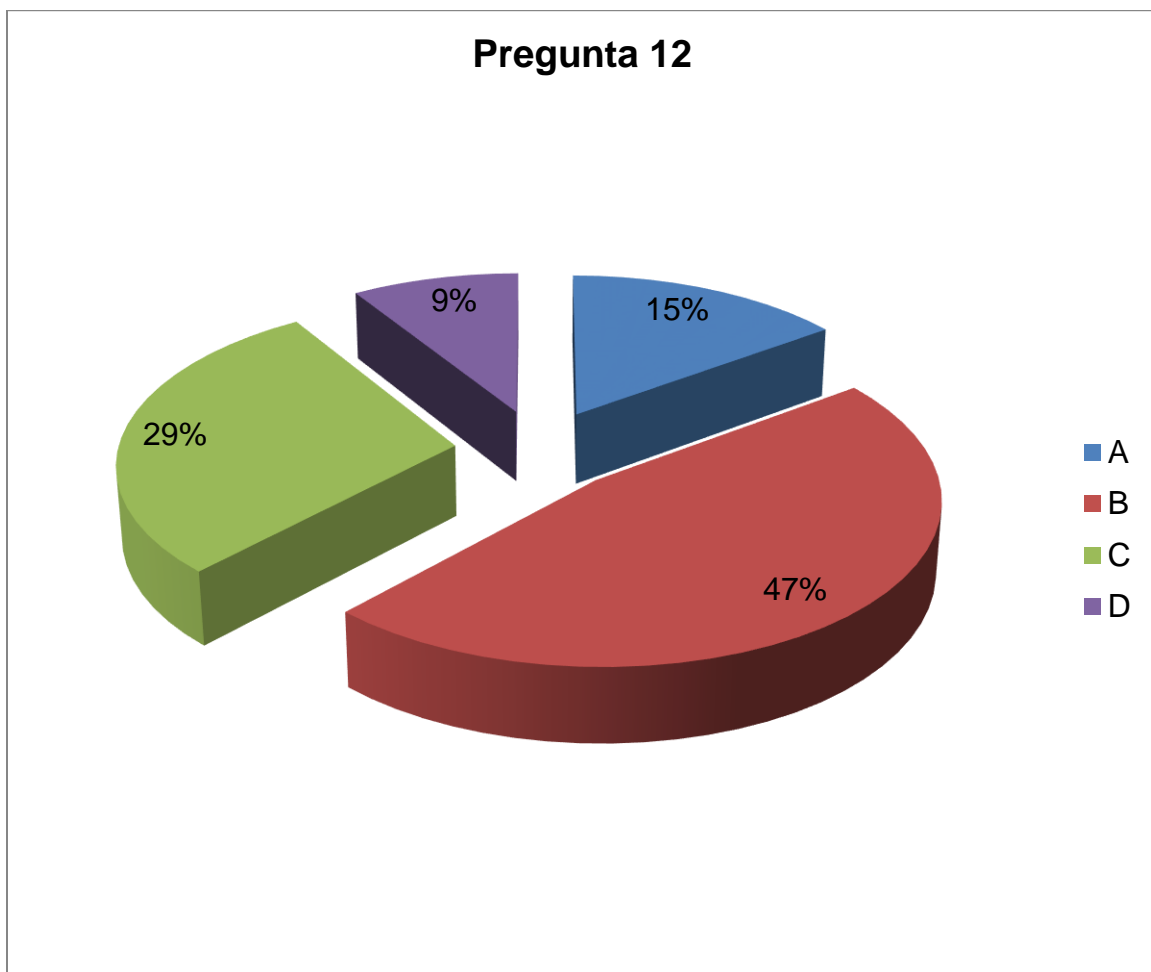
Tabulación estadística

A		B		C		D		TOTAL	
Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
14	15	45	47	27	29	8	9	94	100

Donde:

- A) Opinión favorable
- B) Opinión poco favorable
- C) Opinión desfavorable
- D) No contestó

Representación gráfica



5.2. Análisis e interpretación de resultados

Una vez recogidos, registrados, organizados y procesados todos los resultados del trabajo de campo en formatos tabulares, se procede a ver si nuestros planteamientos teóricos son soportados con los datos empíricos. Esto se realiza mediante dos tareas íntimamente ligadas: el análisis y la interpretación de resultados.

El análisis no es más que la separación del todo en las diferentes partes que lo compone de manera descendente, esto es, se inicia mencionando los mayores porcentajes hasta el menor o las mayores cantidades terminando en el menor y la interpretación es externar un punto de vista personal con fundamento en ese análisis. Todo desde un enfoque cuantitativo.

Una vez que los datos fueron tabulados y graficados se procede a realizar el análisis e interpretación de resultados de 94 cuestionarios aplicados a microempresarios del sector servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Análisis: para la afirmación 1 que se refiere a que el otorgamiento de un crédito con facilidades de pago contribuye al mejoramiento de mi negocio; 58 de los microempresarios encuestados que representa el 62%, contestaron estar totalmente de acuerdo; 24 dijeron estar parcialmente de acuerdo, lo que representa el 26%; 9 indicaron estar solamente de acuerdo, representando el 9%; y 3 señalaron estar parcialmente en desacuerdo, representado por el 3%.

