



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Fondo Morelos
Instituto Morelense para el
Financiamiento del Sector Productivo

EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LOS USUARIOS

2do. Semestre 2019

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 micro-negocios. Estos micro-negocios 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 se obtengan por medio de los comentarios de los usuarios y se realicen los posibles ajustes en pro de la mejora a la calidad de los servicios de Fondo Morelos.

Proceso Metodológico



RESULTADOS SEGUNDO SEMESTRE 2019

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 2019, se otorgaron 2,647 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 = 2,647

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

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

e = 5%

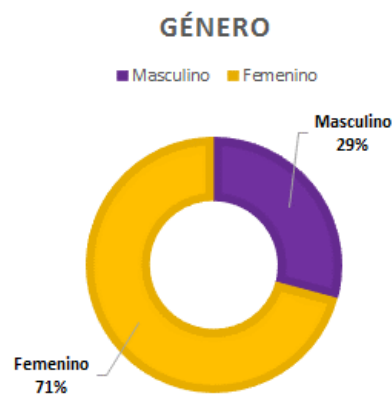
p = 7%

De tal suerte que después de aplicar las siguientes variables a la fórmula para determinar el tamaño de una muestra, tenemos que **n=96**. Este será el número de encuestas a realizar para este 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 micro-financiamiento, se aplicaron 39 encuestas para MiPyMe's y 57 encuestas para los usuarios de los programas de micro-financiamiento.

Primer Pregunta:

¿Cuál es el género de las personas encuestadas?

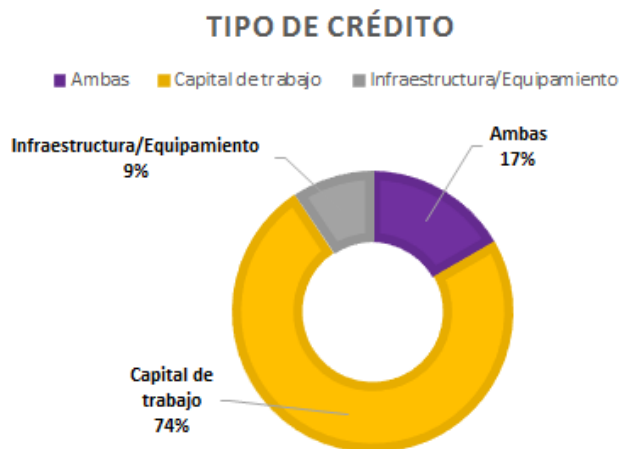
El 71% de la muestra resulto ser mujeres, mientras que el 29% son hombres. Esta respuesta es consistente con el género de los acreditados que tenemos al momento de otorgarles un financiamiento. Se tiene una mayor cantidad de mujeres acreditadas por el peso que representa el programa de “ME Grupal”.



Segunda Pregunta:

¿Tipo de crédito?

Aquí observamos que 74% de los acreditados solicitaron el financiamiento para reforzar el capital de trabajo de sus empresas o negocios, el 17% lo destino para equipamiento e infraestructura y el 9% de esta muestra destinó el crédito para ambos conceptos.



Tercer Pregunta:

¿Programa de financiamiento solicitado?

Esta pregunta nos da un panorama de la muestra de los acreditados y el programa al que aplicaron dichos acreditados, hubo acreditados consultados de 9 de los 12 programas con los que cuenta el Fondo Morelos. A continuación se muestra la proporción de distribución de créditos.



Las primeras tres preguntas nos pueden dar un panorama de a dónde están siendo dirigidos los créditos del Fondo Morelos, es decir, a que género, tipo de financiamiento y que programas son los más solicitados. Con estos resultados podemos concluir que el género femenino es el que más solicita créditos y esto se debe al gran peso que se tiene en los programas que son exclusivos para mujeres.

Consistente con el resultado de demanda por género, los programas más demandados son “ME Grupal”, “PROPYME” y “ME Individual” en ese orden.

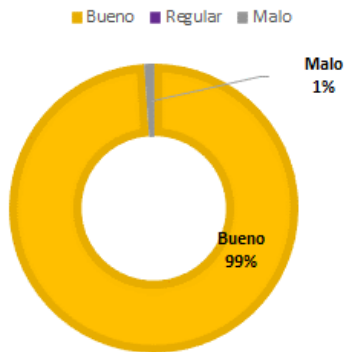
Así mismo podemos observar que el tipo de crédito ha sido variable y se ha enfocado principalmente para los dos propósitos principales, que son capital de trabajo e inversión en estructura y equipamiento.

A continuación se muestran los resultados de la calidad de los servicios del Fondo Morelos.

