



FONDO MORELOS

INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LOS USUARIOS

ENERO – JUNIO 2025





FONDO MORELOS

INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

Introducción

El Instituto Morelense para el Financiamiento del Sector Productivo (Fondo Morelos), tiene como objetivo primordial impulsar la creación y fortalecimiento de negocios y empresas que desempeñen una actividad económica en los sectores de comercio, servicio, industria y agroindustria. Debido a la formación de las unidades económicas, el Instituto apoya tanto a las empresas formales, que se constituyen como Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPyMES); así como a los negocios informales, los cuales, por su incipiente formación, constituyen una importante fuente de empleo para la sociedad.

Durante un proceso de promoción, análisis de sujetos de crédito, visitas de campo, formalización y finalmente entrega de los recursos, intervienen una cantidad importante de colaboradores de Fondo Morelos, todos ellos enfocados a la atención de las y los solicitantes.

En este sentido y como parte de la estrategia para mantener y mejorar la calidad de los servicios que se brindan, el Fondo Morelos implementa la aplicación de encuestas de satisfacción, con el objetivo de retroalimentarse, recopilar opiniones e identificar las fortalezas y debilidades por medio de la experiencia de los usuarios.

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, costos de trámite y atención recibida por parte del personal.

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 ajustes correspondientes





FONDO MORELOS

INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

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 colaboradores y en algunas ocasiones por estudiantes que estén cumpliendo con su servicio social, mismos que se capacitarán por anticipado acerca de los servicios que ofrece la institución, así como del proceso y las áreas que intervienen en atención de las y los acreditados.

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

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

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



FONDO MORELOS

INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

Una vez realizadas las encuestas en el Google forms previsto para tal fin, cuya dirección es:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd3D2nlnOa3YAriBY3RRKJgTaBVPufcMws6RD49sZxHlINYOg/viewform?usp=sf_link , se procederá a interpretar los resultados, mediante gráficas por cada una de las preguntas, así como un resumen de los comentarios o sugerencias que los usuarios nos indiquen.

La **tierra**
que nos **une**


MORELOS

Encuesta de satisfacción de Fondo Morelos

Su opinión es muy importante para nosotros, por eso agradecemos su tiempo para dedicarle unos minutos a contestar este breve cuestionario. La información proporcionada será utilizada para mejorar nuestro servicio.

franciscogardunor@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre del acreditado y/o empresa *

Tu respuesta

Avenida Plan de Ayala 825, Teopanzolco, C.P. 62350, Cuernavaca, Morelos.

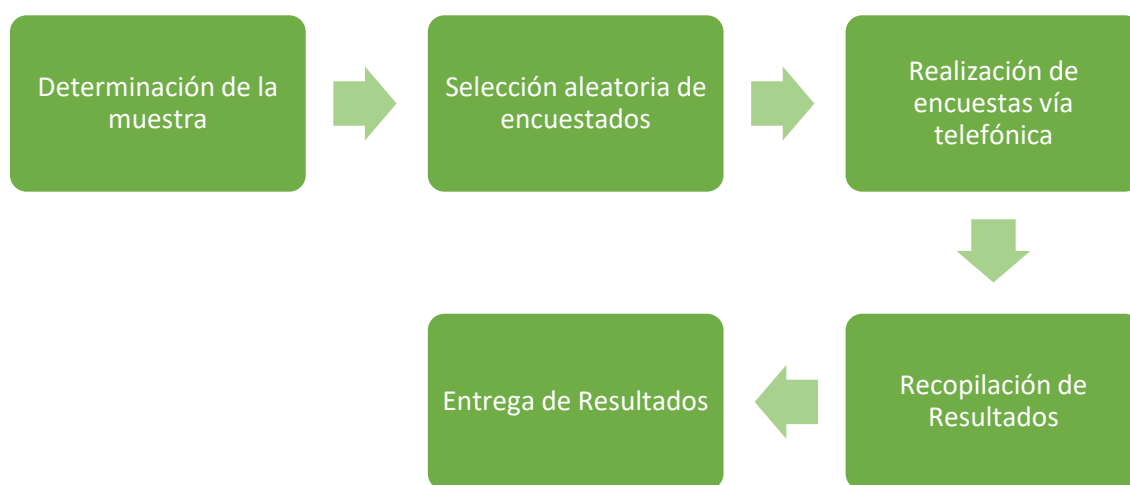


FONDO MORELOS

INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

Para finalizar, dichos resultados se entregarán a la Dirección General y se propone realizar una reunión de trabajo para identificar las áreas de oportunidad con el objetivo de llevar a cabo los posibles ajustes que permitan mejorar la calidad de los servicios de Fondo Morelos.

