

Evaluación del Esquema Especial para el
Desarrollo Empresarial, del Programa Estratégico
de apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa
(Artículo 24) denominado:

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

INFORME FINAL

2016

Profesor Titular

Dr. David Arellano Gault

Coordinador operativo

Zamudio González Emilio Raúl

Equipo Evaluador

Castillo González Jairo Joanem

Coronilla Cruz Efraín

Mendoza Ramírez Carmen

Reza Granados Rebeca

Contenido

Contenido.....	3
1 Introducción.....	4
1.1 Objetivos de la evaluación del Esquema Especial	6
2 Metodología propuesta para alcanzar los objetivos de la evaluación	7
2.1 La evaluación de programas y políticas públicas.....	7
2.2 Proceso de la evaluación.....	10
2.3 Determinación de la muestra	16
3 Resultado global de la evaluación y recomendaciones.....	18
4 Anexos	39

1 Introducción

Existe una preocupación constante de la Secretaría de Desarrollo Económico de la Ciudad de México por impulsar a los microempresarios desde diferentes dimensiones, y un ejemplo de ello se vio expresado el 22 de noviembre del año 2013, cuando se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal las Reglas de Operación que dieron origen al Programa *Estratégico de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa*.

Las mejoras realizadas se han adaptado al contexto actual y han evolucionado con nuevos enfoques y estrategias, ya que se concretaron cambios importantes para robustecer el Programa, evidencia de ello es que en los años 2014, 2015 y 2016, se oficializaron mejoras y adecuaciones a las Reglas de Operación iniciales.

En concreto, las adecuaciones realizadas se han centrado en establecer de manera clara y transparente las bases y procedimientos para el otorgamiento de los apoyos del Programa Estratégico de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa con la finalidad de fomentar la creación, desarrollo, consolidación y expansión de las mipymes en la Ciudad de México, a través de seis componentes, entre ellos, el denominado “Esquemas Especiales de Desarrollo Empresarial”.

Respecto a la evolución y desarrollo del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, “Yo te apoyo”, es importante destacar el incremento en el número de giros de la población objetivo, es decir, de tres giros apoyados en el año 2015, a un total de 20 en 2016, y que dadas sus características y contextos económicos particulares, representa un reto importante.

Lo señalado en el primer párrafo del artículo 24 de las Reglas de Operación del Programa Estratégico de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, el cual dice 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”, muestra claramente que el programa busca mejorar y desarrollar mayores espacios de crecimiento en las Micro, Pequeña y Mediana Empresa de la Ciudad de México.

Con el respaldo normativo del Artículo 24 antes mencionado, se sustenta la creación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, estableciéndose así sus criterios generales y su objetivo, que es: **ofrecer apoyos a micronegocios con el fin de que fortalezcan su operación y/o atención al público**, bajo el siguiente esquema general descrito y puntualizado bajo los subtemas:

- I. Población Objetivo.
- II. Criterios Específicos de Elegibilidad.
- III. Dependencia encargada de la implementación del Programa.
- IV. Ventanillas de Atención.
- V. Tipo de Apoyo.
- VI. Características del Apoyo.
- VII. Vigencia del Programa.
- VIII. Obligación de los Beneficiarios del Programa.
- IX. Procedimiento Operativo.

Así, en el apartado “Población objetivo” del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, “Yo te apoyo” que para el año 2016¹ aumentó su cobertura, como ya se mencionó anteriormente, procurará atender las problemáticas que enfrentan los micronegocios que se dediquen a los siguientes 20 giros²:

1. Comercio de abarrotes al por menor;
2. Comercio de artículos de papelería al por menor;
3. Salones de belleza y peluquerías;
4. Comercio al por menor de frutas y verduras frescas;
5. Comercio al por menor de ropa, excepto de bebé y lencería;
6. Restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas;
7. Restaurantes con servicio de preparación de antojitos;
8. Cafeterías, fuentes de sodas, neverías, refresquerías y similares;
9. Restaurantes que preparan otro tipo de alimentos para llevar;
10. Elaboración de tortillas de maíz y molienda de nixtamal;
11. Comercio al por menor de carnes rojas;
12. Restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida;
13. Lavanderías y tintorerías;
14. Comercio al por menor en ferreterías y tlalpaleras;

¹ Publicado en la Gaceta Oficial publicada el 23 de marzo del año 2016.

² Es importante aclarar, que el programa prioriza a estos giros, sin embargo, no son los únicos, y desde luego no son excluyentes.

15. Reparación mecánica en general de automóviles y camiones;
16. Comercio al por menor de carne de aves;
17. Comercio al por menor de dulces y materias primas para repostería;
18. Servicios de acceso a computadoras;
19. Farmacias sin minisúper; y
20. Comercio al por menor de plantas y flores naturales.

Por ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 28 de las Reglas de Operación del Programa Estratégico de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa³, todos los componentes del citado Programa **requieren de manera obligada una evaluación de resultados externa**, por conducto de instituciones académicas y de investigación u organismos especializados, de carácter nacional o internacional, que cuenten con reconocimiento y experiencia en las respectivas materias de los programas. De este modo, el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) como centro de investigación especializado, es la instancia que realizó la evaluación del referido esquema especial conforme a los criterios y disposiciones establecidas en el Anexo Técnico del Convenio (ATC).

La evaluación realizada es el producto del análisis desde diversas dimensiones al Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, “Yo te Apoyo”. Durante el proceso de evaluación se estudiaron temas sustantivos como la opinión y sentir de los beneficiarios al recibir los apoyos por parte de la Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO) en la Ciudad de México. Por otro lado, se examinó de forma integral “el programa como un todo” mediante diferentes instrumentos y con el debido rigor científico en el estudio que se llevó a cabo con la metodología propuesta.

1.1 Objetivos de la evaluación del Esquema Especial

La evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo” que planteó el equipo del CIDE buscó analizar y observar, de forma crítica y objetiva los resultados de las acciones puestas en marcha por la Secretaría de Desarrollo Económico y que han sido dirigidas al fortalecimiento de la operación y/o atención al público de los micronegocios apoyados para el año 2016.

³ ROP Publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 22 de noviembre de 2013.

2 Metodología propuesta para alcanzar los objetivos de la evaluación

En el presente apartado se describe la metodología utilizada en la evaluación del programa. Para ello, en primer lugar, se ofrece un panorama muy general acerca de las políticas públicas y su relación con las evaluaciones de programas, para posteriormente describir en una segunda sección el proceso de evaluación diseñado para evaluar el Programa “Yo te apoyo”, en donde se describen a detalle las dos etapas de trabajo de recopilación y análisis de la información.

2.1 La evaluación de programas y políticas públicas.

Cuando se habla de la evaluación de programas de políticas públicas se está haciendo referencia a la medición sistemática del resultado que ha tenido una interacción pública directa sobre una realidad, con lo cual se busca traducir en mejorar el funcionamiento del programa hacia la población beneficiada (Winchester Lucy, 2011).

De acuerdo con Osuna y Márquez, la “Evaluación de [Programas y] Políticas Públicas es un área de investigación aplicada cuya finalidad es valorar la utilidad y bondad de la intervención pública mediante la aplicación de un conjunto de técnicas que se emplean en otros campos de las ciencias sociales” (Osuna, J.L. y Márquez, C. S/F). De esta manera, las técnicas metodológicas utilizadas, tanto cuantitativas como cualitativas, deberán presentar un rigor científico, con el fin de que ofrezcan certidumbre en la recolección de datos, el procesamiento de la información y la obtención de resultados objetivos y útiles.

Es relevante mencionar que “El análisis de políticas públicas se ha centrado en el estudio de las fases de formación de las políticas y programas, teniendo como objetivo producir información útil para la toma de decisiones” (Osuna, J.L. y Márquez, C. S/F). Así, el resultado de estudios de este tipo no se limita a ofrecer datos, por el contrario, se busca obtener y proporcionar información relevante y significativa para los tomadores de decisión ya sea en la mejora del programa como en la rendición de cuentas del mismo.

En suma, las evaluaciones a programas y políticas públicas, tienen como propósito general conocer si el programa produjo el efecto deseado en los beneficiarios, determinar si los cambios observados en los beneficiarios pueden asociarse a los efectos del programa, así cómo identificar

nuevas líneas de acción por medio de las cuales se pueda mejorar el programa con el fin de maximizar sus beneficios traducidos en resultados.

Por otra parte, el Ministerio Español de Política Territorial y Administración Pública y la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios mencionan en el texto *Fundamentos de Evaluación de Políticas Públicas* (2010) que “la evaluación, en el actual contexto político, aparece ligada a aspectos sociales y de transparencia democrática, en estrecha relación con la publicidad de sus informes y la participación plural de los actores que entran en juego”. Es importante resaltar para nuestro estudio, que “la evaluación no solo es una comprobación de conformidad de la acción pública, sino que expresa un juicio de valor”.

En México, el tema referente a la evaluación de las políticas públicas implementadas por las instituciones gubernamentales ha adquirido en los últimos años gran importancia. Dichas instituciones han entrado en una fase en la que es indispensable llevar a cabo un control detallado de todos y cada uno de los servicios que ofrecen a la ciudadanía. El control mencionado incluye procesos de transparencia y rendición de cuentas sobre todo aquello que tenga como destino principal brindar apoyos económicos, de infraestructura, provisión de servicios públicos y apoyos que conlleven un ejercicio del presupuesto del ámbito local y federal.

Tomando en cuenta lo anterior, la presente evaluación se diseñó con el fin de identificar los efectos generados en la población objetivo después de recibir los apoyos que ofrece el programa, de allí la pertinencia y exigencia de usar metodologías cualitativas y cuantitativas. A través de éstas se obtuvo información acerca de la percepción que tienen los microempresarios apoyados respecto de los beneficios que se les otorga y su nivel de satisfacción del servicio durante su permanencia en el programa. Como se verá más adelante, los principales instrumentos utilizados, aunque no los únicos, fueron la encuesta y la entrevista semiestructurada (para más detalle, ver anexos I y II).

De esta manera, la evaluación del Programa tuvo dos alcances: por una parte, al evaluar el Programa se da cumplimiento a la rendición de cuentas y, por otro, el estudio del Programa se realizó con rigor científico, lo que le permite ser cierto y con sentido objetivo de que se pueden encontrar hallazgos y/o identificar áreas de oportunidad que permitan la mejora del mismo.

Para llevar a cabo la evaluación, el equipo del CIDE desarrolló un planteamiento metodológico conforme a las características y exigencias propias del Programa de Fortalecimiento a los

Micronegocios para la Ciudad de México “Yo te apoyo” 2016, en el cual se previó el empleo de instrumentos de investigación científica para las ciencias sociales, tales como el estudio de gabinete, encuesta, entrevista y observación en campo, con lo que se logró evaluar con rigor al programa y ofrecer una mirada crítica de su desempeño y resultados. Por un lado, el análisis de tipo cualitativo se llevó a cabo mediante entrevistas a profundidad dirigidas hacia un grupo de beneficiarios que ya recibieron su apoyo, cuya elección fue realizada de manera aleatoria. Por otro lado, el análisis de tipo cuantitativo, se realizó con la aplicación de un cuestionario a una muestra estadística del padrón de los beneficiarios que igualmente ya recibieron el apoyo. Ambos instrumentos metodológicos de recolección de información se irán describiendo con mayor detalle a lo largo de las siguientes líneas del informe, así como en las conclusiones del análisis al final del documento.

Cabe aclarar que para el desarrollo de la evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo” se consideró el cumplimiento de las acciones establecidas en los objetivos específicos de la evaluación estipulados en el Anexo Técnico del Convenio.