Interpretación: esta primer afirmación que menciona que el otorgamiento de un crédito con facilidades de pago contribuye al mejoramiento de un negocio, se observa que la mayoría de los microempresarios del sector servicio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; están totalmente de acuerdo que el otorgamiento de un crédito con facilidades de pago contribuye al mejoramiento de su negocio, ya que la empresa recibe recursos nuevos sin que el pago del crédito signifique la descapitalización de la misma debido a los pagos en parcialidades, lo que favorece a lo propuesto en la hipótesis de esta investigación.

Análisis: En la afirmación 2 que menciona que adquirir un crédito que da facilidades de pago permite iniciar un nuevo proyecto empresarial; 38 de los microempresarios encuestados que representa el 41%, contestaron estar totalmente de acuerdo; 33 dijeron estar parcialmente de acuerdo, lo que representa el 35%; 17 indicaron estar solamente de acuerdo, representando el 18%; y 6 señalaron estar parcialmente en desacuerdo, representado por el 6%.

Interpretación: para la segunda afirmación que dice que el adquirir un crédito que da facilidades de pago permite iniciar un nuevo proyecto empresarial, se observa que la mayoría de los microempresarios del sector servicio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; están totalmente de acuerdo que adquirir un crédito que da facilidades

de pago permite iniciar un nuevo proyecto empresarial, ya que la empresa recibe capital fresco para poder iniciar nuevos proyectos, lo que favorece lo propuesto en la hipótesis de esta investigación.

Análisis: En la afirmación 3 que alude que el obtener facilidades de pago en un crédito, facilita el reabastecimiento de mi inventario y la contratación de servicios necesarios para mi negocio; 38 de los microempresarios encuestados que representa el 41%, contestaron estar totalmente de acuerdo; 25 dijeron estar parcialmente de acuerdo, lo que representa el 26%; 28 indicaron estar solamente de acuerdo, representando el 30%; y 3 señalaron estar parcialmente en desacuerdo, representado por el 3%.

Interpretación: para la tercera afirmación que indica que el obtener facilidades de pago en un crédito, facilita el reabastecimiento de mi inventario y la contratación de servicios necesarios para mi negocio, se observa que la mayoría de los microempresarios del sector servicio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; están totalmente de acuerdo que el obtener facilidades de pago en un crédito, facilita el reabastecimiento del inventario y la contratación de servicios necesarios para el negocio, ya que al obtener recursos el empresario puede invertir en productos necesarios para el correcto desarrollo de su actividad, así como contratar los servicios necesarios para la mejora de sus instalaciones de la empresa con la alternativa de realizar el pago del crédito en parcialidades, lo que favorece lo propuesto en la hipótesis de esta investigación.

Análisis: En la afirmación 4 que se refiere a que las facilidades de pago de un crédito permite el desarrollo y ampliación de funciones en beneficio de mi empresa; 25 de los microempresarios encuestados que representa el 26%, contestaron estar totalmente de acuerdo; 35 dijeron estar parcialmente de acuerdo, lo que representa el 38%; 28 indicaron estar solamente de acuerdo, representando el 30%; 3 señalaron estar parcialmente en desacuerdo, representado por el 3% y 3 expresaron estar totalmente en desacuerdo, representado por el 3%.

Interpretación: para la cuarta afirmación que se refiere a que las facilidades de pago de un crédito permite el desarrollo y ampliación de funciones en beneficio de mi empresa, se observa que la mayoría de los microempresarios del sector servicio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; están parcialmente de acuerdo que las facilidades de pago de un crédito permite el desarrollo y ampliación de funciones en beneficio de la empresa, ya que un crédito con facilidades de pago influye en la decisión del empresario para aceptar el recurso del préstamo ya sea para capacitación o adiestramiento del personal o del propio empresario, lo que favorece parcialmente lo propuesto en la hipótesis de esta investigación.

Análisis: en la afirmación 5 que señala que el recurso obtenido a través de un crédito con facilidades de pago impulsa al crecimiento de mi negocio; 28 de los microempresarios encuestados que representa el 30%, contestaron estar totalmente de acuerdo; 38 dijeron estar parcialmente de acuerdo, lo que representa el 41%; 22 indicaron estar solamente de acuerdo, representando el 23%; y 6 señalaron estar parcialmente en desacuerdo, representado por el 6%.

Interpretación: para la quinta afirmación que menciona que el recurso obtenido a través de un crédito con facilidades de pago impulsa al crecimiento de mi negocio, se observa que la mayoría de los microempresarios del sector servicio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; están parcialmente de acuerdo que el recurso obtenido a través de un crédito con facilidades de pago impulsa al crecimiento de su negocio, ya que el recurso obtenido a través del préstamo si es utilizado bien invertido impulsa el crecimiento de su negocio lo que favorece parcialmente a lo propuesto en la hipótesis de esta investigación.

Análisis: En la afirmación 6 que señala que el otorgamiento de un crédito con montos de pagos pequeños e intereses bajos contribuye al mejoramiento de mi negocio, sin comprometer mi patrimonio; 50 de los microempresarios encuestados que representa el 53%, contestaron estar totalmente de acuerdo; 14 dijeron estar parcialmente de acuerdo, lo que representa el 15%; 14 indicaron estar solamente de acuerdo, representando el 15%; 10 señalaron estar parcialmente en desacuerdo, representado por el 11% y 6 expresaron estar totalmente en desacuerdo, representado por el 6%.

