



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

FACULTAD DE INGENIERÍA

Análisis de las MIPyMEs del Sector Servicios en  
México y Propuesta de Mejora

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**I N G E N I E R O I N D U S T R I A L**

P R E S E N T A:

**Adriana Cristina Figueroa Cano**



DIRECTOR DE TESIS: M.I. ANDRÉS MOTA SOLÓRZANO

MEXICO, D.F. CIUDAD UNIVERSITARIA 2005



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

**INTRODUCCIÓN**

Antecedentes.....	1
Objetivo.....	3
Justificación.....	3
Alcance.....	3
Metodología.....	3

**I. SERVICIOS**

I.1 Sectores económicos.....	4
I.2 Servicio.....	4
I.3 Clasificación.....	5
I.4 Características.....	6
I.5 Elementos de un servicio.....	7
I.6 Ciclo de un servicio.....	7

**II. SECTOR SERVICIOS EN MÉXICO Y EN EL MUNDO**

**II.1 Sector servicios en México**

II.1.1 Tamaño del mercado.....	9
II.1.2 Aportación al PIB.....	11

**II.2 Sector de servicios en el Mundo**

II.2.1 Introducción.....	13
II.2.2 Brasil.....	15
II.2.3 España.....	17
II.2.4 Estados Unidos.....	18
II.2.5 Francia.....	19
II.2.6 Japón.....	20

**III. MIPYMEs DE DEL SECTOR SERVICIOS EN MÉXICO Y EN EL MUNDO**

**III.1 MIPyMEs del Sector Servicios en México**

III.1.1 Perfil de las MIPyMEs del Sector Servicios.....	22
III.1.2 Ubicación.....	23
III.1.3 Microempresas.....	25
III.1.4 Empresas Pequeñas.....	26
III.1.5 Empresas Medianas.....	27
III.1.6 Reinversión.....	28
III.1.7 Exportaciones.....	28
III.1.8 Importaciones.....	29
III.1.9 Organismos y Programas de Apoyo.....	30
III.1.10 Financiamiento.....	31

**III.2 MIPyMEs del Sector Servicios en el Mundo**

III.2.1 Introducción.....	33
III.2.2 Brasil.....	35
III.2.3 España.....	39
III.2.4 Estados Unidos.....	42
III.2.5 Francia.....	48
III.2.6 Japón.....	53

**IV. ANÁLISIS DE LAS MIPyMEs DE L SECTOR SERVICIOS EN MÉXICO**

IV.1 Perfil de las MIPyMEs del Sector Servicios.....	58
IV.2 Comercio Exterior.....	59
IV.3 Reinversión.....	60
IV.4 Organismo de Apoyo.....	61
IV.5 Programas de Apoyo.....	63
IV.6 Financiamiento.....	64

**V. PROPUESTAS DE MEJORA**

V.1 Comercio Exterior.....	67
V.2 Organismos y Programas de Apoyo.....	68
V.3 Financiamiento.....	69
V.4 Reinversión.....	69

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>71</b>
--------------------------	-----------

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>73</b>
--------------------------	-----------

---

**ANTECEDENTES**

El crecimiento industrial, social y económico a nivel mundial ha tenido variaciones de diferentes tipos, en México, la Secretaría de Economía establece una clasificación de empresas por tamaño con base en el sector económico y el número de empleados, esta clasificación incluye cuatro tamaños de empresas con base al número de empleados que se desarrollan dentro de éstas y se divide en micro, pequeñas, medianas y grandes empresas (Tabla 1).

En países como Estados Unidos y Japón la situación es un poco diferente, debido a que en estos países, las empresas medianas y grandes son las que proporcionan el apoyo más importante a la economía de dichos países, por lo cual es apenas en los últimos años que se ha volteado un poco más hacia las empresas pequeñas y las microempresas y de esta forma se ha logrado una separación entre éstas para que cada una cuente con su nicho específico de desarrollo.

En Brasil, España y Francia la situación es diferente ya que estos países cuentan con una clasificación económica muy similar a la de México, debido a que las micro y pequeñas empresas son muy importantes en cuanto a número de empresas, generación de empleo e ingresos económicos.

En México, esta clasificación divide las empresas por tamaños con respecto a la cantidad de empleados que tienen cada una de éstas con base a la actividad que desempeñan, es decir, la clasificación es más amplia para la industria en las empresas grandes, ya que éstas llegan a tener una gran cantidad de empleados, no así en el comercio o los servicios.

En general, esta clasificación de empresas por tamaño y por tipo de sector de desarrollo es muy útil para poder segmentar el mercado y poder estudiarlas y apoyarlas dentro de estratos más específicos.

La clasificación vigente se presenta a continuación:

<i>Sector / Tamaño</i>	<i>Industria</i>	<i>Comercio</i>	<i>Servicio</i>
<i>Microempresa</i>	0 - 10	0 - 10	0 - 10
<i>Pequeña Empresa</i>	11 - 50	11 - 30	11 - 50
<i>Mediana Empresa</i>	51 - 250	31 - 100	51 - 100
<i>Gran Empresa</i>	251 en adelante	101 en adelante	101 en adelante

Fuente: Secretaría de Economía

Tabla 1. Clasificación de las empresas por número de trabajadores

Es importante mencionar que la clasificación para empresas de comercio pequeñas es la más reducida ya que los comercios pequeños registran una mayor concentración entre los 11 y los 30 empleados, y este comportamiento es diferente en los servicios y la industria.

El número total de empresas que existen asciende a 2 millones 844 mil, aproximadamente, de las cuales el 99.7 por ciento son MIPyMEs, como se puede observar en la Tabla 2, estas empresas generan una aportación al Producto Interno Bruto del país, equivalente al 42 por ciento, y con respecto al empleo proporcionan el 64 por ciento del empleo del país.

INTRODUCCIÓN

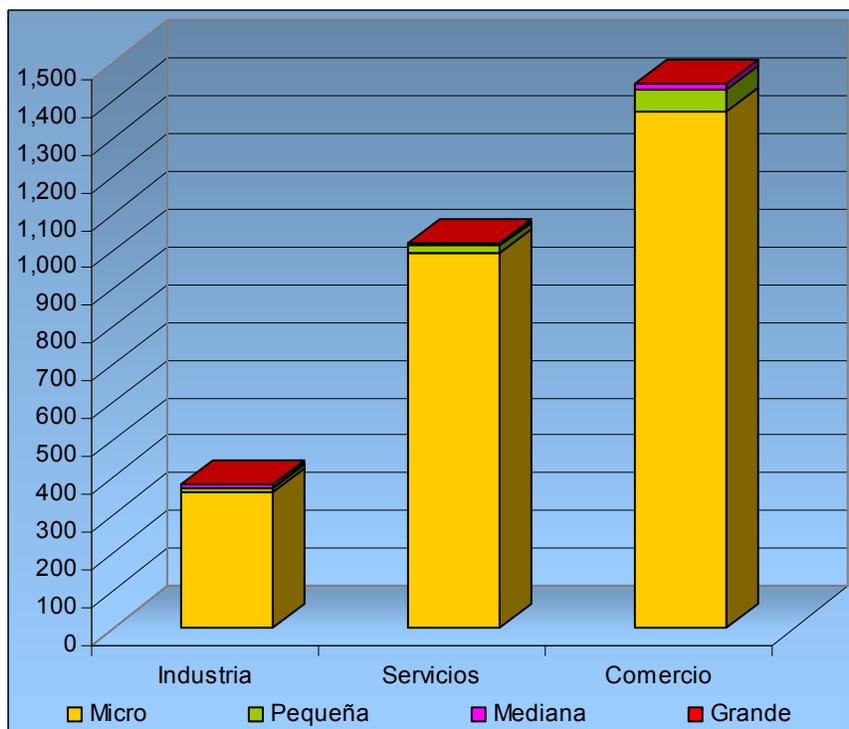
Sector / Tamaño	Número de Establecimientos	Participación Porcentual
Microempresa	2,722,003	95.7
Pequeña Empresa	88,174	3.1
Mediana Empresa	25,599	0.9
Gran Empresa	8,533	0.3
<b>Total</b>	<b>2844,308</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Censos Económicos INEGI

Tabla 2. Composición empresarial en México

En la distribución sectorial de las empresas se observa que el 52 por ciento se encuentran en el sector comercio, 36 por ciento en el sector servicios y 12 por ciento en el industrial. Del total de empresas, las grandes orientan su producción en 43.7 por ciento a los servicios, 34.3 por ciento al comercio y 21.9 a la industria. Por su parte, las MIPyMEs orientan sus actividades en 52.1 por ciento al comercio, 35.3 por ciento a los servicios y 12.5 por ciento a la industria.

Aproximadamente el 40 por ciento de las empresas que se desarrollan en el país, pertenecen al sector de servicios y alrededor del 99 por ciento de éstas son MIPyMEs. Debido al gran crecimiento que han tenido las MIPyMEs de servicios es importante estudiarlas para poder analizar su desempeño.



Unidades: Miles de Empresas  
Fuente: INEGI Censos económicos 1999

Gráfica 1. Composición de las empresas por tamaño y por sector

En la gráfica 1 se aprecia de forma más clara la distribución y concentración de las empresas en México, de acuerdo al sector de actividad y al tamaño de empresa, conforme a su número de empleados, ya sea micro, pequeña, mediana y grande empresa, se observa cómo el comercio es la actividad que predomina en las empresas mexicanas, seguido por los servicios y finalmente el sector industrial.

**OBJETIVO**

Estudiar el desempeño de las MIPyMEs de servicios en México para poder encontrar su situación actual, con base en el análisis comparativo de diferentes áreas de desarrollo de las MIPyMEs de servicios de países seleccionados, y proponer alternativas de solución para su mejora.

**JUSTIFICACIÓN**

En los últimos años se ha dado un crecimiento muy importante en el sector servicios a nivel mundial, siendo éste aún mayor en las MIPyMEs. Con las nuevas tendencias de globalización los países se han hecho cada vez más competitivos ofreciendo servicios de gran calidad, por lo cual es necesario conocer el desempeño de las MIPyMEs de servicios en México y buscar alternativas adecuadas a su desarrollo en el País.

**ALCANCE**

En este trabajo se va a realizar un estudio comparativo de las MIPyMEs de servicios en México con las de países seleccionados, para encontrar la problemática principal en su desempeño en diferentes áreas específicas de desarrollo y generar propuestas de mejora.

**METODOLOGÍA**

La base para la construcción de este trabajo es la consulta de información estadística, para analizar la situación actual de las MIPyMEs de servicios en México y en países seleccionados. El análisis de la problemática se hará a través de un estudio comparativo entre diferentes áreas importantes para el desarrollo de los servicios. La selección de los países para el análisis comparativo se hará con base en la aportación, superior al 70 por ciento, del sector servicios al Producto Interno Bruto de cada país.

## CAPÍTULO I.

### SERVICIOS

#### INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presenta la definición de los sectores primario, secundario y terciario o de servicios, en los cuales se clasifican a las empresas que se desarrollan en el país.

Se presentan diferentes definiciones de lo que es un servicio, así como su clasificación con respecto a las distintas áreas que se desarrollan dentro de este concepto, que conforman lo que es el sector servicios.

Finalmente se dan a conocer elementos importantes de un servicio, como son sus características y el ciclo que tiene un servicio, con la intención de dar a conocer de una forma general la constitución de un servicio.

#### I.1 SECTORES ECONÓMICOS

La economía del país se encuentra constituida por sectores económicos, los cuales manejan su nivel de importancia en relación con la aportación con que contribuyan al incremento del Producto Interno Bruto del país. La Secretaría de Economía de México (SE) clasifica a las empresas, de acuerdo a su área de desarrollo, en tres sectores económicos:

**SECTOR PRIMARIO:** es el sector integrado por las actividades dedicadas a la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.

**SECTOR SECUNDARIO:** sector formado por dos subsectores, la industria extractiva y la industria de la transformación. La industria extractiva se integra por extracción de petróleo y minería. La industria de transformación incluye todas las demás ramas industriales.

**SECTOR SERVICIOS:** es un sector heterogéneo, sustancialmente intangible, no genera bienes o productos, pero participa en las empresas durante distintas etapas del proceso productivo y el consumo final.

#### I.2 SERVICIO

El sector servicios, es un sector que se encuentra en pleno crecimiento y abarcando un porcentaje de aportación al PIB cada vez mayor. Los servicios proporcionan muchas y diferentes actividades de la economía nacional y prácticamente todos los días las personas dan o reciben un servicio. Por esta razón es importante definir el concepto de servicios. Algunas definiciones son:

*El servicio es una actividad económica que crea valor y proporciona beneficios para los clientes en un tiempo y lugar específico, como resultado de un deseo de cambio en el receptor del servicio<sup>1</sup>.*

*Los servicios son un conjunto de actividades económicas intensivas en trabajo intangible y encaminadas a satisfacer necesidades, personales y de la sociedad, de diversa índole<sup>2</sup>.*

Comúnmente se considera como servicios a una gama de actividades que van desde el comercio, los transportes, las comunicaciones, los servicios financieros y los no financieros.

---

<sup>1</sup>Cristopher Lovelock, Lauren Wright, Principles of Service Marketing and Management, <sup>2</sup> INEGI

Existen diferentes grados de servicio y se puede dividir en tres grandes ramas:

1. Empresas cuya función principal es la de fabricar un producto, pero también proporcionan un servicio: fabricación de autos, casas, electrodomésticos, etc.
2. Empresas que equilibran sus funciones con respecto a producir y dar un servicio: un restaurante, un bar, una cafetería, etc.
3. Empresas que tienen como función principal un servicio: una consultoría, un hospital, un salón de belleza, etc.

En el siguiente cuadro se observa, como varía el grado de interacción y personalización de un servicio en relación con el grado de intensidad del mismo, dependiendo del tipo de servicio de que se trate.



Figura 1.1 Matriz del Proceso de Servicio<sup>3</sup>

### I.3 CLASIFICACIÓN

Como los servicios abarcan muchas actividades se establece una clasificación para poder agruparlos y dividirlos en servicios comunes, esta clasificación se divide en cinco grandes ramas:

- ✓ Servicios para negocios: Consultoría, finanzas, bancario.
- ✓ Servicios de comercio: Minoristas, mantenimiento, reparación.
- ✓ Servicios de infraestructura: Comunicación, transporte.
- ✓ Servicios sociales - personales: Restaurantes, salud, hoteles.
- ✓ Servicios de administración: Educación, gobierno.

<sup>3</sup>Fitzmmons James A., Fitzmmons Mona J., "Service Management Operations Strategy and Information Technology", 3ra Edición, Mc Graw Hill, 2000

#### I.4 CARACTERÍSTICAS

Aún cuando los servicios tengan una clasificación, éstos constan de ciertas características principales, que no deben perder, no importando el área en la que se presten. Éstas son:

1. Una visión o estrategia para el servicio
2. El personal debe estar orientado hacia el cliente
3. Los sistemas deben ser orientados para el cliente

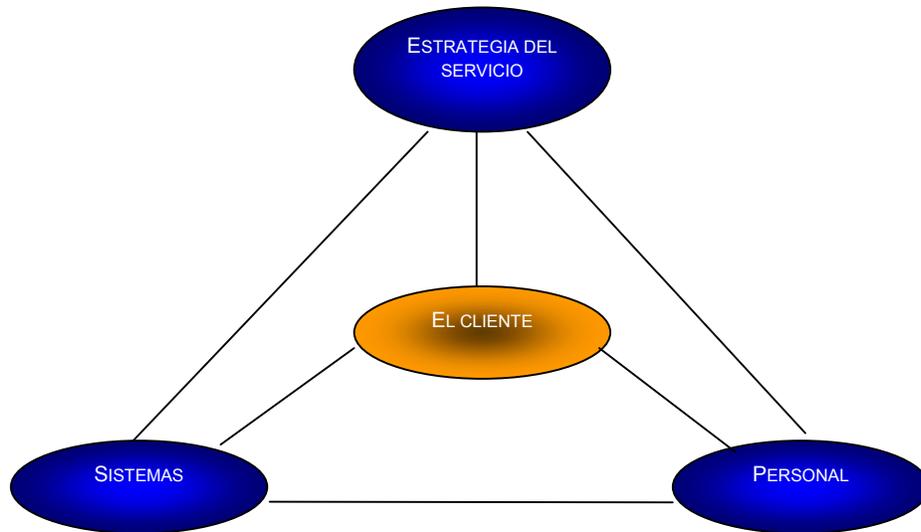


Figura 1.2 El Triángulo del Servicio<sup>4</sup>

El triángulo del servicio incorpora los principales elementos de un servicio, mostrando como el principal al cliente. Una vez que se ha identificado al cliente al que va dirigido el servicio se pueden crear los sistemas, seleccionar a la gente y establecer la estrategia del servicio siempre enfocado en el conocimiento de lo que el cliente quiere obtener del servicio que se le proporciona.

Aparte de las tres características principales para crear un servicio, existen otras características importantes que debe tener un servicio y que se deben tener siempre presentes en la creación del servicio. Estas son:

- ✓ Intangibilidad: se percibe el trabajo realizado, pero no existe físicamente.
- ✓ Percibilidad: se produce y se consume instantáneamente.
- ✓ Continuidad: el que lo produce lo provee.
- ✓ Integridad: el servicio es resultado del trabajo de todos los elementos de la organización.
- ✓ Satisfacer totalmente al cliente
- ✓ Generar un valor agregado con el cual se asegura la permanencia y lealtad del cliente
- ✓ Cambiante: se adapta el tipo de cliente

---

<sup>4</sup>Albretch Kart, "La Revolución del Servicio", Fondo Editorial Legis

### I.5 ELEMENTOS DE UN SERVICIO

Así como un servicio tiene características en común que nunca pueden faltar, no importa el tipo que sea, también existen diferentes elementos que se necesitan para proporcionarlo, dentro de estos hay cuatro que son los principales:

1. Instalaciones: recursos físicos en donde se proporciona el servicio.
2. Servicios explícitos: beneficios observables por el cliente, que son los que constituyen el servicio.
3. Servicios implícitos: beneficios psicológicos que percibe el cliente
4. Bien de apoyo: en muchos de los casos se proporciona un servicio cuando se consume un bien.

### I.6 CICLO DE UN SERVICIO

Tanto las características de un servicio como sus elementos constituyen una parte de la estructura de éste y la otra parte está constituida por la metodología que se establece para poder proporcionar un servicio de calidad, dicha metodología constituye la estructura que debe tener éste desde el momento de su creación, pasando por la entrega al cliente y finalizando con la evaluación de la satisfacción del cliente:

1. Identificación de la necesidad: es necesario encontrar y conocer la necesidad que tiene el cliente.
2. Diseño del servicio: con base en el punto anterior se van a diseñar las instalaciones, el perfil del personal y las características de entrega del servicio.
3. Prestación del servicio: éste se debe proporcionar con base en el diseño creado, cuidando siempre que se proporcione con calidad.
4. Evaluación del resultado y grado de satisfacción del cliente: la retroalimentación que se va a obtener del cliente para mejorar o cambiar el servicio es muy importante, ya que el servicio se tiene que adaptar y modificar constantemente con respecto a las necesidades del cliente.

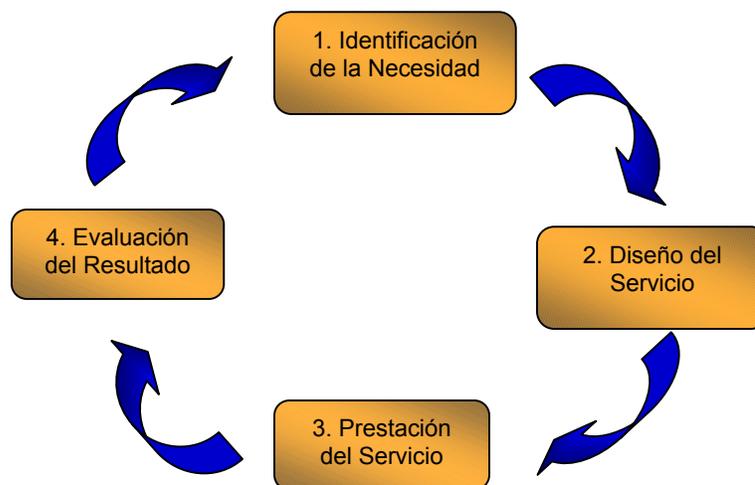


Figura 1.3 Estructura de un servicio

Como se muestra en la figura, la estructura de un servicio es cíclica ya que una vez que se ha entregado y evaluado el servicio, se obtiene información importante con la cual puede existir la retroalimentación para volver a comenzar identificando la necesidad del cliente.

### **CONCLUSIÓN**

Existen diferentes tipos de servicios y todos estos comparten características generales que los definen como tal, pero también existen otras más específicas que se necesitan desarrollar obedeciendo a diferentes situaciones, como puede ser un alto grado de interacción y personalización en el servicio, lo cual provoca que se incremente la intensidad del servicio y por lo tanto se debe contar con características más específicas para poder otorgarlo.

La estructura del servicio está desarrollada a través un ciclo de vida mediante el cual se logra la retroalimentación constante con base en la satisfacción o insatisfacción de las necesidades cliente, para de esta forma cambiar, mejorar o mantener el servicio que se está ofreciendo.

## CAPÍTULO II.

## SECTOR SERVICIOS EN MÉXICO Y EN EL MUNDO

## INTRODUCCIÓN

En este capítulo se da a conocer la situación actual del sector servicios en México, el tamaño del sector, así como su distribución dentro de algunos estados y su aportación al Producto Interno Bruto del país.

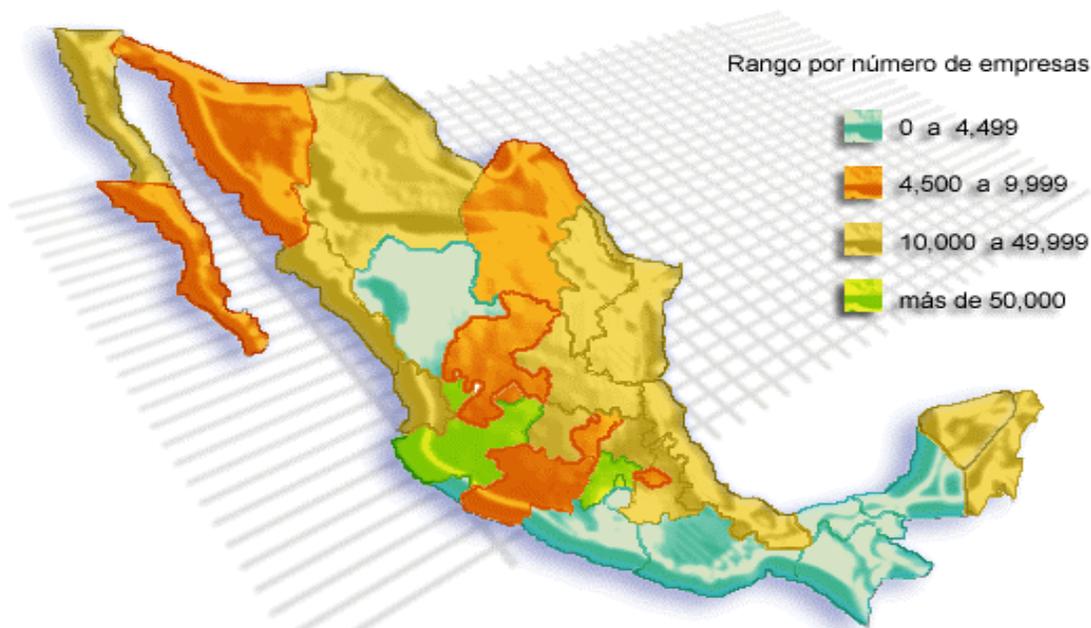
También se muestra el crecimiento que ha tenido este sector en algunos países seleccionados, como son Brasil, España, Estados Unidos, Francia y Japón, con el objetivo de dar a conocer la influencia que han tenido los servicios en la economía de estos países, en lo que se refiere al empleo que generan, al número de empresas, y a la aportación al PIB de cada uno de estos países.

