

Resumen Resultados de Evaluación 2023-2022

**Dirección General de Cooperación Institucional y
Empresarial**

Madrid, marzo 2025

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN GENERAL	3
2.- VENTANA GLOBAL.....	4
3.- ICEX CAPACITA (SEMINARIOS DE MERCADOS EXTERIORES)	5
4.- SERVICIOS PERSONALIZADOS	6
5.- ASESORAMIENTO FINANCIERO (AFIN).....	6
6.- PABELLONES ESPAÑA.....	7
7.- FERIAS DE PARTICIPACIÓN AGRUPADA.....	7
8.- ENCUENTROS EMPRESARIALES	8
9.- PARTENARIADOS MULTILATERALES	8
10.- SERVICIOS DE FORMACIÓN.....	9
10.1.- ICEX-CECO	9
10.2.- PROGRAMA DE BECAS DE INTERNACIONALIZACIÓN EMPRESARIAL	9
10.3.- PROGRAMA DE PRÁCTICAS PARA ESTUDIANTES.....	10

1.- INTRODUCCIÓN GENERAL

En el presente informe se exponen los principales resultados de la medición de la satisfacción de los clientes de ICEX sobre la atención y el servicio recibido durante el año 2023 de acuerdo con lo establecido en el plan estratégico de ICEX para el período 2022-2023 en cuanto a la evaluación continua de los programas y actividades de apoyo a la internacionalización.

La metodología seguida para este ejercicio se ha basado en un procedimiento sistematizado de encuestación a todos los participantes en cada una de las actividades desarrolladas, abarcando los siguientes instrumentos: Ventana Global, ICEX Capacita (Seminarios de mercados exteriores), Servicios Personalizados, Asesoramiento Financiero (AFIN), Pabellones España, Ferias, Encuentros Empresariales, Formación ICEX-CECO, Becas II Fase y el Programa de Prácticas Estudiantes. Los servicios Aula Virtual y Misiones Comerciales han sido excluidos de este informe debido a que desde el año 2019 no se cuenta con datos de valoración de los mismos.

La escala de valoración ha sido del 1 al 5, siendo 5 la puntuación más alta, si bien en las encuestas de Formación, Becas II Fase, Prácticas de Estudiantes, el rango de valoración ha sido del 1 al 10.

Se resumen a continuación las principales referencias de las actividades valoradas.



2.- VENTANA GLOBAL

Ventana Global ofrece, de forma integrada, todos los servicios y el conocimiento de la Administración General del Estado para impulsar la internacionalización de las empresas. Proporciona a través de un canal único, directo y accesible los recursos de:

- Secretaría de Estado de Comercio del Ministerio de Economía y Competitividad.
- ICEX España Exportación e Inversiones (ICEX).
- Compañía Española de Financiación del Desarrollo (COFIDES).
- Compañía Española de Seguro de Crédito a la Exportación (CESCE).
- Instituto de Crédito Oficial (ICO).
- ENISA.
- Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI).

Un equipo de especialistas en comercio internacional resuelve las consultas de las empresas en un plazo máximo de 24 horas y canaliza las demandas de información hacia el experto más adecuado en cada caso. Sus procedimientos de trabajo cumplen con la norma ISO 9001:2008 y su sistema de calidad está certificado por AENOR. Sea cual sea la experiencia de las empresas en los mercados internacionales, o su proyecto en el exterior, Ventana Global le facilita los instrumentos para desarrollarlo:

- Iniciación a la exportación: análisis del potencial exportador y elaboración de la estrategia de internacionalización.
- Impulso a las exportaciones. Promoción y consolidación en el exterior, identificación de oportunidades de negocio y apertura de nuevos mercados.
- Implantación en el exterior. Análisis de viabilidad del proyecto, selección de socios, optimización de costes y solución de posibles conflictos.
- Financiación. Con soluciones adaptadas a cada fase y proyecto.
- Asesoramiento. El mejor equipo de especialistas en comercio internacional resuelve sus dudas de forma personalizada.



- Formación. Con un amplio catálogo de recursos de formación online y presencial.
- Búsqueda de socios y financiación exterior. Mediante la identificación de capital empresarial español e internacional y proyectos de inversión extranjera.
- El número de consultas recibidas en 2023 ha sido de 49.550 frente a las 51.475 consultas recibidas en 2022, lo que supone un descenso del 3,74%.
- El mercado que más interés han despertado en 2023 ha sido EE. UU seguido de China y Reino Unido, y los principales sectores para ese mercado, objeto de consulta han sido, vinos con D.O, muebles de hogar y aceite de oliva.