Interpretación: para la sexta afirmación que hace referencia que el otorgamiento de un crédito con montos de pagos pequeños e intereses bajos contribuye al mejoramiento de mi negocio, sin comprometer mi patrimonio, se observa que la mayoría de los microempresarios del sector servicio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; están totalmente de acuerdo que el otorgamiento de un crédito con montos de pagos pequeños e intereses bajos contribuye al mejoramiento de su negocio, sin comprometer su patrimonio para el pago del préstamo, ya que al ser de montos pequeños el empresario puede cubrir el importe de la parcialidad e intereses sin riesgo de perder su patrimonio, lo que favorece a lo propuesto en la hipótesis de esta investigación.

Análisis: para la afirmación 7 que menciona que adquirir un crédito con montos de pagos pequeños e intereses bajos, permite iniciar un nuevo proyecto empresarial sea de expansión o innovación; 35 de los microempresarios encuestados que representa el 38%, contestaron estar totalmente de acuerdo; 45 dijeron estar parcialmente de acuerdo, lo que representa el 47%; 11 indicaron estar solamente de acuerdo, representando el 12%; y 3 señalaron estar parcialmente en desacuerdo, representado por el 3%.

Interpretación: para la séptima afirmación que indica que adquirir un crédito con montos de pagos pequeños e intereses bajos, permite iniciar un nuevo proyecto empresarial sea de expansión o innovación, se observa que la mayoría de los microempresarios del sector servicio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; están parcialmente de acuerdo que adquirir un crédito con montos de pagos pequeños e intereses bajos, permite iniciar un nuevo proyecto empresarial sea de expansión o innovación, ya que el recurso obtenido a través del crédito se puede invertir en nuevas instalaciones para expandir o modernizar el negocio sin que el pago de las parcialidades represente altos importe de capital o de intereses, lo que favorece parcialmente a lo propuesto en la hipótesis de esta investigación.

Análisis: En la afirmación 8 que se refiere a que adquirir un crédito que te da la facilidad de realizar pagos de montos pequeños y que te cobra intereses bajos, permite invertir en bienes y contratación de servicios necesarios para mi negocio; 28 de los microempresarios encuestados que representa el 30%, contestaron estar totalmente de acuerdo; 38 dijeron estar parcialmente de acuerdo, lo que representa el 41%; 19 indicaron estar solamente de acuerdo, representando el 20%; 6 señalaron estar parcialmente en desacuerdo, representado por el 6% y 3 expresaron estar totalmente en desacuerdo, representado por el 3%.

Interpretación: para la octava afirmación que indica que adquirir un crédito que te da la facilidad de realizar pagos de montos pequeños y que te cobra intereses bajos, permite invertir en bienes y contratación de servicios necesarios para mi negocio, se observa que la mayoría de los microempresarios del sector servicio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; están parcialmente de acuerdo que adquirir un crédito que te da la facilidad de realizar pagos de montos pequeños y que te cobra intereses bajos, permite invertir en bienes y contratación de servicios necesarios para el negocio, esto es, que el pago del crédito en cómodas parcialidades y con intereses bajos influye en la decisión del empresario de invertir el recurso obtenido para la adquisición de inventario o bienes muebles o la contratación de servicios que se requieran en la empresa, lo que favorece parcialmente a lo propuesto en la hipótesis de esta investigación.

Análisis: En la afirmación 9 que se refiere a que el pago de montos pequeños y el pago de intereses bajos de un crédito facilita el desarrollo de las funciones y en su caso la ampliación de las mismas en beneficio de mi empresa; 39 de los microempresarios encuestados que representa el 42%, contestaron estar totalmente de acuerdo; 30 dijeron estar parcialmente de acuerdo, lo que representa el 32%; 19 indicaron estar solamente de acuerdo, representando el 20%; y 6 señalaron estar parcialmente en desacuerdo, representado por el 6%.

Interpretación: para la novena afirmación que indica que el pago de montos pequeños y el pago de intereses bajos de un crédito facilita el desarrollo de las

funciones y en su caso la ampliación de las mismas en beneficio de mi empresa, se observa que la mayoría de los microempresarios del sector servicio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; están totalmente de acuerdo a que el pago de montos pequeños y el pago de intereses bajos de un crédito facilita el desarrollo de las funciones y en su caso la ampliación de las mismas en beneficio de la empresa, pues el no tener la presión de pagar grandes importes del capital e interés del préstamo influye en que el empresario acuda a utilizar una alternativa de crédito para capacitar o adiestrar a su personal o incluso a él mismo en beneficio de su negocio, lo que favorece a lo propuesto en la hipótesis de esta investigación.

Análisis: En la afirmación 10 que se refiere a que realizar los pagos del crédito con montos pequeños y pagar intereses bajos impulsa el crecimiento de mi empresa; 41 de los microempresarios encuestados que representa el 45%, contestaron estar totalmente de acuerdo; 22 dijeron estar parcialmente de acuerdo, lo que representa el 23%; 25 indicaron estar solamente de acuerdo, representando el 26%; 3 señalaron estar parcialmente en desacuerdo, representado por el 3% y 3 expresaron estar totalmente en desacuerdo, representado por el 3%.