## II.1 SECTOR DE SERVICIOS EN MÉXICO

El sector de servicios en México es el que ha tenido un mayor desarrollo en todo el país en los últimos diez años, actualmente concentra el 36 por ciento de las empresas, el 33 por ciento del empleo que se genera y el 69.6 por ciento del PIB del país.

## II.1.1 TAMAÑO DEL MERCADO

El número de empresas que se desarrollan en el sector, se distribuye de la siguiente forma:



Fuente: Sistema Informativo Empresarial Mexicano, SIEM 2001

Mapa II.1 Número de empresas de servicios por Estados

En México existen un total de 938,572<sup>5</sup> establecimientos de servicios donde se concentra el empleo de 3,920,600 mexicanos, dentro de las empresas de servicios el 27.2 por ciento corresponden a servicios de reparación, 26.3 por ciento a restaurantes y hoteles y el 19.5 por ciento a servicios personales, técnicos, profesionales y domésticos, entre los más importantes.

<sup>5</sup>Censos Económicos, INEGI 1999

Como se puede observar, en el mapa II.1, en la mayoría de los estados de la República existen numerosas empresas de servicios, las cuales se encuentran en un rango de 10,000 a 49,900 en estados como:

<i>Estado</i>	<i>Empresas de Servicios (%)</i>
<i>Distrito Federal</i>	13.6
<i>Estado de México</i>	10.9
<i>Jalisco</i>	7.2
<i>Veracruz</i>	6.8
<i>Puebla</i>	4.8
<i>Guanajuato</i>	4.4
<i>Nuevo León</i>	4.0
<i>Michoacán</i>	4.0
<i>Tamaulipas</i>	3.4
<i>Chihuahua</i>	3.0

Fuente: INEGI

Tabla II.1 Principales estados de la República con mayor número de empresas de servicios

Como se observa en la tabla II.1 las empresas de servicios se concentran principalmente en el centro de la República, específicamente en el Distrito Federal y el Estado de México, Puebla, Guanajuato y Michoacán, también en estados costeros como son Jalisco y Veracruz y finalmente, algunos ubicados en el norte del país como Nuevo León, Tamaulipas y Chihuahua.

La misma distribución por Estado se da con respecto al empleo que se genera en el sector servicios, sólo que cambian algunas posiciones como se observa en la tabla II.2, debido a que el cuarto lugar lo toma Nuevo León, Michoacán ya no aparece dentro de la tabla cediendo su lugar al Baja California que se encuentra en el décimo sitio de la concentración de empleos de servicios por estado.

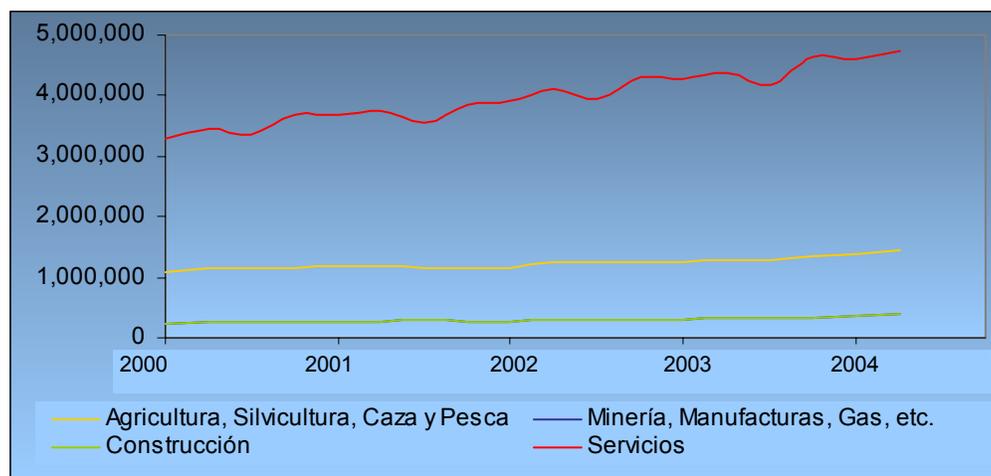
<i>Estado</i>	<i>Empleados (%)</i>
<i>Distrito Federal</i>	22.7
<i>Estado de México</i>	8.3
<i>Jalisco</i>	7.6
<i>Nuevo León</i>	6.0
<i>Veracruz</i>	5.0
<i>Puebla</i>	3.8
<i>Guanajuato</i>	3.7
<i>Tamaulipas</i>	3.5
<i>Chihuahua</i>	3.1
<i>Baja California</i>	2.9

Fuente: INEGI

Tabla II.2 Principales estados de la República con mayor número de empleados dentro del sector servicios

## II.1.2 APORTACIÓN AL PIB

En México el crecimiento del sector servicios se ha dado de una forma muy importante y acelerada. Actualmente es el sector económico que más aporta al Producto Interno Bruto. En la gráfica II.1 se muestra la distribución del PIB con respecto a los diferentes sectores económicos del país:



Unidades: Millones de Pesos  
Fuente: INEGI

Gráfica II.1 Producto Interno Bruto de México

Es importante resaltar que la relación de aportación al PIB, de otros sectores económicos con respecto al sector de servicios esta muy por debajo de éste. Por ejemplo, el sector industrial, que es el segundo sector que más aporta al PIB, proporciona prácticamente tres veces menos que el sector servicios, como se puede observar en la gráfica II.1.

El PIB del sector servicios en su conjunto, (incluye al comercio, restaurantes, hoteles, transporte, comunicaciones, servicios financieros, servicios sociales y personales, entre otros), se elevó 4.1 por ciento en el segundo trimestre de 2004 en relación con el mismo periodo del 2003<sup>6</sup>.

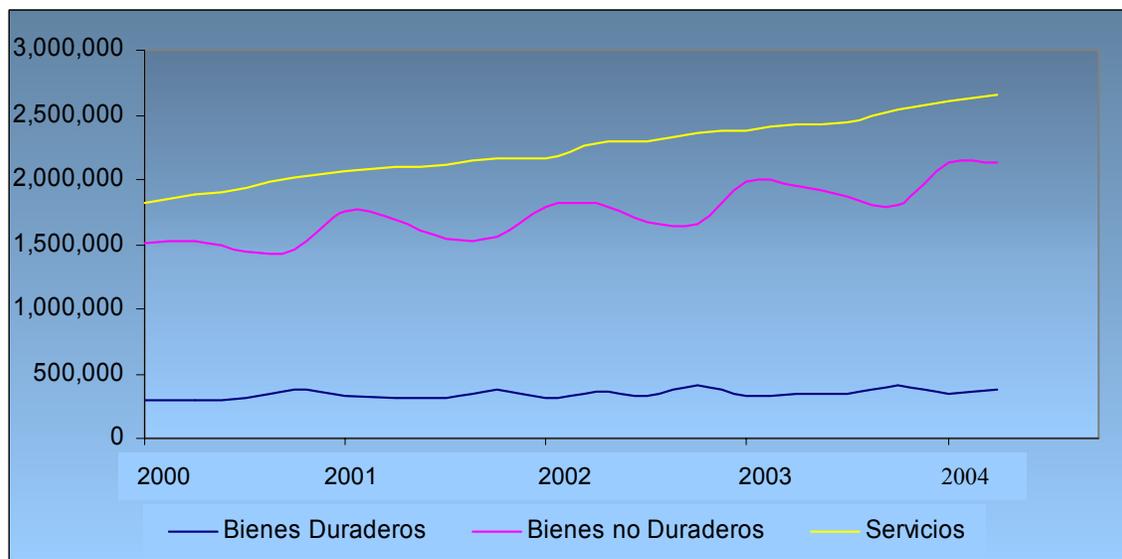
El PIB del transporte, almacenaje y comunicaciones aumentó a una tasa anual de 8.2 por ciento, destacando el comportamiento positivo de la telefonía celular y la tradicional. Los servicios financieros, seguros, actividades inmobiliarias y de alquiler crecieron 5 por ciento, y la producción de restaurantes y hoteles lo hizo en 4 por ciento en el segundo trimestre del 2004.

Por su parte, el PIB de los servicios sociales y personales fue 1.1 por ciento superior en el trimestre de abril-junio del 2004 respecto al mismo periodo del 2003, influyendo los incrementos en los servicios educativos, profesionales, médicos y de esparcimiento.

El crecimiento que se ha dado en este sector ha sido acelerado y muy importante para el desarrollo económico del país, por el contrario en actividades como la agricultura y la construcción el crecimiento se ha estancado en un nivel muy bajo de aportación al PIB desde el año 2000 hasta el 2004, como se observa en la gráfica II.1.

<sup>6</sup>Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Agosto 2004

La población mexicana continúa aumentando su tendencia a consumir, principalmente, servicios por encima de los bienes no duraderos, que son aquellos que se consumen una sola vez como los alimentos, en lo que respecta a los bienes duraderos, que son los que no son perecederos como puede ser una televisión, el consumo es el menor en relación a los dos anteriores.



Unidades: Millones de Pesos  
Fuente: INEGI

Gráfica II.2 Consumo final de bienes y servicios en México

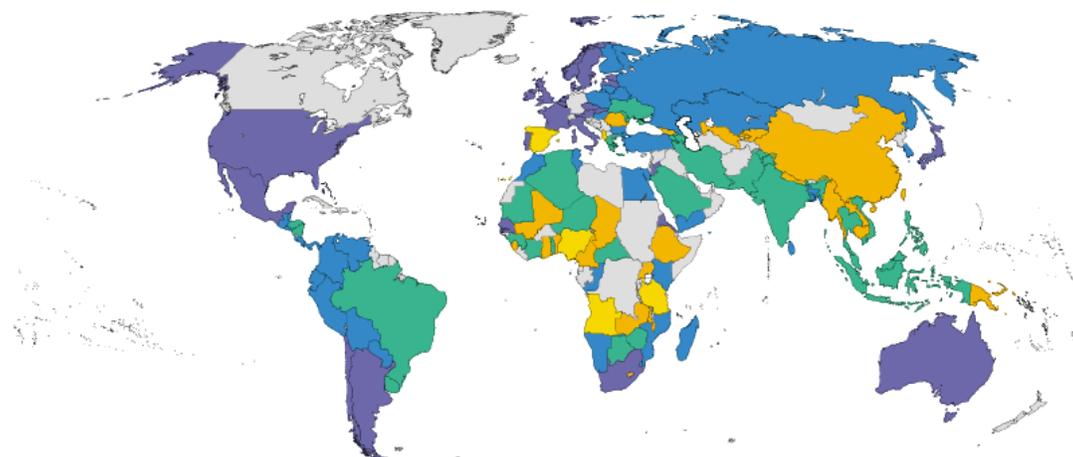
La gráfica II.2 muestra como los servicios se han convertido en el principal consumo para las personas en México generando ingresos equivalentes a 2.5 billones de pesos.

## II.2. SECTOR SERVICIOS EN EL MUNDO

### II.2.1 INTRODUCCIÓN

El crecimiento en el sector servicios ha sido global ya que se ha dado prácticamente en todos los países del mundo, sobresaliendo países como Estados Unidos, Canadá, México, Brasil, España, Reino Unido, Italia, Francia, Japón y Australia

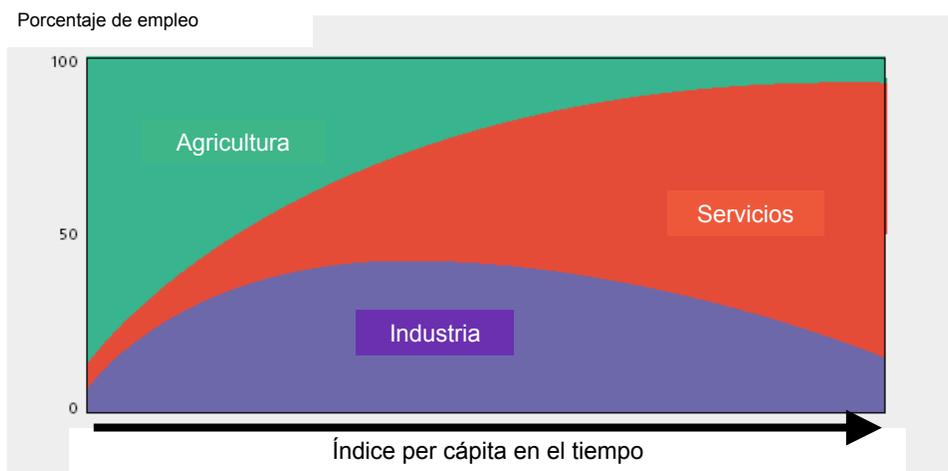
En el mapa se puede observar como la mayoría de los países desarrollan su economía dentro del sector servicios, desde un 40 hasta un 60 por ciento o más de aportación a su PIB se genera en los servicios.



Fuente: Banco Mundial

Mapa II.2 Participación dentro del sector servicios

El cambio en la estructura económica mundial ha sido enfocado principalmente, hacia los servicios, los cuales han crecido muy por encima del sector primario y secundario, proporcionando la mayor cantidad de empleos, así como el más alto ingreso económico dentro de la mayoría de los países.

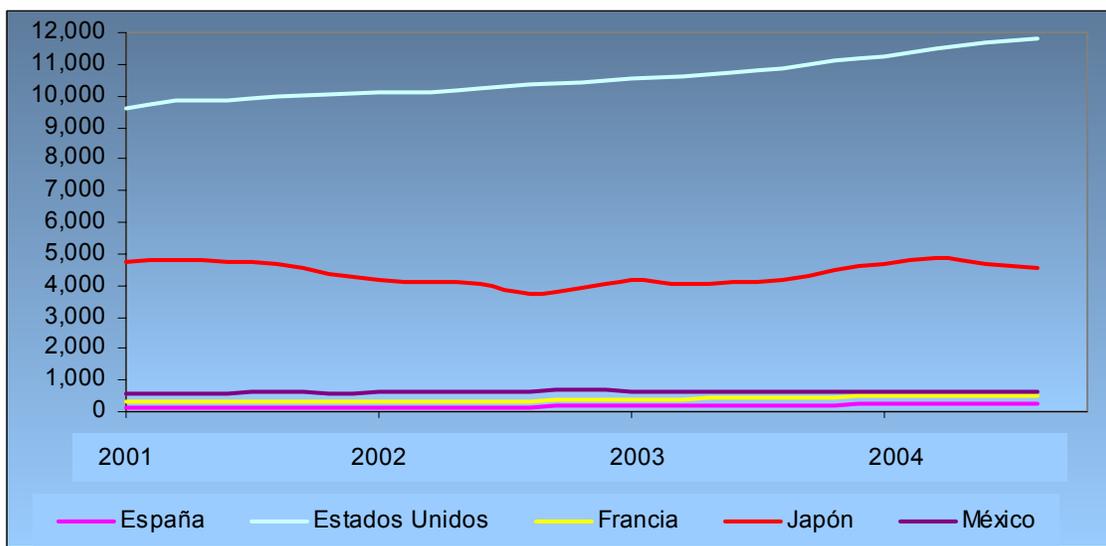


Fuente: Banco Mundial

Gráfica II.3 Cambio en el desarrollo económico mundial

Muchos de los empleos realizados por personas en los sectores primario y secundario han sido reemplazados por diferentes adelantos tecnológicos que eliminan la necesidad de utilizar muchas personas.

El desarrollo de los servicios a nivel mundial marca una tendencia de crecimiento importante que ha cambiado el modo de generar ingresos de un país, proporcionando servicios especializados en diferentes áreas.



Unidades: Miles de Millones de Dólares

Fuente: INEGI, OCDE<sup>7</sup> Estadísticas Financieras Internacionales

Gráfica II.4 Producto interno bruto de países seleccionados

En la gráfica II.4 se observa el producto interno bruto que tienen países como España, Estados Unidos, Japón, Francia y México, para poder establecer un parámetro de comparación con respecto las cifras que a continuación se presentarán de cada uno de estos países, con base en el desarrollo que han tenido dentro del sector servicios

Es importante mencionar el caso de China ya que aun cuando es un país principalmente manufacturero y por ende la aportación más alta a su PIB la hace el sector industrial, con un 52.9 por ciento, el sector servicios tiene una contribución importante equivalente a 32.3 por ciento de su PIB.

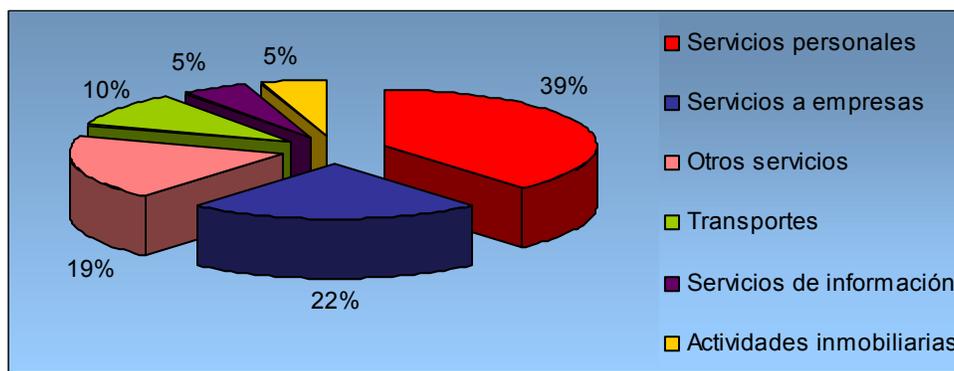
<sup>7</sup>OCDE, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

## II.2.2 BRASIL

Brasil es uno de los representantes de los países latinoamericanos que tienen un gran desarrollo dentro del sector servicios. Su Producto Interno Bruto está compuesto en un 51.2 por ciento por la aportación que genera el sector servicios, en un 38.7 por ciento contribuye la industria y la agricultura aporta el 10.1 por ciento.

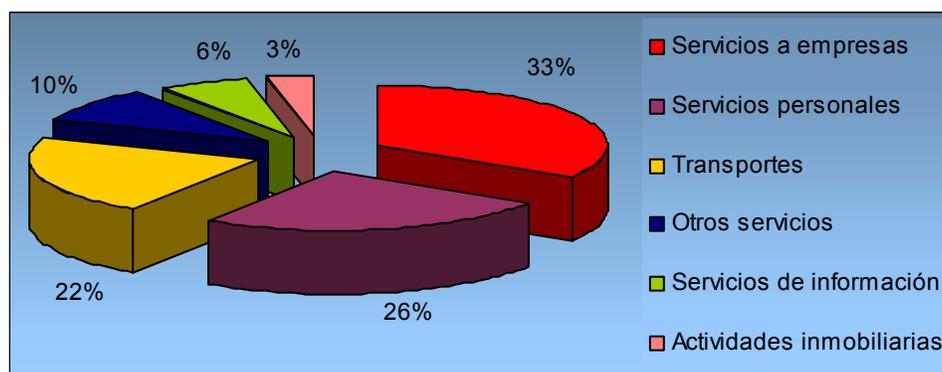
Durante el 2002 existían cerca de 945 mil empresas de servicios que proporcionaban empleo a 6 millones 856 mil personas. En la región sudeste, donde ocurre la mayor concentración económica y demográfica de Brasil, se concentra el 60.3 por ciento de las empresas de servicios que se desempeñan dentro del País y genera 61.2 por ciento de empleos así como el 66.9 por ciento de aportación al PIB que generan los servicios. En segundo lugar se encuentra la región sur con un 14.4 por ciento de aportación al PIB. La región noreste aporta el 9.6 por ciento del PIB de servicios y finalmente con el 5.8 y 3.3 por ciento están las regiones centro-oeste y norte, respectivamente<sup>8</sup>.

La distribución del sector por tipo de servicio en número de empresas, personal ocupado y aportación al PIB se puede observar en las gráficas siguientes:



Fuente: IBGE, Encuesta Anual de Servicios, 2002

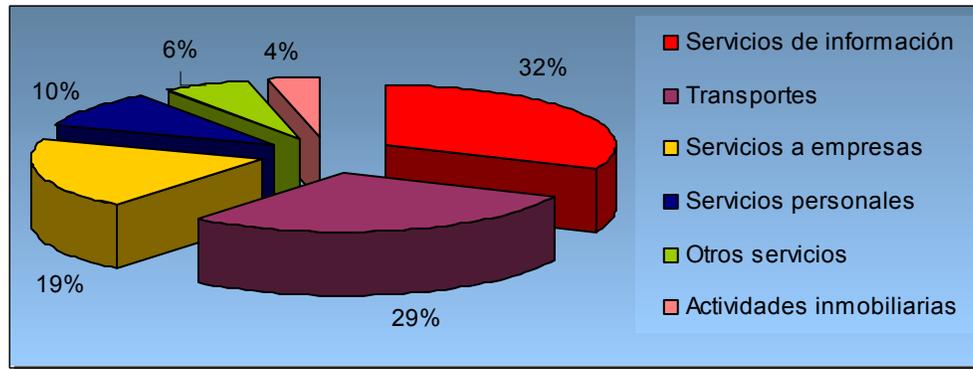
Gráfica II.5 Porcentajes de empresas por tipo de servicio en Brasil



Fuente: Encuesta Anual de Servicios, 2002

Gráfica II.6 Porcentajes de empleados por tipo de servicios en Brasil

<sup>8</sup>Instituto Brasileño de Geografía y Estadística, (por sus siglas en portugués IBGE) 2002



Fuente: Encuesta Anual de Servicios, 2002

Gráfica II.7 Porcentajes de aportación al PIB por tipo de servicios en Brasil

En estas gráficas se puede observar que aún cuando los servicios personales tengan el mayor número de empresas de servicios y los servicios a empresas generen una cantidad importante de empleos, no son los servicios que aportan la mayor cantidad al PIB que genera el sector servicios, ya que ésta se concentra en los servicios de información.

Brasil es uno de los países de América del Sur que se considera como un buen representante del crecimiento sostenido del sector servicios.

### II. 2. 3 ESPAÑA

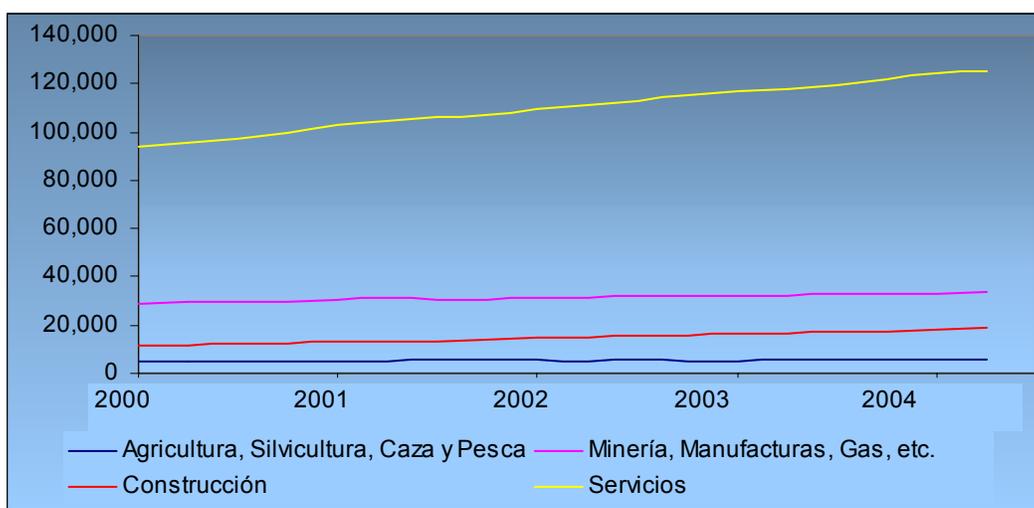
A partir del ingreso de España a la Unión Europea (1986) el sector servicios alcanza niveles de país desarrollado. Entre 1997 y 2003 el sector servicios generaba el 73 por ciento de la ocupación neta.