3.- ICEX CAPACITA (SEMINARIOS DE MERCADOS EXTERIORES)

ICEX organiza seminarios presenciales sobre mercados de interés prioritario para las empresas españolas y jornadas de internacionalización sobre aspectos concretos de la operativa del comercio internacional, que se desarrollan con la colaboración de la red de Direcciones Territoriales y Provinciales de Comercio por toda España, y con la participación e intervención directa de nuestros especialistas en las Oficinas Económicas y Comerciales de España en el exterior.

En 2023 se han realizado un total de 80 webinarios, un 42,44% menos que los realizados en 2022. Los principales temas de interés han sido "Brexit. Requisitos de acceso al mercado británico para productos de origen animal" (320 participaciones) y "Gestión de envases en Reino Unido. La nueva normativa sobre responsabilidad extendida del productor (EPR)" (274 participaciones), siendo los principales mercados Estados Unidos, Reino Unido y Alemania.

La valoración media de esta actividad en 2023 desciende 0,14 puntos con respecto al año anterior, aunque sigue siendo superior a 4 (4,3), con un total de 3680 inscritos. En dicha valoración, destacan los ponentes (4,50) y la valoración general de la actividad (4,36).



4.- SERVICIOS PERSONALIZADOS

Los Servicios Personalizados se tratan de servicios de valor añadido que prestan las Oficinas Económicas y Comerciales de España en el exterior, bajo tarifa, previa solicitud de una empresa española, ajustándose específicamente a sus necesidades (selección personalizada de potenciales socios, invitaciones a España, Agendas personalizadas de reuniones de negocios, Información personalizada de mercados, Apoyo logístico, Cesión de espacios, etc.).

La valoración media global en 2023 ha sido ligeramente mayor (4,46/5) que en 2022 (4,34/5), subiendo de puntuación por segundo año consecutivo. Por tipo de servicio, el más valorado ha sido la información personalizada de mercados exteriores (4,76/5), seguido por las invitaciones a España (4,62/5) y el apoyo logístico (4,60), aunque hay que destacar que todos los tipos han sido mejor valorados con respecto a 2022.

El número de Servicios Personalizados en 2023 (1.596) ha sido ligeramente superior que en 2022 (1.524). Asimismo, el número de empresas que han solicitado este servicio en 2023 (969) ha sido superior a 2022 (926).

Por distribución geográfica, los principales mercados objeto de los servicios personalizados en este año han sido EE. UU, Colombia y Alemania, repitiendo posiciones del año anterior.

5.- ASESORAMIENTO FINANCIERO (AFIN)

ICEX-AFIN ofrece asesoramiento personalizado a las empresas para estructurar financieramente sus operaciones de exportación e inversión en el exterior.

En el año 2023 se recibieron 106 consultas procedentes de 88 empresas, y se realizaron 6 conferencias en las cuales participaron 192 empresas. Las cifras de consultas atendidas y conferencias han disminuido significativamente con respecto al año anterior.

La valoración media de las actividades de este servicio en 2023 ha sido de 4,63/5, disminuyendo ligeramente con respecto al año anterior (4,76/5).



6.- PABELLONES ESPAÑA

Los Pabellones España organizados por ICEX facilitan la presencia de empresas en ferias internacionales bajo la imagen común de España, asumiendo ICEX toda la organización y proporcionando a los expositores un servicio llave en mano que incluye el alquiler del espacio, la decoración, la logística y la promoción, con el fin de mejorar el posicionamiento internacional de la industria española, así como el de sus empresas y marcas.

En 2023, se ha incrementado tanto el número de pabellones oficiales y ferias como el de empresas participantes. Los datos de participación en 2023 han sido: 92 pabellones España en 2023 frente los 73 celebrados en 2022. El número de participantes total en este año ha sido 2.302 participantes versus los 1.685 de 2022 (un incremento del 36,6%), siendo Estados Unidos el país donde mayor número de pabellones se han realizado, seguido de Francia y Alemania, al igual que en el año anterior.

La tasa de respuestas a las encuestas enviadas ha sido del 75,85%, siendo los aspectos más valorados el apoyo recibido del personal de ICEX (calificado como excelente por el 83,15% de encuestados), la opinión general del pabellón español (77,27% excelente), y la ubicación del pabellón en la feria (75,75% excelente).

7.- FERIAS DE PARTICIPACIÓN AGRUPADA

Esta fórmula posibilita la participación conjunta de un grupo de empresas en una feria internacional en el extranjero. La organización corre a cargo de las entidades colaboradoras sectoriales y se contemplan dentro de la estrategia de promoción sectorial.

