

“TECNOLÓGICO UNIVERSITARIO DE MÉXICO”

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INCORPORADA A LA
“UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO”
CLAVE 3079-02**

**“PROPUESTA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN
LA MICROEMPRESA”**

**GUILLERMO EDUARDO ORTÍZ DE LA LLAVE
No. DE CUENTA 986297348
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**DIRECTORA DE TESIS:
L.A.E. MARIA DE JESUS LÓPEZ ARELLANO**

MÉXICO, D.F.

2007



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

DEDICATORIA

AGRADEZCO A TODAS LAS PERSONAS QUE ME BRINDARON LA OPORTUNIDAD DE TRABAJAR Y DE CRECER A SU LADO COMO SON: LIC. ROBERTO GÁLVEZ RODRÍGUEZ (COLEGIO CITLALLI), SRA. MARTHA CERVERA, ING. ÁLVARO ESTÉVEZ (CONSTRURAMA), ING. OSCAR MENDOZA (BLOKBUSTER), LIC. SAÚL CORZA VALLADARES, LIC. HENOC DE SANTIAGO DULCHÉ (EDUCAL), SR. JOSÉ LUIS CABRERA RIVERA, SR. JAIME GUILLERMO DE LA LLAVE AGUILERA Y LA SRA. MARIA GUADALUPE DEL CARMEN DE LA LLAVE AGUILERA, LIC. ALFONSO ANDERE (ABILINES), QUE DIRECTA O INDIRECTAMENTE AYUDARON A QUE SE REALIZARA ESTE PROYECTO EN MI VIDA, DESDE LA PREPARATORIA HASTA LA TESIS.

GRACIAS A MIS PAPAS EDUARDO ORTÍZ HERNÁNDEZ Y GUILLERMINA DE LA LLAVE AGUILERA, A MI HERMANO DIEGO ARMANDO ORTIZ DE LA LLAVE QUE CON SU APOYO, POR SU PACIENCIA Y SABIDURÍA.

GRACIAS POR ESTAR A MI LADO, APOYARME INCONDICIONALMENTE Y CREER EN MÍ. LAURA NELLY MIRANDA GÓMEZ.

A MIS PROFESORES Y EN ESPECIAL A MI ASESORA LIC. MARIA DE JESÚS LÓPEZ ARELLANO QUE ME BRINDO SUS CONOCIMIENTOS EXPERIENCIA Y APOYO NECESARIO PARA DESARROLLAR ESTA TESIS.

GUILLERMO EDUARDO ORTÍZ DE LA LLAVE

LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN LA MICROEMPRESA.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1.

EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD.

1.1.- Calidad en la época artesanal.....	2
1.2.- Calidad a partir de la época industrial.....	2
1.3.- El proceso de la calidad.....	3
1.3.1.- Dr. Joseph M. Juran.....	3
1.3.1.1- Dr. Proceso de la calidad según Juran.....	3
1.3.1.2. - El espiral del proceso de la calidad de Juran.....	3
1.3.1.3. - Metodología para implantar la calidad.....	4
1.3.2.- Dr. W. Edwards Deming.....	5
1.3.2.1.- Proceso de la Calidad según Deming.....	5
1.3.2.2. - Circulo de calidad de Deming.....	5
1.3.2.3. - Metodología para implantar la calidad.....	7
1.3.3.- Kauro Ishikawa.....	7
1.3.3.1- Proceso de calidad según Kaoru Ishikawa.....	7
1.3.3.2.- Seis puntos de la calidad.....	8
1.3.3.3.- Metodología para implantar la calidad.....	8
1.3.4.- Philip Crosby.....	8
1.3.4.1.- Proceso de la calidad según Crosby.....	9
1.3.4.2.- Filosofía de Crosby.....	9
1.3.4.3.- Metodología para implantar la calidad.....	9
1.3.5.- Armand. Feigenbaum.....	10
1.3.5.1- Proceso de la calidad según Armand. Feigenbaum.....	10
1.3.5.2.- Fundamentación teórica.....	11
1.3.5.3.- Metodología para implantar la calidad.....	11
1.4.- Esquema de la evaluación de la empresa.....	12

CAPÍTULO 2

LA CALIDAD TOTAL.

2.1.- Generalidades.....	13
2.2.- Principios básicos de calidad total.....	14
2.3.- Beneficios del control total de la calidad.....	15
2.4.- La empresa tradicional.....	16
2.5.- la empresa actual.....	17
2.6.- El control de la calidad mediante la inspección.....	18
2.7.- Cuadro de la madurez de la administración de la calidad.....	19

CAPÍTULO 3.

LA MICROEMPRESA.

3.1.- Concepto.....	20
3.2.- Generalidades.....	20
3.3.- Surgimiento.....	21
3.3.1.- Con base en la urgencia.....	21
3.3.2.- Con base en las oportunidades tecnológicas.....	21
3.3.3.- Con base en las oportunidades del mercado.....	21
3.3.4.- Con base a la administración.....	21
3.4.- Objeto de la administración de la calidad puesto en marcha por la microempresa.....	22
3.5.-Esquema del funcionamiento de la administración y sistema de calidad.....	23

CAPÍTULO 4.

NORMAS DE CALIDAD APLICABLES A LA MICROEMPRESA.

4.1.- Definición.....	24
4.1.1.- Normas ISO 9000.....	24
4.1.1.1.- Tipo de información que contiene la ISO 9000.....	24
4.1.1.2.- Desarrollo de la serie ISO 9000.....	25
4.1.1.3.-Pasos generales para poder registrar un sistema de calidad.....	26
4.1.1.4.- Condiciones favorables para la implementación del ISO.....	26
4.1.2.- Normas Oficiales Mexicanas (MX)	27
4.1.2.1.- Generalidades.....	27
4.1.2.2.-Normas nacionales para certificar sistemas de calidad en México.....	27
4.1.2.3.- La serie CC y su equivalencia con ISO 9000.....	28
4.2.- Propósitos de las normas mexicanas nmx-cc sobre sistemas de calidad.....	28
4.3.- Uso de la serie iso 9000 (NMX-CC) en México.....	28

CAPÍTULO 5.

EL SECTOR DE LA MICROEMPRESA EN MÉXICO Y SUS CARACTERÍSTICAS.

5.1.- Definición.....	30
5.2.- Total de Micro empresas.....	31
5.3.- Tipo de local.....	31
5.4.- Antigüedad.....	32
5.5.- Financiamiento inicial.....	34
5.6.- Activos fijos.....	36
5.7.- Problemas para su funcionamiento.....	38

CAPÍTULO 6.

DESAFÍOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS A LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS.

6.1.- Importancia de la micro y pequeña empresa en el contexto de México.....	39
6.2.- Principales características estructurales y operativas de la micro y pequeña empresa.....	41
6.3.- Hacia una propuesta de definición para la micro y pequeña empresa.....	42
6.4.- Importancia del financiamiento en las micro y pequeñas empresas.....	44
6.5.- Razones para no solicitar crédito y obstáculos en la solicitud.....	45
6.5.1.- Para qué se solicita y utiliza el financiamiento.....	46

CAPÍTULO 7

FINCOMÚN: METODOLOGÍA DE FINANCIAMIENTO PARA MICROEMPRESAS EN LA CIUDAD DE MÉXICO.

7.1.- El desafío del microfinanciamiento en la zona urbana de la ciudad de México.....	47
7.2.- La respuesta de Fincomún.....	49
7.3.- El mercado meta y el diseño de productos.....	50
7.3.1.- Mercado Meta.....	50
7.4.- Metodología del crédito.....	50
7.4.1.- Disponibilidad.....	50
7.4.2.- Viabilidad del negocio.....	50
7.4.3.- Tamaño del crédito.....	51
7.4.4.- Garantía.....	51
7.4.5.- Plazo y forma de pago.....	51
7.4.6.- Otras condiciones.....	51
7.4.7.- Reforzamiento para el pago de crédito.....	52
7.4.8.- Costos y tasas de interés.....	52
7.4.9.- Metodología de operación.....	52
7.4.10.- Desarrollo y resultados.....	53
7.4.11.- Conclusión.....	53

CAPÍTULO 8

HACIA LA CONSTRUCCIÓN DEL SECTOR DE LA MICROEMPRESA Y LAS MICROFINANZAS: LAS LECCIONES APRENDIDAS.

8.1.- La importancia y el potencial de la microempresa en México.....	55
8.1.1.- La riqueza para generar espacios para el desarrollo: la viabilidad de la economía familiar.....	56
8.1.2.- La contundente contribución a la dignidad humana.....	56
8.1.3.- La fuerza para generar puestos de trabajos.....	56
8.1.4.- La potenciación de las demás inversiones del desarrollo.....	57
8.2.- La ruptura de los mitos: el nuevo paradigma de la microempresa.....	57
8.2.1.-La microempresa es una actividad marginal, tiene una alta mortandad y vulnerabilidad.....	59
8.2.2.-La microempresa es una actividad de la economía informal.....	60
8.2.3.-El financiamiento a la microempresa debe responder a necesidades y condiciones similares a las de las empresas mediana y grande y puede ofrecerse a partir de una tecnología similar.....	61
8.2.4.-El nuevo paradigma.....	61
8.3.-Aplicación exitosa de herramientas prácticas.....	62
8.3.1.-El papel de la visión empresarial en el potencial de la empresa.....	63
8.4.-Las lecciones del microcrédito.....	63
8.4.1.-Los programas de microfinanzas exitosos han adoptado un enfoque en el cliente.....	63
8.4.2.-Las tecnólogas de microfinanzas están basadas en la información.....	64
8.4.3.-Las instituciones buscan su permanencia a partir de la sustentabilidad financiera.....	64
8.5.-Hacia una clasificación de la microempresa.....	64
8.5.1.-Microempresa de subsistencia.....	65
8.5.1.1.-Microempresa de acumulación simple.....	65
8.5.1.2.-Microempresas de acumulación compleja.....	66
8.5.2.-Potencial de desarrollo.....	66
8.5.2.1.- Posibilidades de desarrollo de Microempresa.....	66
8.5.2.2.-Potencial de desarrollo.....	66
8.5.4.-La construcción del sector: los retos y los papeles para el futuro cercano.....	67
8.5.4.1.- El reto de la expansión de los servicios no financieros.....	67
8.5.4.2.- El reto de la expansión de los servicios financieros.....	67
8.5.4.3.- El reto de la eliminación de las zonas grises.....	69
8.5.4.4.- El reto de las políticas públicas.....	69
8.5.4.5.- El reto de la regulación.....	70
8.5.- Los papeles para el futuro cercano.....	70
8.5.1.- Gobierno.....	70
8.5.2.- Banca de desarrollo.....	71
8.5.3.- La banca comercial.....	71
8.5.4.- Las instituciones reguladas no bancarias.....	71
8.5.5.- Las instituciones especializadas en microfinanzas.....	71

CONCLUSIONES.....	72
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	73
BIBLIOGRAFÍA.....	75

INTRODUCCIÓN

En la Actualidad la calidad es un tema de conversación cotidiana, y el hablar, y trabajar y producir con calidad se hace presente en las organizaciones, de hecho la calidad ha llegado a ser el instrumento más importante que lleva al éxito organizacional y al crecimiento de las empresas en mercados nacionales e internacionales.

Es un hecho que la calidad es el factor básico de decisión del cliente entre el elegir un producto y como también elegir un servicio, lo que obliga a las organizaciones a tener el bien que cubra las mayores exigencias del consumidor.

Con esto, la necesidad de establecer sistemas de gestión de calidad en las organizaciones que sean eficaces y que tengan la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes, los sistemas de calidad fuertes y eficientes, están generando excelentes resultados de utilidades en organizaciones con buenas estrategias y metodologías de calidad.

Esto esta demostrado por los importantes aumentos en la penetración del mercado, por mejoras importantes en un sistema de producción y por un liderazgo efectivo, que sin duda es la clave para lograr establecer y sostener un sistema y lograr como resultado empresas competitivas y cada vez mas fuertes en todas sus áreas.

Debido a la incesante necesidad de lograr producir productos o prestar servicios que satisfagan a los clientes, la búsqueda del éxito en la calidad se ha convertido en un asunto de gran interés en la administración de las compañías de todo el mundo.

La calidad es en esencia una forma de administrar a la organización; así como cualquier área de la empresa, la calidad ha llegado a ser ahora un elemento esencial de la administración moderna.

Por estas razones la presente tesis esta enfocada principalmente a la administración de la calidad, su evolución, normas, caracteriticas y la calidad total de la microempresa y tratamos de dar un enfoque de cómo se puede aplicar las herramientas, modelos, y normas para una microempresa.

CAPÍTULO 1

EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

CAPÍTULO 1

EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1.1 Calidad en la época artesanal.

La palabra calidad determina el conjunto de atributos a propiedades de un objeto que permite dar un juicio de razón respecto a él.

Cuando se dice que algo tiene calidad esto designa un juicio positivo con respecto a las características del objeto, así el término calidad significa excelencia, perfección. En la época artesanal los trabajos que realizaban tenían mucho que ver con las obras de arte y era el artesano quien ponía todo su empeño en hacer lo mejor posible cada hora y hasta cuidara que cumplieran con los gustos estéticos de la época y el juicio de calidad surgía de la relación personal que se establecía con el artesano y el usuario.

1.2.- Calidad a partir de la época industrial.

En la época industrial la situación cambio ya que ya que el taller cambio por la fabrica de producción masiva de artículos terminados o de piezas ensamblables.

Lo anterior trajo cambios en la organización de la empresa y como ya no era un operario el que se dedicaría a la fabricación de un artículo fue necesario introducir a las fabricas procesamientos específicos para verificar la calidad de los productos. Estos procedimientos han ido evolucionando y en esta se distinguen cuatro diferentes etapas:

- 1.-La etapa en que se elige una observación del proceso para mejorarlo.
- 2.-La etapa del aseguramiento de la calidad.
- 3.-La etapa en que la administración redefine su papel con el propósito de que la calidad del producto sea la estrategia a emplear para tener éxito frente a los competidores.

1.3.- El proceso de la calidad.

1.3.1.- Dr. Joseph M. Juran.

De nacionalidad Rumana, nació en 1908, en la ciudad de Braila. Juran ha sido llamado como el hombre quien “enseñó calidad en los japoneses”.

Define calidad como “Adecuación al uso; es también el cumplimiento de las especificaciones”. Afirma que es posible planificar la calidad a alcanzar la producción

1.3.1.1- Proceso de la calidad según Juran.

Siempre existe una relación en cadena Entrada-Salida. En cualquier etapa de un proceso, la salida (producto) se convierte en la entrada (insumo) de una siguiente etapa.

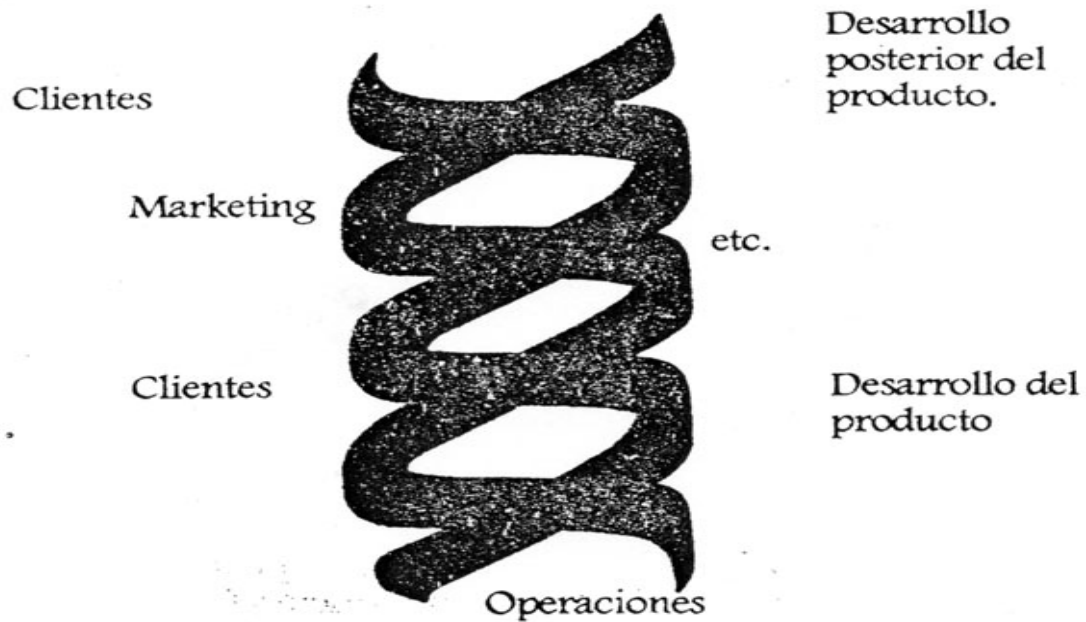
Cualquier actividad juega un triple papel de:

Proveedor-Procesador-Cliente.

1.3.1.2.- El espiral del proceso de la calidad de Juran.

Una definición sencilla de la calidad es “adecuación al uso”. Esta definición hay que ampliarla rápidamente, porque hay muchos usos y usuarios.

Una forma conveniente de mostrar algunos de los muchos usos y usuarios es por medio de la espiral del progreso de la calidad.



La espiral muestra una secuencia típica de las actividades para poner un producto en el mercado. En las grandes empresas departamentalizamos esas actividades. Como resultado, cada departamento realiza el proceso operativo, produce un producto y suministra dicho producto a otro departamento o clientes.

1.3.1.3.- Metodología para implantar la calidad.

Juran habla de la Gestión de la calidad para toda la empresa (GCTE). Esta se define como un enfoque sistemático para establecer y cumplir los objetivos de calidad para toda la empresa, y propone lo siguiente:

- 1.- Crear un comité de calidad.
- 2.- Formular políticas de calidad.
- 3.- Establecer objetivos estratégicos de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.
- 4.- Planificar para cumplir los objetivos.
- 5.- Proveer los recursos necesarios.

1.3.2.- Dr. W. Edwards Deming.

Dr. W. Edwards Deming quien nació el 14 de Octubre de 1900 en Sioux City, Iowa, Estados Unidos, el define el concepto de Administración de la Calidad como “El ofrecimiento al cliente de productos y servicios confiables y satisfactorios de bajo costo”

1.3.2.1- Proceso de calidad según Deming.

Según Deming, para obtener la calidad que satisfaga los clientes.

Debe darse una interacción de las actividades de investigación de mercado, de diseño del producto, de fabricación y ventas, con el propósito de mejorar los niveles de calidad, y esta integración debe repetirse en forma cíclica.

1.3.2.2.- Círculo de calidad de Deming.

La interacción mencionada y la forma cíclica de proceder se suele expresar mediante un “Círculo de Deming o ciclo de calidad”.

