

COYSEP

**CONSULTORÍA Y SERVICIOS
ESPECIALIZADOS S.A. DE C.V.**

INFORME DE RESULTADOS

**SERVICIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL “PROGRAMA DE
FORTALECIMIENTO A LOS MICRONEGOCIOS PARA LA CIUDAD DE MÉXICO,
YO TE APOYO”**

20 DE OCTUBRE DE 2017



Índice de contenido

	Pág.
I. Introducción.....	1
II. Antecedentes.....	2
III. Objetivos.....	3
3.1. Objetivo del Programa.....	3
3.2. Objetivo General de la Evaluación.....	3
IV. Alcance de la Evaluación	3
V. Desarrollo de la metodología para la Evaluación.....	4
5.1. Selección de la muestra.....	5
5.2. Muestra de visitas a domicilio de micronegocios	5
5.3. Desarrollo del trabajo de campo y gabinete para la Evaluación.....	7
5.3.1. Proceso de campo	8
5.3.2 Visita a domicilio de los micronegocios.....	10
5.3.3 Aplicación de la entrevista semiestructurada	11
5.3.4. Recepción y procesamiento de datos en gabinete	12
VI. Resultados de la Evaluación	14
6.1. Levantamiento de cédulas de evaluación en visita a micronegocios	14
6.1.2 Proceso de inscripción al Programa	27
6.1.3 Proceso para obtener la clave de cobro del apoyo.....	28
6.2. Proceso de levantamiento de la entrevista semiestructurada	33
VII. Conclusiones.....	39



Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Distribución de las cédulas de visitas a micronegocios por delegación	15
Cuadro 2. Giros prioritarios de atención del Programa “Yo te apoyo”	21
Cuadro 3. Giros presentes en el Servicio de Evaluación	22

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema de Evaluación del programa	7
Figura 2. Procesos establecidos para la evaluación	8
Figura 3. Organigrama establecido para la Evaluación	9
Figura 4. Distribución de los beneficiarios por sexo (porcentaje).....	17
Figura 5. Pirámide poblacional de los beneficiarios de los micronegocios.....	17
Figura 6. Número de dependientes económicos por beneficiario.....	18
Figura 7. Estado civil de los beneficiarios del Programa	19
Figura 8. Escolaridad de los beneficiarios del Programa.....	20
Figura 9. Giros de los micronegocios presentes en el proceso de Evaluación.....	24
Figura 10. Medio de difusión del Programa “Yo te apoyo”	25
Figura 11. Propósito del apoyo brindado por el Programa	26
Figura 12. Nivel de satisfacción respecto al proceso de inscripción al Programa (porcentaje)....	27
Figura 13. Nivel de satisfacción respecto a la cantidad de documentación requerida (porcentaje)	28
Figura 14. Nivel de satisfacción respecto a los mecanismos de acceso al apoyo (porcentaje)	28
Figura 15. Proceso para obtener la clave de cobro (porcentaje).....	29
Figura 16. Satisfacción del beneficiario respecto al mecanismo para el cobro del apoyo (porcentaje)	29
Figura 17. Perspectiva del beneficiario respecto del monto del apoyo (porcentaje).....	30
Figura 18. El apoyo otorgado contribuyó en la mejora del micronegocio (porcentaje).....	31
Figura 19. Fue fácil para el beneficiario invertir el apoyo (porcentaje)	31
Figura 20. Destino del monto apoyado	32
Figura 21. Calificación otorgada por los beneficiarios al Programa “Yo te apoyo”	33
Figura 22. Nivel de escolaridad de los beneficiarios del Programa “Yo te apoyo”	36
Figura 23. Dependencia económica del beneficiario al ingreso del micronegocio (porcentaje)..	36



I. Introducción

La evaluación de los programas gubernamentales es un elemento que permite operar los mismos con transparencia y calidad, en función del mejoramiento de las condiciones de vida de sus poblaciones beneficiarias. Del mismo modo, permite cuantificar los resultados logrados por los mismos e identificar los factores negativos y positivos de su implementación y, en su caso, ejecutar las acciones para minimizarlos y/o potenciarlos.

La finalidad de toda evaluación es generar información oportuna dirigida a contribuir de manera positiva en la toma de decisiones, permitiendo la retroalimentación continua en la mejora del diseño o reorientación de las políticas e intervenciones, garantizando eficacia en la ejecución de los procesos que integran los programas gubernamentales.

En este contexto, COYSEP realizó la evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”, conforme a los criterios y disposiciones establecidos en el Anexo Técnico correspondiente, con la finalidad de identificar y medir resultados del mismo, así como destacar puntos de perfeccionamiento, a través del análisis de información mixto, que articuló métodos cuantitativos y cualitativos, para derivar conclusiones de la implementación del Programa.

El presente documento contiene los resultados del servicio de evaluación de la implementación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”; del mismo modo, desglosa las conclusiones de la dinámica de este Programa, que permiten valorar su proceso de implementación, así como los resultados a nivel general que se han alcanzado con su ejecución.



II. Antecedentes

El 22 de noviembre de 2013 se publicaron en la Gaceta Oficial del Distrito Federal las Reglas de Operación del Programa Estratégico de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, en el artículo 24 de estas Reglas, se manifiesta que “La Secretaría podrá diseñar e implementar Esquemas Especiales de Desarrollo Empresarial, que permitan apoyar a personas físicas o morales sin acceso o con dificultades para acceder a: financiamiento suficiente y oportuno, capacitación adecuada a sus actividades, desarrollo e incorporación a nuevos mercados, estrategias de vinculación empresarial y/o desarrollo de proveedores, sin discriminación de género”. En este contexto, se crea un esquema especial denominado “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

La Secretaría de Desarrollo Económico implementa el Esquema Especial “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, en el marco de las Reglas de Operación del Programa Estratégico de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, las cuales en su Artículo 28 también señalan la obligación de contar con una evaluación externa para cualquiera de sus componentes. Atendiendo a esta obligación es que **COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V.**, llevará a cabo esta evaluación de resultados, buscando contribuir a la toma de decisiones respecto a la apertura, consolidación y expansión de los micronegocios y, a través de éstos, a un mayor bienestar para los trabajadores de estas unidades económicas.



III. Objetivos

3.1. Objetivo del Programa

Øtorgar apoyos económicos a micronegocios de la Ciudad de México que no cuentan con oportunidades como mecanismos de financiamiento, obtención de tecnología, capacitación, innovación, y crecimiento.

3.2. Objetivo General de la Evaluación

Evaluar el “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, planteado por la SEDECO, con el fin de fortalecer su operación y/o atención al público.

IV. Alcance de la Evaluación

El alcance de la evaluación cubrió la población objetivo del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”. La Evaluación realizada por COYSEP estuvo dirigida a 5,000 micronegocios ubicados en la Ciudad de México, cuyas solicitudes de apoyo fueron aprobadas por la SEDECO.

Dentro de las principales actividades realizadas en el marco de la evaluación del Programa, se destacan las siguientes:

- Se analizó el proceso de inscripción de los beneficiarios.
- Se analizó el proceso de entrega de apoyos a los beneficiarios.
- Se obtuvo información respecto al desempeño y la calidad de la atención que recibieron los beneficiarios.
- Se analizó el nivel global de satisfacción de los beneficiarios respecto al Programa.
- Se detectaron las características económicas y sociales de los micronegocios y/o titulares apoyados.



V. Desarrollo de la metodología para la Evaluación

La SEDECO, a través del esquema especial “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, impulsará el Fortalecimiento de 5,000 micronegocios ubicados en la Ciudad de México. La evaluación dirigida a este Programa se concentró en dicho universo de atención para generar la muestra analizada, a partir de la cual se obtuvieron los resultados y conclusiones para la toma de decisiones que permitan mejoras en su implementación.

La metodología para desarrollar la evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, se fundamenta en el método científico mixto que articula con objetividad lo cuantitativo con lo cualitativo, de lo cual se derivó el conocimiento del alcance de los objetivos de la dinámica de este Programa. Desde un enfoque cualitativo y cuantitativo, bajo una mirada interdisciplinaria, COYSEP analizó el proceso de implementación del Programa, así como los resultados en su ejecución a nivel general, indagando en los índices de satisfacción de la población beneficiaria.

La metodología mixta permitió articular en un mismo ejercicio las estadísticas, los desafíos y problemáticas del programa, así como su explicación desde una perspectiva amplia, que recolectó, analizó y vinculó datos cuantitativos y cualitativos en el estudio. De este modo, se obtuvo información generalizada que permitió valorar el proceso de implementación del Programa, así como la perspectiva desde un enfoque cualitativo de los resultados conforme a la percepción de los beneficiarios.

Para la determinación de la muestra analizada, se empleó el Muestreo Simple Aleatorio, que constituyó la parte cuantitativa de la evaluación y se apoyó en la implementación de una entrevista semiestructurada para la obtención de información cualitativa. Ésta última permitió evaluar los resultados del Programa desde la perspectiva de los beneficiarios.



5.1. Selección de la muestra

La muestra que constituyó la parte cuantitativa de la evaluación al Programa se obtuvo con la finalidad de inferir características del total de la población de 5,000 micronegocios ubicados en la Ciudad de México, en una muestra representativa.

- *Confiabilidad definida para la muestra*

Para el presente proceso de evaluación, se utilizó un nivel de confianza del 95%.

- *Precisión definida para la muestra*

Para la presente evaluación, se utilizó una precisión del 5%, considerando poca variabilidad en las características de los micronegocios.

5.2. Muestra de visitas a domicilio de micronegocios

COYSEP estimó que el mejor método para determinar la muestra del proceso de evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”, fue la obtención del tamaño de la muestra mediante la fórmula abajo descrita, con un nivel de confianza del 95% con un valor Z de 1.96, y un margen de error de 5% de precisión:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra de la evaluación.

N = tamaño de la población.

Z = nivel de confianza de 95%= 1.96

e = margen de error de 5%.

p = variabilidad positiva 0.5.

q = variabilidad negativa (q = 1-p) =0.5



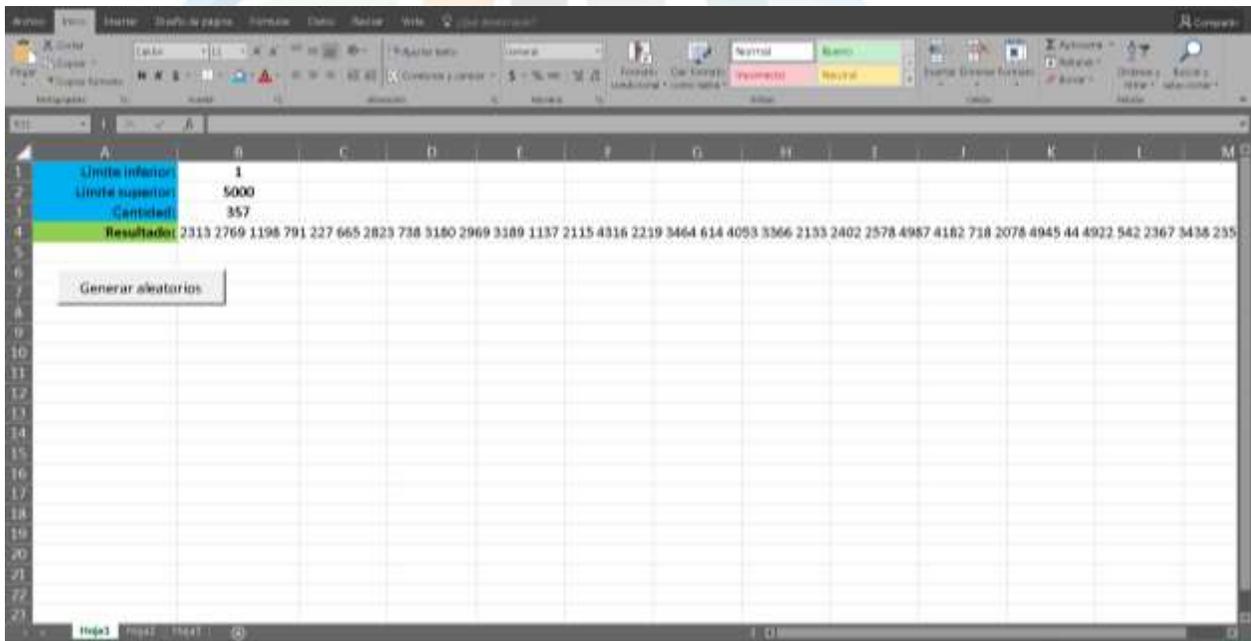
Al sustituir los valores, se obtiene el tamaño estimado para n:

$$n = \frac{5,000 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (5,000 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 356.8$$

De acuerdo con esto, se realizó la visita a 357 micronegocios con información efectiva, lo que permitió conocer los resultados de la implementación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

Una vez obtenido el tamaño de la muestra de los micronegocios a visitar, se utilizó una macro de Excel, con la cual se generaron números aleatorios sin repeticiones; se asignó una variable de orden que permitió establecer un número consecutivo a folios de rangos diferentes, obtenidos del universo muestral de 5,000 micronegocios, evitando así las duplicidades en la selección de la muestra, como se muestra en la imagen 1.

