

*Estudio de Satisfacción de Empresas  
Usuarias del Programa de Apoyo de  
Cámara de Industria de Guatemala  
-CIG-*

Gabriel Schneider

[www.sicdes.biz](http://www.sicdes.biz)

*Guatemala, Diciembre 2003*

# Contenido

- Introducción
- Datos de las personas encuestadas
- Datos de las empresas
- Opinión sobre el Programa y CIG
- Opinión sobre los cursos de Capacitación Externa
- Opinión sobre las Consultorías
- Satisfacción del Usuario

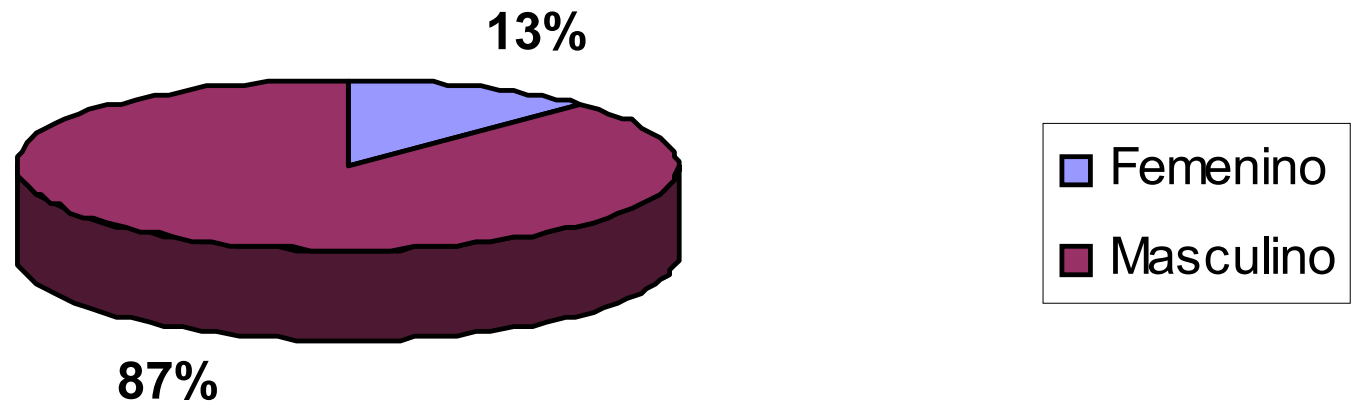
# Introducción

- Los datos comprendidos en el Estudio de Satisfacción de Usuarios del Programa de Apoyo de Cámara de Industria de Guatemala (CIG) se recopilaron a partir de encuestas realizadas a 16 propietarios y/o responsables de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyMEs) que hayan realizado Capacitación Externa y/o servicios de Consultoría dentro del Programa de Apoyo de CIG.
- Este trabajo, debido a que la muestra tomada en esta oportunidad está basada en un número pequeños de casos, no pretende tener representatividad estadística, pero sí servir como un instrumento de análisis y de inferencia de la situación y del grado de satisfacción que presenta el total de las MIPyMES comprendidas en el Grupo Meta del Programa.
- Este estudio se enmarca dentro de las actividades de la Evaluación Intermedia del Programa de Apoyo de CIG.
- Las encuestas fueron diseñadas por SIC DESARROLLO de acuerdo a la Metodología de Evaluación aprobada por CIG.