Proceso Metodológico





FONDO MORELOS

INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

Resultados Primer Semestre 2025

A continuación, se dan a conocer los resultados de la aplicación de las encuestas con el objetivo de 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 permita ofrecer un mejor servicio, alternativas y procesos, todos ellos encaminados a modernizar al Fondo Morelos en beneficio de sus acreditados.

De acuerdo con la metodología aplicada, en este primer semestre que comprende del 1 de enero al 31 de junio del 2025, se otorgaron 2,270 créditos, lo que constituye nuestro universo:

Donde:

n = El tamaño de la muestra que queremos calcular

N = 2,270

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

Nivel de confianza 95% $\rightarrow Z=1,96$

e = 5%

p = 7%

De tal suerte que después de aplicar la fórmula para determinar el tamaño de una muestra, tenemos que $n=92$. Este será el número de encuestas a realizar para este ejercicio de evaluación. De esta manera podemos decir que, de acuerdo a la proporción planteada, el 40% (37) encuestas serán para MiPyMEs y el 60% (55) para microcréditos.



FONDO MORELOS

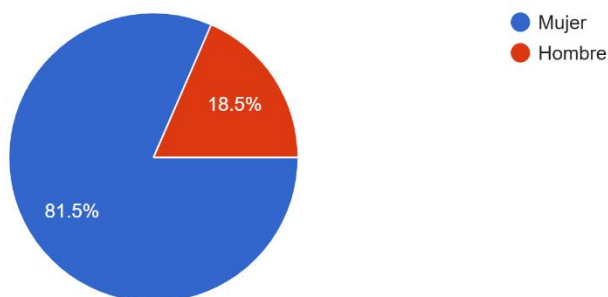
INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

Primer Pregunta:

¿Cuál es el género de las personas encuestadas?

Como en años anteriores, las mujeres continúan siendo en gran mayoría las solicitantes de créditos, mismas que representan el 81.5% de la muestra, mientras que los hombres se demuestran en 18.5%. Esta respuesta es consistente, debido a que tan solo el 46.8% de las solicitantes pertenecen al programa "Mujeres Emprendedoras Individual y Grupal".

1. Género
92 respuestas

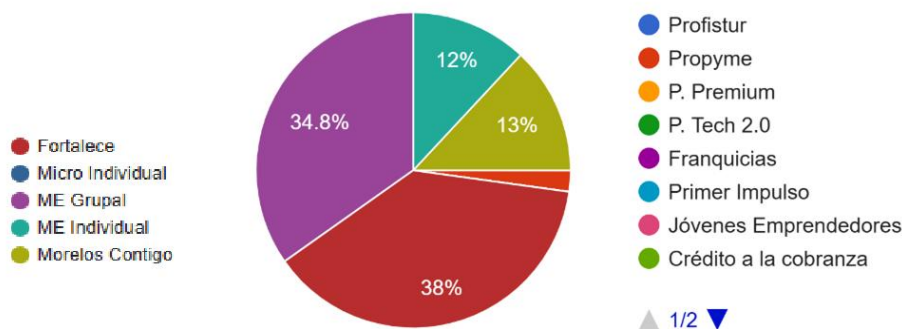


Segunda Pregunta:

Programa de financiamiento solicitado:

A continuación, se muestra la distribución de créditos otorgados en el periodo enero – junio 2025.