El plan de evaluación consideró conveniente acudir a los eventos delegacionales donde se realizó la entrega de claves de pago, a manera de observadores, además de realizar algunas encuestas en el momento mismo que el beneficiario recibía su clave. A continuación, se anexa el calendario de eventos realizados y a los cuales se acudió:

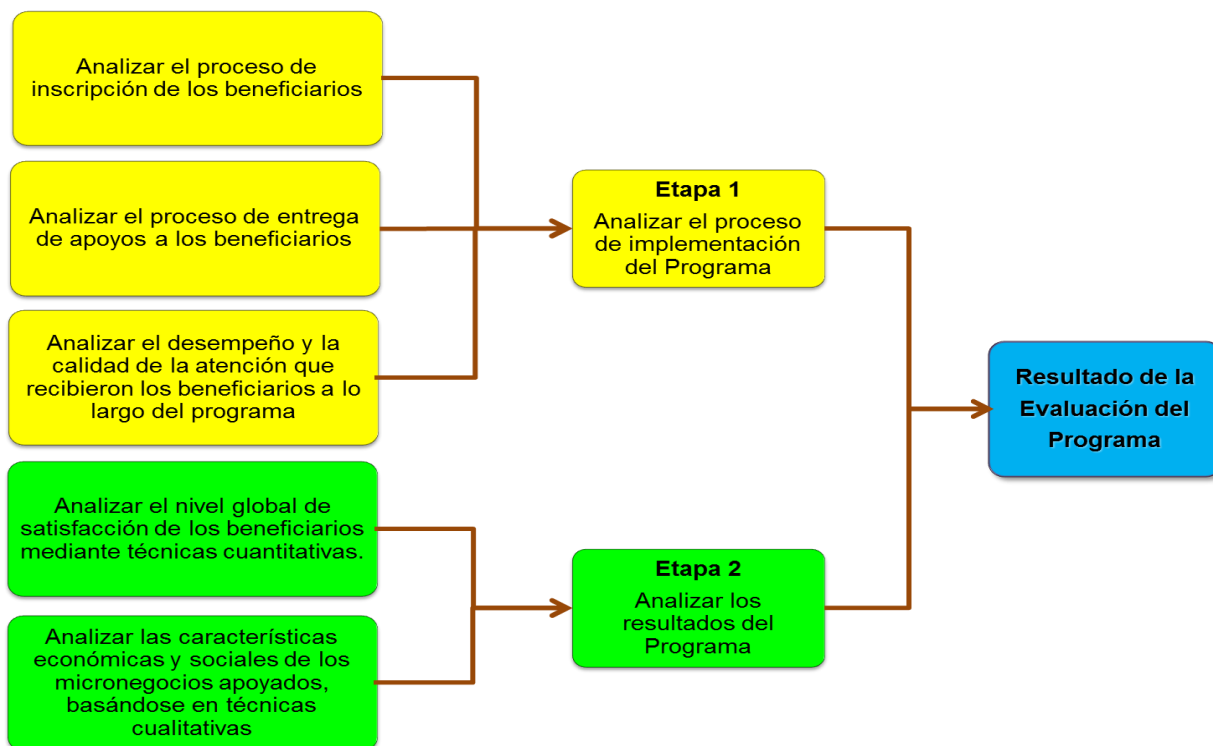
1. Milpa Alta – 17 Junio 2016
2. Iztacalco – 24 Junio 2016
3. Iztapalapa (1) – 28 Junio 2016
4. Venustiano Carranza – 1 Julio 2016
5. Plaza Tlaxcoaque – 12 Julio 2016
6. Iztapalapa (2) – 22 Julio 2016
7. Cuajimalpa – 27 Julio 2016
8. Aldea Digital Telmex – 28 Julio 2016
9. Sala de Armas – 2 Agosto 2016
10. Gran Fórum – 22 Agosto 2016
11. Iztapalapa (3) – 24 Agosto 2016

12. Centro de Convenciones Tlatelolco – 25 Agosto 2016

2.2 Proceso de la evaluación.

Los esfuerzos de trabajo de análisis del equipo del CIDE fueron distribuidos en dos grandes etapas: la Etapa 1, en color amarillo, se enfoca al proceso de implementación del programa y la Etapa 2, en verde, se enfocará en sus resultados. (Ver imagen 1)

Imagen 1. Proceso de evaluación



Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en la gráfica anterior, cada una de las dos etapas está integrada por una serie de análisis particulares y específicos mismos que se describen en seguida. De manera preliminar, para la Etapa 1, se desarrollaron los análisis respectivos a inscripción, entrega de apoyos y, desempeño y calidad de la atención mediante un estudio cuantitativo que empleó una encuesta para el levantamiento

de la información; mientras que la Etapa 2 se construyó a partir del análisis global de satisfacción y las características económicas y sociales a través de entrevistas directas con beneficiarios del programa. Ambas etapas convergen en una evaluación integral que busca tener una comprensión y análisis riguroso de cada una de éstas.

A continuación, se detalla el proceso de evaluación completo por cada etapa con sus respectivos tipos de análisis y propósitos del mismo.

Etapa 1.- Analizar el proceso de implementación del Programa.

a. Analizar el proceso de inscripción de los beneficiarios.

En este punto, el propósito fue encontrar información respecto del grado de satisfacción de los beneficiarios en relación con la atención recibida durante la etapa de su inscripción al programa. Los principales temas que guiaron la investigación fueron: la claridad de las instrucciones al momento de inscribirse, su opinión sobre los documentos solicitados, tanto en aspectos prácticos como sencillez o complejidad, así como de cantidad, calidad y nivel de exigencia; inclusive se intentó conocer su opinión en temas relacionados con el contenido de la información y si ésta fue comprendida de manera clara por los beneficiarios. La exploración se llevó a cabo de la siguiente manera:

- La parte cuantitativa se realizó mediante preguntas concretas en la encuesta, las inquietudes de investigación van desde cómo fue la inscripción, información entregada, el proceso y atención durante el proceso del programa, los montos de las cantidades entregadas, hasta conocer el nivel de satisfacción global del programa. Las preguntas del instrumento pueden observarse a detalle en el Anexo I, y
- Para los aspectos cualitativos, la entrevista a profundidad (Anexo II), es donde se indagaron más a fondo los temas señalados. Además, se buscaron las razones del nivel de satisfacción que los beneficiarios tienen del servicio obtenido en el proceso de inscripción.



b. Analizar el proceso de entrega de apoyos a los beneficiarios.

El objetivo de este punto fue analizar la entrega de los apoyos a los beneficiarios e identificar el nivel de satisfacción de los mismos durante esta parte; los puntos que guiaron la investigación en esta etapa fueron diseñados para analizar sus niveles de eficiencia y eficacia.

Para evaluar la fase de entrega de los apoyos del programa también se incorporaron preguntas clave tanto en la encuesta (Anexo I) como en la entrevista a profundidad (Anexo II). Mediante apartados específicos, se determinó el nivel de satisfacción de los beneficiarios respecto de esta etapa en cuestión. Así, el tema fue investigado de la siguiente forma:

- Se realizaron preguntas concretas en la encuesta para cubrir los aspectos cuantitativos respecto del tema de la entrega de los apoyos (Anexo I); y
- A través de la entrevista a profundidad (Anexo II), se indagaron aspectos cualitativos que buscaban encontrar las razones y argumentos del nivel de satisfacción con el servicio obtenido durante el proceso de entrega de los apoyos.





c. Analizar el desempeño y la calidad de la atención que recibieron los beneficiarios.

Para concluir con la Etapa 1 (ver Imagen 1) se procedió a examinar el último tramo del proceso sustantivo del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México “Yo te apoyo”, y donde se procuró cerrar la parte correspondiente al análisis del desempeño y calidad de la atención recibida por los beneficiarios.

La investigación realizada, es una muestra de la perspectiva que tuvo el beneficiario con la atención recibida, de tal forma que pueda conocerse su opinión y evaluación respecto de los atributos de calidad-servicio que encontró al participar en el Programa.



El desarrollo del análisis se mantuvo alineado a la metodología cuantitativa y cualitativa propuestas, para ello se diseñaron preguntas específicas y se desarrollaron instrumentos para una

adecuada recolección de información y que, posteriormente, permitiría realizar el estudio de hallazgos, evidencias y resultados, cuya expresión empleada principalmente es la estadística descriptiva (Anexo I y II).

Así, la parte cuantitativa se realizó con preguntas concretas en la encuesta al punto en cuestión (Anexo I); mientras que en la entrevista a profundidad (Anexo II), que cubre aspectos cualitativos, tuvo como propósito indagar más a fondo el tema y se buscó encontrar las razones del nivel del servicio obtenido en el proceso de inscripción.

Etapas 2.- Analizar los resultados del Programa.

a. Analizar el nivel global de satisfacción de los beneficiarios mediante técnicas cuantitativas.

La finalidad de este proceso fue conocer la opinión de los beneficiarios del programa y el logro de los objetivos del mismo a través de la cuantificación de sus respuestas de satisfacción de forma globalizada.

Sin duda, este elemento de evaluación es la fuente más importante de información y análisis a lo largo del proceso de implementación del programa y sus resultados. Es por eso que para cumplir con este objetivo, se decidió, como se refirió antes, comprender el programa en función de los resultados desde la percepción del beneficiario de forma global a partir del estudio de los resultados que arrojaron los análisis desarrollados en la Etapa 1.



Esta estrategia se llevó a cabo con el fin de ofrecer una opinión crítica y otorgar un producto que resulte útil tanto en la toma de decisiones de los responsables, como en la construcción del marco argumentativo del mismo programa, el cual da lugar a dudas que se desprenden de una política pública (retomando el sentido de lo público de las políticas diseñadas e implementadas por SEDECO).

El principal instrumento que se empleó para alcanzar el objetivo en este apartado es el instrumento cuantitativo de la encuesta (Anexo I). Las preguntas son concretas y las respuestas están diseñadas bajo la escala de Likert, lo que posibilitó conocer los rangos de opinión de los beneficiarios permitiendo obtener un *proxi* de la realidad de la población objetivo inscrita en al programa.

b. Analizar las características económicas y sociales de los micronegocios apoyados, basándose en técnicas cualitativas.

La entrevista a profundidad es el instrumento más eficiente y eficaz para conocer la postura de los actores de una manera amplia y detallada ante un proyecto en desarrollo. En este caso se buscó cruzar información entre el Anexo I y II, por lo que las preguntas semi-estructuradas de la entrevista se diseñaron con base en las mismas preguntas de la encuesta. Con esta estrategia de análisis se conoció con mayor certeza lo que el entrevistado quería manifestar.



Pero además de lograr que las técnicas de recolección de información (Anexo I y II) se comuniquen y se nutran bilateralmente, el instrumento permitió al entrevistador guiar su indagación ordenada y metodológicamente con el fin de encontrar respuestas a preguntas de mayor relevancia, ya

que se lograron identificar más detalles, por ejemplo: saber si la situación del local donde se encuentra el micronegocio es propio, rentado o prestado; de igual manera se pudo saber la conformación de la familia del microempresario, es decir, ¿si son familiares directos, o si hay una composición mixta o si colaboran sola(o) en la actividad económica?; hasta conocer situaciones de tipo social vinculadas al negocio y condiciones de vida, sin apartarse, desde luego, de las preguntas centrales del estudio las cuales han sido diseñadas y vinculadas concretamente al interés superior de la entrevista.

Así, el análisis cualitativo estrechamente ligado al análisis cuantitativo, permitió describir a detalle la situación de una amplia población de microempresarios en la Ciudad de México.



2.3 Determinación de la muestra

Las técnicas y herramientas para la recolección, análisis y expresión de la información de la presente evaluación se sustentó probabilísticamente, por ello es muy importante que la metodología de este estudio este respaldada en la elección de una muestra representativa y válida para conocer objetivamente la opinión de los beneficiarios que ya recibieron el apoyo, evitando así sesgos de información en todo el proceso.

Es importante destacar que se eligió emplear el muestreo aleatorio simple para determinar la muestra. Se recurrió a esta técnica porque no se conocen de antemano los parámetros de la población que integrará el padrón, toda vez que la normatividad del programa no establece proporciones

específicas por delegaciones y/o giros de actividad económica. En consecuencia, se opta por que los beneficiarios sean seleccionados al azar, evitando cualquier desviación del estudio, inclusive desde la propia selección de la muestra, pero conservando el correspondiente rigor estadístico de los resultados.

Los datos que se emplearon en la fórmula del muestreo para realizar el análisis exigido por las particularidades especiales del propio programa evaluado, cuentan con un nivel de confianza muy alto y un margen de error mínimo, lo que permitió obtener el tamaño de la muestra ideal.

Podemos concluir en este punto, que existe la certeza suficiente de que el tamaño de la muestra planteado es el número óptimo de beneficiarios que se requiere encuestar para obtener la opinión válida de ellos en cuanto a datos cuantitativos se refiere, y con ello se pudo lograr un resultado estadísticamente representativo y confiable de la población beneficiada por el Programa.

La fórmula que se empleó y la sustitución de los valores para obtener el dato de beneficiarios apoyados dentro del padrón que recibieron el apoyo se expresa a continuación:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Datos:

SIMBOLO	CONCEPTO	DATO
N	Total de la población beneficiada	22,000
Z_{α}^2	Nivel de confianza del 90% para este caso	1.645
p	Proporción esperada 50%	0.5
q	Proporción no esperada 50%	0.5
d	Precisión 5%	0.05

Sustitución de valores en la fórmula:

$$n = \frac{22,000 * 1.645^2 * 0.05 * 0.5}{0.05^2(22,000-1) + 1.645^2 * 0.5 * 0.5} = 267.326505$$

En otras palabras, la estimación de la muestra se dio a partir de una población de 22,000 micronegocios apoyados, procurando un margen de confianza del 90% y que el margen de error fuera menor al 5% en el estudio. El número de encuestas que se analizaron fue de **270**, el que sean un poco más que las definidas en la fórmula de la determinación de la muestra estadísticamente representativa de beneficiarios, se debe a un redondeo simple del número de la muestra en el tratamiento de la información.