Imagen 1. Números aleatorios que determinaron la muestra



Fuente: **COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V.**, con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

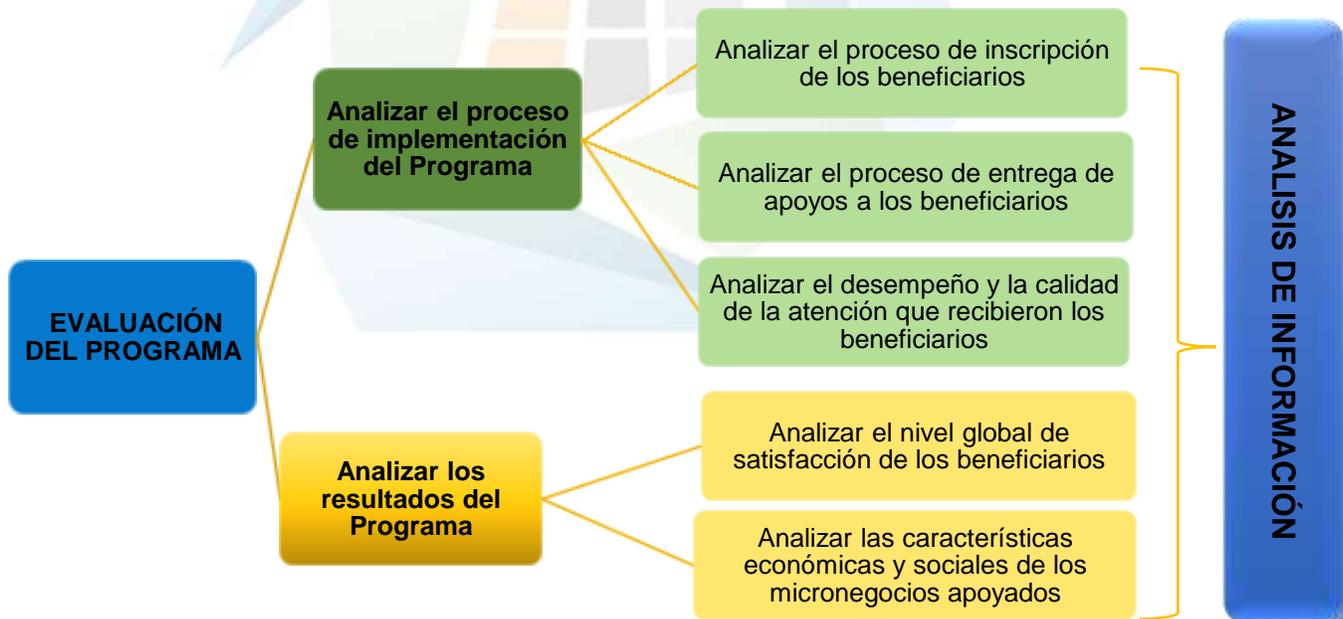


5.3. Desarrollo del trabajo de campo y gabinete para la Evaluación

El desarrollo del trabajo efectuado para el proceso de evaluación del Programa, estuvo enfocado en el análisis del proceso de implementación del Programa, así como sus resultados a nivel general.

Para lograr un panorama amplio que permitiera la evaluación del proceso de implementación del Programa, se analizó el proceso de inscripción de los beneficiarios, el proceso de entrega del apoyo, y la calidad en el desempeño y atención brindada a los beneficiarios. Para lograr el análisis de los resultados del Programa, la evaluación se enfocó a examinar el nivel global de satisfacción de los beneficiarios, así como en el análisis de las características económicas y sociales de los micronegocios apoyados. El esquema de trabajo que se utilizó para llevar a cabo la evaluación del Programa se observa a continuación.

Figura 1. Esquema de Evaluación del programa

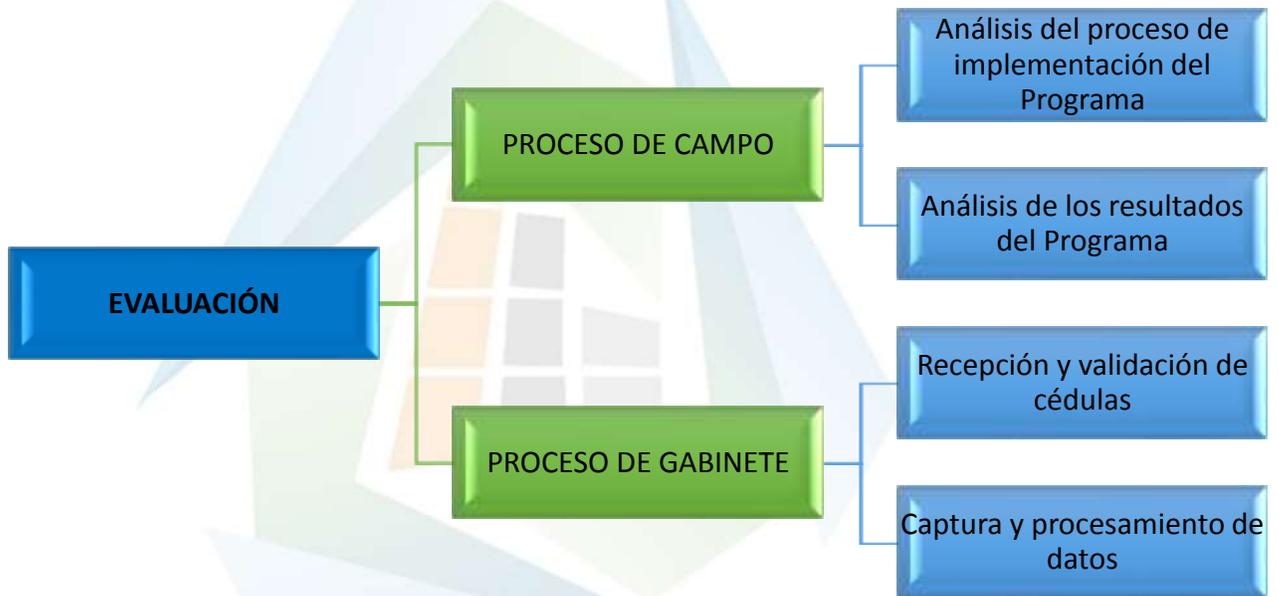


Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo".



La evaluación estuvo dividida en dos procesos; el proceso de campo, que consistió en la aplicación de la cédula de información dirigida a los propietarios o encargados de los micronegocios inscritos en el Programa, así como la aplicación de la entrevista semiestructurada, dirigida a los dueños o propietarios de los micronegocios beneficiarios del Programa y; el proceso de gabinete, que comprendió la recepción, revisión, procesamiento y análisis de la información recopilada.

Figura 2. Procesos establecidos para la evaluación



Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo Te Apoyo”.

5.3.1. Proceso de campo

Como se mencionó antes, el proceso de campo estuvo conformado por el análisis del proceso de implementación del Programa, a través del levantamiento de 357 cédulas de información de visita a micronegocios, así como del análisis de sus resultados, derivados de un análisis cualitativo de la aplicación de 30 entrevistas semiestructuradas a los beneficiarios de este Programa.



Para garantizar que el proceso de evaluación se llevara a cabo con la mejor calidad, COYSEP conformó un equipo de trabajo que desarrolló, de manera óptima, las actividades programadas por la coordinación general de la evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

Para el desarrollo de las diferentes actividades que conformaron la evaluación (proceso de campo -visitas a domicilio de los micronegocios y aplicación de entrevista semiestructurada dirigida a los beneficiarios del Programa- y el proceso de gabinete -recepción y procesamiento de datos-), se integraron dos grupos de evaluadores y un equipo de validadores y capturistas, estableciéndose el organigrama siguiente (Figura 3).

Figura 3. Organigrama establecido para la Evaluación



Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.



5.3.2 Visita a domicilio de los micronegocios

Como se indicó antes, se realizaron visitas a domicilio a 357 micronegocios seleccionados de manera aleatoria, con la finalidad de obtener información para la evaluación respecto de la implementación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”, así como para obtener información para el análisis de los resultados a nivel general de la implementación del Programa. Para ello, se aplicó una cédula a los dueños o encargados de los micronegocios beneficiarios.

El evaluador en campo, realizó el levantamiento de la información a través de la aplicación de la cédula de evaluación al Programa, la cual se centró en analizar los puntos siguientes:

- *Proceso de inscripción de los beneficiarios al Programa.*
- *Proceso de entrega del apoyo del Programa a los beneficiarios.*
- *Desempeño y la calidad de la atención que recibieron los beneficiarios del Programa.*

Dentro de las principales dificultades presentadas en el trabajo de campo para la evaluación del Programa, se reportaron las siguientes:

Dificultad para localizar la dirección del micronegocio a evaluar, debido a las modificaciones realizadas a los nombres de las calles o colonias, así como su delimitación; esto a causa del reordenamiento territorial en algunas colonias de la Ciudad de México; otro aspecto fue la desconfianza de algunos beneficiarios para brindar la información precisa a los evaluadores, respecto a la percepción general del Programa, principalmente.

Sin embargo, los evaluadores a cargo de realizar las visitas a los micronegocios para el análisis de la implementación del Programa sortearon de manera positiva las dificultades, adaptándose a las condiciones cambiantes y logrando crear empatía con sus entrevistados.

A partir de la información obtenida por el evaluador en la cédula del levantamiento, se generó una base de datos que integró la información de los procesos de inscripción al Programa, de entrega de las claves para el cobro del apoyo y del desempeño y calidad de la atención que



recibieron los beneficiarios, lo cual permitió realizar el análisis de satisfacción a nivel global de los beneficiarios respecto del mismo.

5.3.3 Aplicación de la entrevista semiestructurada

Para implementar la parte cualitativa de la metodología, se aplicó una entrevista semiestructurada dirigida a los dueños o encargados de los micronegocios beneficiados por el Programa. Los evaluadores que estuvieron a cargo de esta tarea, fueron aquellos que mostraron mayor capacidad para generar empatía y confianza y de esta manera garantizar el desarrollo de la entrevista de manera dinámica y satisfactoria.

La información obtenida a través de la aplicación de la entrevista semiestructurada fue muy amplia y arrojó distintas perspectivas que permitieron generar conclusiones para la evaluación del Programa. Dada la naturaleza del instrumento, su aplicación se limita a muestras pequeñas. Dicho instrumento contiene preguntas que se plantean con reactivos abiertos para recopilar las impresiones que surgen de manera espontánea por parte del entrevistado. Este es un proceso que demanda más tiempo de ejecución que la encuesta cuantitativa y en el que la interacción entre el entrevistado y entrevistador es fundamental. Por ello, la cantidad final de entrevistas semiestructuradas para la presente evaluación fue de 30, derivado de la complejidad de su obtención.