Interpretación: para la décima afirmación que dice que realizar los pagos del crédito con montos pequeños y pagar intereses bajos impulsa el crecimiento de mi empresa, se observa que la mayoría de los microempresarios del sector servicio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; están totalmente de acuerdo que realizar los pagos del crédito con montos pequeños y pagar intereses bajos impulsa el crecimiento de la empresa, debido que permite realizar la programación de actividades y estrategias para hacer crecer el negocio puesto que los pagos de montos pequeños e intereses bajos, permiten el acceso al financiamiento una y otra vez, lo que favorece lo propuesto en la hipótesis de esta investigación.

Análisis: En la pregunta 11 que se refiere a ¿Cuál es su opinión respecto a los créditos grupales que ofrece Compartamos banco y la relación que existe con el desarrollo empresarial de su negocio?; 53 de los microempresarios encuestados que representa el 56%, emitieron una opinión favorable; 19 dieron su opinión poco favorable, lo que representa el 20%; 14 expresaron una opinión desfavorable, representando el 15%; y 8 no contestaron, representado por el 9%.

Interpretación: para la pregunta once que dice ¿Cuál es su opinión respecto a los créditos grupales que ofrece Compartamos banco y la relación que existe con el desarrollo empresarial de su negocio?; se observa que la mayoría de los microempresarios del sector servicio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; dieron su opinión favorable respecto a los créditos grupales que ofrece Compartamos banco y la relación que existe con el desarrollo empresarial de su negocio, ya que el agruparse les da la oportunidad de obtener a un microcrédito de Compartamos Banco avalándose uno al otro, lo que facilita el acceso al financiamiento por parte

de este Banco, ya que los requisitos requeridos para obtener un microcrédito son mínimos, siendo uno de ellos el estar agrupados, pues esta estrategia disminuye el riesgo de la falta de pago por parte de algún miembro y si se diera el caso, entre todos absorben la deuda y obligan de cierta manera al que no ha cubierto su pago; cumplir en tiempo y forma con el pago del crédito en el plazo estipulado, les da la oportunidad de continuar como clientes y repetir el ciclo crediticio con la opción de incrementar el monto del crédito y disminuir la tasa de interés y por lo tanto poder atender las necesidades del negocio con el objetivo de alcanzar el desarrollo empresarial, lo que favorece lo propuesto en la hipótesis de esta investigación.

Análisis: En la pregunta 12 que se refiere a ¿Qué sugerencia aportaría para mejorar el acceso a las diferentes alternativas de financiamiento que ofrece Compartamos Banco para el desarrollo empresarial de su negocio?; 14 de los microempresarios encuestados que representa el 15%, emitieron una opinión favorable; 45 dieron su opinión poco favorable, lo que representa el 47%; 27 expresaron una opinión desfavorable, representando el 29%; y 8 no contestaron, representado por el 9%.

Interpretación: para la pregunta doce que indica ¿Qué sugerencia aportaría para mejorar el acceso a las diferentes alternativas de financiamiento que ofrece Compartamos Banco para el desarrollo empresarial de su negocio?; se observa que la mayoría de los microempresarios del sector servicio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; dieron su opinión poco favorable respecto a la sugerencia para mejorar el acceso a las diferentes alternativas de financiamiento que ofrece Compartamos Banco para el desarrollo empresarial de su negocio, ya que para ingresar a alguna alternativa de financiamiento de Compartamos Banco es requisito indispensable juntarse en grupo mínimo de 10 personas para tener acceso a los microcréditos, ya que los créditos individuales están limitados únicamente para los clientes, es decir para los que ya estén integrados en grupo, la mayoría sugiere que debería de haber más facilidades para la obtención de un crédito individual ya que el obtener el recurso en grupos representa un riesgo latente para todos, debido a que si una persona no realiza el pago en la fecha correspondiente todo el grupo es responsable de cubrirlo, ya que al retrasarse una persona, queda mal todo el grupo y eso podría afectar el historial crediticio y en consecuencia la cancelación del próximo crédito, o que no autoricen alguna solicitud de crédito individual a algún miembro del grupo o en el mejor de los casos la reducción de los montos de los microcrédito.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS I
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO



Nombre: María Guadalupe Gallegos Gordillo

Género: Femenino

Edad: 63 años

Giro del negocio: Alimentos y bebidas “Restaurante Rincón Chiapaneco”

Antigüedad del negocio: 30 años

Objetivo: Conocer la opinión de los microempresarios del sector servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, respecto a las alternativas de financiamiento que ofrece Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial.

Resultado: con las interrogantes que se le hicieron a la empresaria María Guadalupe Gallegos Gordillo, propietaria del Restaurante Rincón Chiapaneco, estos fueron los resultados; nos comenta que conoció a Compartamos por apoyar a una vecina de su negocio que coordina a un grupo de Crédito Mujer, pues la invitó a integrarse ya que se retiraron varias de las integrantes lo que desajustó el requisito mínimo de integrantes que pide Compartamos para iniciar un ciclo de microcrédito, a un inicio el monto del crédito le pareció muy poco, sin embargo, ingreso al grupo, una vez terminado un primer ciclo, y al inicio del otro, resulta que por el buen historial crediticio le hacen bonificaciones y le aumentan el monto del crédito y le informan que la tasa de interés comenzaría a bajar lo que a ella le pareció muy bueno, de la misma forma, le hacen de su conocimiento que a partir de ese momento ella ya podía hacer uso de las demás alternativas de financiamiento que tiene Compartamos Banco como créditos individuales, crédito para mejoras, crédito para muebles entre otros.

