



**GESPROC**

Gestión Estratégica, S.A. de C.V.  
Grupo Especializado en  
Servicios Profesionales y Consultoría



**SERVICIO PARA LA EVALUACIÓN DEL "PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO A LOS MICRONEGOCIOS PARA LA CIUDAD DE MÉXICO, YO TE APOYO, 2016"**

# INFORME FINAL



12 de diciembre del 2016



**GESPROC**

Gestión Estratégica, S.A. de C.V.  
Grupo Especializado en  
**Servicios Profesionales y Consultoría**

## **INFORME FINAL**

### **Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo Te Apoyo”**

12 DE DICIEMBRE DE 2016

## DIRECTORIO

**Salomón Chertorivski Woldenberg**  
**SECRETARIO**

**José Francisco Caballero García**  
**COORDINADOR GENERAL DE**  
**REGULACIÓN Y PLANEACIÓN**  
**ECONÓMICA**

**Dr. Javier Ortigoza Rufino**  
**DIRECTOR GENERAL**

**Ing. Efraín Sánchez Ramírez**  
**DIRECTOR TÉCNICO**

**Lic. Yared Meray Cariño Garzón**  
**ÁREA DE VINCULACIÓN**

**Lic. Lluliana Domínguez Pérez**  
**AREA DE ADMINISTRACIÓN**

**Ing. Ramón Lobato Cadena**  
**ÁREA DE INFORMÁTICA**

---

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA .....</b>	<b>3</b>
2.1. Objetivos y requisitos del Programa .....	4
<b>III. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN .....</b>	<b>6</b>
3.1. Objetivo general de la evaluación .....	6
3.2. Objetivos específicos .....	6
<b>IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>6</b>
4.1. Instrumentos de investigación .....	7
4.2. Determinación del tamaño de muestra .....	8
4.3. Recolección de datos .....	9
4.4. Integración y procesamiento de datos .....	11
4.5. Análisis de resultados .....	11
<b>V. RESULTADOS DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>12</b>
5.1. Etapa 1. Análisis del proceso de implementación del Programa .....	12
5.1.1. Análisis del proceso de inscripción de los beneficiarios .....	12
5.1.2. Análisis del proceso de entrega de apoyos a los beneficiarios .....	17
5.1.3. Análisis del desempeño y la calidad de la atención que recibieron los beneficiarios .....	19
5.2. Etapa 2. Análisis de los resultados del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo .....	20
5.2.1. Análisis del nivel global de satisfacción de los beneficiarios .....	20
5.2.2. Análisis de la operación de los micronegocios y percepción general de los beneficiarios del Programa .....	24
5.2.3. Análisis de las características económicas y sociales de los micronegocios apoyados .....	29
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>34</b>

## Índice de cuadros

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Lista de posibles destinos del apoyo del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo .....	5
Cuadro 2. Distribución de la muestra por Delegación.....	10

## Índice de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Medio por el que el beneficiario se enteró del apoyo (porcentaje) .....	13
Figura 2. Conocimiento del propósito del Programa (porcentaje) .....	14
Figura 3. Satisfacción de los beneficiarios con la inscripción al Programa (porcentaje).....	15
Figura 4. Satisfacción respecto a la cantidad de documentos solicitados al momento de inscribirse al Programa (porcentaje) .....	16
Figura 5. Calidad de la asesoría, los mecanismos de comunicación y orientación para resolver dudas y poder acceder al apoyo (porcentaje) .....	17
Figura 6. Percepción sobre la agilidad del proceso de obtención de clave del banco (porcentaje) .....	18
Figura 7. Percepción sobre el mecanismo de cobro del apoyo (porcentaje).....	19
Figura 8. Percepción sobre el monto del apoyo para su micronegocio (porcentaje).....	21
Figura 9. Percepción sobre la contribución del apoyo a la mejora del micronegocio (porcentaje).....	22
Figura 10. Percepción sobre la dificultad para elegir el destino del apoyo (porcentaje).....	23
Figura 11. Inversión del apoyo económico (porcentaje) .....	24
Figura 12. Percepción sobre la suficiencia del monto otorgado por el Programa (porcentaje) .....	25
Figura 13. Acciones del Gobierno de la Ciudad de México para mejorar los negocios.....	26
Figura 14. Motivos por los cuales los beneficiarios del Programa no han solicitado créditos para su negocio (porcentaje).....	27
Figura 15. Tipo de tecnología en la que invertirían los beneficiarios del programa (porcentaje).....	28
Figura 16. Estructura poblacional de los beneficiarios.....	29
Figura 17. Grado de escolaridad de la población beneficiaria .....	31
Figura 18. Principales giros atendidos con el Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo (porcentaje) .....	33

## I. INTRODUCCIÓN

La evaluación de políticas y programas gubernamentales y sociales constituye un factor fundamental de la gestión pública y forma parte de la normatividad y la cultura de transparencia que se promueven en todos los niveles de gobierno. Con esta práctica, se han sentado las bases para llevar una administración pública bajo criterios de calidad, oportunidad y pertinencia, incidiendo en todos los procesos de toma de decisiones.

La evaluación permite cuantificar los resultados alcanzados por los Programas, y la identificación de los factores que han dificultado el alcance satisfactorio de sus objetivos, con el fin de aplicar acciones de mejora continua. La finalidad de la evaluación es generar información, conocimiento y aprendizaje dirigidos a alimentar la toma de decisiones oportunas y pertinentes para garantizar la eficiencia, la eficacia y la calidad de los procesos, los resultados y los impactos de los programas gubernamentales, en función del mejoramiento de las condiciones de vida de sus poblaciones beneficiarias.

Durante los últimos años en México, los procesos tanto de evaluación como de supervisión han representado un aspecto al que se le ha puesto énfasis, no sólo con el fin de dar cumplimiento a una disposición oficial sino, además, como una medida fundamental que coadyuve a establecer un proceso de retroalimentación de la gestión gubernamental, cobrando gran relevancia como sustento en la toma de decisiones en la administración pública, respecto al establecimiento, adecuación y/o eliminación de políticas, programas y/o acciones.

En el ámbito público, estos procesos han representado una guía racional y sistemática muy importante para el diseño, adecuación y/o reorientación de las políticas o intervenciones públicas de los programas y de las acciones de gobierno, así como para el diseño institucional, sobre el cual estos son dirigidos y ejecutados. Esto ha representado un elemento fundamental en la gestión por resultados (también denominada administración por objetivos o dirección por resultados) de las acciones de gobierno, mediante la cual se busca incrementar la eficiencia y el impacto de las políticas en el sector público y, por lo tanto, un mejor aprovechamiento de los recursos públicos.

En el año 2013, se crea mediante la publicación de sus Reglas de Operación, en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el Programa Estratégico de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. En su artículo 24, se manifiesta que *“La Secretaría podrá diseñar e implementar Esquemas Especiales de Desarrollo Empresarial, que permitan 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”*. En este contexto, se crea el esquema especial denominado: **“Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”**.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 28 de las Reglas de Operación del Programa Estratégico de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, todos los componentes del citado Programa requieren de una evaluación externa de resultados, por ello convocaron a las 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.

En este contexto, el presente documento corresponde al informe final de evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te Apoyo”, llevado a cabo por **GESPROC, Gestión Estratégica S.A. de C.V.**

El documento consta de cinco apartados: en el primero, se realiza una breve descripción del programa evaluado; en el segundo, se plantean los objetivos de la evaluación; en el tercero, se describe la metodología utilizada en el proceso de evaluación; en el cuarto, se presentan los principales resultados y, por último, se presentan las conclusiones derivadas de la evaluación.



## II. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

La Secretaría de Desarrollo Económico de la Ciudad de México (SEDECO) tiene entre sus prioridades atender y apoyar a los encargados o dueños de micronegocios, a través de acciones que les permita fortalecer la operación y economía de los mismos, por eso ha implementado e impulsado acciones en beneficio de este sector, tales como acuerdos de colaboración y firma de convenios con otras dependencias, ferias de regularización, acuerdos de suspensión de visitas de verificación, jornadas de asistencia, 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, entre otros.

De acuerdo con el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en 2016, la Ciudad de México cuenta con 460,370 unidades económicas. De éstas, la enorme mayoría se clasifican como Micros, Pequeñas y Medianas empresas (MIPYMES). En conjunto, 455,530 unidades económicas de la Ciudad de México, que equivalen a un 99%, tienen menos de 100 trabajadores, es decir, son MIPYMES. De este grupo, las micro empresas son las más numerosas. Un total de 422,290 unidades, equivalentes al 91.7% del total de negocios de la Ciudad de México, tiene hasta 10 trabajadores y, por lo tanto, se clasifican como micronegocios.

No obstante, su importancia numérica, las MIPYMES y en especial las micro empresas, experimentan insuficiencia de mecanismos de financiamiento, lo que limita sus posibilidades de apertura, crecimiento e innovación. A nivel nacional, sólo se destina el 4.3% del PIB para su financiamiento y, conforme a datos de INEGI, en 2014 sólo el 10.5% de las micro empresas ubicadas en la Ciudad de México tuvo acceso al crédito.

El total de personas empleadas en estos veinte giros suma 488,096 personas. No obstante, se trata de giros que constituyen la principal fuente de empleo no remunerado que existe en la Ciudad de México, ya que, de las 488,096 personas empleadas en estas actividades, 53% representan a propietarios, familiares y otros trabajadores que no perciben un sueldo fijo, 11% son trabajadores independientes o que están subcontractados con terceros, y el restante 36% corresponde a los trabajadores remunerados.

En materia de género, de acuerdo con datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE, 2015), el 53% de los trabajadores no remunerados que atienden los micronegocios de estos giros son mujeres que viven una inserción precaria en el mercado laboral.

Por lo tanto, a pesar de su importancia como generadores de empleo en la Ciudad de México, la mayor parte de los trabajos que ofrecen estos negocios son ocupados por familiares, en un escenario de incertidumbre sobre su permanencia como empleado, su ingreso y sin prestaciones.

Asimismo, se trata de negocios que tienen gran presencia en la Ciudad de México, pero que son poco productivos, ya que no generan grandes ganancias. El giro con mayores ingresos es el de restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida, con poco más de 25,000 millones, seguido de las tiendas de abarrotes, con más de 18,000 millones de pesos y tiendas de comercio al por menor de ropa, con 17,000 millones de ingreso, principalmente. Estas cifras contrastan con las de actividades con mayor ingreso en la Ciudad de México, incluyendo otros giros de comercio al por menor.

La suma de los ingresos de los veinte giros seleccionados es de 139,828.3 millones de pesos, cifra similar al ingreso de las operadoras de servicios de telecomunicaciones alámbricas (142,939.0 millones de pesos).