El evaluador en campo realizó la entrevista que se centró en analizar los puntos siguientes:

- Nivel global de satisfacción de los beneficiarios del Programa.
- Características económicas y sociales de los micronegocios apoyados.

Dentro de las principales dificultades presentadas en el trabajo de campo de la evaluación, asociadas a la aplicación de la entrevista semiestructurada, se reportaron las siguientes:

Algunos evaluadores tuvieron problema para crear empatía con su entrevistado, de modo que la obtención de la información de manera extensa fue complicada con algunos informantes, los cuales en el transcurso de la entrevista evitaban algunos temas, principalmente los de índole económico; esto se debió principalmente a la desconfianza inicial de perder el apoyo otorgado.



Por otra parte, fue necesario que el evaluador les explicara de manera detallada a los beneficiarios el motivo de la entrevista. Finalmente, ganada la confianza y creando siempre un lazo de empatía con el informante, los evaluadores lograron obtener la información detallada para el análisis cualitativo, que se conformó principalmente de la percepción de los beneficiarios respecto al Programa.

La evaluación de los resultados del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”, se centró en el análisis cualitativo de la información recabada, a partir de la aplicación de la entrevista semiestructurada.

5.3.4. Recepción y procesamiento de datos en gabinete

El proceso de gabinete consistió en la recepción, procesamiento y análisis de datos. Una vez iniciado el trabajo en campo, también se procedió con la recepción de cédulas para su revisión, validación y captura. Finalmente, se realizó el análisis de la información contenida en éstas. En este proceso, el equipo de validadores y capturistas se encargó de la recepción de las cédulas y realizó la revisión minuciosa del contenido, verificando que las cédulas contuvieran información completa y clara.

Validación de las cédulas

La validación de las cédulas fue una de las actividades de mayor importancia dentro del procesamiento de datos, ya que el equipo de validación fue el primer filtro de revisión de la información contenida. Los principales aspectos a supervisar por el área, fueron los siguientes:

- **Información completa:** Que no existieran campos vacíos de información en la cédula.
- **Información clara:** Que la información registrada en la cédula fuera legible.
- **Información concisa:** Que la información contenida en las cédulas fuera coherente.

Las cédulas validadas se enviaron al área de captura, para la sistematización de la información contenida en las mismas.



Captura de la información contenida en las cédulas

Con la captura de la información contenida en las cédulas previamente validadas, se conformó la base de datos para la presente evaluación. El proceso de captura de la información contenida en las cédulas, se llevó a cabo de manera directa en excel, como se muestra en las imágenes 2 y 3.

Imagen 2. Captura de la información contenida en la cédula de evaluación



Fuente: **COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V.**, con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

Imagen 3. Base en Excel de la captura de la información de la cédula de visita al micronegocio

FOLIO	EDAD	SEXO	#DEP	E_CIVIL	E_CIVIL_O	ESC	CALLE	COLONIA	DEL
1	22	FEMENINO	2	SOLTERO		SECUNDARIA	CECILIO GARCIA #144	PUEBLO SANTA MARTHA	IZTAPALAPA
2	41	MASCULINO	4	CASADO		PRIMARIA	AV. RIO CHURUBUSCO	SAN JOSE ACULCO	IZTAPALAPA
3	31	MASCULINO	1	SOLTERO		LICENCIATURA	CRRD JEREZ MZ 107 LT11	LOMAS DE ZARAGOZA	IZTAPALAPA
4	57	FEMENINO	1	SOLTERO		SECUNDARIA	CALLEJON GRANADA NO 1	SANTA MARIA TOMATLAN	IZTAPALAPA
5	66	FEMENINO	1		VIUDA	PRIMARIA	VILLA CORTA MZ 35 LT 24	DESARROLLO URBANO QUETZALCOATL	IZTAPALAPA
6	45	MASCULINO	1	SOLTERO		SECUNDARIA	PCO. SARABIA #24	SANTA MARTHA ACATITLA	IZTAPALAPA
7	52	FEMENINO	4	CASADO		BACHILLERATO	AV DEL ROSALMZ 12	LOS ANGELES	IZTAPALAPA
8	31	FEMENINO	5	CASADO		PRIMARIA	MARCOS N MENDEZ MZ 56 LT 47B	SANTA MARTHA ACATITLA	IZTAPALAPA
9	47	MASCULINO	5	CASADO		SECUNDARIA	AV CANAL DEL MORAL #221 B	LEYES DE REFORMA 3A SECCION	IZTAPALAPA
10	45	FEMENINO	1	SOLTERO		BACHILLERATO	FELPE ANGELES 159	SANTA MARIA AZTAMUACAN	IZTAPALAPA
11	45	MASCULINO	5	CASADO		BACHILLERATO	CALLE 39 #26	SANTA CRUZ MEYEHUALCO	IZTAPALAPA
12	29	MASCULINO	2	SOLTERO		BACHILLERATO	AV DEL ROSAL	LOS ANGELES	IZTAPALAPA
13	25	FEMENINO	1	CASADO		BACHILLERATO	VASCO DE QUIROGA MZ 1 LT 7	PRESIDENTES DE MEXICO	IZTAPALAPA
14	48	FEMENINO	1		VIUDA	PRIMARIA	AV YUCATAN N 72	SAN SEBASTIAN	IZTAPALAPA
15	49	FEMENINO	1	CASADO		SECUNDARIA	CULTLAHUAC #19	MAGDALENA ATLAZOPA	IZTAPALAPA
16	34	FEMENINO	2		UNION LIBRE	LICENCIATURA	CALLE 39 #4	SANTA CRUZ MEYEHUALCO	IZTAPALAPA
17	45	FEMENINO	2	DIVORSIADA		BACHILLERATO	LUIS BUITIMEA MZ 132 LT 17 C	SANTA MARTHA ACATITLA	IZTAPALAPA
18	55	FEMENINO	2	CASADO		LICENCIATURA	AGUSTIN MELGAR #72	GUADALUPE DEL MORAL	IZTAPALAPA
19	43	FEMENINO	3	CASADO		BACHILLERATO	GENARO ESTRADA 43	JACARANDAS	IZTAPALAPA
20	50	FEMENINO	2		UNION LIBRE	BACHILLERATO	SUR 111 #648	SECTOR POPULAR	IZTAPALAPA
21	42	FEMENINO	2	SOLTERO		BACHILLERATO	FRANCISCO I MADERO #12	SANTA MARTHA ACATITLA	IZTAPALAPA
22	68	FEMENINO	2	CASADO		BACHILLERATO	TECNICOS Y MANUALES	LOMAS ESTRELLA	IZTAPALAPA

Fuente: **COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V.**, con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.



VI. Resultados de la Evaluación

En el presente apartado del informe, COYSEP detalla los resultados de la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

6.1. Levantamiento de cédulas de evaluación en visita a micronegocios

Se realizaron visitas a domicilio de 357 micronegocios para el levantamiento de la cédula de evaluación del proceso de implementación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

A través de la aplicación de la cédula de información dirigida a titulares o encargados de los micronegocios inscritos en el Programa, el evaluador en campo logró recabar información respecto a los procesos siguientes:

- *Proceso de inscripción de los beneficiarios al “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.* En donde se logró identificar el nivel de satisfacción del beneficiario, respecto al proceso de solicitud del apoyo.
- *Proceso de entrega de apoyos a los beneficiarios.* En donde se identificó el nivel de satisfacción de los beneficiarios con el proceso de entrega del apoyo.
- *Desempeño y la calidad de la atención que recibieron los beneficiarios.* Este apartado permitió evaluar el desempeño brindado por los encuestadores durante el proceso de inscripción al Programa.

La labor del evaluador en campo, inició identificando la dirección del micronegocio, posteriormente éste se identificó con el titular o encargado del micronegocio, solicitando su consentimiento para aplicar la cédula de evaluación. Una vez que el beneficiario accedió, el evaluador aplicó el instrumento recabando la información necesaria para evaluar el proceso de inscripción de los beneficiarios al Programa, el proceso de entrega de apoyos a los beneficiarios, el desempeño y la calidad de la atención que recibieron los beneficiarios, evitando dejar espacios vacíos o información sin completar.



Imagen 4. Levantamiento de cédulas de evaluación en visita a micronegocios



Fuente: **COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V.**, con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo".

En el cuadro 1, se observa el total de cédulas levantadas en visitas a domicilio de los micronegocios, según delegación. Dado que la selección de los folios de los micronegocios a visitar se generó de manera aleatoria, a partir de los 5,000 micronegocios distribuidos en las 16 delegaciones de la Ciudad de México, esto influyó en el número de cédulas levantadas para cada delegación.



Cuadro 1. Distribución de las cédulas de visitas a micronegocios por delegación

Delegación	Visitas
Álvaro Obregón	5
Azcapotzalco	4
Benito Juárez	4
Coyoacán	7
Cuajimalpa de Morelos	1
Cuauhtémoc	77
Gustavo A Madero	32
Iztacalco	51
Iztapalapa	103
La Magdalena Contreras	2
Miguel Hidalgo	2
Milpa Alta	4
Tláhuac	17
Tlalpan	8
Venustiano Carranza	15
Xochimilco	25
Total	357

Fuente: **COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V.**, con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

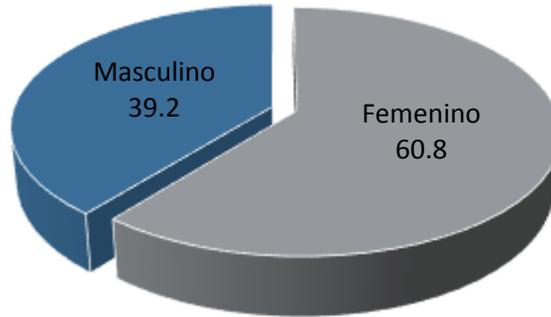
Con relación a las variables sociodemográficas como el género, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en su Encuesta Nacional de Micronegocios (ENAMIN) 2012, el 51.7% de los titulares o encargados de los micronegocios en México son mujeres y en el restante 48.3%, son hombres.

De acuerdo con la información recabada en la cédula de evaluación dirigida a los propietarios o encargados de los micronegocios beneficiarios, se encontró que el 60.8% de los dueños o encargados de los micronegocios que recibió el apoyo del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo, son mujeres; denotando un incremento cada vez mayor de la participación de las mujeres en diversas actividades económicas.

El 39.2% restante de los beneficiarios encuestados son hombres. Ambos géneros participan de manera activa en la generación de empleos y, por lo tanto, en el crecimiento de la economía de la Ciudad de México (Figura 4).



