



GESPROC

Gestión Estratégica, S.A. de C.V.
Grupo Especializado en
Servicios Profesionales y Consultoría

INFORME DE RESULTADOS

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



CDMX

CIUDAD DE MÉXICO

30 DE NOVIEMBRE DE 2017

DIRECTORIO

Dr. Javier Ortigoza Rufino
DIRECTOR GENERAL

Lic. Patricia Rodríguez Agustín
AREA DE ADMINISTRACIÓN

Ing. Efraín Sánchez Ramírez
DIRECTOR TÉCNICO

Ing. Ramón Lobato Cadena
ÁREA DE INFORMÁTICA



Contenido

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	1
2. ANTECEDENTES.....	2
3. OBJETIVOS.....	3
3.1. Objetivo del Programa.....	3
3.2. Objetivo General de la Evaluación.....	3
3.2.1. Objetivos específicos.....	3
4. DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA.....	3
4.1. Determinación de la muestra.....	4
4.1.1. Muestra de visitas a micronegocios.....	5
4.2. Proceso de levantamiento de información.....	7
4.3. Proceso de validación y captura de la información.....	8
5. ALCANCE DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN.....	8
6. RESULTADOS.....	1
6.1. Cobertura del Programa.....	2
6.1.1. Cobertura geográfica del Programa.....	2
6.1.2. Cobertura de giros económicos con el Programa.....	3
6.2. Características sociodemográficas de los titulares o encargados de los micronegocios visitados.....	5
6.2.1. Género de los titulares o encargados de los micronegocios.....	5
6.2.2. Edad de los titulares o encargados de los micronegocios.....	6
6.2.3. Estado civil de los titulares o encargados de los micronegocios.....	7
6.2.4. Nivel de escolaridad de los titulares o encargados de los micronegocios.....	8
6.2.4. Número de dependientes económicos de los titulares o encargados de los micronegocios.....	9
6.3. Análisis del proceso de inscripción de los beneficiarios.....	10
6.3.1. Medio de conocimiento del Programa.....	10
6.3.2. Comprensión de la información proporcionada en el proceso de inscripción al Programa.....	12
6.3.3. Información adicional solicitada en el proceso de inscripción al Programa.....	12
6.3.4. Conocimiento del propósito del apoyo del Programa.....	13
6.3.5. Satisfacción con el proceso de inscripción al Programa.....	14
6.3.6. Satisfacción con la cantidad de información solicitada en el proceso de inscripción al Programa.....	15



GESPROC

Gestión Estratégica, S.A. de C.V.
Grupo Especializado en
Servicios Profesionales y Consultoría

	Pág.
6.3.6. Satisfacción con la asesoría, los mecanismos de comunicación y la resolución de dudas.....	16
6.4. Análisis del proceso de entrega del apoyo	17
6.4.1. Agilidad del proceso de entrega del apoyo	17
6.4.2. Mecanismo de cobro del apoyo del Programa	18
6.4.3. Percepción respecto al monto del apoyo del Programa	19
6.4.4. Percepción respecto a la contribución del apoyo para mejorar el negocio	20
6.4.5. Elección del destino del apoyo del Programa	20
6.4.6. Destino del apoyo del Programa.....	21
6.5. Valoración del Programa	22
7. CONCLUSIONES	24

Índice de Tablas

	Pág.
Cuadro 1. Encuestas realizadas por delegación.....	2
Cuadro 2. Cobertura de sectores económicos de la Supervisión del Programa	3



GESPROC

Gestión Estratégica, S.A. de C.V.
Grupo Especializado en
Servicios Profesionales y Consultoría

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Giros económicos de los micronegocios visitados	4
Figura 2. Género de los titulares o encargados de los micronegocios	5
Figura 3. Pirámide poblacional de los titulares o encargados de los micronegocios	7
Figura 4. Estado civil de los titulares o encargados de los micronegocios	8
Figura 5. Nivel de escolaridad de los titulares o encargados de los micronegocios	9
Figura 6. Porcentaje de micronegocios según número de dependientes económicos	10
Figura 7. Medio por el que los titulares o encargados de los micronegocios se enteraron del Programa	11
Figura 8. Porcentaje de titulares o encargados de los micronegocios que comprendieron la información del Programa.....	12
Figura 9. Conocimiento de los titulares o encargados de los micronegocios del propósito del apoyo del Programa.....	14
Figura 10. Satisfacción de los titulares o encargados de los micronegocios con el proceso de inscripción al Programa (porcentaje).....	15
Figura 11. Satisfacción de los titulares o encargados de los micronegocios respecto a la cantidad de documentos solicitados al momento de inscribirse al Programa (porcentaje)	16
Figura 12. Nivel de satisfacción de los titulares o encargados de los micronegocios con la asesoría, los mecanismos de comunicación y orientación para resolver dudas (porcentaje)	17
Figura 13. Percepción de los titulares o encargados de los micronegocios sobre la agilidad del proceso de obtención de clave de apoyo (porcentaje)	18
Figura 14. Percepción de los titulares o encargados de los micronegocios sobre el mecanismo de cobro del apoyo (porcentaje)	18
Figura 15. Percepción de los titulares o encargados de los micronegocios sobre el monto del apoyo para su micronegocio.....	19
Figura 16. Percepción de los titulares o encargados de los micronegocios sobre la contribución del apoyo a la mejora del micronegocio (porcentaje)	20
Figura 17. Percepción de los titulares o encargados de los micronegocios sobre la dificultad para elegir el destino del apoyo (porcentaje)	21
Figura 18. Destino del apoyo del Programa.....	22
Figura 19. Calificación del Programa por los titulares o encargados de los micronegocios..	23



GESPROC

Gestión Estratégica, S.A. de C.V.
Grupo Especializado en
Servicios Profesionales y Consultoría

Abreviaturas usadas

CURP	Clave Única de Registro Poblacional
DENUE	Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas
ENAMIN	Encuesta Nacional de Micronegocios
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
MIPYMES	Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
PEAMPyME	Programa Estratégico de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa
SEDECO	Secretaría de Desarrollo Económico
SIAPEM	Sistema Electrónico de Avisos y Permisos de Establecimientos Mercantiles

1. INTRODUCCIÓN

En los años recientes, la evaluación de políticas y programas gubernamentales se ha convertido en un factor fundamental de la gestión pública, formando parte de la normatividad y la cultura de transparencia promovida en los tres niveles de gobierno. Con esta práctica, se han sentado las bases para llevar una administración pública bajo criterios de transparencia, calidad, oportunidad y pertinencia, incidiendo en todos los procesos de toma de decisiones.

La evaluación permite cuantificar los resultados alcanzados por los Programas, y la identificación de los factores que han dificultado el alcance satisfactorio de sus objetivos, con el fin de aplicar acciones de mejora continua. La finalidad de la evaluación es generar información, conocimiento y aprendizaje dirigidos a alimentar la toma de decisiones oportunas y pertinentes para garantizar la eficiencia, la eficacia y la calidad de los procesos, los resultados y los impactos de los programas gubernamentales, en función del mejoramiento de las condiciones de vida de sus poblaciones beneficiarias.

Durante los últimos años, en México, la evaluación han representado un aspecto al que se le ha puesto énfasis no sólo con el fin de dar cumplimiento a una disposición oficial sino, además, como una medida fundamental que coadyuve a establecer un proceso de retroalimentación de la gestión gubernamental, cobrando gran relevancia como sustento en la toma de decisiones en la administración pública respecto al establecimiento, adecuación y/o remoción de políticas, programas y/o acciones.

En el ámbito público, esto ha representado un elemento fundamental en la gestión por resultados (también denominada administración por objetivos o dirección por resultados) de las acciones de gobierno, mediante la cual se busca incrementar la eficiencia y el impacto de las políticas en el sector público y, por lo tanto, un mejor aprovechamiento de los recursos públicos.

En este contexto, el presente documento contiene los resultados de la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, que derivaron del análisis de percepción de los titulares o encargados de micronegocios, respecto al desempeño y/o la gestión de los principales procesos de su implementación.

2. 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 y éstas, a su vez, fueron modificadas en las fechas correspondientes al 14 de marzo de 2014, el 21 de julio de 2015, el 14 de septiembre de 2015 y el 9 de noviembre de 2015, las cuales tienen por objeto establecer de manera clara y transparente las bases y procedimientos para el otorgamiento de los apoyos del Programa Estratégico de Apoyo a la Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del Distrito Federal, con la finalidad de fomentar la creación, desarrollo, consolidación y expansión de la micro, pequeña y mediana empresa en la Ciudad de México, a través de seis componentes, entre ellos, el denominado “Esquemas Especiales de Desarrollo Empresarial”.

Las Reglas de Operación establecen que los Esquemas Especiales de Desarrollo Empresarial, podrán ser diseñados e implementados por la Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO), con la finalidad de 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.

Mediante el “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, la SEDECO busca atender y apoyar a los encargados o dueños de micronegocios, a través de acciones que les permita fortalecer la operación y/o atención al público y, con ello, mejorar la economía de los mismos.

Por lo anterior, y en el marco de las Reglas de Operación del Programa Estratégico de Apoyo a la Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del Distrito Federal, la SEDECO implementa el Esquema Especial “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, el cual busca ampliar las opciones de apoyo económico adecuadas a las necesidades y particularidades de los micro empresarios de la Ciudad de México. Ello contribuirá 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.

La implementación del Esquema Especial “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”, en cada una de sus etapas, ha ido acompañada de un

proceso de evaluación, que han permitido conocer la calidad en el desempeño de cada uno de los procesos de su operación y, en su caso, ir haciendo ajustes sobre la marcha, con el propósito de mejorar su incidencia sobre su población objetivo.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo del Programa

Otorgar apoyos económicos a micronegocios de la Ciudad de México que no cuentan con oportunidades como mecanismos de financiamiento, obtención de tecnología, capacitación, innovación, ni crecimiento, que les permitan fortalecer su operación y/o atención al público.

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 Secretaría de Desarrollo Económico, con el fin de fortalecer su operación y/o atención al público.

3.2.1. Objetivos específicos

- Analizar el proceso de implementación del Programa y, en concreto, el proceso de inscripción de los beneficiarios, el proceso de entrega del apoyo a beneficiarios y el análisis del desempeño y la calidad de la atención a los beneficiarios.
- Analizar los resultados del Programa, haciendo énfasis al análisis en general de la satisfacción de los beneficiarios, y en el análisis de las características económicas y sociales de los micronegocios apoyados.

4. DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA

La metodología para llevar a cabo la evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2017”, propuso la determinación de una muestra representativa de micronegocios, los cuales permitieron derivar conclusiones generalizables a nivel del Programa, a su vez, se fundamentó en el método científico y objetivo para llegar a conclusiones relevantes y útiles para la toma de decisiones, ya sea en la mejora del Programa como en la rendición de cuentas del mismo. Para lograrlo, el enfoque metodológico fue más allá de análisis cuantitativo y/o cualitativo para finalmente privilegiar el

enfoque mixto que articuló con objetividad lo cuantitativo con lo cualitativo, de lo cual se derivaron los conocimientos de la dinámica de este Programa.

La presente evaluación se llevó a cabo de acuerdo al esquema siguiente:

Imagen 1. Esquema de las etapas de la Evaluación



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los criterios técnicos del **Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo Te Apoyo”**.

4.1. Determinación de la muestra

Para realizar la evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”; se consideró un universo muestral previamente definido por la SEDECO, correspondiente a 8,500 registros presentes en el padrón de solicitudes aprobadas, a partir del cual se determinó una muestra estadísticamente representativa, que facilitó el análisis de la información, ya que a través de esa muestra, fue posible analizar el

comportamiento de la población objetivo, sin la necesidad de obtener información de cada uno de los individuos que la componen.

En algunos casos no se cuenta con información detallada, por lo que es posible recurrir al muestreo y otorgar a cada individuo la misma probabilidad de formar parte de la muestra, independientemente de sus características distintivas, las cuales son desconocidas para la investigación al momento de diseñar su estrategia metodológica. Este último, fue el caso del presente servicio de evaluación.

4.1.1. Muestra de visitas a micronegocios

La SEDECO programó la entrega de 8,500 apoyos a micronegocios en la Ciudad de México. Los criterios generales y técnicos, así como la convocatoria del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”, no señalan en ningún momento que los apoyos se distribuyan mediante proporciones o parámetros determinados entre las delegaciones. En cuanto a giros de actividad, se priorizan los integrados al Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) y que además cuenten con hasta diez empleados.

No obstante lo anterior, para este estudio se consideró que el mejor método para determinar la muestra de las visitas 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 aplicación del muestreo proporcional; teniendo en cuenta que es una población finita de 8,500 negocios, con un nivel de confianza del 99% con un valor Z de 2.57, 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.

N = tamaño de la población o micronegocios a estudiar.

Z = nivel de confianza para esta evaluación es de 95%.

e = margen de error de 5%.

p = es la probabilidad de éxito, $p=0.5$, para este caso, son micronegocios que poseen cierta característica y cada observación tiene la misma probabilidad en la muestra.

$q =$ es la proporción de individuos, o en este caso negocios, que no poseen cierta característica ($q = 1-p$).

Al sustituir los valores propuestos para los parámetros en el algoritmo, se obtuvo el tamaño de muestra siguiente:

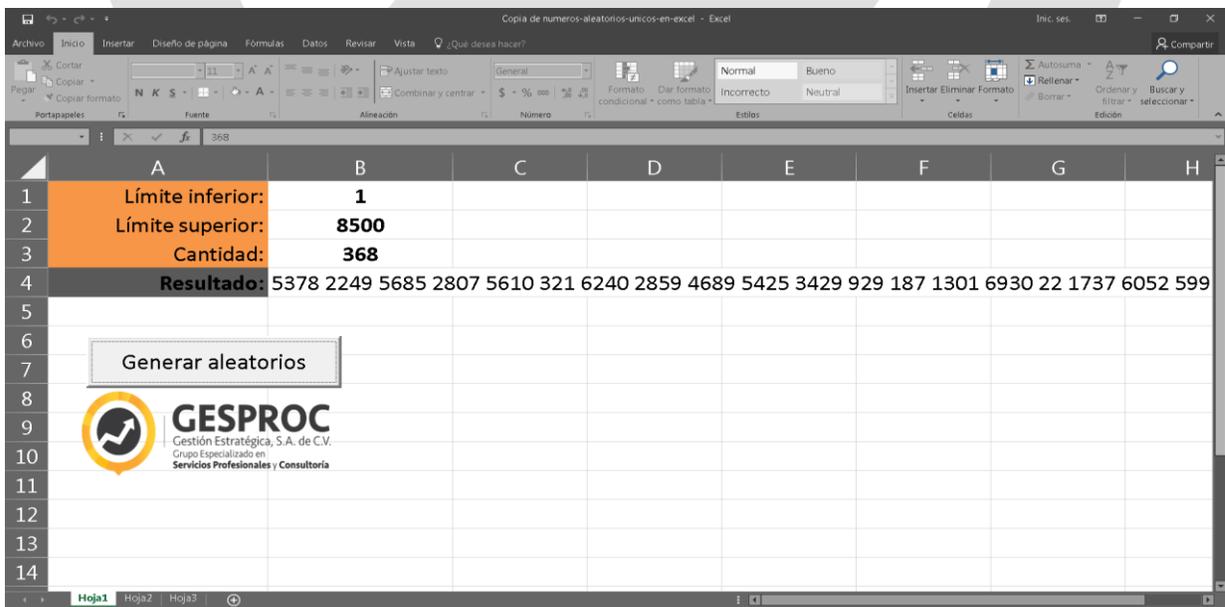
$$n = \frac{8,500 * 2.57^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (8,500 - 1) + 2.57^2 * 0.5 * 0.5} = 367.6$$

De acuerdo con esto, se visitaron 368 micronegocios para la aplicación de la cédula de evaluación.

Dado que el universo muestral a evaluar no era consecutivo y por ello se tuvo presencia de folios en diferentes rangos, para obtener el número de expediente a revisar, se asignó una variable de orden denominada ID; dicha variable fue consecutiva del 1 al 8,500 y, de esta manera, se pudo aplicar la macro de Excel para obtener la totalidad de la muestra.

La herramienta *macro* de Excel tuvo como función seleccionar 368 folios aleatorios sin repetición, obtenidos de un universo muestral de 8,500, evitando así las duplicidades en la selección de la muestra (Imagen 2).

Imagen 2. Selección aleatoria de folios para la evaluación



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los criterios técnicos del **Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo Te Apoyo”**.

4.2. Proceso de levantamiento de información

Una vez se obtuvo el tamaño de muestra de 368 folios, obtenidos de un universo muestral de 8,500, se aplicó el muestreo simple aleatorio sin repeticiones para obtener la relación de micronegocios a visitar.

Es importante señalar que esta encuesta se aplicó sin importar si el beneficiario había o no recibido el apoyo al momento de la visita. Esto implicó la muestra de 368 cédulas de visita a domicilios de los micronegocios quedara conformada por encuestas a beneficiarios que al momento de la visita ya habían recibido el apoyo y en los se pudo evaluar tanto el *proceso de inscripción al Programa* como el *proceso de entrega del apoyo*, así como por encuestas a beneficiarios que al momento de la visita aún no habían recibido el apoyo y en los que únicamente se evaluó el *proceso de inscripción al Programa*.

Para realizar las visitas, se conformó un equipo de trabajo conformado por evaluadores, a los cuales se les asignó la muestra para realizar las visitas a los micronegocios en las diferentes delegaciones resultantes de la aplicación del muestreo simple aleatorio sin repeticiones.

El evaluador en campo, primero ubicó el micronegocio para la aplicación de la encuesta de evaluación; parte de la importancia de la ubicación del micronegocio fue verificar que la dirección presente en el padrón coincidiera con la dirección en donde se encontró el negocio.

Cuando el dueño o encargado del negocio no accedió a dar la información solicitada en la encuesta de evaluación, el evaluador se dirigió al negocio siguiente para aplicar la encuesta, siempre y cuando dicho negocio perteneciera al padrón de interés para la evaluación.

A la par con la aplicación de la encuesta de evaluación a la muestra de 368 micronegocios previamente seleccionados, el evaluador puso especial atención en ubicar a los dueños que estaban más receptivos a proporcionar información, cuando fue el caso, el evaluador aplicó la entrevista semi-estructurada a profundidad; esto con la finalidad de obtener características socioeconómicas de la población objetivo y la percepción con respecto al desempeño en la implementación de los procesos del Programa.

Con la aplicación de la entrevista semi estructurada, se obtuvieron datos sobre la razón que motivó el inicio del micronegocio, así como información respecto al número de dependientes económicos y si la operación de micronegocio representa la única fuente de ingreso, por

ejemplo. Además, se dio la oportunidad de poder expresar más ampliamente su opinión respecto a la operación del Programa. De esta manera, se obtuvieron 30 entrevistas semi-estructuradas, cuyo análisis se desarrolla a lo largo del presente apartado y complementa los resultados derivados de la encuesta dirigida a los beneficiarios del Programa.

4.3. Proceso de validación y captura de la información

Al finalizar el día de trabajo cada evaluador regresó a las oficinas de GESPROC e hizo entrega de las encuestas de evaluación levantadas en el día, para proceder con la validación de la información contenida en las mismas; en este proceso se verificó que cada campo de la encuesta estuviera debidamente requisitado con la información pertinente y que ésta fuera congruente.

Una vez que las encuestas y entrevistas semi-estructuradas fueron validadas, se procedió a su captura, la cual se realizó directamente en una base de Excel, esto debido a la simplicidad de la encuesta y al número levantadas de cada una de éstas. La captura de la información directamente en Excel, ayudó a agilizar el procesamiento y análisis de las mismas.

Con el cumulo de información resultante del procesamiento de las encuestas de evaluación y de las entrevistas semi-estructuradas, se procedió a analizar los resultados de la misma, los cuales fueron manejados de manera agregada en porcentajes y gráficas, permitiendo una mejor comprensión de la información.

5. ALCANCE DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN

La presente evaluación permite generalizar los resultados hacia el total de la población objetivo, previamente definida por la SEDECO, correspondiente a 8,500 registros presentes en el padrón de solicitudes aprobadas como parte del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, que comprende el registro de micronegocios ubicados en las 16 delegaciones de la Ciudad de México.

Como se expresó antes, con el servicio de evaluación se generó el conocimiento respecto a la calidad en el desempeño y/o en la gestión de los principales procesos de la implementación del Programa, a partir del análisis de la percepción de los titulares o encargados de los micronegocios visitados, con el fin último de discernir la necesidad o no de realizar ajustes a su implementación para lograr mejores resultados.

