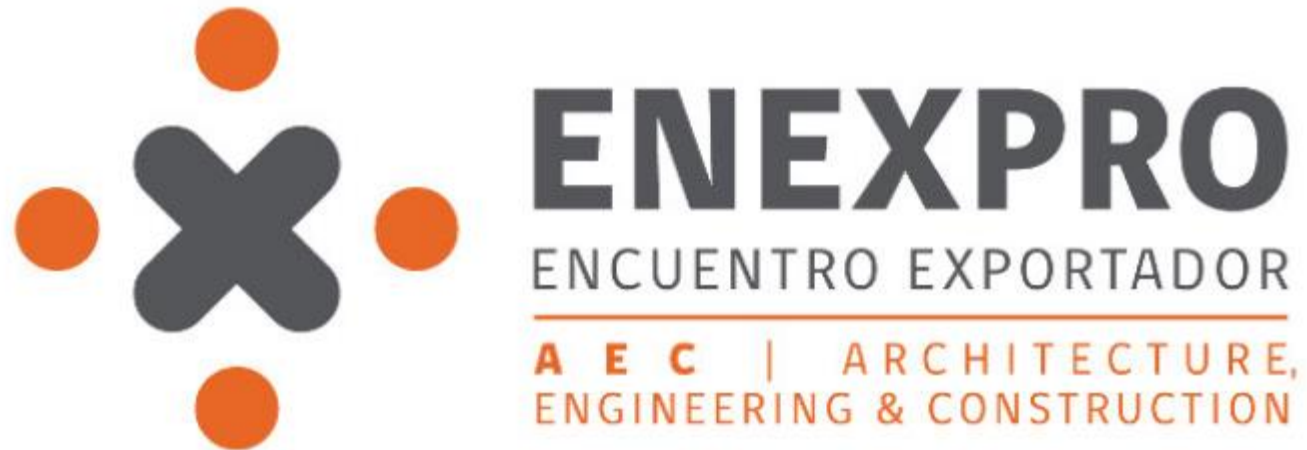


INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



2-3 de Octubre 2019

Subdepartamento de Gestión Institucional
Dirección Desarrollo Estratégico

RESULTADOS GENERALES

28

Importadores

62

Empresas
Chilenas

291

Reuniones
de Negocios

3

Agregados
comerciales

Enexpro AEC (Architecture/Engineering/Construction) es una iniciativa pública-privada para apoyar la internacionalización de los sectores de arquitectura, ingeniería, construcción y smart cities.

Busca **posicionar a Chile** como un **proveedor de servicios de clase mundial**, confiable y de calidad, dando a conocer su experiencia en soluciones integrales y su amplia oferta exportable.

US\$ 11,8 millones

Negocios proyectados ENEXPRO

US\$ 107.692

Inversión ProChile

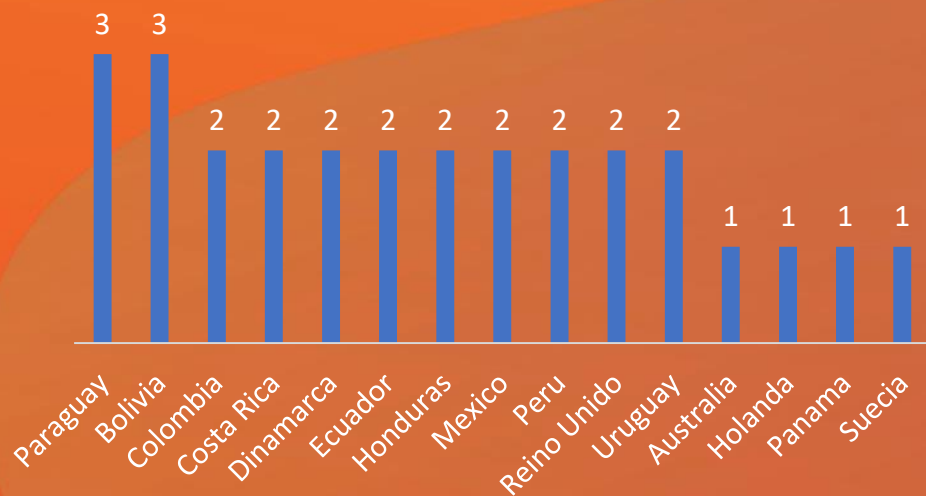
US\$ 108

ROI

Caracterización empresas participantes

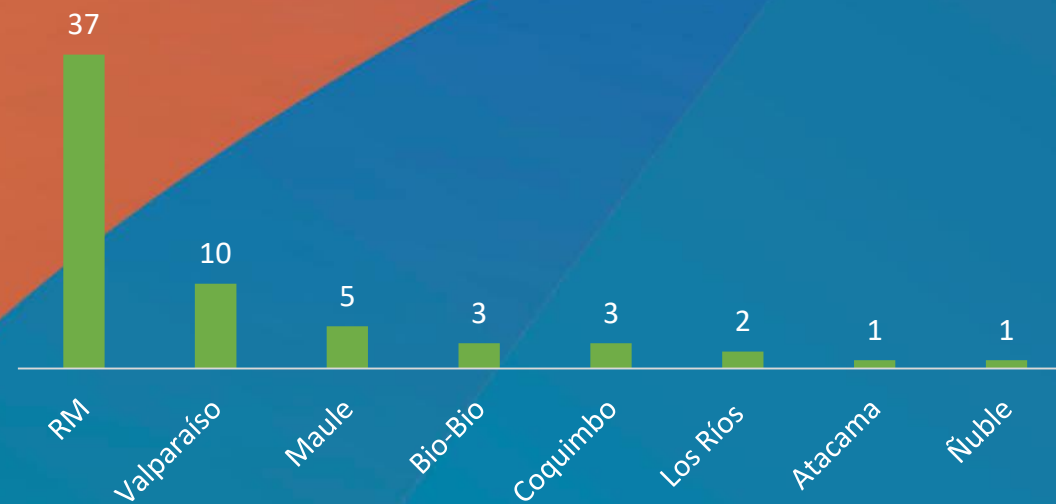
28 importadores provenientes de 15 países