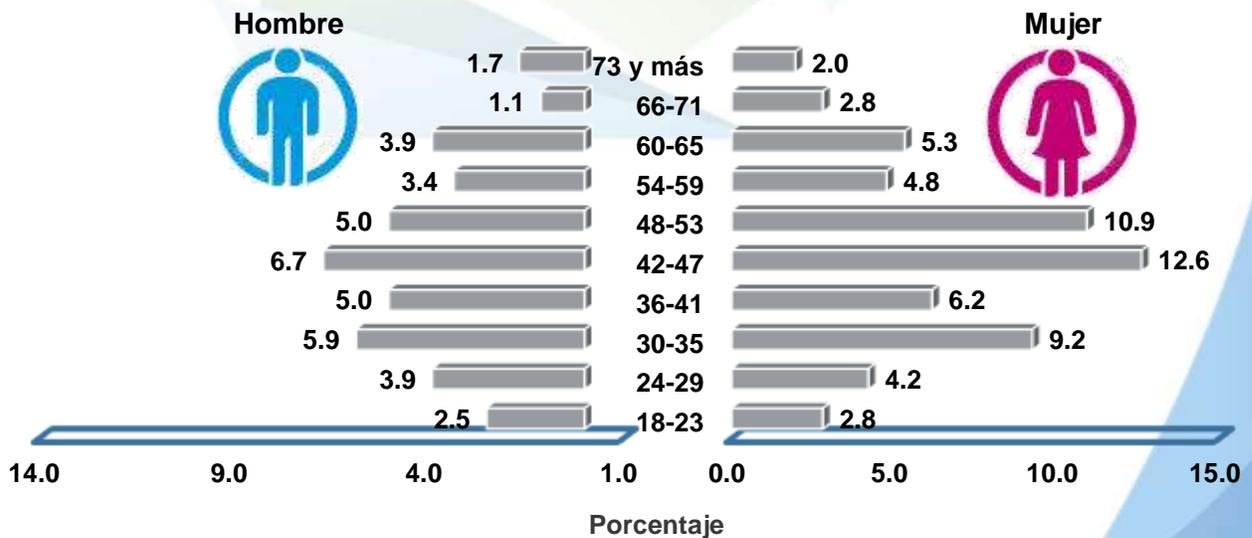
Figura 4. Distribución de los beneficiarios por sexo (porcentaje)



Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

En la pirámide poblacional de la figura 5, es visible que más de la mitad de la población participante en la evaluación está distribuida en el rango de edad de los 30 a los 53 años, particularmente, se observa la presencia de mujeres, cuyas edades oscilan entre los 30 a 53 años, es decir, el 12.6% del total de mujeres registradas en la evaluación tienen entre 42 y 47 años, y el 10.9% del total oscila entre 48 a 53 años de edad. Del mismo modo, se registró mayor número de titulares o encargados de micronegocios de sexo masculino, cuyas edades oscilan de los 30 a 47 años.

Figura 5. Pirámide poblacional de los beneficiarios de los micronegocios

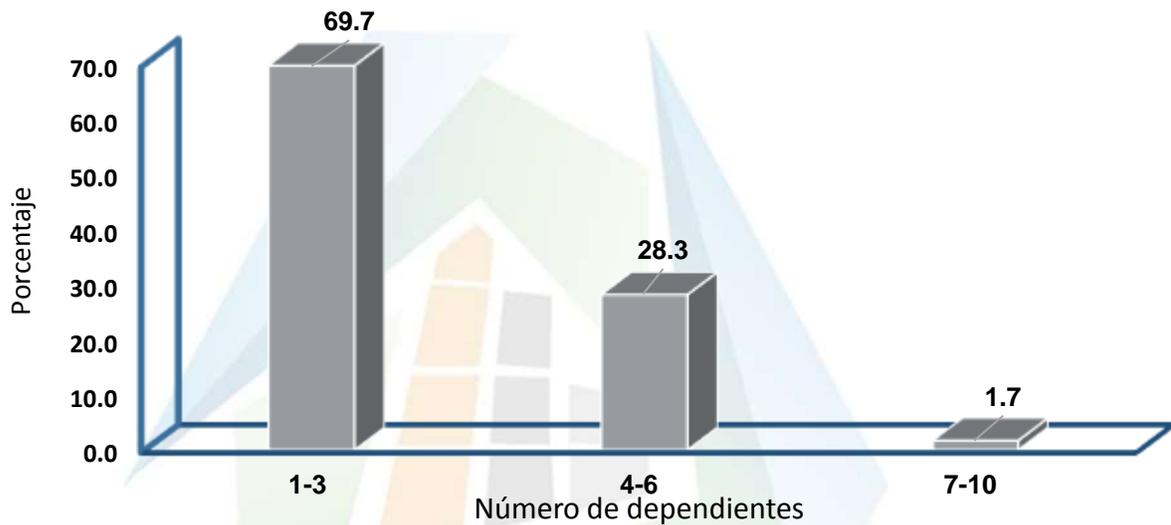


Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.



Con respecto al número de dependientes económicos, el 69.7% de los beneficiarios del Programa expresó tener de 1 a 3 dependientes económicos. Según el INEGI, en los últimos años la tasa de natalidad de la Ciudad de México ha disminuido, por ello que se puede observar que el número de beneficiarios que tiene entre 7 a 10 dependientes económicos es muy bajo, con un porcentaje del 1.7% del total de participantes en la evaluación. Sin embargo, los dependientes económicos en su mayoría son hijos o cónyuges de los participantes (Figura 6).

Figura 6. Número de dependientes económicos por beneficiario



Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo".

En cuanto a la información correspondiente al estado civil de los beneficiarios, en la evaluación se obtuvieron los resultados siguientes: el 53.2% de los beneficiarios participantes se reportó estar casado, siendo el mayor porcentaje registrado, seguido de las personas solteras, que representan un 28% y, con un 18.8%, están las personas cuyo estado civil es unión libre, registrado como *otro*; este último porcentaje ha aumentado en los últimos años (Figura7).



Figura 7. Estado civil de los beneficiarios del Programa



Fuente: **COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V.**, con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

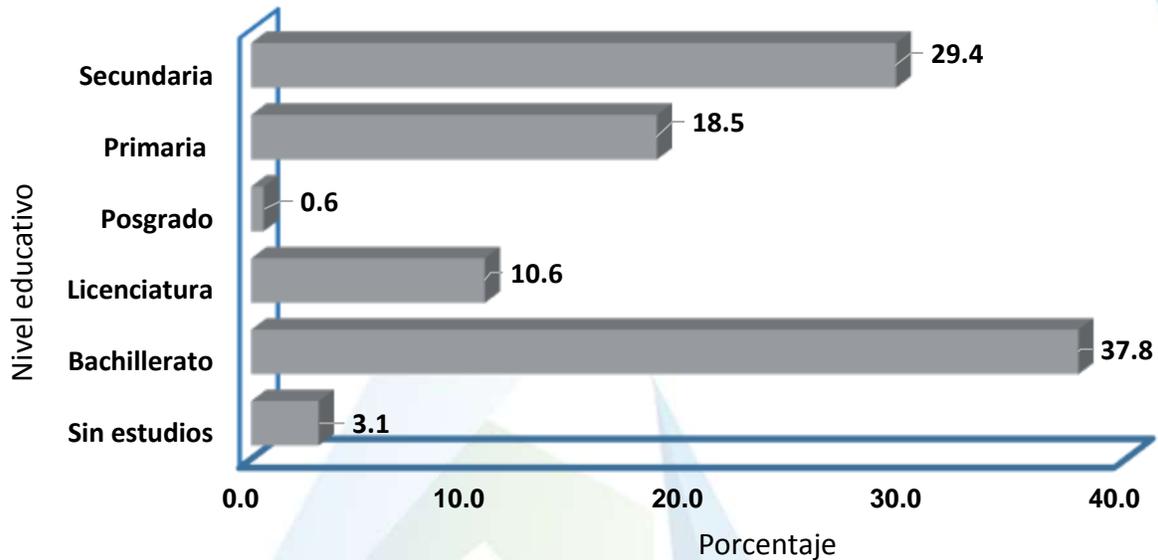
Como referencia para los resultados de la evaluación, para 2016 y lo que va del presente año, el promedio de la población en México tiene como grado de estudios la secundaria terminada. Este grado de estudios ha aumentado, ya que en el año 2010 el promedio indicaba un grado inferior a la educación secundaria.

Según los Indicadores Estratégicos de la ENAMIN 2012 del INEGI, respecto al nivel de instrucción educativa, el 18.8 y 24.2% de los titulares o encargados de los micronegocios en México tiene primaria incompleta y completa, respectivamente; el 24.2% tiene secundaria completa, y 25.8% tiene instrucción media superior y superior.

A respecto, de acuerdo a los resultados obtenidos en el proceso de evaluación, en conjunto más de la mitad de los beneficiarios encuestados tiene como grado de estudio la secundaria o el bachillerato, con un 37.8% y 29.4%, respectivamente, siendo sólo el 3.1% de los beneficiarios los que no cuentan con algún grado de estudios. En contraparte, sólo el 10.6% cuenta con la universidad como grado de estudios, y el 0.6% cuenta con un posgrado (Figura 8).



Figura 8. Escolaridad de los beneficiarios del Programa



Fuente: **COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V.**, con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

De acuerdo con los criterios técnicos, así como con las Reglas de Operación el “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, busca atender la problemática económica de los micronegocios, cuya operación se encontrase prioritariamente más no exclusivamente dentro de los 20 giros más comunes de actividad económica. Los giros asignados como prioritarios se muestran en el cuadro siguiente:



Cuadro 2. Giros prioritarios de atención del Programa “Yo te apoyo”

Número	Actividad económica
1.	Comercio al por menor en tiendas de abarrotes, ultramarinos y misceláneas
2.	Salones de belleza y peluquerías
3.	Comercio de artículos de papelería al por menor
4.	Comercio de frutas y verduras al por menor
5.	Comercio de ropa al por menor
6.	Restaurantes de tacos y tortas
7.	Restaurantes de preparación de antojitos
8.	Cafeterías, fuentes de sodas, neverías, refresquerías y similares
9.	Restaurantes de alimentos para llevar
10.	Elaboración de tortillas de maíz
11.	Comercio de carnes rojas al por menor
12.	Restaurantes de alimentos a la carta y comida corrida
13.	Lavanderías y tintorerías
14.	Ferreterías y tlapalerías al por menor
15.	Reparación mecánica en general de automóviles y camiones
16.	Comercio de carne de aves al por menor
17.	Comercio de dulces y materias primas para repostería al por menor
18.	Servicios de acceso a computadoras
19.	Farmacias sin minisúper
20.	Comercio de plantas y flores naturales al por menor

Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los datos obtenidos del DENU 2017.

Al respecto, en el servicio de evaluación, el giro mercantil con mayor presencia fue el de comercio de abarrotes al por menor, con 46 micronegocios presentes, seguido de restaurantes de comida a la carta y comida corrida con 22 micronegocios registrados, de un total de 357 (Cuadro3).



Cuadro 3. Giros presentes en el Servicio de Evaluación

No	Giro mercantil	Número de micronegocios
1	Comercio de abarrotes al por menor	46
2	Restaurantes de alimentos a la carta y comida corrida	28
3	Salones de belleza y peluquerías	18
4	Papelerías	18
5	Restaurante de antojitos	16
6	Dulcerías y materias primas	15
7	Servicio mecánico automotriz o camiones	11
8	Venta de alimentos preparados para llevar	10
9	Lavanderías y tintorerías	9
10	Fruterías y verdulerías	8
11	Cafeterías y alimentos	7
12	Ciber cafés	7
13	Carnicerías	6
14	Ferreterías y tlapalerías	6
15	Farmacias sin minisúper	4
16	Restaurantes de tacos y tortas	4
17	Comercio de ropa al por menor	4
18	Tortillería y molinos de nixtamal	3
19	Pollería	3
20	Venta de plantas y flores naturales	2
21	Venta de materias primas	1
22	Panaderías, pastelerías y reposterías	1
23	Comercio de plantas y flores naturales al por menor	1
24	Otro	129
Total		357

Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo".

En la siguiente figura se desglosan los porcentajes de los giros mercantiles obtenidos en la Evaluación del Programa, al respecto, se registró que el giro con mayor presencia fue el de abarrotes, con un 13% del total de las cédulas de evaluación; seguido de restaurantes de comida a la carta y comida corrida con un 12%, el giro de papelería cuenta con un 4% de presencia, como se muestra en la figura 9.



