



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO
DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS



**“ANÁLISIS DE LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN PARA ACCEDER
AL CRÉDITO DE LOS EMPRESARIOS DE PEQUEÑOS
RESTAURANTES DE VILLAHERMOSA, TABASCO”**

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

PRESENTA:

NESTOR ALEJANDRO CERINO ÁVALOS

BAJO LA DIRECCIÓN DE:

DRA. CLARA LUZ LAMOYI BOCANEGRA

EN CODIRECCIÓN

DRA. MARÍA DEL CARMEN SANDOVAL CARAVEO

TUTOR

DR. JORGE ALBERTO ROSAS CASTRO

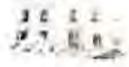
VILLAHERMOSA, TABASCO, AGOSTO 2019.



UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO
ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE



DIVISIÓN ACADÉMICA
DE CIENCIAS
ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS



DIRECCIÓN
JEFATURA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

Oficio No. JEP/287/19
Agosto 22 agosto de 2019
Autorización de Impresión
Trabajo Recepcional

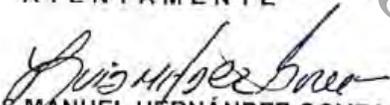
L.A. NÉSTOR ALEJANDRO CERINO ÁVALOS
PASANTE DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA.
P R E S E N T E

Me permito informarle que de acuerdo a los arts. 26 y 27 del Reglamento de los Estudios de Posgrado, y habiendo cumplido satisfactoriamente con las observaciones que en el proceso de revisión se hicieron a su trabajo recepcional titulado:

“ANÁLISIS DE LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN PARA ACCEDER AL CRÉDITO DE LOS EMPRESARIOS DE PEQUEÑOS RESTAURANTES DE VILLAHERMOSA, TABASCO.”

Está usted autorizado para reproducirlo y pagar los derechos correspondientes para el examen de grado y concluir con los requisitos formales que establecen los ordenamientos de esta Casa de Estudios.

ATENTAMENTE


DR. LUIS MANUEL HERNÁNDEZ GOVEA
DIRECTOR DE LA DACEA

UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA
DE TABASCO



DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
DIRECCIÓN

Vo Ro

Dr. Leonardo Hernández Amador
Jefe de Estudios de Posgrado

Elaboró

Lic. María del Rosario Zuñiga Coronel



Consejo de
Universidades
Estatales

Av. Universidad s/n. Zona de la Cultura. Col. Magisterial, C.P. 86040 Villahermosa, Tabasco
Tel. (993) 358.15 00 Ext. 6200 y 6201 E-mail: direccion.dacea@ujat.mx
www.ujat.mx

Carta de autorización

La que suscribe, autorizo por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco para que utilice tanto física como digitalmente la tesis de grado denominada: **“ANÁLISIS DE LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN PARA ACCEDER AL CRÉDITO DE LOS EMPRESARIOS DE PEQUEÑOS RESTAURANTES DE VILLAHERMOSA, TABASCO”**, de la cual soy autor y titular de los derechos de autor.

La finalidad del uso por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de la tesis antes mencionada, será única y exclusivamente para difusión, educación y sin fines de lucro. Autorización que se hace de manera enunciativa más no limitativa para cargarla en la Red Abierta de Bibliotecas Digitales (RABID) y a cualquier otra red académica con las que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes manifestado, libero a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis mencionada y para los fines estipulados en este documento.

Se firma la siguiente autorización en la ciudad de Villahermosa, Tabasco en el mes de Agosto del año 2019.

AUTORIZÓ

NÉSTOR ALEJANDRO CERINO ÁVALOS

Declaración de autoría

Declaro que esta tesis es mi propio trabajo, con excepción de las citas en las que he dado crédito a sus autores. Asimismo, afirmo que este documento no ha sido presentado previamente para la obtención de título, grado profesional o equivalente.

Néstor Alejandro Cerino Avalos

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

Agradecimientos

Quiero agradecer a mis padres, María y Alejandro, que siempre me han apoyado en todos los proyectos que he decidido emprender. Por nunca darme la espalda y siempre estar al pendiente de mí para sacar adelante este trabajo.

A mis hermanos, Kevin y Carito, por estar siempre que los he necesitado y también porque me han ayudado mucho en la última parte de este proyecto.

A mi gran amigo Xavier, mi compañero de batallas de la maestría, por hacer más entretenido el camino y por todo el apoyo que me brindó y me sigue brindando.

A Graziella, porque durante toda la maestría me ayudó para mejorar mis notas en muchas asignaturas y por ser mi mejor amiga de la maestría.

A Jennifer, que fue de mucha ayuda para la parte final de la elaboración de este trabajo. Y porque también ha sido una gran amiga durante toda la maestría.

A Arguello porque igual es un gran amigo y ha sido un gran apoyo en mis nuevos proyectos.

A mi directora de Tesis, la Dra. Clara Luz Lamoyi, porque siempre estuvo al pendiente de mi avance, por ayudarme con sus conocimientos, por desvelarse con tal de ayudarme y por siempre arreararme para terminar esta tesis.

Y en general, quiero agradecer a todos mis amigos, profesores y administrativos que de uno o de otro modo fueron parte de este viaje.

Resumen

El propósito de esta investigación fue analizar y conocer cuáles son las capacidades de gestión para acceder al crédito que tienen los pequeños empresarios del sector restaurantero de la ciudad de Villahermosa, Tabasco. El tipo de investigación empleada fue descriptiva no experimental y se realizó con la participación de 51 empresarios de pequeñas empresas restauranteras de la ciudad de Villahermosa, Tabasco mediante el empleo de un cuestionario para encuesta.

Los resultados obtenidos demostraron que los empresarios con mayor experiencia en la gerencia y aquellos con formación universitaria tienen más posibilidad de acceder a un financiamiento. Igualmente, los empresarios experimentados y con formación universitaria realizan una mejor gestión en la organización, cuentan con una estructura más sólida, tienen una mayor tolerancia al riesgo y son mejores planeadores. Asimismo, al tener una estructura más formal, estos empresarios son capaces de generar y obtener información de la empresa que facilite la toma de decisiones.

Abstract

The purpose of this research was to analyze and to know what the management capabilities are of the small entrepreneurs of the restaurant sector from the city Villahermosa, Tabasco for accessing to credit. The type of research used was descriptive, non-experimental. A questionnaire was applied to 51 entrepreneurs from small restaurant companies in the city of Villahermosa, Tabasco.

The results obtained showed that entrepreneurs with more experience in management and those with college education are more likely to have access to financing, in this sense, experienced and university-trained entrepreneurs also perform better management in the organization, have a more solid structure, have a higher risk tolerance and are better gliders. Also, because of the more formal structure of their enterprises, these entrepreneurs are able to generate and obtain information from the company that facilitates decision making.

Índice

Carta de autorización	ii
Declaración de autoría	iv
Agradecimientos	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Introducción.....	1
CAPÍTULO 1 . Planteamiento del problema de investigación.....	4
1.1 Antecedentes del Problema	4
1.1.1 Factores que inciden en la permanencia de las MIPYMES	6
1.1.2 Financiamiento en las PYMES.....	8
1.2 El sector servicios en México	11
1.3 Preguntas de investigación.....	15
1.4 Objetivos de la investigación	15
1.4.1 Objetivo general.....	15
1.4.2 Objetivos específicos	15
1.5 Justificación.....	16
1.6 Hipótesis.....	17
CAPÍTULO 2 . Marco teórico sobre gestión y financiamiento.....	18
2.1 Administración y el desempeño competitivo de las empresas.....	18
2.2 Teorías de la Organización.....	20
2.3 Teorías de la gestión y administración.....	21
2.4 Teoría de la gestión del financiamiento	24

2.5 Aportaciones sobre las prácticas de gestión en las pequeñas empresas.....	25
2.6 Factores que determinan el acceso al crédito en las empresas.....	27
2.7 La administración financiera del restaurante	31
2.8 Fuentes de Financiamiento de las empresas.....	33
2.9 El sistema financiero.....	34
2.10 Requisitos para financiamientos	36
CAPÍTULO 3 . Metodología.....	39
3.1 Enfoque de la investigación.....	39
3.2 Diseño de la Investigación	40
3.3 Modelo de investigación	42
3.3.1 Definición del constructo.....	42
3.3.2 Definición operativa del modelo.....	44
3.4 Sujeto de estudio	46
3.5 Selección de la Muestra	47
3.6 Técnica para recolección de información e instrumento de investigación	48
3.6.1 Instrumento de recolección de información	49
3.6.2 Validez del instrumento.....	50
3.6.3 Confiabilidad del instrumento	52
3.7 Procesamiento y análisis de la información	53
CAPÍTULO 4 . Resultados	57
4.1 Características demográficas de la empresa.....	57
4.2 Aspectos relacionados con el financiamiento	60
4.3 Perfil empresarial del propietario.....	62

4.4 Clasificación de la tolerancia al riesgo.....	63
4.5 Clasificación del uso de información para la toma de decisiones.....	65
4.6 Estructura organizacional adecuada para la generación de información	68
4.7 Clasificación de la planeación en la organización	69
4.8 Clasificación del desempeño organizacional	71
4.9 Características organizacionales	73
CAPÍTULO 5 . Conclusiones	79
Referencias Bibliográficas	84
Anexo.....	91
Instrumento de investigación	91

Índice de tablas

Tabla 2.1 <i>Requisitos de las instituciones para obtener financiamiento</i>	36
Tabla 3.1 <i>Operacionalización del modelo para medir la capacidad de gestión para acceder al crédito</i>	44
Tabla 3.2 <i>Clasificación y número de pequeñas empresas restauranteras en Villahermosa</i>	48
Tabla 3.3 <i>Correlación entre índice de medición de Capacidades Empresariales con otras variables</i>	52
Tabla 4.1 <i>Tipos de restaurantes clasificados de acuerdo a su régimen fiscal</i>	58
Tabla 4.2 <i>Escolaridad del empresario</i>	63
Tabla 4.3 <i>Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con la tolerancia al riesgo de los empresarios</i>	65
Tabla 4.4 <i>Uso de información para la toma de decisiones</i>	66
Tabla 4.5 <i>Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con el uso de información para la toma de decisiones</i>	67
Tabla 4.6 <i>Departamentalización adecuada</i>	68
Tabla 4.7 <i>Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con la estructura organizacional</i>	69
Tabla 4.8 <i>Planeación en la organización</i>	70
Tabla 4.9 <i>Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con la planeación</i>	70
Tabla 4.10 <i>Clasificación del desempeño organizacional</i>	71
Tabla 4.11 <i>Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con el desempeño organizacional</i>	72
Tabla 4.12 <i>Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con la tolerancia al riesgo</i>	74
Tabla 4.13 <i>Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con el uso de información para toma de decisiones</i>	75
Tabla 4.14 <i>Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con la departamentalización</i>	76
Tabla 4.15 <i>Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con la planeación</i>	76

Tabla 4.16 *Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con el desempeño organizacional*77

Tabla 4.17 *Correlación entre el tamaño de la organización con el índice de capacidades empresariales para acceder al crédito*78

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

Índice de figuras

Figura 1.1 Esperanza de vida de las empresas por sector en México. Elaborado con base en datos del INEGI (2015).....	5
Figura 1.2. Crecimiento anual de la productividad laboral según tamaño de empresa (en porcentajes), (Banco Mundial, 2015)	8
Figura 1.3. Importancia de los Servicios en la economía 2013 [Censo Económico 2014], (INEGI, 2015).....	12
Figura 1.4 Unidades económicas del Sector Servicios (pequeñas) en 2013. (INEGI, 2015).	12
Figura 1.5. Supervivencia de las empresas del sector servicios en México. (INEGI, 2015).	13
Figura 2.1 Factores determinantes de la competitividad sistémica. Tomado de Esser et al., (1996).....	19
Figura 2.2 . Áreas de la empresa según Durón (2003).	32
Figura 2.3 Sistema financiero mexicano.....	35
Figura 2.4 Instituciones de la banca de desarrollo en México. (Pavón, 2010).	36
Figura 3.1. Elementos que conforman el instrumento de investigación.	50
Figura 3.2. Clasificación de las dimensiones por puntajes de frecuencia. Elaboración propia.	55
Figura 4.1 Años de antigüedad de las empresas estudiadas.....	59
Figura 4.2. Número de empleados en las empresas participantes.....	60
Figura 4.3 Empresas que cuentan con financiamiento.....	60
Figura 4.4 Empresarios que han solicitado solicitud de financiamiento.....	61
Figura 4.5. Tipo de financiamiento al que han accedido los empresarios	62
Figura 4.6 Nivel de tolerancia al riesgo de los empresarios	64

Introducción

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) son consideradas como elementos importantes de la economía de un país al ser uno de los principales generadores de crecimiento y de empleos formales.

De acuerdo con datos del censo económico 2014 elaborado por el Instituto de Estadística y Geografía (INEGI, 2015), en México, de un total de 5,654,014 establecimientos, el 94.3% son microempresas y el 4.7% son pequeñas empresas, lo que equivale a 265,739 empresas en conjunto.

Partiendo de estos datos, se puede ver la importancia que las pequeñas empresas tienen en la economía de la nación, no obstante, muchas de éstas presentan problemas para mantenerse dentro del mercado. Como señala Nuño (2012), hay estadísticas a nivel mundial que muestran los altos índices de fracaso que este tipo de empresas tienen en cualquier país debido, principalmente, a tres características en común: la informalidad, la alta ruralidad y el poco acceso al financiamiento.

Para contrarrestar este último factor negativo, la Secretaría de Economía, institución responsable de formular y conducir las políticas de industria, comercio exterior, interior, abasto y precio del país, cuenta con instituciones de banca de desarrollo, como son Nacional Financiera (NAFIN) y Banco Nacional de Comercio Exterior (BANCOMEXT), las cuales promueven la inversión mediante diversos programas de financiamiento.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2019) señala que todos los gobiernos de América Latina deberían considerar ampliar las actividades de estas bancas de desarrollo y fomentar marcos innovadores en los modelos de negocios de tal

manera que promuevan la inclusión de las MIPYMES de todos los sectores mediante la mejora de sus capacidades de gestión.

En este sentido, cobra importancia indagar lo que sucede con este tipo de negocios en Tabasco, en particular con la pequeña empresa restaurantera que es la segunda generadora de empleo en la entidad; por ello, el objetivo de este trabajo fue analizar las capacidades de gestión de los empresarios de esta clasificación y determinar los factores que inciden en el acceso al financiamiento.

En el primer capítulo se abordan los antecedentes del problema de investigación realizando un recuento de los indicadores demográficos de las empresas y presentando, de acuerdo con datos de diversas instituciones, aquellos factores que han limitado el acceso al financiamiento. Para finalizar, se mencionan las preguntas de investigación, los objetivos y las hipótesis de trabajo.

El segundo capítulo corresponde al marco teórico relativo al financiamiento y a la gestión desde un modelo de pensamiento estratégico con base en teorías económicas y administrativas. Además, se incluye una breve descripción del Sistema Financiero Mexicano y los requisitos solicitados por las diversas instituciones bancarias a fin de otorgar financiamiento a las empresas mexicanas.

La metodología utilizada se describe en el capítulo tres, indicando el enfoque de la investigación, el diseño, las estrategias, las formas de medición y procesamiento de los datos obtenidos a través de las técnicas e instrumentos utilizados, así como el constructo o modelo de gestión del financiamiento y su operacionalización.

Posteriormente, en el capítulo cuatro se exponen los resultados obtenidos mediante el análisis de los datos del cuestionario empleado para medir la gestión financiera, haciendo uso de la estadística descriptiva y univariada.

Finalmente, se redactaron las conclusiones distinguiendo aquellos factores que favorecen el financiamiento de los pequeños empresarios de restaurantes de la ciudad de Villahermosa, de entre las características demográficas de la empresa, el perfil empresarial de los propietarios y los factores internos de gestión asociados a la obtención de financiamiento.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

CAPÍTULO 1 . Planteamiento del problema de investigación

El crecimiento de la economía de un país está directamente asociado a las aportaciones de las micro, pequeña y mediana empresas, principalmente, por su potencial para generar empleos. En Tabasco, la actividad económica de preparación de alimentos contribuye de manera significativa al mercado laboral de la entidad, de allí la importancia de conocer e indagar sobre la problemática de diversos aspectos que contribuyen a la competitividad y, por ende, a la permanencia de pequeños restaurantes en la entidad.

1.1 Antecedentes del Problema

En México, las empresas o negocios se encuentran clasificadas con base en el número de empleados que la integran. De acuerdo con la Ley Para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (2017), su clasificación se debe al número de empleados y es como sigue: son micro las que tienen hasta 10 empleados, independientemente del sector económico; pequeñas son aquellas del sector industrial y del sector servicios que tengan de 11 a 50 trabajadores, mientras que para el sector comercial son las que cuenten con 11 hasta 30 empleados; las medianas tienen de 51 a 250 empleados en el sector industrial, de 31 a 100 en el sector comercio y de 51 a 100 en el sector servicios.

La relevancia de las MIPYMES en México es cada vez mayor pues se estima que son capaces de aportar al producto interno bruto nacional (PIB) hasta el 80% y generar 6 de cada 10 empleos formales en el país (Konfio, 2019). En el caso de micro y pequeña empresa, la contribución al PIB nacional se estima entre el 65 y 70% tomando en cuenta a las empresas formales e informales (Ayyagari, Beck, y Demirgu, 2003).

De acuerdo con el INEGI (2015a), de cada 100 negocios que se crean, solo el 10% prevalece después de 5 años, iniciando a consolidarse después de este periodo. De las

empresas de 1 a 5 empleados, sólo el 5% de ellas llega a cumplir 20 años, mayormente por los problemas originados por factores externos e internos que se le presentan durante sus primeros años de vida, ya que es una etapa en la que tienen mayores dificultades para permanecer en el mercado (Nuño, 2012).

La esperanza de vida de las empresas del país varía en función del sector al que pertenecen y al tamaño. De acuerdo con estadísticas del INEGI (2015), el promedio nacional de esperanza de vida es de 7.8 años al momento de iniciar el negocio. Al analizar por sector económico, este organismo expone que el promedio de vida de las empresas del sector comercial es de 6.9 años, en el caso del sector de servicios privados no financieros la esperanza es de 8 años, en el sector manufacturero es de 9.7 años y en el resto de sectores el promedio es de 8.2 años. La esperanza de vida de las empresas aumenta con el paso de los años, siendo las empresas del sector comercial las que presentan una mayor esperanza de vida en su etapa de consolidación (Figura 1.1).

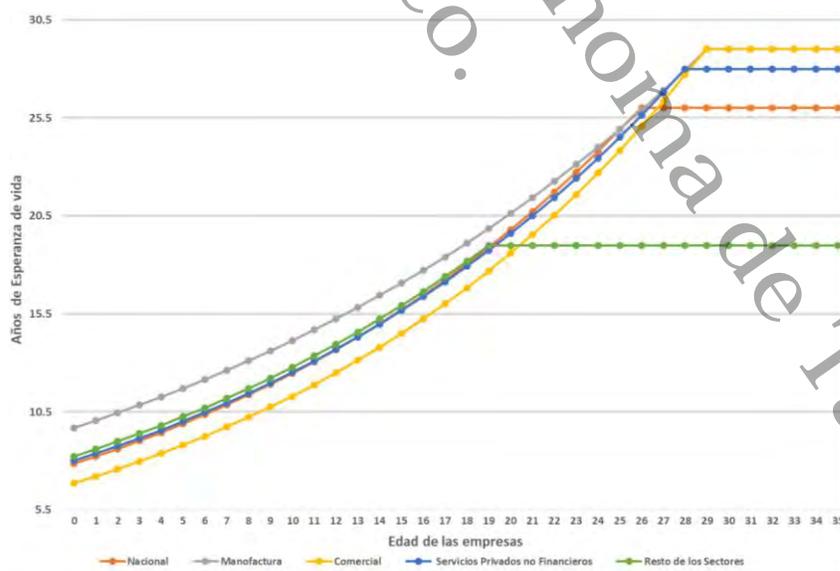


Figura 1.1 Esperanza de vida de las empresas por sector en México. Elaborado con base en datos del INEGI (2015)

1.1.1 Factores que inciden en la permanencia de las MIPYMES

Pavón (2016) menciona que casi la mitad de las PYMES tienen problemas para crecer debido a tres factores principales: el acceso al financiamiento (16.5%), el acceso a la electricidad (14%) y la competencia de la informalidad (12%). También señala que existen otros obstáculos como las tasas impositivas, la inestabilidad política, la corrupción y los disturbios, entre otros.

Además, este autor identifica que el marco jurídico que rigen la vida y operación de las PYMES es obsoleto (el código de comercio data de 1889 y la ley general de sociedades mercantiles de 1934), lo que propicia la informalidad y se refleja en la baja recaudación fiscal a PYMES (3,5% del PIB).

Para Nuño (2012) hay dos enfoques desde los que se puede analizar la problemática de las PYMES; el primero es desde el punto de vista de los empresarios quienes consideran que el principal problema se origina por los factores externos, es decir, el contexto, ya que aquí los empresarios no tienen ninguna injerencia.

El segundo enfoque proviene de los analistas quienes mencionan que existe una serie de puntos débiles o problemas inherentes a la organización que son los que ocasionan el fracaso de las PYMES. Algunos ejemplos de estos problemas son: los problemas en la planificación que aparecen en la etapa inicial de la empresa; problemas de gestión que están relacionados con la forma en la que se llevan a cabo las actividades del negocio, y problemas de control, que van relacionados con el manejo de los recursos de la empresa.