Respecto de las entrevistas a profundidad, es preciso aclarar que tienen el propósito de comprender las características económicas y sociales de los micronegocios mediante un guion (Anexo II) que se ha desarrollado para acompañar al entrevistador. Las preguntas de la entrevista están pensadas en función de mantener en todo momento alineados los conocimientos y poder contar con un producto congruente e integral. Desde luego aquí el punto crítico es contar con un hilo conductor de comunicación y conocimiento entre los dos instrumentos: la entrevista y la encuesta.

En el ejercicio de entrevista a profundidad se concretaron 20 eventos de reunión con beneficiarios del programa, buscando la evidencia necesaria y suficiente, así como conocer los argumentos sustantivos que aportarían los beneficiarios respecto del programa. Con ello, el equipo del CIDE pudo construir una opinión objetiva respecto al desempeño y resultados del programa.

Para implementar los diferentes instrumentos se requirió llevar a cabo una serie de acciones de forma ordenada y distribuidas en función del desarrollo de la evaluación, es decir, el equipo del CIDE preparó un plan de trabajo, que describió, explicó y puntualizó cada paso que se concretó en el proceso de evaluación. A continuación se ofrecen los resultados del estudio realizado.

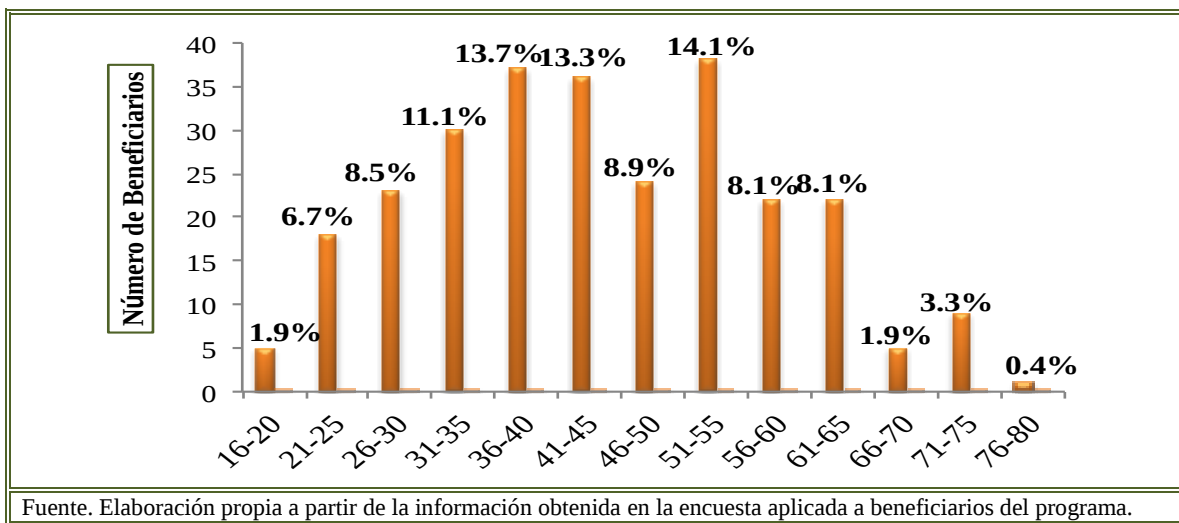
3 Resultado global de la evaluación y recomendaciones.

Etapas 1.- Análisis de las Encuestas

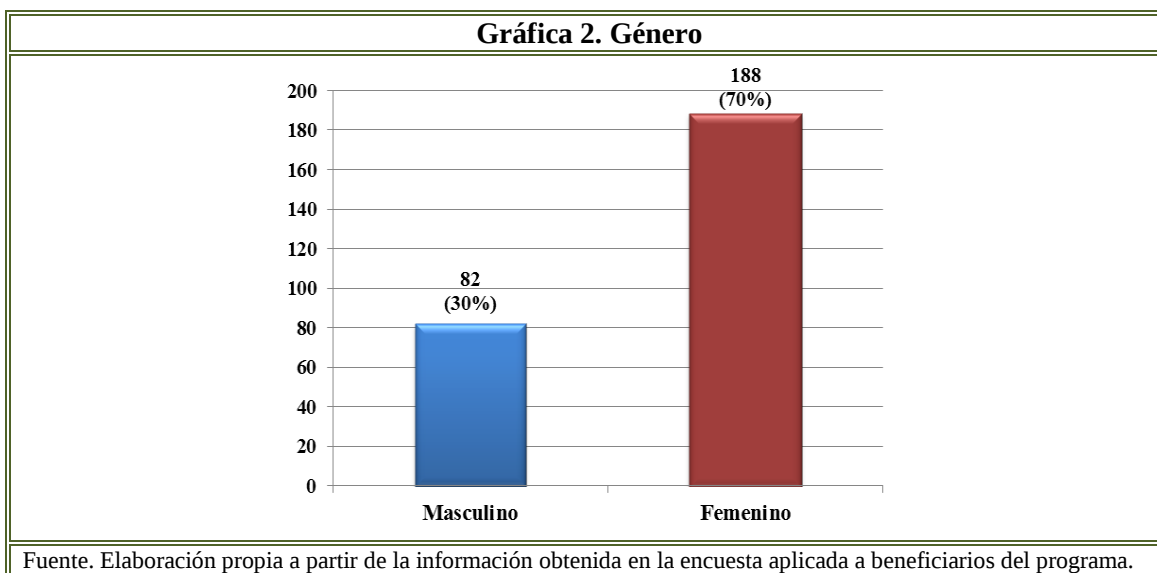
En este apartado se presenta el análisis estadístico de la información obtenida a partir de la encuesta aplicada a 270 beneficiarios del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México “Yo te apoyo”. Como se señaló en la sección anterior, la encuesta tuvo el propósito de conocer el perfil general de los beneficiarios, su opinión y su percepción del Programa, luego de haber concluido todo el proceso y recibido el apoyo económico. Por lo tanto, la primera sección del análisis estará centrada en mostrar el perfil de los beneficiarios para, posteriormente, dirigir la atención a la percepción que tienen de todo el proceso que siguieron para acceder a los apoyos otorgados.

El primer elemento de valoración corresponde a la edad de los beneficiarios del Programa, ya que en el estudio (270 encuestas) las edades, en la muestra, fluctúan desde 19 hasta los 77 años; los datos contenidos en la Gráfica 1 se agruparon en sub grupos de cuatro a partir de 16-20 y hasta 76-80 para poder englobar a todo el universo, el mayor número de beneficiarios se encuentran en los rangos de edad de 31-35, 36-40, 41-45 y 51-55 años. Sin embargo, es interesante observar que en los rangos de 16-20 y 76-80 años de edad, ubicados a los extremos del gráfico, se encuentran beneficiarios que, si bien son minoría 5 y 1 respectivamente, muestran que el programa también está diseñado para apoyar tanto a microempresarios que recién hayan cumplido la mayoría de edad, así como a adultos mayores, aspecto que puede reflejar lo inclusivo del programa, ya que si tomamos en cuenta un rango que vaya desde los 66 a los 80 años, se podría observar que es poco más del 5% de los beneficiarios encuestados. Se trata de un sector de la población que está en edad de retiro o jubilación pero que puede seguir siendo productiva a través de un micronegocio.

Gráfica 1. Rango de edad

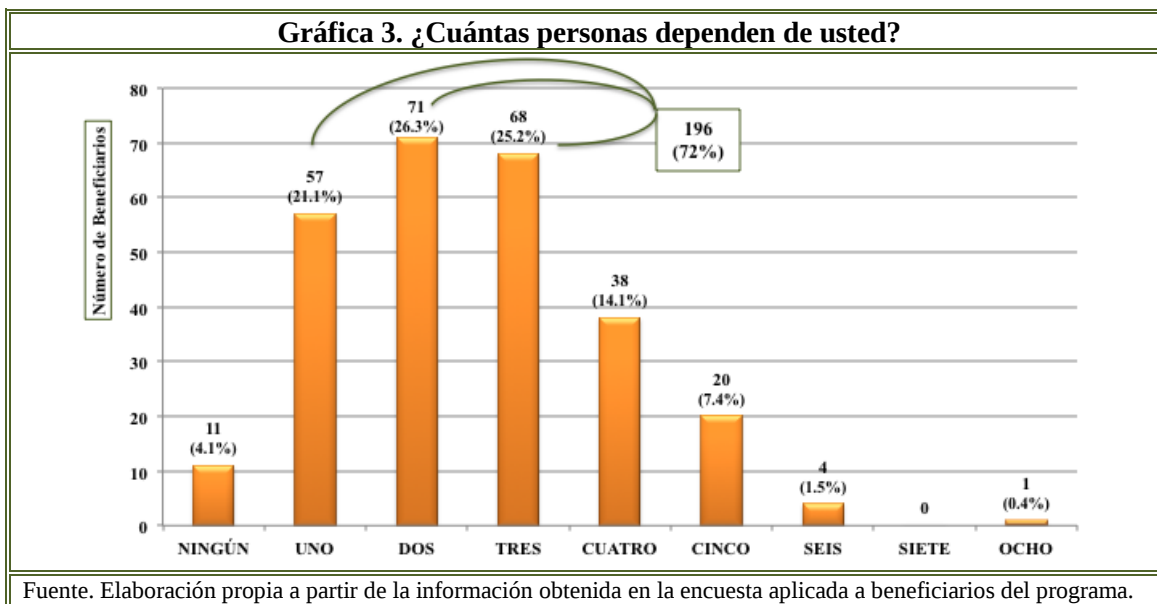


En cuanto a la participación de beneficiarios por género, los datos obtenidos muestran que la participación de beneficiarias en el programa es mayor, pues corresponde a 188, lo que representa 70% del total. El 30% restante corresponde a 82 beneficiarios de sexo masculino. Esta situación se ilustra en la Gráfica 2.

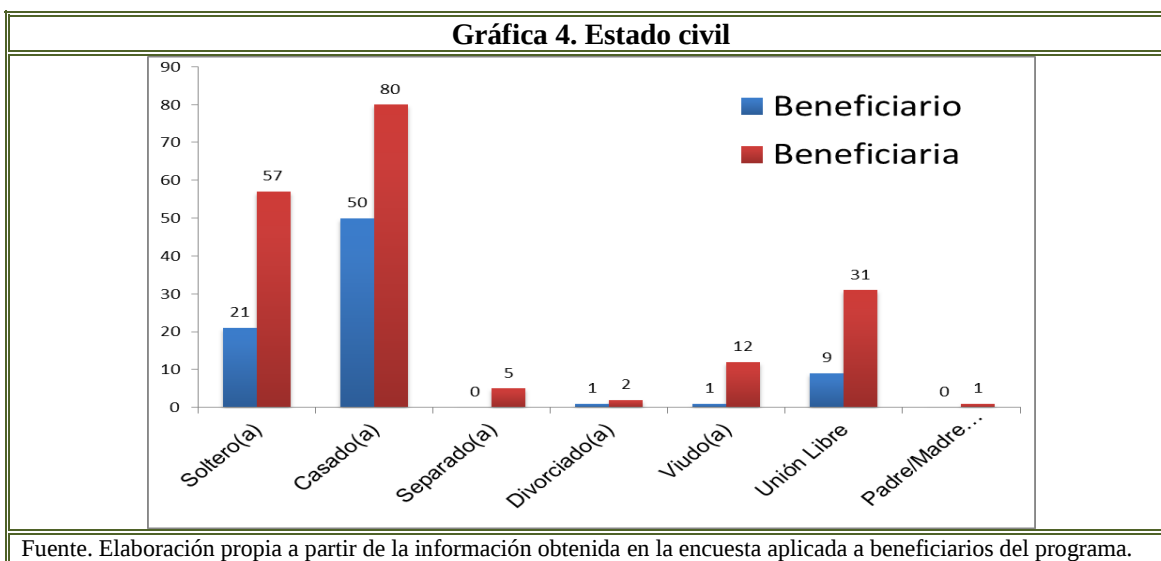


El Gráfico 3 muestra el número de dependientes económicos de cada beneficiario encuestado. Nuevamente se puede observar que los extremos son minoría, puesto que 11 beneficiarios no cuentan con ningún dependiente, y 5 beneficiarios tienen más de cinco. Aunque 58 beneficiarios encuestados

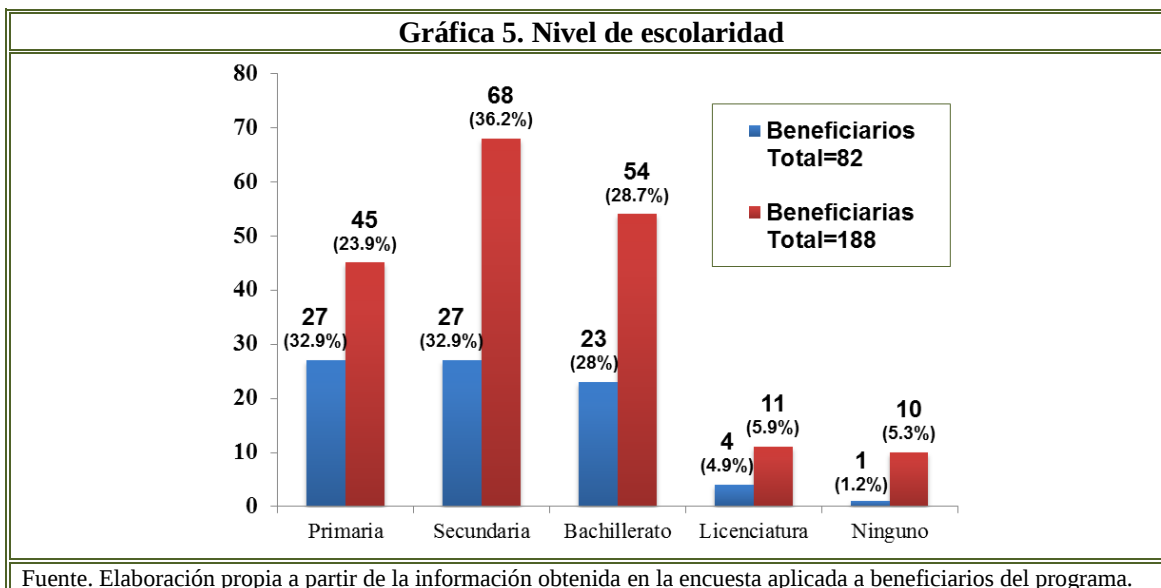
tienen de cuatro a cinco dependientes. De esta manera, es claro que 72% de la muestra, correspondiente a 196 beneficiarios, tienen de uno a tres dependientes.