2. Programa de Financiamiento solicitado
92 respuestas





FONDO MORELOS

INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

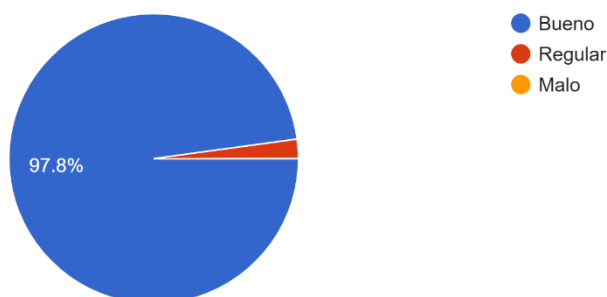
Con base en la gráfica, se observa que el 38% de los encuestados, son solicitantes del Programa Fortalece; el 34.8% son acreditadas del programa Mujeres Emprendedoras modalidad grupal; el programa Morelos Contigo, representó el 13%; Mujeres Emprendedoras modalidad individual refleja el 12%; y PROPYME el 2.2%.

Tercera Pregunta:

Califique el trato y la atención que recibió en general por el personal de Fondo Morelos.

3. Califique el trato y la atención que recibió en general por el personal de Fondo Morelos

92 respuestas



Podemos asegurar que la mayoría de los clientes de Fondo Morelos, continúan percibiendo de manera satisfactoria el trato y la atención que recibieron durante su proceso, esto lo podemos constatar debido a que, en la muestra, el 97.8% de nuestros acreditados refirió que el trato fue bueno y tan solo el 2.2% comentó haber percibido un trato regular.

Los servidores públicos continúan brindando atención y seguimiento de manera profesional y respetuosa, apegándose al código de ética correspondiente.



FONDO MORELOS

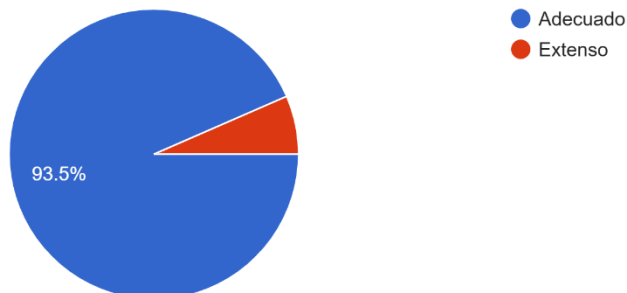
INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

Cuarta Pregunta:

Considera que el tiempo de su trámite fue:

4. Considera que el tiempo de duración de su trámite fue:

92 respuestas



La respuesta de esta pregunta nos permite visualizar la apreciación que tuvo el cliente en cuanto al tiempo esperado para la entrega de su crédito desde el momento en que ingresó su expediente. De acuerdo a la pregunta, el 93.5% indicó que el tiempo fue adecuado y el 6.5% comentó que el tiempo fue extenso.

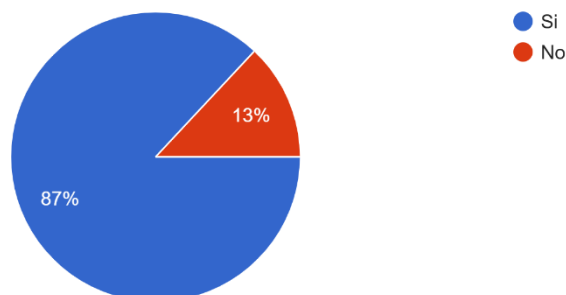
Lo cual, genera un área de oportunidad, donde se podrían llevar a cabo acciones de mejora en el proceso para el otorgamiento de los créditos, agilizando y optimizando los procedimientos que deriven en mejorar la percepción de los clientes en cuánto a la duración de su trámite.

Quinta Pregunta:

¿El tiempo de espera para la atención de firma de contrato fue el adecuado?:

5. ¿El tiempo de espera para la atención de firma de contrato fue el adecuado?

92 respuestas





FONDO MORELOS

INSTITUTO MOREENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

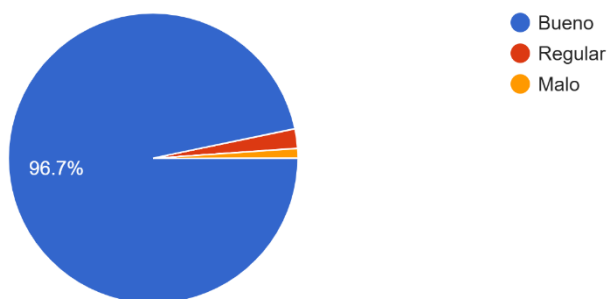
Como se puede observar en la gráfica, el 87% de los encuestados consideran adecuado el tiempo de espera y el proceso para la firma de su contrato, mientras que el 13% de acreditados lo consideró como extenso. Lo que genera un área de mejora continua, donde al brindar una respuesta ágil nos permitirá aumentar la satisfacción de los clientes y así, optimizar al máximo el servicio de atención.

