

# Resultados de Encuesta de Satisfacción PROSOFT 2019



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

# Resultados de Encuesta de Satisfacción PROSOFT 2019

ENCUESTA  
DE SATISFACCIÓN  
2019

## OBJETIVO:

Medir la satisfacción sobre la calidad de los servicios que brinda el programa y la atención del personal de PROSOFT, con la finalidad de detectar las áreas de oportunidad que permitan mejorar la operación del programa.

De conformidad con la Regla de Operación 27, fracción III de 2019, la encuesta se envió en diciembre a los 19 beneficiarios, a través de correo electrónico, obteniendo la respuesta de 14 de ellos.

**Atención del 73.68% de los beneficiarios**

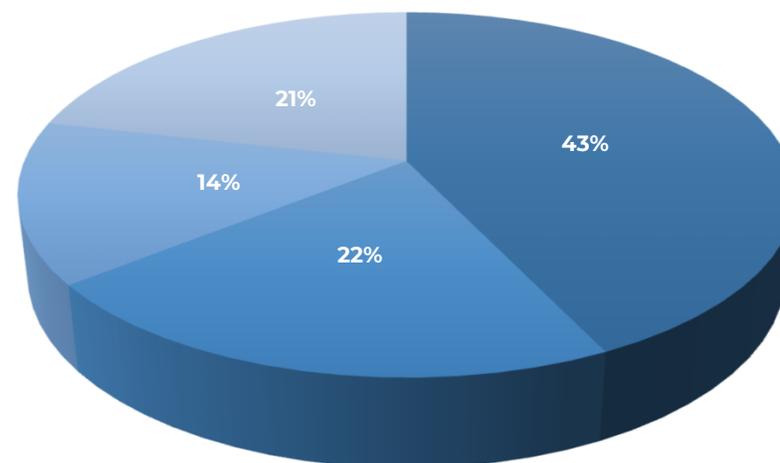
**En una escala del 0 al 100 el  
resultado del índice de  
satisfacción\* fue de 89.43**

\*Mide los procesos internos, difusión, reglas de operación y selección de beneficiarios del Prosoft según el punto de vista de los beneficiarios.

## Encuesta 2019. Pregunta de control.

- **¿Por qué medio se enteró de la convocatoria?**

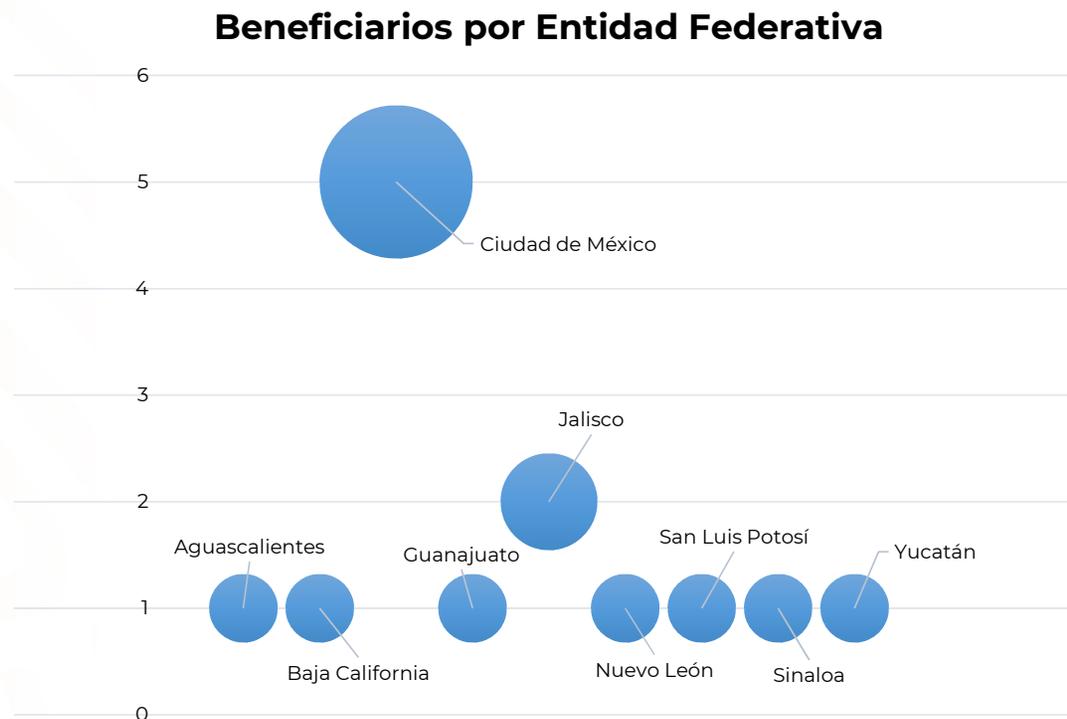
Efectividad de los medios de difusión



- Página web del PROSOFT
- Por una persona que conocía el programa
- Por un beneficiario de años anteriores
- Giras promocionales de la Secretaría de Economía