PLANEAR. En esta etapa primero se definen los planes, la visión y la meta que tiene la empresa, en donde quiere estar en un tiempo determinado.

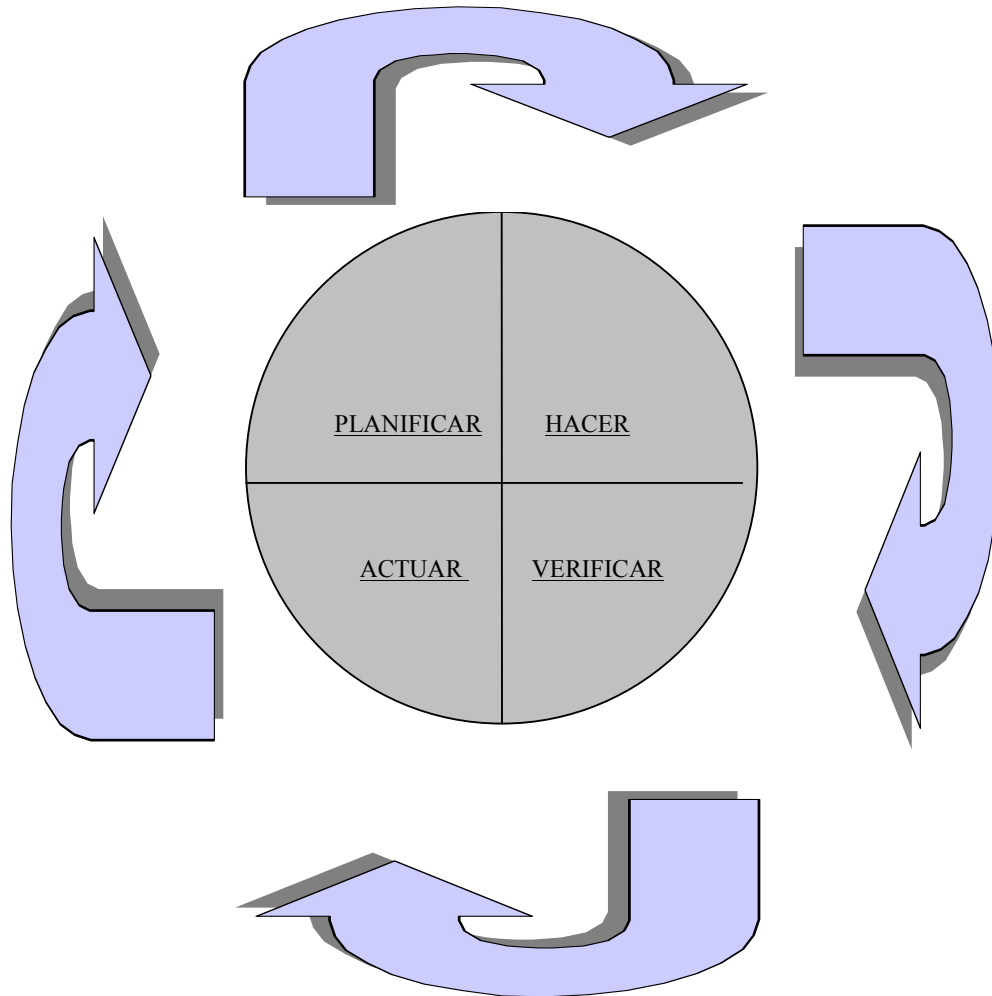
Una vez establecido el objetivo, se realiza un diagnóstico, para saber la situación actual en que nos encontramos y las áreas que es necesario mejorar definiendo la problemática y el impacto que pueda tener en la vida de la organización. Proyecta un producto con base en una necesidad de mercado, señalando especificaciones y el proceso productivo.

HACER. En esta etapa se lleva a cabo el plan de trabajo establecido anteriormente, junto con algún control para vigilar que el plan se este llevando a cabo según lo planeado.

VERIFICAR. En esta verificación, se comparan los resultados planeados con los que obtuvimos realmente. Antes de esto, se establece un indicador de medición, por que lo que no se puede medir, no se puede mejorar en una forma sistemática.

ACTUAR. Con esta etapa se concluye el ciclo de la calidad. Porque si al verificar los resultados, se logro lo que teníamos planeado entonces se sistematizan y documentan

Los cambios que hubo, pero si al hacer una verificación nos damos cuenta que no hemos logrado lo deseado, entonces hay que actuar rápidamente y corregir la teoría de solución y establecer nuevo plan de trabajo.



Este círculo se denomina con la sigla formada por las primeras letras de las palabras en inglés utilizadas por Deming PDCA (Plan, Do, Check, Action).

El círculo nace en un procedimiento en el que se lleva a cabo los siguientes pasos:

- 1.- Se conocen las necesidades de los clientes.
- 2.- Se diseña el producto en tal forma que este responda a dichas necesidades

3.-El producto se manufactura de acuerdo al diseño y se pone a prueba.

4.-Se hacen las modificaciones que han sido resultado de las pruebas hechas.

5.- Se comprueba la reacción de los consumidores con respecto al producto. Con base en esta reacción se diseña de nuevo el producto, repitiendo el ciclo a partir del paso 2; y así sucesivamente.

1.3.2.3.- Metodología para implantar la calidad.

Deming afirma que no es suficiente tan solo resolver problemas, grandes o pequeños. La dirección requiere formular y dar señales que su intención es permanecer en el negocio, y proteger tanto a los inversionistas como a los puestos de trabajo.

La misión del organismo es mejorar continuamente la calidad de nuestros productos y servicios a fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

Esto se logra generando un ambiente de integración y cooperación en el que estén involucrados, si la organización consigue llegar a esa meta, aumentara la productividad, mejorara su posición competitiva en el mercado, ofrecerá una organización razonable a los accionistas, asegurara su existencia futura y brindara empleo estable a su personal.

1.3.3.- Kauro Ishikawa.

El gurú de la calidad Kauro Ishikawa, nació en la ciudad de Tokio, Japón en el año de 1915, es graduado de la universidad de Tokio. Ishikawa es hoy conocido como uno de los más famosos gurús de la calidad mundial, es el creador de Calidad Total.

El considero que el termino de control, tratándose de calidad, sale sobrando ya que se entiende que un producto con calidad es aquel que reúne todos los requisitos; prefiriendo incluirle el adjetivo “Total” para iniciar o subrayar que los productos y servicios deben de ser perfectos.

1.3.3.1- Proceso de la calidad según Kauro Ishikawa.

El control total de la calidad se logra cuando se consigue una completa revolución conceptual en toda la organización.

1.3.3.2.- Seis puntos de la calidad.

- 1.- El control total de la calidad es hacer lo que se debe hacer en todas las industrias
- 2.- El control de calidad que no muestra resultados no es control de calidad.
- 3.- Hagamos un control total que traiga tantas ganancias que no sepamos que hacer con ellas.
- 4.- El control de calidad empieza con educación y termina con educación.
- 5.- Para aplicar el control total de calidad tenemos que ofrecer educación continua para todo.
- 6.- El control total de calidad aprovecha lo mejor de cada persona.

1.3.3.3.- Metodología para implantar la calidad.

El Dr. Ishikawa organiza el proceso de la organización para conseguir el control de la calidad en los siguientes pasos.

- 1.- Definir metas y objetivo.
- 2.- Determinar métodos para alcanzarlos
- 3.- Proporcionar educación y capacitación
- 4.- Realizar el trabajo
- 5.- Constatar los efectos de la realización.
- 6.- Emprender las acciones apropiadas.

1.3.4.- Philip Crosby

Norteamericano, creador del concepto “cero defectos” es uno de los grandes en el tema de la administración de la calidad y uno de los más famosos consultores de empresas. Fue director de calidad en la Internacional Telephone an Telegraph (ITT), en donde desarrollo y aplico las bases de su método.

Según la filosofía de Crosby, existen tres componentes básicos para establecer y operar programas de mejoramiento de la calidad.

1.3.4.1-Proceso de la calidad según Crosby.

- 1.- Compromiso pleno de la alta dirección y gerencia de la calidad.
- 2.- Formación de un equipo de mejoramiento de la calidad con miembros de cada uno de los departamentos de las áreas de la empresa.
- 3.- Determinar el nivel actual de localización en toda la empresa.
- 4.- Estimar el nivel actual de las normas de calidad.
- 5.- Difundir entre el personal los problemas de la mala calidad que enfrenta la organización, buscando tomar conciencia de la problemática.
- 6.- Detección de oportunidades de mejoramiento entre mediante la detección del personal.
- 7.- Establecimiento de un comité para llevar a cabo el programa de cero defectos.
- 8.- Capacitar a los líderes formales o supervisores para que difundan entre sus subordinados el programa de mejoramiento y sus objetivos.

1.3.4.2.- Filosofía de Crosby.

- 1.- Cumplir los requisitos
- 2.- Prevención
- 3.- Cero defectos
- 4.- Precio de Incumplimiento

1.3.4.3. - Metodología para implantar la calidad.

- 1.- Comportamiento en la dirección
- 2.- Equipos de mejoramiento de la calidad
- 3.- Medición de calidad.
- 4.- Evaluación del costo de la calidad
- 5.- Concientización de la calidad
- 6.- Equipos de acción colectiva.
- 7.- Comités de acción.
- 8.- Capacitación
- 9.- Día cero defectos

1.3.5 Armand. Feigenbaum.

Es el creador del Término del Control Total de Calidad. La primera edición de su libro Control Total de la Calidad fue completada mientras él todavía estaba como estudiante del doctorado en MIT (Massachussets Institute of Tecnology).

Su trabajo fue descubierto por los japoneses en los años cincuenta aproximadamente al mismo tiempo que Juran visitó Japón. Este descubrimiento ocurrió en primer lugar por su cargo como Jefe de Calidad en la Compañía General Electric, donde él tenía contactos extensos con tales compañías como Hitachi y Toshiba. Luego, fue asociado con la traducción de su libro (1951): “El Control total de la Calidad”: los Principios, Prácticas y Administración y sus artículos del Control total de la Calidad. Luchó por un acercamiento sistemático o total a la calidad, lo cual requiere del apoyo de todos los departamentos involucrados en el proceso de la calidad, no solamente del departamento de manufactura. La idea es de producir con calidad desde que inicia el proceso productivo, mas que inspeccionar y controlar la calidad después de elaborado el producto. El Dr. Armand Feigenbaum, probablemente no posee tanta atención dentro del gurú de la Calidad, como otros autores (Shewhart, Deming, Juran, Ishikawa, etc.) Pero, sus aportaciones son importantes.

1.3.5.1- Proceso de la calidad según Armand. Feigenbaum

Su contribución es mas que terminológica... él incluye sus creencias en como debe de proceder la calidad. Su proceso que son los tres elementos de la calidad: Calidad en la dirección... La gerencia de una compañía siempre debe estarse esforzando por la calidad. Ellos deben de poner los dispositivos adecuados, en el lugar que les permita medir la calidad, controlar la calidad y mejorar la calidad. Debe de haber una retroalimentación y vigilancia de la organización para asegurarse de que la calidad continúa.

La Tecnología moderna de la Calidad... La función de calidad (pequeña Q) no puede alcanzar la calidad sin la cooperación de los demás grupos dentro de la organización. Todos deben de estar entrenados y guiados hacia la calidad. Compromiso Organizacional... Todos dentro de la organización deben de creer en la calidad.

1.3.5.2.- Fundamentación teórica.

En la actualidad, los compradores perciben más claramente la calidad de los diversos productos que compiten en el mercado y compran de acuerdo a esto. La calidad es factor básico en la decisión del cliente respecto a la adquisición de productos y servicios.

1.3.5.3. - Metodología para implantar la calidad.

El Dr. Feigenbaum propone un sistema que permite llegar a la calidad en una forma estructurada y administrada, no simplemente por casualidad.

Este sistema se llama control total de la calidad y dirige los esfuerzos de varios grupos de la organización para integrar el desarrollo del mantenimiento y la superación de la calidad a fin de conseguir la satisfacción total del consumidor.

- 1.-Políticas y objetivos de calidad definidos y específicos.
- 2.-Fuerte orientación hacia cliente.
- 3.-Todas las actividades necesarias para lograr estas políticas y objetivos de calidad.
- 4.-Integración de las actividades de toda la empresa.
- 5.-Asignaciones claras al personal para el logro de la calidad.
- 6.-Actividad específica del control de proveedores.
- 7.-Identificación completa del equipo de calidad.

1.4.- Esquema de la evolución de la empresa.

Artesano

- sistema de calidad = artesano + herramienta + localización
- administración de la calidad = objetivos = decisión escucha: una sola cabeza.

Inspección.

- Taylismo = fabricación + selección.

Control de los procesos de fabricación (quality control)

- no generar no- conformidades =inspecciones en todo el transcurso del control estadístico.

Aseguramiento de la calidad.

- asegurar por la organización = verificación permanente de la adecuación y control de procesos.

Control total de calidad.

- todo el personal de todos los servicios hacen la calidad
- normalización del sistema de calidad (ISO 9000)

Calidad: desarrollo estratégico.

- involucra a toda la empresa

CAPÍTULO 2
LA CALIDAD TOTAL.

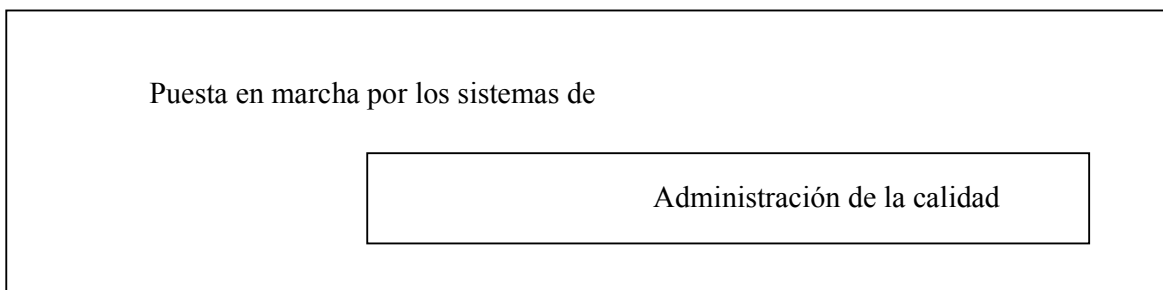
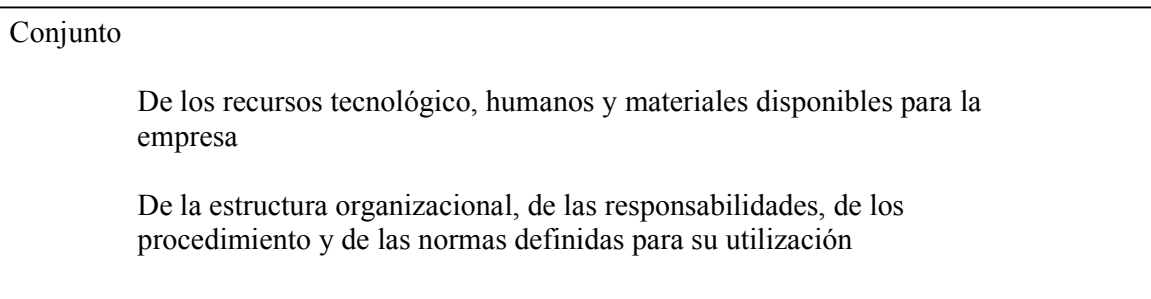
CAPÍTULO 2

LA CALIDAD TOTAL.

2.1.- Generalidades.

La calidad total es:

- 1.- Una filosofía operativa gerencial.
- 2.- Razonamiento analítico.
- 3.- Un método bien estructurado para identificación, análisis y solución de problemas e Institucionalización de las mejoras logradas.
- 4.- Transmitido por medio de acciones y resultados.
- 5.- A largo plazo.
- 6.- Apoyado por estadísticas.



La calidad total no es:

- 1.- Un nuevo programa.
- 2.- Mima = mismo método antiguo.
- 3.- Apaga fuegos.
- 4.- Manejado por lemas.
- 5.- A corto plazo.
- 6.- Dirigido por estadísticas.
- 7.- Reparación rápida y provisional.

Un sistema de calidad apropiado debe colocar a todos los actores en la mejor situación posible para participar en la construcción de la calidad, es decir, para llegar a la calidad de oferta al mejor precio.

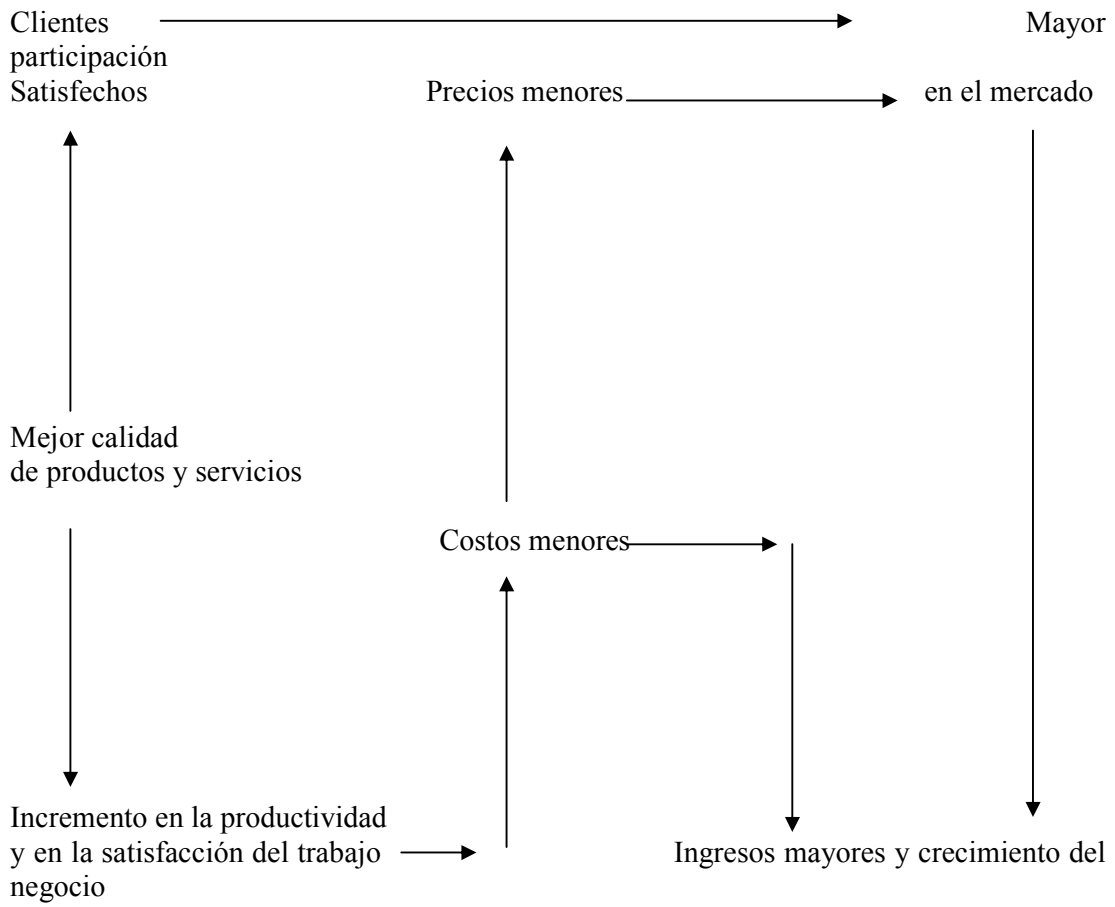
Involucra a todas las actividades y a todos los actores que participan en la calidad de la oferta:

→ Mercadeo – concepción – industrialización – aprovisionamientos – ventas
distribución

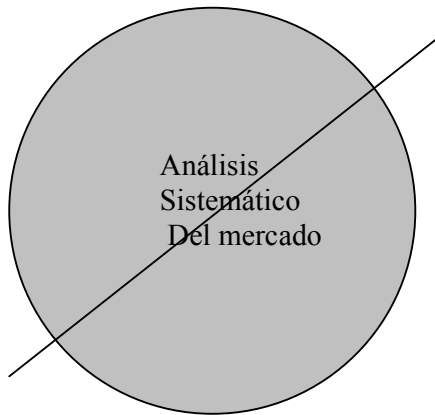
2.2.- Principios básicos de calidad total.

