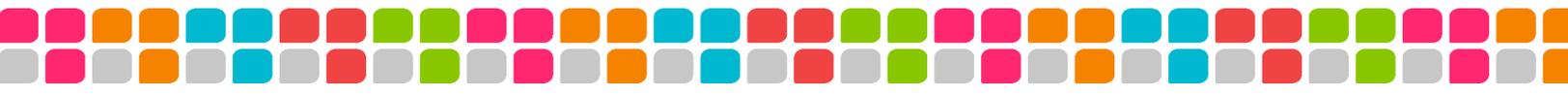
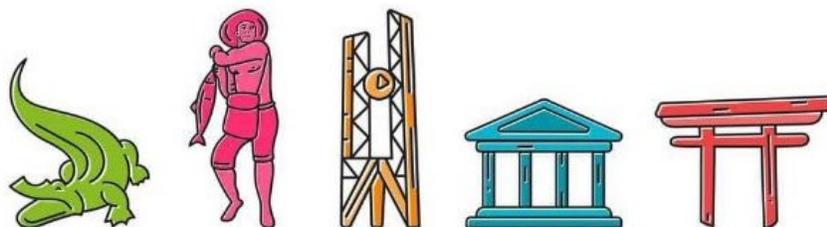




ZIHUA
CIUDAD DE TODOS

CONSTRUYENDO
Futuro
GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2024 - 2027

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN E IMPACTO DEL PROGRAMA CRÉDITO MUJER EMPRENDE 2025





Gobierno Municipal de Zihuatanejo de Azueta

C.P. Lizette Tapia Castro

Presidente Municipal Constitucional

Lic. Juan Manuel Juárez Meza

Secretario del Ayuntamiento

Mtra. Lisseth de Jesús Gutiérrez Solís

Tesorera Municipal

Mtra. Evelin Valdovinos Leyva

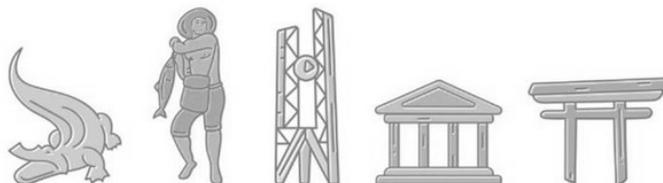
Directora de Desarrollo Económico

Mtro. Christopher Torres Ríos

Director de Planeación

Ing. Jesús Jonathan Ayuso Salinas

Director de Instancia Técnica y Evaluación al Desempeño



Índice de CONTENIDOS

01.	Presentación	1
02.	Marco Teórico	3
03.	Metodología	4
04.	Validación de Resultados	7
05.	Presentación y Análisis de resultados	8
06.	Conclusiones y consideraciones finales	18

PRESENTACIÓN

Uno de los mayores retos de las administraciones públicas contemporáneas es impulsar políticas que, además de atender necesidades inmediatas, contribuyan a fortalecer las capacidades de las personas para alcanzar un desarrollo sostenible e incluyente. En este sentido, el programa Mujer Emprende surge como una estrategia municipal orientada a reducir las brechas de desigualdad, fomentar la autonomía económica de las mujeres y fortalecer el tejido social mediante el emprendimiento y la innovación.

El municipio de Zihuatanejo de Azueta, en concordancia con los compromisos establecidos en la Agenda 2030 y el Plan Municipal de Desarrollo 2024 - 2027, reconoce la importancia de implementar acciones que permitan generar oportunidades reales de participación económica y social para las mujeres. A través de la capacitación, el acceso a apoyos financieros, la vinculación institucional y la creación de espacios de comercialización, Mujer Emprende busca potenciar las habilidades de sus beneficiarias, impactando de manera positiva en la economía local y en la calidad de vida de sus familias.

En el marco de este esfuerzo, resulta fundamental evaluar no solo el alcance de los apoyos otorgados, sino también la percepción que tienen las beneficiarias respecto a su efectividad, pertinencia y resultados. La medición de la satisfacción e impacto constituye un elemento esencial de la nueva gestión pública, que exige a los gobiernos locales no limitarse a la operación de programas, sino generar mecanismos de retroalimentación que fortalezcan la rendición de cuentas, la mejora continua y la construcción de confianza ciudadana.

La satisfacción de las beneficiarias no es únicamente un indicador de la calidad de la política pública, sino también una herramienta que permite conocer el grado de conformidad experimentado al momento de recibir capacitación, acceder a créditos, o participar en redes de apoyo institucional. De igual forma, el impacto percibido permite dimensionar en qué medida el programa contribuye a mejorar la autonomía económica de las mujeres, ampliar sus oportunidades de negocio y fortalecer su participación en la vida productiva del municipio.

Por esta razón, y en el marco de la Evaluación Interna de Seguimiento y Desempeño de los Programas del Plan Municipal de Desarrollo, se diseñó y aplicó la Encuesta de Satisfacción e Impacto del Programa Mujer Emprende, cuyo objetivo es contar con información



sistemática y confiable que permita medir los avances, identificar áreas de oportunidad y garantizar que los recursos públicos destinados al programa cumplan efectivamente con su propósito social.