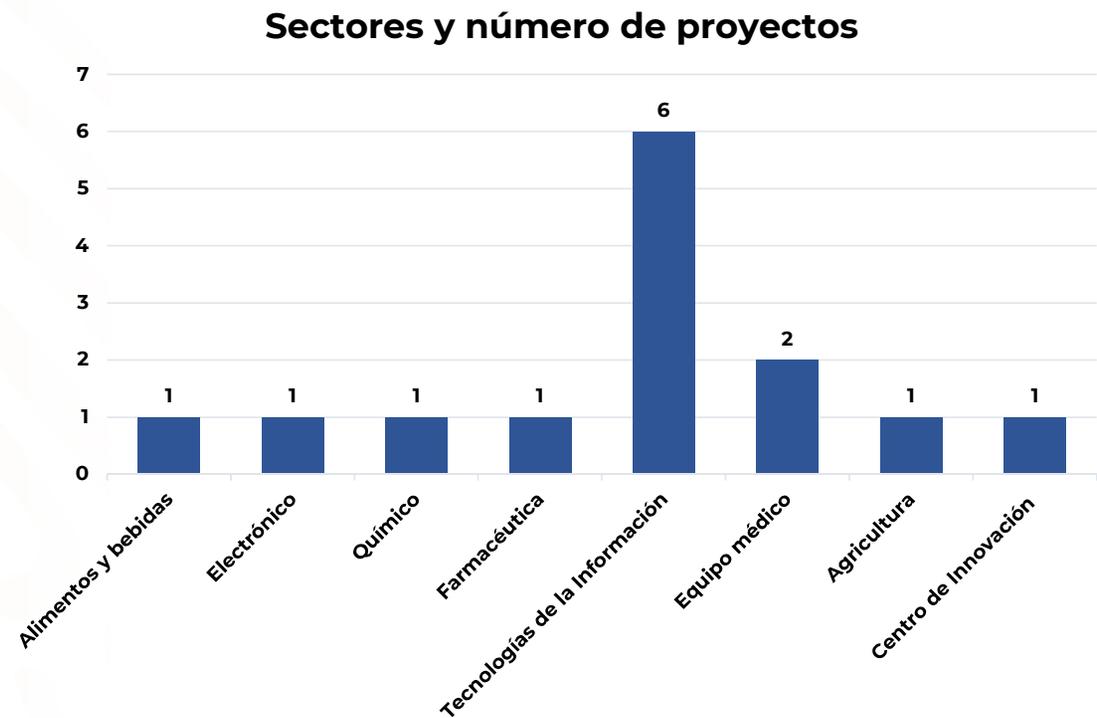
## Encuesta 2019. Pregunta de control.

- ¿Entidad federativa dónde se encuentra establecida su empresa u organización?



## Encuesta 2019. Pregunta de control.

- **Seleccione el sector o industria a la que pertenece su empresa u organización.**

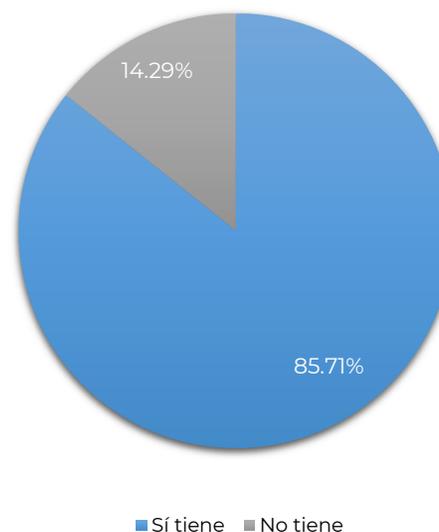


## Encuesta 2019.

### Pregunta de exploración.

- **¿Su empresa cuenta con un departamento o área formal de innovación?**

Porcentaje de los beneficiarios encuestados que cuentan con un departamento o área de innovación

