



# Fondo Morelos

Instituto Morelense para el  
Financiamiento del Sector Productivo

## EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LOS USUARIOS

### 2do. Semestre 2017

Marzo 2018

## Introducción

Fondo Morelos tiene como misión el otorgamiento de financiamiento y crédito en condiciones preferenciales hacia las Micro, Pequeñas y Medianas empresas, siendo una institución cuya vocación es el otorgamiento de financiamiento y crédito hacia 2 sectores principalmente: las empresas formales que se constituyen como Micro, Pequeñas y medianas empresas (MiPyME's) y también hacia el sector de los micronegocios. Estos micronegocios por su incipiente formación, generalmente no están formalizados, sin embargo al provenir de los sectores menos favorecidos de la población, constituyen una fuente importante de autoempleo y generación de recursos para sus familias a través de actividades comerciales diversas.

Dentro de este proceso de promoción, selección de perfiles de sujetos de apoyo, visitas de campo para verificación, formalización y finalmente entrega de los recursos, intervienen una cantidad importante de colaboradores de Fondo Morelos, así como la interacción de diferentes área, todas ellas enfocadas a la atención de los usuarios.

Como parte de la mejora constante que cualquier empresa que pretenda ofrecer servicios de calidad para sus clientes, ésta tiene que retroalimentarse de las experiencias de sus usuarios, escuchar lo que ellos nos tienen que comentar e implementar los cambios que favorezcan una experiencia positiva.

## Objetivo

Establecer la metodología base para la realización de evaluaciones de calidad para los usuarios de Fondo Morelos, con la intención de medir la calidad de los servicios que ofrece la institución con relación a las condiciones que ofrecen los programas de financiamiento, tiempos de respuesta, atención por parte del personal que interviene en el proceso de atención al usuario, costos e instalaciones.

## Objetivos Específicos

- a) Aplicar encuestas de medición de la calidad de los servicios en Fondo Morelos
- b) Recabar la retroalimentación a partir de los comentarios que los usuarios realicen
- c) Aplicar las mejoras o ajusten correspondientes

## Metodología

La metodología a realizar será la aplicación de encuestas vía telefónica a los usuarios que hayan recibido financiamiento dentro del periodo a evaluar. Dichas encuestas serán aplicadas por personas que estén cumpliendo con su servicio social, mismas que se capacitarán por anticipado acerca de los servicios que ofrece la institución, así como del proceso y las áreas que intervienen en la atención de los usuarios.

Para determinar el número de encuestas a aplicar, se usará la siguiente fórmula:

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

Donde:

**n** = El tamaño de la muestra que queremos calcular

**N** = Tamaño del universo

**Z** = Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado. En función del nivel de confianza que busquemos, usaremos un valor determinado que viene dado por la forma que tiene la distribución de Gauss. Los valores más frecuentes son:

Nivel de confianza 90% -> **Z=1,645**

Nivel de confianza 95% -> **Z=1,96**

Nivel de confianza 99% -> **Z=2,575**

**e** = Es el margen de error máximo que admito

**p** = Es la proporción que esperamos encontrar

Una vez determinada el número de encuestas a aplicar, se procederá a seleccionar de manera aleatoria a los candidatos para la aplicación de las encuestas, considerando que del total de la muestra, 40% corresponderá a usuarios de los programas para MiPyME's y el 60% restante lo conformarán usuarios de los programas de microcrédito. Lo anterior para que existan muestras representativas de ambas modalidades y programas de crédito.

