

Resultados de Evaluación 2020-2019

Dirección General de Cooperación Institucional y Coordinación

Madrid, diciembre 2021

Comparativa Valoración Clientes 2020-2019

Instrumento	Nº Actividades		Participaciones Empresariales		Valoración media clientes		Encuestas enviadas		Tasa y nº respuesta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ventana Global	61.650 consultas	50.924 consultas	33.587 empresas	27.916 empresas	4,6/5	4,7/5	2.000 entrevistas telefónicas	2.001 entrevistas telefónicas	100%	100%
									2.000	2.001
									Respuestas	Respuestas
Icex Capacita (Seminarios sectoriales de mercados)	686	80	20.032 inscritos	8.038 inscritos	4,35/5	4,45/5	502	611	-	73% 434 respuestas
Aula Virtual	23 nuevos seminarios + 6 tips	50 nuevos seminarios +11 tips	13.415 empresas suscritas	57.709 empresas suscritas	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Servicios Personalizados	2.390 servicios para 1.261 empresas	1.316 servicios para 1.358 empresas	6.748 unidades	3.792 unidades	4,30/5	4,31/5	1.617 encuestas recibidas	927 encuestas recibidas	67,66%	70,44%
Asesoramiento Financiero	242 consultas	242 consultas	166 empresas	186 empresas	4,42/5	4,64/5	231 encuestas enviadas	224 encuestas enviadas	13,42% 31 respuestas	19,20% 43 respuestas

Comparativa Valoración Clientes 2020-2019

Instrumento	Nº Actividades		Participaciones Empresariales		Valoración media clientes		Encuestas enviadas		Tasa y nº respuesta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Pabellones Oficiales	44 ferias	10 ferias	1755	350	91% excelente	86% excelente	1.574 recibidas	337 recibidas		
Ferias de Participación agrupada	166 ferias	50 ferias	1735	506	59% excelente	49% excelente	1.646	493		
Misiones comerciales	154 misiones	21 misiones	492	145	N7D	N/D	N/D	N/D	N7D	N/D
Misiones de inversores	1 misión de inversores	0 misión de inversores	6	N/A	4,4/5	N/A	6	N/A	6 respuestas 100%	N/A
Foros de inversión y cooperación empresarial	1 foro	0 foro	47	N/A	4,67/5	N/A	37	N/A	30 respuestas 81,68%	N/A
Encuentros Empresariales	4 encuentros	2 encuentros virtuales	149	350	4,45/5	4,65/5	118	N/A	83 respuestas 70,33%	N/A
Partenariados	3 partenariados	0 partenariados	50 empresas	N/A	61,63% excelente	N/A	24	N/ A	N/D -	N/A

Comparativa Valoración Clientes 2020-2019

Instrumento	Nº Actividades		Participaciones Empresariales		Valoración media clientes		Encuestas enviadas		Tasa y nº respuesta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Formación	118 programas	180 programas	4.387 alumnos	9.634 alumnos	8,81/10	9,14/10	3.601	3.118	44,53% (1.363 respuestas)	52,21% (1.628 respuestas)
Becas II Fase	239 becarios vinculados a empresas + 16 a OOII	233 becarios vinculados a empresas + 15 a OOII	145 empresas	149 empresas	8,43/10	8,5/10	145	149	59% (85 respuestas)	49% (73 respuestas)
Prácticas estudiantes	39 estudiantes	48 estudiantes	32 plazas en ICEX + 7 plazas en la Red de DTs/DPs	36 estudiantes en ICEX Servicios Centrales y 12 estudiantes en la Red Territorial de Comercio	8,72/10 (valoración estudiantes)	8,77/10 (valoración estudiantes)	39	48 (encuestas enviadas a estudiantes)	100% (respuestas de estudiantes)	100% (respuestas de estudiantes)

	2020	2019
Consultas	50.924	61.650
Empresas	27.916	33.587

Consultas por país: 10 primeros países	2020	
	Nº consultas	Posición
China	2.703	1
Estados Unidos	1.913	2
Alemania	1.149	3
Reino Unido	1.091	4
Marruecos	1.035	5
Japón	1.031	6
México	809	7
Emiratos Árabes Unidos	688	8
Corea del sur	686	9
Francia	680	10

Consultas por país: 10 primeros países	2019	
	Nº consultas	Posición
China	2.922	1
Estados Unidos	2.601	2
Japón	1.779	3
Alemania	1.667	4
Marruecos	1.085	5
Reino Unido	1.004	6
México	919	7
India	903	8
Emiratos Árabes Unidos	785	9
Francia	768	10

2020

- ✓ Muestra: 2.000 entrevistas telefónicas
- ✓ Nivel de confianza: 95,5%
- ✓ Error muestral: +/- 2,24%

2019

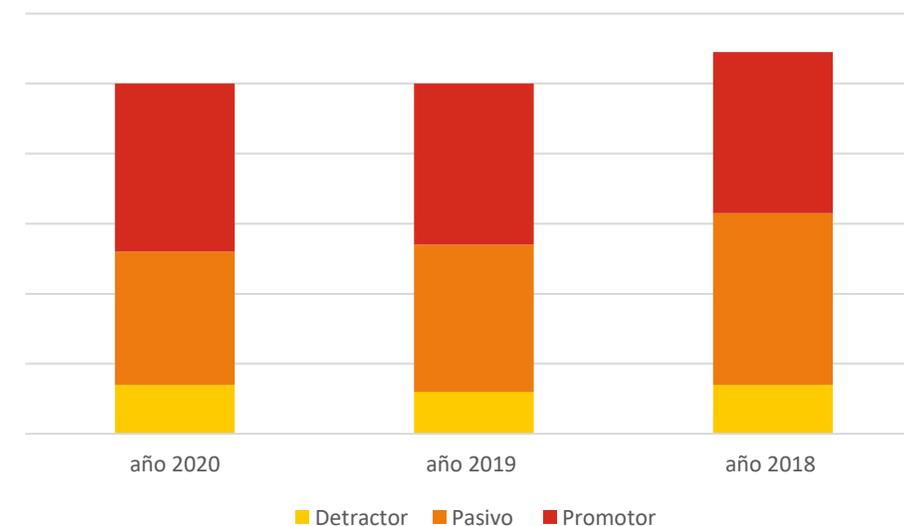
- ✓ Muestra: 2010 entrevistas telefónicas
- ✓ Nivel de confianza: 95,5%
- ✓ Error muestral: +/- 2,23%

Fuente de datos (1) Dpto. Ventana Global
(2) Estadísticas Intranet
(3) Resultado Estudio

Satisfacción de clientes Ventana Global



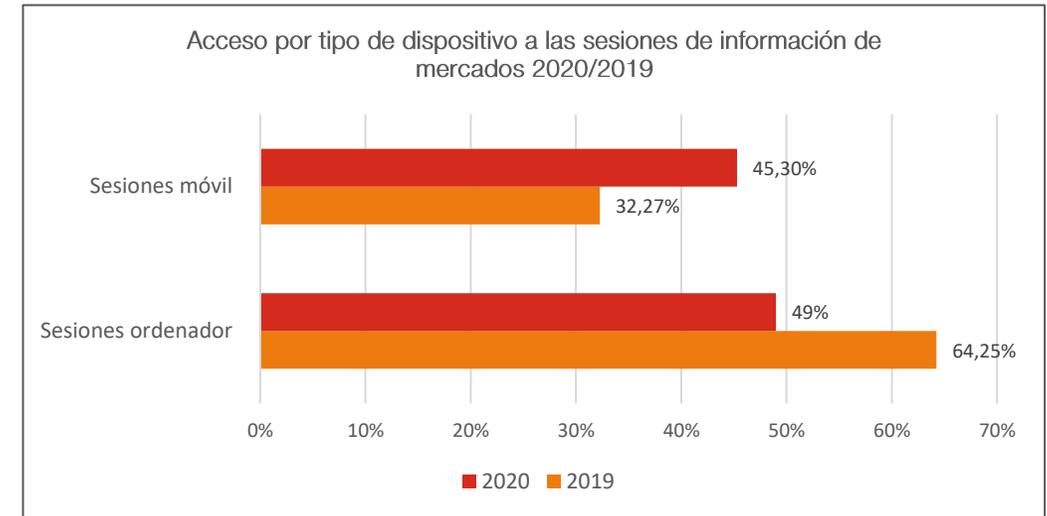
¿Recomendaría el servicio?



Comparativa 2020 – 2019

Principales mercados de seminarios 2020	2020	Principales mercados de seminarios 2019	2019
Corea del Sur	1	España	1
Reino Unido	2	Estados Unidos	2
Marruecos	3	México	3
Kuwait	4	Colombia	4
Ucrania	5	Reino Unido	5
Serbia, Montenegro, Albania, Bulgaria y Macedonia	6	Perú	6
Costa de Marfil	7	Alemania	7
India	8	Emiratos Árabes Unidos	8
México	9	Corea del Sur	9
Rumanía	10	Francia	10

