



**EVALUACIÓN
AL PROGRAMA ESTRATÉGICO DE APOYO A LA
MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA
(ARTÍCULO 24)**

**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO A LOS
MICRONEGOCIOS PARA EL DISTRITO FEDERAL
-YO TE APOYO-**

INFORME FINAL

Noviembre de 2015.

Equipo Evaluador

Comité Académico:

Dr. David Arellano Gault
Profesor investigador titular

Mtro. Emilio Raúl Zamudio González
Gerente de Proyecto

Colaboradores

Dra. Rebeca Reza Granados
Lic. Jairo Joanem Castillo González
Mtro. Efraín Coronilla Cruz

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	5
2	OBJETIVOS.	7
2.1	Objetivo general de la evaluación.	7
2.2	Objetivos específicos y acciones.....	7
2.2.1	Objetivo 1.- Analizar el diseño del programa, sus objetivos y acciones a desarrollar.....	7
2.2.2	Objetivo 2.- Analizar el proceso de implementación del Programa.....	8
2.2.3	Objetivo 3.- Revisar los resultados del programa.	10
3	DISEÑO DEL PROGRAMA, SUS OBJETIVOS Y ACCIONES A DESARROLLAR.	13
3.1	Descripción del programa y del contexto en el que opera.....	13
3.1.1	Contexto económico en México.	13
3.1.2	Micro negocios en México.	15
3.1.3	Contexto legal normativo.....	19
3.1.4	La Secretaria de Desarrollo Económico (SEDECO) y el Programa “Yo te apoyo”.....	20
3.1.5	Plan general del programa.	22
4	PROCESOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA	24
4.1	Capacitación de los promotores	24
4.1.1	Entrevistas a promotores de campo y de módulos.	29
4.2	Actuación de los promotores	30
4.2.1	Promotor de campo.....	30
4.2.2	Promotores en modulo (SEDECO o Móvil).....	32
4.3	Difusión y comunicación del Programa.	33
4.3.1	Criterios técnicos.	33
4.3.2	Convocatoria.	36
4.3.3	Díptico.	37
4.3.4	Publicidad en el Sistema Colectivo Metro.	39
4.3.5	Difusión a través de promotores.	40
4.3.6	Análisis de la difusión y comunicación.....	41

4.4	Mecanismos de acceso a la población objetivo.....	41
4.4.1	Diseño y elaboración del padrón.	41
4.4.2	Solicitudes de acceso al apoyo.	42
4.4.3	Mecanismos de la transferencia de los recursos financieros del programa.	45
4.4.4	Entrega de los beneficios.	45
5	RESULTADOS DEL PROGRAMA.	48
5.1	Encuesta a beneficiarios/as	48
5.1.1	Selección de la muestra.	49
5.2	Encuesta a beneficiarios durante la entrega de los apoyos.	49
5.3	Resultados de la encuesta en los micronegocios.....	56
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
6.1	Del diseño del programa.....	64
6.2	Del proceso de implementación.	65
6.3	De los resultados del programa.	67
6.4	Conclusiones generales.....	70
7	ANEXOS.....	72
8	BIBLIOGRAFÍA	83

1 INTRODUCCIÓN.

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*,¹ 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*. La finalidad de este programa es fomentar la creación, desarrollo, consolidación y expansión de micro, pequeñas y medianas empresas en la Ciudad de México a través de seis componentes, entre ellos, el denominado “Esquemas Especiales de Desarrollo Empresarial”.

De acuerdo con el marco normativo actual, los esquemas pueden ser diseñados e implementados por la Secretaría de Desarrollo Económico con el objetivo 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.

Respecto a lo anterior, y de conformidad con lo estipulado en el segundo párrafo del artículo 24 de las *Reglas de Operación del Programa Estratégico de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa*, el Secretario de Desarrollo Económico autorizó la estructuración e implementación de un Esquema Especial para el Desarrollo Empresarial, denominado: **“PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO A LOS MICRONEGOCIOS PARA EL DISTRITO FEDERAL, YO TE APOYO”**.

Este esquema se implementó para atender la problemática económica de los micro negocios, especialmente de los giros de comercio de abarrotes al por menor, comercio de artículos de papelería al por menor y estéticas, siendo éstos últimos los más numerosos en la Ciudad de México. De manera conjunta representan el segundo mayor generador de empleos y en los que, la mayor parte de trabajadores son mujeres. Sin embargo, son giros cuya

¹ ROP Publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 22 de noviembre de 2013.

productividad es baja y presentan ingresos muy por debajo de otras actividades económicas en el Distrito Federal, limitándolos en oportunidades de apertura, crecimiento e innovación.

Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el artículo 28 de las Reglas de Operación del Programa Estratégico de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, todos sus componentes requieren de manera obligada una evaluación 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, fue la instancia que realizó la evaluación del referido esquema especial conforme a los criterios y disposiciones establecidas en el Anexo Técnico del Convenio (ATC).

Acorde a lo establecido en el ATC, el presente documento formaliza la segunda y última entrega del proceso de evaluación. En él se describen los hallazgos y resultados derivados del análisis cuantitativo y cualitativo a la información obtenida del programa. Asimismo, al final de las conclusiones hay recomendaciones y sugerencias al diseño, proceso de implementación y resultados del programa

La evaluación comprendió el análisis, por un lado, del diseño y la consistencia interna del programa en tanto su alineación con los objetivos estratégicos del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal y el programa sectorial correspondiente, con el principal interés de resolver un problema público conforme a la lógica ya mencionada. Otro elemento que comprendió la evaluación tiene que ver con respecto al proceso de ejecución, cuyas etapas de estudios son comunicación y difusión, inscripción, solicitud y entrega de los apoyos. Finalmente, el análisis de los “resultados del programa” consiste en conocer el grado de satisfacción de los beneficiados. Se estima que con estos tres elementos se podrá emitir una opinión crítica del programa en su conjunto.

2 OBJETIVOS.

2.1 Objetivo general de la evaluación.

Para el desarrollo de la evaluación del “PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO A LOS MICRONEGOCIOS PARA EL DISTRITO FEDERAL, YO TE APOYO” se consideró el cumplimiento de las acciones establecidas en los objetivos específicos de la evaluación estipulados en el ATC. En este marco, se desarrollaron las siguientes acciones:

- Análisis del diseño del programa, sus objetivos y acciones a desarrollar
- Análisis del proceso de implementación del programa.
- Revisión de los resultados del programa.

2.2 Objetivos específicos y acciones.

2.2.1 Objetivo 1.- Analizar el diseño del programa, sus objetivos y acciones a desarrollar.

Acción 1.- Revisar la consistencia interna del programa y su articulación entre sí.

Mediante el desarrollo de este apartado se buscó conocer de manera general la operación del programa e identificar los principales procesos de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente (Programa General de Desarrollo del DF, Ley de Desarrollo Económico, ROP, entre otros que resulten relevantes para el análisis). De este modo, se llevó a cabo una descripción general de cada una de las etapas y procesos del programa, de los flujos de información, bienes o decisiones conforme una detallada revisión de la normatividad en los principales niveles, así como de los actores que intervienen en la implementación del esquema especial. Se puso énfasis en la descripción global de los procesos clave que llevan a cumplir los objetivos a lo largo del programa.

Del mismo modo, se tomaron en cuenta los elementos contextuales como es la problemática que el programa pretende atender, además del marco social, político y económico en que el programa opera y que supone una serie de oportunidades o desafíos para

incidir en la realidad social conforme a una serie de objetivos prefijados. Al estudiar los elementos contextuales y la consistencia interna del programa, el objetivo fue definir en qué medida el diseño del programa se justifica, es consistente y pertinente.

Las preguntas clave de este apartado son: ¿cuáles son los principales procesos?, ¿cuál es la secuencia de los procesos operativos?, ¿cómo se articulan los procesos entre sí?, ¿existen ambigüedades en los procesos o hay “cuellos de botella”?, ¿con el diseño del programa actual es posible incidir del modo esperado en los beneficiarios?, y ¿los procedimientos están estandarizados?

El método de estudio fue el análisis de gabinete recurriendo a la normatividad vigente, reglas de operación y manuales o guías que los operadores del programa hayan desarrollado para establecer directrices de acción. Los hallazgos derivados de esta acción realizada se describen en el punto número tres de este informe.

2.2.2 Objetivo 2.- Analizar el proceso de implementación del Programa

Acción 1.- Analizar la conformación del padrón de microempresarios en el programa.

Este elemento de la evaluación tiene por objetivo conocer los mecanismos y controles del programa en la etapa de inscripción de los beneficiarios potenciales. Los ejes de interés son establecer la factibilidad del empadronamiento y recepción de las solicitudes en cuanto a la lógica de los requisitos (barreras normativas) y controles legales para la inscripción en el padrón de beneficiarios.

Las cuestiones a analizar en esta etapa fueron indagar si: ¿el proceso de inscripción al programa fue efectivo y eficiente?, ¿había otros medios de inscripción alternativos e igual de efectivos?, ¿los controles para detectar a la población efectivamente beneficiarios fueron suficientes y útiles?, y ¿cuáles fueron las restricciones o las condiciones a las que se debía sujetar el beneficiario para ingresar al programa?

El método de evaluación del proceso se apoyó en las siguientes fuentes de información:

- Promotores de campo, a quienes se les aplicó una entrevista semi-estructurada (ANEXO 1). Alcance: Cuatro entrevistas a promotores de campo.
- Promotores en módulo (SEDECO y Móviles), responsables de la atención a solicitantes e interesados a quienes se les aplicó una entrevista semi-estructurada (ANEXO 2). Alcance: Cuatro entrevistas a promotores en Módulo (SEDECO y Móviles).

Acción 2.- Analizar el proceso de registro de solicitantes al Programa.

El apartado correspondiente buscó conocer la capacidad institucional para la recepción de solicitudes, documentos y archivo que integrarían los expedientes de la población beneficiaria del programa a partir del padrón conformado. De manera específica se evaluó si la recepción documental, que es el inicio de la inscripción al programa, fue la adecuada. En paralelo, se analizó la capacidad y los procesos a través de los cuales se ha de transmitir de manera clara, sencilla y completa el proceso y objetivos del programa a los potenciales beneficiarios.

Las preguntas guía para evaluar este aspecto fueron: ¿Hubo claridad en la documentación solicitada para ingresar al Programa?, ¿los requisitos fueron adecuados y suficientes?, ¿Para los solicitantes fue complejo o sencillo cumplir con la documentación y requisitos, ¿los lugares o formas para entregar la documentación fueron los idóneos?, ¿hubo certidumbre acerca de los procesos, tiempos y etapas del programa a lo largo de su implementación?, ¿la población objetivo recibió información necesaria para participar en el programa?, ¿el contenido de la información fue comprendido de manera clara por los beneficiarios?

Los procesos de recepción de solicitudes, documentos y expediente son los puntos nodales de este apartado. El método de evaluación se sustentó en la siguiente fuente de información.

- Promotores de campo que realizaron la inscripción del programa al momento de visitar a los negocios en la conformación del padrón, quienes se les aplicó una entrevista semi-estructurada (Anexos 1). Alcance: Cuatro entrevistas a promotores de campo.
- Promotores en módulo (SEDECO y Móviles), responsables de la atención a solicitantes e interesados, que fueron objeto de una entrevista semi-estructurada (Anexo 2). Alcance: Cuatro entrevistas a promotores de módulo (dos de SEDECO y dos de Móviles).

Los hallazgos derivados de realizar el análisis al proceso de implementación del Programa, se describen en el capítulo cuatro de este informe. En dicho capítulo se exponen los temas de (i) difusión del programa (ii), capacitación, (iii) actuación de los promotores y (iv) los mecanismos de acceso a la población objetivo, siendo éstos los puntos más significativos de las entrevistas realizadas a los promotores.

2.2.3 Objetivo 3.- Revisar los resultados del programa.

Acción 1.- Analizar los mecanismos de entrega de los apoyos a los beneficiarios.

Este apartado de evaluación tuvo por objeto definir los procesos de otorgamiento del apoyo a los beneficiarios del programa. Lo relevante fue determinar si el mecanismo utilizado en el esquema especial resulta eficiente, eficaz y con controles de verificación adecuados para su otorgamiento, evaluar el monto del apoyo respecto del costo de oportunidad de realizar actividades económicas, así como conocer la facilidad de los beneficiarios para obtener el comprobante del apoyo y recibir el pago correspondiente.

Las preguntas relevantes fueron: ¿el mecanismo de entrega del apoyo es eficiente y efectivo?, ¿hay alternativas mejores para este proceso?, ¿el procedimiento demanda recursos humanos y tiempo?, ¿los mecanismos son controlados y, al mismo tiempo, rápidos?, y ¿se trata de un factor que propicie descontento en los beneficiarios por su lentitud o retraso?

El método de evaluación de los mecanismos de entrega del apoyo fue una encuesta (Anexo 3) a los beneficiarios durante los eventos de entrega de apoyos, la cual contó con un apartado específico donde los encuestados externaron su satisfacción de la referida etapa. Alcance: Cuatro personas en tres eventos distintos de forma aleatoria sobre el desarrollo del evento y el proceso para obtener el apoyo.

Acción 2.- Aplicar una encuesta para conocer el resultado del programa y medir el grado de satisfacción de los beneficiarios.

La finalidad de este proceso fue la de analizar la opinión de los beneficiarios del programa y el logro de los objetivos del mismo.

Las preguntas relevantes fueron: ¿el proceso fue claro y sencillo para el beneficiario?, ¿logra satisfacer necesidades para negocios?, ¿los beneficiarios lograrán desarrollar sus negocios de una mejor manera a partir de los apoyos obtenidos?, ¿cuál es el grado de satisfacción de los beneficiados?, y ¿existen áreas de oportunidad para mejorar el programa?

Este elemento de la evaluación es la fuente más importante de información y análisis a lo largo del proceso de implementación del programa y su resultado. Para cumplir con ese cometido se ha decidido, como se refirió antes, comprender el programa en tres grandes etapas: diseño, implementación y resultados, pero ahora desde la percepción del beneficiario.

Los instrumentos metodológicos para lograr esta acción fueron el diseño y la aplicación del instrumento denominado “Encuesta” (ANEXO 3 Y 4) que proveerá información de los resultados del programa. La relevancia de esta información será de utilidad estadística para generar inferencias respecto a los resultados del programa. La idea es que el instrumento proporcione datos estadísticos de varias etapas del programa, y que resulte también una herramienta que refuerce los hallazgos de las entrevistas semi-estructuradas. Su alcance es el siguiente:

- ANEXO 3. La aplicación a beneficiarios durante la entrega del apoyo, en varios eventos de distintas delegaciones, haciendo un total 38 encuestados;
- ANEXO 4. La aplicación de la encuesta a una muestra estadísticamente representativa que garantice certidumbre respecto a la opinión de los

beneficiarios cuidando en todo momento la proporcionalidad. La estimación de la muestra, partiendo de una población objetivo de aproximadamente 22,000 micro negocios apoyados, y buscando contar con un margen de seguridad del 95% y una precisión del 3% en el estudio, fue de 200 encuestas. La proporcionalidad de micro negocios según los datos aportados por el INEGI es de 60% para tiendas de abarrotes, 20% para estéticas y 20% para papelerías, la distribución de las encuestas por giro correspondió a:

- 120 encuestas para comercios de abarrotes,
- 40 encuestas para las estéticas y
- 40 encuestas correspondientes a papelerías.

Así, los resultados del programa, que se describe ampliamente en el capítulo cinco de este documento, se puntualizan y detallan los hallazgos, de las tareas de análisis sobre el momento de la entrega de los apoyos, así como de la población beneficiada con el programa.

3 DISEÑO DEL PROGRAMA, SUS OBJETIVOS Y ACCIONES A DESARROLLAR.

3.1 Descripción del programa y del contexto en el que opera.

3.1.1 Contexto económico en México.

Durante las últimas tres décadas México ha experimentado una prolongada desaceleración en su crecimiento económico. Después de la rápida convergencia de los años 60's y 70's, el crecimiento del ingreso per cápita cayó bruscamente como consecuencia de varias crisis macroeconómicas. Sin embargo, en últimos tiempos el crecimiento macroeconómico ha mejorado relativamente a raíz de los cambios que se han tenido en los países integrantes del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), en donde México ha tenido un marco macroeconómico más sólido mostrando una importante apertura hacia los mercados mundiales. No obstante, hay sectores de la economía mexicana que siguen caracterizándose por el fenómeno del empleo informal, que, según algunos expertos alcanza alrededor del 57% de la población (Pérez, 2013).

Para la última década, México avanzó poco en su proceso de convergencia con los países de altos ingresos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), pero de acuerdo con un estudio económico del propio organismo internacional la situación ha empezado a cambiar y se aprecia su reactivación, impulsada sobre todo por una mayor demanda de importaciones, así como por una recuperación gradual de la demanda nacional, respaldada por una política fiscal en expansión y una política monetaria flexible. (Estudios económicos de la OCDE México, 2015)

En el sector financiero, México se encuentra poco bancarizado en comparación con otras economías de la OCDE. Además de que grandes segmentos de la población no utilizan estos servicios, el alto costo del crédito y la falta de competencia en el sector bancario hicieron necesaria una reforma financiera para fortalecer la regulación, aumentar la competencia y reducir el costo crediticio. En esta reforma sobresalen tres puntos:

- Protección más efectiva de los derechos de propiedad para los acreedores

- Una autoridad más formal a fin de que el órgano regulador gestione la resolución bancaria.
- Fomento de la competencia entre intermediarios financieros.

En muy poco tiempo se han ampliado facultades para la banca de desarrollo del gobierno en México con el fin de otorgar créditos a las pequeñas y medianas empresas, pues regularmente este sector carece acceso al sistema financiero. Con estos cambios en el sector financiero mexicano ha dado sus frutos, al bajar las tasas de interés para las PYMES.

Cabe mencionar que México tiene uno de los ingresos per cápita más altos de Latinoamérica, pues forma parte de la OCDE y del G20². Durante las últimas dos décadas el gobierno ha logrado mantener la estabilidad macroeconómica y la robustez del sector financiero, sin embargo, a pesar de las mejoras que se han hecho en materia económica y social, sigue existiendo pobreza y desigualdad; una causa importante de esto es la baja productividad.

A este respecto, el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018³ ha identificado la mejora de la productividad como un desafío prioritario. Para ello propone “la democratización de la productividad” como una de sus estrategias transversales con el fin de que cada región, sector o grupo poblacional pueda acceder a las oportunidades necesarias para alcanzar su potencial. El propósito sustantivo que maneja esta estrategia es el fortalecimiento del ambiente de negocios, así como, la promoción de la cooperación en materia regulatoria entre los tres órdenes de gobierno.

Por lo que a este apartado se refiere, hay una adecuada pertinencia del programa en el contexto económico mexicano, en lo que a micro empresas se refiere.

² El Grupo de los 20 es un foro de 19 países, más la Unión Europea, donde se reúnen, jefes de Estado (o Gobierno), gobernadores de bancos centrales y ministros de finanzas. Es un foro de cooperación y consultas entre los países en temas relacionados con el sistema financiero internacional. Estudia, revisa y promueve discusiones sobre temas relacionados con los países industrializados y las economías emergentes, con el objetivo de mantener la estabilidad financiera internacional, y de encargarse de temas que estén más allá del ámbito de acción de otras organizaciones de menor jerarquía.

³ Plan de Nacional de Desarrollo 2013-2018

3.1.2 Micro negocios en México.

En México la gran mayoría de las empresas son micro empresas, las cuales emplean un máximo de 10 personas⁴. Muchas de estas micro empresas operan en la informalidad, tienen acceso limitado al crédito, una ausencia de mano de obra calificada y una falta de protección legal. En contraste, su aportación a nivel nacional es del 18% de la producción en el país. A partir 1985 la Secretaría de Economía es la encargada de establecer de manera oficial los criterios de clasificación así como marco normativo regulatorio de las llamadas micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). A escala mundial, se reconoce que las MIPYMES tienen una relevancia económica muy importante. Según datos del INEGI, en casi todos los países del mundo más del 90% de las empresas son micro, pequeñas o medianas⁵.

En el Censo Económico 2009, aplicado por el INEGI, las empresas del sector privado y paraestatal sumaron alrededor de 3,724,019. Las micro, pequeñas y medianas empresas juegan un papel importante en la generación de empleo y en la cantidad de unidades económicas, y en los últimos censos que se han llevado a cabo, el número de estas empresas han tenido una tendencia creciente.