Pregunta 1

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

TRATO Y ATENCIÓN



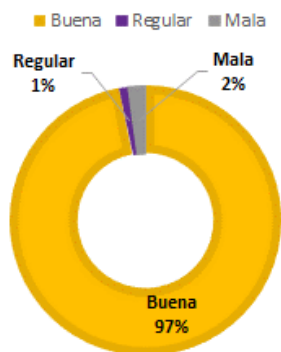
Trato y Atención	Cientes
Bueno	95
Regular	0
Malo	1
Total	96

Podemos asegurar que el trato y la atención recibida por los clientes del Fondo Morelos durante el servicio de información y trámite fueron satisfactorios, esto lo podemos dar por hecho debido a que en la muestra de 96 clientes, 95 respondieron que el trato fue bueno y solo 1 tuvo un mal trato. El caso particular que contestó que tuvo un mal trato comentó que fue por el tiempo que tardaron en atenderlo, esto fue porque ese día se tuvo un flujo grande de clientes. Estos resultados son consistentes con resultados de encuestas anteriores, donde se han obtenido frutos satisfactorios.

Pregunta 2

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

SATISFACCIÓN DE LA INFORMACIÓN



Satisfacción	Cientes
Buena	93
Regular	1
Mala	2
Total	96

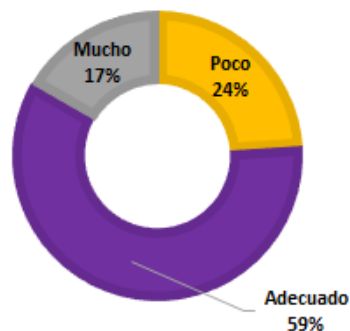
Los resultados de esta pregunta nos indican que los clientes están satisfechos, ya que el 97% de ellos respondieron que la información suministrada a lo largo de su proceso fue buena, es decir, el Fondo Morelos está siendo claro con la información de los programas y procedimientos.

Pregunta 3

Considera que el tiempo de su trámite fue:

DURACIÓN DE TRÁMITE

■ Poco ■ Adecuado ■ Mucho



Duración de Trámite	Clientes
Poco	23
Adecuado	57
Mucho	16
Total	96

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 (59%) dice que el tiempo fue adecuado, un 17% dice que duró mucho y un 24% que duró poco.

Aquí encontramos un área de oportunidad, donde se podrían llevar a cabo acciones para mejorar los procesos de los créditos, agilizando y optimizando procedimientos y de esta manera mejorar la percepción de los clientes en cuanto al tiempo de trámite.

Con relación a los resultados obtenidos en la encuesta pasada (Primer Semestre 2019), se mantuvo la percepción que los trámites del instituto llevan mucho o más del tiempo necesario. Esta situación se busca revertir con la nueva implementación del sistema de administración de carteras de créditos. Dicho sistema será implementado en los siguientes meses.

Pregunta 4

El servicio que prestó el funcionario al momento de realizar y formalizar su financiamiento fue:

Calidad Servicio	ÁREA		
	Operaciones	Formalización (Jurídico)	Tesorería
Bueno	93	93	91
Regular	2	2	4
Malo	1	1	1
Total	96	96	96



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 son buenos. Se debe señalar que el servicio se encuentra en estándares de excelencia.

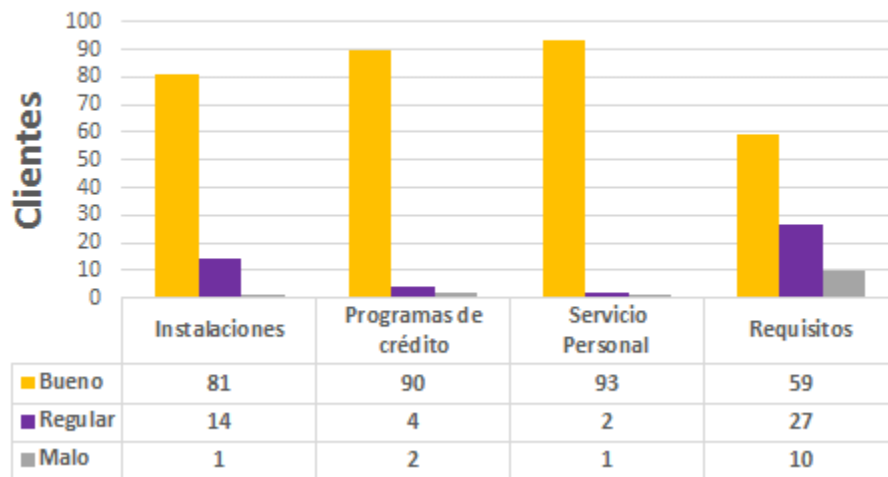
Con relación a los resultados de la encuesta anterior (Primer Semestre 2019), se obtuvo una mejoría en la atención por parte de las áreas involucradas con los trámites de los créditos. Anteriormente había más clientes con opiniones acerca de un servicio regular, pero se ha mejorado esta situación.

