FONDO MORELOS
INSTITUTO MORELENSE PARA EL FINANCIAMIENTO
DEL SECTOR PRODUCTIVO

EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LOS USUARIOS

ENERO – JUNIO 2026



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.

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

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:

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

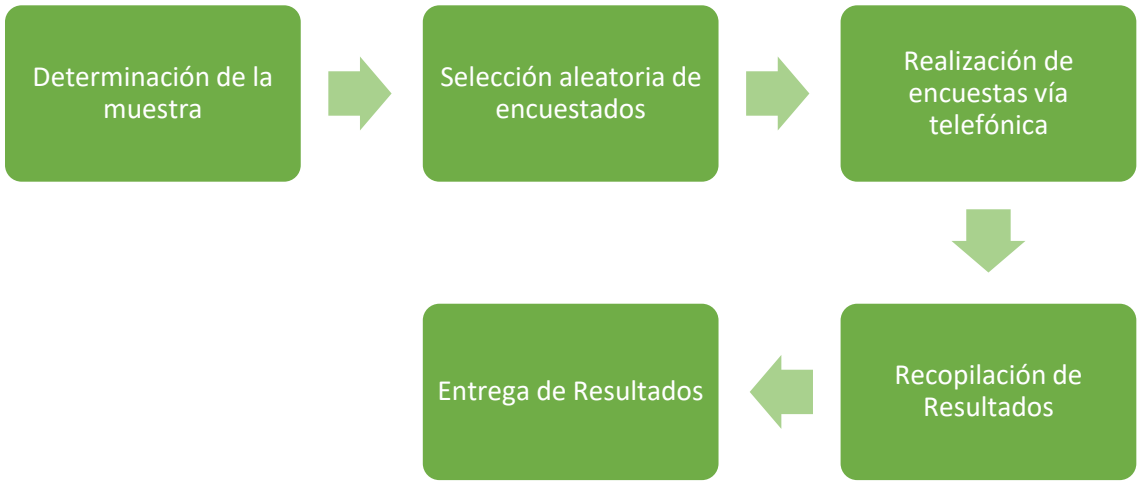
Donde:
n = El tamaño de la muestra que queremos calcular
N = Tamaño del universo
Z = Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado. En función del nivel de confianza que busquemos, usaremos un valor determinado que viene dado por la forma que tiene la distribución 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.
Una vez realizadas las encuestas, 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.
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



Resultados Primer Semestre 2026.

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 30 de junio del 2026, se otorgaron 2,322 créditos, lo que constituye nuestro universo:

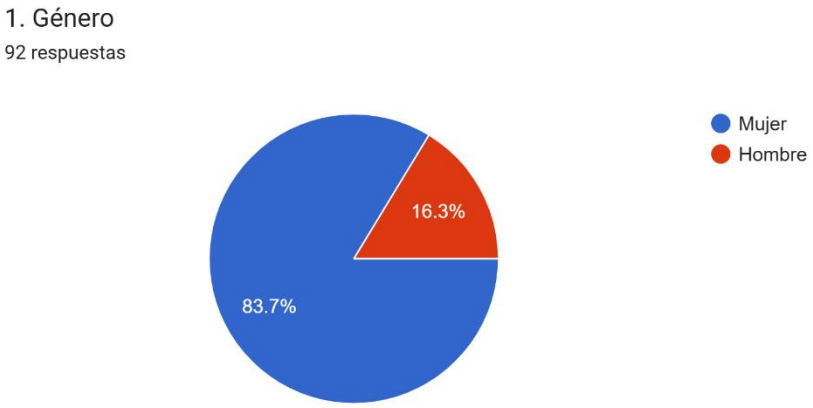
Donde:
n = El tamaño de la muestra que queremos calcular
N = 2,322
Z = se eligió para este primer ejercicio un nivel de confianza del 95%
Nivel de confianza 95% -> **Z=1,96**
e = 5%
p = 7%

De tal suerte que después de aplicar 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.

Primer Pregunta:

¿Cuál es el género de las personas encuestadas?