## **2.1. Objetivos y requisitos del Programa**

La finalidad que persigue el “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo” es la de fortalecer la operación y/o la atención al público de los micronegocios y con ello aumentar las probabilidades de que contribuyan al desarrollo económico la Ciudad de México.

La población objetivo del mismo, son los micronegocios ubicados dentro del territorio de la Ciudad de México, buscando incorporar a los que se dediquen a los giros antes mencionados.

Para cumplir con su fin, el Programa otorga un apoyo económico por única ocasión de \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 M.N.) a negocios que formen parte del Padrón de

Micronegocios Beneficiarios del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”. El Padrón del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios ha sido integrado a partir del levantamiento que se realizó previamente. Las solicitudes deben estar acompañadas para su trámite con la documentación siguiente:

1. Identificación oficial con fotografía del dueño, encargado o responsable del micronegocio ubicado en el territorio de la Ciudad de México.
2. Clave Única de Registro Poblacional (CURP), o bien, el Aviso del Sistema de la Secretaría de Gobernación, donde se indique que no existen registros de la persona en la base de datos de dicho sistema.
3. Comprobante de domicilio del micronegocio.
4. Llenar la Solicitud de Apoyo bajo protesta de decir verdad.
5. Documento que acredite el funcionamiento del negocio o Declaración bajo protesta de decir verdad que el negocio se encuentra en funcionamiento, al momento de presentar la solicitud de apoyo.

El padrón de beneficiarios se autoriza conforme a lo señalado en las Reglas de Operación del Programa Estratégico de Apoyo a la Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, así como los Criterios Técnicos del Esquema Especial “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

El apoyo se podrá destinar a la mejora del funcionamiento y de la atención al público del micronegocio como se enlista en el cuadro 1.

**Cuadro 1. Lista de posibles destinos del apoyo del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo**

Número	Concepto
1	Acondicionamiento o remodelación del local
2	Adquisición de insumos o material de trabajo
3	Adquisición o renovación de mobiliario y otros activos fijos
4	Capacitación
5	Promoción o publicidad
6	Otros gastos que permitan mejorar la operación y atención que brinda el micronegocio.

### III. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

#### 3.1. Objetivo general de la evaluación

Evaluar el “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo” planteado por la Secretaría de Desarrollo Económico, con el fin de fortalecer su operación y/o atención al público, a través de mecanismos que permitan la detección oportuna de errores y la corrección de procesos durante la operación del Programa.

Para lograr el objetivo de evaluación, GESPROC, Gestión Estratégica, S.A. de C.V. ha planteado los objetivos específicos siguientes.

#### 3.2. Objetivos específicos

- Analizar el proceso de implementación del Programa y, en concreto, el proceso de inscripción de los beneficiarios, el proceso de entrega del apoyo a beneficiarios y el análisis del desempeño y la calidad de la atención a los beneficiarios.
- Analizar los resultados del Programa, haciendo énfasis al análisis en general de la satisfacción de los beneficiarios, y en el análisis de las características económicas y sociales de los micronegocios apoyados.

### IV. METODOLOGÍA

La metodología utilizada en la **EVALUACIÓN AL PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO A LOS MICRONEGOCIOS PARA LA CIUDAD DE MÉXICO, YO TE APOYO**, se fundamenta en el método científico y objetivo para llegar a conclusiones relevantes y útiles para la toma de decisiones, ya sea en la mejora del Programa como en la rendición de cuentas del mismo. Para lograrlo, el enfoque metodológico va más allá del análisis cuantitativo y/o cualitativo para, finalmente, privilegiar el enfoque mixto que articula con objetividad lo cuantitativo con lo cualitativo, de lo cual se deben derivar los conocimientos objetivos de la dinámica de este Programa.

El trabajo de evaluación se distribuyó en dos grandes etapas:

**Etapas:**  
**Etapas 1:** se enfocó al proceso e implementación, se desarrollaron los análisis a inscripción, entrega de apoyos y, desempeño y calidad de la atención.

**Etapa 2:** Se analizaron los resultados del Programa; dicho análisis, se enfocó al análisis del nivel de satisfacción de los beneficiarios, y en sus características económicas y sociales.

#### **4.1. Instrumentos de investigación**

Las técnicas a utilizar son tanto cuantitativas y cualitativas, para que ofrezcan certidumbre de información en la recolección de datos, procesamiento y resultados objetivos y útiles. El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis o inferir sobre la realidad, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento o probar teorías. El método cualitativo se basa fundamentalmente en: a) observación, permitiendo conseguir una descripción general del Programa, destacando las relaciones entre los beneficiarios y el propio Programa dentro del contexto social y político en el que se desarrolla; b) entrevistas, en las cuales los propios interesados expusieron sus percepciones y opiniones del Programa, mismas que pueden clasificarse en conversaciones informales, entrevistas semi-estructuradas y entrevistas con preguntas cerradas.

Por otro lado, la evaluación cuantitativa se empleó para analizar a la población objetivo del Programa, buscando conocer los cambios en su situación como consecuencia del Programa.

Este tipo de evaluación tuvo como propósito general:

- Identificar nuevas líneas de acción por medio de las cuales debería mejorarse el Programa para maximizar sus beneficios traducidos en resultados, las cuales se observan en el análisis cualitativo y cuantitativo.

La evaluación cualitativa permitió revisar los efectos del Programa que no fueron recogidas mediante la aplicación de encuestas, ya que analiza juicios, actitudes, preferencias, prioridades y/o percepciones de la población beneficiaria y de los actores sociales involucrados en el mismo.

Esta evaluación permitió identificar los resultados generados en la población objetivo después de recibir los apoyos, de ahí la pertinencia y exigencia de usar metodologías cualitativas y cuantitativas, con las cuales se obtuvo información de la opinión de los beneficiarios; para ello se empleó una encuesta y una entrevista semiestructurada.

Para cumplir con estos fines, se emplearán diversos instrumentos metodológicos con técnicas cualitativas y cuantitativas.

#### Instrumentos de investigación

- Aplicación de un cuestionario a una muestra estadística del padrón de los beneficiarios que ya habían recibido el apoyo al momento de la visita, como instrumento principal.
- Entrevistas de profundidad dirigidas hacia un pequeño grupo de beneficiarios que ya habían recibido su apoyo, donde éstos fueron elegidos aleatoriamente.

#### 4.2. Determinación del tamaño de muestra

El universo muestral corresponde a los propietarios y/o encargados de micronegocios que han recibido el apoyo del Programa y que corresponde a un total de 33,800 beneficiarios.

La ecuación para calcular el tamaño de muestra ( $n$ ), con el cual fue posible realizar la estimación simultánea de varios parámetros es:

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

Donde:

$n$  = tamaño de la muestra

$N$  = tamaño de la población o universo a estudiar=33,800

$Z$  = es un valor de tablas de  $Z$ , obtenido de acuerdo a la confiabilidad especificada, cuando la distribución del estimador es normal o aproximadamente normal. Si el nivel de confianza se fija en 90%, el valor de tablas para  $Z$  es igual a 1.645

$e$  = es el porcentaje de error aceptado=3%

$p$  = es la proporción de individuos que poseen cierta característica

$q$  = es la proporción de individuos que no poseen cierta característica ( $q = 1-p$ ). Normalmente se fijan valores de  $p=q=0.5$  para maximizar la varianza

Para la presente evaluación, se definió un marco muestral de 33,800 beneficiarios y considerando los valores antes definidos, se tiene el cálculo del tamaño de muestra siguiente:

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

Donde:

$n = ?$

$N = 33,800$

$Z = 1.645$

$e = 3\%$

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$$n = \frac{33,800 * 1.645^2 * 0.5 * 0.5}{0.03^2 (33,800 - 1) + 1.645^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{22,865.911}{31.0956063} = 735$$

Por lo tanto, el tamaño de muestra estimado (n) para la aplicación de cuestionarios fue de 735 micronegocios beneficiados.

La encuesta a profundidad tuvo el propósito de comprender las características económicas y sociales de los micronegocios mediante una guía de entrevista. En este caso, se habló con 50 beneficiarios, buscando en todo momento los argumentos sustantivos que aportaron éstos respecto al Programa y, con base en esto, se pudo inferir de manera más cercana a la realidad con una opinión objetiva respecto al desempeño y resultados del mismo.

### 4.3. Recolección de datos

Aunque la muestra determinada para llevar a cabo el proceso de evaluación resultó en 735, fue posible obtener 10 observaciones más, por lo que los resultados se obtuvieron a partir de 745 micronegocios visitados. La recolección de la información, se realizó mediante la visita a los micronegocios seleccionados de manera aleatoria en el procedimiento de muestreo, tanto

para las encuestas como para la entrevista a profundidad. El personal que participó en este procedimiento fue capacitado en los temas de investigación de campo, enfoques cualitativo y cuantitativo, conducción de entrevista, y vaciado de datos, entre otros. Una vez obtenido el tamaño y distribución de la muestra, se organizaron las brigadas para el levantamiento de información, la cual se distribuyó conforme a lo presentado en el Cuadro 2.

**Cuadro 2. Distribución de la muestra por Delegación**

<b>Delegación</b>	<b>Encuestas cuantitativas</b>
Álvaro Obregón	45
Azcapotzalco	22
Benito Juárez	3
Coyoacán	37
Cuajimalpa	10
Cuauhtémoc	29
Gustavo A Madero	85
Iztacalco	6
Iztapalapa	208
Magdalena Contreras	6
Miguel Hidalgo	7
Milpa Alta	4
Tláhuac	10
Tlalpan	159
Venustiano Carranza	44
Xochimilco	70
<b>Total</b>	<b>745</b>

Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A. de C.V., con base en el desarrollo del “Servicio de Evaluación del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México” 2016.

La muestra se dividió en cinco equipos conformado cada uno por cinco encuestadores y un coordinador. El trabajo de campo se desarrolló entre los días 6 y 10 de diciembre de 2016. En general, la percepción de los encuestadores sobre el desarrollo del trabajo de campo fue de aceptación por parte de los beneficiarios del Programa de la muestra seleccionada, en ningún caso se tuvo negativa para brindar la información solicitada.



Para la aplicación de las entrevistas a profundidad, no se realizó una distribución proporcional, sino que atendiendo al enfoque cualitativo, se aplicó esta entrevista a beneficiarios que mostraron mayor interés en relatar su experiencia con el Programa.

#### **4.4. Integración y procesamiento de datos**

Se integró toda la información en una hoja de cálculo de excel como base de datos, que facilitó su registro y procesamiento. Se estimaron numéricamente los indicadores de la evaluación, de acuerdo al procedimiento definido y se generaron cuadros y gráficos de los resultados obtenidos con el procesamiento de la información.