# **Datos de las personas encuestadas**

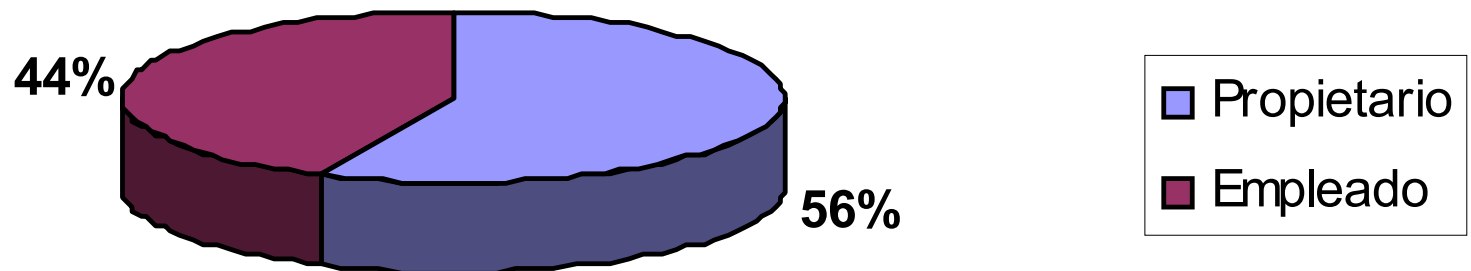
# Datos de las personas encuestadas

## Sexo

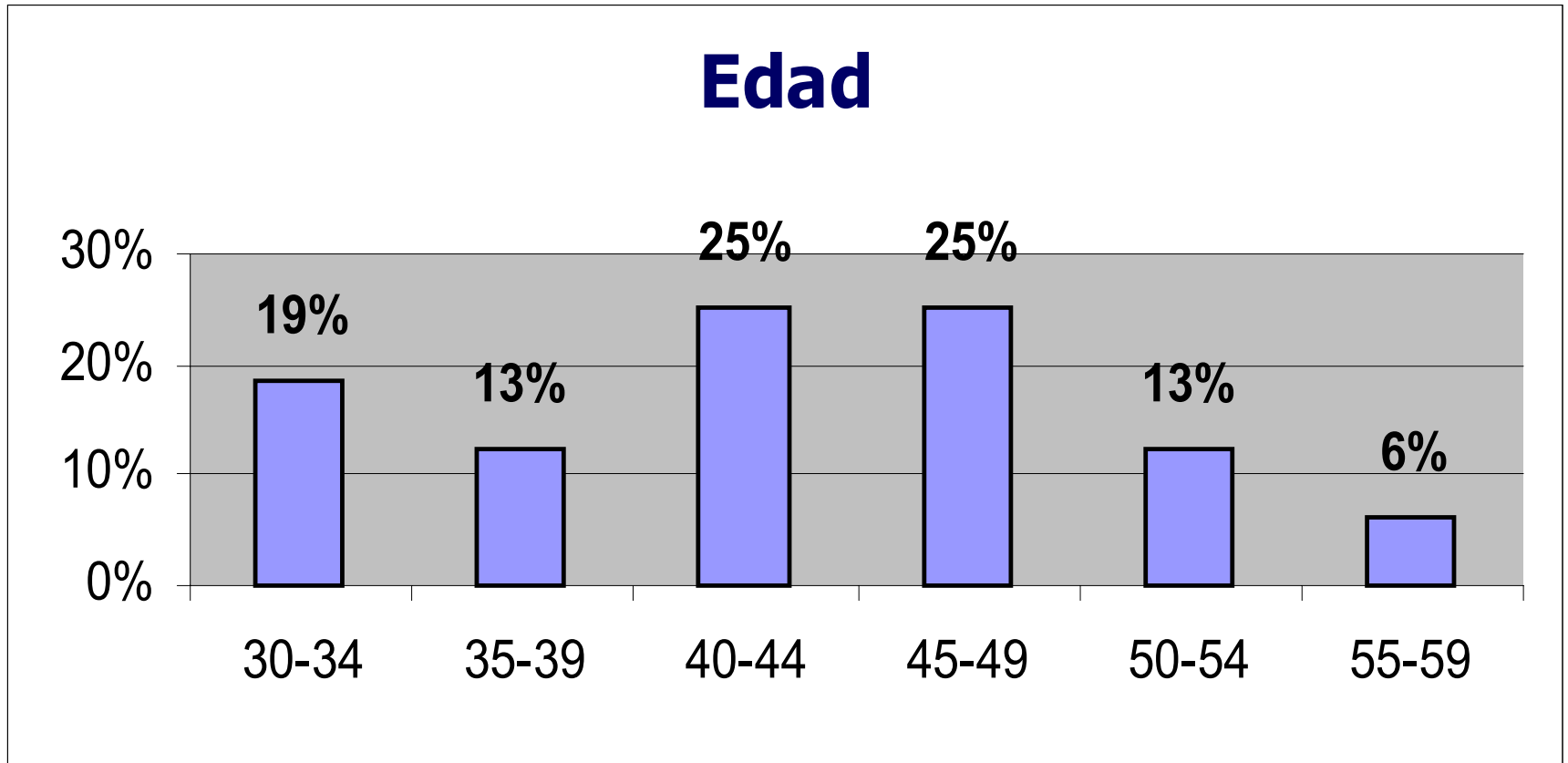


# Datos de las personas encuestadas

## Categoría ocupacional

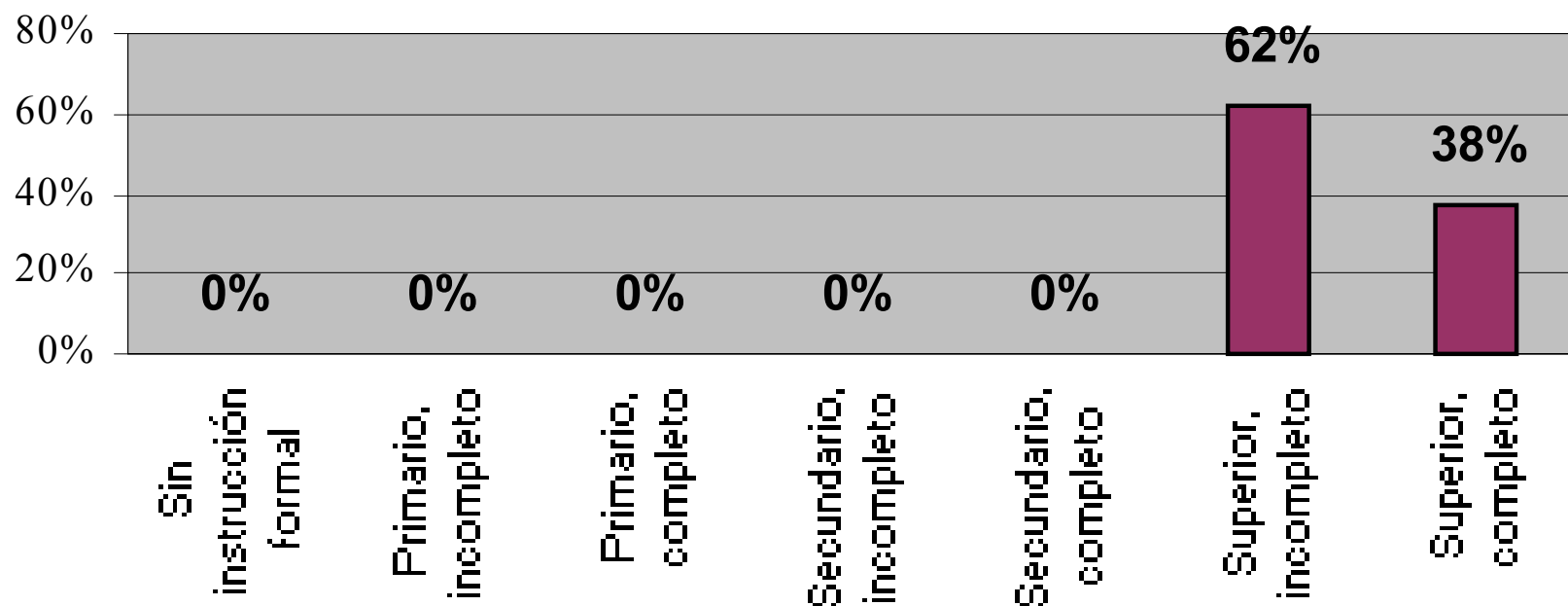


# Datos de las personas encuestadas



# Datos de las personas encuestadas

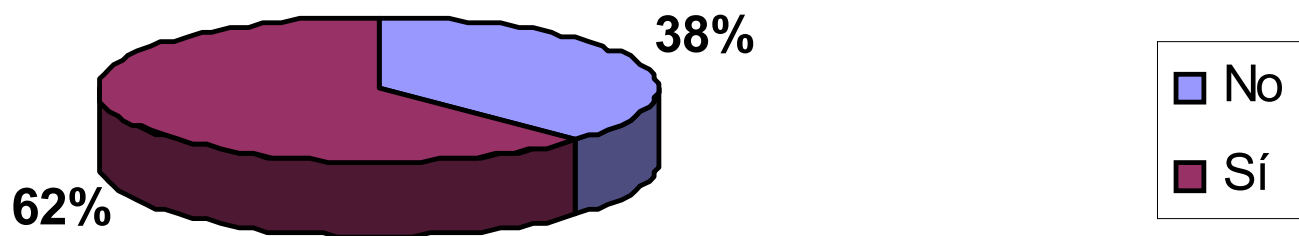
## Nivel educativo alcanzado





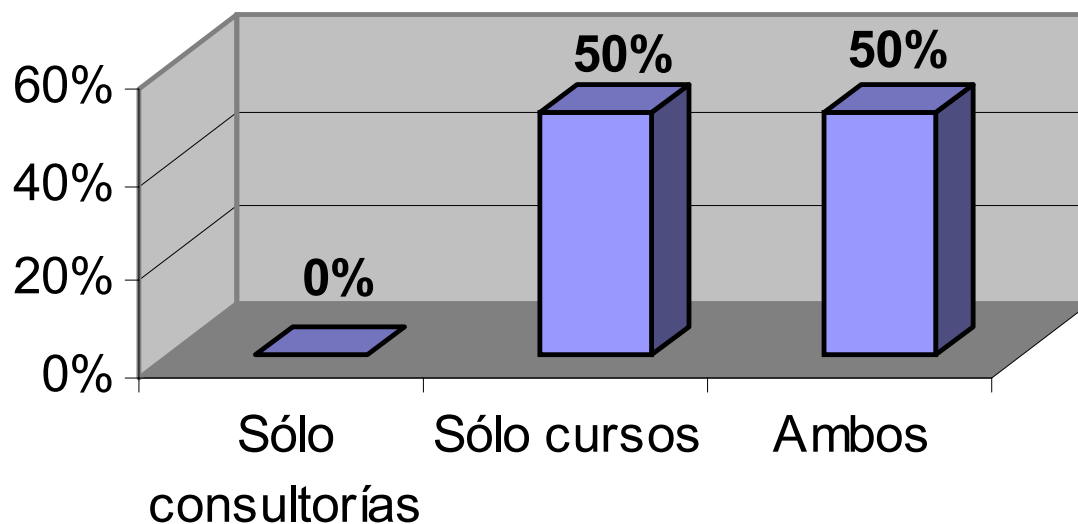
# Datos de las personas encuestadas

**¿Realizó algún curso o consultoría en los dos últimos años previos a su participación en el Programa de Apoyo?**



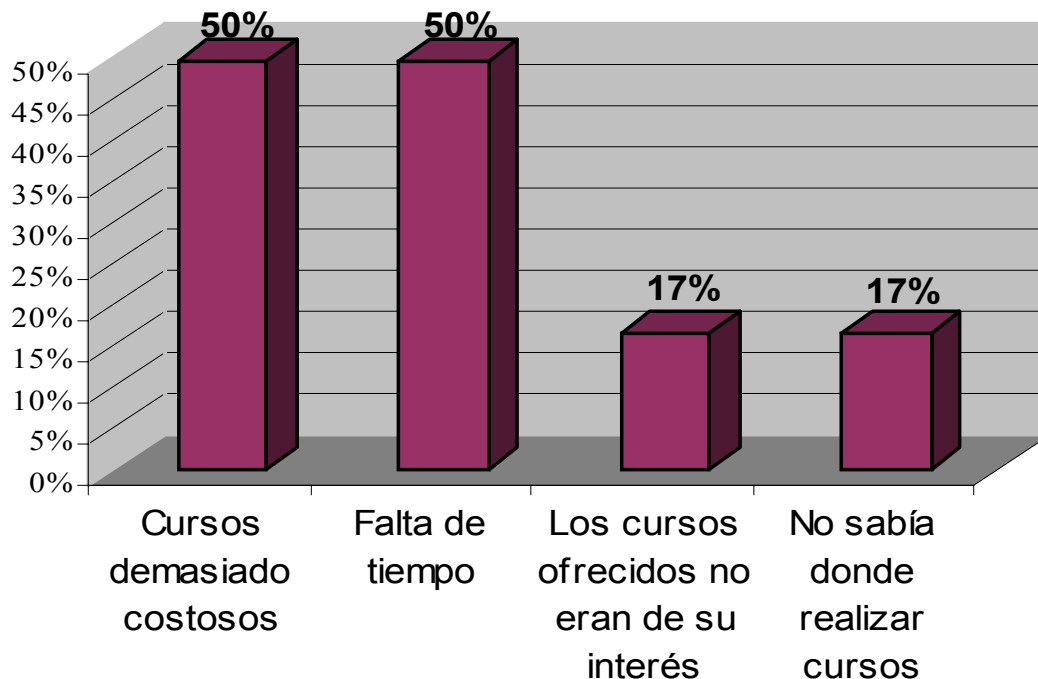