Para el cumplimiento del objetivo de la evaluación, el análisis comprendió los elementos siguientes:

1. Análisis del proceso de implementación del Programa

- Se analizó el proceso de inscripción de los beneficiarios del Programa.
- Se analizó el proceso de entrega de los apoyos a los beneficiarios del Programa.
- Se analizó el desempeño y, por lo tanto, la calidad de la atención que recibieron los beneficiarios del Programa.

2. Análisis de los resultados del Programa

- Se analizó el nivel global de la satisfacción de los beneficiarios
- Se analizaron las características económicas y sociales de los micronegocios apoyados.

6. RESULTADOS

A lo largo de esta sección, se abordan los resultados de la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, que derivaron de la aplicación de la encuesta dirigida a los titulares o encargados de los micronegocios visitados, así como de la entrevista semi-estructurada, y cuya información obtenida permitió el análisis de su percepción y/o su valoración, respecto al desempeño y/o la gestión de los principales procesos de la implementación del Programa.

Imagen 1: Visita a micronegocios



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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. Cobertura del Programa

6.1.1. Cobertura geográfica del Programa

La implementación del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo, incidió sobre micronegocios ubicados en las 16 delegaciones de la Ciudad de México.

No obstante lo anterior, para la presente evaluación se recabó la percepción de los titulares o encargados de micronegocios provenientes de 13 delegaciones. La aleatoriedad en la selección de los micronegocios a visitar, así como el levantamiento de información realizado en los eventos de entrega de claves de apoyo organizados por la SEDECO, determinaron el número final de encuestas realizadas por delegación para la evaluación del Programa, implicando, además, que en dos delegaciones no se aplicaran encuestas de evaluación (Cuadro 1).

Cuadro 1. Encuestas realizadas por delegación.

Número	Delegación	Encuestas realizadas
1	Álvaro Obregón	50
2	Benito Juárez	22
3	Coyoacán	11
4	Cuauhtémoc	92
5	Gustavo A Madero	4
6	Iztacalco	20
7	Iztapalapa	20
8	Miguel Hidalgo	20
9	Tláhuac	30
10	Tlalpan	43
11	Venustiano Carranza	1
12	Xochimilco	26
13	Cuajimalpa De Morelos	29
Total		368

Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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. Cobertura de giros económicos con el Programa

Según se observó en los giros resultantes con la muestra analizada, se puede deducir que la operación del Programa incidió de manera significativa sobre las actividades económicas catalogadas como prioritarias. El orden de aparición de los giros en la muestra, refleja la importancia que representan para la Ciudad de México, según el número el número total de unidades económicas de cada uno de estos giros (Cuadro 2).

Cuadro 2. Cobertura de sectores económicos de la Supervisión del Programa

Sector	Micronegocios visitados	Porcentaje
Comercio	256	69.6
Servicios	99	26.9
Manufactura	12	3.3
Construcción	1	0.3
Total	368	100

Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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”**.

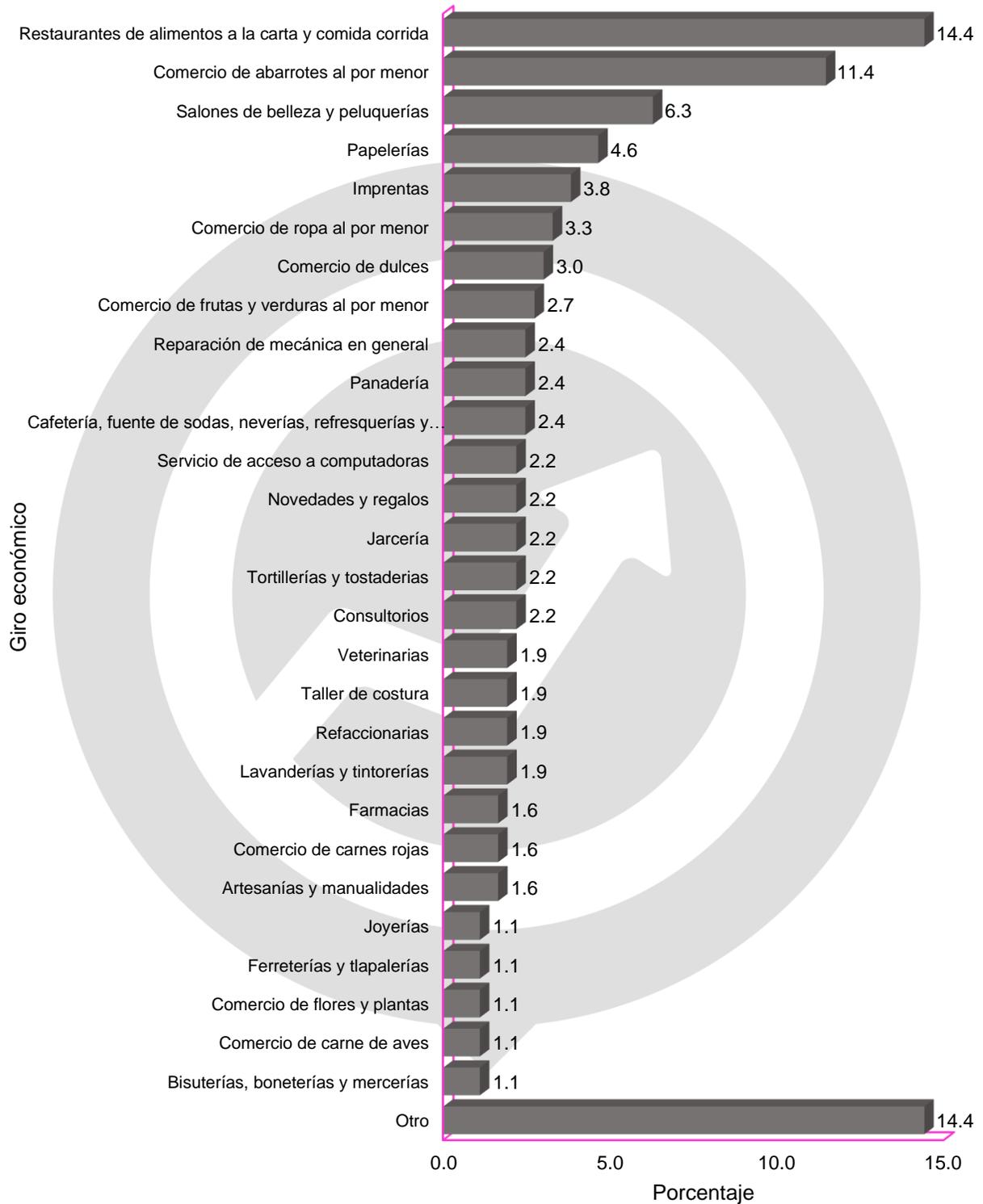
Como se muestra en la figura 1, los giros más recurrentes se refieren a los restaurantes y/o cocinas económicas de alimentos a la carta y/o comida rápida, el comercio de abarrotes, los salones de belleza y peluquerías, y las papelerías, principalmente. (Figura 1).



GESPROC

Gestión Estratégica, S.A. de C.V.
Grupo Especializado en
Servicios Profesionales y Consultoría

Figura 1. Giros económicos de los micronegocios visitados



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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. Características sociodemográficas de los titulares o encargados de los micronegocios visitados

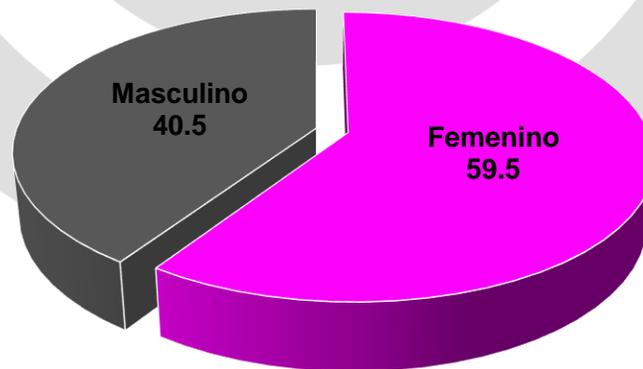
6.2.1. Género de los titulares o encargados de los micronegocios

En México, la proporción de hogares encabezados por una mujer continúa en incremento, dado que pasó del 17.3% en 1990 a 26.4% en 2014.

Al respecto, la implementación del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo, ha incidido de manera importante en el género femenino. Los resultados dejan ver una participación cada vez mayor de las mujeres al frente de las unidades económicas, por ejemplo, en la muestra analizada, en el 59.5% de los micronegocios, el funcionamiento está a cargo de una mujer, denotando un mayor involucramiento de este género en la economía de la Ciudad de México, en cambio los hombres, se encontraron en el 40.5% restante.

Esta brecha, aunque pareciera que no es amplia, si es significativa, porque muestra el resultado de las actividades de inclusión de las mujeres en las fuentes de empleo y en las actividades económicas que ha venido apoyando la Ciudad de México, a través de los diferentes Esquemas Especiales de Desarrollo Empresarial, entre estos el “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, mediante el cual se canalizan apoyos dirigidos directamente a las mujeres.

Figura 2. Género de los titulares o encargados de los micronegocios



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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 igual forma, de los titulares o encargados a los que se les aplicó la entrevista semi-estructurada, el 60% son mujeres y el restante 40% hombres.

En general, se observa una inclinación de las mujeres por incursionar en actividades relacionados con los giros o actividades económicas asociadas a la preparación de alimentos, así como al comercio al por menor, mientras que los hombres participan con mayor frecuencia en el sector servicios.

6.2.2. Edad de los titulares o encargados de los micronegocios

La edad promedio del universo de atención del Programa, en general, corresponde a 46.7 años de edad, oscilando en un rango que va de 18 a 80 años de edad.

Como se muestra en la figura 3, el rango de edad que más participantes tiene es el que va de los 36 a los 41 años; es en este rango donde se encuentra el promedio de edad productiva que presenta el INEGI para el año 2016, el cual corresponde a 39.2 años de edad.