Fuente: Datos memoria Icxex 2020 y 2019

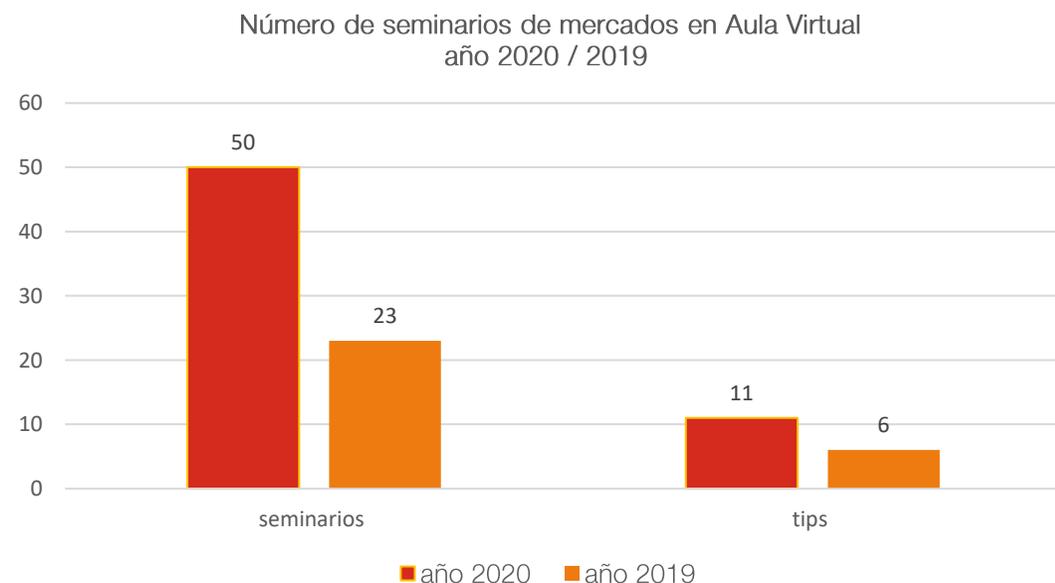


Fuente: Datos memoria Icxex 2020 y 2019

ASISTENCIA MERCADOS EXTERIORES	Valoración	
	2020	2019
UTILIDAD PARA SU TRABAJO	4,07	4,13
ORGANIZACIÓN GENERAL	4,42	4,54
VALORACIÓN GENERAL	4,33	4,32
VALORACIÓN MEDIA	4,27	4,33

	2020	2019
Empresas Suscritas	57.709	13.415
Altas registradas en Aula Virtual	6.059	6.009

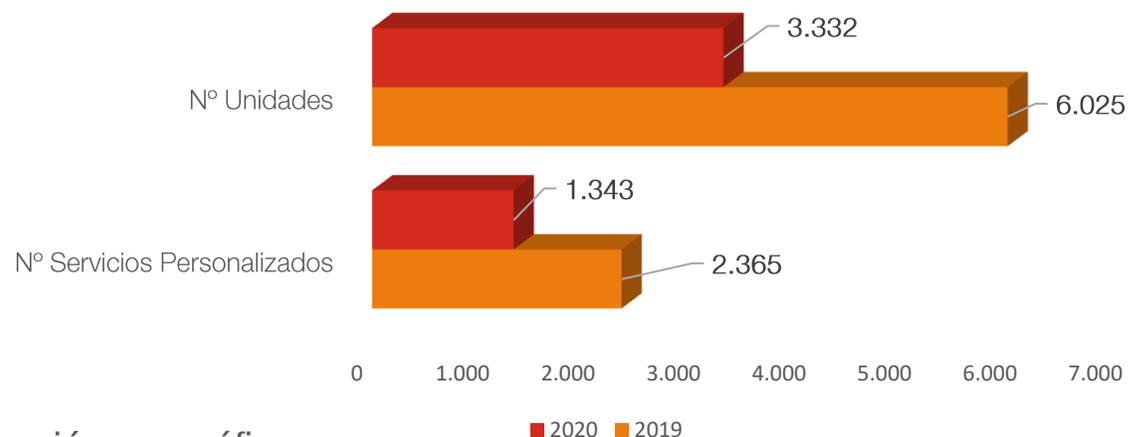
Fuente: Datos memoria ICEX 2020 Y 2019 y área de Internet



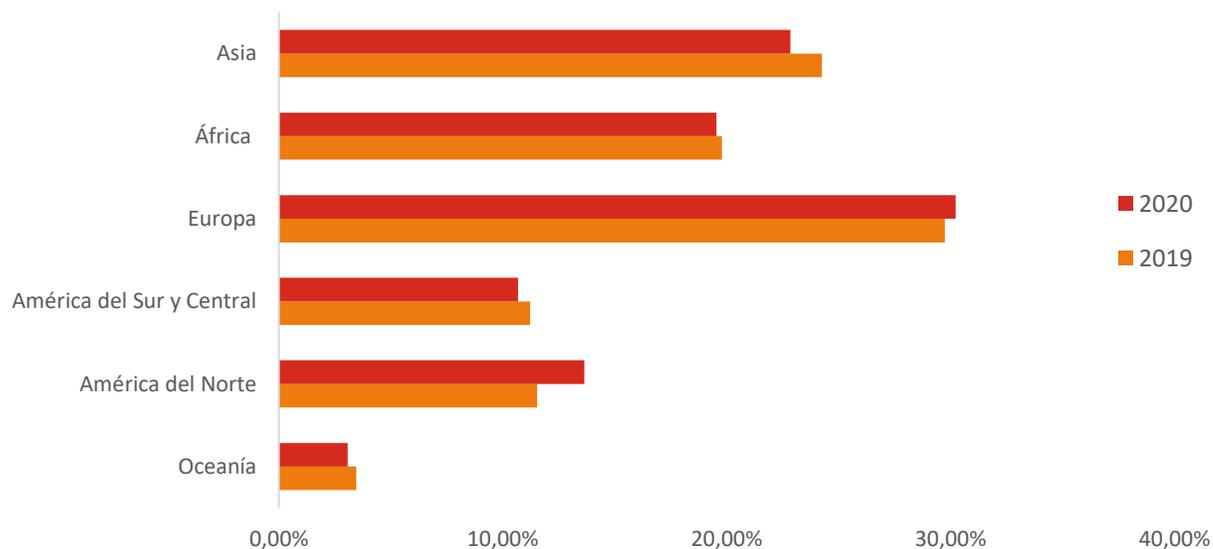
Los 5 “tips” más vistos en Aula Virtual (2020 – 2019)

2020	Emiratos Árabes Unido: "Cómo hacer negocios"	297
	Turquía: cómo hacer negocios	170
	Consejos para hacer negocios en etiopia	156
	Arabia Saudita cómo hacer negocios	149
	Corea del sur como hacer negocios	140
2019	Consejos para hacer negocios en arabia saudita	463
	Cómo hacer negocios en Marruecos	235
	Cómo hacer negocios en Marruecos	200
	Consejos EAU	175
	Cómo hacer negocios en China	168

Actividades y Participaciones Empresariales



Distribución geográfica

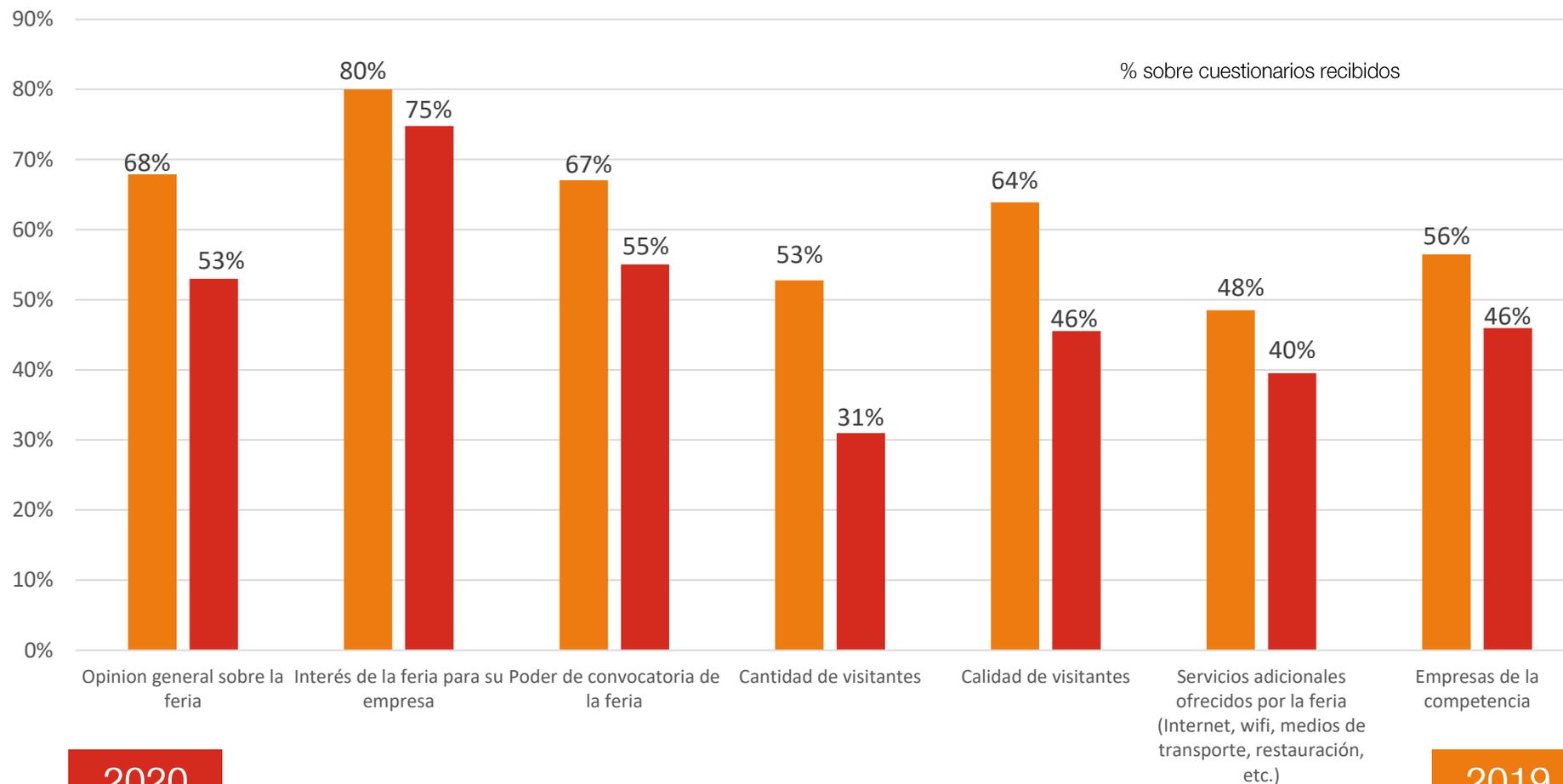


Valoración por tipo de servicio

Tipo de servicio	2020	2019
Agenda reuniones negocios	4,22	4,30
Identificación socios comerciales	4,36	4,14
Apoyo logístico	4,61	4,56
Inf. personalizada mercados exteriores	4,52	4,31
Misión inversa	4,50	4,79