Asimismo, en el reporte de resultados de la Encuesta Nacional Sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE), el INEGI (2016) expone que los principales problemas que enfrentan las MIPYMES son la falta de

créditos, la baja demanda de sus productos, el exceso de trámites gubernamentales, los altos impuestos y la inseguridad. Mientras que el Banco Mundial (2010) afirma que son la informalidad, el acceso al financiamiento y los altos impuestos los que frenan su desempeño. Al respecto, en el reporte sobre competitividad del World Economic Forum (WEF,2018), en la calificación de carga de regulaciones gubernamentales, el país obtuvo el lugar 117 de 140 países.

Al analizar los principales problemas que enfrentan las MIPYMES, Ramos, Sánchez, y Trejo (2014) indicaron que son la competencia, la organización, la capitalización y los mecanismos para llegar a los mercados. Por su parte, Gonzalo et al. (2016) concluyen que los problemas de las MIPYMES son el desconocimiento de la situación financiera, la ausencia de información para tomar decisiones, la administración empírica y poco aprovechamiento de la tecnología; todo esto provoca bajos niveles de productividad y el cierre del negocio.

En relación con la productividad laboral de las PYMES, de acuerdo con la información de la encuesta de empresas del Banco Mundial, se muestra que hubo una caída de la productividad en las pequeñas y medianas empresas de México, mientras que en otros países como Ecuador hubo un incremento significativo de la productividad (Pavón, 2016).

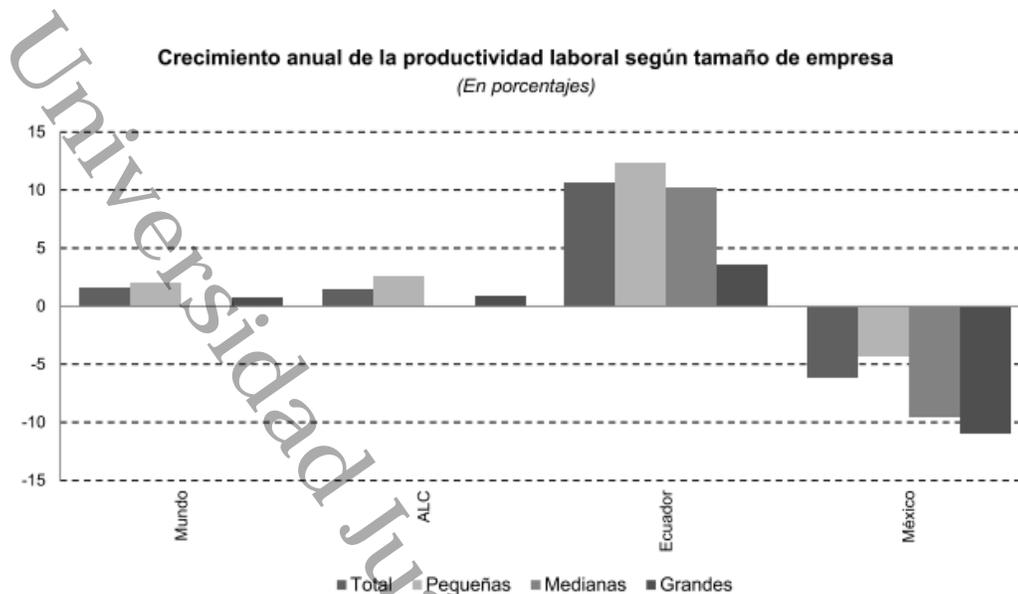


Figura 1.2. Crecimiento anual de la productividad laboral según tamaño de empresa (en porcentajes), (Banco Mundial, 2015)

Por su parte, los resultados del estudio realizado a las PYMES por Konfio (2019) muestran que factores exógenos, como la incertidumbre económica, la inseguridad y los desastres naturales de las regiones sur y centro que inhibieron las ventas, limitaron el crecimiento de los negocios en México. Entre los factores endógenos se encuentra la falta de acceso a créditos, el cual continúa siendo el freno principal de estas empresas para crecer.

1.1.2 Financiamiento en las PYMES

Como se señaló anteriormente, uno de los problemas que inhiben el crecimiento de las empresas es el financiamiento. En datos del Banco de Desarrollo de América Latina CAF (2013), en América Latina y el Caribe sólo el 40% de las pequeñas empresas puede acceder al financiamiento y las grandes empresas son la que tienen mayor facilidad para obtenerlo.

Esto se debe a las asimetrías de información, los costos financieros elevados, instrumentos de corto plazo y un limitado mercado de capitales. En el sistema financiero

tampoco se desarrollan productos para el financiamiento de las PYMES ya que las grandes empresas proporcionan beneficios mayores para las instituciones financieras.

Por tal motivo, la CEPAL (2019) sugiere que los bancos nacionales de desarrollo de algunos países de América Latina y el Caribe deberían ampliar sus actividades y fomentar mayores marcos innovadores. La ampliación de estas actividades puede promover la inclusión financiera y el acceso a cierto segmentos empresariales, como las micro, pequeñas y medianas empresas en determinados sectores.

De acuerdo con un estudio realizado por el Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario (PRONAFIM, 2016), el 55.4% de los empresarios iniciaron su negocio con ahorros o recursos propios, el 43.8% recibió crédito de instituciones financieras, un 9.8% inició con préstamos de amigos o familiares y el resto de microempresarios buscaron financiamiento a través de crédito bancario, crédito de caja de ahorro, crédito de casa comercial, crédito de proveedores, entre otros.

En general, los negocios con financiamiento del PRONAFIM llevan operando 73 meses en promedio, lo que equivale a poco más de 6 años. Por su parte, los negocios que cambiaron de giro llevaban operando, en promedio, casi 9 años, y los casos que presentaron un cierre temporal tienen en promedio 4 años de vida. (PRONAFIM, p. 10, 2016).

El reporte final de este programa muestra que, respecto a las causas por las que los negocios cambiaron de giro, 50% se debía a responsabilidades familiares y 50% por falta de financiamiento. En cuanto a los motivos de cierre temporal del negocio, 44% fueron enfermedad o arreglo de asuntos personales; 22.2% por falta de materia prima, financiamiento o clientes; 22.2% por término de la temporada de trabajo o cultivo, y 11.1% por vacaciones.

De igual manera, expresa que cuando los beneficiarios obtuvieron un crédito, la mayor parte tuvo altas expectativas de seguir operando, un 25.6% lo consideró probable y solo el 3.1% poco probable. Al recibir financiamiento las expectativas de mejora fueron superadas para más del 65% de los empresarios.

Según datos de la Secretaría de Economía, en coordinación con la banca de desarrollo e instituciones financieras, en México se han diseñado 37 productos de crédito para ofrecerlos a las PYMES a través de 16 entidades financieras: 11 bancos (banca comercial y banca de desarrollo), una unión de crédito y cuatro sofoles (Vásquez, 2009). Además, dentro del Plan Nacional de Desarrollo se establecieron nuevas estrategias que permiten el apoyo a la viabilidad, productividad, competitividad y sustentabilidad de las MIPYMES. Por este motivo, el Gobierno creó cuatro acciones para apoyar a los empresarios. (Limón, Robles, Adriano, Borboa, 2016).

Para 2017, a través de NAFIN y BANCOMEXT se destinaron 562,152.9 millones de pesos para el sector empresarial, apoyando a 280,901 micro, pequeñas y medianas empresas. También el Fondo Nacional del Emprendedor, los proyectos asignados directamente y el Fondo para Fronteras apoyaron a más de 136,000 MIPYMES con un monto de 5,251 millones de pesos. Por su parte, el Sistema Nacional de Garantías apoyó a 54,744 MIPYMES con 106,059.6 millones de pesos (Gobierno de la República, 2017).

Durante este mismo periodo, el PRONAFIM canalizó 9,609.7 millones de pesos a Instituciones de Microfinanciamiento, con estos recursos se otorgaron 4,241.4 mil microcréditos para 3,447.8 microempresarios y microempresarias y además con el programa Crédito Joven se otorgó crédito a 3,539 emprendedores de 18 a 35 años con 1,238 millones de pesos para iniciar o hacer crecer su negocio. Con el fin de fortalecer el mercado interno,

el Gobierno de la República reguló las políticas para el acceso al financiamiento para facilitar el recurso a las micro, pequeñas y medianas empresas, de la misma forma se promovieron compras por 46 mil millones de pesos a las MIPYMES. (Gobierno de la República, 2017).

Sin embargo, a pesar de que existen estos programas de financiamiento del gobierno, con base en la información del quinto informe de gobierno, no se ocupa todo el dinero presupuestado para los financiamientos, lo que sin duda se refleja en el bajo porcentaje de MIPYMES que tiene acceso a crédito del sistema financiero formal (11%), a pesar de que estas empresas generan el 71% de empleo y más del 50% del ingreso de los negocios (Saavedra, 2019).

En el caso de las PYMES, los datos de la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las micro, pequeñas y medianas Empresas (ENAPROCE), sólo el 27.8% de ellas cuenta con financiamiento (INEGI, 2016). De ahí que surja la necesidad de conocer qué es lo que motiva a quienes están al frente de estas organizaciones para que opten o no por la adquisición de apoyos financieros.

1.2 El sector servicios en México

En México, las empresas del Sector Servicios representaron 38.7% del total nacional de unidades, dejando a este sector un escalón debajo de las unidades del sector comercial, que son las que se ubican en primer lugar en cantidad de unidades, a pesar de ello aportaron el 38% de personal ocupado a nivel nacional y, en este aspecto, el sector se ubica en primer lugar (INEGI, 2015).



Figura 1.3. Importancia de los Servicios en la economía 2013 [Censo Económico 2014], (INEGI, 2015).

Las empresas pequeñas del sector servicios representaron para este estudio el 3.9% del total de unidades económicas a nivel nacional con un total de 64,274 unidades. Las pequeñas empresas de este sector también aportaron el 16.5% del personal ocupado a nivel nacional, es decir, se generaron 1,348,207 empleos.

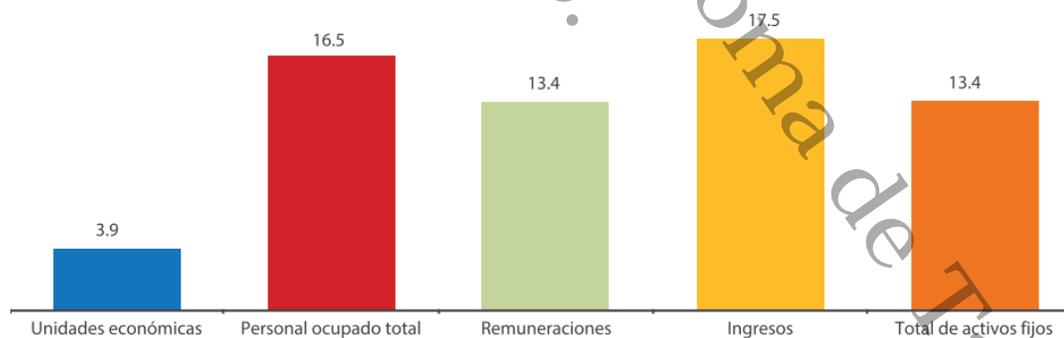


Figura 1.4 Unidades económicas del Sector Servicios (pequeñas) en 2013. (INEGI, 2015).

Dentro del sector de servicios, las pequeñas empresas hoteleras y restauranteras son las que tienen una mayor cantidad de unidades económicas, además estas empresas.

generaron remuneraciones por \$13,765,762 y obtuvieron ingresos por \$97,042,230 (INEGI, 2015).

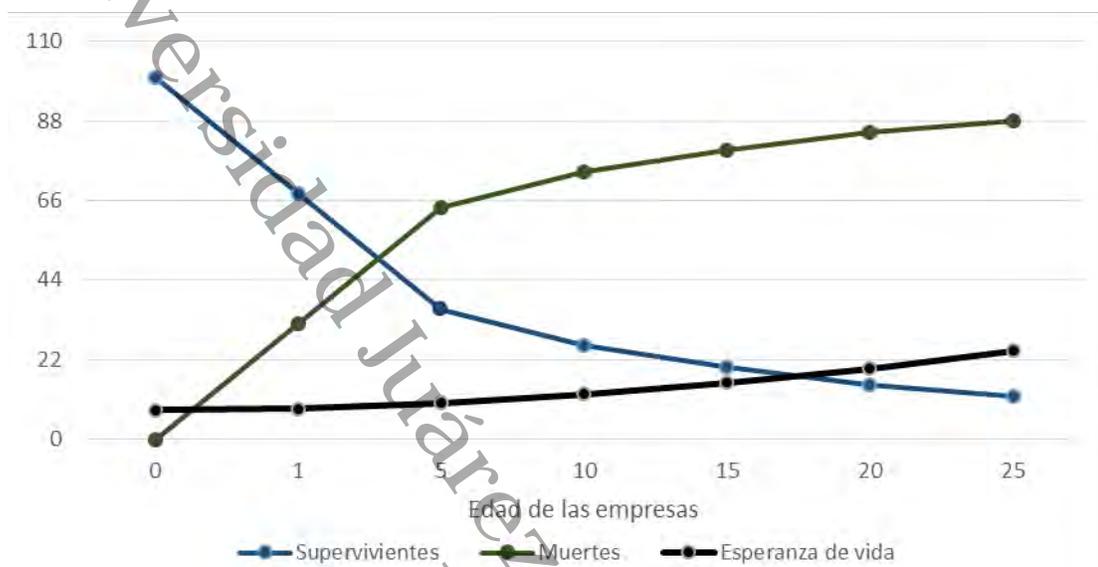


Figura 1.5. Supervivencia de las empresas del sector servicios en México. (INEGI, 2015).

De acuerdo con el INEGI (2015a), más del 25% las empresas de este sector desaparecen después del primer año de creación; posterior a los 5 años de su inicio, de 100 empresas sólo prevalecen aproximadamente el 35% (INEGI, 2015).

Particularmente, en el estado de Tabasco se contaban 885 pequeñas empresas del sector servicios y en cuanto a personal ocupado había un total de 18,457 personas empleadas. Igualmente, estas empresas generaron en el estado ingresos por \$5,375,661 (INEGI, 2015).

Según información del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE, 2018), el sector de servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas en el municipio de Centro cuenta con 2,831 unidades micro, pequeñas y medianas. De éstas, 2,679 unidades son micro, 140 son pequeñas y 12 son medianas.

Al igual que en el resto del país, en el año 2018 la incertidumbre económica afectó la operación de los servicios restauranteros en Tabasco. Según la presidenta de la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados en Tabasco (CANIRAC), más de 80 locales cerraron en toda la entidad y, al menos, 7 restaurantes cerraron en el municipio de Centro debido a la caída de más del 30% de las ventas (Pérez, 2018). Esta misma dirigente aclaró que el problema de los restaurantes surgió desde la crisis petrolera debido a que, por el despido de los trabajadores de este sector, los consumidores también se fueron.

De acuerdo con Ruiz (2018), durante ese periodo, la CANIRAC estaba conformada por 180 socios que, en conjunto, generaron más de 5,000 empleos directos, más todos los empleos indirectos. En información de Pola (2018), entre las causas que provocan la no continuidad de las empresas se encuentra la falta de programas que fomenten su permanencia y las altas rentas de los inmuebles que las albergan en la entidad.

El cierre de empresas en el estado ha sido factor para que se ubique con las más altas tasas de desempleo del país. De acuerdo a datos del INEGI (2019), Tabasco es el estado con mayor tasa de desocupación a nivel nacional con 7.6% de personas sin empleo, muy por encima del promedio nacional que es de 3.5%.

Ochoa et al. (2016) expresan que es importante el papel de las MIPYMES en la economía del país ya que buscan generar ingresos y oportunidades de empleo para la población, además contribuyen al crecimiento económico y a la competitividad dentro del sector. “Las micro, pequeñas y medianas empresas son el motor en los procesos de recuperación y de reordenación de la economía nacional y son promotoras del cambio

estructural del aparato productivo del país” (Ochoa et al., 2016, p.92). Por estos motivos, la mejora en las MIPYMES se puede traducir como un repunte en la economía de México.

1.3 Preguntas de investigación

¿Cuáles son las capacidades de gestión para acceder al crédito que tienen los empresarios de las pequeñas empresas restauranteras de Villahermosa, Tabasco?

¿Cuáles son las características demográficas de las pequeñas empresas restauranteras de Villahermosa, Tabasco?

¿Cuál es el perfil empresarial de los propietarios de las pequeñas empresas restauranteras de Villahermosa, Tabasco?

¿Cuáles son los factores internos de gestión, asociados a la obtención de financiamiento, que tienen las pequeñas empresas restauranteras de Villahermosa?

¿Cómo se relacionan los factores internos de las empresas y el perfil empresarial de los propietarios respecto a la obtención de financiamiento?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Analizar las capacidades de gestión para acceder al crédito que tienen los empresarios de las pequeñas empresas restauranteras de Villahermosa, Tabasco.

1.4.2 Objetivos específicos

- Conocer las características demográficas de las pequeñas empresas restauranteras de Villahermosa, Tabasco.
- Determinar el perfil empresarial de los propietarios de las pequeñas empresas restauranteras de Villahermosa, Tabasco.

- Identificar los factores internos de gestión, asociados a la obtención de financiamiento, que tienen las pequeñas empresas restauranteras de Villahermosa.
- Establecer la relación entre los factores internos de las empresas y el perfil empresarial de los propietarios de las pequeñas empresas restauranteras de Villahermosa, Tabasco.

1.5 Justificación

El sector de servicios restauranteros en Tabasco, de acuerdo con datos del INEGI (2015), es el segundo en importancia por su contribución al PIB. En 2014 registró más de 4,200 millones de pesos como contribución a dicho indicador.

INEGI (2015), en su Censo económico 2014, señala que las pequeñas empresas del sector hoteles y restaurantes fueron las que más empleos generaron a nivel nacional dentro del sector servicios con un total de 1,203,760 personas empleadas que equivalían al 34.1% del personal ocupado. Asimismo, las unidades económicas dedicadas a esta actividad en el sector servicios, ocupaban el 30.8% del total de microempresas a nivel nacional.

La gestión es importante en el proceso de adquisición de un crédito debido a que, mediante ésta, se lleva a cabo la planificación, la organización, el control, el monitoreo y la coordinación de los recursos para el logro de objetivos.

De acuerdo con Beck, Levine, y Loayza (2000), un incremento del crédito privado de 22.9% como proporción del PIB (promedio de México en el periodo analizado) a 27.5% (promedio de la muestra de los 63 países estudiados), podría generar un aumento en la tasa de crecimiento anual del PIB per cápita real de 0.4%, así como una alza de la productividad del 0.3% anual. Entonces, se puede entender que sería muy importante el aumento del crédito privado para fortalecer la productividad de las empresas y las aportaciones al PIB.

Otra situación relevante para la realización de esta investigación es el hecho de que, según datos del INEGI (2015), en el estado de Tabasco los negocios al nacer tienen una esperanza de vida de 5.3 años en promedio, por lo cual Tabasco se encuentra en el último lugar a nivel nacional en esperanza de vida de los negocios.

De ahí que la importancia de este estudio radica en la posibilidad de determinar estrategias de gestión para que los propietarios de las pequeñas empresas puedan solventar la crisis en el sector de los servicios de restaurantes y determinar si con sus procesos de gestión actuales las empresas son elegibles para acceder al crédito.

Igualmente, al solucionar el problema en el sector, se puede disminuir la tasa de desempleo que hay en el estado, ya que en los indicadores de ocupación y empleo del INEGI (2019) se muestra que Tabasco es el estado con mayor índice de personas sin trabajo.

1.6 Hipótesis

Hipótesis 1. La edad, la experiencia, el género y el nivel educativo de los propietarios de pequeñas empresas restauranteras de Villahermosa, Tabasco inciden en las capacidades de gestión para acceder al crédito.

Hipótesis 2. La estructura organizativa, el tamaño de la organización, la planeación estratégica y el desempeño organizativo están fuertemente asociados con las capacidades de gestión para acceder al crédito que tienen los empresarios de las pequeñas empresas restauranteras de Villahermosa, Tabasco.

CAPÍTULO 2 . Marco teórico sobre gestión y financiamiento

La competitividad y el crecimiento de una organización está supeditado a diversos factores, entre ellos se puede destacar la optimización de los recursos financieros que debe estar disponible para el buen funcionamiento; de allí la importancia de que los administradores o propietarios gestionen el financiamiento que demande su empresa. Por tal motivo, se presenta en este capítulo las teorías administrativas, de gestión y financieras que sustentan a la investigación.

2.1 Administración y el desempeño competitivo de las empresas

La competitividad de una empresa ha sido definida como la capacidad para mantener y fortalecer su rentabilidad y participación en los mercados, con base en ventajas asociadas a sus productos o servicios, así como las condiciones en que los ofrecen (DOF 19-05-2017).

Otros estudiosos del tema, como Saavedra (2012), señalan que la competitividad de una empresa depende de la productividad, la rentabilidad, la posición competitiva, la participación en el mercado interno y externo, las relaciones interempresariales, el sector y la infraestructura regional.

Diversos investigadores, como Solleiro y Castañón (2005), refieren que el desempeño competitivo de la empresa depende de su capacidad para administrar sus recursos internos, además de su capacidad de interacción con los elementos del ambiente externo e interno.

Por su parte, Larios-Gomez (2016) hace mención de algunos indicadores clave para las organizaciones sean competitivas, incluyendo entre los más importantes aspectos como la calidad, la gestión de los recursos humanos, las capacidades directivas, el uso de herramientas de gestión y el financiamiento, ayudan a la permanencia de la empresa.