El PIB de España esta compuesto principalmente por la aportación que tienen los servicios que equivale a un 67.8 por ciento, le sigue el sector industrial con un 28.6 por ciento y finalmente la agricultura, aportando el 3.6 por ciento del total del PIB<sup>9</sup>.

Un estudio, realizado por el Instituto Nacional de Estadística de España (INE), destaca que los 404,000 empleos que se crearon en el 2004 y los 385,000 nuevos puestos de trabajo dentro del sector servicios en el 2005 se encuentran por debajo de la creación de empleo registrada en el 2003 (437.000 nuevos empleos), pero esta cifra sigue siendo aún muy elevada y demuestra el impacto que ha tenido el crecimiento de los servicios en la generación de empleo en España, ya que estos empleos son fundamentales frente a la caída del empleo en el sector industrial, el estancamiento en la creación de puestos de trabajo en la construcción y la reducción de empleos en la agricultura. Entre el año 2004 y el 2005 se pronostica un incremento de empleo de un 7 por ciento.

El crecimiento dentro del sector servicios obedece principalmente al desarrollo que han tenido el comercio, las comunicaciones, el transporte, los servicios a empresas y en menor medida el turismo.

En España las regiones con más población activa empleada en el sector terciario son: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla y Bilbao. En Madrid se encuentran los servicios financieros centrales, aquí se localizan la mayoría de las empresas que dan servicios a toda España, como las empresas de comunicación, más del 70% de la población empleada, en esta región, está ocupada en este sector.



Unidades: Millones de Euros  
Fuente: INEGI

Gráfica II.8 Producto Interno Bruto de España

En la gráfica anterior se muestra claramente la tendencia de crecimiento que ha tenido el sector servicios en España, así como su importante desarrollo económico muy por encima del sector primario y secundario.

<sup>9</sup>Instituto Nacional de Estadística de España, INE

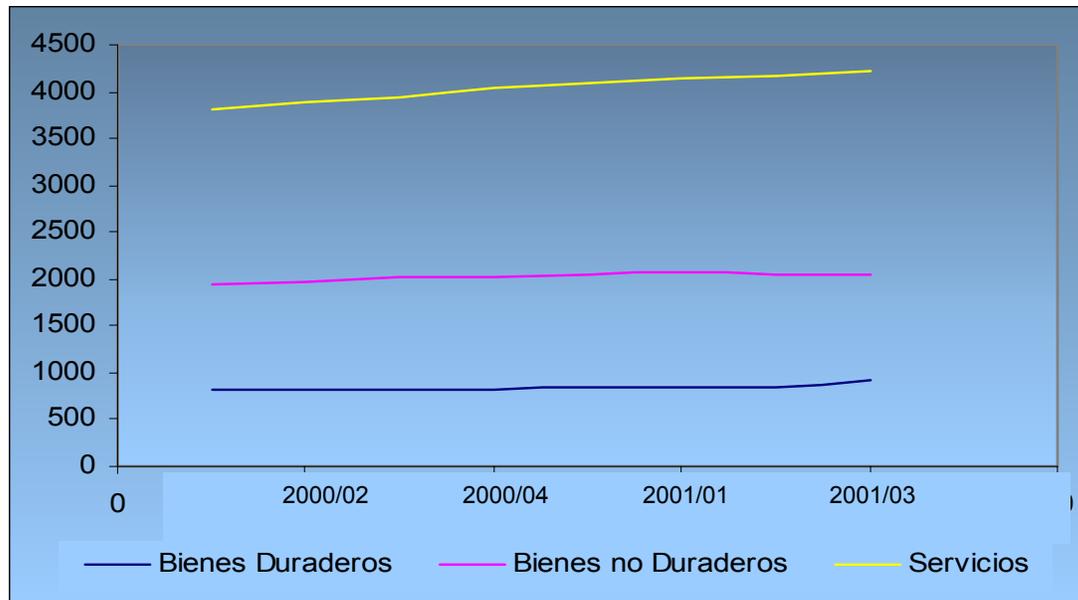
### II.2.4. ESTADOS UNIDOS

El Producto Interno Bruto de Estados Unidos está compuesto principalmente por la aportación que recibe del sector servicios que es de 72.5 por ciento, el sector industrial contribuye con el 26.5 por ciento y la agricultura proporciona el 1 por ciento<sup>10</sup>.

El número de empleados en el sector industrial ha decrecido desde los últimos treinta años y para el 2006 se proyecta una pérdida de 350,000 empleos, por esta razón, muchas industrias han buscado instalarse en países donde la mano de obra sea más barata para poder continuar con su producción y de esta forma solventar sus costos, ya que sus ingresos se han visto reducidos considerablemente. Todo esto se debe al incremento en el consumo de servicios que han tenido los estadounidenses en los últimos años, ya que desde el año de 1970 la mayor parte del crecimiento en el empleo se ha dado en el sector de servicios y se espera que la tendencia continúe así.

De acuerdo a proyecciones realizadas por la Oficina de Censos de Estados Unidos, el 90 por ciento de la creación de empleo en los siguientes años estará dada en los servicios, destacando los servicios de educación, salud y servicios profesionales, como potencialmente crecientes dentro del sector. En los servicios de información, transporte y turismo se proyecta un crecimiento por encima del promedio.

La tendencia en el crecimiento de los servicios se refleja en la gráfica, donde se observa como el consumo de servicios, es prácticamente el doble en relación al de los bienes duraderos y los no duraderos, este comportamiento obedece al tipo de vida que llevan actualmente los estadounidenses, ya que prefieren adquirir servicios para ahorrar tiempo, en lugar de comprar productos, por lo que consumen una gran cantidad de servicios como niñeras, servidumbre, comida rápida, entre otros.



Unidades: Miles de Millones de Dólares

Fuente: OCDE, INEGI

Gráfica II.9 Consumo de bienes y servicios en Estados Unidos

<sup>10</sup>Oficina de Censos de Estados Unidos

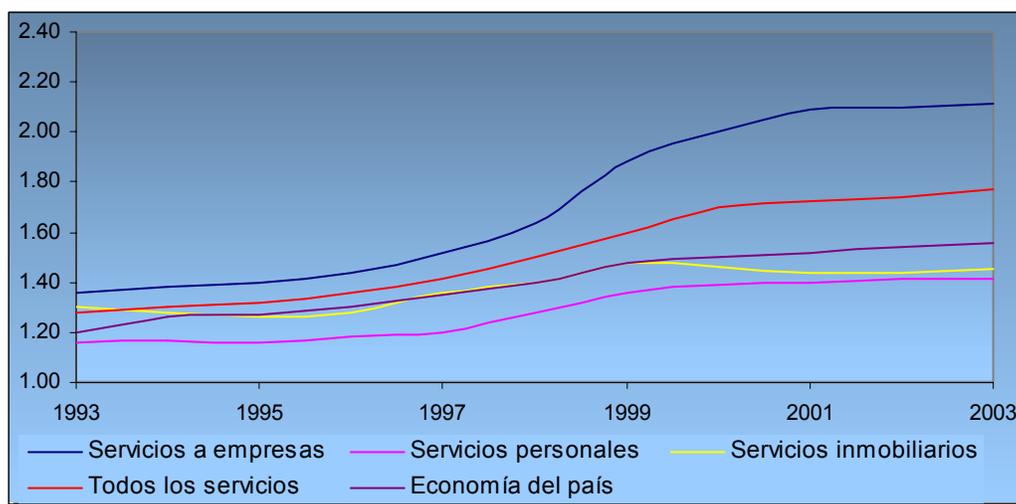
### II.2.5 FRANCIA

El sector servicios tiene una aportación muy alta al PIB de Francia, equivalente al 72.9 por ciento, la industria genera el 24.4 por ciento y el sector primario el 2.7 por ciento.

La velocidad en el crecimiento del sector servicios en el 2003 ha disminuido en comparación con los años anteriores. En el 2003 la producción de servicios aumentó en uno por ciento, contra 1.7 por ciento en 2002 y 3.5 por ciento en 2001.

Esta desaceleración se debe principalmente a un estancamiento en la generación de empleo y a la disminución de la afluencia de turistas a Francia, según estudio del Instituto Nacional de Estadísticas y Estudios Económicos. Este modesto crecimiento se reflejó principalmente en los servicios a empresas, que crecieron un 1.4 por ciento y las actividades inmobiliarias con un 1.2 por ciento, mientras la producción de servicios personales se redujo en 0.5 por ciento.

Aún cuando este crecimiento no fue al mismo ritmo que en años anteriores, este sector ha crecido más rápidamente que otros, ha tenido un crecimiento promedio de 2.8 por ciento por año desde 1990 hasta el 2003, en relación con el crecimiento en conjunto de 2.1 por ciento de los otros sectores. Este dinamismo en el sector de servicios se ha dado principalmente por el desarrollo de la tecnología y por el comercio internacional<sup>11</sup>.



Fuente: Comisión de Conteos de Servicios, INSEE

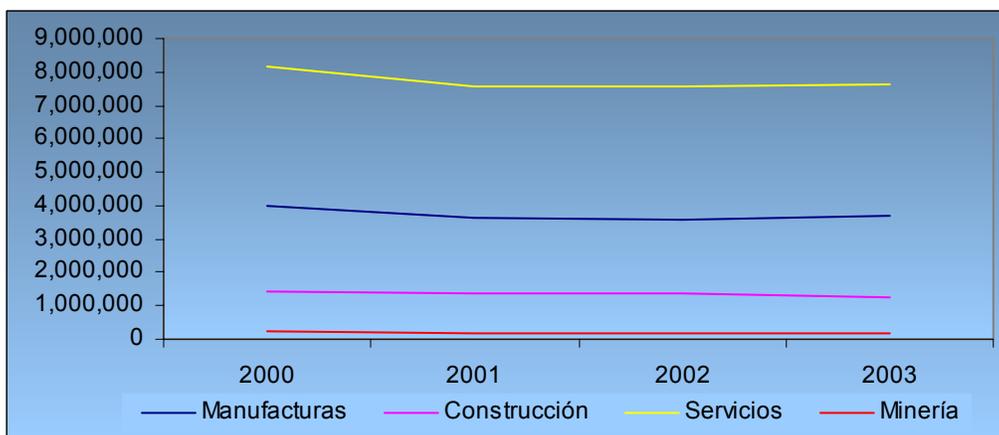
Gráfica II.10 Porcentaje de crecimiento de los servicios en Francia

En la gráfica II.10 se observa como la economía de Francia, de 1993 a 2003, ha tenido un crecimiento por debajo del crecimiento del sector servicios, lo que muestra la importancia de este sector dentro del crecimiento económico de este país. Todas las actividades que se desarrollan en el sector servicios han tenido un crecimiento importante, pero la actividad más destacada ha sido los servicios a empresas, muy por encima de los personales e inmobiliarios.

<sup>11</sup>Instituto Nacional de Estadísticas y Estudios Económicos (por sus siglas en francés, INSEE), 2003

## II.2.6 JAPÓN

La economía de Japón se rige principalmente por los servicios ya que estos aportan el 73.3 por ciento de su Producto Interno Bruto, en segundo lugar de aportación se encuentra la industria con un 25.4 por ciento y finalmente la agricultura con un 1.3 por ciento.



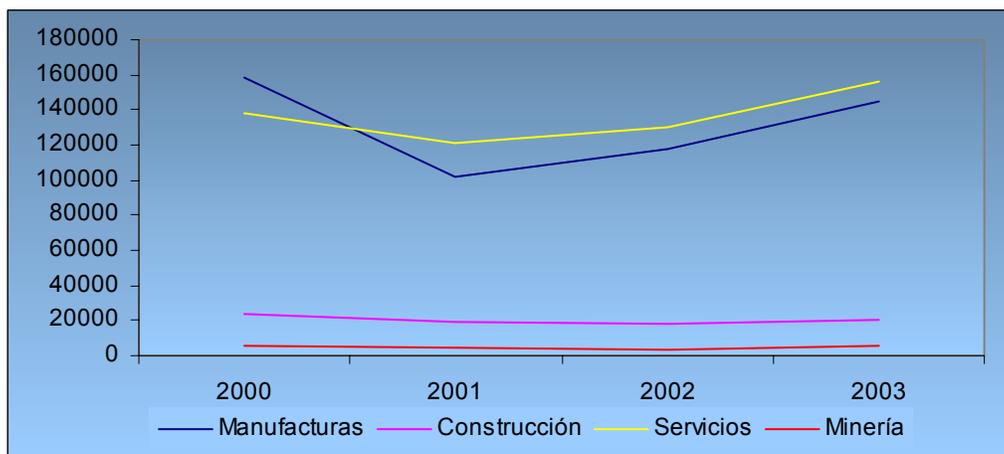
Unidades: Millones de Yen

Fuente: Estadísticas Económicas del Gobierno de Japón

Gráfica II.11 Monto total de ventas por sector en Japón

El empleo dentro del sector durante el 2003 creció en un 13.8 por ciento con respecto al 2002. En el 2004 hubo una disminución importante del crecimiento del sector, pero aún así sigue siendo el sector que más aporta al PIB de Japón.

Los servicios profesionales a empresas se encuentran en primer lugar de generación de ingresos dentro del sector y se estima un crecimiento sostenido, en esta área de los servicios, hasta el 2008.



Unidades: 100 Millones de Yen

Fuente: Estadísticas Económicas del Gobierno de Japón

Gráfica II.12 Ganancias obtenidas por Sector en Japón

El crecimiento del sector servicios dentro de Japón ha tenido una desaceleración importante debido al incremento en la actividad que ha tenido la industria manufacturera, pero a pesar de esto, la aportación al PIB que tiene el sector terciario se encuentra muy por encima de la que realizan los otros sectores.

## **CONCLUSIÓN**

Los cambios en la economía mundial reflejan una tendencia fuerte hacia la generación de una economía de servicios, como se observa en todas las cifras y gráficas presentadas tanto de México como de los países seleccionados.

Esta tendencia nos lleva a poner atención al desempeño que tiene el sector servicios en cada país y principalmente en México, para poder estar a la vanguardia en calidad e innovación en el servicio y de esta forma tener los servicios que el país necesita.

En algunos países como Francia y Japón se registra una desaceleración del crecimiento del sector servicios, esto obedece, en el caso de Francia, a la disminución de la afluencia turística a este país, y en el caso de Japón al incremento de la actividad económica dentro del sector industrial, pero en ambos países el sector servicios se sigue manteniendo como el principal generador de ingresos económicos y con un crecimiento promedio sostenido.

**CAPÍTULO III.****MIPYMEs DEL SECTOR SERVICIOS EN MÉXICO Y EN EL MUNDO****INTRODUCCIÓN**

En este capítulo se presenta el desarrollo de las MIPyMEs de servicios en México y en países seleccionados como Brasil, España, Estados Unidos, Francia y Japón. Mostrando las clasificaciones propias de cada país para designar las micro, pequeñas o medianas empresas con base en el número de empleados de cada empresa.

Para poder observar un panorama de desarrollo de las MIPyMEs de servicios se dan cifras que tienen que ver con su perfil, lo que incluye datos de número de empresas dentro del sector, aportación al PIB y empleo.

También se presentan cifras referentes al tipo y monto de exportaciones e importaciones de México y los países seleccionados, con la intención de observar las principales necesidades de servicios que tienen dichos países.

Finalmente, se incluyen a las principales organizaciones que se encargan de apoyar el crecimiento y desarrollo de las MIPyMEs de servicio en cada país, presentando un perfil general de dichos organismos y mencionando los programas de apoyo con los que cuentan, así como las opciones de financiamiento para las empresas, ya sean nuevas o existentes.

**III.1 MIPYMEs DEL SECTOR SERVICIOS EN MÉXICO****III.1.1 PERFIL DE LAS MIPYMEs DEL SECTOR SERVICIOS**

La Secretaría de Economía establece una clasificación para las micro, pequeñas y medianas empresas del sector servicios con respecto al número de empleados, esta clasificación se muestra en la tabla 3.1

Empresa	Número de Empleados
Microempresa	0 - 10
Pequeña Empresa	11 - 50
Mediana Empresa	51 - 100

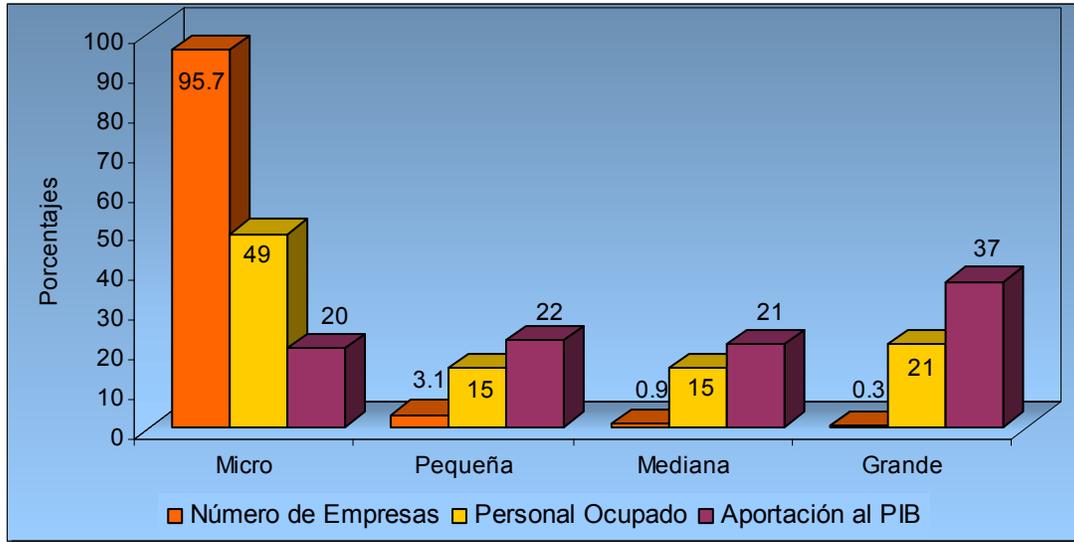
Fuente: Secretaría de Economía

Tabla III.1 Clasificación de las MIPyMEs de Servicios en México

En México las MIPyMEs de servicios constituyen el 99.7 por ciento de todas las empresas dentro del sector, proporcionan el 79 por ciento del empleo y aportan el 63 por ciento del PIB total de servicios.

Las empresas grandes son un número muy reducido de empresas, el cual es el 0.3 por ciento, y aportan aproximadamente el 37 por ciento del PIB que genera el sector.

Las empresas que llaman más la atención dentro de las MIPyMEs, son las microempresas ya que éstas ocupan el 95.7 por ciento de todas las empresas de servicios y aportan el 20 por ciento del total del PIB que se genera en los servicios, estos datos se pueden apreciar en la gráfica III.1, que presenta el perfil de las MIPyMEs de servicios en México.



Fuente: Secretaría de Economía 2002

Gráfica III.1 Perfil de las MIPyMEs de Servicios en México

Como se puede observar en las cifras mostradas, las microempresas de servicios son las que concentran la mayor cantidad de empresas, el mayor número de empleados y una aportación al PIB prácticamente igual a la que generan las pequeñas y medianas empresas. También se observa, que en conjunto las MIPyMEs son un grupo de empresas muy importantes para el desarrollo de la economía de servicios del país.

### II.1.2 UBICACIÓN

Para ubicar como se encuentran concentradas las empresas del sector servicios, se utilizó la clasificación de regiones establecidas por el INEGI, la cual divide al país en cinco regiones, compuestas como se muestra en la tabla III.2:

Región	Estados
Centro	Distrito Federal, Estado de México, Puebla, Hidalgo, Morelos y Tlaxcala
Pacífico	Jalisco, Michoacán, Oaxaca, Guerrero, Chiapas, Sinaloa, Nayarit, Colima y Baja California Sur
Frontera - Norte	Nuevo León, Chihuahua, Baja California, Coahuila, Tamaulipas y Sonora
Golfo	Veracruz, Yucatán, Tabasco, Quintana Roo y Campeche
Centro - Norte	Guanajuato, Querétaro, San Luis Potosí, Durango, Aguascalientes y Zacatecas

Fuente: INEGI

Tabla III.2 Composición de las regiones en las que se divide México

Esta división se puede apreciar en el mapa III.1:



Fuente: INEGI

Mapa III.1 Distribución de regiones dentro del país

La concentración de las empresas y de los empleados del sector servicios se da principalmente en la región Centro y en la región Pacífico, las cuales agrupan las dos terceras partes de los establecimientos y de la fuerza laboral que se desarrolla dentro del sector terciario, como se puede observar en la tabla III.3.

Este comportamiento se da debido a que la región Centro contiene una gran cantidad de la población y de los recursos del país, esto provoca la creación de muchas empresas de servicios para poder satisfacer las necesidades de un número tan grande de personas que se encuentran en esta región. En el caso de la región Pacífico la gran demanda de servicios puede obedecer a que esta constituida por las principales zonas turísticas del país.

En lo que respecta al empleo se observa que el porcentaje de empleados dentro de la región Pacífico y la región Frontera - Norte es prácticamente el mismo, esto se debe a la influencia que tienen las empresas que se encuentran en la Frontera Norte.

Región	Empresas (%)	Empleados (%)
Centro	34.1	38.1
Pacífico	24.5	20.9
Frontera - Norte	18.1	20.7
Golfo	11.7	10.2
Centro - Norte	11.6	10.1

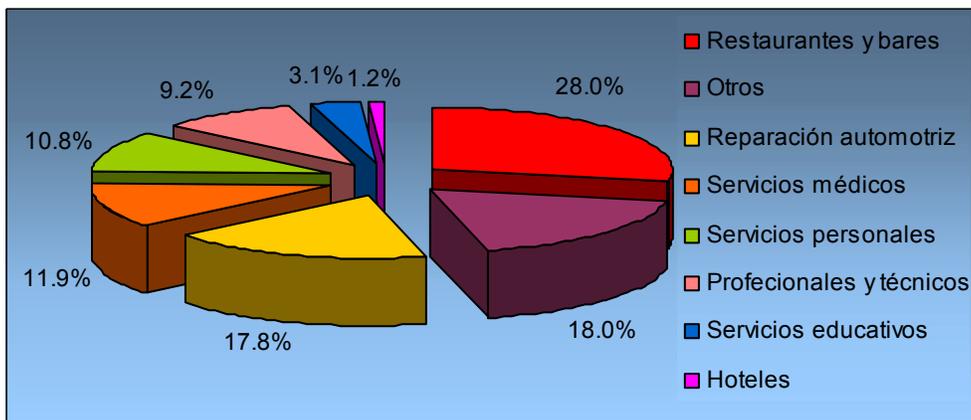
Fuente: Censos Económicos INEGI, 1999

Tabla III.3 Concentración de las empresas y los empleados del sector servicios por regiones

### III.1.3 MICROEMPRESAS

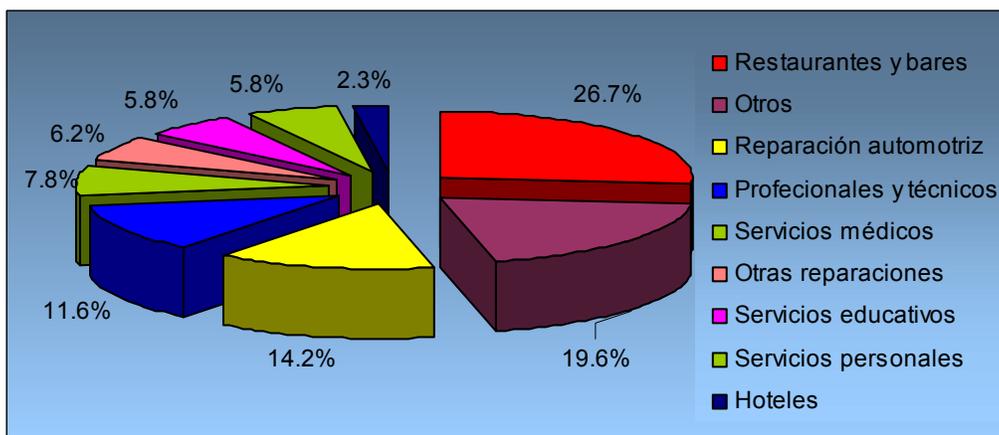
Dentro de las microempresas, que para este sector agrupan todas aquellas con máximo 10 empleados, destaca la rama de los restaurantes y bares ya que representa el 28 por ciento de los establecimientos, la reparación automotriz ocupa el segundo sitio con un 18 por ciento de establecimientos, y en el tercer sitio se encuentran los servicios médicos representando el 17.8 por ciento del total de las microempresas.