Importadores según país de origen



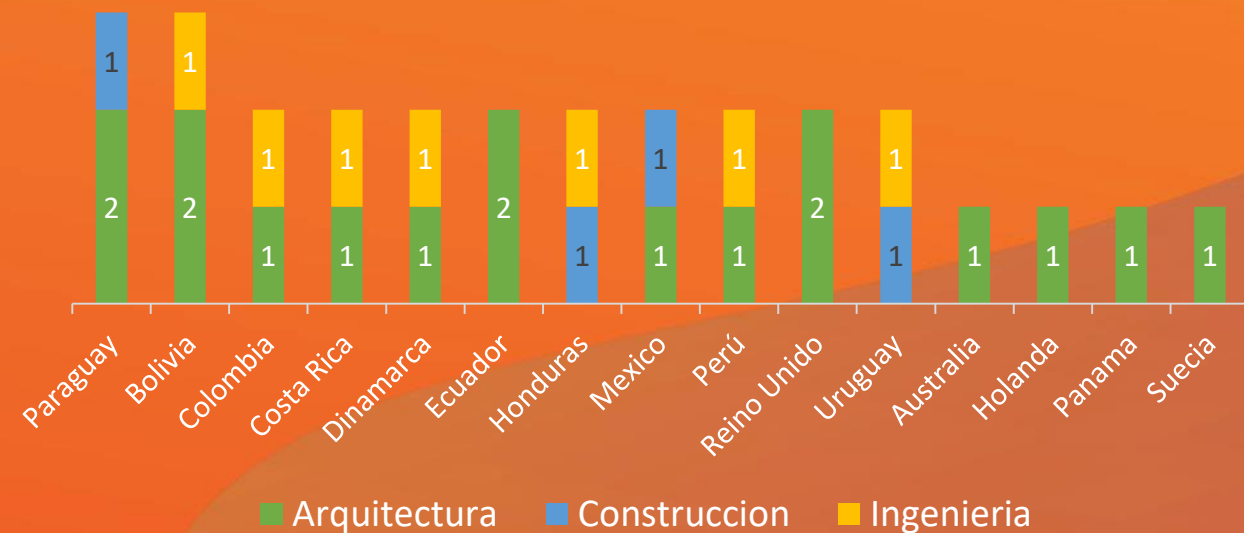
62 empresas chilenas provenientes de 8 regiones