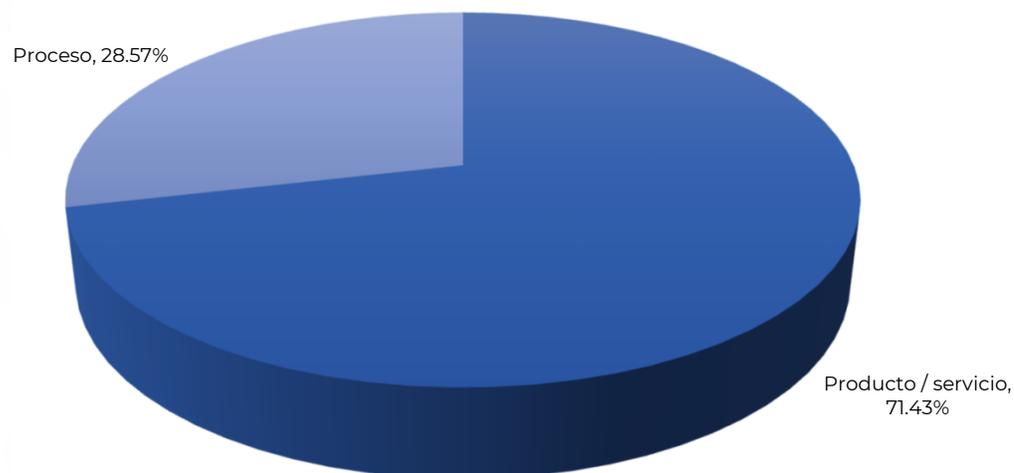


## Encuesta 2019.

### Pregunta de exploración.

- **¿Qué tipos de innovación ha desarrollado en su empresa?**

**Clases/tipos de innovaciones desarrolladas con anterioridad, por los beneficiarios encuestados**



# Encuesta 2019.

## Pregunta de exploración.

- **¿Cuál o qué innovación ha desarrollado su empresa?,  
Describa brevemente.**

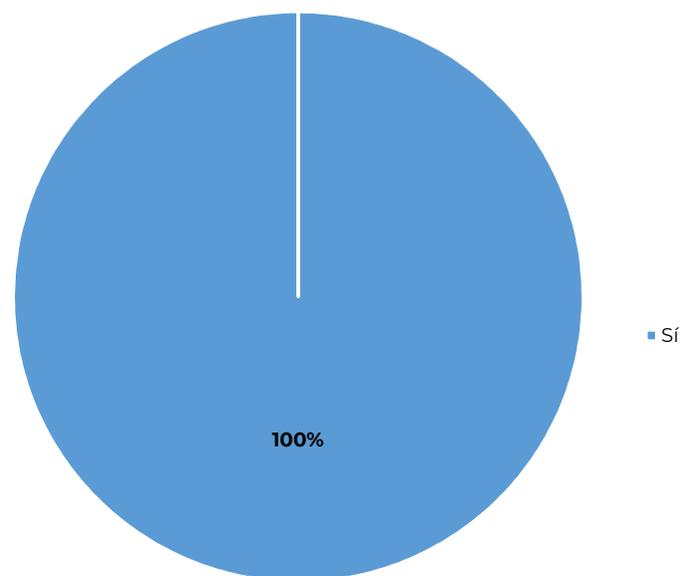
- Productos del sector agroindustrial.
- De acuerdo a nuestros datos estadísticos hemos mejorado nuestro proceso de RYS y a través de la norma 56002 hemos innovado modelo de negocio para expandirnos a otras industrias mediante un centro de innovación.
- Servicio de integración de datos para consulta en tableros de inteligencia de negocio, e implementación de Laboratorio de Calidad para recolección de datos de producto cosechado.
- Se han desarrollado prototipos para la detección de peatones en vehículos automotores, con base en sistemas embebidos y de visión computacional, prototipos para el análisis y control de calidad de piezas y componentes electrónicos basados en sistemas de visión computacional, y prototipos para el análisis de los consumos energéticos basados en sensores de temperatura y humedad (sistemas embebidos) para su aplicación en procesos de manufactura.
- Diseño y gestión de modelos de gobernabilidad de tecnología y análisis de vulnerabilidades y buenas prácticas para ciberseguridad.
- Modelos de integración y operación de Centros de Innovación.
- Innovación en el diseño, instalación y administración de sistemas de seguridad, mediante la simplificación del proceso de adopción del cliente.
- Desarrollar el proceso de innovación en dispositivos médicos.
- Modelos de vinculación innovadores entre las empresas del Clúster y los investigadores de nuestras Universidades.
- Los procesos de innovación de las empresas del Clúster y sus modelos de negocio."
- Proyectos donde se integran tecnologías de IoT para generar nuevas aplicaciones y soluciones que aprovechan "redes" de sensores combinados con software que captura y monitorea variables del mundo real. Este tipo de proyectos se repite en sectores de manufactura CNC y en aplicaciones agroindustriales.
- Procesos tradicionales se comenzó a implementar alta tecnología para disminuir costos y acelerar la productividad.
- Se está trabajando en la formulación de herbolarios liofilizados.
- Recubrimientos nanotecnológicos.

## Encuesta 2019.

### Pregunta de exploración.

- **¿Con el apoyo del PROSOFT usted desarrolló, planea desarrollar o tenía contemplado desarrollar alguna innovación de producto/servicio o proceso?**

Porcentaje de beneficiarios encuestados que contemplan desarrollar alguna clase de innovación con el apoyo del PROSOFT



# Encuesta 2019.

## Pregunta de exploración.

- **Describa brevemente su innovación.**

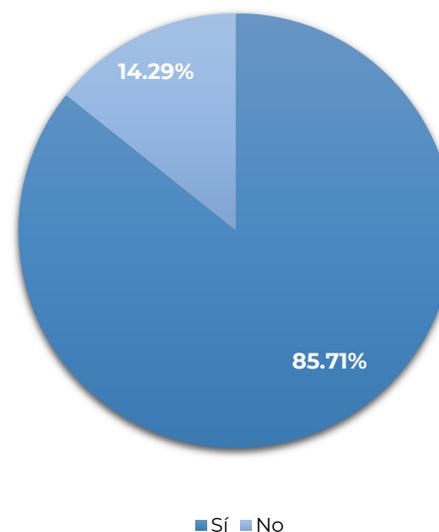
- Mediante tecnología edge computing se implementarán herramientas que permitan un mejor control.
- Vamos a innovar el servicio de consultoría con nuevas técnicas como gamification, dmm, ciencia de datos, de Laboratorios virtuales.
- Desarrollo de aplicación móvil / web para la gestión y recolección de datos generados durante la operación de los procesos centrales de producción. Adicionalmente, servicio de recolección de datos mediante sensores.
- Desarrollar proyectos de ingeniería inversa, combinando procesamiento de datos de escaneado para crear modelos sólidos y modificables para diseño industrial y automotriz; desarrollo de proyectos de metrología para el procesamiento de datos de partes, piezas y componentes para garantizar su calidad y la reducción d defectos de fabricación; y la implementación de la plataforma Fiware, -enfocada en el análisis de datos- y del protocolo de comunicación MTConnect. -diseñado para facilitar la transmisión de datos de procesos de fabricación-, para maximizare los servicios tecnológicos del Centro como diseño y prototipado de circuitos electrónicos, sistemas embebidos y fabricación aditiva de partes, piezas y/o componentes.
- Desarrollo de nuevos modelos de negocio y gestión tecnológica para la innovación y desarrollo de producto en empresas del sector aeroespacial.
- Desarrollo de modelos de gestión tecnológica para el desarrollo de producto.
- Habilitar dos laboratorios, uno para el diseño y otro para el desarrollo de componentes 4.0 para dispositivos médicos.
- La innovación del modelo de negocio de las empresas de Ciberseguridad.
- Integrar tecnologías disponibles de IoT, y a provechar las capacidades de prototipado rápido con tecnologías de manufactura aditiva (impresión 3D), para generar primeras versiones de redes de sensores con aplicaciones puntuales en empresas de manufactura CNC y aplicaciones agroindustriales.
- Procesos de fumigación riego cosecha siembra que se hacían de manera tradicional se hace uso de tecnología avanzada.
- el desarrollo de fórmulas herbolarias, con el uso del liofilizado y destilado de extractos.
- La creación de nuevas fórmulas para la aplicación de recubrimiento con nanotecnología.