En conjunto estas tres ramas representan más del 60 por ciento de las microempresas del sector servicios, como se puede observar en la siguiente gráfica III.2, también incluyen el 52.2 por ciento de las personas ocupadas y el 51.1 por ciento de los ingresos económicos



Fuente: Censos Económicos, INEGI 1999

Gráfica III.2 Distribución de las Microempresas del sector servicios por área de actividad



Fuente: Censos Económicos, INEGI 1999

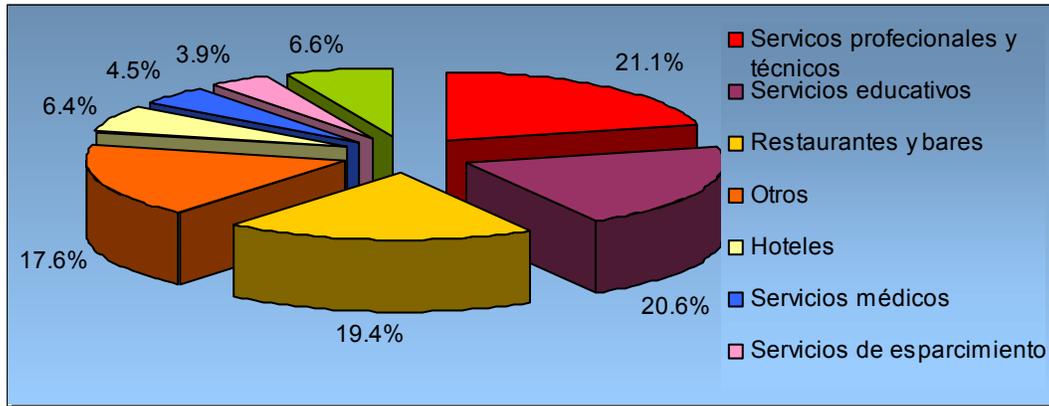
Gráfica III.3 Personal ocupado en las Microempresas del sector servicios

Existen otros tipos de servicios como los servicios educativos y hoteles, en los cuales hay muy poca cantidad de microempresas y por lo tanto pocos empleados, ya que este tipo de servicios se desarrollan, principalmente, en empresas con un mayor número de empleados, ya sean pequeñas o medianas.

### III.1.4 EMPRESAS PEQUEÑAS

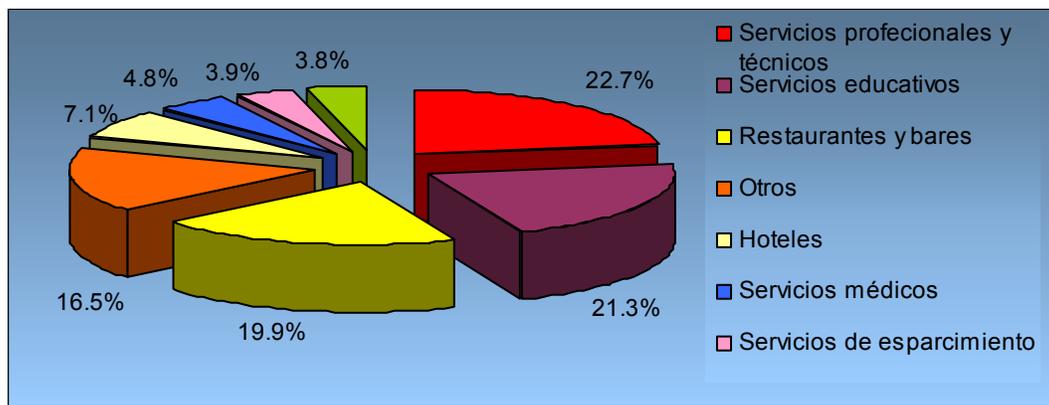
Las empresas pequeñas, que son las que integran de 11 a 50 empleados, ocupan el 1.6 por ciento del total del sector, y en ellas trabajan el 10.2 por ciento del personal ocupado.

Los servicios profesionales y técnicos en donde se encuentran bufetes, notariías, servicios de contaduría, mercadotecnia, publicidad, administración, entre otros, ocupan el primer sitio. En segundo sitio se encuentran los servicios de educación, ya que dentro de nuestro país existen 2,963 centros educativos que ocupan entre 21 y 50 personas y que en conjunto emplean a 80,785 personas, entre maestros y personal administrativo. La tercera rama importante es la de restaurantes y bares ya que casi por cada centro educativo existe un restaurante o bar.



Fuente: Censos Económicos, INEGI 1999

Gráfica III.4 Distribución de las Empresas Pequeñas del sector servicios por área de actividad



Fuente: Censos Económicos, INEGI 1999

Gráfica III.5 Personal ocupado en las Empresas Pequeñas del sector servicios

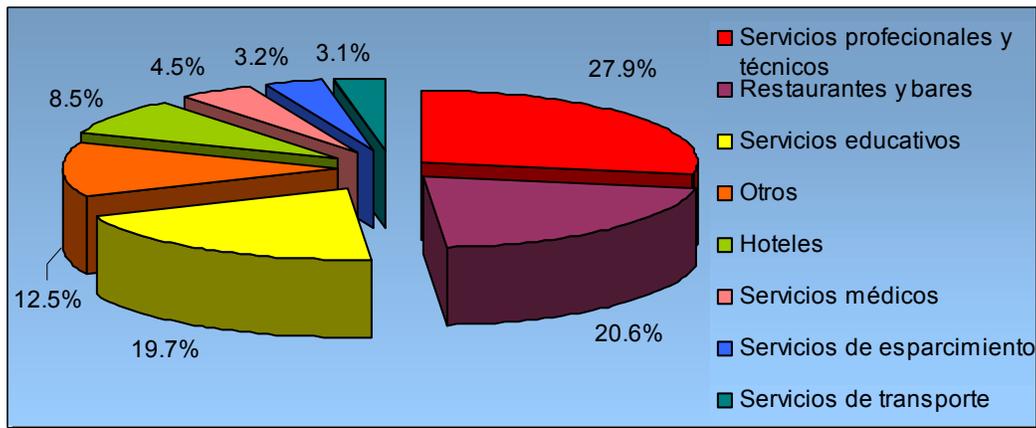
También dentro de las pequeñas empresas de servicios podemos observar que los servicios médicos, de esparcimiento y hoteles tienen una pequeña participación tanto en número de establecimientos como en personal. En la gráfica III.4 se puede observar como dentro de las empresas pequeñas se desarrollan los servicios de esparcimiento los cuales no estaban dentro de las micro y al mismo tiempo ya no se encuentran los servicios personales.

### III.1.5 EMPRESAS MEDIANAS

Las empresas medianas no representan un alto porcentaje en lo que se refiere al número de empresas, tan sólo el 0.5 por ciento y aportan el 10.8 por ciento de los ingresos totales del sector servicios.

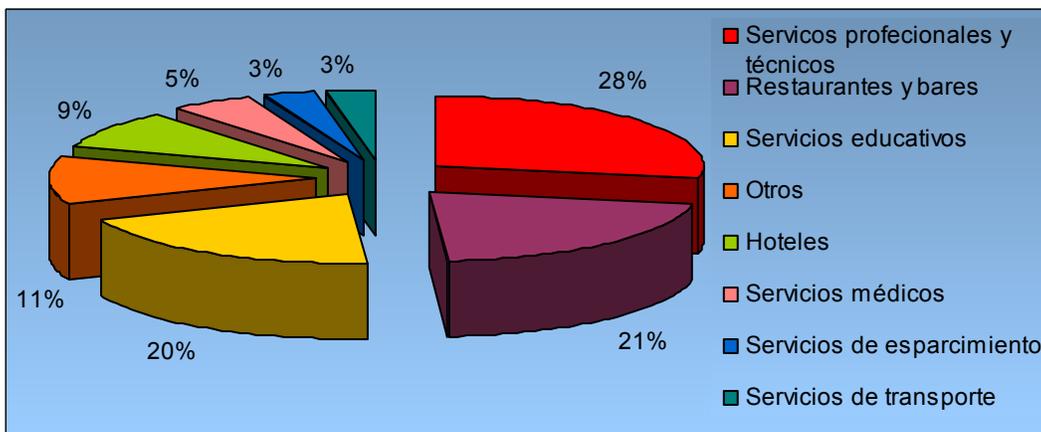
La clasificación de las empresas medianas va desde los 51 hasta los 100 empleados. Por su nivel de empleo destaca en primer lugar la rama de Servicios Profesionales y Técnicos que ocupan a 73,023 personas en 1,600 establecimientos, destacando por aportar el 43.9 por ciento del total de los ingresos de las empresas medianas.

La siguiente en importancia es la rama de Restaurantes y Bares con 848 establecimientos, empleando a 53 mil trabajadores y muy de cerca se encuentra en tercer lugar los Servicios Educativos con casi 50 mil personas ocupadas



Fuente: Censos Económicos, INEGI 1999

Gráfica III.6 Empresas medianas del sector servicios



Fuente: Censos Económicos, INEGI 1999

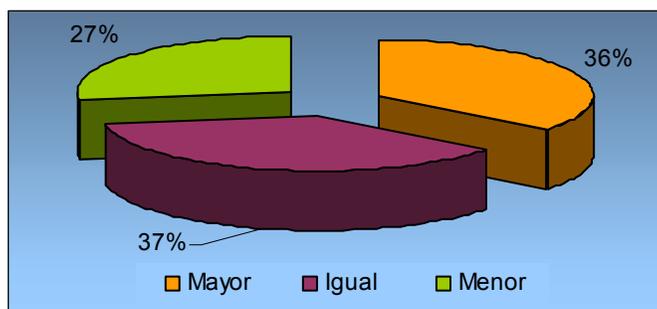
Gráfica III.7 Personal ocupado en las empresas medianas del sector servicios

En la gráfica III.6 se observa como dentro de las empresas medianas aparece un nuevo rubro que es el transporte y desaparece el de reparaciones automotrices que existía en las micro y pequeñas empresas, esto puede ser debido a que el número de empleados que se necesita para laborar dentro de cada una de estas actividades es mayor.

### III.1.6 REINVERSIÓN

La reinversión es el monto de dinero que la empresa destina, de sus ganancias, para incrementar el capital de la misma.

El gasto de inversión realizado por las empresas refleja el esfuerzo por modernizarse e incrementar su competitividad. Durante el 2001 el 73 por ciento las MIPyMEs del sector servicios mantuvieron o incrementaron su gasto de inversión con respecto al que hicieron durante el año 2000.



Fuente: Observatorio PyME 2002, Secretaría de Economía

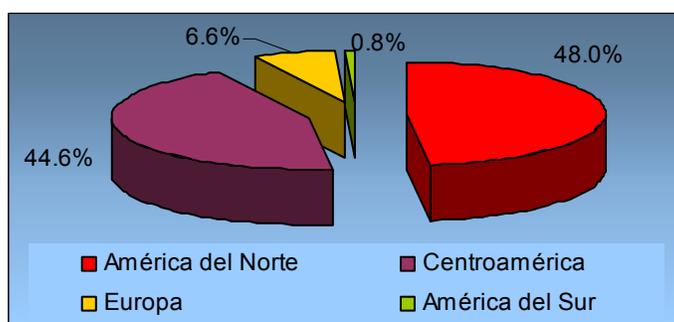
Gráfica III.8 Comportamiento de las inversiones de las MIPyMEs de servicios durante el 2001

En términos generales, las empresas destinan su gasto de inversión hacia dos áreas: la de maquinaria equipo e instalaciones y la comercial. Particularmente las MIPyMEs del sector servicios dedicaron su inversión, principalmente, a la modernización y optimización de la empresa en un 56 por ciento, a los cambios en las estrategia en el mercado nacional en un 14.1 por ciento, el mismo porcentaje fue invertido en mejorar la eficiencia en las actividades de la empresa y otro rubro importante donde se invirtió, un 5.3 por ciento, fue la investigación en el mercado nacional<sup>12</sup>.

La reinversión de las MIPyMEs del sector servicios según cifras del INEGI, asciende a 5.1 por ciento del total de sus ingresos.

### III.1.7 EXPORTACIONES

De las MIPyMEs de servicios en México un bajo porcentaje está involucrado en el proceso exportador, aproximadamente el 0.9 por ciento de las empresas realiza actividades exportadoras, pero este pequeño porcentaje de empresas exportadoras genera el 35.5 por ciento del total de las ventas generadas en las MIPyMEs de servicios por concepto de exportación, porcentaje bastante alto en relación al pequeño número de empresas exportadoras.



Fuente: Observatorio PyME, Secretaría de Economía

Gráfica III.9 Destino de las exportaciones de las MIPyMEs de servicios en México

<sup>12</sup> Observatorio PyME, Secretaría de Economía

Las exportaciones dentro del sector de servicios fueron equivalentes a 12,712 millones de dólares, durante el 2003<sup>13</sup>, y el destino de las exportaciones se encuentra altamente concentrado en los mercados de América del Norte y Centroamérica.

Es importante resaltar que aún cuando el porcentaje de exportación hacia Europa es pequeño, 6.6 por ciento, el sector servicios es el único sector que aprovecha en cierta medida al mercado europeo.

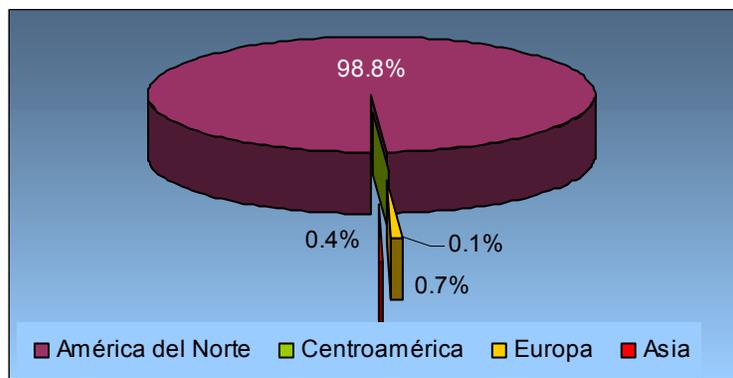
Las principales razones por las que las MIPyMEs de servicios tienen poca participación en las exportaciones se pueden dividir en dos tipos, debido a factores externos o internos de la empresa. Dentro de los factores externos se encuentran: escasez y alto costo de fletes, lentitud y exceso de trámites aduaneros y financiamiento a tasas y plazos poco adecuados. Algunos de los factores internos son: insuficiencia organizativa, insuficiente capacidad productiva y falta de presencia en los mercados. Pero existe un alto porcentaje de empresas (35.4 por ciento) que considera que internamente no existe ningún factor que limite su escasa participación en los mercados exportadores, es decir, que la causa de su poca participación en dichos mercados se debe principalmente a los trámites que se tienen que realizar dentro del país o en otros países.

### III.1.8 IMPORTACIONES

El 9.2 por ciento de las MIPyMEs están relacionadas con actividades de importación, este porcentaje reflejado en términos de las compras totales que realizan éstas, equivale a un 44.1 por ciento, porcentaje alto en comparación con las ventas que se obtenían en las exportaciones.

El monto total de importaciones que tuvo el sector servicios en México durante el 2003 ascendió a 18,233 millones de dólares, por lo que se puede observar que en relación con la cifra presentada de exportaciones de servicios, durante el 2003 existió un déficit en el comercio exterior de servicios equivalente a 5,521 millones de dólares.

El origen de las importaciones de servicios es predominantemente de América del Norte, como se puede observar en la gráfica III.10, dejando a Centroamérica, La Unión Europea y Asia en un papel muy reducido de importaciones y descartando totalmente al mercado de América del Sur.



Fuente: Observatorio PyME

Gráfica III.10 Importaciones por origen

<sup>13</sup>Organización de las Naciones Unidas

### **III.1.9 ORGANISMOS Y PROGRAMAS DE APOYO**

En México el apoyo que se proporciona a las MIPyMEs se da a través de la Secretaría de Economía, principalmente, la cual ha creado diferentes organizaciones para proporcionar apoyo en áreas específicas, algunos de éstas son:

#### **Contacto PyME.**

A través de este vínculo de la Secretaría de Economía hacia las PyMEs se les comunican las opciones de programas de apoyo, financiamiento, conferencias, congresos y actividades relacionadas a la unión de las PyMEs y a la difusión de las oportunidades de creación y desarrollo

#### **COMPITE (Comité Nacional de Productividad e Innovación Tecnológica).**

El objetivo de este comité es el de promover la productividad e inducir procesos de calidad y responsabilidad social en las MIPyMEs a través de la incorporación de nuevas tecnologías para mejorar su competitividad. A continuación se presentan los programas que ofrece divididos por temas:

#### **Programa para mejorar la calidad**

- Programa para establecer un sistema de calidad con base en la norma ISO 9000

#### **Programas para la capacitación**

- Cursos de gestión de calidad ISO 9000: 2001
- Cursos de cultura para la calidad
- Cursos de productividad y competitividad
- Cursos de habilidades gerenciales
- Diplomado en gestión de calidad

#### **Programa de fomento a la responsabilidad social**

- Programa de responsabilidad social e integral

#### **RED CETRO-CRECE (Red Nacional de Centros Regionales para la Competitividad Empresarial).**

Esta Red fue creada para proporcionar diferentes servicios que puedan fortalecer la capacidad de las MIPyMEs a través de la identificación de sus necesidades, y el acercamiento de las herramientas apropiadas para incrementar su competitividad. Los programas que ofrece son los siguientes:

#### **Programas para creación de empresas**

- Proyecto de incubadoras de empresas
- Asesoría empresarial Primer Contacto
- Programa de apoyo a empresas solidarias. Formación de habilidades empresariales y administrativas básicas

### **Programas para capacitación**

- Administración
- Finanzas
- Procesos
- Mercadotecnia

### **Programas para el desarrollo empresarial**

- Consultoría básica. Es un diagnóstico integral en las áreas de administración, finanzas, recursos humanos, producción y mercadotecnia
- Consultoría especializada

### **Programas de apoyo a la tecnología**

- Programa de implementación de soluciones tecnológicas
- Programa de modernización tecnológica (CONACYT)

### **Programa para el fomento a la integración de empresas**

- Programa de integración de cadenas productivas

### **Programa de apoyo al financiamiento**

- Sistema nacional de garantías. Este sistema tiene como objetivo lograr que el crédito se otorgue con base en la solvencia moral del solicitante y la viabilidad de su proyecto, no en el valor de los activos o garantías que pueda ofrecer al banco. Por otra parte también busca que el acceso al financiamiento sea en las mejores condiciones con respecto a las tasas de interés, trámites más sencillos, montos y plazos adecuados.

## **III.1.10 FINANCIAMIENTO**

En los últimos años se ha dado una difusión importante para la promoción de diferentes esquemas de financiamiento para las micro, pequeñas y medianas empresas en México, ya que anteriormente no se les prestaba mucha atención y los créditos bancarios eran limitados a empresas grandes y con altas tasas de interés, esta actitud se daba debido a que para los banqueros los pequeños negocios no eran atractivos.

Estas nuevas oportunidades se pueden observar principalmente en la Secretaría de Economía, la cual ha firmado convenios con instituciones y organismos financieros, a través de los cuales las micro, pequeñas y medianas empresas con necesidades de financiamiento, que demuestren viabilidad operativa y financiera, puedan solicitar el apoyo económico. Los programas de financiamiento con que cuenta son los siguientes:

### **Financiamiento para la creación de empresas**

- Capital de riesgo solidario. Aportaciones, hasta del 40 por ciento del proyecto, para crear, ampliar, consolidar o reactivar un proyecto productivo o empresa social. La aportación se puede utilizar para la adquisición de activo fijo o capital de trabajo.

### **Financiamientos para microcréditos**

- Fondo de Apoyo para el Acceso al Financiamiento de la Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (FOAFI)
-

- Fondo de Apoyo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FAMPYME)
- Programa Nacional de Financiamiento a Microempresarios (PRONAFIN)
- Fondo Nacional de Apoyos para Empresas en Solidaridad (FONAES). Busca el facultamiento empresarial integral de las personas de bajos ingresos a través de la prestación de diversos servicios orientados a facilitar su acceso al crédito, al microcrédito, a capital de riesgo y a la formación de habilidades empresariales y administrativa básicas.

#### **Financiamientos para el comercio exterior**

- Programa de Centros de Distribución en Estados Unidos (FACOE). Su objetivo es incrementar la presencia de las PyMEs mexicanas en los mercados de este país.

BANCOMEXT es otra dependencia que tiene diferentes programas de financiamiento para la exportación:

- Créditos a las ventas de exportación
- Crédito al comprador de bienes y/o servicios mexicanos. Con este apoyo los importadores pueden adquirir bienes y/o servicios mexicanos a plazo.

#### **Financiamiento para la Integración empresarial**

- Programa de Encadenamientos Productivos (FIDECAP). Tiene como objetivo establecer un mecanismo de apoyo financiero para impulsar la integración de las MIPyMEs en cadena productiva nacional.

Las iniciativas de apoyo al financiamiento para las MIPyMEs están surgiendo recientemente, por lo tanto las micro, pequeñas y medianas empresas todavía no han podido verse beneficiadas considerablemente de éstos nuevos programas de apoyo económico para su creación o desarrollo. Esta situación se da en mayor medida en las empresas del sector servicios ya que, el porcentaje de empresas que recibe una respuesta afirmativa sobre un crédito, es más alto para el sector manufacturero (si el 16 por ciento de las empresas solicitan un crédito solo lo recibe un 12 por ciento de los solicitantes) y medianamente bajo para el sector servicios (si 6 por ciento de las empresas solicitan un crédito, lo reciben solamente la mitad). Algunos de los principales motivos por los que los bancos no se interesan en financiar a MIPyMEs del sector servicios son: desinterés del banco hacia el sector y falta de garantías.

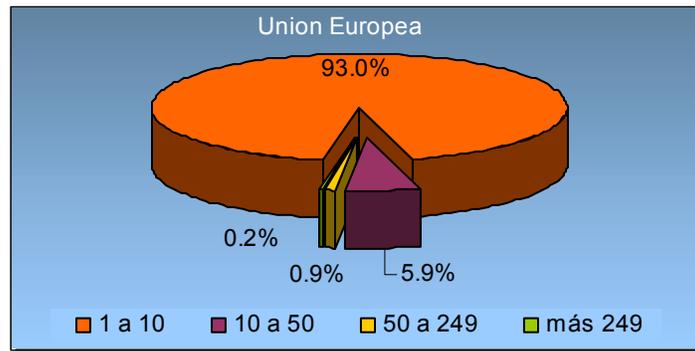
### III.2 MIPYMEs EN EL MUNDO

#### III.2.1 INTRODUCCIÓN

Existe una diferencia significativa entre los países desarrollados y los que están en desarrollo con respecto al concepto de la microempresa. En términos generales para el primer grupo de países no hay una definición estricta en este estrato, siendo ésta considerada como pequeña empresa, esto se debe a que la aportación de las microempresas dentro de las economías de estos países no ha sido tan importante como la de las empresas pequeña, mediana o grande.