Las MIPYMES representan el 99.81% del universo de las empresas, por lo que aquellas consideradas grandes, no alcanzan ni a representar el 0.2% del total nacional; esto quiere decir que México es un país con una muy alta concentración de empresas de menor tamaño, en especial de las denominadas micro, las cuales son 95% del total de empresas, mismas que absorben el 41.83% del total del personal ocupado. En términos agrupados, las MIPYMES generan el 73% del empleo total. Los datos que arroja el INEGI, reflejan que son mayor cantidad y que además generan las tres cuartas partes del empleo total. Tan sólo en las MIPYMES se genera en conjunto el 35% del producto total de forma agrupada.

⁴ Según clasificación PyMES de Nacional Financiera, las micro empresas son hasta 10 personas, ventas de hasta 4 mdp, tope máximo combinado de 4.6 y de cualquier sector. <http://www.nafin.com.mx/portalfnf/content/productos-y-servicios/programas-empresariales/clasificacion-pymes.html>

⁵ INEGI “Micro, pequeña, mediana y gran empresa. Estratificación de los establecimientos”, Censos Económicos 2009, México, 2011 en *El Panorama de las Micro, pequeñas y medianas empresas en México*. Diciembre 2013.

La gran cantidad de MIPYMES ha llevado al gobierno mexicano a diseñar programas de apoyo y atención, así como generar instrumentos para su conocimiento y análisis, entre los que destaca la Encuesta Nacional de Micronegocios⁶, elaborada conjuntamente por la Secretaria del Trabajo y Previsión Social y el INEGI, quien la viene aplicando desde 1992.

La *Encuesta Nacional de Micro Negocios* (ENAMIN) define la micro empresa como el conjunto de unidades productivas en los que laboran hasta cinco personas (seis, incluyendo al dueño) y sólo en el caso de las manufacturas podrán ser de quince personas; estas micro unidades productivas incluyen también a los trabajadores por cuenta propia. Por su parte los micronegocios se identifican mediante la Encuesta Nacional del Empleo Urbano (ENEU), y en ella se incluyen las actividades económicas que se ejercen sin un local y sin registro en alguna organización o institución del sector público.

Entre los principales resultados que se obtuvieron en la ENAMIN 2012 se encuentran las siguientes:

- En 2012 había 9.2 millones de propietarios de micro negocios. De ellos, el 84.5% eran trabajadores por cuenta propia, con o sin apoyo de trabajadores subordinados no remunerados, y el restante 15.5% eran empleadores con trabajadores asalariados.
- Del total de los dueños de micro negocios, 48 de cada 100 son hombres y 52 de cada 100 son mujeres.
- 74.1% de los propietarios de micro negocios tenían una escolaridad de hasta secundaria, 25.8% tenían un nivel educativo de medio superior y superior, el restante 0.1% no especificó su escolaridad.
- Los principales motivos para iniciar el negocio fueron complementar el ingreso familiar (25.7%); obtener un mayor ingreso (21.9%); como una única forma de obtener un ingreso (11.7%), o por tradición familiar (6.4%). El 34.3% especificaron otra razón.

⁶ Encuesta Nacional de Micronegocios. Su objetivo principal es profundizar en el conocimiento de las condiciones de operación y el empleo de los micronegocios, así como las principales características de recursos productivos, organización, monto y distribución de gastos e ingresos. Es una encuesta que va dirigida a empresas que ocupan de una a seis personas incluyendo al dueño, es decir, aquellas que NAFINSA las ha clasificado como micro empresas.

- El 20.0% de los propietarios de micro negocios está afiliado a una institución de seguridad social, el 28.9% está inscrito en el Seguro Popular, el 1.8% está registrado en otra institución y el restante 49.3% no tiene acceso a un servicio médico.
- 70 de cada 100 micro negocios no contaban con registro ante alguna autoridad, 16 de cada 100 se habían registrado sólo ante el municipio o la delegación, 14 de cada 100 tenían registro ante otras autoridades.
- Poco más de la mitad de esos micro negocios (56.3%) llevaban operando seis años o más, un cuarto de ellos tenía hasta dos años (25.6%), el 17.7% tenía entre tres y cinco años, y el 0.5% no especificó la antigüedad.
- Más de tres cuartas partes de los micro negocios se concentran en el sector terciario, correspondiendo el 40.7% al comercio, 33.9% a los servicios y 3.5% a los transportes. La industria manufacturera representó el 15.7% y la construcción el 6.2%.
- Ocho de cada diez micro negocios no llevan contabilidad o no utilizan máquinas registradoras de comprobación fiscal (82.7%), mientras los que sí lo hacen son el 16.9%, el 0.4% no contestó.
- El 61.9% de los micro negocios no tenían local o vehículo para llevar a cabo su actividad económica, 32.6% tenía local y el 5.5% tenía vehículo con o sin motor.
- Casi la totalidad de las unidades económicas de pequeña escala que contrataron trabajadores (97.6%), ya sea asalariados o no remunerados, tuvieron hasta cinco empleados.
- El 67.6% de los micronegocios percibía un nivel de ganancias de hasta tres salarios mínimos mensuales, 13.6% entre tres y cinco salarios mínimos, 11.7% ganaba más de cinco salarios mínimos, y 7.2% no especificó el monto de las ganancias. En términos generales, el comportamiento de esta variable permanece estable entre 2010 y 2012.
- La ganancia mensual promedio de los micronegocios fue \$4,813.52. Los micronegocios dedicados a la construcción y a los transportes son los que reciben mayores ganancias promedio mensuales, seguidos de los servicios, las manufacturas y el comercio.

- El 48.0% dijo tener un ingreso de hasta tres salarios mínimos, el 14.0% entre tres y cinco salarios, el 28.3% de más de tres salarios, y el 9.7% no declaró el monto de sus ingresos.
- Sólo el 5.3% de las unidades de pequeña escala tiene la expectativa de no continuar con el negocio. Del 94.7% que sí continuará, siete de cada diez lo hará sin cambios importantes en su negocio, uno de cada diez mejorará la calidad de sus productos, y el restante realizará otras acciones en 2013.
- Las principales problemáticas que presentan estas unidades económicas son la falta de clientes (24.5%), la competencia excesiva (17.4%), el aumento en los precios de los insumos (8.7%), otras (21.1%). El 28.3% declaró no tener problemas.
- El número de horas promedios laboradas por los propietarios del negocio son 38.7. Los empleadores ocupan 46.9 horas y los trabajadores por cuenta propia 37.2 horas.

Los hallazgos de la ENAMIN 2012 ilustran claramente el sentido de la propuesta que enfrenta el Programa –Yo te Apoyo- robusteciendo la alineación estratégica de los objetivos del programa y la adecuada focalización a las condiciones actuales de las micro empresas. Resumiendo los hallazgos, las principales características de las MIPYMES en México son las siguientes:

- Tamaño reducido de empleados.
- Escaso acceso a las fuentes de financiamiento convencionales.
- Escasa tecnología.
- Negocios principalmente familiares.
- Número reducido de clientes.
- Procesos sencillos de producción-
- Sistema de contabilidad y control sencillos.
- Creadores de empleos informales.
- Ausencia de registro legal.

Las condiciones y características de resumidas de las microempresas arriba mencionadas coinciden, en su mayoría, con el perfil de las población objetivo a la cual se dirigen los esfuerzos, acciones y metas del programa.

3.1.3 Contexto legal normativo

Lo anterior en cuanto a sus características de micronegocios queda claro cómo se encuentran diseñadas y estructuradas las micro empresas; ahora en lo que respecta al marco legal normativo, es importante recordar que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos indica que el desarrollo nacional debe ser integral y sustentable, así como fortalecer a la nación y su régimen democrático. En sus artículos 115 y 122, se establece el marco normativo básico para la coordinación y planeación del desarrollo con alcance metropolitano y regional entre la federación, estados y municipios, así como la base constitucional para la integración del sistema Nacional de Ordenación del Territorio del que justamente forma parte la Ciudad de México⁷. Por otro lado, la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal señala que esta entidad debe desarrollar su Programa general de Desarrollo tomando en cuenta el Plan Nacional.

Otro aspecto legal importante, es que en la Ley para el desarrollo de la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas, en su artículo 3º, define a las micro, pequeñas y medianas empresas como empresas legalmente constituidas, con base en la estratificación establecida por la Secretaría de Economía de común acuerdo con la SHCP.

Sin dejar de mencionar que en el Programa de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 (PGDDF) se menciona que este documento es el plan rector que contendrá las directrices generales del desarrollo social, del desarrollo económico, del desarrollo sustentable, de protección civil, así como el ordenamiento territorial. Y se integra por cinco ejes:

- i. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano.
- ii. Gobernabilidad, Seguridad y protección Ciudadana.
- iii. Desarrollo Económico Sustentable.

⁷ Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

- iv. Habilidad y Servicios, Espacio Público e Infraestructura
- v. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción.

Para el objeto del análisis en este apartado, se puede observar que los ejes que más relación relevante tienen con respecto a la estrategia del programa -Yo te apoyo- es el eje de Desarrollo Económico Sustentable, y quizá un poco menos el de Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano, sin embargo, también es vinculante; estos dos ejes donde se vinculan al programa con mayor sentido estratégico.

El efecto del eje para el Desarrollo Económico Sustentable se observa concretizado en el PGDDF. Se orienta especialmente a las personas en situación de vulnerabilidad, a la promoción del desarrollo económico y sustentabilidad, así como a la promoción de una economía competitiva, incluyente y sustentable, manteniendo finanzas públicas sanas ordenadas y equilibradas. Se pretende fomentar las zonas que impulsen el desarrollo urbano, social, económico y ambiental, con el fin de generar vocaciones productivas específicas que atraigan la participación de asociaciones estratégicas compuestas por los sectores público, privado y académico.⁸

En este conjunto de ideas, dentro del contexto legal normativo que se analizó y estudió, puede observarse que el programa es consistente y alineado en su propósito y sentido estratégico.

3.1.4 La Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO) y el Programa “Yo te apoyo”

La Ciudad de México cuenta con oportunidades para la transición hacia un modelo de desarrollo sustentable, como ya se comentó anteriormente, ya que como la capital del país concentra los poderes federales y tiene una multitud de servicios que son altamente especializados. Pero además de ello debe tomarse en cuenta que la competitividad en una ciudad involucra a una economía estable y dinámica, a la innovación productiva, a un amplio mercado laboral e infraestructura urbana suficiente, y a una sociedad incluyente con una eficiente gestión y cultura ambiental.

⁸ Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

En este sentido el Gobierno del Distrito Federal estableció como uno de los ejes estratégicos de su gestión el del Desarrollo Económico Sustentable. Además de lo mencionado en el bloque anterior, hay otras acciones implementadas en la Secretaría que impulsan la promoción e incremento en forma coordinada un enfoque de igualdad sustantiva y respeto a los derechos humanos. Este eje busca incrementar la productividad de las MIPYMES establecidas en la Ciudad de México a través de programas y modelos encaminados a mejorar las capacidades gerenciales, así como brindar asistencia técnica, detectar y promover las mejores prácticas e incentivar la innovación tecnológica. Esta estrategia se vincula directamente con el Eje de Desarrollo Económico Sustentable del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018⁹.

El Distrito Federal cuenta con la mayor aportación de actividades terciarias en el país, las cuales generan el 85% del PIB local y el 25% a nivel nacional¹⁰. El sector de las MIPYMES concentra cerca del 36% de estas actividades a nivel nacional. A pesar de ello, las MIPYMES encuentran dificultades al momento de su financiamiento derivado de los mecanismos insuficientes para ello, lo que limitan las posibilidades de apertura de nuevas empresas, así como el crecimiento y la innovación en las ya existentes. Además de los problemas para su financiamiento surgen dificultades para la generación de empleos de calidad y el incremento del subempleo.

Por lo anterior, el Gobierno del Distrito Federal, mediante la operación del Fondo de Desarrollo Social de la Ciudad de México (FONDESO),¹¹ apoya a las MIPYMES a través del acceso a recursos de crédito y financiamiento de proyectos productivos mediante esquemas de financiamiento para segmentos que no tienen acceso al crédito con las instituciones comerciales.

⁹ *Programa General de Desarrollo del Distrito Federal.*

¹⁰ *Ibidem*

¹¹ FONDESO es un fideicomiso creado por el Gobierno del Distrito Federal perteneciente a la Secretaría de Desarrollo Económico. Tiene como objetivo **crear, mejorar y fortalecer** tu empresa mediante apoyos financieros y no financieros.

Así surge el *Programa “Yo te apoyo”* cuyo objetivo es otorgar apoyos a los micronegocios con el fin de fortalecer su operación y/o atención al público. Este programa está dirigido a los micronegocios que se encuentran en el Distrito Federal, priorizando a los giros más numerosos, es decir a las tiendas de abarrotes, estéticas y papelerías.

3.1.5 Plan general del programa.

El análisis de este apartado tiene por objetivo comprender el proceso con el que se determinó el propósito esencial del Programa, sus objetivos y metas en el tiempo, así como los indicadores para seguimiento, los recursos financieros y humanos necesarios y las principales actividades y métodos a seguir para el logro del fin del programa.

Por lo anterior se analizó el propósito y sentido del programa en la publicación oficial del 13 de Octubre de 2015, en la GODF, se publicaron (Artículo 24) los Criterios Generales del Esquema Especial para el Desarrollo Empresarial, del *Programa Estratégico de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa* denominado “Programa de Fortalecimiento a los Micro Negocios para el Distrito Federal, Yo te Apoyo”. También se publicó la convocatoria correspondiente y en la página web:

http://www.sedecodf.gob.mx/archivos/Carrusel_Horizontal/2015/YoTeApoyo_Convocatoria.pdf.

En este texto se establece:

Objetivo general: Ofrecer apoyos a micro negocios con el fin de que fortalezcan su operación y/o atención al público.

Población Objetivo: Son los micro negocios de la Ciudad de México principalmente de los giros de comercio de abarrotes al por menor, comercio de papelería al por menor y salones de belleza y peluquerías que cumplan con los criterios de elegibilidad.

Criterios de elegibilidad: Que el micronegocio esté ubicado en el Distrito Federal, cuente con la solicitud correspondiente, y presente la documentación establecida en la convocatoria.

Atención a la población: De tres formas distintas se aproximaría la SEDECO a la población objetivo, y los interesados serán atendidos en las diferentes vías establecido para

ello: promotores de campo, modulo fijo o módulos móviles. Estas instancias estarán establecidas y facultadas para requisitar la solicitud de ingreso al programa, misma que se convierte en el comprobante de registro en caso de cumplir con todos los requisitos de elegibilidad y a su vez funge como inscripción al padrón.

- **Promotores de campo.-** En las colonias de las 09:00 a 16:00 hrs.
- **Módulo SEDECO-SIAPEM.-** Av. Cuauhtémoc 898, Segundo piso, Col. Narvarte, Delegación Benito Juárez; en horario de 09:00 a 14:30 hrs.
- **Módulos móviles de la SEDECO.-** Itinerante en todo el D. F. en horario de 09:00 a 16:00 hrs.

Entrega de Apoyos: Es el conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los usuarios reciben los diferentes servicios o bienes. El dueño, encargado o responsable del micronegocio, recibirá mediante visita, correo electrónico y/o teléfono una notificación de la SEDECO indicándole que ha sido seleccionado como beneficiario del apoyo. El beneficiario deberá presentarse en la fecha y horario que se le indique a fin de recibir el apoyo económico, conforme al mecanismo que determine la SEDECO. En caso de dudas o aclaraciones, la SEDECO contactará a los dueños, encargados o responsables registrados en el padrón.

Supervisión del programa: Los promotores serán acompañados por supervisores y estos a su vez serán coordinados por personal adscrito a la SEDECO, de tal forma que se garantice la veracidad de la información, que la documentación esté completa, así como la aclaración de dudas y nuevas directrices.

Evaluación: Se llevará a cabo en los términos establecidos por la normatividad aplicable y acorde a los objetivos definidos en el programa respecto de su consistencia y relevancia estratégica, proceso de implementación y resultados.

4 PROCESOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

En los procesos operativos del Programa acordados para la evaluación, se consideró y analizó la pertinencia de la gestión de cada uno de éstos en el contexto institucional en el que operan, la articulación entre ellos y su incidencia en el alcance de las metas programadas para el logro del fin del Programa, inicialmente en la metodología se consideraron los temas de diseño de comunicación y difusión, elaboración del padrón, registro de solicitudes y conformación de expedientes, sin embargo al llevar a la práctica los instrumentos diseñados para recabar la información (Anexo 1 y 2), el equipo se percató de hallazgos relevantes que debían ser considerados y descritos con mayor amplitud y detalle.

De esta manera, se llevó a cabo un análisis detallado y específico de la operación del Programa, poniendo especial énfasis en cada uno de los procesos acordados que lo componen, esto con el fin de estar en condiciones de identificar cómo contribuye su operación en los resultados del Programa y cómo se llega a estos.

4.1 Capacitación de los promotores

El Taller de Formación a Promotores del Programa “Yo te apoyo”, implementado por la Secretaría de Desarrollo Económico de Distrito Federal, tuvo la finalidad de formar y capacitar a los promotores que realizaron las actividades de difusión, promoción y recolección de documentos para lograr la inscripción de los beneficiarios del Programa.

Ahora bien, para que los promotores realizar adecuadamente las tareas antes señaladas fueron capacitados mediante un taller, éste se centró básicamente en cuatro puntos para lograr una formación concisa y practica de tal manera que sus promotores y demás personal participante en la implementación de este programa se apropiara del conocimiento de manera rápida y óptima buscando siempre desempeñar sus funciones de forma efectiva.

En la primera parte de este taller se explica de manera general y sucinta qué es la SEDECO, cuáles son sus funciones, y en especial las de este programa. Se explica por ejemplo la forma de atender y apoyar a los encargados o dueños de micro negocios a través de acciones

que les permita fortalecer la operación y economía de sus negocios con acciones, acuerdos de colaboración, firma de convenios con otras dependencias, ferias de regularización, acuerdos de suspensión de visitas de verificación, jornadas de asistencia, entre otros, para fortalecer y lograr el beneficio de este sector, como lo ha hecho en este caso la SEDECO con el diseño implementación y evaluación del Programa “Yo te apoyo”.

En la segunda parte del taller impartido a sus promotores se da una explicación sobre lo que es el Programa “Yo te apoyo”, en la cual se especifica que se trata de una estrategia de la SEDECO, que busca promover y fomentar el desarrollo económico, de los micronegocios. Por otro lado, se explica cuál es la población objetivo de este programa, dejando claro que son todos “aquellos micronegocios ubicados dentro del territorio del Distrito Federal, principalmente con giros de comercio de abarrotes al por menor, comercio de artículos de papelería al por menor y salones de belleza y peluquerías”.

Además, se enuncia que el beneficio que recibirán todos aquellos que se inscriban al Programa es de un apoyo económico por única vez de \$2,000.00 para fortalecer la operación y/o atención al público de los micronegocios.

Adicionalmente a los promotores se les dotó de información para que compartieran con la población objetivo, de tal forma que puedan acceder a beneficios que la SEDECO, como institución responsable de incentivar el desarrollo económico de la ciudad ofrece a la comunidad:

- Asesoría y acompañamiento para proteger su inversión,
- Programa de financiamiento para pequeños comercios,
- Capacitación para el fortalecimiento de su negocio, y
- Acercamiento con proveedores para su negocio.

Se proporcionó la información necesaria a los promotores para orientar a la población objetivo de cómo obtener el acceso al programa, teniendo como criterios específicos de elegibilidad para acceder al apoyo económico los siguientes puntos:

a). Que el micronegocio esté ubicado en el Distrito Federal, b). Llenar la solicitud correspondiente; c). Proporcionar en copia simple de la siguiente documentación:

1. Identificación oficial con fotografía del dueño, encargado o responsable del micronegocio;
2. Clave Única de Registro Poblacional (CURP)
3. Comprobante de domicilio del negocio con una antigüedad no mayor a tres meses;
4. Llenar la Solicitud de Apoyo
5. Presentar documento que acredite el funcionamiento del negocio, tales como:
 - a. Aviso de apertura en el Sistema de Avisos y Permisos para Establecimientos mercantiles (SIAPEM) o
 - b. Acuse de adhesión al Programa de Suspensión de Visitas de verificación para establecimientos de bajo impacto o
 - c. Hoja de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC);
 - d. declaración bajo protesta de decir verdad que el negocio se encuentra en funcionamiento;

Para obtener lo anterior es indispensable que los promotores del Programa “Yo te apoyo” llenen la solicitud de apoyo denominada: *Formato General del Programa* el cual consta de tres partes: datos para empadronamiento con croquis, la solicitud de apoyo y el llenado y entrega del comprobante de la solicitud de apoyo.