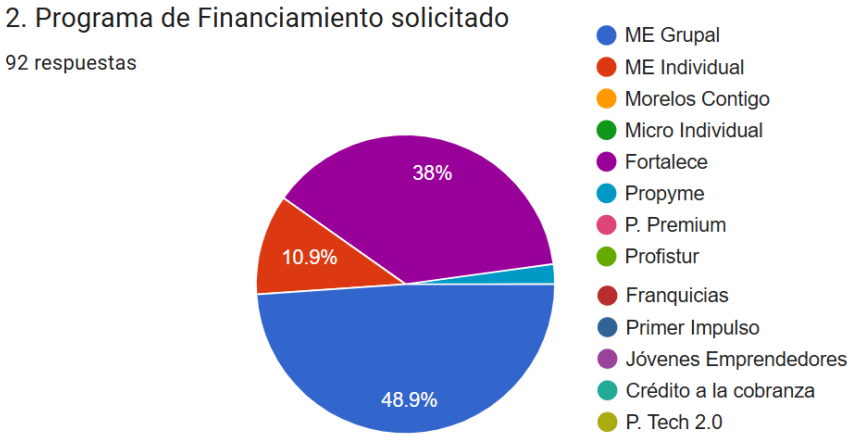
Como en años anteriores, las mujeres continúan siendo en gran mayoría las solicitantes de créditos, mismas que representan el 83.7% de la muestra, mientras que los hombres se demuestran en 16.3%. Esta respuesta es consistente, debido a que tan solo el 59.8% de las encuestados pertenecen al programa "Mujeres Emprendedoras Individual y Grupal".



Segunda Pregunta:

Programa de financiamiento solicitado:

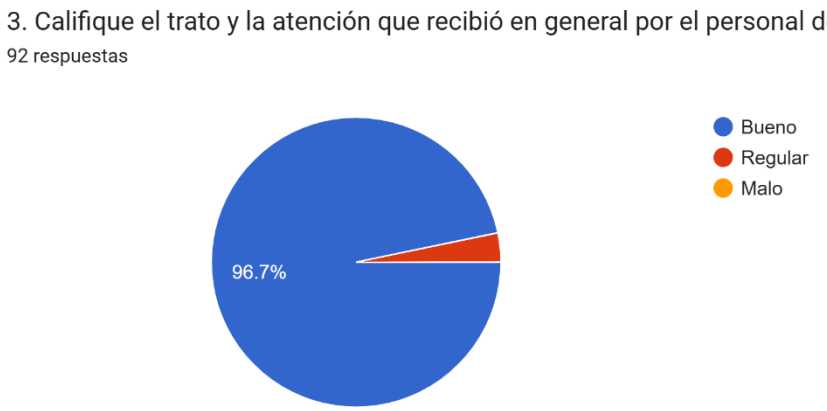
A continuación, se muestra la distribución de créditos otorgados en el periodo enero – junio 2026.



Con base en la gráfica, se observa que el 48.9% de los encuestados, son acreditadas del programa Mujeres Emprendedoras modalidad Grupal; el 38% son solicitantes del programa Fortalece; el 10.9% pertenecen al programa Mujeres Emprendedoras modalidad individual; y el programa Propyme, representa el 2.2%.

Tercera Pregunta:

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



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 96.7% de nuestros acreditados refirió que el trato fue bueno y tan solo el 3.3% 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.

Cuarta Pregunta:

Considera que el tiempo de su trámite fue:



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 90.2% indicó que el tiempo fue adecuado y el 9.8% 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:

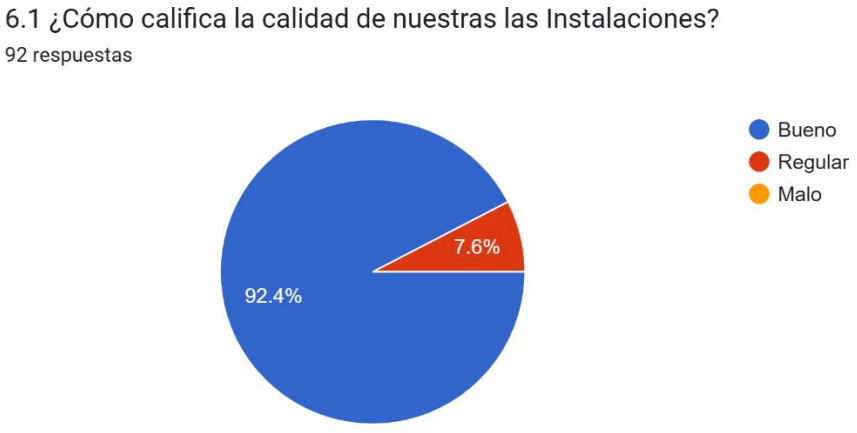
¿El tiempo de espera para la atención de firma de contrato fue el adecuado?:



Como se puede observar en la gráfica, el 97.8% de los encuestados consideran adecuado el tiempo de espera y el proceso para la firma de su contrato, mientras que el 2.2% de acreditados lo consideró como extenso. Lo que genera un área de mejora, donde al brindar una respuesta ágil nos permitirá aumentar la satisfacción de los clientes y así, optimizar al máximo el servicio de atención.

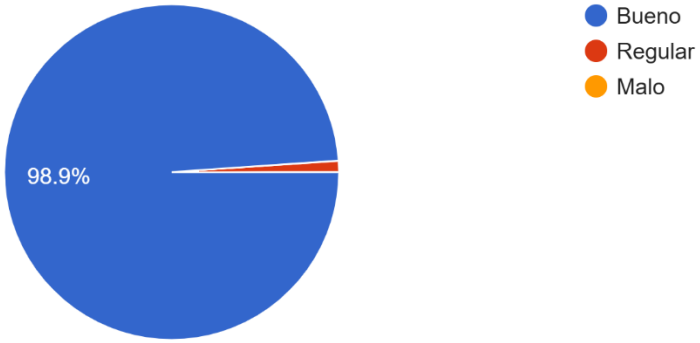
Sexta Pregunta:

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



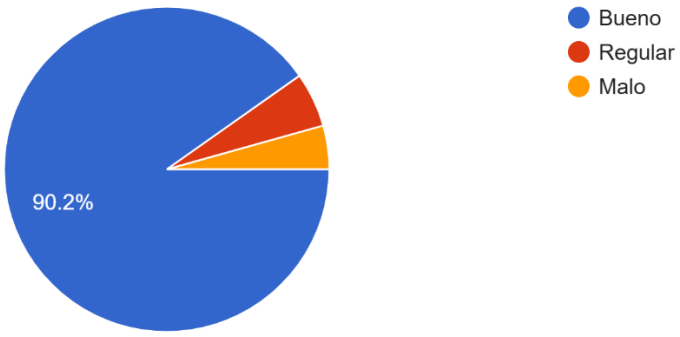
6.2 ¿Cómo califica los Programas de crédito y financiamiento?

92 respuestas



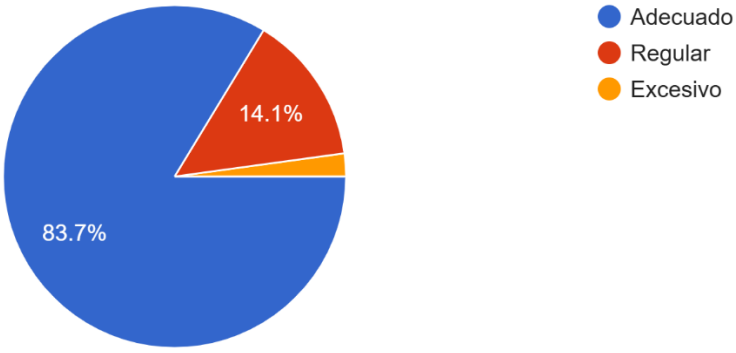
6.3 ¿Cómo califica el nivel de satisfacción en cuanto a los requisitos que se solicitan?

92 respuestas



6.4 ¿Cómo califica el costo de trámite?