# Datos de las personas encuestadas

**En caso de respuesta afirmativa,  
había realizado:**



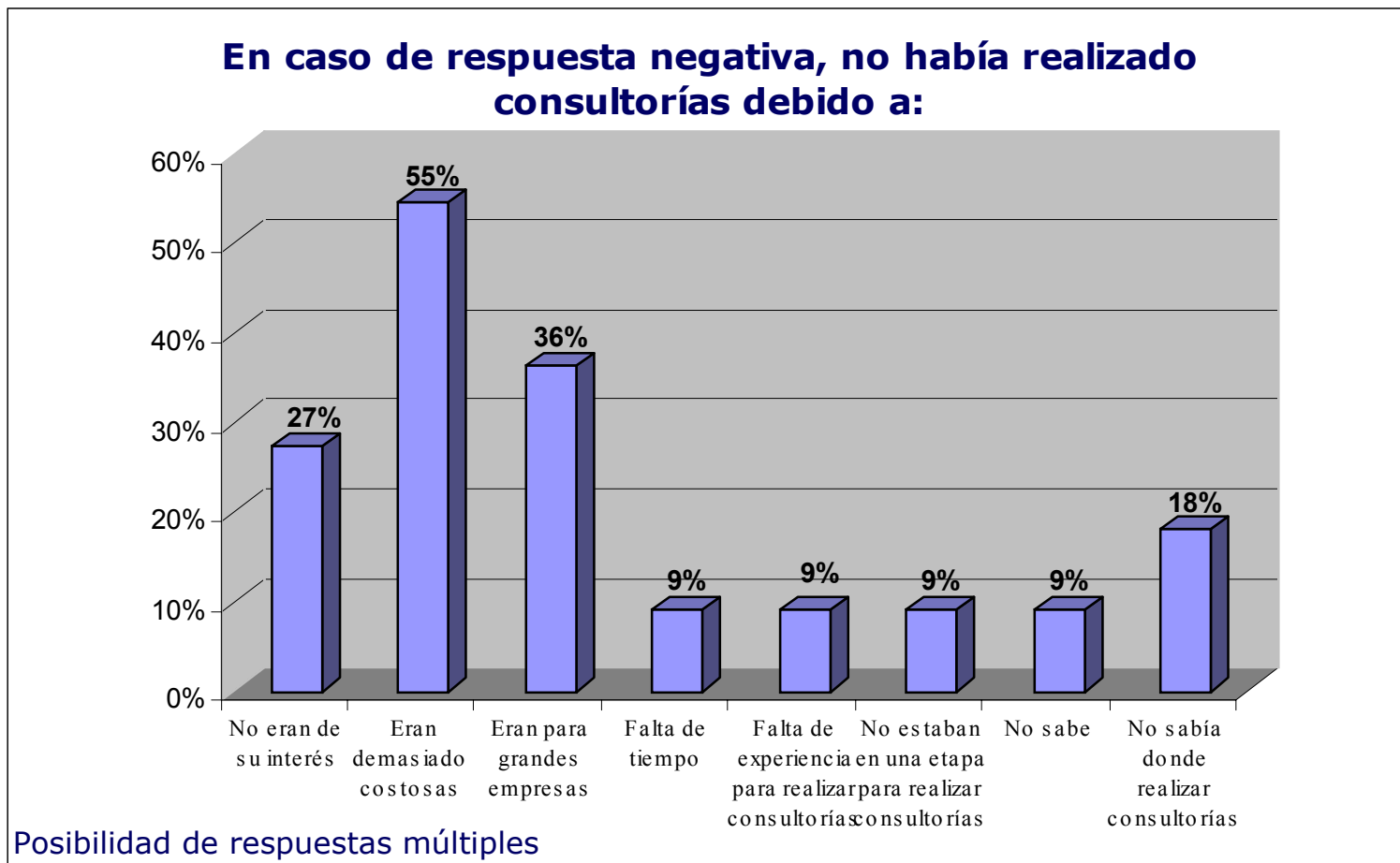
# Datos de las personas encuestadas

**En caso de respuesta negativa, no había realizado cursos debido a:**



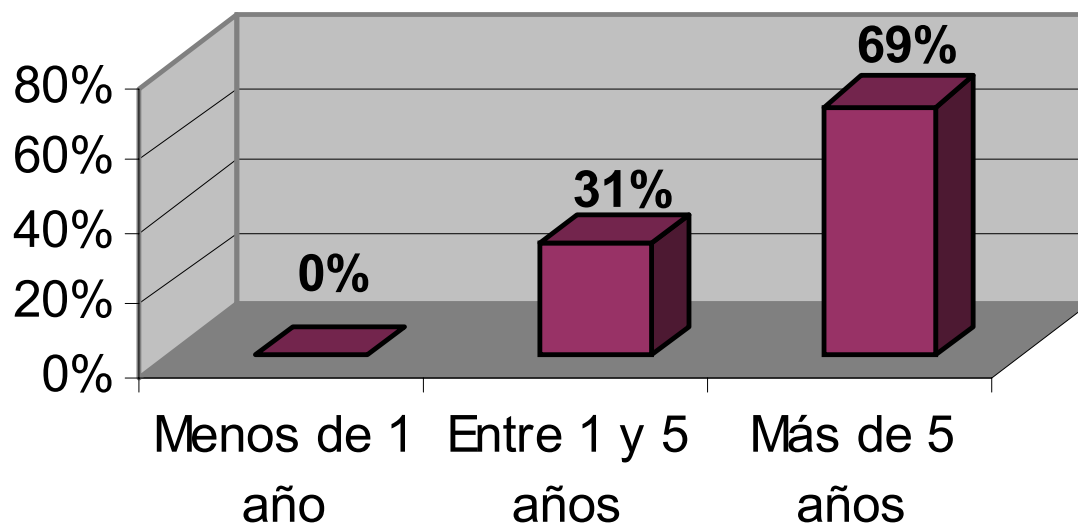
Posibilidad de respuestas múltiples

# Datos de las personas encuestadas



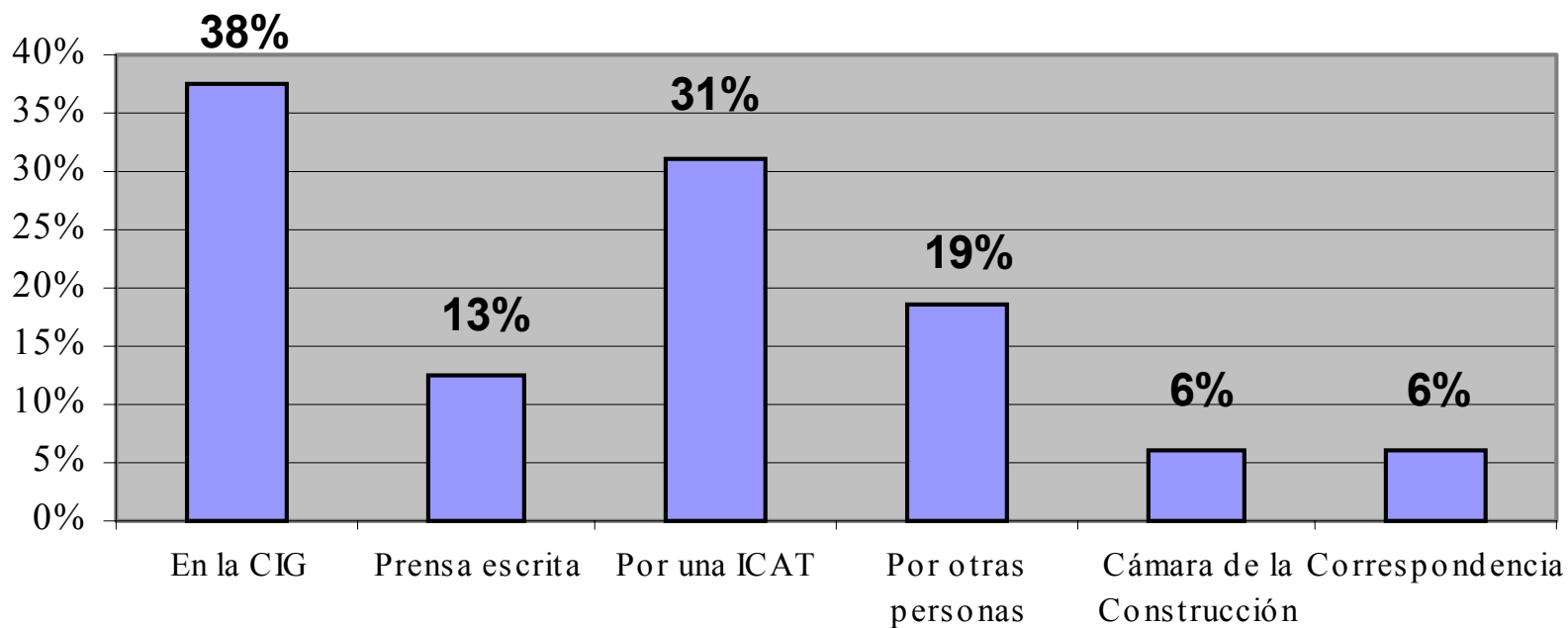
# Datos de las personas encuestadas

**¿Cuánto tiempo hace que trabaja en la empresa?**



# Datos de las personas encuestadas

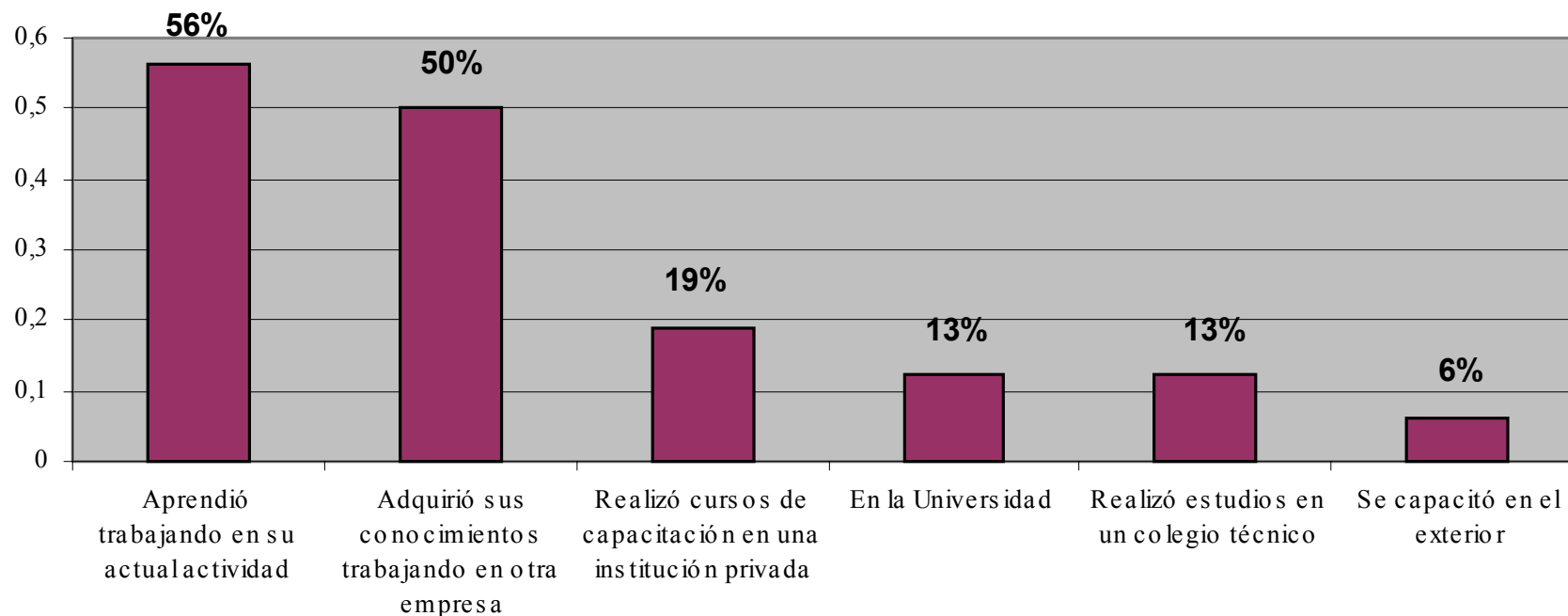
## ¿Cómo se enteró sobre el Programa de Apoyo?