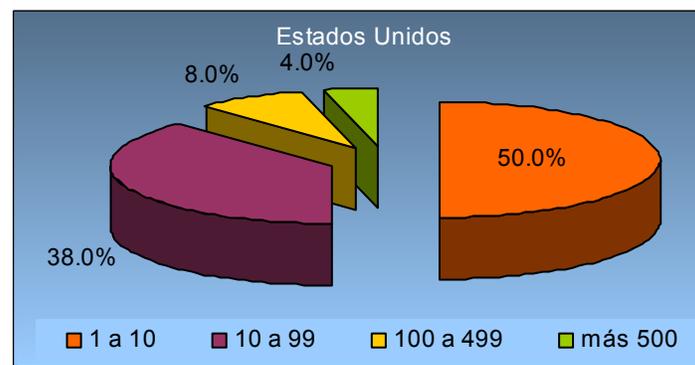
Las micro, pequeñas y medianas empresas representan aproximadamente el 95 por ciento de las empresas y el 60 o 70 por ciento del empleo generado en economías de países como Francia, España o Estados Unidos, con base en estas cifras se observa como el peso de las MIPYMEs en la economía mundial está incrementando.

En el caso de los países en desarrollo se mantiene la clasificación de micro, pequeña, mediana y gran empresa, la cual es válida debido a la gran cantidad de microempresas que se desarrollan dentro de estos países.



Fuente: OECD 2000

Gráfica III.11 Distribución de las empresas de la Unión Europea con base en el número de empleados



Fuente: OECD 2000

Gráfica III.12 Distribución de las empresas de Estados Unidos con base en el número de empleados

En términos numéricos, las micro, pequeñas y medianas empresas representan casi el total del universo empresarial, tanto en los países desarrollados como en desarrollo, la aportación de ellas a la inversión, empleo, PIB, entre otros, varía con respecto a cada país. Como se puede observar en la tabla III.4 que se muestra a continuación, se presenta una comparación entre los países estudiados en este trabajo, con respecto al número de MIPyMEs, contribución al empleo y aportación al PIB.

<i>País</i>	<i>Número de MIPyMEs (%)</i>	<i>Contribución al empleo (%)</i>	<i>Contribución al PIB (%)</i>
<i>España</i>	99.5	63.7	64.3
<i>Brasil</i>	99.3	77.5	38.4
<i>Estados Unidos</i>	99.7	50.0	48.0
<i>Francia</i>	99.9	69.0	61.8
<i>Japón</i>	99.5	73.8	57.0

Fuente: OECD 2000

Tabla III.4 Perfil de las MIPyMEs en países seleccionados

Los datos anteriores señalan la importancia de las MIPyMEs, no solo en términos numéricos sino también como importantes promotoras de la actividad productiva y del empleo.

El mayor desarrollo que tienen las MIPyMEs se encuentra dentro del sector servicios, en el cual se concentran las dos terceras partes de la actividad económica de las micro, pequeñas y medianas empresas de países como Estados Unidos, Brasil, Francia, España, Japón, entre otros. Las micro, pequeñas y medianas empresas se desarrollan principalmente en servicios a empresas, hoteles, restaurantes, comercio, comunicaciones y han abierto un nicho de mercado muy importante en lo que se refiere a asesorías profesionales.

### III.2.2 BRASIL

Brasil es uno de los países Latinoamericanos que tiene una economía basada principalmente en el sector terciario, es por esto que a continuación se muestran cifras del desempeño de las MIPyMEs brasileñas de servicios.

La clasificación de las micro, pequeñas y medianas empresas brasileñas con base en el número de empleados, es la siguiente:

Empresas	Número de empleados
Micro	1 - 9
Pequeñas	10 - 49
Medianas	50 - 100

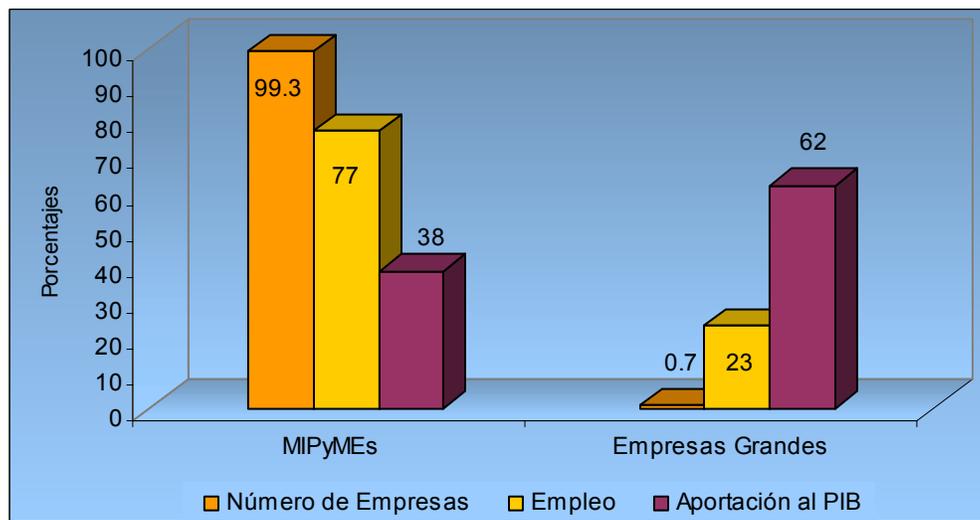
Fuente: Instituto Brasileño de Geografía y Estadística (por sus siglas en portugués IBGE)

Tabla III.5 Clasificación de las MIPyMEs de Brasil

#### III.2.2.1 PERFIL MIPYMEs DEL SECTOR SERVICIOS

Los censos económicos del 2001 de Brasil muestran un total de 2 millones de microempresas de servicios, en operación dentro del país, que ocupan aproximadamente 7.3 millones de personas, es decir el 9.7 por ciento del total de la población ocupada

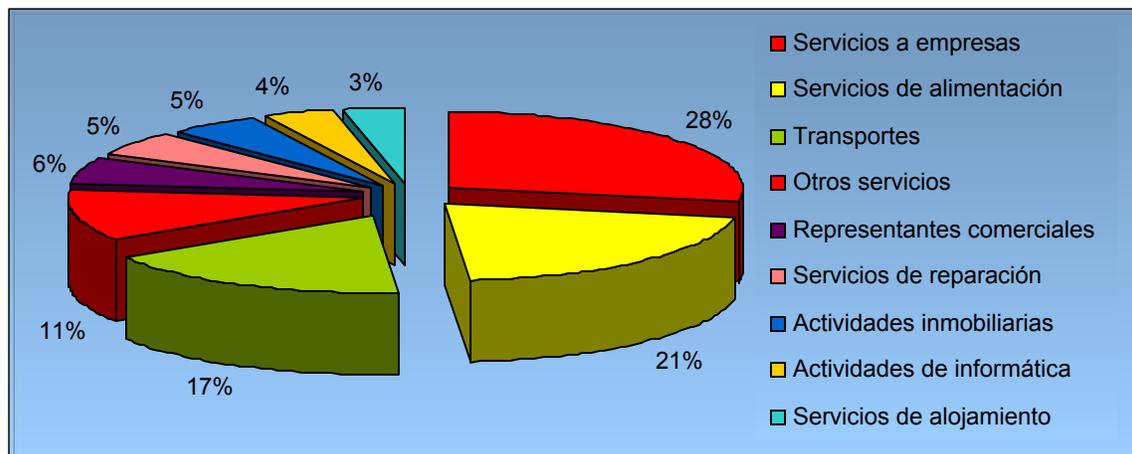
Igual que en México, las MIPyMEs de servicios abarcan el mayor número de empresas dentro del sector, 99.3 por ciento, proporcionan el 77 por ciento del empleo que se genera dentro del sector, pero su aportación al PIB, de 38 por ciento, es más baja en comparación con México



Fuente: IBGE, 2001

Gráfica III.13 Perfil de las empresas del sector servicios en Brasil

En las micro y pequeñas empresas de servicios predominan los servicios alimenticios, constituidos por bares y pequeños restaurantes, entre otros. Como principal servicio destacan los servicios prestados a empresas, con una aportación al PIB de servicios de 27.8 por ciento, estos servicios están constituidos por servicios técnicos-profesionales que engloban servicios jurídicos, contables, de consultoría, de auditoría, publicidad y propaganda.



Fuente: IBGE, 2001

Gráfica III.14 Aportación al PIB de cada servicio que desarrollan las MIPyMEs en Brasil

Las MIPyMEs brasileñas han reportado un incremento importante en la generación de empleo, aumentando en promedio 9.7 por ciento de empleos por año, muy por encima del incremento en el número de empleos que registran las empresas grandes, 2.9 por ciento por año. Esto muestra el importante desarrollo y crecimiento que tienen las MIPyMEs de servicios en Brasil.

### III.2.2.2 EXPORTACIONES E IMPORTACIONES

Las exportaciones registradas durante el 2003 en el sector servicios de Brasil ascienden a 10,483 millones de dólares, según datos de la ONU, mientras que las importaciones fueron de 15,559 millones de dólares. Estas cifras representan un déficit en el comercio exterior de servicios de Brasil, equivalente a 5,076 millones.

### III.2.2.3 ORGANISMOS Y PROGRAMAS DE APOYO

El principal organismo de apoyo a las MIPyMEs brasileñas es el Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (por sus siglas en portugués SEBRAE), creado en Octubre de 1990. SEBRAE es una sociedad civil sin fines lucrativos y mantenida por la iniciativa privada. Ésta institución tiene como objetivos:

- Promover el acceso a la tecnología y estimular la innovación.
- Promover el acceso a los mercados.
- Promover e implantar programas de desarrollo de líderes en las micro y pequeñas organizaciones.
- Ampliar la disponibilidad de recursos de crédito y capital para las pequeñas empresas.

Los programas que brinda SEBRAE a nivel nacional son:

#### **Programas de creación de empresas**

- Programa joven emprendedor.
- Cooperación emprendedora para micro y pequeñas empresas.
- Desafío SEBRAE. Universitarios de Brasil pueden aprender a administrar una empresa.
- Gente que sabe es gente que hace. Este programa difunde conceptos emprendedores a través de medios de educación a distancia.

#### **Programas de capacitación**

- Orientación empresarial colectiva. Capacitación a empresarios para la toma de decisiones.
- Cómo vender más y mejor. Proporciona asesoría comercial para fortalecer las ventas de las micro y pequeñas empresas.
- Programa de Educación SEBRAE. Proporciona a las compañías el conocimiento administrativo, enfocado en las áreas de finanzas, servicio al cliente, recursos humanos, entre otras.
- Programa SEBRAE de turismo. Proporciona capacitación y apoyo a la comercialización de productos y servicios.

#### **Programa de desarrollo empresarial**

- Biblioteca en línea. Programa de apoyo para el desenvolvimiento y fortalecimiento de las micro y pequeñas empresas.

#### **Programas de apoyo a la tecnología**

- SEBRAE TIB. Ofrece mejora de calidad de productos o servicios a través de la tecnología y la innovación.
- Programa vía diseño. Fomenta la mejora de productos y servicios a través del diseño de los mismos.
- SEBRAE TEC. Programa de consultoría tecnológica que fomenta el acceso de las MIPyMEs a las innovaciones tecnológicas.
- Programa de Telecentros de Información y Negocios. Proporciona el acceso a nuevas tecnologías de información y comunicación.

#### **Programa de integración empresarial**

- Programa de apoyo asociaciones comerciales y empresariales.

#### **Programa de responsabilidad social**

- Programa de responsabilidad social empresarial.

#### **Programas de Financiamiento**

- Inversión en capital de riesgo de empresas emergentes con gran potencial de crecimiento.
  - Cooperativa de crédito y microcrédito. Mejora las condiciones de los créditos a las empresas.
  - Fondo de aval. Proporciona apoyo para dar a los bancos las garantías que exigen a las empresas para solicitar un crédito.
-

#### **III.2.2.4 FINANCIAMIENTO**

SEBRAE también es un organismo que apoya el financiamiento de las MIPyMEs en Brasil, facilitando el acceso a los diferentes créditos y eliminando las principales trabas que tienen las micro y pequeñas empresas, principalmente, para adquirir un crédito, como son: las garantías, las condiciones de financiamiento y la demora para liberar los recursos una vez aceptado el crédito. Esto se logra creyendo en la potencialidad económica de los emprendedores y en las relaciones de confianza entre estos y las instituciones financieras. Los financiamientos disponibles con los que cuenta SEBRAE son los siguientes:

##### **Financiamiento para microcréditos**

- Microcréditos.

##### **Financiamiento para el desarrollo de empresas**

- Inversión en activos fijos, modernización o ampliación de una empresa.
- Financiamiento para el capital de riesgo o inversión temporal en empresas emergentes con gran potencial de crecimiento.

##### **Financiamiento para la adquisición de tecnología**

- Crédito para la inversión en tecnología.

##### **Financiamiento para el comercio exterior**

- Crédito a empresas exportadoras con gran potencial de crecimiento.

### III.2.3 ESPAÑA

España es uno de los principales representantes del gran crecimiento del sector servicios en Europa, actualmente se encuentra generando, prácticamente, la totalidad de sus empleos dentro de este sector, por ese motivo a continuación se presenta la situación actual de las MIPyMEs de servicios españolas.

La estratificación de las empresas españolas con respecto al número de empleados, es la siguiente:

Empresas	Número de empleados
Micro	1 - 9
Pequeñas	10 - 49
Medianas	50 - 249

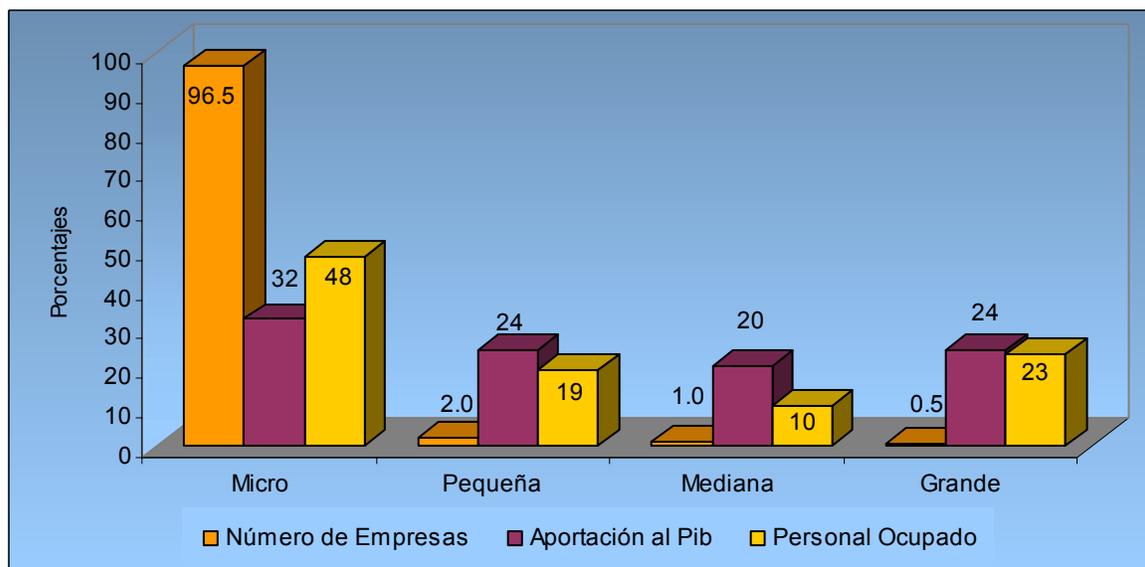
Fuente: Instituto Nacional de Estadística de España (INE)

Tabla III.5 Clasificación de las MIPyMEs de España

#### III.2.3.1 PERFIL DE LAS MIPYMEs DE SERVICIOS

Las MIPyMEs españolas, al igual que en México y Brasil, se encuentran en una posición muy importante dentro de los servicios, ya que son las principales generadoras de ingreso económico y empleo dentro del sector.

El papel que desarrollan las MIPyMEs dentro del sector servicios en España es fundamental ya que constituyen el 99 por ciento del total de las empresas, facturan el 61 por ciento del volumen que genera el sector y dan empleo al 65 por ciento de personas que se desarrollan dentro de los servicios.



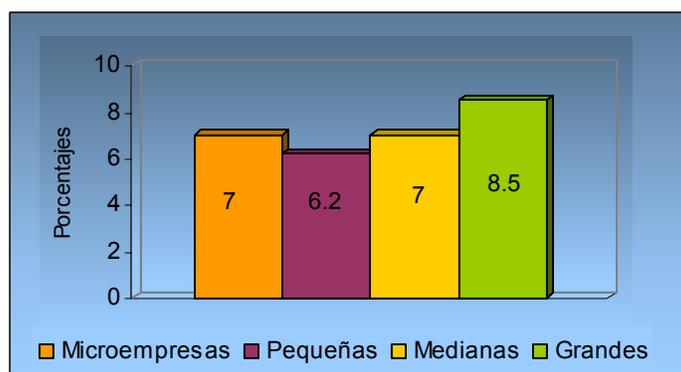
Fuente: INE, Encuesta Anual de Servicios, 2001

Gráfica III.15 Perfil de las empresas del sector servicios en España

Esta estructura se repite en mayor o menor medida en casi todas las actividades que componen el sector de los servicios excepto en el transporte de viajeros, algunos servicios prestados a empresas como son: selección de personal, investigación y seguridad y servicios de limpieza, y las actividades relacionadas con las tecnologías de la información como telecomunicaciones, servicios informáticos y actividades audiovisuales, donde las grandes empresas, reducidas en número, generan la mayor parte de la cifra de negocios.

### III.2.3.2 REINVERSIÓN

En España, las empresas del sector servicios son muy concientes de la importancia de la reinversión para el desarrollo de sus negocios y durante el 2001 reinvirtieron el 7 por ciento de su facturación total. Las empresas que se destacaron en su reinversión fueron las de alquiler, telecomunicaciones e inmobiliarias y por el contrario las que reinvirtieron una menor cantidad equivalente al 2 por ciento, aproximadamente, fueron las de publicidad y agencias de viajes.



Fuente: INE, Encuesta Anual de Servicios, 2001

Gráfica III.16 Reinversión de la MIPyMEs de servicios de España

El porcentaje de reinversión que tuvieron las MIPyMEs durante el año 2001 es equivalente al 7 por ciento, esto habla de la intención de mantenerse y seguir creciendo.

### III.2.3.3 EXPORTACIONES E IMPORTACIONES

En España se observa que existe un superavit en la cuenta de comercio exterior de servicios, equivalente a 31,022 millones de dólares durante el 2003, ya que se realizaron exportaciones por la cantidad de 76,881 millones de dólares e importaciones por 45,859 millones de dólares.

### III.2.3.4 ORGANISMOS Y PROGRAMAS DE APOYO

#### Dirección General de la Pequeña y Mediana Empresa (DGPyme)

Esta Dirección fue creada por el Ministerio de la Industria, Turismo y Comercio de España con el objetivo de fomentar la creación de diversos programas de apoyo para la generación y crecimiento de las MIPyMEs, así como para apoyar las iniciativas de las pequeñas y medianas empresas en materia de calidad, diseño, innovación, medio ambiente, nuevas tecnologías, acceso a nuevos mercados y, en general, todas aquellas orientadas a la mejora de la competitividad de las empresas. Los programas de apoyo con los que cuenta la DGPyme se presentan a continuación:

#### Programas para la creación de empresas

- Programa para la creación de empresas.
- Programa de fomento al espíritu emprendedor.

### **Programa de apoyo a la innovación**

- Programa de fomento a la innovación empresarial.

### **Programas de apoyo a la tecnología**

- Ayuda para el fomento de actividades de investigación y desarrollo tecnológico.
- Apoyo al emprendedor tecnológico.
- Apoyo a la creación y consolidación de empresas en el campo de nuevas tecnologías.
- Programa para la incorporación de las PyMEs al comercio electrónico.

### **Programas de mejora de la calidad**

- Implantación de sistemas de calidad.
- Proyectos de diseño para la mejora de servicios y de su promoción.

### **Programa para la integración empresarial**

- Programa de cooperación empresarial.

### **III.2.3.4 FINANCIAMIENTO**

El financiamiento que la DGPyme otorga a las empresas, se hace a través de diversas instituciones de crédito las cuales apoyan diferentes tipos de financiamiento, que se muestran a continuación:

#### **Financiamientos para la creación de empresas**

- Crédito para nuevos proyectos.
- Crédito para capital de inversión.

#### **Financiamientos para microcréditos**

- Microcréditos para mujeres emprendedoras empresarias.
- Microcréditos sin garantías.

#### **Financiamientos para el desarrollo de empresas**

- Crédito para proyectos en expansión.
- Financiamiento de activos fijos para PyMEs.
- Crédito inmobiliario.
- Crédito para capital de trabajo.
- Crédito para gastos de consultoría.

#### **Financiamientos para la adquisición de tecnología**

- Incentivos fiscales para la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica.
- Préstamos para la innovación y desarrollo tecnológico de las empresas.

#### **Financiamiento para el comercio exterior**

- Crédito para inversiones de empresas españolas en el extranjero.

### III.2.4 ESTADOS UNIDOS

La economía de Estados Unidos se maneja principalmente por el sector servicios, ya que las empresas que se desarrollan dentro de este sector constituyen el 99.8 por ciento de todos los establecimientos y contribuyen con el 72.5 por ciento al PIB estadounidense.

En Estados Unidos existe una clasificación de micro, pequeñas y medianas empresas distinta a la de México y los otros países que se han visto en este trabajo. Esta clasificación considera un número mayor de empleados para cada tipo de empresa.

Tipo de empresa	Clasificación
Micro	1 a 20
Pequeña	20 a 99
Mediana	100 a 499

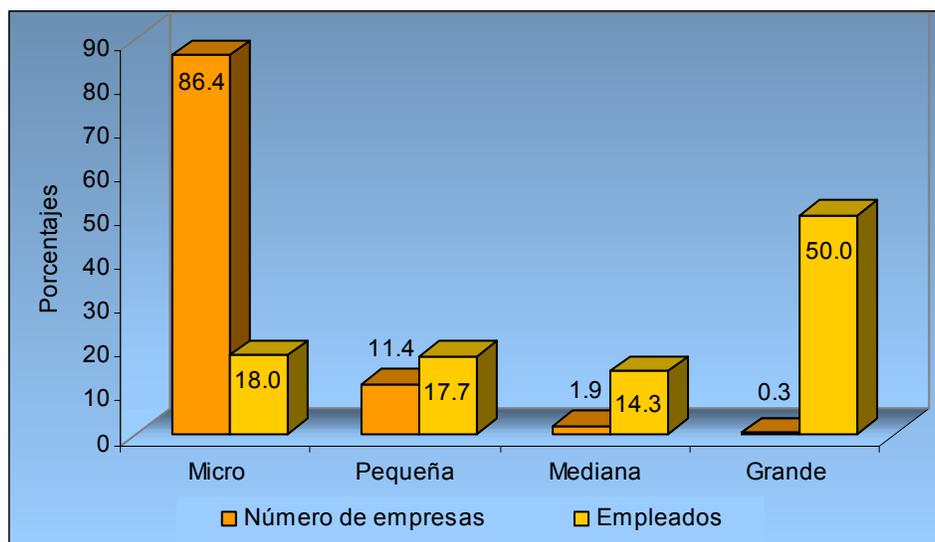
Fuente: OCDE

Tabla III.6 Clasificación de las MIPyMEs en Estados Unidos

Como se puede observar, el rango de empleados para la pequeña y mediana empresa es mucho más amplio en comparación con países como México, Brasil y España.

#### III.2.4.1 PERFIL DE LAS MIPYMEs DE SERVICIOS

El número de empresas que se desarrolla dentro del sector servicios se distribuye de la siguiente forma: el 86.4 por ciento se concentra en las microempresas de servicios, el 11.4 por ciento en las empresas pequeñas, el 1.9 por ciento en las empresas medianas y en el 0.2 por ciento final se encuentran las empresas grandes. Se observa que el porcentaje de MIPyMEs dentro del sector servicios es de los más altos con relación a los países que se han estudiado.