Al respecto, Esser, Hillebrand, Messner, y Meyer-Stamer (1996), mencionan que existen cuatro grupos de factores que condicionan el desempeño de una PYME: primero está el nivel microeconómico, es decir, la parte interna de la organización; en segundo lugar el nivel meso económico en el cual se encuentra la eficiencia del entorno; en tercer lugar el nivel macro económico que abarca las políticas fiscales y monetarias; por último, el nivel meta económico que incluye la estructura política y económica (ver figura 2.1).

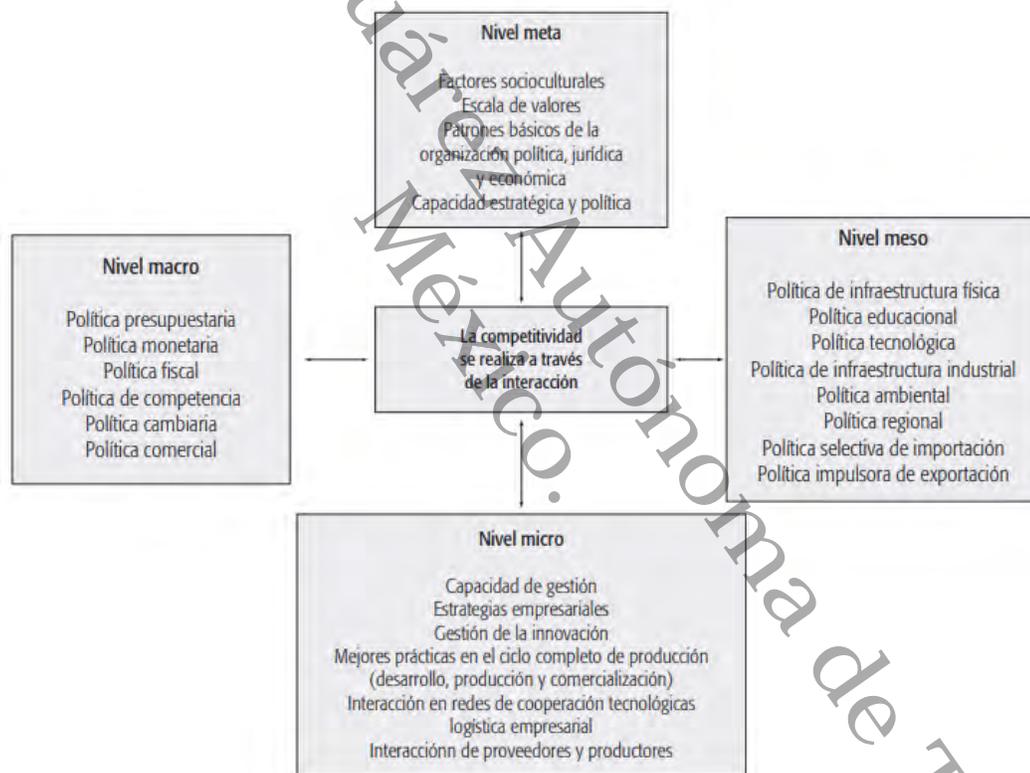


Figura 2.1 Factores determinantes de la competitividad sistémica. Tomado de Esser et al., (1996)

Para Estrada, García, y Sánchez (2009) los negocios PYMES con mayor éxito competitivo son aquellos que se caracterizan por planear estratégicamente, innovar en sus

procesos, productos y gestión, y que tienen un nivel tecnológico superior al de los competidores.

Como se puede observar, expertos de la competitividad de las empresas coinciden en la importancia que tiene lo que acontece a nivel microeconómico, en particular lo relacionado a las capacidades de gestión de los negocios y sus propietarios. Para estudiar estas capacidades de las empresas se han desarrollado teorías, entre las cuales se encuentran las relacionadas con las organizaciones, la gestión, la administración estratégica, el financiamiento y los mercados.

2.2 Teorías de la Organización

Las organizaciones pueden ser concebidas por los elementos que la delimitan, como son grupos de personas asociadas para el logro de un fin común que establecen entre ellas relaciones formalizadas, con pretención de continuidad en el tiempo, legitimadas por el sistema social externo y con posibilidades de sustituir a sus miembros sin que peligre su supervivencia (Mas y Ramió, 1997)

Entre los paradigmas que han surgido para estudiarlas, están aquellos relacionados con aspectos de su estructura organizativa, la relación entre sus miembros y la toma de decisiones tales como:

- La Teoría de las Contingencias, que explica cómo las características internas de la organización o subsistemas internos están determinadas por las características ambientales, analizando su interdependencia.
- La Teoría de las Decisiones, relacionada con la elección racional del modelo económico, donde Simon y March describen que el hombre no posee una

racionalidad completa, sino es instrumental y limitada por las capacidades de conocimiento para decidir sobre las alternativas.

- El análisis interorganizativo, que concibe que las organizaciones tienen una dinámica de interacción con otras organizaciones para realizar intercambios necesarios para su subsistencia; por lo que son las relaciones interorganizativas las que determinan los diseños estructurales y los comportamientos de las propias organizaciones.

2.3 Teorías de la gestión y administración

Las empresas para alcanzar sus objetivos requieren de procesos intelectuales, creativos y permanentes que les permitan operar en entornos cambiantes, con administradores con competencias gerenciales que mejoren la eficiencia, la eficacia y la efectividad de la empresa mediante el desarrollo de estrategias creativas y cotidianas (Hernández, 2011).

De acuerdo con estos autores, la gestión se define como la realización de actividades para lograr los objetivos, la misión y la visión de la organización en un horizonte de tiempo. Otros estudiosos como Velásquez (2003) señalan que la gestión es el conjunto de acciones para alcanzar un objetivo. Entonces se puede entender que la gestión consiste en llevar a cabo una serie de actividades con el fin de lograr una meta.

Existen diversas teorías para estudiar el comportamiento de las organizaciones y las relaciones entre ellas:

- La teoría de los recursos y capacidades, que consiste en el desarrollo de capacidades distintivas como la única manera de conseguir ventajas competitivas.

Esta teoría va de la mano con la teoría de la gestión interna del negocio y para

determinar una estrategia adecuada tomando como punto de importancia las fortalezas con las que cuenta la empresa. Dicho de otro modo “la mejor forma de organización es la que gestiona más racionalmente sus recursos y capacidades” (Rivas, 2009).

- La teoría de la Estrategia, que parte de forma de pensamiento de observar y percibir la realidad buscando una direccionalidad sobre decisión de incidencia de un contexto (Arellano, 2010). Esta última orientación ha sido abordada desde diversos enfoques tales como la Planeación estratégica que, de acuerdo con Arellano, (2010), está basada como otros tipos de planeación que integran y estudian las variables trascendentales para prevenir el futuro.

El enfoque de la administración estratégica parte de la idea de que la estrategia debe considerar los contexto políticos y sociales, además de reconocer la importancia de las personas que dirigen y operan a la organización. De igual manera, Adilson (2008) señala que este enfoque proporciona modelos de gestión más simples, flexibles y sustentables, facilitando las capacidades y una postura consolidada con respecto a las necesidades y expectativas empresariales.

Para este autor, la administración estratégica se sustenta en los sistemas de información que son útiles para tener un soporte en sus operaciones y facilitar la toma de decisiones. De acuerdo con Maximiano (2004), para tomar decisiones, producir o analizar informes, evaluar desempeños y trabajar con grupos se necesita información, que es una actividad de todo gestor, por lo tanto la eficacia con las que las realice dependerá de sus habilidades gerenciales.

Gómez Durán (n.d.) en su investigación menciona que hay 10 habilidades gerenciales que debe tener un gerente:

- Habilidades de dirección: gestión de talento humano, recursos financieros, físicos y técnicos.
- Servicio al cliente: capacidad para anticiparse a las necesidades del cliente, asesora, no toma pedidos, establece prioridades, busca incrementar la satisfacción del cliente por medio de valores agregados.
- Efectividad interpersonal: capacidad para desarrollar relaciones efectivas de intercambio con los demás, saber escuchar y crear sinergia, empatía para lograr los mejores resultados.
- Toma de decisiones: habilidad para tomar decisiones sensatas, oportunas y efectivas, respetando principios y valores sociales.
- Trabajo en equipo: obtener satisfacción personal del éxito del equipo, adaptarse fácilmente a las necesidades del equipo, construir relaciones fuertes con cada miembro del equipo, ganar su confianza.
- Desarrollo de personas: evaluar perfiles e identificar necesidades de desarrollo, entrenar y asesorar el mejoramiento continuo a las personas de la organización (coaching).
- Liderazgo: capacidad para influir y cambiar la conducta de otros, destreza en el manejo de grupos, inspirar respeto, autoridad y generar seguidores.
- Pensamiento estratégico: capacidad de anticiparse a las tendencias económicas del futuro, desarrollando la planeación estratégica para obtener resultados positivos.

- Capacidad de negociación: habilidad para proponer fórmulas de solución, buscando satisfacer conflictos de intereses sociales y económicos de ambas partes.
- Orientación al logro: capacidad de identificar metas que permitan dirigir el rumbo de la empresa, estableciendo agenda de actividades, mecanismos de verificación y medición de resultados.

2.4 Teoría de la gestión del financiamiento

Como se mencionó anteriormente, requiere de capacidades de gestión para obtener de manera externa los recursos que requiere su negocio. Entre las teorías que explican estas relaciones se encuentran:

- Teorías de la jerarquía financieras, también llamada The Pecking Order Theory, menciona que las empresas prefieren financiamiento interno y, en caso de requerir financiamiento externo, las empresas recurren a las más seguras primero. (Myers, 1983).

Sin embargo, para obtenerlo, las organizaciones con las que se interactúan solicitan información sobre la organización para tomar las decisiones de otorgarlo; al respecto, Bebczuk (2003) señala que la información asimétrica puede ser de selección adversa, de peligro moral o de costos de monitoreo. El primer tipo de información asimétrica ocurre cuando el prestatario no es capaz de distinguir entre dos opciones con diferente riesgo de crédito. En el segundo y tercer tipo de información asimétrica, el prestador esconde información al prestatario porque este último no posee información o por la mejor información que posee el prestador para declarar ganancias menores.

- Teoría de la agencia (financiamiento), que de acuerdo con Bueno y Santos (2012), consiste en la idea de que una persona, llamada principal, contrata a otra persona, que es el agente, con el fin de que este último realice alguna actividad, se le deleguen funciones y responsabilidades, y un pago convenido basado en el comportamiento del agente. Esta teoría indica que cualquier interacción económica se identifica con dos partes, el principal y el agente. Gorbaneff (2003) señala cuatro problemas que surgen entre el principal y el agente. El primer problema es la información asimétrica, pues el agente cuenta con más información que el principal. El segundo problema es la acción del agente, pues el nivel de esfuerzo del agente no es directamente observable por el principal. El tercer problema es la influencia de los factores externos en los resultados del agente. El cuarto problema es que cada uno busca maximizar su utilidad, esto es complicado porque el agente y el principal buscan objetivos diferentes.

En lo que se refiere a los financiamientos, la relación de agencia se presenta entre un oferente de fondos y un demandante de fondos. En este caso, al haber información asimétrica, no existe equilibrio entre vendedores y compradores y, al final, esto genera el racionamiento del crédito o, en otras palabras, selección adversa por parte de las instituciones para el otorgamiento del financiamiento.

2.5 Aportaciones sobre las prácticas de gestión en las pequeñas empresas

Estudios realizados por la CEPAL, (2019), Saavedra, (2019) y Dini y Stumpo, (2018) señalan que la principal razón por la que las empresas fracasan es la falta acceso al financiamiento. Por su parte, Pavón (2010) enfatiza que el fracaso se debe a la falta de

conocimiento del negocio, ya que en la mayoría de los casos, los empresarios inician sin hacer un estudio previo del mercado.

Entre otros aspectos que destaca este investigador se encuentran la falta de administración profesional, lo cual impide que se realice una correcta planeación y los empresarios no saben analizar las variables económicas y financieras, a la par de que no hay una misión y visión de la organización.

Es por ello que, la falta de planeación es lo que provoca que los empresarios tengan expectativas del negocio fuera de la realidad, de la misma forma se realizan gastos innecesarios y no hay objetivos definidos. Igualmente, se tienen problemas con el uso de estados financieros y la informalidad. Según el estudio realizado por (Konfio, 2019), el 60% de las PYMES basan sus esfuerzos en acciones a corto plazo y de tipo táctico olvidándose de la planeación estratégica a largo plazo.

Por su parte, Tan et al., (2007) mencionan que las elevadas tasas de mortalidad de las PYMES se deben a métodos de organización laboral que debe adoptar y que les enfrenten a altos costos de transacción, a la reducida capacidad de gestión y la información incompleta de oportunidades de mercado y tecnología.

Nuño (2012) realizó una clasificación de los problemas internos y externos de las pequeñas empresas. A los problemas internos el autor los dividió en tres categorías: 1) Problemas en la planificación; 2) Problemas en la gestión y 3) Problemas para controlar.

Dentro de los problemas en la planificación, el autor sugiere que por falta de visión hay mala planeación, se carece de un plan de negocios, la estructura organizacional es deficiente, no se cuenta con estrategias definidas, no hay planes alternativos, no se cuenta con previsión, entre otros problemas relacionados. Los problemas de gestión están

relacionados con la incompetencia del gerente, ya sea por falta de experiencia en el sector que incurre o por falta de experiencia administrativa; otros problemas ligados a la gestión son la resistencia al cambio, personal poco capacitado, falta de capacitación constante, mal manejo de los recursos, mala gestión, pobre cultura empresarial y falta de políticas de mejora continua.

Entre otros factores internos que inhiben el crecimiento de las PYMES, Nuño (2012) señala el fraude, el manejo inadecuado de los créditos y cobranzas, desconocimiento de la situación financiera de la empresa, error en el manejo de inventarios, fallas en el control del presupuesto, errores en cuestión de endeudamiento, mala gestión de fondos; los cuales se constituyen también como los principales obstáculos del empresario para llevar un buen control de los recursos de la organización.

En cuanto a problemas externos, Pavón (2010) menciona que se encuentran el exceso de trámites gubernamentales y la fiscalización, el limitado acceso al financiamiento y la ineficacia de los programas gubernamentales. En estos casos, estos problemas derivan en problemas internos; por ejemplo, la informalidad, ya que cuando un empresario quiere formalizar su empresa debe pasar por un proceso muy largo y por tal motivo muchos empresarios desisten.

2.6 Factores que determinan el acceso al crédito en las empresas

Rocca y Duréndez, (2017) consideran que las dificultades para obtener financiamiento puede afectar el crecimiento de las empresas e incluso podría ser un factor que influya en la supervivencia en el mercado. Para los autores, las restricciones financieras o racionamiento de crédito surgen cuando las instituciones que otorgan financiamiento perciben un riesgo elevado en la realización de un préstamo y, por lo tanto, los fondos que

ofrecen son menores. Este problema no es tan recurrente en empresas grandes ya que estas producen información contable y financiera, y por esto se reduce el riesgo y la incertidumbre de realizar el préstamo.

Para Rocca y Duréndez (2017), entre los factores que inhiben el acceso al financiamiento se encuentran el tamaño y la edad de la empresa; entre más grande y más antigua sea una empresa, más facilidad tendrá para obtener un crédito, esto es debido a que normalmente disponen de menos información de las pequeñas empresas en comparación con la información que pueden proporcionar los grandes corporativos. Es importante destacar que, a medida que una empresa tiene más edad y madura, la información asimétrica se reduce y el racionamiento del crédito es menor, es decir hay menos restricciones para la empresa por parte de la institución que otorga el crédito (Mccarthy, Oliver, y Verreynne, 2017).

Asimismo, la estructura es un factor importante en lo que se refiere al acceso al crédito pues, según Rocca y Duréndez (2017), una organización que tiene una estructura más formal o sólida es capaz de realizar una planificación más eficiente que una empresa con una estructura más simple.

Otros aspectos de las empresas asociados al financiamiento son el sector económico en el que se encuentra la empresa, ya que en algunos sectores el riesgo es mayor que en otros; asimismo, las expectativas de crecimiento son más altas en un sector que en otro. Por ejemplo, Briozzo, Vigier, Castillo, Pesce, y Speroni (2016) explican que en el sector servicios, las empresas no cuentan con muchos activos tangibles debido a la naturaleza del sector, por lo mismo, los activos personales de los propietarios pueden quedar comprometidos con las instituciones de crédito y esto implica un mayor costo.

El tercer factor determinante según Rocca y Duréndez (2017) es el carácter familiar y forma legal de las empresas; en este sentido se menciona que las empresas familiares presentan menores niveles de deuda que las empresas no familiares, es decir, las empresas familiares no recurren tanto a financiamientos de instituciones de crédito ni a otro tipo de fuentes de financiamiento externa. Es importante hacer notar que, las instituciones que otorgan crédito buscan tener un registro de las garantías y propiedades del negocio y evitar los vacíos legales que no permitan la recuperación de la deuda, es por este motivo que las empresas que solicitan crédito deben estar formalmente constituidas.

El capital humano es otro factor que determina el éxito en la adquisición de un crédito. Para los autores arriba mencionados las instituciones imponen menos restricciones a las empresas que tienen alto capital humano, de allí que Hoque, Sultana, y Thalil (2016) hayan concluido que la edad y el género de los propietarios tienen impacto en el racionamiento del crédito. Además, Hoque et al. (2016) consideran que la educación del empresario le puede ayudar a mejorar sus habilidades en los mercados financieros y hacer un buen plan de negocio. Esto se traduce en menos restricciones con relación a la obtención de crédito.

Los empresarios con un mayor nivel educativo tienen mayores conocimientos de carácter técnico, esto les permite hacer frente a las limitaciones financieras de las empresas, lo cual disminuye las restricciones de financiación. (Briozzo et al., 2016).

La innovación, posición tecnológica, calidad y uso de TIC son otros elementos de la organización que inciden en el financiamiento (Konfio, 2019). Las empresas con mayor innovación tecnológica son consideradas por los bancos como las empresas más arriesgadas; es así que, las instituciones cobran intereses más elevados a éstas e imponen menos

restricciones de crédito ya que las consideran más rentables (Rocca y Duréndez (2017). Mccarthy et al. (2017) indican que las empresas más innovadoras son las que más buscan créditos, precisamente para poder financiar sus innovaciones.

Como último factor determinante, Rocca y Duréndez (2017) señalan que el rendimiento de una empresa es importante para los bancos; en este sentido, las empresas con una buena rentabilidad obtienen mayores facilidades para acceder al crédito.

En palabras de Hernández (2011), es necesario contar con gerentes capaces de manejar la administración y la gestión para la correcta administración de una empresa a fin de que pueda alcanzar el éxito. De allí que, para entregar el financiamiento, las entidades financieras evalúen la personalidad y experiencia del empresario, las características del producto o servicio, y del mercado, la estrategia y organización de la empresa, y los criterios relacionados con la información contable (Rocca, García, y Duréndez 2018).

Por ello, la importancia de tener un sistema de información financiera, que Durón (2003), define desde el punto de vista financiero como un instrumento para dar noticia sobre los eventos financieros de un negocio. Para el autor, estos sistemas se integran de los elementos materiales, físicos, económicos y humanos que forman parte del negocio y de los que se debe tener conocimiento ofreciendo las siguientes ventajas:

- Permite alcanzar los objetivos preestablecidos a corto, mediano y largo plazo.
- Facilita la posibilidad de toma de decisiones, principalmente de carácter financiero.
- Utiliza la información como instrumento de control.

Las etapas para establecerlo son las siguientes:

- a) Selección del sistema de información financiera, primera etapa del establecimiento del sistema de información financiera y debe basarse en las actividades desempeñadas por el restaurante; de esta forma se determinará el procedimiento adecuado para el registro de los datos acorde a las necesidades del negocio. Esta primera etapa de selección consta de dos partes: 1) Conocimiento de la empresa y 2) Selección del procedimiento para registrar los datos
- b) Diseño del sistema de información financiera donde se debe: 1) Elaborar un catálogo de cuentas, 2) Diseñar los documentos fuente, 3) Elaborar diagramas de flujo de información. 4) Estructurar una guía de procedimiento de las operaciones realizadas y 5) Establecer cuáles serían los informes finales que deban recibirse.
- c) Instalación del sistema, en esta etapa es importante que todas las áreas de la organización estén coordinadas para que la instalación del sistema sea más fácil. De igual manera es importante que los responsables de cada área estén convencidos de generar la información y depurarla para brindarla a los tomadores de decisiones. Para instalar el sistema se requiere: 1) La aprobación del sistema diseñado, 2) La adquisición de los recursos humanos y materiales, 3) La capacitación del personal y 4) El control del propio sistema mediante retroalimentación.

2.7 La administración financiera del restaurante

La administración financiera es una disciplina de carácter científico y técnico para que los empresarios puedan mejorar sus habilidades en el manejo de negocios (Durón 2003). Para este investigador, con su aplicación se pueden reforzar los siguientes aspectos:

- Buscar la fuente de financiamiento adecuada a los objetivos y necesidades de la empresa.

- Planear la forma en que se emplearán los recursos de dichas fuentes de financiamiento.
- Reunir los fondos suficientes en las mejores condiciones.
- Poner en uso esos fondos y darles una correcta distribución.
- Aprovechar los fondos.
- Incrementar las utilidades.