## Encuesta 2019.

### Pregunta de exploración.

- **¿Usted solicitó el rubro para la formación y especialización de su capital humano?**

Porcentaje de beneficiarios encuestados que solicitó el rubro para la formación y especialización del capital humano

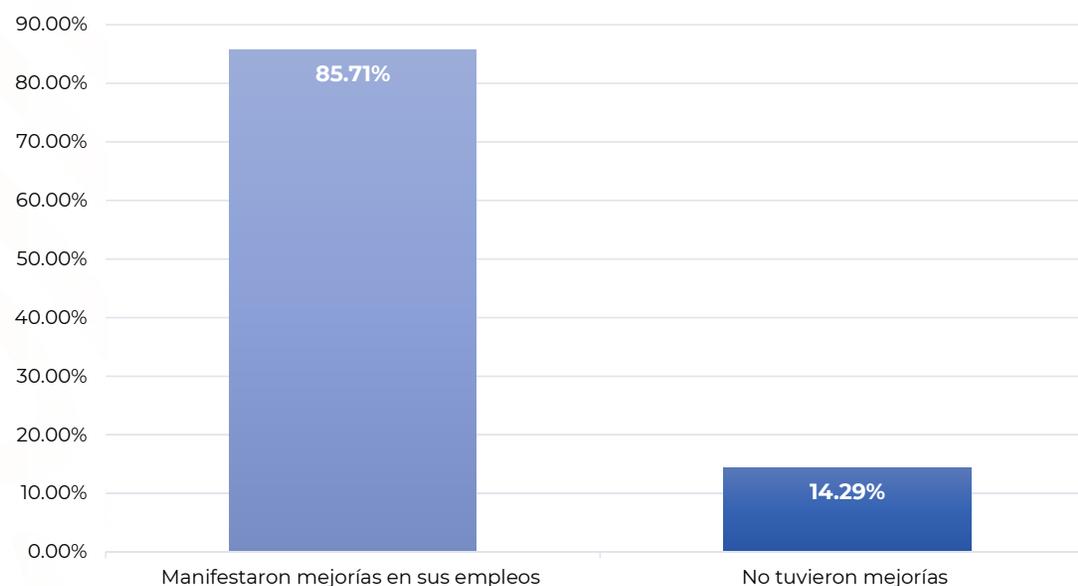


## Encuesta 2019.

### Pregunta sobre la percepción del impacto.

- **Según la respuesta anterior: ¿su capital humano capacitado o certificado manifestó mejorías en la calidad de sus empleos, como consecuencia de recibir el apoyo económico para la formación y especialización?**

**Porcentaje de los encuestados que solicitaron el rubro para la formación y especialización de su capital y que manifestaron mejorías**