Valoración media 2020: 4,32 | 2019: 4,29

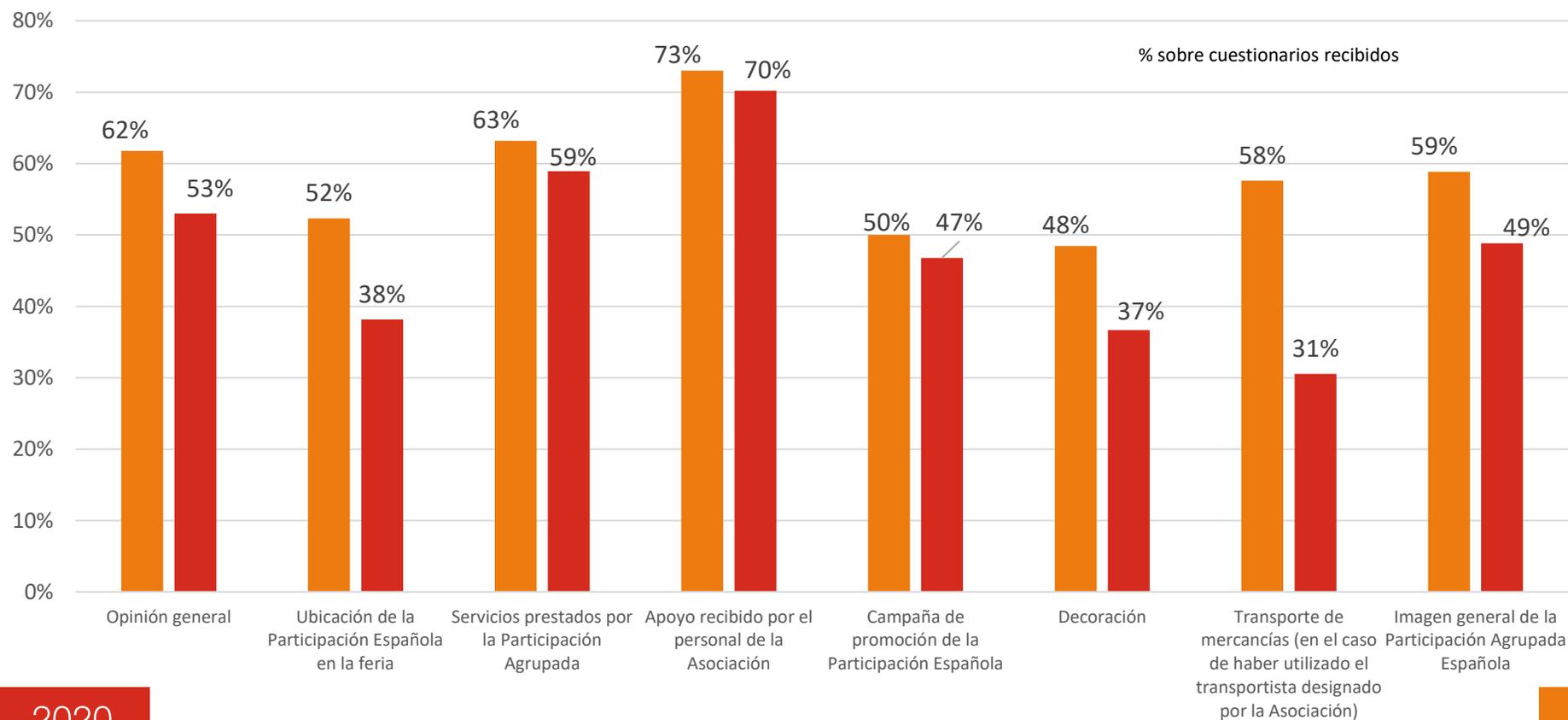
VALORACIÓN “EXCELENTE” DE LA FERIA



2020	
TOTAL FPA VALORADAS	50
EMPRESAS PARTICIPANTES	506
ENCUESTAS RECOGIDAS	493

2019	
TOTAL FPA VALORADAS	166
EMPRESAS PARTICIPANTES	1.735
ENCUESTAS RECOGIDAS	1.646

VALORACIÓN “EXCELENTE”