En 2023 se han celebrado 149 ferias de participación agrupada (143 en 2022), con un total de 1.577 empresas participantes en dichas ferias, un 22,8% superior al año anterior. Francia se posiciona como el país donde mayor número de ferias se ha celebrado por tercer año consecutivo con un total de 33 ferias, seguida de Alemania con 28.

La tasa de respuestas a las encuestas enviadas ha sido del 95,62%, siendo los aspectos más valorados como excelentes el interés de la empresa para la feria (el 81,59% de los participantes lo han calificado como excelente), seguido por la opinión general sobre la feria (68,34% excelente), y el poder de convocatoria de la feria (65,60% excelente).



8.- ENCUNTROS EMPRESARIALES

La valoración global media de los Encuentros Empresariales en 2023 es de 4,46 sobre 5, celebrándose un total de 5 Encuentros con 942 empresas participantes, siendo el encuentro España-Marruecos en el que se reunió el mayor número de empresas (319). En ellos, la atención y servicios suministrados por ICEX/OFECOME durante dicho encuentro ha sido uno de los pilares fundamentales y mejor valorados, con puntuaciones superiores a 4,6/5.

Los Encuentros realizados tuvieron lugar en Angola, Brasil, Marruecos, Dinamarca y Croacia, cuyos datos de participación y la valoración media de cada uno de estos eventos fueron los siguientes:

- Encuentro Empresarial España – Marruecos con 319 empresas participantes y una valoración media de 4,53/5.
- Encuentro Empresarial España – Brasil con 276 empresas participantes con una valoración media de 4,62/5.
- Encuentro Empresarial España – Angola, con una participación de 188 asistentes (la valoración media de este evento no está disponible).
- Encuentro Empresarial España – Dinamarca con 98 empresas participantes (la valoración media de este evento no está disponible).
- Encuentro Empresarial España – Croacia con 61 empresas participantes y una valoración media del evento de 4,29/5.

9.- PARTENARIADOS MULTILATERALES

Las actividades con instituciones financieras multilaterales permiten a las empresas españolas acercarse a mercados de difícil acceso.

Se han celebrado en 2023 una actividad multilateral que tuvo lugar en Costa de Marfil con 24 empresas participantes que la clasificaron con un 4,91/5, y una Jornada multilateral en Serbia donde participaron 13 empresas, las cuales clasificaron la jornada con una nota media de 5/5.



10.- SERVICIOS DE FORMACIÓN

10.1.- ICEX-CECO

ICEX-CECO ofrece programas de postgrado, Máster y MBAs y Cursos especializados en las distintas ramas de la internacionalización de la empresa, que combinan la formación más rigurosa con una visión práctica adaptada a la demanda de las empresas y que aseguran la mejor preparación para la formación de jóvenes y líderes empresariales que desarrollan su actividad profesional en este ámbito.

En 2023 se han desarrollado un total de 111 programas, atendidos por 5.462 alumnos, experimentando un ligero descenso por segundo año consecutivo debido en gran parte a un menor de programas ofertados en 2023 con respecto a 2022, año en el que hubo 125 programas con 5.755 alumnos, frente a los 146 programas que fueron atendidos por 7.849 alumnos en 2021.

La valoración media global de los cursos impartidos por ICEX-CECO en 2023 se ha situado en 8,9 puntos sobre 10, obteniéndose el máximo en los cursos On-line con una puntuación de 9,02 sobre 10, siendo los profesores lo mejor valorado por los estudiantes. Por el contrario, los cursos con menor valoración (7,94/10) son los realizados de forma presencial, con la aplicación profesional como el ítem peor puntuado (6,29/10). En cuanto a la valoración general de los ítems, son los profesores y el equipo/organización los que obtienen la valoración más alta.

10.2.- PROGRAMA DE BECAS DE INTERNACIONALIZACIÓN EMPRESARIAL

El Programa de Becas constituye una constante en la actividad de ICEX desde que fue creado en 1975. Desde entonces, el Programa no ha dejado de evolucionar para adaptarse a las necesidades que los agentes económicos han puesto de manifiesto en su proceso de expansión internacional.

Este Programa proporciona a los candidatos una formación teórica sólida a través de una MBA in International Management, como parte del proceso de selección, y la complementa con una formación práctica obtenida a través de la red de OFECOMES y de las prácticas en empresas. Ofrece, además, formación adicional en varios idiomas y actividades formativas en destino para que estos jóvenes profesionales sean capaces de proporcionar un mejor servicio al proceso de internacionalización empresarial español.