El presente informe integra los principales resultados de dicho ejercicio, constituyendo un insumo estratégico para la toma de decisiones, la planeación presupuestaria y la consolidación de políticas municipales que impulsen el empoderamiento de las mujeres y el desarrollo económico local en Zihuatanejo de Azueta.



⌘ MARCO TEÓRICO

La encuesta es uno de los instrumentos de investigación, más intensamente utilizado por profesionales del campo de las Ciencias Sociales. Los estudios que refieren el uso de la encuesta van desde las investigaciones teóricas hasta los sondeos de opinión entre otras. La encuesta como instrumento está conformada por un conjunto de indicadores que a su vez se solapan bajo un número de preguntas.

En la estructuración de la encuesta como instrumento técnico, las preguntas no son colocadas al azar y mucho menos por albedrío de quien las genera, ellas se formulan siguiendo objetivos y contemplando aspectos teóricos y metodológicos, así como también bajo un conocimiento de los contenidos de la realidad de la temática que se va auscultar. Cada pregunta o conjunto de ellas al estar en concordancia con respuestas esperadas se comportan como una realidad hipostasiada.

Las encuestas pueden ser percibidas o han sido percibidas como instrumento, como técnica y como investigación, y en el caso de un instrumento identificado con la metodología de una investigación, la encuesta viene a ser un resultado o una consecuencia, de la vinculación de los elementos teóricos, metodológicos y temática problematizada con la realidad a capturar.

⌘ OBJETIVO

Conocer el nivel de satisfacción e impacto de las beneficiarias del programa Mujer Emprende en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, respecto a los apoyos recibidos en materia de capacitación, financiamiento, vinculación institucional y fortalecimiento de sus iniciativas productivas.

Con la finalidad de contar con elementos que permitan evaluar el grado de cumplimiento de los indicadores estratégicos y de gestión del programa, así como generar información útil para la mejora continua y el fortalecimiento de las políticas de desarrollo económico y de igualdad de género en el municipio.



METODOLOGÍA

Técnica de la Encuesta

La presente encuesta se realizó tomando en consideración la Escala de Likert. Dicha escala, es una herramienta de medición que, a diferencia de las preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado respecto a las afirmaciones (Ítems), que se le proponen.

Dicha técnica de recopilación de datos, resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia las afirmaciones (Ítems) presentados. Mediante lo anterior podremos estar en condiciones óptimas para conocer el grado de satisfacción de la población.

Universo y Población Objetivo.

De acuerdo con los registros administrativos del programa Mujer Emprende, se reportó un total de 800 beneficiarias activas, quienes recibieron apoyos en materia de capacitación, financiamiento, vinculación institucional y acompañamiento técnico para el desarrollo de sus proyectos productivos.

Ahora bien, considerando que la población beneficiaria del programa se encuentra conformada por mujeres de distintas edades, niveles educativos, actividades económicas y colonias del municipio de Zihuatanejo de Azueta, no todas ellas participaron en la medición de satisfacción e impacto en esta primera etapa. En virtud de lo anterior, y con el fin de contar con información representativa, se determinó considerar como población objetivo para la aplicación de la encuesta a las 800 mujeres registradas en el padrón de beneficiarias.

Razón por la cual, y tras el levantamiento de información correspondiente, se obtuvo un total de 63 cuestionarios respondidos, lo que permite contar con una muestra suficiente y confiable para analizar los niveles de satisfacción e impacto que el programa Mujer Emprende genera en sus beneficiarias, así como para identificar áreas de oportunidad en



la implementación de la política pública municipal orientada al empoderamiento económico de las mujeres.

Tamaño de la Muestra

Se conoce como tamaño de la muestra, aquel número determinado de sujetos o cosas que componen la muestra extraída de una población, necesarios para que los datos obtenidos sean representativos de la población.

En el caso particular de la presente encuesta, el tamaño de la muestra se determinó con base en el cálculo de muestras para poblaciones finitas. Misma que nos permitió generar una muestra de carácter representativo. A continuación, se presenta la fórmula aplicada para la determinación del tamaño de la muestra:

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

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Tomando como base el universo determinado y determinando parámetros estadísticos de 90% de confianza y +/- 10% de margen de error de los resultados, nos generó un tamaño de la muestra equivalente a la aplicación de un total de 63 formularios por aplicar.



Instrumento Recolector

Para la recolección de la información de la presente encuesta y para la determinación del nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios públicos que presta la administración municipal, se aplicó un cuestionario digital mediante la plataforma “Google Forms”, el cual consta de un total de 15 variables, clasificados en 5 apartados (Organización y Acceso al Programa, Capacitación y Contenidos, Acompañamiento y Apoyo, Impacto en el Emprendimiento, y Satisfacción General) y cuya duración promedio de aplicación fue de 5 minutos por cuestionario.

Cada variable contó con un total de 5 posibles respuestas, dos opciones negativas, una opción neutra o intermedia y dos opciones positivas, las cuales sirvieron para medir y determinar el grado de satisfacción de los usuarios, clasificadas de la siguiente manera:

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente o Neutro	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
				

El instrumento de recolección puede ser consultado en el siguiente enlace:

<https://forms.gle/EvyanP9Tg1sVQynZ6>

Procedimiento de Recolección de la Información

La técnica de administración y aplicación del cuestionario se llevó a cabo de manera digital a través de la plataforma Google Forms, con el objetivo de facilitar la participación de las beneficiarias y reducir tiempos y costos en el levantamiento de la información. Se garantizó

en todo momento el anonimato de las participantes, por lo que no se solicitaron datos personales sensibles; únicamente se recabaron respuestas sobre aspectos relacionados con su experiencia en el programa Mujer Emprende.