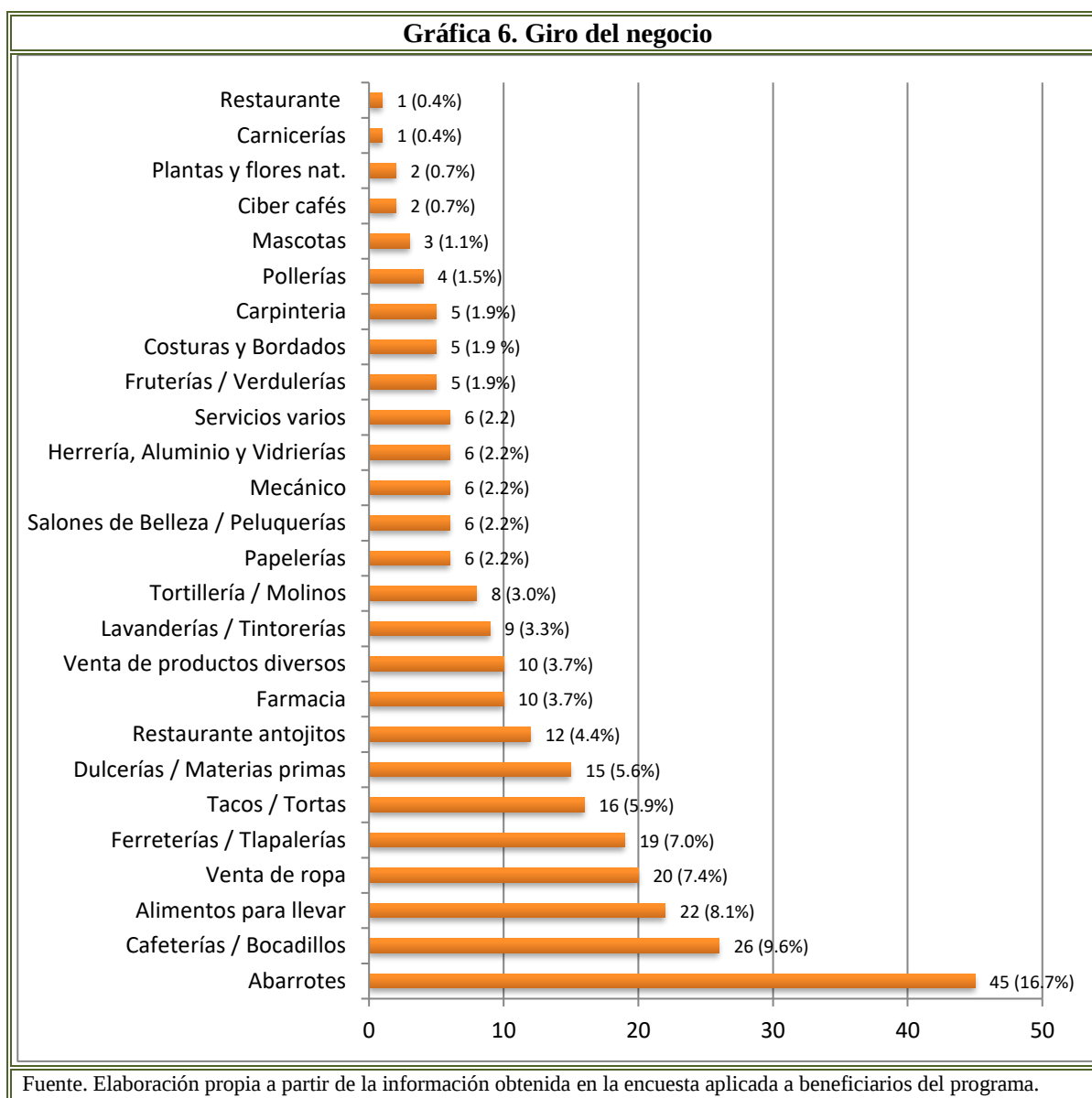
Otro elemento a considerar corresponde al estado civil de los beneficiarios. Los datos de la Gráfica 4 indican el estado civil de los beneficiarios por género y, como puede observarse, el comportamiento entre ellos es similar en sus debidas proporciones (no se olvide que 70% de los beneficiarios del programa son mujeres). En términos generales, la mayor parte de los beneficiarios, hombres y mujeres, se encuentran casados, solteros o en unión libre, mientras que aquellos que se encuentran divorciados y viudos son pocos. Es importante señalar que las categorías de separado y madre soltera, están ocupadas únicamente por mujeres beneficiarias, con 5 y 1 respectivamente. Aunque este último dato es un número relativamente menor, se debe tomar en cuenta que pertenece a un grupo vulnerable, como es el de las mujeres separadas o madres soltera, en donde la presencia de un micronegocio puede significar mucho para mejorar su situación económica.



En el gráfico 5 se llevó a cabo una asociación entre el género y el nivel de escolaridad de los beneficiarios que conformaron la muestra. De acuerdo con los datos obtenidos, es posible observar que la mayoría de las mujeres beneficiarias, es decir 36.2%, cuenta con estudios de secundaria, 28.7% con bachillerato, 5.9% con licenciatura y únicamente 5.3% no cuenta con alguna escolaridad. Por otra parte, el comportamiento de los datos en el caso de los beneficiarios es más regular: 32.9% cuentan con estudios de primaria, mismo porcentaje para los que estudiaron hasta nivel secundaria, 28% con bachillerato, 4.9% con licenciatura y sólo 1.2% no cuenta con estudio alguno.



En la Gráfica 6 se puede observar el giro del negocio de cada uno de los beneficiarios encuestados. Los datos recolectados muestran que 16.7% del giro de Abarrotes es el más beneficiado con el apoyo, el segundo porcentaje mayor se observa en el giro de cafeterías y bocadillos con 9.6%, mientras que las categorías restantes oscilan entre 0.4% y 8.1%, lo que hace evidente cierta diversidad de negocios que se tomaron en cuenta sin exclusión alguna en el proceso de promoción del Programa pues cada giro comercial tiene problemáticas particulares y entornos económicos específicos y en donde cada microempresario requiere distinto tipo de asesoría y ayuda.



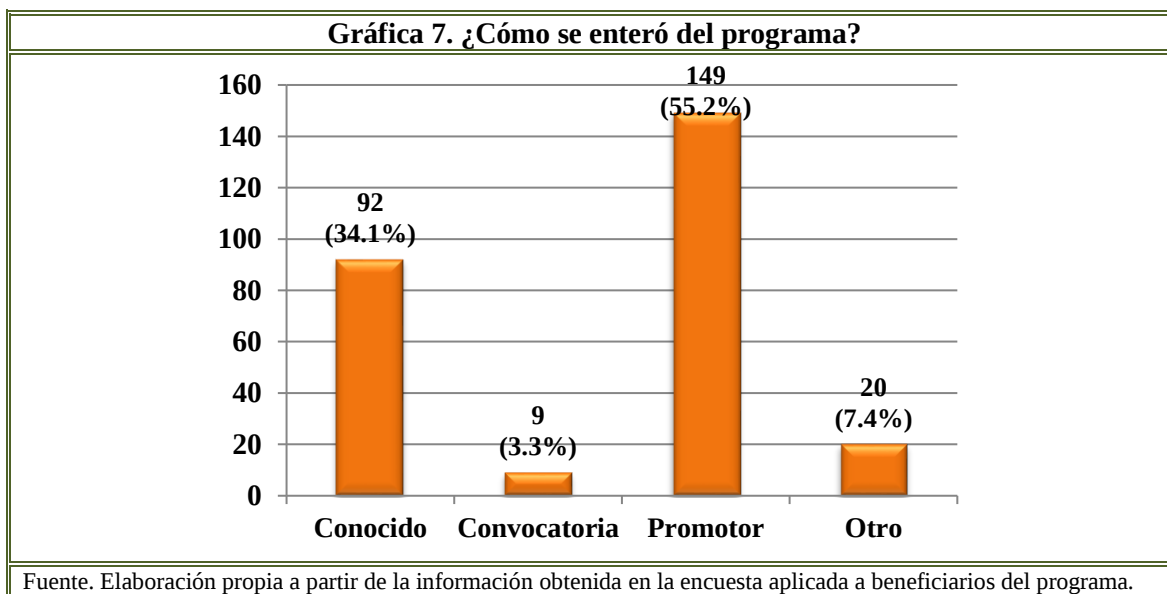
En el diseño del Programa se tenían contempladas 20 categorías para clasificar los micronegocios, sin embargo los resultados obtenidos mediante la encuesta hacen evidente que más giros fueron beneficiados, y dado que se tenían considerados 20 categorías, se podría decir que el programa es incluyente, ya que se tuvo que ampliar el catálogo de giros a beneficiar, siendo que para esta evaluación se crearon 6 categorías adicionales:

No.	CATEGORÍA	EJEMPLOS
21	Mascotas	Venta de productos para mascotas, acuarios, estéticas caninas.
22	Costuras y Bordados	Bordados
23	Carpintería	Fabricación de muebles de madera, tapicería, barniz
24	Herrería, Aluminio y Vidrierías	Ventanas
25	Servicios varios	Arreglos para fiestas, fotografía, juguetes, Libros usados, Rep. Calzado, Rep. Celulares, Alquiler de trajes, Nutrición
26	Venta de productos diversos	Artesanías, Decoración de Interiores, Estuches de PVC, Juguetes, Libros usados, Muebles de madera para fiestas, Purificadoras de agua, Regalos, Venta de cosas Nuevas y Usadas.

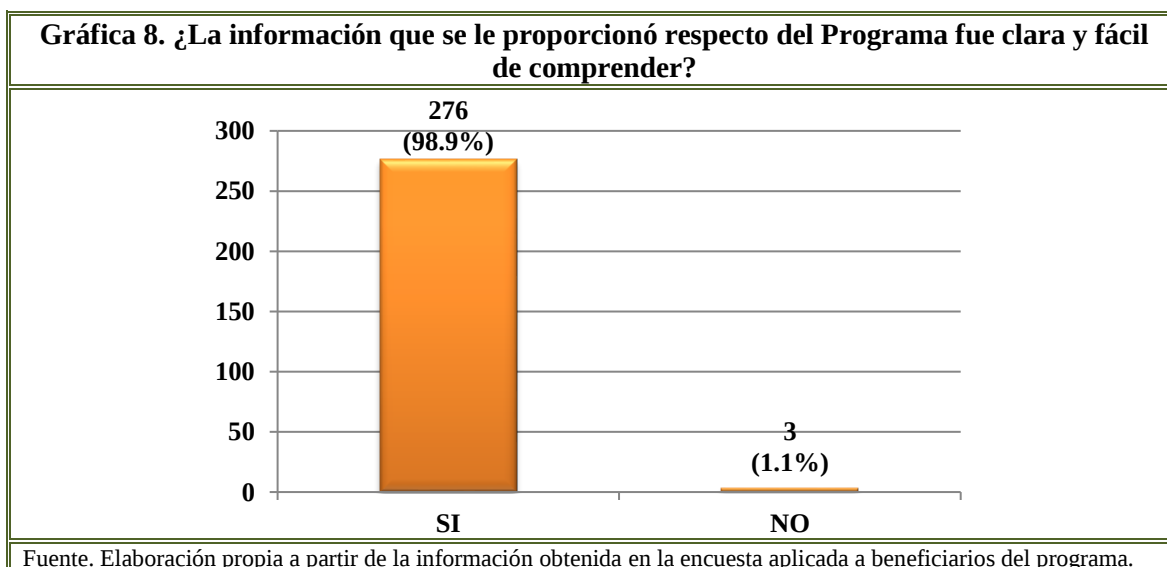
Al analizar la información de manera más detallada, es importante mencionar que las categorías: “Servicios varios” y “Venta de productos diversos” son en realidad la agrupación de diversos giros de micronegocios que estadísticamente fue más conveniente agruparlos, de este modo, el primero concentra servicios como reparadoras de calzado, alquiler ropa, renta muebles; mientras el segundo agrupa la venta de algún tipo de producto como pueden ser artesanías, estuches de PVC, productos usados o cualquier bien.