Posibilidad de respuestas múltiples

# Datos de las personas encuestadas

## ¿Cómo adquirió la formación laboral para la actividad que desarrolla en la actualidad?



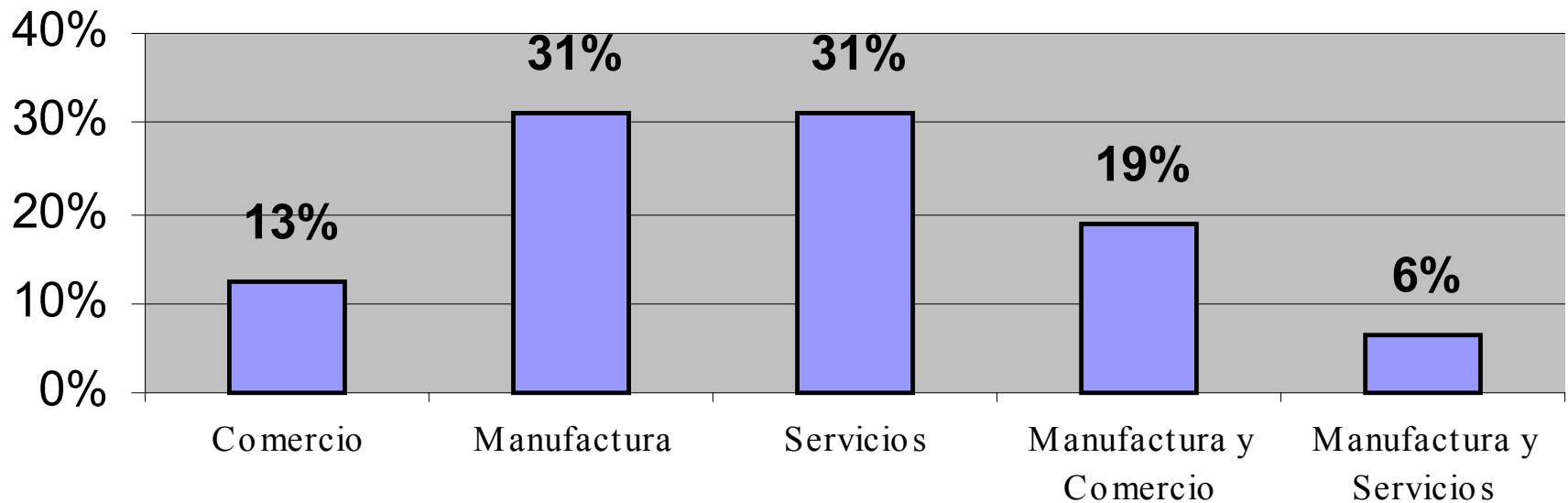
Posibilidad de respuestas múltiples

# **Datos de las empresas**



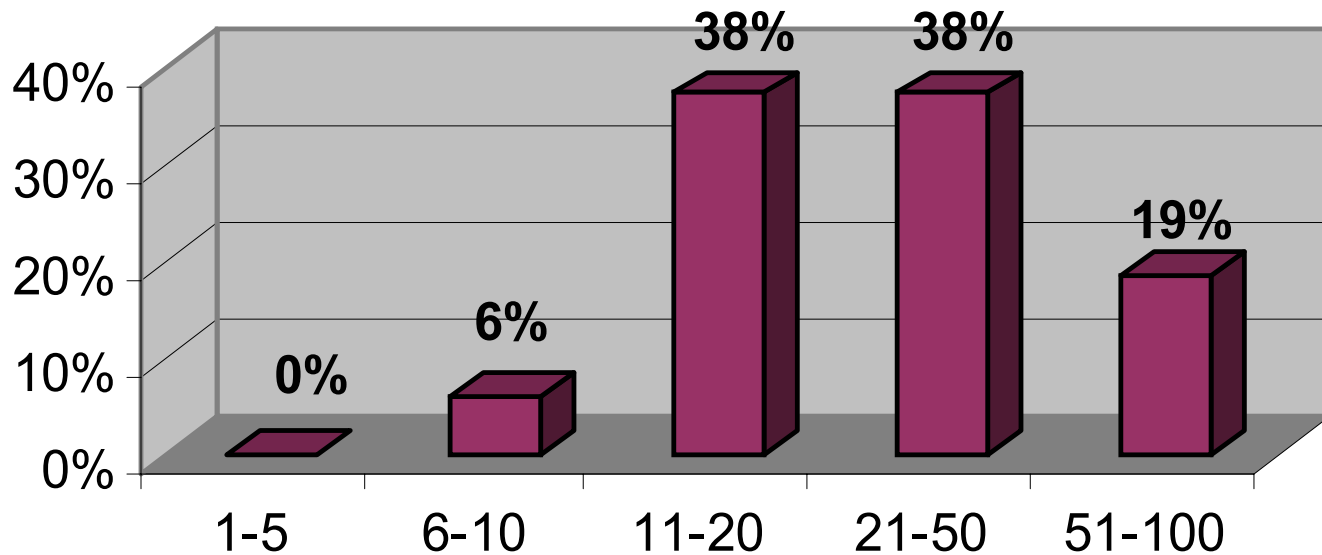
# Datos de las empresas

## Sector Económico



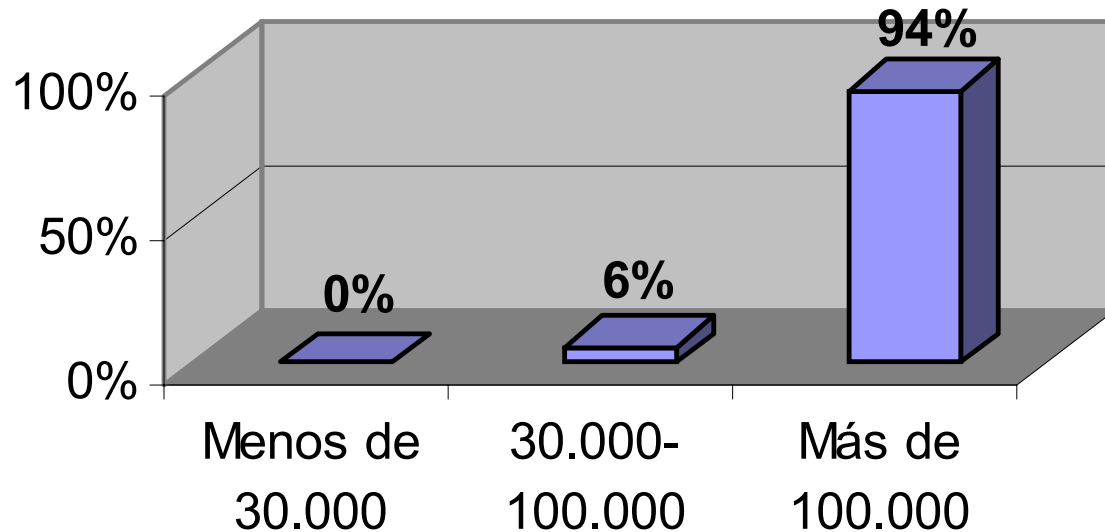
# Datos de las empresas

## Cantidad de empleados



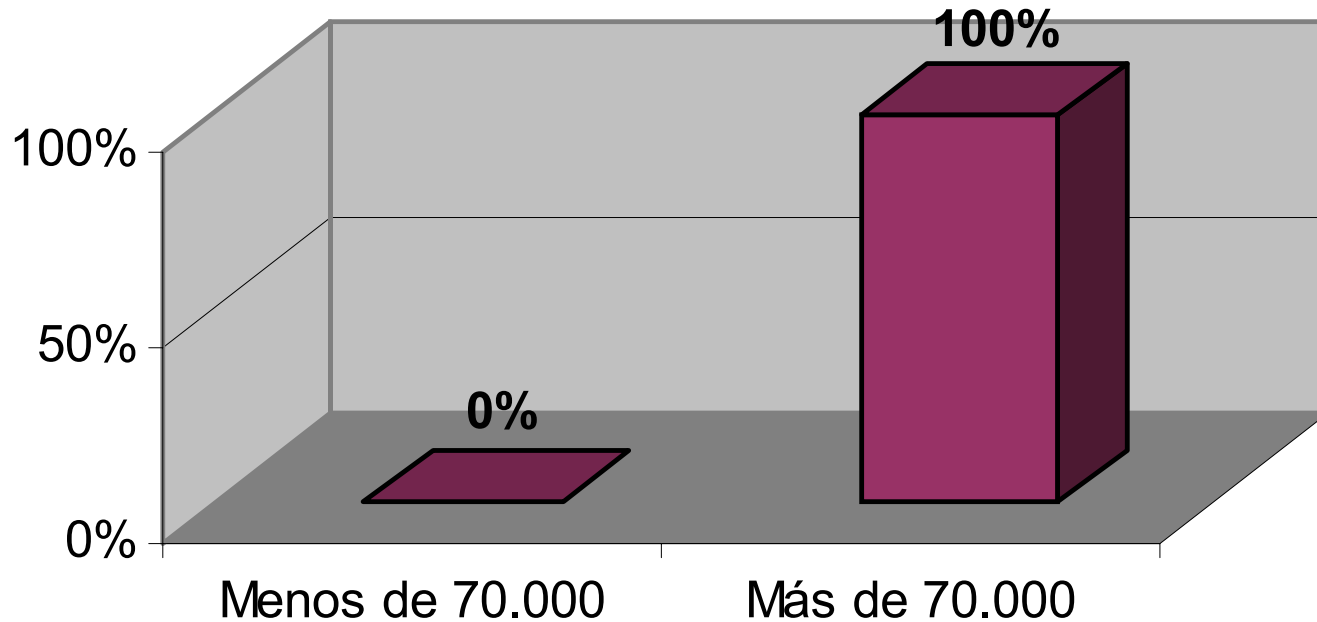
# Datos de las empresas

## Activo total (excluyendo al inmueble) en Q



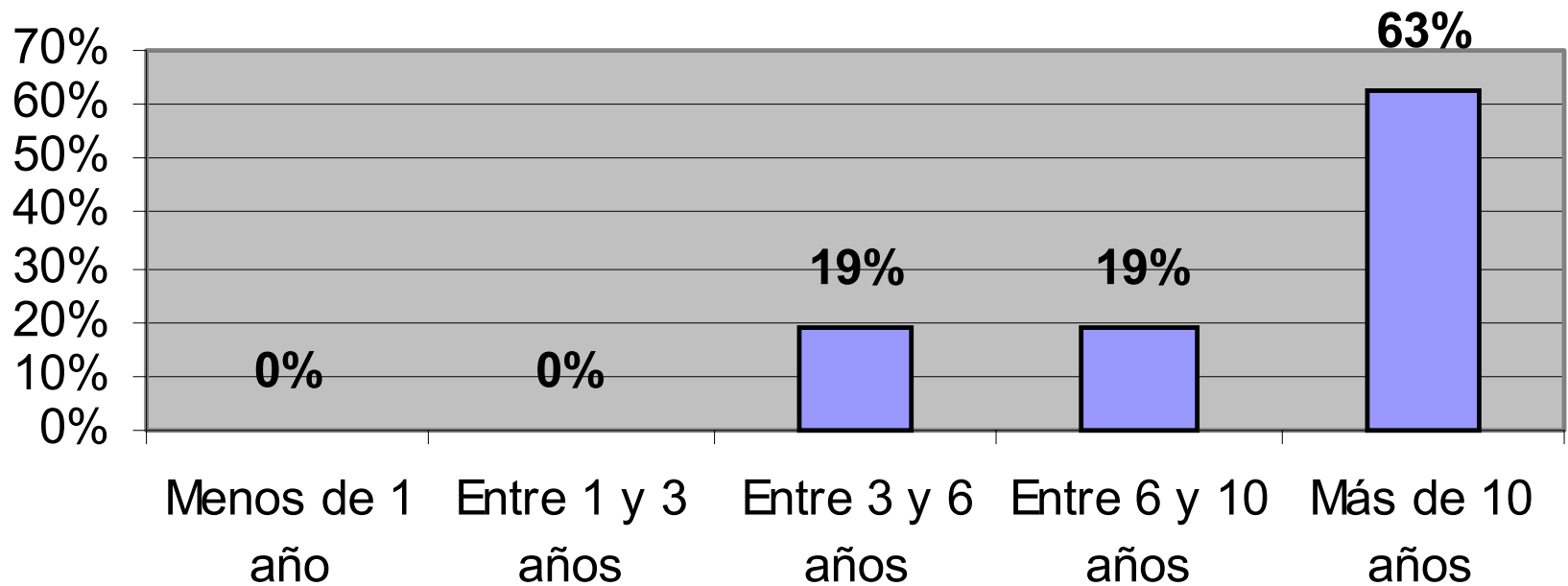
# Datos de las empresas

## Ventas anuales en Q



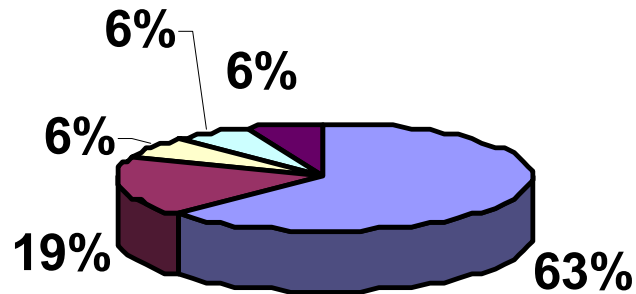
# Datos de las empresas

## Antigüedad de la empresa



# Datos de las empresas

## Ubicación de la empresa



■ Guatemala

■ Teculután, Zacapa

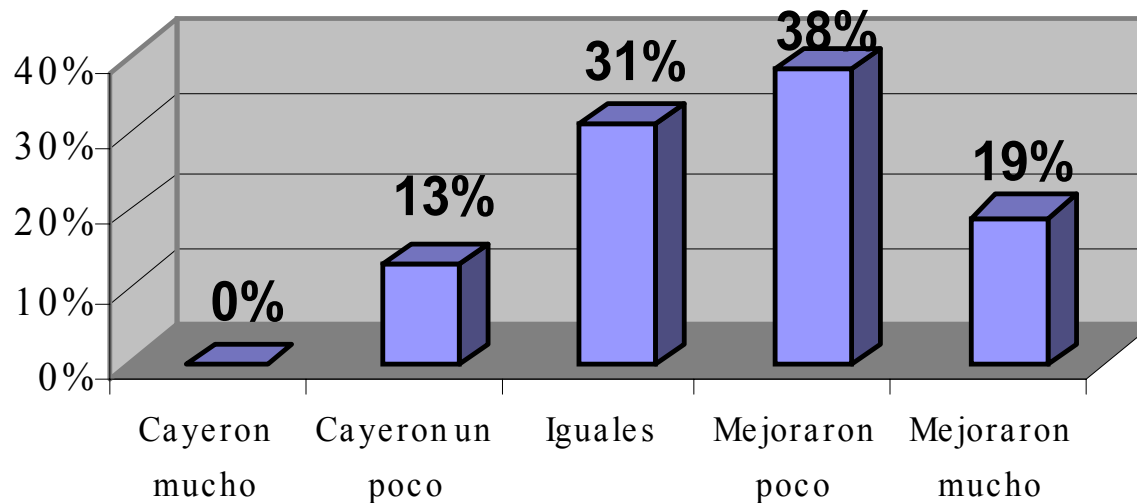
■ Aldea La Laguneta, Chinautla

■ Mixco

■ Villa Nueva

# Datos de las empresas

## Variación de las ventas de la empresa en los últimos 4 meses

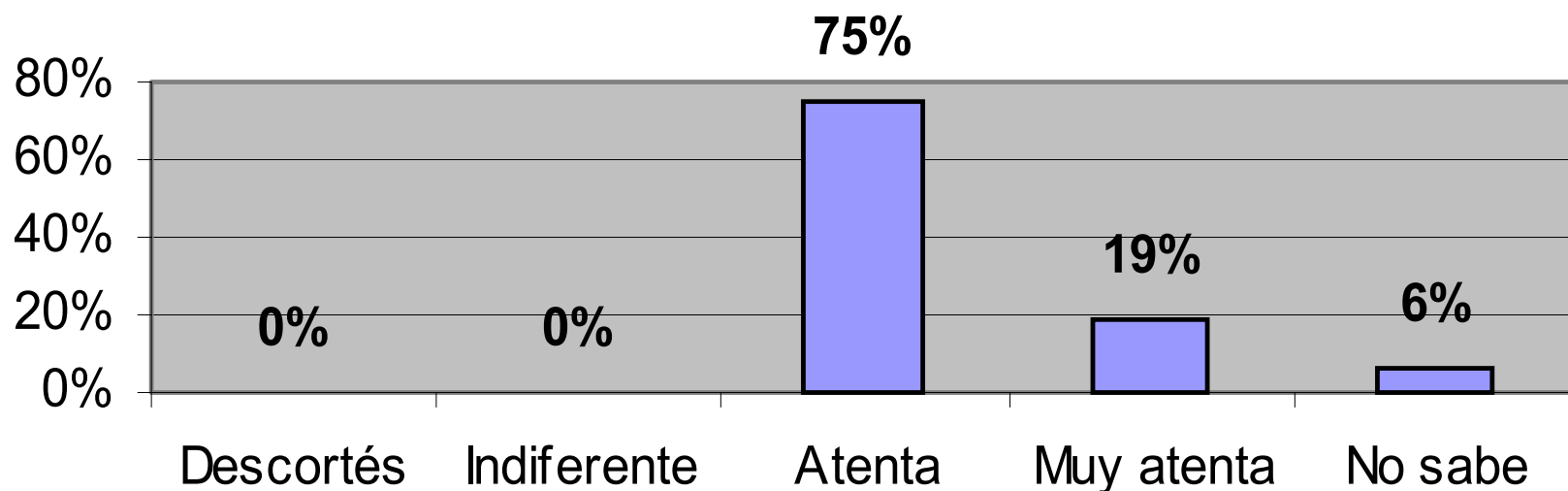