Actualmente, la señora Gallegos lleva varios ciclos en Compartamos Banco y en cada inicio ella tiene la opción de solicitar el monto que necesite es decir, aumentar o disminuir y cada vez obtiene una mejor tasa de interés, la ventaja de del servicio de Compartamos Banco es que es muy fácil obtenerlo en comparación de la banca comercial, ya que solamente hay cuatro requisitos indispensables y son: comprobante de domicilio, identificación oficial, tener un negocio y formar parte de un grupo mínimo de 10 integrantes, otra ventaja es que la tarjeta de este banco es recibida en todos los establecimientos comerciales ya que está respaldada por Visa, las desventajas que ella ve de utilizar este tipo de financiamiento es que en cada ciclo puedes ir aumentando el monto del crédito, pero el plazo de pago sigue siendo el mismo, es decir, si aumentas el monto de tu crédito también aumenta el importe del pago catorcenal que se tiene que realizar,

ya que cada ciclo de crédito tiene una duración de 8 catorcenas, aproximadamente 4 meses, de la misma manera si alguna de las integrantes no realiza su pago de manera puntual, todo el grupo es responsable de cubrirlo, es decir entre todos nos avalamos ya que si no se paga de manera puntual afecta el historial de todos los integrantes del grupo y a falta de pago todo el grupo es mandado al buró de crédito por el importe total del crédito, por la suma de lo que cada integrante recibió, por eso es muy importante conocer a los integrantes y principalmente los de nuevo ingreso.

Nos comenta también, que con el recurso obtenido este financiamiento ella ha podido hacer las mejoras a sus instalaciones, ha podido invertir en publicidad, modernizar su sistema de cobro lo que se ha reflejado en el aumento de las ventas y en el crecimiento de su negocio. La señora Gallegos cierra la entrevista diciendo que hay que tener en cuenta que es muy fácil obtener un microcrédito de Compartamos Banco y que aun inicio es fácil liquidarlo ya que el importe es relativamente bajo y por lo consiguiente los pagos también, pero conforme van renovando los crédito y aumentado el monto del mismo, hay que tomar en cuenta que el pago catorcenal aumentará, por lo que no es nada mas de pedir por pedir, sino que hay que tener una planeación financiera para saber en qué y cómo invertir este recurso porque finalmente hay que devolverlo es una deuda y si no se invierte de manera adecuada se puede convertir en un problema poniendo en riesgo a todo el grupo, por lo que hay que tener en cuenta que hay que tomar las debidas precauciones para que esta opción financiamiento sea un factor en beneficio del desarrollo empresarial de las microempresas y no se convierta en un enemigo del negocio si el empresario se endeuda mas allá de su capacidad de pago.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS I
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO



Nombre: José Ricardo Solís Gómez

Género: Masculino

Edad: 30 años

Giro del negocio: Alimentos y bebidas “Restaurante Rincón Oaxaqueño”

Antigüedad del negocio: 10 años

Objetivo: Conocer la opinión de los microempresarios del sector servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, respecto a las alternativas de financiamiento que ofrece Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial.

Resultado: con las interrogantes que se le hicieron al empresario José Ricardo Solís Gómez, propietario del Restaurante Rincón Oaxaqueño, estos fueron los resultados; nos comenta que su negocio es de los catalogados como ambulante, ya que únicamente lo encontramos en ferias y exposiciones dentro del Estado de Chiapas por lo que no tiene un negocio establecido en Tuxtla Gutiérrez, sin embargo él es vecino de esta ciudad Capital, nos platica que ingresó a Compartamos Banco porque necesitaba recurso para pagar el piso para instalar su negocio en una feria y que acudió a varios conocidos para pedirles prestado pero se lo negaron, uno de ellos resultó ser coordinador de un grupo de Crédito Comerciante de esta institución y estaban por renovar ciclo por lo que le propuso integrarse al grupo, y es así que Don Ricardo se convirtió en cliente de Compartamos Banco ya que obtener el microcrédito fue relativamente fácil pues reunía los requisitos para la aprobación del crédito, desde ese día, el cada 4 meses renueva su crédito ya que este recurso le ha permitido adelantar el pago de las próximas ferias o exposiciones, puede realizar las compras de los insumos necesarios para echar andar el negocio y puede solventar los gastos que genera la instalación del negocio lo que le ha permitido mejorar su negocio en todos los aspectos.

Don Ricardo considera que las alternativas de financiamiento de Compartamos Banco son muy buena opción que contribuyen con el desarrollo empresarial de su negocio siempre y cuando sea invertido de manera adecuada y sin rebasar la capacidad de pago del mismo.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS I
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO



Nombre: María Magdalena Burguete Mota

Género: Femenino

Edad: 60 años

Giro del negocio: Educación “Estancia Infantil Pequeños Einstein”

Antigüedad del negocio: 27 años

Objetivo: Conocer la opinión de los microempresarios del sector servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, respecto a las alternativas de financiamiento que ofrece Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial.