El 8.2 11.7% de hombres y mujeres tiene más de 60 años, respectivamente, es decir, la posibilidad de tener un negocio o actividad propia es una realidad para una fracción relevante de personas en edades cercanas a la jubilación o para la cuales representa su única fuente de ingresos. Resalta el hecho de que la actividad microempresarial de los adultos es elevada, convirtiéndose el micronegocio en oportunidad laboral para personas de edad avanzada

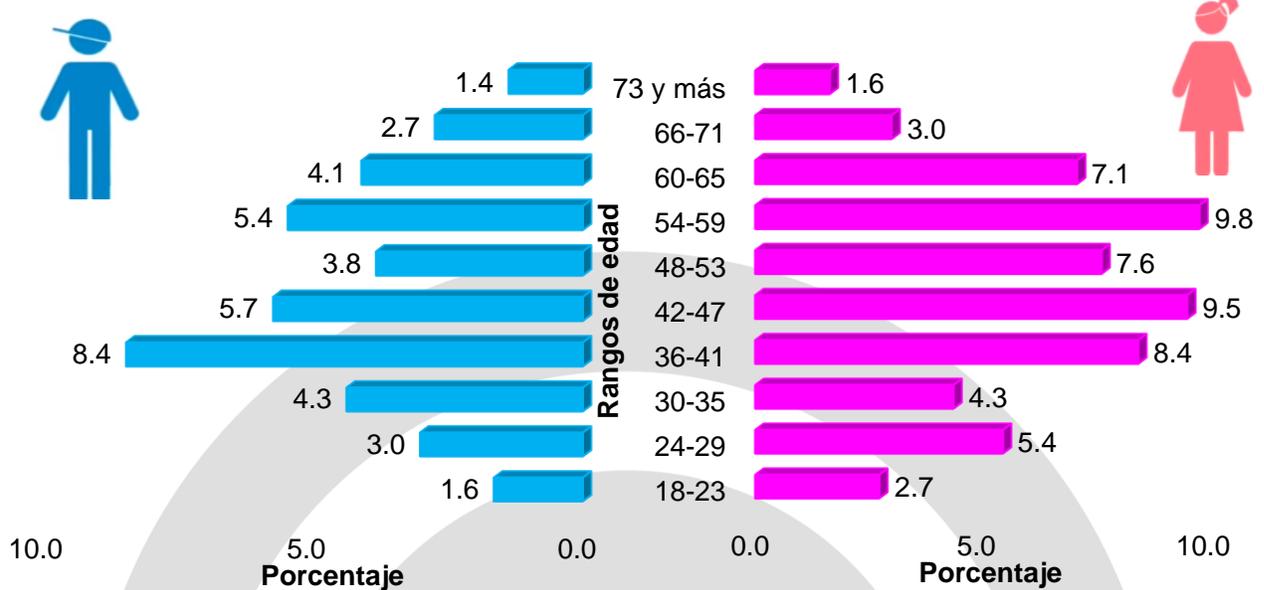
Asimismo, la actividad microempresarial representa también un espacio donde las mujeres son un grupo mayor en comparación con los hombres.



GESPROC

Gestión Estratégica, S.A. de C.V.
Grupo Especializado en
Servicios Profesionales y Consultoría

Figura 3. Pirámide poblacional de los titulares o encargados de los micronegocios



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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”**.

Los titulares o encargados a los que se les aplicó la entrevista semi-estructurada, tienen en promedio 45.8 años de edad, de los cuales, el 80% inicio el negocio por la necesidad de tener una fuente de ingresos.

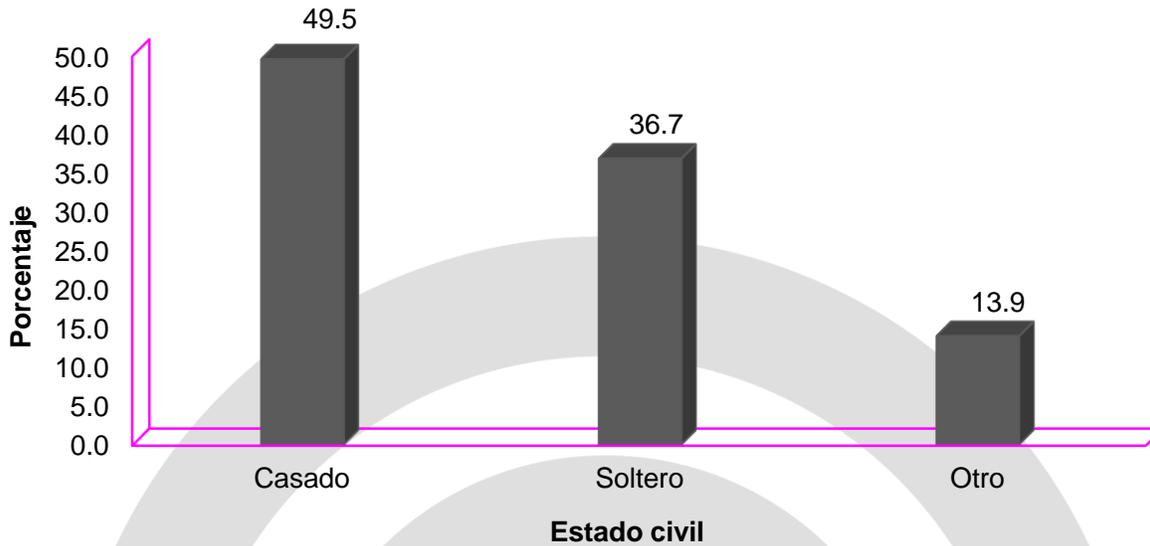
6.2.3. Estado civil de los titulares o encargados de los micronegocios

En cuanto al estado civil de los dueños o encargados, los resultados de la aplicación de la encuesta de evaluación, arrojan que el 49.5% de éstos manifestó estar casado, mientras el 36.7% expresó ser soltero.

Analizando la correlación entre las variables de estado civil y edad, se observó que los entrevistados que manifestaron estar casados tienen una edad promedio mayor (de 49.3 años) contra los expresaron ser solteros (de 42.5 años).

Dentro del 13.9% restante, está la población que manifestó vivir en unión libre, personas viudas o que están divorciados (Figura 4).

Figura 4. Estado civil de los titulares o encargados de los micronegocios



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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”**.

6.2.4. Nivel de escolaridad de los titulares o encargados de los micronegocios

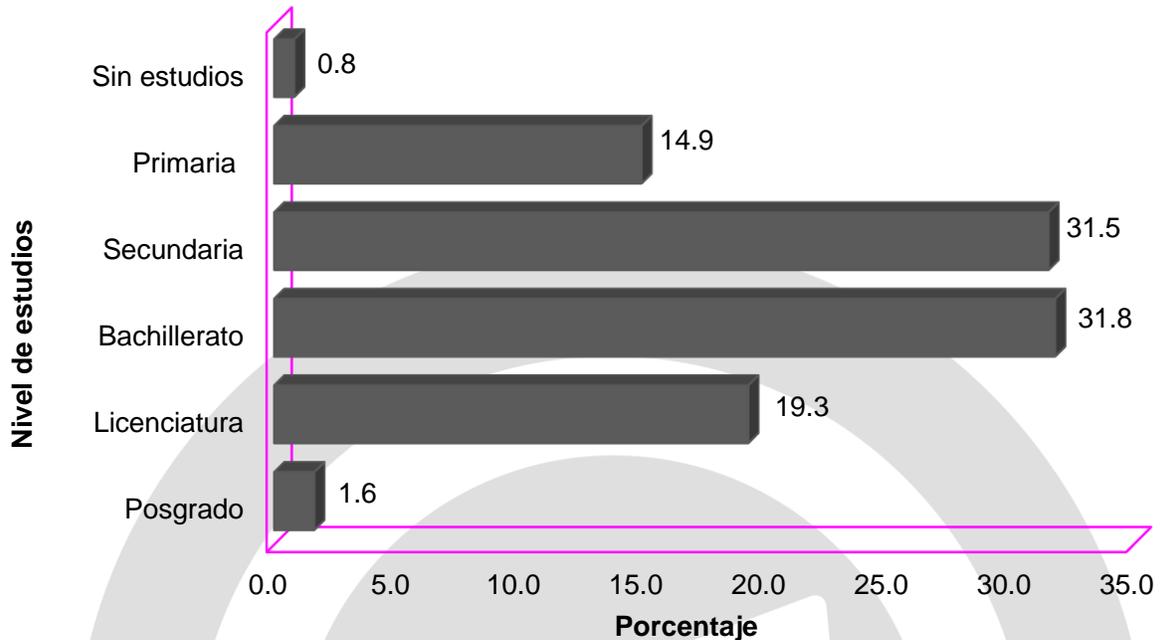
Sobre esta variable, en México, según datos del INEGI 2015, los habitantes de 15 años y más tenían 9.1 grados de escolaridad en promedio, lo que significa un poco más de la secundaria concluida. En concreto para la Ciudad de México, este promedio corresponde a 11.1 años de escolaridad y es el más alto del país.

De acuerdo con los Indicadores Estratégicos de la Encuesta Nacional de Micronegocios (ENAMIN) 2012, en conjunto, el 43% de los titulares o encargados de los micronegocios en México tiene hasta primaria completa, para el 31.1% el nivel de instrucción corresponde a secundaria completa y, 25.8% tiene educación media superior y superior.

En cuanto al nivel de escolaridad o estudios que presentan la población del universo de atención de Programa, esta se caracteriza por contar con estudios formales de nivel básico. Es decir, se encontró que el 0.8 y 14.9% es sin estudios y con primaria, respectivamente. El 31.5% cuenta con estudios de secundaria, mientras que el 31.8% tiene bachillerato o preparatoria. Asimismo, en conjunto, el 20.9% tiene estudios de licenciatura y posgrado.

De acuerdo con los datos del INEGI y de la ENAMIN, el Programa está atendiendo a una población con un nivel educativo menor.