Pregunta 5

¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción a la calidad de los siguientes conceptos?

Calidad Servicio	Concepto			
	Instalaciones	Programas de crédito	Servicio Personal	Requisitos
Bueno	81	90	93	59
Regular	14	4	2	27
Malo	1	2	1	10
Total	96	96	96	96

Nivel de Satisfacción de Calidad



Con estos resultados podemos darnos cuenta que los conceptos donde se recibieron más comentarios es en instalaciones y requisitos.

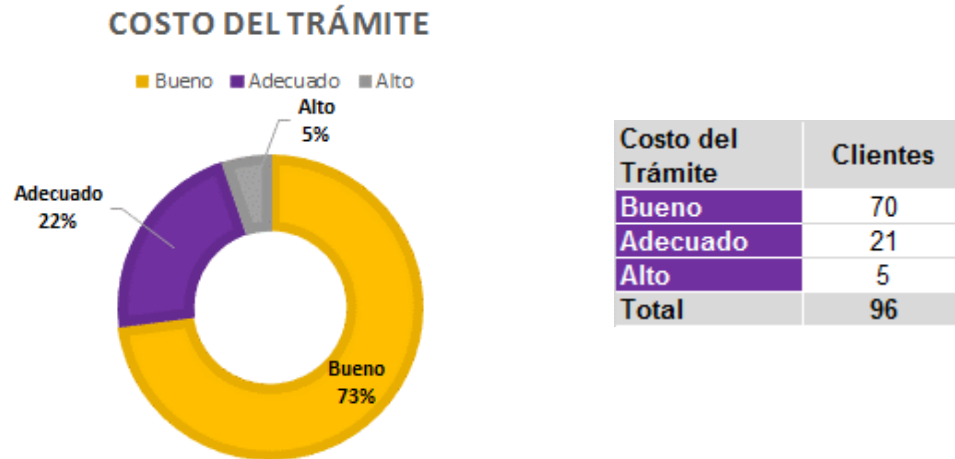
Una vez más se recibieron comentarios señalando que los requisitos son muchos, esto se justifica debido a las bajas tasas que otorga Fondo Morelos, es necesario tener cierta cantidad de requisitos.

Se recibieron comentarios de los clientes encuestados donde sugieren que se lleve a cabo remodelación de las instalaciones, mencionando la falta de ventanas y baños para los clientes.

Así mismo podemos observar que los clientes están conformes con los programas de crédito y el servicio personal, siendo estos dos rubros calificados en su mayoría como buenos.

Costos del Trámite

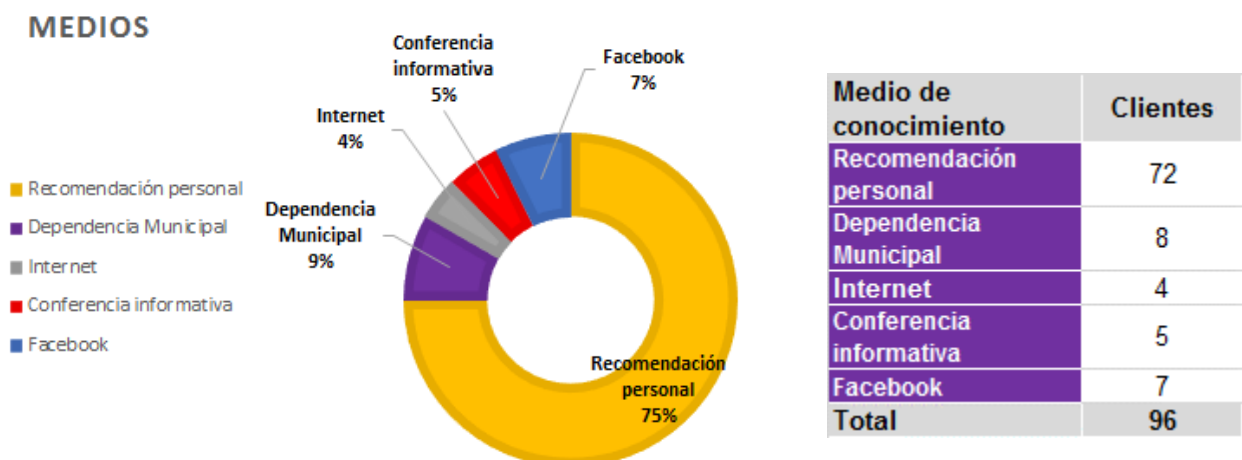
¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto al costo de trámite?



Con respecto al quinto apartado de la pregunta número 5, se obtuvo el resultado que un 73% de los empresarios encuentran los costos buenos e incluso baratos, y solamente un 5% lo estiman alto (caro) mientras que el 22% lo considera adecuado.