Resultado: con las interrogantes que se le hicieron a la Profra. María Magdalena Burguete Mota, propietaria de la Estancia Infantil Pequeños Einstein, estos fueron los resultados; nos comenta que ingresó a un grupo de Compartamos por curiosidad, sin imaginarse que el día menos pensado el Crédito Mujer de Compartamos le sería de mucha utilidad. La estancia infantil de la que ella es propietaria desde hace 10 años, está afiliada al Programa de Estancia Infantiles de impulso al servicio al cuidado y atención infantil, bajo la modalidad de apoyo a madres trabajadoras y padres solos de la Delegación Federal de Sedesol, esta institución cubre del 60 % al 80% de las colegiaturas de los hijos de los beneficiarios madre o padre trabajador o estudiante, pero para que esto suceda la escuela tiene que realizar todo un protocolo y trámites administrativos que si no se hacen en tiempo y forma los pagos por parte de la institución se retrasan y eso impacta en toda la operatividad de la estancia, ya que la población becada son los niños de entre 1 y 4 años de edad, es decir el 90% de la comunidad infantil.

Nos comenta la Profra. Magdalena que en varias ocasiones, el personal administrativo se ha retrasado en preparar la documentación de los niños beneficiados de Sedesol y pues como se mencionó anteriormente, la institución no realiza el pago, y es ahí donde ella aprovecha su crédito de Compartamos, ya que con ese recurso ella puede solventar el pago del personal, pago de servicios básicos como agua, luz, teléfono, vigilancia y realizar las compras de material de limpieza e insumos para la preparación de los alimentos, además de realizar mejoras a las instalaciones, es decir, no se detiene la operatividad de la estancia, lo que ha permitido que su institución vaya mejorando día a día en todos los aspectos. La Profra. Magdalena cierra la entrevista remarcando que para todo crédito no hay que sobre endeudarse y que las alternativas de Compartamos Banco son buena opción para el desarrollo empresarial sabiéndolo trabajar.

CONCLUSIONES GENERALES

El mundo actual pasa por momentos económicos difíciles. Los problemas de globalización, la desaceleración en las economías incluso de grandes potencias, la crisis como resultado de políticas gubernamentales mal tomadas, los factores sociales que alteran las finanzas públicas como resultado de una inestabilidad nacional, entre otros, son causa de la incertidumbre que hoy en día acecha al sector empresarial en general, sin embargo, la misma situación económica al ser tan cambiante, genera una oportunidad ante cada amenaza; con lo cual las empresas, están obligadas a contar, hoy en día con elementos que le permitan encontrar el desarrollo empresarial aún con los problemas que la atacan y para ello, el contar con recursos monetarios es uno de los más importantes.

Si bien, los factores tecnológicos, intelectuales y humanos juegan un papel primordial en la operación empresarial de cada día, el dinero es la fuente para la adquisición o contratación.

De acuerdo con datos de INEGI (2014) y la Secretaría de Economía las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme) tienen una participación importante para la economía del país por su aportación al crecimiento económico y la generación de empleo, especialmente las microempresas que hoy en día representan el 90% de empresas establecidas en México, sin embargo, se enfrentan a una serie de dificultades y una de ellas es la falta de acceso al financiamiento. Es ahí donde la presente investigación toma relevancia, no como la solución a todos los problemas de las microempresas, sino como uno de los muchos factores que permite que las microempresas puedan alcanzar el desarrollo empresarial.

Derivado del proceso de esta investigación que se refiere a las “Alternativas de financiamiento de Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial de las microempresas de servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas” se llegó a una serie de conclusiones en relación al problema de investigación relacionado con las limitantes en la obtención del financiamiento de las microempresas, principalmente créditos de la banca comercial, si bien es cierto que el acceso al financiamiento está al alcance de todos, el trámite es relativamente sencillo y el adquirirlo supone un ingreso para mejorar la productividad y la solvencia de las empresas, resulta tedioso el procedimiento para obtenerlo o en otros casos las condiciones del crédito representan un riesgo para el microempresario. Es por ello que a falta de financiamiento o elegirlo de manera errónea o al azar, puede traer consigo riesgos inminentes para las microempresas del sector servicio y en consecuencia afectar su desarrollo empresarial.

Dentro del desarrollo de este trabajo se realizó una propuesta de hipótesis, misma que busca dar solución al problema planteado, dicha hipótesis es de tipo causal

bivariada y propone que el financiamiento a través de las alternativas que ofrece Compartamos Banco, que implique el fácil otorgamiento de los créditos con facilidades de pago, con montos de pago pequeños, e intereses bajos, repercute favorablemente en el desarrollo empresarial de las microempresas de servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, permitiendo al pequeño empresario conseguir el capital necesario para llevar a cabo sus operaciones y así mejorar la situación de su negocio; así como para iniciar nuevos proyectos; la adquisición de bienes o servicios; desarrollar sus funciones actuales o ampliarlas, e impulsar el crecimiento de la empresa, que bien manejados, contribuyen a la subsistencia, crecimiento y en su desarrollo empresarial. Puesto que las microempresas se caracterizan en su mayoría por ser empresas familiares que iniciaron con capital propio y otras recurrieron a recursos internos o externos para el crecimiento de su negocio, si no generan lo suficiente para mantenerse y crecer, sin embargo, hay otras que no generan lo suficiente para mantenerse y crecer.