Ahora bien, para el llenado del Formato General del Programa “Yo te apoyo”, el promotor deberá verificar que los datos sean legibles y de no ser el caso hará la corrección pertinente junto con el encargado del micro negocio. También deberá verificar que la solicitud sea firmada, corroborar la información del formato con los documentos proporcionados, elaborar correctamente el croquis de ubicación del micronegocio y, por último, el promotor entregará el acuse de inscripción al beneficiario del Programa.

En la tercera parte del taller de capacitación se especifican cuáles son los deberes del promotor. De igual manera, en este apartado se contemplan cuáles son las habilidades, destrezas y demás conocimientos que requieren tener para poder transmitir la información recibida a los posibles beneficiarios: 1. Ser un promotor que conozca el tema que va a transmitir (para poder responder posibles preguntas); 2. Presentarse de una forma adecuada con las personas que atenderá; 3. Ser empático¹², y 4. Proyectar una buena imagen ante todo y ante todos.

Además, en la capacitación se explica que parte de la proyección de una buena imagen tiene que ver con portar los siguientes insumos materiales proporcionados por la SEDECO: playera, chaleco, gorra, gafete. Este equipamiento es indispensable para identificarse, generar confianza en los ciudadanos e identifiquen de qué dependencia de gobierno proceden.

Playera tipo polo rosa



Chaleco



Playera tipo polo blanca



¹² **Empatía:** Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él. Es tratar de “ponerse en los zapatos” de la otra persona.

Trípticos y Volantes, útiles para informar a los beneficiarios del programa sobre los servicios y los beneficios que recibirán al registrarse al Programa “Yo te apoyo”.

Capital Social Por Ti



Yo te apoyo es una estrategia que incluye los siguientes beneficios.

Programa de Fortalecimiento a Micronegocios yoteapoyo

Este programa va dirigido principalmente a papelerías, misceláneas, abarroterías, peluquerías y estéticas, a los cuales se otorgará un apoyo económico por única ocasión de \$2,000,00 con el objetivo de fortalecer la operación de los micronegocios.

Los requisitos son:

- Llenar solicitud.
- Identificación oficial con fotografía del dueño, encargado o responsable del micronegocio.
- Clave Única de Registro Poblacional (CURP).
- Comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a tres meses.
- Documento que acredite el funcionamiento del negocio.

Regístrate en las Unidades Móviles que visitarán tu colonia del 16 de octubre al 30 de noviembre de 2015, o con los agentes que visitarán tu colonia.

Asesoría y acompañamiento para la operación de tu negocio yoteapoyo

La SEDECO te ofrece asesoría y acompañamiento en la realización de trámites con objeto de obtener los permisos necesarios para abrir, operar y/o regularizar tu negocio, tales como:

- Aviso de funcionamiento o Permiso de operación.
- Visto Bueno de Seguridad y Operación.
- Capacidad de Aforo.
- Certificado Único de Zonificación de Uso del Suelo.
- Manifiesto de impacto ambiental.
- Manifiesto de construcción.
- Licencias para publicidad exterior.

Visítanos en el **Módulo de Asistencia Técnica, Acompañamiento y Protección a la Inversión**, ubicado en Av. Cuauhtémoc 898, 2do piso, Narvarte, Benito Juárez, de lunes a viernes de 9:00 a 14:30 hrs.

Financiamiento para pequeños negocios yoteapoyo

Contamos con créditos para crear o desarrollar tu negocio. Estos créditos están destinados para emprendedores, micro, pequeña y mediana empresa, así como microcréditos para actividades de autoempleo. También te ofrecemos capacitación y apoyo a la comercialización.

Si estás interesado en crear o hacer crecer tu negocio, te esperamos en los módulos de información que tenemos en cada delegación o en: Tepozteco No. 36, Col. Narvarte.

Más información visita www.fondeso.df.gob.mx

Protección a la inversión yoteapoyo

Si recibiste alguna visita de verificación y no sabes cómo atenderla, acércate con nosotros.

En SEDECO te brindamos acompañamiento personalizado para regularizar la operación de tu negocio, así como asesoría sobre cómo solventar las siguientes situaciones:

- Suspensión temporal.
- Clausura o sanción.

Te apoyamos para obtener respuesta de trámites relacionados con tu establecimiento que hayas realizado sin obtener respuesta en tiempo.

Visítanos en el **Módulo de Asistencia Técnica, Acompañamiento y Protección a la Inversión**, ubicado en Av. Cuauhtémoc 898, 2do piso, Narvarte, Benito Juárez, de lunes a viernes de 9:00 a 14:30 hrs.

Capacitación para el fortalecimiento de tu negocio yoteapoyo

Adquiere los conocimientos y habilidades necesarias para hacer crecer tu negocio. En SEDECO, te ofrecemos talleres de capacitación en materias de establecimientos mercantiles, contamos con los siguientes talleres:

- Cómo realizar tu aviso de funcionamiento.
- Cómo atender una visita de verificación.
- Medidas de seguridad y protección civil.
- Regulación de establecimientos mercantiles.



Por otro lado es necesario que la SEDECO les proporcione a sus promotores los formatos para acceder al programa y la papelería (folders, hojas, plumas) para que realicen sus labores en campo y en las unidades móviles y/o en las oficinas de SEDECO, en el caso de los promotores que se encuentran en las oficinas centrales



Los promotores deberán seguir la siguiente serie de pasos que se muestran en el taller de formación para invitar a los posibles beneficiarios del programa: llegar al micronegocio, presentarse e informar que asiste de parte de la SEDECO (asegurándose que está hablando con el dueño o encargado del establecimiento), explicar en qué consiste el programa y el beneficio del mismo (es decir el qué, quién, cómo y por qué). Lo anterior, debe realizarse con apoyo del material de difusión que le provee la SEDECO, además tendrá que informar sobre los requisitos que debe cumplir el encargado o dueño del micronegocio para ser un posible beneficiario.

Si el dueño o encargado del establecimiento está interesado, le tendrá que comentar que debe proporcionar algunos datos para registrarlo como un posible beneficiario; luego de lo anterior, el promotor, procede a llenar el formato correspondiente. Una vez que se llenaron todos los campos de dicho formato, paso seguido, el promotor le pregunta si cuenta con la documentación, y si está en posibilidades entregarla en ese momento, en caso contrario, se le menciona en donde estará ubicado el módulo móvil, así como la dirección del módulo de la SEDECO.

Por último, en la cuarta parte y final del taller de formación y capacitación de promotores, se presenta un caso práctico a manera de ejemplo y se da cierre a dicho taller con la finalidad de cumplir con los objetivos de formación y capacitación de los promotores de campo, los promotores de módulos móviles y los promotores ubicados en los módulos en las oficinas de la SEDECO. En este caso práctico el promotor capacitado realiza un ejercicio en el que cada participante pasará frente al grupo a realizar un ejercicio simulado de registro completo e inscripción al programa. En este ejercicio se le ofrecerá a un posible beneficiario participar en el programa y una persona del equipo de promotores del programa “Yo te apoyo” de SEDECO fungirá como un posible beneficiario, con la finalidad de experimentar lo que sería el proceso de registro e inscripción al programa que estarían realizando frecuentemente como parte de sus actividades diarias.

4.1.1 Entrevistas a promotores de campo y de módulos.

Cabe mencionar que los contenidos del diseño de las entrevistas semiestructuradas dirigida a conocer la labor de los promotores son diferentes, debido a las labores realizadas –

una fija y otra dinámica circunscrita a las demarcaciones territoriales que se traducen en la regionalización del programa- y por tanto en la de Modulo, la forma en cómo se localizó el módulo fue la pregunta adicional al instrumento para realizar la entrevista

Entrevista para promotor de campo.- El objetivo de aplicar este instrumento fue el de “conocer el proceso conformación del padrón y recepción de solicitudes de beneficiarios realizado por los promotores en campo”.

Entrevista para promotor de módulo.- El objetivo de aplicar este instrumento fue “conocer el proceso de conformación del padrón y recepción de solicitudes de beneficiarios realizado por los promotores en módulo fijo y móviles”.

Más allá de las diferencias mencionadas con anterioridad, el cuerpo de la entrevista se describe de la siguiente manera:

En el primer apartado se pretendió obtener información respecto de la forma cómo se empadronó, comenzando desde la instrucción (taller) que se les dio a los promotores, la forma cómo se aplicó el instrumento al momento de levantar la información (en este sentido se solicitaba tanto la facilidad como una especie de crítica de los promotores al instrumento que utilizaron).

En este mismo apartado se definió lo correspondiente a las características de los beneficiarios, en un sentido cualitativo, que va desde la disposición, percepción, confianza y convencimiento de los beneficiarios. Estos conceptos fueron clave para aplicar el instrumento y también saber el desenvolvimiento de los promotores y por tanto la calidad de su capacitación

En el apartado dos, si bien se denomina “Recepción de solicitudes”, en realidad lo que se conoció en la entrevista es la percepción de los promotores respecto a su capacitación para realizar la recepción de solicitudes de la población atendida.

4.2 Actuación de los promotores

4.2.1 Promotor de campo

La encuesta aplicada a los promotores (Anexo 1) constó de dos fases, una referente al empadronamiento y otra a la recepción de solicitudes. Los resultados fueron los siguientes:

Con respecto a el empadronamiento, **primera fase** de la entrevista, se cuestionó sobre la instrucción para la tarea, destacando que todos los promotores fueron capacitados en el tema, además que les entregaron la información correspondiente para ubicar a los micronegocios y les fueron entregados los recursos para realizar adecuadamente su labor (bolígrafos, camisetas, e identificadores), en opinión de ellos.

En cuanto a la aplicación del formato general del programa, todos opinaron que fue sencillo y de acuerdo a lo recabado se identificó que los promotores observaron disposición por parte de los beneficiarios.

En materia de confianza de la población objetivo al momento de recibir a los promotores, es importante destacar que en todos los casos los promotores percibieron en la población objetivo un ambiente cordial y de confianza al momento de visitarlos, exponer el programa y solicitar la información y los documentos del dueño.

En materia de cantidad y calidad de información, los promotores detectaron al hacer las visitas domiciliarias que los microempresarios no conocían el programa a pesar de ya estar siendo difundido el mismo por medio de la convocatoria y diversos medios de difusión como en el metro. En este sentido es importante destacar el papel de los promotores para que el programa fuera dado a conocer a los beneficiarios; es decir, a través del análisis de las entrevistas los promotores fueron un factor clave para la implementación del programa.

Por lo que respecta al incentivo que llevó a la población objetivo a solicitar el apoyo. En el análisis se observó que los promotores percibieron que la mayoría de los atendidos por ellos consideraron que el dinero que recibían o el impulso para mejorar su negocio fue el principal incentivo a participar en el programa.

En cuanto a la **segunda fase** (recepción de solicitudes), todos los promotores recibieron capacitación e instrucción.

En materia de facilidad para inscribir a los beneficiarios y los requisitos que se les solicitaban, fue para todos los promotores sencillo. De acuerdo con la información recabada en el análisis lograron tener la documentación completa en la mayoría de los casos, sin embargo,

comentan, que en algunas ocasiones tuvieron que esperar un largo tiempo (horas o hasta días en pocos casos), para que les proporcionaran la documentación establecida por el programa.

En materia de confianza en la etapa de recepción de solicitudes, y al igual que en la conformación del padrón, los promotores detectaron seguridad y tranquilidad en todos los beneficiarios, ya sea cuándo se les solicitó la documentación correspondiente, así como cuando los solicitantes entregaron las copias para completar el trámite.

Del análisis de la entrevista, también destaca que la responsabilidad de los promotores era entregar la documentación junto con el formato general del programa al supervisor en el módulo que les asignaron para que fuesen archivados resguardados los documentos entregados y su posterior registro.

4.2.2 Promotores en modulo (SEDECO o Móvil).

La entrevista se dividió en dos fases, la primera correspondiente a empadronamiento y la segunda a la recepción de solicitudes. En la **primera fase**, correspondiente a la instrucción, todos los promotores fueron capacitados, contaron con todos los recursos y con la información completa para atender eficazmente en el módulo a los dueños de los micronegocios; en este sentido, la opinión de los promotores respecto de la capacitación es que fue muy buena, importante y completa para la tarea que desempeñaron.

Respecto a la aplicación del formato general en el módulo, los promotores aseguran que emplear el formato para ellos fue sencillo, siempre y cuando el micro empresario contara con la información del solicitante.

En materia de la disposición de los beneficiarios a registrarse, en las entrevistas se identificó que la percepción de los promotores es que la población siempre mostró una buena disposición, pues observaron una actitud positiva en ellos, y solamente el CURP se consideró difícil de obtener por parte de los beneficiarios, por lo que los demás documentos e información lo consideraron fácil. Los promotores del módulo, opinaron que en general la experiencia fue positiva para lograr su tarea.

Sobre el conocimiento del programa por parte de los beneficiarios, la mitad si lo conocían, la otra no lo conocía y tampoco contaban con la información del programa.

En materia del incentivo manifestado por los beneficiarios para solicitar el apoyo del programa, puede decirse que a percepción del promotor, en su mayoría de la población objetivo se inscribió tanto por el dinero como por el impulso para mejorar su negocio.

En la **fase dos** de la entrevista (recepción de solicitudes), se observó que todos los promotores recibieron la capacitación. En materia de inscripción y requisitos de los beneficiarios, los promotores consideraron que fue sencilla, sin embargo, la documentación fue la problemática principal, ya que la mitad de beneficiarios no contaban con la documentación completa, por lo tanto, se atrasaban horas o días para la inscripción; el resto si contaba con la documentación completa haciendo muy ágil el proceso.

En materia de confianza de los beneficiarios, respecto a su documentación, todos estuvieron seguros de entregar las copias solicitadas, aunque existían dudas procedimentales.

En materia de registro y archivo, todos los promotores archivaron la documentación aunque ninguno registró la información en las bases de datos.

4.3 Difusión y comunicación del Programa.

Para comprender la estrategia de comunicación y difusión del programa se revisaron los instrumentos y elementos organizacionales empleados para hacer definir, regular y, principalmente para este apartado, transmitir la información a todos los grupos de interés, como es el caso concreto de la población objetivo del programa.

Los criterios técnicos del programa son el punto de partida del análisis, posteriormente, se continua con la convocatoria, y finalmente el díptico, los anuncios en el sistema colectivo metro y los propios promotores. Todos ellos son instrumentos o vías de comunicación del programa.

4.3.1 Criterios técnicos.

El apartado se centra en reconocer a los criterios técnicos como el instrumento organizacional y normativo para dar regular el programa, pero al mismo tiempo sirve para dar

conocer el programa y cómo opera, por ello, se considera como el primer medio de difusión, pues aparece en la gaceta oficial del DF. Así, es un instrumento de doble sentido, por un lado define los criterios técnicos 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 el Distrito Federal, Yo Te Apoyo” y por otro, difunde información relevante para la población objetivo, siendo esta la siguiente:

- Su difusión en un principio se realiza a través de la publicación del 13 de Octubre del 2015 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF); posteriormente se crea un vínculo dentro del portal institucional de la SEDECO dónde se crea el siguiente acceso: http://www.sedecodf.gob.mx/archivos/yoteapoyo/YoTeApoyo_Criterios.pdf
- Describe los antecedentes y la justificación para la implementación del programa.
- Indica como objetivo general ofrecer apoyos a micro negocios con el fin de que fortalezcan su operación y/o atención al público.
- Establece que la población objetivo son aquellos micro negocios ubicados dentro del territorio del Distrito Federal, buscando incorporar a los que se dediquen a los giros de comercio de abarrotes al por menor, comercio de artículos de papelería al por menor, salones de belleza y peluquerías. Lo anterior derivado de los estudios realizados por el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) que establece en el Directorio Nacional de Unidades Económicas (DENU), en el que se indican que los anteriores giros son los más numerosos y ocupan las primeras posiciones de las unidades económicas que agrupan en la Ciudad de México; sin embargo, son giros cuya productividad es baja, lo que se traduce en ingresos muy por debajo de las actividades más lucrativas en la ciudad.
- Indica los criterios de elegibilidad los cuales son:
 - Que el micro negocio esté ubicado en el Distrito Federal,
 - Proporcionar la documentación señalada,
 - Llenar la solicitud correspondiente.
- La única instancia participante es la Secretaría de Desarrollo Económico.
- Instruye que las ventanillas de atención son:
 - Módulo móvil de la SEDECO; se realizará durante las visitas de campo
 - Módulo SEDECO-SIAPEM, ubicado en Av. Cuauhtémoc 898, 2° piso, colonia Narvarte, Delegación Benito Juárez, México D.F.
- Indica como requisitos:
 - Identificación oficial con fotografía del dueño, encargado o responsable del micro negocio, ubicado en el territorio del D.F.
 - Clave Única de Registro Poblacional (CURP)

- Comprobante de domicilio, con antigüedad no mayor a tres meses del micronegocio.
- Llenar la solicitud bajo protesta de decir verdad.
- Presentar la documentación que acredite la operatividad del micronegocio.
- Establece que el tipo de apoyo será económico y por única ocasión por la cantidad de \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.), indicando que dicho apoyo se podrá destinar a:
 - 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 la atención que brinda el micronegocio.
- El programa tiene asignado un presupuesto de \$50,000,000.00 (cincuenta millones de pesos 00/100 M.N).
- Menciona que la vigencia del programa será hasta el 31 de diciembre de 2015.
- En cuanto a las obligaciones, en caso de ser seleccionados establece que los micro negocios deberán otorgar todas las facilidades necesarias al personal encargado de llevar a cabo acciones de supervisión y evaluación en sus locales durante la vigencia del programa,
- De acuerdo con el procedimiento operativo se instruye lo siguiente:
 - La SEDECO elaborará y publicará la convocatoria en su página web.
 - La SEDECO levantará un padrón de micro negocios susceptibles de ser beneficiados por el programa, dando prioridad a las colonias con mayor número de unidades económicas de acuerdo con el DENU. Durante este proceso de empadronamiento se dará a conocer el esquema especial, a través del material de difusión y de promoción de otras herramientas de apoyo que se entregará a las personas en los diversos micro negocios, mismos que en caso de manifestar interés se procederá al llenado de la solicitud.
 - Para el trámite de la solicitud presentarán la documental ya mencionada con anterioridad, en copia simple y legible.
 - En cuanto al módulo SEDECO-SIAPEM y los módulos móviles, se indica que en el primero se dará atención en un horario de 9:00 a 14:30 hrs.; en los segundos se atenderá en las colonias seleccionadas y se instalarán por un periodo máximo de una semana dónde se repartirá material de difusión, entregará el formato de solicitud de apoyo económico, revisará y cotejará la solicitud de apoyo y se registrará las solicitudes de apoyo recibidas que estén completas, en un horario de atención de 9:00 a 16:00 hrs.

- La autorización está a cargo de la Comisión de Regulación y Seguimiento (CRyS) del Programa de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, conforme al artículo 17 de las reglas de operación del programa. Esta Comisión dictaminará las solicitudes de apoyo presentadas, estableciendo que en caso de existir una demanda de apoyos que sobrepase la capacidad presupuestaria del programa, se dará prioridad a las solicitudes conforme a la fecha de las mismas.
- En cuanto a la entrega de apoyos, se notificará al dueño o encargado del micro negocio mediante visita en su negocio, correo electrónico y/o teléfono, indicando que ha sido seleccionado como beneficiario del apoyo, para que se presente en fecha, lugar y hora indicada.
- Referente a la supervisión del programa, se realizarán visitas de campo en forma aleatoria para verificar los siguientes aspectos:
 - Operación del módulo SEDECO-SIAPEM y de los módulos móviles.
 - Proceso de empadronamiento de los micro negocios.
 - Integración de expedientes.
 - Entrega de apoyos.
- La evaluación se realizará de conformidad con lo establecido en el art. 28 de las Reglas de Operación del Programa Estratégico, misma que deberá realizarse en los términos de las disposiciones de generales emitidas por la Contraloría General del Distrito Federal y las instancias facultadas para ello.
- La única instancia ejecutora del programa es la Secretaría de Desarrollo Económico.