# **Opinión sobre el Programa y CIG**



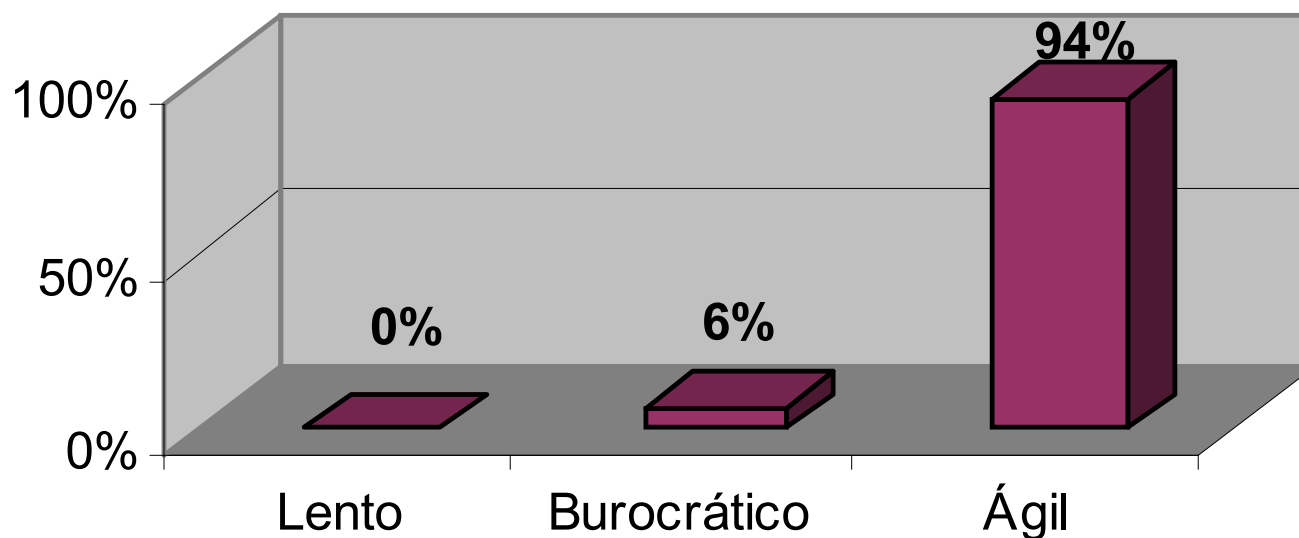
# Opinión sobre el Programa y CIG

**¿Cómo se comportó la persona que atendió su solicitud del Incentivo?**



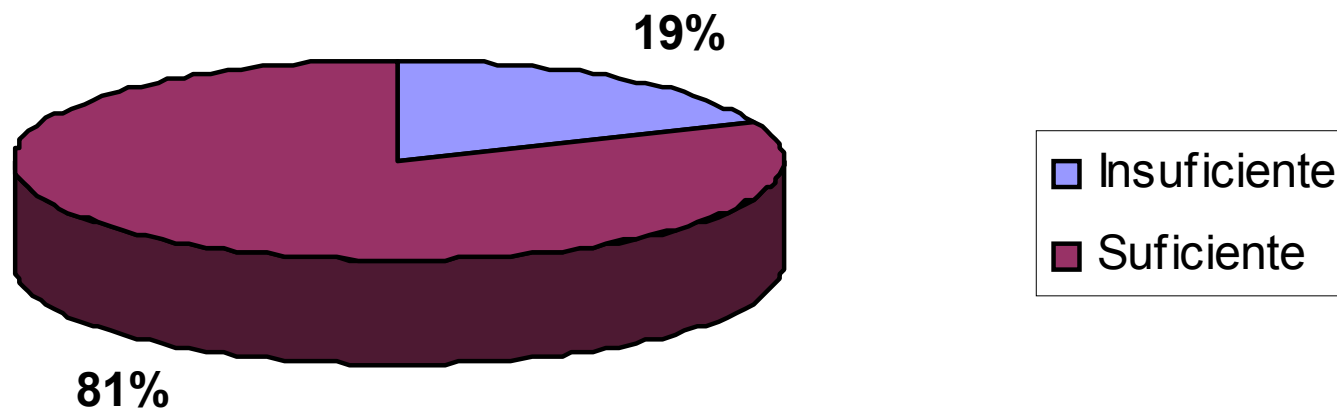
# Opinión sobre el Programa y CIG

**¿El trámite para la solicitud del Incentivo le resultó?**



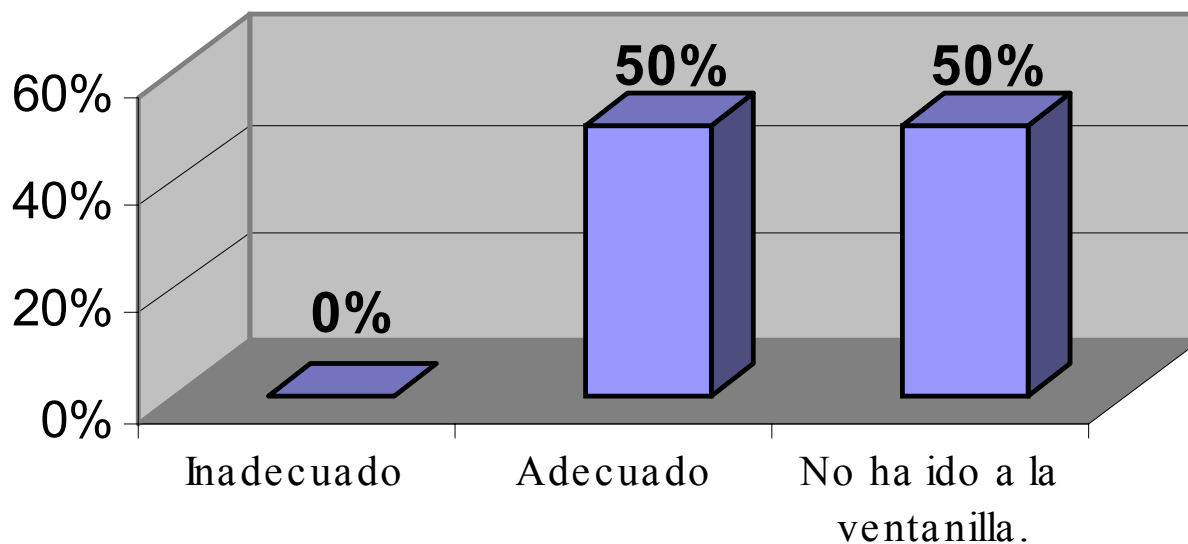
# Opinión sobre el Programa y CIG

**¿La información que recibió sobre los cursos y consultorías fue?**



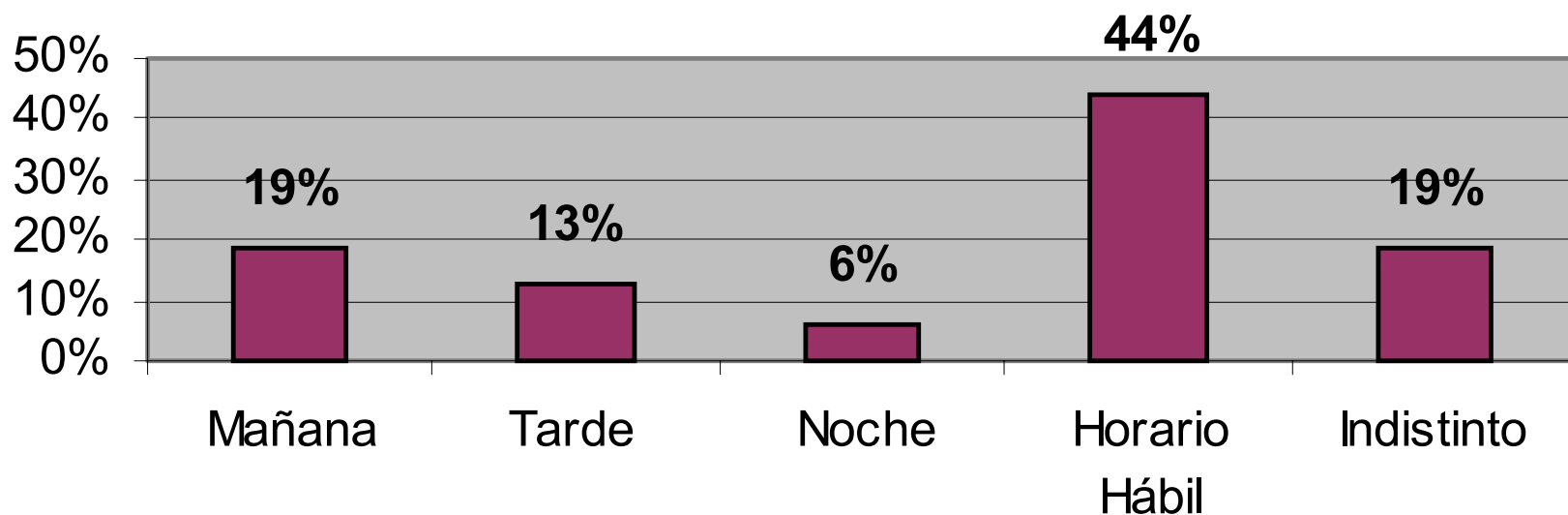
# Opinión sobre el Programa y CIG

**¿El horario de atención de la Ventanilla le resultó?**



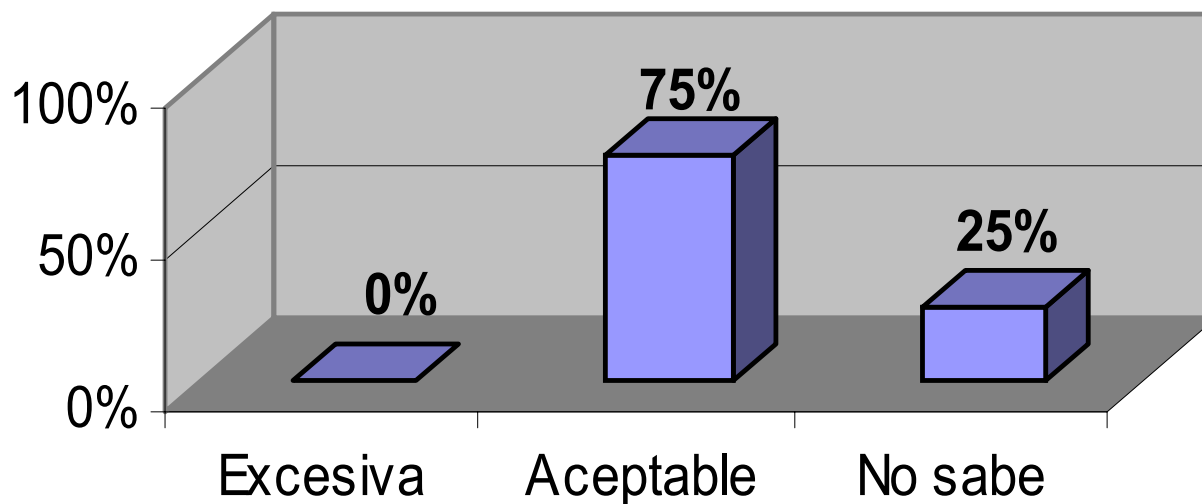
# Opinión sobre el Programa y CIG

**¿Cuál sería el horario conveniente para Usted?**



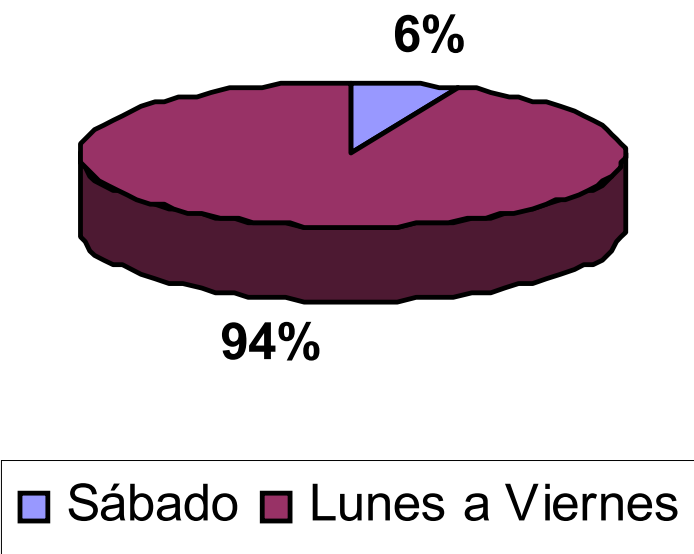
# Opinión sobre el Programa y CIG

**¿La distancia al lugar de atención de la Ventanilla le resultó?**



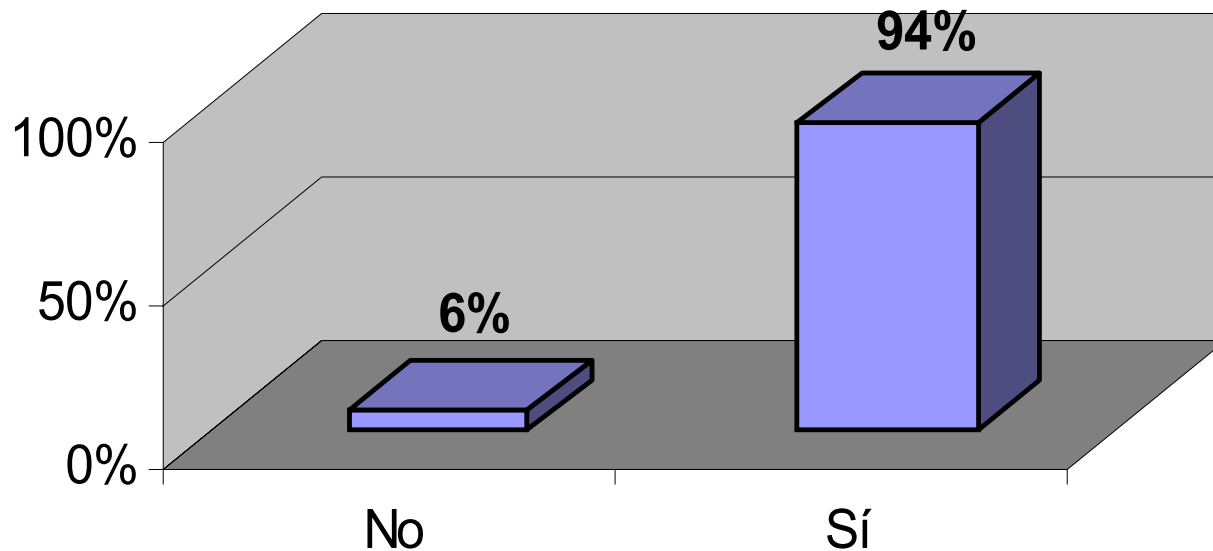
# Opinión sobre el Programa y CIG

**¿Qué días preferiría para ir a la Ventanilla?**



# Opinión sobre el Programa y CIG

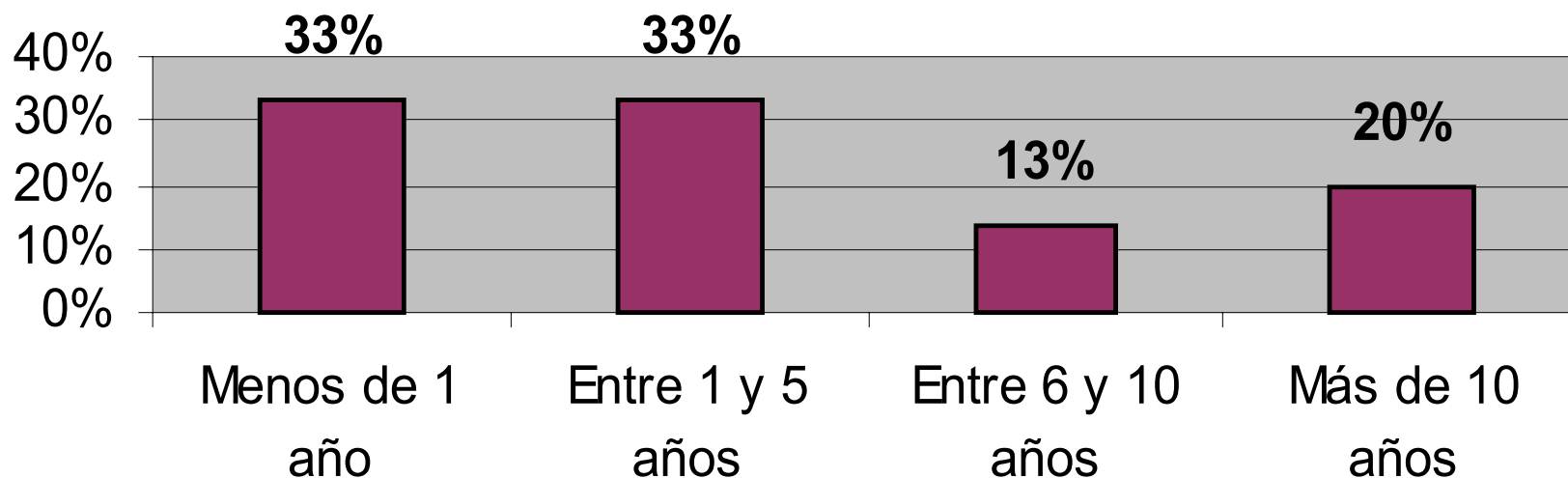
## ¿Es socio de CIG?





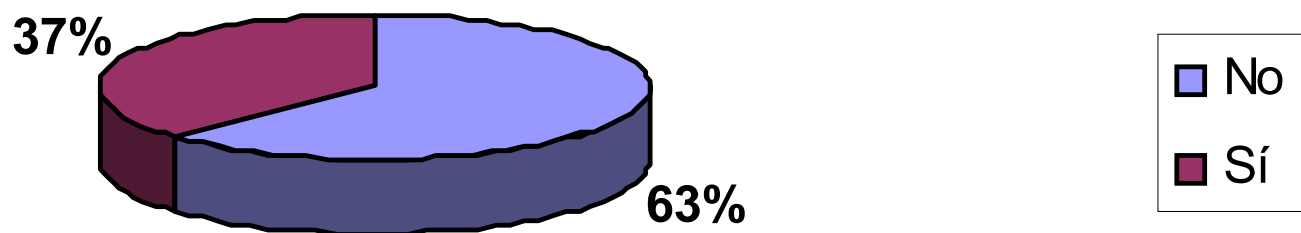
# Opinión sobre el Programa y CIG

## ¿Desde hace cuánto tiempo?



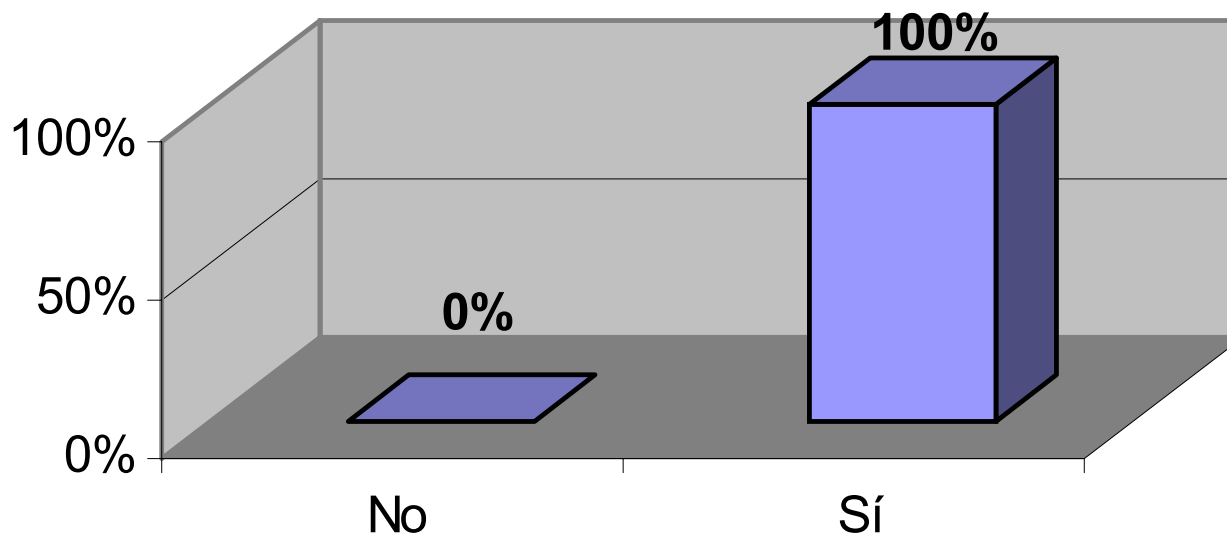
# Opinión sobre el Programa y CIG

**¿Había recibido otros servicios de CIG antes de conocer el Programa de Apoyo?**



# Opinión sobre el Programa y CIG

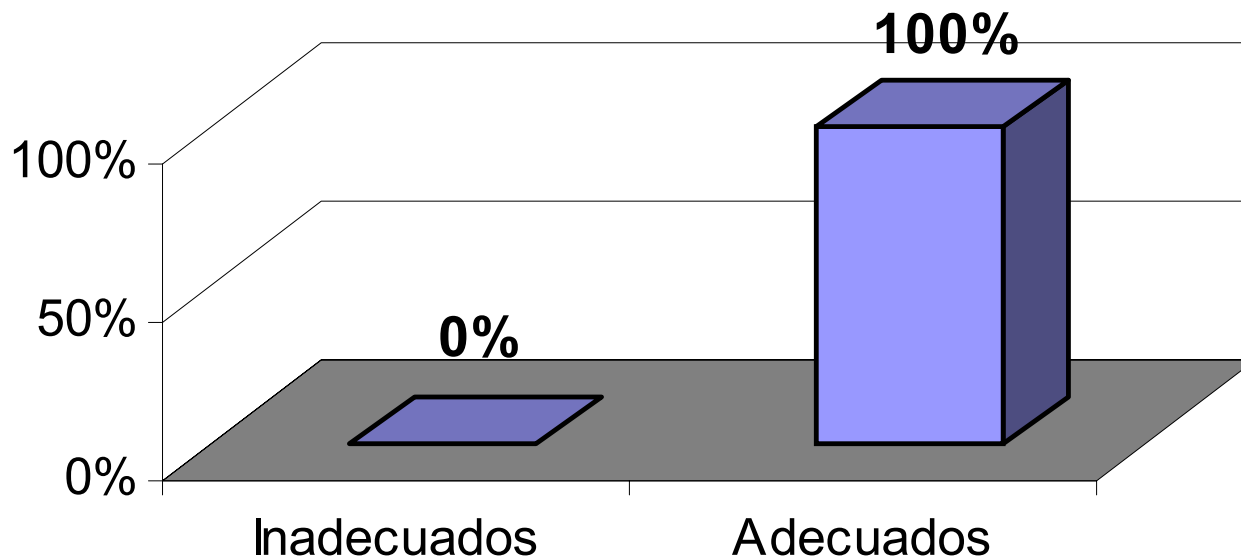
**¿Le parece importante el trabajo que realiza el Programa de Apoyo?**



# **Opinión sobre los cursos de Capacitación Externa**

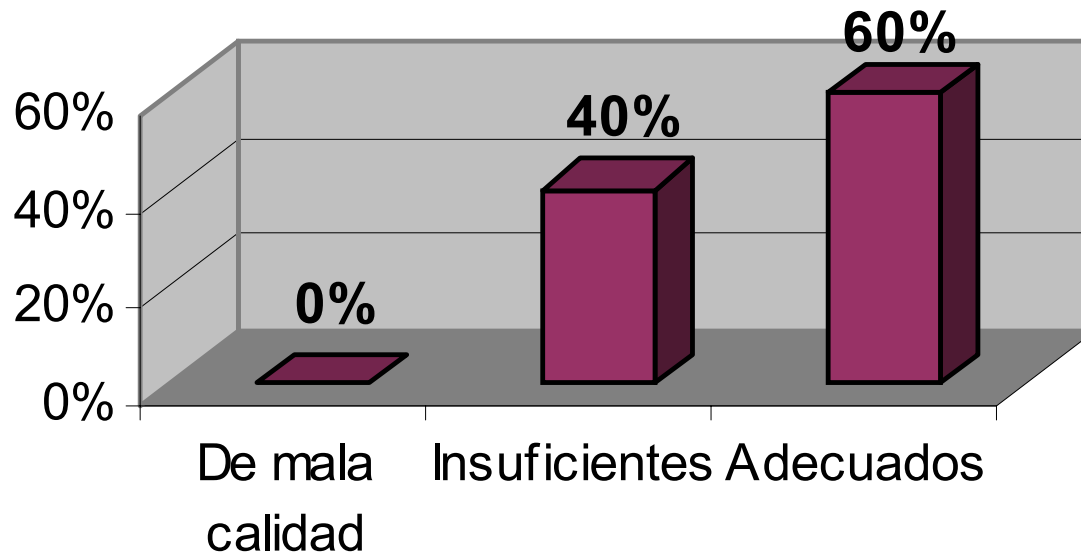
# Opinión sobre los cursos de Capacitación Externa

**¿Los contenidos de los cursos le resultaron?**



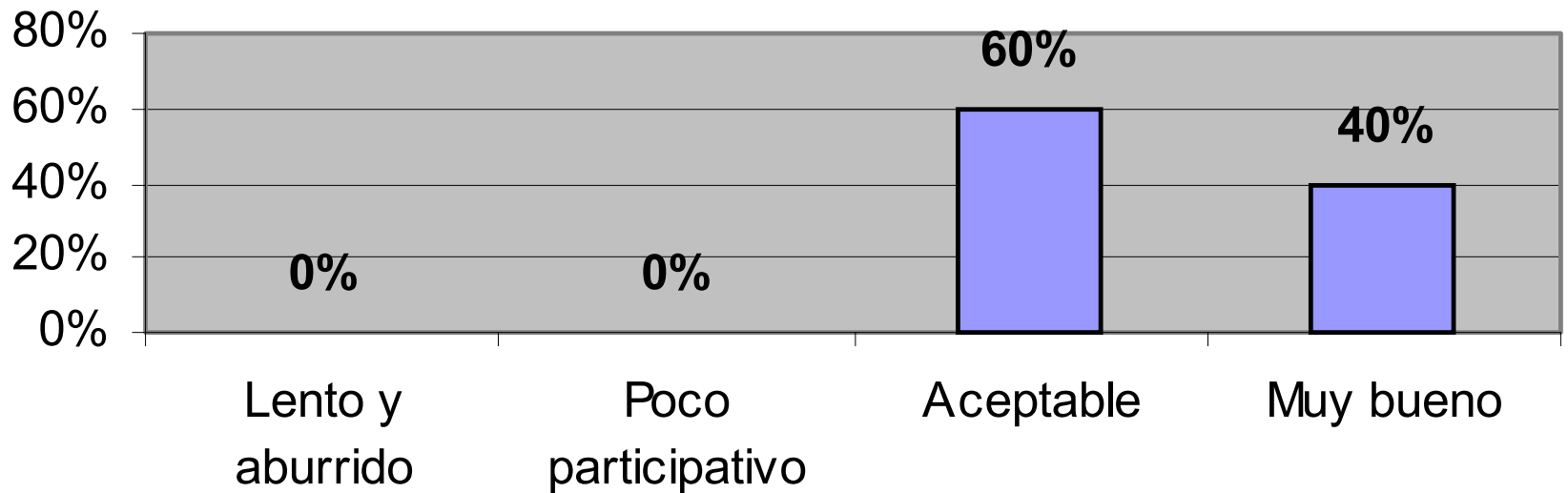
# Opinión sobre los cursos de Capacitación Externa

**¿Los materiales de apoyo de los cursos le resultaron?**



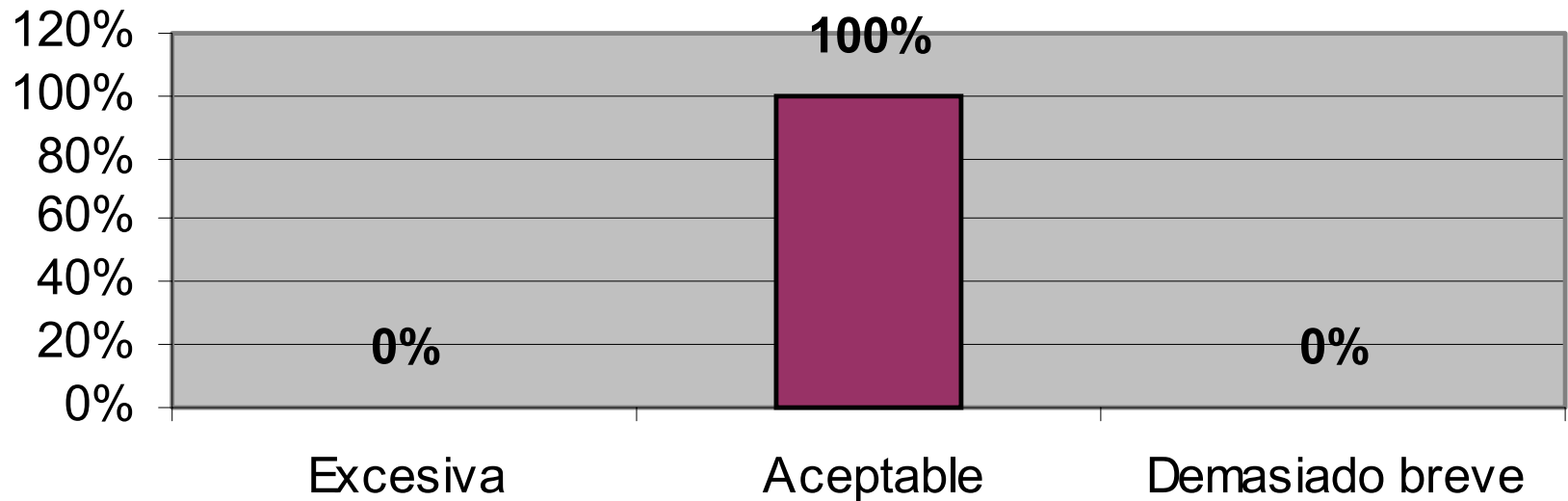
# Opinión sobre los cursos de Capacitación Externa

## ¿Cómo evalúa el comportamiento de los instructores?



# Opinión sobre los cursos de Capacitación Externa

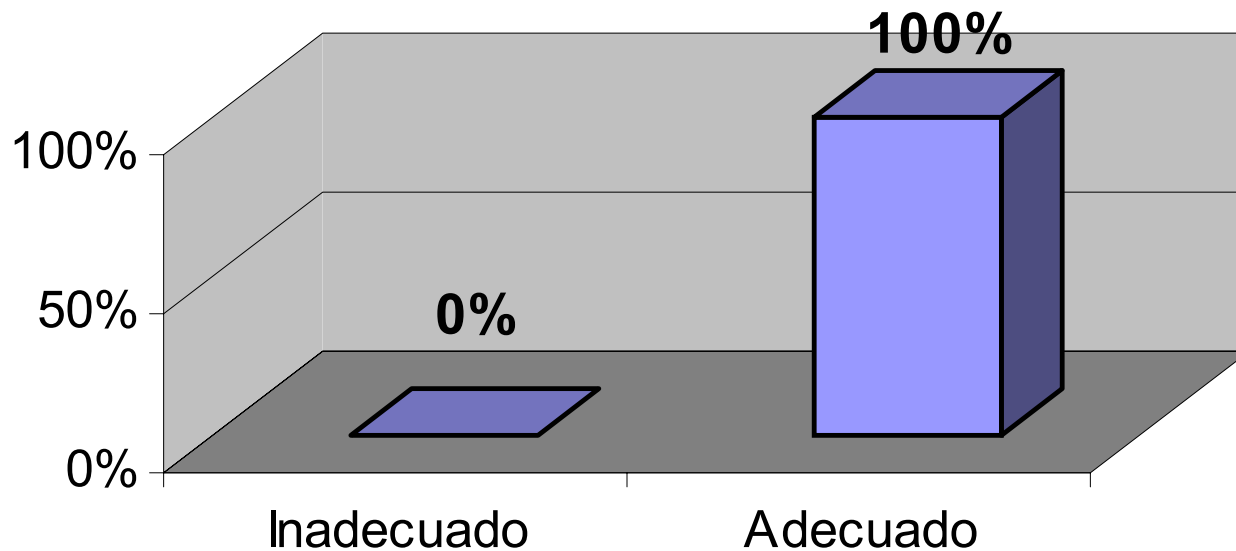
**¿La cantidad de horas de los cursos le resultó?**





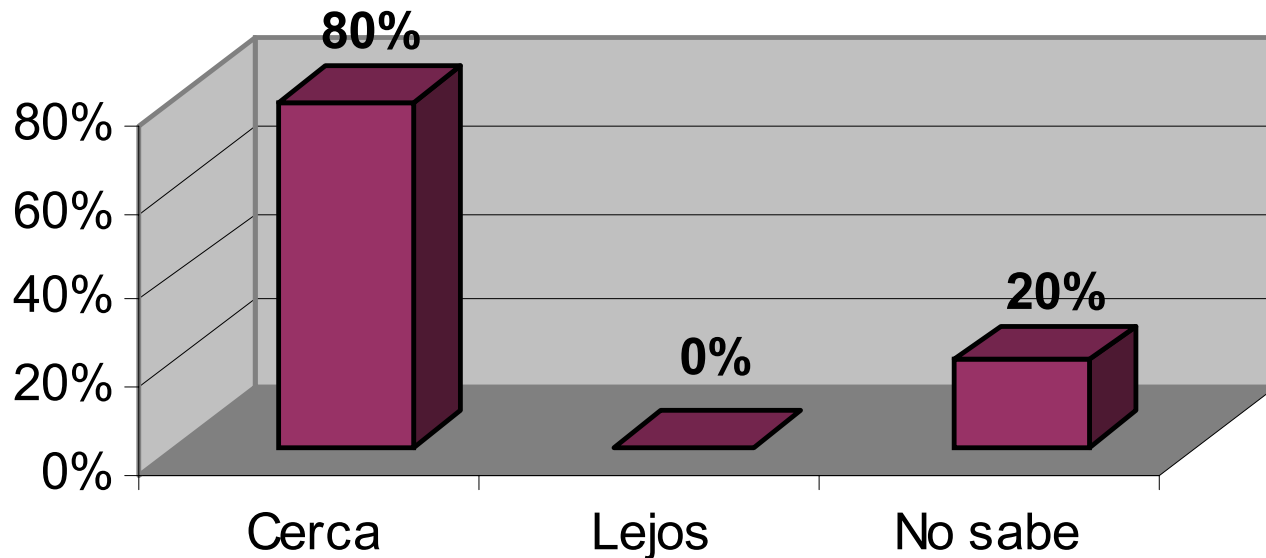
# Opinión sobre los cursos de Capacitación Externa

**¿El horario en que se dictaron los cursos le resultó?**



# Opinión sobre los cursos de Capacitación Externa

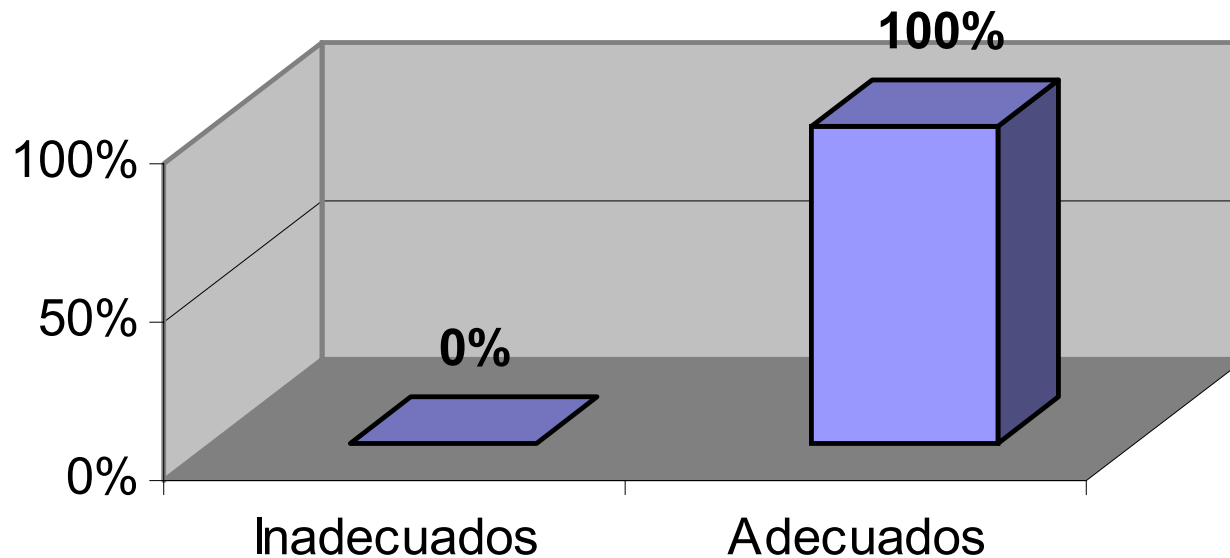
**¿La distancia al lugar donde se dictaron los cursos le resultó?**



# **Opinión sobre las Consultorías**

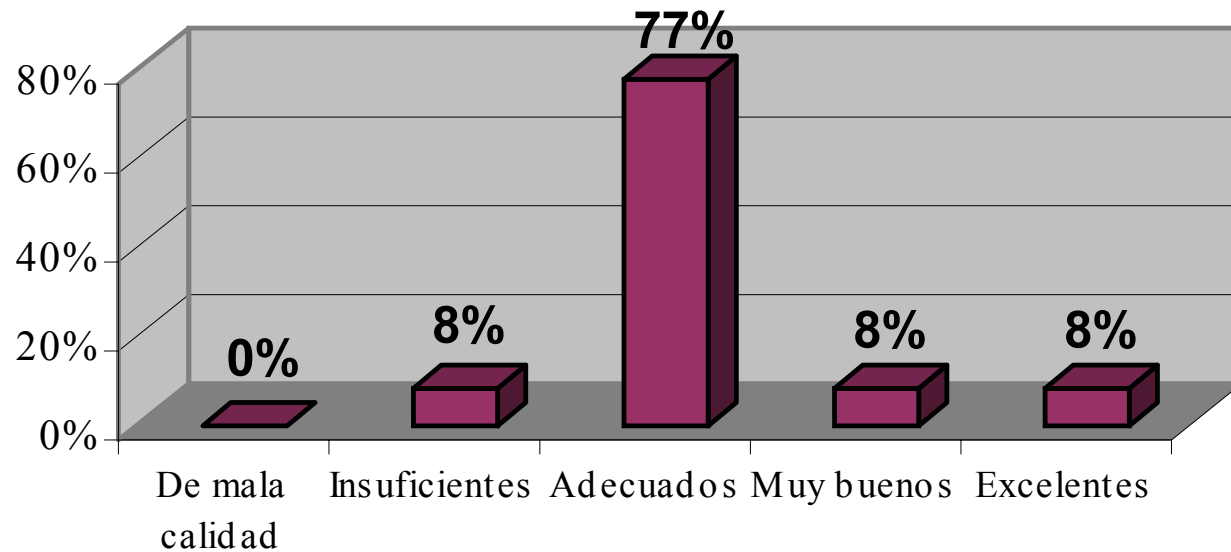
# Opinión sobre las Consultorías

**¿Los temas tratados en las consultorías le resultaron?**



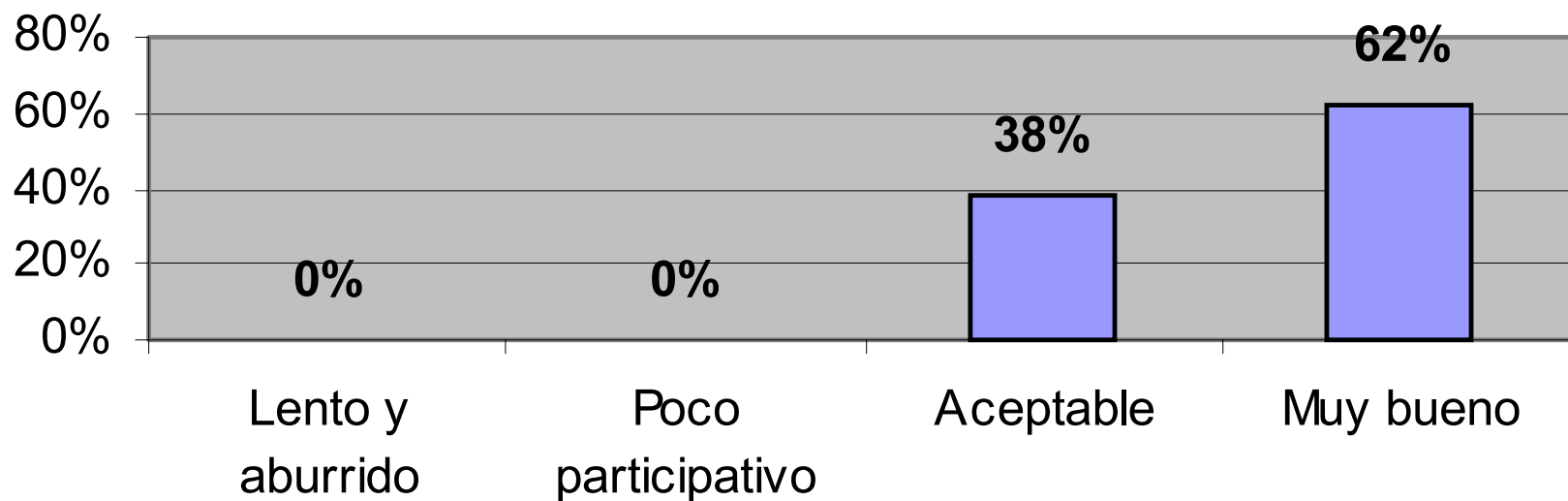
# Opinión sobre las Consultorías

**¿Los materiales de apoyo le resultaron?**



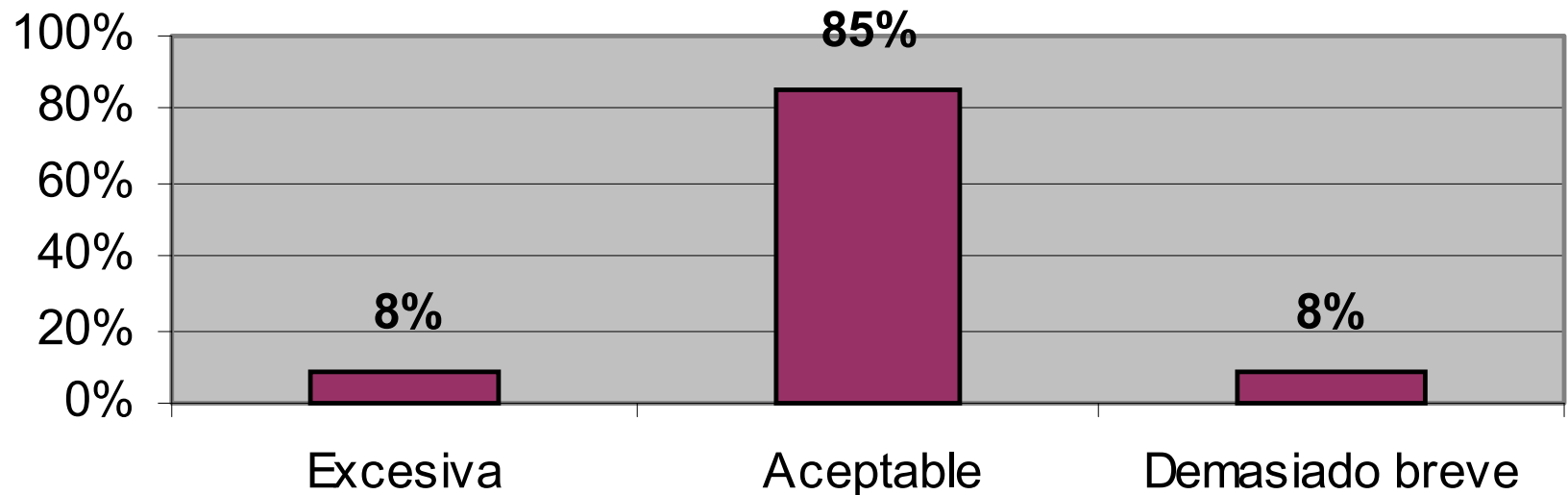
# Opinión sobre las Consultorías

## ¿Cómo evalúa el comportamiento del consultor?



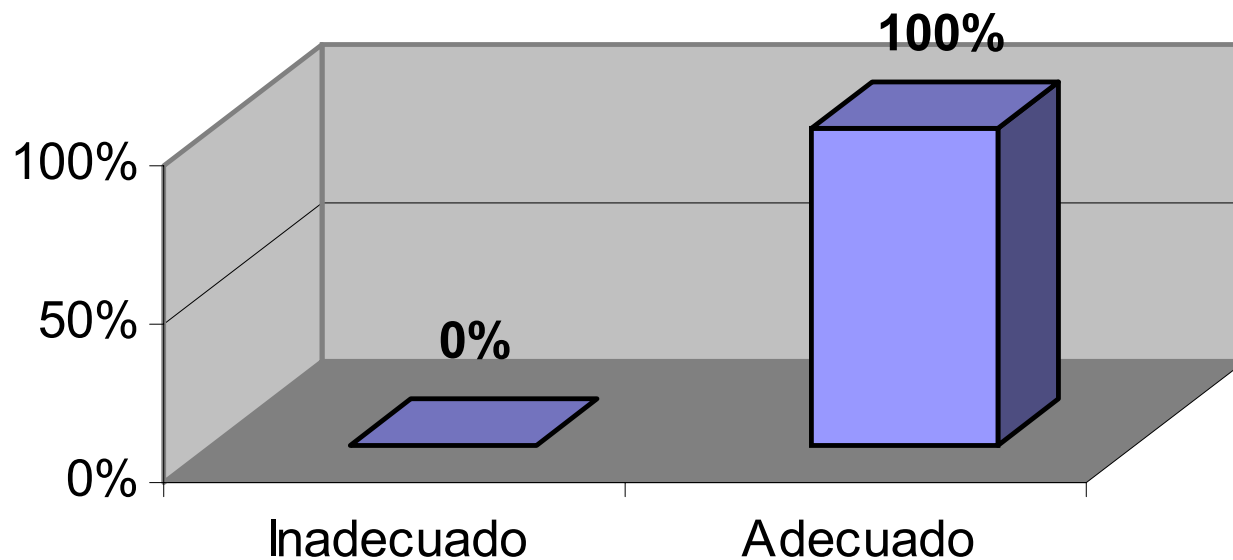
# Opinión sobre las Consultorías

**¿La cantidad de horas de las consultorías le resultó?**



# Opinión sobre las Consultorías

**¿El horario en que el consultor concurrió a su empresa le resultó?**

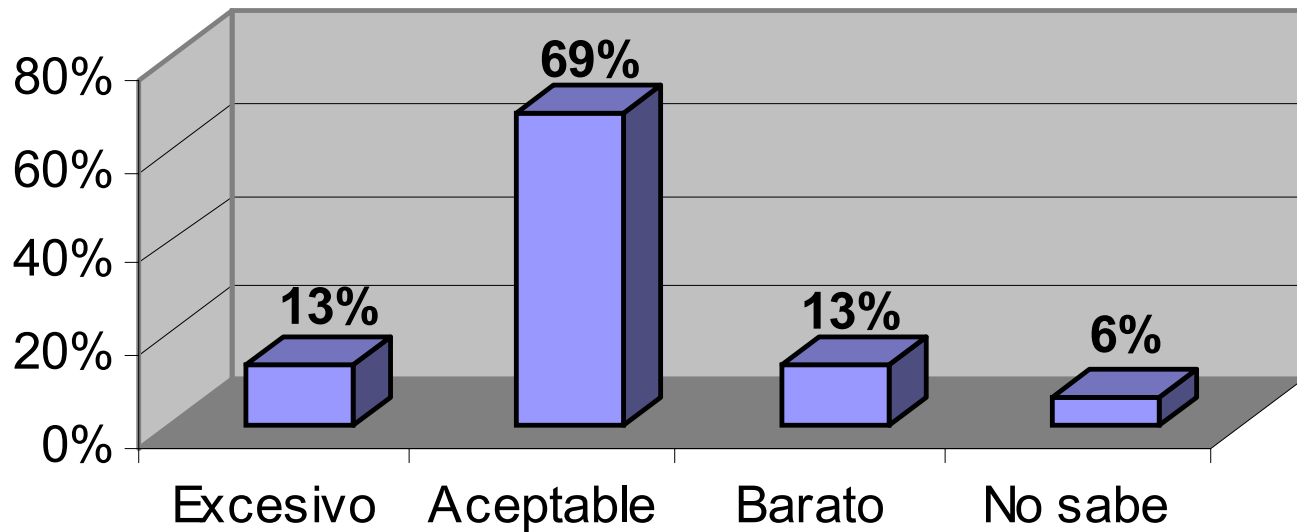




# Satisfacción del Usuario

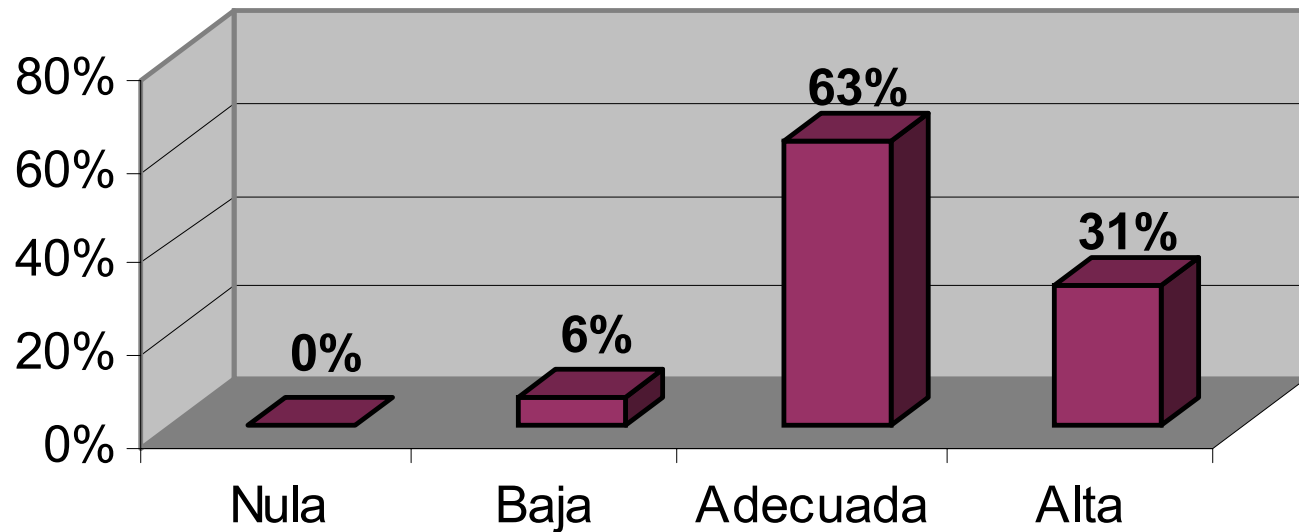
# Satisfacción del Usuario

**¿El costo de los cursos y/o consultorías le resultó?**



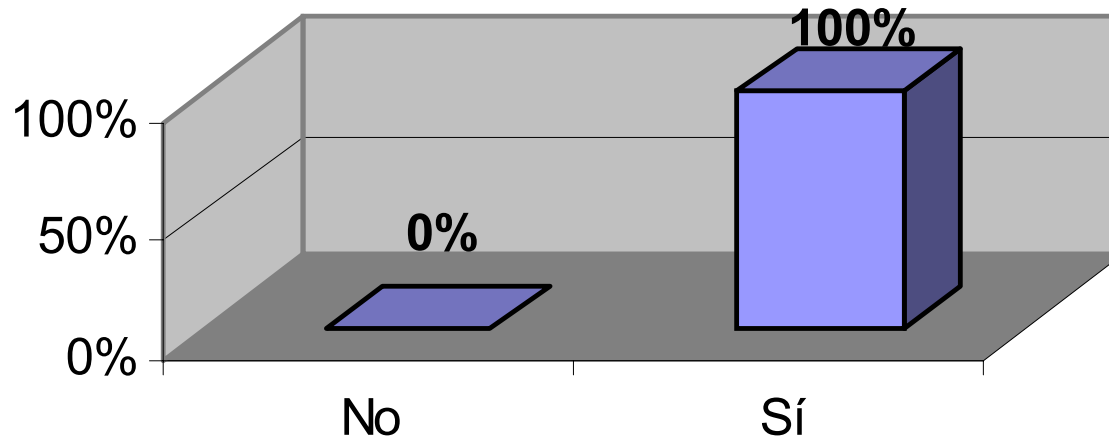
# Satisfacción del Usuario

**¿La aplicabilidad de los cursos y/o consultorías le parece?**



# Satisfacción del Usuario

**¿Estaría dispuesto a tomar nuevos cursos o consultorías a través del Programa?**



**¡Muchas gracias!**