- 1.- Proceso sistémico.
- 2.- Relación cliente proveedor (interno-externo).
- 3.- Mejoramiento continuo.
- 4.- Participación.
- 5.- Problemas de procesos.
- 6.- Prevención.
- 7.- Calidad: Responsabilidad de todos.
- 8.- Compromiso Directivo.
- 9.- Bien y a la primera vez.

2.3.-Beneficios del control total de la calidad.



2.4.- La empresa tradicional.



Directivos:

Carismáticos
Temerarios
Paternales

Escasez en

Diversificación del mercado
Liderazgo de mercado
Desarrollo de clientes y proveedores

Administración:

Adecuación de puestos a las personas
Inspección como calidad empírica
Control personal
Sistemas de información incipientes
Cultura empírica.

2.5.- La empresa actual.



Directivos:

- Líderes no jefes
- Asumen riesgos calculados
- Emotivo - racionales
- Desarrolladores (personas)

- Estrategia Competitiva.
- Globalización de mercados.
- Atención a clientes
- Desarrollo de proveedores.

Administración

- La empresa como sistema
- Prevención más que inspección
- Control por excepción
- Administración por resultados
- Información para decisiones
- Cultura explícita.

2.6.- El control de la calidad mediante la inspección.

Esta etapa aparece con la producción en serie en la que el artículo se revisaba al final del proceso para ver si era bueno no para el uso para el que estaba destinado. Por eso se vio la necesidad de introducir en las empresas un departamento que se encargara de la inspección y al que se llamó de control de calidad.

En esta etapa se inspeccionan los artículos y se determinan los errores y hay otras personas especializadas quienes los corrigen. Lo importante es que el producto cumpla con los estándares por que el comprador juzga la calidad de los artículos tomando como base su informalidad.

La inspección se lleva a cabo no únicamente de la forma visual sino con la ayuda de instrumentos de medición.

2.7.- Cuadro de Madurez de la administración de calidad

Categorías de Medición	Etapa I Incertidumbre	Etapa II Despertar	Etapa III Ilustración	Etapa IV Sabiduría	Etapa V Certeza
Actitud y comprensión de la dirección	No entienden a la calidad como una herramienta de dirección. Tienen a culpar al departamento de calidad por los "problemas de calidad".	Reconocer que la administración de calidad puede ser de utilidad, pero no están dispuestos a proveer el dinero o el tiempo necesario para llevarla a cabo.	Al ir realizando el proceso de mejoramiento de calidad, se aprende más de administración de la calidad; se da ayuda y más apoyo.	Participación. Se entienden los absolutos de la administración de la calidad. Reconocen su papel personal en dar un énfasis continuo.	Consideran a la administración de la calidad una parte esencial del sistema de la compañía.
Situación Organizacional de la calidad	La función de calidad esta oculta en los departamentos de ingeniería o producción, la inspección probablemente no forma parte de la organización. Énfasis en la evaluación y selección.	Se nombra un encargado de calidad más enérgico, pero el énfasis principal aún esta en la evaluación y en sacar el producto. Aún es parte de la producción o en algún otro departamento.	El departamento de calidad cae bajo la alta dirección; toda la evaluación es incorporada y el gerente desempeña un papel en la administración de la compañía.	El gerente de calidad es un ejecutivo de la compañía; reporte eficaz de la situación y acción preventiva. Se ocupa de asuntos del consumidor y proyectos especiales.	El gerente de calidad pertenece al comité de dirección. La principal preocupación es la prevención. La calidad encabeza las ideas.
Manejo de los problemas	Se afrontan los problemas conforme estos se presentan; no se resuelven; definición inadecuada; muchos gritos y adecuaciones	Se forman equipos de trabajo para atacar los problemas más importantes. Nadie solicita soluciones a largo plazo.	Se establece comunicación para la acción correctiva. Se afrontan abiertamente los problemas y se resuelven de manera ordenada.	Se identifica los problemas en sus etapas iniciales de desarrollo. Todas las funciones están abiertas a sugerencias y mejoras.	Excepto en los casos más raros, se previenen los problemas.
Costo de la calidad % de las ventas	Reportado: Desconocido Real : 20%	Reportado : 3 % Real : 18 %	Reportado : 8% Real: 12 %	Reportado : 6.5% Real : 8%	Reportado: 2.5% Real: 2.5%
Acciones para mejoramiento de la calidad	No existen actividades organizadas. No se entienden estas actividades.	Se intentan iniciativas "motivacionales" de corto plazo".	Implantación del proceso de 14 pasos, entendiendo y estableciendo cada paso.	Se continúa con el proceso de 14 pasos y se inicia la etapa de asegurar (actuar con certeza).	El mejoramiento de la calidad es una actividad normal y continua.
Resumen de las posturas de la compañía con respecto a la calidad	"No sabemos por que tenemos problemas con la calidad".	"¿Es absolutamente inevitable tener siempre problemas con la calidad?"	"A través del compromiso de la dirección y mejoramiento de calidad, estamos identificando y resolviendo nuestros problemas".	"La prevención de defectos forma parte rutinaria de nuestra operación".	"sabemos por que no tenemos problemas con la calidad".

Ricardo W. Skertchly Microempresa, financiamiento y desarrollo: el caso México

CAPÍTULO 3
LA MICROEMPRESA.

CAPÍTULO 3

LA MICROEMPRESA.

3.1.- Concepto.

En este vasto sector plagado de un sin fin de iniciativas económicas. Ubicamos a un tipo de iniciativa que pareciera ser más estable o por lo menos no transitoria las cuales son comprendidas por personas generalmente de escasos ingresos.

Estas iniciativas denominadas Microempresas han sido generadas por emprendedores, quienes se han encontrado motivados por la situación de desempleo, para complementar los ingresos o simplemente por el animo o deseo de utilizar las habilidades y destrezas con las que se cuentan.

3.2.- Generalidades.

Haciendo referencia a la razón y emoción de su surgimiento.

-La generación de una idea de negocio y el comienzo de esta, se realiza desde diversas razones, emociones y motivaciones.

-La percepción o identificación de una oportunidad como la existencia de un socio capitalista, la posibilidades un equipo o maquinaria que se posee.

-Un entorno donde se identifican posibilidades de éxito.

Estas razones y emociones permiten identificar, en primera instancia, una Taxonomía simple que contribuya a interpretar el proceso de surgimiento de una Microempresa, si es que su proceso difiere al de casi cualquier empresa. En segunda instancia, se realizan algunas combinaciones entre las formas simples, pretendiendo lograr el mayor acercamiento posible a esta realidad, La selección de variables utilizadas responde mas a la asociación existe entre ellas, que a algún esquema conceptual conocido, existiendo por ello combinaciones de aspectos o variables referidas a contenido y otras mas cercanas a procesos.

Así tenemos que, las empresas surgen con base en la urgencia, la oportunidad de mercado, la oportunidad financiera, pudiéndose suceder diversas composiciones entre estas formas simples que sirven de punto de partida para su interpretación básica.

3.3.- Surgimiento.

3.3.1.- Con base en la urgencia.

Cuando se genera la idea de negocio inicial se requiere madurarla y en muchos casos es evidente la dificultad para comprender y hacer proceso. Necesidades individuales y familiares pueden ser tan presionantes que a menudo se convierten en urgencias, contribuyendo a abandonar el proyecto o apresurar su ejecución sin hacer un proceso previo.

La Urgencia coyuntural disminuye el tiempo para hacer proceso; el cortoplacismo se impone por las necesidades no satisfechas, y la empresa creada sometida a todas las presiones externas e internas tiene menos condiciones para el éxito, signando así su comportamiento futuro.

3.3.2.- Con base en las oportunidades tecnológicas.

El emprendedor conoce el oficio, ha generado una inversión, percibe la oportunidad de explotar una maquinaria o equipo innovador, o cuenta con la posibilidad de hacerse de una receta, fórmula o proceso poco conocido o innovador para elaborar un producto.

3.3.3.- Con base en las oportunidades del mercado.

Sin pausa pero sin prisa puede ser un grito de batalla que subyaga en este emprendedor. Cuenta con la posibilidad de no sucumbir emocional y económicamente si no encuentra una fuente de ingresos que le permite cubrir los gastos.

3.3.4.- Con base a la administración.

Es la técnica que busca obtener resultados de máxima eficiencia por medio de la coordinación de todos los recursos que forman una empresa.

La administración persigue un fin eminente práctico: obtener resultados, y hacia a el se canalizan todos los elementos, acciones y fuerzas de la empresa. Por decirlo de otra manera, la administración es un proceso a través del cual se busca integrar los recursos (humanos, materiales y económicos) de una organización, con el propósito de lograr un objetivo.

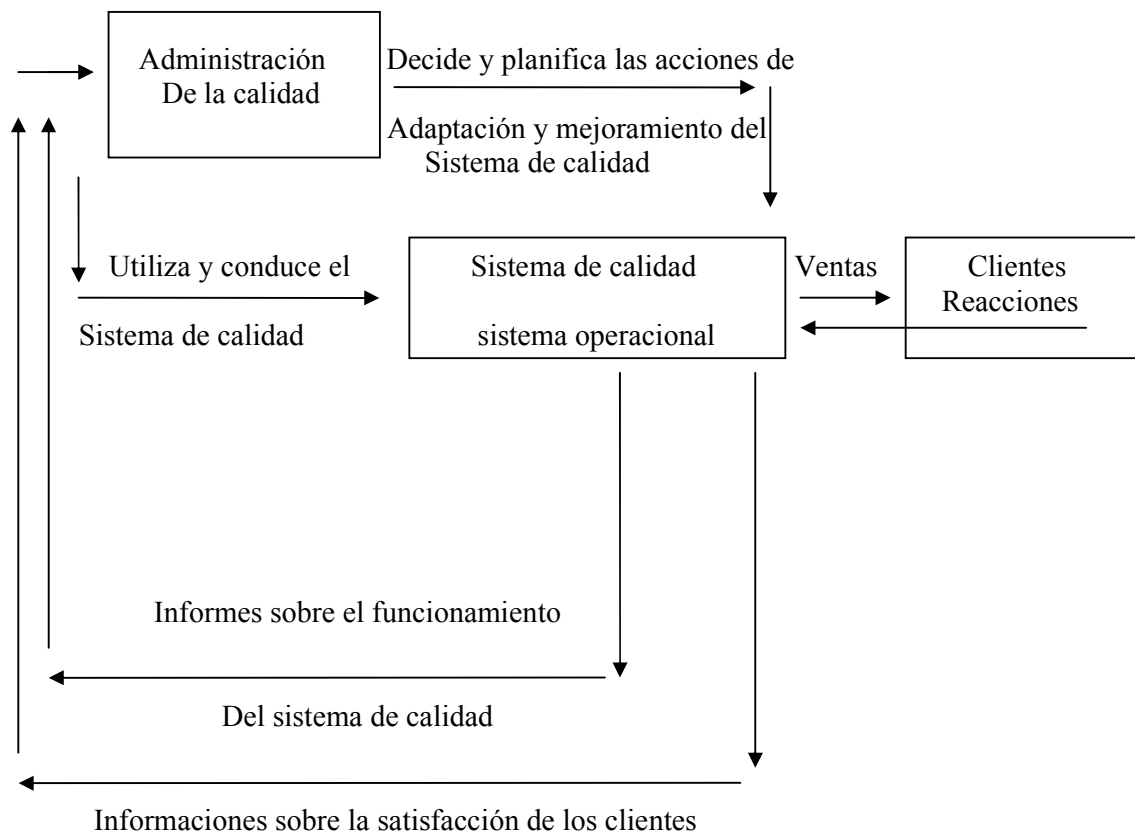
3.4.- Objeto de la administración de la calidad puesto en marcha por la microempresa.

° Utilización

Del sistema de calidad con el fin de que la calidad de oferta responda de Manera permanente a las necesidades y a las expectativas de los clientes al proteger los intereses de la empresas

° Adaptación y mejoras continuas al sistema de calidad con el fin de actualizar y aumentar sus rendimientos en calidad y precio

3.5.-Esquema del funcionamiento de la administración y sistema de calidad.



CAPÍTULO 4.

NORMAS DE CALIDAD APLICABLES A LA MICROEMPRESA.

CAPÍTULO 4.

NORMAS DE CALIDAD APLICABLES A LA MICROEMPRESA.

4.1.- Definición.

Conjunto de reglas que permite certificar que una organización opera mediante sistemas administrativos que aseguran el cumplimiento de los requerimientos del servicio. Puede haber varias normas dentro del sistema de calidad de una empresa: normas para materiales y para componentes comprados,

4.1.1.- Normas ISO 9000.

ISO es una organización internacional para estandarización. Su oficina esta en Ginebra, Suiza.

ISO desarrolla y promueve estándares para usarse en el ámbito mundial.

ISO trabaja basándose en comités técnicos y estos a su vez están formados por subcomités y grupos de trabajo.

La serie ISO 9000 es una serie de 5 estándares internacionales para administración por calidad y aseguramiento de calidad. Estos 5 estándares o serie 9000 no son específicos ni a un tipo determinado de producto, ni dirigido a un tipo de industria particular.

La serie ISO-9000 son un complemento indispensable a los estándares específicos de un producto, los cuales controlan básicamente la funcionalidad del producto o el servicio. Los estándares de la serie ISO-9000 definen los elementos de sistemas de calidad que deberán desarrollarse e instrumentarse, pero no abarcan los métodos o formas para instrumentarlas.

4.1.1.1.- Tipo de información que contiene la ISO 9000.

ISO-9000 e ISO-9004 son básicamente de tipo recomendación, esto es, no son obligatorios para condiciones contractuales. ISO-9001,9002 y 9003 son estándares de aseguramiento de calidad, de diferentes niveles, los cuales se usan en situaciones contractuales.

ISO-9000 es una guía que explica como usar los otros cuatro estándares.

ISO-9001 Define el modelo a usar cuando en contrato acordado entre compañías (cliente-proveedor) de su capacidad para diseñar, producir, instalar y dar servicio a un producto.

ISO 9002 Define el modelo de aseguramiento de calidad para producir e instalar, únicamente.

ISO 9003 Define el modelo de aseguramiento de calidad para inspección final y prueba, únicamente.

ISO 9004 Define los lineamientos para la administración por calidad y los elementos del sistema de calidad que deberá usar cualquier productor al desarrollar e instrumentar su sistema de calidad. Así también sirve para determinar hasta que profundidad y/o extensión se aplicara cada elemento del sistema de calidad.

4.1.1.2.- Desarrollo de la serie ISO 9000.

El primer comité ISO para asuntos de calidad fue formado en el año de 1980 y se llamo comité técnico No TC-176

Este comité creó los estándares de la serie ISO-9000, los cuales fueron publicados en el año de 1987.

ISO vislumbra la necesidad de estandarizar los asuntos de calidad a nivel internacional, debido principalmente a que la interpretación de los principales conceptos sobre calidad era confusa. Términos como administración por calidad, control de calidad, aseguramiento de calidad política de calidad, etc., tenían diferentes significados (y muchas veces conflictos entre si) de país a país, en el mismo país y aun dentro de industrias similares de un mismo país. Pero además, la tendencia mundial a enfocarse hacia la calidad, dio como resultado la proliferación de organizaciones que dieron sus lineamientos propios para el mismo tema. No obstante que había cierta similitud entre muchos estándares emitidos, en general no había mucha concordancia entre ellos.

Se estima que actualmente se han registrado bajo la serie ISO-9000 cerca de 12000 compañías y que de 35 a 40 países han adoptado estos estándares. Hoy en día y más aún en un futuro muy próximo, el poseer el certificado de registro dará una gran ventaja en el mercado debido a la mejora en la calidad y la mejora y la imagen de ser superior a los no registrados; y más aún se asegura que el estar registrado será esencial para vender en el mercado internacional mundial.

4.1.1.3.-Pasos generales para poder registrar un sistema de calidad.

- 1.- Formar un grupo interno encargado de la planeación y la coordinación.
- 2.- Revisar los procedimientos actuales.
- 3.- Comparaciones con el estándar ISO 9001, 9002 o 9003 que sea aplicable.
- 4.- Determinar las actividades acciones necesarias para cumplir con el estándar ISO seleccionado.
- 5.- Establecer el estándar de calidad.
- 6.- Determinar e implementar los nuevos procedimientos.
- 7.- Desarrollar un nuevo manual de calidad.
- 8.- Enviar el manual a una agencia autorizada.
- 9.- Pasar exitosamente la evaluación / auditoria en planta.

4.1.1.4.-Condiciones favorables para la implementación ISO.