4.3.2 Convocatoria.

El segundo instrumento organizacional y normativo del programa es la convocatoria, cuyo objetivo es invitar a la población objetivo definida en los criterios técnicos, además, es un instrumento que permite difundir información necesaria del programa.

- La difusión en un principio se realiza a través de la página de internet: http://www.sedecodf.gob.mx/archivos/Carrusel_Horizontal/2015/YoTeApoyo_Convocatoria.pdf Posteriormente se crea un vínculo dentro de la página oficial de la Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO), el cual contiene un acceso a la convocatoria, que es:
http://www.sedecodf.gob.mx/archivos/yoteapoyo/YoTeApoyo_Convocatoria.pdf
- Convoca a los titulares de micro negocios, principalmente de los giros de comercio de abarrotes al por menor, comercio de artículos de papelería al por menor, salones de belleza y peluquerías.

- Indica como objetivo general el apoyo a micro negocios con el fin de que fortalezcan su operación y/o atención al público.
- Establece que la población objetivo son los micro negocios establecidos en la Ciudad de México principalmente de los giros de comercio de abarrotes al por menor, comercio de artículos de papelería al por menor, salones de belleza y peluquerías, que cumplan con los criterios de elegibilidad.
- Los criterios de elegibilidad establecidos son los siguientes:
 - Que el micronegocios esté ubicado en el Distrito Federal,
 - Requisar la solicitud correspondiente,
 - Presentar la documentación solicitada en copia simple y legible.
- Indica los horarios y ventanillas de atención como son:
 - **Módulo de SEDECO-SIAPEM**, ubicado en Av. Cuauhtémoc 898, 2° piso, colonia Narvarte, Delegación Benito Juárez, México D.F., en un horario de 9:00 a 14:30 hrs.
 - **Módulos Móviles**, presentes en las colonias, en un horario de 9:00 a 16:00 hrs.
 - **El proceso de empadronamiento**, se desarrollara en las colonias seleccionadas por la SEDECO de 9:00 a 16:00 hrs.
- Informan que el contacto será telefónico a través del número 01 800 880 80 80
- La recepción de solicitudes será a partir de la publicación de la convocatoria hasta el 27 de noviembre del 2015.

4.3.3 Díptico.

Este instrumento es más informativo y de difusión del programa, sin embargo también define más detalladamente los criterios técnicos y la convocatoria. Se distribuyó en el momento en que las personas acudieron a las convocatorias realizadas a través de las delegaciones para llevar a cabo el registro de beneficiarios del programa. Esta información estuvo disponible en página oficial de internet de la SEDECO, hasta el día 30 de noviembre.

- El díptico indica que el registro al programa se llevará a cabo en las unidades móviles que visitarán las colonias del 16 de octubre al 30 de noviembre de 2015 o con los promotores que visitaran las colonias.
- Se explica cuáles son los beneficios que se obtienen con el programa “Yo te Apoyo”, además de los \$2,000.00 pesos, los cuales se les entregará a los beneficiarios por única vez. Además, en este punto se mencionan los requisitos que se solicitan para ser beneficiario del programa.

Vinculación con proveedores para tu negocio **yoteapoyo**

La SEDECO ha realizado convenios con empresas líderes en los diferentes sectores con el propósito de fortalecer tu negocio a través de:

- La adquisición de dispositivos tecnológicos para el manejo de inventarios, pagos, cobros y/o facturación.
- Para tu salón de belleza o estética: adquisición de insumos y cursos de capacitación técnica de las mejores marcas y fabricantes del mercado con la posibilidad de entrega directa a domicilio.
- Olvídate del efectivo, recibe pagos en tu celular: fácil, rápido y seguro.
- Opciones de crédito de proveedores... y más.

Más información en www.sedecodf.gob.mx

Llámanos al
01 800 880 80 80

Síguenos a través de nuestras redes sociales
 @MiNegocio_CDMX  /Mi Negocio CDMX

Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

www.sedecodf.gob.mx

¿Tienes un negocio con giro de salón de belleza, estética, peluquería, papelería o tienda de abarrotes?



yoteapoyo

SEDECO te brinda herramientas que **apoyan y fortalecen** la operación de tu negocio



CapitalSocialPorTi

CapitalSocialPorTi



Yo te apoyo es una estrategia que incluye los siguientes beneficios.

Programa de Fortalecimiento a Micronegocios **yoteapoyo**

Este programa va dirigido principalmente a papelerías, miscelíneas, abarroterías, peluquerías y estéticas, a los cuales se otorgará un apoyo económico por única ocasión de \$2,000.00 con el objetivo de fortalecer la operación de los micronegocios.

Los requisitos son:

- Llenar solicitud.
- Identificación oficial con fotografía del dueño, encargado o responsable del micronegocio.
- Clave Única de Registro Poblacional (CURP).
- Comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a tres meses.
- Documento que acredite el funcionamiento del negocio.

Regístrate en las Unidades Móviles que visitarán tu colonia del 16 de octubre al 30 de noviembre de 2015, o con los agentes que visitarán tu colonia.

Asesoría y acompañamiento para la operación de tu negocio **yoteapoyo**

La SEDECO te ofrece asesoría y acompañamiento en la realización de trámites con objeto de obtener los permisos necesarios para abrir, operar y/o regularizar tu negocio, tales como:

- Aviso de funcionamiento o Permiso de operación.
- Visto Bueno de Seguridad y Operación.
- Capacidad de Aforo.
- Certificado Único de Zonificación de Uso del Suelo.
- Manifiesto de impacto ambiental.
- Manifiesto de construcción.
- Licencias para publicidad exterior.

Visítanos en el **Módulo de Asistencia Técnica, Acompañamiento y Protección a la Inversión**, ubicado en Av. Cuauhtémoc 898, 2do piso, Narvarte, Benito Juárez, de lunes a viernes de 9:00 a 14:30 hrs.

Financiamiento para pequeños negocios **yoteapoyo**

Contamos con créditos para crear o desarrollar tu negocio. Estos créditos están destinados para emprendedores, micro, pequeña y mediana empresa, así como microcréditos para actividades de autoempleo. También te ofrecemos capacitación y apoyo a la comercialización.

Si estás interesado en crear o hacer crecer tu negocio, te esperamos en los módulos de información que tenemos en cada delegación o en: Tepozteco No. 36, Col. Narvarte.

Más información visita www.fondesodf.gob.mx

Protección a la Inversión **yoteapoyo**

Si recibiste alguna visita de verificación y no sabes cómo atenderla, acércate con nosotros.

En SEDECO te brindamos acompañamiento personalizado para regularizar la operación de tu negocio, así como asesoría sobre cómo solventar las siguientes situaciones:

- Suspensión temporal.
- Clausura o sanción.

Te apoyamos para obtener respuesta de trámites relacionados con tu establecimiento que hayas realizado sin obtener respuesta en tiempo.

Visítanos en el **Módulo de Asistencia Técnica, Acompañamiento y Protección a la Inversión**, ubicado en Av. Cuauhtémoc 898, 2do piso, Narvarte, Benito Juárez, de lunes a viernes de 9:00 a 14:30 hrs.

Capacitación para el fortalecimiento de tu negocio **yoteapoyo**

Adquiere los conocimientos y habilidades necesarias para hacer crecer tu negocio. En SEDECO, te ofrecemos talleres de capacitación en materias de establecimientos mercantiles, contamos con los siguientes talleres:

- Cómo realizar tu aviso de funcionamiento.
- Cómo atender una visita de verificación.
- Medidas de seguridad y protección civil.
- Regulación de establecimientos mercantiles.



- Ofrece a los beneficiarios asesoría y acompañamiento para la operación de los negocios, en donde la SEDECO ofrece la información relacionada con permisos para la operación de los negocios, regulación de los mismos, etc. Para ello la SEDECO implementó módulos de asistencia Técnica, Acompañamiento y Protección a la inversión. Entre los trámites para los cuales se ofrece asesoría y acompañamiento se encuentran: el aviso de funcionamiento o permiso de operación, visto bueno de operación y funcionamiento; capacidad de Aforo; certificado único de zonificación de uso de suelo; manifiesto de impacto ambiental; manifestación de construcción y licencia para publicidad exterior.
- Se ofrece financiamiento para pequeños negocios, que consiste en otorgar créditos que permitan crear o desarrollar los negocios, estos créditos van dirigidos a emprendedores de micro, mediana y pequeñas empresas, así como micro créditos para actividades de autoempleo. Para esto, los interesados deben acudir a los módulos de información que se encuentran en cada delegación o en la colonia Narvarte o bien mediante el ingreso a la página de internet: www.fondeso.df.gob.mx
- Se ofrece protección a la inversión el cual consiste en el acompañamiento personalizado por parte de la SEDECO para regularizar la operación de los negocios, así como asesoría que permita solventar alguna de estas situaciones: suspensión temporal, clausura o sanción. Además del apoyo para la pronta respuesta de los trámites relacionados con los establecimientos.
- Ofrece capacitación para el fortalecimiento de los negocios, éste es mediante talleres de capacitación en materia de establecimientos con el fin de hacer obtener conocimiento y habilidades para hacer crecer los negocios, los talleres con los que se cuenta son: cómo realizar tu aviso de funcionamiento, cómo atender una visita de verificación, medidas de seguridad y protección civil, regulación de establecimientos mercantiles.

4.3.4 Publicidad en el Sistema Colectivo Metro.

- Estos se difunden a través de calcomanías con medidas de 45 cm. de largo x 21.5 cm. de ancho. Fueron colocados en los medios de transporte público como lo es el Sistema de Transporte Colectivo Metro.



CapitalSocialPorTi

Si tienes una papelería, salón de belleza, tienda de abarrotes



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

Fortalece
tu negocio



Visitaremos tu negocio

del 16 de octubre al 30 de noviembre de 2015



- En los promocionales, se hace la invitación implícita a aquellos que cuentan con un negocio de los giros de papelería, salón de belleza y tienda de abarrotes, haciendo referencia al nombre del Programa y la dinámica que se llevará a cabo, la cual consta de visitas que se harán en las colonias.
- Se indica la vigencia para el registro al programa, que es del 16 de octubre al 30 de noviembre 2015, esto, en las unidades móviles o a través de los promotores que visitarán las colonias.

4.3.5 Difusión a través de promotores.

El punto de partida de la difusión del programa “Yo te Apoyo” inicia al momento mismo de la capacitación a los promotores, siendo el taller (tres horas durante cinco días) donde se les indujo al programa y el fin del mismo.

Con información del programa, los promotores acudieron a los micronegocios a informar y transmitir el propósito del programa y con ello empadronar a la población objetivo en las colonias seleccionadas; el rol del promotor en el empadronamiento es informar y difundir el programa procurando convencer a los dueños de micronegocios e interesarlos para brindarles orientación y apoyo, para que, finalmente llegar a la etapa de llenado de la solicitud respectiva para ser candidatos al beneficio del programa.

4.3.6 Análisis de la difusión y comunicación.

Una vez revisados los instrumentos, medios y herramientas de difusión respecto al programa “Yo Te Apoyo”, se ha podido observar lo siguiente:

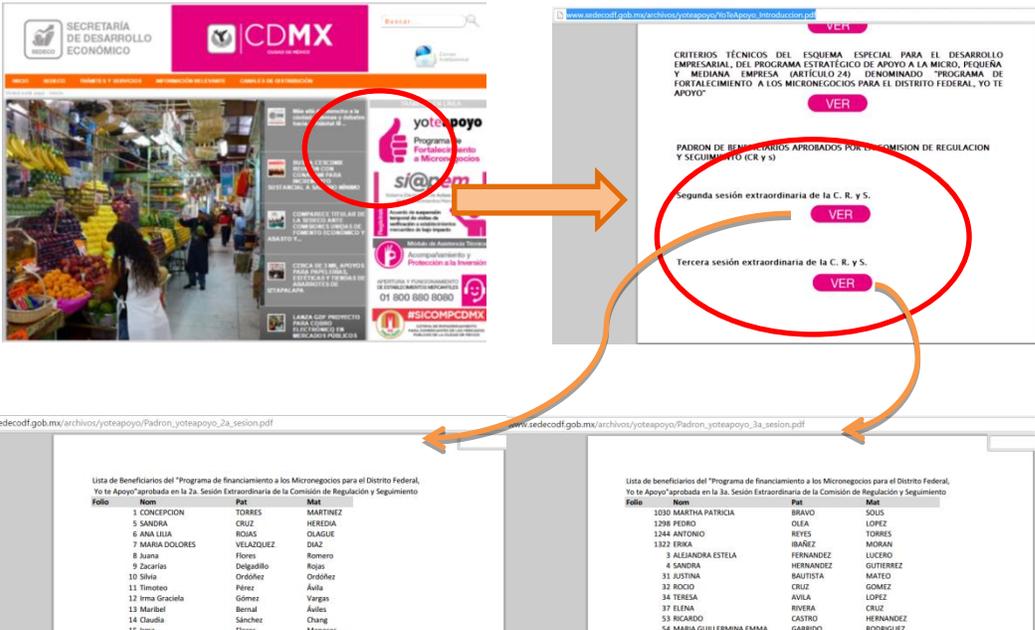
- Los criterios técnicos no son de fácil acceso a la población objetivo, tanto por su nivel de complejidad natural por el tipo de documento que es, como por el lugar donde se publicó –la Gaceta oficial del DF (GODF)-. De igual forma, la convocatoria no contaba con un *link* de fácil acceso a la población, sin embargo, posteriormente se hicieron accesibles y amables a la población objetivo a través de la página de internet oficial de la SEDECO.
- Se detectaron tres períodos cruciales del programa i) recepción de solicitudes: partir de la publicación de la convocatoria hasta el 27 de noviembre, del ii) vigencia del programa: hasta el 31 de diciembre 2015 y del iii) registro: del 16 de octubre al 30 de noviembre 2015.
- Dentro de la convocatoria no se especifica que el apoyo es único por \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N).
- En los distintos medios de difusión, se identificaron omisiones referente a los lugares propios para el registro, excepto en el díptico y los promocionales en donde se mencionan los módulos móviles y/o los módulos de asistencia técnica, acompañamiento y protección a la inversión pero sin dirección de su ubicación; a diferencia del módulo SEDECO-SIAPEM, el cual si cuenta con la dirección para su fácil ubicación.

4.4 Mecanismos de acceso a la población objetivo.

4.4.1 Diseño y elaboración del padrón.

El padrón se diseñó con base en la información que proveyeron los promotores, ésta se verificó o acrecentó durante las jornadas que la SEDECO realizó en las delegaciones que representan la regionalización y focalización del programa. Esto da como resultado el diseño y elaboración del padrón, mismo que se fue nutriendo a través de un tiempo muy corto, cuyo resultado se pudo constatar en el *link* ubicado en la página de internet oficial de la SEDECO:

http://www.sedecodf.gob.mx/archivos/yoteapoyo/YoTeApoyo_Introduccion.pdf



The image shows a screenshot of the 'Yo Te Apoyo' website. The top navigation bar includes 'SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO', 'CDMX', and 'Yo Te Apoyo'. The main content area features a large image of a market stall and a sidebar with various service icons. A red circle highlights the 'Yo Te Apoyo' logo in the sidebar. An orange arrow points from this circle to a document titled 'CRITERIOS TÉCNICOS DEL ESQUEMA ESPECIAL PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL...'. Another orange arrow points from a red circle in the document to a list of beneficiaries. A third orange arrow points from a red circle in the document to another list of beneficiaries.

Lista de Beneficiarios del "Programa de financiamiento a los Micronegocios para el Distrito Federal, Yo te Apoyo" aprobada en la 2a. Sesión Extraordinaria de la Comisión de Regulación y Seguimiento

Folio	Nombre	Pat.	Mate
1	CONCEPCION	TORRES	MARTINEZ
5	SANDRA	CRUZ	HEREDIA
6	ANA LILIA	ROJAS	OLAGUE
7	MARIA DOLORES	VELAZQUEZ	DAZ
8	Ajuna	Flores	Romero
9	Zacarías	Delgado	Rojas
10	Silvia	Ortiz	Ortiz
11	Timoteo	Pérez	Avila
12	Irma Graciela	Gómez	Vargas
13	Maribel	Bernal	Aviles
14	Claudia	Sánchez	Chang
15	Irma	Flores	Meneses

Lista de beneficiarios del "Programa de financiamiento a los Micronegocios para el Distrito Federal, Yo te Apoyo" aprobada en la 3a. Sesión Extraordinaria de la Comisión de Regulación y Seguimiento

Folio	Nombre	Pat.	Mate
1050	MARTHA PATRICIA	BRAVO	SOLIS
1288	PEDRO	OLEA	LOPEZ
1244	ANTONIO	REYES	TORRES
1322	ERIKA	BAEZ	MOSAN
3	ALEJANDRA ESTELA	FERNANDEZ	LUCERO
4	SANDRA	HERNANDEZ	GUTIERREZ
31	JUSTINA	BAUTISTA	MATEO
32	RODIO	CRUZ	GOMEZ
34	TRESEA	AVILA	LOPEZ
37	ELENA	RIVERA	CRUZ
53	RICARDO	CASTRO	HERNANDEZ
54	MARIA GUILLERMINA EMMA	GARRIDO	RODRIGUEZ

4.4.2 Solicitudes de acceso al apoyo.

Como se mencionó con anterioridad, la solicitud para acceder al apoyo se visualiza en un formato general: a) datos para el empadronamiento, d) la solicitud de apoyo y c) comprobante de apoyo.

Los datos que se requerían para empadronar y así tener un control de los beneficiarios que recibirán el apoyo están contenidos en el formato en donde es importante identificar.

- Folio y Fecha de la visita al micronegocio.
- Nombre del negocio y número de empleados.
- La dirección completa. Esto es muy importante pues se identifica la dirección física del micronegocio (la cual en todo momento debe coincidir con el levantamiento que en ese momento se realiza), explicitar colonia, delegación. Es decir, todos estos datos son indispensables para regionalizar la implementación del programa.
- El nombre del propietario, encargado o responsable, así como sus datos personales que van desde el género, edad, teléfono fijo y celular, así como el correo electrónico
- Se solicitan dos firmas, una correspondiente al solicitante, quien declara haber leído el aviso de privacidad y aceptar sus condiciones, así como nombre y firma de la persona que atendió.
- Existe un recuadro en donde se debe hacer un dibujo de la ubicación geográfica del micro negocio, distinguiendo las calles entre las que se encuentra ubicado el micro

Es importante resaltar que esta información fue levantada por los promotores, debiendo llenar los datos correspondientes de su puño y letra; la forma en cómo se debió realizar este proceso se dio a conocer en el curso de capacitación correspondiente de manera detallada.

En materia de la Solicitud de Apoyo, encontramos una serie de datos que se requieren para identificar quién lo solicita y verificar el funcionamiento mercantil:

- Datos importantes para control y seguimiento con el folio y la fecha.
- El nombre del propietario, encargado o responsable debe ir completo; todas las especificaciones en este caso, deben ser corroboradas con identificación oficial que acredite su personalidad.
- También es muy importante escribir el domicilio correspondiente en conjunto con los documentos que comprueben la localización del micronegocio.
- Es indispensable saber y anotar de forma correcta la Clave Única de Registro de Población, con su copia respectiva.
- Se entrega un formato para que el propietario, encargado o responsable, declare bajo protesta de decir verdad y este debe contener su nombre de puño y letra y firma autógrafa.

En lo que respecta al **Comprobante de Solicitud de Apoyo:**

- Como en los casos anteriores es importante el folio, que debe corresponder con la fecha, lo cual deber ser llenada por los promotores.
- Nombre del negocio que corresponda al acta constitutiva correspondiente.
- Nombre del propietario, encargado y responsables debe ser completo y explícito.

4.4.3 Mecanismos de la transferencia de los recursos financieros del programa.

Como se indica en los criterios técnicos del esquema especial para el desarrollo empresarial, del programa estratégico de apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa (art. 24) denominado: “Programa de fortalecimiento a los micro negocios para el Distrito Federal, yo te apoyo”; el presupuesto asignado a dicho programa es de \$50´000, 000. 00 (Cincuenta millones de pesos 00/100 M.N.), el cual se dosificara en un apoyo económico por única ocasión a cada uno de los beneficiarios por una cantidad de \$2´000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N); mismo que sólo podrá ser destinado y/o transferido para la mejora de la operación y la atención al público del micro negocio en los siguientes rubros:

- a) Acondicionamiento o remodelación del local.
- b) Adquisición de insumos o material de trabajo.
- c) Adquisición o renovación del mobiliario y otros activos fijos.
- d) Capacitación.
- e) Promoción o publicidad.
- f) Otros gastos que permitan mejorar la operación y atención que brinda el micro negocio.

