

STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



INSTITUTO  
**fona**cot

## Informe de Comisión Oficial Para la justificación de viáticos y pasajes.

Dirección Estatal o de Plaza: Dirección de Investigación de Mercados

Fecha Informe: 11/05/2018

Nombre: María Lorena Gutiérrez Escoffie  
Gafete: 6519

Viaje: 10979

Periodo del viaje: 26 al 27 de abril de 2018  
Destino: Puebla

### Acciones realizadas:

Dos sesiones de grupo con duración de 1 hora y media cada una con trabajadores clientes del crédito FONACOT para conocer su opinión general con respecto al crédito FONACOT y otros productos de crédito que hayan utilizado e identificar los motivadores de contratación de productos crediticios, para proponer estrategias que permitan aumentar la colocación de créditos del Instituto.

### Resultados:

Se presentaron un total de 24 clientes en la Sucursal Puebla para las sesiones de grupo en las que encontramos retroalimentación del servicio en sucursal, producto FONACOT, campañas de Call Center, destino del crédito, opinión de crédito seguro, entre otros temas relevantes para la difusión del crédito FONACOT y mejora en el servicio.

### Contribuciones al INFONACOT:

Difundir entre los trabajadores formales del país los beneficios del crédito Fonacot e identificar áreas de oportunidad para mejoras.

### Conclusiones:

Con el apoyo que brinda la Dirección de Investigación de Mercados a las áreas operativas encargadas de originar y autorizar el crédito Institucional se están logrando los objetivos planteados por la Administración General.

Atentamente,

María Lorena Gutiérrez Escoffie

Nombre y firma