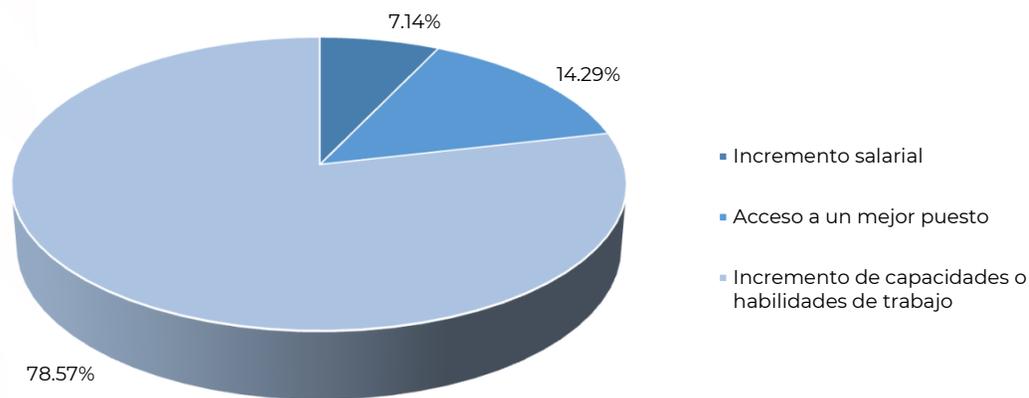


## Encuesta 2019.

### Pregunta sobre la percepción del impacto.

- **¿Cómo se manifestó dicha mejoría en la calidad de sus empleos?**

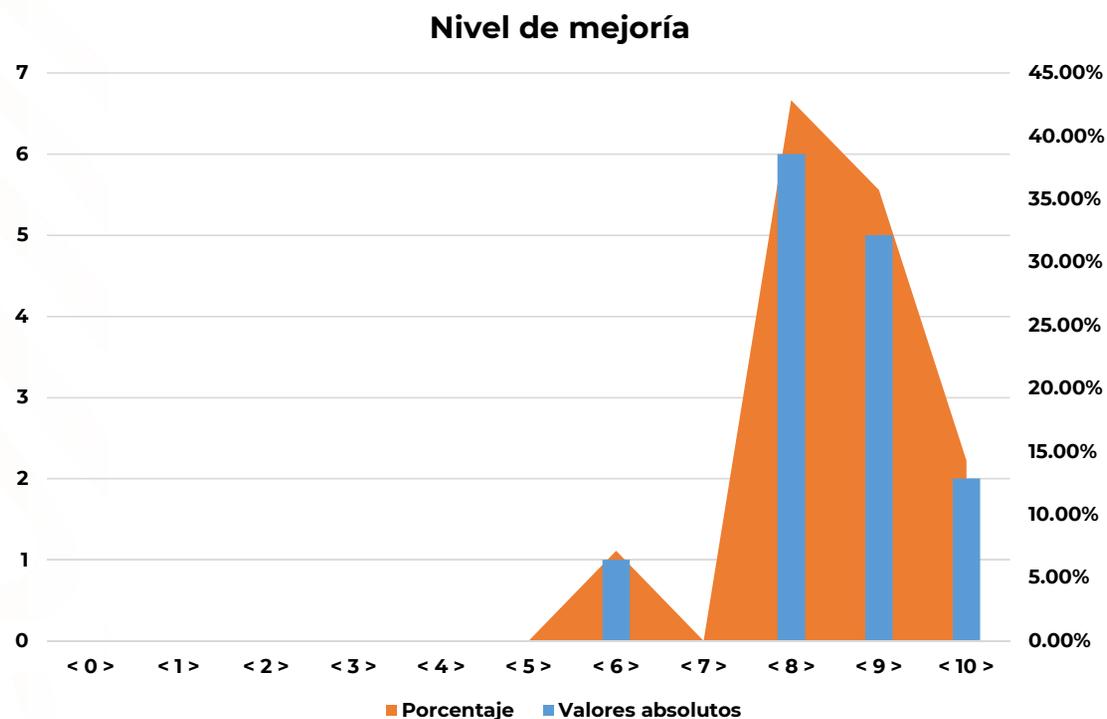
Formas en las que se manifestaron las mejorías en los empleos del capital humano capacitado



## Encuesta 2019.

### Pregunta sobre la percepción del impacto.

- ¿Del 0 al 10, en qué medida considera la mejoría?

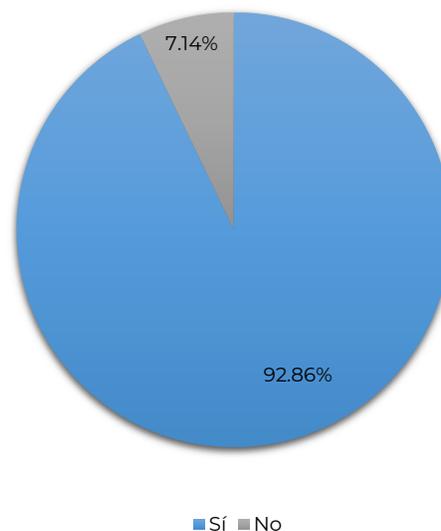


## Encuesta 2019.

### Pregunta de exploración.

- **¿Usted solicitó el rubro para servicios de consultoría para la implementación tecnológica?**

Porcentaje de beneficiarios encuestados que solicitaron el rubro servicios de consultoría para la implementación tecnológica

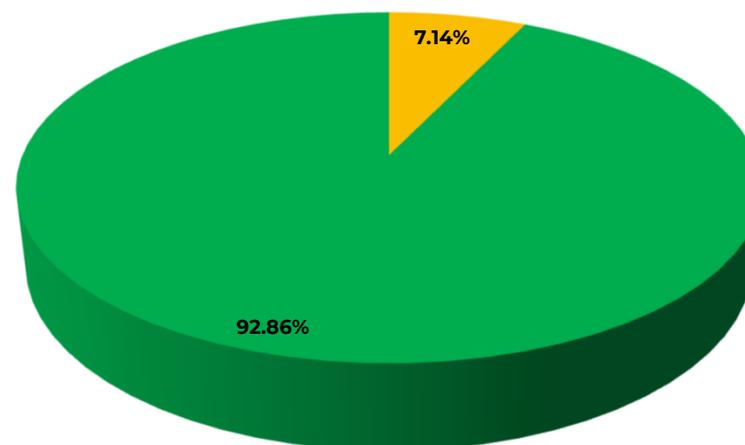


## Encuesta 2019.

### Pregunta sobre la calidad de los servicios.

- **Según la respuesta anterior: ¿cómo califica la utilidad de ese rubro?**

Porcentaje de los encuestados que solicitaron el rubro para servicios de consultoría para la implementación tecnológica y que calificó como muy útil