92 respuestas



La síntesis de los rubros anteriores son los siguientes:

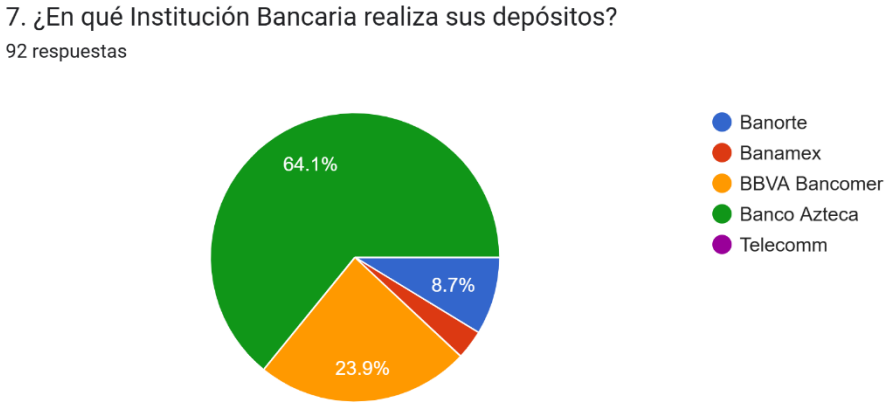
- El 92.4% calificó como “bueno” la calidad de nuestras instalaciones.
- Un 98.9% de los usuarios se encuentra satisfecho con los diferentes programas de crédito.
- De los encuestados el 90.2% considera adecuados los requisitos solicitados para la otorgación de los créditos y financiamientos.
- Y el 83.7% percibe el costo del trámite como “bueno”.

Con base en los resultados, se destacan principalmente comentarios referentes a que consideran pequeño el espacio de la oficina de Jojutla para la firma de contratos, indicando que hay acreditados simultáneamente esperando para dicho proceso.

Así mismo y como en encuestas anteriores, la mayoría de los solicitantes se encuentran satisfechos con los programas de crédito y financiamiento, así como los requisitos, costos y condiciones aplicables. Y nuevamente agradecieron la disminución de la tasa de interés en el programa de Mujeres Emprendedoras.

Séptima Pregunta:

¿En qué Institución Bancaria realiza sus depósitos?

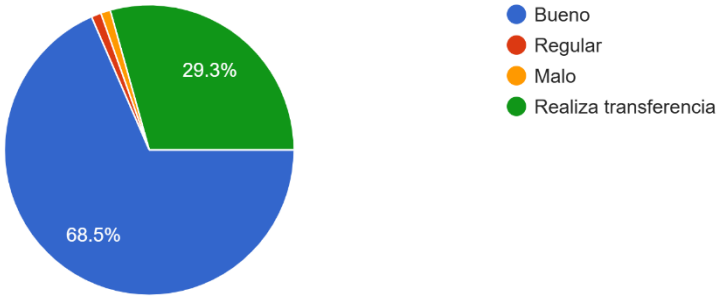


Las respuestas se relacionan con los programas más solicitados, ya que los acreditados de los programas de micro crédito realizan los pagos en Banco Azteca, mismo que en esta ocasión representa el 64.1% de las operaciones; en el caso de los pagos efectuados en BBVA, se refleja en un 23.9%; así mismo el 8.7% mencionó que genera sus depósitos en BBVA; y el 2.2% comentaron que lo realizan a través de Banamex.

Octava Pregunta:

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

92 respuestas



Un 68.5% 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 29.3% y tomando en cuenta el tiempo que se tardan en hacer el trámite y la amabilidad del personal de los bancos, el 1.1% respectivamente de nuestros encuestados lo consideraron regular y malo.

Novena Pregunta:

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

Comentarios de los Encuestados:

- TODO CLARO Y SENCILLO
- NINGUNO
- LO CONSIDERA DE FÁCIL ACCESO
- PAGO EN OXXO
- TODO PERFECTO

Décima Pregunta:

¿A través de qué medio nos conoció?