El cuestionario fue enviado directamente a las beneficiarias registradas en el padrón del programa, quienes tuvieron acceso al formulario en línea. Esta modalidad permitió que cada participante respondiera desde su propio dispositivo electrónico y en el horario de su preferencia, favoreciendo la comodidad y accesibilidad del proceso de evaluación.

La selección de las encuestadas se circunscribió únicamente a las mujeres beneficiarias del programa, con la finalidad de obtener información confiable y representativa que permita medir el nivel de satisfacción e impacto de Mujer Emprende en la vida personal, económica y social de las participantes.

VALIDACIÓN DE RESULTADOS

Una vez recolectada la información de acuerdo a la metodología planteada, se procedió a realizar la validación de los resultados obtenidos, a efecto de poder determinar la confiabilidad y consistencia de los mismos, previo a su análisis. Para la citada validación se tomó como referencia la técnica denominada “Alfa de Cronbach”.

El alfa de Cronbach es una medida estadística, la cual se utiliza generalmente como una medida de consistencia interna o confiabilidad de un instrumento psicométrico (que utiliza escalas de Likert). Cuantifica qué tan bien un conjunto de variables o ítems mide un aspecto latente único y unidimensional de los individuos a partir de la aplicación de un cuestionario.

Se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

Para la determinación del citado cociente se utilizó siguiente fórmula:



$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_r^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

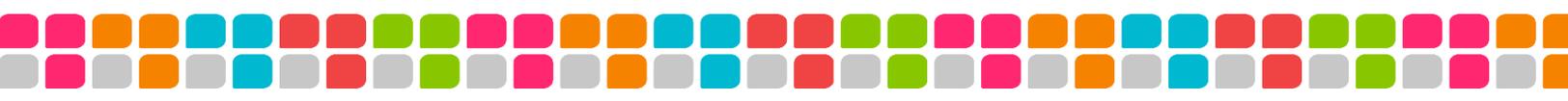
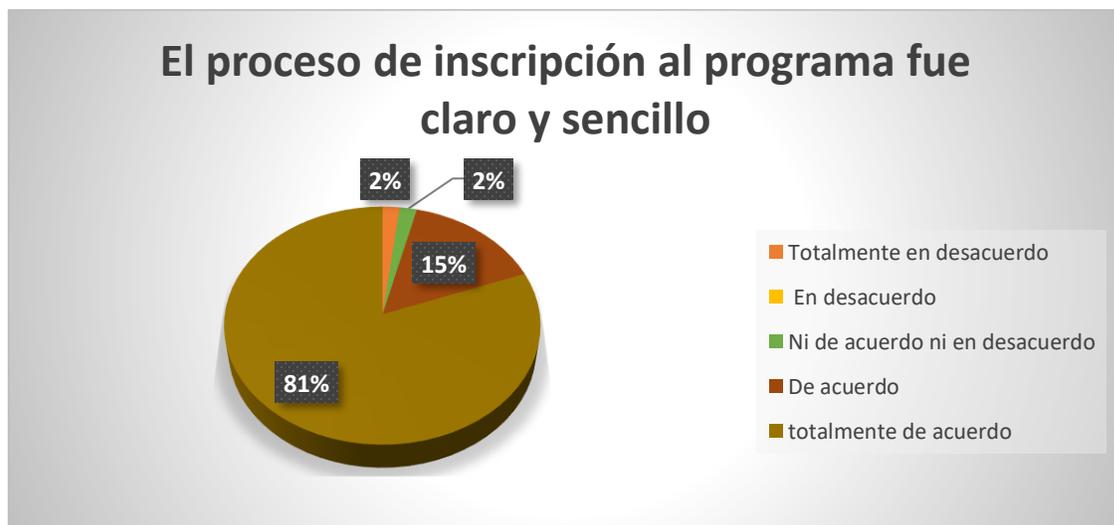
En el caso particular de la presente encuesta y una vez aplicada la formula, nos dio como resultado un cociente de confiabilidad del 0.978, lo cual, de acuerdo a los criterios de interpretación, nos demuestra que los resultados arrojados mediante la aplicación del instrumento recolector, son confiables y consistentes, por lo tanto, el análisis y conclusiones que se deriven de estos, tienen una alta confiabilidad.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