Figura 5. Nivel de escolaridad de los titulares o encargados de los micronegocios



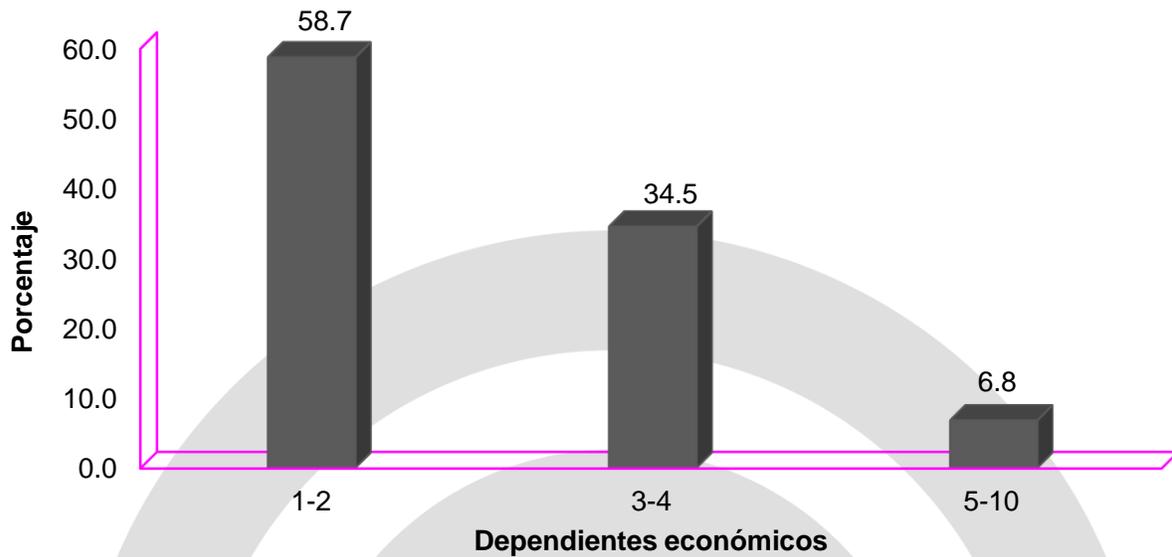
Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”**.

6.2.4. Número de dependientes económicos de los titulares o encargados de los micronegocios

Con relación a la dependencia económica, el 58.7% tiene de uno a dos dependientes económicos, tratándose fundamentalmente de los hijos y/o el conyugue, y tan solo el 6.8% tiene más de 5 dependientes económicos.

En promedio, la población del universo de atención del Programa tiene 2.4 dependientes económicos. Cabe destacar que el promedio de pendientes económicos en los micronegocios que están a cargo de mujeres es menor en comparación con aquellos que están bajo la responsabilidad de un hombre. Por ejemplo, en los micronegocios con jefatura femenina tienen un promedio de 2.2 dependientes económicos, mientras que en los micronegocios con jefatura de un hombre, este promedio aumenta a 2.7 dependientes.

Figura 6. Porcentaje de micronegocios según número de dependientes económicos



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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”**.

6.3. Análisis del proceso de inscripción de los beneficiarios

El objetivo de la evaluación en este proceso fue analizar la atención recibida por titulares o encargados de los micronegocios visitados durante el proceso de inscripción al Programa. Los temas en los que se enfatizó se refieren a la claridad de las instrucciones al momento de la inscripción, así como a la opinión sobre los documentos solicitados, tanto en aspectos prácticos como de sencillez o complejidad, de cantidad, calidad y nivel de exigencia; incluso, en temas del contenido de la información y si éste fue comprendido de manera clara por la población objetivo.

Para recabar la percepción sobre los elementos anteriores, se aplicó la encuesta dirigida a los titulares o encargados de los micronegocios, misma que integra preguntas concretas sobre la temática referida y su análisis se refuerza con la percepción recabada mediante la entrevista a profundidad, aplicada a los beneficiarios que mostraron más apertura para proporcionar la información solicitada.

6.3.1. Medio de conocimiento del Programa

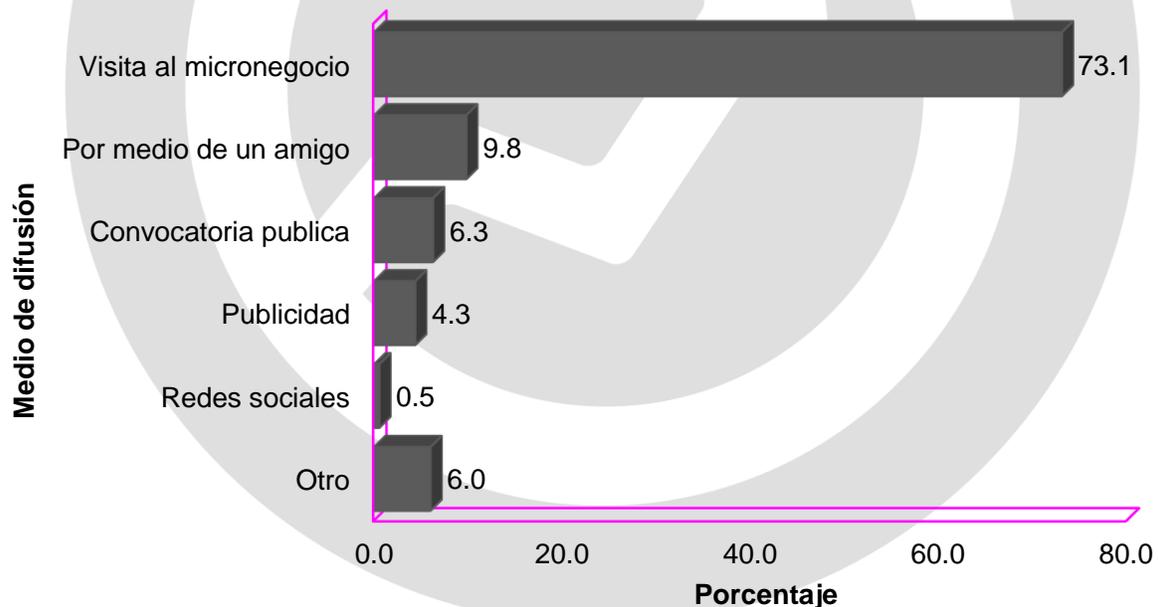
Los criterios generales para la implementación del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, especifican que sus ventanillas de

Atención son: 1) Módulo SEDECO-SIAPEM; 2) Los Módulo Móviles de la SEDECO; 3) Visitas de campo realizadas por los promotores asignados; 4) Eventos públicos organizados por la SEDECO; y, 5) Otros lugares y mecanismos que establezca la Secretaría para tal fin.

Esto explica en gran medida que el principal medio por el cual la población objetivo se haya enterado del Programa, sea mediante la visita a su micronegocio por el personal responsable del levantamiento de información, ya que así lo manifestó el 73.1% de los entrevistados; en tanto, el 9.8% que se enteró por medio de un amigo, se asume que es producto de la comunicación que va fluyendo entre titulares o encargados de micronegocios vecinos.

De acuerdo con la percepción recabada, como resultado de la visita a los micronegocios, va creciendo el interés de la población objetivo por informarse respecto al Programa, lo que deriva en la búsqueda de información en otros medios, por ejemplo, en las redes sociales (Figura 7).

Figura 7. Medio por el que los titulares o encargados de los micronegocios se enteraron del Programa



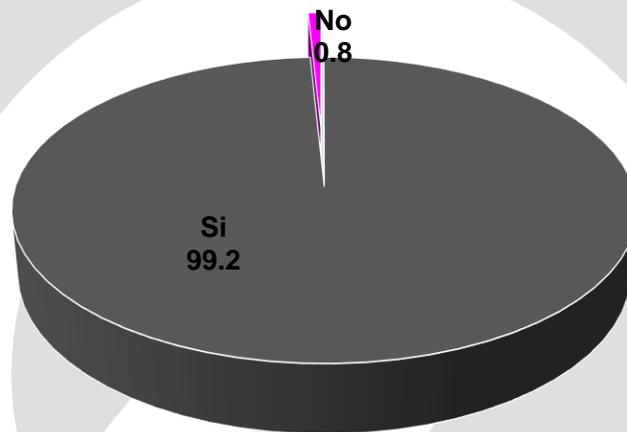
Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo”**.

En complemento a lo anterior, de la revisión de los resultados de la encuesta semi estructurada, el total de los entrevistados expresó que se enteró del Programa, mediante la visita de un encuestador.

6.3.2. Comprensión de la información proporcionada en el proceso de inscripción al Programa

Sobre este aspecto, el 99.2% de los entrevistados externó que la información que les fue proporcionada respecto al Programa fue clara y de fácil comprensión, lo que denota una adecuada apropiación de la información por parte de los encuestadores y su capacidad para transmitirla y/o comunicarla de manera precisa hacia la población objetivo (Figura 8).

Figura 8. Porcentaje de titulares o encargados de los micronegocios que comprendieron la información del Programa



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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 complemento a lo anterior, la información recabada mediante la entrevista a profundidad reflejó que la totalidad de los beneficiarios consideró que la información que se le proporcionó al momento de inscribirse al Programa fue Buena y Muy buena, ya que a además externaron que fue clara y de fácil comprensión.

El 0.8% restante comentó que la información fue clara y precisa, sin embargo, consideró que el encuestador mostró inseguridad al momento de comunicar la información.

6.3.3. Información adicional solicitada en el proceso de inscripción al Programa

Como parte de la medición de la calidad en la atención brindada a los titulares o encargados de los micronegocios al momento de inscribirse al Programa, se les cuestionó si adicionalmente a los requisitos establecidos en su normatividad, el encuestador le solicitó algo más para poder inscribirlo.

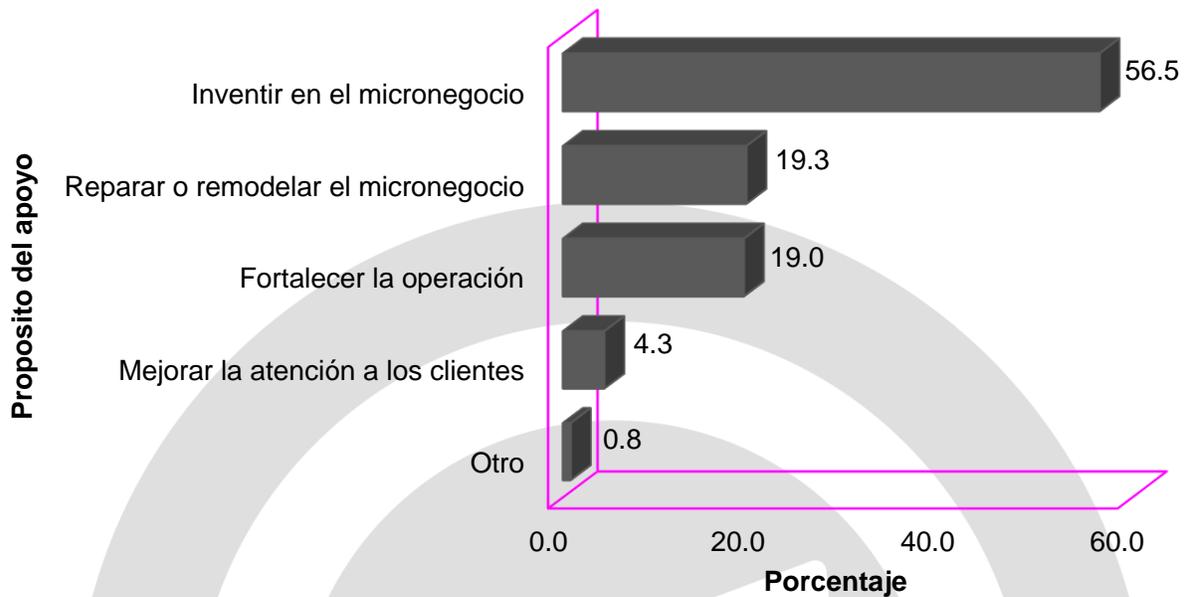
A este cuestionamiento, el 100% de los entrevistados manifestó que su inscripción no se le condicionó a la entrega de algo más.