De manera simultánea, se realizó el proceso de foliaje de las encuestas, posteriormente, se validaron y se capturaron los datos para generar las bases de datos necesarias para el análisis de la información.

Los cuestionarios cualitativos fueron concentrados en una base de datos, con fines de revisión y análisis, así como para facilitar la consulta de información.

#### **4.5. Análisis de resultados**

Se efectuó un análisis de los resultados obtenidos basados en la información de campo y gabinete, integrada en torno a los diferentes indicadores desarrollados para estimar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de los objetivos del Programa. La información de la encuesta cualitativa, se analizó numéricamente reforzando los resultados, con lo recabado mediante la encuesta a profundidad.

## **V. RESULTADOS DE EVALUACIÓN**

### **5.1. Etapa 1. Análisis del proceso de implementación del Programa**

#### **5.1.1. Análisis del proceso de inscripción de los beneficiarios**

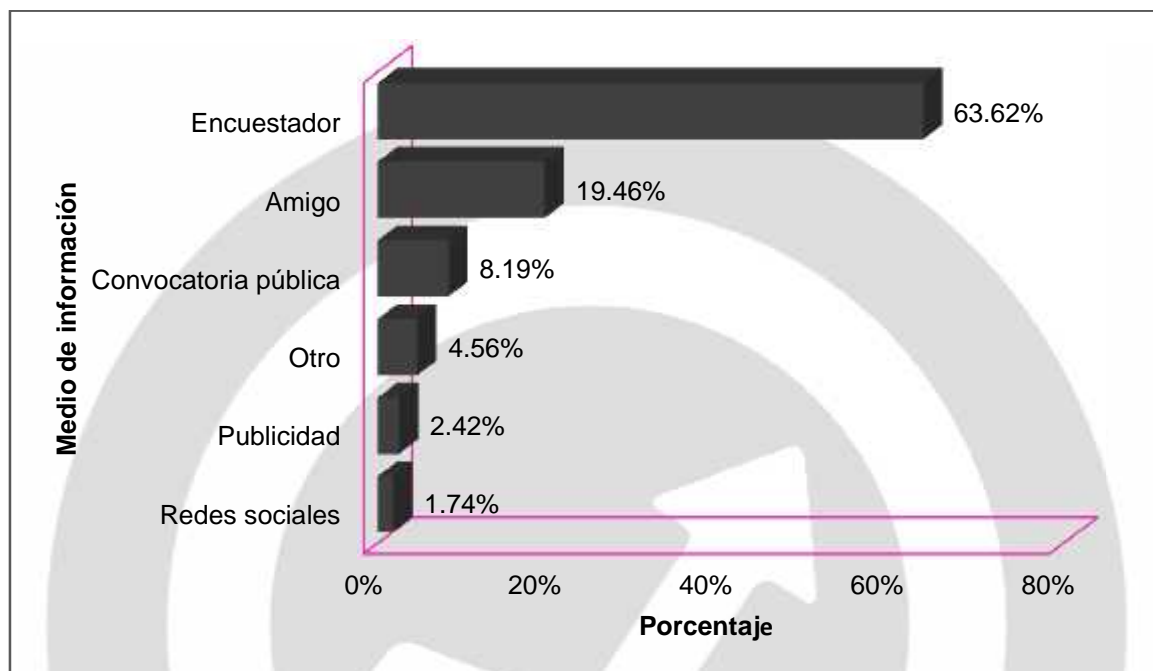
El objetivo de este proceso, fue analizar la atención recibida por los beneficiarios durante la etapa de inscripción al mismo. Los temas de dicha investigación se refieren a la claridad de las instrucciones al momento de inscribirse, así como a la opinión sobre los documentos solicitados, tanto en aspectos prácticos como de sencillez o complejidad, de cantidad, calidad y nivel de exigencia; inclusive, en temas del contenido de la información y si éste fue comprendido de manera clara por los beneficiarios. Esto se llevó a cabo mediante la aplicación de preguntas concretas de la encuesta y de la entrevista a profundidad, aplicada a los beneficiarios.

Los criterios generales 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 la Ciudad de México, Yo te apoyo”, especifican que las ventanillas de Atención del Programa son: 1) Módulo para Asesoría, Asistencia Técnica de los Trámites Relativos al Sistema Electrónico de Avisos y Permisos de Establecimientos Mercantiles, a las Cédulas de Microindustria de la Ciudad de México y a la Actividad Artesanal de la Secretaría de Desarrollo Económico y Gestión para los Trámites Relativos a Uso de Suelo (Módulo SEDECO-SIAPEM), de la Coordinación General de Regulación y Planeación Económica de la SEDECO; 2) Módulo Móvil de la SEDECO de la Ciudad de México; 3) Visitas de campo realizadas por los encuestadores asignados; 4) Eventos públicos organizados por la SEDECO; y, 5) Otros lugares y mecanismos que establezca la Secretaría para tal fin.

En este sentido, los resultados muestran que la gran mayoría de los beneficiarios se enteraron del apoyo mediante los encuestadores asignados a visitas de campo, ya que así lo externó el 63.6%; lo que significa que la gran mayoría de los beneficiarios fueron atendidos en el domicilio de su micronegocio, asimismo, quienes manifestaron que se informaron por otros medios, como amigos, convocatoria pública y publicidad, etc., opinaron que realizaron

su proceso de inscripción mediante los encuestadores, durante las visitas a los micronegocios (Figura 1).

**Figura 1. Medio por el que el beneficiario se enteró del apoyo (porcentaje)**



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016"**.

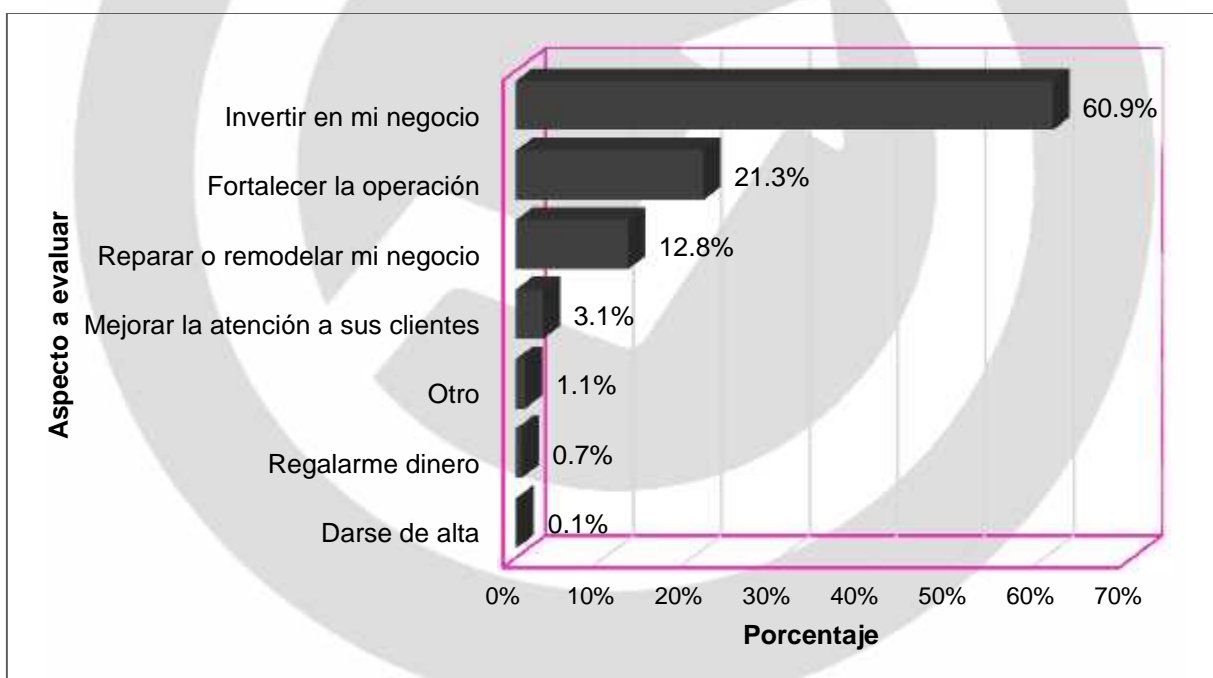
Asimismo, más del 86% de los beneficiarios manifestó que la información que les fue proporcionada respecto al Programa fue clara y fácil de comprender, lo que demuestra un entrenamiento adecuado de los encuestadores del Programa y un uso correcto de los mecanismos utilizados para la difusión del mismo.

La entrevista a profundidad reflejó que la mayoría de los beneficiarios consideró que la información que le fue proporcionada al momento de inscribirse fue de buena a excelente, ya que a la gran mayoría le pareció clara y fácil de comprender.

Dentro de los reactivos utilizados para medir la calidad en la atención a los beneficiarios al momento de inscribirse en el Programa (empadronamiento), se cuestionó si adicionalmente a los requisitos que pide cumplir el mismo, le solicitaron algo más para poder inscribirse. A este respecto, el 99% manifestó que no le fue solicitado ningún requisito adicional.

Respecto al conocimiento del Programa, se cuestionó a los beneficiarios si conocían el propósito u objetivo del mismo. Los resultados arrojan que la gran mayoría conoce explícita o implícitamente el objetivo central del Programa, ya que el 98% mencionó como propósito el de invertir en el negocio, fortalecer la operación, reparar o remodelar el negocio o mejorar la atención a sus clientes, es decir, actividades relacionadas a mejorar la operación y atención que brinda el micronegocio (Figura 2). Asimismo, la entrevista a profundidad arrojó que más del 93% de los beneficiarios se refirió al Programa como un apoyo para el fortalecimiento del negocio, el fortalecimiento a la economía y/o mejora del servicio en sus micronegocios. Las palabras clave recurrentes identificadas en sus respuestas son: apoyo, fortalecimiento y mejora; esta condición permite inferir que los beneficiarios identifican correctamente el objetivo del Programa.