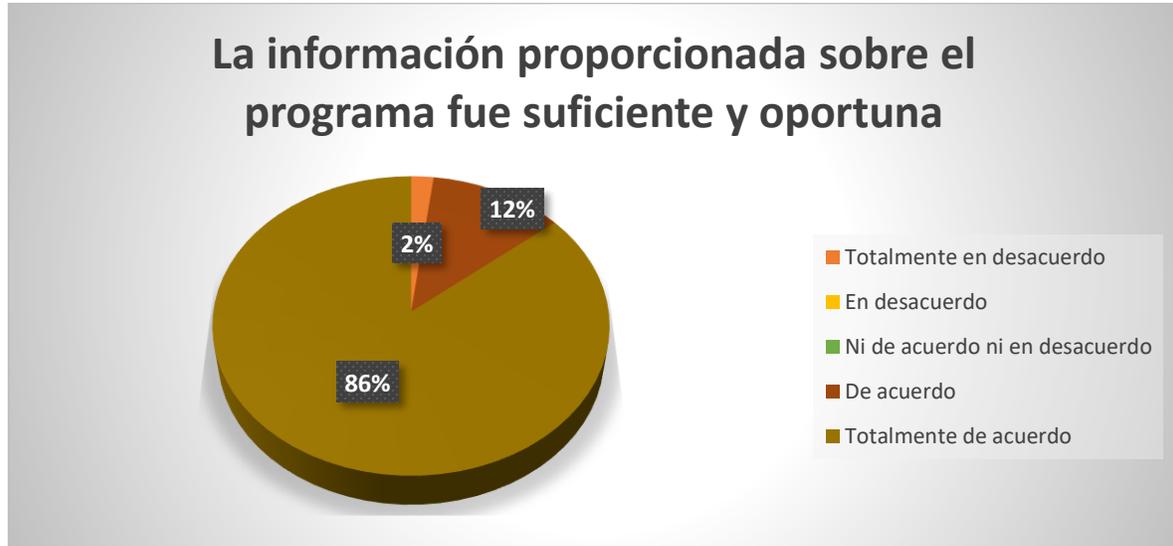
Una vez que se determinó la confiabilidad y consistencia de la información recolectada, se procedió a sus análisis, arrojando los resultados que se presentan a continuación:

DATOS DE LA SECCIÓN ORGANIZACIÓN Y ACCESO AL PROGRAMA

Los resultados obtenidos cuando se preguntó sobre sí., **El proceso de inscripción al programa fue claro y sencillo**, se obtuvieron los siguientes resultados:



Estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción ciudadana respecto a la transparencia y la oportunidad en la difusión de la información, lo cual fortalece la confianza de la población en las acciones emprendidas por la administración municipal y contribuye a la consolidación de una gestión pública más cercana y eficiente.

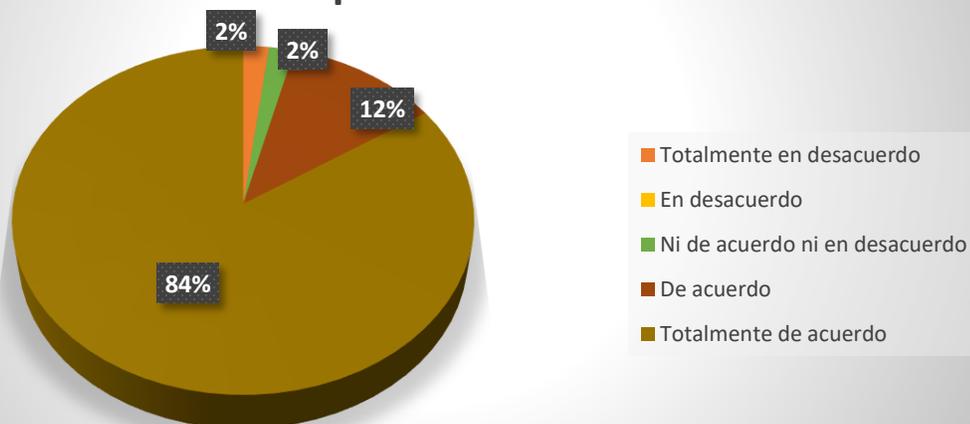


Cabe destacar que los porcentajes de neutralidad o desacuerdo fueron prácticamente nulos, lo que confirma que la atención personalizada y la actitud de servicio del personal municipal son uno de los puntos más fuertes del programa. Este resultado no solo evidencia un compromiso institucional con la ciudadanía, sino que también fortalece la confianza y legitimidad del programa al estar acompañado de un trato cercano, accesible y orientador hacia las familias beneficiadas.

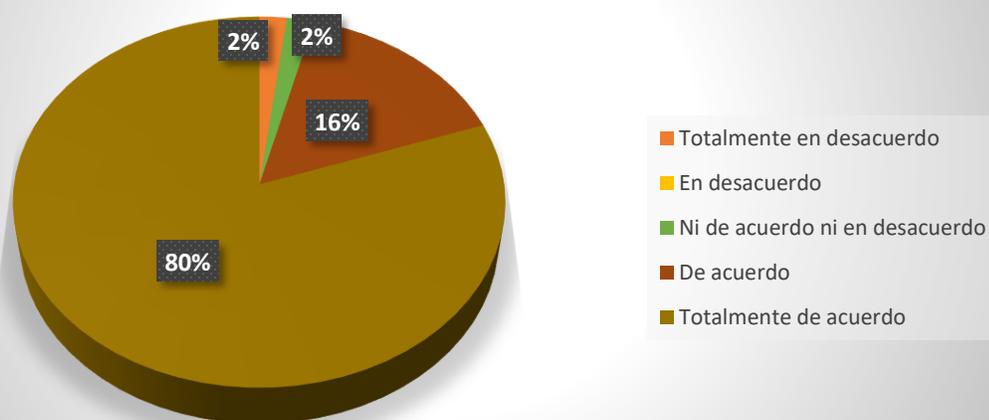


A continuación, se presentan los estadísticos sobre la sección de **capacitaciones y contenidos**:

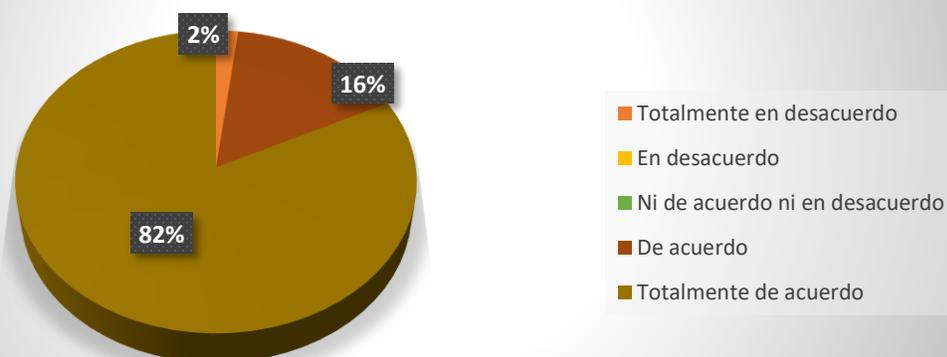
Los temas de capacitación fueron relevantes para fortalecer mis habilidades emprendedoras



El contenido impartido se ajusta a mis necesidades como mujer emprendedora



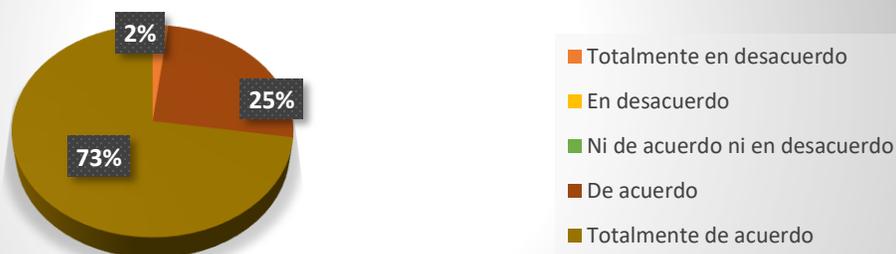
Las capacitaciones fueron impartidas de manera clara y comprensible



Estos resultados evidencian que la gran mayoría de los participantes consideró que la capacitación recibida no solo fue útil, sino también aplicable a su desarrollo personal y productivo. La ausencia de respuestas significativas en los niveles de desacuerdo confirma que las temáticas seleccionadas estuvieron alineadas con las necesidades reales de la población beneficiaria.

En la sección **de Acompañamiento y Apoyo**, los resultados han sido los siguientes:

Recibí acompañamiento adecuado durante mi participación en el programa



Se me ofrecieron herramientas prácticas para mejorar mi proyecto o negocio



El programa facilitó el acceso a redes de apoyo o vinculación con otras emprendedoras

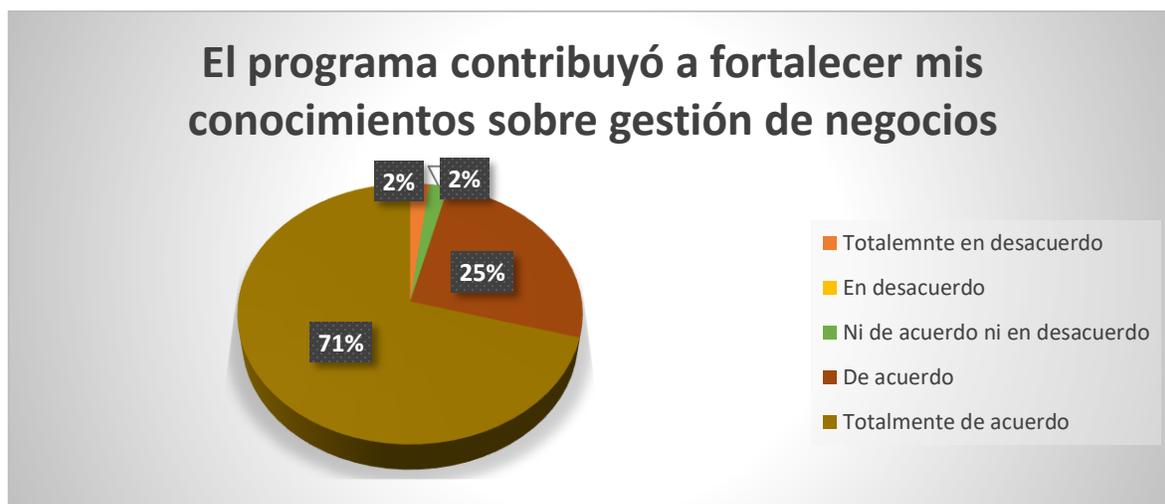


Estos resultados demuestran que el acompañamiento no se limitó únicamente a la entrega de apoyos materiales, sino que incorporó elementos de formación orientados a fortalecer las capacidades productivas de las familias. Al dotar de conocimientos y herramientas aplicables a la realidad local, el programa fomenta la autosuficiencia, la innovación y la sostenibilidad de los proyectos emprendidos, lo que se traduce en mayores oportunidades de desarrollo económico y social para los beneficiarios.