Sexta Pregunta:

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

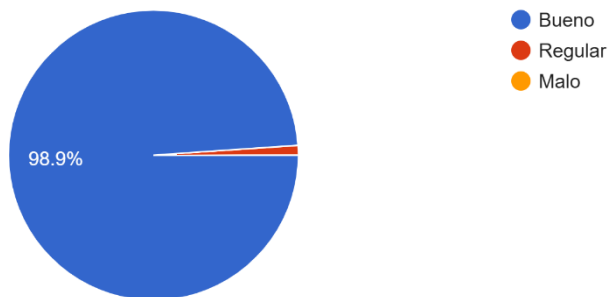
6.1 ¿Cómo califica usted la calidad de nuestras las Instalaciones?

92 respuestas



6.2 ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a los Programas de crédito y financiamiento?

92 respuestas



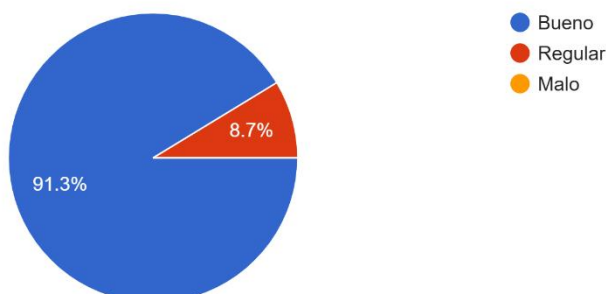


FONDO MORELOS

INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

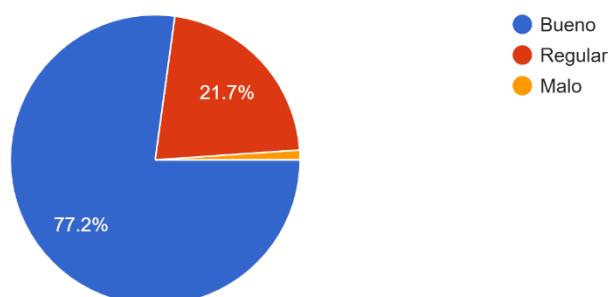
6.3 ¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a los requisitos que se solicitan?

92 respuestas



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

92 respuestas



La síntesis de los rubros anteriores es la siguiente:

- El 96.7% calificó como "bueno" la calidad de nuestras instalaciones.
- Un 98.9% de los usuarios se encuentra satisfecho con los diferentes programas de crédito.
- De los encuestados el 91.3% considera adecuados los requisitos solicitados para la otorgación de los créditos y financiamientos.
- Y el 77.2% percibe el costo del trámite como "bueno".

Con base en los resultados, se destacan principalmente comentarios respecto a la oficina de la sucursal de Jojutla, en donde las solicitantes agradecieron el cambio de las oficinas de Plaza Yuliana a la Plaza del Sol, sin embargo, también comentaron que el espacio lo consideran pequeño para el caso de la firma de contratos de Microcréditos.

Así mismo, comentaron que los programas de financiamiento y crédito que otorga el Fondo Morelos, son una herramienta que les permite impulsar y hacer crecer sus



FONDO MORELOS

INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

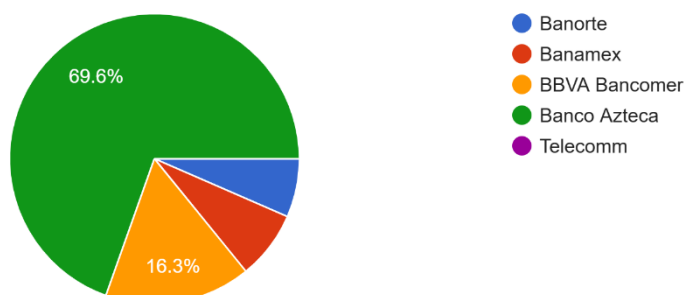
negocios, además resaltaron y agradecieron la reducción de la tasa de interés que se realizó en el programa Mujeres Emprendedoras.