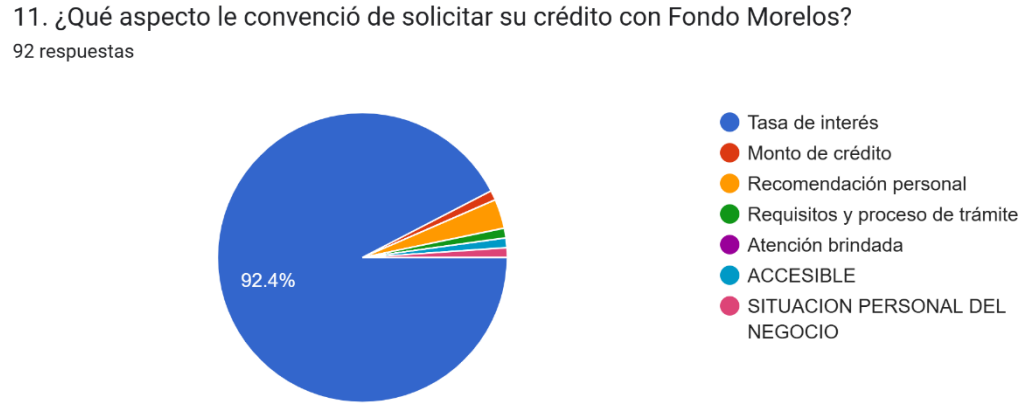


Actualmente el Instituto se conoce en un 77.2% por recomendación personal, lo cual afirma que los clientes nos recomiendan porque están satisfechos con los programas, servicios y funcionamiento del Fondo Morelos. Por otro lado, el Facebook ha generado un 7.6%; las pláticas/conferencias, dependencias municipales y página web, han promovido un 4.3% respectivamente; asimismo y en la misma proporción del 1.1% se encuentran la vinculación empresarial y Ayuntamientos.

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:

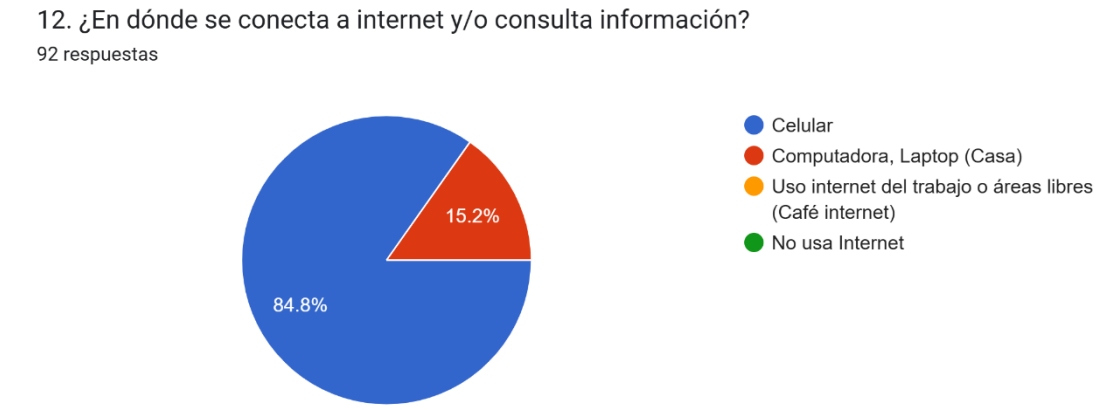
¿Qué aspecto lo convenció de solicitar el crédito con Fondo Morelos?



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 92.4%; seguido del 3.3% por recomendación personal; y en la misma proporción del el 2.2% manifestó haber sido por la atención brindada; y con la misma proporción de 1.1% respectivamente comentaron que le convencieron los requisitos y proceso de trámite, así como el monto de crédito, la facilidad y la situación personal del negocio.

Doceava Pregunta:

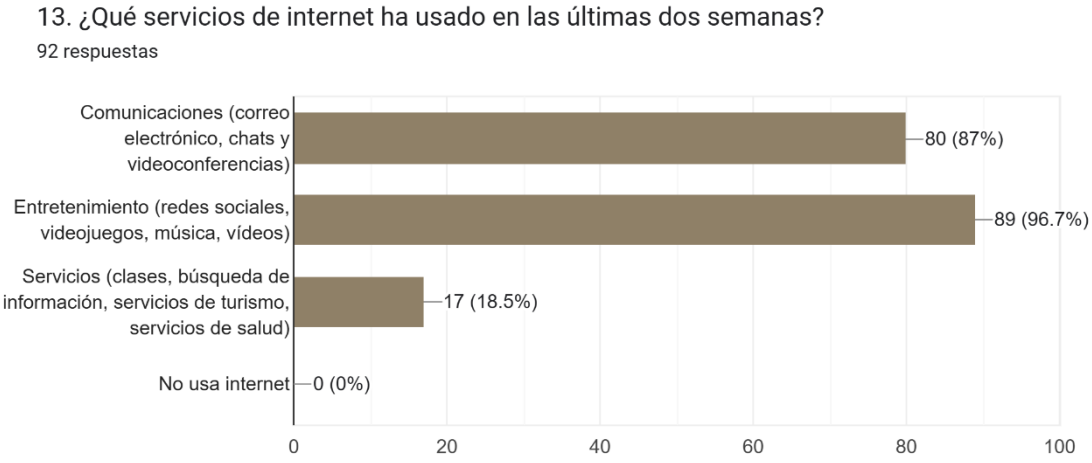
¿En dónde se conecta a internet y/o consulta su información?