COYSEP

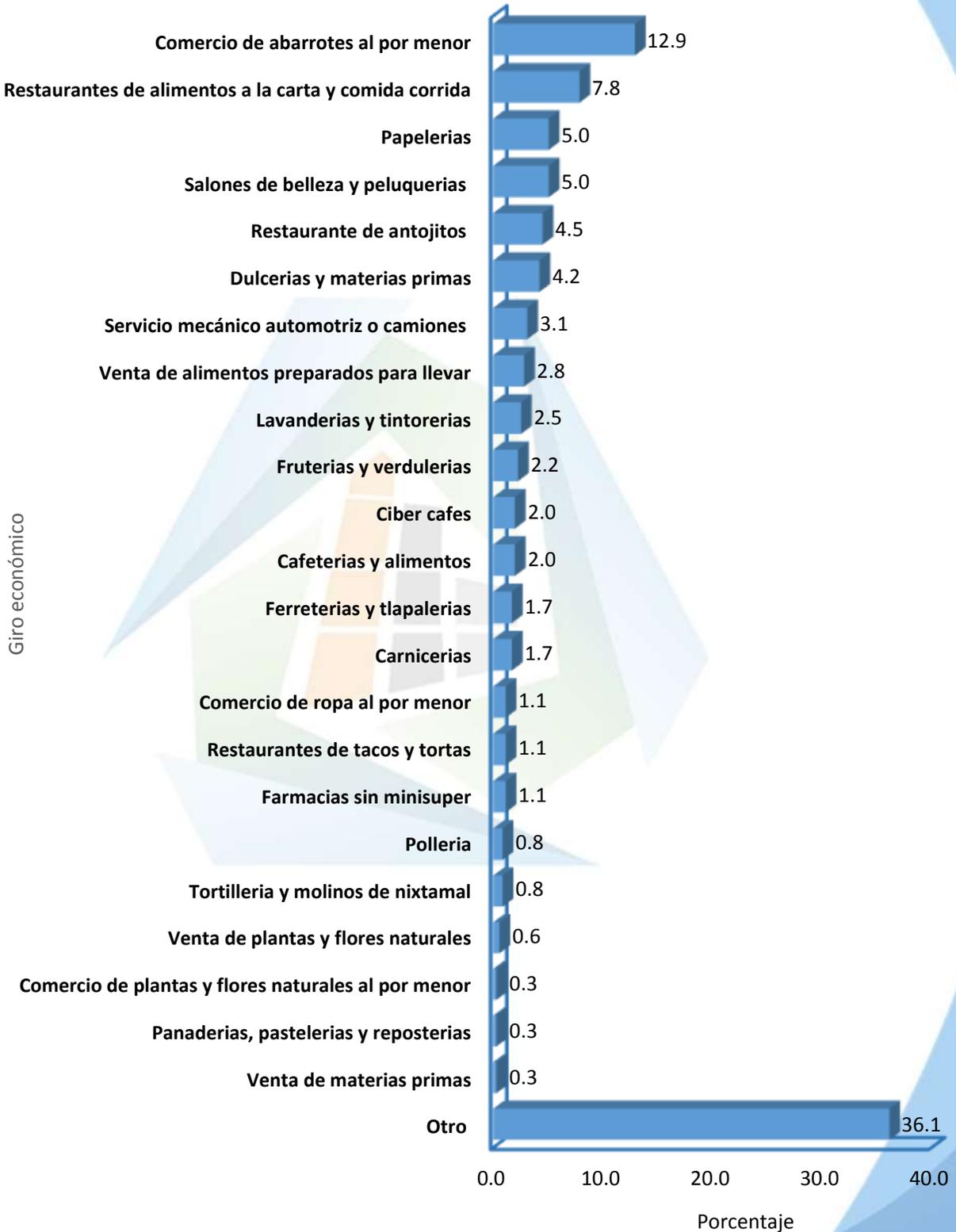
CONSULTORÍA Y SERVICIOS
ESPECIALIZADOS S.A. DE C.V.

Sin embargo, se observa que el giro “otro” cuenta con un 36%. Esta cifra engloba todos aquellos giros que no están comprendidos dentro de la lista presentada en el cuadro anterior, tales como la venta de agua purificada, herrería, jarcierías, panaderías y pollerías entre otros.





Figura 9. Giros de los micronegocios presentes en el proceso de Evaluación



Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo".

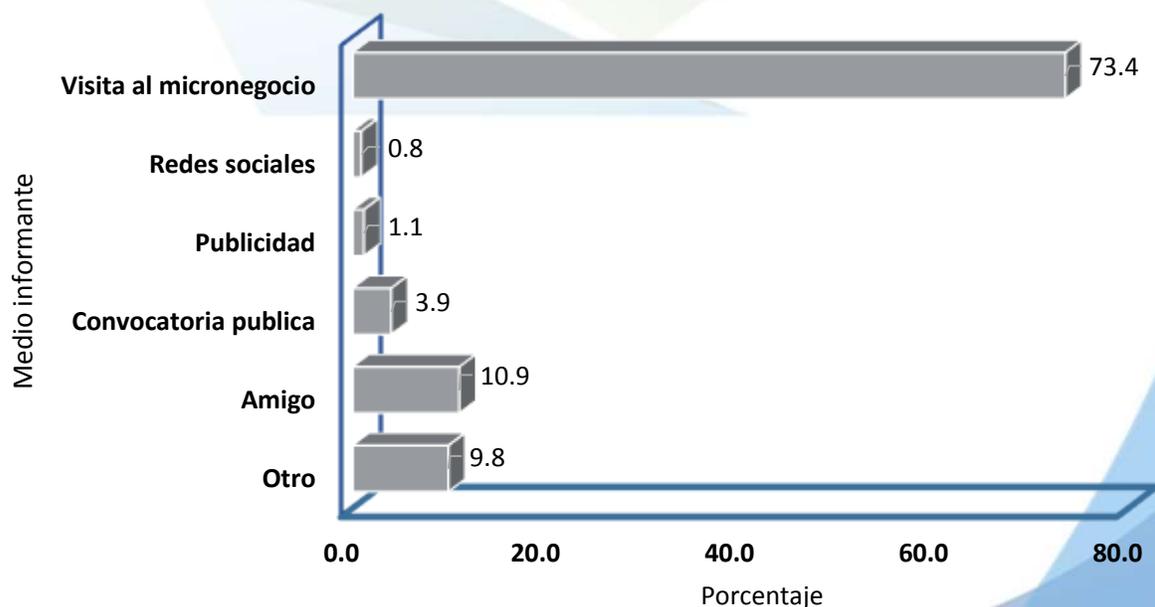


La realización del Levantamiento de Información Estadística y Geográfica de Micronegocios en la Ciudad de México, generó una base de datos, de la cual se obtuvo la muestra para llevar a cabo la evaluación, que permitió conocer la opinión del beneficiario del Programa de Fortalecimiento a Micronegocios de la Ciudad de México.

En cuanto al mecanismo a través del cual los beneficiarios se enteraron del programa, la mayor parte lo hizo a través del despliegue de las brigadas de la empresa que realizó el Levantamiento de Información Estadística y Geográfica de Micronegocios en la Ciudad de México. Como parte de este Levantamiento, se desplegaron a encuestadores en las 16 delegaciones de la Ciudad de México; es por ello, que el 73.4% de los beneficiarios se enteró del Programa derivado de una visita a su micronegocio. Adicionalmente, de acuerdo a las respuestas de las personas que contestaron la encuesta, el 0.8% conoció el Programa a través de las redes sociales, 3.9% lo hizo mediante la convocatoria pública, 10.9% del total se enteró del Programa a través de un amigo y el 1.1% vía dípticos o publicidad impresa (Figura 10).

Sin embargo, por la magnitud de la población a la cual va dirigido el Programa, aún con las acciones tomadas, hubo un 9.8% que se enteró por un medio diferente a los citados anteriormente.

Figura 10. Medio de difusión del Programa “Yo te apoyo”



Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

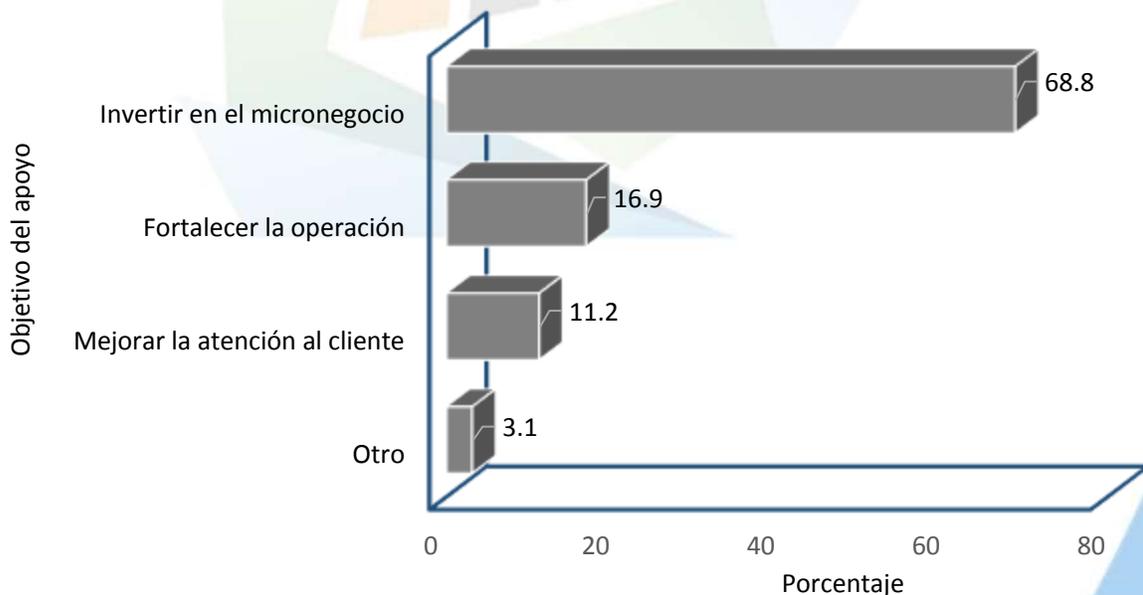


Respecto a la información recibida, el total de los beneficiarios encuestados opinó que la información que le brindó la persona que realizó el levantamiento de la solicitud para acceder al Programa fue de fácil comprensión.

Por otra parte, los resultados de la evaluación indican que ninguno de los beneficiarios encuestados incorporó o anexó información adicional a la solicitada, como parte de la solicitud de ingreso al Programa.

En cuanto al propósito del apoyo brindado por el “Programa Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, el 100% de los beneficiarios encuestados expresó saber dicho propósito, decantándose de acuerdo a los porcentajes siguientes: el 68.8% de los encuestados expresó que el propósito del Programa era invertir en el micronegocio, el 16.9%, mencionó que era para fortalecer la operación del negocio, el 11.2% mencionó que el propósito era mejorar la atención a los clientes y, finalmente, el 3.1% expresó otro objetivo 21% (Figura 11).

Figura 11. Propósito del apoyo brindado por el Programa



Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

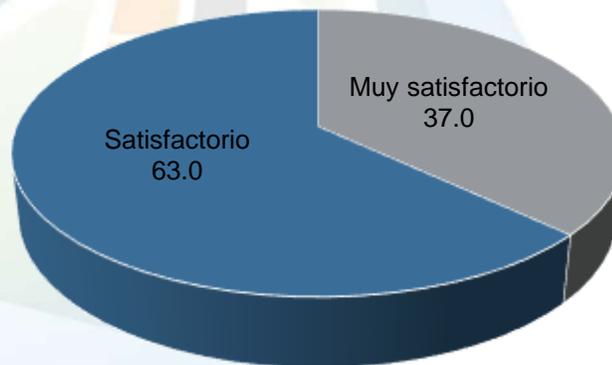


6.1.2 Proceso de inscripción al Programa

Respecto al proceso de inscripción al Programa, la evaluación abordó diversas preguntas que permitieron obtener los resultados del nivel de satisfacción del beneficiario en cuanto a este proceso. Los resultados obtenidos son los siguientes:

El nivel de satisfacción que muestran los beneficiarios con respecto al proceso de inscripción al Programa, oscila entre Muy satisfactorio y Satisfactorio, con un 37% y 63%, respectivamente. Varios factores influyeron en este nivel de satisfacción, uno de ellos fue la capacidad que tuvo la SEDECO y la empresa encargada del levantamiento de información de comunicar lo que se requería en cada actividad a todo el personal que participó en el trabajo de campo, para que a su vez éste pudiera llevar a cabo sus actividades de manera correcta y obtener el resultado ya mencionado (Figura 12).