Séptima Pregunta:

¿En qué Institución Bancaria realiza sus depósitos?

7. ¿En qué Institución Bancaria realiza sus depósitos?

92 respuestas

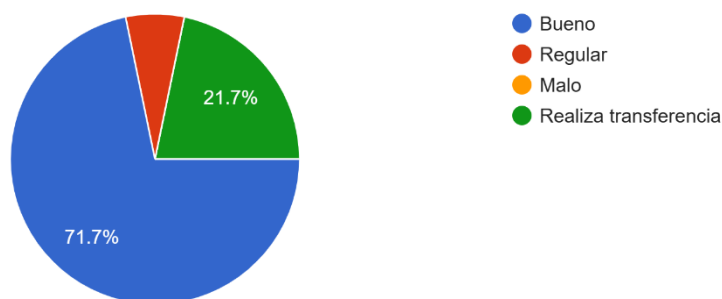


Las respuestas se relacionan con los programas más solicitados, ya que los acreditados de los programas de micro crédito realizan los pagos en Banco Azteca, mismo que en esta ocasión representa el 69.6% de las operaciones; en el caso de los pagos efectuados en BBVA, se reflejan en un 16.3%, así mismo el 7.6% mencionó que genera sus depósitos en Banamex y con el porcentaje de 6.5% comentaron que se realiza a través de Banorte.

Octava Pregunta:

8. Califique el trato y la atención por parte del personal del Banco cuando acudió a realizar sus pagos.

92 respuestas





FONDO MORELOS

INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

Un 71.7% consideró que la atención que les brinda el personal del banco es buena. Asimismo, es evidente la actualización y practicidad en el uso de la tecnología lo que se refleja en el 21.7% y tomando en cuenta el tiempo que se tardan en hacer el trámite y la amabilidad del personal de los bancos, el 6.5% de nuestros encuestados lo consideraron regular.

Novena Pregunta:

Si pudiera mejorar la forma de pago de su crédito, ¿Cómo lo haría?

Comentarios de los Encuestados:

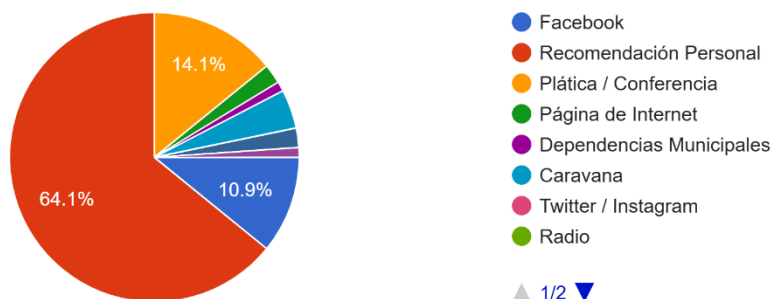
- PAGO EN OXXO
- NO LE CAMBIARÍA NADA
- POR TRANSFERENCIA LE PARECE BUENA OPCIÓN
- QUE SE PUDIERA HACER DEPÓSITO EN BANAMEX
- BAJARÍA EL COSTO DE APERTURA
- AUTORIZARÍA QUE LOS PAGOS TAMBIÉN FUERAN EN FIN DE SEMANA
- CONSIDERA QUE ESTÁ BIEN COMO SE REALIZA Y NO CAMBIARÍA NADA

Es evidente que las transferencias bancarias se han convertido en un gran aliado de nuestros acreditados, facilitándoles el pago del crédito a través de su banca móvil, lo cual les permite ahorrar tiempo y dinero al evitar desplazarse hacia las sucursales bancarias para efectuar físicamente sus pagos.

Décima Pregunta:

¿A través de qué medio nos conoció?