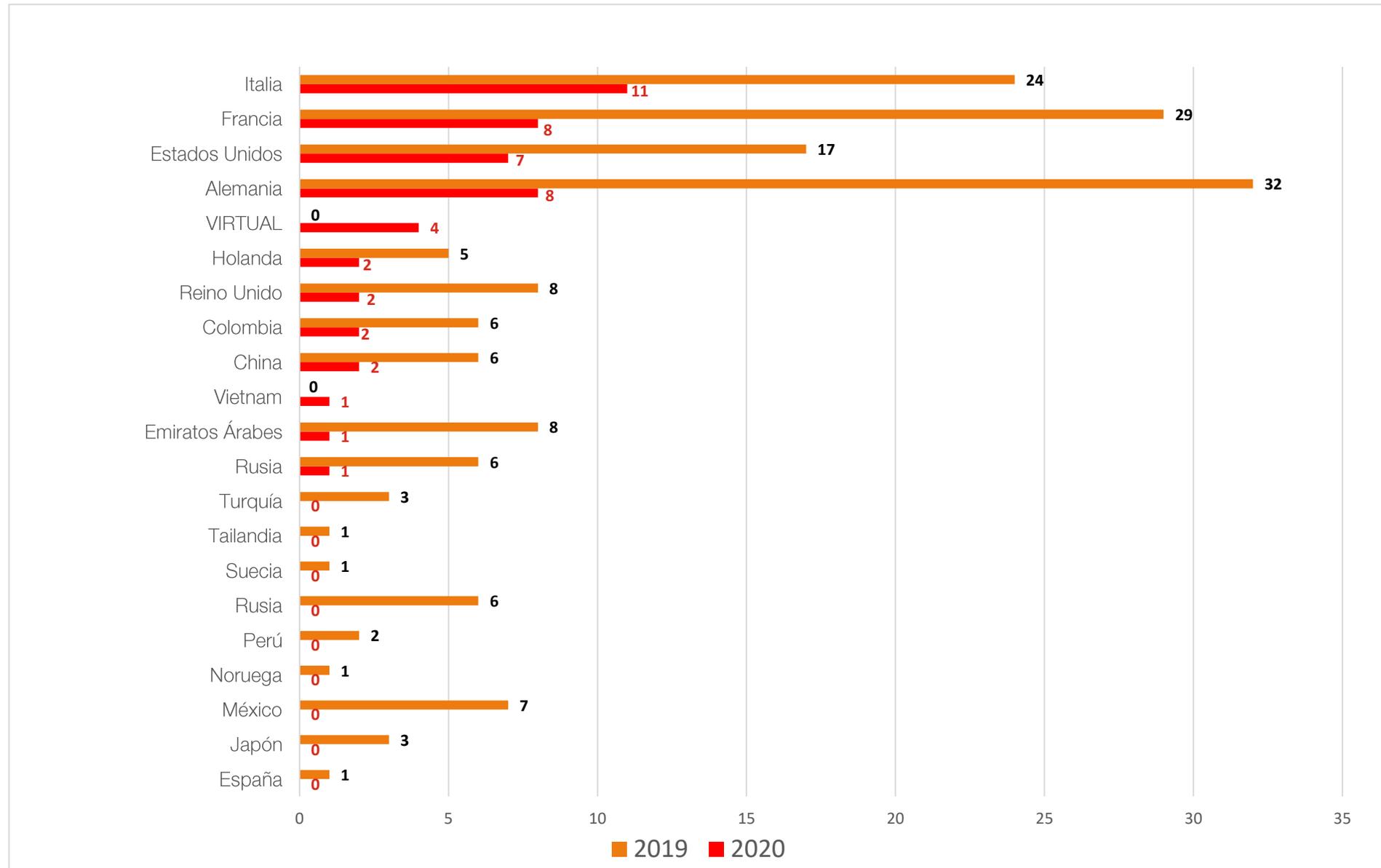
2020

TOTAL FPA VALORADAS	50
EMPRESAS PARTICIPANTES	506
ENCUESTAS RECOGIDAS	493

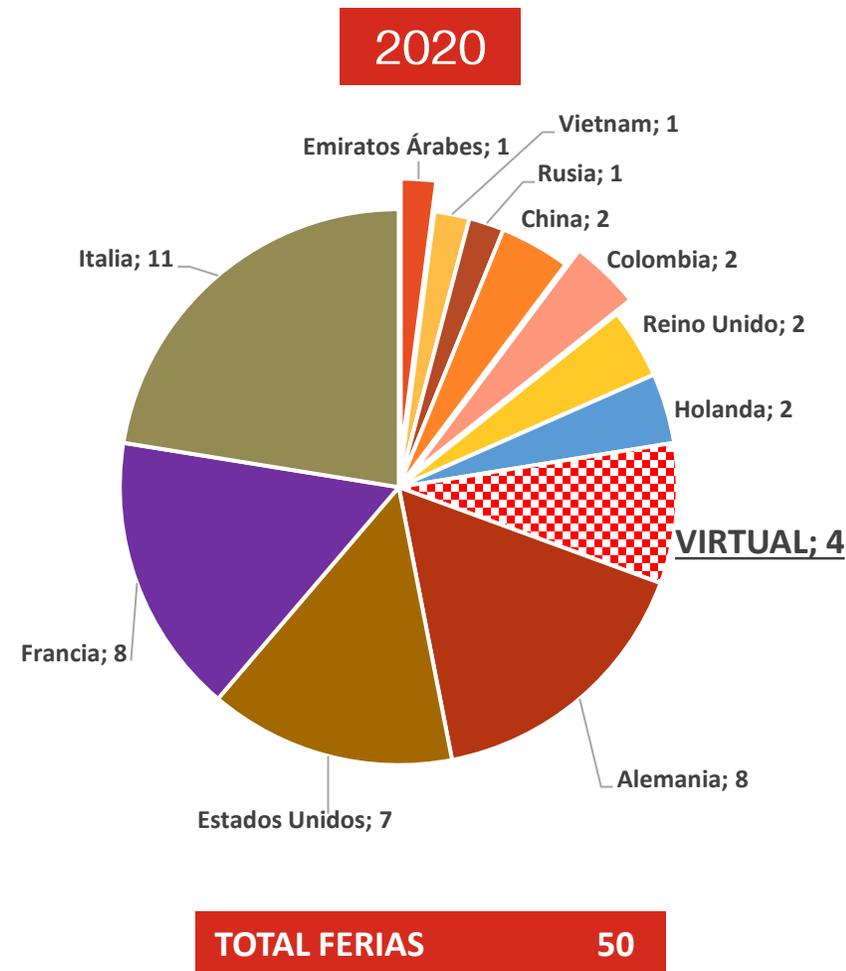
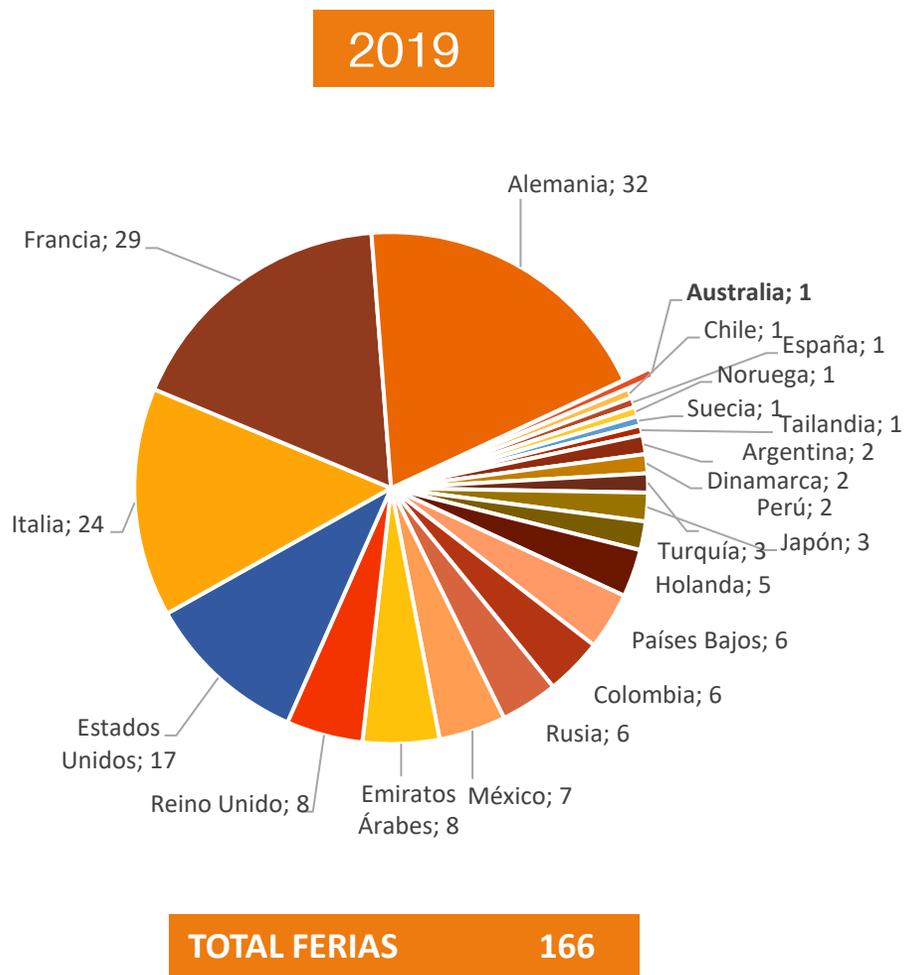
2019

TOTAL FPA VALORADAS	166
EMPRESAS PARTICIPANTES	1.735
ENCUESTAS RECOGIDAS	1.646

Comparativa distribución países FPA'S 2020 – 2019



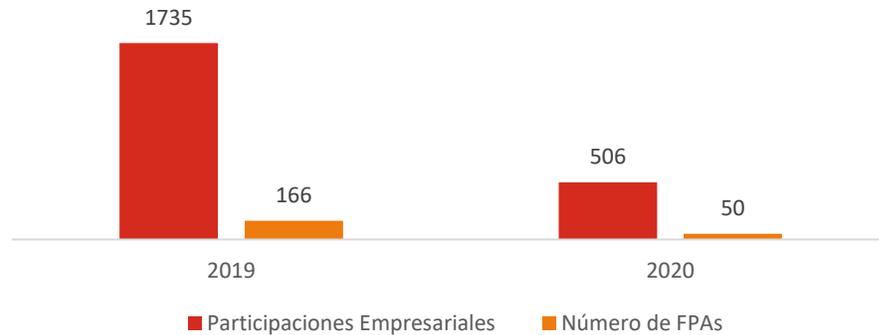
Comparativa distribución geográfica FPA'S 2020 – 2019



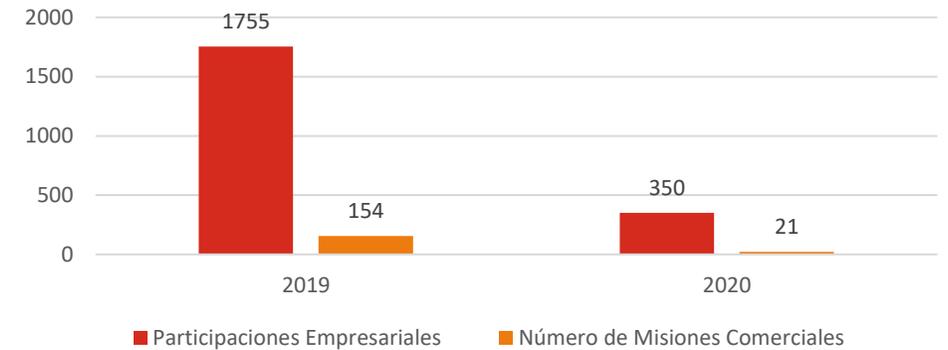
Participación de empresas en instrumentos de promoción 2020-2019 **ICEX**

(FPAs, Misiones comerciales, Pabellones oficiales)

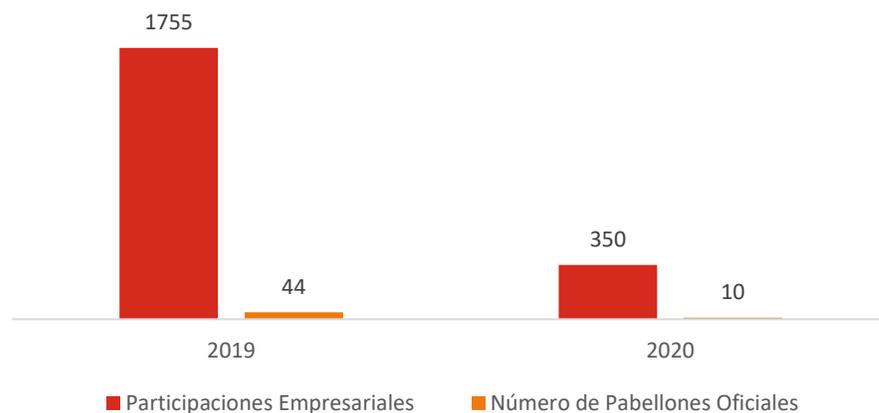
Participación empresarial en FPAs 2019 / 2020



Participación empresarial en Misiones Comerciales 2019/ 2020



Participación empresarial en Pabellones Oficiales 2019/2020

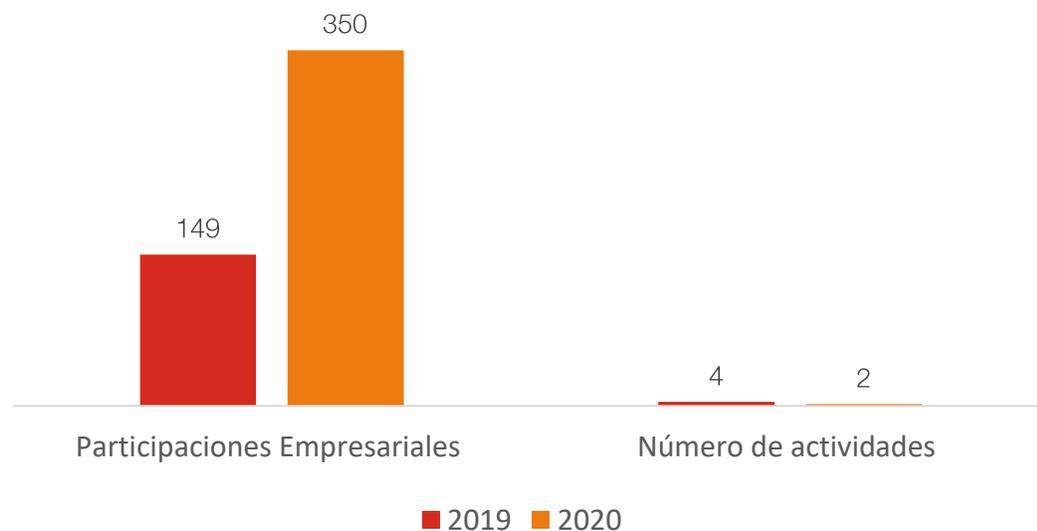


Valoración media de clientes por instrumento	2020	2019
Pabellones Oficiales	86% excelencia	91% excelencia
Ferias de participación agrupada	59% excelencia	49% excelencia
Participación en misiones comerciales	4,41/5	4,11/5

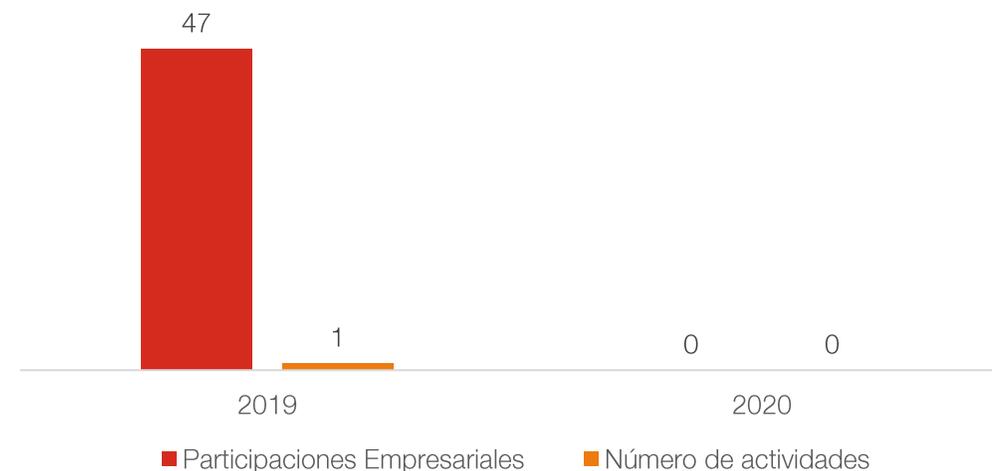
Participación de empresas en instrumentos de promoción 2019-2020 **ICEX**