4.4.4 Entrega de los beneficios.

Para la entrega del apoyo económico se notificó al dueño o encargado del micronegocio, mediante una visita en su negocio, llamada telefónica y/o correo electrónico por parte de la Secretaría de Desarrollo Económico, explicando que ha sido seleccionado como beneficiario del programa e indicando la fecha, hora y lugar donde le será entregado el apoyo en mención, el cual será a través de una ficha que el beneficiario canjeará por la cantidad establecida en el banco y a nombre del beneficiario seleccionado.



La entrega de los beneficios se realizó en las delegaciones, bajo el siguiente programa:

- 1- Iztapalapa (26 octubre)
- 2- Tlalpan (6 noviembre)
- 3- Iztacalco (9 noviembre)
- 4- Álvaro Obregón (19 noviembre)
- 5- Coyoacán (20 noviembre)
- 6- Iztacalco 2ª entrega (23 noviembre)
- 7- Iztapalapa 2ª entrega (24 noviembre)
- 8- Tláhuac (30 noviembre)
- 9- Venustiano Carranza (1 diciembre)
- 10- Cuajimalpa (2 diciembre)
- 11- Xochimilco (3 diciembre)
- 12- Magdalena Contreras (4 diciembre)
- 13- Cuauhtémoc (7 diciembre)
- 14- Milpa Alta (8 diciembre)
- 15- Magno Evento Monumento a la Revolución (10 diciembre)



En las entregas de los apoyos se destaca que para realizar los eventos fue necesario coordinar y operar los eventos con un promedio de 30 a 40 personas conformadas por personal



de SEDECO, así como promotores y supervisores del Programa.



El programa prevé que si por alguna razón el beneficiario no se presenta al evento en la delegación, el beneficiario podrá presentarse en el Módulo SEDECO para solicitar la ficha bancaria dos días (hábiles) posteriores a la entrega oficial.

5 RESULTADOS DEL PROGRAMA.

5.1 Encuesta a beneficiarios/as

La encuesta se aplicó en dos momentos importante del proceso, una al momento de recibir el apoyo en los eventos de las delegaciones (38 encuestados en diferentes eventos) y otra en el domicilio del micro negocio beneficiado (200 encuestas proporcionales). Ambas encuestas fueron anónimas y la información que proporcionaron es confidencial.



La primera parte de ambos instrumentos de levantamiento de información es para identificar la población objetivo mediante la edad, el sexo, dependientes económicos, estado civil, domicilio, escolaridad y giro de su micro negocio.

El segundo gran apartado de la Encuesta se subdivide en las siguientes secciones:

- Lo respectivo al programa, forma en cómo se enteraron, lo explicito que fueron en exponerles lo sustantivo del programa, así como el objetivo del mismo; los requisitos que se les pidieron a los beneficiarios.
- Los grados de satisfacción o insatisfacciones en distintas fases de implementación del programa
- La percepción respecto al monto del recurso y cuál era la finalidad de los mismos, en los micronegocios de los beneficiarios.

Los dos instrumentos son similares estructuralmente en lo general; sin embargo en la Encuesta a Beneficiarios/as en el micronegocio (Anexo 4) se adicionó una pregunta que se refiere a los costos de transacción que tuvo el beneficiario al momento de elegir en qué iban a invertir el apoyo de los \$2,000.000; en segundo lugar, con la encuesta -si los beneficiarios emplearon el recurso para lo que manifestaron inicialmente en la solicitud- o cambiaron de decisión.

5.1.1 Selección de la muestra.

La encuesta de beneficiarios/as en el micronegocio se aplicó, como se definió en la metodología inicial, es decir, a una muestra estadísticamente representativa, que garantizó certidumbre respecto a la opinión de los beneficiarios, cuidando en todo momento la proporcionalidad. Así, la estimación de la muestra para una población objetivo de 22,000 micronegocios, con un margen de seguridad del 95%, una precisión del 3% en el estudio, se concluyó que fue necesario realizar 200 encuestas. Y dado que la proporcionalidad de micronegocios, según los datos aportados por el INEGI, es de 60% tiendas de abarrotes, 20% para estéticas y 20% papelerías, así mismo sería la respectiva proporción de las encuestas aplicadas.

El método de evaluación del proceso de inscripción se apoyó en las fuentes de información, que incorporaron a los beneficiarios: durante la entrega de los apoyos, a quienes se les aplicó una encuesta (Anexo 3); Alcance: Dos o tres personas en eventos distintos de forma aleatoria en el momento de obtener el apoyo. Obteniendo en total 38 encuestados, de los cuales también se exponen los resultados, pues fue la prueba piloto que corroboró de cierta manera los resultados obtenidos en campo aplicada a los 200.

5.2 Encuesta a beneficiarios durante la entrega de los apoyos.

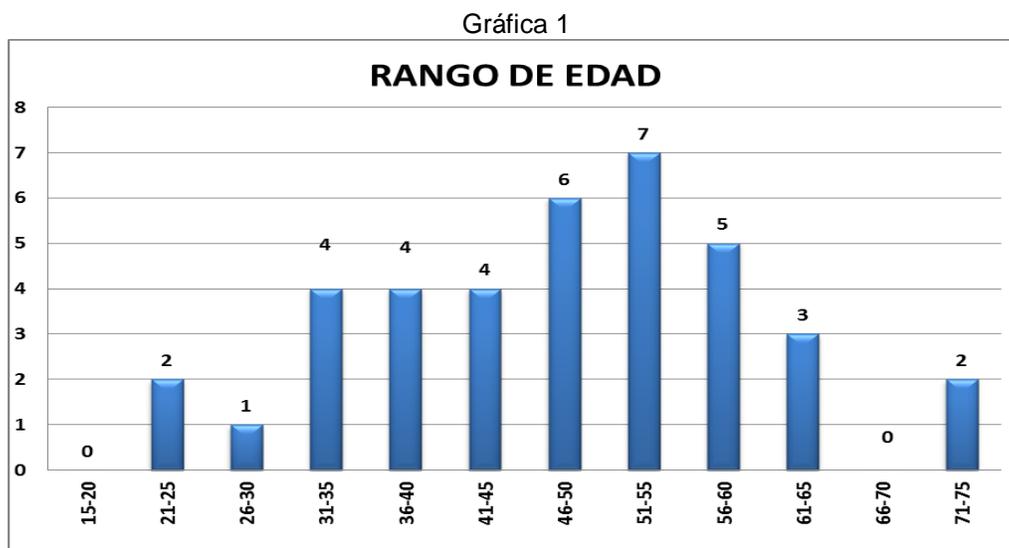
En este apartado se presenta el análisis estadístico de la encuesta aplicada a 38 beneficiarios al momento de la entrega de los apoyos, representa la opinión de éstos en la entrega de sus apoyos en el momento mismo de su entrega en las delegaciones.

Para el presente estudio de evaluación, la información que a continuación se describe en este apartado es considerada como una encuesta de salida, cuyo objetivo fue el de conocer la opinión en el primer instante en que los beneficiarios recibían el apoyo.

Se puede visualizar en la Gráfica 1 que los rangos de edades con mayor frecuencia y de manera ascendente son los siguientes:

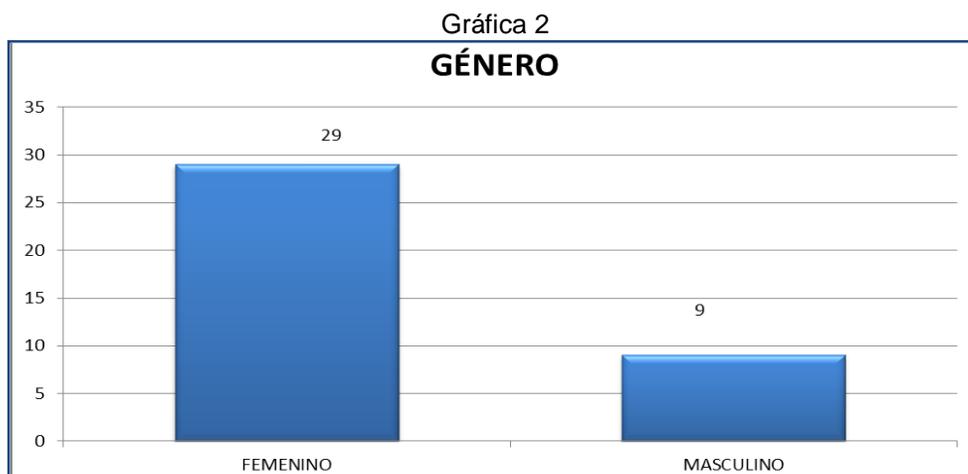
- 4 beneficiarios con edad entre 31-35, 36-40 y 41 a 45,
- 6 beneficiarios de 46 a 50 , y
- 7 siete personas con rango de edad de 51 a 55

El punto de inflexión hacia la derecha tiene una tendencia negativa en donde se tienen dos casos atípicos con beneficiarios en edades de 71 a 75; si visualizamos en el mismo rango hacia la izquierda también tenemos otros dos casos atípicos de personas de 21 a 25 años.



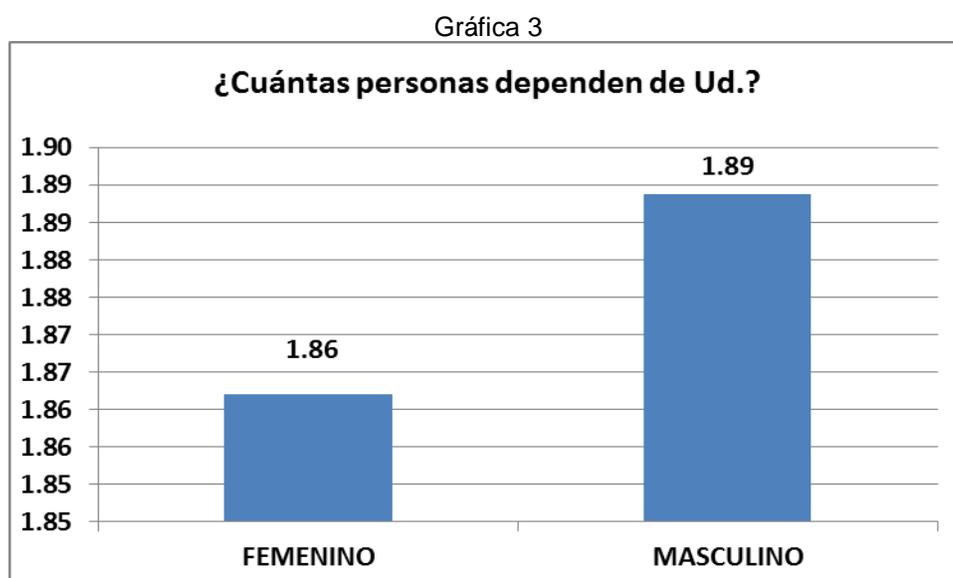
Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

En el siguiente Gráfica 2, 29 de los 38 beneficiarios encuestados pertenecen al sexo femenino (85%), y 9 al sexo masculino (15%).



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

La Gráfica 3 expresa el promedio de los dependientes por tipo de género, es decir, por cada micro propietaria dependen 1.86 personas, mientras que en el caso de micro empresarios, género masculino, el promedio es de 1.89 dependientes.



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

En la Gráfica 4, se asocia género y escolaridad de los beneficiarios encuestados, teniendo que el 36.8% son las mujeres. La mayoría, 14 encuestadas, cuentan con estudios de secundaria y en la mayoría de los hombres muestran estudios de bachillerato, son el 13% con bachillerato (5 encuestados).

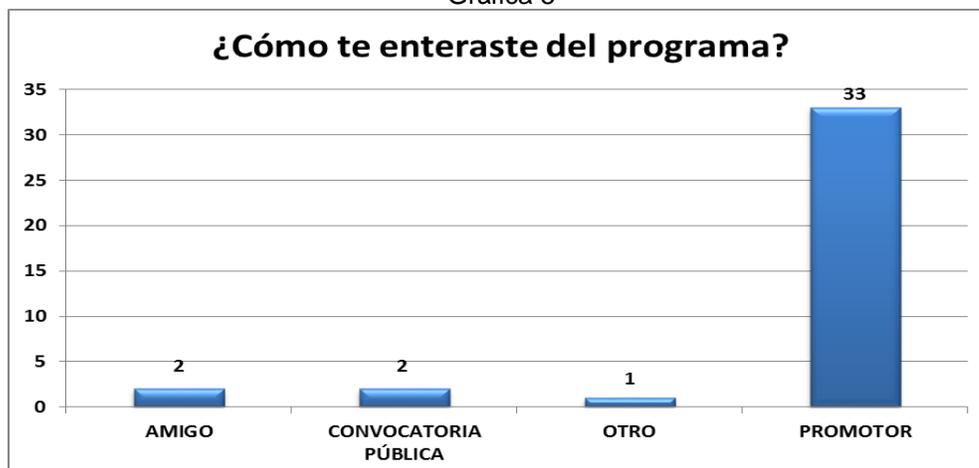
Gráfica 4



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

En la Gráfica 5, se observa que 33 de los beneficiarios, es decir el 86% de los encuestados se enteraron de la existencia del programa por medio de los promotores. Y solo el 10% mencionaron que se enteraron por medio de la convocatoria pública o un amigo.

Gráfica 5



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

Al preguntarles a los 38 beneficiarios encuestados sobre el objetivo del programa, Gráfica 6, se obtuvieron dos respuestas: 31 de ellos, o sea, el 85% dijo que es para que ellos y ellas “inviertan en su negocio”, mientras que siete beneficiarios, equivalente al 15%, opinaron que el objetivo del programa es para “reparar y remodelar mi negocio”.

Gráfica 6



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

La Gráfica 7 muestra la opinión de los beneficiarios acerca de la inscripción al programa, indicando que para 17 beneficiarios de las tiendas de abarrotes fue satisfactorio, mientras que para las estéticas fueron 7, y en las papelerías dos beneficiarios respondieron como muy satisfactorio y dos como satisfactorio. En forma global, de los 38 encuestados la respuesta de muy satisfactorio es de 23%, mientras que el 55% de beneficiarios respondieron como satisfactorio.

Gráfica 7

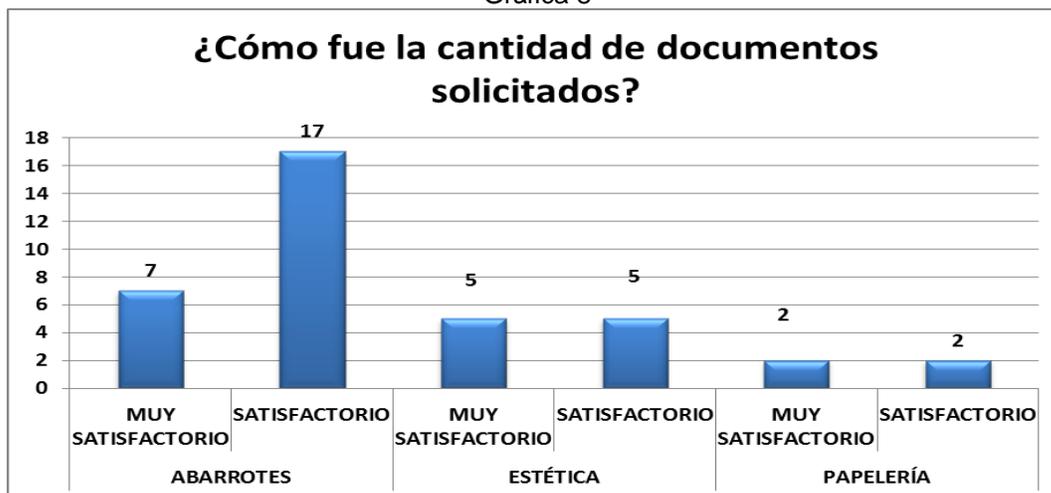


Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

En la Gráfica 8 se observa que en abarrotes 17 personas respondieron como satisfactorio, mientras que para las estéticas fueron 5 los encuestados que respondieron como satisfactorio, y con igual número de respuestas contestaron como muy satisfactorio a esta

pregunta analizada; en papelería respondieron 2 como muy satisfactorio y 2 como satisfactorio. El dato global es de 37% que contestó muy satisfactorio y el 63% satisfactorio, en cuanto a la pregunta correspondiente.

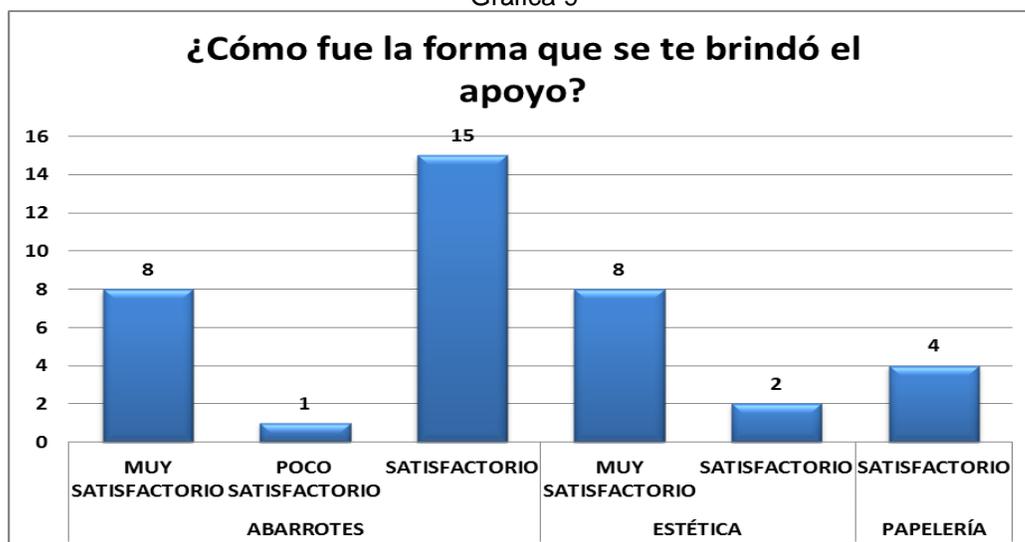
Gráfica 8



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

Respecto a la forma del apoyo brindado a los beneficiarios, Gráfica 9, se tiene que en 15 de los 38 encuestados de micro negocio de abarrotes y 4 de papelerías fue satisfactorio, mientras que en las estéticas, 8 encuestados respondieron que fue muy satisfactorio. Considerando al universo de encuestados el 55% respondió como satisfactorio, en tanto muy satisfactorio es el 42%.

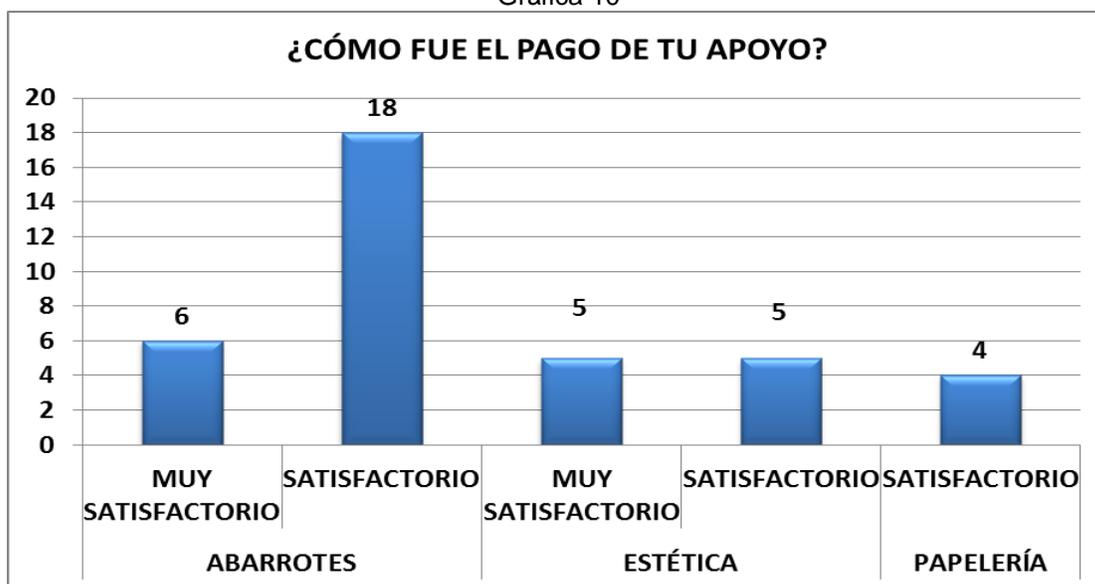
Gráfica 9



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

En cuanto al pago del apoyo ilustrada en la Gráfica 10, se obtuvo que 18 de los encuestados de abarrotes calificaron como satisfactorio cuando se les preguntó sobre el tema del pago del apoyo, mientras que para las estéticas fueron 5 y en papelerías 4 personas; por otro lado fueron 6 de abarrotes, 5 de estéticas y 0 de papelerías quienes respondieron como muy satisfactorio a la misma pregunta. Considerando todas las respuestas, el 71% calificó el pago c a diferencia de la calificación de muy satisfactorio, donde se observaron que como satisfactorio y el 29% como muy satisfactorio.

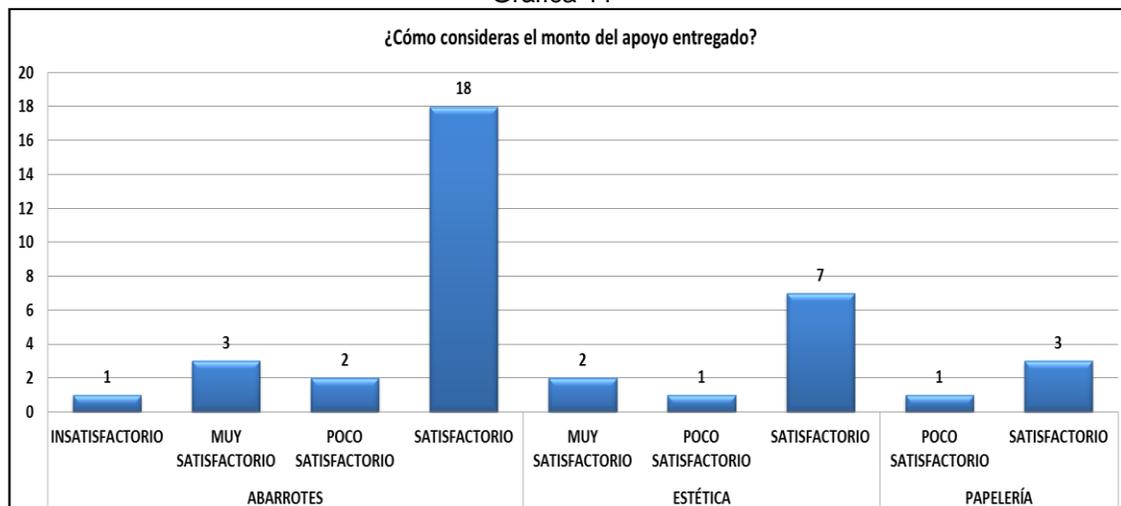
Gráfica 10



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

En cuanto al monto del apoyo entregado, Gráfica 11, para los encuestados de los abarrotes, 18 respondieron que fue satisfactorio, mientras que para las estéticas fueron 7 y en las papelerías 3. Las evaluaciones de los beneficiarios considerando a la totalidad de la muestra, puede observarse que el 73% piensa que fue satisfactorio el monto entregado del apoyo, el 13% lo considera muy satisfactorio, sin embargo en las más bajas se encontró que el 13% de beneficiarios considera poco satisfactorio e insatisfactorio el monto del apoyo.

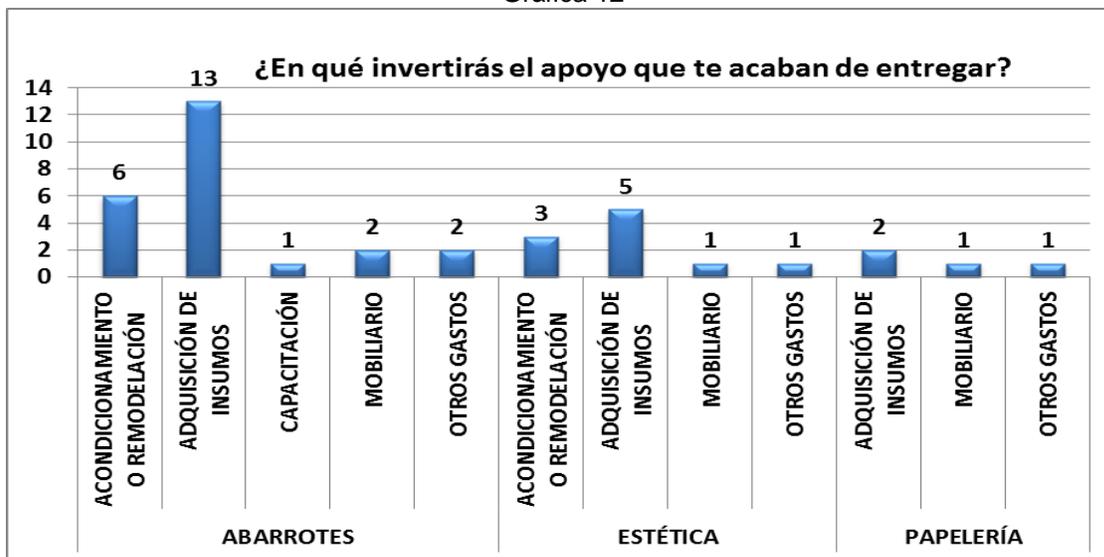
Gráfica 11



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

Finalmente tenemos que el tipo de inversión ejemplificado en la Gráfica 12 , allí se observa que el 52.63% de los micronegocios encuestados consideró que el recurso sería invertido en la adquisición de insumos.

Gráfica 12



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

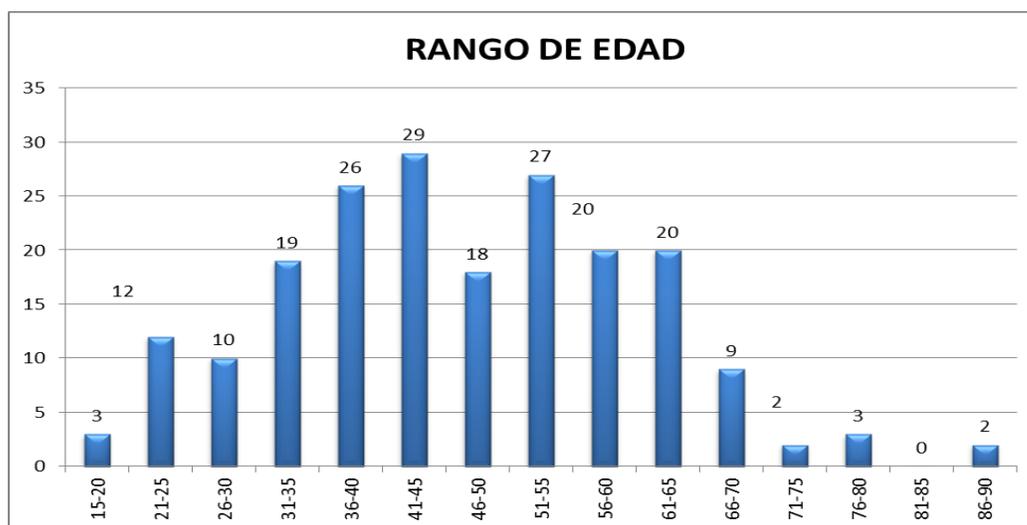
5.3 Resultados de la encuesta en los micronegocios.

En este apartado se presenta el análisis estadístico que se gestó a partir de los instrumentos utilizados y antes referidos. En este sentido se trata de la encuesta a beneficiarios

en el micronegocio, representando la opinión de 200 encuestados que ya recibieron el beneficio, ya pasaron por todo el proceso del programa y que es muy probable que ya hayan invertido el apoyo en su negocio. La opinión de esta muestra de encuestados representa la opinión de los aproximadamente 22,000 beneficiados de todo el programa.

En cuanto a los rangos de edad que se muestran en el Gráfica 13, se observa que los grupos de edades de 36 a 40, 41 a 45 y de 51 a 55 años, ocupan la mayoría de los encuestados, es decir, el 42 % del total de los encuestados; se observan cinco casos atípicos y extremos uno es referente a que existen tres personas en el rango de entre 15 y 20 años y dos personas entre 86 y 90 años.

Gráfica 13

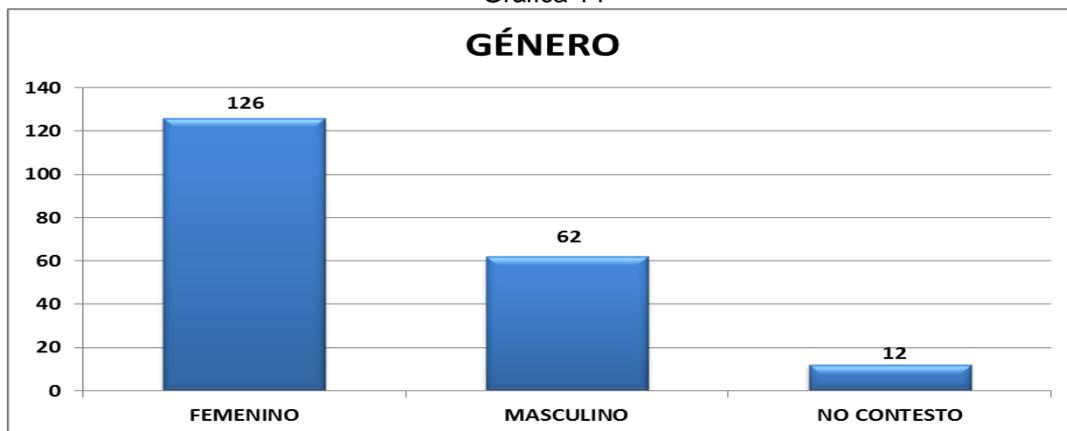


Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

En la Gráfica 14 correspondiente a la frecuencia de género, tenemos que más del 60% corresponden al sexo femenino (126 encuestadas), 62 beneficiarios pertenecen al sexo masculino (31%); y 12 (6%) de los beneficiarios que no respondieron la pregunta¹³.

¹³ Es muy importante mencionar, en este punto que el equipo evaluador respondió el instrumento tal y como el entrevistado lo expresó al momento de preguntársele, en todo momento el equipo se abstuvo de realizar un juicio u opinión sobre el género que se observó en campo, así como de otras respuestas similares. La ética profesional del equipo solo recogió la información de viva voz del entrevistado sin sesgarla, manipularla, emitir alguna opinión o llegar a alguna conclusión que afectara la información del estudio.

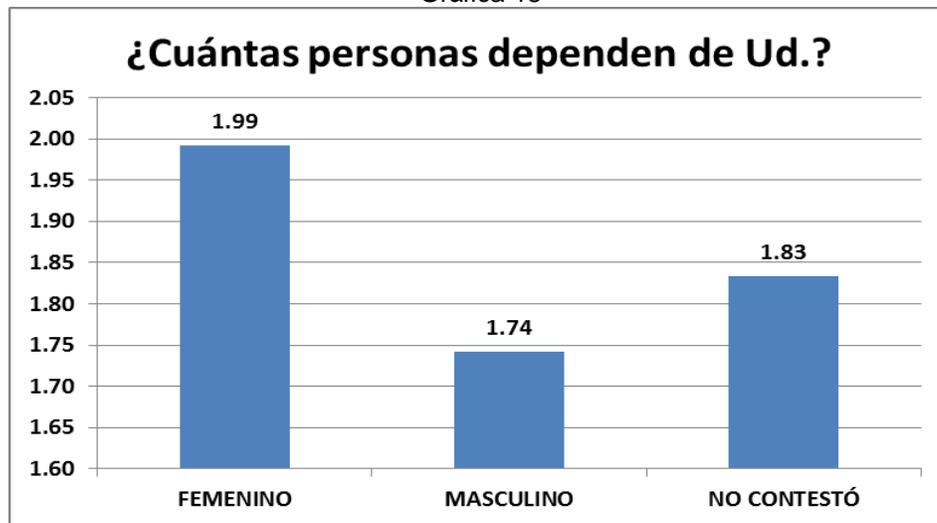
Gráfica 14



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

En el Gráfica 15, la cual se refiere al promedio de dependientes por género, aquí se observa que hay tres datos, de las microempresarias dependen 1.99 personas, mientras que en los de sexo masculino son 1.74 dependientes; finalmente los que se abstuvieron de contestar el rubro sexo se identificó que en promedio dependen 1.83 personas.

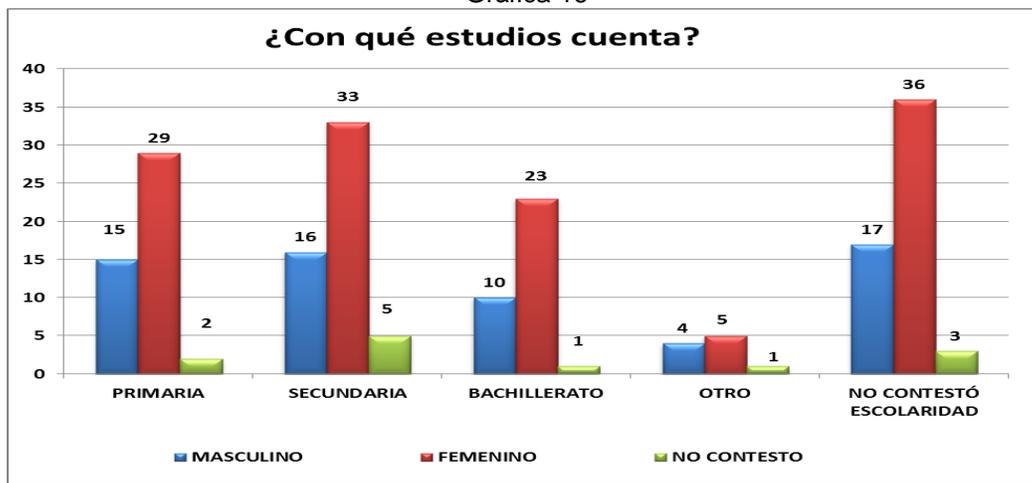
Gráfica 15



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

En la Gráfica 16, correspondiente a la escolaridad vinculada con el género, 56 de los encuestados se abstuvieron de contestar la pregunta, siendo la mayoría. Mientras que con nivel educativo de secundaria, 54 encuestados, representan la segunda mayoría del grupo.

Gráfica 16



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

En la Gráfica 17 se observa que 195 de los 200 beneficiarios se enteraron del programa a través de los promotores esto representa el 97.5%; por otro lado, el 2.5% restante se enteró por medio de convocatoria o un amigo.

Gráfica 17



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

La Gráfica 18, ilustra la opinión de los beneficiarios respecto al objetivo que tenía el programa, donde 173 de los encuestados dijeron que el objetivo del programa es apoyarlos para “invertir el recurso en su negocio”, o sea el 86.5% de los encuestados; mientras el 5% contestó que “reparar y remodelar”, y finalmente el 8% no contestó.

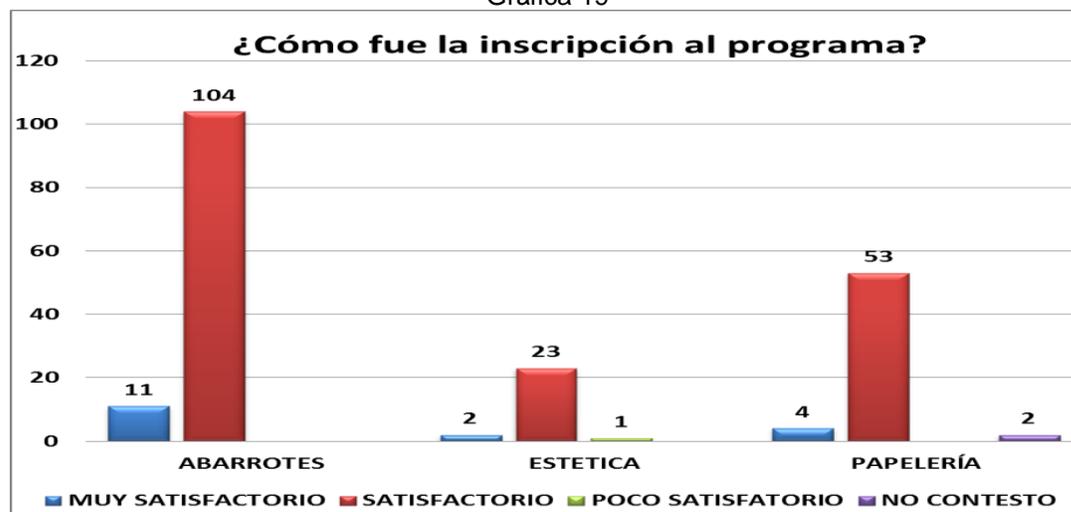
Gráfica 18



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

En la pregunta sobre la percepción de los encuestados al momento de la inscripción al programa se observa, en la Gráfica 19, que beneficiarios de 104 en abarrotes, 23 en estéticas y 53 en papelerías respondieron que el proceso de inscripción al programa fue satisfactorio en un 90% de los casos y para muy satisfactorio fue de 7.5%.

Gráfica 19

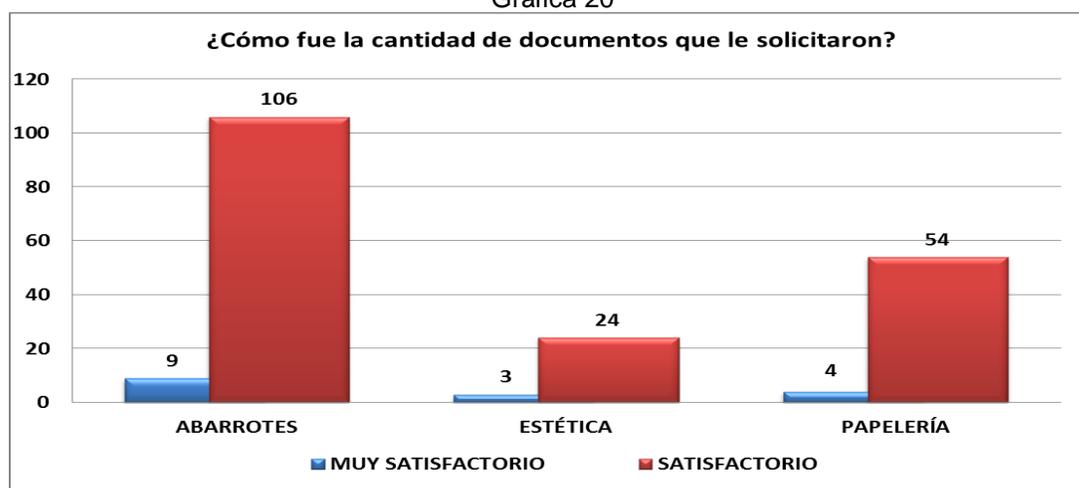


Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

Respecto a lo que se preguntó sobre la cantidad de documentos solicitados para participar en el programa, las repuestas observadas en la Gráfica 20 señalan que en los tres tipos de micro negocios el nivel satisfactorio es mayor que la opinión muy satisfactorio y destaca la ausencia de respuestas insatisfactorias. Los hallazgos son que en abarrotes 106, estética 24 y finalmente 54 de las papelerías que respondieron como satisfactorio en el tema de

los documentos solicitados para registrarse. En resumen el 92% de los beneficiarios consideran la cantidad de la documentación solicitada como satisfactorio y el 8% como muy satisfactoria.

Gráfica 20



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

En la Gráfica 21 se mide la satisfacción de la forma en que se brindó el apoyo y asesoría a los beneficiados. Se observa que 99 encuestados de abarrotos, 20 de estéticas y 48 de papelerías respondieron como satisfactoria esta atención, lo que equivale al 83.5% de beneficiarios satisfechos respecto a la forma del apoyo brindado; las respuestas muy satisfactorias equivalen al 12%, y, prácticamente una ausencia de respuestas insatisfactorias.

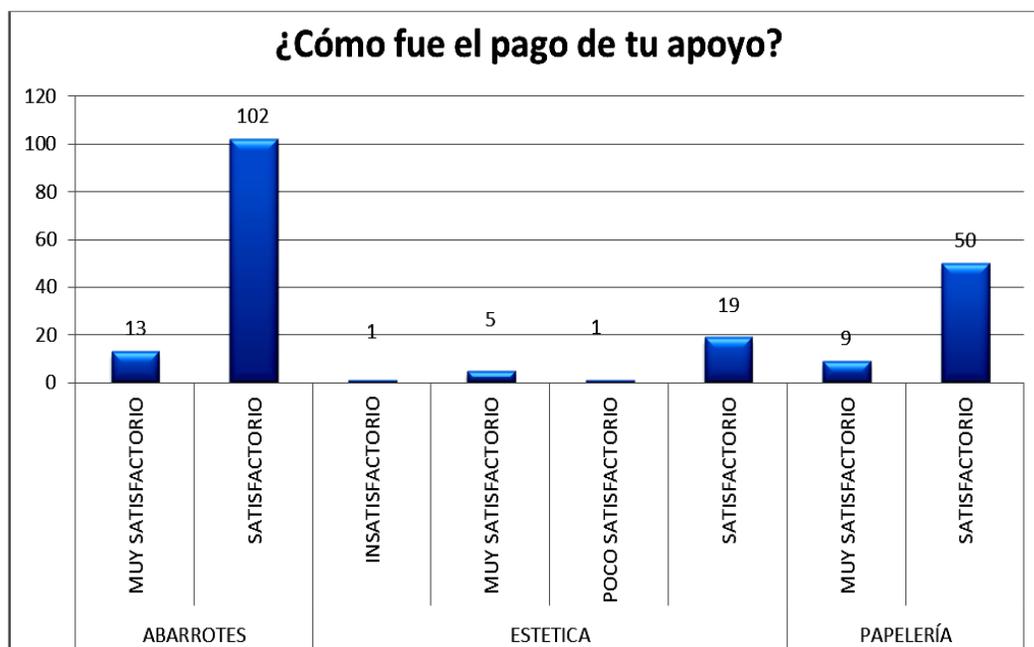
Gráfica 21



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

La Gráfica 22, se refiere a la pregunta sobre la opinión del beneficiario respecto a la forma que se empleó para hacerle llegar el pago del apoyo de los beneficiarios, éstos contestaron de la siguiente manera: en abarrotes fueron 102 encuestados con opinión satisfactoria respecto a la forma del pago del apoyo, mientras que para la estética fueron 19 encuestados y 50 de los encuestados en las papelerías a esta misma pregunta. Para el total de la muestra el 89.5% considera satisfactorio el pago del apoyo, mientras que el 13.5% lo considera muy satisfactorio, y para el 1% del total de entrevistados les pareció insatisfactorio.

Gráfica 22



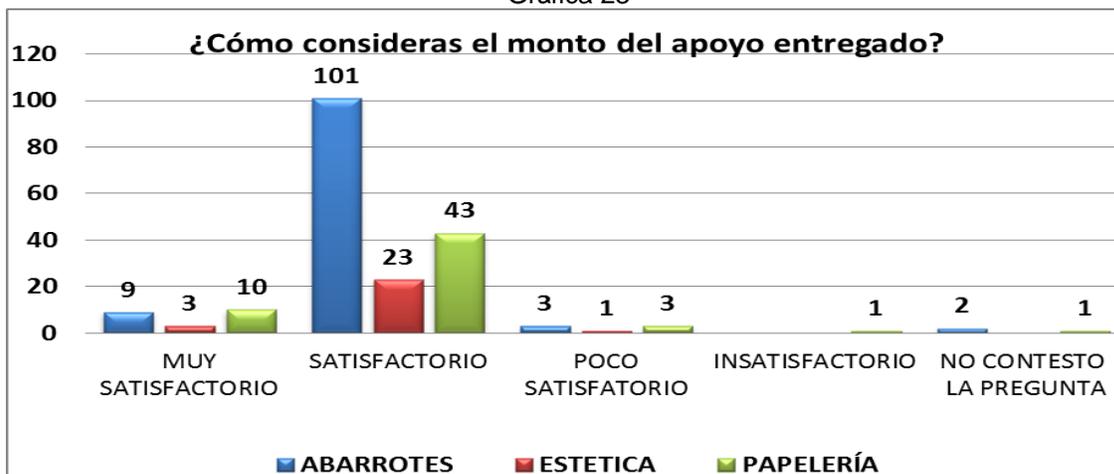
Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

En lo concerniente al monto percibido como apoyo a sus micro negocios, en la Gráfica 23 se ilustran las respuestas y hallazgos, correspondiente a la Satisfacción del monto percibido por el apoyo del programa, sobre sale que la mayoría de los beneficiarios consideró como satisfactorio y se observa en que 101 micro negocios de abarrotes así contestó al igual que 23 estéticas y 43 papelerías. La segunda mayoría fueron respuestas de muy satisfactorio, donde aparecen abarrotes con 9, estéticas con 3 y papelerías con 10 beneficiarios encuestados.

Considerando el total de la muestra, el 83.5 de los encuestados contestaron como satisfechos con el monto del apoyo, mientras que el 11 se mostraron muy satisfechos, estas

dos respuesta corresponden al el 95 % de los encuestados que se encuentran en el rango de satisfactorio y muy satisfactorio, mientras que el nivel de insatisfacción o poco satisfactorio es de menos del 5%

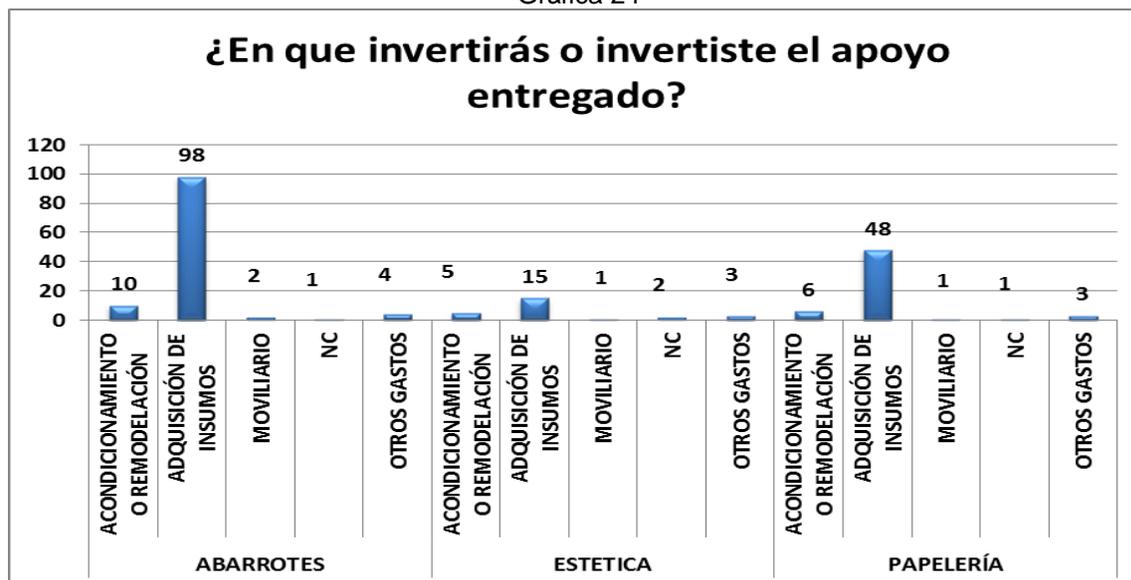
Gráfica 23



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

Finalmente, en la Gráfica 24 se encontró que del total de encuestas aplicadas en los micro negocios 98 encuestados de abarrotes, 15 de estéticas y 48 de las papelerías contestaron que el apoyo se invirtió en la adquisición de insumos, lo que equivale al 80.5% de los beneficiarios del programa, el 10% a acondicionamiento o remodelación del local, siendo estos dos rubros los principales destinos de los apoyos.

Gráfica 24



Elaboración: equipo evaluador a partir de la encuesta realizada a los beneficiarios.

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Derivado del análisis realizado en cada una de las etapas de la evaluación al Programa “Yo te apoyo” hay hallazgos que permiten identificar, por un lado, grandes fortalezas del programa y, por otro, las oportunidades de mejora. El estudio realizado arroja datos relevantes que permiten identificar cuáles serían las recomendaciones a considerar o robustecer y mantener para que el programa logre un impacto al apoyo e impulso de la economía de la micro, medianas y pequeñas empresas que se encuentran en la Ciudad de México.

6.1 Del diseño del programa.

En los “**Criterios Técnicos 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 el Distrito Federal, Yo te apoyo”**”, publicado el día 13 octubre de 2015, se establecen todos y cada uno de los procesos a seguir para que los posibles beneficiarios de dicho programa, se inscriban y sean registrados, pero ello no es suficiente, toda vez que la población objetivo no logra tener acceso hasta esa información. De allí la importancia de los Promotores de la **SEDECO**, para hacer llegar la información a la población objetivo.

La labor emprendida por los promotores en campo, los promotores en los módulos móviles y desde luego el personal del módulo en las oficinas de la **SEDECO**, son vitales en el proceso, tanto para difusión del programa y clarificación del programa, como en sus funciones operativas de registro e ingreso al programa.

Tanto el Taller de Formación y Capacitación que recibieron los promotores por parte de la **SEDECO**, como el apoyo de supervisores y coordinadores para que se apropiaran del conocimiento concreto y realizar sus tareas y actividades de una forma óptima y efectiva fue eficaz para lograr registrar a los posibles beneficiarios del “**Programa Yo te apoyo**”.

En cuanto al desarrollo documental normativo del programa hay aspectos a mejorar o propuestas por atender, en cuanto a fechas, información, y otros aspectos de la comunicación

que son importantes en el programa, lo anterior se puede observar con más detalle en la tabla de recomendaciones al “programa de fortalecimiento a los micronegocios para el Distrito Federal, Yo te apoyo” ver en Anexo 5

6.2 Del proceso de implementación.

El proceso de comunicación es un elemento sustantivo en el programa, por tal motivo los promotores proporcionan la información respectiva a los posibles beneficiarios para obtener el acceso al programa, explicándoles y solicitándoles que deben cumplir con los criterios específicos de elegibilidad del micronegocio para obtener el apoyo para su negocio; y así mismo los promotores especifican que documentación se les requerirá para poder ser inscritos al programa y recibir el comprobante de registro.

Se destaca también que todo **Promotor del Programa “Yo te apoyo”**; debe contar con las habilidades, destrezas y conocimientos para poder transmitir la información recibida en su taller de formación, hacia una tercera persona de manera adecuada; por lo cual tiene que conocer el tema que va a transmitir, presentarse de una forma adecuada con las personas que atenderá, ser empático, y proyectar una buena imagen, derivado del análisis se concluye que el promotor proporcionó un ambiente de confianza al interactuar con la población objetivo al apoyar y asesorar sobre el programa y sus beneficios, además de ser un medio muy eficaz para la promoción y difusión del programa.

Ahora bien derivado de las entrevistas realizadas a los promotores en módulos móviles y módulos en las oficinas de la **SEDECO**, se puede detectar que la primer parte de la entrevista, en términos generales el resultado fue positivo, en el sentido de la confianza con la población de microempresarios del DF.

A pesar de que todos los promotores recibieron la capacitación, cabe destacar que en materia de inscripción y requisitos de los beneficiarios, los promotores consideraron que fue sencilla, sin embargo, la documentación fue la problemática principal, como se mencionó en los hallazgos de las entrevistas con los promotores, ya que la percepción de ellos es que los beneficiarios no contaban con la documentación completa, por lo tanto, se atrasaban horas o días para la inscripción, retrasando su labor.

Sobre la Encuesta realizada a los promotores de campo se puede destacar que en la primer parte de la encuesta todos recibieron la capacitación, la información correspondiente a los micronegocios y los recursos respectivos. En tanto a la aplicación del instrumento, para todos fue sencillo y los promotores encontraron disposición por parte de los beneficiarios; en materia de confianza de los beneficiarios, es importante destacar que en todos los casos los promotores identificaron tanto comodidad como confianza en la población objetivo.

En materia de cantidad y calidad de información, los promotores identificaron que los beneficiarios no conocían el programa, de allí la relevancia del papel de ellos para la difusión y entendimiento del programa con los beneficiarios.

En otro momento del proceso, concretamente en la etapa de entrega de apoyos, al preguntarle a los promotores sobre su participación en los eventos delegacionales respondieron que no tenían un rol definido de actuación.

Derivado del análisis de gabinete y entrevistas en el tema de los procesos de difusión, convocatoria y criterios técnicos como información dirigida a la población objetivo, se aprecia un riesgo de confusión en las fechas publicadas, pues el programa según los criterios técnicos tiene una vigencia al 31 de diciembre 2015, por otro lado el tiempo límite para inscribirse en la convocatoria es hasta el 27 de noviembre, la diferencia puede confundir al beneficiario.

El riesgo de confusión en fechas se minimizó gracias a la capacitación y trabajo de los promotores. Es recomendable que se construya una línea de acción determinada y un marco argumentativo preciso que delimite la estrategia de comunicación social con mayor eficiencia, incluyendo en ambos documentos las fechas correspondientes lo cual resolvería cualquier confusión.

Sobre los mecanismos de acceso a la población objetivo, específicamente sobre el diseño y elaboración del padrón, se destaca, que el diseño de éste parte de la base que se obtuvo de la Encuesta Nacional de Micro negocios (ENAMIN), bases de datos propias de SEDECO, robusteciéndose con la información que proveyeron los promotores derivado de las visitas de campo y atención en módulos, lo que hace ver a la SEDECO como una organización que aprovecha las oportunidades interinstitucionales y de su propia manufactura.

Destaca en la evaluación realizada al programa, concretamente en el análisis al contexto legal normativo, que si bien se han realizado actividades muy destacadas, existen áreas de oportunidad detectadas en campo en el momento de la entrega de los apoyos, principalmente, en que los beneficiarios desconocen lo que procede jurídicamente con el resto de los beneficios a los que pueden tener acceso (siendo estos los más significativos apoyos de SEDECO), y en algunos casos, inclusive, los propios beneficiarios desconocen el monto del apoyo económico (\$2,000.00) que recibirían por única vez del programa.

Con lo que respecta a la entrega de los apoyos, queda especificado de manera clara en la convocatoria de la SEDECO, que después de haber cubierto todos los procesos y requerimientos establecidos en las Reglas de Operación de este Esquema Especial, que la SEDECO, notificará al dueño o encargado del micronegocio, mediante una visita en su negocio, llamada telefónica y/o correo electrónico, explicando que ha sido seleccionado como beneficiario del programa e indicando la fecha, hora y lugar donde le será entregado el apoyo en mención; el cual será a través de una ficha bancaria por la cantidad establecida y a nombre del beneficiario seleccionado. En caso de que el beneficiario no pueda asistir a la cita, él podrá acudir al módulo de SEDECO a obtener su beneficio, es decir, el proceso tiene mecanismos alternativos de solución para beneficio de la población.

6.3 De los resultados del programa.

Sobre las encuestas que se aplicaron a beneficiarios/as en el micronegocio y a la correspondiente realizada durante la entrega de los apoyos, se puede destacar que consta de dos partes; la primera parte corresponde a identificar la población objetivo mediante la edad, el sexo, dependientes económicos, estado civil, domicilio, escolaridad y giro de su micronegocio y el segundo gran apartado de la Encuesta se subdivide en las siguientes secciones, lo referente al programa, los grados de satisfacción o insatisfacciones en el proceso de atención y la percepción respecto a los apoyos como monto del recurso otorgado y la finalidad del mismo

Las encuestas eran similares; sin embargo en la encuesta a beneficiarios/as en el negocio, existen dos particularidades, primero, una pregunta adicional que corresponde a los costos de transacción que tuvo el beneficiario al momento de elegir en que iban a invertir el

apoyo en su micronegocio, y la segunda particularidad es con respecto a que ya recibieron el beneficio y es posible que ya lo hayan empleado para lo solicitado o no.

Ahora bien, con la aplicación de la encuesta a beneficiarios **durante la entrega de los apoyos** se obtuvieron los datos siguientes: En el tema de género y escolaridad, tenemos que en la mayoría de las mujeres cuentan con secundaria y los hombres con bachillerato.

Por otro lado, se observó que los beneficiarios se enteraron de la existencia del programa, en su gran mayoría gracias a los promotores. En este sentido la convocatoria pública como instrumento para comunicar el programa es un caso atípico.

En materia del objetivo del programa referido, para los beneficiarios se observó claramente que más del 85% está enfocado en invertir en su negocio.

Ahora, se observa que en los negocios de abarrotes la categoría de satisfactorio al igual que la estética fueron las mismas respecto a los documentos solicitados, en papelería la categoría de muy satisfactorio y satisfactorio son las mismas.

Respecto a la forma de apoyo, se tiene que en abarrotes fue satisfactorio, en estética muy satisfactorio y en papelería satisfactorio. En lo que se refiere al pago del apoyo, tanto los abarrotes, estéticas y papelerías muestran el rubro satisfactorio para la mayoría. Y del monto del apoyo, en los tres tipos de negocio la mayoría evaluó como satisfactorio.

En otro orden de ideas, el destino del dinero –inversión del apoyo- imperó en los tres micro negocios para la adquisición de insumos.

En cuanto a la encuesta de beneficiarios/as en el micronegocio, se denotó que los rangos de 36 a 40, de 41 a 45, y de 51 a 57 son la mayoría de la muestra; teniendo cinco casos atípicos y extremos uno es referente a que existen tres personas en el rango de entre 15 y 20 años y dos personas entre 86 y 90 años. El dato a destacar es que las posibilidades de conseguir empleo en estos rangos de edad (36 a 57) son complicados en las condiciones actuales del país, haciendo pensar que el micronegocio no es una opción económica sino **-la única opción-** para estas personas.

Sobre la frecuencia de género, tenemos que más del 60% corresponden al sexo femenino, aproximadamente el 30% (62) de beneficiarios pertenecen al sexo masculino, es de llamar la atención que 12 beneficiarios no quisieron responder. Lo que hace preguntarse si las mujeres de los micronegocios (70%) se dedican a ello como un ingreso complementario o la flexibilidad del negocio propio les facilita ser mujeres económicamente activas, madres y amas de casa al mismo tiempo.

Se asoció a los dependientes económicos, con respecto al género, y tenemos que 251 son dependientes de los beneficiarios de género femenino, dato muy importante debido a que el programa -Yo te Apoyo- de alguna manera está ayudando de manera indirecta a las mujeres, que en este gobiernos son consideradas como parte fundamental del cambio hacia un México mejor por medio del apoyo y asistencia hacia ellas. Una posible respuesta a la pregunta del punto anterior, sobre la flexibilidad del micronegocio y ser madre al mismo tiempo.

Otro dato muy importante que se obtuvo fue respecto de la escolaridad vinculada con el género, si bien tenemos las misma tendencias en materia de escolaridad, existe una mayor población femenina y masculina con nivel secundaria, éste es el rubro con mayor nivel de estudios que se detectó, siguiendo nivel primaria; cabe destacar que 36 personas no contestaron al nivel de escolaridad que tenían. Esto quizá responde a la pregunta sobre las fuentes de empleo para estas personas, en las condiciones del país.

En materia de satisfacción en cuanto a la inscripción del programa; para la gran mayoría fue satisfactorio, en este sentido, se presentan las medidas de tendencia central entre muy satisfactorio y satisfactorio. La mediana para satisfactorio es de 36. 5. También se puede observar que en los tres tipos de micronegocios el nivel satisfactorio es mayor que el muy satisfactorio.

Por último, tenemos que la satisfacción del monto percibido por el apoyo del programa, se encontró la misma tendencia es decir, satisfactorio en la población objetivo del programa; por otro lado, también se presentan medidas de tendencia central entre los rubros muy satisfactorio, satisfactorio y poco satisfactorio; en donde se muestra una distribución

normal en donde satisfactorio representa la moda, la mediana y la media como tendencias centrales.

6.4 Conclusiones generales.

El análisis realizado siempre mantuvo la brújula enfocada en observar el programa desde su propósito, el cual es “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. Además que los accesos a financiamiento sean adecuadas a las necesidades y particularidades de los micro, pequeños y medianos empresarios de la Ciudad de México, ya que esto es la clave para la apertura, consolidación y expansión de los negocios del DF”.

Este esfuerzo es una acción de política pública noble, con un diseño estratégico sólido en concordancia con el mandato de la SEDECO. Sin duda hay espacios de mejora, pues cada proceso así lo establece desde su creación.