Forma de conocer el Fondo Morelos

¿Mediante qué medio nos conoció?



Actualmente el fondo se conoce principalmente mediante la recomendación personal, esto afirma que los clientes están satisfechos con los programas, servicios y funcionamiento del instituto.

Fondo Morelos emprendió una campaña de publicidad mediante redes sociales a partir del segundo semestre del año 2019, esto se ve reflejado en la forma en que nuestros clientes están conociendo al instituto. En la muestra de clientes encuestada, contamos que un 11% nos conoció mediante un medio digital.

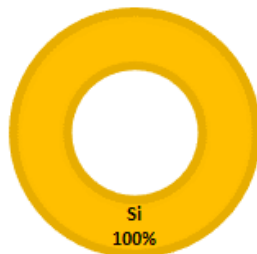
De igual manera se está llevando a cabo una estrategia de trabajo en conjunto con los encargados de desarrollo económico de los municipios, lo que se ve reflejado en que algunos clientes nos están conociendo mediante las dependencias municipales correspondientes.

Opinión Final

¿Nos recomendaría?

RECOMENDACIÓN

■ Si ■ No



Recomendación	Cientes
Si	96
No	0
Total	96

Dentro de la muestra de clientes, todos (100%) están satisfechos con los servicios proporcionados por parte del Fondo Morelos.

CONCLUSIONES

Esta evaluación semestral muestra resultados consistentes, que vienen siendo parecidos a las encuestas semestrales realizadas anteriormente. Se confirma que los clientes siguen teniendo un trato amable, satisfactorio y servicios de calidad por parte del personal del Instituto. Los productos siguen siendo competitivos y de agrado para los clientes y se reconocen las ventajas que estos proporcionan en comparación de productos financieros de otros institutos y/o empresas.

Se concluyó que uno de los comentarios que más se recibió fue el retraso en el tiempo de recibir los préstamos, es decir, una vez autorizados se demora la recepción de los recursos a los clientes, se identifica como un área de oportunidad para mejorar.

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.

Anexo – Comentarios de los Encuestados

1) *“Me gusta mucho el tipo de crédito que obtengo, estoy muy contenta”*

Emma León Guevara– ME Grupal

2) *“Excelente servicio del personal sobre todo de los señores Francisco Garduño y Raul Capitán, ojala todos los funcionarios de gobierno fueran así.”*

La Estrella De Cuernavaca, S.A. De C.V. - PROPYME

3) *“Me gustaría que aceptaran otro tipo de garantía y no solo lo de deudor solidario”*

Maribel Peralta Castro - ME Individual

4) *“Que al momento que termine mi crédito fuera más fácil renovar y no se extendiera el tiempo”*

Antonio Tapia Zaragoza - Micro Individual

5) *“Ya estoy más contento ya que al menos la tasa de interés para hombres ahora es al 2%”*

Braulio Hidalgo Jiménez - Micro Individual

6) *“Mejorar el tiempo de respuesta y la cantidad de documentos que se solicitan”*

Julio Cesar Gómez Ávila – Fortalece

7) *“Estoy muy contenta con el crédito y los felicito por dar este tipo de apoyo”*

Lorenza Iturbide Martínez – ME Grupal

8) *“Excelente atención por parte de todo el equipo”*

Blue Spots International SAPI de CV – Jóvenes Emprendedores

9) *“Esta vez que solicité mi crédito se me hizo más complicado ya que me solicitaron más requisitos, me gustaría que fueran más flexibles”*

Erika Hirota Matsumoto – PROPYME

10) *“Considero que es bueno el préstamo ya que yo no saco con nadie más”*

Eva Méndez Ramírez - ME Grupal

11) *“Que fueran más flexibles para la gente puntual con los pagos y no solicitaran tantos requisitos”*

María Adriana Gonzalez Martínez – ME Grupal

12) *“El tiempo en que se entrega la primera información, se analiza y se autoriza el crédito es muy tardado, esto ocasiona que se tenga que actualizar nuevamente la información”*

Operadora De Ropa Deportiva Cusma, S.A. De C.V. - PROPYME

13) *“Considero que todo está muy bien y este crédito me ha ayudado mucho y ya llevo muchos ciclos”*

Luisa Hernández Mendoza - ME Grupal

14) *“Desearía que hubiera otra opción de tipo de garantía y flexibilidad”*

María Del Rocio Avilés Damián - PEMAT

15) *“Todo está muy bien en cuanto al crédito lo único que ya me dan miedo las instalaciones por los vidrios”*

Delfina Alarcón López - ME Individual

16) *“Tener más opciones de instituciones bancarias para el pago del crédito”*

Monica García Avila – PROPYME

17) *“Me siento muy satisfecha con el servicio y el crédito”*

Catalina Negrete Gómez– ME Grupal