N° de empresas por región

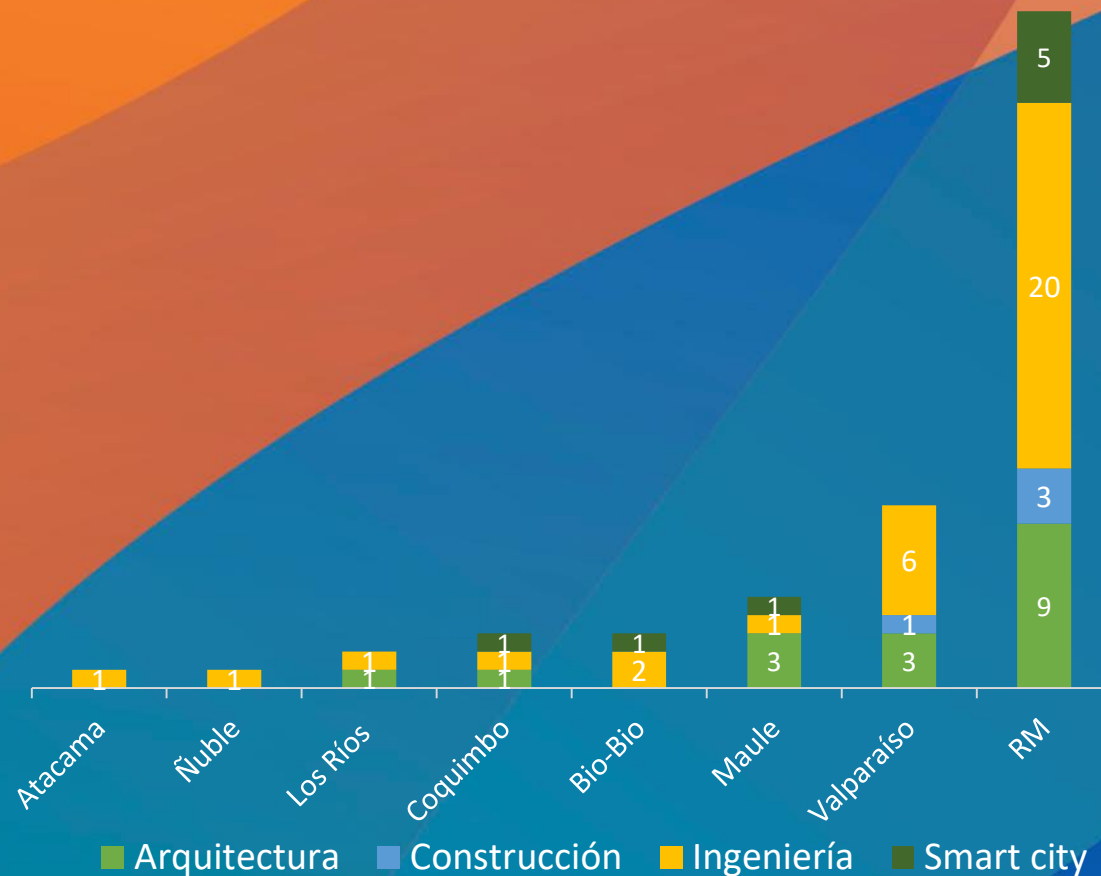


Caracterización empresas participantes

N° Importadores por sector (28 importadores)



Empresas chilenas por sector (62 empresas)

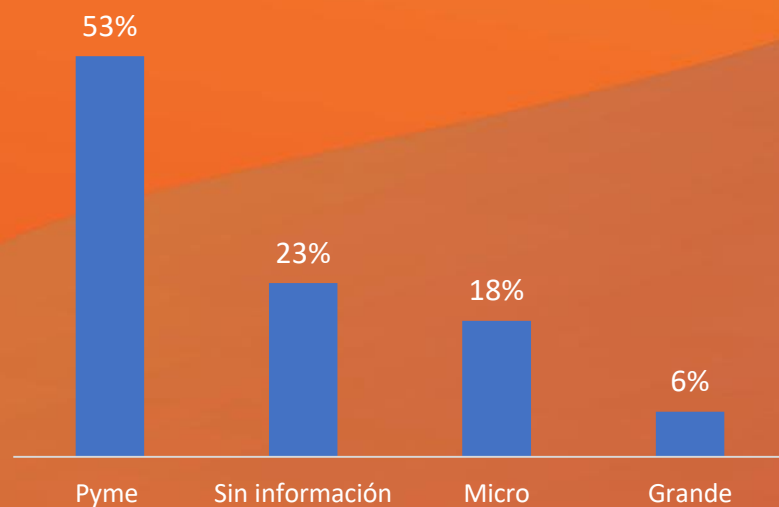


Distribución importadores y emp. chilenas por sector

Sector principal	Importadores	Emp. Chilenas
Arquitectura	17	17
Construcción	4	4
Ingeniería	7	33
Smart City	0	8
Total	28	62

Caracterización empresas chilenas participantes

TAMAÑO



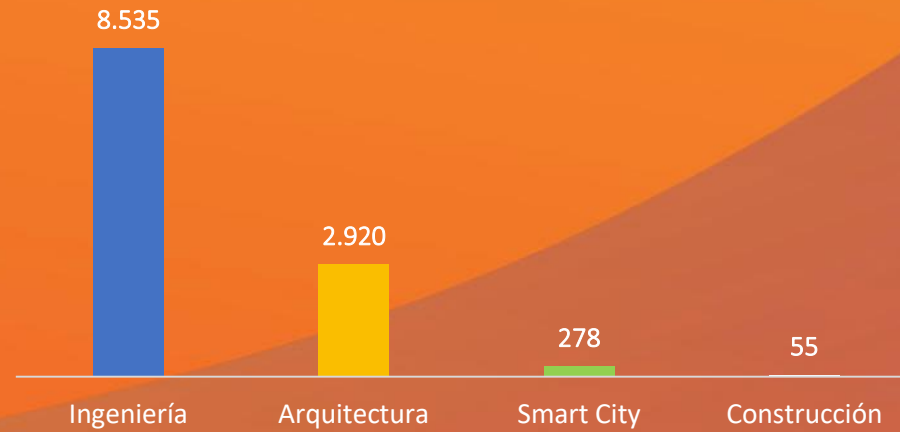
EXPORTACIONES



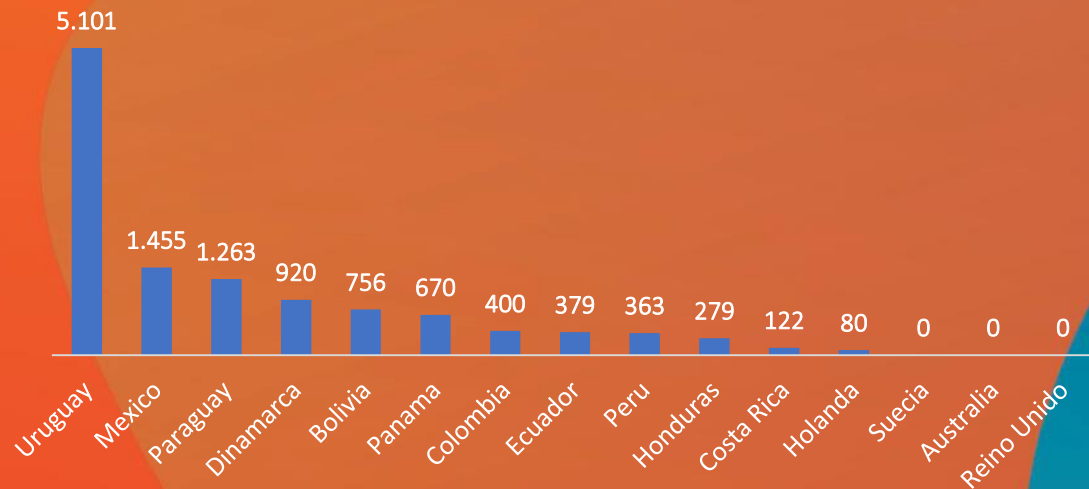
* Tamaño corresponde a información del SII año 2018. En caracterización de exportaciones, se consideró información del Servicio Nacional Aduanas y carta ante notario para acreditar exportación de servicios año 2018-2019.