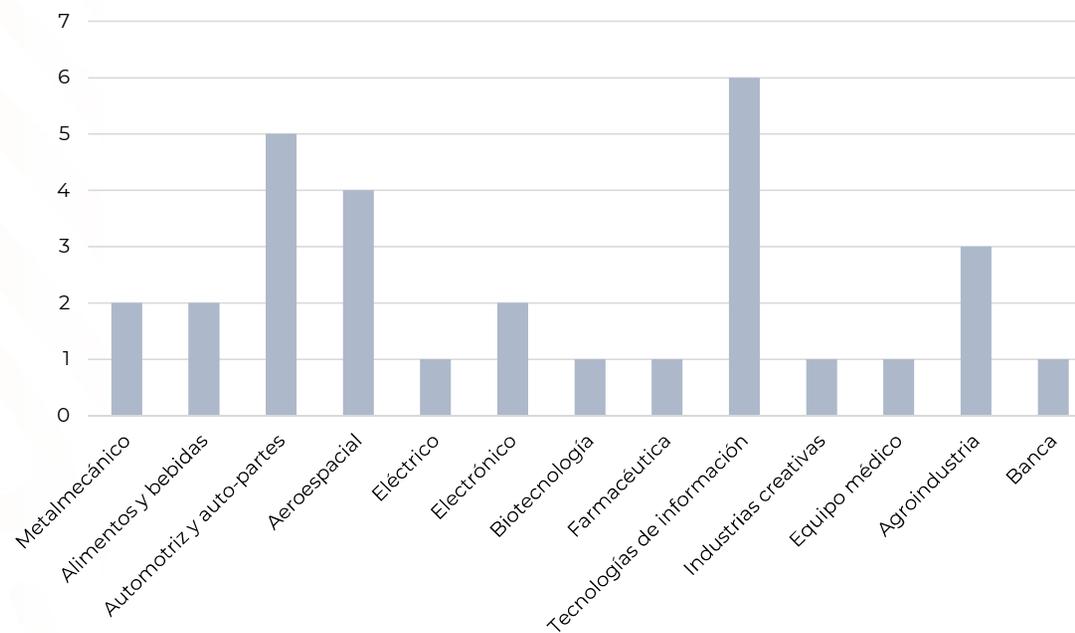
■ Medianamente útil ■ Muy útil

## Encuesta 2019.

### Pregunta de exploración.

- **Seleccione el sector(es) o industria(s) a los que impactó con su proyecto.**

Sectores o industrias a los que se impactó con la puesta en marcha de los proyectos

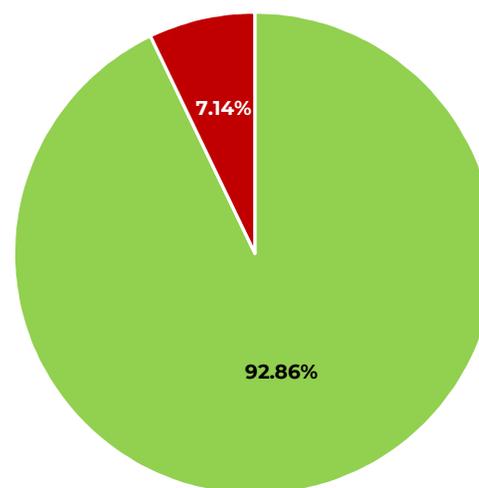


## Encuesta 2019.

### Pregunta sobre la percepción del impacto.

- **De forma general, ¿considera que el Fondo PROSOFT tiene un impacto positivo y contribuye al crecimiento, la productividad y competitividad de las empresas?**

Porcentaje de beneficiarios encuestados que consideran que el programa tiene un impacto positivo y contribuye al crecimiento, la productividad y competitividad de las empresas.



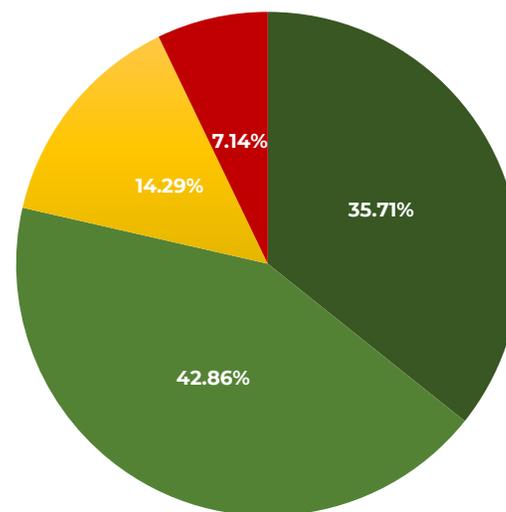
■ Totalmente de acuerdo ■ En desacuerdo

## Encuesta 2019.

### Pregunta sobre la calidad de los servicios.

- **¿Considera que las Reglas de Operación son claras?**

Porcentaje de beneficiarios encuestados que consideran que las Reglas de Operación son claras.



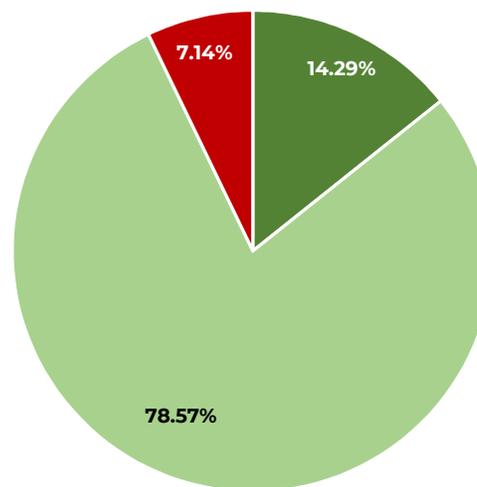
■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ■ En desacuerdo

## Encuesta 2019.

### Pregunta sobre la calidad de los servicios.

- **¿Considera que los Criterios de Operación son claros?**

Porcentaje de beneficiarios encuestados que consideran que los Criterios de Operación son claros.