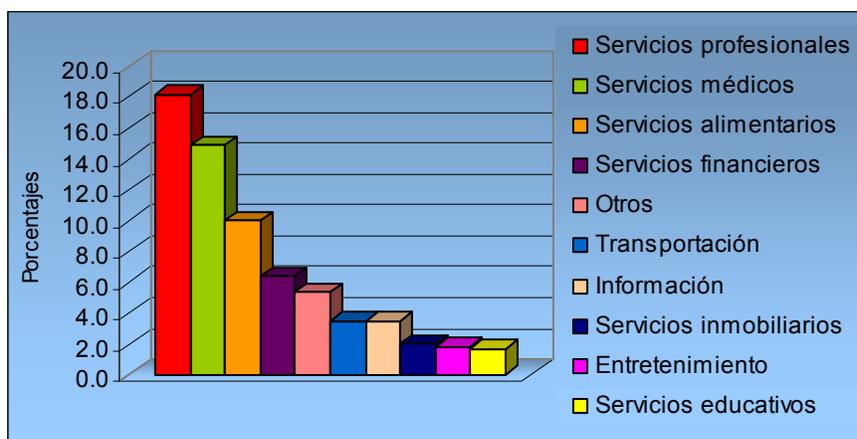


Fuente: Oficina de Censos de Estados Unidos, 2002

Gráficas III.17 Perfil del sector servicios en Estados Unidos

Dentro del sector servicios trabajan aproximadamente 109 millones de personas lo que equivale al 79 por ciento de la población económicamente activa. Del total de las personas que se desarrollan dentro del sector el 50 por ciento está en las MIPyMEs y el otro 50 por ciento se encuentra en las grandes empresas<sup>14</sup>.

El 80 por ciento, aproximadamente, de los empleos que se generan dentro del sector, se concentra en: comercio, servicios financieros y de seguros, servicios profesionales, servicios de salud y de entretenimiento, como se muestra en la gráfica III.18.

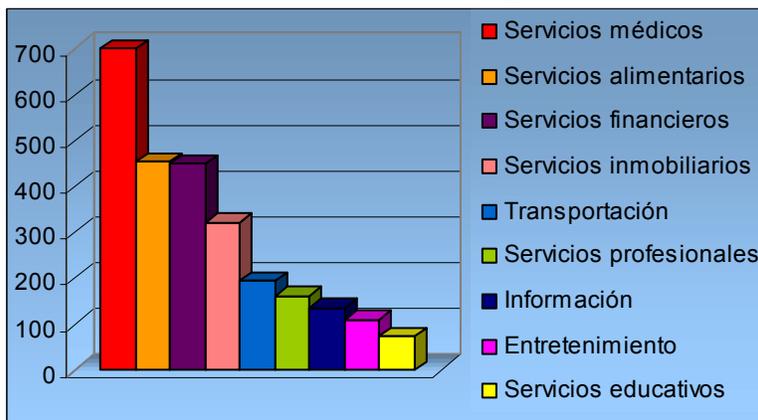


Fuente: Oficina de Censos de Estados Unidos, 2002  
 Unidades: millones de empleados

Gráfica III.18 Concentración de empleados por actividad dentro del sector servicios estadounidense

Existen otros tipos de servicios donde la concentración de empleados es muy poca como son los servicios de alimentación, de información, de entretenimiento, transporte y educativos. Este comportamiento puede obedecer a que en todos los servicios anteriores se desarrollan, principalmente, microempresas o empresas pequeñas.

Acotando el sector servicios a MIPyMEs, se observa que la mayor cantidad de éstas se desarrolla en el comercio, servicios médicos, servicios financieros, servicios alimentarios y otros tipos de servicios, como se puede apreciar en la siguiente gráfica.



Fuente: Oficina de Censos de Estados Unidos, 2002  
 Unidades: 1000 Establecimientos

Gráfica III.19 Principales servicios donde se concentran las MIPyMEs estadounidenses

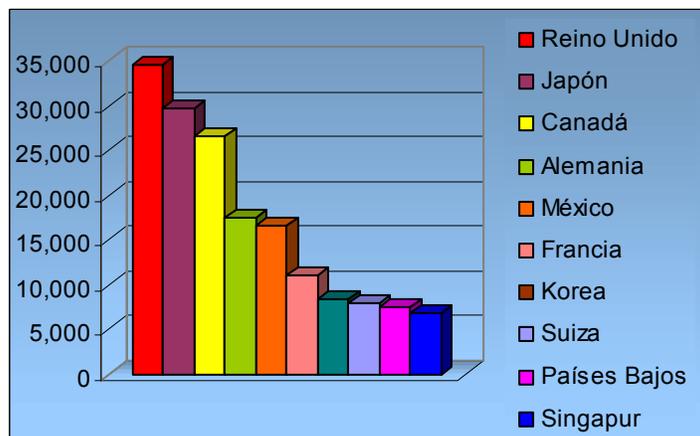
<sup>14</sup> Oficina de Censos de Estados Unidos

Como se observa en la gráfica anterior, los servicios que se realizan en menor proporción dentro de las MIPyMEs son los de entretenimiento, inmobiliarios, de educación y de información.

### III.2.4.2 EXPORTACIONES

Las exportaciones de servicios que se registraron en Estados Unidos durante el 2003 hacienden a 304,092 millones de dólares. Entre los servicios que son más solicitados para la exportación se encuentran los servicios de transportación y de turismo

Los principales países a los que Estados Unidos exporta algún tipo de servicio son el Reino Unido, Japón, Canadá, Alemania, México, Francia, y otros como se puede observar en la siguiente gráfica.

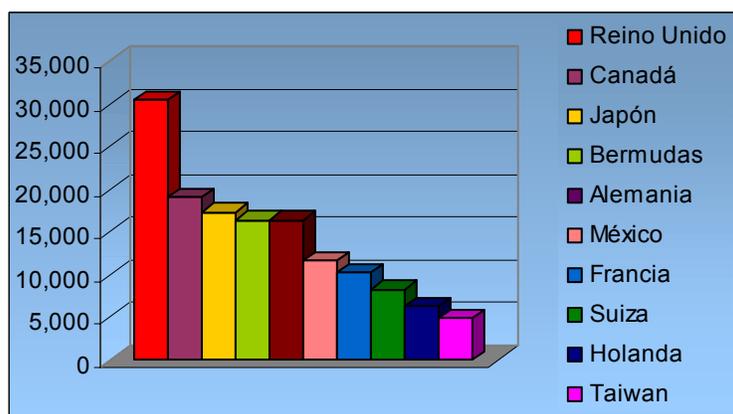


Fuente: Oficina de Censos de Estados Unidos, 2003  
Unidades: Millones de dólares

Gráfica III.20 Principales países que reciben exportaciones de servicios de Estados Unidos

### III.2.4.3 IMPORTACIONES

La cantidad total de importaciones de servicios que tuvo Estados Unidos durante el año 2003 fue de 256,299 millones de dólares, provenientes de países como el Reino Unido, Canadá, Japón, Bermudas, Alemania, México y Francia.



Fuente: Oficina de Censos de Estados Unidos, 2003  
Unidades: Millones de dólares

Gráfica III.21 Principales países que importan servicios a Estados Unidos

En relación con los datos de exportación se puede observar que el Reino Unido es el principal país exportador e importador de Estados Unidos. También se puede concluir que en el comercio exterior de servicios existió un superavit, equivalente a 47,793 millones de dólares, debido a que la cantidad de exportaciones de servicios es superior a la de importaciones.

#### **III.2.4.4 ORGANISMOS Y PROGRAMAS DE APOYO**

El principal organismo de apoyo a las MIPyMEs estadounidenses es la Agencia para la Pequeña Empresa (por sus siglas en inglés, SBA). Esta agencia fue creada en 1953 como una agencia independiente del gobierno federal. Su principal misión es ayudar, orientar, dar consultoría y proteger los intereses de las MIPyMEs, motivando la competitividad y el crecimiento de éstas. Desde su creación ha ayudado a 20 millones de empresas, aproximadamente, entregando préstamos, garantías, sesiones de consultoría y otras formas de asistencia.

El objetivo de la SBA es mantener y reforzar la economía del país, apoyando, aconsejando, asistiendo y protegiendo los intereses de las MIPyMEs, así como proporcionar ayuda a las empresas en caso de desastre.

Los programas de apoyo para las MIPyMEs son los siguientes:

##### **Programas para la creación de empresas**

- Centros de desarrollo empresarial.
- Programa de desarrollo empresarial.

##### **Programas de apoyo al desarrollo empresarial**

- Asistencia para negocios pequeños en desventaja.
- Asistencia técnica y gerencial.
- Apoyo y promoción de pequeños negocios.
- Programa de apoyo a la modernización.

##### **Programa de apoyo a indígenas**

- Ayuda a indígenas norteamericanos.

##### **Programas de apoyo a la mujer empresaria**

- Centro empresarial para mujeres.
- Red de mujeres para entrenamiento empresarial.

##### **Programa de apoyo a la investigación**

- Programa de apoyo a la investigación y el desarrollo.

##### **Programa de apoyo a la tecnología**

- Programa de transferencia de tecnología. Apoyo para proyectos de investigación tecnológica con el compromiso de colaborar con una institución no lucrativa en toda la fase de creación del proyecto.

##### **Programa de apoyo en caso de desastre**

- Plan estratégico en caso de desastre.
-

### **Programas para el comercio exterior**

- Red de asistencia legal para exportadores.
- Centros de asistencia a exportadores.
- Para expandir su negocio comience por exportar.
- Misión comercial virtual.

### **Programas de apoyo legal**

- Asesoría legal.
- Defensa de intereses de los pequeños negocios en la aplicación de regulaciones.
- Programa de certificados de competencia. Asesoría legal para la negociación de contratos gubernamentales.

### **Programa para la difusión de la información**

- Centros de información empresarial.

### **Programas de apoyo al financiamiento**

- Programa de préstamos de capital de trabajo para la exportación.
- Programa de microcréditos.
- Programa básico de garantía de préstamos.
- Programa para la precalificación de préstamos.
- Programa de préstamo simplificado.
- Programa de préstamos de capital de trabajo para la exportación.
- Programa de inversión de capital de riesgo en nuevos mercados.

#### **III.2.4.5 FINANCIAMIENTO.**

El apoyo financiero que proporciona la SBA a las empresas es muy importante, durante los últimos 10 años (1991 - 2001) la SBA ha ayudado a 435,000 negocios, aproximadamente, a obtener más de 94,600 millones de dólares en préstamos. Durante el año 2000, la SBA respaldó a los pequeños negocios con más de 12,300 millones de dólares en préstamos. Más de mil millones de dólares estuvieron disponibles para préstamos en casos de desastre y más de 40 mil millones de dólares en contratos federales fueron asegurados para pequeñas empresas con la ayuda de la SBA.

Todo este apoyo económico lo ofrece la SBA a través de diferentes programas de financiamiento:

#### **Financiamientos para la creación de empresas**

- Préstamos rápidos.
- Préstamos a corto plazo.

#### **Financiamientos para el desarrollo de empresas**

- Préstamos para capital de trabajo.
- Préstamos para propiedad de inmueble.

### **Financiamiento a las mujeres**

- Préstamos a mujeres.

### **Financiamiento en caso de desastre**

- Préstamos para la recuperación por desastre por daños económicos.
- Préstamos por desastres de estado.
- Préstamos a negocios por desastre material.

### **Financiamiento para el comercio exterior**

- Préstamos para pequeños exportadores.
- Préstamos para comercio internacional.
- Préstamos rápidos para la exportación.

### III.2.5 FRANCIA

Francia es uno de los países de la Unión Europea que ha manifestado un crecimiento muy importante en sus MIPyMEs y principalmente en las que corresponden al sector servicios, es por esto que se analiza su situación y se muestran cifras que reflejan la importancia de este sector dentro de la economía francesa.

La clasificación de las empresas en Francia se da, principalmente, por el número de empleados que tiene cada empresa, esta clasificación se tomó de la sugerida por la Unión Europea para pequeñas y medianas empresas:

Empresas	Número de empleados
Micro	1 - 9
Pequeñas	10 - 49
Medianas	50 - 249

Fuente: INSEE<sup>15</sup>

Tabla III.7 Clasificación de las MIPyMEs en Francia

Esta clasificación adoptada por la Unión Europea tiene como objetivo introducir a la microempresas dentro de las economías europeas, ya que anteriormente estas no eran consideradas y solo existían las pequeñas y medianas empresas, pero debido a la creación de pequeños nuevos establecimiento ha sido necesario considerarlos e introducirlos en la clasificación económica de las empresas de los países europeos.

#### III.2.4.1 PERFIL DE LAS MIPYMEs DE SERVICIOS

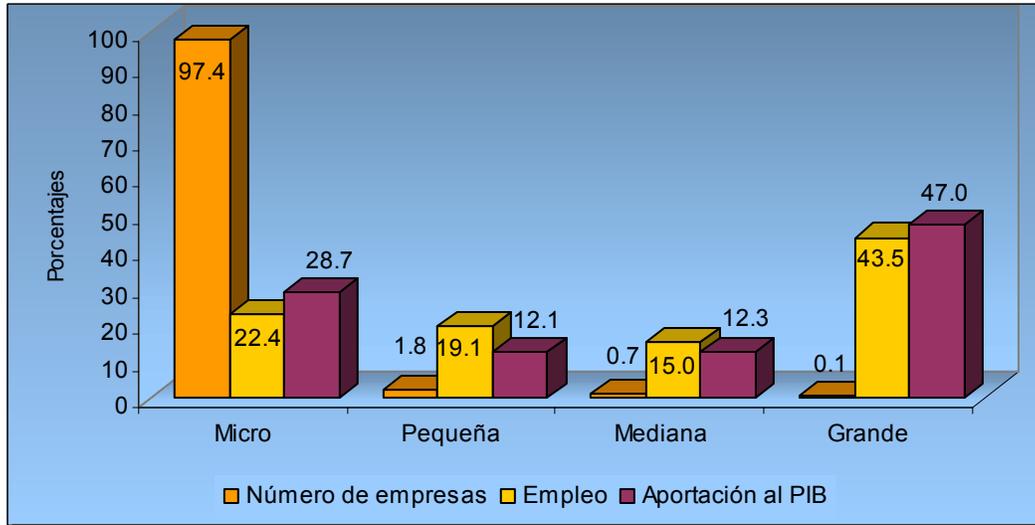
En Francia en el 2001 las MIPyMEs representaron el 99.5 por ciento de las empresas (más de 2 millones de empresas), con el 63 por ciento del empleo total (aproximadamente 10 millones de personas empleadas) y el 46 por ciento de las ventas. Estas cifras representan cómo en los últimos años las MIPyMEs francesas han tomado un papel muy importante en el crecimiento y desarrollo de la economía de este país.

Las MIPyMEs se han desarrollado mucho en todos los sectores económicos del país, pero dentro del sector de servicios han tenido el crecimiento más importante, ya que es dentro de este sector donde podemos encontrar a las empresas que han tenido un mayor desarrollo y las que actualmente se encuentran más fuertes en la creación de empleo, proporcionando el 75 por ciento del total del empleo generado en dicho sector.

Dentro del sector servicios las empresas que más existen son MIPyMEs ya que constituyen el 99.9 por ciento del total de las empresas del sector y el 0.1 por ciento restante está formado por las grandes empresas. En contraste con el número de empresas se encuentra las ventas debido a que las MIPyMEs del sector servicios aportan el 53 por ciento del total, mientras que el otro 47 por ciento es proporcionado por las grandes empresas de servicios.

El comportamiento que presentan las MIPyMEs del sector servicios en Francia, es muy parecido al que se observa en países como México, Brasil o España, ya que se encuentra un común denominador que se refiere a una gran número de empresas con una aportación al PIB de entre un 50 o 60 por ciento del total que se genera dentro del sector, como se puede observar en las siguientes gráficas.

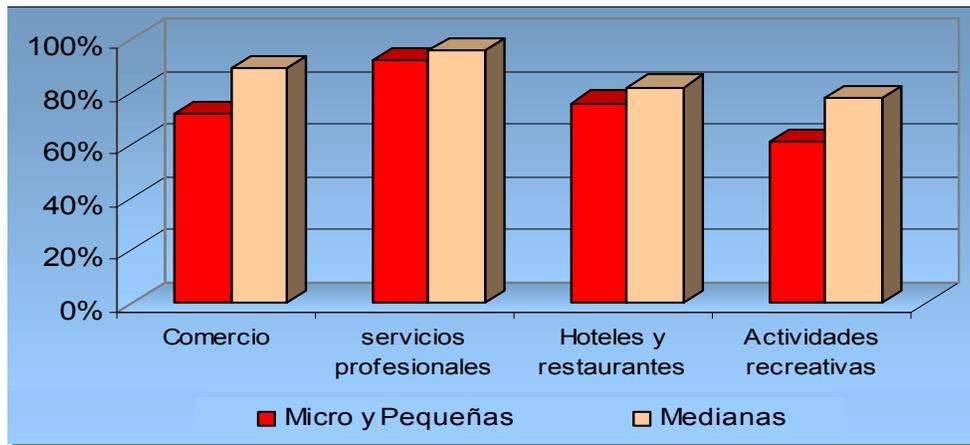
<sup>15</sup>Instituto Nacional de Estadística y Estudios Económicos (por sus siglas en francés, INSEE)



Fuente: INSEE 2003

Gráficas III.22 Perfil de MIPyMEs del sector servicios en Francia

La evolución de este sector se ha dado, prácticamente, en todas las actividades que constituyen al sector terciario pero se destaca, principalmente, en Hoteles y restaurantes, servicios profesionales, comercio y actividades recreativas, culturales y deportivas.



Fuente: INSEE

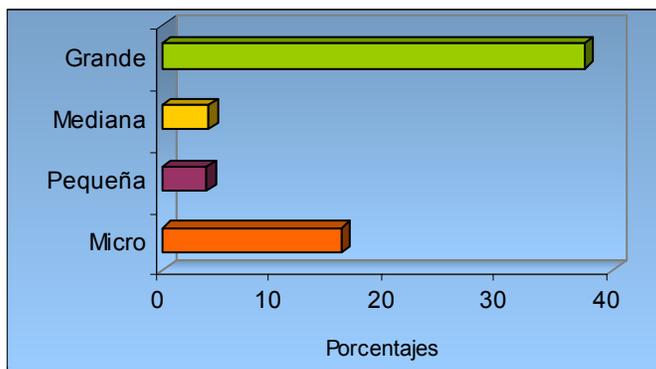
Gráfica III.23 Empleo por áreas del sector servicios en Francia

En la gráfica III.23 se puede observar como la mayor parte del empleo, generado dentro de las actividades en que se desarrolla más el sector servicios, se encuentra distribuido entre las micro, pequeñas y medianas empresas.

Para poder seguir observando la situación actual de las MIPyMEs del sector servicios en Francia, se presentan a continuación los resultados que han tenido éstas en lo que se refiere a exportación y reinversión, dos rubros muy importantes dentro del crecimiento y desarrollo de cualquier empresa.

### III.2.5.2 REINVERSIÓN

La reinversión que tuvieron las MIPyMEs del sector servicios durante el año 2001 asciende a 22.5 millones de dólares lo que representa el 39.2 por ciento del total de la reinversión que se tuvo dentro del sector y las grandes empresas tuvieron un total de 34.9 millones de dólares de reinversión equivalente al 60.8 por ciento.



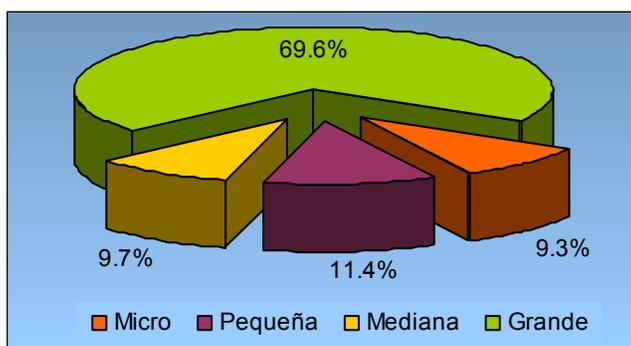
Fuente: INSEE 2001  
Unidades: Millones de dólares

Grafica III.24 Cifras de reinversión de las empresas del sector servicios en Francia

Se puede observar que dentro de las MIPyMEs las empresas que más reinversión tienen son las microempresas, las cuales a su vez son las que más aportan al PIB en comparación con las pequeñas y medianas empresas.

### III.2.5.3 EXPORTACIONES

En Francia, el sector servicios registró exportaciones equivalentes a 99,732 millones de dólares, durante el 2003. De esta cifra de exportaciones, el 30.4 por ciento fue exportado por las micro, pequeñas y medianas empresas de servicios y el otro 69.6 por ciento por las grandes. Estas cifras nos muestran como en el sector servicios las MIPyMEs juegan un papel muy importante tanto dentro como fuera del país.



Fuente: ONU, 2003  
Unidades: Miles de millones de dólares

Gráfica III.25 Cifras de exportación de las empresas del sector servicios en Francia

### **III.2.5.4 IMPORTACIONES**

Las cifras de importaciones que se registraron durante el 2003 en el sector servicios francés fueron de 84,799 millones de dólares, lo que implica un superavit en el comercio exterior de servicios de Francia equivalente a 14,933 millones de dólares.

### **III.2.5.5 ORGANISMOS Y PROGRAMAS DE APOYO**

#### **OSEO**

En Francia existe la agencia francesa para la innovación, Oseo, que es un organismo creado por el gobierno para proporcionar apoyo a las MIPyMEs durante su creación y consolidación en el mercado. Oseo tiene como objetivo proporcionar información, diagnóstico, consultoría y apoyo financiero durante los primeros años de vida de la empresa. Obedeciendo a este objetivo, cuenta con los siguientes programas:

#### **Programas para la creación de empresas**

- Programa de apoyo a la creación de la empresa.
- Apoyo en los trámites fiscales de una empresa.
- Consultoría sobre la creación de nuevos proyectos.

#### **Programas para el desarrollo de la empresa**

- Programa de apoyo al crecimiento.
- Apoyo para la difusión y promoción de las MIPyMEs en el mercado.
- Programa de apoyo para la administración diaria de una MIPyME. Información sobre administración, gestión de recursos económicos y humanos, mercadotecnia, ventas, innovación, investigación y desarrollo, entre otros.

#### **Programas de apoyo a la innovación**

- Programa de ingeniería de innovación. Proporciona apoyo en la evaluación del proyecto, conexiones en el ámbito de interés y promoción del proyecto.
- Programa de apoyo para la internacionalización de proyectos innovadores.

#### **Programa de difusión de información**

- Apoyo en la información necesaria para las empresas durante el proceso de creación y crecimiento.

#### **Programa de apoyo al comercio exterior**

- Programa de apoyo a la exportación.

#### **Programas de apoyo al financiamiento**

- Apoyo para la venta o traspaso de un negocio.
- Programa de apoyo para la obtención de créditos.
- Programa de apoyo a proyectos innovadores.

### **III.2.5.6 FINANCIAMIENTO**

En Noviembre de 1995 se crea de la Banca de Desarrollo de PyMEs (BDPME) en conjunto con la Sociedad Francesa de Garantía de Financiamiento de las Pequeñas y Medianas Empresas (SOFARIS) con la intención de garantizar, en sociedad con la comunidad bancaria, el acceso a créditos para las PyMEs.

Por lo tanto a través de estos apoyos para otorgar créditos a pequeñas y medianas empresas, se han creado diferentes programas de financiamiento como son:

#### **Financiamientos para la creación de empresas**

- Prestamos para la creación de empresas.
- Crédito de arrendamiento.

#### **Financiamientos para el desarrollo de empresas**

- Crédito para renovación de equipo.
- Crédito para mejorar el desempeño de una empresa.
- Cofinanciamiento para el desarrollo de una empresa.
- Crédito para capital de trabajo.
- Apoyo para empresas en problemas económicos.
- Financiamiento para el lanzamiento de nuevos productos o servicios.
- Préstamo para la adquisición de activo fijo.

#### **Financiamiento a la innovación**

- Préstamos para proyectos innovadores.

#### **Financiamiento para el comercio exterior**

- Crédito a la exportación.