La estrategia de acompañamiento se consolida como un pilar fundamental del programa, al generar un impacto que trasciende la ayuda inmediata y contribuye a la construcción de capacidades que mejoran de manera sostenible las condiciones de vida de las familias de Zihuatanejo.



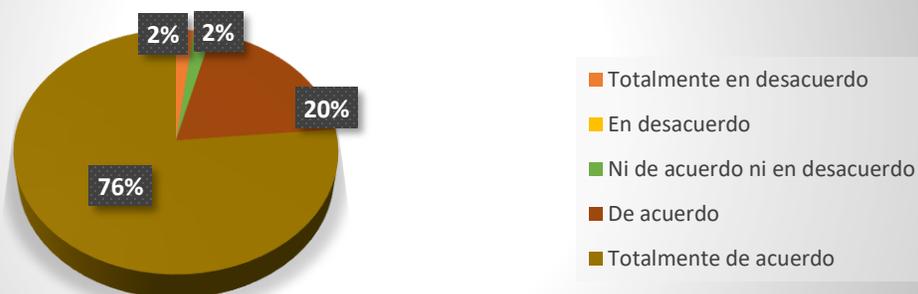
Gracias a este programa, el **Impacto en los emprendimientos**, logró...



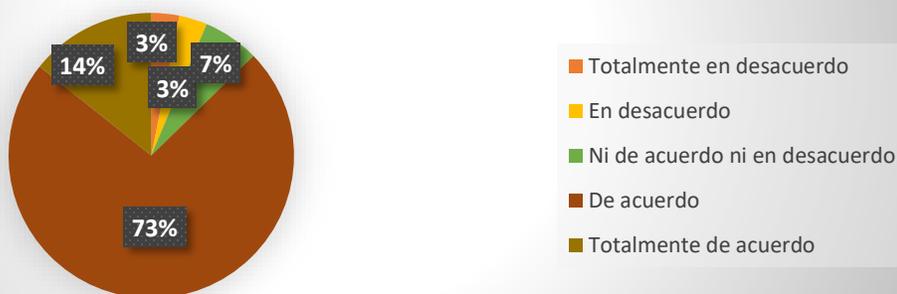
Estos resultados demuestran que el programa no solo ha generado un impacto en los ingresos personales, sino también en la proyección de crecimiento, sostenibilidad y competitividad de los proyectos productivos liderados por las beneficiarias.



Gracias al programa, me siento más preparada para enfrentar retos como emprendedora



Derivado de su participación en el programa, ¿considera que sus ingresos económicos se han incrementado?

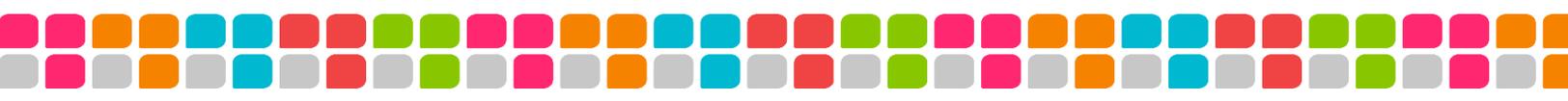
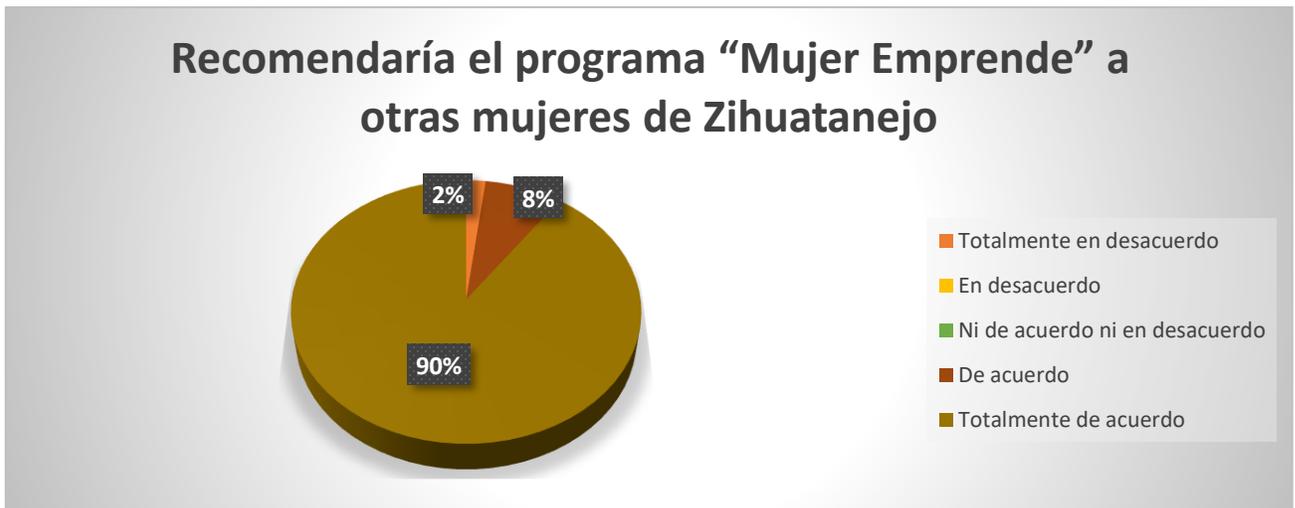


El 87% de las beneficiarias reconoce un efecto positivo en sus ingresos tras participar en el programa, lo que valida la pertinencia de la estrategia implementada. No obstante, los porcentajes minoritarios de desacuerdo y neutralidad sugieren la necesidad de fortalecer mecanismos de seguimiento y apoyo diferenciado para garantizar que todas las participantes logren un impacto económico tangible.