Respecto de cómo se enteraron o tuvieron conocimiento del programa los beneficiarios encuestados, en la Gráfica 7 se puede observar que el papel del promotor en la difusión del Programa resulta sustantivo, toda vez que 55.2% de los beneficiarios señalaron haberse enterado de la existencia del Programa por su intermediación. Otro dato que resulta relevante es que 34.1% especificó que se enteró del Programa por algún conocido, amigo o familiar, lo que hace evidente la importancia de la difusión por vías no oficiales o de viva voz. Finalmente, y no por ello menos importante, se encuentra el 10.7% que afirmó enterarse por la convocatoria pública u otros medios como son: comités vecinales,

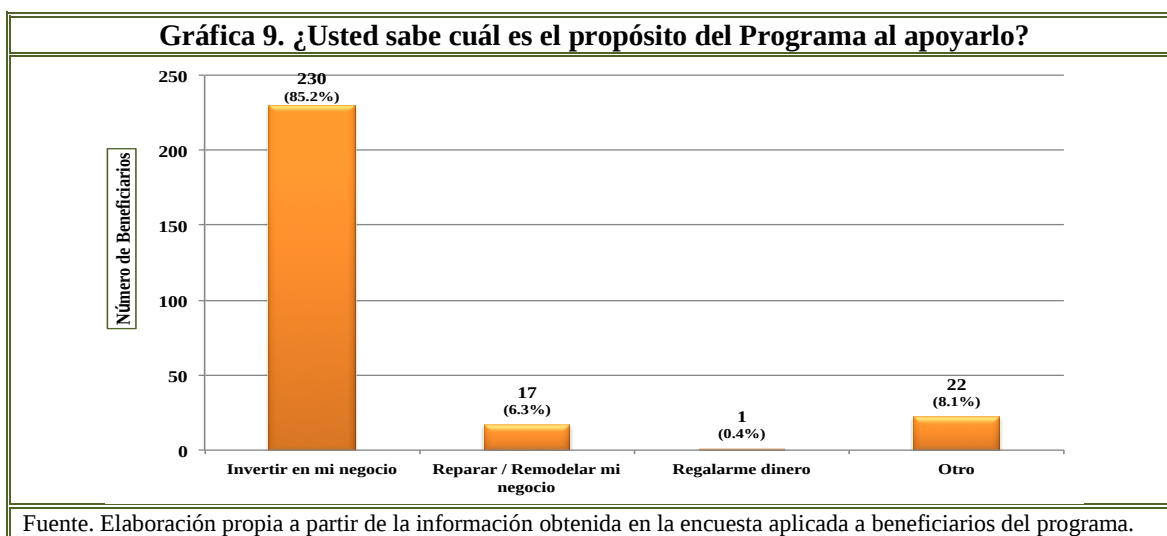
dirigentes de colonia, jefe de manzana, unidad territorial, redes sociales, letreros, eventos o por la propia delegación.



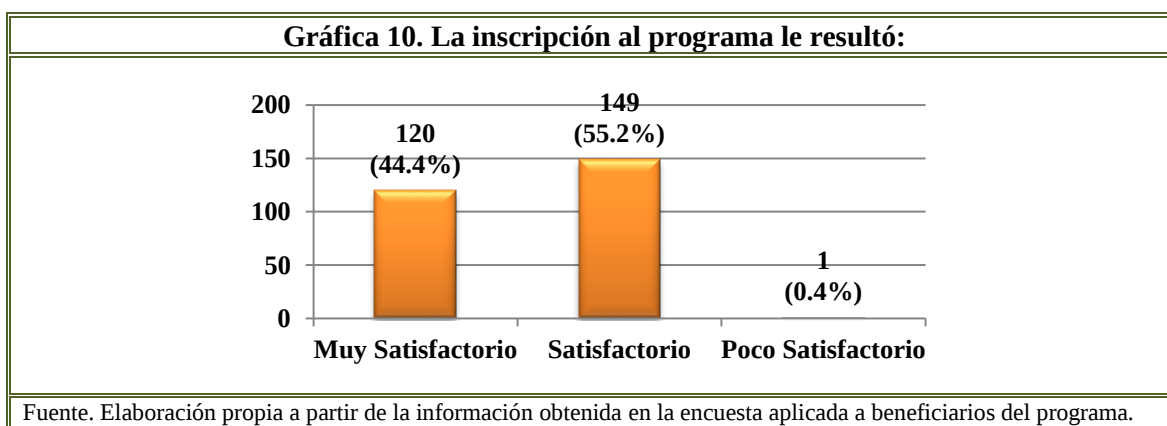
Sin duda, un factor que resulta fundamental en el análisis está relacionado con la calidad de la información que los beneficiarios recibieron sobre el Programa. Un aspecto a destacar de los datos de la Gráfica 8, hace evidente que a 98.9% de los beneficiarios le pareció que fueron informados de manera clara y sencilla. Únicamente 3 beneficiarios (el 1.1% de la muestra), manifestaron que al principio de la explicación no habían entendido bien la información.



Al preguntarle a los beneficiarios acerca del propósito del Programa fue sobresaliente el hecho de que 85.2% señaló que era invertir en su negocio, 6.3% mencionó que era para realizar reparaciones o remodelarlo, mientras que 8.1% especificó que era para mejorar la atención y fortalecer la operación del negocio. Como un dato adicional, sólo un beneficiario mencionó que el objetivo del programa era regalarle dinero, la información se encuentra detallada en la Gráfica 9.

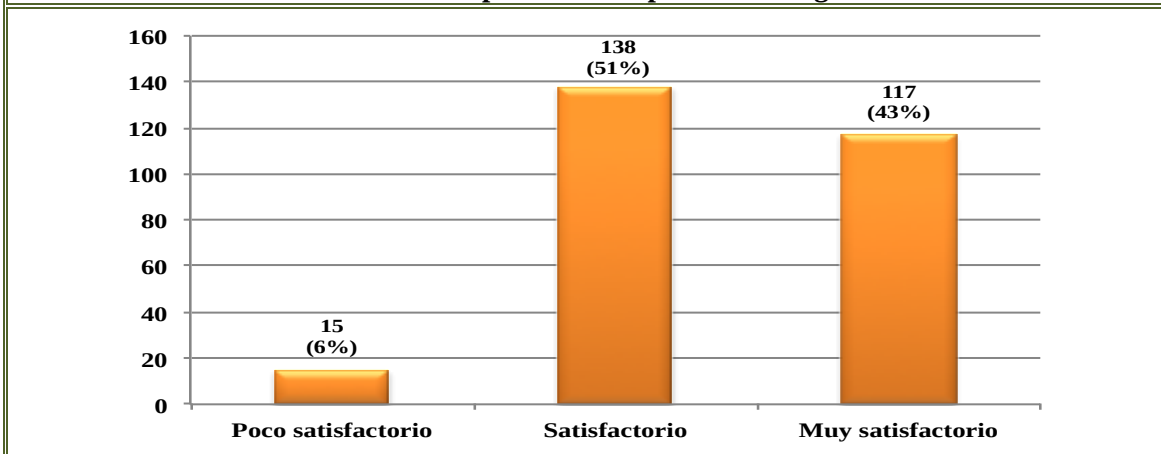


El siguiente aspecto de análisis corresponde al proceso de inscripción al Programa. En la Gráfica 10 se observa que 44.4% de los beneficiarios consideró que la inscripción fue muy satisfactoria, 55.2% la catalogó como satisfactoria y únicamente 0.4% (un beneficiario) señaló que el proceso fue poco satisfactorio. De acuerdo con estos datos, la inscripción al Programa tiene en términos generales una valoración considerablemente positiva por parte de los beneficiarios.



Los datos del Gráfico 11 muestran que la mayoría de los beneficiarios, es decir 51% y 43%, considera que la documentación requerida fue satisfactoria y muy satisfactoria, respectivamente. Mientras que sólo 6% tuvo una opinión negativa al considerarla poco satisfactoria, situación que podría estar relacionada con la dificultad que algunos beneficiarios tuvieron para reunir los documentos solicitados. No obstante, en términos generales, la percepción de la documentación requerida tiene una valoración positiva por parte de los encuestados.

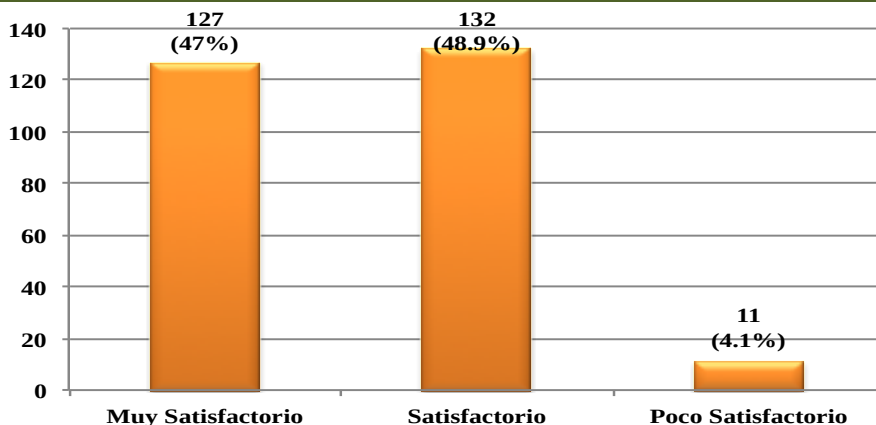
Gráfica 11. ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la cantidad de documentación que se le han solicitado para la inscripción del Programa?



Fuente. Elaboración propia a partir de la información obtenida en la encuesta aplicada a beneficiarios del programa.

Un elemento relevante en los programas es la orientación y la solución de dudas de los beneficiarios. Por ello, era necesario conocer la opinión que los beneficiarios del programa “Yo te apoyo” tienen de la asesoría, los mecanismos de comunicación y la orientación que recibieron para resolver sus dudas y poder acceder al apoyo. Al observar la Gráfica 12, salta a la vista que son dos las percepciones dominantes: muy satisfactorio con 47% y satisfactorio con 48.9%. No obstante, 11 beneficiarios, lo que corresponde al 4.1% restante, mencionó que la orientación le pareció poco satisfactoria. Si bien es un área de oportunidad en la que se tendrá que trabajar en un futuro, es sobresaliente la buena percepción en general.

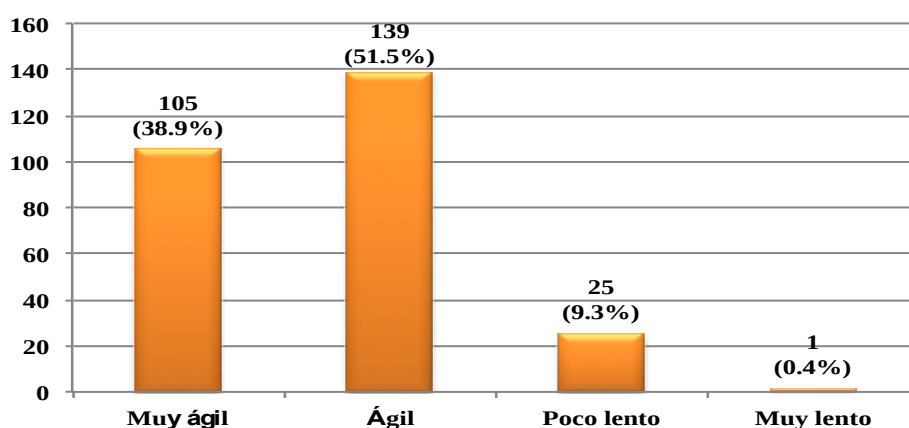
Gráfica 12. ¿Cómo considera que fue la asesoría, los mecanismos de comunicación y orientación para resolver sus dudas y poder acceder al apoyo?



Fuente. Elaboración propia a partir de la información obtenida en la encuesta aplicada a beneficiarios del programa.