(Encuentros empresariales y Foros de inversión y cooperación empresarial)

Participación Empresarial en Encuentros Empresariales
2019/ 2020

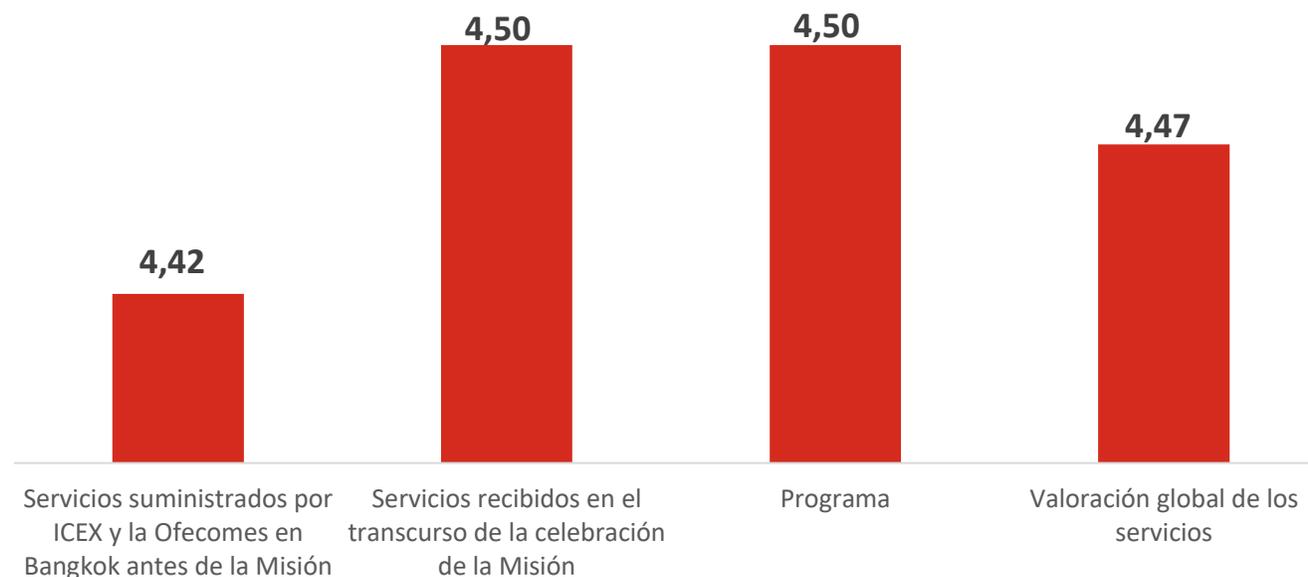


Participación Empresarial en Foros de Inversión y
Cooperación Empresarial
2019/ 2020



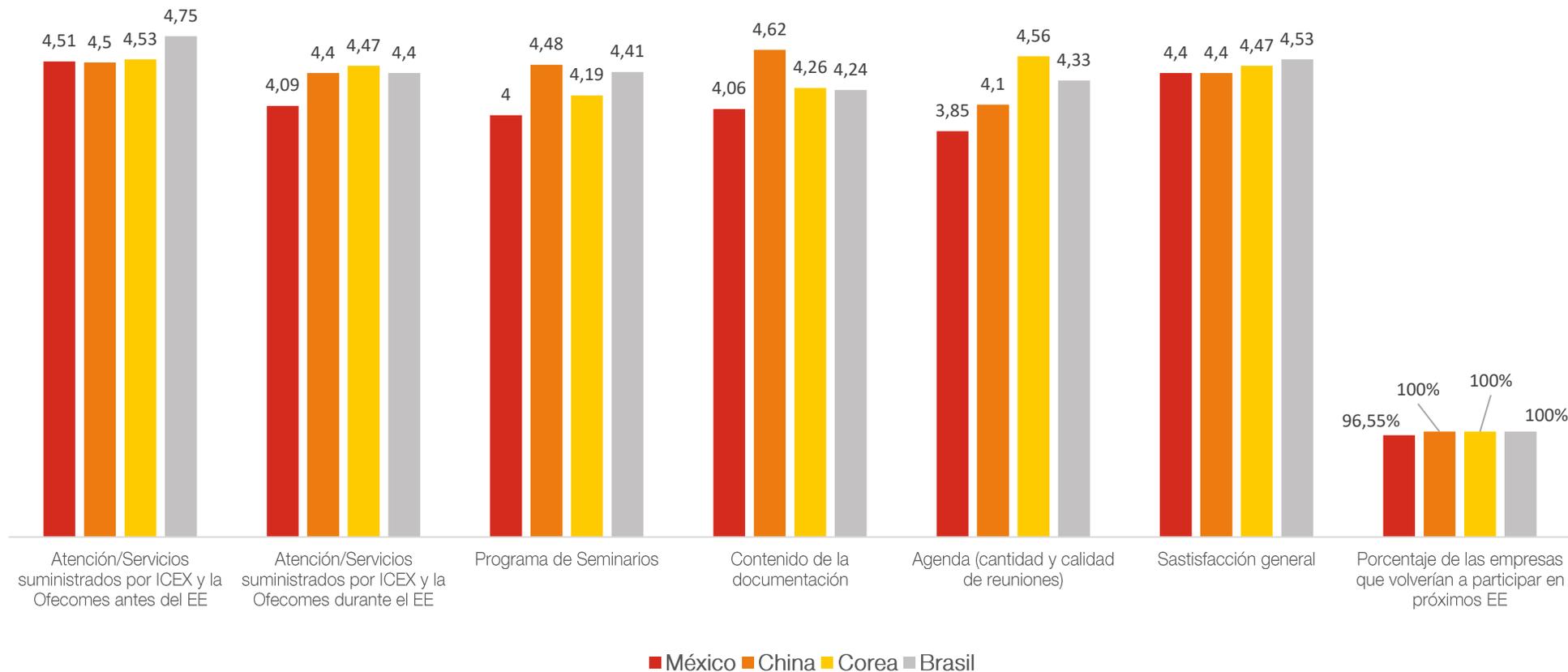
Valoración media de clientes por instrumento	2020	2019
Encuentros Empresariales	4,65/5	4,45/5
Foros de Inversión y Cooperación Empresarial	4,67/5	N/A