El principal medio de conexión fue el celular, un método usado por el 84.8% de los encuestados; el 15.2% comentó que utilizó una computadora o laptop.

Treceava Pregunta:

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



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 entretenimiento, que lo utilizan para acceder a contenidos audiovisuales, principalmente para música, vídeos y redes sociales; en segundo lugar, se mencionó el uso para comunicaciones e incluye aplicaciones como correo electrónico, chats y videoconferencias; 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?

- MUY BUEN TRATO
- TODO BIEN HASTA EL MOMENTO
- BUEN SERVICIO
- NINGUNO
- EL MONTO ES BAJO
- MUY BUEN SERVICIO Y BUSCA ENTRAR A OTRO PROGRAMA
- RECIBIÓ MUY BUENA ATENCIÓN
- LA FIRMA DE CONTRATO ES TARDADA
- AGRADECE PORQUE HA RECIBIDO UNA MUY BUENA ATENCIÓN
- NINGUNO, TODO A SIDO BASTANTE BUENO Y LE HAN BRINDADO EL APOYO SUFICIENTE
- SE COMPLICA EL AVAL
- NINGUNO, SOLO DESEA QUE SIEMPRE RECIBA UN BUEN TRATO POR PARTE DEL PERSONAL
- SUCURSAL MAS CERCA
- SIEMPRE QUE TIENE ALGUNA DUDA, EL PROMOTOR LE AYUDA A RESOLVERLO
- VERIFICAR BIEN LOS NEGOCIOS
- BAJAR EL COSTO DE RATIFICACION DE FIRMAS
- TENER UNA BASE CON LOS REQUISITOS Y SOLO ACTUALIZARLOS
- NO HAY LUGAR EN LA OFICINA PARA ESPERA DE FIRMA CON CRÉDITO
- MUCHOS REQUISITOS
- DOCUMENTACION MAS ORGANICA
- SERVICIO
- MUY BUEN SERVICIO
- LE GUSTARÍA QUE LE FUERON AUMENTANDO EL MONTO

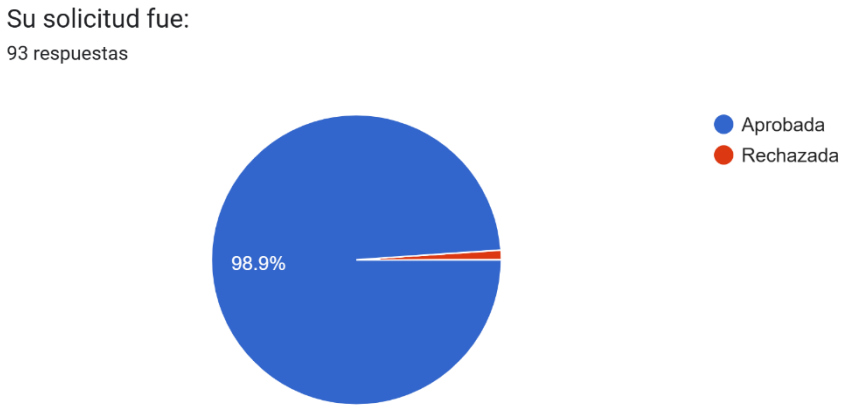
Resultados de solicitudes rechazadas:

Con la finalidad de aportar información valiosa para mejorar los procesos del Instituto, se llevaron a cabo las encuestas de satisfacción a los solicitantes que fueron rechazados, este tipo de encuestas no solo ayuda a entender por qué se rechazan las solicitudes, sino también a identificar oportunidades para mejorar la experiencia del cliente, fortalecer la relación con los solicitantes y optimizar los procesos de evaluación crediticia.