Para la presente investigación se consultaron diversas fuentes bibliográficas y electrónicas, encontrando poca información tanto en libros como en línea, por lo considero que el tema es poco estudiado debido a que la información encontrada hace referencia al financiamiento principalmente de la banca tradicional ya que Compartamos Banco a pesar de que tiene más de veinte años en operaciones se ha enfocado principalmente al segmento subatendido, apoyando a emprendedores y a microempresarios lo que lo ha convertido en el líder de la inclusión financiera, pero las alternativas que ofrece no han sido debidamente documentados.

En la búsqueda de la información acudí a las oficinas de Compartamos Banco de Tuxtla Gutiérrez, donde lo único que obtuve fueron unos volantes informativos ya que no hubo disponibilidad por parte del personal para atenderme, por lo que tuve que enviar correo electrónico para establecer contacto a través de la página oficial de Compartamos Banco y al cabo de un mes y medio recibí la información necesaria para la elaboración de este trabajo.

Cabe señalar, que para el desarrollo de esta investigación la participación de los microempresarios ubicados en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas fue fundamental ya que fue la población objeto de estudio, a los que se les aplicaron los instrumentos de investigación como son los cuestionarios y las entrevistas, siendo las respuestas fundamentales para comprobar la hipótesis propuesta, sin embargo, fue necesario destinar el mayor tiempo posible para realizar el trabajo de campo ya que los microempresarios se resistían o se negaban a responder los cuestionarios por diferentes factores entre los que destacan principalmente la desconfianza, la ignorancia y el desinterés, ya que por los tiempos de trabajo propio y familia solo podía acudir una hora antes de que cerraran la única sucursal bancaria de Compartamos Banco en Tuxtla Gutiérrez, solicitando el apoyo de los

microempresarios clientes de Compartamos a la salida de éste, llevándome mucho tiempo en cada cuestionario.

Considero que las Alternativas de financiamiento que ofrece Compartamos Banco, son una buena opción para los microempresarios del sector servicios, principalmente para las mujeres jefas de familia ya que difícilmente cuentan con los requisitos que solicita la banca comercial para el otorgamiento de un crédito y si lo reúnen la tasa de interés es muy alta por considerarlos agentes de alto riesgo, ya que la estrategia de este Banco es agruparlos y que entre los mismos miembros del grupo se avalen para minimizar el riesgo de falta de pago. Al inicio los microcréditos están limitados a un monto máximo, el cual va aumentado en cada ciclo, es decir en cada renovación existe la opción de aumentar el monto del crédito con la ventaja de que al aumentar el monto del crédito disminuye la tasa de interés, sin embargo el plazo del crédito sigue siendo el mismo, por lo que el obtener recurso fresco, bien planeado y aplicado les permite continuar con su ciclo de operaciones, crecer y desarrollarse lo que favorece la hipótesis propuesta.

FUENTES DE CONSULTA

- Aristizabal N. L. (2014). Dirección Nacional de Innovación Académica. Obtenido de Fuentes de Financiamiento:
<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010039/Lecciones/CAPITULO%20IV/fuentes1.htm>
- Blas M. A. (2009); Tesina: Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el desarrollo económico, Facultad Ciencias Políticas y Sociales, UNAM, México.
- Boletín electrónico de economía laboral (BEL) 34, año 9, agosto de 2006, la microempresa: una propuesta tipológica y ejercicio de aplicación en Lima sur, Ministerio del trabajo y promoción del empleo Lima, Perú.
http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_34.pdf
- Brothers, D., & Solís, L. (1967), Evolución Financiera de México. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, México.
- Carapia B. A., Chávez T. K., Cruz R. P., Herrera N. S. y Jaen A. A. (2012); Trabajo final: El financiamiento en la empresa, análisis y estrategia, Escuela Superior de Comercio y Administración Santo Tomás, IPN, México.
- Castañeda I. (2009); Artículo: Alta dirección en las PyMES, Revista Poder, México.
- Chestnut D. (2018), definición de: desarrollo empresarial en Cuida tu dinero.com, parte del grupo Leaf Group
<https://www.cuidatudinero.com/13098633/definicion-de-desarrollo-empresarial>
- Cifuentes, R. A. (2014); Artículo: Importancia del estudio del financiamiento para las empresas. <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/importancia-delestudio-del-financiamiento-para-las-empresas.htm>
- Contreras L. (2013); Artículo: ¿Cómo hizo Gentera para darle crédito a los pobres y ganar?. Revista electrónica Forbes México.
<https://www.forbes.com.mx/gentera-una-oportunidad-de-financiamiento-para-todos/>
- Correa G. J., Ramírez B. L., Castaño R. C., (2010); Artículo: La Importancia de la planeación financiera en la elaboración de los planes de negocio y su impacto en el desarrollo empresarial. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90920479010>
- Cruz M., López E., Cruz R. y Meneses G. (2016); Artículo: La Micro y Pequeña Empresa: Un análisis desde la perspectiva económico administrativa. Tópicos Selectos de Micro y Pequeñas Empresas -©ECORFAN-San Juan del Río Querétaro, 2016.