La cultura de una empresa se valora entonces en su enfoque, no en el deseo, no la cantidad de unidades producidas, menos en la cantidad de empleados o tamaño de la empresa, y esos asuntos no son los que permiten un ambiente favorable para la implementación de la norma, se requiere de una apertura mental, de un sistema abierto de cambio, y e manifiesta en aspectos tales como:

- 1.- La evolución de la empresa manifestada en asuntos como que de la sobre especialización de un producto o servicio, se oferta un producto o servicio base + opciones para elegir. Muestra su orientación a clientes, un enfoque hacia el mercado integral, creatividad y disposición a la mejora continua y al cambio.
- 2.- Estandarización productiva mas flexibilidad en lo administrativo, para la innovación continua, rompe esquemas, se mantiene actualizadas, es ágil y flexible.
- 3.- Del énfasis en las áreas funcionales, el énfasis en los procesos, mas que operativa es una empresa orientada a crear, a planear, a producir cambios que repercutan en la mejora continua.
- 4.- De la venta “esperando clientes”, a la búsqueda profesional y el afinamiento de un mercado, demuestra plantación, tiene las condiciones favorables para garantizar los nuevos resultados.
- 5.- Del enfoque en costos, al enfoque basado en productividad y efectividad en el mercado.

4.1.2.- Normas MNX.

El 11 de diciembre de 1990, la dirección general de normas de la secretaria de comercio y fomento industrial, a través del diario oficial de la federación, aprobó las primeras ocho normas oficiales mexicanas NOM-CC, ahora llamadas Normas NMX-CC para hacerlas de conocimiento de los productores, distribuidores, consumidores y del público en general.

Con esta acción, México al igual de los países industrializados adopta el esquema de normalización de la International Standard Organization (ISO) que felicitará el desarrollo de sistema de calidad de la industria nacional a acorde de los requisitos para ingresar al comercio internacional. El origen de esta serie de ocho normas surge como consecuencias de los trabajos de evaluación de sistemas de calidad de proveedores, que realizaban en 1985 Petróleos Mexicanos con apoyo del Instituto Mexicano del Petróleo.

4.1.2.1.- Generalidades.

El desarrollo de los sistemas de aseguramiento de la calidad en México se inicio formalmente en 1975, como una consecuencia del proyecto para construcción de la central nuclear de la Laguna Verde en el estado de Veracruz.

A raíz de los programas de evaluación de los sistemas de calidad de proveedores que patrocinaron empresas que patrocinaron empresas paraestatales como CFE (1991) y PEMEX, se hizo patente la necesidad de contar con un conjunto de normas que establecieran los lineamientos generales para desarrollar la actividad.

4.1.2.2.-Normas nacionales para certificar sistemas de calidad en México.

México se encuentra en una nueva atapa de integración comercial, no solo con los Estados Unidos y Canadá, sino también con las demás regiones del mundo. Los esfuerzos que se hacen para fortalecer el intercambio de mercancías de Europa, Asia, Centro y Sudamérica son el mejor ejemplo de la nueva visión con la que se desarrolla la economía mexicana.

La amplia aceptación que ha tenido la serie ISO 9000 en más de cincuenta países, así como desarrollo de sistema de certificación (Acreditamiento) destaca la importancia que existe para el comercio internacional en el uso de la serie ISO 9000 como uno de los principales caminos para propiciar confianza en los sistemas de calidad de la empresa.

4.1.2.3. - La serie CC y su equivalencia con ISO 9000.

La serie de normas CC, dada a conocer por SECOFI a partir de 1990, tiene el propósito de planear los lineamientos generales para apoyar a la industria en el establecimiento y desarrollo de los sistemas de calidad, de una manera congruente con los requisitos internacionales aceptados por la International Standard Organization (ISO), ya que la serie CC es equivalente de la serie ISO 9000 según boletín de la ISO (Mayo de 1992). Contamos en México con la nueva versión de las normas Mexicanas serie CC de conformidad a la edición de la ISO 1994.

4.2. Propósitos de las normas mexicanas NMX-CC sobre sistemas de calidad.

- 1.- Unificar criterios para el desarrollo y evaluación del sistema de calidad.
- 2.- Desarrollar un marco normativo congruente con los principios aceptados universalmente.
- 3.- Contar con documentos en español que se puedan ser leídos por la mayoría del personal y así ayudar a la industria a implantar sistemas de calidad.
- 4.- Definir los conceptos más utilizados de las normas para evitar malas interpretaciones de los mismos y facilitar su entendimiento.
- 5.- Propiciar la unificación de esfuerzos en las diferentes empresas que realizan actividades de fomento de calidad.

4.3. - Uso de la serie ISO 9000 (NMX-CC) en México.

México igual que otros países están experimentando un interés creciente en el uso de la serie

ISO 9000. Sin duda hasta ahora la principal motivación para implantar sistemas de aseguramiento de la calidad en empresas mexicanas ha sido la presión por parte del cliente y el riesgo de perder mercado.

La calidad es un destino para el país, no podemos quedarnos al margen, sino que se tiene que tomar conciencia para comprender que se esta abriendo un proceso nacional, en donde paulatinamente nos estamos incorporando a la órbita de la calidad.

La calidad de la gran mayoría de las empresas pequeñas se basan en un control tradicional, caracterizado por actividades de inspección y muy pocos en realizadas cuentan con sistemas de

calidad, además de considerar que, tampoco cuentan con los recursos ni el personal para poder documentar un sistema de calidad.

Administración de la calidad.

Administrar es la función responsable de establecer el propósito de una operación, determinar objetivos que se puedan medir, y tomar las medidas necesarias para alcanzar estos objetivos.

CAPÍTULO 5.

EL SECTOR DE LA MICROEMPRESA EN MÉXICO Y SUS CARACTERÍSTICAS.

CAPÍTULO 5.

EL SECTOR DE LA MICROEMPRESA EN MÉXICO Y SUS CARACTERÍSTICAS.

5.1.- Definición.

Una microempresa es siempre una PYME, se entiende por microempresa a aquella empresa presenta como mínimo dos de los tres criterios siguientes, Número de empleados igual o inferior a 10 personas, volumen de negocio anual (facturación) igual o inferior a 2 millones de pesos, volumen de activos del año (balance general anual) igual o inferior a 2 millones de pesos. En el presente trabajo se pretende analizar el comportamiento de la microempresa en México, diferenciando principalmente las conformadas por un trabajador, las de 2 a 4 y las de 5 a 10 trabajadores. También, ofrecer cifras relevantes y mostrar gráficas para identificar puntos o niveles de mayor riesgo.

Cabe señalar que esta investigación se concreto a partir de los datos obtenidos en la Encuesta Nacional de Micro negocios 1992 (Enamin 92), 1994 (Enamin4) y 1996 (Enamin 96), realizadas por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) y la Secretaría del Trabajo y Prevención Social. Resta indicar que, para ambos organismos, la microempresa abarca hasta un total de 16 trabajadores, incluyendo al dueño.

Entre las definiciones de microempresa destacan las siguientes características:

- 1.- Establecimientos con un máximo de 15 trabajadores y cuyo total de ventas anuales no sobrepasa los 110 salarios mínimos.
- 2.- Operaciones poco intensivas de capital; es decir, tecnologías no avanzadas ni dinámicas que dependen del factor del trabajo.
- 3.- El recurso más precioso es la mano de obra.
- 4.- Poco volumen de sus operaciones.

Para este análisis se dividirá a la microempresa en tres subgrupos:

- 1.- Microempresa de un trabajador (MIT); aquella que únicamente tiene un trabajador por su cuenta o el dueño.

2.- Micro empresa de 2 a 4 trabajadores (M2T); aquella que además del dueño, tiene de 1 a 3 empleados, lo que da un tamaño de 2 a 4 personas involucradas.

3.- Microempresa de 5 a 10 trabajadores (M5T); aquella que además del dueño tiene de 4 a 9 empleados, lo que daría un tamaño de 5 a 10 integrantes.

Faltaría un subgrupo que incluyera a las microempresas de más de 10 trabajadores, consideradas en las Enamin 92, 94 y 96, que entran dentro el total del micro empresas analizadas.

5.2.- Total de Micro empresas.

La siguiente tabla comparativa muestra el total de microempresas, según su tamaño por año, y el porcentaje del total que representan:

TOTAL DE EMPRESAS SEGÚN TAMAÑO,
1992, 1994 y 1996

	1992		1994		1996	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
M1T	1,745,070	61.57	1,826,539	59.11	2,328,626	65.13
M2T	988,951	34.89	1,165,718	37.72	1,153,889	32.27
M5T	97,896	3.45	82,410	2.67	91,844	2.57
Total	2,834,509	100.00	3,090,243	100.00	3,575,587	100.00

5.3.- Tipo de local

DISTRIBUCIÓN DE LAS MICRO EMPRESAS POR POSESIÓN DE LOCAL, 1992, 1994 Y 1996

	1992		1994		1996	
	Con local %	Sin local %	Con local %	Sin local %	Con local %	Sin local %
M1T	23.70	76.30	19.03	80.97	16.99	83.01
M2T	56.14	43.86	56.27	43.73	49.63	50.37
M5T	86.60	13.40	81.17	18.83	74.30	25.70

Ricardo W. Skertchy Microempresa, Financiamiento y desarrollo: el caso Mexico

El mayor porcentaje de microempresas con un trabajador no tiene local, cifra que representa un 76.30 por ciento en 1992, un 80.97 por ciento en 1994 y un 83.01 por ciento en 1996.

En las microempresas de 2 a 4 trabajadores resulta muy similar el porcentaje entre las categorías “con” y “sin local”. Entre los que no tienen local el porcentaje asciende a 43.86 por ciento en 1992, 43.73 por ciento en 1994 y 50.37 por ciento en 1996.

5.4.- Antigüedad.

DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE MICROEMPRESAS POR ANTIGÜEDAD, 1992.

Antigüedad Años	M1T		M2T		M5T	
	Número	%	Número	%	Número	%
< 1	203,335	11.65	120,493	12.18	2,540	2.59
1	172,612	9.89	100,121	12.29	12,189	12.45
2	223,395	12.80	121,539	12.29	12,189	12.45
3	170,349	9.76	91,536	9.26	6,570	6.71
4	113,607	6.51	65,506	6.62	6,779	6.92
5	104,414	5.98	59,669	6.03	8,336	8.59
6 a 10	315,821	18.10	162,927	16.47	17,698	18.08
11 a 15	150,976	8.65	80,436	8.13	12,817	13.09
16 a 20	128,823	7.38	79,295	8.02	14,252	14.56
> 20	161,574	9.26	106,480	10.77	11,124	11.36
No especifica	164	0.01	949	0.10	-	-
Total	1,745,070	100.00	988,951	100.00	97,896	100.00

Ricardo W. Skertchly. Microempresa, Financiamiento y Desarrollo: el caso Mexico

DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE MICROEMPRESAS POR ANTIGÜEDAD, 1994.

Antigüedad Años	M1T		M2T		M5T	
	Número	%	Número	%	Número	%
< 1	270,843	14.83	173,517	14.88	8,768	10.64
1	193,060	10.57	105,045	9.01	7,642	9.27
2	217,230	11.89	113,433	9.73	3,035	3.68
3	184,818	10.12	130,948	11.23	10,406	12.63
4	96,188	5.27	71,399	6.12	6,362	7.72
5	122,246	6.69	47,649	4.09	8,206	9.96
6 a 10	334,055	18.29	217,700	18.68	12,295	14.92
11 a 15	144,397	7.91	104,196	8.94	12,329	14.96
16 a 20	116,126	6.36	66,618	5.71	4,310	5.23
> 20	146,826	8.04	135,213	11.60	9,057	10.99
No especifica	750	0.04	-	-	-	-
Total	1,826,539	100.00	1,165,718	100.00	82,410	100.00

Ricardo W. Skerchly Microempresa, financiamiento y desarrollo: El caso Mexico

DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE MICROEMPRESAS POR ANTIGÜEDAD, 1996

Antigüedad Años	M1T		M2T		M5T	
	Número	%	Número	%	Número	%
< 1	309,897	13.31	158,298	13.72	9,308	10.13
1	225,509	9.68	90,165	7.80	2,243	2.44
2	273,118	11.73	123,970	10.74	8,314	9.05
3	192,866	8.28	112,205	9.72	9,318	10.15
4	156,752	6.73	76,629	6.64	5,913	6.44
5	171,924	7.38	69,510	6.02	9,094	9.90
6 a 10	458,428	19.69	253,011	21.93	23,402	25.48
11 a 15	207,577	8.91	109,834	9.52	8,869	9.66
16 a 20	144,550	6.21	66,142	5.73	5,443	5.93
> 20	187,491	8.05	94,125	8.16	9,566	10.42
No especifica	514	0.02	-	-	374	0.41
Total	2,328,626	100.00	1,153,889	100.00	91,844	100.00

Ricardo W. Skerchly Microempresa, financiamiento y desarrollo: El caso Mexico

De los tres cuadros anteriores, puede observarse que la mayoría de las microempresas que han sobrevivido en el mercado tiene una antigüedad de 6 a 10 años.

5.5.- Financiamiento inicial.

De un total de 3,090, 243 microempresas en 1994, 2,453,911 necesitaron financiamiento inicial. Para 1996 el porcentaje aumento ya que, de un total de 3,575,587 microempresas, 2,919,698 necesitaron financiamiento inicial y, dentro de esta categoría, las microempresas con un trabajador evidenciaron con mas énfasis este requerimiento.

TIPO DE MICROEMPRESA	1994	1996
M1T	1,331,912	1,767,931
M2T	1,038,724	1,061,575
M5T	72,483	88,964
Total	2,453,911	2,919,698

En la siguiente tabla se muestra el número de microempresas, que necesitaron financiamiento inicial diferenciado por su tamaño y según la fuente principal de financiamiento en números porcentuales.

Fuente principal de financiamiento	M1T		M2T		M5T	
	Numero	%	Numero	%	Numero	%
Ahorros personales	883,535	66.34	626,303	60.30	44,456	61.33
Prestamos de amigos o parientes	266,968	20.04	227,501	21.90	12,131	16.74
Liquidación en el empleo anterior	81,180	6.09	65,722	6.33	5,704	7.87
Crédito de proveedores	42,898	3.22	34,594	3.33	2,153	2.97
Otra fuente	19,722	1.48	16,764	1.61	165	0.23
Prestamistas particulares	17,835	1.34	36,391	3.50	3,329	4.59
Instituciones bancarias	13,003	0.98	23,045	2.22	3,448	4.76
Crédito de clientes	3,951	0.30	2,971	0.29	166	0.23
Caja de ahorro	2,820	0.21	5,433	0.52	931	1.28
Total	1,331,912	100.00	1,038,724	100.00	72,483	100.00

Ricardo W. Skertchly Microempresa, financiamiento y desarrollo: El caso Mexico

Como se puede observar la principal fuente de financiamiento fueron los ahorros personales, ya que los utilizaron la mayoría de las microempresas.

Fuente principal de financiamiento	M1T		M2T		M5T	
	Numero	%	Numero	%	Numero	%
Ahorros personales	1,181,336	66.82	643,911	60.66	53,639	60.29
Prestamos de amigos o parientes	318,242	18.00	211,932	19.96	7,979	8.97
Liquidación en el empleo anterior	113,736	6.43	81,329	7.66	2,764	3.11
Crédito de proveedores	52,744	2.98	29,327	2.76	4,964	5.58
Otra fuente	36,301	2.05	30,559	2.88	2,640	2.97
Prestamistas particulares	28,745	1.63	26,433	2.49	3,502	3.94
Instituciones bancarias	9,692	0.55	19,026	1.79	8,977	10.09
Crédito de clientes	16,303	0.92	8,377	0.79	4,208	4.73
Caja de ahorro	10,832	0.61	10,681	1.01	291	0.33
Total	1,767,931	100.00	1,061,575	100.00	88,964	100.00

Ricardo W. Skertchly Microempresa, financiamiento y desarrollo: El caso Mexico

5.6.- Activos fijos.

En 1992, de un total de 2,834,509 microempresas, 2,661,246 tienen activos físicos, de los cuales, 1,601,717 son M1T, 962,009 son M2T y 94,928 son M5T. Lo anterior indica que el 93.89 por ciento del total de las microempresas posee activos físicos: 91.79 por ciento del total de las M1T, 97.28 por ciento del total de las M2T y el 96.97 por ciento del total de las M5T.

En 1992, el valor de los activos de las microempresas asciende a 38,120,985.7 pesos, de los cuales, 11,307,908 pesos (29.66 por ciento) son de las M1T, 18,378,238 pesos (48.21 por ciento) son de las M2T y 7,52,554 pesos (19.71 por ciento) son de las M5T.

En 1994, de un total de 3,090,243 microempresas, 2,833,756 tienen activos fijos, de las cuales, 1,593,254 son M1T, 1,142,516 son M2T y 82,410 son M5T. Estas cifras indican que el 91.70 por ciento del total de las microempresas tienen activos físicos: 87.23 por ciento del total de las M1T, 98.01 por ciento del total de las M2T y el 100 por ciento del total de las M5T.

Para ese mismo año, el valor de los activos de las microempresas asciende a 92,645,657.8 pesos, de los cuales, 23,558,507 pesos (25.43 por ciento) son de las M1T, 46,421,414 pesos (50.11 por ciento) son de las M2T y 14,669,906 pesos (15.83 por ciento) son de las M5T.

En 1996, de un total de 3,575,585 microempresas, 3,278,796 tienen activos físicos, de las cuales, 2,047,966 son M1T, 1,137,794 son M2T y 91,808 son M5T. Lo expuesto indica que el 91.70 por ciento del total de las microempresas tienen activos físicos : 87.95 por ciento del total de las M1T, 98.61 por ciento del total de las M2T y el 99.96 por ciento del total de las M5T.

En 1996, el valor de los activos de la microempresa asciende a 116,582,198.1 pesos, de los cuales, 33,063.199 pesos (28.36 por ciento) son de las M1T, 57,009,055 pesos (48.90 por ciento) son de las M2T y 26,177,826 pesos (22.45 por ciento) son de las M5T.

Alrededor del 60 por ciento de las microempresas que tienen activos corresponden a las de un trabajador; pero el valor de los activos se concentra más en las microempresas de 2 a 4 trabajadores, donde se localizan alrededor del 50 por ciento del valor de los activos.

5.7.- Problemas para su funcionamiento.

En 1992, de un total de 2,834,509 microempresas, 2,359,385 reconocen problemas para su funcionamiento y 475,124 no los tienen. Del total de las microempresas con inconvenientes 1,437,105 son M1T, 834,733 son M2T y 85,313 son M5T.

Estas cifras, comparadas con el número total de las M1T, 84.81 por ciento total de las M2T y el 87.15 por ciento del total de las M5T, evidencian dificultades para su funcionamiento.