Figura 12. Nivel de satisfacción respecto al proceso de inscripción al Programa (porcentaje)

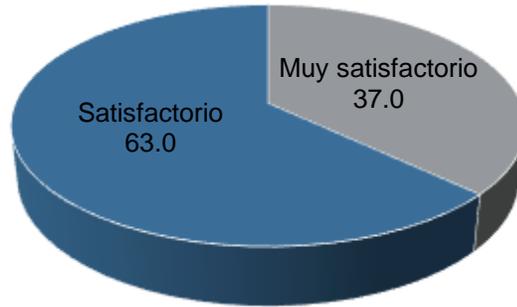


Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo".

Con relación al nivel de satisfacción de los beneficiarios, respecto de la cantidad de documentación solicitada, el 100% de los encuestados se mostró conforme con la cantidad de documentación que les fue requerida para el ingreso al Programa, ya que consideran que no es documentación difícil de conseguir y que además la tienen a la mano por ser documentación que se pide comúnmente para cualquier otro trámite. Al respecto, el 63% se mostró satisfecho con la cantidad de documentación requerida y el 37% restante reportó estar muy satisfecho (Figura 13).



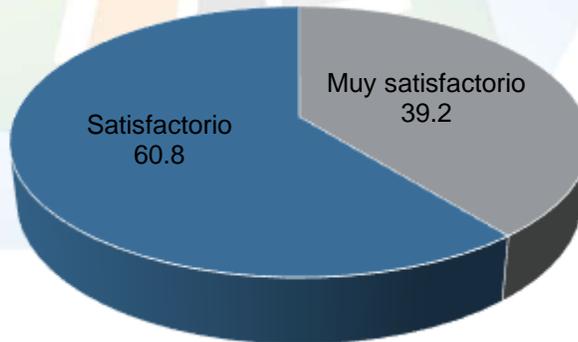
Figura 13. Nivel de satisfacción respecto a la cantidad de documentación requerida (porcentaje)



Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo".

De acuerdo al nivel de satisfacción que reportaron los beneficiarios del Programa, con relación a los mecanismos que les permitieron tener acceso al apoyo, tales como: el medio de comunicación para la notificación del lugar y hora de la entrega de claves para el cobro del apoyo o la resolución de dudas por el personal a cargo del proceso, el nivel de satisfacción reportado fue el siguiente: un 60.8% se mostró satisfecho y un 39.2% expresó estar Muy Satisfecho (Figura 14).

Figura 14. Nivel de satisfacción respecto a los mecanismos de acceso al apoyo (porcentaje)



Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo".

6.1.3 Proceso para obtener la clave de cobro del apoyo

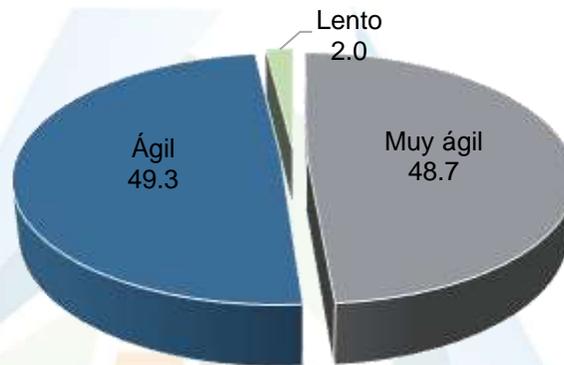
Una vez que se ingresó la solicitud de apoyo al Programa por parte de los dueños o encargados de los micronegocios, la solicitud pasó por un proceso de revisión y tratamiento de los datos; al finalizar dicho tratamiento, si la solicitud en cuestión cumplía con todos los requerimientos parte del Programa, se otorgaba el apoyo y el solicitante pasaba a ser beneficiario.



De esta manera, el beneficiario asistió a actos de entrega de apoyos en los cuales se hizo entrega de las claves de cobro. Cada acto de entrega de apoyo, se realizó en puntos intermedios y lo suficientemente grandes para poder tener a los beneficiarios lo más cómodos posible.

Como resultado de la organización de los actos de entrega de apoyos, se tiene que el 48.7% de los beneficiarios considera que obtener su clave de cobro fue muy ágil y el 49.3% consideró que fue ágil, el 2% restante opinó que el proceso para obtener la clave de cobro fue lento (Figura 15).

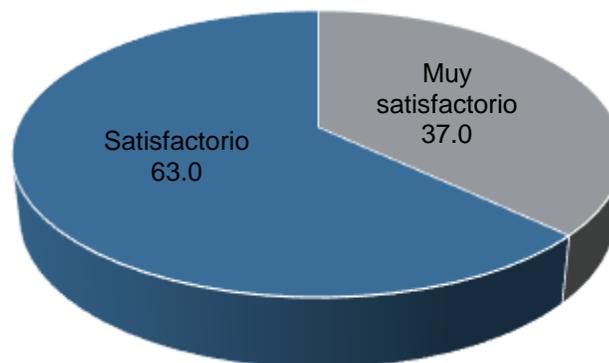
Figura 15. Proceso para obtener la clave de cobro (porcentaje)



Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo".

Con relación a la satisfacción de los beneficiarios respecto al mecanismo empleado para efectuar el cobro del apoyo, el 37% consideró que el mecanismo para cobrar el apoyo (clave de cobro) fue muy satisfactorio y el 63% expresó que fue satisfactorio (Figura 16).

Figura 16. Satisfacción del beneficiario respecto al mecanismo para el cobro del apoyo (porcentaje)

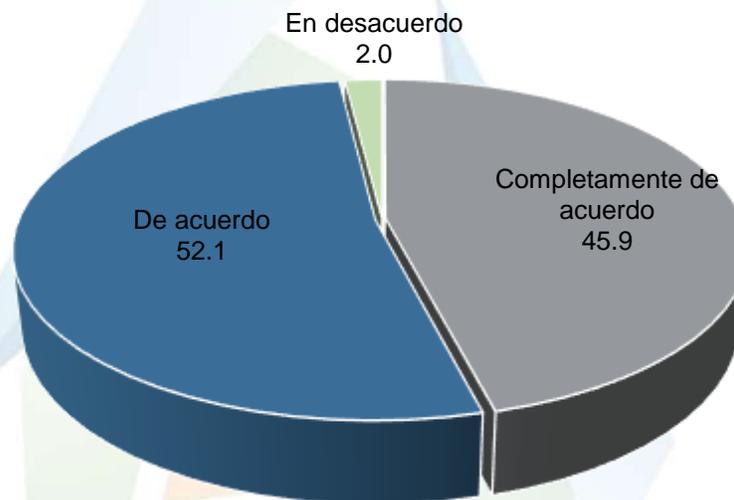


Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo".



Con respecto al monto del apoyo, los encuestados opinaron que el monto brindado por el Programa es adecuado y se mostraron de acuerdo, ya que en la mayoría de los casos el monto fue utilizado para poder comprar insumos y seguir con el funcionamiento del negocio; algunos dijeron que utilizaron el apoyo para saldar alguna deuda derivada de la operación del negocio. Como se muestra en la figura 17, el 45.9% está completamente de acuerdo con el monto y el 52.1% está de acuerdo, en tanto, el 2% restante comentó que se debería aumentar el monto, debido a que las necesidades del micronegocio aumentan.

Figura 17. Perspectiva del beneficiario respecto del monto del apoyo (porcentaje)



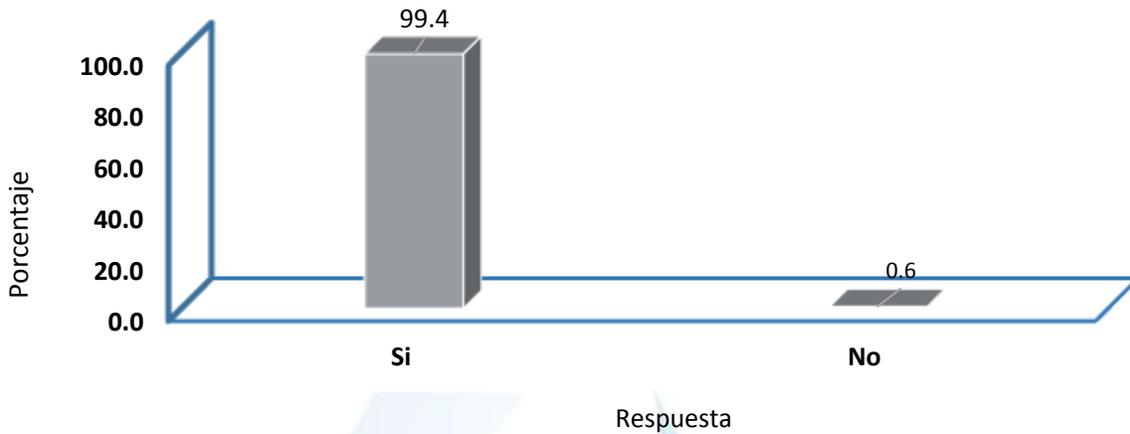
Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo".

La opinión de los beneficiarios encuestados, con relación a los recursos otorgados, coincidió en que el monto otorgado por el Programa contribuyó a para mejorar su negocio.

A respecto, el 99.4% de los beneficiarios opinó que el apoyo brindado por el Programa contribuyó a la mejora de su negocio, debido a que pudieron comprar insumos o invertirlo en el mejoramiento del micronegocio. El 0.6% restante opinó de manera diferente, ya que consideró que el equivalente de las necesidades de su micronegocio era mayor al monto otorgado, pero que sí fue de ayuda (Figura 18).



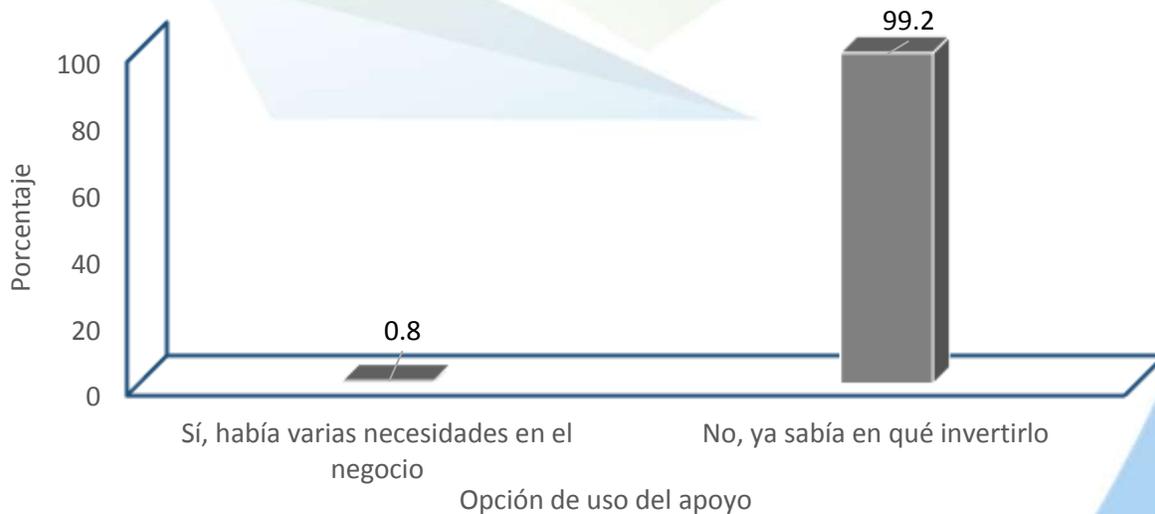
Figura 18. El apoyo otorgado contribuyó en la mejora del micronegocio (porcentaje)



Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo".