- Cruz S. Y. (2015); Tesis: Evaluación de las fuentes de financiamiento para las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del sector comercio en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, UNACH, Chiapas, México.
- De la Rosa G. (2013); Artículo: Competitividad: necesidad para México, Revista expansión <http://www.cnnexpansion.com/.../crecimiento-bajo-la-tenencia-de-mexico>.
- Delfín P. L. y Acosta M. M. (2016); Artículo: Importancia y análisis del desarrollo empresarial. Revista Pensamiento & Gestión 40. <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/8810/9526>
- Erossa M. V. (2010), Proyectos de inversión de ingeniería. (Su metodología).
- Gómez, P. (2008), Plan General de Contabilidad de PyMEs, Prentice Hall, México.
- Hernández G. M. (2014); Artículo: Competitividad empresarial en México <https://www.gestiopolis.com/competitividad-empresarial-en-mexico/>
- Hernández S. R., Fernández C.C. y Baptista L.M, (2014) Metodología de la Investigación, Ciudad de México, Mc Graw Hill <http://www.finamex.com.mx/the-visionary/soy-inversionista/sistema-financiero-mexicano-historia-evolucion-retos-2a-parte/>
- Ibarias T.N. (2016); Tesis: Financiamiento para la mipyme en Banchiapas y Banmujer en la Región Metropolitana de Chiapas, Facultad Ciencias Sociales, CampusIII, UNACH, Chiapas, México.
- INEGI (2015) Micro, pequeña, mediana y gran empresa: estratificación de los establecimientos, Censos Económicos 2014, Instituto Nacional de Estadística y Geografía. http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825077952.pdf 21/03/2018
- Jhonson R. W. (2006) Administración Financiera, CECOSA, México.
- Kong R. J. y Moreno Q. J. (2014); Tesis: Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las Mypes del Distrito de San José-Lambayeque en el período 2010-2012, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Domingo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Lecuona V. R., (2009); Artículo: El financiamiento a las Pymes en México: La experiencia reciente. Revista Scielo Analytics, vol.6, núm.17 UNAM, México. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-952X2009000200004
- Lefcovich M. (2004); Artículo: Las pequeñas empresas y las causas de sus fracasos en deGerencia.com es un portal de mejora gerencial, dirigido al gerente de habla hispana. <http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=545>

- López C. D. (2015), Economipedia, México
<http://economipedia.com/definiciones/fuente-de-financiacion.html>
- Méndez S. D. (2016); Tesis: El financiamiento como factor de crecimiento de las Mipymes, Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, UNACH, Chiapas, México.
- Molina A. V. (1996), Cómo sanear las finanzas de las empresas, Primera edición, ediciones fiscales ISEF, S.A., México.
- Nuño de L. P. (2012), Administración de pequeñas empresas, Red tercer milenio, Primera edición, México.
- Ocaranza C., (2015); Artículo: Sistema Financiero Mexicano: historia, evolución y retos. 1ª. y 2ª Parte. <http://www.finamex.com.mx/the-visionary/soy-inversionista/sistema-financiero-mexicano-historia-evolucion-y-retos-1a-parte/>.
<http://www.finamex.com.mx/the-visionary/soy-inversionista/sistema-financiero-mexicano-historia-evolucion-y-retos-2a-parte/>.
- Ortega C. A. (2008), Introducción a las Finanzas, McGraw Hill. México.
- Perdomo M. A (1998)., Planeación Financiera, ECAFSA, México
- Pérez L. A., Robles M. J. y Velázquez G. R. (2010); Tesis: Financiamiento de las Mipymes en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas como impulso para el desarrollo, Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, UNACH, Chiapas, México.
- Ramos Y. (2016); Artículo: Lo que necesitas saber de las Mipymes mexicanas, Revista digital Lider Empresarial 2018.
<https://www.liderempresarial.com/negocios/lo-que-necesitas-saber-de-las-mipymes-mexicanas/>
- Rangel M. C. y Hernández Z. G. (2014); Tesis: La comercialización del sector microempresarial y su impacto en el desarrollo económico en el Municipio de San Fernando, Chiapas, Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, UNACH, Chiapas, México.
- Rodríguez V.J.(2000), Administración de pequeñas y medianas empresas, quinta edición, Thomson, México, D.F.
- Rojas Z. X. (2015); Tesis: El análisis de las fuentes de financiamiento a micros y pequeñas empresas agropecuarias como factor de desarrollo en el Municipio de Villa Corzo, Chiapas, Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, UNACH, Chiapas, México.
- Rosemberg, J. M., (2016), Diccionario de administración y finanzas, Océano / Centrum, 1 volumen.
- Thomson I, (2006); Artículo: Características de los servicios, Promonegocios.net, Portal de Mercadotecnia con Artículos, Directorios y Foros 2018. <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/caracteristicas-servicios.html>

Alternativas de financiamiento de Compartamos Banco y su impacto en el desarrollo empresarial de las microempresas de servicios de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

- Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. J. (2002). Fundamentos de administración financiera, Pearson Educación de México S.A. de C.V., México.
- Varela, R., (2010), La Situación en Colombia de la Iniciativa Empresarial. Edición Especial (Edition spéciale). República de San Marino.
- Ventura S. (2017); Artículo: Empresas de servicios, Gestion.Org - Promonet Comunicaciones S.L, es una es una web de divulgación y formación enfocada de forma total al mundo empresarial. <https://www.gestion.org/empresas-de-servicios/>
- Zorrilla A.S. (2008), Diccionario de economía, Limusa, México.

<https://www.compartamos.com.mx>

<https://www.gentera.com.mx>

<http://www.condusef.gob.mx>

<https://www.accion.org>

<https://www.gob.mx/se/>

<https://www.inadem.gob.mx>

<http://clnconsultoria.com/todo-acerca-del-desarrollo-empresarial/>