Primer Pregunta:

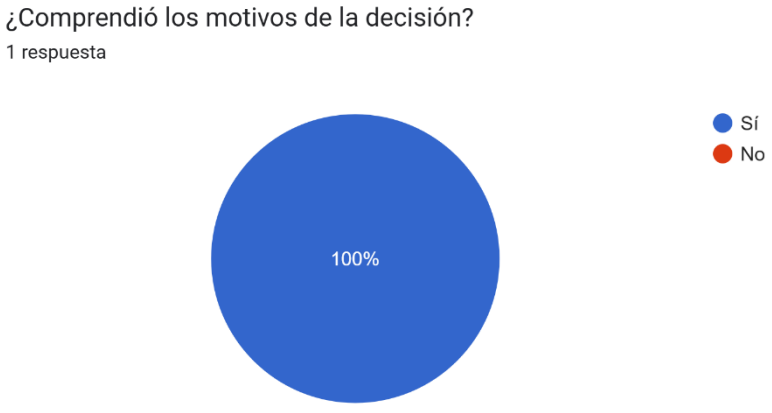
1. Su solicitud fue:

Si bien se cuenta con una base de créditos que fueron rechazados durante el periodo de enero a junio 2026, solo un solicitante nos permitió aplicarle la presente encuesta, mismo que se refleja con el 1.1% de los encuestados.



Segunda Pregunta:

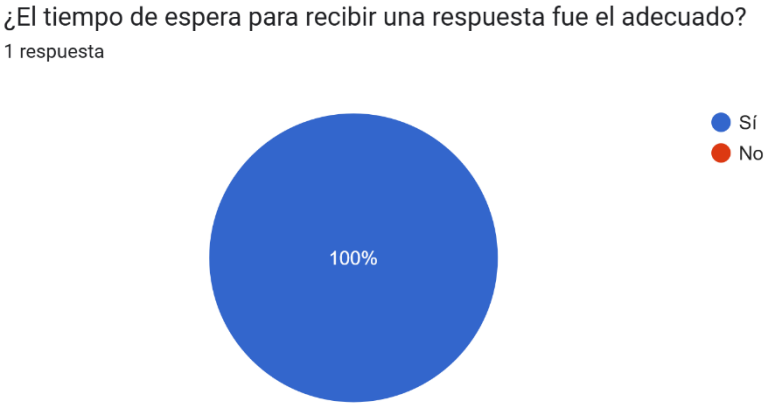
1.1 ¿Comprendió los motivos de la decisión?:



1.2 ¿Cuál fue el motivo de su rechazo ?:



1.3 ¿El tiempo de espera para recibir una respuesta fue el adecuado?:



La síntesis de los rubros anteriores son los siguientes:

- El encuestado respondió que comprendió la decisión del rechazo y el motivo fue derivado de la capacidad de pago y endeudamiento de su empresa, así mismo indicó que la atención y el tiempo de espera para recibir una respuesta fue el adecuado.

1.4 ¿Le ofrecieron alternativas o consejos para mejorar su historial y postularse más adelante?

- SI, DEBIDO DE QUE TIENE ALGUNAS CUENTAS ABIERTAS, LE SUGIRIERON LIQUIDARLAS Y ASÍ MEJORAR SU CAPACIDAD DE PAGO Y ENDEUDAMIENTO

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 83.7% 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.

Asimismo, en esta ocasión se añadió la encuesta a clientes con créditos rechazados, como una herramienta clave para identificar oportunidades de mejora en los procesos de evaluación, comunicación y atención al cliente. Esta información permite fortalecer la comunicación, optimizar los procesos de evaluación y diseñar estrategias que mejoren tanto la experiencia del cliente como los resultados de la institución.

Sin embargo, como parte de la naturaleza de los encuestados, algunos solicitantes rechazados prefirieron no contestar las preguntas y con la mayoría no se pudo establecer comunicación, debido a que enviaron a buzón de voz, motivo por el cual solo se pudo encuestar a una empresa rechazada. No obstante, el Instituto tiene una base de solicitudes rechazadas del periodo evaluado de enero a junio del 2026, en donde se puede conocer el motivo del rechazo, tal como el buró de crédito, capacidad de pago y/o endeudamiento, discrepancia en la información, objeto social y garantía.

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.