Además, menciona que, para llevarla a cabo hay que tener ciertos elementos como es un adecuado sistema de información para tener el material necesario, veraz y oportuno para la toma de decisiones.

Para establecer el sistema de información financiera es necesario conocer el entorno de la organización (políticas financieras del país, políticas sectoriales, impuestos, etc.) así como la parte interna de la empresa.



Figura 2.2 . Áreas de la empresa según Durón (2003).

En sus conclusiones el autor señala que entre más grande es un negocio, mayor es la necesidad de información, puesto que, en un restaurante pequeño, normalmente es el propietario quien realiza la mayoría de las funciones, así que él mismo puede decidir cuáles serán las acciones que se deben de seguir.

Al principio del negocio normalmente hay problemas que rebasan a los objetivos empresariales debido a que es posible que el presupuesto de compras se incremente, ya que las compras que se tenían planeadas superan a lo presupuestado previamente. De igual forma, los planes y controles de la organización son primitivos y burdos, y a medida que va creciendo el negocio, el propietario se da cuenta que debe resolver diversos problemas a la vez y es cuando empieza su labor como administrador.

Un sistema de información financiera representa una ventaja para la administración del negocio, pues empleando datos obtenidos de las actividades del restaurante, puede identificar, organizar y medir acciones pasadas y, en cierto modo, predecir acciones futuras.

2.8 Fuentes de Financiamiento de las empresas

De acuerdo con Vásquez (2009), los proveedores son la fuente de financiamiento más común y la que con mayor frecuencia emplean los microempresarios. Lo que hacen es adquirir bienes o servicios que serán empleados en corto plazo, de este modo el pago a los proveedores puede hacerse de forma rápida.

Se considera la fuente de financiamiento más común de los empresarios debido a que es con los proveedores con quienes tienen más interacción y, como tal, son los que facilitan el acceso a las materias que emplean los empresarios para desempeñar sus actividades.

a) Crédito Bancario

“Es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales” (Vásquez, 2009, p.27).

En la mayoría de estos casos, el crédito se obtiene de bancos comerciales y estos proporcionan muchos de los servicios que las empresas requieren. Es por esto que, frecuentemente, las organizaciones recurren a este tipo de créditos.

b) Arrendamiento

Vásquez (2009, p.30) menciona que “es un contrato que se negocia entre el propietario de los bienes (acreedor) y la empresa (arrendatario) a la cual se le permite el uso de esos bienes durante un período determinado y mediante el pago de una renta específica”

Este tipo de financiamiento es más bien basado en los bienes que posee un tercero y que son de utilidad para el empresario, por lo cual, se paga una cantidad por el aprovechamiento de estos bienes.

“Las fuentes de financiamiento de las PYMES corresponden a un 11% de la banca comercial (tarjetas de crédito), 13% de recursos propios y un 76% con proveedores (pagos a plazos con un alto costo al tener implícito el interés). No obstante, cabe destacar que los créditos de la banca comercial y a pesar de que manejan capital garantizado por el Estado, no cubren las necesidades de todos los microempresarios.” (Vásquez, 2009. p. 35)

2.9 El sistema financiero

Pavón (2016) menciona que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) es la institución que está a cargo del sistema financiero. En México, el sistema financiero está dividido en sector bancario, sector de ahorro y crédito popular, intermediarios financieros no bancarios, administradoras de fondos para el retiro, aseguradoras y sector bursátil.

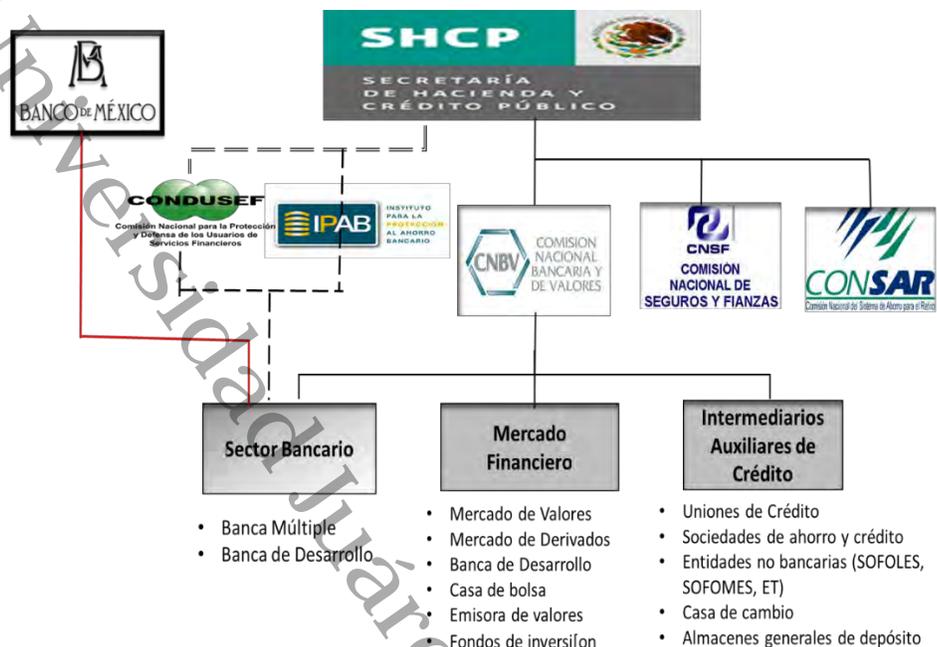


Figura 2.3 Sistema financiero mexicano
Elaborado con datos de la CNBV

Para su financiamiento, las PYMES pueden recurrir a las instituciones del sector bancario; dentro de este sector se encuentra la banca de desarrollo, comisionistas e instituciones de banca múltiple, incluidas sucursales y agencias. Igualmente, se encuentran las instituciones del sector de ahorro y crédito popular, las instituciones del sector financiero no bancario, el sector bursátil y el sector de derivados y sus subdivisiones (Pavón, 2016).

Con relación a las instituciones de fomento, en México se conforman por sociedades nacionales de crédito (banca de desarrollo), entidades de fomento (fideicomisos públicos de fomento), y organismos de fomento económico supervisados por la CNBV. Estas instituciones proporcionan beneficios para las PYMES mediante créditos comerciales y garantías, asesorías técnicas, capacitación y otros apoyos (Pavón, 2016).

El Banco de México provee la moneda nacional, busca preservar su valor y promueve el sano desarrollo de los sistemas financieros. De la misma manera participa en la regulación

y supervisión de intermediarios financieros. Una de las formas en la que realiza esta regulación es mediante la tasa de interés de referencia.

La banca de desarrollo en México

Banco	Objetivo primario
BANOBRAS	Financiar o refinanciar proyectos de inversión pública o privada en infraestructura y servicios públicos y coadyuvar al fortalecimiento institucional de los gobiernos.
BANCOMEXT	Financiamiento al comercio exterior, otorgando créditos directa o indirectamente mediante la banca múltiple y los intermediarios financieros.
NAFINSA	Facilitar el acceso de mi PYME, emprendedores y proyectos de inversión prioritarios, al financiamiento y otros servicios de desarrollo empresarial, así como contribuir a la formación de mercados financieros y fungir como fiduciario y agente financiero del gobierno federal.
Sociedad Hipotecaria Federal (SHF)	Impulsar el desarrollo de los mercados primario y secundario de crédito a la vivienda, mediante el otorgamiento de garantías destinadas a la construcción, adquisición y mejora de residencial, preferentemente de interés social.
BANSEFI	Promoción del ahorro, del financiamiento y de la inversión entre los integrantes del sector de Ahorro y Crédito Popular. Oferta de instrumentos y servicios financieros y canalización de apoyos financieros y técnicos.
BANJÉRCITO	Financiamiento a los miembros del Ejército, Fuerza Aérea y Armada de México

Figura 2.4 Instituciones de la banca de desarrollo en México. (Pavón, 2010).

2.10 Requisitos para financiamientos

En el país funcionan diversas instituciones del sector gubernamental y privado que otorgan financiamiento a las empresas. Entre ellas se encuentran Nacional Financiera e instituciones de banca comercial que otorgan créditos acorde al régimen fiscal en que se encuentren las empresas, solicitando diversos requisitos:

Tabla 2.1

Requisitos de las instituciones para obtener financiamiento

Institución	Requisitos
Citi banamex	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente con fotografía y firma (Credencial de elector INE, Pasaporte y Cedula profesional). • Alta en la SHCP o Constancia de Situación Fiscal (con menos de 6 meses de expedición). • Comprobante de domicilio vigente (Agua, Luz, Teléfono fijo, Recibo de pago de impuesto predial o Estado de cuenta bancario emitido por cualquier institución bancaria). • 4 años de operación en el negocio para Personas Físicas con Actividad Empresarial o Personas Morales. • FM2 o Carta de Naturalización (sólo aplica para extranjeros).
Bancomer	<ul style="list-style-type: none"> • Antigüedad del negocio de 4 años o 2 años en caso de ser cliente Bancomer. • Constancia de situación fiscal ante la SHCP.

	<ul style="list-style-type: none"> • Se podrán solicitar garantías. • En caso de ser persona física con actividad empresarial, edad entre 25 y 70 años de edad e identificación oficial vigente. • En caso de ser persona moral, acta constitutiva de la empresa y poder notarial del representante de la empresa, ambos con sello de inscripción en el Registro Público e identificación oficial vigente del representante legal. • Comprobar ingresos: <ul style="list-style-type: none"> ○ En créditos hasta de \$2 millones, presentar original y copia de los últimos 12 estados de cuenta de cualquier institución bancaria. ○ En créditos superiores a \$2 millones, presentar estados financieros de los dos últimos ejercicios fiscales completos y un parcial con antigüedad no mayor a 3 meses. ○ Para créditos en dólares, se requiere una Carta declaratoria de ser Exportador directo o indirecto, o Importador. ○ Tener una cuenta de depósito en BBVA Bancomer.
Nafin	<ul style="list-style-type: none"> • Ser una empresa formal o persona física con actividad empresarial. • Contar con antecedentes favorables en el buró de crédito. • Al menos dos años de antigüedad. • Comprobar la suficiente generación de flujos para hacer frente al financiamiento. • La documentación que te solicite el banco participante de tu preferencia.
Santander	<ul style="list-style-type: none"> • Persona Física con Actividad Empresarial. • Tener nacionalidad mexicana. • Datos de tu PYME. • Documentos digitalizados: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente. • Constancia de situación fiscal. • Comprobante de domicilio. • Estados de cuenta de banco.
Banorte	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud-contrato requisitada y firmada. • Autorización del solicitante y obligado solidario para ser investigado en el Buró. • Copia de Alta de Hacienda o cédula de registro del RFC de PM o PFAE. • Copia de Identificación oficial vigente de todos los intervinientes. • Copia de escritura constitutiva del solicitante y/o obligado solidario con sus respectivos datos de registro, así como copia de las escrituras de poderes (a favor de las personas que suscriban los títulos de crédito, contratos y/o se obliguen a favor de terceros) y reformas vigentes. • Copia de acta de matrimonio, de divorcio o de modificación al régimen conyugal cuando proceda, de todos los intervinientes. • Estados de cuenta bancarios de los últimos 12 meses de hasta tres bancos diferentes. • Copia de la Boleta Predial del último ejercicio del(os) inmueble(s) que respalda(n) la operación. • Comprobante de domicilio fiscal con una antigüedad máxima de tres meses contados a partir de la fecha de elaboración de la solicitud sin adeudos pendientes, del solicitante y obligado solidario.

Continuación de la tabla 2.1

HSBC	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas anuales hasta de \$80,000,000 M.N. • Tener entre 25-69 años. • Contar con referencias crediticias de la persona física acreditada mayor a 6 meses. • Antigüedad mínima de 2 años en el domicilio actual o 3 años considerando domicilio actual y anterior. • Estar dado de alta SHCP con antigüedad mínima de 2 años con los siguientes regímenes: Honorarios, Persona Física con Actividad Empresarial o Incorporación Fiscal. • Presentar un obligado solidario. Documentación requerida: • Solicitud y contrato debidamente solicitada y firmada con ayuda de tu ejecutivo. • Identificación oficial que puede ser credencial de elector, pasaporte vigente o cédula profesional. • Comprobante de domicilio (Particular y del negocio): Teléfono, luz, agua, impuesto predial y estados de cuenta, con antigüedad máxima de tres meses o credencial de elector vigente y con dirección actualizada. • Copia de Guía de obligaciones fiscales (se imprime desde el portal del SAT), con antigüedad máxima de seis meses. • 12 estados de cuenta de hasta tres bancos. • Última declaración y estados financieros internos.
Scotiabank	<ul style="list-style-type: none"> • Ser Persona Moral o Persona Física con Actividad Empresarial. • Para persona física, tener mínimo 23 años y máximo 74 años 11 meses de edad (para el caso de Persona Moral aplica para el accionista mayoritario que figura como obligado solidario). • El solicitante debe sustentar una experiencia mínima de 24 meses en el ramo. • Tener ventas anuales de \$2,000,000 a \$60,000,000.

Elaborado con datos de las instituciones bancarias tomados de <https://www.bancomer.com>
<https://www.banamex.com>, <https://creditodigital.santander.com.mx>,
<https://www.circuloPYMEbanorte.com>, <https://www.nafin.com>

Analizando los datos de la tabla se identificaron similitudes en los requisitos de las instituciones, principalmente en cuestión de la formalidad de la empresa, ya que en todos los casos se requiere el alta de hacienda; además, para comprobar la liquidez de las empresas todas las instituciones solicitan estados de cuenta y, en el caso de NAFIN, se debe comprobar la suficiencia en generación de flujos para pagar el financiamiento; por último, Banamex y Scotiabank requieren que las empresas solicitantes tengan al menos dos años en funcionamiento y, en el caso de Bancomer, un mínimo de cuatro años.

CAPÍTULO 3 . Metodología

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema. Para llevarla a cabo es necesario seguir una serie de pasos y seleccionar los métodos que son más viables a fin de obtener la información que permitirá contestar las preguntas de investigación planteadas con antelación. (Hernández, Fernández, y Baptista 2014). En este apartado se presentan aspectos como la elección del enfoque de investigación, el diseño, la operacionalización de las variables, así como el método de recolección de datos y la selección de la muestra.

3.1 Enfoque de la investigación

De acuerdo con Monje Álvarez (2011), la investigación científica se puede abordar desde dos alternativas metodológicas: cuantitativa y cualitativa. También menciona que cada una de estas tiene su propio diseño metodológico, su fundamentación epistemológica y técnicas e instrumentos que se adecuan a la naturaleza de los objetos de estudio.

En el enfoque de investigación cualitativo, en palabras de Hernández-Sampieri et al., (2014), se pueden desarrollar preguntas e hipótesis, antes, durante y después de la recolección de datos. Se enfoca en entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante de la investigación en relación con su contexto.

Monje Álvarez (2011) menciona que, en dicho enfoque, los actores sociales no son sólo objetos de estudio, éstos tienen significancia, hablan y tienen su propia reflexión. A esto se le conoce como pensamiento hermenéutico.

Para Hernández-Sampieri et al. (2014), el enfoque de investigación cuantitativo parte de una idea que va acotándose y de la cual se derivan las preguntas y objetivos de investigación. Agregan que, con el método cuantitativo, se puede medir con precisión las

variables de estudio; además, lo que se busca con este estudio es la objetividad en la información.

Monje Álvarez (2011) define a la investigación cuantitativa como un proceso sistemático que se lleva a cabo siguiendo una serie de pasos. Se debe planear la investigación mediante una estructura de decisiones y una estrategia para obtener respuestas adecuadas.

En este tipo de investigación lo más importante es la medida y cuantificación de datos, pues a través de estos se consigue llegar a la objetividad. Todo esto se logra estableciendo promedios de una gran número de sujetos.

Basado en las características antes mencionadas, el enfoque de investigación empleado fue el cuantitativo, ya que los datos fueron medidos y cuantificados con el fin de obtener información objetiva. Es decir, las variables se definieron en términos medibles, es decir, se operacionalizaron las variables.

3.2 Diseño de la Investigación

Cea D'Ancona (2013) menciona que, en el diseño de la investigación se especifica cómo va a realizarse la investigación. Asimismo, establece que esta parte de la investigación se determina por los objetivos de estudio y son clasificados en descriptivos, explicativos, correlacionales y exploratorios.

Hablando del diseño de la investigación, Hernández-Sampieri et al. (2014) se refieren a este como el plan o estrategia para la obtención de la información. Es necesario que el diseño se ajuste a las necesidades de la investigación.

Para la investigación cuantitativa hay dos tipos de diseño: el diseño experimental y el no experimental. La diferencia principal entre ambos diseños es que en el diseño experimental se manipulan los objetos de estudio para analizar diversos resultados; mientras

que en el diseño no experimental, los elementos no se manipulan y solamente se observa el comportamiento en un momento determinado.

Con respecto al diseño de investigación, se empleó el tipo de investigación no experimental, ya que permite no alterar de forma intencional las variables, es decir, no se manipulan para observar los fenómenos en su ambiente natural (Hernández-Sampieri et al., (2014).

En este caso, se analizaron los factores que inciden en el acceso al financiamiento, por lo tanto, fue un proceso de observación en el que no se intervino de ningún modo en el actuar de las empresas que fueron objeto de estudio.

Según Cea D'Ancona (2013), el tipo de investigación exploratoria se lleva a cabo para familiarizarse con un problema de investigación y así definir los aspectos que pueden ser estudiados. También puede emplearse para verificar qué tan factible es realizar una investigación, así como determinar cuál es la mejor estrategia para el análisis.

Cea D'Ancona (2013) igualmente señala que el diseño explicativo busca las posibles causas o razones de los hechos, acciones, opiniones o cualquier fenómeno analizado, es decir, se profundiza en el porqué de las cosas.

El diseño predictivo, de acuerdo con Cea D'Ancona (2013), requiere de un análisis previo desde el diseño descriptivo y explicativo para poder predecir cuál será la evolución de un fenómeno.

De acuerdo con Cea D'Ancona (2013), la descripción es una fase previa en la investigación para llegar a una explicación. Para realizar la descripción es necesario emplear alguna o varias estrategias de investigación (encuestas, documentos, estadísticas o estudio

de casos). Mediante alguna de estas estrategias, el investigador puede determinar la caracterización del fenómeno analizado.

Para esta investigación el tipo de estudio empleado fue el descriptivo, se adecúa más a las características de la investigación debido a que en los estudios descriptivos se pretende especificar las características, propiedades y perfiles de personas, grupos, procesos, etc. (Hernández-Sampieri et al. (2014).

3.3 Modelo de investigación

El modelo utilizado para conocer las capacidades de gestión para acceder al crédito que tienen los pequeños empresarios del sector restaurantero está basado en los modelos contruidos por Rocca y Duréndez (2017), así como lo expuesto por Rocca, García, y Duréndez (2018). Estos autores concluyeron que el tamaño de la empresa, el sector, la edad, experiencia del gerente, nivel educativo, la estructura organizativa, la innovación, posición tecnológica, calidad y uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son factores que determinan la concesión de financiamiento por parte de las entidades financieras a las MIPYMES. Estos mismos aspectos fueron considerados dentro de esta investigación para conocer cuál era su impacto en el acceso al crédito en las pequeñas empresas del sector restaurantero.

3.3.1 Definición del constructo

El modelo se conceptualiza y se operacionaliza de la siguiente forma:

Características demográficas de la empresa. Son los elementos que definen a la organización, así como aspectos relacionados con el acceso al financiamiento.

Perfil empresarial del propietario. Aspectos que definen al empresario y que son relevantes en la gestión de la empresa para el acceso al financiamiento. Tales como:

- Aspectos sociodemográficos del empresario. Referido a los aspectos de edad, experiencia, nivel académico y género.
- Experiencia del empresario. Es aquella relacionada con los años que ha laborado en un restaurante como gerente u operario de este.
- Tolerancia al riesgo. Capacidad que tiene un empresario del sector restaurantero de correr el riesgo para acceder a un crédito sin importar las tasas de interés.
- Búsqueda de fuentes de financiamiento. Se refiere al interés que tiene el empresario del sector restaurantero por financiamientos y si ha investigado acerca de los productos que ofrecen las instituciones.
- Uso de la información para toma de decisiones. Capacidad que tiene el empresario para utilizar su información financiera en la toma de decisiones de financiación.

Factores internos de gestión. Se refiere a la parte de la estructura del negocio, la planeación y su forma de operar de la organización desde el punto de vista o percepción del empresario tales como:

- Departamentalización. Se refiere a la estructura de la organización, es decir, si cuenta con departamentos.
- Uso de contabilidad. Es el uso de información financiera y de estados financieros para el control de la organización.
- Planeación. Es la capacidad que tiene el empresario para establecer sus metas a corto y largo plazo, y así determinar si requiere financiamiento para planes futuros.
- Desempeño (calidad en el producto y el servicio). Esto se refiere a la calidad del restaurante con relación a menús, servicio, personal y certificaciones de calidad.

Posición tecnológica y TIC. El uso que hace el restaurante de herramientas tecnológicas para sus operaciones.

3.3.2 Definición operativa del modelo

Tabla 3.1

Operacionalización del modelo para medir la capacidad de gestión para acceder al crédito.