### III.2.6 JAPÓN

Debido a que Japón ha atravesado por una situación económica difícil, el gobierno ha dado alta prioridad a la creación de nuevas empresas y al apoyo a las pequeñas empresas para fomentar la formación de nuevos empleos, es por esto que las MIPYMEs japonesas han recibido especial atención en los últimos años.

La clasificación de las empresas japonesas de servicios, en relación al número de empleados, es la siguiente:

Tipo de empresa	Clasificación
Micro	1 a 5
Pequeña y Mediana	6 a 50

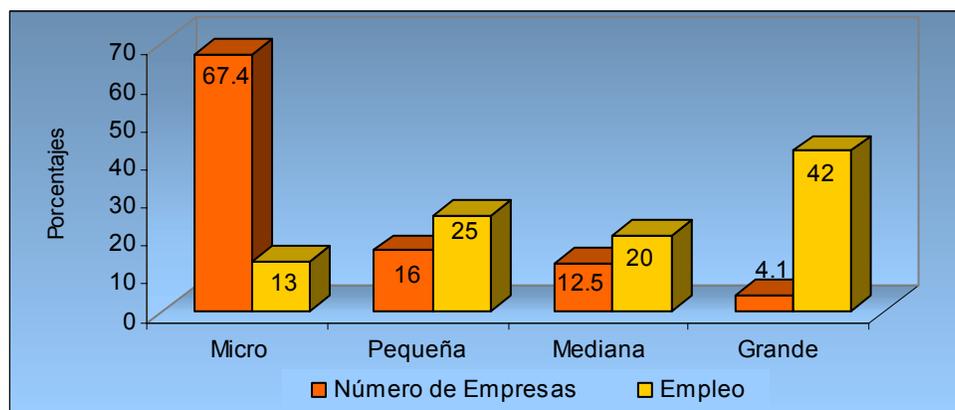
Fuente: Agencia de la Pequeña y Mediana Empresa en Japón

Tabla III.26 Clasificación de las MIPYMEs Japonesas por número de empleados

Esta clasificación es la que incluye los rangos más pequeños de empleados tanto en micro como en pequeña y mediana, en comparación con los otros países analizados en este trabajo, esto es debido a la crisis económica que atraviesa Japón, ya que como un plan emergente para reactivar la economía del país, se decidió apoyara a la creación, principalmente, de MIPYMEs.

#### III.2.6.1 PERFIL DE LAS MIPYMEs DE SERVICIOS

El sector servicios dentro de Japón cuenta con un total de 1,498,928 empresas, de las cuales el 67.4 por ciento son microempresas, el 28.5 por ciento esta ocupado por empresas pequeñas y medianas y el 4.1 restante equivale a las empresas grandes, es decir las MIPYMEs de servicios abarcan el 95.9 por ciento del total de las empresas del sector, como se puede observar en la gráfica siguiente.



Fuente: Departamento de Estadísticas de Japón, 2000

Gráfica III.26 Perfil de las MIPYMEs de Servicios de Japón

El empleo dentro de las MIPYMEs del sector servicios está distribuido, ya que de los 17.6 millones de personas que trabajan dentro del sector, el 13 por ciento se concentra en las micro empresas, el 45 por ciento de los empleados se desarrollan en pequeñas y medianas empresas y el 42 por ciento que resta se encuentra en las empresas grandes.

Dentro del sector, los servicios que tienen mayor demanda son: servicios personales (27.2 por ciento), servicios profesionales (21 por ciento) y en menor porcentaje los hoteles, restaurantes y los servicios médicos.

### **III.2.6.2 EXPORTACIONES E IMPORTACIONES**

Durante el año de 2003, Japón realizó exportaciones equivalentes a 77,621 millones de dólares y en la cuenta de importaciones registró un total de 111,529 millones de dólares, lo que indica un déficit de 33,908 millones de dólares, debido a que el monto de importaciones de servicios superó al de exportaciones.

### **III.2.6.3 REINVERSIÓN**

El sector servicios en Japón generó durante el año 2000, aproximadamente, 1,897 millones de dólares, y se invirtieron 106 millones de dólares, lo que equivale al 5.9 por ciento del total de las ventas generadas durante este año.

### **III.2.6.4 ORGANISMOS Y PROGRAMAS DE APOYO**

#### **Corporación Japonesa para las pequeñas Empresas**

Esta corporación fue establecida en 1980 por la ley del mismo nombre, para implantar políticas de asistencia a las MIPyMEs. Sus actividades pueden ser divididas en cinco categorías:

1. Capacitación técnica y administrativa.
2. Apoyo económico para nuevo proyectos.
3. Servicios de información para la mejora de procesos o para la exportación.
4. Desarrollo de proyectos en conjunto con otras MIPyMEs.
5. Fondo de prevención para la bancarrota.

#### **Agencia para la Pequeña y Mediana empresa (SMEA)**

La SMEA es una dependencia de la Secretaría Internacional del Comercio y la Industria y es responsable de planear y coordinar las políticas de apoyo a las MIPyMEs, así como de proporcionar el presupuesto necesario para implementar dichas políticas.

##### Política de las MIPyMEs

Esta política fue creada con el objetivo de apoyar en gran medida a la creación y crecimiento de MIPyMEs, para hacer frente a la recesión económica japonesa.

Su objetivo principal es promover a las MIPyMEs mejorando su desventaja económica y social e incrementando la posición, tanto económica como social, de los empresarios y empleados. Para lograr este objetivo, se estipula en la ley que el gobierno debe formular programas de apoyo para las siguientes áreas:

#### **Programas para la creación de empresas**

- Creación de nuevas empresas.
- Apoyo para facilitar los trámites de inicio de operación.
- Apoyo a microempresas.
- Programa de entrenamiento para iniciar un negocio.

### **Programas para el desarrollo de las empresas**

- Modernización de instalaciones.
- Modernización del equipo.
- Modernización de la estructura de las empresas.
- Apoyo para incursión a nuevos mercados.
- Programa de asesoría financiera, administrativa y legal.
- Apoyo para el desarrollo de los recursos humanos.

### **Programas para microempresas**

- Programa de unión empresarial.
- Programa de apoyo a la creación de microempresas.
- Apoyo a la dirección de microempresas.

### **Programas para la capacitación**

- Capacitación técnica y administrativa.
- Administración de empresas.
- Dirección de empresas.

### **Programas de apoyo a la tecnología**

- Modernización de tecnología.
- Desarrollo de tecnología.
- Apoyo para el uso de tecnología de información.

### **Programa de apoyo a la innovación**

- Promoción de innovación en las empresas.

### **Programa de apoyo a la investigación**

- Promoción para la investigación y el desarrollo.

### **Programa para fomentar la competencia**

- Promoción de la competencia de mercado.
- Prevención de la competencia excesiva, estimulando la demanda y dando oportunidades justas a cada empresa.

### **Programa de apoyo a la integración empresarial**

- Programa de desarrollo de proyectos en conjunto con otras MIPyMEs.

### **Programa de apoyo al comercio exterior**

- Promoción de exportaciones.
- Servicios de información para la exportación.

### **Programas de apoyo al financiamiento**

- Apoyo para la obtención de préstamos.
  - Apoyo para trámites fiscales.
-

### **III.2.6.5 FINANCIAMIENTO**

Con el objetivo de apoyar al financiamiento de las MIPyMEs en Japón, ya que para las instituciones financieras éstas no son muy atractivas, el Gobierno ha establecido diferentes programas de financiamiento para la creación y el desarrollo de las empresas, a través de la Agencia de la Pequeña y Mediana empresa y de la Corporación Japonesa para las Pequeñas Empresas, estos programas son los siguientes:

#### **Financiamientos para la creación de empresas**

- Reducción de las tasas de interés de los préstamos para iniciar nuevos proyectos.
- Crédito para la comercialización de nuevos proyectos.
- Incentivos financieros para microempresas.

#### **Financiamientos para el desarrollo de empresas**

- Reducción de impuestos para MIPyMEs.
- Capital de riesgo.
- Capital para la rehabilitación de MIPyMEs.
- Fondo de prevención para la banca rota.

#### **Financiamiento para tecnología**

- Apoyo al desarrollo de nueva tecnología.

#### **Financiamiento para la investigación**

- Crédito para a investigación y el desarrollo.

#### **Financiamientos para el apoyo a la innovación**

- Préstamos con bajas tasas de interés.
- Incentivos fiscales.
- Subsidio de una parte del proyecto.

#### **Financiamiento para el comercio exterior**

- Apoyo para la internacionalización de las empresas.

## **CONCLUSIÓN**

El perfil de las MIPyMEs de servicios de México y los países seleccionados es muy parecido, ya que el número de empresas se encuentra por arriba del 99 por ciento, el empleo generado es, aproximadamente, de dos terceras partes de la población que trabaja en el sector servicios y la aportación al PIB se encuentra entre el 50 y el 70 por ciento, a excepción de Brasil que tiene una aportación del 38 por ciento. Esto refleja la similitud que existe entre las micro, pequeñas y medianas empresas de servicios de los países presentados.

Con respecto a la reinversión de las MIPyMEs mexicanas se observa un porcentaje bajo en relación a la reinversión que realizan países como España o Japón.

Las cifras más grandes en el comercio exterior las tiene Estados Unidos, seguido por Francia y posteriormente España, estos tres países son los que muestran un superavit en el comercio exterior de servicios. Japón, México y Brasil presentan un déficit en lo que se refiere a sus importaciones y exportaciones de servicios realizadas durante el 2003.

Los organismos de apoyo a las MIPyMEs que se presentan son generados por los gobiernos de cada país y tienen objetivos que en general coinciden entre los países, estos organismos presentan diferentes programas de apoyo enfocados a la creación y desarrollo de empresas, principalmente en temas como apoyo a microempresas, a la consultoría, al comercio exterior y al financiamiento. Aparte de estos programas se presentan otros que son más particulares y por lo tanto solo están en uno o dos países, pero que se consideran importantes para analizar el perfil del apoyo que cada país hacia sus MIPyMEs.

## CAPÍTULO IV.

## ANÁLISIS DE LAS MIPYMEs DEL SECTOR SERVICIOS EN MÉXICO

## INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presenta el análisis de la información referente a las MIPyMEs de servicios de México en relación con las de Brasil, España, Estados Unidos, Francia y Japón.

Para presentar el análisis comparativo se escogieron las siguientes áreas:

- ✓ Perfil: Número de MIPyMEs, Empleo y Aportación al PIB
- ✓ Exportaciones
- ✓ Importaciones
- ✓ Reinversión
- ✓ Organismos de apoyo
- ✓ Programas de apoyo
- ✓ Financiamiento

Dicho estudio se muestra en un formato de tablas comparativas para poder observar el desempeño, principalmente cuantitativo, de las MIPyMEs de servicios en las áreas seleccionadas, y de esta forma se expone un panorama general de cómo están actuando las MIPyMEs de servicios en México.

## IV.1 PERFIL DE LAS MIPYMEs DEL SECTOR SERVICIOS

PAÍSES	NÚMERO DE MIPYMEs (%)	EMPLEO (%)	APORTACIÓN AL PIB (%)
MÉXICO	99.7	79	63
BRASIL	99.3	77	38
ESPAÑA	99.5	77	76
ESTADOS UNIDOS	99.7	50	*
FRANCIA	99.9	57	53
JAPÓN	95.9	58	*

\* No hay datos disponibles  
Fuente: Elaboración propia

Tabla IV.1 Perfil de las MIPyMEs de servicios en México y Países seleccionados

Como se puede observar en la tabla, el porcentaje de MIPyMEs de servicios que tienen todos los países, es por arriba del 99 por ciento del total de las empresas que se desarrollan dentro del sector, esto significa que los servicios se desempeñan en mayor número en empresas que no tienen una gran cantidad de empleados y en general se concentran en empresas que tienen máximo 20 empleados, es decir microempresas.

En lo que respecta al empleo se muestran datos divididos, principalmente en dos tendencias, la primera incluye a países como México, Brasil y España que concentran el porcentaje de empleo más alto para las MIPyMEs de servicio, que oscila entre el 77 y el 79 por ciento, es decir en estos países las MIPyMEs tienen a tres cuartas partes de las personas que trabajan en servicios.

La otra tendencia muestra que en países como Estados Unidos, Francia y Japón el empleo que generan las micro, pequeñas y medianas empresas se encuentra entre el 50 y 58 por ciento, esto significa que en estos países las empresas grandes tienen un peso importante en lo que se refiere al empleo dentro del sector terciario.

El Producto Interno Bruto más alto es el de España, posteriormente le siguen, en orden descendente, México, Francia y Brasil. Estos porcentajes hablan de la importancia que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas para el ingreso económico dentro de los servicios de países como España, México e incluso Francia, ya que estas empresas están generando la mayoría del PIB del sector terciario.

El perfil de las MIPyMEs de servicios de México habla de cifras muy considerables que tiene que ver con un número de empresas muy alto, prácticamente todo el sector, un porcentaje de empleo substancial para el empleo del sector servicios y del país, y una aportación al PIB de servicios muy importante para la economía nacional.

Debido a la relevancia de estas cifras a continuación se analizan puntos importantes que reflejan el desempeño de las MIPyMEs de servicios, así como los tipos de apoyo y ayuda que se les brinda a través del gobierno federal.

#### IV.2 COMERCIO EXTERIOR

PAÍSES	EXPORTACIONES (MDD)	PRINCIPALES DESTINOS	IMPORTACIONES (MDD)	PRINCIPALES ORIGENES	DEFICIT (MDD)	SUPERAVIT (MDD)
MÉXICO	12,712	Norte América (48%) Centro América (44.6%) Europa (6.6%) Sur América (0.8%)	18,233	Norte América (98.8%) Centro América (0.1%) Europa (0.7%) Asia (0.4%)	5,521	*
BRASIL	10,483	*	15,559	*	5,076	*
ESPAÑA	76,881	*	45,859	*	*	31,022
ESTADOS UNIDOS	304,092	Reino Unido Japón Canadá Alemania México Francia	256,299	Reino Unido Canadá Japón Bermudas Alemania México	*	47,793
FRANCIA	99,732	*	84,799	*	*	14,933
JAPÓN	77,621	*	111,529	*	33,908	*

\* No hay datos disponibles

Fuente: Elaboración propia

Unidades: MDD (Millones de Dólares)

Tabla IV.2. Comercio exterior de las MIPyMEs de servicios en México y Países seleccionados

En la tabla IV.2 se encuentra que existen países como México y Brasil que están en situaciones similares en lo que se refiere a su comercio exterior, es decir, tienen cifras de exportaciones e importaciones no muy altas, en relación con los otros países, y los dos tienen un déficit debido a que han sobrepasado sus importaciones con respecto a sus exportaciones. Otro país que se encuentra en una situación similar, en lo que a déficit se refiere, es Japón pero este país muestra cantidades mucho más altas tanto de exportaciones como de importaciones.

La diferencia tan grande que existe entre las cifras puede ser debido a que se están comparando países desarrollados como lo son Estados Unidos, Francia, España y Japón, con países en vías de desarrollo como México y Brasil. Pero algo muy importante de mencionar es que el déficit que presentan estos tres países puede obedecer a dos motivos, el primero es la falta de empresas que puedan satisfacer las necesidades de servicios que tienen estos países, y es por esto que importan dichos servicios. El segundo es que no existen las suficientes oportunidades o el capital necesario para incursionar en los mercados extranjeros y por eso las exportaciones de servicios están siendo bajas en relación con las importaciones.

España, Estados Unidos y Francia muestran un superávit en su comercio exterior de servicios. Las cifras que se presentan de Estados Unidos se encuentran muy por encima de las de España y Francia, esto se debe al gran potencial económico que tiene este país en el área de servicios.

También podemos ver que en Estados Unidos los lugares de destino de las exportaciones y los de origen de las importaciones se mantienen constantes, es decir de los mismos países a los que Estados Unidos exporta sus servicios, reciben las importaciones de este país.

México distribuye sus exportaciones de servicios entre América del Norte y Centro América, principalmente, y un pequeño porcentaje a Europa y América del Sur, pero sus importaciones provienen principalmente de América del Norte y específicamente de Estados Unidos.

### IV.3. REINVERSIÓN

PAÍSES	PORCENTAJE DE REINVERSIÓN EN EL SECTOR
MÉXICO	5.1
BRASIL	*
ESPAÑA	7
ESTADOS UNIDOS	*
FRANCIA	*
JAPÓN	5.9

\*No hay datos disponibles  
Fuente: Elaboración propia

Tabla IV.3 Porcentajes de Reinversión de las empresas del Sector Servicios en México y Países seleccionados

En la tabla IV.3 se observa que el porcentaje de reinversión que tiene las empresas en México es el más bajo en comparación con España y Japón y aun cuando este porcentaje no se encuentra muy por debajo del de los otros países, éste pone a las empresas en un nivel de desventaja importante ya que no están teniendo el mismo capital disponible, proporcionalmente hablando, para seguir avanzando y de esta forma poder competir al mismo nivel con empresas internacionales y evitar que otras empresas vengan a México a prestar los servicios para satisfacer el mercado que las empresas mexicanas no están satisfaciendo.

La reinversión es uno de los problemas fuertes para las empresas mexicanas, debido a que en México no se ha creado una cultura de reinversión que permita a las empresas contar con un capital para poder invertir en mejorar o crecer al ritmo que se necesita.

#### IV.4. ORGANISMOS DE APOYO

PAÍSES	ORGANISMOS	FUNCIONES
MÉXICO	SECRETARÍA DE ECONOMÍA	<b>CONTACTO PYME:</b> Medio de difusión para dar a conocer programas de apoyo, financiamiento, congresos y conferencias.
		<b>COMPITE:</b> Promueve la productividad la calidad y responsabilidad a través de nuevas tecnologías para incrementar la competitividad de las MIPyMEs. Apoya al financiamiento de las empresas.
		<b>RED CETRO - CRECE:</b> Fortalece la competitividad de las MIPyMEs a través de la identificación de sus necesidades. Apoya al financiamiento de las empresas.
BRASIL	SEBRAE	Proporciona el acceso a tecnología e Innovación. Permite el acceso a mercados. Fomenta la creación y el desarrollo de empresas. Apoya al desarrollo de líderes. Amplia disponibilidad de recursos económicos aplicados a diferentes programas de financiamiento.
ESPAÑA	DGPYME	Crea programas de apoyo para la creación y el crecimiento de las MIPyMEs. Formula iniciativas para mejorar la competitividad de las empresas. Hace programas de financiamiento con apoyo de instituciones financieras.
ESTADOS UNIDOS	SBA	Ayuda, orienta, da consultoría y protege los intereses de las MIPyMEs. Motiva la competitividad y el crecimiento de las empresas. Proporciona ayuda a las empresas, en caso de desastre. Apoya al financiamiento de las MIPyMEs.
FRANCIA	OSEO	Asesora en la creación de empresas en relación a información, trámites fiscales y creación de proyectos. Proporciona acceso a mercados. Apoya para el financiamiento de proyectos nuevos o de mejora. Ayuda en la exportación.

PAÍSES	ORGANISMOS	FUNCIONES
JAPÓN	<b>SMEA (AGENCIA PARA LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA)</b>	Refuerza la dirección de las empresas. Apoya las reformas estructurales. Ayuda a microempresas. Crea programas de financiamiento.
	<b>CORPORACIÓN JAPONESA PARA LAS PEQUEÑAS EMPRESAS</b>	Proporciona capacitación técnica y administrativa. Apoya económicamente a nuevos proyectos. Ayuda a la exportación. Previene la banca rota de las empresas.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla IV.3. Organismos de apoyo a las MIPyMEs en México y Países seleccionados

En general los organismos de apoyo para la MIPyMEs tanto en México como en los países seleccionados son creados por los gobiernos federales con la intención de proporcionar apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas, debido a que éstas han tenido un auge importante en los últimos años, y para las cuales es necesario crear programas específicos ya que normalmente cuentan con una capacidad económica y de desarrollo menor a la que tienen las grandes empresas.

Dichos organismos concentran apoyo en la creación y el desarrollo de las empresas, en la búsqueda del incremento de la competitividad de éstas con base en la mejora de la productividad, introducción de nuevas tecnologías y, en menor medida, apoyo para mejorar la calidad y motivar a la innovación.

También cuentan con diferentes programas de financiamiento para apoyar económicamente a las MIPyMEs ya sea en su creación, desarrollo o expansión, con diversos requisitos establecidos por cada país y en particular por cada institución financiera que preste el servicio.

Existen países como Estados Unidos que enfoca sus esfuerzos también en programas de apoyo a la mujer, a los indígenas o apoyo en caso de desastre. Japón es otro país que, a parte de tomar en cuenta los apoyos ya mencionados, tiene programas para prevenir la banca rota de las empresas.

En México el apoyo a las MIPyMEs se concentra en la Secretaría de Economía la cual en los últimos años ha generado diversos programas para fomentar el crecimiento y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas en el país. Dichos programas aún no tienen una gran difusión y por lo mismo no se encuentran al alcance de las personas que más los necesitan. También es importante mencionar que la mayoría de estos programas no están enfocados a las necesidades primarias de las empresas.

## IV. 5 PROGRAMAS DE APOYO

PROGRAMAS/PAÍSES	MÉXICO	BRASIL	ESPAÑA	ESTADOS UNIDOS	FRANCIA	JAPÓN
CREACIÓN DE EMPRESAS	3	4	2	2	3	4
MICROEMPRESAS	0	0	0	0	0	3
APOYO A MUJERES	0	0	0	2	0	0
APOYO A INDÍGENAS	0	0	0	1	0	0
DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS	0	0	0	0	0	1
CALIDAD	1	0	2	0	0	0
CAPACITACIÓN	9	4	0	0	0	3
INVESTIGACIÓN	0	0	0	1	0	1
INNOVACIÓN	0	0	1	0	2	1
TECNOLOGÍA	2	4	4	1	0	3
MODERNIZACIÓN	0	0	0	1	0	3
EXPANSIÓN	0	0	0	0	1	1
CONSULTORÍA	2	1	0	2	1	1
FOMENTAR LA COMPETENCIA	0	0	0	0	0	2
DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	0	0	0	1	1	0
COMERCIO EXTERIOR	0	0	0	4	1	2
PROMOCIÓN	0	0	0	1	1	0
RESPONSABILIDAD SOCIAL	1	1	0	0	0	0
INTEGRACIÓN EMPRESARIAL	1	1	1	0	0	1
APOYO LEGAL	0	0	0	2	0	1
APOYO EN CASO DE DESASTRE	0	0	0	1	0	0
APOYO AL FINANCIAMIENTO	1	3	0	7	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>29</b>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla IV.4. Programas de apoyo a las MIPYMEs en México y Países seleccionados

De la tabla IV.4 se puede observar que los programas con los que la mayoría de los países cuenta, incluyendo a México, son:

- ✓ Programas de creación de empresas
- ✓ Programas de consultoría general
- ✓ Programas de apoyo a la tecnología
- ✓ Programas de integración empresarial
- ✓ Programas de apoyo al financiamiento

Japón destaca por ser el país que contiene por lo menos un programa en prácticamente todas las áreas mencionadas en la tabla y por ser el más innovador en sus programas de apoyo a las MIPyMEs, ya que es el único que cuenta con programas de apoyo para microempresas, para el desarrollo de recursos humanos y para fomentar la competitividad. En contraste se puede observar que no cuenta con programas de mejora de la calidad, apoyo a la promoción de las empresas, difusión de información y responsabilidad social.

Estados Unidos destaca por ser el único país que tiene apoyo a mujeres, a indígenas y para casos de desastre, pero no cuenta con programas de mejora de la calidad, de capacitación general, de apoyo a la innovación, de responsabilidad social, de integración empresarial y de apoyo a la expansión de las empresas.

Francia y España concentran sus apoyos en las cinco áreas que se mencionaron anteriormente, aunque cabe destacar que solo México y España apoyan programas para mejora de la calidad y Francia, España y Japón apoyan programas para fomentar la innovación.