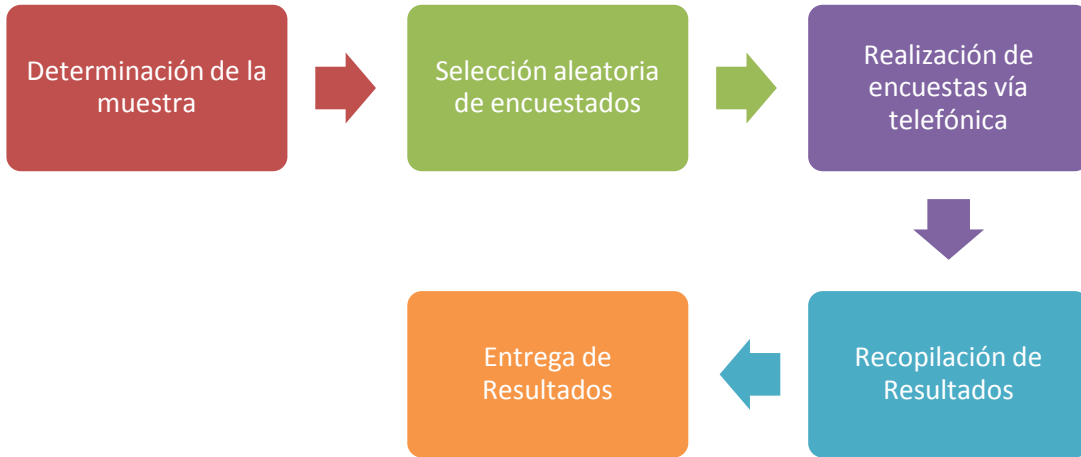
Ya con las encuestas realizadas, se procederá a interpretar los resultados, mediante gráficas por cada uno de las preguntas, así como un resumen de los comentarios o sugerencias que los usuarios nos indiquen.

Para finalizar, dichos resultados se entregarán a la Dirección General, donde se propone se realice una reunión de trabajo para ver las áreas de oportunidad que de los comentarios de los usuarios se desprenden y se realicen los posibles ajustes en pro de la mejora a la calidad de los servicios de Fondo Morelos.

### Resumen de la Metodología

Tamaño de la muestra	De acuerdo al resultado que arroje la fórmula 40% MiPyME's – 60% Microcrédito
Periodicidad de la encuesta	Semestralmente
Meses de Aplicación	Julio y Enero
Entrega de Resultados	Agosto y Febrero

### Proceso Metodológico



## RESULTADOS PRIMER SEMESTRE 2017

A continuación se dan a conocer los resultados de la aplicación de las encuestas para identificar el nivel de satisfacción y calidad en los servicios que Fondo Morelos otorga a sus acreditados.

Cabe mencionar que este estudio no persigue otra finalidad más allá que contar con una medición que nos lleve a ofrecer un mejor servicio, alternativas, y procesos, todos ellos encaminados a modernizar al Fondo Morelos en beneficio a sus usuarios y acreditados.

De acuerdo con la metodología aplicada, en este segundo semestre que comprende del 1 de julio al 31 de diciembre de 2017, se otorgaron 2,562 créditos, lo que constituye nuestro universo, y de acuerdo a la fórmula para determinar la muestra a aplicar, tenemos que:

Donde:

$n$  = El tamaño de la muestra que queremos calcular

$N$  = 1,920

$Z$  = se eligió para este primer ejercicio un nivel de confianza del 95%

Nivel de confianza 95% ->  **$Z=1,96$**

$e$  = 10%

$p$  = 50%

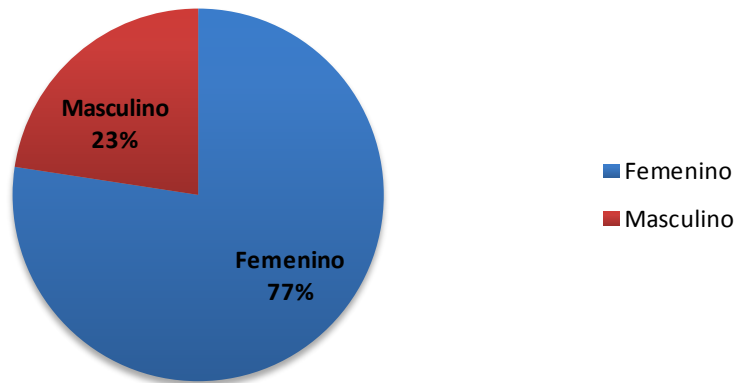
De tal suerte que después de aplicar las siguientes variables a la fórmula para determinar el tamaño de una muestra, tenemos que  **$n=93$** . Este será el número de encuestas a realizar para este segundo ejercicio de evaluación de la calidad. De esta manera podemos decir que de acuerdo a la proporción planteada de 40% encuestas para MiPyMe's y 60% de encuestas para microfinanciamiento, se aplicaron 37 encuestas para MiPyMe's y 56 encuestas para los usuarios de los programas de microfinanciamiento.