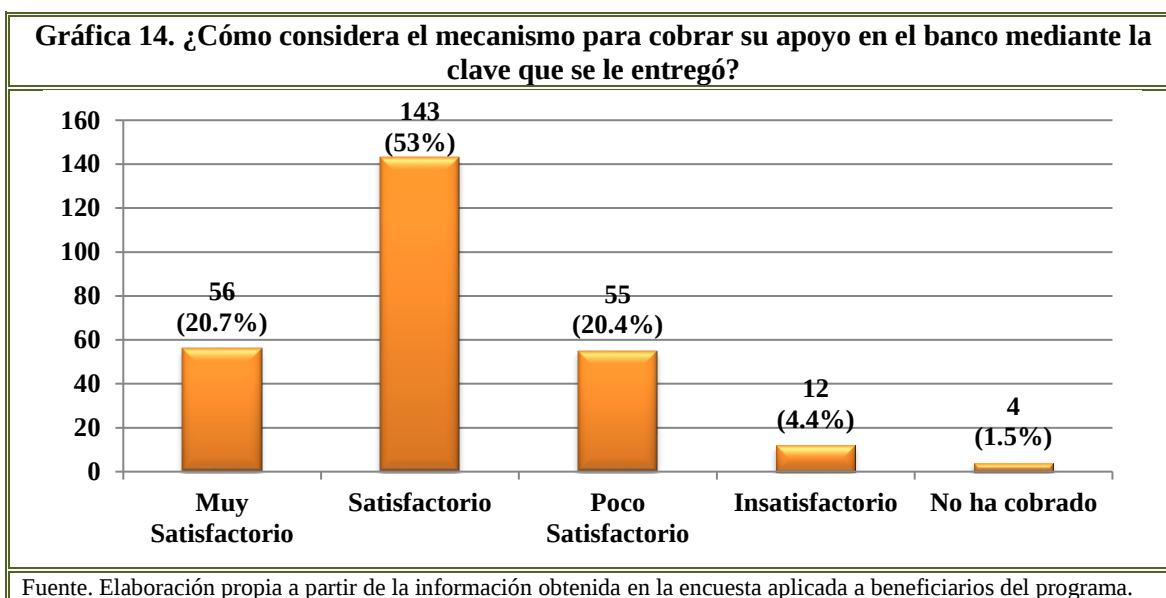
Con el propósito de agilizar el proceso de entrega del apoyo, los beneficiarios recibieron una clave de pago que podían cobrar directamente en cualquier sucursal del banco HSBC. Su opinión acerca del mismo se observa en los datos contenidos en la Gráfica 13, ya que puede notarse que al 38.9% de los beneficiarios les pareció que la obtención de la clave de pago fue muy ágil, 51.5% lo consideró ágil y aproximadamente al 10% se le hizo poco satisfactorio o muy lento el proceso.

Gráfica 13. ¿Cómo considera que fue el proceso para obtener su clave del banco?



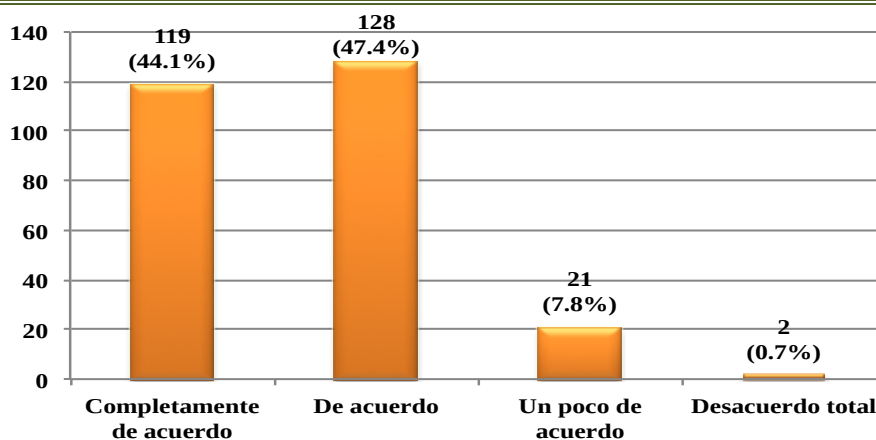
Fuente. Elaboración propia a partir de la información obtenida en la encuesta aplicada a beneficiarios del programa.

Dados los resultados de la percepción de los beneficiarios para la obtención de la clave para el banco, resulta contrastante la valoración que estos tuvieron respecto del mecanismo de cobro del apoyo económico, el cual se realizó a través de una institución bancaria por medio de la clave entregada. En efecto, con base en los datos de la Gráfica 14, se identificó que 20.7% lo consideró muy satisfactorio y 53% satisfactorio. Por otra parte, 20.4% lo calificó como poco satisfactorio, 4.4% como totalmente insatisfactorio y solo el 1.5% no ha cobrado su apoyo.



En cuanto al monto del apoyo económico entregado, la Gráfica 15 muestra que 44.1% de los beneficiarios señaló estar completamente de acuerdo con la cantidad recibida, mientras que 47.4% expresó estar de acuerdo. El 8.5% de los beneficiarios restantes mencionaron estar poco o totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, nuevamente es minoría la cantidad de beneficiarios que mostraron desacuerdo con respecto a aquellos que mostraron conformidad con la cantidad entregada.

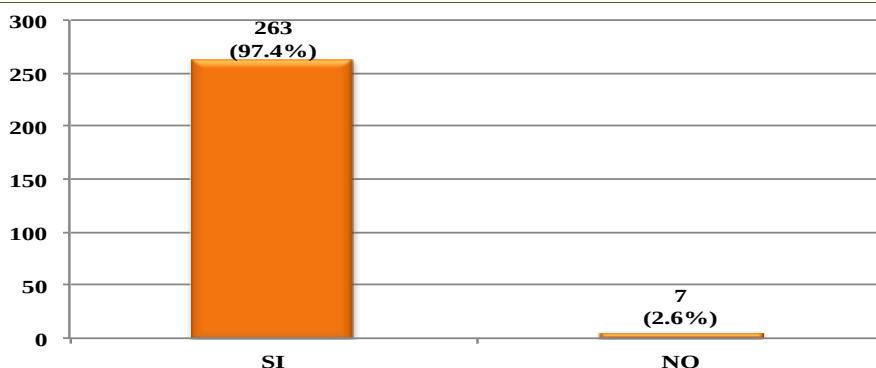
Gráfica 15. ¿Consideras que el monto que se te otorgó es un buen apoyo para tu micronegocio?



Fuente. Elaboración propia a partir de la información obtenida en la encuesta aplicada a beneficiarios del programa.

Los datos presentados en la Gráfica 16 son reveladores, puesto que 97.4% considera que el apoyo recibido sí contribuye a mejorar su micronegocio, no así el restante 2.6%, que expresó que el monto era poco e insuficiente.

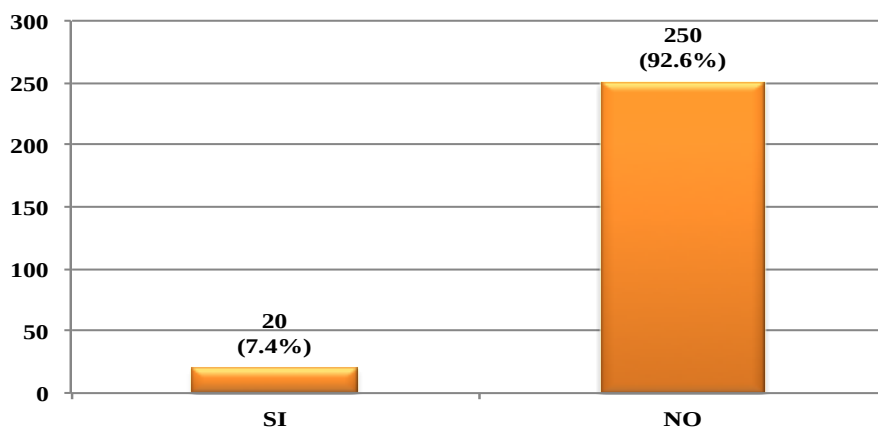
Gráfica 16. ¿Cree que los recursos del apoyo brindado contribuyeron a mejorar su negocio?



Fuente. Elaboración propia a partir de la información obtenida en la encuesta aplicada a beneficiarios del programa.

Cuando se les consultó sobre si tuvieron dificultad en elegir cómo invertir el apoyo, el 92.6% de los beneficiarios afirmó que no, ya que tenían definido qué comprar, a diferencia del 7.4% restante que expresó su dificultad para elegir el destino de su inversión. En la encuesta no expresaron específicamente el porqué de su dificultad, por lo que no fue posible llegar a una conclusión más específica al respecto.

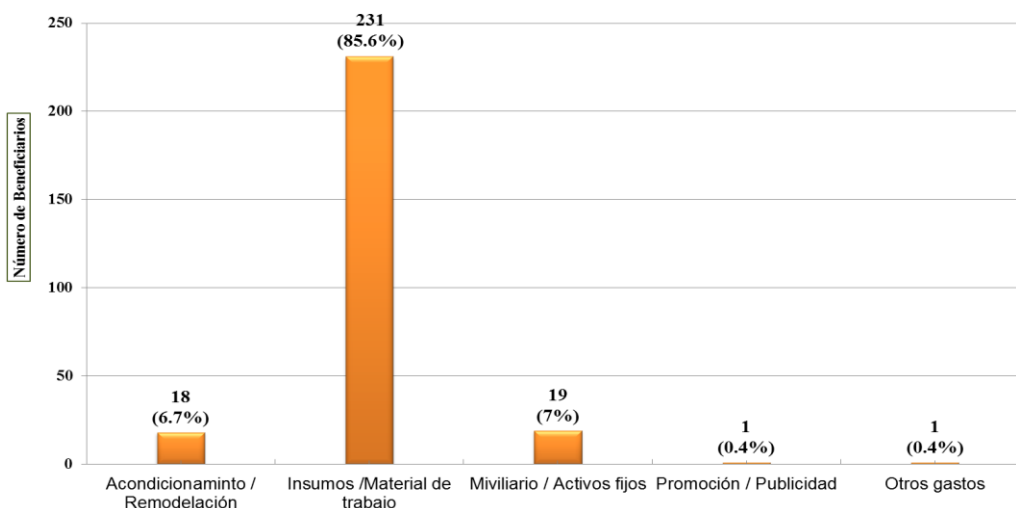
Gráfica 17. ¿Le costó trabajo elegir en qué invertir el apoyo que le ofrecieron para su negocio?



Fuente. Elaboración propia a partir de la información obtenida en la encuesta aplicada a beneficiarios del programa.

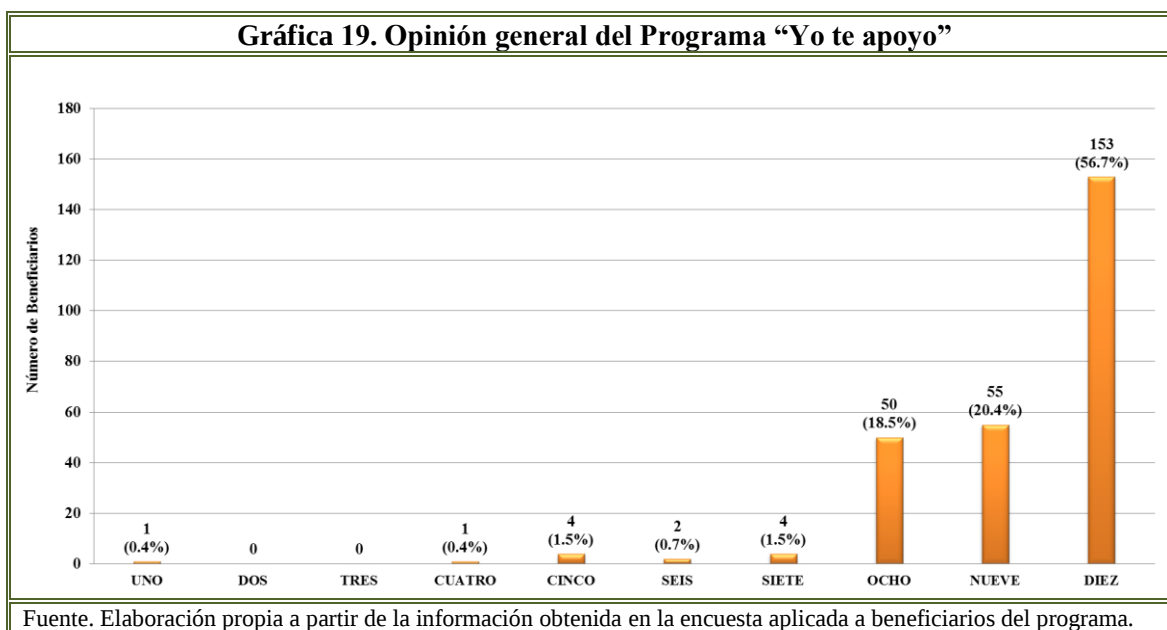
La información anterior está relacionado de cierta manera con la obtenida en la Gráfica 18, pues se hace evidente el hecho de que 231 de los 270 beneficiarios encuestados, lo que corresponde a 85.6%, tenían definido lo que iban a adquirir con el monto otorgado, optando por insumos y materiales de trabajo. El 6.7% invirtió el apoyo en el acondicionamiento y remodelación de su negocio, mientras que 7% decidió comprar mobiliario y activos fijos. Finalmente, sólo el 0.8% restante eligió invertirlo en publicidad y otros gastos.