Misión de inversores Tailandia 2019



TOTAL MISIONES DE INVERSORES: 1
EMPRESAS PARTICIPANTES: 6

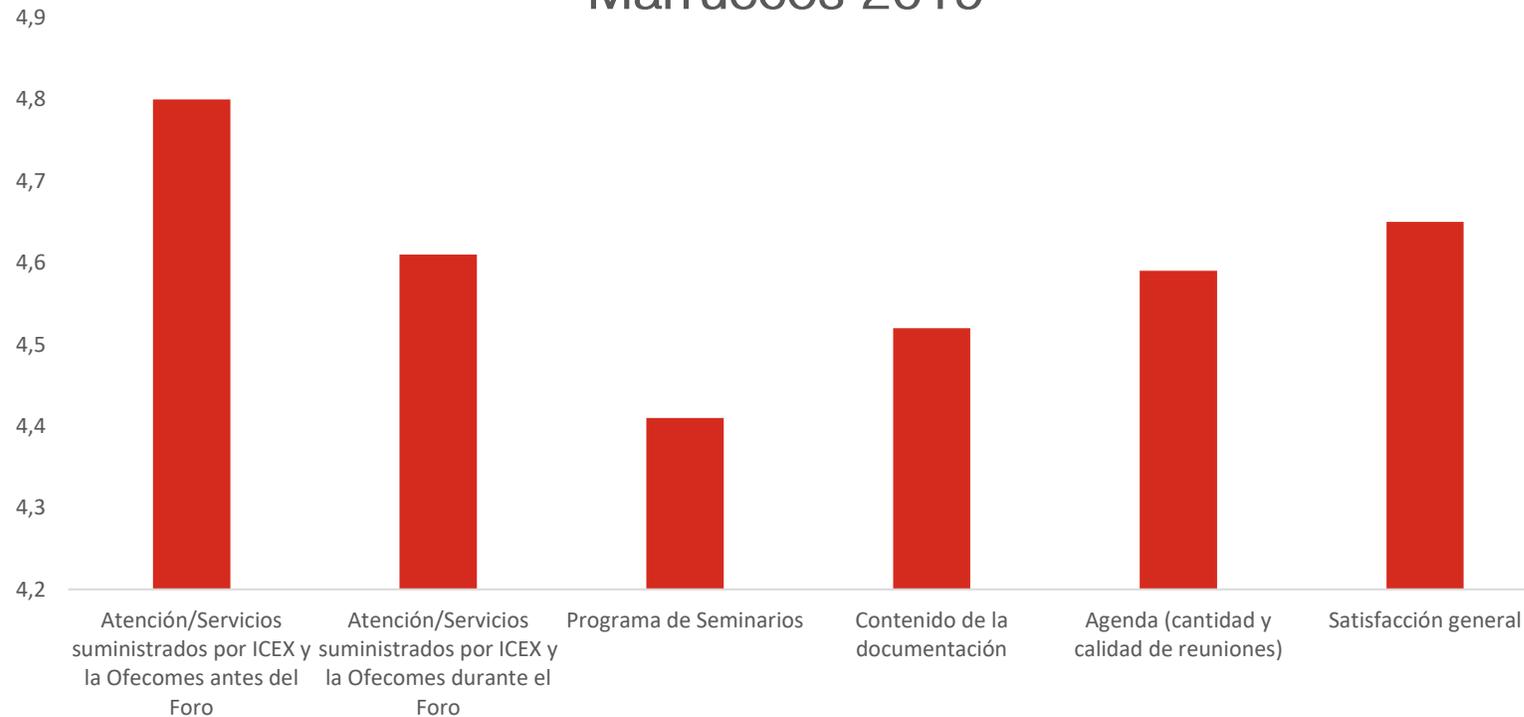
MÉXICO / CHINA / COREA / BRASIL 2019



ENCUENTROS EMPRESARIALES: 4
EMPRESAS PARTICIPANTES : 149

Valoración media Foros de inversiones y cooperación empresarial 2019

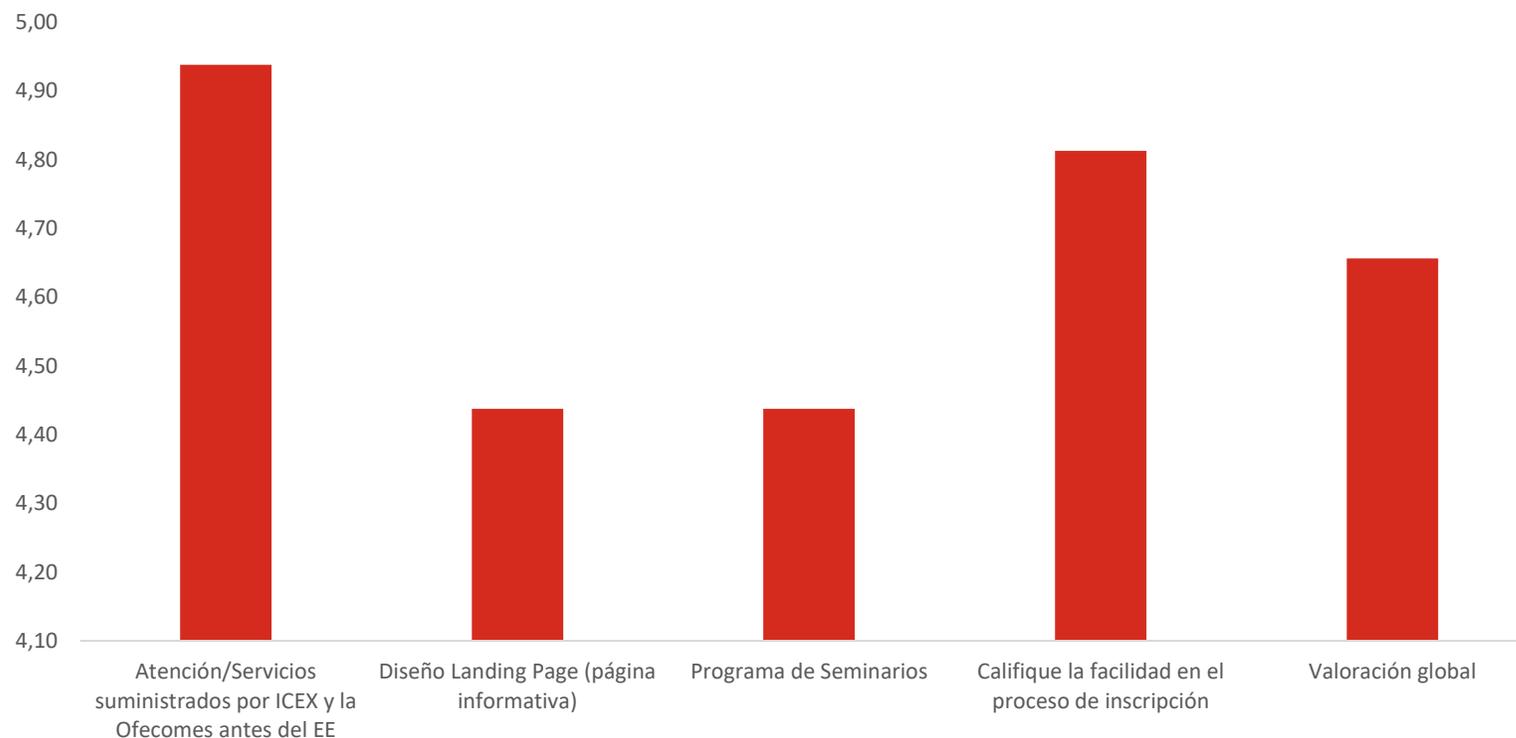
Foro de Inversiones y Cooperación Empresarial Marruecos 2019



El 96,66% de las empresas participantes indicaron que volverían a participar en próximos eventos

TOTAL FOROS: 1
EMPRESAS PARTICIPANTES: 47

Encuentro Empresarial Virtual España-Emiratos Árabes Unidos 2020



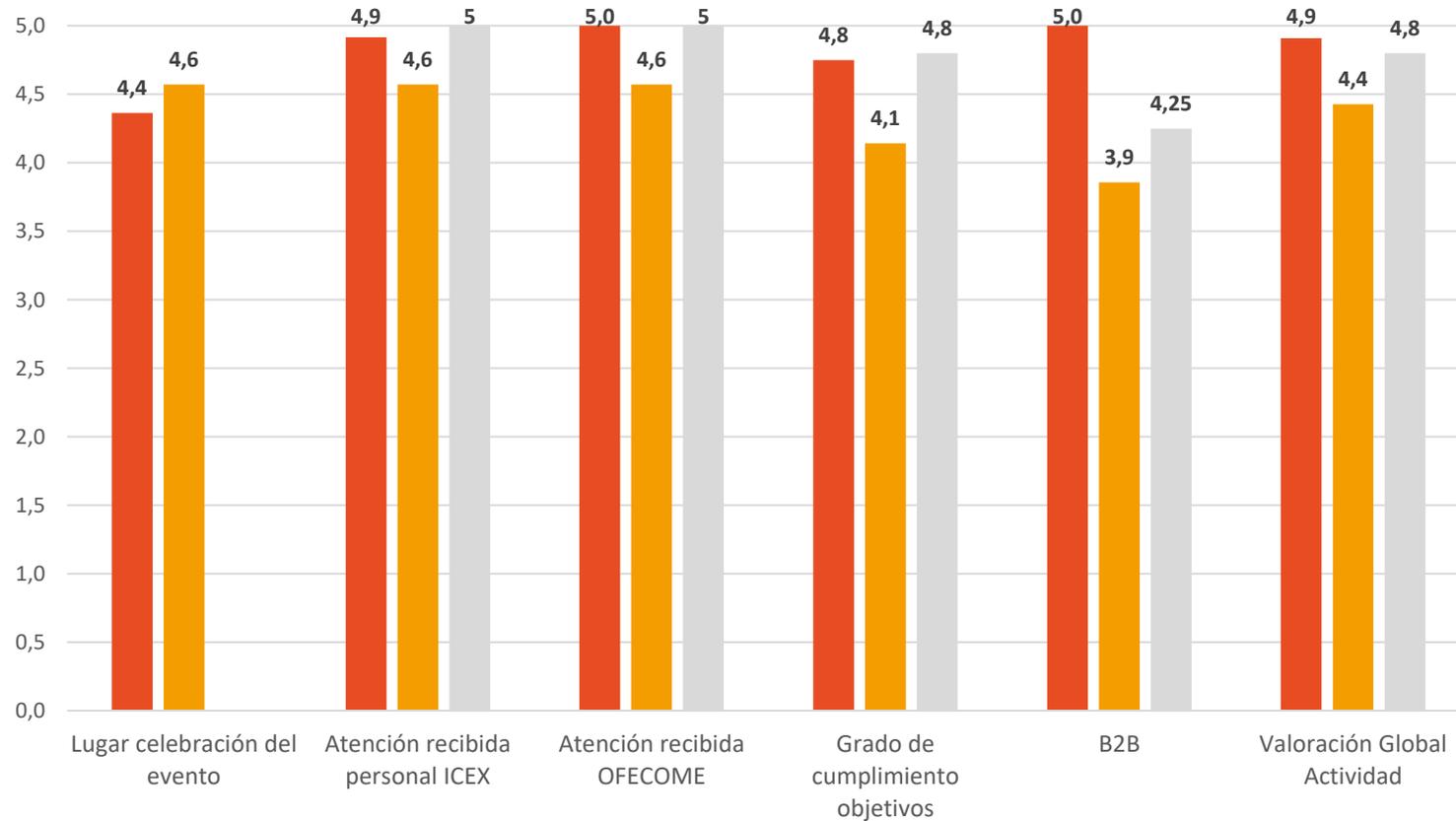
EMPRESAS PARTICIPANTES (españolas y locales)	
EE REGIONAL VIRTUAL ESPAÑA-BRASIL, CHILE Y ECUADOR – datos valoración no disponibles	EE VIRTUAL ESPAÑA-EMIRATOS ÁRABES UNIDOS
200	175