Dimensión	Subdimensión	Variabes
Características demográficas de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Aspectos de la Organización 	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de restaurante Régimen fiscal Antigüedad Número de empleados
	<ul style="list-style-type: none"> Aspectos relacionados con el financiamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de financiamiento Tipo de financiamiento
Perfil empresarial del propietario	<ul style="list-style-type: none"> Aspectos sociodemográficos del empresario 	<ul style="list-style-type: none"> Edad Escolaridad Género Experiencia
	<ul style="list-style-type: none"> Tolerancia al riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> Cálculo de riesgos Reflexión sobre las consecuencias Evaluación de alternativas Reducción de riesgos Control de resultados Atracción por el riesgo en la organización Interés en financiamiento a pesar del riesgo que implica
	<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de fuentes de financiamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Fuentes de financiamiento adecuadas a las necesidades del restaurante Estudio de los productos financieros que ofrecen las instituciones financieras

Dimensión	Subdimensión	Variables
Factores internos de gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de la información para toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la inflación en gastos del restaurante • Planeación de uso de recursos de la empresa • Análisis para la gestión de los recursos • Análisis periódico de la organización • Control del avance de los planes • Uso de herramientas de información para controlar la organización • Conocimiento de la situación financiera de la empresa
	<ul style="list-style-type: none"> • Departamentalización 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura de la empresa • Tipo de departamentos • Sincronización de las actividades para generación de información útil para la empresa • Organización por áreas que permiten obtener información financiera
	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de contabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Si se usa contabilidad interna y externa.
	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con misión, visión y objetivos • Planes estratégicos a largo plazo • Desarrollo de presupuesto de gastos e ingresos • Desarrollo de planes con base en experiencias anteriores
	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño (calidad en el producto y el servicio). • 	<ul style="list-style-type: none"> • Menús de calidad • Satisfacción del cliente • Crecimiento del restaurante • Mayor rentabilidad • Satisfacción de los empleados • Absentismo de los empleados • Certificaciones de calidad
	<ul style="list-style-type: none"> • Posición tecnológica y TIC 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de herramientas tecnológicas en el restaurante

Elaboración propia.

3.4 Sujeto de estudio

El sujeto de estudio son las pequeñas empresas del sector de servicios restauranteros que, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley para el desarrollo de la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa (2017), son aquellas en las que laboran desde 11 hasta 50 empleados. Además, con base en la clasificación del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN 2018), las empresas estudiadas se encuentran en el sector servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas.

De acuerdo con el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE, 2018), en el municipio del centro se encuentran en funcionamiento 140 pequeñas empresas de este sector, las cuales están clasificadas en bares, cantinas y similares; cafeterías fuentes de sodas, neveras y similares, centros nocturnos, discotecas y similares, las pensiones y casas de huéspedes, comedores para instituciones públicas y restaurantes. De éstas, para la investigación se consideraron a los restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida, restaurantes con servicio de preparación de antojitos, restaurantes con servicio de preparación de pescados y mariscos, restaurantes con servicio de preparación de pizzas, hamburguesas, *hot dogs* y pollos rostizados, restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas y restaurantes que preparan otro tipo de alimentos para llevar (Tabla 3.2).

Según la DENUE (2018), la pequeña empresa restaurantera también se clasifica en empresas de franquicias, cadenas y de tipo independiente; esta última categoría corresponde a los sujetos de estudio (Tabla 3.2), debido a que sus propietarios tienen la libertad de tomar decisiones para solicitar financiamiento.

La razón por la que se excluyeron las empresas que son franquicias o cadenas fue que, de acuerdo con Grau, (2017), los franquiciados deben respetar las características distintivas del negocio como el *know how*, que son los procesos, sistemas y normativas que pertenecen a la marca, así como la identidad corporativa y las instrucciones pertinentes. Grau (2017) también indica que los franquiciados no tienen libertad ni autonomía en la toma de decisiones, por lo tanto, los cambios que tenga que hacer la franquicia serán respaldados por el franquiciador. En otras palabras, los franquiciados no pueden innovar ni tienen la facultad de hacer crecer el negocio porque se apegan a las reglas establecidas por la empresa franquiciadora. Igualmente, las cadenas de franquicias facilitan la adquisición de la marca financiando parte de la inversión, de este modo los franquiciados pueden optar por créditos sin necesidad de recurrir a las instituciones bancarias (Entrepreneur, 2012).

Asimismo, las cadenas de restaurantes se excluyeron porque, al igual que las franquicias, el propietario no puede tomar decisiones por su cuenta, en el caso de las cadenas, una empresa se encarga de toda la gestión de todas las demás empresas, es decir, todas las entidades son controladas por una unidad central y no hay propietarios independientes (Arthur, n.d.).

3.5 Selección de la Muestra

En la base de DENUÉ se tenía un total de 99 pequeñas empresas restauranteras clasificadas en las categorías de interés para la investigación; 32 de ellas son franquicias o cadenas, las cuales fueron excluidas del estudio por los motivos mencionados previamente, quedando un total de 67 empresas de tipo independiente. Debido al tamaño de la población a estudiar se optó por realizar un censo; no obstante, se presentaron ciertas limitaciones respecto a la disponibilidad de algunos empresarios para ser entrevistados o responder al

instrumento de investigación, por lo cual se utilizó el muestreo a conveniencia, quedando 51 empresas participantes.

Tabla 3.2
Clasificación y número de pequeñas empresas restauranteras en Villahermosa.

Tipo Restaurant	Pequeñas Empresas		
	Empresa Independiente	Franquicia	Cadena
Restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida	37	11	7
Restaurantes con servicio de preparación de antojitos	2	-	-
Restaurantes con servicio de preparación de pescados y mariscos	11	-	-
Restaurantes con servicio de preparación de pizzas, hamburguesas, hotdogs y pollos rostizados	5	12	-
Restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas	11	2	-
Restaurantes que preparan otro tipo de alimentos para llevar	1	-	-
	67	25	7
		Total	99

Elaboración propia.

3.6 Técnica para recolección de información e instrumento de investigación

Se utilizó como técnica para obtener la información a la entrevista estructurada y la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento de recolección de datos.

Hernández-Sampieri et al. (2014) menciona que el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Además, Cea D'Ancona, (2013), indica que en las investigaciones mediante encuesta, el instrumento más común es el cuestionario. Éste consiste en un listado de preguntas estandarizadas que son similares para todos los encuestados.

La entrevista estructurada, señala (Monje Álvarez, 2011), es un método en el que se emplea un cuestionario con el objetivo de realizar las mismas preguntas a todas las personas encuestadas.

La herramienta empleada para la obtención de los datos fue el cuestionario semiestructurado con escala de orden. Se realizó la aplicación del cuestionario de forma virtual y también de manera presencial.

Para la recolección de la información se diseñó un cuestionario virtual utilizando google forms. Se tenía previsto que los empresarios respondieran este cuestionario a través de su teléfono móvil, sin embargo, no se obtuvo la respuesta esperada. Por este motivo se optó por aplicar el cuestionario de forma directa mediante entrevistas.

3.6.1 Instrumento de recolección de información

El cuestionario se integró con base en las siguientes tres dimensiones: las características demográficas de la empresa, el perfil empresarial del propietario y los factores internos de gestión. El instrumento contó con un total de 47 reactivos, distribuidos de la siguiente forma: 6 reactivos con escala nominal; 6 preguntas con escala de razón; 3 preguntas con escala binaria o dicotómica; una pregunta con escala de orden y 31 preguntas con escala de actitud (Anexo 1).

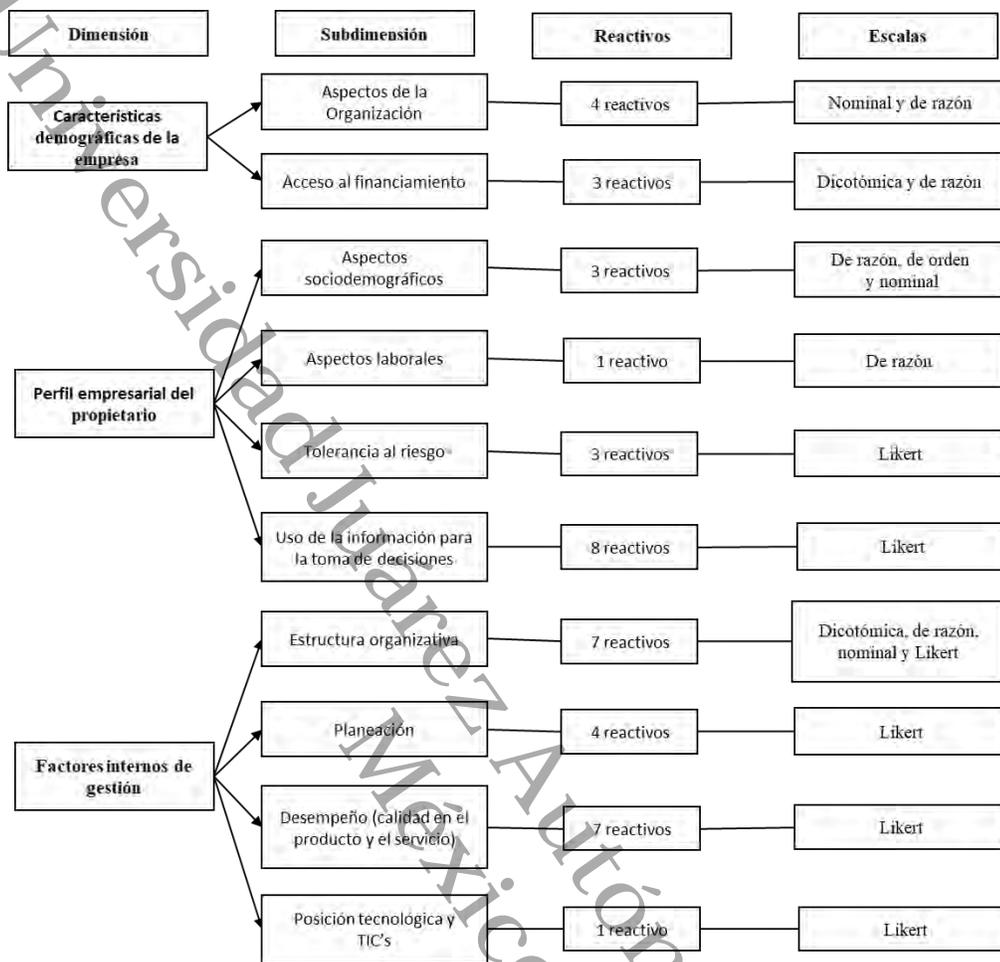


Figura 3.1. Elementos que conforman el instrumento de investigación.

Elaboración propia.

3.6.2 Validez del instrumento

Para validar el cuestionario se utilizó la validez de constructo, la cual, de acuerdo a Hernández-Sampieri et al., (2014), se obtiene mediante el análisis de factores. Con este método se puede demostrar cuantas dimensiones integran una variable y qué ítems conforman cada dimensión. Igualmente, R. Aiken, (2003) establece que la validación por constructo consiste en una combinación de investigaciones que determinan si un instrumento mide adecuadamente una variable determinada. En palabras de Hurtado, (2010), la validez

de constructo determina qué tan precisa es la medición de un evento, basado en su conceptualización y en la teoría que sustenta a la investigación.

Las investigaciones que dan validez a este trabajo son las de Rocca et al., (2018), en las cuales se midieron aspectos relacionados con el desempeño de la organización, por ejemplo, la calidad de los productos, la satisfacción de los empleados, uso de tecnología, certificaciones de calidad. De acuerdo con estos autores, cumplir con estos aspectos hace que las empresas generen mayor confianza frente a las instituciones de crédito.

De la investigación de Mandujano (2017) se tomó la medición de la tolerancia al riesgo. En su investigación, define la tolerancia al riesgo como la capacidad de afrontar riesgos calculados.

En el trabajo de Rocca y Duréndez (2017) se mencionan aspectos como las características del empresario (la edad y el nivel educativo, por ejemplo), la edad de la empresa, la forma de planeación, la toma de decisiones, la rentabilidad de la organización y la innovación tecnológica. En este caso, Rocca y Duréndez analizaron si había racionamiento del crédito en las PYMES basándose en estos aspectos.

De igual manera, para probar la validez de constructor se hizo uso de la estadística para medir la correlación que existe entre el índice utilizado para medir las capacidades empresariales con los índices obtenidos como promedios de las calificaciones otorgadas a las variables de tolerancia al riesgo, toma de decisiones, búsqueda de fuentes de financiamiento y uso de la información para toma de decisiones.

Se obtuvieron correlaciones superiores al 80%, lo que indica que existe una alta asociación entre estas variables y el índice total de capacidad, lo cual muestra que son válidas

la conformación de los constructos utilizados para medir cada rubro en el cuestionario, con una probabilidad de confianza del 98%.

Tabla 3.3.
Correlación entre índice de medición de Capacidades Empresariales con otras variables.
Elaboración propia.

		Índice de capacidades empresariales para acceder al crédito	Tolerancia al riesgo	Toma de decisiones	Departamentalización	Planeación	Desempeño organizacional
Índice de capacidades empresariales para acceder al crédito	Correlación de Pearson	1	.900**	.905**		.902**	.813**
	Sig. (bilateral)		.000	.000		.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
Tolerancia al riesgo	Correlación de Pearson	.900**	1	.776**	.703**	.729**	.688**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	.905**	.776**	1	.751**	.751**	.607**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
Departamentalización	Correlación de Pearson	.871**	.703**	.751**	1	.872**	.606**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	51	51	51	51	51	51
Planeación	Correlación de Pearson	.902**	.729**	.751**	.872**	1	.701**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	51	51	51	51	51	51
Desempeño organizacional	Correlación de Pearson	.813**	.688**	.607**	.606**	.701**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	51	51	51	51	51	51

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaboración propia

3.6.3 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad, según Hernández-Sampieri et al. (2014), se refiere a que la aplicación de un instrumento a un mismo individuo no debe tener muchas variaciones en

los resultados; en otras palabras, debe haber coherencia y consistencia en las respuestas dadas por los individuos encuestados.

Para Hurtado (2010), la confiabilidad es el grado en el que al aplicar un instrumento a las mismas unidades de estudio, en iguales condiciones, éste mantenga la misma tendencia en los resultados; de esta forma, se entiende que el instrumento es confiable.

Para medir la confiabilidad del cuestionario se utilizó el Alfa de Cronbach, que indican si existe una correlación entre los ítems de un instrumento. Empleando los índices obtenidos (promedio simple por persona), se obtuvo un Alfa de Cronbach de .916, que es muy cercano a 1, lo que demuestra que es un instrumento es confiable, porque todos los resultados de los ítems son similares (Hurtado, 2010).

3.7 Procesamiento y análisis de la información

Para procesar la información de los cuestionarios, se hizo uso del paquete estadístico SPSS en su versión 22. Se midieron con estadísticas descriptivas las características de la empresa, si han accedido al financiamiento, los aspectos demográficos y los aspectos laborales del empresario.

Los subdimensiones siguientes se midieron con una escala Likert que iba de: 1=Totalmente en desacuerdo a 5 = Totalmente de acuerdo. Para su interpretación se utilizó estadística descriptiva para conocer las frecuencias en las respuestas de los empresarios.

La tolerancia al riesgo se midió con base en el instrumento previamente validado de Mandujano (2017) y empleando una escala similar. Esta dimensión se dividió en 3 clasificaciones: Tolerante al riesgo, Tolerancia media al riesgo y Poca tolerancia al riesgo. Los empresarios con tolerancia al riesgo obtuvieron un puntaje de entre 36-45 puntos; los de

tolerancia media al riesgo tuvieron entre 27-35 puntos y los empresarios con poca tolerancia al riesgo obtuvieron un puntaje de entre 9-26 puntos.

El uso de la información para la toma de decisiones se midió con base en la información de Rocca et al. (2018) y se adaptó la escala a tipo Likert de cinco puntos. Para esta dimensión, si el empresario obtuvo un puntaje en el rango de 32-40 puntos, significa que hace uso de la información para tomar decisiones. Los empresarios que obtuvieron un puntaje en el rango de 24-31 puntos hacen medianamente uso de la información para sus decisiones y los empresarios que obtuvieron un puntaje en el rango de 8-23 puntos hacen poco uso de la información para tomar decisiones.

Para la estructura organizativa Rocca y Duréndez (2017) midieron esta variable con escala dicotómica. Se adaptó la escala de medición a tipo Likert de cinco puntos. La clasificación de esta dimensión para los empresarios es la siguiente: con 12-15 puntos, cuentan con una estructura adecuada para generar la información; con 9-11 puntos, tienen una estructura medianamente adecuada para la generación de información, y con 3-8 puntos, tienen una estructura poco adecuada para la generación de la información.

Respecto a la planeación, se midió con una escala de Likert de cinco puntos. En esta subdimensión, la clasificación mayor, cuyo puntaje va de 16-20 puntos, indica que el empresario cuenta con una planeación adecuada en las operaciones de la organización; un puntaje de entre 12-15 puntos demuestra una planeación medianamente adecuada, y una planeación poco adecuada en la organización corresponde a los empresarios con un puntaje de 3-8 puntos.

En cuanto al desempeño (calidad en el producto y el servicio), esta dimensión se refiere la calidad de la empresa en cuestión de menús, satisfacción del cliente y de los

empleados y, para esta investigación, se midió con una escala Likert con la que se determinó que los empresarios con un puntaje de 28-35 puntos tienen un buen desempeño organizacional, los empresarios con un puntaje de 21-27 puntos tienen un desempeño organizacional medianamente bueno y los empresarios con un desempeño organizacional no tan bueno obtuvieron un puntaje de 7-20 puntos.

Estas subdimensiones se midieron con base en la investigación de Rocca y Duréndez (2017) y Rocca et al. (2018) aunque se adaptó la escala de medición binaria a escala de Likert.

Dimensión	Clasificación
Tolerancia al riesgo	Tolerante al riesgo (36-45)
	Tolerancia media al riesgo (27-35)
	Poca tolerancia al riesgo (9-26)
Uso de la información para la toma de decisiones	Usa información para tomar decisiones (32-40)
	Uso medio de la información (24-31)
	Poco uso de la información (24-31)
Departamentalización	Estructura adecuada (12-15)
	Estructura medianamente adecuada (9-11)
	Estructura poco adecuada (3-8)
Planeación	Planeación adecuada (16-20)
	Planeación medianamente adecuada (12-15)
	Planeación poco adecuada (4-11)
Desempeño organizacional (calidad en el producto y el servicio)	Buen desempeño organizacional (28-35)
	Desempeño medianamente bueno (21-27)
	No tan buen desempeño (7-20)

Figura 3.2. Clasificación de las dimensiones por puntajes de frecuencia. Elaboración propia.

Para analizar las dimensiones sobre las capacidades de gestión de los empresarios relacionadas con el financiamiento se utilizaron estadísticas descriptivas como promedios y frecuencias de las variables. Para conocer la dependencia se utilizó el análisis de varianzas (ANOVA) que compara las medias de las variables que se tomaron como las medias de las

respuestas de los empresarios con base en el género, la experiencia y la formación universitaria.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

CAPÍTULO 4 . Resultados

Este capítulo presenta los resultados del proceso de investigación derivados de la aplicación del instrumento cuyo fin fue conocer aspectos relacionados con la gestión para el acceso al crédito. Conforme a tal propósito, se tomaron en cuenta las características demográficas de la empresa, el perfil empresarial de los propietarios y los factores internos de gestión, asociados a la obtención de financiamiento.

4.1 Características demográficas de la empresa

Los restaurantes que conformaron la muestra se encuentran dentro de la siguiente clasificación: el 3.9% de las empresas se dedican a la preparación de pizzas, hamburguesas, *hot dogs* y pollos; 41.2% son restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida; 19.6% son restaurantes de preparación de antojitos; 9.8% se dedican a la preparación de pescados y mariscos, y 25.5% se dedican a la preparación de tacos y tortas.

En el país, todas las empresas están obligadas a contribuir pagando sus impuestos y, por ello, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) ha estipulado diferentes regímenes fiscales entre los cuales se encuentran las personas físicas con actividad empresarial o RIF y las personas morales. En la muestra se encontró que 76.5% de estos restaurantes están registrados como persona física, 15.7% están registrados como persona moral y 7.8% no están registrados en la SHCP.

Tabla 4.1
Tipos de restaurantes clasificados de acuerdo a su régimen fiscal.

Tipo de restaurante	Regimen Fiscal			Total
	No registrado	Persona física con actividad empresarial	Persona moral	
Pizzería	-	3.9%	-	3.9%
Preparación de alimentos a la carta o de comida corrida	2.0%	29.4%	7.8%	39.2%
Preparación de antojitos	5.9%	13.7%	-	19.6%
Preparación de bebidas a la carta	-	2.0%	-	2.0%
Preparación de pescados y mariscos	-	3.9%	5.9%	9.8%
Preparación de tacos y tortas	-	23.5%	2.0%	25.5%
Total	7.8%	76.5%	15.7%	100.0%

Nota: Cuestionario aplicado a n=51 empresarios del sector restaurantero enero a julio de 2019
 antero
 enero a julio 2019.

De las empresas no registradas, tres son empresas de preparación de antojitos, mientras que una es un restaurante de preparación de alimentos a la carta o comida corrida. Es importante mencionar que, un requisito primordial para solicitar crédito con las instituciones de gobierno o la banca comercial es estar dado de alta en la SHCP, lo que significa que las empresas que no están registradas no tienen posibilidad de obtener un financiamiento por alguna de las entidades mencionadas previamente.

Otra característica que se considera importante para el acceso al crédito es la antigüedad del negocio. Rocca y Duréndez (2017) señalan que las empresas con mayor antigüedad tenían un menor racionamiento del crédito. Según estos autores esto se debe a que las empresas que tienen más antigüedad son más confiables para las instituciones de crédito. La mayoría de las instituciones que otorgan los créditos también solicitan como uno de los requisitos que las empresas tengan como mínimo dos años de antigüedad.