Es importante mencionar que la aplicación de dichas encuestas se realizó vía telefónica del 1 al 20 de marzo del 2018, en un horario de 12:00 a 17:00 horas; y se contó con el apoyo del servicio social y prácticas profesionales.

**Primera pregunta:**

¿Cuál es el sexo de las personas consultadas?, el 77% de la muestra resulto ser mujeres, mientras que el 23% son hombres. Esta respuesta es consistente con el género de los acreditados que tenemos al momento de otorgarles un financiamiento.

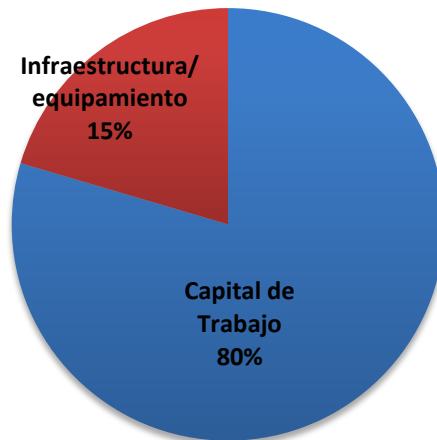
**Sexo**



**Segunda Pregunta:**

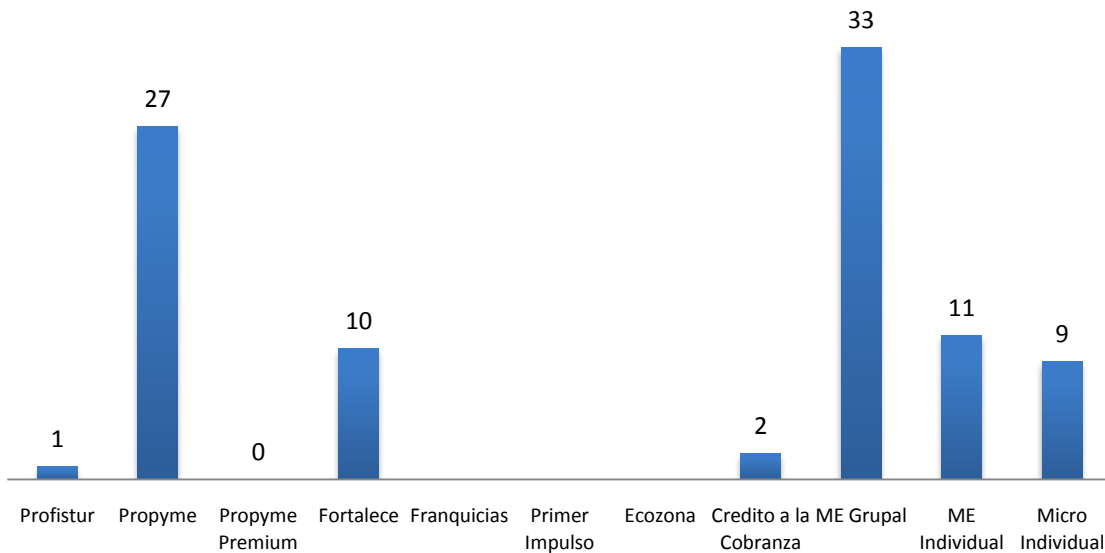
¿Tipo de Crédito?, aquí observamos que 80% de los acreditados solicitaron el financiamiento para reforzar el capital de trabajo de sus empresas o negocios y 15% lo destino para equipamiento e infraestructura. En esta muestra no hubo ningún consultado que tuviera una mezcla de ambos conceptos. Vemos que esta proporción es acorde con las últimas 3 encuestas.