VALORACIÓN MEDIA PARTENARIADOS 2019

ECUADOR

SENEGAL

BANGLADESH

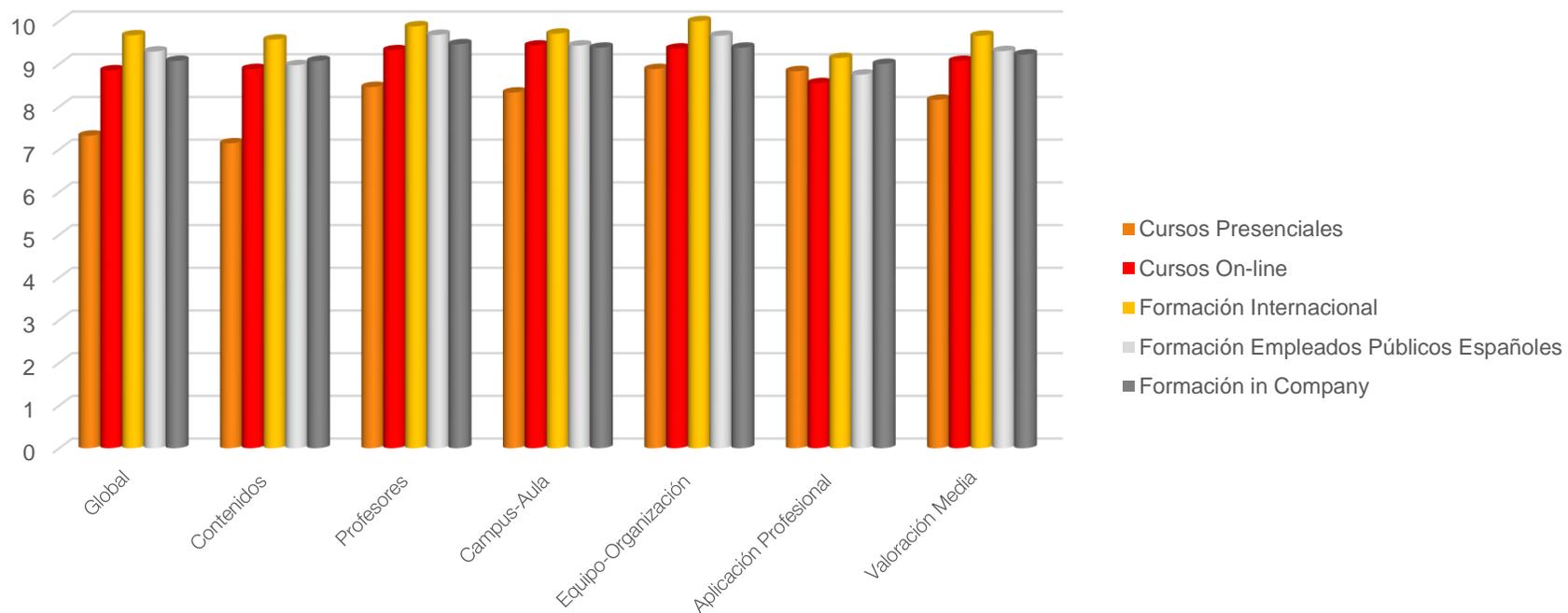


TOTAL PARTENARIADOS 3
EMPRESAS PARTICIPANTES 50

2020	
Programas	180
Alumnos	9.634

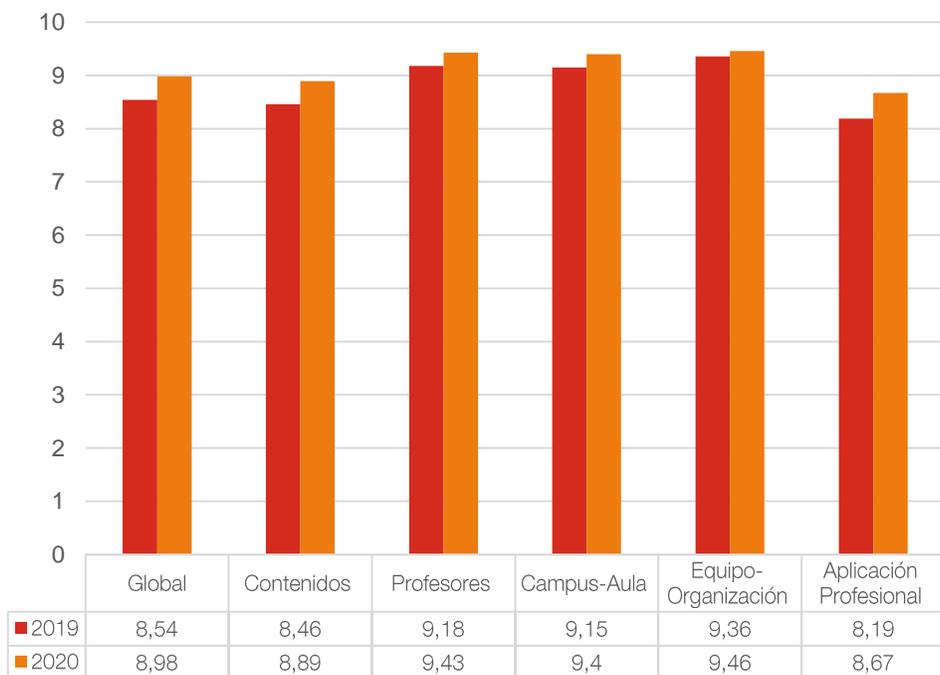
2020		
Encuestas enviadas	3.118	100%
Encuestas recibidas	1.628	52,21%
Valoración media final de todos los cursos	9,14/10	

VALORACIÓN CURSOS POR TIPO DE ACTIVIDAD

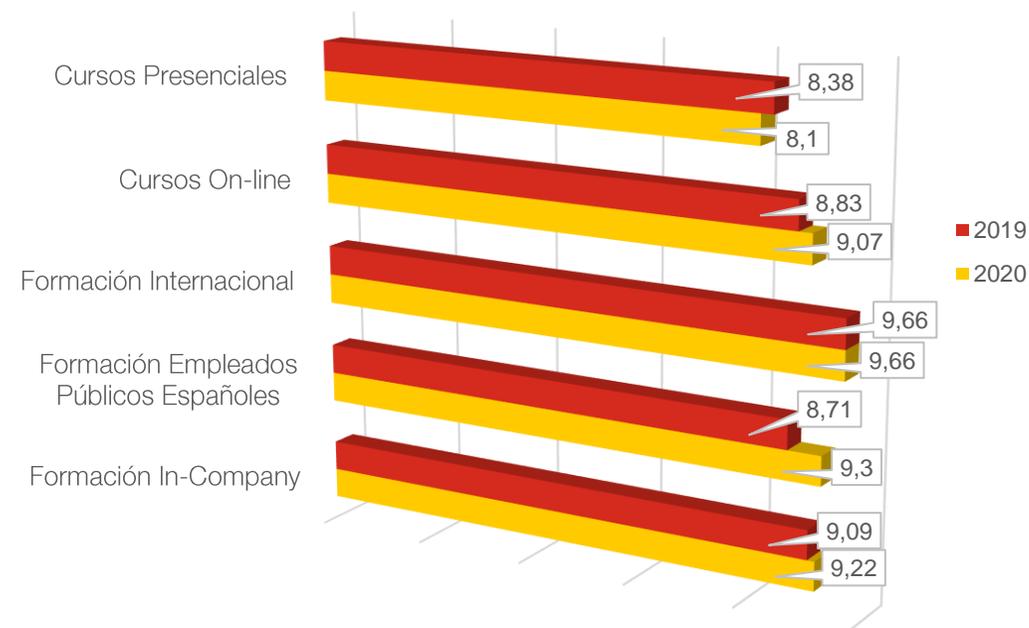


2020 - 2019

VALORACIÓN MEDIA DE TODOS LOS CURSOS



VALORACIÓN MEDIA POR TIPO DE ACTIVIDAD



Formación: Becas ICEX (Fase II)

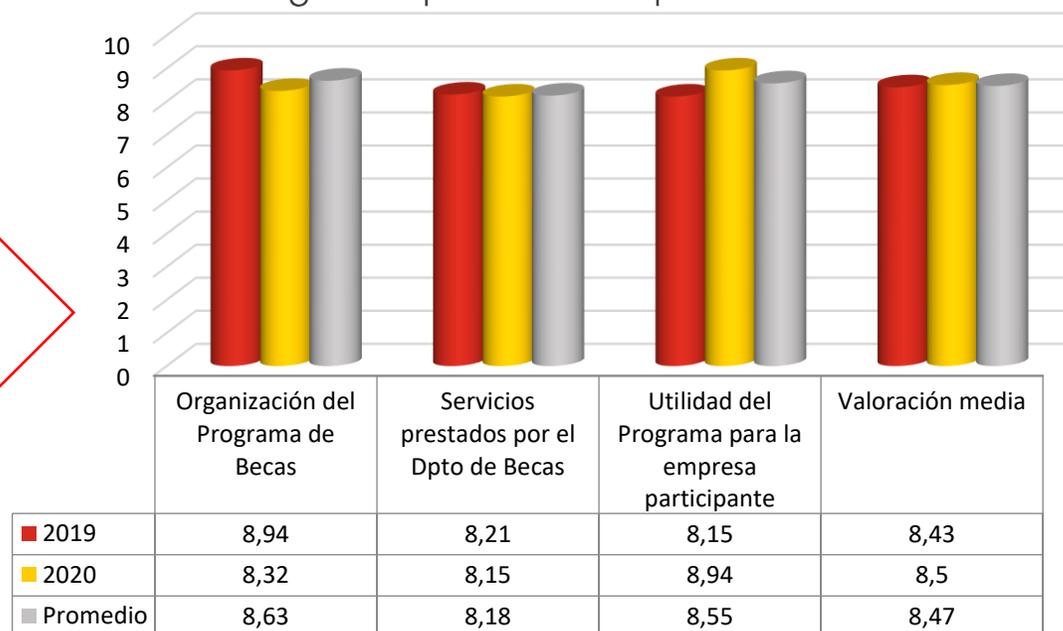
2019(*) – 2020(**)

Año 2020

Encuestas remitidas: 149
Encuestas recibidas: 73
Porcentaje: 49%

¿Qué opinan las empresas?

El 98,6% de las empresas recomendarían a otras empresas que participen en el Programa de Becas.