**Figura 2. Conocimiento del propósito del Programa (porcentaje)**

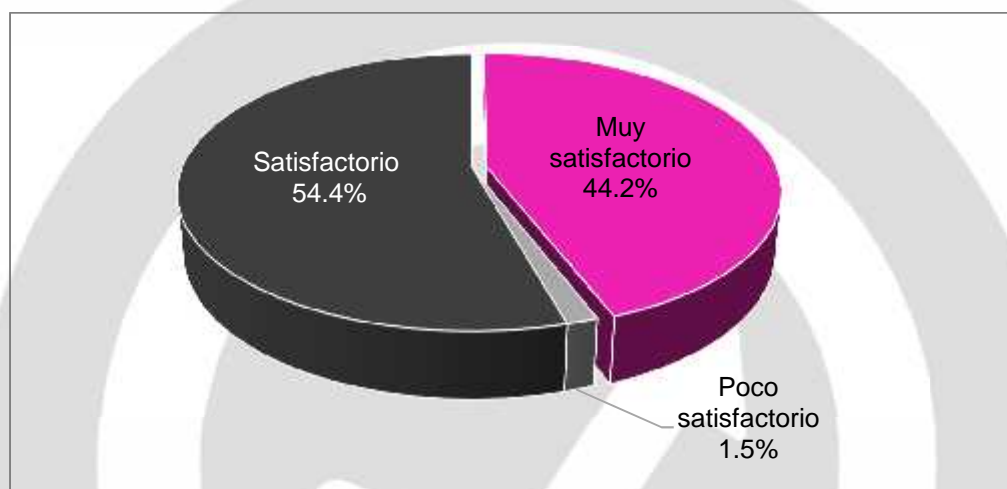


Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016”**.

Uno de los parámetros más importantes al momento de evaluar la implementación de un Programa, es la satisfacción de los destinatarios finales de dicho programa o acción pública. A los beneficiarios del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, se les preguntó sobre su nivel de satisfacción con respecto al proceso

de inscripción al mismo, para lo cual, en conjunto el 98.5% se dijo satisfecho o muy satisfecho con este proceso (Figura 3).

**Figura 3. Satisfacción de los beneficiarios con la inscripción al Programa (porcentaje)**



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016”**.

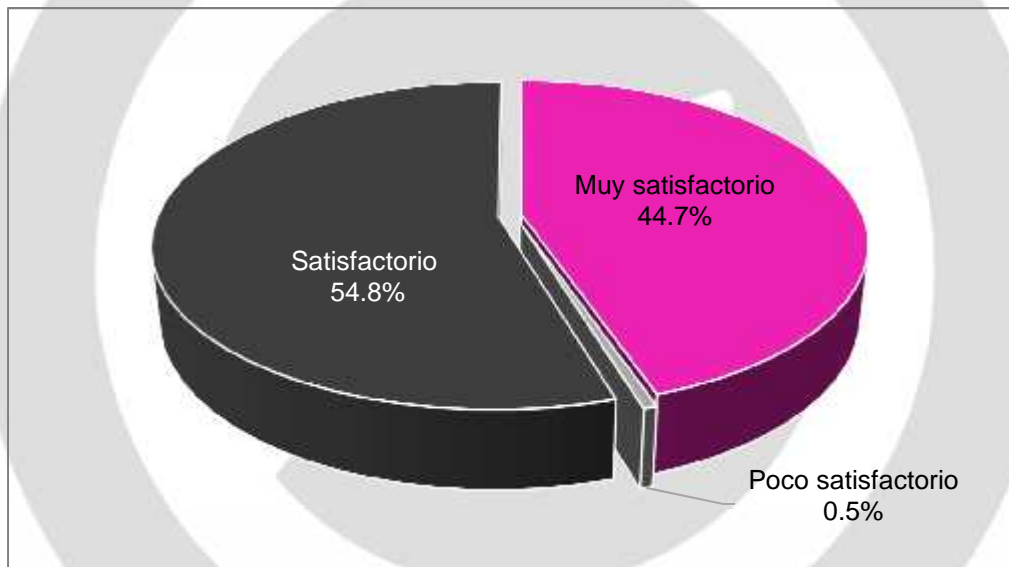
En el marco de una mejora regulatoria y de reducción de trámites y documentación necesaria para acceder a los programas del Gobierno de la Ciudad de México, los requisitos para poder acceder al apoyo del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, fueron los mínimos necesarios y se enumeran a continuación:

1. Solicitud de Apoyo.
2. Identificación oficial con fotografía del dueño, encargado o responsable del micronegocio ubicado en el territorio de la Ciudad de México.
3. Clave Única de Registro Poblacional (CURP), o bien, el Aviso del sistema de la Secretaría de Gobernación, donde se indique que no existen registros de la persona en la base de datos de dicho sistema.
4. Comprobante de domicilio del micronegocio.

5. Documento que acredite el funcionamiento del negocio o Declaración bajo protesta de decir verdad que el negocio se encuentra en funcionamiento al momento de presentar la solicitud de apoyo.

Sin embargo, con fines de monitoreo de la calidad percibida en la atención que recibieron los beneficiarios, se indagó el nivel de satisfacción con respecto a la documentación solicitada al momento de inscribirse al Programa. Los resultados demuestran que los requisitos establecidos son adecuados, toda vez que el 99.5% de los beneficiarios se declaró satisfecho o muy satisfecho con los documentos solicitados para inscribirse al Programa.

**Figura 4. Satisfacción respecto a la cantidad de documentos solicitados al momento de inscribirse al Programa (porcentaje)**

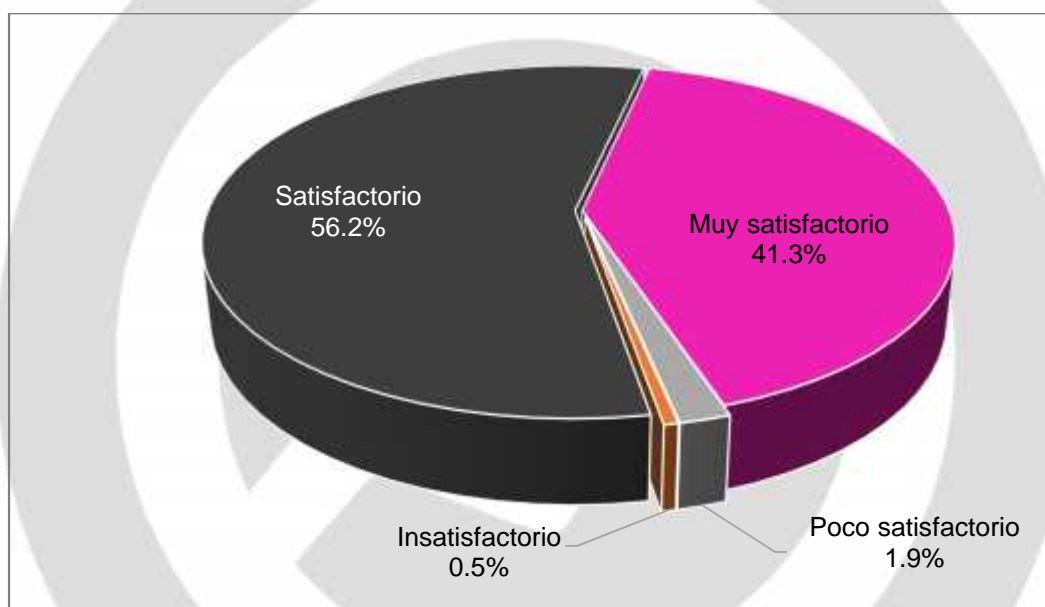


Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016”**.

Mediante la entrevista cualitativa, se preguntó a la población atendida cuáles fueron los requisitos que les solicitaron para inscribirlos al Programa; al respecto, un 78% de la población manifestó que los documentos solicitados fueron: identificación oficial, CURP y comprobante de domicilio, el 22% respondió que, además de los anteriores, le solicitaron también el certificado de funcionamiento del negocio. El 100% de personas atendidas consideró que los documentos que fueron solicitados son necesarios y suficientes para inscribirse y ser beneficiarios del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”.

Otro de los parámetros analizados fue la percepción por parte de los beneficiarios con la asesoría, los mecanismos y orientación para resolver dudas y poder acceder al apoyo. Cabe señalar que, adicionalmente a la asesoría otorgada por los encuestadores al momento de llenar la solicitud, se otorgó a los beneficiarios dípticos con información del Programa, mismo que contenían la dirección física de la Secretaría, números telefónicos y sitio web; medios por los cuales podían resolver dudas e inquietudes: En este sentido, el 97.5% de los beneficiarios manifestó sentirse satisfecho o muy satisfecho con dichos mecanismos.

**Figura 5. Calidad de la asesoría, los mecanismos de comunicación y orientación para resolver dudas y poder acceder al apoyo (porcentaje)**



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016”**.

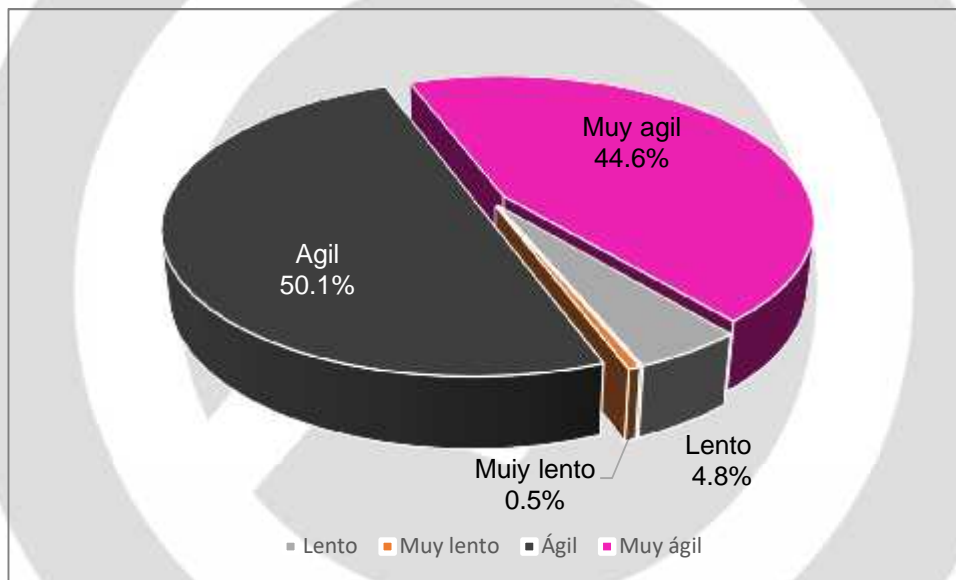
### 5.1.2. Análisis del proceso de entrega de apoyos a los beneficiarios.

En este apartado, se presenta el nivel de satisfacción de los beneficiarios con respecto al proceso de entrega del apoyo, así como los niveles de eficiencia y eficacia de este proceso como factores determinantes de la satisfacción en los beneficiarios apoyados.

Para esto, se incorporaron preguntas clave tanto en la encuesta como en la entrevista a profundidad, agrupadas en apartados específicos, de tal forma que permitieran determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios respecto a esta etapa.