10. ¿A través de qué medio nos conoció?
92 respuestas





FONDO MORELOS

INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

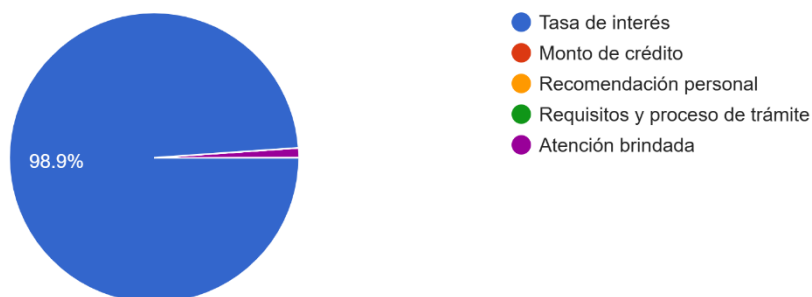
Actualmente el Instituto se conoce en un 64.1% por recomendación personal, lo cual afirma que los clientes nos recomiendan porque están satisfechos con los programas, servicios y funcionamiento del Fondo Morelos. Por otro lado, las Pláticas y Conferencias han generado un 14.1%; asimismo, el Facebook ha generado un 10.9%; las Caravanas representan el 4.3%; la página de internet y los folletos o trípticos, representan el 2.2% respectivamente; y en la misma proporción de 1.1% cada una, se encuentran las Dependencias Municipales y el Servicio Nacional de Empleo (SNE). Esto nos confirma que debemos continuar con los esfuerzos de promoción en los diversos medios digitales como redes sociales y reforzar los medios tradicionales como periódico, radio, espectaculares, etc., que nos permita estar a la vanguardia y al alcance de todos los morelenses que requieran créditos y financiamientos.

Onceava Pregunta:

¿Qué aspecto lo convenció de solicitar el crédito con Fondo Morelos?

11. ¿Qué aspecto lo convenció de solicitar el crédito con Fondo Morelos?

92 respuestas



Es destacable que la mayoría de los acreditados al comparar créditos con otras instituciones financieras, prefieren tramitar un esquema con Fondo Morelos principalmente por la tasa de interés, la cual se refleja con el 98.9%, seguido del 1.1% mencionó que fue por la atención brindada.



FONDO MORELOS

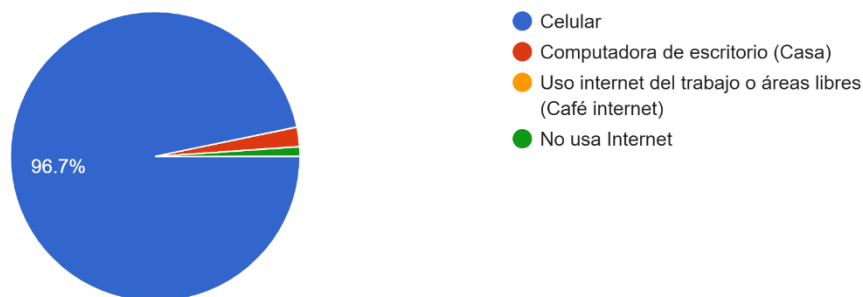
INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

Doceava Pregunta:

¿En dónde se conecta a internet y/o consulta su información?

12. ¿En dónde se conecta a internet y/o consulta información?

92 respuestas



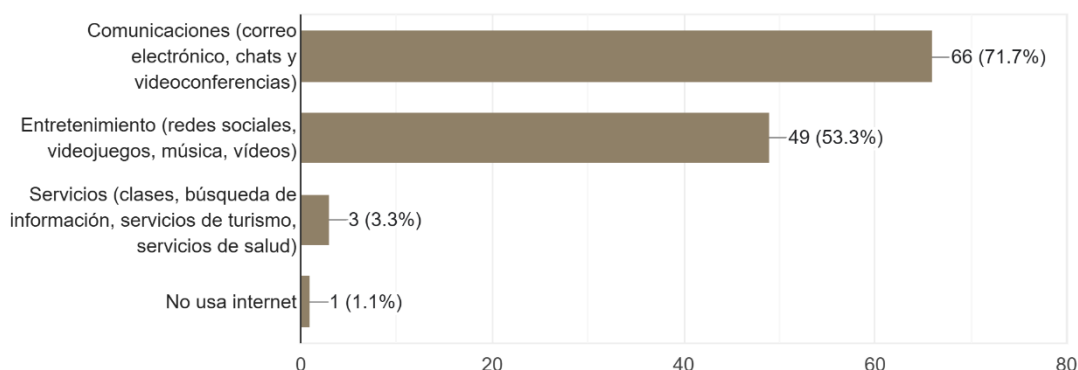
El principal medio de conexión fue el celular, un método usado por el 96.7% de los encuestados, el 2.2% comentó que utilizó una computadora fija, el 1.1% no utiliza internet.