Todos los beneficiarios encuestados comentaron que sabían las necesidades de su micronegocio, el 0.6% comentó que tuvo problema en elegir en qué invertir el monto del apoyo otorgado, debido a la existencia de diversas necesidades en el micronegocio, teniendo que elegir cuál era más apremiante en solventar; el 99.2% reportó que no le costó trabajo elegir en qué invertir el monto del apoyo brindado por el Programa (Figura 19).

Figura 19. Fue fácil para el beneficiario invertir el apoyo (porcentaje)

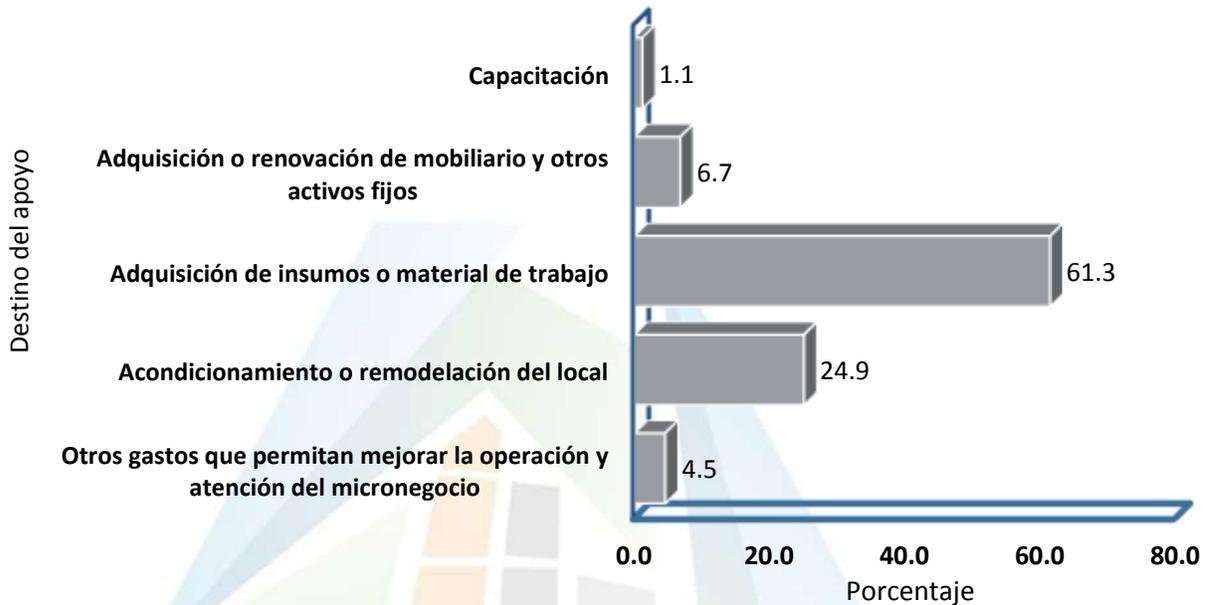


Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo".



Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los beneficiarios invirtió el apoyo brindado en la adquisición de insumos o material de trabajo, con un 61.3%; seguido por el acondicionamiento o remodelación del local, con un 24.9% (Figura 20).

Figura 20. Destino del monto apoyado



Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

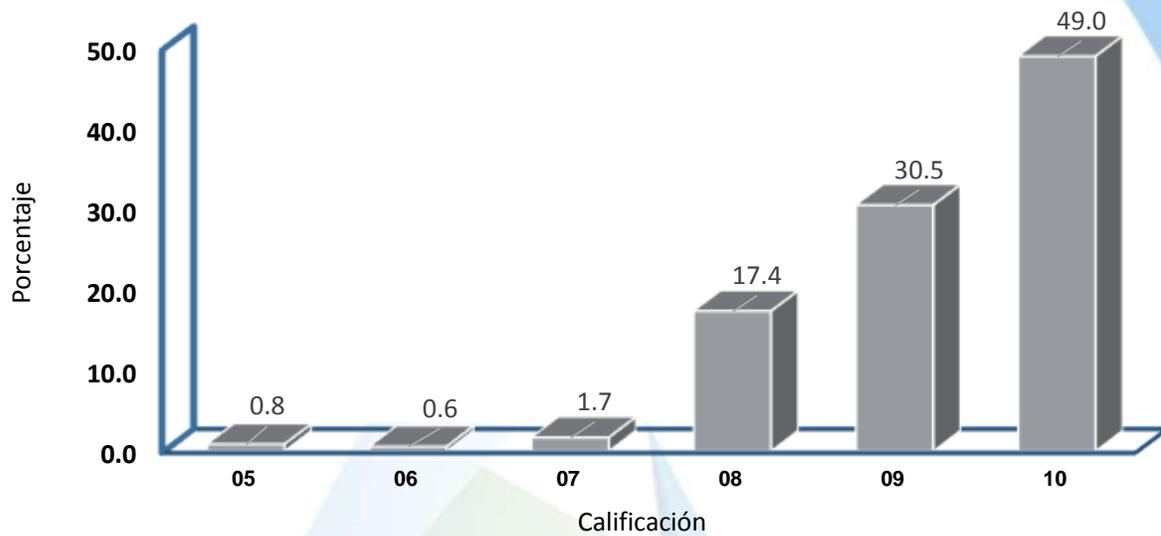
Finalmente, el último reactivo de la cédula de evaluación al “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, se orientó a solicitar al beneficiario que calificara a éste, desde su perspectiva como propietario o encargado de micronegocio apoyado.

Derivado del promedio de la calificación otorgada por los beneficiarios encuestados, se puede afirmar que, en conjunto, todas las acciones que se realizaron para la puesta en marcha del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, estuvieron aplicadas de la manera correcta, ya que la calificación otorgada por los beneficiarios oscila entre 9 y 10, con un 30.5% y un 49% respectivamente.

Tomando en cuenta que 10 es la calificación más alta y 1 la calificación más baja, un 17.4% calificó con un 8 al Programa, los beneficiarios que dieron esta calificación comentaron que su apreciación no se deriva de una mala organización o de una mala aplicación, sino que consideraron que siempre se puede mejorar cualquier proceso (Figura 21).



Figura 21. Calificación otorgada por los beneficiarios al Programa “Yo te apoyo”



Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

6.2. Proceso de levantamiento de la entrevista semiestructurada

Para el proceso de levantamiento de la entrevista semiestructurada, se organizó un grupo de evaluadores, los cuales recabaron el total de 30 entrevistas semiestructuradas con información directa de los propietarios de los micronegocios beneficiados por el Programa.

La entrevista semiestructurada se realizó con la finalidad de obtener información a profundidad, que permitió analizar los resultados del Programa a nivel global; dicho análisis, se enfocó a medir la satisfacción de los beneficiarios, así como las características económicas y sociales del sector apoyado.

Se realizó un análisis cualitativo de la información que permitió examinar la percepción general de los usuarios en cuanto a la implementación del mismo, así como el contexto en que se desarrollan los beneficiarios, es decir, sus características económicas y sociales.

Se analizó la opinión de los beneficiarios del Programa, respecto al logro de los objetivos planteados por el mismo, a través de la cuantificación de las respuestas de satisfacción de los beneficiarios, y el análisis cualitativo de la información obtenida.



Los evaluadores que estuvieron a cargo de este levantamiento, seleccionaron de forma aleatoria los micronegocios visitados para aplicar dicha entrevista. El evaluador se identificó con el dueño o encargado del micronegocio y solicitó su consentimiento para realizar la entrevista semiestructurada.

La entrevista consistió en un texto guía para dirigir la conversación a los temas centrales de la evaluación, sin embargo, los evaluadores a cargo del trabajo de campo permitieron que sus entrevistados se expresaran ampliamente, detallando sus percepciones respecto al Programa o narrando la historia de creación de su micronegocio.

Para ello, fue de suma importancia que el evaluador estableciera una línea de confianza con el entrevistado, quitando la formalidad en la recopilación de información, permitiendo a su vez que la entrevista se tornara en una charla amigable en la que el entrevistado podía expresar su forma de percibir todas las aristas que conforman el “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, su opinión particular respecto al beneficio obtenido o puntos que considerase importantes de mejorar.

Particularmente, en la aplicación de esta entrevista semiestructurada, fue de vital importancia que el evaluador lograra la profundidad necesaria en la información obtenida, por ello, la importancia del establecimiento inicial del *rapport* que permitió guiar la entrevista en la profundidad requerida de las temáticas propuestas para la evaluación del Programa.

Existieron casos particulares en la aplicación de la entrevista semiestructurada; algunos beneficiarios se negaron a proporcionar la información requerida, principalmente por el tiempo que la entrevista demandaba. Sin embargo, para los 30 casos en los que el beneficiario accedió a la aplicación de la entrevista, las percepciones recabadas con relación a la implementación del Programa fueron positivas.



Imagen 5. Entrevistas semiestructuradas



Fuente: **COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V.**, con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

Análisis de las entrevistas semiestructuradas:

El análisis de las entrevistas semiestructuradas, se centró principalmente en los aspectos siguientes:

- Información económica y social del beneficiario
- Información de la perspectiva del beneficiario respecto al Programa
- Información sobre la creación del micronegocio

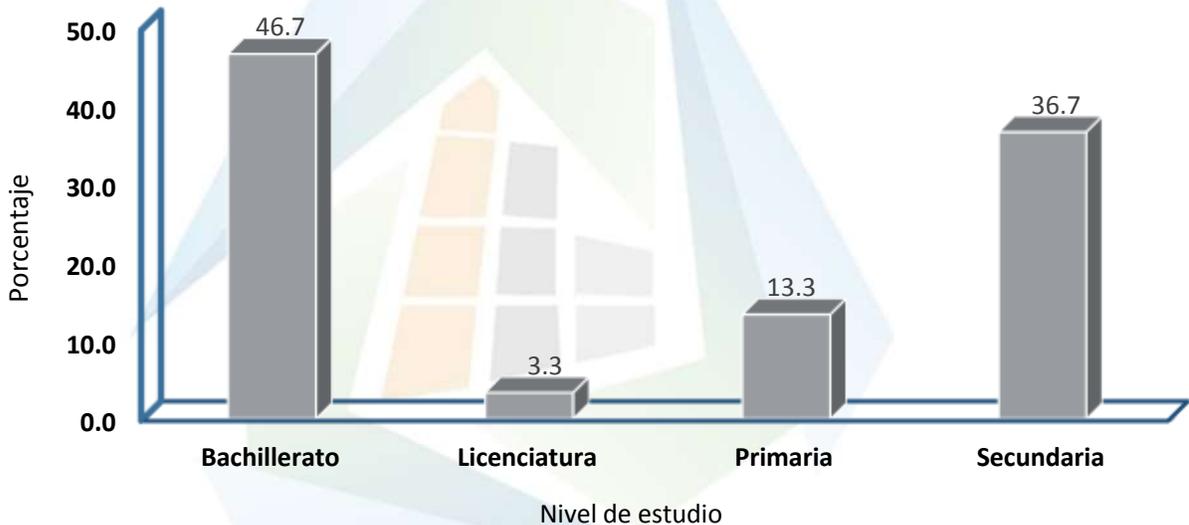
Con respecto a la información económica y social obtenida a profundidad en las entrevistas, se obtienen los resultados siguientes:



La población objetivo del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo” comparte características económicas y sociales similares. De acuerdo con el Índice de Nivel Socioeconómico de la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercados y Opinión Pública (AMAI), los beneficiarios entrevistados se encuentran ubicados en el nivel socioeconómico D+, es decir, pertenecen a la clase media baja.

Se detectó un bajo nivel de ingresos ligado a un bajo nivel educativo, ya que el 13.3% del total de los beneficiarios cuentan con primaria, 36.7% de los beneficiarios cuenta con secundaria, 46.7% cuenta con bachillerato y tan sólo el 3.3% cuenta con licenciatura (Figura 22).

Figura 22. Nivel de escolaridad de los beneficiarios del Programa “Yo te apoyo”



Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

El 83.3% de los beneficiarios reportó que su única fuente de ingresos familiar lo constituye el micronegocio, el 16.7% restante reportó no depender exclusivamente de su micronegocio, ya que tiene otras fuentes de ingresos (Figura 23).