6.3.4. Conocimiento del propósito del apoyo del Programa

En este aspecto, se indagó si los titulares o encargados de los micronegocios conocían el propósito del apoyo del Programa. Los resultados muestran que la gran mayoría conoce explícita o implícitamente el propósito del apoyo del Programa, es decir, 56.5% mencionó como propósito principal la inversión en el micronegocio; en segundo término, 19.3% reparar o remodelar el negocio; como tercera opción, 19% fortalecer la operación; y 4.3% mejorar la atención a sus clientes. En general, todas estas opciones están relacionadas con el mejoramiento de la operación y/o atención al público (Figura 9).

Asimismo, el análisis de la información recabada mediante la entrevista a profundidad, indica que el 100% de los beneficiarios se refirió al apoyo del Programa como una ayuda para fortalecer el negocio, para mejorar su servicio y/o atención a los clientes. De acuerdo con la codificación de las respuestas abiertas, las palabras clave más recurrentes identificadas en sus respuestas son: fortalecer el negocio y mejorar el servicio, compra de insumos; esta condición permite concluir que los beneficiarios identifican de manera general el propósito que se busca con el apoyo del Programa.

Figura 9. Conocimiento de los titulares o encargados de los micronegocios del propósito del apoyo del Programa



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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 general, cada titular o encargado que se entrevistó, externó tener conocimiento sobre el propósito del apoyo del Programa o del destino del mismo, aunque se mencionaron varias opciones, todos van hacia el mismo fin.

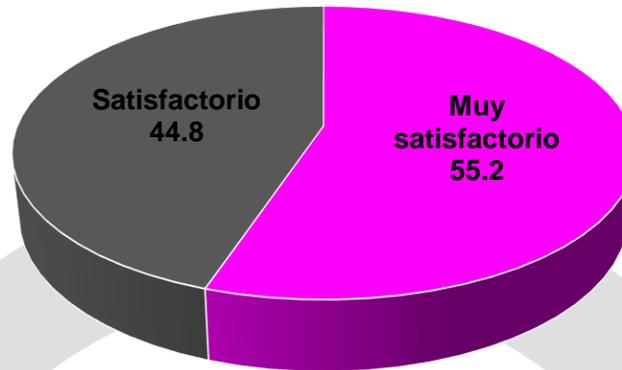
Los resultados derivados de la encuesta semi-estructurada muestran que en su totalidad, los entrevistados expresaron conocer el propósito del apoyo del Programa, refiriéndose en todos los casos hacia un fin relacionado con el fortalecimiento del negocio.

6.3.5. Satisfacción con el proceso de inscripción al Programa

Uno de los parámetros más importantes en la evaluación de la implementación de un Programa o acción pública, es la medición de la satisfacción de la población sobre la que inciden. En ese sentido, se cuestionó a los titulares o encargados de los micronegocios visitados sobre su nivel de satisfacción con el proceso de inscripción al Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo.

Al respecto, el 44.8 y el 55.2% de los titulares o encargados que fueron entrevistados se expresaron como satisfechos y muy satisfechos, respectivamente, con el proceso de inscripción al Programa (Figura 10).

Figura 10. Satisfacción de los titulares o encargados de los micronegocios con el proceso de inscripción al Programa (porcentaje)



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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”**.

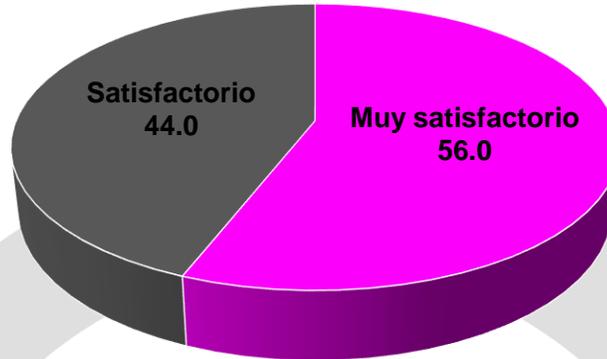
6.3.6. Satisfacción con la cantidad de información solicitada en el proceso de inscripción al Programa

En el marco de una mejora regulatoria y de reducción de trámites y documentación necesaria para acceder a los programas del Gobierno de la Ciudad de México, los requisitos para poder acceder al apoyo del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, son los mínimos necesarios. Como ya es conocido, estos se refieren a la solicitud de apoyo; la identificación oficial con fotografía del titular o encargado del micronegocio ubicado en el territorio de la Ciudad de México; la CURP o comprobante de no existencia; el comprobante de domicilio del micronegocio; y, documento que acredite el funcionamiento del negocio.

En ese sentido, los resultados demuestran que la cantidad de información solicitada para su inscripción al Programa es adecuada, toda vez que el 44 y el 56% de los beneficiarios se declaró satisfecho o muy satisfecho, respectivamente (Figura 11).

Los beneficiarios a los que se les aplicó la entrevista semi estructurada, hacen referencia a estos documentos como único requisito para acceder al Programa, manifestando además, que consideran que estos documentos son suficientes para inscribirse y poder ser beneficiario del Programa.

Figura 11. Satisfacción de los titulares o encargados de los micronegocios respecto a la cantidad de documentos solicitados al momento de inscribirse al Programa (porcentaje)



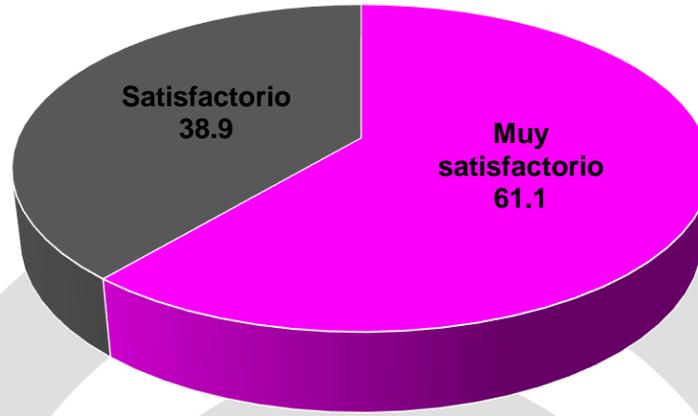
Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo Te Apoyo”**.

6.3.6. Satisfacción con la asesoría, los mecanismos de comunicación y la resolución de dudas

Otro elemento a valorar con la evaluación, fue la percepción de los entrevistados con respecto a la asesoría, los mecanismos de comunicación y la orientación para resolver dudas en el proceso de inscripción al Programa. A este respecto, cabe mencionar que además de la asesoría y/o explicación otorgada por los encuestadores en el levantamiento de información, a la par con el llenado de la solicitud, se otorgó a los titulares o encargados de los micronegocios visitados dípticos con la información del Programa, en los que se indicaba la dirección física de la SEDECO, números telefónicos y sitio web, a través de los cuales podían resolver dudas.

En este sentido, en conjunto, el 100% de los entrevistados manifestó satisfecho o muy satisfecho con el desempeño del encuestador en la atención de estos aspectos.

Figura 12. Nivel de satisfacción de los titulares o encargados de los micronegocios con la asesoría, los mecanismos de comunicación y orientación para resolver dudas (porcentaje)



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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”**.

6.4. Análisis del proceso de entrega del apoyo

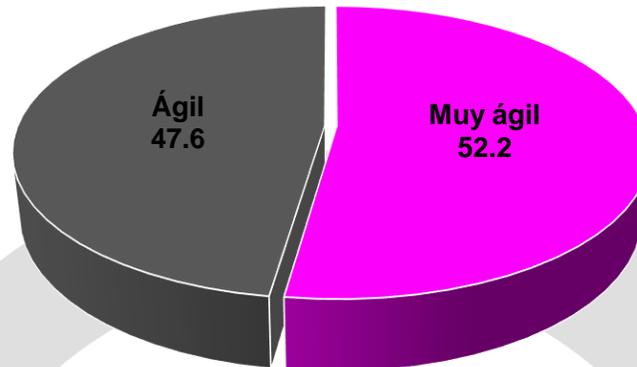
En este apartado, se presentan los resultados del nivel de satisfacción de los titulares o encargados de los micronegocios visitados con respecto al proceso de entrega del apoyo, así como los niveles de eficiencia y eficacia de este proceso como factores determinantes de la satisfacción en los beneficiarios apoyados. El análisis de este proceso se derivó de la información obtenida con la aplicación de la encuesta, así como en la entrevista semi estructurada.

6.4.1. Agilidad del proceso de entrega del apoyo

La agilidad con la que se dio el proceso entre el llenado de la solicitud y la entrega del apoyo respectivo fue uno de los parámetros evaluados en este apartado. En este sentido, el 99.7% de los titulares o encargados de los micronegocios visitados consideró que este proceso fue ágil o muy ágil.

En complemento a esto, la percepción recabada con la entrevista semi estructurada, demuestra que la mayoría de los entrevistados considera como razonable y muy razonable el tiempo transcurrido entre el registro de la solicitud de apoyo y la recepción del mismo; las opiniones expresadas refieren a que el tiempo de espera para recibir el apoyo es razonable, considerando que cualquier trámite requiere de un tiempo de espera para recibir respuesta.