Treceava Pregunta:

¿Qué servicios de internet ha usado en las últimas dos semanas?

13. ¿Qué servicios de internet ha usado en las últimas dos semanas?

92 respuestas



Derivado de que en la pregunta se podían elegir múltiples respuestas, se puede observar que el uso principal que le dan al internet es para comunicarse e incluye aplicaciones como correo electrónico, chats y videoconferencias; en segundo lugar, se mencionó el uso para entretenimiento, que lo utilizan para acceder a contenidos



FONDO MORELOS

INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

audiovisuales, principalmente para música, vídeos y redes sociales; en un porcentaje menor se detalló que lo usa para servicios, incluidas las clases, búsqueda de información, servicios de turismo, salud, entre otros y finalmente algunos acreditados comentaron que no utilizan internet o no cuenta con dispositivos electrónicos.

Catorceava pregunta:

¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos ayude a mejorar el servicio en este Instituto?

- INFORMAR DE LOS COSTOS DE APERTURA.
- CONSIDERA QUE LA OFICINA DE JOJUTLA ESTÁ PEQUEÑA
- AGRADECE QUE SE HAYA DISMINUIDO LA TASA DE INTERÉS Y LE GUSTARÍA QUE EN EL PROGRAMA DE MUJERES EMPRENDEDORAS SE LES PUEDA AUMENTAR EL MONTO MAYOR A 60 MIL PESOS
- CONSIDERA QUE SON MUY BUENOS LOS CRÉDITOS Y ESTÁ MUY CONTENTA CON FONDO MORELOS
- TODO EXCELENTE CON EL PERSONAL
- LA ATENCIÓN ES MUY BUENA DE PARTE DEL PERSONAL, PERO ES MUY TARDADO EL TIEMPO DE RESPUESTA.
- REDUCIR EL COSTO DEL FONDO DE GARANTIA
- AUMENTAR LOS MONTOS DE MICROCRÉDITOS Y EN CASO DE RENOVACIÓN CONSIDERA QUE NO ES NECESARIO PRESENTAR TODA LA DOCUMENTACIÓN
- EL SERVICIO ES BUENO
- CONSIDERA QUE LAS OFICINAS DE JOJUTLA ESTÁN PEQUEÑAS Y CUANDO SE RECIBE CRÉDITO, TIENEN QUE ESPERAR AFUERA
- SUGIERE QUE HAYA AL MENOS 5 MESES DE PERIODO DE GRACIA PARA EL SECTOR PRIMARIO
- NOS CONOCIÓ A TRAVÉS DE UN INTENTO DE FRAUDE EN EL MUNICIPIO DE EMILIANO ZAPATA



FONDO MORELOS

INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

- AGRADECE MUCHO POR EL APOYO QUE SE LE BRINDA MEDIANTE LOS CRÉDITOS
- DISMINUIR EL COSTO DE COMISIÓN APERTURA.

CONCLUSIONES

En función a los resultados, se puede concluir que en el presente semestre evaluado se continuó el reto para el funcionamiento del Fondo Morelos, implementando estrategias actuales de promoción y comunicación en redes sociales y página web que derivaron satisfactoriamente en ampliar la captación de nuevos clientes.

Indiscutiblemente y como en encuestas anteriores, la mayoría de las solicitantes continúan siendo mujeres, mismas que en esta ocasión representaron el 85.1% de los encuestados, esto debido al enfoque que se tiene en los programas, siendo éstos algunos exclusivos para las mujeres emprendedoras que representa cerca de la mitad de los créditos dispersados.

Del mismo modo, se confirma que los clientes siguen teniendo un trato amable, satisfactorio y servicios de calidad por parte del personal del Instituto. Asimismo, se ratifica que los programas vigentes siguen siendo competitivos y de agrado para los solicitantes, destacando las ventajas que estos proporcionan en comparación con productos financieros de otros institutos y/o empresas de financiamiento y créditos. En conclusión, seguimos trabajando para dar lo mejor en calidad y servicio a nuestros usuarios y acaparar a los posibles clientes potenciales. Lo que es evidente, es que existe un gran compromiso de los acreditados con el Fondo y su reconocimiento al servicio que prestan los que trabajan en el mismo.