La valoración global del programa es buena llegando a excelente en cuanto a los servicios del departamento de becas y la incorporación del becario/a. En cuanto a las empresas, el 96,08% recomendarían a otras empresas que participen en el Programa de Becas, valorando como excelente de forma global a las personas becadas, destacando principalmente la disposición frente a las tareas encomendadas (un 57,7% lo valora como excelente) y la actitud y disposición en el ámbito de la empresa (55,8% valora este ítem como excelente).

Sobre la continuidad de los becarios en el ámbito internacional, los encuestados aseguran seguir en el ámbito internacional 59,5% y un nivel salarial mayor en un porcentaje del 71,8% del total de becarios tras dicho período.

10.3.- PROGRAMA DE PRÁCTICAS PARA ESTUDIANTES

Con este programa ICEX busca impulsar las primeras experiencias profesionales en el seno de los servicios públicos a través de prácticas académicas externas curriculares o extracurriculares en ICEX Servicios Centrales y en la red de Direcciones Territoriales y Provinciales de Comercio en España. Debido a una reorganización de equipos, el programa se suspendió temporalmente en el 2023, reanudándose en el 2024.

Tabla General Resultados de Evaluación 2023-2022

**Dirección General de Cooperación Institucional y
Empresarial**

Madrid, marzo 2025

Comparativa valoración clientes 2023 2022

Instrumento	Nº Actividades		Participaciones Empresariales		Valoración media clientes		Encuestas enviadas		Tasa y nº respuesta	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Ventana Global	49.550	51.475	26.182 empresas	28.694 empresas	4,66/5	4,64/5	17.439	17.582	19,72% (3.439 respuestas)	19,86% (3.492 repuestas)
ICEX Capacita (Seminarios sectoriales de mercados)	80 seminarios	139 seminarios	3.680 inscritos	7.564 inscritos	4,36/5	4,49/5	2.745	6.413	34% (924 respuestas)	5% (291 repuestas)
Servicios Personalizados	1596	1.524	969 empresas	926 empresas	4,46/5	4,34/5	1.578	1.068	67,1% (1.059 respuestas)	70,10% (749 repuestas)
Asesoramiento Financiero	106 consultas y 6 conferencias	152 consultas y 9 conferencias	88 empresas con consultas y 192 en conferencias	123 empresas con consultas y 388 en conferencias	4,63/5	4,76/5	105	147	24,76% (26 respuestas)	23,13% (34 repuestas)

Comparativa valoración clientes 2023 2022

Instrumento	Nº Actividades		Participaciones Empresariales		Valoración media clientes		Encuestas enviadas		Tasa y nº respuesta	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Pabellones España	92 ferias	73 ferias	2.302	1.685	77,27% excelente	78,33% excelente	1.746 recibidas	1.339 recibidas	75,85%	79,74%
Ferias de Participación Agrupada	149 ferias	143 ferias	1577	1314	67,15% excelente	62,07% excelente	1.508 recibidas	1.260 recibidas	95,62%	95,85%
	5 ferias virtuales	10 ferias virtuales	39	51	75,00% excelente	68,89% excelente	29 recibidas	51 recibidas	74,36%	100%
Actividades multilaterales	1 partenariado y 1 jornada	3 partenariados y 1 jornada	37	98	4,95/5	4,76/5	35 recibidas	78 recibidas	94,59%	79,59%
Encuentros Empresariales	5 encuentros (2 viajes de Estado)	4 encuentros + 1 webinario	942	624+42 webinario	4,46/5	4,35/5	108 enviadas	102 enviadas	80,56% (87 respuestas)	80,4% (82 respuestas)

Comparativa valoración clientes 2023 2022

Instrumento	Nº Actividades		Participaciones Empresariales		Valoración media clientes		Encuestas enviadas		Tasa y nº respuesta	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Formación	111 programas	125 programas	5.462 alumnos	5.298 alumnos	9,03/10	8,73/10	4.557	3.973	41,63% (1.897 respuestas)	34,31% (1.363 respuestas)
Becas Fase II	160 becarios vinculados a empresas + 38 a OOII	202 becarios vinculados a empresas + 19 a OOII	427 empresas	391 empresas	9,2/10	9,6/10	100	98	55% (55 respuestas)	46,94% (46 respuestas)
Prácticas estudiantes **	-	45 estudiantes	-	28 estudiantes en ICEX servicios centrales y 17 en la red Territorial de Comercio	-	8,78/10 (valoraciones estudiantes)	-	45 (encuestas enviadas a estudiantes)	-	100% (respuestas de estudiantes)

** En el año 2023 no hubo convocatoria de programa de prácticas académicas



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA, COMERCIO
Y EMPRESA

ICEX

España
Exportación
e Inversiones