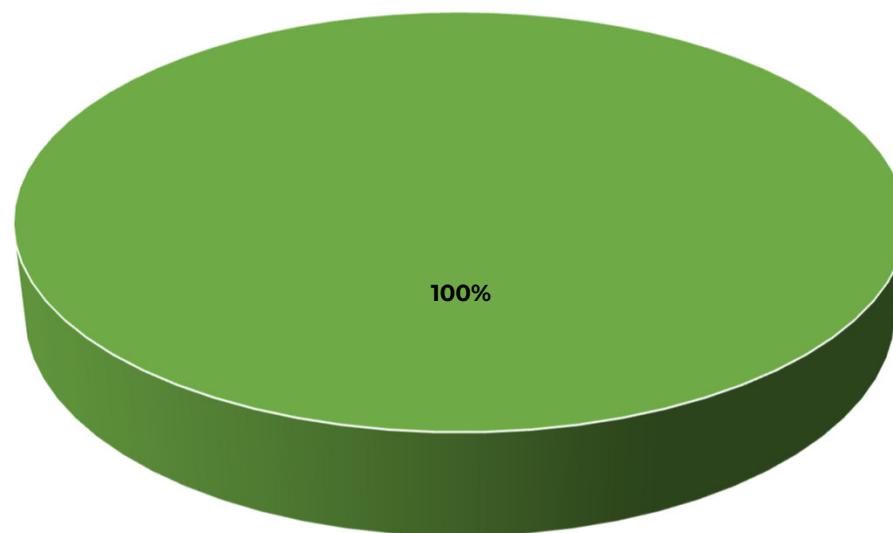
■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente desacuerdo

## Encuesta 2019.

### Pregunta sobre la calidad de los servicios.

- De forma general, ¿cómo califica el desempeño y atención del personal del programa?

Porcentaje de beneficiarios encuestados que considera "excelente" el desempeño y atención del personal del programa.



## Encuesta 2019.

### Pregunta sobre la calidad de los servicios.

- **Para mejorar el desempeño y atención del personal del programa: ¿qué recomendaciones le daría?**

- La atención por parte del personal fue excelente, sin embargo, tuvimos problemas con el portal para subir la propuesta, por lo que recomendamos se revise y se mejore.
- La atención proporcionada por el personal fue la adecuada, el personal fue claro con las indicaciones y procesos, únicamente recomendaría ampliar el horario de atención durante el periodo final de evaluación.
- Todo estuvo excelente, desde la atención remota, hasta la presencial. Las asesorías y la disposición para resolver dudas y cualquier cuestión relacionada por el programa.
- En nuestro caso nos atendieron de manera excelente, quiero resaltar el compromiso del equipo que nos tocó ya que nos resolvían dudas de manera inmediata y nos daban apoyo a toda hora, los felicitamos por el equipo tan valioso como el que cuentan. Los programas federales deberían de tener equipos como el de PROSOFT.
- Considero que debe de haber una relación importante de proyectos, y una cantidad limitada de recursos de personal para dar acompañamiento personalizado. Bajo estas consideraciones, sería bueno buscar una simplificación en las reglas de operación, pensando en generar menos carga administrativa para la Secretaría y para las Empresas.
- Que se haga un solo envío de la información que hay que mandar en paquetería, porque le mandamos a Rosa, a Oscar, a Dalia en varias ocasiones y sugerimos que haya un solo canal para que se haga todo de un jalón, pero en general recibimos mucho apoyo de todos, muchas felicidades a todo el equipo, la licenciada Rosa, Oscar, el licenciado Jaime, todos fueron muy accesibles y un agradecimiento especial para el ingeniero Néstor y la licenciada Dalia que resolvieron nuestras dudas en todo momento.
- Que cuando no se encuentre el asesor para resolver dudas, haya un centro de ayuda virtual especializado en los temas.
- Considero que la atención que me han proporcionado mis asesores es la correcta, y me ha ayudado con las dudas que se me presentaron al momento del desarrollo del programa.

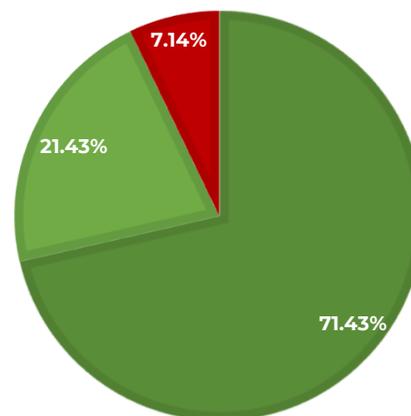
## Encuesta 2019.