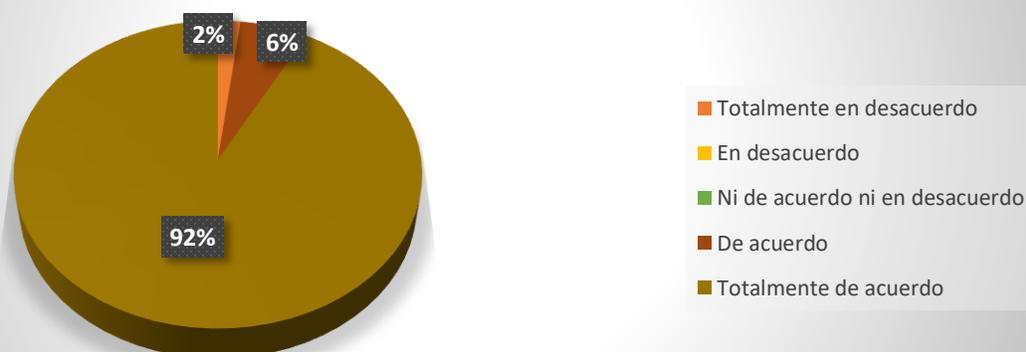
Confirmando que el programa no solo fortalece el ingreso inmediato, sino que también impulsa la proyección, sostenibilidad y competitividad de los proyectos productivos.



En el ámbito de **Satisfacción**, las encuestadas manifestaron:



Considero que el programa es una iniciativa valiosa del gobierno municipal



Estos datos reflejan que, en conjunto, el 98% de los beneficiarios reconoce el valor social del programa, tanto por los apoyos materiales recibidos como por el acompañamiento y las capacitaciones que complementan la estrategia. La ausencia de respuestas significativas en los niveles de desacuerdo evidencia que la ciudadanía percibe este esfuerzo como una acción pertinente, justa y alineada con las necesidades reales de la población.

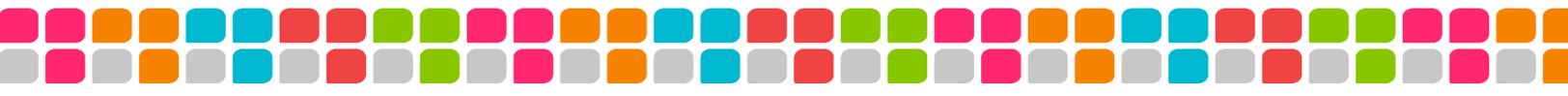
En consecuencia, la alta satisfacción registrada no solo valida la pertinencia del programa, sino que también fortalece la confianza ciudadana en la administración municipal, consolidando al programa “Mujer Emprende” como una de las iniciativas más apreciadas y legitimadas por la comunidad.

Los resultados de las encuestas aplicadas a las beneficiarias muestran que, en primera instancia, la información proporcionada fue percibida como suficiente, clara y oportuna, lo cual refleja la efectividad de los canales de comunicación institucional utilizados y la importancia que la administración municipal ha dado a la transparencia en cada fase del proceso. De igual forma, la ciudadanía valoró de manera sobresaliente la disposición y actitud del personal encargado, quienes no solo atendieron dudas y dieron orientación, sino que también transmitieron confianza y cercanía, consolidándose como un vínculo clave entre el gobierno y la población beneficiaria.

En el ámbito formativo, la percepción positiva fue igualmente destacada: la gran mayoría de las encuestadas reconoció que los temas de capacitación abordados fueron relevantes para fortalecer sus habilidades emprendedoras, contribuyendo al desarrollo de competencias útiles y aplicables en la práctica cotidiana. A esto se suma el reconocimiento de que el programa no solo se limitó a transmitir conocimientos teóricos, sino que también ofreció herramientas prácticas para mejorar proyectos y negocios, lo cual tiene un impacto directo en la sostenibilidad de los apoyos y en la capacidad de las mujeres para generar ingresos adicionales. Este enfoque integral de formación y acompañamiento refuerza la visión de que la política pública busca transformar de manera estructural la realidad de las mujeres, y no solo atender necesidades inmediatas.