Tipo de problema	1992		M2T		M5T	
	M1T	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Falta de clientes	619,871	43.13	281,454	33.72	25,391	29.76
Competencia excesiva	278,955	19.41	175,427	21.02	18,372	21.53
Bajas Ganancias	194,549	13.54	121,173	14.52	8,946	10.49
Falta de recursos económicos	107,935	7.51	71,079	8.52	7,437	8.72
Otros	74,035	5.15	53,659	6.43	5,967	6.99
Problemas con las Autoridades	60,760	4.23	44,977	5.39	8,668	10.16
No le pagan a tiempo los clientes	46,591	3.24	33,471	4.01	6,611	7.75
Falta de crédito	35,433	2.47	37,170	4.45	2,480	2.91
Problemas con las materias primas	12,746	0.89	7,593	0.91	487	0.57
Problemas con los trabajadores	6,230	0.43	8,730	1.05	954	1.12
Intereses Excesivos	0	0	0	0	0	0
Total	1,437,105	100	834,733	100	85,313	100

Ricardo W. Skertchly Microempresa, financiamiento y desarrollo: El caso Mexico

Para 1992, la falta de clientes, la competencia excesiva y las bajas ganancias eran los principales problemas que obstaculizaban el buen funcionamiento de las microempresas. Llama la atención que mas del 50 % señala impedimentos debido a estos 3 factores.

CAPÍTULO 6.

DESAFÍOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS A LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS.

CAPÍTULO 6.

DESAFÍOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS A LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS.

Por mucho, el mayor número de establecimientos económicos del país esta constituido por micro y pequeñas empresas, que generan el 54 por ciento de los empleos.

Deberá ser obvio que se conocieran bien sus características que se comprendieran su operación y que fueran objeto de atención en todos los sentidos, desde ofrecer facilidades para su operación hasta ofrecer servicios acordes con sus necesidades y condiciones.

Existe un creciente interés por promover a las micro y pequeñas empresas, una vez que se ha reconocido su enorme importancia en la economía y se ha demostrado su potencial para generar empleos y para integrarse a cadenas productivas.

6.1.- Importancia de la micro y pequeña empresa en el contexto de México.

No es de extrañarse el papel cada vez más relevante que juegan el micro y pequeñas empresas en el desarrollo socioeconómico, dada su dinámica de crecimiento, su potencial para generar empleos y su participación en los ingresos.

La gran base de empresas, que representan el 76 por ciento, son microempresas con hasta 2 empleados. Este grupo genera el 23 por ciento del empleo y el 4 por ciento de de los ingresos. El siguiente grupo de empresas, de 3 a 5 empleados, representa apenas el 15 por ciento de las empresas con una participación del 13.5 por ciento en el empleo.

La dinámica de crecimiento muestra que el total de de unidades económicas crece en un 67.1 por ciento en el periodo 1988-1993. La microempresa es la que muestra mayor dinamismo al incrementarse en 68.5 por ciento el número de unidades, mientras la pequeña se incrementa en 28.5 por ciento y la mediana en 56.1 por ciento. Además, el sector con mayor crecimiento es el industrial con un 91 por ciento en el mismo periodo.

Los ingresos presentan una alta concentración en la cual, la microempresas solo participan con el 9 por ciento y las pequeñas con el 5 por ciento.

Se habla de dos tipos de empresas, en realidad existe una gran diversidad y aun en el segmento más bajo se presenta condiciones y características que lejos de ofrecer alguna homogeneidad, revelan un enorme cúmulo de empresas muy diversas. Desde quien ocasionalmente pone un puesto en la calle, la costurera, el plomero o el taller de herrería hasta la pequeña tienda de abarrotes o el consultorio médico.

Surgen muchas preguntas respecto de cómo caracterizar y ofrecer servicios acordes con las necesidades. Estas preguntas se pueden sintetizar en tres cuestiones:

A)¿Que características son importantes en la micro y pequeña empresa desde el punto de vista de servicios financieros?.

B)¿Que importancia tiene el financiamiento y como lo ven en empresas?.

C)¿Que desafíos representa atender a la totalidad de los segmentos de empresas, con un universo de diversidades?.

6.2.- Principales características estructurales y operativas de la micro y pequeña empresa.

En contraste con los modelos tradicionales y la riqueza de teorías para aplicarse a las grandes empresas, a medida que el tamaño de la empresa se reduce, estos modelos y teorías son más restringidos en su aplicación.

Por lo tanto, lo que sabemos del funcionamiento de las empresas no es necesariamente es cierto cuando se esta siendo referencia a las micro y pequeñas.

Por el contrario, existen condiciones muy especiales, que es indispensable subrayar, para entender como operan estas entidades.

Tales rasgos se presentan, salvo casos aislados, de manera inversamente proporcional a las dimensiones. Es decir, muchas características se van modificando en un continuum a medida que el tamaño de la empresa es mayor.

Características	Microempresa	Mediana empresa
Estructurales: Organización	No hay una estructura definida	Existe una estructura definida con puestos y funciones
Capital	Propio e individual sin financiamiento inicial	En sociedad con financiamiento inicial
Activos fijos	Herramientas y utensilios de trabajo. En la mayoría de los casos el local forma parte de la empresa	Maquinaria, equipo, instalaciones. Local adecuado el tipo de empresa.
Productiva	Tecnología tradicional con pocos niveles de especialización	Tiende a sofisticarse la tecnología.
Comercialización	Directa, con escasa vinculación a cadenas productivas.	Vinculada a cadenas productivas.
Operativas: Personal	Involucra personal no remunerado y la remuneración es escasamente formal.	El personal es remunerado con puestos definidos.
Producción	Obedece a una percepción puntual, y no necesariamente objetiva, de la demanda.	Tiende a responder a estrategias de mercado y competencia, con un respaldo con vinculación a cadenas productivas.
Inventarios	No responden a ningún tipo de planeación o técnica del control	Tienden a un manejo sofisticado que incorpora técnicas modernas.
Planeación contabilidad	No existe el concepto. Cuando existe es para propósitos fiscales y no de operación	Para propósitos fiscales con algunas aplicaciones de control y toma de decisiones.

Ricardo W. Skerchly Microempresa, financiamiento y desarrollo: El caso Mexico

En buena medida no existe una cultura de financiamiento como medio para mejorar y hacer crecer a una empresa. Es decir, no hay capacidad para utilizar el crédito y resulta imprescindible la asistencia técnica para conocer los verdaderos problemas particulares de la empresa, solicitar el crédito y, posteriormente, para usarlo en forma eficaz.

6.3.- Hacia una propuesta de definición para la micro y pequeña empresa.

De las discusiones anteriores resulta evidente un rasgo que puede caracterizar a las micro y pequeñas empresas: la enorme diversidad existetente tanto en sus condiciones de operación como en sus necesidades de apoyo. En México no tenemos una definición de micro y pequeña empresa, mas bien, hemos acotado el universo de acuerdo con el numero de empleados o el ingreso bruto anual que generan, pero no hemos hecho una definición precisa de de los conjuntos y subconjuntos. Es muy claro, y principalmente en la micro y pequeña empresa, existen diferencias enormes las cuales impiden una caracterización mas adecuada, tanto para el estudio como para la atención de necesidades. Por ejemplo, no es lo mismo un hojalatero que trabaja de manera independiente reparando golpes es los estacionamientos que el propietario de un taller mas o menos establecido y equipado y, sin embargo, los dos están clasificados como microempresarios , ambos son generadores de empleos, ambos poseen un papel dentro de la economía y tienen potencial de desarrollo.

El problema de escala no está, entonces, correctamente resuelto y es extremadamente simplista para que pueda ser útil en su aplicación. Desde la perspectiva del financiamiento se puede sintetizar mejor las empresas si se toman en cuenta los siguientes factores, que de hecho permiten establecer con mayor acierto los nichos de mercado para entender las necesidades de servicios financieros:

- 1.- Giro del negocio o rama de la economía.
- 2.- Participación en la economía formal.
- 3.- Nivel de ingresos.
- 4.- Potencial de crecimiento.
- 5.- Estructura formal y organización.
- 6.- Gestión.

7.- Dirección, mano de obra y participación de mano de obra familiar.

8.- Acceso al mercado.

9.- Tipo y uso de tecnología.

10.- Ubicación.

Entre estos factores, es importante notar el referido a ubicación porque es un elemento de clasificación muy importante, en especial para el caso de la microempresa. En efecto, por la localización es posible identificar muchas de las otras características, principalmente las vinculadas con el nivel de ingresos, estructura formal, gestión, participación de la mano de obra familiar y acceso al mercado.

6.4.- Importancia del financiamiento en las micro y pequeñas empresas.

Son importantes la serie de reflexiones que hace Maza (1997), acerca de las causas de mortandad de las empresas micro y pequeñas y es todavía más importante identificar como puede contribuir un buen servicio financiero a resolver estos problemas. Aunque el estudio esta basado en respuestas empíricas, no deja tener validez, en primer lugar, por cuestiones que saca a la luz como factores importantes de estudio para desarrollo y en segundo termino porque existen otros estudios que llegan a conclusiones similares, tales como el de la OCDE para la pequeña y mediana empresa, el realizado por Nafin (1993) y la encuesta mas reciente sobre micro negocios efectuada en 1996⁽¹⁾.

Lo relevante es precisamente que las causas de mortandad tienen que ver con los puestos débiles de las empresas y con la importancia de reconocerlos y entenderlos profundamente para una promoción empresarial efectiva. Maza se refiere a dos grandes categorías de causas: las estructurales y las del entorno⁽²⁾. Dentro de las estructurales interesan, como ya se ha discutido, la ausencia de una administración formal y, también, el factor de escala que tienen una doble connotación, por un lado flexibilidad de la empresa para reaccionar a los cambios en el entorno y adaptarse con menos dificultades y por el otro presenta obstáculos serios para acceder a tecnología y servicios. El financiamiento merece una referencia particular porque el factor de escala es un determinante, por su reflejo, en los costos de transacción.

Se ha identificado, asimismo, efectos importantes del financiamiento para capital de trabajo en las ventas y los insumos, por la estructura financiera de la empresa y por su imposibilidad de acceder al crédito, las empresas son particularmente sensibles en los insumos a los precios elevados y a las condiciones de pagos, ambos representan los principales problemas en el 50 por ciento de las empresas. De igual manera, en las ventas, el plazo de cobro representa, para el 26 por ciento de las empresas, la dificultad mayor y valdría la pena estudiar hasta donde el volumen insuficiente esta relacionado con la disponibilidad de capital de trabajo.

(1) Aunque esta encuesta es reciente, se considera que algunos de los resultados son reflejo de la realidad dinámica de la microempresa y representan una distorsión de las necesidades. Así, por ejemplo, se menciona que el financiamiento no constituye un obstáculo y que el principal problema es la falta de clientes. Esto es, sin lugar a dudas, producto de la contracción en la demanda y consecuencia de la secesión económica que experimenta el país.

(2) Maza Pereda, 1997:pp.90-91

6.5.- Razones para no solicitar crédito y obstáculos en la solicitud.

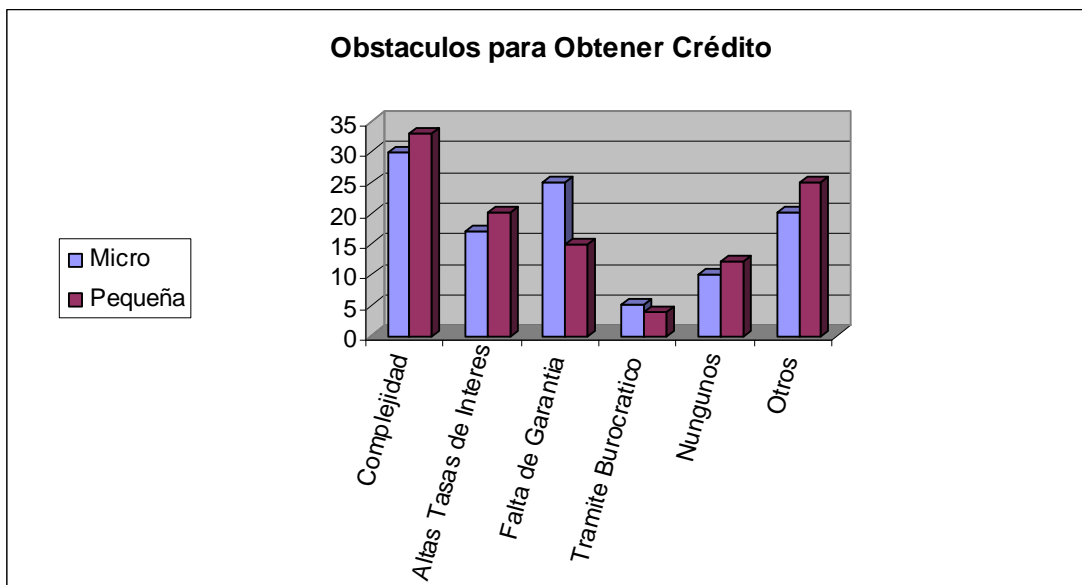
Nuevamente se manifiesta, simplemente la falta de interés como la razón principal para no solicitar crédito, lo cual manifestaron el 52 por ciento en la micro empresa y el 66 por ciento en la pequeña.

La segunda razón más importante la constituye, en el caso de la microempresa, el temor de no poder pagar, mientras que en la pequeña empresa son los trámites y las altas tasas de interés.

Existe, de esta manera, mucho mayor desconocimiento e incertidumbre en la micro que en la pequeña empresa.

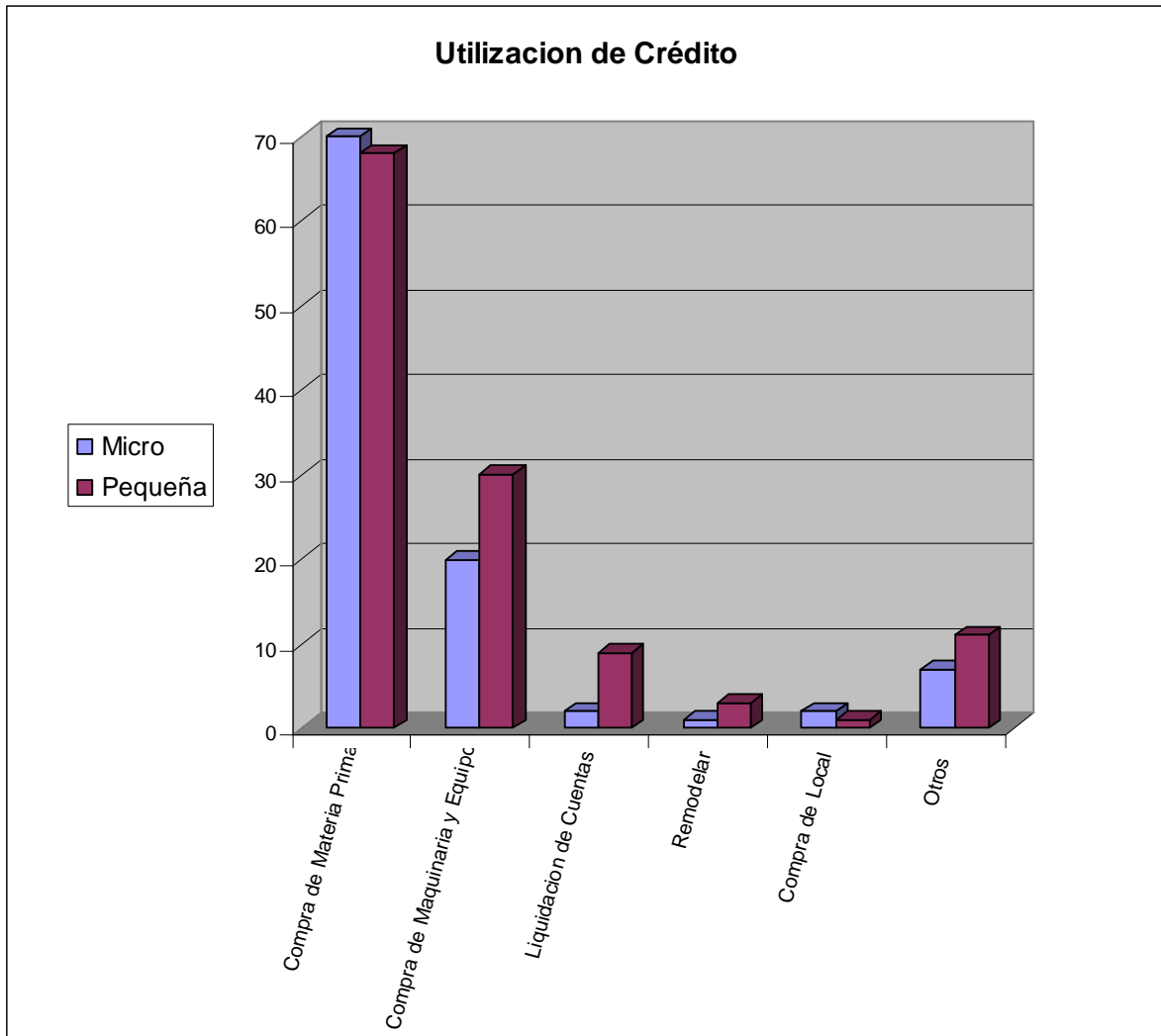
En cuanto a los obstáculos es interesante encontrar que la complejidad es la principal causa, con el 30 por ciento de los casos. Es decir, el empresario no encuentra complicado obtener crédito y esto es un indicador de que las metodologías no son las adecuadas. En seguida la falta de garantía es un obstáculo en el 25 por ciento de los casos en la microempresa y altas tasas de interés y falta de garantía son las dos causas secundarias para la pequeña empresa.

El resultado de la solicitud de crédito y de los obstáculos que se presentan traen como consecuencia que el 43 por ciento de las microempresas que gestionan créditos lo obtuvieron y, en el caso de las pequeñas, el 50 por ciento recibió el crédito solicitado. Obviamente, esto demuestra la importancia de los obstáculos.



6.5.1.- Para qué se solicita y utiliza el financiamiento.

La solicitud y la utilización del crédito no presentan mayores diferencias. El destino del crédito se pueden agrupar en dos grandes rubros: capital de trabajo y activos fijos. Ambos grupos de empresas, lo utilizan en la misma proporción: 70 por ciento para capital de trabajo y 30 por ciento para adquisición de activos. Los rubros más importantes son compra de materias primas y compra de maquinaria, respectivamente.



Ricardo W. Skerchly Microempresa, financiamiento y desarrollo: El caso Mexico

CAPÍTULO 7

FINCOMÚN: METODOLOGÍA DE FINANCIAMIENTO PARA MICROEMPRESAS EN LA CIUDAD DE MÉXICO.

CAPÍTULO 7

FINCOMÚN: METODOLOGÍA DE FINANCIAMIENTO PARA MICROEMPRESAS EN LA CIUDAD DE MÉXICO.