**Tipo de Crédito**



**Tercera Pregunta:**  
¿Programa de Financiamiento Solicitado?

### Programa de Financiamiento



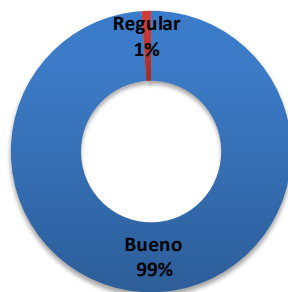
Esta pregunta nos da un panorama de la muestra de los acreditados y al programa que aplicaron, puesto que hubo acreditados consultados de 6 de los 10 programas que opera Fondo Morelos.

Estas tres primeras preguntas, no tenían que ver mucho con la calidad del servicio, sin embargo era importante saber el género de los entrevistados, conocer estadísticamente cual fue el destino del financiamiento otorgado y el programa para el cual aplicó.

Ya entrando en materia de la calidad de los servicios, tenemos los siguientes resultados:

**Pregunta 1.-** Califique el trato y la atención que recibió al ingresar su expediente (Promotor)

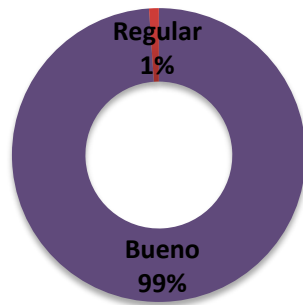
### Trato y Atención



Al igual que en los ejercicios de semestres pasados, podemos asegurar que el trato y la atención recibida por los usuarios que acudieron a Fondo Morelos durante su trámite o servicio fueron satisfactorios, teniendo solamente 1 persona encuestada que contestó que el trato y atención recibida fue regular. Se trata de una constante en la cual reafirmamos que estamos ofreciendo una atención muy buena.

**Pregunta 2.-** Fueron resueltas sus dudas acerca del trámite que realizó ¿cómo califica su satisfacción respecto a la información suministrada?

### Satisfacción de la Información

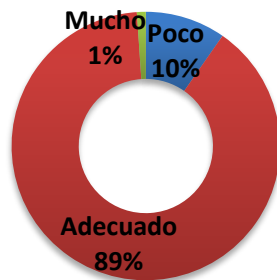


Esta pregunta es muy importante puesto que quiere decir que nos estamos comunicando efectivamente con nuestros usuarios, ya que el 99% contestó que se sentía satisfecho con la información que recibió a lo largo del proceso del trámite de su crédito. Creemos que estamos siendo bastante claros con la información.

**Pregunta 3.-** Considera que el tiempo en la duración de su trámite fue:

La respuesta de esta pregunta nos indica la percepción que tuvo el cliente en cuanto al tiempo esperado para la respuesta. De acuerdo a la pregunta 3, la mayoría 89% dice que el tiempo fue adecuado, un 1% dice que duró mucho y un 10% que duró poco.

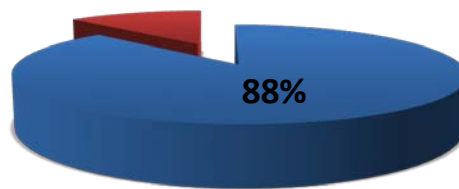
### Tiempo del Trámite





## Tiempos de respuesta por áreas:

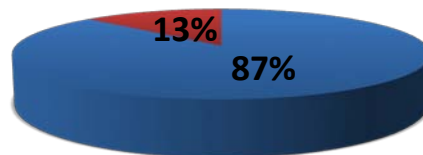
### Tiempo de respuesta para Microfinanciamientos



■ Menos de 8 días ■ mas de 8 días

Separando los datos de la respuesta por tipos de programa, encontramos que tenemos una mejor respuesta en los programas de microfinanciamiento, donde el 88% de los encuestados manifestaron que la respuesta se dio dentro de los 8 días que debe durar el trámite.