Figura 13. Percepción de los titulares o encargados de los micronegocios sobre la agilidad del proceso de obtención de clave de apoyo (porcentaje)

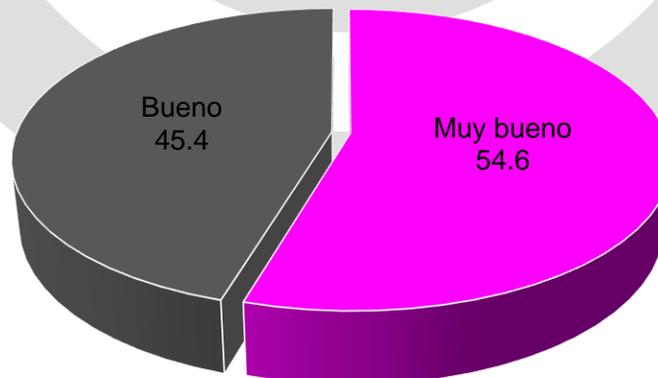


Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo Te Apoyo”**.

6.4.2. Mecanismo de cobro del apoyo del Programa

Respecto al mecanismo para el cobro del apoyo en el banco mediante una clave entregada a los beneficiarios del Programa, la totalidad de estos externó que este mecanismo les resultó Bueno y Muy bueno (Figura 14). De acuerdo con la opinión de los entrevistados, este mecanismo es adecuado, ya que no expone a los beneficiarios al manejo de efectivo, además de que les facilita el cobro al acudir a una sucursal bancaria cercana a sus domicilios.

Figura 14. Percepción de los titulares o encargados de los micronegocios sobre el mecanismo de cobro del apoyo (porcentaje)



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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”**.

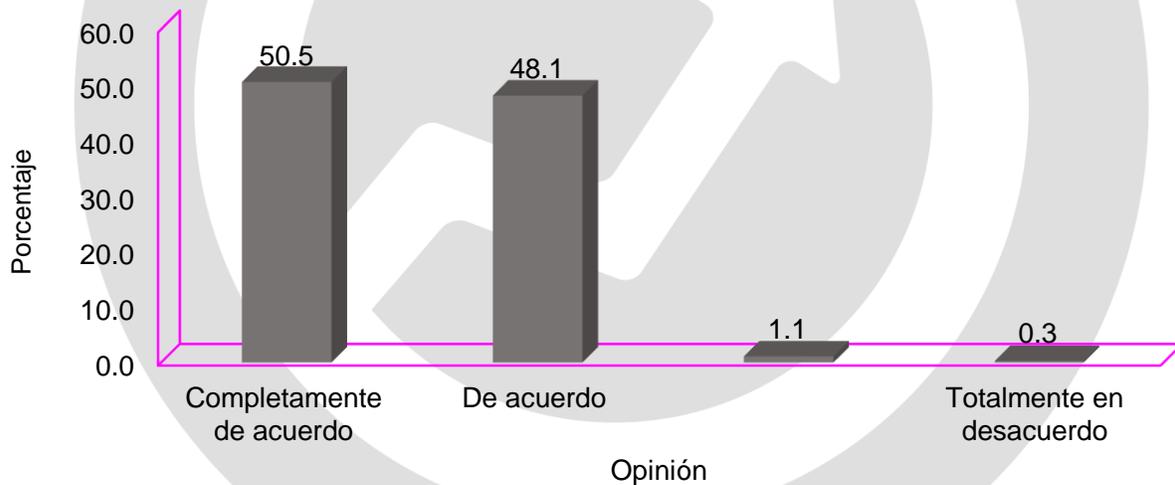
6.4.3. Percepción respecto al monto del apoyo del Programa

Los criterios generales del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, “Yo te apoyo” establecen un apoyo económico por única ocasión de \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 M.N.) a micronegocios que formen parte del Padrón de Micronegocios.

Como se puede observar en la figura 15, el 98.6% de los titulares o encargados de los micronegocios expresó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el monto del apoyo del Programa.

El porcentaje que estuvo en desacuerdo sobre el monto otorgado por el Programa, consideró que no es un monto suficiente para poder cubrir sus gastos, pero que si los ayudó a poder continuar con sus actividades.

Figura 15. Percepción de los titulares o encargados de los micronegocios sobre el monto del apoyo para su micronegocio



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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”**.

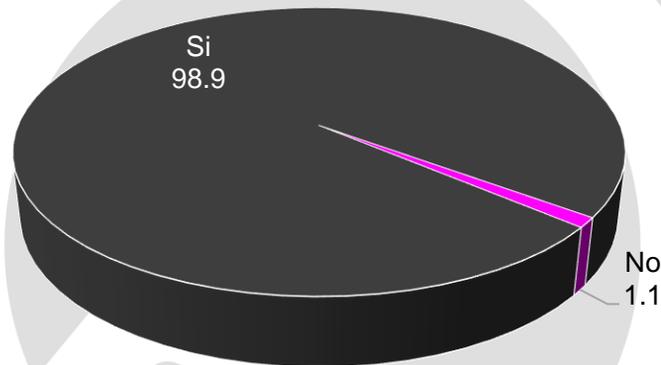
Adicionalmente, el 70% de los titulares o encargados a los que se les aplicó la entrevista semi-estructurada, consideró que el monto fue suficiente para mejorar el servicio a sus clientes. En contraparte, del 30% restante consideró que el monto no es adecuado para solventar las necesidades básicas de inversión en el negocio, dado que consideran que la principal limitante para que los micronegocios fortalezcan su operación y/o atención al público, es precisamente la falta de recursos económicos para la inversión en el mismo.

6.4.4. Percepción respecto a la contribución del apoyo para mejorar el negocio

Los resultados de la encuesta reflejan que el 98.9% de los entrevistados consideró que el apoyo económico brindado por el Programa ayudó a mejorar su micronegocio, ya que pudieron comprar más insumos y/o material de trabajo para el funcionamiento del mismo; además de que consideran que en algunos casos se pudo cubrir algún gasto extra generado por la operación del mismo (Figura 16).

En contraparte, el 1.1% opinó que el apoyo no contribuyó a mejorar el negocio, debido a que consideraron que el monto resulta insuficiente para generar un mayor impacto.

Figura 16. Percepción de los titulares o encargados de los micronegocios sobre la contribución del apoyo a la mejora del micronegocio (porcentaje)

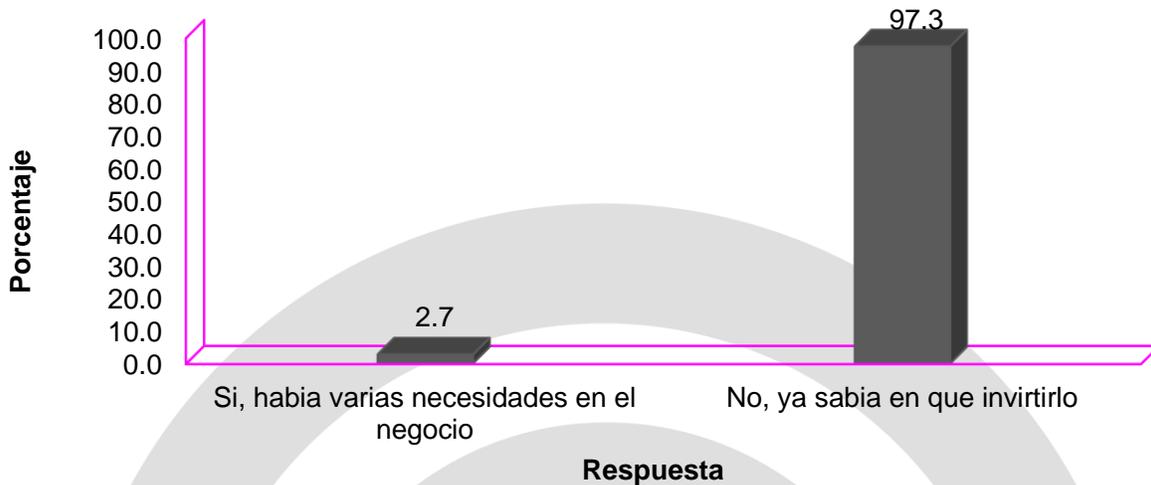


Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo Te Apoyo”**.

6.4.5. Elección del destino del apoyo del Programa

Respecto a la dificultad para elegir en qué invertir el apoyo otorgado a través del Programa, el 97.3% de los titulares o encargados de los micronegocios externó que esto no representó dificultad alguna, dado que tenían claro en qué usarían el recurso. Por otro lado, el 2.7% expresó que en la elección entre más de una opción enfrentó una disyuntiva para elegir cómo invertir el apoyo en su micronegocio, tomando en cuenta el monto del mismo.

Figura 17. Percepción de los titulares o encargados de los micronegocios sobre la dificultad para elegir el destino del apoyo (porcentaje)

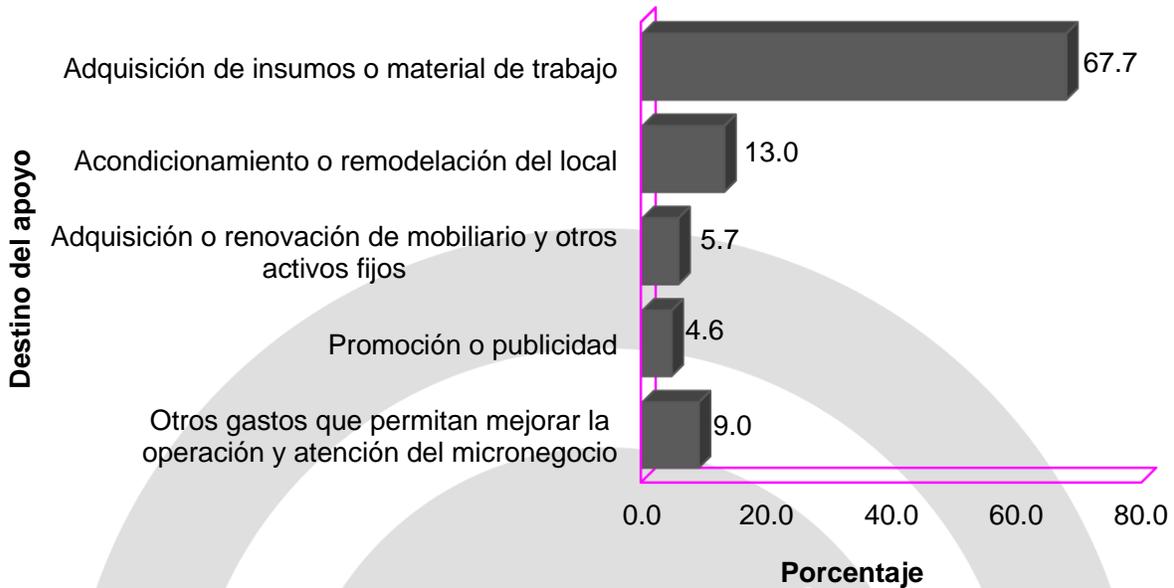


Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio para la Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo Te Apoyo”**.