El componente de acompañamiento y apoyo fue igualmente valorado por las beneficiarias, quienes señalaron que el acompañamiento brindado representó un factor decisivo para potenciar los beneficios del programa. Este elemento permitió a las beneficiarias sentirse acompañadas en todo momento, facilitando la correcta aplicación de los apoyos materiales y fortaleciendo la confianza en su capacidad de aprovecharlos de manera productiva. A partir de ello, los resultados muestran que las beneficiarias no solo mejoraron sus condiciones en sus emprendimientos, sino que también se sienten más preparadas para enfrentar los retos de emprender y desarrollar proyectos propios, lo cual refleja un impacto positivo en la autonomía económica y en la construcción de capacidades locales.

Finalmente, uno de los hallazgos más relevantes es que un porcentaje superior al 95% de las beneficiarias considera al programa como una iniciativa valiosa del gobierno municipal. Este dato no solo valida la pertinencia de la estrategia, sino que además demuestra que la ciudadanía reconoce en ella un esfuerzo genuino por atender las necesidades prioritarias de la población, con un enfoque integral que combina apoyos materiales, capacitación y acompañamiento. En este sentido, el programa “Mujer Emprende” se consolida no únicamente como una política social orientada a reducir índices de pobreza y empoderamiento de la mujer, sino como una estrategia de desarrollo humano y comunitario que genera confianza en la gestión pública, promueve la equidad de género al priorizar a las mujeres, fortalece la cohesión social y sienta bases sólidas para un Zihuatanejo más incluyente, justo y sostenible



CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES.

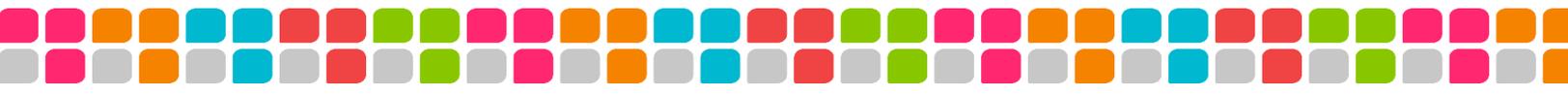
El análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción e impacto del programa Mujer Emprende 2025 permite afirmar que esta política pública municipal ha logrado consolidarse como una estrategia integral de apoyo a las mujeres, no solo en el fortalecimiento de sus capacidades productivas, sino también en la construcción de autonomía económica y en la generación de oportunidades de desarrollo social.

Los datos obtenidos reflejan de manera consistente un alto nivel de satisfacción entre las beneficiarias. La mayoría reconoció que la información proporcionada fue clara, suficiente y oportuna, lo que demuestra la existencia de canales de comunicación eficientes y accesibles que generaron confianza y transparencia en el proceso. Asimismo, la evaluación sobre el personal encargado fue sobresaliente: las beneficiarias destacaron su disposición, actitud de servicio y acompañamiento, lo cual permitió que el programa se desarrollara en un marco de cercanía, confianza y atención personalizada.

En el componente formativo, los resultados muestran que los temas de capacitación impartidos fueron pertinentes y relevantes, al responder a las necesidades reales de las emprendedoras. Además, se valoró positivamente que dichas capacitaciones ofrecieran herramientas prácticas y aplicables para fortalecer sus proyectos o negocios, lo que impacta de manera directa en la sostenibilidad y competitividad de sus iniciativas. Este aspecto confirma que el programa no se limita a la entrega de apoyos económicos o materiales, sino que apuesta por la formación de capital humano y el empoderamiento de las mujeres como actores clave del desarrollo local.

Otro hallazgo importante es que las participantes expresaron sentirse más preparadas para enfrentar los retos que conlleva emprender, lo que evidencia un efecto transformador en la percepción de sus propias capacidades, generando confianza, seguridad y motivación para continuar con sus proyectos. Este impacto subjetivo —aunque intangible en cifras— constituye un resultado fundamental del programa, pues fortalece la autoestima y el liderazgo de las mujeres en sus comunidades.

Por otro lado, la encuesta también reflejó una valoración altamente positiva en términos del acompañamiento recibido. Las beneficiarias reconocieron que este proceso les permitió



sentirse respaldadas en cada etapa de su participación, lo que facilitó el aprovechamiento de los apoyos y contribuyó a reducir riesgos de fracaso en sus iniciativas. El acompañamiento, combinado con la capacitación, se convierte así en un pilar estratégico del programa, pues asegura que los beneficios trasciendan el corto plazo y se traduzcan en procesos de crecimiento económico sostenido.

Finalmente, es significativo destacar que un porcentaje superior al 90% de las mujeres encuestadas consideró al programa Mujer Emprende 2025 como una iniciativa valiosa del gobierno municipal. Este reconocimiento no solo legitima la pertinencia de la política pública, sino que también demuestra que la ciudadanía percibe el esfuerzo como un compromiso real para impulsar la igualdad de oportunidades, reducir brechas de género y fomentar un desarrollo económico inclusivo.

En conjunto, los resultados de la encuesta permiten concluir que el programa Mujer Emprende 2025 ha generado un impacto integral en la vida de las beneficiarias, al mejorar sus competencias técnicas, fortalecer su confianza personal, brindarles herramientas prácticas para sus negocios y ofrecerles un acompañamiento cercano y efectivo. Estos logros reafirman la importancia de mantener y ampliar este tipo de políticas públicas, que no solo atienden necesidades inmediatas, sino que también contribuyen a la construcción de un tejido social más fuerte, equitativo y con visión de futuro para Zihuatanejo