Fincomún es el nombre comercial de una unión de crédito⁽¹⁾ fundada en 1994 con el propósito de captar ahorro y ofrecer crédito a micro y pequeños empresarios. Su labor de búsqueda de una metodología para el financiamiento ha sido larga, intensa y llena de obstáculos que se han tenido que ir resolviendo. Finalmente, en 1995 estableció su primer sucursal, donde comenzó a consolidar su trabajo.

En este documento se describe y analiza la metodología de crédito desarrollada por Fincomún, los resultados obtenidos y los desafíos a los que debe enfrentarse para el crecimiento del programa del crédito.

7.1.- El desafío del microfinanciamiento en la zona urbana de la ciudad de México.

Existen dos grandes desafíos para ofrecer servicios de financiamiento a la microempresa: la determinación de necesidades para diseñar productos financieros y la aplicación de una metodología que permita atender esas necesidades en forma eficaz y sustentable.

La determinación de necesidades esta íntimamente relacionada con la identificación de nichos de mercado. Esta no es una tarea simple, tanto por el enorme universo de empresas, como por la carencia de información detallada. Las cifras mas recientes de los censos comercial e industrial muestran que en la ciudad de México existe el mayor número de microempresas, con un índice de crecimiento, se estima una tasa de entre 20 y 25 establecimiento por cada mil habitantes es decir, un total aproximado de 425,000 micro y pequeñas empresas.

Si bien el número de empresas resulta cuantioso, también la definición de microempresa comprende un espectro muy amplio y muy diverso que, por lo mismo, plantea necesidades y condiciones muy distintas en lo que se refiere al financiamiento. De esta forma, es necesario establecer una clasificación útil para determinar “cajones” de financiamiento.

(1).-Fincomún fue autorizada como Servicios Financieros Comunitarios S.A. de C.V. para operar como unión de crédito. Aunque la institución considera que esta figura legal no es la óptima resulta la más adecuada dentro del marco jurídico mexicano.

Intentar una clasificación simplista, basada en unos cuantos factores, no ayuda mucho porque una multiplicidad de ellos inciden en las operaciones y necesidades de la microempresa y faltan estudios que demuestren, de manera objetiva, su relación con necesidades de crédito⁽²⁾. Una propuesta viable consistiría en seleccionarlos y, a través de un proceso de prueba y error, acercarse a las condiciones que definan un mercado meta.

Por otro lado, puede haber condiciones que se quieran adicionar a este tipo de clasificación atendiendo a ciertos factores. En tal caso el problema puede simplificarse o bien, por el contrario, puede requerir de un trabajo más minucioso de prueba y error. Por ejemplo, en el caso de la ciudad de México, se puede establecer que el financiamiento debe servir de base para incorporar las actividades de autoempleo y micro industria informal a la economía formal, así como apoyar el crecimiento de la micro industria formal.

Este es un problema muy importante ya que, según datos de la Comisión de Fomento Económico de la ALDF⁽³⁾, dos millones de personas en la ciudad de México se dedican a la economía informal, de las cuales, la mitad esta en el comercio y, el resto, en los servicios, las industrias irregulares, la venta de alimentos y la construcción de vivienda privada. Esta cifra representa el 32 por ciento de la población económicamente activa.

Por lo que respecta a la metodología de crédito, las experiencias de éxito en México están en dos extremos. Por un lado, las metodologías tradicionales que implican un análisis de crédito con información perfecta, disponibilidad de garantías y aplicables a créditos grandes. Si bien estas metodologías se han aplicado en programas para atención a pequeñas empresas, se puede afirmar que no son apropiadas para financiamientos pequeños a un gran universo de empresas por los costos de transacción que implican. En el otro extremo están las metodologías para micro créditos, basados en grupos solidarios, prestamos subsecuentes y progresivos y métodos de reforzamiento para el repago del crédito. En este caso, el monto del crédito inicial, la condición de formar un grupo solidario –por pequeño que sea- y el tope máximo para el crédito, representan obstáculos serios para su aplicación en programas al universo de microempresas en la ciudad de México⁽⁴⁾.

(2).- Véase el análisis y propuesta de clasificación en Ricardo Skertchly. Desafíos de los servicios financieros a las micros y pequeñas empresas, IAFAD, Serie casos de estudio, Universidad Anáhuac del Sur, 1997.

(3).- El Universal, Editorial, miércoles 15 de mayo de 1996..

(4).- Se han hecho intentos por introducir programas en barrios pobres de la ciudad de México con resultados poco satisfactorios desde la información misma de los grupos solidarios. Por ejemplo, alumnos de la Universidad Anáhuac del Sur han participado con la Asociación Programa Compartamos para establecer el programa de generación de ingresos, basado en una metodología de bancos comunitarios y, en general, no se han logrado formar los grupos para iniciar el programa.

7.2.- La respuesta de Fincomún.

Fincomún ha definido su misión en tres grandes líneas: propósitos, acciones y fundamentos. Propósitos: Fomentar la cultura del ahorro y patrimonio, desarrollar la microempresa a través del crédito, crear y consolidar empleos, y contribuir a la mejora de la vida familiar y comunitaria. Acciones: operar con eficiencia y creatividad, promover y difundir los valores de la doctrina social de la Iglesia; actuar, fundamentalmente, en comunidades de escasos recursos y destinar las utilidades al apoyo de obras sociales. Fundamentos: excelencia operativa, respecto y promoción de la persona y satisfacer expectativas de usuarios, socios, colaboradores, proveedores y comunidad.

A partir de esa misión, la respuesta de Fincomún ha sido ofrecer servicios financieros que cubren dos áreas: captación de ahorro y crédito. De esta manera, Fincomún cumple con una importante función: la intermediación entre el ahorro y el crédito. La institución capta el ahorro por el cual paga interés y ofrece crédito. La institución capta el ahorro por el cual paga un interés y ofrece crédito, a un mercado muy particular, por el cual recibe un interés. Una operación viable de intermediación, desde el inicio, implicó dos tareas:

- 1.- La definición de un esquema de intermediación para la captación de ahorro.
- 2.- La formulación detallada de una metodología, que garantizara la viabilidad de los servicios de crédito, a partir del nicho de mercado escogido por Fincomún..

En lo que respecta a la captación de ahorro, el elemento de innovación interesante de Fincomún es el haber establecido una rama de inversión patrimonial y una rama de ahorro popular. De esta forma, es posible que la rama de inversión patrimonial genere los fondos suficientes para la operación del programa de crédito y que este no dependa del ahorro popular ni de líneas de descuento comerciales.

El resultado, es una operación autónoma que permite ajustar las operaciones de crédito a las condiciones de mercado y a los requerimientos de sustentabilidad.

Gran parte del éxito de la rama de inversión, al que Fincomún define como valor Agregado Social. El énfasis está en que la gente que invierte en la rama patrimonial, además de recibir una tasa de interés atractiva, contribuye sustancialmente a que Fincomún realice sus operaciones de crédito a la microempresa. La formulación de la metodología comprende una identificación precisa del mercado meta, el diseño de los productos para atender ese mercado y a partir de ahí, las estrategias para ofrecer estos productos en forma sustentable.

7.3.- El mercado meta y el diseño de productos.

7.3.1.- Mercado Meta.

Una de las tareas más difíciles fue identificar con cierto un mercado meta al cual ofrecer los servicios financieros. En esta área, Fincomún comenzó, en 1994, a definir como su mercado a la pequeña empresa, con fondos de la banca de desarrollo. Sin embargo, con la crisis financiera de diciembre de 1994, decidió cambiar la estrategia, para orientar sus esfuerzos de financiamiento hacia la microempresa. Enseguida, trabajó en diversas zonas populares buscando precisar su mercado.

7.4.- Metodología del crédito.

La metodología de Fincomún está basada en políticas probadas y bien establecidas:

7.4.1. Disponibilidad.

Los créditos deben estar disponibles para los microempresarios en la cercanía de su negocio, en forma expedita, y siempre que la persona demuestre solvencia para efectuar los pagos.

7.4.2.- Viabilidad del negocio.

No es posible pedir al cliente documentos contables que demuestren la rentabilidad de su negocio, ni solicitarle que prepare un proyecto en donde demuestre la rentabilidad, así como tampoco puede concederse el crédito sobre la buena disposición, credibilidad o confianza que causa el cliente. Más bien, se realiza un análisis paramétrico simple que va llevando al analista de crédito para que haga las preguntas adecuadas con base a las respuestas que va proporcionando el cliente. Posteriormente, esta información se corrobora mediante una visita y se determina de esta manera un indicador de viabilidad.

Si el análisis resulta en un indicador igual o superior al definido por las políticas de Fincomún, entonces se aprueba el crédito.

El indicador es el cociente que resulta de dividir la cantidad a pagar periódicamente por el crédito entre su capacidad de pago determinada a partir del análisis, Así, cada crédito es estudiado de manera individual con una metodología de análisis simple que corresponde a la información proporcionada por el cliente de manera confiable y con cierto grado de precisión.

7.4.3.- Tamaño del crédito.

Considerando que las necesidades principales de crédito para la microempresa son para la capital de trabajo, los créditos oscilan en un rango de 500 a 25,000 pesos (46.08 a 2304 dólares americanos)⁽⁵⁾. Como se analiza mas adelante, el crédito promedio esta muy por debajo del rango promedio, quizá por la situación económica del país o por la costumbre del microempresario de no asumir grandes riesgos y de preferir no endeudarse.

7.4.4.- Garantía.

Se exige dos avales que, preferentemente, tengan una relación previa con Fincomún. El oficial de crédito verifica a los avales y hace un estimación de su solvencia económica. Adicionalmente, se deben dejar documentos de bienes, ya sean propios o del aval.

7.4.5.- Plazo y forma de pago.

El plazo es flexible y depende del monto del crédito. Cuando el cliente se licita el crédito se le muestra una tabla de pagos y se le ayuda a seleccionar de acuerdo con la capacidad de pago mostrada en el flujo de caja. Se paga en la sucursal bancaria que se indique o en la sucursal de Fincomún.

7.4.6.- Otras condiciones.

El crédito se otorga para negocios con, al menos, un año de antigüedad probada y puede ser tanto a hombres como a mujeres. No se pide ahorro como condición para crédito, pero el cliente debe ser socio y comprar acciones por el equivalente al 10 por ciento del valor del crédito.

(5).-Se ha considerado una paridad cambiaria de 11.17 dólar.

7.4.7.- Reforzamiento para el pago de crédito.

El reforzamiento del pago del crédito esta basado en tres aspectos: el compromiso con los avales, que generalmente hacen presión cuando se dan condiciones de morosidad; la posibilidad de perder los bienes que se han dado en garantía. Y la motivación de mantener un buen historial de crédito que es imprescindible para continuar siendo sujetos de crédito.

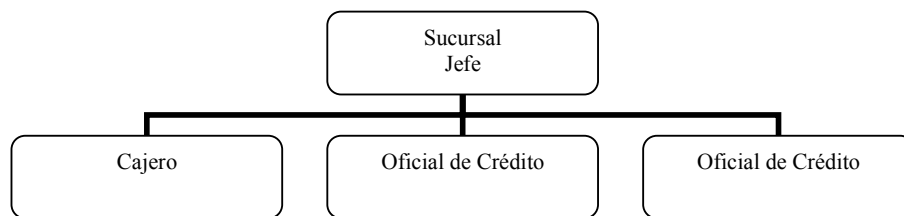
7.4.8.- Costos y tasas de interés.

Dado que los costos de transacción son parte de los costos a los clientes, Fincomún ha establecido como meta alcanzar altos niveles de eficiencia, tan competitivos como el de las mejores instituciones microfinancieras del mundo. Por ello, pretende que las tasas de interés cubran estos costos y que serán inferiores a las tasas de los prestamistas, que en la zona están entre 10 y 20 por ciento mensuales, con el interés cobrado por adelantado.

7.4.9.- Metodología de operación.

En gran medida, el éxito de Fincomún obedece a la forma en que ha implementado la metodología y al cuidado puesto en los detalles de operación, manteniendo un control estricto.

Parte importante de su éxito y aplicación metodológica esta basado en el establecimiento de sucursales que operan con un buen nivel de autonomía y que son considerados como centros operativos que deben generar ingresos suficientes para cubrir sus necesidades de operación. De esta manera cada sucursal tiene su propia contabilidad independientemente que le permite medir su desempeño.



La sucursal es pequeña del orden de 40 m, modesta, el área esta abierta, a excepción de un área de caja y oficina administrativa. Esta equipada con dos computadoras, caja fuerte y vidrio plastificado para protección. El acondicionamiento de una sucursal cuesta alrededor de 100,000 pesos y los gastos iniciales, hasta alcanzar el punto de equilibrio, esta por los 150,000 pesos. Un hecho notorio es la ausencia de personal de seguridad y, a pesar de ello, nunca han sido asaltados.

Actualmente operan 10 sucursales, incluyendo la instalada en la oficina matriz. En Iztapalapa: San Miguel Teotongo, Santiago Acahualtepec y lomas de Zaragoza. En la zona del Ajusco: Pedregal de San Nicolás. Recientemente, se han abierto las siguientes sucursales: San Lorenzo, Maravillas, Metropolitana, San Ignacio y Culhuacan, algunas en la zona de México Tulyehualco. En cada sucursal se han tenido experiencias distintas desde el origen mismo de la sucursal.

7.4.10.- Desarrollo y resultados.

En los programas de microfinanciamiento, una buena forma para calificar su desarrollo y resultados es mediante el análisis del alcance y sustentabilidad. Es decir, en que medida esta cubriendo a la población objetivo y si se esta logrando que sea autofinanciable.

Si bien el programa es muy reciente como para efectuar un estudio profundo, es cierto que su propia estrategia facilita el análisis si se enfoca al desempeño de las sucursales como unidades autónomas y considerando que cada una debe ser autosuficiente.

7.4.11.- Conclusión.

Puede afirmarse que Fincomún esta logrado responder con eficiencia a lo que se ha denominado “los cuatro desafíos del financiamiento”:

- 1.- Repago del préstamo.
- 2.- Recuperación de los costos.
- 3.- Acceso a fondos comerciales.
- 4.- Atracción de la inversión privada para incremento de capital.

Dentro del primer punto, el principal incentivo de los clientes para el pago de prestamos se basa en la esperanza de uno nuevo cuando lo requieran ⁽⁶⁾.

(6).-Robert P. Christien, Banking Services for the Poor: Managing for Financial Success, Acción Internacional, 1997.

Con relación a los avances obtenidos por la institución, encontramos lo siguiente:

- 1.- Apertura de cinco nuevas sucursales de 1997 a 1998.
- 2.- Incremento de créditos vigentes en todas las sucursales.
- 3.- Crecimiento de los créditos vigentes a una tasa mayor que en 1997, en algunas sucursales.
- 4.- Aumento de la cartera vigente.

Por lo anterior, puede verse que las sucursales han trabajado, en lo que a sus índices de rentabilidad se refiere, con muy buenos resultados. Si se observa el cuadro de sustentabilidad de la institución en 1998 puede comprobarse que Fincomún se encuentra muy cerca de alcanzar su punto de sustentabilidad global.

CAPÍTULO 8

HACIA LA CONSTRUCCIÓN DEL SECTOR DE LA MICROEMPRESA Y LAS MICROFINANZAS: LAS LECCIONES APRENDIDAS

CAPÍTULO 8

HACIA LA CONSTRUCCIÓN DEL SECTOR DE LA MICROEMPRESA Y LAS MICROFINANZAS: LAS LECCIONES APRENDIDAS.

La micro empresa juega un papel determinante en el bienestar de un gran número de familias ya que genera el 49 por ciento de los empleos del país; su importancia parece crecer a medida que estudian sus bondades y se profundiza en su conocimiento. De esta forma, la microempresa puede convertirse en un fenómeno que contribuya, de manera determinante, a resolver el problema de la pobreza, que se manifiesta como gran problema nacional. Sin embargo, deben darse una serie de condiciones para que esto suceda.

Este artículo ofrece un recuento de los resultados del programa de investigación⁽¹⁾ y lo presenta a manera de las lecciones aprendidas, las cuales pueden resumirse en seis grandes capítulos: La importancia y potencial de la microempresa en México, la ruptura de los mitos que dan lugar al nuevo paradigma de la microempresa, las lecciones de los servicios no financieros, las lecciones del microcrédito, hacia una clasificación de la microempresa y los desafíos y papeles institucionales en la construcción del sector.

8.1.- La importancia y el potencial de la microempresa en México.

Las cifras demuestran que la microempresa ocupa un lugar importante en la economía como generadora de empleos y muestran que existe una dinámica de crecimiento que supera en gran medida resto de unidades económicas.

Sin embargo, al margen de las de las cifras, la observación de los programas de apoyo a la microempresa, en particular la observación de los efectos de los programas de microfianzas, presenta lecciones muy importantes con respecto al potencial de la microempresa y en el papel del desarrollo social y económico. En conclusión, la microempresa tiene un carácter muy relevante como estrategia para el desarrollo. El gran problema es la invisibilidad de la microempresa para muchos y la necesidad de rescatarla y reconocerle su lugar.

El papel central de la microempresa se puede conceptualizar en cuatro tareas cruciales para el desarrollo social y económico.

1.-Si bien el programa de investigación se reporta en su mayor parte en los artículos que componen este libro, durante el desarrollo de los trabajos de los integrantes del equipo han participado en numerosos foros, seminarios, cursos y talleres de capacitación y, sobre todo, algunos de los hallazgos mas recientes pudieran no estar contenidos en los diversos artículos.

8.1.1.- La riqueza para generar espacios para el desarrollo: la viabilidad de la economía familiar.

La microempresa es una vía efectiva para el incremento del ingreso familiar y, con ello, para el mejoramiento de la calidad de vida. En la microempresa se encuentran espacios para nuevas actividades que constituyen, en muchos casos, el sueño de la familia. Las múltiples experiencias de los programas de microfinanzas demuestran que es posible, aun con préstamos inferiores a 100 dólares. Por ejemplo, en las zonas rurales es sorprendente ver como una familia puede desarrollar una actividad a partir de un préstamo de apenas 60 dólares. Esta actividad, sumada a las labores agrícolas o pecuarias tradicionales, complementa al ingreso y hace viable la economía de la familia.

Esta lección enfatiza el hecho de que estas unidades pueden constituirse en microempresas rentables en tanto sean capaces de acumular capital, disponer de conocimientos técnicos y relaciones de mercado. Lo anterior implica la viabilidad de la economía familiar a partir de una o diversas actividades económicas con oportunidades de generar ganancias. Al mismo tiempo, establecen un paradigma para el desarrollo rural en México: “La microempresa y los servicios de apoyo a la misma, en particular las microfinanzas, posibilitan al desarrollo rural a través de la diversificación de las actividades que hacen viable la economía familiar.”