Gráfica 18. Ahora que ya obtuviste el apoyo ¿en qué lo invertiste?



Fuente. Elaboración propia a partir de la información obtenida en la encuesta aplicada a beneficiarios del programa.

El último aspecto de análisis en la encuesta consistió en conocer la opinión general que los 270 beneficiarios encuestados tienen del Programa “Yo te apoyo”. Cabe señalar que la encuesta se diseñó para que tuvieran la oportunidad de calificar al programa en una escala de 1 a 10, donde 1 era la calificación más baja y 10 la más alta. De igual manera, es importante mencionar que, con base en todo el análisis presentado, era previsible el resultado final que aparece en la Gráfica 19, pues el Programa mantiene opiniones y percepciones favorables a lo largo de todas las preguntas realizadas. Por lo tanto, se puede observar que 56.7% de los beneficiarios le proporciona la máxima puntuación, 20.4% lo coloca en el número 9 y aproximadamente 18% en el número 8. Si bien la mayoría de los 12 beneficiarios restantes lo califican entre 5 y 7, se identificó que únicamente 1 le proporcionó la mínima puntuación. En términos generales, es posible afirmar que la opinión que los beneficiarios tienen del Programa es positiva y elevada.



Etapa 2 Análisis de las entrevistas

Para esta etapa del estudio se llevaron a cabo 20 entrevistas a beneficiarios que ya habían obtenido su clave para asistir al banco por su apoyo; se procuró entrevistar diferentes giros de negocios, como son venta de zapatos y ropa, papelerías, tortillerías, estéticas, venta de salsas hechas en casa para su venta en los diferentes negocios del barrio o inclusive más allá, alimentos para llevar (negocio de tamales), restaurante de antojitos, mecánica automotriz, taquerías y puestos de comida que abren los fines de semana, entre otros. El diseño del guión de la entrevista (Anexo II), procuró no alejarse del diseño de la encuesta, por dos motivos: uno para reforzar o corroborar los hallazgos en términos cuantitativos y, dos, para ampliar y enriquecer el conocimiento del efecto del programa desde la voz del beneficiario.

Para procurar obtener mayor información de los entrevistados, se omitió registrar sus datos de identificación y con ello se sintieran en la libertad de hablar y expresarse abiertamente.

En este apartado del estudio sobre el análisis de las entrevistas a los microempresarios, se presentan algunos porcentajes en las ideas discutidas en el documento, con la idea de ofrecer un panorama, referencia o dimensión a las respuestas de los entrevistados, por lo tanto, algo muy importante para el análisis de las entrevistas son los hechos vertidos en éstas lo que se debe destacar y no los aspectos cuantitativos mostrados en porcentajes respecto a los entrevistados, como por ejemplo el sexo, estado civil, entre otros.

Entre las características a destacar de los beneficiarios entrevistados debemos señalar que el 15% fueron hombres y el 85% fueron mujeres. La mayoría son casados, unión libre y dos casos peculiares, una viuda y un hombre viudo de 82 años. En este sentido se observa que, si bien el porcentaje de mujeres es más alto, en la misma proporción nos encontramos que en la mayoría de los casos sus parejas no les prestan ninguna ayuda en el negocio. Sin embargo, se tuvo conocimiento de una mujer casada en donde su esposo, que está con dificultades de salud sí la ayuda. En otros casos, los correspondientes a adultos mayores, son sus hijos los que ayudan en el negocio.

Respecto de las edades de los beneficiarios entrevistados, éstas son diversas, toda vez que oscilaron entre los 19 años y hasta los 82 años de edad.

En cuanto a las preguntas sobre los dependientes económicos –descendientes–, se encontró que la mayoría son niños que van desde un año y hasta adolescentes (hijos y nietos); sólo se presentó un caso en donde la dependencia económica en un sentido ascendente era la madre de la beneficiaria.

Cabe destacar que hay casos complicados, una entrevistada comenta que tuvo que hacerse cargo de sus nietos después de la muerte por accidente de los padres de los mismos, y con ello salir adelante con su pequeño negocio, y continua diciendo la señora: “mi negocio es lo único que tengo para subsistir”, pues –dicho en la entrevista– no cuenta con ningún ingreso adicional, por lo que el recurso otorgado por el programa le benefició.

En relación con el inicio de los micronegocios, se observaron diversas razones por las cuales emprendieron su negocio, destacando la necesidad de contar con un sustento, ya sea único o adicional a otro ingreso con el que ya contaban. Algunas versiones de inicio son verdaderas proezas, tal es el caso de una señora que vende antojitos en su cochera, quién narró el inicio de su negocio después de que su patrón donde ella era cocinera quebró debido a un incendio. Posteriormente, pudo hacerse de los muebles a crédito, ya que su patrón se los diera de buena fe a pagar como fuera pudiendo. La Sra. dijo en la entrevista: “aún no termino de pagar lo que me dio mi patrón, pero ahí la llevo...”

Cada negocio tiene su propio momento particular de inicio, éstos van desde un año hasta los 30. La mayoría de los entrevistados son fundadores de los negocios, solo alguna entrevistada mencionó que su negocio derivó del negocio de su mamá al incorporar postres en el mismo local, reiterando la necesidad que se tienen de recursos económicos para vivir.

Respecto a otro tipo de ingresos además de los obtenidos en la actividad que generan mediante su micronegocio, la mayoría de los entrevistados respondieron que no tienen otra fuente de ingresos, al menos no de forma regular, pues sus parejas o esposos aportan al hogar, siendo distintas entradas al final de cuentas.

Otro aspecto que se distingue en las entrevistas con los beneficiarios, es el relacionado a la instancia de la CDMX que les ofreció el apoyo, es decir, identifican claramente a los promotores que empadronaron a las personas, además reconocen el trabajo y paciencia de los mismos, sin embargo los beneficiarios no parecen tener muy claro que la SEDECO es la entidad encargada del programa.

En cuanto al grado de estudios de los beneficiarios entrevistados, éste oscilaba desde tercero de primaria hasta el bachillerato, siendo este grado el más alto de la población entrevistada. En este sentido, sólo las personas que tenían como micronegocio una estética (dos) explicaron que sus cursos si les fueron útiles para mejorar su negocio; situación similar a la de un microempresario mecánico, el cual asistió a formarse en inyección de combustible (*fuel injection*) para mecánica automotriz. Los demás casos entrevistados no tenían ni cursos, ni estudios para mejorar su negocio, de hecho, éstos no están asociados a las funciones actuales que realizan en sus micronegocios

En lo que respecta a la información sobre el programa y su proceso, puede observarse que durante las entrevistas realizadas se preguntó acerca de si se conocía el objetivo del programa y el 90% de los entrevistados respondió que sí sabe y conoce cuál es el propósito, objetivo o su razón de ser del programa: Invertir en sus negocios, mientras que el otro 10% de los entrevistados expresó diversos objetivos por los cuales se le proporciono el apoyo, como remodelar o adquirir herramientas de trabajo (activos fijos).

Al preguntarles a través de que medio se enteraron del Programa “Yo te apoyo”, el 70% de los entrevistados mencionaron que supieron de él por medio de los promotores de la SEDECO; un segundo porcentaje de los entrevistados (20%) mencionaron que se enteraron vía un vecino o un amigo. Por último, el 10% respondió que supieron del programa “Yo te apoyo” por medio de un líder vecinal, o bien por personal de la delegación o durante el evento realizado en la delegación el mismo día de la entrega de los apoyos a otros beneficiarios.

A la pregunta ¿cómo consideraban que fue la información que le proporcionaron para inscribirse al Programa?, las respuestas de los entrevistados fueron las siguientes: el 90% de los entrevistados expresaron que la información que les proporcionaron tanto los promotores en campo, como la que obtuvieron en las oficinas centrales de la SEDECO, fue fácil y clara de comprender; en contraste, el 10% restante respondió que las explicaciones por medio telefónico fueron deficientes y muy rápidas. Este dato sugiere que dado el perfil de los beneficiados del programa parece que una comunicación cara a cara con los responsables de brindarles información resulta más eficaz y les brinda más confianza y seguridad.

Adicionalmente, los entrevistados mencionaron que la atención que recibieron por parte del personal de la SEDECO antes y durante la entrega de los apoyos fue muy clara, cordial y muy comprensible, al grado de que el personal de SEDECO proporcionó números telefónicos particulares a los microempresarios y micropresarias para ofrecer seguimiento a sus solicitudes; otro dato que es digno de resaltar es el desempeño del personal al trabajar bajo el calor intenso, muchas veces en la banqueta y a pleno sol recabando información y prestándose ellos mismos a ir por copias cuando esto era necesario con el objetivo de completar toda la solicitud.

Sobre los requisitos que les solicitaron para inscribirlos al programa, en concreto, los entrevistados expresaron que el personal de la SEDECO les solicitó la Credencial de Elector, Comprobante de Domicilio y su CURP. Al respecto se les preguntó su opinión sobre los documentos solicitados para ser inscritos y beneficiarios del Programa, considerando que fueron suficientes, estimando que la cantidad de documentos era mínima y les parecía adecuada para agilizar los trámites.

Sobre el tiempo de espera para recibir el pago de su apoyo, los entrevistados comentaron que fue muy rápida la entrega del formato de cobro –clave para obtener el beneficio en el banco- que se llevó a cabo en las delegaciones y demás sedes de otorgamiento de los apoyos por parte de la SEDECO.

En cuanto al uso o inversión del monto recibido, los entrevistados indicaron que dicho monto lo invirtieron en comprar productos, material de trabajo, herramientas y en remodelación de sus establecimientos comerciales. Respecto de la verificación de la inversión del apoyo recibido, la gran mayoría, quizá un 90% de los entrevistados accedieron a mostrar a los entrevistadores tanto la mercancía que compraron para sus establecimientos, como algunas herramientas y remodelaciones realizadas a sus establecimientos comerciales. Cabe destacar, sin embargo, que no permitieron que se les sacaran fotografías.

Al preguntarles respecto al monto recibido y opinión sobre si éste fue suficiente y adecuado para mejorar la calidad o el servicio brindado a sus clientes en su micronegocio, el 100% de los entrevistados consideraron que había sido suficiente, pues piensan que en realidad sería conveniente que el monto del apoyo fuera un poco más alto para poder invertir de manera sustantiva en sus mercancías y tener mayores ingresos derivados de los apoyos de SEDECO, o bien facilitarles créditos para que incrementen su funcionalidad y capacidad de venta y de esta forma crecer, prosperar e

incrementar su calidad de vida. Así, la mayoría sostuvieron que cualquier apoyo es bueno como es el caso de los 2,000.00 pesos del programa “pues todo ayuda”, y como menciona el mecánico entrevistado: “hasta 500 se agradecen”; ya que esto les ayudaba para abastecerse; otra microempresaria dijo que compró una lona, pues la que tenía era de su hermano. Sin embargo, a pesar de que el apoyo es bien visto, no deja de presentarse de manera reiterada que el recurso otorgado no era suficiente, como ya se mencionó anteriormente, y que se ejemplifica con lo que expresó una señora del negocio de las tortillas: “estaría bien que se dieran créditos con ciertos porcentajes [baja tasa de interés] dirigidos a personas pobres”, inclusive comentó que las Delegaciones podían realizarlo”.

Asimismo, los entrevistados mencionaron que el principal factor o causa para que el micronegocio mejorará la calidad de sus servicios sería vendiendo productos de alta calidad a precios bajos y por tanto, ofrecer una buena atención hacia sus clientes.

Sobre la opinión que tienen los beneficiarios de lo que podrían hacer las autoridades de la Ciudad de México para contribuir a la mejora de su negocio, éstos respondieron que sería esencial que el gobierno, realizara diversos programas de apoyos económicos, financiamientos, créditos y desde luego incrementar el monto distribuido por la SEDECO a través de su programa “Yo te apoyo”. Al respecto, los beneficiarios parecen desconocer los mecanismos de crédito con los que cuenta la Secretaría. Este resultado apunta a la necesidad de continuar la difusión de los créditos de FONDESOC como una herramienta diseñada especialmente para micro y pequeños negocios.

Respecto de si han realizado otro tipo de acciones para mejorar sus negocios, los beneficiarios comentaron que llevaron a cabo una búsqueda de productos de buena calidad a precios bajos, esto con el fin de tener una buena administración e incremento de la economía, tanto del vendedor como del consumidor.