En lo que respecta a la antigüedad de las empresas, 29.4% de los restaurantes tienen una antigüedad de uno a cinco años; 19.6% de estas empresas cuentan con una antigüedad de seis a diez años; y el 51% de las empresas tienen más de diez años de antigüedad. Es importante recordar que, de acuerdo con los datos de INEGI (2015), la esperanza de vida promedio de las MIPYMES en el estado es de 5.3 años y en este caso más del 70% han rebasado ese rango de antigüedad (ver Figura 4.1).

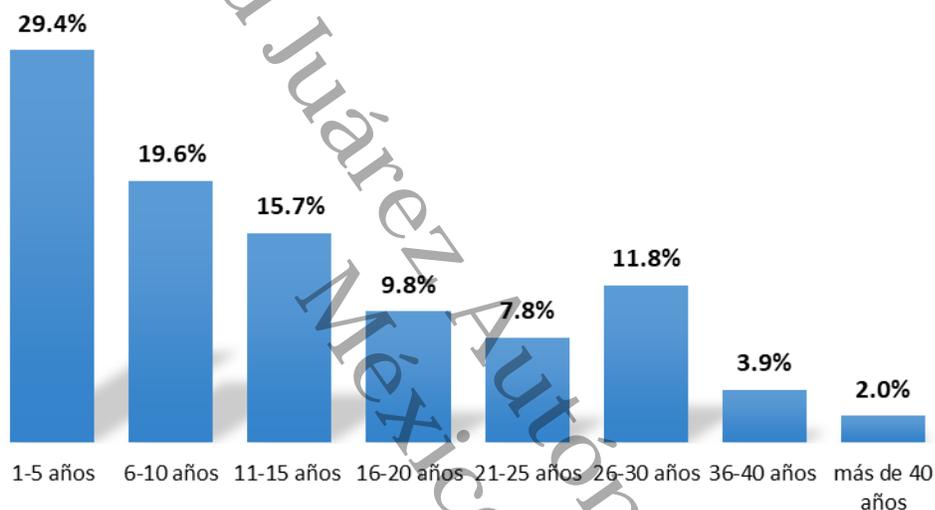


Figura 4.1 Años de antigüedad de las empresas estudiadas.
Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario aplicado a n=51 empresarios del sector restaurantero enero a julio 2019.

Con relación al número de empleados, más del 90% de estas empresas tiene entre 10 a 25 empleados, mientras que menos del 8% cuenta con más de 26 empleados. En la Figura 4.2 se muestran los resultados acerca de la ocupación laboral en los restaurantes participantes de la investigación

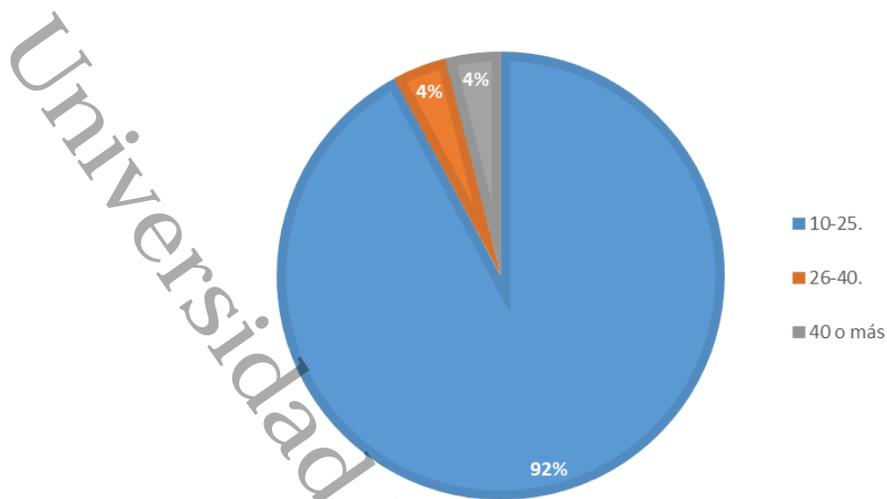


Figura 4.2. Número de empleados en las empresas participantes

.Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario aplicado a n=51 empresarios del sector restaurantero enero a julio 2019.

4.2 Aspectos relacionados con el financiamiento

De las 51 pequeñas empresas restauranteras, 23 propietarios solicitaron financiamiento y sólo a uno se le rechazó la solicitud de financiamiento, al momento de la aplicación de la encuesta. Además, un empresario expresó que usaba como fuente de financiamiento su tarjeta de crédito; sin embargo, no realizó ninguna solicitud de financiamiento, tal como se puede apreciar a continuación.

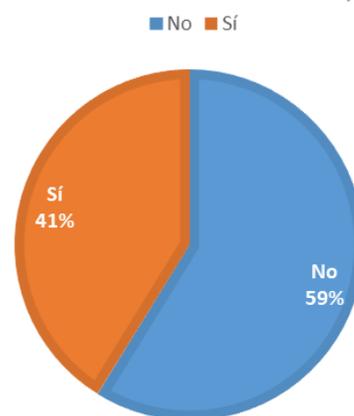


Figura 4.3 Empresas que cuentan con financiamiento

Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario aplicado a n=51 empresarios del sector restaurantero enero a julio 2019.

De acuerdo con los datos recabados, 43% de las empresas ha realizado alguna solicitud de financiamiento mientras que el 57% no ha solicitado financiamiento (ver Figura 4.4). Líneas atrás, se mencionó que unas de las principales fuentes de financiamiento de los empresarios son el autofinanciamiento, el financiamiento de familiares o amigos o el crédito de proveedores. Lo cual explicaría por qué más de la mitad de estos empresarios no ha realizado solicitud de financiamiento a alguna institución de crédito.

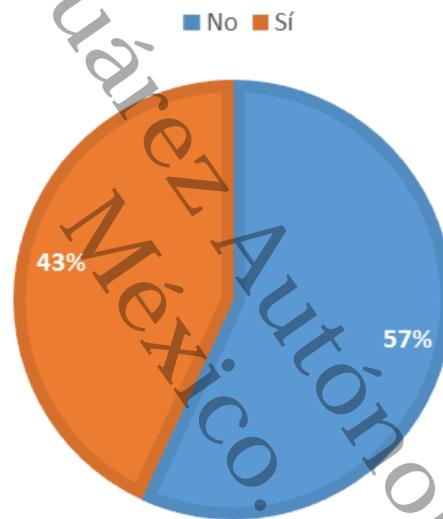


Figura 4.4 Empresarios que han solicitado solicitud de financiamiento
Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario aplicado a n=51 empresarios del sector restaurantero enero a julio 2019.

El tipo de financiamiento más solicitado por los empresarios es el de banca comercial con un 29.4% del total de los encuestados, el segundo más solicitado fue el financiamiento de programas de gobierno estatal y federal con un 7.8% y, por último, el financiamiento de otras instituciones de crédito que, en suma, representan el 6% de los empresarios. Cabe destacar que, más de la mitad de la población (56.9%) no ha solicitado financiamiento (Figura 4.5).

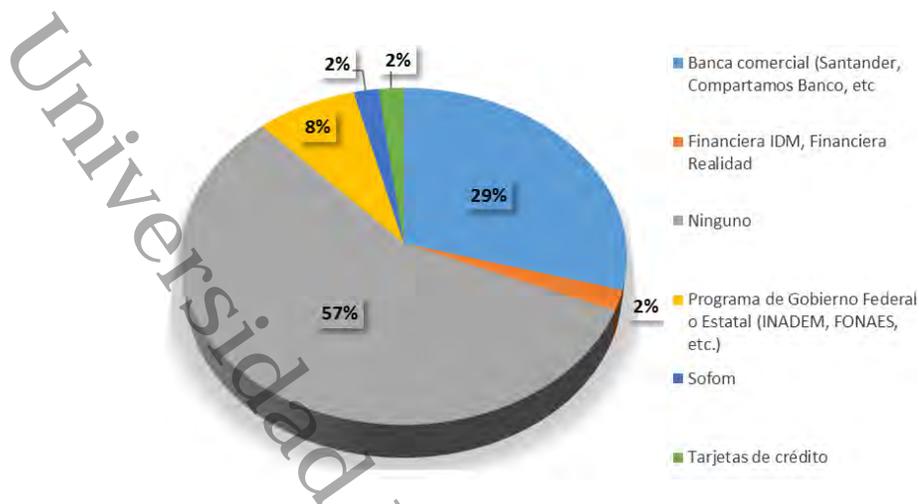


Figura 4.5. Tipo de financiamiento al que han accedido los empresarios
Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario aplicado a n=51 empresarios del sector restaurantero enero a julio 2019.

4.3 Perfil empresarial del propietario

Los aspectos demográficos del empresario fueron aspectos muy importantes a medir ya que, de acuerdo con lo mencionado por Rocca y Duréndez (2017), la experiencia del empresario, así como su género, son factores que determinan qué tanto racionamiento de crédito podría tener una empresa; en otras palabras, entre más experiencia tiene un empresario, menores restricciones tendrá para acceder a un financiamiento.

En lo referente a la edad del empresario, 28% se encuentran en un rango de 20 a 40 años; el 64% se halla entre los 41 a 60 años y un 8% de la muestra se ubica en el rango de más de 60 años. En este tipo de empresas predominan los empresarios con experiencia y eso se ve reflejado en la tendencia de edad, pues la mayoría de estos tienen entre 41 y 50 años.

De los 51 empresarios encuestados, 84.3% eran hombres y 15.7% eran mujeres. Tomando en cuenta sólo a las mujeres, 50% de éstas tienen preparatoria como su nivel máximo de estudios, 37.5% tienen nivel universitario y sólo el 12.5% tiene primaria como nivel de escolaridad. En el caso de los hombres, el nivel de escolaridad del 45% de estos es

universidad, el 30% tiene nivel de preparatoria, un 16% nivel de secundaria y 9% de ellos solo cuenta con la primaria concluida. (Ver Tabla 4.2).

Tabla 4.2
Escolaridad del empresario

		Escolaridad del empresario				Total
		Preparatoria	Primaria	Secundaria	Universidad	
Genero del empresario	Hombre	25.5%	7.8%	13.7%	37.3%	84.3%
	Mujer	7.8%	2.0%	0.0%	5.9%	15.7%
Total		33.3%	9.8%	13.7%	43.1%	100.0%

Nota: Cuestionario aplicado a n=51 empresarios del sector restaurantero enero a julio de 2019
enero a julio 2019.

En este sentido, el mayor porcentaje de empresarios (43.1%) cuenta con estudios universitarios, el 33.3% de ellos estudio hasta preparatoria, 13.7% tiene estudios de secundaria y el 9.8% cuenta sólo con primaria.

4.4 Clasificación de la tolerancia al riesgo

Un aspecto relevante en la obtención de un crédito es la tolerancia al riesgo, pues la naturaleza de los créditos implica un cierto nivel de riesgo, principalmente la incapacidad de pagar los mismos. En la encuesta aplicada a los empresarios se encontró que 35.3% son tolerantes al riesgo, 52.9% tienen una tolerancia media al riesgo y 11.8% son poco tolerantes al riesgo (Figura 4.6).

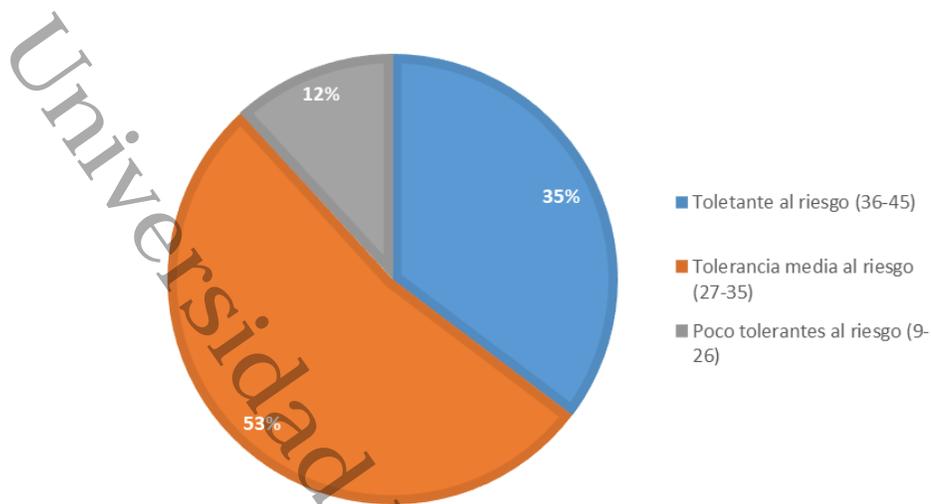


Figura 4.6 Nivel de tolerancia al riesgo de los empresarios
Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario aplicado a n=51 empresarios del sector restaurantero enero a julio 2019.

El análisis univariante relacionado con la tolerancia al riesgo, expresado en la Tabla 4.3, muestra que los empresarios coinciden principalmente en que la desventaja de solicitar un crédito se halla en las tasas de interés elevado; esto se traduce en una cierta aversión al riesgo y fue en este reactivo que se obtuvo el valor de media más alto (4.04). El segundo valor de media más alto fue el control de los resultados al asumir riesgos (3.90), lo que indica que los empresarios buscan reducir el riesgo para obtener un resultado esperado. Por otro lado, los reactivos con valor de media más bajo fueron “La búsqueda de financiamiento adecuado a los objetivos y necesidades del restaurante” (3.14), y “El interés por un financiamiento a pesar del riesgo que conlleva” (3.37).

Se analizó si el género, la experiencia y la formación universitaria de los empresarios tienen alguna influencia en la tolerancia al riesgo. En los resultados se encontraron diferencias significativas en cuanto a la experiencia del empresario con respecto a “El interés en un financiamiento para su empresa a pesar del riesgo que conlleva”, puesto que los empresarios con menor experiencia están más interesados en un financiamiento para su

empresa que los empresarios más experimentados (4.00 versus 2.90). En los demás reactivos no hubo significancia con relación al género, la experiencia y la formación universitaria.

Tabla 4.3

Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con la tolerancia al riesgo de los empresarios

Tolerancia al Riesgo	Valor de la media	Género			Experiencia			Formación Universitaria		
		Masculino	Femenino	Sig	-	+	Sig	No	Si	Sig
1. Calculo los riesgos intencionadamente cuando inicio alguna actividad	3.63	3.51	4.25	n.s	3.50	3.72	n.s	3.50	3.72	n.s
2. Reflexiono cuidadosamente sobre las consecuencias antes de hacer algo	3.84	3.77	4.25	n.s.	3.73	3.93	n.s.	3.73	3.93	n.s.
3. Evalúo todas las alternativas al iniciar una actividad	3.82	3.72	4.38	n.s	3.68	3.93	n.s	3.68	3.93	n.s
4. Actúo para reducir los riesgos dentro de la empresa	3.86	3.79	4.25	n.s	3.82	3.90	n.s	3.82	3.90	n.s
5. Controlo los resultados cuando asumo riesgos	3.90	3.86	4.13	n.s	3.86	3.93	n.s	3.86	3.93	n.s
6. Me atraen las situaciones que conllevan un reto o un riesgo moderado	3.63	3.65	3.50	n.s	3.86	3.86	n.s	3.86	3.45	n.s
7. Estoy interesado en un financiamiento para mi empresa a pesar del riesgo que esto conlleva	3.37	3.47	2.88	n.s	4.00	2.90	***	4.00	2.90	n.s
8. Considero que las principales desventajas de solicitar un crédito son las tasas de interés elevado	4.04	4.02	4.13	n.s	4.05	4.03	n.s	4.05	4.03	n.s
9. Busco fuentes de financiamiento adecuadas a los objetivos y necesidades de mi restaurante	3.29	3.14	4.13	n.s	3.82	2.90	n.s	3.82	2.90	n.s

*: $p \leq 0,1$; **: $p \leq 0,05$; ***: $p \leq 0,01$; n.s.: no significativa

Escala Likert: 1=Totalmente en desacuerdo a 5=Totalmente de acuerdo.

Test para verificar la significación entre los grupos: F-test (ANOVA)

4.5 Clasificación del uso de información para la toma de decisiones

El uso de la información es importante para la toma de decisiones, mientras más información se tenga, mayor certeza habrá en una decisión. En la tabla 4.4 se observa que el 39.2% de los empresarios hace uso de la información para la toma de decisiones, 37.3% hace uso medio de la información y el 23.5% de los empresarios hace poco uso de la información para la toma de decisiones.

Tabla 4.4

Uso de información para la toma de decisiones

	Número de empresarios	Porcentaje de empresarios
Usa información para tomar decisiones (32-40)	20	39.2%
Uso medio de la información (24-31)	19	37.3%
Poco uso de la información (8-23)	12	23.5%
Total	51	100.0%

Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario aplicado a n=51 empresarios del sector restaurantero enero a julio 2019.

En el análisis sobre el uso de información para la toma de decisiones con relación al género, experiencia y formación universitaria se encontró que el valor de la media más alto para los empresarios fue la “Planeación para el uso de los recursos disponibles para la operación del restaurante” (4.18) y el segundo valor más alto corresponde al reactivo “Realizo análisis para la gestión adecuada de los recursos de la empresa” (3.84). Por otro lado, el valor de media más bajo fue el reactivo “Realizo estudios sobre los productos financieros o tipos de crédito que ofrece la banca” (2.59).

En la Tabla 4.5, se encontraron significancias con relación al uso de información para la toma de decisiones en los aspectos como la experiencia y la formación universitaria. En el caso de la realización de análisis para la gestión adecuada de los recursos, de acuerdo con los datos, los empresarios con menor experiencia tienden a analizar más para la gestión de los recursos de la empresa.

Tabla 4.5

Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con el uso de información para la toma de decisiones

Uso de información para la toma de decisiones	Valor de la media	Género			Experiencia			Formación Universitaria		
		Masculino	Femenino	Sig	-	+	Sig	No	Si	Sig
1. Análisis las repercusiones que genera la inflación en los gastos del restaurante	3.39	3.30	3.88	n.s	3.64	3.21	n.s	3.21	3.64	n.s
2. Realizo estudios sobre los productos financieros o tipos crédito que ofrece la banca	2.59	2.53	2.88	n.s	2.91	2.34	n.s	2.34	2.91	n.s
3. Planeo la forma en que emplearé los recursos disponibles para la operación del restaurante	4.18	4.21	4.00	n.s	4.36	4.03	n.s	4.03	4.36	n.s
4. Realizo análisis para la gestión adecuada de los recursos de la empresa	3.84	3.84	3.88	n.s	4.14	3.62	*	3.66	4.09	n.s
5. Análisis periódicamente a la organización en cuanto a capacidades, recursos, servicios, políticas, necesidades de formación, etc.	3.80	3.74	4.13	n.s	3.91	3.72	n.s	3.59	4.09	n.s
6. Vigilo y controlo el avance de los planes que llevarán a cumplir los objetivos	3.75	3.74	3.75	n.s	3.82	3.69	n.s	3.41	4.18	**
7. Uso herramientas de información financiera para el control de gastos e ingresos	3.10	3.00	3.63	n.s	3.32	2.93	n.s	2.48	3.91	***
8. Conozco la situación financiera de la empresa gracias al uso de información que se me proporciona	3.65	3.65	3.63	n.s	3.91	3.45	n.s	3.17	4.27	***

*: $p \leq 0,1$; **: $p \leq 0,05$; ***: $p \leq 0,01$; n.s.: no significativa

Escala Likert: 1=Totalmente en desacuerdo a 5=Totalmente de acuerdo

Test para verificar la significación entre los grupos: F-test (ANOVA)

En lo que se refiere a la relación entre la formación universitaria y la toma de decisiones, hubo diferencias significativas en tres reactivos. El primero fue la vigilancia y control sobre el avance de los planes que se llevan a cabo para cumplir objetivos, el segundo reactivo fue el uso de herramientas de información financiera para el control de gastos e ingresos y, por último, el conocimiento sobre la situación financiera de la empresa gracias al uso de información.

4.6 Estructura organizacional adecuada para la generación de información

Respecto a la departamentalización, la teoría indica que las empresas con una mayor estructura organizativa tienen mejores procesos de planeación y en el caso de las pequeñas empresas, una estructura más formal les da mayores facilidades para acceder al financiamiento. En este rubro, el 45.1% de las empresas cuenta con una estructura poco adecuada para la generación de información, el 17.6% posee una estructura medianamente adecuada y el 37.3% tiene una estructura adecuada para la generación de información. (Tabla 4.6).

Tabla 4.6
Departamentalización adecuada

	Número de empresarios	Porcentaje de empresarios
Estructura adecuada (12-15)	19	37.3%
Estructura medianamente adecuada (9-11)	9	17.6%
Estructura poco adecuada (3-8)	23	45.1%
Total	51	100.0%

Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario aplicado a n=51 empresarios del sector restaurantero enero a julio 2019.

En la Tabla 4.7 se indican los valores de media y de significación relacionados con la estructura organizacional. En esta tabla, el valor de media más alto se encontró en el reactivo “En mi empresa hay una adecuada sincronización de las actividades que permiten generar la información financiera” (3.22), mientras que el valor más bajo correspondió al reactivo “La empresa está organizada por áreas que me permiten obtener información financiera” (2.98).

Respecto a esta dimensión, hubo significación en el reactivo “La empresa está organizada por áreas que me permiten obtener información financiera” con relación al

género, con una mayor puntuación para las empresarias de género femenino. En cuanto a la experiencia, no hubo significación en ninguno de los reactivos. Por último, la formación universitaria tuvo significación en todos los reactivos de esta dimensión, siendo los empresarios con formación universitaria los que tuvieron un puntaje mayor y demostrando que hay una estructura más sólida en los restaurantes de estos empresarios.

Tabla 4.7

Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con la estructura organizacional

Departamentalización	Valor de la media	Género		Sig	Experiencia		Formación Universitaria			
		Masculino	Femenino		-	+	Sig	No	Si	Sig
1. En mi empresa hay una adecuada estructura organizativa que responde al tipo de servicio, operación y tamaño	3.16	3.05	3.75	n.s	3.14	3.17	n.s	2.76	3.68	**
2. En mi empresa hay una adecuada sincronización de las actividades que permiten generar la información financiera	3.22	3.09	3.88	n.s	3.55	2.97	n.s	2.86	3.68	**
3. La empresa está organizada por áreas que me permiten obtener información financiera	2.98	2.81	3.88	*	3.18	2.83	n.s	2.59	3.50	**

*. $p \leq 0,1$; **. $p \leq 0,05$; ***. $p \leq 0,01$; n.s.: no significativa

Escala Likert: 1=Totalmente en desacuerdo a 5=Totalmente de acuerdo

Test para verificar la significación entre los grupos: F-test (ANOVA)

4.7 Clasificación de la planeación en la organización

La planeación es otro aspecto fundamental en el acceso al crédito, factor que va ligado a la estructura de la organización ya que, con una estructura más formal, se tiene una mejor planeación y esto permite que los empresarios puedan determinar de forma más certera el rumbo de la organización, así como, planear como solventar las necesidades de financiamiento.

Tabla 4.8
Planeación en la organización

	Número de empresarios	Porcentaje de empresarios
Planeación adecuada (16-20)	19	37.3%
Planeación medianamente adecuada (12-15)	12	23.5%
Planeación poco adecuada (4-11)	20	39.2%
Total	51	100.0%

Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario aplicado a n=51 empresarios del sector restaurantero enero a julio 2019.

En lo que respecta a la planeación, 37.3% de los empresarios indicaron realizar sus procesos de planeación de forma adecuada, 23.5% realizan una planeación medianamente adecuada y 39.2% hacen poca planeación.

Tabla 4.9
Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con la planeación

Planeación	Valor de la media	Género		Sig	Experiencia		Sig	Formación Universitaria		
		Masculino	Femenino		-	+		No	Si	Sig
1. Tengo definidos misión, visión y objetivos de la organización	3.24	3.09	4.00	n.s	3.45	3.07	n.s	2.72	3.91	**
2. Cuenta con planes estratégicos para lograr los objetivos de largo plazo	3.25	3.16	3.75	n.s	3.41	3.14	n.s	2.86	3.77	***
3. Desarrollo un presupuesto de gastos e ingresos para la correcta asignación de los recursos de la empresa	3.55	3.53	3.63	n.s	3.86	3.31	n.s	3.28	3.91	*
4. Los planes de crecimiento de la empresa se diseñan con base en las experiencias obtenidas con la aplicación de planes anteriores	3.24	3.21	3.38	n.s	3.36	3.14	n.s	3.03	3.50	n.s

*: $p \leq 0,1$; **: $p \leq 0,05$; ***: $p \leq 0,01$; n.s.: no significativa

Escala Likert: 1=Totalmente en desacuerdo a 5=Totalmente de acuerdo

Test para verificar la significación entre los grupos: F-test (ANOVA)

En el análisis univariante de la planeación nos indica que el valor de la media más alto de esta dimensión se encuentra en el reactivo “Desarrollo un presupuesto de gastos y egresos para la correcta asignación de los recursos de la empresa” (3.55); por otro lado, los reactivos con el menor valor de media fueron dos (ver Tabla 4.9): “Tengo definidos misión,

visión y objetivos de la organización” y “Los planes de crecimiento de la empresa se diseñan con base en las experiencias obtenidas con la aplicación de planes anteriores” (3.24).

En el análisis de esta dimensión, no se encontraron significancias en el género y la experiencia del empresario, mientras que en la formación universitaria hubo significancia en tres de cuatro reactivos de esta dimensión: “Tengo definidos misión, visión y objetivos de la organización”, “Cuenta con planes estratégicos para lograr los objetivos de largo plazo” y “Desarrollo un presupuesto de gastos y egresos para la correcta asignación de los recursos de la empresa”.

4.8 Clasificación del desempeño organizacional

Con respecto al desempeño organizacional, se tomaron en cuenta aspectos como las certificaciones de calidad, la rentabilidad del negocio, la satisfacción de los clientes, entre otros. El buen desempeño de la empresa facilita el acceso al financiamiento pues, por ejemplo, al haber buena rentabilidad, la empresa es capaz de pagar la deuda que contrae.

Para esta dimensión, 41% de los empresarios indicaron tener un buen desempeño organizacional, 47% obtuvo un puntaje de desempeño medianamente bueno y el 12% un desempeño no tan bueno. (Tabla 4.10).

Tabla 4.10
Clasificación del desempeño organizacional

	Número de empresarios	Porcentaje de empresarios
Buen desempeño organizacional (24-30)	21	41%
Desempeño medianamente bueno (18-23)	24	47%
No tan buen desempeño (6-17)	6	12%
Total	51	100%

Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario aplicado a n=51 empresarios del sector restaurantero enero a julio 2019.

En la Tabla 4.11, se incluye el análisis univariante relacionado con las variables que miden el desempeño de la organización. En esta dimensión el valor de la media más alto se encontró en el reactivo “Se logra la satisfacción en los clientes que acuden al restaurante” (4.43). Por otra parte, el valor más bajo de la media se ubicó en el reactivo “La rentabilidad del restaurante se incrementa constantemente”.

Tabla 4.11

Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con el desempeño organizacional

Desempeño (calidad en el producto y el servicio)	Valor de la media	Género			Experiencia		Formación Universitaria			
		Masculino	Femenino	Sig	-	+	Sig	No	Si	Sig
1. El restaurante cuenta con menús de mayor calidad para ofrecer a los clientes	3.88	3.79	4.38	n.s	3.95	3.83	n.s	3.72	4.09	n.s
2. Se logra la satisfacción en los clientes que acuden al restaurante	4.43	4.40	4.63	n.s	4.50	4.38	n.s	4.48	4.36	n.s
3. El restaurante experimenta un crecimiento constante	3.41	3.40	3.50	n.s	3.59	3.28	n.s	3.38	3.45	n.s
4. La rentabilidad del restaurante se incrementa constantemente	3.18	3.12	3.50	n.s	3.32	3.07	n.s	3.00	3.41	n.s
5. Los empleados del restaurante están satisfechos y motivados para realizar su trabajo	3.84	3.81	4.00	n.s	3.95	3.76	n.s	3.86	3.82	n.s
6. El absentismo laboral no es un problema en este restaurante	3.41	3.30	4.00	n.s	3.05	3.69	*	3.69	3.05	*
7. Las certificaciones de calidad son importantes para la mejora continua del restaurante	3.88	3.84	4.13	n.s	3.86	3.90	n.s	3.83	3.95	n.s

*: $p \leq 0,1$; **: $p \leq 0,05$; ***: $p \leq 0,01$; n.s.: no significativa

Escala Likert: 1=Totalmente en desacuerdo a 5=Totalmente de acuerdo

Test para verificar la significación entre los grupos: F-test (ANOVA)

En lo que respecta al género no se encontró significancia alguna con relación a esta dimensión, mientras que en la experiencia y en la formación universitaria se encontró una significancia en el reactivo “El absentismo laboral no es un problema en este restaurante”. Es decir, los empresarios que refieren tener menos problemas de absentismo son aquellos que tienen mayor experiencia o que no tienen formación universitaria.

Comparando el acceso al financiamiento con el género, la experiencia y la formación universitaria del empresario, se pudo determinar que, del total de hombres sólo el 39.5% obtuvo financiamiento, mientras que en la totalidad de mujeres fue un 50% el que sí lo obtuvo.

En cuanto a la relación entre la experiencia y el acceso al financiamiento, se encontró que, del total de los empresarios con menos experiencia, la mitad contaba con financiamiento y la otra mitad no. Por su parte, de los empresarios con más experiencia, el 65.5% no obtuvo financiamiento y sólo 34.5% accedió a un financiamiento.

En cuanto a la formación universitaria, la mayor parte de los empresarios no universitarios (75.9%) no contaba con financiamiento y sólo el 24.1% consiguió un crédito. De forma contraria, los empresarios con formación universitaria, en su mayoría (63.6%) obtuvieron financiamientos, quedando sólo el 36.4% sin financiamiento.

Al comprobar la hipótesis 1. La edad, la experiencia, el género y el nivel educativo de los propietarios de pequeñas empresas restauranteras de Villahermosa, Tabasco inciden en las capacidades de gestión para acceder al crédito se encontró que solamente el nivel educativo y la experiencia del empresario tienen influencia directa con las capacidades de gestión del empresario. Mientras que en el género y la edad no hubo una relación directa.

4.9 Características organizacionales

Para este análisis se compararon las características de la organización como el acceso al financiamiento, la departamentalización y el uso de contabilidad con las dimensiones de tolerancia al riesgo, el uso de la información para la toma de decisiones, la planeación, la departamentalización y el desempeño organizacional para identificar diferencias

significativas y determinar la influencia de estas características organizacionales en las prácticas de gestión en la organización.

Tabla 4.12

Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con la tolerancia al riesgo

Tolerancia al riesgo	Valor de la media	Financiamiento			Departamentalización			contabilidad			
		No	Sí	Sig	No	Sí	Sig	Interna	Externa	No tiene	Sig
1. Calculo los riesgos intencionadamente cuando inicio alguna actividad	3.63	3.47	3.86	n.s	3.52	4.11	n.s	3.43	3.82	3.00	n.s
2. Reflexiono cuidadosamente sobre las consecuencias antes de hacer algo	3.84	3.70	4.05	n.s	3.76	4.22	n.s	3.76	3.96	3.00	n.s
3. Evaluó todas las alternativas al iniciar una actividad	3.82	3.83	3.81	n.s	3.79	4.00	n.s	3.67	4.04	2.50	n.s
4. Actúo para reducir los riesgos dentro de la empresa	3.86	3.90	3.81	n.s	3.83	4.00	n.s	3.71	4.00	3.50	n.s
5. Controlo los resultados cuando asumo riesgos	3.90	3.77	4.10	n.s	3.83	4.22	n.s	3.86	3.93	4.00	n.s
6. Me atraen las situaciones que conllevan un reto o un riesgo moderado	3.63	3.50	3.81	n.s	3.60	3.78	n.s	3.86	3.46	3.50	n.s
7. Estoy interesado en un financiamiento para mi empresa a pesar del riesgo que esto conlleva	3.37	2.97	3.95	**	3.24	4.00	n.s	3.71	3.21	2.00	n.s
8. Considero que las principales desventajas de solicitar un crédito son las tasas de interés elevado	4.04	4.10	3.95	n.s	4.10	3.78	n.s	4.33	3.79	4.50	n.s
9. Busco fuentes de financiamiento adecuadas a los objetivos y necesidades de mi restaurante	3.29	2.67	4.19	***	3.14	4.00	n.s	3.86	3.04	1.00	**

*: $p \leq 0,1$; **: $p \leq 0,05$; ***: $p \leq 0,01$; n.s.: no significativa

Escala Likert: 1=Totalmente en desacuerdo a 5=Totalmente de acuerdo

Test para verificar la significación entre los grupos: F-test (ANOVA)

Analizando la relación entre la tolerancia al riesgo con el financiamiento, la departamentalización y el uso de contabilidad, se encontraron significancias en cuanto al interés por un financiamiento y en la búsqueda de fuentes de financiamiento de los empresarios que cuentan con financiamiento. A su vez los empresarios que emplean contabilidad, ya sea interna o externa, buscan fuentes de financiamiento para su negocio. (Tabla 4.12).

Tabla 4.13

Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con el uso de información para toma de decisiones

Uso de información para toma de decisiones	Valor de la media	Financiamiento			Departamentalización			contabilidad			
		No	Sí	Sig	No	Sí	Sig	Interna	Externa	No tiene	Sig
1. Analizo las repercusiones que genera la inflación en los gastos del restaurante	3.39	3.13	3.76	n.s	3.33	3.67	n.s	3.67	3.21	3.00	n.s
2. Realizo estudios sobre los productos financieros o tipos crédito que ofrece la banca	2.59	2.07	3.33	***	2.45	3.22	n.s	2.76	2.50	2.00	n.s
3. Planeo la forma en que emplearé los recursos disponibles para la operación del restaurante	4.18	4.10	4.29	n.s	4.14	4.33	n.s	4.05	4.21	5.00	n.s
4. Realizo análisis para la gestión adecuada de los recursos de la empresa	3.84	3.77	3.95	n.s	3.81	4.00	n.s	3.76	3.89	4.00	n.s
5. Analizo periódicamente a la organización en cuanto a capacidades, recursos, servicios, políticas, necesidades de formación, etc.	3.80	3.67	4.00	n.s	3.74	4.11	n.s	3.76	3.75	5.00	n.s
6. Vígilo y controlo el avance de los planes que llevarán a cumplir los objetivos	3.75	3.43	4.19	**	3.64	4.22	n.s	3.76	3.68	4.50	n.s
7. Uso herramientas de información financiera para el control de gastos e ingresos	3.10	2.47	4.00	***	2.81	4.44	***	3.48	2.96	1.00	**
8. Conozco la situación financiera de la empresa gracias al uso de información que se me proporciona	3.65	3.13	4.38	***	3.48	4.44	**	3.57	3.68	4.00	.887

*: $p \leq 0,1$; **: $p \leq 0,05$; ***: $p \leq 0,01$; n.s.: no significativa

Escala Likert: 1=Totalmente en desacuerdo a 5=Totalmente de acuerdo
Test para verificar la significación entre los grupos: F-test (ANOVA)

Respecto a la relación en el uso de información para la toma de decisiones hubo significancias en aspectos como el estudio sobre productos financieros, el control del avance de los planes, el uso de herramientas de información y el conocimiento sobre la situación financiera de la empresa gracias al uso de información. En todos estos aspectos los empresarios con financiamiento tuvieron un puntaje mayor, al igual que quienes cuentan con departamentalización y quienes llevan algún tipo de contabilidad.

Tabla 4.14

Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con la departamentalización

Departamentalización	Valor de la media	Financiamiento			Departamentalización			contabilidad			
		No	Sí	Sig	No	Sí	Sig	Interna	Externa	No tiene	Sig
1. En mi empresa hay una adecuada estructura organizativa que responde al tipo de servicio, operación y tamaño	3.16	2.67	3.86	***	2.88	4.44	***	3.38	3.07	2.00	n.s
2. En mi empresa hay una adecuada sincronización de las actividades que permiten generar la información financiera	3.22	2.70	3.95	***	2.95	4.44	***	3.71	2.89	2.50	*
3. La empresa está organizada por áreas que me permiten obtener información financiera	2.98	2.40	3.81	***	2.64	4.56	***	3.38	2.75	2.00	n.s

*: $p \leq 0,1$; **: $p \leq 0,05$; ***: $p \leq 0,01$; n.s.: no significativa

Escala Likert: 1=Totalmente en desacuerdo a 5=Totalmente de acuerdo

Test para verificar la significación entre los grupos: F-test (ANOVA)

En lo relativo a la departamentalización, hubo diferencias significativas en los aspectos del financiamiento y la departamentalización, principalmente, aunque también hubo una significancia en la sincronización de las actividades con relación a los empresarios que llevan contabilidad interna en su organización. Para esta dimensión, los puntajes más altos son los de los empresarios con financiamiento y con departamentalización.

Tabla 4.15

Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con la planeación

Planeación	Valor de la media	Financiamiento			Departamentalización			contabilidad			
		No	Sí	Sig	No	Sí	Sig	Interna	Externa	No tiene	Sig
1. Tengo definidos misión, visión y objetivos de la organización	3.24	2.57	4.19	***	2.95	4.56	***	3.48	3.14	2.00	n.s
2. Cuenta con planes estratégicos para lograr los objetivos de largo plazo	3.25	2.90	3.76	**	3.10	4.00	**	3.52	3.04	3.50	n.s
3. Desarrollo un presupuesto de gastos e ingresos para la correcta asignación de los recursos de la empresa	3.55	3.10	4.19	***	3.36	4.44	**	3.86	3.32	3.50	n.s
4. Los planes de crecimiento de la empresa se diseñan con base en las experiencias obtenidas con la aplicación de planes anteriores	3.24	3.00	3.57	n.s	3.10	3.89	*	3.29	3.29	2.00	n.s

*: $p \leq 0,1$; **: $p \leq 0,05$; ***: $p \leq 0,01$; n.s.: no significativa

Escala Likert: 1=Totalmente en desacuerdo a 5=Totalmente de acuerdo

Test para verificar la significación entre los grupos: F-test (ANOVA)

En la planeación, los puntajes más altos y en los que hubo mayor significancia se encontraron en los empresarios con financiamiento y con departamentalización, mientras que en cuestión del uso de contabilidad no hubo diferencias significativas.

Tabla 4.16

Media y valor de significación de la diferencia entre los ítems asociados con el desempeño organizacional

Desempeño organizacional	Valor de la media	Financiamiento			Departamentalización			contabilidad			
		No	Sí	Sig	No	Sí	Sig	Interna	Externa	No tiene	Sig
1. El restaurante cuenta con menús de mayor calidad para ofrecer a los clientes	3.88	3.57	4.33	***	3.74	4.56	**	4.10	3.82	2.50	n.s
2. Se logra la satisfacción en los clientes que acuden al restaurante	4.43	4.33	4.57	n.s	4.43	4.44	n.s	4.48	4.39	4.50	n.s
3. El restaurante experimenta un crecimiento constante	3.41	3.17	3.76	*	3.36	3.67	n.s	3.76	3.11	4.00	n.s
4. La rentabilidad del restaurante se incrementa constantemente	3.18	3.10	3.29	n.s	3.10	3.56	n.s	3.57	2.82	4.00	**
5. Los empleados del restaurante están satisfechos y motivados para realizar su trabajo	3.84	3.77	3.95	n.s	3.76	4.22	n.s	3.90	3.75	4.50	n.s
6. El absentismo laboral no es un problema en este restaurante	3.41	3.47	3.33	n.s	3.50	3.00	n.s	3.29	3.50	3.50	n.s
7. Las certificaciones de calidad son importantes para la mejora continua del restaurante	3.88	3.80	4.00	n.s	3.83	4.11	n.s	3.76	3.96	4.00	n.s

*: $p \leq 0,1$; **: $p \leq 0,05$; ***: $p \leq 0,01$; n.s.: no significativa

Escala Likert: 1=Totalmente en desacuerdo a 5=Totalmente de acuerdo

Test para verificar la significación entre los grupos: F-test (ANOVA)

En relación con el desempeño organizacional, hubo dos reactivos con significancias tocante al acceso al financiamiento y, en ambos casos, los empresarios con financiamiento tuvieron una puntuación mayor, mientras que para la departamentalización y el uso de contabilidad solo se encontró una significancia.

Tabla 4.17
Correlación entre el tamaño de la organización con el índice de capacidades empresariales para acceder al crédito

		Índice de capacidades empresariales para acceder al crédito	Tamaño de la organización
Índice de capacidades empresariales para acceder al crédito	Correlación de Pearson	1	-.053
	Sig. (bilateral)		.714
	N	51	51
Tamaño de la organización	Correlación de Pearson	-.053	1
	Sig. (bilateral)	.714	
	N	51	51

En relación al tamaño de la organización con el índice de las capacidades empresariales, no se encontró una correlación directa por lo que se considera que el tamaño de la organización no influye en las capacidades empresariales.

Con estos análisis se pudo probar la hipótesis 2. La estructura organizativa, el tamaño de la organización, la planeación estratégica y el desempeño organizativo están fuertemente asociados con las capacidades de gestión para acceder al crédito que tienen los empresarios de las pequeñas empresas restauranteras de Villahermosa, Tabasco. Para esta hipótesis se demostró que solo

CAPÍTULO 5 . Conclusiones

De acuerdo con los hallazgos obtenidos por la investigación, se identifican ciertas posturas que tienen los pequeños empresarios con relación al financiamiento. Se analizó la tolerancia al riesgo con respecto al género del empresario, la experiencia y la formación universitaria. En el primer aspecto, el del género, no se encontraron diferencias significativas en ninguno de los reactivos. Si se comparan estos resultados con el estudio de Rocca y Duréndez, (2017), se puede observar que tampoco hubo significancia en el análisis de género.

En cuanto a la experiencia del empresario, se encontraron significancias en el interés por un financiamiento. Los empresarios con menos experiencia mostraron un mayor interés por un financiamiento a pesar del riesgo que este conlleva. De acuerdo con lo expresado en la teoría, las instituciones de crédito ven con mejores ojos a los empresarios experimentados, pues la experiencia se traduce en confianza. Sin embargo, estos empresarios no tienen interés en los financiamientos. En los resultados de la tabla 4.3, se expresa que los empresarios con mayor experiencia son un poco más cautelosos a la hora de iniciar alguna actividad o de tomar alguna decisión, es decir, son personas que buscan disminuir el riesgo, lo cual podría ser la razón por la que no tienen un interés mayor en algún financiamiento. Respecto a la formación universitaria tampoco hubo diferencias significativas con relación a la tolerancia al riesgo, por lo que se puede determinar que el género y la formación universitaria no son factores que influyen en la tolerancia al riesgo del empresario.