Figura 23. Dependencia económica del beneficiario al ingreso del micronegocio (porcentaje)

Francisco I. Madero No. 8, Los Reyes San Salvador, Texcoco, Estado de México, C.P. 56200

0 505 05 3 8687

No
16.7



Fuente: **COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V.**, con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

El principal rasgo característico de los micronegocios en la Ciudad de México, lo constituye su naturaleza familiar; en la mayor parte de los casos quienes laboran o participan de alguna forma en la organización de la actividad económica del negocio se encuentran vinculados por parentesco. En muchas ocasiones la familia también es vecina de la colonia en la que se ubica el negocio o inclusive el negocio está en la vivienda de la familia. Por esto la permanencia y crecimiento de los negocios tiene importancia para la vida comunitaria, además de sus efectos económicos.

Además, los micronegocios beneficiarios son de creación reciente, que oscila entre 2 a 6 años de operación, y algunos mejor consolidados con más de 10 años de haberse establecido. Los propietarios o encargados de los micronegocios tienen dependientes económicos, hijos, cónyuges o ambos. Constituyen en su mayoría un negocio familiar, en cuya operación se involucra más de un integrante de la familia, su importancia económica radica en la generación directa de fuentes de empleo a terceros, así como el autoempleo.

Dentro de las principales deficiencias y problemáticas reportadas por los dueños o encargados de los micronegocio fue la falta de recursos necesarios para el desarrollo y fortalecimiento de sus micronegocios, los cuales constituyen su patrimonio familiar, así como su principal fuente de ingresos económicos.

Muchos beneficiarios expresaron su agradecimiento hacia el Programa, por el apoyo recibido para fortalecer la operación de sus micronegocios y continuar con la operación de sus



establecimientos, ya que, actualmente sostenerse en el mercado, ser competitivos, enfrentar el paradigma tecnológico y adaptarse al cambio, requiere grandes esfuerzos, esfuerzos conjuntos e impulso para enfrentar dichos desafíos.

Las 30 entrevistas semiestructuradas que se obtuvieron en campo, fueron revisadas minuciosamente, lo cual permitió generar un análisis cualitativo de la información contenida en éstas, su contenido fue capturado en una base de datos, y constituyó parte fundamental para reforzar el análisis de resultados cuantitativos, permitiendo generar conclusiones del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, mismas que se presentan en el siguiente apartado.

Imagen 6. Base en Excel captura de entrevistas semiestructuradas

FOLIO	NOMBRE (S)	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO/GIRÓ	CALLE	COLONIA	DELEGACION	PI	
1	REYNA	ANACLETO	ROSENDO	PAPELERIA	INSURGENTES 04	SAN GREGORIO ATLAPULCI KOCHIMILCO	SI	
2	ALFREDO	GONZAGA	GONZALEZ	INTERNET	INSURGENTES 23	SAN GREGORIO ATLAPULCI KOCHIMILCO	SI	
3	AGUSTIN	CANALES	DE LA CRUZ	INTERNET	INSURGENTES 53	SAN GREGORIO ATLAPULCI KOCHIMILCO	SI	
4	MAKIA DOLORES	JIMENEZ	MARTINEZ	ABARROTES	CHAPULTEPEC	SAN GREGORIO ATLAPULCI KOCHIMILCO	SI	
5	JOSE TRINIDAD	RUIZ	SANCHEZ	SASTRERIA	21 DE MARZO 16	SAN GREGORIO ATLAPULCI KOCHIMILCO	SI	
6	AGUEDA MARIA	VILLALDINO	CARDONA	PAPELERIA	AGUSTIN MELGAR 70	GUADALUPE DEL MORAL	IZTAPALAPA	SI
7	SILVIA PATRICIA	GARCIA	DOMINGUEZ	ANTIDOTOS MEXICANO AV. JALISCO		GUADALUPE DEL MORAL	IZTAPALAPA	SI
8	GRACIELA	PACHECO	AVILA	PAPELERIA	AGUSTIN MELGAR	GUADALUPE DEL MORAL	IZTAPALAPA	SI
9	OPELIA	VELAZQUEZ	GARCIA	TINTORERIA Y PLANCH FDO. MONTES DE OCA #7		GUADALUPE DEL MORAL	IZTAPALAPA	SI
10	FERNANDO	CALDERON	MARQUEZ	SASTRERIA	CANAL DEL MORAL #15	GUADALUPE DEL MORAL	IZTAPALAPA	SI
11	ALMA LAURA	SUREZ	CORONA	LAVANDERIA	AGUSTIN MELGAR MZ 8 L	GUADALUPE DEL MORAL	IZTAPALAPA	SI
12	VERONICA MERCED	MENDEZ	BARRERA	LAVANDERIA	ORIENTE 233 #20	AGRICOLA ORIENTAL	IZTACALCO	SI
13	ARIZBETH CINTIA	MARTINEZ	ROMERO	TIENDA DE ABARROTE	LUCAS ALAMAN 36 BIS	OBRRERA	CUAHUTEMOC	SI
14	MARKO ANTONIO	GONZALEZ	GARCIA	REPARACION DE RELOJ	LUCAS ALAMAN 36 BIS	OBRRERA	CUAHUTEMOC	SI
15	JOSE FLORO RIGOBERTO	RIVERA	MARQUEZ	ESTETICA Y SERVICIO	C BOULVAR 185-A	OBRRERA	CUAHUTEMOC	SI
16	JUANA BEATRIZ	GUTIERREZ	BADILLO	PAPELERIA E INTERNET	BOULVAR 173	OBRRERA	CUAHUTEMOC	SI
17	ROSA MARIA	RUIZ	LOPEZ	MISCELANEA Y ABARRI	JUAN ANTONIO DE LAS FLORES	OBRRERA	CUAHUTEMOC	SI
18	ADRIANA	RAMIREZ	GUZMAN	PREPARACION Y VENTA	FERNANDO DE ALBA 40 B	OBRRERA	CUAHUTEMOC	SI
19	ANGEL	REYES	GONZALES	ZAPATERIA	ATOTONILCO	SAN FELIPE DE JESUS MZA	GUSTAVO A. MADERO	SI
20	ADRIAN REYES	REYES	RICON	PAPELERIA	ATOTONILCO	SAN FELIPE DE JESUS MZA	GUSTAVO A. MADERO	SI
21	REBECA	BRISEÑO	MENDOZA	ABARROTES (COMERCIO)	ATOTONILCO MZA 170 LT	SAN FELIPE DE JESUS	GUSTAVO A. MADERO	SI
22	MARIA DEL ROSARIO	MARQUEZ	GAUCIA	RESTAURANTES DE ALI	ATOTONILCO MZA 170 LT	SAN FELIPE DE JESUS	GUSTAVO A. MADERO	SI
23	BEATRIZ	CASTILLO	SALGADO	COMERCIO DE ARTICU	ATOTONILCO MZA 170 LT	SAN FELIPE DE JESUS	GUSTAVO A. MADERO	SI
24	SILVIA	IBARRA	HERNANDEZ	PAPELERIA	ATOTONILCO MZA 170 LT	SAN FELIPE DE JESUS	GUSTAVO A. MADERO	SI

Fuente: COYSEP, CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A. de C.V., con base en los resultados obtenidos del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”.



VII. Conclusiones

Las conclusiones derivadas del Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, se presentan de acuerdo a los procesos evaluados; *proceso de implementación del Programa*, al *proceso de inscripción de los beneficiarios*, al *proceso de entrega de apoyos a los beneficiarios*, el *desempeño y calidad de la atención* que recibieron los beneficiarios; así como el análisis de los *resultados del Programa*, respecto al nivel global de satisfacción de los beneficiarios y las características económicas y sociales de los micronegocios apoyados.

Con relación al proceso de implementación del Programa, COYSEP concluye, a través de los resultados obtenidos por la Evaluación, que el Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo” ha tenido una implementación adecuada, permitiendo el logro de los objetivos planteados en las bases de operación del mismo.

Por otra parte, la importancia que el Programa ha adquirido desde el inicio de su operación, está fundamentada en la importancia económica que tienen actualmente los micronegocios en la Ciudad de México, al ser generadores de empleos; a partir de ello, la existencia de programas que impulsen el desarrollo y fortalecimiento económico de este sector, constituirá una medida acertada que derivará en mayores beneficios sociales para la población objetivo.

A respecto, COYSEP pudo constatar que el objetivo del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo” se está logrando, permitiendo mejoras en el fortalecimiento de la operación de los micronegocios apoyados.

Con respecto a la población objetivo, las entrevistas realizadas a profundidad, permitieron derivar conclusiones de la percepción de los beneficiarios y de las características sociales y económicas que permean a este sector. La percepción que constituyó el pilar del análisis estuvo enriquecida por opiniones diversas que se concentraban en la importancia del Programa.

La población objetivo comparte características económicas similares, el micronegocio representa su principal fuente de ingresos y las familias de los propietarios dependen de la operación del



micronegocio, por lo cual, al conocer los programas y servicios que ofrece la SEDECO, mostraron gran interés.

Respecto a las características sociales que predominan en la población beneficiada, se destaca la creciente participación de las mujeres en los micronegocios de la Ciudad de México, generada a través de la apertura social y la equidad de género, ya que, el 60.8% de los dueños o encargados de los micronegocios que recibieron el apoyo del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, son mujeres y el 39.2% restante son hombres.

En cuanto al nivel educativo la evaluación indicó que los propietarios o encargados de los micronegocios apoyados por el Programa, cuentan con al menos estudios de secundaria en un 29.4% y tan sólo el 3.1% no tiene algún grado escolar.

Algunos beneficiarios reportaron que sus familiares les ayudan con la operación del micronegocio, de manera habitual, y el número de empleados en promedio que atienden los micronegocios visitados, se concentra en un rango de uno a cuatro por micronegocio, consolidando la importancia social y económica que representan los micronegocios en la Ciudad de México.

De acuerdo al análisis de la información obtenida, la implementación del Programa ha sido satisfactoria para cada beneficiario, ya que como se pudo observar a lo largo del proceso de Evaluación, la atención que recibieron los beneficiarios fue la adecuada, en todas las fases que comprende el Programa, es decir, desde el llenado de la solicitud hasta la entrega de claves de apoyo; por ello, los niveles de satisfacción que se muestran en los resultados son altos. A su vez, la capacitación recibida por los encuestadores fue fundamental para asegurar la calidad del servicio, así como la atención brindada a los solicitantes, lo que se refleja en el nivel de satisfacción de los entrevistados.

Por su parte, los beneficiarios opinaron que el Programa es de fácil acceso, opinan que la documentación que se solicita como soporte de la solicitud de ingreso al mismo es fácil de conseguir y la cantidad de documentación es la justa para poder cumplir con las características que se solicitan como parte del Programa.



El 98% de la población beneficiaria del Programa consideró que el monto brindado es el adecuado, y tan sólo el 2% del total de los entrevistados considera que el monto debería incrementarse derivado de las múltiples necesidades para fortalecer la operación de los micronegocios. En este sentido, el 61.3% de los entrevistados beneficiarios utilizó el apoyo para la adquisición de insumos de trabajo.

Por otra parte, de acuerdo con los giros mercantiles registrados, se puede observar que el Programa se implementa de manera correcta y la población objetivo sigue siendo respetada concentrándose la atención del Programa en los micronegocios con hasta diez empleados, que en su mayoría son familiares.

Finalmente, COYSEP recomienda que cada actividad que se realice como parte del Programa tenga un seguimiento, el cual garantice el correcto funcionamiento de la misma; de igual manera, se recomienda seguir con la capacitación de todo el personal involucrado en las diferentes actividades, y procesos que constituyan al Programa en su operación.

COYSEP

**CONSULTORÍA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS
S.A. DE C.V.**