Montos Proyectados

Negocios proyectados por sector (en MUS\$)



Negocios proyectados por país de destino (en MUS\$)



Negocios proyectados por región del exportador (en MUS\$)



Encuesta de satisfacción empresas chilenas

(36 Respuestas de un total de 62 empresas chilenas)

Satisfacción General



92%
está satisfecho con la
actividad

Recomendación



75% Recomendaría la
actividad



25% Se mantiene neutro



0% no recomendaría la
actividad

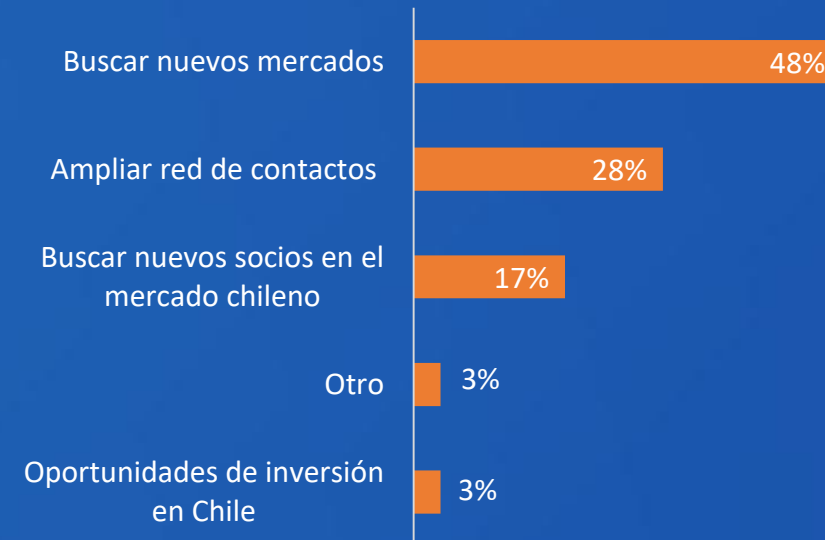
*Net Promoter Score (NPS) = 75

Encuesta de satisfacción empresas chilenas

(36 Respuestas de un total de 62 empresas chilenas)

El **89%** de las *empresas* declara **se cumplieron las expectativas** de su participación en el evento

Objetivos de la participación

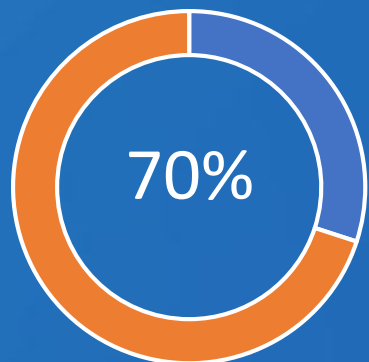


Razones de no cumplimiento expectativas:

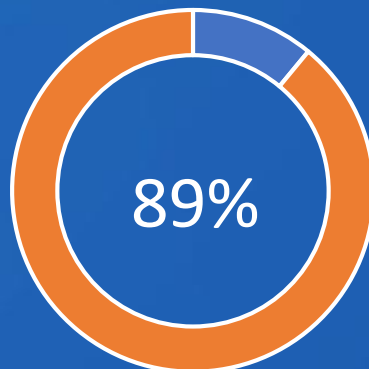
- Lo declarado como interés por los importadores no se ajusta a la realidad de la entrevista.
- Más prospectos en el área y dar mejor conocimiento de los servicios.
- Falta más tiempo en la rueda de negocios y la opción de generar reuniones extraprogramáticas en el momento.

Encuesta de satisfacción empresas chilenas

La Rueda de negocio fue de utilidad para iniciar o aumentar sus exportaciones

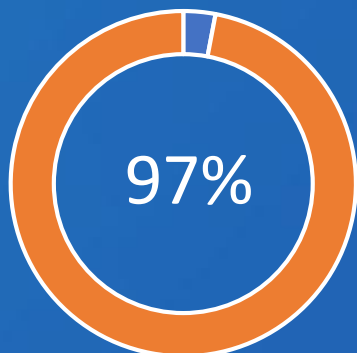


El sistema de inscripción y agendas por internet facilitó su participación.

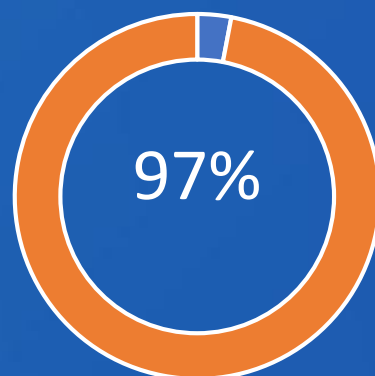


El 77% de las empresas logró los negocios o vínculos que esperaba realizar

La agenda de trabajo se cumplió de acuerdo a lo planificado.

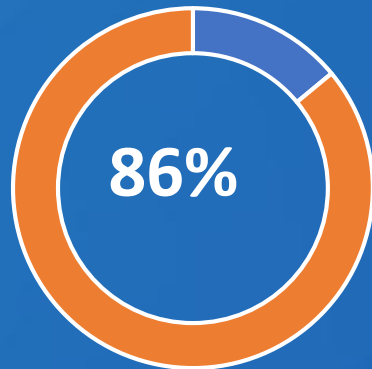


ProChile convocó, organizó y coordinó adecuadamente su participación en la Rueda de Negocios.

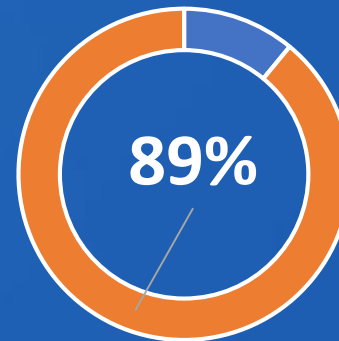


Encuesta de satisfacción empresas chilenas

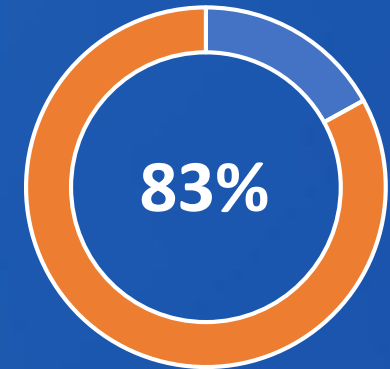
La agenda de reuniones contempló un número adecuado de potenciales importadores



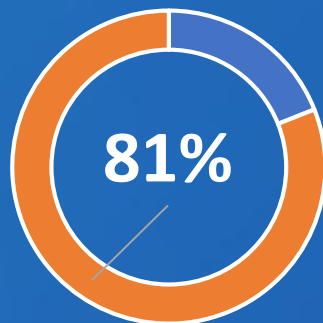
El perfil de los contactos de la agenda de reuniones fue el esperado por su empresa



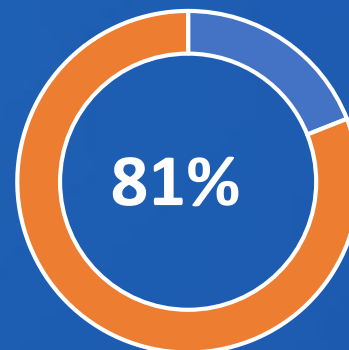
La organización y logística del evento fue la adecuada.



El tiempo de reunión con los importadores fue suficiente para generar negocios



Las oportunidades de negocios de los importadores fueron atractivas comercialmente



El **100%** participaría en una futura versión

Encuesta de satisfacción empresas chilenas

Comentarios

Más Networking (21%)

- *“Me parece que el punto a mejorar es lograr tener una instancia más informal con los participantes. Por ejemplo después de terminados los pitch o las reuniones dejar un tiempo libre para conversar con las otras empresas o realizar un almuerzo conjunto”.*
- *“Les pediría un espacio paralelo a las mesas de compradores para seguir profundizando algunas oportunidades de negocio”.*
- *“Sugerimos en el futuro, generar un espacio de networking ampliado entre compradores y exportadores, para tener la oportunidad de conversar con empresas con las que no se tienen reuniones en la ronda de negocios”.*
- *“Podría existir una instancia de contacto previo con el comprador, por último vía mail”.*
- *“Un hall un poco mas amplio con la finalidad de que después los expositores puedan tener una segunda reunión con las empresas realmente interesadas y puedan seguir conversando”.*
- *“Quizás contacto anterior con las empresas para la rueda de negocios ir más adelantado”.*

Mejorar Pitch (21%)

- *“Utilizar pantallas con mejor resolución que permitan ver las presentaciones de forma óptima”.*
- *“Mejorar la organización, número de mesas desordenado, las presentaciones en ppt no funcionó el audio y las pantallas muy pequeñas”.*
- *“Quizás la sección del Pitch darle una vuelta si es necesario, o darle más tiempo a la ruedas de negocios. Quizás si cada empresa hace un Pitch audiovisual previamente, los interesados las pueden ver en la plataforma antes de aceptar o solicitar una reunión y así dejar mas tiempo para las ruedas de negocios”.*
- *“Pésima organización audio-visual. No pudieron incorporar nuestra presentación del Pitch (no entiendo por qué), y ni siquiera incorporaron nuestro logo atrás, fuimos el único Pitch sin recurso. Por lo demás, hubieron varios problemas con los demás expositores, además de que la pantalla para presentar era demasiado pequeña”.*
- *“Adecuar bien la agenda, ya que nos enviaron una agenda y no respetaron el horario. Nos saltaron y perdimos opción de pitch. Una lástima”.*
- *“Los tiempos de pitch los alargaría a 5 minutos de presentación y dejaría a todos los expositores e importadores participar y asistir a todos los pitch de presentación”.*



Encuesta de satisfacción empresas chilenas

Foyer más amplio (14%)

- “Quizás un espacio de espera más amplio”.
- “El espacio de espera era muy pequeño”.
- “La sala de espera estrecha”.
- “Mejorar el área de espera, el año pasado era mas agradable esa zona”.

Todo muy bien (14%)

- “Excelente iniciativa, estuvo muy por sobre nuestra expectativas en cuanto a redes de contactos, potenciales negocios y exponer nuestra oferta de valor”.
- “Todo bien”.
- “El evento fue excelente, se cumplieron las expectativas y permitió generar redes con otros exportadores chilenos”.
- “La verdad quedamos satisfechos con la actividad”.

Más tiempo para las reuniones (11%)

- “Muy poco espacio entre una reunión y otra”.
- “Más tiempo para hacer un cierre adecuado para los negocios”.
- “Aumentar tiempo de reunión en la rueda de negocios y mejorar la señalización de dónde se ubica cada locación”.

Perfil importador (11%)

- “Insistir en que para ENEXPRO servicios los importadores tengan el perfil de cliente final no de logística o abastecimiento. Para ENEXPRO proveedores pueden ser apropiados los de logística o abastecimiento”.
- “Hubo dos empresas de arquitectura: Reino Unido y Suiza, que buscaban establecer negocios en Chile, por lo tanto las expectativas de exportación de servicios no se cumplió”.
- “La descripción de las empresas extranjeras o los intereses que buscaban, no permitieron agendar acuerdos más productivos. Se generó un encuentro que no cumplió mis expectativas”.

Otros (7%)

- “La fecha de inscripción a la rueda de negocios coincidió con feriado nacional. La información podría tomarse como confusa en el procedimiento”.
- “Un lugar con mejor acceso, ya que llegar antes de las 08:30 a ciudad empresarial es toda una odisea, en el 2017 la hicieron en Viña que fue más odisea aún. Quizás un lugar más central sería mejor”.



Encuesta de satisfacción Importadores

(27 Respuestas de un total de 28 importadores)



100% esta satisfecho con la actividad

Recomendación



85% Recomendaría la actividad



11% Se mantiene neutro

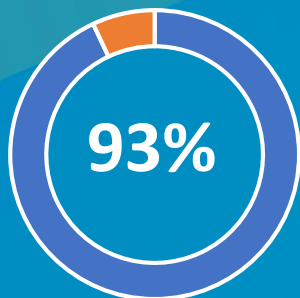


4% No Recomendaría la actividad

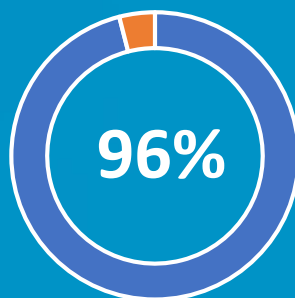
*Net Promoter Score (NPS) = 81

Encuesta de satisfacción Importadores

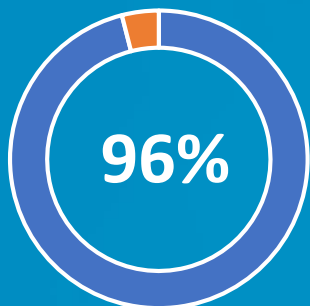
La Rueda de negocio ha sido de utilidad para iniciar o aumentar sus importaciones



El sistema de inscripción y agendas por internet facilitó su participación



La agenda de reuniones contempló un número adecuado de potenciales exportadores



El **82%** de las empresas logró los **negocios o vínculos** que esperaba realizar

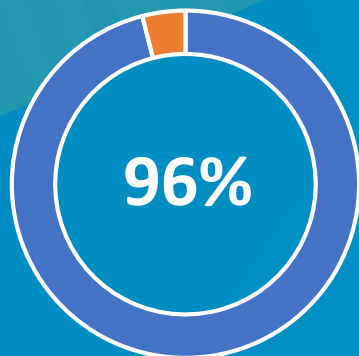
El **96%** de las **empresas** declara **se cumplieron las expectativas** de su participación en el evento.

Objetivos de la participación

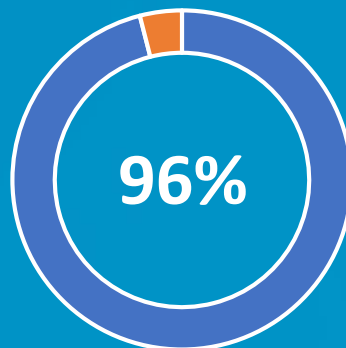


Encuesta de satisfacción Importadores

La agenda de trabajo se cumplió de acuerdo a lo planificado



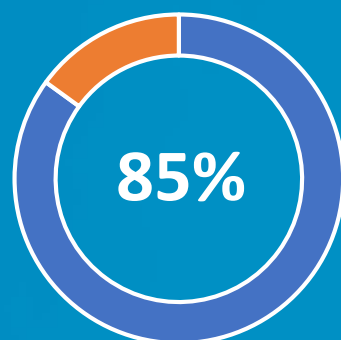
El perfil de los contactos de la agenda de reuniones fue el esperado por su empresa



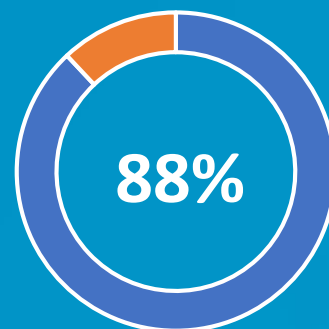
La organización y logística del evento fue la adecuada



El tiempo de reunión con los exportadores fue suficiente para generar oportunidades de negocio



Las oportunidades de negocios presentadas por los exportadores fueron atractivas comercialmente



ProChile convocó, organizó y coordinó adecuadamente su participación en ENEXPRO AEC



Encuesta de satisfacción Importadores

Comentarios importadores

- *“Por más que solicité reuniones con proveedores chilenos de materiales para la construcción, me informaron que no era el perfil, traje al jefe de compras y sin estar en ProChile nos llevamos más de 20 proveedores. Eso significa que de tan magnifico evento están perdiendo la oportunidad por solo restringir el encuentro a prestadores de servicios y dejar afuera los proveedores de insumos. Mi opinión es que de tan magnifica coordinación pueden obtener el doble de resultados.”*
- *“Sé que hay poco tiempo para las reuniones, pero tal vez hubiera sido mejor emplear 2 días para las ruedas, con reuniones mas espaciadas y mas relajadas, y quizás las presentaciones pitch de las empresas se hubieran enviado antes a los participantes. Aún así, la experiencia del encuentro fue excelente. Gracias por todo!!!”*
- *“Filtrar el tema de proveedores ya que existieron muchos de una misma línea y faltó mayor cobertura de los procesos de construcción.”*
- *“Que las reuniones con las empresas chilenas fueran de por lo menos 45 minutos.”*
- *“Quizás aplicar más extensión de tiempo a las rondas de negocio, para permitir más contactos.”*
- *“La única sugerencia es que los expositores estén más preparados y tengan más material para mostrar en los 20 minutos de reunión. Los que estamos como visitantes queremos recibir toda la información que sea posible para poder considerar un futuro trabajo.”*
- *“Podría ampliarse la rueda de negocios a un día y no sólo una mañana. Ya que se organiza algo así podría sacar más provecho aumentando el número de contacto. Como el formato es muy ágil, la actividad no cansa.”*
- *“Gracias por la invitación, la recomendación es cumplir con la agenda y si no cancelar el día de la reunión para dar espacio a otras empresas.”*
- *“Incorporar giras a proyectos.”*
- *“Mejorar con anticipación la coordinación durante la rueda de negocios.”*
- *“Poner más días para poder conocer a todas las empresas chilenas, pitch y presentación de todos en power point de las empresas chilenas e importadores los países participantes.”*

Encuesta de satisfacción Importadores

Comentarios importadores

- *“Encuentros con empresas relacionadas con la construcción, diferentes a las que proveen servicios profesionales. Yo esperaba ver productos innovadores en la construcción. Pude ver tan sólo un par que me parecieron interesantes.”*
- *“Dar tiempo para visitar la feria. Los pitch no tienen tanta relevancia ya que son las mismas empresas de las que tenemos información y con quienes nos reunimos.”*
- *“Que envíen la agenda del día con más anticipación.”*
- *“Aumentar el tiempo de las exposiciones previas.”*
- *“Seleccionar de manera estratégica a las empresas chilenas con quienes se reunirá para generar oportunidades de negocio.”*
- *“En general, si la participación internacional es clave para el éxito, la traducción al inglés debe ser una prioridad para garantizar una comprensión precisa de los exportadores potenciales. Algunas de las conversaciones se perdieron en la traducción y, dado el tiempo límite, fue difícil obtener toda la información. Como se mencionó, el tiempo asignado para reunirse con los exportadores era demasiado limitado para comprender realmente las oportunidades disponibles y se requerían reuniones posteriores fuera del evento para comprender realmente las posibilidades. Establecer oportunidades o un día adicional a la conferencia para dar cabida a las reuniones de seguimiento sería una excelente manera de consolidar las oportunidades potenciales. Por lo demás, un congreso fantástico y esperar muchas cosas buenas de él.”*
- *“En general, estoy muy satisfecho con el Enexpro, la organización y el evento. Aunque también veo puntos de mejora: como las personas viajan de todo el mundo, sería bueno concentrarse más u organizar reuniones de negocios más largas (o segundas reuniones) durante este evento. Esto se debe a que después de 15 minutos hay una idea global, pero, por supuesto, para profundizar en los asuntos comerciales, hablar sobre proyectos / oportunidades específicas, sería bueno tener más tiempo.”*
- *“Podría haber sido bueno contar con más traducciones el primer día, ¡pero fue un gran evento!”*
- *“Se recomendaría más intervalos de tiempo para analizar las reuniones.”*

EVALUACION DEL EQUIPO PROCHILE

(4 Respuestas de un total de 5 ejecutivos ProChile)

El nivel de preparación de las empresas participantes para el evento era el adecuado



Las empresas chilenas cumplieron con los compromisos de la agenda de la actividad



El participante mantuvo una adecuada comunicación con el Supervisor u Oficina Comercial



Se cumplieron los **objetivos ProChile 3.0** en cuanto a perfil de **clientes, reuniones comerciales, proyección de negocios.**



100% de satisfacción general con los **resultados de la Rueda de Negocios**

EVALUACION DEL EQUIPO PROCHILE

Propuestas de Mejora Equipo ProChile

- ❖ *“Faltó una mayor coordinación previa entre las unidades de ProChile involucradas.”*
- ❖ *“Gran debilidad en área comunicaciones. Poca iniciativa, gestión; apoyo y presencia real. Nos tenemos que apoyar más en equipos comunicaciones entidades partners en este Enexpro.”*
- ❖ *“Los importadores no valoraron participar en dos inauguraciones (me indican que perdieron tiempo). Ideal dejar solo una.”*
- ❖ *“Les pareció muy interesante la exposición de César Hidalgo.”*
- ❖ *“Los pitch fueron un formato interesante, pero no se logró cautivar a los importadores (vender mejor sus servicios).”*
- ❖ *“Se sugiere potenciar las visitas a terreno, que en esta ocasión fue muy limitado e informado a las empresas con poca anticipación.”*
- ❖ *“Se recomienda entregar información a los importadores de forma previa de los proveedores de la feria.”*
- ❖ *“Para las actividades con formato pitch de empresas chilenas, se pudiera contar con traducción al inglés para las empresas internacionales y tal vez poder contar con una capacitación de pitch a las empresas que se inscribieron para esto, previamente a la actividad.”*
- ❖ *“Que más y mejores empresas participen y vean que estos encuentros le agregan valor. Incorporar mejor los talleres. Seguir mejorando preparación y responsabilidad empresas.”*
- ❖ *“Muy valioso el haber trabajado ProChile con: AIC, AOA, CCHC, FISA.”*
- ❖ *“Es importante tener una mayor coordinación en los meses previos al evento y que la información de agenda, semanarios y reuniones sea entregada oportunamente.”*
- ❖ *“También es importante tener cuidado con ciertos detalles como no dejar a los importadores esperando mucho tiempo antes que empiecen las actividades. En todo caso, en general, me pareció un muy buen evento.”*
- ❖ *“Se sugiere mejorar aspectos logísticos. En la primera actividad de networking y coordinación para la entrega de agendas, es relevante contar con una buena calidad del audio. El lugar si bien era interesante, era muy cerrado y mucho humo.”*
- ❖ *“El día miércoles, las delegaciones llegaron 45 minutos antes del inicio de las actividades a espacio Riesco (tiempo muerto) y el lugar aun no estaba totalmente habilitado (hacia mucho frio).”*

Resumen

- ❖ La actividad contó con la participación de 28 importadores de los sectores de arquitectura, ingeniería, construcción y smart cities.
- ❖ Por su parte, las empresas chilenas participantes fueron 62 empresas, provenientes en su mayoría de la región metropolitana (60%), 53% eran pymes, 53% del sector de ingeniería, y el 92% no registra exportaciones a través del SNA.
- ❖ La Rueda de Negocios se llevó a cabo el día 3 de octubre de 08:30 a 13:30 hrs., cada reunión tenía una duración de 20 min, realizándose finalmente un total de 291 reuniones que proyectaron US\$ 11,8 millones. La inversión de ProChile, por su parte, fue de US\$ 108 mil lo que nos da un ROI de \$ 108 por cada US\$ invertido.
- ❖ Tanto importadores como exportadores se mostraron satisfechos con su participación en Enexpro AEC; sin embargo, entre en las empresas chilenas el nivel de satisfacción es un poco menor.
- ❖ Los elementos de insatisfacción por parte de las empresas chilenas están dados principalmente por la real utilidad de la rueda de negocios y la calidad de las reuniones; lo que se ve expresado en la demanda de mayores espacios de networking, más tiempo para las reuniones y perfil de importadores más adecuado a la oferta de las empresas.
- ❖ Por su parte, el formato Pitch si bien es algo novedoso, se señala que se deben mejorar algunos aspectos técnicos como las pantallas para mostrar las presentaciones y apoyo de traductores.
- ❖ La parte audiovisual del Pitch fue un punto de disconformidad para los participantes, pantallas con muy poca resolución y mal audio, empañaron en cierta medida este segmento.
- ❖ Por otro lado, los importadores declaran la necesidad de contar con más tiempo para las reuniones, que exista una mayor variedad en los potenciales exportadores, y no sean todos de servicios. También recomiendan que las empresas asistan más preparadas.
- ❖ Finalmente, el equipo de ProChile considera como Excelentes los resultados obtenidos, aunque se indica como necesario, mejorar algunos aspectos técnicos y logísticos del desarrollo de la actividad, así como una mayor cohesión entre los equipos que participan en este evento.

Recomendaciones

En términos generales, la actividad fue bien evaluada tanto por importadores como empresas chilenas, sólo mencionar algunos aspectos que se podrían revisar para mejorar aún más la percepción de las empresas, sobre todo en el cumplimiento de negocios y alianzas esperadas:

- ❖ Tanto importadores como empresas chilenas plantean la necesidad de contar con más tiempo para reunirse. Este punto puede solucionarse de varias formas. A continuación se proponen algunas:
 1. Disponer de una jornada más extensa para la rueda de negocios. En esta ocasión fue sólo una mañana, donde se realizó una gran cantidad de reuniones de 15-20 minutos.
 2. Considerar dentro del programa un espacio de networking donde importadores y exportadores puedan compartir.
 3. Utilizar el Pitch como una herramienta de selección de reuniones, y de esta forma los importadores se reúnan en la Rueda sólo con aquellas empresas que despierten su interés, logrando así reuniones más efectivas.
- ❖ Para mejorar los resultados del Pitch, se sugiere reforzar las capacitaciones en este tema, ya que se observa una debilidad en este punto, por parte de las empresas expositoras. Adicionalmente, ver la opción de apoyar por parte de ProChile, incorporando traducciones en las presentaciones, ya que no todos los importadores eran hispanohablantes. Este es un punto débil para muchas empresas, ya que en las negociaciones posteriores que sostengan, éste es un punto que deberán superar por si solas.
- ❖ Por otro lado, se sugiere aumentar la variedad de empresas participantes, ampliando la oferta actual de servicios o generando quizás alianzas con el sector de insumos.
- ❖ Finalmente, la organización del evento tuvo algunos aspectos a mejorar, y que pueden ser trabajados con la productora a cargo, como la parte audiovisual del pitch, inestabilidad en wifi, interrupciones en la alimentación eléctrica de las mesas o la calefacción del lugar.





Subdepartamento de Gestión Institucional
Dirección Desarrollo Estratégico