8.1.2.- La contundente contribución a la dignidad humana.

La microempresa, al generar estos nuevos espacios para desarrollo, contribuye a la dignidad humana, particular entre los grupos marginados, los pobres y las mujeres. Por ello, las microfinanzas se han definido como “estrategia que convierte a los mas pobres en los actores de su propio desarrollo económico a través del financiamiento alternativo”. En efecto. La microempresa es una opción viable para que mucha gente tome al desarrollo en sus propias manos y, de esta forma, tenga la posibilidad de una vida digna.

8.1.3.- La fuerza para generar puestos de trabajos.

Las cifras estadísticas demuestran que la microempresa contribuye sustancialmente a la generación de empleo y, todavía más importante, que un puesto de trabajo en una microempresa implica una inversión cien o mil veces menor de lo que requiere una empresa mediana o grande.

Ciertamente, se puede hablar de microempresa como actividad marginal o como actividad empresarial. En el primer caso se trata de una actividad para la subsistencia, mientras que el segundo, para la generación de riqueza. Ambas opciones son válidas y ambas tienen un papel en el desarrollo, porque generan puestos de trabajo y en primer caso esa actividad marginal de subsistencia puede convertirse en una actividad empresarial. Por esta razón se puede hablar de dos grandes áreas de aplicación de las microfinanzas: microfinanzas para la pobreza y microfinanzas para el desarrollo de la microempresa. Ambas son válidas y tienen su propio lugar, las microempresas con operaciones sólidas y con verdadero potencial de crecimiento son la mejor forma de generar empleos para combatir la pobreza.

8.1.4.- La potenciación de las demás inversiones del desarrollo.

Es muy claro que las inversiones en infraestructura, en educación y en salud resultan casi inútiles, sin posibilidades de trabajo y de un ingreso que permitan una vida digna. Estas inversiones cobran su máximo potencial cuando los niños asisten a la escuela bien alimentados, cuando tienen una vivienda digna en donde estudiar, cuando pueden vivir en condiciones de higiene y, en suma, cuando la familia tiene un trabajo que es fuente de prosperidad.

8.2.- La ruptura de los mitos: el nuevo paradigma de la microempresa.

A través del estudio de los diversos casos, así como la experiencia latinoamericanas, se comprueban los errores debidos a la forma en que se percibe a la microempresa, los cuales han contribuido a mantener a este importante sector muy lejos de la promoción y el apoyo verdaderamente efectivos, en particular, de los programas de gobierno. Estos errores de percepción pueden conceptualizarse en los mitos acerca de la microempresa.

La microempresa tiene un universo de similitudes con las empresas mediana y grande tal como lo demuestran los artículos sobre servicios financieros y no financieros, las características estructurales y operativas de la micro y mediana empresas difieren en gran medida y, lo igualmente importante, estas diferencias no solamente se presentan entre la micro y mediana sino, también, entre el mismo universo de empresas comprendidas dentro del sector de la microempresa.

En México, aún entre quienes reconocen el hecho de que la microempresa no es similar a una empresa grande, en donde todo es simplemente de menor tamaño, se habla de ella como de un sector con cierta uniformidad, cuando, en realidad, se ha hecho una división absolutamente arbitraria que genera una gran confusión. Tal como se ha demostrado, la señora que vende quesadillas los fines de semana en un puesto improvisado afuera de su casa, es y debe ser reconocida como empresaria y la preparación y venta de quesadillas, como una microempresa. La tlapalería de barrio es reconocida como microempresa, pero, hay una gran diferencia entre ambas, porque sus estructuras y formas de operación son completamente distintas y, por ende, sus necesidades son diversas.

De esta manera, las diferencias dentro del sector de la microempresa y entre la micro y la mediana empresa presentan una continuación, que debe ser reconocido y estudiado a fin de ofrecer servicios de calidad a los diversos tipos de empresa.

En el aspecto estructural destaca la flexibilidad de la microempresa, característica que va perdiéndose a medida que la empresa crece. Esa flexibilidad, lejos de ser una desventaja o una carga pesada, le permite ajustarse a muchas condiciones, a muchos imponderables, a las variaciones de la demanda, a la disponibilidad de medios, etcétera. Sin embargo, al tiempo que es una ventaja para operación, es una enorme desventaja para que su operación sea comprendida, porque se aleja de la estructura convencional.

En efecto, los servicios convencionales requieren de información perfecta y operar bajo una estructura y la microempresa carece de ambas, no porque sea una empresa de segunda sino porque no la necesita para operar.

Entre las características operativas dos aspectos acentúan la diferencia entre la micro y mediana empresa: los modos de producción y el uso de conocimientos convencionales.

La mano de obra se va especializando y recibe una remuneración clara a medida que aumenta el tamaño de la empresa. En la microempresa hay una contribución muy importante de la mano de obra familiar y el trabajo es parte integrante de la forma de vida de la familia. Es decir, la microempresa no se puede separar de la vida familiar, tanto en el trabajo como en los ingresos y la economía. Por ello es un grave error pretender hacer un análisis de los ingresos de la actividad de la microempresa separándolos de la actividad familiar. Estos forman un todo difícilmente separable. Por otra parte, en la microempresa la percepción del entorno y la competitividad obedece a las condiciones de la comunidad y, rara vez, se distingue de esta. Sin embargo, a medida que aumenta el tamaño de la microempresa, la actividad sobrepasa el ámbito de la comunidad, el entorno se ensancha y demanda nuevas habilidades para acceder al mercado, para competir y mantener la viabilidad. A medida que crece se hace necesario establecer estrategias de mercado y competencia más complejas. Estas condiciones marcan una diferencia en la necesidad y disponibilidad de información. La microempresa más pequeña puede operar con muy poca información –contable, de mercado, de producción- y, a medida que aumenta el tamaño, requiere mas cantidad de información y una mayor estructura.

8.2.1.-La microempresa es una actividad marginal, tiene una alta mortandad y vulnerabilidad.

La idea preconcebida de la marginalidad de la microempresa viene de la miopía de analizar el desarrollo en función del producto interno bruto y del ingreso per cápita. La realidad de Latinoamérica ha dejado muy claro que el desarrollo debe medirse con las cifras micro y las macroeconómicas, porque, de otra manera se tiene una idea falsa y muy parcial de la realidad.

Si bien la contribución de la microempresa al PIB es relativamente baja en comparación con la contribución de las empresas grandes, su contribución a la generación de empleo hecha por tierra el absurdo de la marginalidad.

	Microempresa	Empresa grande
Unidades económicas ⁽¹⁾	96 %	1 %
Personal ocupado ⁽¹⁾	49 %	19 %

(1) Fuente: Censos Económicos, INEGI 1997

Desde el punto de vista del ingreso familiar – la microeconomía, - la actividad microempresarial no es marginal, aún cuando se trate de una empresa llevada por la mujer y que complementa al ingreso familiar cuya base es el salario del jefe de familia. Con relación a la alta mortandad, las estadísticas demuestran lo contrario. En 1992 las empresas con dos años o más representan 77 por ciento; para 1994, 75 por ciento; y para 1996, 77 por ciento. Si se toma en cuenta que la tasa de crecimiento en el número de unidades económicas, entre 1992 y 1994 fue de 4 por ciento y entre 1994 y 1996 de 27 por ciento, la alta mortandad resulta una falacia, porque de ser cierta hubiera aumentado significativamente la proporción de empresas con menos de dos años. Respecto de la vulnerabilidad, la propia flexibilidad de la microempresa la hace menos vulnerable a los efectos de las crisis económicas o financieras del país. De no ser así, una cantidad importante de microempresas hubiera desaparecido como consecuencia de la crisis económica que se inicio con el llamado error de diciembre, en 1994. Por el contrario, como lo demuestran las cifras, las microempresas no sólo no desaparecieron sino que fue el sector más dinámico de la economía en esos años.

8.2.2.-La microempresa es una actividad de la economía informal.

Muchos suponen, erróneamente, que la microempresa esta inmersa en la economía subterránea, en una economía lesiva que no contribuye al desarrollo y crecimiento del país. Las cifras indican dos hechos muy claros: primero, a medida que aumenta el tamaño de la microempresa se incrementa la proporción de unidades económicas registradas; segundo, mientras aumenta la antigüedad, se eleva la proporción de establecimientos registrados. Esto a pesar de que es muy clara la ausencia del sistema fiscal que sea apropiado para las condiciones de la microempresa. Puede afirmarse, entonces, que la generalización es falsa y resulta de la falta de interés de las autoridades por la microempresa, y del énfasis por las grandes, lo que mantiene una barrera entre la microempresa y el régimen fiscal. Un hecho contundente sirve de ejemplo para mostrar lo inadecuado del sistema fiscal.

La proporción de unidades económicas de un trabajador que están registradas ha disminuido de 32 por ciento a un 25 por ciento entre 1992 y 1996. Cabe recordar que en ese periodo desapareció el llamado “contribuyente menor” para dar lugar un nuevo tipo, que debe llenar formatos fiscales complicados y llevar una contabilidad simplificada que, por simple que sea, resulta una tarea administrativa que reclama tiempo y distrae la actividad productiva.

Por otro lado, es falso que la microempresa no registrada no sea contribuyente, ya que paga el impuesto al valor agregado, asunto que le resulta perjudicial porque no puede acreditar la parte que le corresponde.

8.2.3.-El financiamiento a la microempresa debe responder a necesidades y condiciones similares a las de las empresas mediana y grande y puede ofrecerse a partir de una tecnología similar.

Los resultados de las encuestas bianuales entre 1992 y 1996 revelan las características de las necesidades de financiamiento de la microempresa. La principal fuente de financiamiento inicial son los ahorros personales, seguida de préstamos de amigos y parientes. En menos de 10 por ciento de los casos ha participado la banca como fuente de financiamiento. Esto debe, tanto a la inexistencia de programas de financiamiento dirigidos a la microempresa, como a que esta requiere principalmente financiamiento para capital de trabajo. Por otra parte, las razones para no solicitar financiamiento o los motivos para no obtenerlos, son la falta de requisitos, el desconociendo de la oferta y las condiciones de los financiamientos.

La discusión de los mitos anteriores deja claro que la microempresa no es similar a una empresa grande donde, simplemente, todo es de menor tamaño. El problema del financiamiento es, precisamente, el desconocimiento de las características y necesidades de la microempresa. Por ello, los programas de financiamiento, supuestamente para la microempresa, responden a las necesidades, en el mejor de los casos, de la pequeña empresa. Las consideraciones preconcebidas impiden ofrecer servicios de calidad a la microempresa.

8.2.4.-El nuevo paradigma.

Los mitos han caído poco a poco y esto ha resultado en un nuevo paradigma para la microempresa y su papel en la economía y en el desarrollo:

PAPEL DE LA MICROEMPRESA

Como ha evolucionado la percepción de la microempresa en el desarrollo

Antes	-Parte del “sector informal urbano”, con algunos factores negativos (1970).
	-Medio que permite a los pobres ganarse la vida (1980)
	-Negocio generador de riqueza y empleo.
Ahora	-Un sector de la economía que requiere para su desarrollo de servicios de calidad.

En México, sin embargo, este paradigma de la microempresa es compartida, todavía, por una parte muy pequeña de quienes pudieran influir en el desarrollo del sector, tal como se demuestra en el caso de los programas de microcrédito en la banca privada. Existe una idea que esta transformándose poco a poco porque la gran mayoría aún piensa como en los años setenta cuando la microempresa era sinónimo de economía subterránea, de economía negra, de los informales, del subempleo, de la empresa con muy poco potencial y participación en la economía del país.

En conclusión, este paradigma es decisivo para el desarrollo del sector de la microempresa y dará lugar a que este importante grupo sea finalmente reconocido como un ámbito de empresarios que juegan un papel importante en el desarrollo, desde las perspectivas de su productividad y capacidad para generar riqueza de los mecanismos para una inserción en la economía formal.

8.3.-Aplicación exitosa de herramientas prácticas.

En México se han hecho diversos intentos por introducir programas para capacitación de la microempresa. Estos intentos se han enfocado a ofrecer capacitación sobre temas convencionales y académicos, tales como contabilidad y presupuestación, mercadotecnia, y control de inventarios, entre los más comunes. El resultado ha sido, en el mejor de los casos, de muy poco impacto e interés por parte de la microempresa. En tanto que, en el análisis de los dos casos estudiados⁽²⁾, cuando las acciones se orientan a ofrecer alternativas a las condiciones particulares del entorno y a la forma de operación de la microempresa, ocurre un efecto positivo en la productividad de la empresa.

Aún en el caso de herramientas diseñadas para las empresas mediana y grande, cuando su enfoque apunta a incidir directamente en la productividad, los resultados demuestran su aplicabilidad a la microempresa.

En conclusión, la capacitación debe estar orientada a resolver problemas y aumentar la productividad y no transmitir conocimientos.

(2) Se refiere a los casos de CIMO y al de Herramientas de enseñanza.

8.3.1.-El papel de la visión empresarial en el potencial de la empresa.

La lección más importante se refiere al papel que juega la visión empresarial en la potenciación empresarial. Parece muy claro que la gran diferencia entre las microempresas de subsistencia y las microempresas capaces de crecer esta en la visión empresaria. En las primeras, el empresario carece de una visión que le empuje a desarrollar la empresa, a volverlas mas productivas, eficiente y, en general, a hacerla crecer. Cuando el empresario es capaz de construir una visión con fundamentos válidos, distinta a meras ideas y deseos sin bases comprobables, encuentra los medios para hacer realidad la visión.

8.4.-Las lecciones del microcrédito.

Las instituciones de microcrédito en México, que en el resto de América Latina, han contribuido a generar una nueva tecnología para atender al sector de la microempresa que, en buena medida, resulta aplicable a la pequeña empresa. Tres grandes lecciones arrojan dados los programas de microfinanzas: el éxito a partir de un enfoque en el cliente, las tecnologías basadas en la información y la sustentabilidad financiera para garantizar la permanencia.

8.4.1.-Los programas de microfinanzas exitosos han adoptado un enfoque en el cliente.

Los servicios financieros de calidad comienzan con un conocimiento profundo de las características y necesidades de los clientes. Aún en los casos donde no se han adoptado totalmente los principios y tecnologías de las microfinanzas, las instituciones subsisten porque hay un entendimiento del cliente. Las cajas solidarias y las cajas populares en México poseen un conocimiento del cliente, aunque la carencia de tecnologías de microcrédito las aleja del potencial que representa.

Las instituciones de la banca comercial muestran interés por el sector y, en cierta medida, reconocen su importancia, pero su concepto de microempresa esta lleno de prejuicios, los mismos que aquí se han discutido. Lo anterior, unido al desconocimiento de la tecnología de microfinanzas, mantiene a la banca lejos del sector.

8.4.2.-Las tecnologías de microfinanzas están basadas en la información.

Los servicios financieros tradicionales están basados en la disponibilidad de información “perfecta” y de garantías, generalmente prendarias, para reducir el riesgo. Esta estructura rígida es inaplicable a los servicios financieros para la microempresa.

De aquí surgen las tecnologías de microcrédito, apropiadas para la microempresa, que sustituyen información “perfecta” por conocimiento y relación estrecha con el cliente. Así mismo, reemplazan las garantías convencionales por información proporcionada por el cliente, por una relación de permanencia y por el reforzamiento social.

Dos enfoques totalmente distintos, uno basado en lo que debería ser y el otro basado en la realidad y en el conocimiento del cliente ajeno a las ideas preconcebidas.

8.4.3.-Las instituciones buscan su permanencia a partir de la sustentabilidad financiera.

A diferencia de los programas convencionales, principalmente los operados desde el gobierno, los de microfinanzas necesitan garantizar su permanencia y su independencia de fondos concesionarios o de subsidios. Esto lo logran mediante tres medidas: la determinación de una tasa de mercado que cubra los costos financieros y operativos; una búsqueda constante por mejorar su eficiencia operativa, una constante preocupación por la cantidad de la cartera, es decir, por la recuperación de los préstamos. Estas tres medidas representan la gran diferencia entre un gran programa y uno diferente.

8.5.-Hacia una clasificación de la microempresa.

Como ya se ha señalado, uno de los factores de mayor incidencia en la presentación de servicios de calidad a la microempresa consiste en percibirla, erróneamente, como un universo relativamente homogéneo de empresas y empresarios para quienes basta, por tanto, con diseñar un solo tipo de servicio. Este error ha llevado a cometer graves omisiones en la presentación de los servicios e incluso, ofrecer servicios innecesarios.

Es necesario plantear una clasificación multidimensional:

1.- Que facilite el estudio de la microempresa y, por lo tanto, la identificación de formas eficaces para promoverla.

2.- Que contribuya a aportar información para las tecnologías de crédito y, en general, para la adecuación de servicios.

3.- Que facilite el diseño de mecanismos para disminuir el riesgo, tales como la asociatividad y la pertenencia a cadenas productivas.

Se proponen cuatro factores de clasificación de la microempresa:

1.- Estructura y capacidad de acumulación de capital.

2.- Potencial de desarrollo y crecimiento.

3.- Características administrativas.

4.- Sector o rama de la economía.

8.5.1.-Microempresa de subsistencia.

Representa el sector de la economía que corresponde a la base empresarial, solo cuenta con un empleado que es el mismo propietario, tiene una escasa capacidad de generación de utilidades y, por tanto, de generación de capital para reinversión. Generalmente tiene obstáculos para acceder a tecnología, servicios financieros y programas de capacitación. Su participación en el mercado puede estar obstaculizada por estas mismas deficiencias. Es común considerar que el número de empleados es un factor determinante de clasificación y que un empleado es sinónimo de subsistencia. De considerarse este como único factor de clasificación incluiría aproximadamente 60 por ciento total, lo que sería un error enorme ya que el número de personas es tan solo un indicador del tamaño y nunca de la capacidad y potencial de la microempresa. Es importante señalar, enfáticamente, la carencia de un censo o encuesta que corresponda a la clasificación que aquí se propone.

8.5.1.1.-Microempresa de acumulación simple.

Corresponde a empresas que tienen una capacidad limitada para generar utilidades que se reinvierte. Es común que tenga 1 y 3 empleados y tienen posibilidades limitadas de acceder a tecnología, personal calificado y servicios financieros.

(4) Véase, por ejemplo: la clasificación que usa Acción internacional, Manual de elementos de análisis de crédito para asesores de programas de atención a las micro y pequeñas empresas.

8.5.1.2.-Microempresas de acumulación compleja.

Corresponde al sector de la economía con más de tres empleados; poseen reinversión y distribución de utilidades, acceso a tecnología, servicios financieros, programas de capacitación y personal calificados.

8.5.2.-Potencial de desarrollo.