De los temas más relevantes a considerar son los aprendizajes organizacionales que destacan en el proceso de evaluación que realizó el equipo evaluador, pues desde la planeación de la estrategia de intervención con la población objetivo, pasando por la implementación y hasta conclusión del programa se observa como van mejorando los subprocesos hasta hacerlos óptimos y eficientes principalmente el caso de la entrega de los apoyos en las delegaciones, hasta lograr un dominio del trabajo hacia el final de los eventos, cabe mencionar que cada entrega de los apoyos era distinto reto en complejidad, volumen, logística y organización, sin embargo el equipo de SEDECO aprendió a mejorar en cada actuación pública.

En cuanto a la etapa de comunicación, etapa transversal, que inside en toda la acción del programa, se observaron carencia de puntualizaciones sobre el propósito del programa como son los apoyos en formación, asesoría y financiamientos, haciendo parecer que el apoyo económico de los \$2,000.00 era lo único relevante del programa, sin embargo, al momento de interactuar los promotores, los encargados de los módulos y en general el personal de SEDECO con la población se dejó en claro que el apoyo económico era sólo una parte del

paquete de apoyos a los micronegocios que ofrece SEDECO como lo establece claramente el propósito del mismo.

El programa deja un piso firme basado en la experiencia y conocimiento de los actores, el impulso a la economía que procura SEDECO es la puerta abierta de una administración cercana a la población con base en la confianza, una filosofía de ganar-ganar y sobre todo de un espíritu de mejora continua institucional.

7 ANEXOS

ANEXO 1

ENTREVISTA PARA PROMOTOR DE CAMPO

Objetivo: Conocer el proceso conformación del padrón y recepción de solicitudes de beneficiarios realizado por los Promotores en campo.

1. Empadronamiento:

1.1. Instrucción para la tarea

- ¿Fue capacitado? Y ¿cuál es su opinión respecto a esa capacitación?; ¿Les proporcionaron la información necesaria para localizar a los micronegocios?
- ¿Les proporcionaron todos los recursos para hacer su tarea, como son playeras, gorras, chalecos, credenciales, otros?

1.2. La aplicación del instrumento de levantamiento de la información,

- ¿Fue sencillo o complicado empadronar a los microempresarios?
- Al aplicar formato de empadronamiento encontró información adicional, faltante o no considerada en el instrumento al momento del levantamiento de la información

1.3. Disposición de los beneficiarios:

- ¿Cómo percibió a los posibles beneficiarios?,
- ¿Qué tanta apertura o disposición presentaron?

1.4. Confianza de los beneficiarios, primer contacto,

- ¿Cuál es su impresión respecto al acercamiento con los beneficiarios?
- ¿Se sentían dispuestos a hablar respecto a su situación del negocio?,
- ¿estaban cómodos o se sentían intimidados o presionados?
- ¿Había confianza para hablar con Uds.?

1.5. Cantidad y calidad de la información

- Los beneficiarios ya conocían el programa y contaban con la información para decidir registrarse

1.6. En su opinión los empadronados estaban convencidos o no, de inscribirse debido a:

- El dinero que recibirían
- Era un impulso para mejorar su negocio
- Preferían no participar
- Desconocimiento
- Desconfianza

2. Recepción de solicitudes

2.1. Capacitación – instrucción

- ¿Lo capacitaron o instruyeron para la tarea que realizaría?

2.2. Facilidad de inscripción y requisitos

- ¿Considera que fue sencillo para los solicitantes inscribirse?
- ¿Los posibles solicitantes contaban con la documentación?
- ¿Cuáles fueron los documentos más complicados de proporcionar?

- Cuando el beneficiario potencial no contaba con algún documento o no cumplía con algún requisito ¿Le ofreció dinero o algún obsequio, a Ud. o a algún compañero, para poder ser inscritos?
- 2.3. Confianza de los beneficiarios
- Desde su perspectiva, ¿los solicitantes se sentían seguros y tranquilos de dejar su documentación para el trámite, había dudas o inquietudes sobre el apoyo? como fechas y días de entrega
- 2.4. Registro y archivo:
- Archivó la documentación en los expedientes
 - Registró información en alguna base de datos o sistema de cómputo
 - ¿Cómo podría mejorar el proceso de recepción de solicitudes?

ANEXO 2

ENTREVISTA PARA RESPONSABLE DE MÓDULO (SEDECO y MÓVIL)

Objetivo: Conocer el proceso conformación del padrón y recepción de solicitudes de beneficiarios realizado por los Promotores en módulo fijo y móviles

1. Empadronamiento:

1.1. Instrucción para la tarea

- ¿Fue capacitado? Y ¿cuál es su opinión respecto a esa capacitación?;
- ¿Les proporcionaron la información necesaria para atender en el módulo a los microempresarios?
- ¿Les proporcionaron todos los recursos para hacer su tarea, como son playeras, gorras, chalecos, credenciales, etc?

1.2. La aplicación del instrumento de levantamiento de la información,

- ¿Fue sencillo o complicado empadronar a los microempresarios?
- Al aplicar formato de empadronamiento encontró información adicional, faltante o no considerada en el instrumento al momento del levantamiento de la información

1.3. Disposición de los beneficiarios:

- ¿Fue difícil, para los beneficiarios, localizar el módulo?
- ¿Cómo percibió a los posibles beneficiarios?
- ¿Qué tanta apertura o disposición presentaron?

1.4. Confianza de los beneficiarios

- ¿Cuál es su impresión respecto al acercamiento con los beneficiarios?
- ¿Se sentían dispuestos a hablar respecto a su situación del negocio?,
- ¿Estaban cómodos o se sentían intimidados o presionados?
- ¿Había confianza para hablar con Uds.?

1.5. Cantidad y calidad de la información

- Los beneficiarios conocían el programa
- Contaban con la información suficiente y clara para decidir registrarse

1.6. En su opinión los empadronados estaban convencidos o no, de inscribirse debido a:

- El dinero que recibirían
- Era un impulso para mejorar su negocio
- Preferían no participar
- Desconocimiento
- Desconfianza

2. Recepción de solicitudes

2.1. Capacitación – instrucción

- ¿Lo capacitaron o instruyeron para la tarea que realizaría?

2.2. Facilidad de inscripción y requisitos

- ¿Considera que fue sencillo para los solicitantes inscribirse?
- ¿Los posibles solicitantes contaban con la documentación completa?
- ¿Cuáles fueron los documentos más complicados de proporcionar?

- ¿Si no llevaban las copias, ir a sacarlas fue complicado o molesto para los solicitantes?
Cuando el beneficiario potencial no contaba con algún documento o no cumplía con algún requisito ¿Le ofreció algún beneficio para ser inscritos?

2.3. Confianza de los beneficiarios

- Desde su perspectiva, ¿los solicitantes se sentían seguros y tranquilos de dejar su documentación para el trámite,
- ¿había dudas o inquietudes sobre el apoyo? como fechas y días de entrega

2.4. Registro y archivo:

- ¿Archivó la documentación en los expedientes?
- Registró información en alguna base de datos o sistema de cómputo
- ¿Cómo podría mejorar el proceso de recepción de solicitudes?

ANEXO 3

I. Etapa entrega de apoyos:

Objetivo: verificar la entrega y observar las acciones para lograr el objetivo

**ENCUESTA A BENEFICIARIOS/AS¹⁴
DURANTE LA ENTREGA DE LOS APOYOS**

Instrucciones: La encuesta es anónima y la información que nos proporcione será confidencial.
 Marca con una “X” donde corresponda tu respuesta y completa si es necesario.

Edad: _____ Sexo: F M ¿Cuántas personas dependen de Ud.? _____
 Estado civil: Casado/Unión Soltero Otro ¿Cuál? _____
 Domicilio :
 Calle _____ Colonia _____ Delegación: _____
 Escolaridad: Sin estudios Primaria Secundaria Bachillerato Otro ¿Cuál? _____
 Giro: Estética Comercio de Abarrotes Comercio de papelería

1. ¿Cómo te enteraste del programa?
 Amigo Convocatoria pública Promotor 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, ¿te pidieron algo más para poder inscribirte?
 Sí ¿Qué le solicitaron? _____ No, nada

4. El objetivo del programa es:
 Invertir en mí negocio Reparar o Remodelar mí negocio Regalarme dinero
 Otro ¿Cuál? _____

5. ¿Cómo fue la inscripción al programa?

¹⁴ Mediante encuesta aleatoria a beneficiarios en el evento de entrega de los beneficios; Algunas preguntas serán las mismas que la Encuesta final, con el fin de comparar algunos resultados obtenidos durante la entrega de los recursos y posteriormente.



EVALUACIÓN AL PROGRAMA

DEL FORTALECIMIENTO A LOS MICRONEGOCIOS PARA EL DISTRITO FEDERAL

PROGRAMA "YO TE APOYO"

Muy Satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio <input type="checkbox"/>
6. ¿La cantidad de documentos que te solicitaron fue? Muy Satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio <input type="checkbox"/>
7. ¿La forma en que se te brindo el apoyo fue? Muy Satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio <input type="checkbox"/>
8. ¿El pago de tu apoyo fue? Muy Satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio <input type="checkbox"/>
9. ¿Consideras que el monto es? Muy Satisfactorio <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio <input type="checkbox"/>
10. ¿Crees que los recursos del apoyo brindado contribuyó de manera positiva a tu negocio?: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? _____ _____
11. Ahora que ya tienes el apoyo ¿en qué lo invertirá? Acondicionamiento o remodelación del local..... <input type="checkbox"/> Adquisición de insumos o material de trabajo <input type="checkbox"/> Adquisición o renovación de mobiliario y otros activos fijos..... <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/> Promoción o publicidad <input type="checkbox"/> Otros gastos que permitan mejorar la operación y atención del micronegocio----- <input type="checkbox"/>

ANEXO 4

**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 tu respuesta y completa si es necesario.

Edad: _____ Sexo: F M ¿Cuántas personas dependen de Ud.? _____
 Estado civil: Casado/Unión Soltero Otro ¿Cuál? _____
 Domicilio :
 Calle _____ Colonia _____ Delegación: _____
 Escolaridad: Sin estudios Primaria Secundaria Bachillerato Otro ¿Cuál? _____
 Giro: Estética Comercio de Abarrotes Comercio de papelería

1. ¿Cómo te enteraste del programa?
 Amigo Convocatoria pública Promotor 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, ¿te pidieron algo más para poder inscribirte?
 Sí ¿Qué le solicitaron? _____ No, nada

4. El objetivo del programa es:
 Invertir en mí negocio Reparar o Remodelar mí negocio Regalarme dinero
 Otro ¿Cuál? _____

5. ¿Cómo fue la inscripción al programa?
 Muy Satisfactorio Satisfactorio Poco satisfactorio Insatisfactorio

6. ¿La cantidad de documentos que te solicitaron fue?
 Muy Satisfactorio Satisfactorio Poco satisfactorio Insatisfactorio

7. ¿La forma en que se te brindo el apoyo fue?
 Muy Satisfactorio Satisfactorio Poco satisfactorio Insatisfactorio



EVALUACIÓN AL PROGRAMA

DEL FORTALECIMIENTO A LOS MICRONEGOCIOS PARA EL DISTRITO FEDERAL

PROGRAMA "YO TE APOYO"

8. ¿El pago de tu apoyo fue?	
Muy Satisfactorio	Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio <input type="checkbox"/>
9. ¿Consideras que el monto es?	
Muy Satisfactorio	Satisfactorio <input type="checkbox"/> Poco satisfactorio <input type="checkbox"/> Insatisfactorio <input type="checkbox"/>
10. ¿Crees que los recursos del apoyo brindado contribuyó de manera positiva a tu negocio?:	
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? _____ _____	
11. ¿Te costó trabajo elegir en que invertir en apoyo que te ofrecieron para tú negocio?	
Sí <input type="checkbox"/> Por qué ? _____	
No <input type="checkbox"/> Por qué? _____	
12. Ahora que ya tienes el apoyo ¿en qué lo invertirás o invertiste?	
Acondicionamiento o remodelación del local.....	<input type="checkbox"/>
Adquisición de insumos o material de trabajo	<input type="checkbox"/>
Adquisición o renovación de mobiliario y otros activos fijos.....	<input type="checkbox"/>
Capacitación.....	<input type="checkbox"/>
Promoción o publicidad.....	<input type="checkbox"/>
Otros gastos que permitan mejorar la operación y atención del micronegocio-----	<input type="checkbox"/>

**EVALUACIÓN AL PROGRAMA
DEL FORTALECIMIENTO A LOS MICRONEGOCIOS PARA EL DISTRITO FEDERAL
PROGRAMA “YO TE APOYO**

ANEXO 5

**RECOMENDACIONES “PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO
A LOS MICRONEGOCIOS PARA EL DISTRITO FEDERAL, YO TE APOYO”
(NOVIEMBRE DE 2015)**

ETAPAS	RECOMENDACIÓN	BREVE ANÁLISIS DE VIABILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN	EFFECTOS POTENCIALES ESPERADOS
<p style="text-align: center;">1° PLANEACIÓN <i>Propósito del Programa</i></p>	<p>Especificar de manera clara el Propósito del programa; se recomienda que se especifique que: “Aparte de ofrecer un apoyo económico por única ocasión de \$2,000.00, con el objetivo de fortalecer la operación de los micro negocios; también se les brindará: Asesoría y acompañamiento en la realización de trámites con objeto de obtener los permisos necesarios para abrir, operar y/o regularizar tu negocio; financiamiento para pequeños negocios; protección a la inversión; capacitación para el fortalecimiento de tu negocio.”</p>	<p>La viabilidad de la implementación de dicha acción es positiva ya que se establece en el díptico que se distribuyó por la SEDECO, especificando que este tipo de beneficios se obtendrán siempre y cuando los beneficiarios cumplan con las especificaciones y disposiciones que haga la SEDECO, y sean objeto de seguimiento y asesoría para lograr el crecimiento y desarrollo del Micro negocio que sea beneficiado.</p>	<p>Incrementar la productividad de las MIPYMES establecidas en la Ciudad de México a través de programas y modelos encaminados a mejorar las capacidades gerenciales y brindar asistencia técnica para lograr el desarrollo y productividad económica de los Micro negocio.</p>

EVALUACIÓN AL PROGRAMA

DEL FORTALECIMIENTO A LOS MICRONEGOCIOS PARA EL DISTRITO FEDERAL

PROGRAMA “YO TE APOYO

<p>2° DIFUSIÓN DEL PROGRAMA: Publicación de la Convocatoria</p>	<p>Mejorar la página oficial de la SEDECO, ya que no es de fácil acceso a la información que se publica en ella.</p> <p>Las fechas de la convocatoria y de la GODF, no son claras ya que indican fechas de vigencia del Programa diferentes; por un lado la Convocatoria presenta fecha de vigencia de inscripciones para recibir apoyo hasta el 27 de noviembre 2015; y los Criterios Publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, se señala una vigencia a partir de su publicación el día 13 de octubre 2015 al 31 de diciembre de 2015.</p> <p>No se especifica que el apoyo es único por \$2'000.00 (dos mil pesos 100/00 M.N.) y en los criterios publicados en la GODF el 13 de Octubre 2015, si está indicado.</p> <p>No se indica el cronograma de ubicación de las unidades móviles, solo se menciona que será en las colonias seleccionadas por la SEDECO, sin embargo se desconoce cuáles y en qué días estarán ubicadas.</p>	<p>Viable se puede dar a conocer en la página de la SEDECO, que derivado de la inscripción al programa “yo te apoyo”, los beneficiarios tendrán acceder a a los otros 4 beneficios, estableciendo fechas específicas para desarrollar dichas acciones.</p>	<p>Generar e incentivar la participación ciudadana para la obtención de los beneficios que ofrece la SEDECO.</p>
<p>3° PUBLICACIÓN DE CRITERIOS</p>	<p>En cuanto a la publicación de los criterios técnicos de operación se recomienda cambiar la redacción para dejar claro cuáles son los criterios de operación del programa, por los cual es conveniente que se revise este documento y se precise que la operación del programa se realizara conforme a lo que se especifica en la convocatoria publicada en la página web de la SEDECO, tal y como lo señala en los puntos 3 y 4, e incluir los otros cuatro beneficios que pueden recibir los beneficiarios del programa yo te apoyo.</p>	<p>Viable, se puede dar a conocer en la página de la SEDECO, que derivado de la inscripción al programa yo te apoyo, los beneficiarios tendrán acceder a los otros 4 beneficios del programa y emitir los resultados de la implementación de cada uno de los beneficios que obtuvieron los beneficiarios.</p>	<p>Que el proceso de inscripción de beneficiarios del programa se desarrolló de manera óptima y explicar de manera clara cuales son los objetivos del programa en pro de los ciudadanos.</p>
<p>4° AUTORIZACIÓN DEL PADRÓN</p>	<p>En cuanto a la autorización del padrón que realiza la CRyS, según las disposiciones que aprueba la SEDECO, para el caso de este programa, se recomienda especificar cuáles son las delegaciones que cuentan con el mayor número de micro negocios que son susceptibles de implementación del programa, con la finalidad de general indicadores internos de control y evaluación del programa.</p>	<p>Viable se pueden publicar en el informe final del programa cuales delegaciones y cuantas personas fueron beneficiadas.</p>	<p>Que los recursos y beneficios programados por la SEDECO se destine clara y objetivamente a quien realmente lo necesita.</p>

EVALUACIÓN AL PROGRAMA
DEL FORTALECIMIENTO A LOS MICRONEGOCIOS PARA EL DISTRITO FEDERAL
PROGRAMA “YO TE APOYO

5° ENTREGA DE APOYOS	<p>En cuanto a la entrega de apoyos, se recomienda especificar de manera clara y concisa a los beneficiarios las fechas, lugares y horarios para recibir sus apoyos para evitar el empalme de actividades como lo son inscripción y registro de beneficiarios con la finalidad de hacer más optimas las y eficientes las tareas operativas.</p>	<p>Inviabile, a menos que se reorganice y se desarrolle esta recomendación para la realización de los otros cuatro beneficios que se plantean en el díptico.</p>	<p>Que el proceso de entrega de los apoyos que destino la SEDECO llegue a quienes son los que se inscribieron y constatar que el recurso so los beneficios recibidos llegaron a quien se inscribió a la convocatoria.</p>
6° SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA	<p>En lo que respecta a la supervisión del programa se recomienda que durante las visitas de campo en las diferentes colonias seleccionadas, el equipo evaluador tenga una participación en conjunto para poder detectar de manera más clara de cuáles son las áreas de oportunidad que pueden presentarse durante:</p> <p>1. La Operación de los Módulos SEDECO-SIAPEM al momento de registrar a los beneficiarios del programa, 2. Presentarse en los Módulos Móviles en la ubicación y horarios establecidos, con la finalidad de evitar las posibles inconsistencias en el desempeño de actividades y los riesgos de disfuncionalidades potenciales en campo al momento de la entrega de los apoyos.</p> <p>Se recomienda informar durante la entrega de apoyos sobre sobre los otros cuatro beneficios a los que tienen acceso.</p>	<p>Viable, para el desarrollo de las actividades de supervisión de los otros cuatro beneficios en caso de que se desarrollen por la SEDECO</p>	<p>Confirmar que el proceso de inscripción de beneficiarios, entrega-recepción de documentos y entrega de apoyos y beneficios se cumpla conforme a las reglas o criterios técnicos de operación establecidos por la SEDECO</p>

8 Bibliografía

- Federal, A. L. (2000). Ley de Desarrollo Social Para el Distrito Federal. Distrito Federal: Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Pérez, J. P. (2013). El Panorama de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en México. México, D.F.: Comercio Exterior.
- Estudios económicos de la OCDE México, enero 2015
- Góngora Pérez, Juan Pablo El panorama de las micro, pequeñas y medianas empresas en México, Diciembre 2013, Comercio Exterior, Vol. 6, Núm. 6
- Doing Business en México 2014. Entendiendo la regulaciones para las pequeñas y medianas empresas, 2014, Banco Mundial.
- Cuevas Rodríguez, Contreras Angélica, González Armando, Micronegocios y autoempleo en México. Un análisis empírico con datos de la Encuesta Nacional de Micronegocios, Diciembre 2005.
- Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo.
- Encuesta Nacional de Micronegocios. INEGI, 2012
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018
- INEGI “Micro, pequeña, mediana y gran empresa. Estratificación de los establecimientos”, Censos Económicos 2009, México, 2011 en El Panorama de las Micro, pequeñas y medianas empresas en México. Diciembre 2013.
- NAFINSA, <http://www.nafin.com.mx/portalfn/content/productos-y-servicios/programas-empresariales/clasificacion-pymes.html>