### Tiempo de respuesta para MiPyMEs



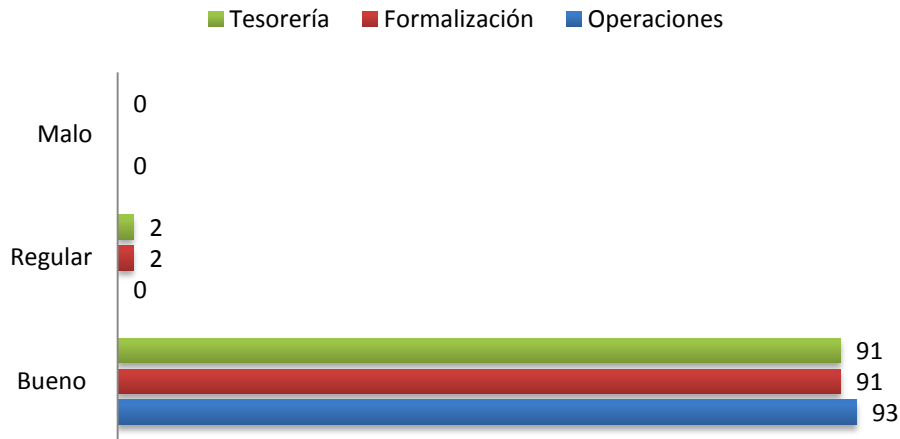
■ Menos de 30 días ■ entre 1 y 2 meses  
■ mas de 2 meses

En los programas para MiPyMEs, un 13% dijo que el trámite excedió de 30 días. Debemos recordar que parte del éxito en los tiempos de respuesta de los programas empresariales, se debe a la calidad de la información que nos entregan los solicitantes.

El Fondo debe explorar en la innovación de nuevos sistemas, mejorar procedimientos en aras de reducir los tiempos de respuesta.

**Pregunta 4.-** El servicio que prestó el funcionario al momento de formalizar su financiamiento fue:

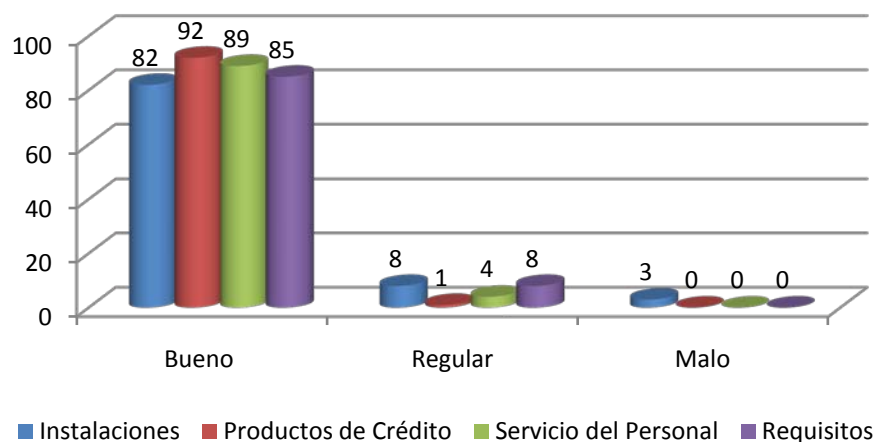
## Servicio por Área



Esta respuesta nos reafirma que el servicio y la atención que se da por parte de las tres áreas que intervienen en el proceso de atención con el cliente. Se debe señalar que el servicio se encuentra en estándares de excelencia.

**Pregunta 5.-** ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de los siguientes conceptos?

## Nivel de Satisfacción de Calidad de:

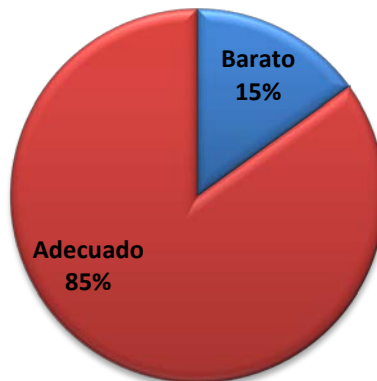


En esta respuesta a la pregunta 5, nos podemos dar cuenta que es en cuanto a las instalaciones y los requisitos de los programas, donde se encuentran más los comentarios que son regulares o malos, sobre todo en cuanto a las instalaciones.