6.4.6. Destino del apoyo del Programa

Con relación al destino del apoyo, como se observa en la figura 18, el 67.7% de los titulares o encargados de los micronegocios pretende invertir, o en su caso, invirtió el recurso en la adquisición de insumos o material de trabajo, seguido del 13% que lo invirtió en el acondicionamiento o remodelación del local. La marcada presencia de giros, cuya operación se centra en la venta al por menor o de aquellos que requieren de materiales y/o herramientas básicas para prestar un servicio, explica que en su mayoría el apoyo se invierta en estas opciones.

Figura 18. Destino del apoyo del Programa



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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 la encuesta a profundidad, el 83.3% de los entrevistados señalaron como destino del apoyo, la compra de mercancía para su venta, así como de materiales para la prestación de su servicio.

6.5. Valoración del Programa

En general, de acuerdo con los resultados encontrados, existe una valoración positiva del Programa por los titulares o encargados de los micronegocios atendidos, lo cual se asocia directamente con la calidad en atención brindada en cada uno de los procesos de su implementación, así como al apoyo otorgado, del cual también existe una valoración muy positiva.

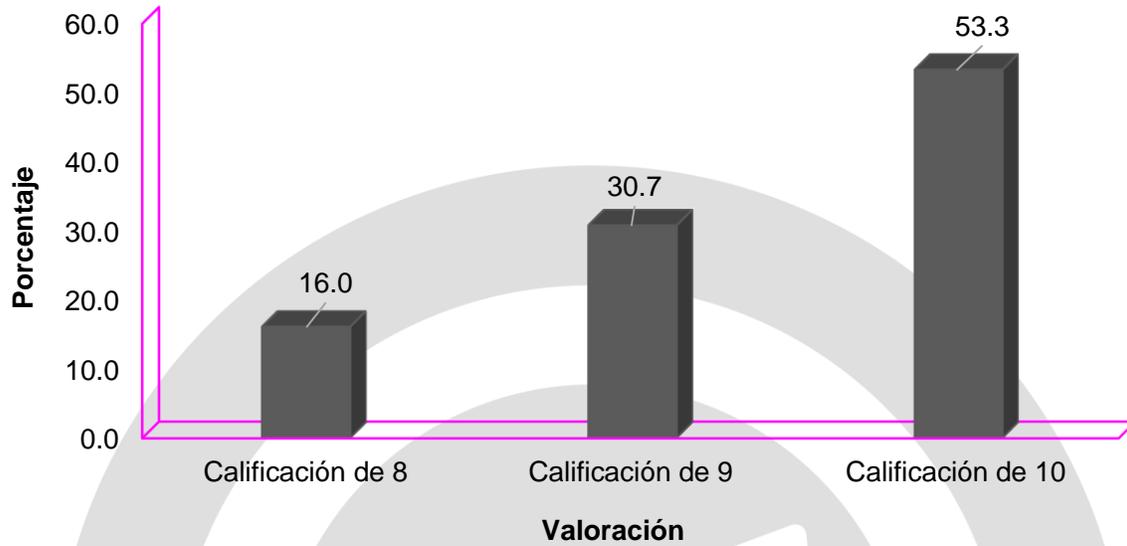
De acuerdo con esto, el 100% de los entrevistados le otorgó una calificación al Programa, que va de 8 a 10 (Figura 19).



GESPROC

Gestión Estratégica, S.A. de C.V.
Grupo Especializado en
Servicios Profesionales y Consultoría

Figura 19. Calificación del Programa por los titulares o encargados de los micronegocios



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, 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"**.

7. CONCLUSIONES

El Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo, está atendiendo a micronegocios de los giros económicos catalogados como prioritarios para su implementación, de las 16 delegaciones de la Ciudad de México.

Con su implementación, se está apoyando de manera significativa la participación de las mujeres, impulsando su inclusión en las fuentes de empleo y en las actividades económicas que ha venido apoyando la Ciudad de México, a través de los diferentes Esquemas Especiales de Desarrollo Empresarial.

Asimismo, la población con mayor participación según la edad, se encuentra en el rango donde se encuentra el promedio de edad productiva que presenta el INEGI para el año 2016.

Respecto al nivel de escolaridad, el Programa está atendiendo a una población con un nivel educativo menor con respecto al reportado para los titulares o encargados de los micronegocios a nivel nacional, al promedio nacional y a la Ciudad de México.

El número de dependientes económicos es mayor en aquellos casos en los que el micronegocio está bajo la responsabilidad de un hombre, en comparación con aquellos en los que están bajo el mando de una mujer.

La visita al micronegocio por el encuestador, resultó ser el medio más recurrente, mediante el cual la población objetivo se enteró del Programa.

Con relación al desempeño del encuestador en el proceso de inscripción al Programa, los resultados encontrados denotan una adecuada apropiación de la información por parte de los encuestadores y su capacidad para transmitirla y/o comunicarla de manera precisa hacia la población objetivo.

Asociado a lo anterior, en ningún caso se condicionó la inscripción al Programa a la entrega de algo más, fuera de los requisitos establecidos en la normatividad del mismo.

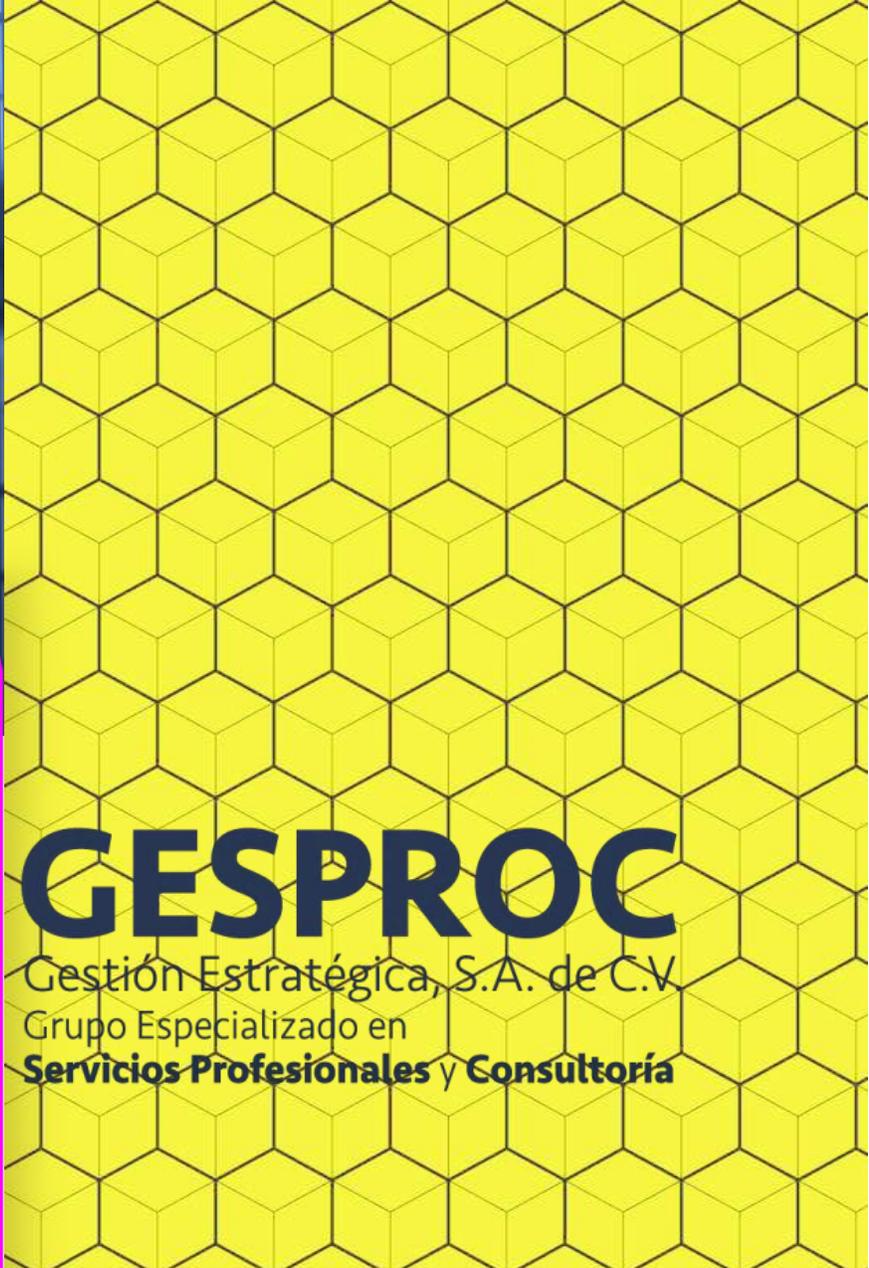
En general, resultados muestran que la gran mayoría conoce explícita o implícitamente el propósito del apoyo del Programa, refiriendo en todos los casos el fortalecimiento del negocio para mejorar la operación y/o atención de sus clientes.

Prácticamente, el total de los titulares o encargados entrevistados se expresaron como satisfechos y muy satisfechos, con el proceso de inscripción al Programa; en ese mismo sentido, se expresaron con respecto a la cantidad de la información solicitada para su inscripción. Adicionalmente, se encontró una percepción positiva, respecto a la asesoría, los mecanismos de comunicación y la orientación para resolver dudas en este mismo proceso.

Con relación al proceso de entrega del apoyo y, en particular con el mecanismo de cobro del apoyo, la totalidad de los entrevistados externó que este mecanismo les resultó Bueno y Muy bueno.

Prácticamente también el total de los titulares o encargados de los micronegocios expresó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el monto del apoyo del Programa.

Finalmente, en conjunto, el 100% de los entrevistados otorgó una calificación de 8 a 10 a la implementación del Programa.



GESPROC

Gestión Estratégica, S.A. de C.V.
Grupo Especializado en
Servicios Profesionales y Consultoría