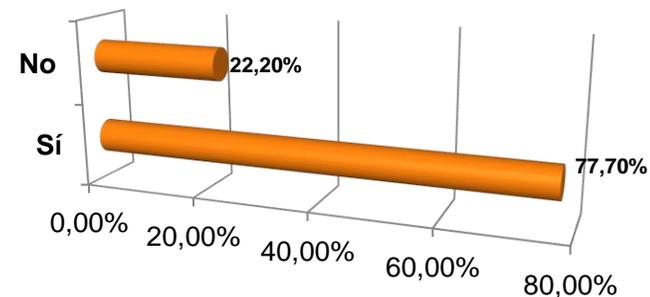


(*) Las encuestas se realizan en 2019 sobre Fase II 2018

(**) Las encuestas se realizan en 2020 sobre Fase II 2019

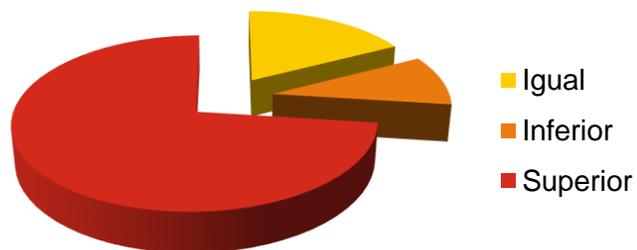
2020 (*) Inserción laboral del becario	
Encuestas enviadas	218
Encuestas recibidas	144
Porcentaje	66%

Continuidad en el ámbito de la internacionalización tras la beca



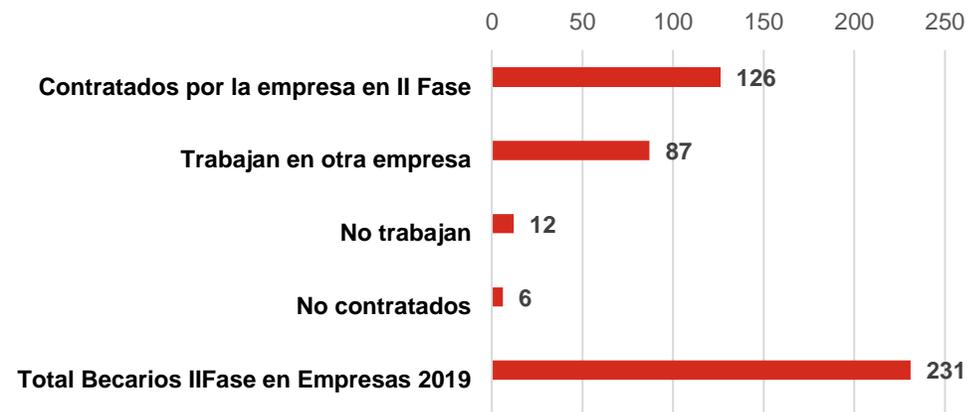
El 98% de los ex becarios recomendarían participar en el Programa de Becas ICEX

Nivel salarial tras la beca



(*) Las encuestas se realizan en 2020 sobre Fase II 2019

Situación laboral de los ex becarios

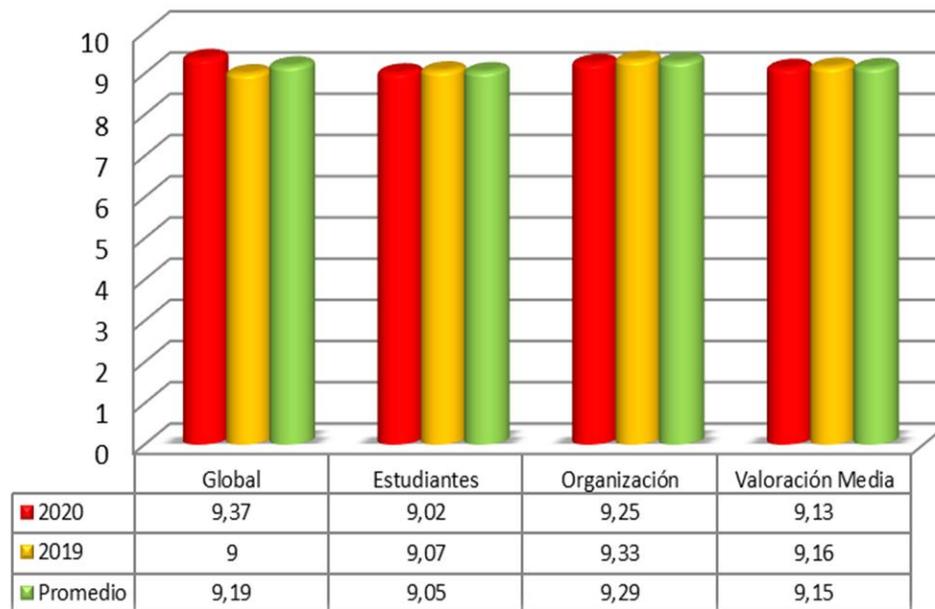


Formación: Programa de prácticas para estudiantes de Máster 6ª y 7ª edición

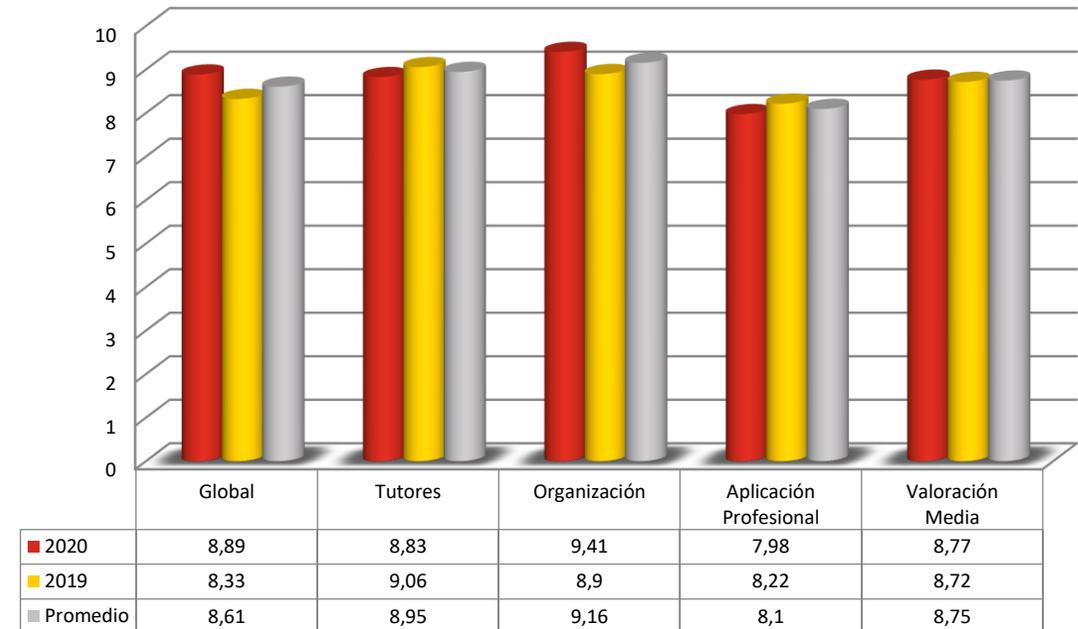
6ª Edición (2019)
Número de estudiantes: 39

7ª Edición (2020)
Número de estudiantes: 48

¿Qué opinan los tutores?

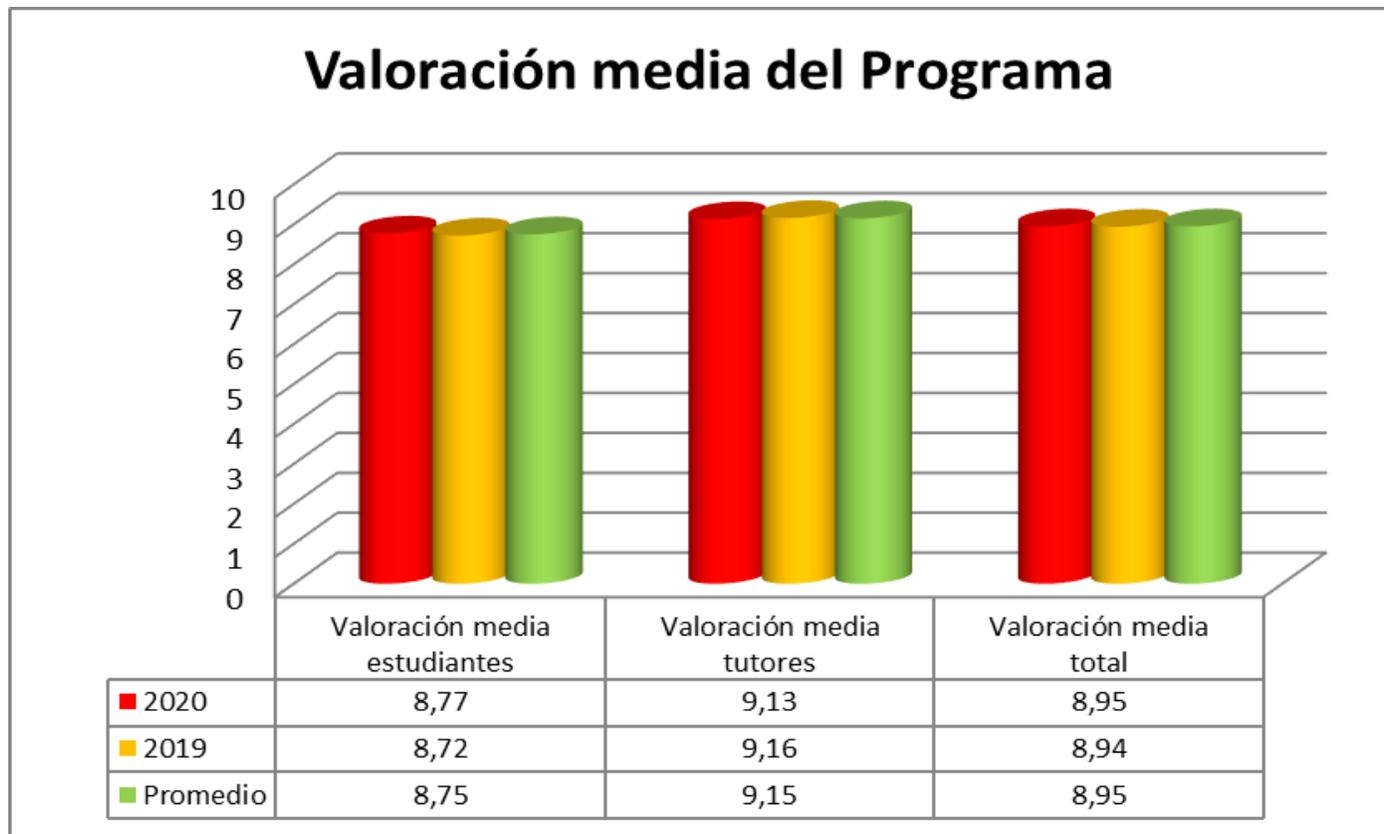


¿Qué opinan los estudiantes?



Formación: Programa de prácticas para estudiantes de Máster 6ª y 7ª edición

2020 - 2019





GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO

ICEX

España
Exportación
e Inversiones

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN