

Capítulo 17. Análisis del entorno de las Mypes con respecto al crédito.

Dorie Cruz Ramírez
Suly Sendy Pérez Castañeda
Beatriz Sauza Avila
Claudia Beatriz Lechuga Canto

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

DOI: [10.46990/iQuatro.2025.04.19.17](https://doi.org/10.46990/iQuatro.2025.04.19.17)

Resumen

En México, existe una baja significativa en la quiebra en Mypes, ya que atraviesan una etapa de desarrollo, presentando desafíos a los que tienen que enfrentar. A través de un diagnóstico de los diversos macro entornos (político, económico, social y tecnológico), esta investigación tuvo como objetivo analizar información publicada en medios escritos sobre el crédito en las Mypes, que sirvan de soporte para la toma de decisiones, su metodología se basa en una investigación no experimental, descriptiva y cualitativa, los resultados determinaron que existe información en el macro entorno económico y social y sobre qué temas de financiamiento, crecimiento y riesgo.

Palabras clave

Análisis de contenido, Crédito, Macro entorno, Mype

Introducción

El análisis del macro entorno es esencial para la supervivencia y éxito de las empresas, tal como lo demuestra la investigación sobre el crédito en las Mypes en México. A través de esta investigación, se ha establecido que la comprensión del entorno económico, político, social y tecnológico es vital para que las empresas puedan adaptarse y prosperar en un mercado cambiante. Los ejemplos de Kodak, Sega, Pan Am, Nokia, Blockbuster y General Motors ilustran cómo la falta de adaptación al entorno puede llevar al fracaso incluso a empresas grandes y previamente exitosas. Estas historias subrayan la importancia de que las empresas familiares no solo estén conscientes de las tendencias actuales, sino que también sean proactivas en su respuesta a estas tendencias.

El entorno es dinámico y generalmente incierto. Los cambios pueden venir provocados por innumerables circunstancias desde un cambio de gobierno que modifique las leyes existentes hasta una crisis económica, de ahí que los estudios y análisis del entorno implican la elaboración de planes de acción que incluya las tareas a ejecutar para intentar aprovechar al máximo las fortalezas de la empresa u organización. Actualmente saber cómo elaborar de forma correcta un análisis del entorno, ayuda a los directivos a identificar los problemas y proponer sus correspondientes soluciones (Mathison, Gándara, Primera y García, 2017).

Es por ello que bajo el contexto del análisis del macro entorno se analiza la información generada sobre el crédito y se fundamenta el siguiente planteamiento: ¿Qué información se presenta en medios escritos, desde el punto de vista económico, político, social y tecnológico el análisis del entorno sobre el crédito en las Mypes, que sirva para la toma de decisiones?

Dado que en la actualidad las organizaciones se ven involucradas en un mar de posibilidades de mercados globalizados y virtuales, bienes y servicios altamente diversificados, segmentos de mercados cambiantes, calidad de bienes y servicios definidos por los clientes, evaluaciones de impactos ambientales, entre otros, se hace imprescindible el poseer elementos que permitan tomar decisiones mejor informadas (Mathison, et. al. 2017).

Por lo tanto, es importante que, dentro de las organizaciones, se haga un seguimiento y evaluación a los comportamientos que muestran la situación de la economía en que interactúan, dado que, en cierta forma, una afectación al sistema global tiene impactos sobre los mercados y, por ende, sobre el desempeño de las empresas (Profima, 2023).

El objetivo que se desarrolla en esta investigación consistió en analizar la información de los macro entornos en México, sobre el crédito a las Mypes, a partir de la información publicada en medios escritos que sirvan de soporte para la toma de decisiones.

Revisión de la Literatura

Análisis del entorno

El análisis de entorno es una técnica o herramienta de investigación que permite proporcionar conocimientos, nuevas formas de ver y representar los hechos a través de diferentes métodos ya sean cuantitativas y cualitativas. Se utiliza para descubrir factores tanto internos como externos, mediante el cual una empresa es capaz de identificar oportunidades, que son los factores que tienen un impacto positivo y amenazas representadas, por los factores que tienen un impacto negativo (Ospina, 2019).

Según Ortega (2023), el uso del análisis del entorno tiene varias ventajas, como predecir el futuro; reconocer las amenazas y permitirles desarrollar una estrategia de respuesta; ayudar a la consecución de los objetivos de la empresa y aumentar la eficacia de la organización.

Clasificación

El análisis del entorno se aplica a todo tipo de empresa y permite identificar las fortalezas y debilidades de la organización, que son la base para la planificación y desarrollo estratégico (Macías, 2015). Y conviene dividirlo en dos tipos diferentes: el entorno específico o micro y el entorno general o macro.

Análisis de contenido

El análisis de contenido es un método de investigación cualitativa que se utiliza a menudo para analizar las características y propiedades del contenido. Es un método para cuantificar información cualitativa mediante la clasificación de datos y la comparación de diferentes piezas de información. (Oliver, 2008).

El mismo autor establece que el análisis de contenido se diferencia de otros tipos de investigación porque no recopila datos directamente de las personas, más bien, se trata de examinar datos que ya están registrados en redes sociales, textos, libros o cualquier otra forma física o virtual.

Por su parte Arteaga (2022), menciona que el análisis de contenido, permite investigar el contenido de las comunicaciones mediante la clasificación en categorías de los elementos o contenidos manifiestos de dicha comunicación o mensaje.

Importancia del análisis de contenido en la toma de decisiones

Según Esan (2022), la toma de decisiones basada en el análisis de contenido es un proceso enfocado en la recopilación, análisis y verificación de los datos para el desarrollo de estrategias

y tácticas que ayuden a las organizaciones a alcanzar sus objetivos esperados, ayudan las empresas a generar mayores ingresos y además generará nuevas oportunidades en el mercado.

Periódico El Economista

De acuerdo a información publicada por el periódico El Economista (2023), son considerados líderes en el segmento de tomadores de decisiones. Es una herramienta valiosa y viable para la dirección, manejo de negocios y del patrimonio personal de hombres y mujeres de negocios, como un plus dentro de su trabajo, tiene un balance perfecto entre la profundidad analítica y la facilidad de lectura, destaca las oportunidades en forma comprensible, sin perder la seriedad, credibilidad y profesionalismo.

Introducción al mundo digital

Los periódicos digitales son los medios dedicados al ejercicio del periodismo mediante Internet; aquellos que en este nuevo soporte tecnológico conservan los rasgos reconocidos de esta práctica profesional, a saber: recolectar, editar, publicar y difundir información para el público de manera periódica (Navarro, 2009).

Secciones del periódico El Economista

El sitio web El Economista (2023) publica información relativa a lo que integra cada una de las secciones que contempla el periódico y estas son: Sector financiero, Empresas, Mercados, Economía, Urbes, Política, Opinión, Cartones, Finanzas personales, Geopolítica, Artes e ideas, Tecnología y Deportes.

Crédito

El crédito es un préstamo de dinero que genera un compromiso de devolución futura. La palabra crédito proviene del latín “creditum”, un sustantivo que se desprende del verbo “credere”, creer en español. El término significa “cosa confiada”, por lo que crédito es confiar o tener confianza en la capacidad que tiene alguien para cumplir una obligación contraída, gracias a su voluntad o compromiso. Jurídicamente, en la apertura de un crédito el acreditante (quien presta) se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado (quien pide), o a contraer por cuenta de éste una obligación para que él mismo haga uso del crédito concedido en la forma, términos y condiciones pactados (Acosta, 2010).

Crédito y Mypes

Gracias a este tipo de crédito, las pequeñas y medianas empresas pueden cubrirlos gastos relacionados con sus actividades productivas, sus gastos administrativos o de recursos humanos. (Acosta, 2010)

Mypes

De acuerdo a datos de los Censos Económicos INEGI (2019), se presenta la nueva clasificación de las micro y pequeñas empresas.

Microempresas

Las microempresas son todos aquellos negocios que tienen menos de 15 trabajadores, y el valor de sus ventas netas fuera hasta 30 millones de pesos al año (Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2019). Al año 2021, las microempresas son las que más trabajadores suman, 22 millones 548,886, y el número de personas ocupadas es de 204,457 (López, 2021).

Pequeñas empresas

Las pequeñas empresas son aquellos negocios dedicados al comercio, cuentan entre 16 y 100 trabajadores y sus ventas netas no son superiores a la cantidad de 400 millones de pesos al año. (INEGI, 2019). Son entidades independientes, creadas para ser rentables, cuyo objetivo es dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer determinadas necesidades y deseos existentes en la sociedad.

Metodología

Con respecto al tipo de investigación, el presente estudio se basa en una investigación no experimental, descriptiva y cualitativa.

No experimental ya que no habrá manipulación de variables; descriptiva ya que pretende describir a partir de sus características el macro entorno del crédito para las Mypes y cualitativa en relación a la tendencia publicaciones hechas por sus emisores.

La hipótesis de investigación a comprobar es: H0: El entorno del crédito en las Mypes, planteado a partir de las noticias publicadas en medios de comunicación escritos, durante 2015-2024, tiene una tendencia mayor a los macro entornos económico y social que en los macro entornos políticos y tecnológicos.

Las variables de investigación son: Dependiente: Macro entorno de crédito en las Mypes y como Independientes: Macro entorno económico sobre crédito en las Mypes; Macro entorno Social sobre crédito en las Mypes; Macro entorno político sobre crédito en las Mypes y Macro entorno tecnológico sobre crédito en las Mypes.

Para realizar el análisis del entorno partiendo del análisis de contenido los datos se toman con base a información obtenida del periódico “El Economista” Las secciones se organizan de acuerdo a cada macro entorno.

Para esta investigación se utilizó el muestreo por conveniencia, donde las muestras se recogen por medio de un proceso que no les brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados. Para la aplicación del tipo de muestreo del proyecto y análisis de datos, se hizo uso del filtrado de información sobre crédito en las Mypes y aplicando los datos que aparecieron en el periódico El Economista, en el periodo 2015-2024, en cada una de las secciones, se realizó el análisis de contenido a través del software llamado MAXQDA, a través de la herramienta nube de palabras, ya que según datos de El grupo informático (2019) las nubes de palabras es una representación gráfica, a modo de imagen, integrada por un conjunto de palabras claves de mayor relevancia.

Resultados

Al realizar el análisis de contenido de uno de los periódicos de mayor importancia en el país, sobre el crédito en las Mypes en las publicaciones del periódico El Economista en el periodo 2015-2024, se obtiene la siguiente clasificación con base a cada uno de los macro entornos sujetos a análisis.

En la Tabla 17.1 se presenta la clasificación de los macro entornos por secciones del periódico sujeto a análisis.

Tabla 17.1

Clasificación de secciones del periódico “El Economista”, por macro entorno

Macro entorno	Sección del periódico “El Economista”
Entorno Económico	Sector financiero
	Mercado
	Economía
Entorno Social	Finanzas personales
	Capital humano
	El empresario
	Econohabitud
	Empresas
Entorno Político	Política
	Geopolítica
Entorno Tecnológico	Tecnología

Nota: Elaboración propia con datos del marco teórico.

Periódico El Economista

De acuerdo al análisis de artículos revisados, se presentan 14 artículos que serán sujetos a análisis de contenido a través del software MAXQDA, en el periódico el Economista, ver Tabla 17.2.

Tabla 17.2

Artículos sobre créditos en las Mypes, por Macro entorno, del periódico El Economista.

Macro Entorno	Sección del Periódico	Núm. de Artículos	Título de los Artículos
Entorno Económico	Sector Financiero	4	Banca propone acuerdo nacional para mipymes
			Crédito a Pymes aumentó 12% en seis años: Banxico
			Banca diseña esquemas para dar más apoyo a mipymes: ABM
			Micro y pequeñas empresas, con los costos de crédito más altos
	Mercado	0	
	Economía	1	Líneas de crédito revolvente de BID Invest para mipymes no son deuda pública
Entorno Social	Finanzas personales	0	
	Capital Humano	0	
	El Empresario	6	Más de 300,000 mipymes comienzan a recibir el crédito del Gobierno Federal
			Chihuahua dará créditos y estímulos fiscales a mipymes
			Hacienda dará créditos a mipymes
			Relanzan el Programa de Garantías con 112 mdp en crédito para mipymes
			Inflación, el principal obstáculo para obtener crédito empresarial
			Proponen medidas para mejorar crédito a mipymes
	Econohabitad	0	
	Empresas	3	Canacindra presenta a AMLO plan de compras públicas para impulsar a las mipymes
			Canacindra advierte que 50% de las mipymes en México enfrentarán problemas de liquidez en mayo
			Proponen fondo de contingencia para mipymes
Entorno Político	Política	0	
	Geopolítica	0	
Entorno Tecnológico	Tecnología	0	

Nota: Elaboración propia a partir de la información del Economista (2015-2024).

de mayor tamaño y color más fuerte), así también existen palabras clave que están relacionadas como son: enfrentar, desarrollar, condicionar, contratación, contingencia, COVID 19.

Entorno económico

Otro macro entorno analizado fue el económico, se presentan los documentos analizados, en un total de 5 artículos, los cuales están representados por 1 artículo de la sección economía y 4 de la sección del sector financiero (Ver Tabla 17.2).

Análisis de contenido

La información obtenida muestra la frecuencia de aparición de términos del macro entorno, para lo que se procedió a determinar de igual manera frecuencia de 30 palabras más representativas de acuerdo a los análisis de los artículos, eliminando palabras vacías, así como una lematización.

Figura 17.2

Nube de palabras macro entorno social.



Fuente: Software MAXQDA. Elaboración propia a partir de la información del Economista (2023).

Se observa que las palabras con mayor índice de frecuencia son: crédito, empresa, pyme, pequeño, banco, micro, financiamiento, que aparecen en el 100% de los artículos analizados, lo que lleva a analizar que los artículos revisados corresponden al tema de investigación y otras palabras que sobresalen son: desarrollar, apoyar, riesgo, que van del 80 al 60%.

Macro entorno político y Macro entorno tecnológico.

En el macro entorno político y tecnológico, no se encontró información que toque el tema de investigación las secciones que los integran.

Discusión

El análisis del macro entorno es importante para la supervivencia y éxito de cualquier empresa, pero para las Mypes que están en crecimiento es esencial, tal como lo demuestra la investigación sobre el crédito en las Mypes. A través de esta investigación, se ha establecido que la comprensión de los diferentes macro entornos es vital para que las empresas puedan adaptarse y prosperar en un mercado cambiante. Los ejemplos de Kodak, Sega, Pan Am, Nokia, Blockbuster y General Motors ilustran cómo la falta de adaptación al entorno puede llevar al fracaso incluso a empresas grandes y previamente exitosas. Estas historias subrayan la importancia de que las Mypes, no solo estén conscientes de las tendencias actuales, sino que también sean proactivas en su respuesta a estas tendencias.

Este tipo de análisis ayuda a diagnosticar problemas existentes, sobre que se publica y en qué sentido van las publicaciones sobre este tipo de empresas, sino que también ofrece una visión de las oportunidades potenciales para las empresas.

Conclusiones

El presente documento tiene como objetivo realizar un análisis de la información sobre el crédito en las Mypes, en México, a partir de información publicada en medios escritos. Al revisar el contenido de los artículos publicados en el periódico “El Economista” durante el periodo 2015-2024, se logró obtener algunos de los factores que influyen en el crédito para este tipo de empresas. El análisis de contenido reveló que en dicho periódico los artículos sobre este tema, se centran predominantemente en los macro entornos social y económico, con una representación nula de los otros macro entornos. La hipótesis planteada, que sugiere una tendencia predominante hacia los macro entornos económico y social, se confirmó, debido a que estos macro entornos son altamente representados.

Por otra parte, la aportación de esta investigación, fue que, al aplicar el análisis de contenido, considerado como una herramienta metodológica, permite entender las tendencias y preocupaciones actuales de las Mypes en México, esto después de analizar información publicada sobre los macro entornos de estas empresas. Esta técnica permitió conocer los temas recurrentes y cuales son las preocupaciones que tienen las empresas, como son: el financiamiento, la contratación, el desarrollo, enfrentar problemáticas, la contingencia del COVID 19, el apoyo financiero y el riesgo, palabras reflejan las problemáticas centrales sobre las Mypes.

La importancia de esta investigación consistió en establecer qué tipo de información se publica sobre las Mypes, en relación a la obtención del crédito y que a través de este tipo de análisis se obtiene información que no solo ayuda a diagnosticar problemas existentes, sino que también ofrece una visión de las oportunidades potenciales para las empresas.

Llama la atención derivado de la investigación, que en el año 2024 solo en el mes de abril se ha realizado una publicación sobre créditos para las Mypes, de los 14 artículos que se han publicado del año 2015 al 2024, (2023, 0 artículos, 2022, 1; 2021, 2; 2020, 6; 2019, 2 y 2015, 2), lo que demuestra que el interés se centró principalmente en el 2020 (año atípico por el COVID 19) y que existen años tales como 2016, 2017, 2018 y 2023 donde se carece de información. Esto puede reflejar una necesidad de ampliar la atención hacia estas empresas, considerando su impacto potencial en la economía del país.

En conclusión, este tipo de análisis, ayudará a las empresas a conocer si existen apoyos financieros, en caso de que si, sobre qué áreas o tipo de apoyos financieros pueden aplicar. Este estudio no solo ha cumplido con su objetivo, sino que también ha resaltado áreas para una mayor investigación y acción en beneficio de las Mypes.

Referencias

- Acosta, J. (2010). Crédito. Recuperado de: <https://www.uv.mx/personal/joacosta/files/2010/08/modulo-ii-operaciones-financieras-fundamentales.pdf>
- Arteaga, G. (2022). ¿Qué es el análisis de contenido? Recuperado de: <https://www.testsite-forme.com/que-es-el-analisis-de-contenido>
- Arrubla-Franco, M. (2018). Finanzas y educación financiera en las empresas familiares Pymes. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5732164>
- El Economista. (2023). El Economista, Periódico especializado en economía, finanzas y negocios. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/>
- El Grupo Informático (2019). 10 herramientas para crear una nube de palabras. Recuperado de <https://www.elgrupoinformatico.com/tutoriales/herramientas-para-crear-una-nube-palabras-t75199.html>
- Esan, C. (2022). Importancia del análisis de datos en la toma de decisiones. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/importancia-del-analisis-de-datos-en-lato-ma-de-decisiones>
- González, L. (2022). Canacintra presenta a AMLO plan de compras públicas para impulsar a las mipymes. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Canacintra-presenta-a-AMLO-plan-de-compras-publicas-para-impulsar-a-las-mipymes-20220330-0053.html>

- González, L. (2020). Canacintra advierte que 50% de las mipymes en México enfrentarán problemas de liquidez en mayo. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Canacintra-advierde-que-50-de-las-mipymes-en-Mexico-enfrentaran-problemas-de-liquidez-en-mayo-20200503-0013.html>
- INEGI (2019). Censos Económico 2019. Micro, pequeña, mediana y gran empresa. Estratificación de los establecimientos. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825198657.pdf
- Juárez, E. (2024). Banco propone acuerdo nacional para mipymes. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Banca-propone-acuerdo-nacional-para-mipymes-20240422-0001.html>
- Juárez, E. (2021). Micro y pequeñas empresas, con los costos de crédito más altos. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Micro-y-pequenas-em-presas-con-los-costos-de-credito-mas-altos-20210816-0104.html>
- Juárez, E. (2020). Banca diseña esquemas para dar más apoyo a mipymes: ABM. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Banca-disena-esque-mas-para-dar-mas-apoyo-a-mipymes-ABM-20200525-0094.html>
- López, E. (2021). Mipymes, las que más empleos han recuperado en segundo trimestre de 2021. Recuperado el 15 de noviembre de 2021. De <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Mipymes-las-que-mas-empleos-han-recuperado-en-segundo-trimes-tre-de-2021-20210820-0053.html>
- Macías, M. (2015). Como analizar el entorno. Recuperado de: <https://advenio.es/como-ana-lizar-el-entorno-y-los-factores-externos-que-influyen-en-tu-modelo-de-negocio/>
- Mathison, L., Gándara, J., Primera, C. y García, L. (2017). Innovación: factor clave para lograr ventajas competitivas. *Revista Negotium*, 3(7), 46-83
- Meza-Rodríguez, E. (2020). Chihuahua dará créditos y estímulos fiscales a Mipymes. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Chihuahua-dara-credi-tos-y-estimulos-fiscales-a-mipymes-20200406-0178.html>
- Meza-Rodríguez, E. (2020). Más de 300,000 Mipymes comienzan a recibir el crédito del Gobierno Federal. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Mas-de-300000-mipymes-comienzan-a-recibir-el-credito-del-Gobierno-Fede-ral--20200504-0187.html>
- Meza-Rodríguez, E. (2020). Hacienda dará créditos a mipymes. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Hacienda-dara-creditos-a-mipy-mes-20200406-0175.html>
- Morales, Y. (2020). Líneas de crédito revolvente de BID Invest para mipymes no son deuda pública. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/economia/Lineas-de-credito-revolvente-de-BID-Invest-para-mipymes-no-son-deuda-publi-ca-20200427-0130.html>

- Navarro, L. (2009). Interactividad y audiencias en los periódicos digitales, estudio de tres medios mexicanos Comunicar. Recuperado de: [http:// www.revistacomunicar.com](http://www.revistacomunicar.com)
- Notimex. (2015). Crédito a Pymes aumentó 12% en seis años: Banxico. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Credito-a-Pymes-aumento-12-en-seis-anos-Banxico-20150422-0205.html>
- Oliver, J. G. (2008). Artículo del análisis de contenido. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-el-analisis-contenidos-que-nos-S1134282X08704640#:~:text=Al%20hablar%20del%20an%C3%A1lisis%20de,un%20sentido%20cuantitativo%20como%20cualitativo>
- Ortega, C. (2023). Análisis predictivo: Qué es y cómo implementarlo. Recuperado de https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-predictivo/#analisis_predictivo
- Ospina, G. (2019). Análisis del Entorno. Recuperado de: <https://tueconomiafacil.com/que-es-analisis-del-entorno-como-se-realiza/>
- Profima (2023). Las finanzas corporativas y la economía. Recuperado de [http://www.profima.co/blog/contexto-economico/68-las-finanzas-corporativas-y-la economía familiar en la economía](http://www.profima.co/blog/contexto-economico/68-las-finanzas-corporativas-y-la-economia-familiar-en-la-economia). Recuperado de <https://www.antonioserranoacitores.com/empresa-familiar-y-economia>
- Redacción el economista (2019). Relanzan el Programa de Garantías con 112 mdp en crédito para Mipymes. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Relanzan-el-Programa-de-Garantias-con-112-mdp-en-credito-para-Mipymes--20190704-0163.html>
- Redacción el economista (2019). Inflación, el principal obstáculo para obtener crédito empresarial. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Relanzan-el-Programa-de-Garantias-con-112-mdp-en-credito-para-Mipymes--20190704-0163.html>
- Redacción el economista (2015). Proponen medidas para mejorar crédito a mipymes, Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Proponen-medidas-para-mejorar-credito-a-mipymes-20150428-0241.html>
- Velázquez, M. (2021). Proponen fondo de contingencia para mipymes. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Proponen-fondo-de-contingencia-para-mipymes-20210125-0019.html>