### Pregunta sobre la percepción del impacto.

- **En lo particular, ¿el PROSOFT tuvo un impacto positivo y contribuye al crecimiento, la productividad y competitividad de su empresa u organización?**

**PORCENTAJE DE BENEFICIARIOS ENCUESTADOS QUE CONSIDERAN QUE EL PROGRAMA TIENE UN IMPACTO POSITIVO Y CONTRIBUYE AL CRECIMIENTO, LA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD DE SU EMPRESA U ORGANIZACIÓN.**

■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo

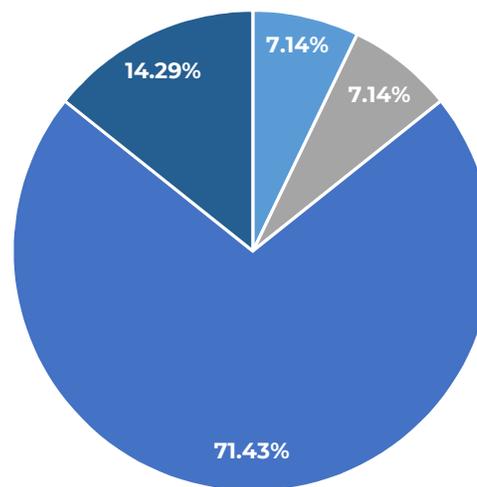


## Encuesta 2019.

### Pregunta sobre la percepción del impacto.

- **Según la respuesta anterior: ¿El impacto cómo se reflejó?**

Cómo contribuyó/impactó el programa en los procesos internos de los beneficiarios encuestados.



■ Ahorros monetarios/financieros ■ Aumento de la producción ■ Diferenciación de producto(s) ■ Otro

## Encuesta 2019.

# Capacidades de producción rutinarias: capacidades para usar y operar la tecnología existente.

- **Seleccione de la siguiente “matriz de capacidades tecnológicas”, las actividades que realizó con la puesta en marcha de su proyecto, puede seleccionar tantas como necesite, elija la(s) activad(es) que más se acerque a lo que ejecutó.**

Capacidades operativas básicas



## Encuesta 2019.

# Capacidades tecnológicas innovativas: capacidades para generar y administrar el cambio técnico.

- **Seleccione de la siguiente “matriz de capacidades tecnológicas”, las actividades que realizó con la puesta en marcha de su proyecto, puede seleccionar tantas como necesite, elija la(s) activad(es) que más se acerque a lo que ejecutó.**

### Capacidades innovativas básicas

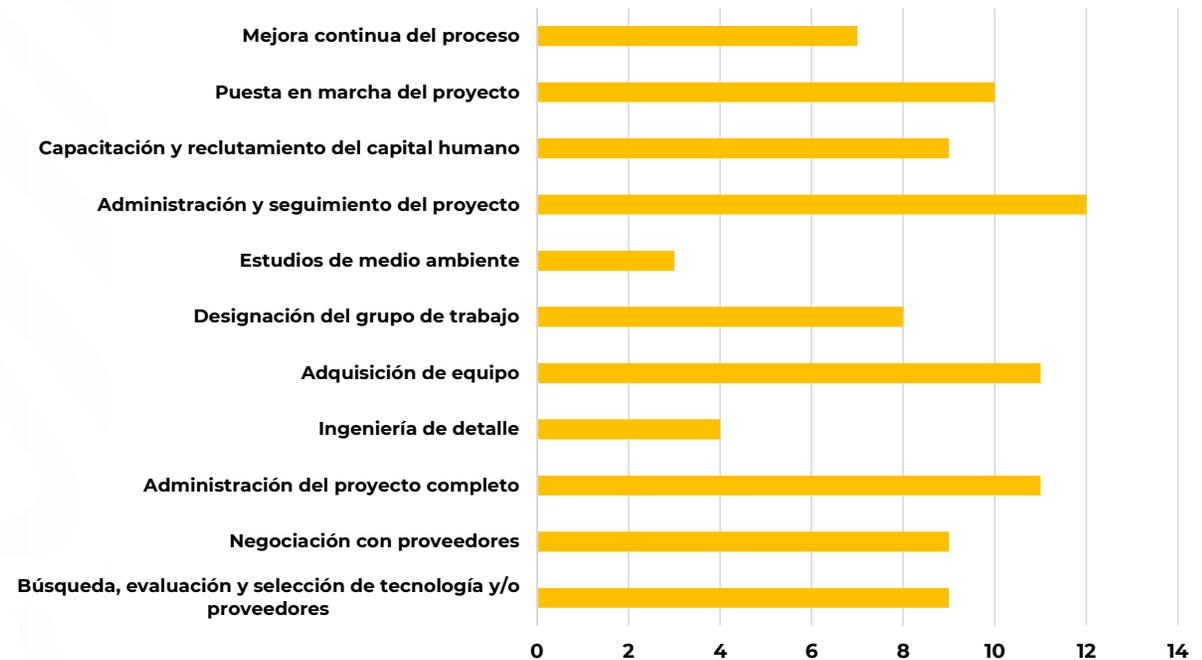


## Encuesta 2019.

# Capacidades tecnológicas innovativas: capacidades para generar y administrar el cambio técnico.

- **Seleccione de la siguiente “matriz de capacidades tecnológicas”, las actividades que realizó con la puesta en marcha de su proyecto, puede seleccionar tantas como necesite, elija la(s) activad(es) que más se acerque a lo que ejecutó.**

Capacidades innovativas intermedias



## Encuesta 2019.

# Capacidades tecnológicas innovativas: capacidades para generar y administrar el cambio técnico.

- **Seleccione de la siguiente “matriz de capacidades tecnológicas”, las actividades que realizó con la puesta en marcha de su proyecto, puede seleccionar tantas como necesite, elija la(s) activad(es) que más se acerque a lo que ejecutó.**

### Capacidades innovativas avanzadas