Del mismo modo, en el uso de la información para la toma de decisiones, no se encontraron diferencias relacionadas con el género del empresario, empero sí se encontraron diferencias en relación con la experiencia y la formación universitaria. Esto significa que los

empresarios con mayor experiencia y con formación universitaria se basan en la información que obtienen de sus controles para conocer la situación de la organización y para tomar decisiones relacionadas con la misma.

En lo que respecta a la tolerancia al riesgo y comparando con la teoría de la jerarquía financiera, se determinó que los empresarios más experimentados tienen un menor interés en financiamiento, lo que se podría traducir en la búsqueda de fuentes de financiamiento más seguras o menos riesgosas.

Respecto a la dimensión de estructura organizacional se hallaron diferencias significativas en el género y la formación universitaria. En el primer aspecto se encontró que las mujeres empresarias tienen una mejor organización para obtener información financiera; en cuanto a la formación universitaria hubo significancias en todos los reactivos, es decir, los empresarios con formación universitaria tienen restaurantes con una estructura más sólida que les permite generar y obtener información financiera.

Tocante a la dimensión de planeación sólo se encontraron significancias relacionadas con la formación universitaria. En este aspecto, tres de cuatro reactivos tuvieron diferencias significativas, lo cual supone que los empresarios con formación universitaria realizan una mejor planeación, sus empresas cuentan con misión, visión y objetivos, que a su vez están ligados a la solidez de la estructura organizacional, tienen planes estratégicos y cuentan con un presupuesto para sus recursos.

En cuanto al desempeño, sólo hubo significancias en un reactivo hallando que los empresarios con mayor experiencia, pero sin formación universitaria, tienen menos problemas de absentismo que aquellos con formación universitaria.

Referente a los aspectos de la organización como el acceso al financiamiento, la departamentalización y el uso de contabilidad, se encontraron significancias, principalmente en la departamentalización y el acceso al financiamiento. En todos los casos en los que se encontraron diferencias significativas, los empresarios que sí contaban con financiamiento y con departamentos en su organización tuvieron una puntuación mayor. Al ver esto, se puede interpretar que los empresarios que cuentan con financiamiento y que tienen una estructura formal con departamentos son más tolerantes al riesgo, hacen uso de información para la toma de decisiones, realizan una mejor planeación y ligeramente tienen un mejor desempeño organizacional.

Después del análisis realizado, se puede concluir que los factores principales para el acceso al financiamiento son la experiencia del empresario, la formación universitaria del mismo y la departamentalización o una estructura organizacional adecuada. Lo anterior se fundamenta en los resultados de esta investigación: del total de empresarios que accedió a un financiamiento el 66% contaba con formación universitaria; además, con base en el análisis de los ANOVAS, este tipo de empresarios hace uso de la información para tomar decisiones, cuenta con una mejor estructura organizacional para la generación y obtención de información financiera, y tiene mejores métodos de planeación y elaboración de presupuestos.

Este resultado puede ser contrastado con la información de Nuño (2012), quien menciona que los problemas internos de las pequeñas empresas son de planificación, gestión y de control. Es así que se comprende que la formación universitaria es una característica de los empresarios que influye en la mejora de todos estos aspectos.

Por lo tanto, la combinación de formación universitaria, el uso correcto de información, una estructura organizacional sólida y una planeación adecuada en la organización son factores que permiten a las pequeñas empresas acceder al financiamiento.

No obstante la ausencia de gran significancia en todos los aspectos de la investigación, las capacidades de los propietarios tienen algunas variaciones en función de la experiencia y de la formación académica de los empresarios, pues, como se menciona en el párrafo anterior, dependiendo de estas características, realizan de mejor o peor manera las prácticas organizacionales.

Basado en estas conclusiones previamente realizadas, se detectó una influencia directa entre la experiencia del empresario, la formación universitaria, el acceso al financiamiento de la organización y la departamentalización, con las mejores prácticas organizacionales, las cuales a su vez, disminuyen las restricciones que las instituciones imponen a los propietarios de las pequeñas empresas restauranteras.

Comparando estos resultados con el estudio de Rocca y Duréndez (2017), se encontraron similitudes en lo que respecta a la importancia de la estructura organizacional con relación al financiamiento. Igualmente hay similitudes en el trabajo de Hoque et al. (2016), quienes encontraron que la educación del empresario es relevante para la mejora en las habilidades gerenciales, sin embargo, en el estudio realizado por estos autores encontraron relación entre la edad y el género del empresario con el financiamiento, mientras que en esta investigación no se halló evidencia de la relación del financiamiento con estos dos aspectos.

Por esto se recomienda a los empresarios que se capaciten en relación con la administración del negocio. Debido a que la adquisición de este tipo de conocimientos es

clave para que los empresarios puedan mejorar en sus procesos de gestión. Estos procesos van desde la planeación, procesos para generar y recabar información, y en la consolidación de la estructura organizacional, que como apreciamos en los resultados, son elementos que sí influyen en el acceso al financiamiento.

Esto también podría apoyar a lo mencionado por la CEPAL (2019) que recomienda a los gobiernos ampliar sus programas para que los empresarios tengan los conocimientos para cumplir con los requisitos de las instituciones.

Un mejor diseño organizacional (estructura más sólida y formal, departamentalización), controles contables más eficientes que a su vez permitirán una mejor generación de información que va ligada a la toma de decisiones y que le permitirá conocer la situación financiera de la organización.

Con base en el análisis interorganizativo, el cual indica que las empresas tienen una dinámica de interacción con otras empresas y que para poder subsistir, éstas deben adaptar sus diseños estructurales y su comportamiento, se puede decir que en el caso de la interacción de las pequeñas empresas con las instituciones debe haber un proceso de adaptación principalmente por parte de las pequeñas empresas, pues al adaptarse para cumplir con los requisitos de las instituciones también hay mejoras internas.

Asimismo, se recomienda a las instituciones de gobierno la implementación de requisitos alcanzables para las empresas y así puedan acceder al financiamiento, así como incentivar la formalización y capacitación de los empresarios. Puesto que de este modo, las pequeñas empresas pueden mejorar en sus procesos y estructura.

Referencias Bibliográficas

- Adilson, R. (2008). La administracion estrategica como herramienta de gestion. *Visión de Futuro*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935469001.pdf>
- Arellano, D. (2010). Gestión estratégica para el sector público. Del pensamiento estratégico al cambio organizacional. (F. de cultura Económica, Ed.) (2da edició). México D.F.
- Arthur, L. (n.d.). Diferencia entre una cadena y un restaurante franquiciado | Pequeña y mediana empresa - La Voz Texas. Recuperado June 17, 2019, from <https://pyme.lavoztx.com/diferencia-entre-una-cadena-y-un-restaurante-franquiciado-8481.html>
- Ayyagari, M., Beck, T., & Demirgu, A. (2003). Small and Medium Enterprises across the Globe, (August).
- Bebczuk, R. (2003). Asymmetric Information in Financial Markets Introduction and Applications. Recuperado de <http://www.cambridge.org>
- Beck, T., Levine, R., & Loayza, N. (2000). Finance and the sources of growth. *Journal of Financial Economics* (Vol. 58). King and Levine. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.12.4723&rep=rep1&type=pdf>
- Briozzo, A., Vigier, H., Castillo, N., Pesce, G., & Speroni, M. C. (2016). Decisiones de financiamiento en pymes: ¿existen diferencias en función del tamaño y la forma legal? *Estudios Gerenciales*, 32(138), 71–81. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.11.003>
- Bueno, J. E., & Santos, D. C. (2012). Teoría de la agencia en la determinación de la estructura de capital. Casos sectores económicos del departamento del valle del cauca. Bogotá. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87625443009>

- CAF. (2013). La educación financiera en América Latina y el Caribe (Políticas públicas y transformación productiva No. 12).
- Cea D'Ancona, M. Á. (2013). Metodología cuantitativa: *Revista de Ciencias Sociales* (Vol. 141). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf>
- CEPAL. (2019). Perspectivas económicas de América Latina 2019.
- Dini, M., & Stumpo, G. (2018). MIPYMES en América Latina.
- Durón, C. (2003). El restaurante como empresa.
- Entrepreneur. (2012). Consigue financiamiento para tu franquicia. Recuperado June 17, 2019, from <https://www.entrepreneur.com/article/265136>
- Esser, K., Hillebrand, W., Messner, D., & Meyer-stamer, J. (1996). Competitividad sistémica. *Instituto Alemán de Desarrollo*, 172.
- Estrada, R., García, D., & Sánchez, V. G. (2009). Factores determinantes del éxito competitivo en la Pyme: Estudio empírico en México. *Revista Venezolana de Gerencia*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29011523002>
- Estrategias de acompañamiento y servicios educativos S. de R.L. de C.V. (2016). *Evaluación de seguimiento y Resultados 2016 del Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario y a la Mujer Rural*. Ciudad de México. Recuperado de http://www.fommur.gob.mx/uploads/files/Evaluacion_de_Seguimiento_y_Resultados_2016_PRONAFIM_b25b2c88e1.pdf
- Gobierno de la República. (2017). *Quinto informe de gobierno de la república 2016-2017*. Ciudad de México. Recuperado de file:///C:/Users/Alejandro/Downloads/Quinto_Informe_de_Gobierno_2017.pdf
- Gómez Durán, L. A. (n.d.). Competencias y habilidades gerenciales que debe desarrollar un

- buen líder. Recuperado de http://es.wikipedia.org/wiki/Daniel_Goleman
- Gonzalo, C., Guzmán, M., Felipe, J., Hidalgo, O., Jesús, L., Heredia, U., ... Elizondo, M. M. (2016). *La microempresa en México: un diagnóstico de su situación actual*.
- Gorbaneff, Y. (2003). Teoría del Agente-Principal. *Revista Universidad EAFIT*, 129, 75–87.
- Grau, A. (2017). Franquicias : concepto , claves y principios de éxito. Recuperado de <https://agustingrau.com/wp-content/uploads/2017/07/Franquicias-concepto-claves-y-principios-de-exito.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación. Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Hernández, S. (2011). *Introducción a la Administración. Teoría General Administrativa: Origen, Evolución y Vanguardia*.
- Hoque, M. Z., Sultana, N., & Thalil, T. (2016). Credit rationing ' s determinants of Small and Medium Enterprises (SMEs) in. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, 1–23. <https://doi.org/10.1186/s40497-016-0045-z>
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación Guía para la comprensión holística de la ciencia*.
- INEGI. (2015a). Esperanza de vida de los negocios por entidad federativa, 563. Recuperado de <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/Investiga>
- INEGI. (2015b). *Resultados definitivos*.
- INEGI. (2019). Indicadores de ocupación y empleo tasa de desocupación nacional al mes de abril de 2019 series desestacionalizada y de tendencia-ciclo (porcentaje de la pea). recuperado de

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/iooe/iooe2019_05.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). *Micro, pequeña, mediana y gran empresa. Censos Económicos*. Ciudad de México. <https://doi.org/970-13-4739-0>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2016). Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE) - Encuestas en Establecimientos. Recuperado de <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default.aspx>

Konfio. (2019). *Reporte de Crédito y Crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas*. Recuperado de <https://konfio.mx/reporte-credito-pyme-2019>

Larios-Gomez, E. (2016). La Gestión de la Competitividad en la MIPYME Mexicana: Diagnóstico Empírico desde Management of the Mexican Micro, Small and Medium Enterprise Competitiveness: Empirical Diagnostics in Knowledge Management, *1414*(22). <https://doi.org/10.15600/1679-5350/rau.v14n2p177-209>

Mandujano, J. C. (2017). *Diseño y validación de un modelo de gestión de conocimiento para el mejoramiento del servicio al cliente de MYPES del sector servicios en villahermosa, tabasco*.

Mas, J., & Ramió, C. (1997). *La auditoría operativa en la práctica. Técnicas de mejora organizativa*. (Alfaomega, Ed.) (1ra edición). Barcelona.

Mccarthy, S., Oliver, B., & Verreynne, M. (2017). Bank financing and credit rationing of Australian SMEs, (April 2014). <https://doi.org/10.1177/0312896215587316>

Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*.

- Guía didáctica. Universidad Surcolombiana.* Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Myers, S. C. (1983). The Capital Structure Puzzle. *The Journal of Finance*, XXXIX(3), 575–592. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6261.1984.tb03646.x>
- Nuño, P. (2012). *Administración de pequeñas empresas.* Recuperado de http://aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_pequenas_empresas.pdf
- Pavon, L. (2010). Financiamiento a las microempresas y las pymes en México. *Financiamiento Del Desarrollo*, 226, 69. <https://doi.org/92-1-321831-1>
- Pavón, L. (2016). *Inclusión financiera de las pymes en el Ecuador y México.* Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40848/1/S1601083_es.pdf
- Pérez, J. G. (2018). Cierran hasta 7 restaurantes por crisis financiera: Canirac. *El Heraldo de Tabasco.*
- Pola, M. J. (2018). Más de veinte restaurantes han cerrado en Villahermosa. *Diario Presente.*
- R. Aiken, L. (2003). *Tests psicológicos y evaluación.* Recuperado de https://psicologiaunisonhermosillo.files.wordpress.com/2016/08/tests_psicologicos_y_evaluacion1.pdf
- Ramos, A., Sánchez, M., & Trejo, G. (2014). Las MiPyMEs y la pobreza en una región del Estado de Oaxaca 2013, 166–173.
- Rivas Tovar, L. A. (2009). Evolución de la teoría de la organización, 11–32.
- Rocca, E., & Duréndez, A. (2017). Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras, 11–34.

- Rocca, E., Garcia, D., & Duréndez, A. (2018). Factores determinantes que explican el acceso a la financiación bancaria: un estudio empírico en empresas peruanas, *12*, 19–30.
- Ruiz, Y. (2018). Cierran más restaurantes por crisis. *La Verdad de Tabasco*.
- Saavedra García, M. L. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/646/64624867005.pdf>
- Saavedra, P. (2019). Inclusión financiera: prioritaria para el crecimiento más acelerado e inclusivo. Recuperado August 24, 2019, from <https://www.bancomundial.org/es/news/opinion/2019/08/19/inclusion-financiera-prioritaria-para-el-crecimiento-mas-acelerado-e-inclusivo>
- Solleiro, J., & Castañón, R. (2005). Competitividad y sistemas de innovación : los retos para la inserción de México en el contexto global. *Temas de Iberoamérica, Gblalización Ciencia y Tecnología*.
- Tan, H., López-Acevedo, G., Flores, R., Rubio, M., Slota, E., Tinajero, M., & Beker, G. (2007). *Evaluando los programas de apoyo a las pequeñas y medianas empresas en México. Instituto del Banco Mundial*. Recuperado de <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/486091468049138320/pdf/399120SPANISH01ramas0PYMEs01PUBLIC1.pdf>
- Unión, C. de diputados del H. C. de la. (2017). Ley Para El Desarrollo De La Competitividad De La Micro, Pequeña Y Mediana Empresa.
- Vásquez Sánchez, J. R. (2009). Microempresas: Estructura Y Fuentes De Financiamiento En México.
- Velasquez Contreras, A. (2003). Modelo de gestión de operaciones para pymes innovadoras,

(47), 66–87. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20604705.pdf>

WEF (World Economic Forum), & Schwab, K. (2018). *The Global Competitiveness Report*.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

Anexo

Instrumento de investigación

Objetivo del cuestionario:

Recopilar información relacionada con las pequeñas empresas restaurantera, con el propósito de proponer estrategias de operación que les permitan acceder a los créditos que ofrece el gobierno y/o la banca comercial, al conocer las capacidades de gestión que tienen los empresarios de la ciudad de Villahermosa.

Agradezco su colaboración reiterándole que toda información proporcionada será confidencial y de uso exclusivo para los fines académicos de esta investigación. ¡¡Muchas gracias!!

Instrucciones: Estimado Propietario o Gerente del restaurante: le solicitamos marque las respuestas que considere describen mejor a su negocio, si hay alguna duda responda con su primer impulso de acuerdo a su percepción

Marque con una **X** dentro del recuadro la opción que corresponda con su negocio

1. Tipo de restaurante

- a. Preparación de alimentos a la carta o de comida corrida
- b. Preparación de pescados y mariscos
- c. Preparación de antojitos
- d. Preparación de tacos y tortas
- e. Otros _____

2. Régimen fiscal

- a. Persona física con actividad empresarial
- b. Persona moral
- c. Otro _____

6. Años en la gerencia o al mando del restaurante

8. Número de empleados en el restaurante: _____

10. Cuenta con algún tipo de financiamiento:

Sí No

Si su respuesta fue NO, continúe a la pregunta

8

3. Edad del empresario/gerente

4. Género del empresario/gerente

- a. Mujer
- b. Hombre

5. Escolaridad del empresario/gerente

- c. Primaria
- d. Secundaria
- e. Preparatoria
- f. Universidad

7. Años de operación del restaurante:

_____ años _____ meses

9. Ha realizado alguna solicitud o intento de financiamiento Sí

No

Si su respuesta fue NO, continúe a la pregunta

8

11. Seleccione el tipo de financiamiento que tiene o que ha solicitado. Puede subrayar varias opciones.

- a. Banca comercial (Santander, Compartamos Banco, etc.)
- b. Banca de desarrollo (NAFIN)
- Programa de Gobierno Federal o Estatal (INADEM, FONAES, etcétera)

12. Seleccione el Tipo de contabilidad que actualmente se emplea en su restaurante

- a. Interna
- b. Externa

14. Indique el número de departamentos con los que cuenta su restaurante (por ejemplo: departamento de marketing, recursos humanos, finanzas, etc...):

13. Cuenta con departamentalización:

Sí No

Si su respuesta fue NO, continúe en la pregunta 12.

15. Marque los nombres de los departamentos:

- a. Mercadotecnia
- b. Recursos humanos
- c. Producción
- d. Finanzas
- e. Otro _____

16. Seleccione las herramientas tecnológicas o TIC's con las que cuenta actualmente en su restaurante, pueden ser varias opciones

- a. Correo electrónico
- b. Software especializado de restaurantes
- c. Banca electrónica
- d. Mercadeo por internet

- e. Intranet
 - f. Redes sociales
- Indique cuáles

- _____
- g. Compras por internet
 - h. Página web

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Calculo los riesgos intencionadamente cuando inicio alguna actividad	1	2	3	4	5
2. Reflexiono cuidadosamente sobre las consecuencias antes de hacer algo	1	2	3	4	5
3. Evalúo todas las alternativas al iniciar una actividad	1	2	3	4	5
4. Actúo para reducir los riesgos dentro de la empresa	1	2	3	4	5
5. Controlo los resultados cuando asumo riesgos	1	2	3	4	5
6. Me atraen las situaciones que conllevan un reto o un riesgo moderado	1	2	3	4	5
7. Estoy interesado en un financiamiento para mi empresa a pesar del riesgo que esto conlleva	1	2	3	4	5
8. Considero que las principales desventajas de solicitar un crédito son las tasas de interés elevado	1	2	3	4	5
9. Busco fuentes de financiamiento adecuadas a los objetivos y necesidades de mi restaurante	1	2	3	4	5
10. Analizo las repercusiones que genera la inflación en los gastos del restaurante	1	2	3	4	5
11. Realizo estudios sobre los productos financieros o tipos crédito que ofrece la banca	1	2	3	4	5
12. Planeo la forma en que emplearé los recursos disponibles para la operación del restaurante	1	2	3	4	5
13. Realizo análisis para la gestión adecuada de los recursos de la empresa	1	2	3	4	5
14. Analizo periódicamente a la organización en cuanto a capacidades, recursos, servicios, políticas, necesidades de formación, etc.	1	2	3	4	5
15. Vigilo y controlo el avance de los planes que llevarán a cumplir los objetivos	1	2	3	4	5

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16. Uso herramientas de información financiera para el control de gastos e ingresos	1	2	3	4	5
17. Conozco la situación financiera de la empresa gracias al uso de información que se me proporciona	1	2	3	4	5
18. En mi empresa hay una adecuada estructura organizativa que responde al tipo de servicio, operación y tamaño	1	2	3	4	5
19. En mi empresa hay una adecuada sincronización de las actividades que permiten generar la información financiera	1	2	3	4	5
20. La empresa está organizada por áreas que me permiten obtener información financiera	1	2	3	4	5
21. Tengo definidos misión, visión y objetivos de la organización	1	2	3	4	5
22. Cuenta con planes estratégicos para lograr los objetivos de largo plazo	1	2	3	4	5
23. Desarrollo un presupuesto de gastos e ingresos para la correcta asignación de los recursos de la empresa	1	2	3	4	5
24. Los planes de crecimiento de la empresa se diseñan con base en las experiencias obtenidas con la aplicación de planes anteriores	1	2	3	4	5
25. El restaurante cuenta con menús de mayor calidad para ofrecer a los clientes	1	2	3	4	5
26. Se logra la satisfacción en los clientes que acuden al restaurante	1	2	3	4	5
27. El restaurante experimenta un crecimiento constante	1	2	3	4	5
28. La rentabilidad del restaurante se incrementa constantemente	1	2	3	4	5
29. Los empleados del restaurante están satisfechos y motivados para realizar su trabajo	1	2	3	4	5
30. El absentismo laboral no es un problema en este restaurante	1	2	3	4	5
31. Las certificaciones de calidad son importantes para la mejora continua del restaurante	1	2	3	4	5