México y Brasil, tienen programas de apoyo muy similares concentrados en general en las áreas de apoyo ya mencionadas, y en particular en programas para la capacitación y la responsabilidad social.

Se puede observar que hay muchas áreas importantes para el desarrollo de una empresa en las que México no tiene ningún programa de apoyo, como son el apoyo a microempresas, a mujeres, a indígenas, al desarrollo de recursos humanos, a la investigación, a la innovación, modernización y al comercio exterior, entre otras. Estas carencias en programas de apoyo para las MIPyMEs muestran que hay áreas de una empresa que no se atienden por falta de conocimiento o por falta de apoyo, ya que tomando en cuenta la situación de las empresas mexicanas, es muy difícil pedir que éstas pongan atención a dichas áreas que podrían incrementar su competitividad y mejorar su desempeño, cuando las empresas se preocupan, principalmente, por mantenerse vigentes en el mercado.

#### IV.6 FINANCIAMIENTO

FINANCIAMIENTO/PAÍSES	MÉXICO	BRASIL	ESPAÑA	ESTADOS UNIDOS	FRANCIA	JAPÓN
CREACIÓN DE EMPRESAS	1	0	2	2	2	3
MICROCRÉDITOS	4	1	2	0	0	0
PARA MUJERES EMPRESARIAS	0	0	0	1	0	0
CAPITAL DE TRABAJO	0	1	1	1	1	1
ACTIVOS FIJOS	0	1	1	0	1	0
CRÉDITO INMOBILIARIO	0	0	1	1	0	0

FINANCIAMIENTO/PAÍSES	MÉXICO	BRASIL	ESPAÑA	ESTADOS UNIDOS	FRANCIA	JAPÓN
EXPANSIÓN	0	0	1	0	1	0
INNOVACIÓN	0	0	0	0	1	3
TECNOLOGÍA	0	1	2	0	0	1
INVESTIGACIÓN	0	0	0	0	0	1
MODERNIZACIÓN	0	1	0	0	1	1
COMERCIALIZACIÓN	0	0	0	0	1	0
COMERCIO EXTERIOR	3	1	1	3	1	1
CONSULTORÍA	0	0	1	0	1	0
REDUCCIÓN DE IMPUESTOS	0	0	0	0	0	1
EN CASO DE DESASTRE	0	0	0	3	0	0
PREVENCIÓN PARA LA BANCA ROTA	0	0	0	0	1	1
INTEGRACIÓN EMPRESARIAL	1	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>13</b>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla IV.5 Financiamiento para las MIPyMEs de México y Países seleccionados

Los programas de financiamiento para las MIPyMEs representan una gran oportunidad de creación o de mejora de su desempeño, debido a que normalmente son empresas con pocos recursos económicos.

La mayoría de los países enfocan sus financiamientos hacia las siguientes áreas:

- ✓ Creación de empresas
- ✓ Microcréditos
- ✓ Créditos para capital de trabajo
- ✓ Crédito para el comercio exterior

En este tema destacan México, Estados Unidos, Francia y Japón como los que tienen programas de financiamiento que ningún otro país tiene. En este caso México es el único país que cuenta con un programa de financiamiento para la integración empresarial, Japón tiene un programa de crédito para la investigación e incentivos para la reducción de impuestos, Francia proporciona financiamiento para la comercialización de bienes o servicios y Estados Unidos cuenta con apoyo económico para las mujeres empresarias y para casos de desastre.

Brasil, España y Francia enfocan sus financiamientos hacia las mismas áreas, con algunas excepciones como son microcréditos y tecnología en donde Francia no tiene ningún tipo de financiamiento, en modernización España carece de apoyo y Brasil en expansión y consultoría.

Con respecto a los financiamientos disponibles para las MIPyMEs que se otorgan a través de la Secretaría de Economía es importante resaltar que aún cuando se muestran, en la tabla IV.5, un número importante de créditos, se puede observar que la mayoría de estos financiamientos se concentra en las mismas áreas, microcréditos y comercio exterior, principalmente. Hay un número muy grande de áreas a las que no se dirige ningún programa de financiamiento como son en apoyo a mujeres, investigación, innovación, tecnología, consultoría y apoyo en caso de desastre, entre otros. Esto significa que es necesaria una diversificación de programas de financiamiento para que puedan haber diferentes programas dirigidos a otras áreas que proporcionen apoyo para incursionar en nuevos proyectos o para mejorar el desempeño de las empresas ya existentes, más allá de microcréditos o apoyos para la exportación.

## CONCLUSIÓN

El comercio exterior de los servicios es uno de los puntos de referencia para poder observar cual está siendo el desempeño de las empresas tanto dentro como fuera del país, es por esto que, en el caso de México, se observa que el desempeño de las empresas de servicios no está siendo el óptimo, debido a que ha sido necesario adquirir servicios del extranjero para poder satisfacer necesidades que no se han podido cubrir a través de las empresas mexicanas. A diferencia de México, tanto España como Estados Unidos y Francia han logrado trascender sus fronteras, exportando sus servicios a diferentes países del mundo y al mismo tiempo satisfaciendo sus necesidades internas de servicios en mayor medida, en relación con los otros países que se estudiaron.

En lo que se refiere a los programas de apoyo y de financiamiento, es necesario adaptar el perfil y enfoque de los programas a las necesidades particulares de cada país, sector y tipo de empresa ya que cada uno de estos manifiesta carencias particulares sobre las cuales se debe trabajar específicamente, pero la comparación con otros países es un importante punto de referencia, para observar sus líneas de acción y los resultados obtenidos, para poder tomar el ejemplo y adaptarlo a la situación de las empresas del país.

Los países que se analizaron en este trabajo están considerados como los representantes más importantes de una economía de servicios dentro de sus continentes, con base en la aportación que este sector tiene a su PIB, es por eso que se puede observar que hay países como Japón y Estados Unidos que han creado programas muy enfocados a las necesidades de las MIPyMEs de servicios que se desarrollan dentro de su país. En estos países sus organismos de apoyo se destacan por identificar necesidades específicas en relación a su situación económica y adaptarlas a diferentes programas de apoyo y financiamiento, de esta forma proporcionan una ayuda más efectiva a sus MIPyMEs.

El caso de Japón es interesante, ya que de cara a la crisis económica que ha vivido en los últimos años, utilizó una estrategia para reactivar su economía que consiste en crear y reforzar sus micro, pequeñas y medianas empresas, a través de diferentes programas y proporcionando apoyos económicos para poder crear MIPyMEs y hacerlas funcionar. En el caso de España y Francia se observa que son economías de servicios muy importantes, que en los últimos años han fortalecido sus medios de apoyo y de financiamiento aún cuando todavía muestran carencias importantes en temas clave para el mejoramiento del desempeño de una empresa o para su creación.

Con respecto a México se observa que hay temas muy importantes, para mejorar el desempeño de las MIPyMEs en México, que no se toman en cuenta con los diferentes programas de apoyo ni con los de financiamiento, como son los de fomento a la innovación, calidad, modernización y apoyo a recursos humanos, entre otros. Esto lleva a las empresas a manejarse siempre sobre la misma línea de acción sin orientación para mejorar en áreas específicas.

---

En México, existen dependencias como la Secretaría de Economía y BANCOMEXT que apoyan al comercio internacional de las empresas, pero en lo que respecta a servicios no se ha podido trascender de forma importante en el mercado internacional, quizá esto obedezca a que la mayoría de estos programas de apoyo al comercio exterior están enfocados principalmente a bienes, no así a servicios.

Es importante mencionar que estos programas e instituciones de apoyo deben generar confianza y credibilidad entre las empresas para que éstas puedan solicitar su ayuda, y es necesario que las organizaciones gubernamentales de apoyo a las MIPyMEs difundan sus actividades, sus programas de apoyo y de financiamiento para que sean conocidos y las empresas puedan acercarse a dichas instituciones y obtener beneficios de los programas establecidos.

**CAPÍTULO V.**

**PROPUESTAS DE MEJORA**

**INTRODUCCIÓN**

De acuerdo con el análisis comparativo de la situación de las MIPyMEs de servicios en México y en los países seleccionados, este capítulo contiene las diferentes propuestas de mejora para cada una de las áreas estudiadas, considerando las necesidades de las MIPyMEs mexicanas de servicios.

Las propuestas que se presentan van dirigidas, al interior de las empresas y también hacia el exterior, específicamente a los organismos que crean los diferentes programas de apoyo y de financiamiento para las MIPyMEs.

**V.1 COMERCIO EXTERIOR**

El comercio exterior de servicios ha sido deficiente ya que actualmente existe un mayor número de importaciones con relación a las exportaciones, debido a que en México hacen falta empresas que den servicios específicos que se necesitan dentro del país, por lo que se recurre a la ayuda de empresas externas. Para poder mejorar al respecto se propone:

PROBLEMA	PROPUESTAS
<p><b>NO SE SATISFACEN LAS NECESIDADES DE SERVICIOS CON LAS EMPRESAS QUE SE DESEMPEÑAN DENTRO DEL PAÍS</b></p>	<p>✓ Encontrar las áreas de oportunidad en las que se concentran las necesidades que no se están cubriendo y de esta forma hacer proyectos para crear empresas u orientar a las empresas a enfocarse hacia dichas áreas de oportunidad para que puedan proporcionar los servicios que requiere el país.</p>
	<p>✓ Fortalecer la competitividad de las empresas ya que es necesario considerar que en México competir contra una empresa internacional es difícil sobre todo porque, en general, éstas tienen estándares de calidad, compromiso, eficiencia y productividad muy elevados, por lo tanto se propone atender estas áreas de desarrollo de las empresas de servicios a través de programas de apoyo que las orienten a mejorar su desempeño en relación a cualquier actividad que merme su competitividad, para lograr que éstas puedan competir a la altura de las empresas extranjeras que están ganando el mercado mexicano de servicios.</p>
	<p>✓ Enfocar el apoyo de organismos como BANCOMEXT hacia la exportación de servicios y no exclusivamente a la de productos.</p>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla V.1 Principal problema en el comercio exterior de servicios y propuestas de solución

**V.2 ORGANISMOS Y PROGRAMAS DE APOYO**

Los principales programas de apoyo para las MIPyMEs se concentran en la Secretaría de Economía, y aún cuando ésta está tratando de diversificar sus áreas de apoyo a través de organizaciones como COMPITE o la RED CETRO CRECE, sigue siendo insuficiente para satisfacer las necesidades que presentan hoy en día las MIPyMEs de servicios. Por lo tanto se propone:

PROBLEMAS	PROPUESTAS
<p><b>ORGANISMOS Y PROGRAMAS DE APOYO MAL ENFOCADOS.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diversificar los programas de apoyo a través de las otras instituciones gubernamentales como son la Secretaría de Hacienda, Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Secretaría de Turismo, BANCOMEXT, entre otras.</li> <li>✓ Adaptar los programas de apoyo a la situación que viven las empresas, para poder proporcionar apoyo en áreas que están muy olvidadas dentro de éstas y hacia las que no se dirige ningún programa, como son: calidad, innovación, modernización, comercio exterior y desarrollo de recursos humanos, entre otras. Esto se puede lograr estrechando el contacto de las instituciones gubernamentales, ya mencionadas, con las empresas a través de encuestas mensuales para saber como se han desempeñado.</li> </ul>
<p><b>MALA DIFUSIÓN DE LOS PROGRAMAS DE APOYO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Distribuir folletos mensualmente a las empresas, dando a conocer los programas que están vigentes y la forma en la que pueden acceder a éstos.</li> <li>✓ Establecer programas de atención y orientación a los empresarios de las MIPyMEs en diversas instituciones gubernamentales, como en la Secretaría de Hacienda, Secretaría de Turismo, Secretaría del Trabajo y Previsión social, entre otras, para poder diversificar el tipo de ayuda que se puede proporcionar con respecto al desempeño de cada Secretaría.</li> </ul>
<p><b>FALTA DE CREDIBILIDAD HACIA LOS APOYOS GUBERNAMENTALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Generar credibilidad de las empresas hacia organismos públicos de apoyo, mediante la difusión del trabajo que las instituciones gubernamentales hacen para mejorar la situación de las MIPyMEs en México, a través de publicaciones mensuales de los resultados obtenidos con dichas empresas con las que se ha trabajado, a través de las páginas de internet de las Secretarías o en los folletos que se propone se envíen a las empresas.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla V.2 Problema de los organismos y programas de apoyo a las MIPyMEs de servicio y propuestas de mejora

### V.3 FINANCIAMIENTO

Los programas de financiamiento en México tienen un giro muy diferente a los programas de apoyo, es decir, no existe la continuidad si un programa de apoyo requiere de financiamiento ya que, en general, no están desarrollados dentro de las mismas áreas, esto habla de incongruencia en la formulación de los programas y por lo tanto es difícil que estos lleguen a concretar su objetivo que es apoyar a la creación y al desarrollo de las MIPyMEs. Por lo tanto para mejorar en esta área, se propone lo siguiente:

PROBLEMAS	PROPUESTAS
<p><b>FALTA DE RELACIÓN ENTRE LOS PROGRAMAS DE APOYO Y DE FINANCIAMIENTO</b></p>	<p>✓ Mantener una comunicación estrecha entre los creadores de los programas de apoyo y los de financiamiento para que de esta forma exista una liga entre unos y otros y se pueda proporcionar una ayuda completa e integral a las empresas.</p>
<p><b>FINANCIAMIENTO CONCENTRADO EN MICROCRÉDITOS Y COMERCIO EXTERIOR</b></p>	<p>✓ Aprovechar el capital concentrado en las áreas de microcréditos y comercio exterior para proporcionar apoyo económico a otras áreas como son capital de trabajo, modernización, consultoría y expansión, entre otras.</p>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla V.3 Problemas en el financiamiento para las MIPyMEs de servicios y propuestas de mejora

### V.4 REINVERSIÓN

Uno de los principales problemas por los cuales las empresas mexicanas se estancan y no tienen crecimiento es la reinversión, debido a que es necesario considerar un porcentaje de las ganancias obtenidas para reinvertirlo y de esta forma poder crecer, mejorar y estar a la vanguardia dentro del área que se desempeñan. Por eso se propone:

PROBLEMA	PROPUESTAS
<p><b>FALTA DE REINVERSIÓN DENTRO DE LAS EMPRESAS</b></p>	<p>✓ Fomentar dentro de las empresas la cultura de la reinversión, aún cuando sus utilidades sean pocas, haciéndoles ver los beneficios que a largo plazo se pueden alcanzar en diferentes factores relacionados con la mejora y desarrollo de las empresas.</p> <p>✓ Crear un programa de fomento a la reinversión en asociación con la Secretaría de Hacienda de modo que un porcentaje de los impuestos que las empresas deben pagar vaya dirigido a un capital de reinversión. Esto requiere de una visión a largo plazo, ya que la Secretaría de Hacienda dejaría de recaudar una parte importante de impuestos, pero esto traería beneficios importantes en el largo plazo para la economía del país.</p>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla V.4 Problemas en la reinversión de las MIPyMEs de servicio y propuestas de mejora

## **CONCLUSIONES**

Las diferentes alternativas de mejora que se proponen fueron hechas con base en los errores y carencias que se encontraron en el análisis comparativo de las MIPyMEs de servicios de México y de los países seleccionados, tomando como puntos de referencia lo que se está haciendo en otros países y también las necesidades primarias que tienen las MIPyMEs de servicio en México.

Es importante mencionar que existen fallas importantes en el desempeño de las MIPyMEs de servicios con respecto a cada área estudiada, pero estas fallas tienen soluciones sencillas y viables para lograr el mejor funcionamiento de estas empresas y también de los organismos que les proporcionan ayuda y orientación.

## CONCLUSIONES

El crecimiento que ha tenido el sector servicios en los últimos años ha sido global, logrando que la mayoría de los países en la actualidad generen un alto porcentaje de sus recursos económicos dentro de este sector. Debido al crecimiento tan rápido que han tenido los servicios, su mayor desarrollo se ha concentrado en las empresas micro, pequeñas o medianas, por este motivo se observó que en todos los países estudiados éstas son las que más aportan.

Existen países como Estados Unidos y Japón que destacan por tener una amplia gama de programas de apoyo y financiamiento para sus MIPyMEs, dentro de los cuales se encontraron varios que son exclusivos de estos países, lo cual deja ver que detrás de estos existe el conocimiento de las necesidades de sus empresas.

El comercio de servicios a nivel mundial genera cifras muy importantes de ingresos o egresos de divisas a diferentes países, pero en este tema fueron, España, Estados Unidos y Francia los países que mostraron un dominio en lo que se refiere a la exportación de grandes cantidades de dinero en servicios.

En el área de reinversión se observó que España y Japón son los países que consideran la importancia de fomentar la reinversión y por lo tanto dedican un porcentaje que oscila entre el 6 y 7 por ciento de sus ingresos a este rubro.

El caso de Brasil, como uno de los importantes representantes de la economía de servicios en Latinoamérica, es muy parecido al de México, ya que las MIPyMEs de servicios brasileñas carecen de apoyo enfocado a sus necesidades, así como de los servicios suficientes para satisfacer sus necesidades y también de una cultura de reinversión para hacer frente al futuro.

El sector servicios en México a crecido a la par que en la mayoría de los países del mundo y ha reflejado la principal generación de ingresos para la economía nacional, ya que se muestra en cifras que es el sector económico que tiene la aportación más grande al Producto Interno Bruto de México equivalente al 69.6 por ciento, con una participación dentro del empleo igual a 33 por ciento y del 36 por ciento en las empresas del país.

Dentro del sector servicios, específicamente en las MIPyMEs, se observa que éstas constituyen la parte más fuerte e importante de los servicios, ya que concentran el 99.7 por ciento de las empresas, el 79 por ciento del empleo y aportan el 63 por ciento del total de PIB que se genera en el sector terciario. Estas cifras son contundentes y muestran la importancia de las MIPyMEs de servicios, pero en un análisis de su desempeño con base en áreas primordiales para el desarrollo de las MIPyMEs, como son: comercio exterior, inversión, programas de apoyo y programas de financiamiento, se observa que dichas áreas no están funcionando bien dentro de las empresas.

Las principales fallas que se encontraron en estas áreas de desarrollo son:

- ✓ Falta de creación de empresas que satisfagan los servicios que necesita el país.
  - ✓ Mala orientación de los programas de apoyo y financiamiento.
  - ✓ Falta de comunicación con las empresas, a través de las instituciones gubernamentales, para poder conocer las verdaderas necesidades de éstas y para que de esta forma los programas de apoyo y financiamiento sean realmente eficientes y estén enfocados hacia lo que se necesita.
  - ✓ Falta de cultura con respecto a la reinversión lo que resulta en empresas que no pueden crecer, modernizarse o incursionar en otras áreas porque no se han preocupado por seguir planes de crecimiento a mediano y largo plazo.
-

Conociendo los problemas de las MIPyMEs de servicios en México con respecto a las áreas mencionadas, se plantearon las siguientes alternativas de solución:

- ✓ Encontrar las áreas de oportunidad para crear los servicios necesarios para el país.
- ✓ Fortalecer la competitividad de las empresas mexicanas de cara a las empresas extranjeras.
- ✓ Diversificar los programas de apoyo a través de otras Secretarías.
- ✓ Crear programas de apoyo con base en las necesidades de las MIPyMEs.
- ✓ Utilizar medios de difusión más eficientes para dar a conocer a las empresas los programas gubernamentales de apoyo y financiamiento.
- ✓ Fomentar la credibilidad de las empresas hacia las instituciones gubernamentales de apoyo.
- ✓ Diversificar el capital otorgado para programas de financiamiento.
- ✓ Fomentar la cultura de la reinversión.

Como se observó en el presente trabajo, la aportación que hacen las MIPyMEs de servicios a México es muy importante, tanto en generación de ingresos económicos como en creación de empleos, es por esto que se debe voltear hacia estas empresas, y específicamente a las del sector servicios, para prestarles mayor atención porque tiene un gran potencial para apoyar el crecimiento de la economía del país.

Finalmente, es importante mencionar que este trabajo estaba pensado para realizarse con base en el desempeño de las MIPyMEs de servicio con respecto a más áreas de desarrollo, como son competitividad, capacitación e investigación y desarrollo, pero por falta de información se trabajó exclusivamente sobre las áreas de exportaciones, importaciones, reinversión, organismos de apoyo, programas de apoyo y programas de financiamiento.

**BIBLIOGRAFÍA**

1. Fitzsimmons James A. Fitzsimmons Mona J.  
"Service Manafement Operations Strategy and information Technology"  
3ra Edición, Mc Graw Hill, 2000
2. Christopher Lovelock, Lauren Wright  
"Principles of Service Marketing and Management"
3. Karl Albrecht  
"La revolución del Servicio"  
Fondo Editorial Legis
4. Harris Neville  
"Service Operations Management. Management Techniques for de Service Sector"  
Casell Educational 1994
5. Rodríguez Estrada Mauro  
"Creatividad en el Servicio"  
México Mc Graw Hill ,1996
6. Mudie Meter  
Cottam Angela  
The Management and Marketing of Services  
Butterworth Heinemann ,1993
7. Andrés Mota Solórzano  
"Control y Operación de las Empresas de Servicios"  
Tesis de Posgrado de Ingeniería ,2002 UNAM
8. Luis R. Picazo Manríquez  
Fabián Martínez Villegas  
"Ingeniería de Servicios"  
Mc Graw Hill, 1992

**REFERENCIAS ELECTRÓNICAS**

1. Secretaria de Economía: [www.economía.gob.mx](http://www.economía.gob.mx)
  2. Instituto Nacional de Geografía Estadística e Informática: [www.inegi.gob.mx](http://www.inegi.gob.mx)
  3. Secretaría de Hacienda y Crédito Público: [www.hacienda.gob.mx](http://www.hacienda.gob.mx)
  4. Sistema de Información Empresarial Mexicano: [www.siem.gob.mx](http://www.siem.gob.mx)
  5. Banco Mundial: [www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)
  6. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico: [www.oecd.com](http://www.oecd.com)
  7. Instituto Brasileño de Geografía y Estadística: [www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br)
  8. Instituto Nacional de Estadística de España: [www.ine.es](http://www.ine.es)
  9. Oficina de Censos de los Estados Unidos: [www.census.gov](http://www.census.gov)
  10. Instituto Nacional de Estadística y de Estudios Económicos de Francia [www.insee.fr](http://www.insee.fr)
  11. Embajada de los Estados Unidos en México: [www.usembassy-mexico.gov](http://www.usembassy-mexico.gov)
  12. Embajada de Japón en México: [www.mx.emb-japan.go.jp](http://www.mx.emb-japan.go.jp)
-

13. Instituto de Estadística de Japón: <http://www.stat.go.jp>
14. Observatorio PyME: [www.observatoriopyme.org](http://www.observatoriopyme.org)
15. Organización de las Naciones Unidas: [www.un.org](http://www.un.org)
16. Comité Nacional de Innovación y Productividad Tecnológica A.C.: [www.compite.org.mx](http://www.compite.org.mx)
17. Bancomext: [www.bancomext.com](http://www.bancomext.com)
18. Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas: [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)
19. Agencia para la Pequeña Empresa en Estados Unidos: [www.sba.gov](http://www.sba.gov)
20. Oseo: [www.oseo.fr](http://www.oseo.fr)
21. Dirección General de Apoyo a la PyME en España: [www.ipyme.org/dgpyme](http://www.ipyme.org/dgpyme)
22. Fondo Monetario Internacional: [www.imf.org](http://www.imf.org)
23. Instituto Tecnológico Autónomo de México: [www.itam.mx](http://www.itam.mx)
24. Agencia de la Pequeña y Mediana Empresa en Japón: [www.chusho.meti.go.jp/](http://www.chusho.meti.go.jp/)
25. Gobierno Español: [www.la-monclova.es](http://www.la-monclova.es)
26. Gobierno de Brasil: [www.brasil.gov.br](http://www.brasil.gov.br)