La agilidad con la que se dio el proceso entre el llenado de la solicitud y la entrega del apoyo respectivo, fue uno de los parámetros importantes evaluados, que también inciden de manera directa en la percepción de la calidad de la atención recibida por parte de los beneficiarios. En este rubro, el 94.7% de los beneficiarios consideró que este proceso fue ágil o muy ágil. Por lo que su percepción puede interpretarse como muy buena.

**Figura 6. Percepción sobre la agilidad del proceso de obtención de clave del banco (porcentaje)**



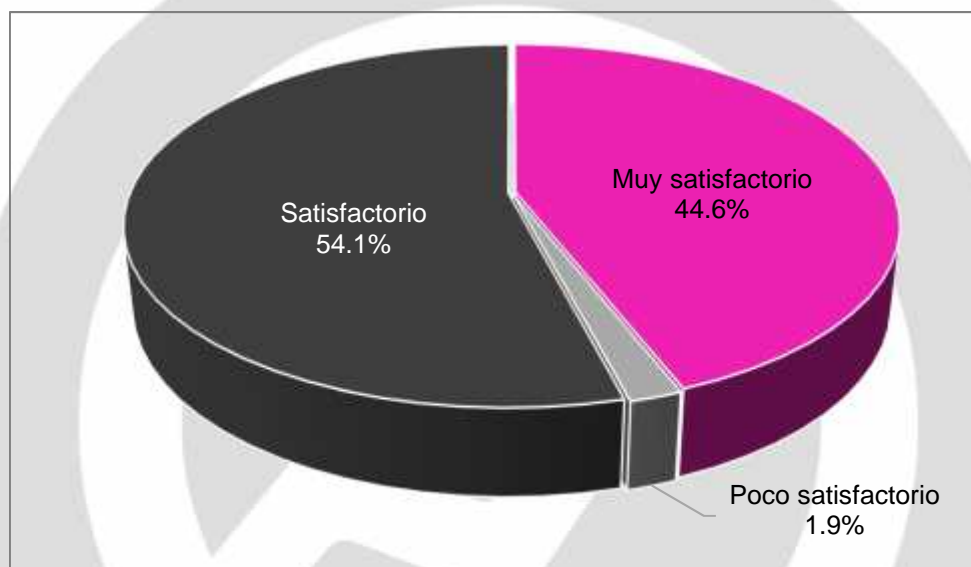
Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio para la Supervisión y Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016”**.

La información obtenida a través de la entrevista a profundidad, demostró que todos los beneficiarios, consideraron como razonable y muy razonable el tiempo transcurrido entre la solicitud y la recepción del apoyo; las opiniones expresadas narran que, dada la magnitud del trabajo, por la cantidad de micronegocios apoyados, el tiempo transcurrido es considerado corto, en relación a que la entrega del apoyo debe llevar un proceso. En este sentido, la gran mayoría se mostró satisfecho con la agilidad con la que fueron atendidos.



Respecto al mecanismo para que los beneficiarios pudieran cobrar el apoyo en el banco mediante una clave entregada a los mismos, la gran mayoría opinó que este mecanismo les resultó satisfactorio y muy satisfactorio (98.1%). Este mecanismo, que a la vez evita exponer a los beneficiarios al manejo de efectivo, les brindó la comodidad de acercarse a una institución bancaria cercana a sus propios domicilios (Figura 7).

**Figura 7. Percepción sobre el mecanismo de cobro del apoyo (porcentaje)**



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016"**.

### **5.1.3. Análisis del desempeño y la calidad de la atención que recibieron los beneficiarios**

Como una medida adicional para conocer la percepción de los beneficiarios respecto a la calidad de la atención otorgada por parte de los encuestadores, se les solicitó que emitieran una calificación sobre este aspecto, en una escala de 1 a 10 (donde 1 corresponde a la calificación más baja y 10 a la más alta). De acuerdo con este criterio, en promedio, los beneficiarios otorgaron una calificación de 9.1; de lo cual se deduce que existe una satisfacción generalizada con la atención recibida.

Mediante la entrevista a profundidad, se preguntó a los participantes en el Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, cómo consideraron la atención recibida al momento de entregarles el apoyo de dicho programa, a

lo cual, el 68% consideró ésta como muy buena y el 32% como buena. Asimismo, el 62% de los beneficiados del Programa opinó que el tiempo de espera para recibir el pago del apoyo fue razonable y el 38% que fue muy razonable, ya que, en general, consideraron que esperaron poco tiempo para realizar este trámite.

## **5.2. Etapa 2. Análisis de los resultados del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo**

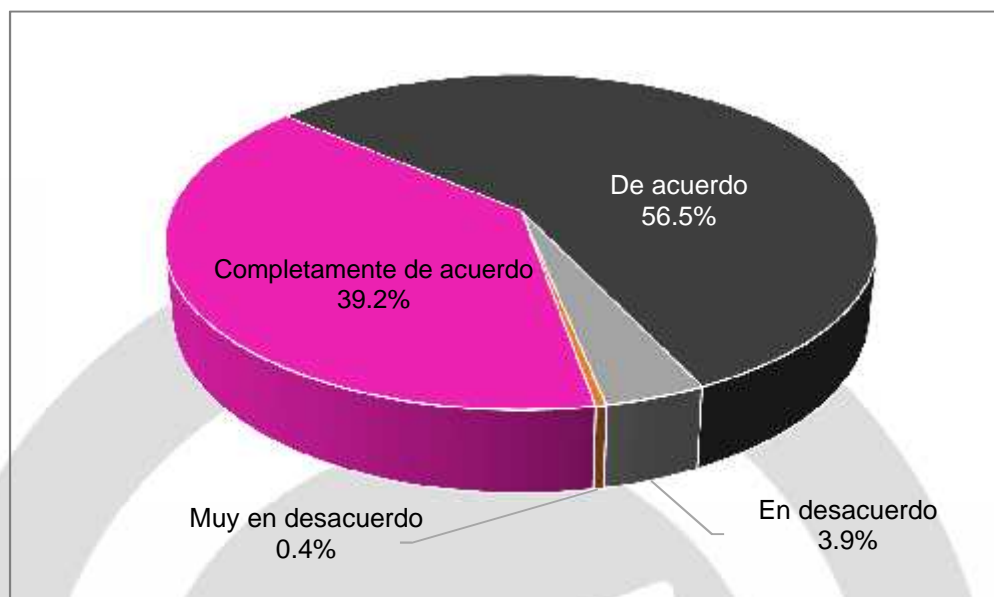
### **5.2.1. Análisis del nivel global de satisfacción de los beneficiarios**

El objetivo de este proceso, fue analizar la opinión de los beneficiarios del Programa y el logro de los objetivos del mismo, a través de la cuantificación de sus respuestas de satisfacción en forma generalizada.

Los criterios generales del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo” establecen un apoyo económico por única ocasión de \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 M.N.) a micronegocios que formen parte del Padrón de Micronegocios. Como se puede observar en la Figura 11, los beneficiarios del Programa “Yo te apoyo” un 56.5% expresó estar de acuerdo con el monto proporcionado por única ocasión y un 39.2% manifestó estar totalmente de acuerdo; lo anterior, debido a que consideran que es un monto que les permitió cubrir en su totalidad algún gasto generado por el micronegocio o les brindó la oportunidad de comprar más insumos y, de esta manera, continuar con el funcionamiento del mismo (Figura 8).

El porcentaje que estuvo en desacuerdo y muy en desacuerdo sobre el monto otorgado por el Programa, consideró que no es un monto suficiente para poder cubrir la totalidad de sus gastos, pero que si los ayudó a poder continuar con sus actividades.

**Figura 8. Percepción sobre el monto del apoyo para su micronegocio (porcentaje).**

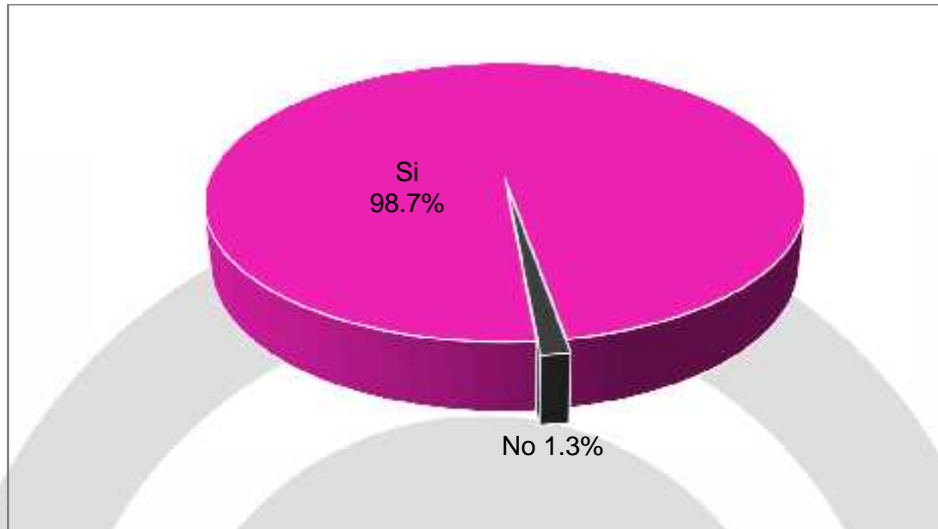


Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016"**.

Por su parte, con la entrevista a profundidad, se pudo captar que, para la gran mayoría de los beneficiarios, el apoyo resultó suficiente, puesto que les permitió incrementar el capital de trabajo, realizar mejoras en el negocio o cubrir algún gasto referente al funcionamiento del negocio, principalmente

En este contexto, los resultados de la encuesta cuantitativa reflejan que un 98.7% de los beneficiarios opinó que el apoyo económico brindado por el Programa, ayudo a mejorar su micronegocio, ya que pudieron comprar más insumos para el funcionamiento del mismo; en algunos casos, se pudo cubrir algún gasto extra generado por el funcionamiento del mismo (Figura 9).

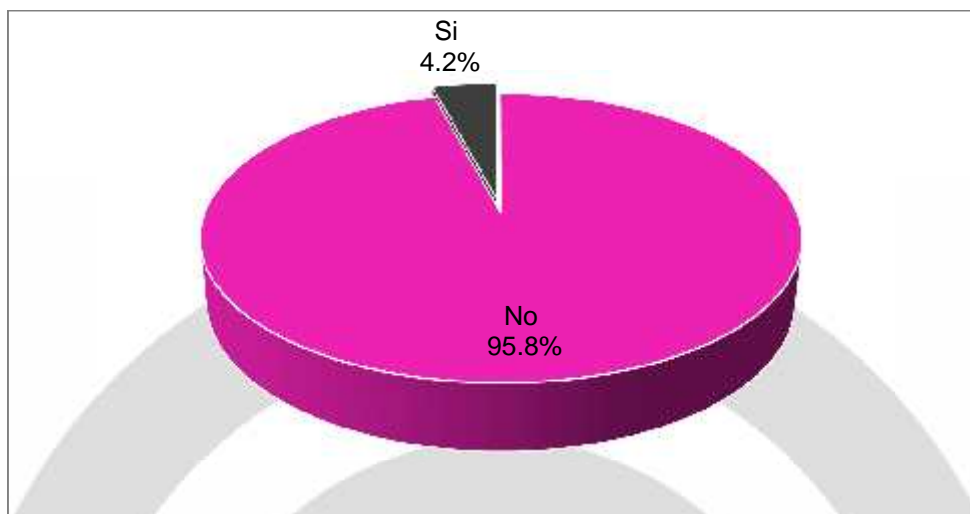
**Figura 9. Percepción sobre la contribución del apoyo a la mejora del micronegocio (porcentaje)**



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016”**.

Respecto a la elección del beneficiario sobre el destino del apoyo, en la Figura 10 se puede observar que el 95.8% del total de los encuestados, respondió que no le representó ninguna dificultad elegir en qué invertir el monto otorgado, mientras que un 4.2% respondió que sí le costó trabajo elegir cómo invertir el apoyo en su micronegocio. Los beneficiarios que respondieron que no les resultó una dificultad elegir el destino del apoyo manifestaron, en general, que la razón principal obedece a que había necesidades apremiantes que resolver como la inversión, como la compra de materia prima, mercancías o mejoras en el negocio.

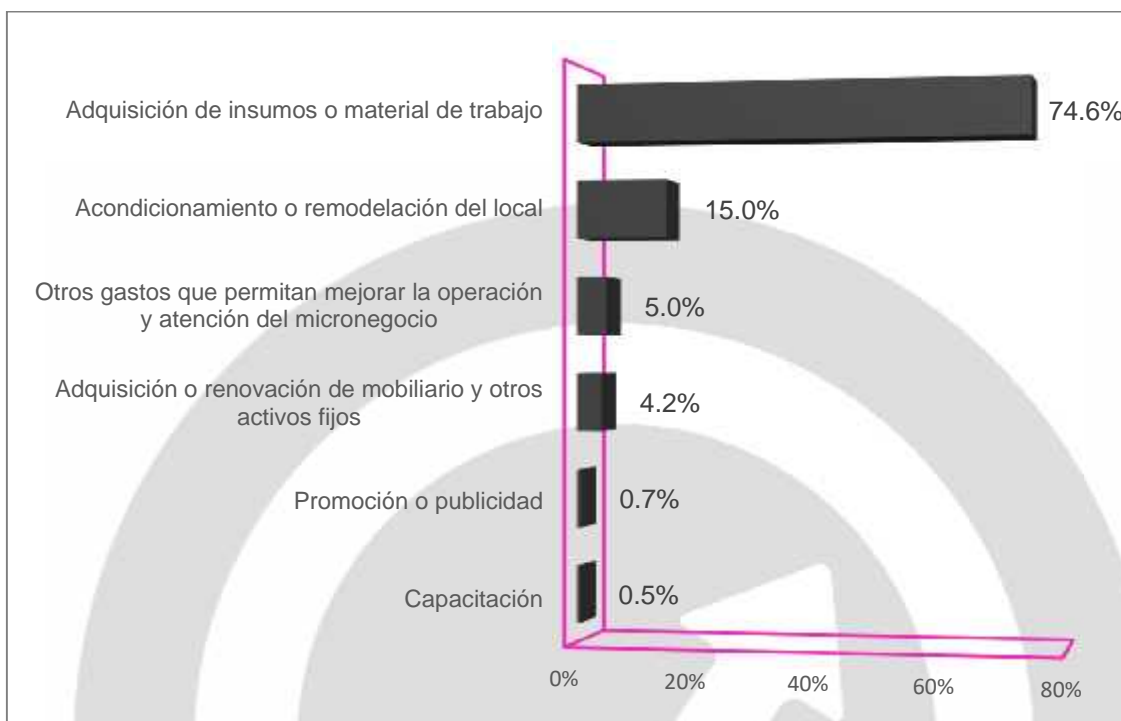
**Figura 10. Percepción sobre la dificultad para elegir el destino del apoyo (porcentaje)**



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016”**.

Respecto al destino dado al apoyo, como se observa en la Figura 11, un 74.6% de los beneficiarios invirtió éste en la adquisición de insumos o material de trabajo, seguido de un 15.0% que lo invirtió en el acondicionamiento o remodelación del local. La marcada presencia de giros como abarrotes, papelerías, peluquerías o estéticas, así como de giros que tienen que ver con la venta de mercancías al por menor, es lo que explica que en su mayoría el apoyo se invierta en estas opciones.

**Figura 11. Inversión del apoyo económico (porcentaje)**



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016”**.

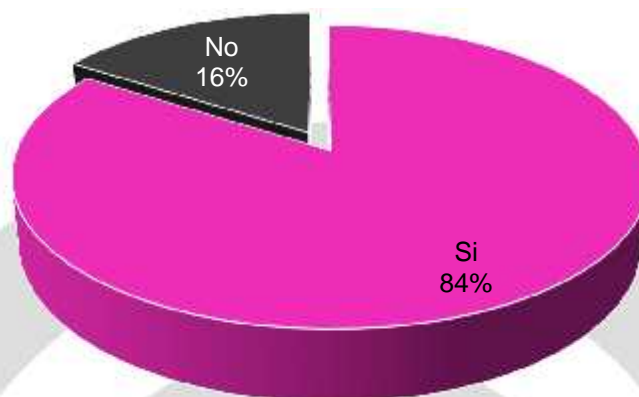
Estos resultados fueron corroborados mediante la entrevista a profundidad, toda vez que el 76% de los beneficiados manifestó que el recurso otorgado se invirtió en la adquisición de insumos o material de trabajo, seguido por la inversión en la adquisición o renovación de mobiliario y otros activos fijos, con el 14%.

## **5.2.2. Análisis de la operación de los micronegocios y percepción general de los beneficiarios del Programa**

### **5.2.2.1. Mejora en la calidad del servicio**

Mediante la entrevista a profundidad, se obtuvo información sobre la percepción de los beneficiarios respecto a las mejoras en la calidad de los servicios y productos que se ofrecen en sus micronegocios; a este respecto, se cuestionó a los beneficiarios del Programa Yo te apoyo sobre si el monto recibido fue suficiente y adecuado para mejorar la calidad del servicio en el micronegocio, a lo que el 84% manifestó que el monto fue suficiente, ya que les permitió incrementar el capital de trabajo, realizar mejoras en el negocio o cubrir algún gasto referente al funcionamiento del negocio, principalmente (Figura 12).

**Figura 12. Percepción sobre la suficiencia del monto otorgado por el Programa (porcentaje)**

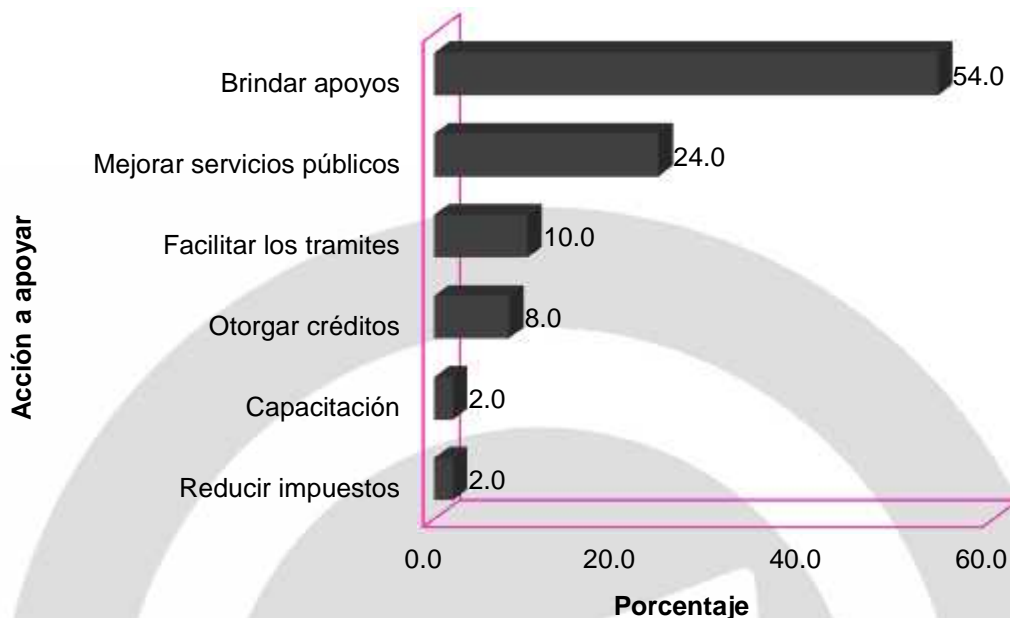


Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016”**.

De la misma manera, los beneficiados indicaron que el principal factor o causa para que el micronegocio mejore su servicio hacia sus clientes, es precisamente a través de mejorar la atención hacia los mismos (26%), seguido de la necesidad de inyectarle una mayor inversión al negocio (16%), así como la conveniencia de mejorar la imagen del negocio (16%).

Adicionalmente, se preguntó a los beneficiados del Programa cuales deberían ser las acciones a realizar por parte del Gobierno de la Ciudad de México para contribuir a la mejora de sus negocios, a lo que 54% respondió que se deben brindar más apoyos y mejorar los servicios públicos (24%), ya que estas acciones les permitirían fortalecer sus negocios y al tener una mejor imagen de la Ciudad, se incrementaría el flujo de personas en las zonas de comercio (Figura 13). Asimismo, se cuestionó sobre las acciones que los dueños deben realizar para el mejoramiento de los negocios, a lo que el 82% respondió que ninguna y el 14% mencionó la necesidad de capacitarse.

**Figura 13. Acciones del Gobierno de la Ciudad de México para mejorar los negocios**



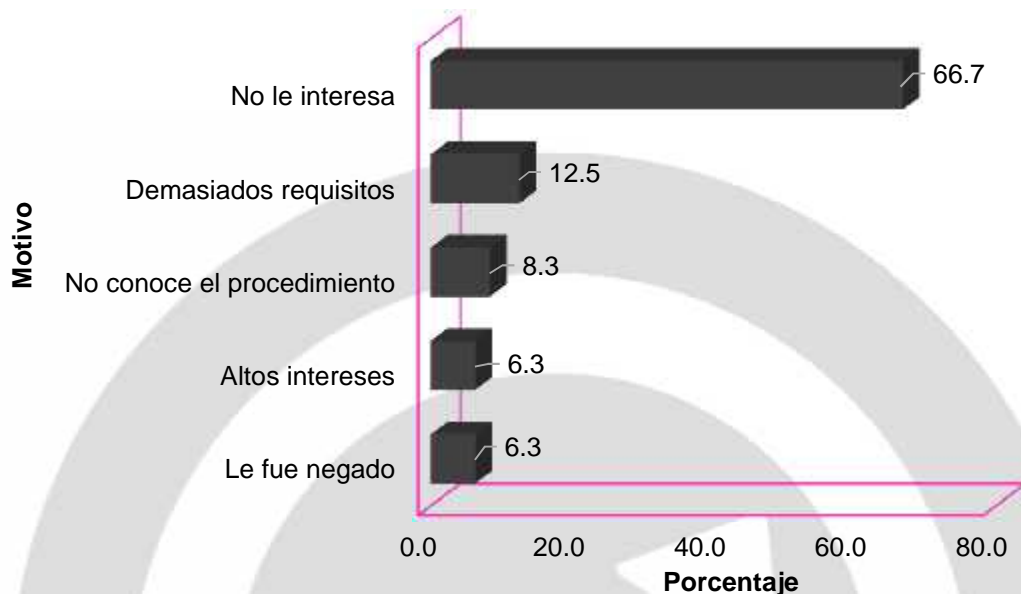
Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016”**.

#### **5.2.2.2. Acceso a créditos**

Con respecto a la pregunta que hace referencia al acceso de los micronegocios a créditos, el 4% de los beneficiarios respondió en forma afirmativa; de éstos, el 50% refiere que acudió a un familiar, el otro 50% a un proveedor, sin especificar un monto. El 96% restante, manifiesta que no ha adquirido un crédito; esto debido a los motivos siguientes: no le interesa (66.7%), solicitan demasiados requisitos (12.5%), no conoce el procedimiento (8.3%) y, le fue negado y porque cobran altos intereses (6.3%), respectivamente (Figura 14).



**Figura 14. Motivos por los cuales los beneficiarios del Programa no han solicitado créditos para su negocio (porcentaje)**



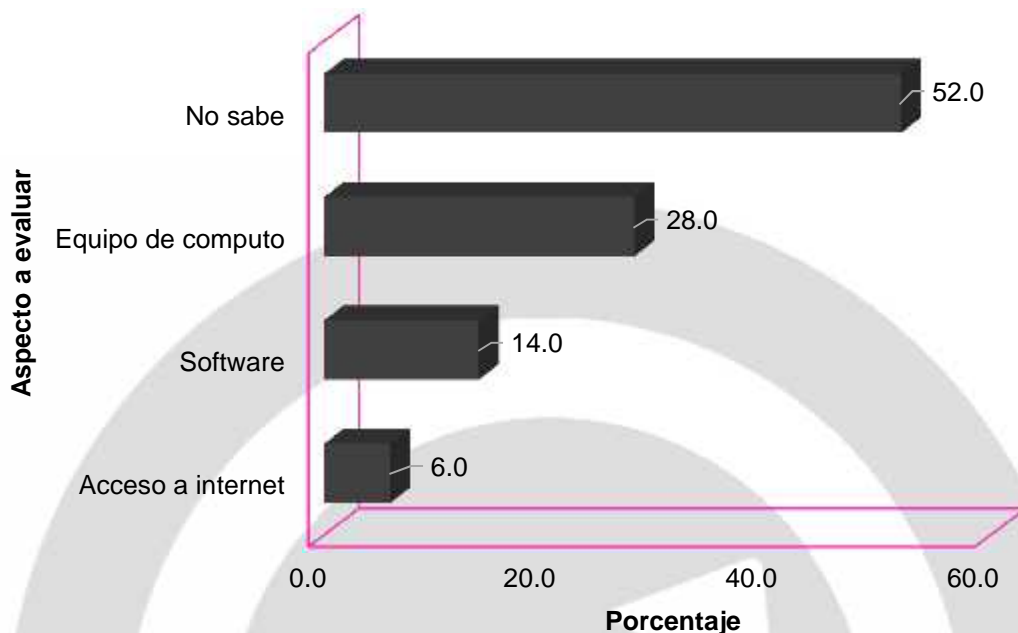
Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016"**.

### 5.2.2.3. Inversión en tecnología

En la actualidad, el uso de tecnología es indispensable para el crecimiento de los negocios, por lo cual, se preguntó a los beneficiarios del Programa si han invertido en tecnología, tal como: computadoras, sistemas de cobro, programas de manejo de inventarios, redes sociales y anuncios por internet para mejorar sus ventas, entre otra. El resultado arrojó que sólo el 16.0% de los beneficiarios lo ha hecho, tratándose de inversiones en equipos de cómputo, acceso a internet y redes sociales, principalmente. El 84.0% no ha adquirido ningún tipo de tecnología, siendo las principales causas: la falta de capital (66.0%), porque no lo ve necesario (26%), y por falta de información (8%).

Asimismo, se preguntó en qué tipo de tecnología podrían invertir para mejorar el negocio, a lo que el 52% contestó que no sabe, un 28% manifestó que invertirían en equipos de cómputo, 14% en software y un 6% en acceso a internet (Figura 15).

**Figura 15. Tipo de tecnología en la que invertirían los beneficiarios del programa (porcentaje)**



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016"**.

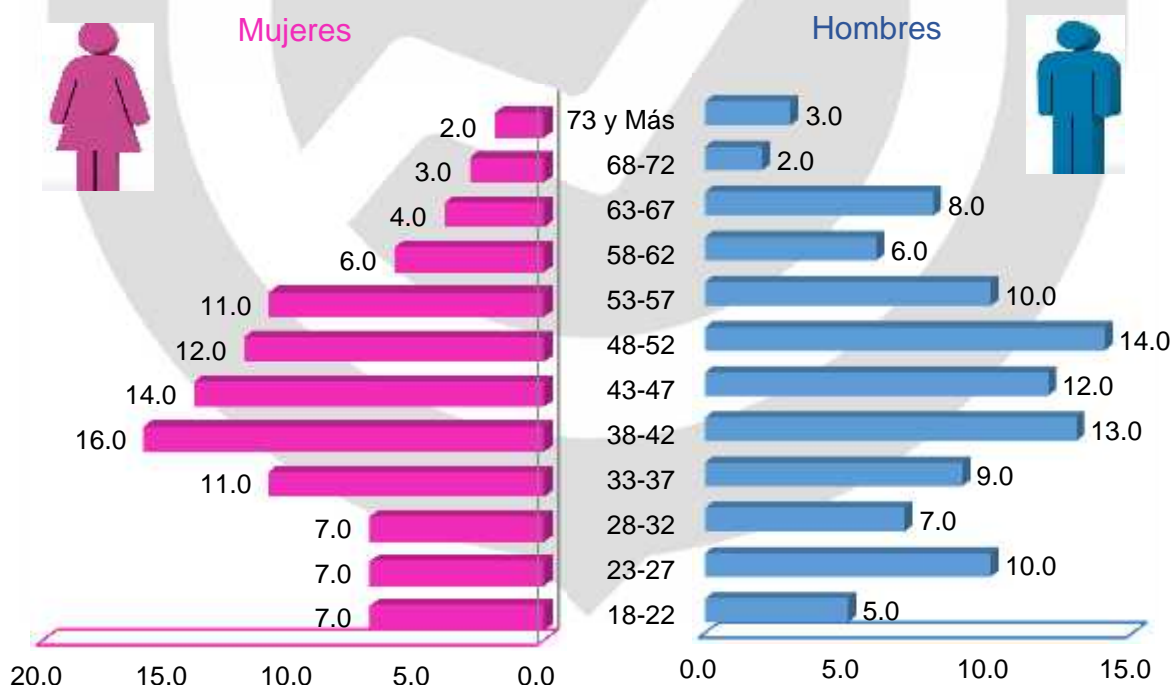
#### 5.2.2.4. Inversión en publicidad

La publicidad desempeña un papel muy importante en las diversas etapas del proceso de comercialización, ya que a través de ésta se da a conocer un producto o servicio. Los negocios usan la publicidad para aumentar las ventas. Debido a la importancia de ello, se preguntó a los beneficiarios del Programa, si han invertido en publicidad para su negocio. Los resultados obtenidos muestran que el 28% de los beneficiarios si invierten en publicidad; de éstos, el 50% hace publicidad del negocio a través de volantes, un 33.3% lo hace por medio de anuncios (letreros, lonas, etc.), y un 16.7% hace publicidad a través de las redes sociales. El 72% de los beneficiarios que no realiza ningún tipo de publicidad, es debido a que no le interesa (44.4%), y por falta de capital (36.1%), principalmente.

### 5.2.3. Análisis de las características económicas y sociales de los micronegocios apoyados.

#### 5.2.3.1. Perfil sociodemográfico

Según la Encuesta Intercensal 2015 (INEGI, 2015) en la Ciudad de México habitan 8'918,653 personas, que representan el 7.5% de la población nacional, de la cual, el 47.4% son hombres y el 52.6% mujeres. Asimismo, de acuerdo con datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo 2015, el 53% de los trabajadores no remunerados que atienden los micronegocios de los giros atendidos por el Programa son mujeres que viven una inserción precaria en el mercado laboral. Los resultados de la evaluación arrojan que el 70% de los beneficiarios son mujeres propietarias o encargadas de micronegocios, de éstas el 53% se encuentra en un rango de edad de 38-57 años, lo que refleja que se está atendiendo a una población en edad productiva dedicada a los micronegocios como principal fuente de ingresos.



**Figura 16. Estructura poblacional de los beneficiarios.**

Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del "Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016"**.

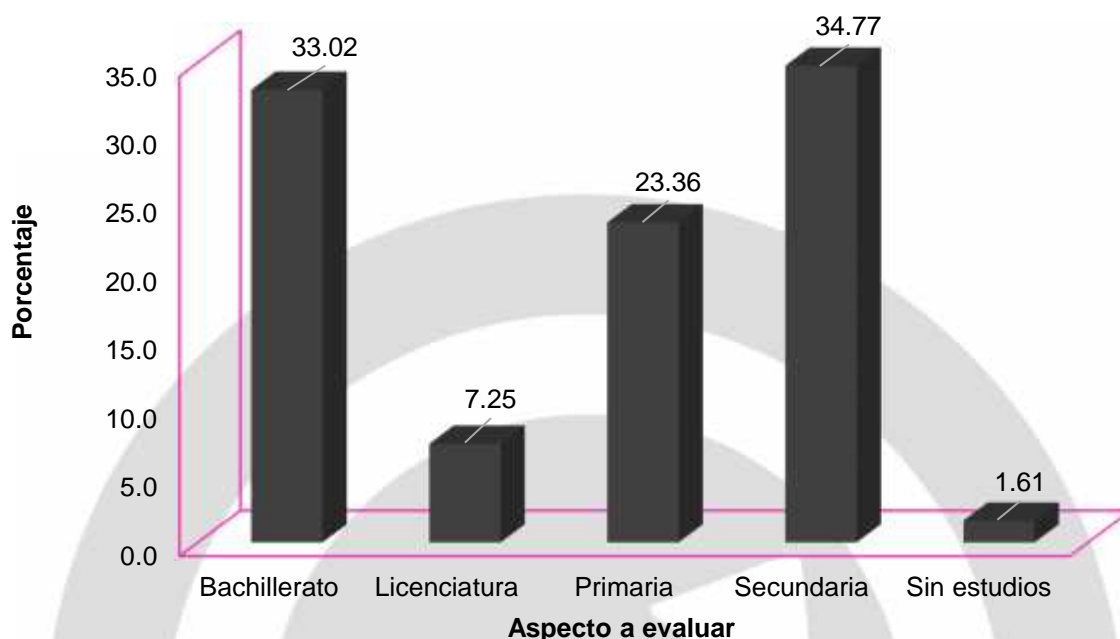
El 66% de los beneficiarios es casado o vive en unión libre, un 24% es soltero y 8% es divorciado, separado o viudo. Respecto al número de dependientes económicos, según el INEGI, se refiere a las personas menores de 14 años de edad y mayores de 65 no ocupadas, que dependen económicamente de otro(s) integrante(s) del hogar. Sin embargo, en el mercado laboral, si además de considerar como dependientes a los niños y ancianos, se toma en cuenta a los desempleados y subempleados e incluso a jóvenes y personas que han decidido extender sus estudios, este dato se incrementa.

Según el INEGI 2015, el promedio de habitantes por hogar para la Ciudad de México es de 3.4 personas y los resultados de la evaluación muestran un promedio de dependencia económica de 2.6 personas, lo que demuestra que en la mayoría de los casos existe más de un integrante que aporta al ingreso familiar. Es importante resaltar que el índice de dependencia económica en los hogares de los beneficiarios es relativamente bajo, ya que más del 54% de los beneficiarios tiene hasta 2 dependientes económicos.

#### **5.2.3.2. Grado de escolaridad**

De acuerdo con estadísticas del INEGI y del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) 2012, en México, los habitantes de 15 años y más tienen en promedio 8.6 años de escolaridad, lo que significa un poco más del segundo año de secundaria. Para la Ciudad de México, el INEGI, 2015 indica que la tasa de alfabetización para la Ciudad de México es de más del 98%, con una cobertura de más del 58% de habitantes con educación media superior y superior. Los resultados de la evaluación muestran que tan sólo el 1.6% de los propietarios y/o encargados de micronegocios beneficiarios del Programa son personas sin ningún nivel de escolaridad, 58.1% tiene la educación básica y más del 40% cuenta con educación media superior y superior (Figura 17).

**Figura 17. Grado de escolaridad de la población beneficiaria**



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016”**.

### 5.2.3.3. Principales actividades de los micronegocios atendidos

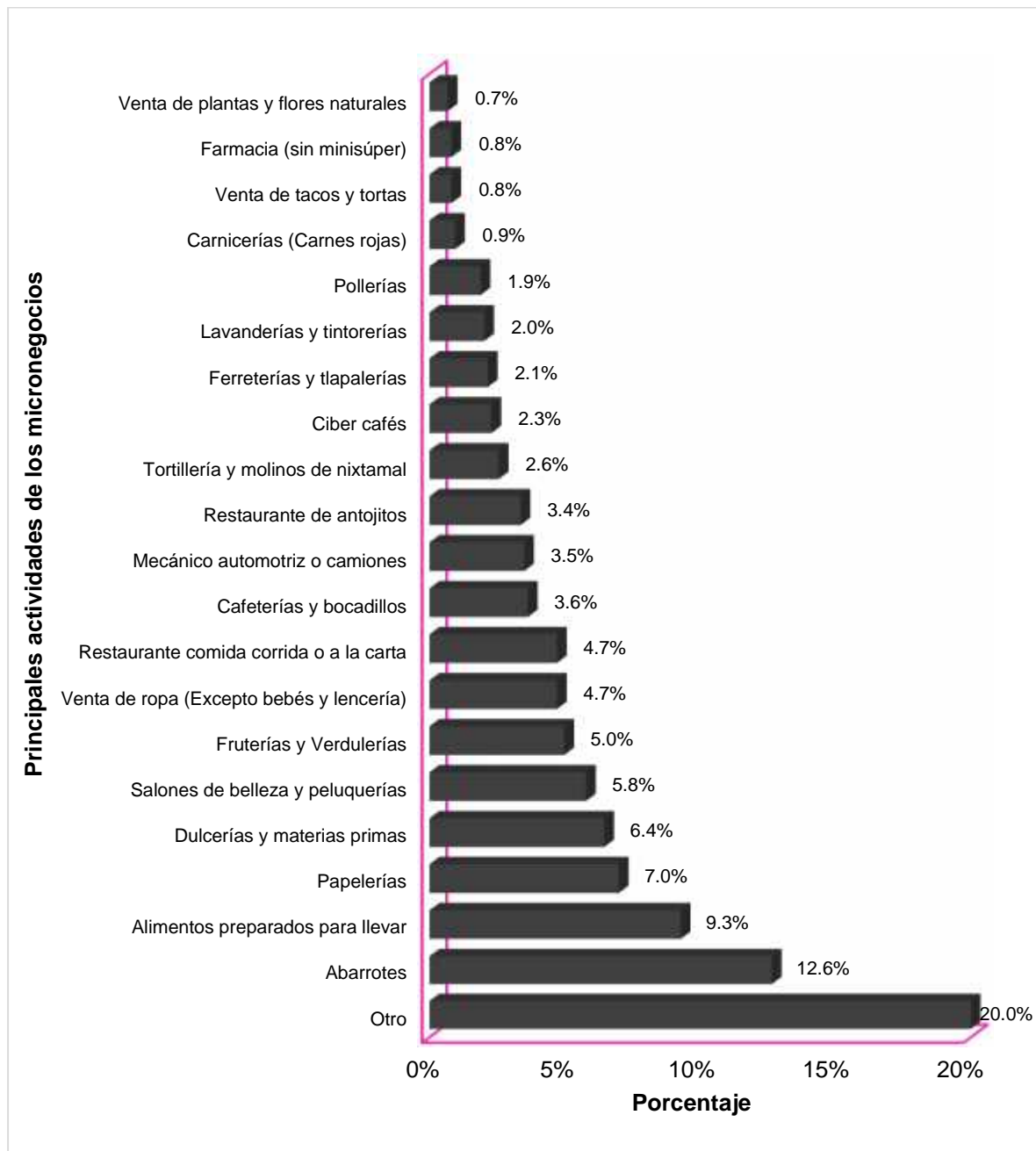
Las Reglas de Operación explican que mediante el “Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo”, se busca atender la problemática económica de los micronegocios, de forma prioritaria de los giros de:

1. Comercio de abarrotes al por menor
2. Salones de belleza y peluquerías
3. Comercio de artículos de papelería al por menor
4. Comercio de frutas y verduras al por menor
5. Comercio de ropa al por menor
6. Restaurantes de tacos y tortas
7. Restaurantes de preparación de antojitos
8. Cafeterías, fuentes de sodas, neverías, refresquerías y similares
9. Restaurantes de alimentos para llevar
10. Elaboración de tortillas de maíz
11. Comercio de carnes rojas al por menor

12. Restaurantes de alimentos a la carta y comida corrida
13. Lavanderías y tintorerías
14. Ferreterías y tlapalerías al por menor
15. Reparación mecánica en general de automóviles y camiones
16. Comercio de carne de aves al por menor
17. Comercio de dulces y materias primas para repostería al por menor
18. Servicios de acceso a computadoras
19. Farmacias sin minisúper y,
20. Comercio de plantas y flores naturales al por menor

En este sentido, los resultados de la evaluación demuestran que los principales giros atendidos mediante el Programa fueron: tiendas de abarrotes (12.6%), Alimentos preparados (9.3%) y dulcerías y materias primas (6.4%), teniendo también relevancia las papelerías, estéticas y salones de belleza, y negocios dedicados a la venta de ropa (Figura 18).

**Figura 18. Principales giros atendidos con el Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo (porcentaje)**



Fuente: GESPROC, Gestión Estratégica, S.A de C.V., con base en los resultados obtenidos del **Servicio de Evaluación del “Programa de Fortalecimiento para los Micronegocios de la Ciudad de México, Yo te apoyo, 2016”**.

## VI. CONCLUSIONES

El Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo es una política que busca fortalecer el desarrollo económico de la ciudad, ya que como se refleja en los resultados de la presente evaluación, los micronegocios son una alternativa de empleo para miles de personas y que, a su vez, permiten el emprendimiento de negocios propios que reactiven la economía local.

La implementación de dicho Programa ha resultado satisfactoria para la gran mayoría de los beneficiarios, ya que han considerado que recibieron una atención adecuada, desde el momento de su registro y llenado de solicitud de apoyo, hasta la recepción del mismo. También, la mayoría de los beneficiarios se mostró satisfecho con los trámites y requisitos para acceder al apoyo, característica que demuestra que el Programa es de fácil acceso y que cualquier emprendedor de la Ciudad de México que cumpla con las características establecidas puede ser beneficiado.

Los resultados de la evaluación muestran también que el Programa focaliza prioritariamente a los pequeños negocios familiares, ya que la gran mayoría de los negocios apoyados corresponden a tiendas de abarrotes, establecimientos donde se expenden alimentos preparados, tiendas de materias primas, papelerías, peluquerías, estéticas y salones de belleza donde, en general, se opera con mano de obra familiar.

Un alto porcentaje de los beneficiarios del Programa de Fortalecimiento a los Micronegocios para la Ciudad de México, Yo te apoyo, manifestó que el apoyo económico brindado por éste contribuyó a la mejora de su micronegocio, ya que pudieron comprar más insumos para la operación del mismo, así como realizar mejoras en sus establecimientos o cubrir algún gasto extra para el adecuado funcionamiento.





# **GESPROC**

Gestión Estratégica, S.A. de C.V.  
Grupo Especializado en  
**Servicios Profesionales y Consultoría**