Al abordar el tema de la información de los micronegocios, la entrevista muestra que de los 20 entrevistados 90% no han solicitado crédito o préstamo alguno por el temor a endeudarse, ya que las ventas en sus negocios se encuentran a la baja y eso no les da la posibilidad de pagar un préstamo. Las dos únicas personas entrevistadas que han tenido la oportunidad de tener un crédito tanto con instituciones bancarias, como por parte del Gobierno de la Ciudad de México, fue porque éstos les ofrecían unas mensualidades mínimas por medio de créditos pequeños.

En lo que toca al uso e inversión de las tecnologías para su negocio y mejora en sus ventas, los usuarios beneficiados indicaron que no invierten y no utilizan tecnología, ya que para ellos es un costo muy alto el que se debe invertir y no cuentan con el capital suficiente para ello. Los entrevistados manifestaron que tampoco tienen recursos suficientes para invertir en publicidad, ya que utilizan carteles hechos a mano o se apoyan en la recomendación de sus clientes.

Para concluir el ejercicio de análisis a la entrevistas llevadas a cabo a los beneficiarios, se pudo observar que la mayor parte de los entrevistados sugieren una mayor organización administrativa por parte del programa “Yo te apoyo” y por lo tanto, derivado del análisis se considera pertinente informar de forma concreta y concisa en que consiste dicho programa y quién lo brinda, ya que, por lo observado en las entrevistas, los usuarios se encuentran confundidos, al no distinguir suficientemente si el programa les otorga un préstamo o es una ayuda económica o lo hacen con la finalidad de cobrarles más impuestos, dicho por ellos en las entrevistas.

A lo largo del análisis de las entrevistas se visualizó que los microempresarios entrevistados tienen poca claridad en cuanto a la instancia que les está concediendo el apoyo, y mencionan con cierta regularidad a las delegaciones. Asimismo, se observó dentro del estudio que el 10% de los usuarios sugiere que el apoyo económico sea mayor y que sea posible contar con él una vez por año.

4 Anexos

ANEXO 1

ENCUESTA A BENEFICIARIOS/AS EN EL NEGOCIO DEL BENEFICIARIO

Instrucciones: La encuesta es anónima y la información que nos proporcione será confidencial. Marca con una “X” donde corresponda la respuesta del beneficiario y complete cuando esto sea si es necesario y el beneficiario detalle su respuesta.

Edad: _____ Sexo: F ☐ M ☐ ¿Cuántas personas dependen de Ud.? _____
 Estado civil: Casado ☐ Soltero ☐ Otro ☐ ¿Cuál? _____
 Domicilio: Calle _____ Colonia _____
 Delegación: _____
 Escolaridad: Sin estudios ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Bachillerato ☐ Otro ☐ ¿Cuál? _____

Giro:

1. Abarrotes	2. Papelerías	3. Salones de belleza y peluquerías	4. Fruterías y Verdulerías
5. Venta de ropa (Excepto bebés y lencería)	6. Venta de tacos y tortas	7. Restaurante de antojitos	8. Cafeterías y bocadillos
9. Alimentos preparados para llevar	10. Tortillería y molinos de nixtamal	11. Carnicerías (Carnes rojas)	12. Restaurante comida corrida o a la carta
13. Lavanderías y tintorerías	14. Ferreterías y tlapalerías	15. Mecánico automotriz o camiones	16. Pollerías
17. Dulcerías y materias primas	18. Ciber cafés	19. Farmacia (sin minisúper)	20. Venta de plantas y flores naturales

1. ¿Cómo te enteraste del programa?

Amigo ☐ Convocatoria pública ☐ Promotor ☐ Publicidad ☐ Redes sociales ☐
 Otro ☐ ¿cuál? _____

2. ¿La información que se te proporcionó respecto del programa fue clara y fácil de comprender?

Sí ☐ No ☐ ¿por qué? _____

3. Además de los requisitos que pide cumplir el programa, ¿le pidieron algo más para poder inscribirte?

Sí ☐ ¿Qué le solicitaron? _____ No, nada ☐

4. ¿Usted sabe cuál es el propósito del Programa al apoyarlo?

Invertir en mí negocio ☐ Reparar o Remodelar mí negocio ☐ Regalarme dinero ☐
 Mejorar la atención a sus clientes ☐ Fortalecer la operación ☐

Otro ☐ ¿Cuál? _____								
5. La inscripción al programa le resultó: Muy Satisfactorio ☐ Satisfactorio ☐ Poco satisfactorio ☐ Insatisfactorio ☐								
6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la cantidad de documentación que se le ha solicitado, para la inscripción al programa? Muy Satisfactorio ☐ Satisfactorio ☐ Poco satisfactorio ☐ Insatisfactorio ☐								
7. Una vez inscrito en el programa ¿Cómo considera Usted que fue la asesoría, los mecanismos de comunicación y orientación para resolver sus dudas y poder acceder al apoyo? Muy Satisfactorio ☐ Satisfactorio ☐ Poco satisfactorio ☐ Insatisfactorio ☐								
8. Una vez inscrito ¿Cómo consideras que fue el proceso para obtener tu clave del banco? Muy ágil ☐ Ágil ☐ Un poco lento ☐ Muy lento ☐								
9. ¿Cómo considera Ud. el mecanismo para cobrar su apoyo en el banco mediante la clave que se le entregó? Muy Satisfactorio ☐ Satisfactorio ☐ Poco satisfactorio ☐ Insatisfactorio ☐								
10. ¿Consideras que el monto que se te otorgó es un buen apoyo para tu micronegocio? Completamente de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Un poco en desacuerdo ☐ En desacuerdo total ☐								
11. ¿Crees que los recursos del apoyo brindado contribuyó a mejorar tu negocio? Sí ☐ ¿En qué mejoró? _____ No ☐ ¿Por qué? _____								
12. ¿Te costó trabajo elegir en que invertir el apoyo que te ofrecieron para tu negocio? Sí ☐ Por qué _____ No ☐ Por qué _____								
13. Ahora que ya obtuviste el apoyo ¿en qué lo invertiste? <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>Acondicionamiento o remodelación del local.....</td> <td style="text-align: right;">☐</td> </tr> <tr> <td>Adquisición de insumos o material de trabajo</td> <td style="text-align: right;">☐</td> </tr> <tr> <td>Adquisición o renovación de mobiliario y otros activos fijos.....</td> <td style="text-align: right;">☐</td> </tr> <tr> <td>Capacitación.....</td> <td style="text-align: right;">☐</td> </tr> </table>	Acondicionamiento o remodelación del local.....	☐	Adquisición de insumos o material de trabajo	☐	Adquisición o renovación de mobiliario y otros activos fijos.....	☐	Capacitación.....	☐
Acondicionamiento o remodelación del local.....	☐							
Adquisición de insumos o material de trabajo	☐							
Adquisición o renovación de mobiliario y otros activos fijos.....	☐							
Capacitación.....	☐							

Promoción o publicidad..... ☐
Otros gastos que permitan mejorar la operación y atención del micronegocio----- ☐

14. **Opinión general** del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, “Yo te apoyo”.

Empleando la escala de 1 a 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la más alta. ¿Cómo considera Usted el Programa para su negocio? 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

ANEXO 2

GUIÓN DE ENTREVISTA
EN EL NEGOCIO DEL BENEFICIARIA(O)**Instrucciones:**

La entrevista es anónima y la información que nos proporcione el beneficiario será confidencial y se le deberá informar al respecto.

El entrevistador deberá crear un ambiente adecuado para que el entrevistado se sienta cómodo y proporcione toda la información que se necesita.

I. OBSERVACIÓN DEL ENTREVISTADOR

1. Registrar la dirección del negocio y si esta corresponde al giro registrado en la documentación proporcionada.
2. Preguntar y verificar nombre del beneficiario entrevistado.
3. Corroborar el tipo de giro, comercio, o actividad económica que realiza usted en su Micronegocio.
4. Observar el género de la beneficiaria o beneficiario entrevistado

II. INFORMACIÓN DEL BENEFICIARIO

5. ¿Me Podría proporcionar su edad?
6. ¿Cuál es su Estado civil?
 - 6.1. Si tiene pareja o compañero, preguntar si éste participa⁴ de alguna manera en el negocio
7. ¿Tiene dependientes económicos?
 - 7.1. Si tiene dependientes descendientes (Hijos naturales, adoptivos u otro), preguntar si participan⁵ de alguna manera en el negocio
 - 7.2. Si tiene dependientes ascendentes (progenitores o hermanos con alguna discapacidad, entre otros), preguntar si participan⁶ en el negocio
8. ¿Cómo inició y desde cuando está el negocio?
9. ¿Este negocio es la única fuente de ingresos para Ud. Y su familia?
10. ¿Qué grado de estudios tiene usted?

⁴ Al preguntar si participa se refiere en ambos sentidos de la palabra, es decir, si aporta o se beneficia del negocio.

⁵ Idem

⁶ Idem

- 10.1. Si los estudios corresponden de alguna manera al giro del micronegocio, preguntar si se ha actualizado con capacitación o asesorías, y si es afirmativo también preguntar ¿cuáles cursos y dónde?
- 10.2. Si tiene alguna carrera universitaria, técnica u oficio diferente al giro del negocio, preguntar ¿por qué no ejerce los estudios que posee?

III. INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA Y SU PROCESO

11. Objetivo del programa ¿Sabe cuál es el propósito, objetivo o razón de ser del programa?
 - 11.1. ¿En este caso nos puede decir cuál es?
12. ¿Por qué medio se enteró del Programa Yo te apoyo?
13. ¿Cómo considera usted que fue la información que le proporcionaron para inscribirse? ¿fue clara y fácil de comprender?
14. ¿Qué requisitos le solicitaron para inscribirlo al programa?
15. ¿Considera que los documentos que le solicitaron son suficientes para inscribirlo y poder ser beneficiario del Programa Yo te apoyo?
16. ¿Cómo considera la atención recibida al entregarle los beneficios del Programa Yo te apoyo?
17. ¿Cómo considera el tiempo de espera para recibir el pago de su apoyo?
18. ¿En qué invirtió el monto recibido por parte del Programa Yo te apoyo?
 - 18.1. Verificar si es posible la inversión, es decir, si compró equipo, pintó o compró mercancía, solicitar que la muestre o que les indique donde está la evidencia del gasto.
19. Con la inversión realizada ¿Considera que el monto fue suficiente y adecuado para mejorar la calidad o el servicio a sus clientes en su micronegocio?
 - 19.1. ¿Cuál es el principal factor o causa para que micronegocio mejore en calidad hacia sus clientes?
 - 19.2. ¿Qué cree que podrían hacer las autoridades de la Ciudad de México para contribuir a la mejora de su negocio?
 - 19.3. ¿Qué otras acciones ha hecho para mejorar su negocio? Capacitarse, acudir a pedir créditos, asociarse o pertenecer a alguna cámara de comercio, industrial o de servicio de la Ciudad de México?

IV. INFORMACIÓN SOBRE EL NEGOCIO

20. ¿Ha solicitado alguna vez un crédito o préstamo para su negocio?

- 20.1. Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuál fue el monto, a quién (una institución, familiar, prestamista), y si fue la única vez?
- 20.2. Si su respuesta es no, ¿por qué no lo ha solicitado o si se lo negaron?
21. Respecto a la tecnología para su negocio⁷ ¿Ha invertido en computadoras, sistemas de cobro, programas de manejo de inventarios, redes sociales, anuncios por internet? para mejorar sus ventas
- 21.1. Si, especifique qué tipo de inversión -Computadoras, códigos de barras, internet, TV de paga, programas especializados de administración, redes sociales, apps especializadas para pedidos- o ¿en qué tipo de tecnología podría invertir para mejorar su negocio?
- 21.2. Si su respuesta es no, ¿por qué no ha invertido?
22. ¿Hace publicidad para su negocio?
- 22.1. Si la respuesta es afirmativa, especificar qué tipo de publicidad: volantes, redes sociales, anuncios, sección amarilla,
- 22.2. Si su respuesta es no, especifique por que no invierte

V. CIERRE DE LA ENTREVISTA

23. ¿Tiene usted algún comentario que considere oportuno agregar para mejorar el servicio ofrecido por este programa, sobre los montos económicos que otorga a los beneficiarios?
24. Para fines estadísticos: Sin contar la cocina y el baño ¿de cuantas habitaciones se compone su casa/departamento?

Despedida:

Agradecer la atención y respuestas obtenidas

⁷ En el caso concreto de los Ciber Cafés, habrá que preguntar más sobre la cobranza o servicios adicionales del negocio ligados a la calidad del servicio en el negocio, por ejemplo salas para videojuegos, telefonía Larga Distancia, apps especializadas para ciertos cibernets, por mencionar algunos ejemplos.