Define las posibilidades de desarrollo de microempresa si se incide sobre dos factores fundamentales: financiamiento y mercado. Supone que, al menos en principio, la tecnología y la capacidad de gestión no son factores sobre los que se pueda incidir fácilmente.

8.5.2.1.- Posibilidades de desarrollo de Microempresa.

Subsistencia es la producción muy limitada, la capacidad de gestión y la tecnología son los limitantes.

Cadena productiva la tendencia y posibilidades de insertarse en una cadena productiva.

Expansión y crecimiento las posibilidades de producción a mayor escala y de expandir su penetración en el mercado.

Características administrativas son determina la capacidad de gestión de la microempresa y la posibilidad de modificar sus patrones de operación para desarrollarse, ya sea por la adquisición de tecnología o por la capacitación de su personal.

8.5.2.2.-Potencial de desarrollo.

Con muy escasa formalidad, no tiene ningún tipo de contabilidad y no esta registrada fiscalmente.

Escasas posibilidades de adquirir capacidad administrativa.

Familiar Tradicional.

Estructura administrativa basada en la mano de obra de la familia sin claro reconocimiento de su remuneración: algunos llevan registros en libros. En su mayoría cuentan con registros fiscales.

Tecnología.

Amplias posibilidades para desarrollar o adquirir capacidad de gestión tecnológica. La mayoría lleva registros contables y están registrados fiscalmente.

8.5.4.-La construcción del sector: los retos y los papeles para el futuro cercano.

De los resultados de este proyecto de investigación se desprende una reflexión central acerca de la microempresa: es un sector donde todavía prevalecen prejuicios que están desterrándose poco a poco, es un sector en construcción y los diversos actores han de unir esfuerzos para acelerar este proceso. Quizás ahí radica el mayor reto: unir esfuerzos, ser capaces de generar sinergias, evitar falsos protagonismos, envidias y, tal vez, algunas diferencias. Los hechos están ahí, el gran reto ahora es difundirlos y que los actores adopten un papel apropiado para construir un sector sólido, tanto en el sector de la microempresa como en el de las microfinanzas.

8.5.4.1.- El reto de la expansión de los servicios no financieros.

Las cadenas productivas se presentan como plataforma muy importante y viable para promover los servicios no financieros. El reto está en encontrar mecanismos y estrategias de acción que generen los espacios necesarios para la construcción de las cadenas productivas. Será necesario idear los mecanismos para generar un desarrollo desde adentro, tal como ha ocurrido con la industria del vestido en Villa Hidalgo y, en buena medida, con la del zapato en León. Es una tarea difícil en la que deben participar activamente los propios empresarios.

8.5.4.2.- El reto de la expansión de los servicios financieros.

Es indudable que el mercado potencial es muy grande y que apenas alcanza a cubrirse una parte mínima de la demanda. Es necesario analizar este reto desde distintas perspectivas, de tal forma que pueda comprenderse mejor su significado y como ha de encarar para tener una respuesta efectiva. Tres componentes son esenciales para la expansión: La demanda, el capital financiero y la capacidad funcional:

El reto de la expansión y el desarrollo de la demanda. El mercado potencial existe y se expande más rápidamente que la oferta, pero es imprescindible desarrollar la demanda. Dos tareas son críticas. Primero, promover los servicios financieros a partir de los siguientes principios:

- 1.- Formar una cultura de crédito que de lugar a la demanda.
- 2.- Dejar claro que el crédito juega el papel de fortalecer y facilitar la operación y crecimiento de la microempresa, es decir, el crédito sirve a la microempresa.
- 3.- El crédito debe responder a las necesidades reales y a las condiciones de la microempresa.

4.- El crédito debe responder a la forma de microcrédito: pequeñas cantidades, principalmente para capital de trabajo, sin garantías tradicionales y con un servicio permanente.

Segundo, la microempresa tiene que ser estudiada con más profundidad para identificar nichos de mercado y desarrollar la demanda con un enfoque en el cliente.

El reto de la expansión y atracción de fondos. Una de las tareas críticas para la expansión de los servicios financieros es la atracción de fondos financieros y capitales privados. Hay tres factores críticos para que esto ocurra:

1.- Que las instituciones de microfinanzas ofrezcan servicios financieros sostenibles y un rendimiento atractivo para el capital.

2.- Operar con transparencias en un entorno que debe generar una política pública adecuada.

3.- Demostrar:

- a) La sustentabilidad financiera.
- b) Los bajos niveles de riesgo.

El reto de la expansión y el fortalecimiento institucional. Este tercer componente para la expansión implica que las instituciones de microfinanzas ofrezcan servicios financieros con una estructura organizacional que:

1.- Opere con alta eficiencia y efectividad.

2.- Mantenga un equilibrio entre expansión y capacidad funcional.

3.- Mantenga una reducción permanente en los costos de operación.

4.- Garantice la sustentabilidad financiera.

5.- Promueva el aprendizaje organizacional.

6.- Opere dentro de los patrones de desempeño institucional que están establecido los estándares para el sector.

7.- Profesionalice a los recursos humanos.

El reto de la expansión a partir de una plataforma de diversas instituciones. En Bolivia, en donde el microfinanciamiento ha tenido mayor desarrollo, se estima que alcanza una cobertura del 10 por ciento del mercado. En México se estima que apenas se abarca 1.6 por ciento del mercado.

Sin embargo, existe una plataforma de instituciones sobre la que debe construirse el sector: banca comercial, instituciones reguladas no bancarias y organizaciones no gubernamentales. Existen nichos específicos de mercado donde cada tipo de institución tiene ventajas competitivas y puede responder mejor a la demanda. En ese mismo orden participaría según el tamaño y el potencial de la microempresa. Esta plataforma contribuirá a eliminar las llamadas “zonas grises”.

8.5.4.3.- El reto de la eliminación de las zonas grises.

Una de las lecciones mas claras de este programa de investigación, es que existen en el país muchas “zonas grises para la microempresa” (5). Es decir hay muchos espacios vacíos en donde la empresa no cabe; por ejemplo, en la disponibilidad de financiamiento: o es muy grande para los programas de los bancos comunales e, inclusive, de grupos solidarios o es muy pequeña para acceder a las cajas de ahorro o, por supuesto, a la banca comercial. De manera similar, los servicios no financieros se ajustan mas a las necesidades de una microempresa con estructura cercana a la de la pequeña empresa y, de manera indefectible, las microempresas mas alejadas de esta estructura son menos entendidas y, a excepción de algunos gremios, quedan comprendidas en zonas grises.

8.5.4.4.- El reto de las políticas públicas.

El gran reto para las políticas públicas es el de entender la naturaleza de la microempresa y, de igual manera, el concepto de las microfinanzas mas allá del mero método. El reto consiste en comprender a fondo por que funcionan las microempresas y por que funcionan las instituciones de microfinanzas. Dos preguntas que deben reflexionarse a fondo son: ¿por que responde la gente que tradicionalmente ha sido excluida de la banca comercial? Y ¿Por que la microempresa es una estrategia de desarrollo que sumada a la herramienta de las microfinanzas constituyen un camino eficaz para combatir la pobreza?.

A partir de esa comprensión se han de formular las políticas públicas como una infraestructura para apoyar a las microfinanzas y a la microempresa.

(5) El termino zonas grises ha sido acuñado por Hugo Pirela Martínez. Véase “prestamos para ayudar a la microempresa a transformarse en pequeño negocio”, en Maria Otero y Elizabeth Rhyne, el nuevo mundo de las finanzas microempresariales, estructuración de instituciones financieras sanas para los pobres, (comps), Plazas y Valdés, 1988, capitulo 10, pp. 235-236.

8.5.4.5.- El reto de la regulación.

Entre los retos de las políticas públicas figura el de la regulación para las microfinanzas como uno de los factores críticos para la expansión. Aquí vale la pena citar cuales son las grandes tendencias en el tema de la regulación:⁽⁶⁾

Dentro de las tendencias de la regulación y supervisión se observa un desplazamiento hacia procedimientos de supervisión asociativa (auditoria externa, calificadoras de riesgo y supervisión por el mercado) y de autorregulación (control interno, mejores mecanismos de control de riesgos crediticios, de mercado y operativos, gerencia de riesgo). Se propuso, también, el tema de la privatización de la supervisión, pero más que como una tendencia, como una posibilidad que va adquiriendo sentido, en particular, en los mercados desarrollados. Finalmente, se planteó como un reto para la regulación y la supervisión, la búsqueda de los mecanismos más eficaces para disminuir el riesgo moral de los banqueros.

8.5.- Los papeles para el futuro cercano.

Una vez discutidos los retos, es crucial que los actores asuman papeles precisos que, lejos de crear obstáculos o resultados equivocados, generen las sinergias necesarias para la construcción del sector. Esta asignación ha de partir siempre de la comprensión profunda de la naturaleza de la microempresa, y continuar con lo que dista las experiencias; estos son los factores críticos de origen.

8.5.1.- Gobierno

Debe actuar como promotor, facilitador y formulador de políticas públicas para la microempresa. Nunca como proveedor directo de servicio financiero a la microempresa. Los fracasos de la banca y de multitud y programas a lo largo de los últimos 25 años deben dejar muy claro que, en este nuevo escenario, el gobierno es facilitador, nunca operador.

De igual manera, tienen un papel muy importante que jugar en la promoción de las cadenas productivas para insertar, en condiciones equitativas, a las microempresas.

8.5.2.- Banca de desarrollo.

Como proveedor de fondos a instituciones sustentables, la banca debe partir de los indicadores de desempeño y los principios existentes para formular programas de fondeo a las instituciones. Nuevamente, su papel debe ser como institución de segundo piso y nunca intentando inventar las microfinanzas para el país.

8.5.3.- La banca comercial.

Tal como se ha discutido, el papel de la banca comercial puede ser determinante para los nichos de mercado superiores, aquellos en donde se encuentran las microempresas que caminan hacia el crecimiento, hasta convertirse en pequeñas empresas, con el impulso del financiamiento. Debe participar en nichos de mercado que se acerquen, en alguna medida, a la de su clientela tradicional. Su contribución sería eliminar o reducir el área gris para la microempresa en expansión. Sin embargo, para participar debe tomar en consideración que se requiere de cierto nivel de compromiso con el sector de la microempresa, la adquisición de tecnología de crédito y la simplificación de la estructura organizacional para lograr una relación adecuada eficiencia-costo que haga competitiva su participación.

8.5.4.- Las instituciones reguladas no bancarias.

Debe iniciarse una especialización en microfinanzas de aquellas instituciones que quieren participar en el sector. En particular las cajas de ahorro, y un grupo de unión de crédito, se contribuyen en los jugadores ideales para expansión de los servicios, enfatizando que las instituciones deben especializarse y adoptar la tecnología de las microfinanzas. Será una labor importantísima de rescate de instituciones de gran tradición en el país. Así mismo, deben coordinarse los esfuerzos con sinergias, el reto de expansión y promover una autorregulación con supervisión de la autoridad⁽⁷⁾.

8.5.5.- Las instituciones especializadas en microfinanzas.

Aunque mencionadas al final, su papel es y seguirá siendo el de constituirse en la vanguardia del sector. Es decir, son los grandes pilares sobre los que se está construyendo el sector y, por tanto, son las piezas fundamentales. Son, junto con otro tipo de instituciones, como las universidades, quienes están promoviendo la profesionalización y la expansión del sector a través de un trabajo serio y comprometido.

(7) Están en estudio diversas iniciativas de ley que podrían aprobarse hacia septiembre del 2000. En tanto, se ha fundado un organismo de autorregulación denominado UNICOM, a iniciativa de las cajas que forman parte del programa Multiplica, promovido por el Sistema Estatal de Financiamiento al Desarrollo (Sefide) del gobierno de Guanajuato.

CONCLUSIÓN

El propósito del siguiente trabajo ha sido de exponer a modo de propuesta la forma en que las Microempresas puedan implantar a través de la modernización Administrativa un sistema de gestión de calidad que mejore sus estructuras y las condiciones en las que actualmente presta sus servicios, esto basado en la norma internacional ISO 9000, utilizada como herramienta para mejorar los sistemas de trabajo de numerosas empresas a nivel mundial.

Se recomienda utilizar a la ISO como un cambio hacia la Calidad y crear un auténtico sistema de calidad que mejore los servicios que se ofrecen a la comunidad y no como una simple bandera, no obstante deseamos que la calidad en el servicio en el servicio sea una herramienta de trabajo bien aplicada que sustente nuevas actitudes claramente perceptibles por los demás y que ayude a las microempresas a mejorar.

Como se ha observado en el desarrollo de este trabajo, la gestión de calidad es, sin duda, una herramienta de cambio organizativo, un modo de actuar, que orienta la forma de gestionar los servicios o productos de una Microempresa, de tal forma que se trata de incrementar la eficacia y eficiencia del mismo evitando errores o disfunciones.

GLOSARIO

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos exigidos por el cliente.

CERTIFICACIÓN: El procedimiento y la acción, por un cuerpo acreditado de determinar, verificar y atestiguar por escrito las calificaciones del personal, proceso, procedimientos o productos de acuerdo a los requisitos aplicables.

EFICIENCIA: El grado en que la organización procesa insumos para obtener productos que responden a las demandas y expectativas de los clientes o actores críticos de su entorno y, consiguientemente las satisface.

ISO: Organización Internacional para la normalización (International Organization for Standardization).

NORMA: Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para su uso común, reglas, directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado.

PROCEDIMIENTO: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que las entradas se transformen en salidas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

BANCA DE DESARROLLO: Instituciones que ejercen el servicio de banca y crédito de largo plazo para atender el impulso de sectores, regiones o actividades prioritarias de acuerdo a sus leyes orgánicas constitutivas

MARKETING: El Marketing (o mercadotecnia) es una filosofía o forma de realizar negocios a través de la satisfacción de las necesidades y los requerimientos de los clientes y los consumidores.

METODOLOGÍA: se refiere a los métodos de investigación en una ciencia. Aun cuando el término puede ser aplicado a las artes cuando es necesario efectuar una observación o análisis más riguroso o explicar una forma interpretar la obra de arte.

POLÍTICAS: Son grandes directrices formuladas por la Alta Dirección para orientar y facilitar el cumplimiento de la misión y el desarrollo de la visión. Son reglas o guías que expresan los límites dentro de los que debe ocurrir la acción.

ORGANIZACIÓN: Conjunto de personas organizadas con un objetivo específico. Están constituidas por un grupo de personas que interactúan entre sí, deben desarrollar un conjunto de acciones, utilizar habilidades, enfoques y técnicas que posibiliten el logro de determinados resultados. Cuando se mencionan estas acciones generalmente se les refiere como gestión

PROGRAMAS: son algoritmos escritos en un lenguaje que el ordenador entiende. Consisten en listas de instrucciones que indican al ordenador como ha de hacer determinados trabajos. Los programas se llaman genéricamente software. En negocios, comprar o pedir un préstamo con la promesa de pagar en una fecha posterior. En cualquier acuerdo de crédito hay un acreedor (una persona, banco, tienda o compañía a quien se le debe el dinero) y un deudor (la persona que debe el dinero). En contabilidad, una suma de dinero que se debe a un individuo o a una institución. En negocios, comprar o pedir un préstamo con la promesa de pagar en una fecha posterior. En cualquier acuerdo de crédito hay un acreedor (una persona, banco, tienda o compañía a quien se le debe el dinero) y un deudor (la persona que debe el dinero). En contabilidad, una suma de dinero que se debe a un individuo o a una institución.

PIB: Producto interno bruto.

ACTIVOS FIJOS: Activos permanentes que típicamente son necesarios para llevar a cabo el giro habitual de una empresa. Están constituidos generalmente por maquinaria, equipo, edificios, terrenos, etc.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), es una organización corporación internacional compuesta por 30 países desarrollados cuyo objetivo es coordinar, sus políticas económicas y sociales. Fundada en 1961. La sede central de la OCDE se encuentra en la ciudad de París.

CRÉDITOS: En negocios, comprar o pedir un préstamo con la promesa de pagar en una fecha posterior. En cualquier acuerdo de crédito hay un acreedor (una persona, banco, tienda o compañía a quien se le debe el dinero) y un deudor (la persona que debe el dinero). En contabilidad, una suma de dinero que se debe a un individuo o a una institución.

FINCOMÚN: fue autorizado como servicio financiero comunitario s.a. de c.v. para operar como unión de crédito es la más adecuada dentro del marco jurídico mexicano

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Miguel Udaondo Duran
Gestión de Calidad
Díaz de Santos

- 2.- Ricardo W. Skertchy
Microempresa, Financiamiento y desarrollo:
El caso México.
Miguel Ángel Porrua

- 3.- Ishikawa, Kauro
¿Qué es el Control Total de Calidad?
Norma (2001)

- 4.- Alvear Sevilla, Celia.
Calidad Total II, Aseguramiento y Mejora Continua
Limusa, CONASEP (México 1999)

- 5.- Koontz, Harold.
Administración una Perspectiva Global 12ª ED.
Mc. Graw Hill (2004).

- 6.- Lgai, Cidem, Soluciona.
La Norma ISO 9001 del 2000
Gestión 2000, (2000)

- 7.- Quijano Portilla, Víctor Manuel
Calidad en el Servicio.
GASCA.

- 8.- R. Evans, James
Administración y Control de Calidad. 4a ED.
Thomsom, (2001).

- 9.- Senlle, Andrés.
ISO 9000:2000 Calidad y Excelencia.
Gestión, Barcelona 2000 (2001)

- 10.- Senlle, Andrés: Martines, Nicolás.
ISO 9000-2000, Calidad en el Servicio
Gestión 2000, (Barcelona 2001).

11.- V. Feigenbaum; Armando.
Control Total de la Calidad.
CECSA.

12.- Franklin F, Enrique Benjamín
Auditoría Administrativa.
Mc. Graw Hill (México 2003)

13.- Senlle, Andrés; Martines, Nicolás
ISO 9000-2000, Calidad en el Servicio.
Gestión 2000, (Barcelona 2001)

14.- Sumach David J.
Ingeniería en Administración de la Productividad
Mc. Graw Hill (México 1994)

15.- Hernández Laus Enrique.
Productividad y el Desarrollo Industrial
Trillas (1995)

16.- Tomasini Alfredo Acle.
Control Total de la Productividad
Grijalva México (2000).

17.- Kepilman
Administración de la Competitividad en las Organizaciones
Trillas (1995)

NORMAS.

Norma ISO 9000:2000, Sistema de Gestión de Calidad-Fundamentos y vocabulario.

Norma ISO 9001:2000, Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos.

Normas ISO 9004: 2000, Recomendaciones para la mejora del desempeño.

Norma Oficial Mexicana NMX-CC-006/1:1990.