Las encuestadas nos refieren en la sección de comentarios y relacionados con esta pregunta, que en el caso de las oficinas de Cuernavaca, les gustaría que hubiera más sillas, que hace falta baño para los acreditados y mejor ventilación, que se siente encerrado.

En el caso de las oficinas foráneas, nos comentan que los espacios son muy chicos, y no hay accesibilidad para las personas discapacitadas, además que se requieren más sillas y espacio para sentarse. En el caso de la oficina de Cuautla faltan más sillas y son demasiadas escaleras. En cuanto a la oficina de Jojutla, nos comentan que es muy calurosa, pega mucho el sol y es demasiado pequeña.

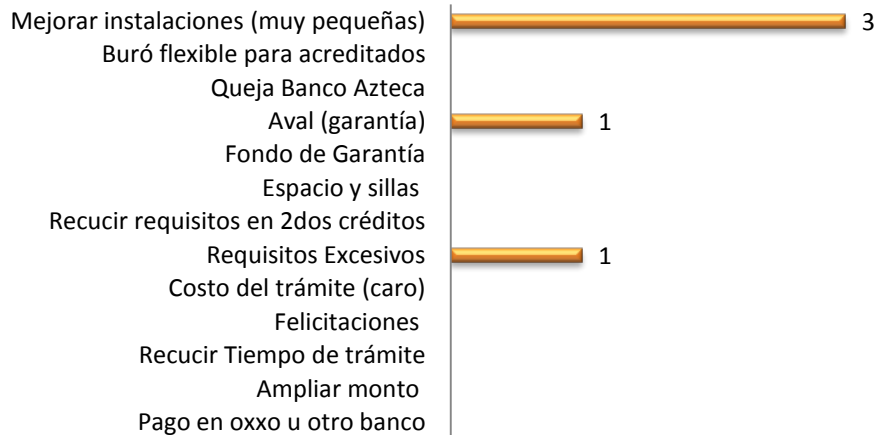
## Costos del Trámite



Con respecto al quinto indicador de la pregunta número 5, podemos afirmar que en un 85% los empresarios encuentran los costos adecuados e incluso baratos, y solamente un 15% lo estiman barato, y en esta ocasión no se obtuvo la respuesta caro.

Al final de la encuesta, se les pregunto de manera abierta si tienen algún comentario o sugerencia que pudiera mejorar el servicio en Fondo Morelos, destacando en este ejercicio del segundo semestre de 2017, en primer lugar la reiteración de que mejoremos las instalaciones, lo que incluye el tema de las escaleras, espacios, lugar para sentarse, baño, ventilación, que estén más frescos y acceso a las personas con discapacidad. En segundo y tercer lugar, comentan que se deben reducir los tiempos de respuesta y que disminuyamos requisitos, así como sean estos menores para segundos créditos de los programas MiPyME's . En tercer lugar de las menciones, encontramos que piden no solicitar aval o deudor solidario, puesto que eso las limita.

## Comentarios



## Conclusiones

Esta cuarta evaluación semestral viene a arrojarlos datos muy consistentes con las 3 anteriores, podemos concluir que ya sabemos los aspectos de mejora que los acreditados nos han comentado, y por el otro lado sin bajar la guardia y salvo algunas excepciones, confirmamos que a los acreditados reconocen el trato amable y el servicio de calidad y calidez que se les proporciona por parte del personal del Fondo, les gustan los productos de crédito, reconocen las tasas preferenciales que se les otorgan

En conclusión, seguimos trabajando por dar lo mejor en calidad y servicio a nuestros usuarios, lo que es evidente es un gran compromiso de los acreditados con el Fondo y su reconocimiento al servicio que prestan los que en el trabajan.