



ESTUDIO EN TORNO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ACTUAL Y POTENCIAL DE GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO, S.A.

Enero 2018



www.ikerfel.es

Objetivo Principal

Analizar la calidad del servicio desde la perspectiva de la satisfacción de las empresas.

Objetivos específicos

- ▶ Determinar los elementos de calidad de la Sociedad Gestora.
- ▶ Analizar los posibles factores de insatisfacción de las empresas.
- ▶ Descubrir la imagen atribuida a nuestro organismo.



- Del análisis de los resultados podemos concluir:

SE MANTIENEN LOS ALTOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN CON LA LABOR DE GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO

MOTIVADO POR:

EXCELENTE ÍNDICE DE SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN DE LAS EMPRESAS PARTICIPADAS

**IMAGEN PERCIBIDA ENTRE LAS EMPRESAS PARTICIPADAS:
ENTIDAD QUE APORTA CONFIANZA, CERCANA Y SU PAPEL COMO
IMPULSORA DE LA ECONOMÍA**

**INCLUSO ENTRE LAS EMPRESAS NO PARTICIPADAS LA IMAGEN ES
POSITIVA, AUNQUE EN ESTE COLECTIVO DESCENDE LIGERAMENTE LA
PERCEPCIÓN CON RESPECTO A 2008**

➤ Las empresas participadas en definitiva:

PRESENTAN UN ELEVADO GRADO DE SATISFACCIÓN

VALORAN DE MANERA MUY POSITIVA LA PROFESIONALIDAD DE LA RELACIÓN CON EL REPRESENTANTE DE GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO

IGUALMENTE...

SE VALORA POSITIVAMENTE LA CAPACIDAD PARA MEJORAR LA VIABILIDAD DEL PROYECTO

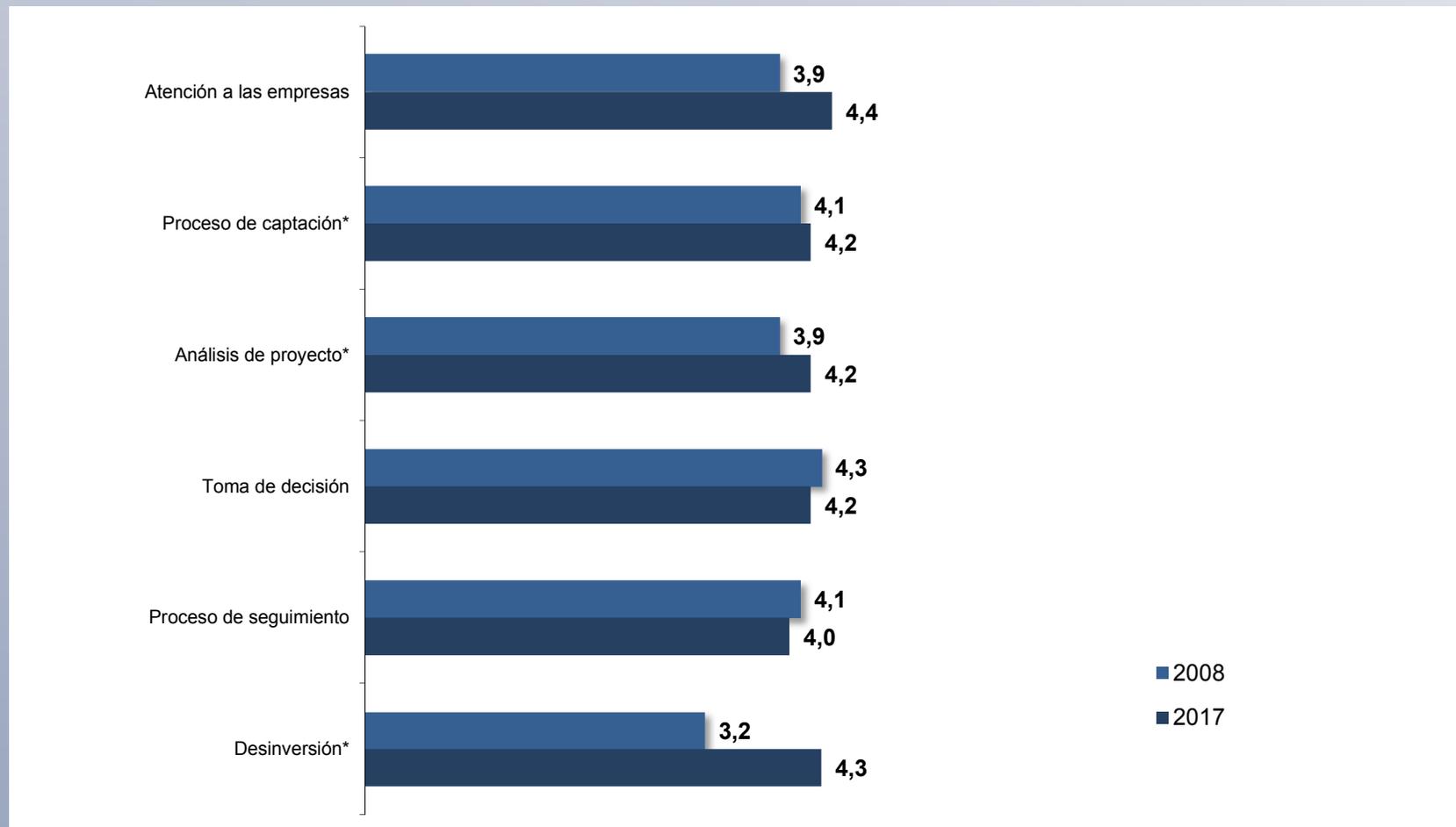
MEJORA LA PERCEPCIÓN DE RESPALDO DE LA INSTITUCIÓN

SE PERCIBE QUE GESTIÓN CAPITAL RIESGO HA IDENTIFICADO SUS NECESIDADES Y HA SATISFECHO SUS EXPECTATIVAS

LA PROFESIONALIDAD Y LA AMABILIDAD SIGUEN DESTACANDO, TANTO EN EMPRESAS PARTICIPADAS COMO NO PARTICIPADAS COMO ATRIBUTOS MEJOR VALORADOS

CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

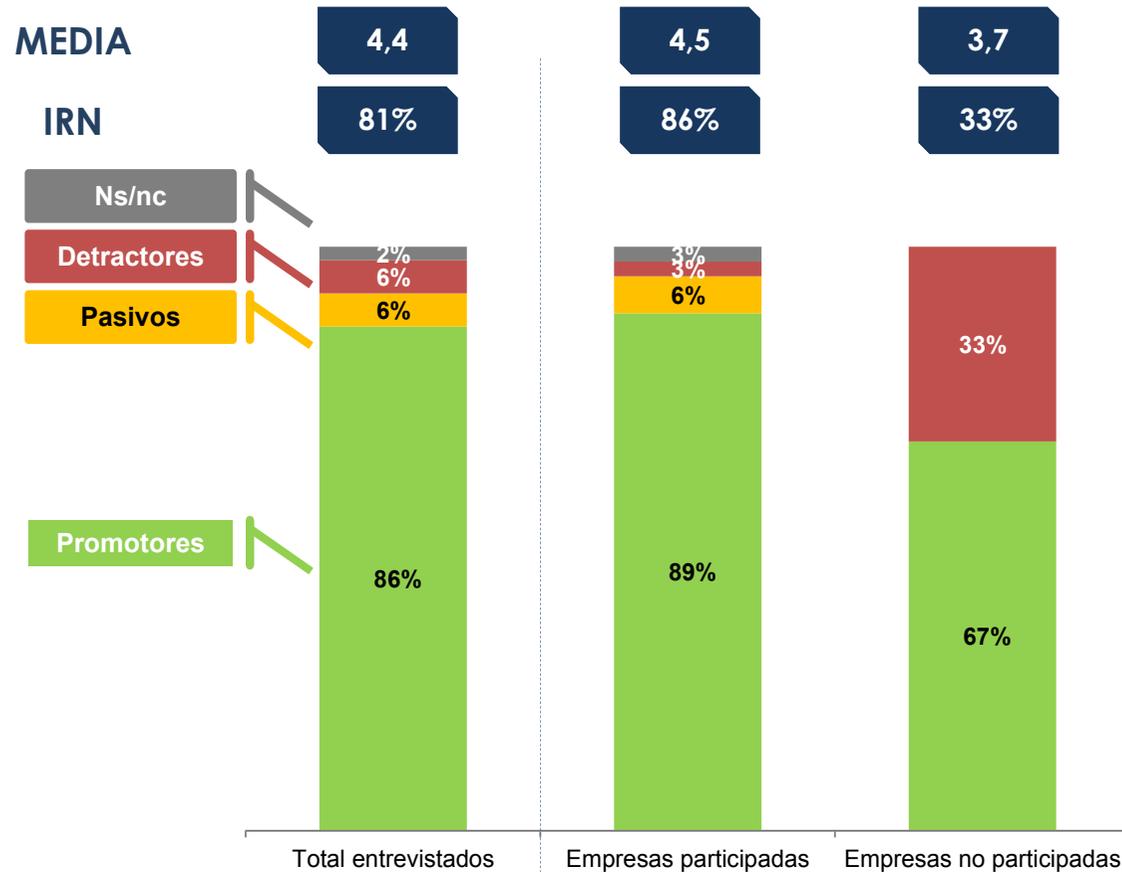
- Aunque con escasas diferencias, sí se percibe una **tendencia a la mejora** en todos los grandes bloques o dimensiones de análisis:



* Calculado mediante el promedio de ítems de la dimensión

B.1. Valoración global

¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA EL SERVICIO RECIBIDO POR GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO A OTRAS EMPRESAS O SOCIEDADES?
(P.27B)



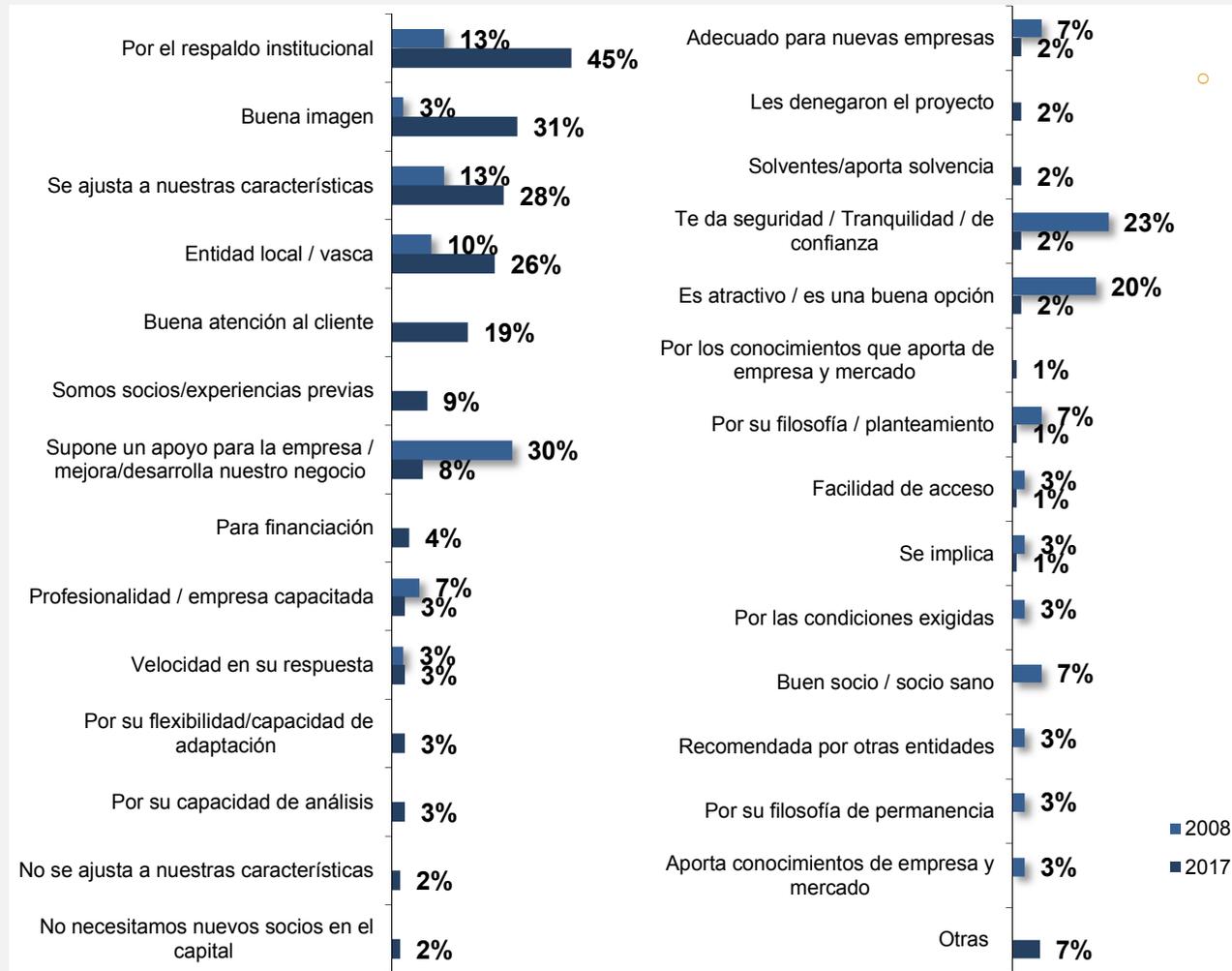
- Se registra un **excelente nivel de recomendación** de Gestión Capital Riesgo especialmente entre las empresas participadas.

Base: Total de empresas

► B.3. La disposición a asociarse con la SGECR

MOTIVOS DE UNA POSIBLE ACEPTACIÓN DE LA SGECR COMO SOCIO (P.3B)

% CONSIDERAN MUY + BASTANTE ADECUADA LA SGECR

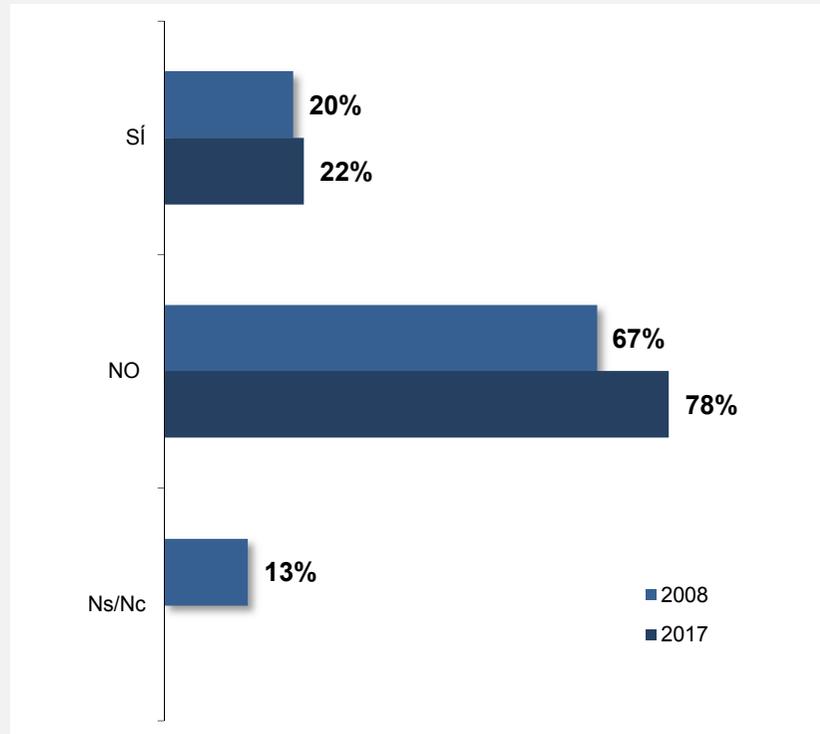


- Los **argumentos** para considerar **adecuada** a Gestión de Capital Riesgo son fundamentalmente el **respaldo institucional** que ofrece y su **buena imagen**.

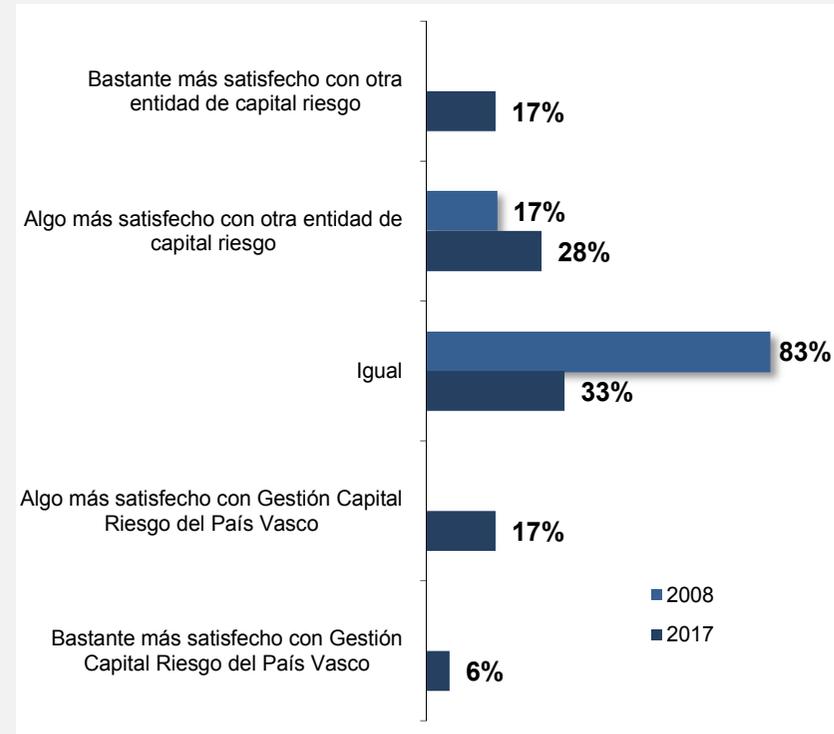
Base: Empresas no participadas ni "aprobada participación que consideran bastante o muy adecuada a SGECR

B.4. Imagen de Gestión Capital Riesgo del País Vasco

¿SU EMPRESA TIENE ALGÚN TIPO DE PARTICIPACIÓN DE OTRAS SOCIEDADES DE CAPITAL RIESGO, ADEMÁS DE GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO? (P.12)



EN CUANTO AL PROCESO DE SELECCIÓN Y COMPARANDO EL SERVICIO DE LAS SOCIEDADES DE CAPITAL RIESGO, ¿CON QUÉ FRASE ESTARÍA VD. MÁS DE ACUERDO? (P.13)



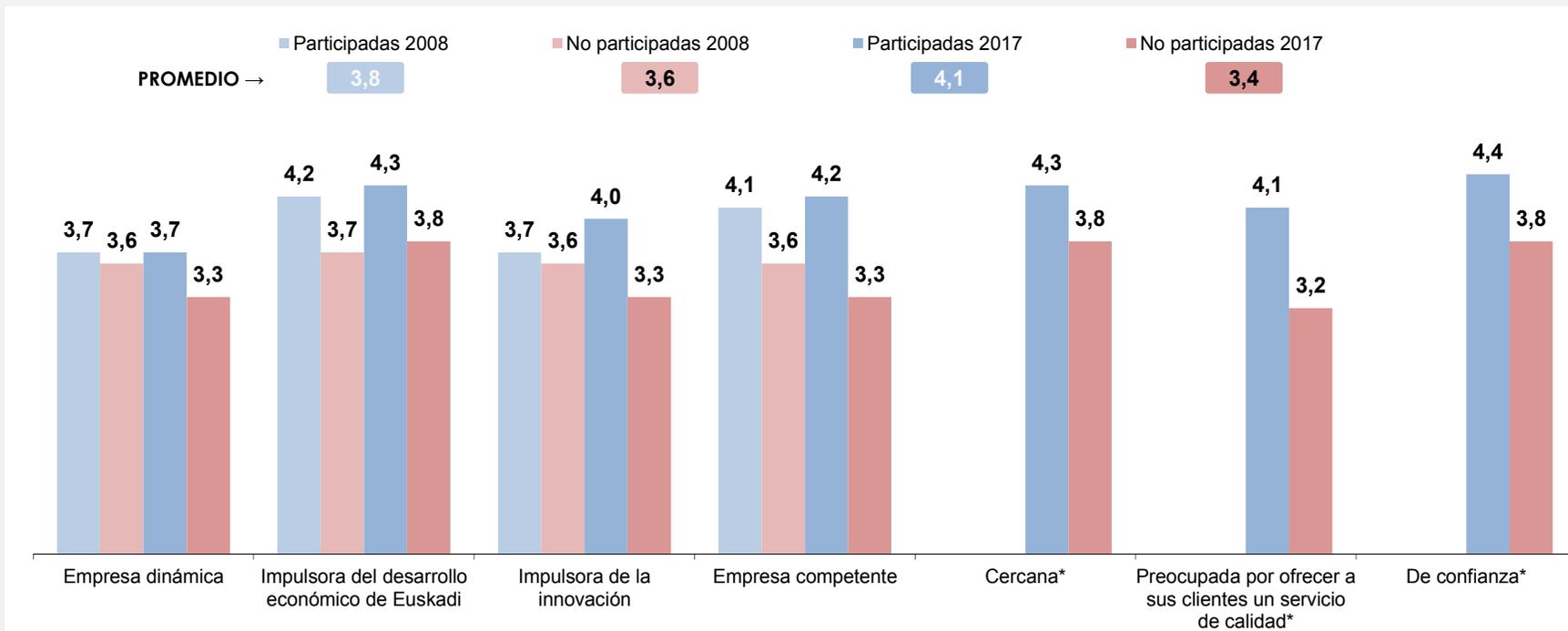
- **2 de cada 10 empresas participadas**, desinvertidas o decaídas tiene **algún tipo de participación** de otras sociedades de capital riesgo, además de Gestión de Capital Riesgo del País Vasco.
- **Una cuarta parte realiza una valoración más positiva de la labor de Gestión de Capital Riesgo** del País Vasco frente a otras entidades.

Base: Empresas participadas y contactadas aprobadas.

Base: Empresas con participación de otras sociedades.

► B.4. Imagen de Gestión Capital Riesgo del País Vasco

IMAGEN DE SGEGR SEGÚN EL TIPO DE EMPRESA

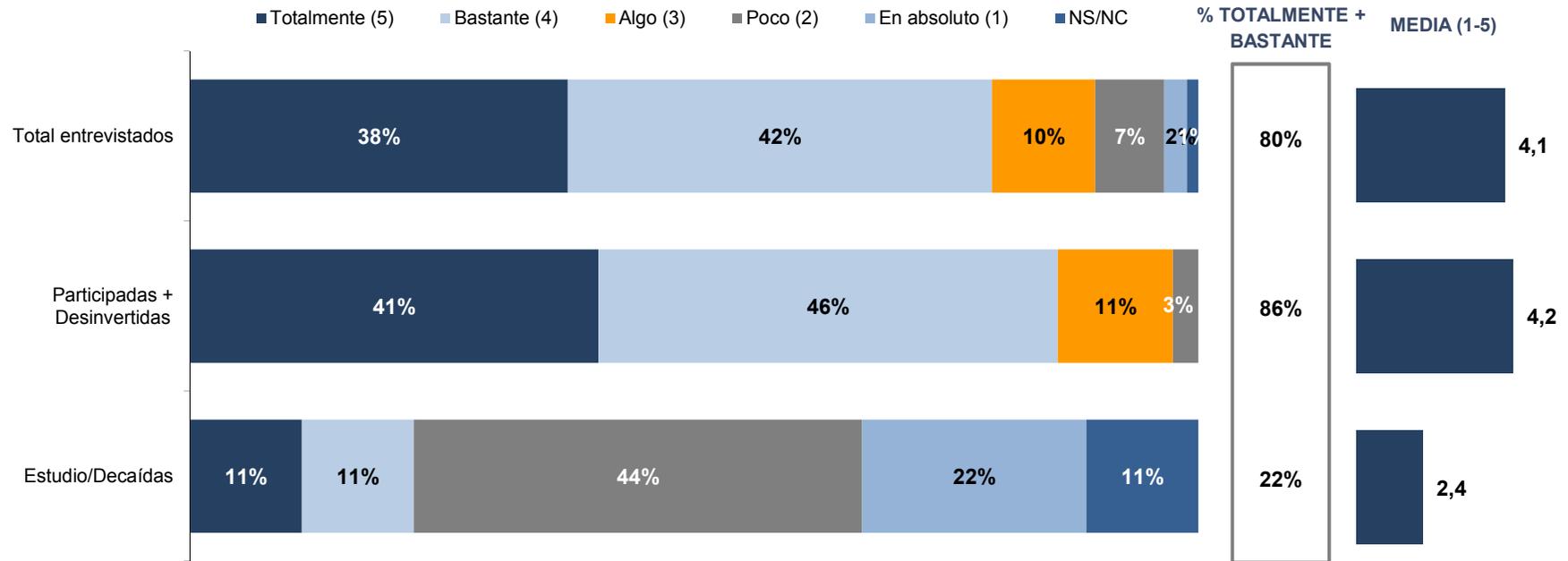


- **La imagen sigue siendo positiva**, especialmente entre las empresas participadas.
- El diferencial de valoración de las empresas participadas es especialmente apreciable en aspectos como:
 - **Impulsora de la innovación.**
 - **Empresa competente.**
 - **Preocupada por ofrecer a sus clientes un servicio de calidad.**

* Ítem nuevo

B.4. Imagen de Gestión Capital Riesgo del País Vasco

¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA QUE GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO HA SISFECHO SUS EXPECTATIVAS? (P.31)

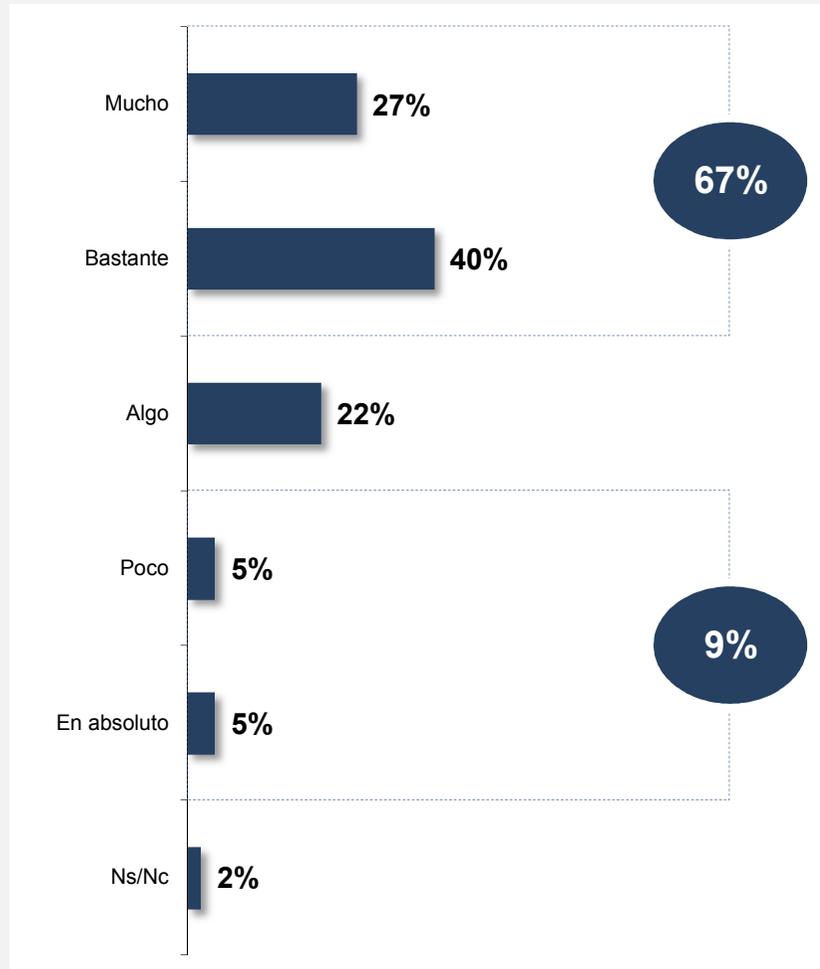


- o En general, se registra un **amplia percepción de cumplimiento de expectativas** de las empresas por parte de Gestión Capital Riesgo, especialmente por parte de las empresas participadas.

Base: Empresas participadas y en estudio/decaídas.

► B.4. Imagen de Gestión Capital Riesgo del País Vasco

¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA QUE GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO HA SABIDO IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE SU EMPRESA? (P.30)



- Prácticamente **7 de cada 10 empresas** considera que **Gestión de Capital Riesgo** ha sido capaz de **identificar** las necesidades de la empresa.
- Esta **percepción** es especialmente **más positiva** entre las empresas **participadas y desinvertidas**.

MEDIA (1-5)

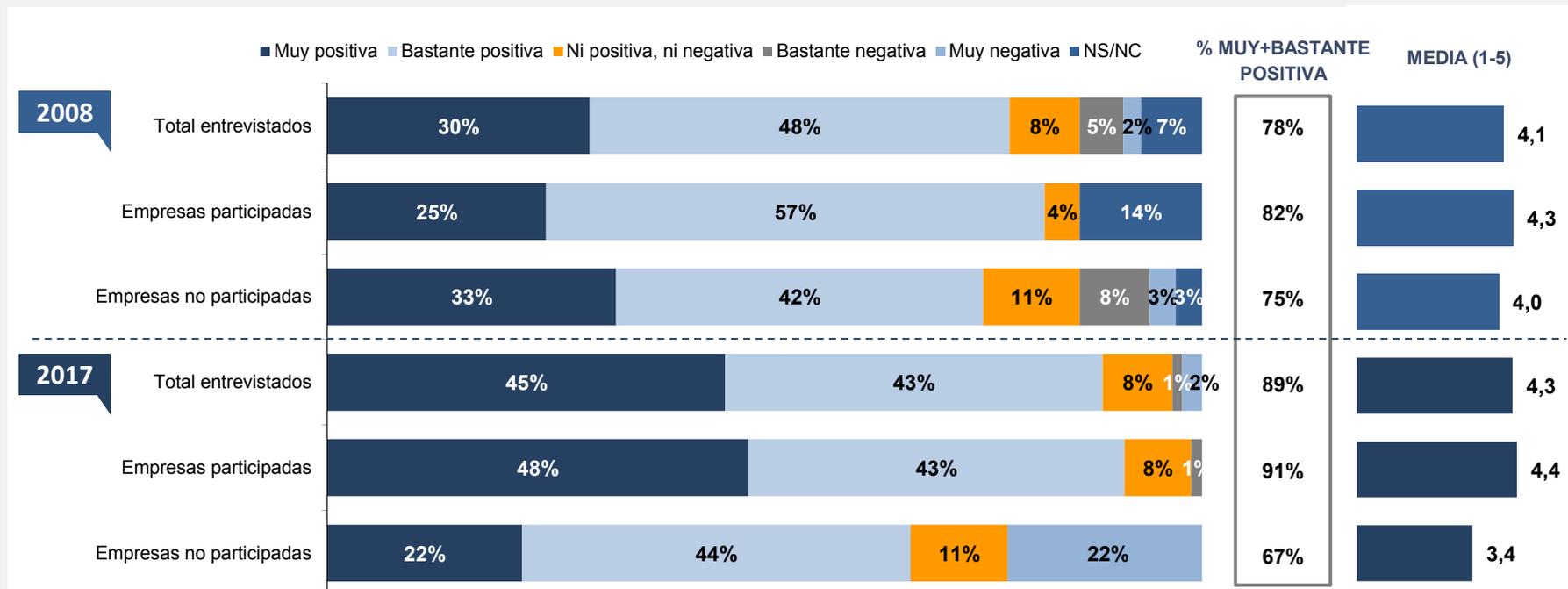
3,8

	Total	Participadas / Desinvertidas	Estudio / Decaídas
Mucho	27%	29%	11%
Bastante	40%	42%	22%
Algo	22%	20%	33%
Poco	5%	4%	11%
En absoluto	5%	3%	22%
Ns/Nc	2%	3%	0%

Base: Empresas participadas y desinvertidas.

B.1. Valoración global

EN GENERAL, ¿QUÉ VALORACIÓN HACE DEL SERVICIO RECIBIDO POR LA SOCIEDAD DE GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO? (P.27)

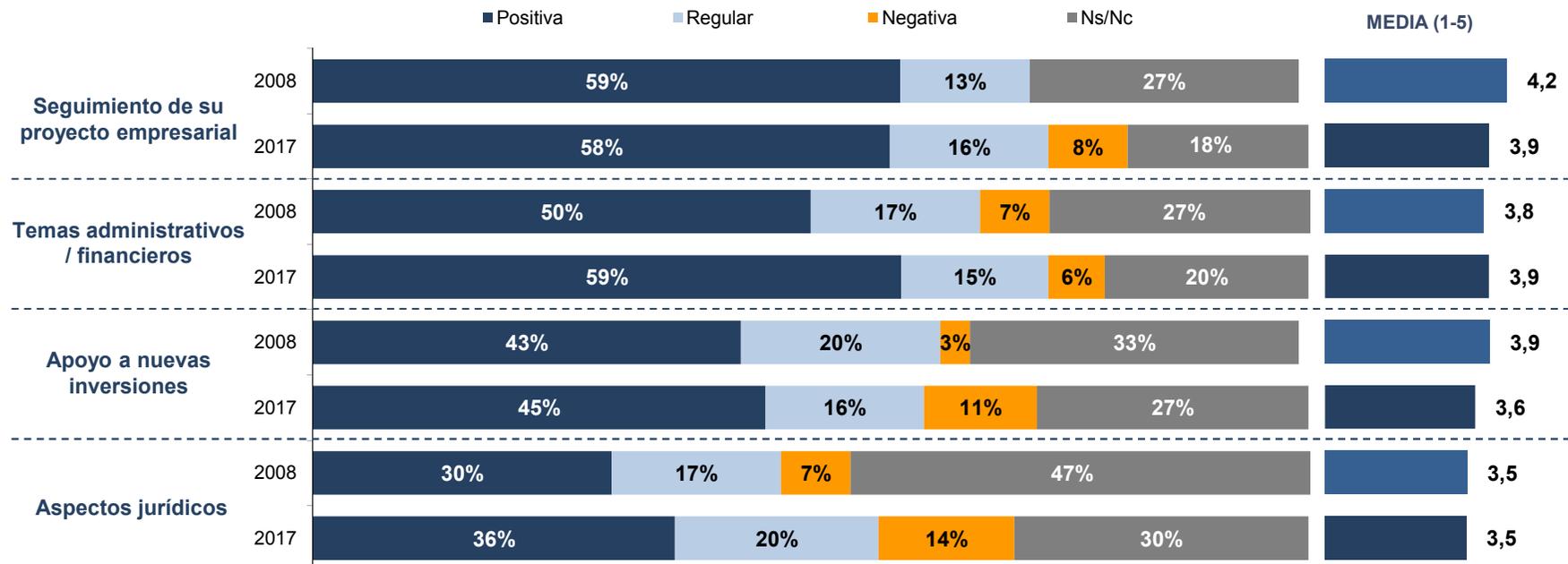


- Se mantiene **en general el alto nivel de satisfacción** con la labor de Sociedad de Gestión de Capital Riesgo del País Vasco, motivado por la **valoración positiva registrada por las empresas participadas**. Sin embargo, entre las empresas no participadas **disminuye ligeramente la satisfacción** con respecto a la última toma de datos de 2008.

Base: Total de empresas

B.1. Valoración global

VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN (P.29)

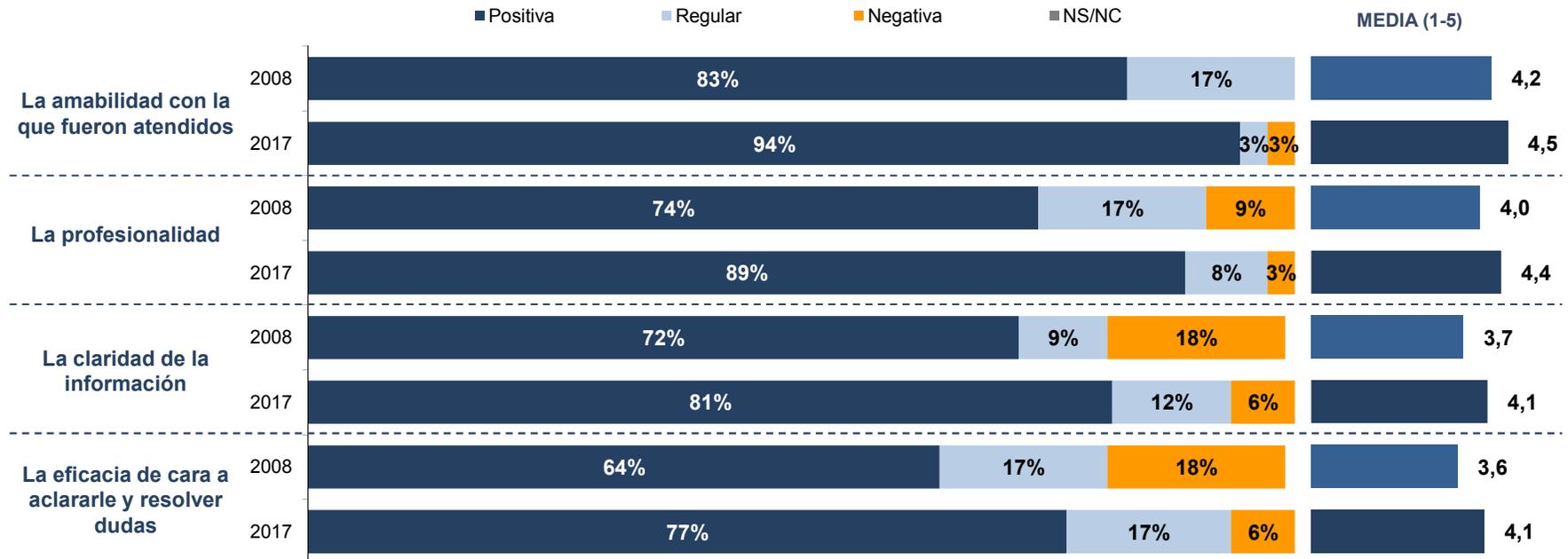


- El **área de seguimiento a las empresas**, es nuevamente el que cuenta con una **mejor valoración** entre las empresas. **Se incrementan** las valoraciones positivas con respecto al **área administrativa-financiera**. Por otra parte, el área de inversiones y jurídica se mantienen en los mismos parámetros. No obstante, **3 de cada 10 empresas no son capaces de valorar estas dos áreas**, por no haber tenido contacto con las mismas.

Base: Total de empresas participadas / en estudio / decaídas

B.2. Valoración pormenorizada

EN RELACIÓN A ESE CONTACTO QUE HA TENIDO CON LA SOCIEDAD DE CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO, ¿CÓMO VALORA...? (P. 2)

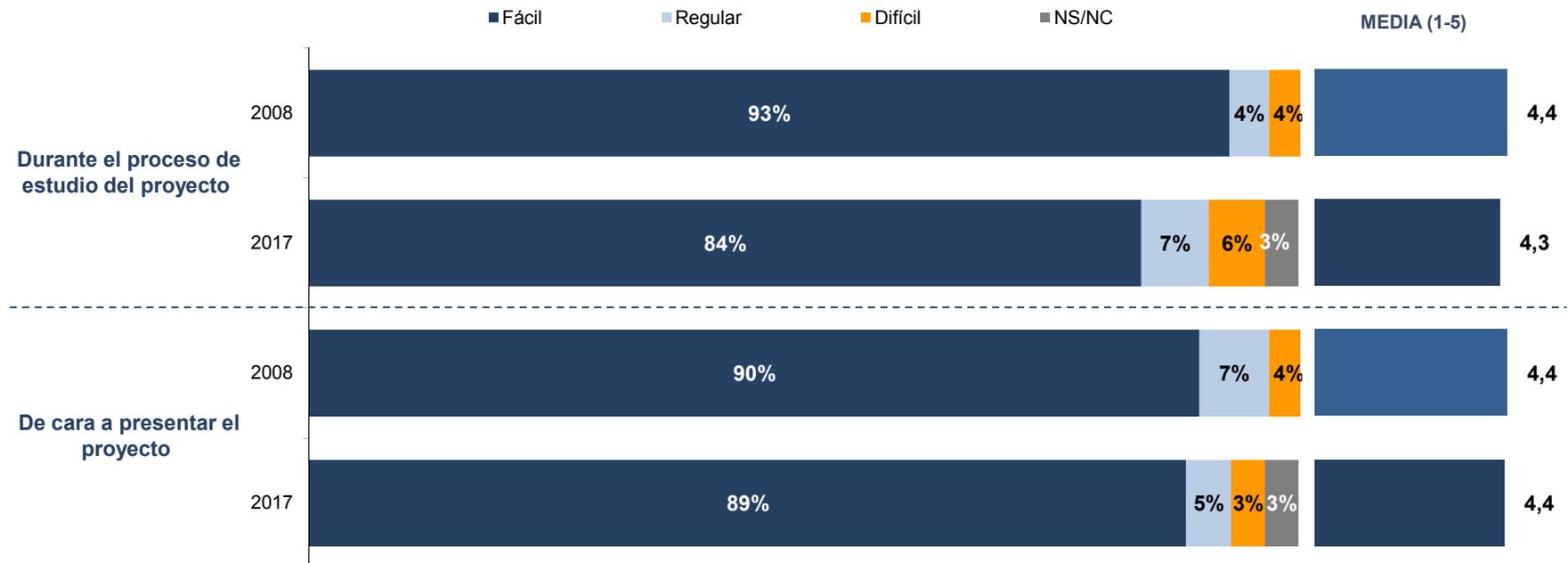


- Se incrementa la **satisfacción de las entidades con todos los aspectos relativos a la atención** de Gestión de Capital Riesgo del País Vasco, valorándose de manera positiva especialmente la amabilidad del personal.

Base: Todas de empresas

B.2. Valoración pormenorizada

VALORACIÓN DE LA FACILIDAD DE CONTACTO CON LA GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO (P.4)

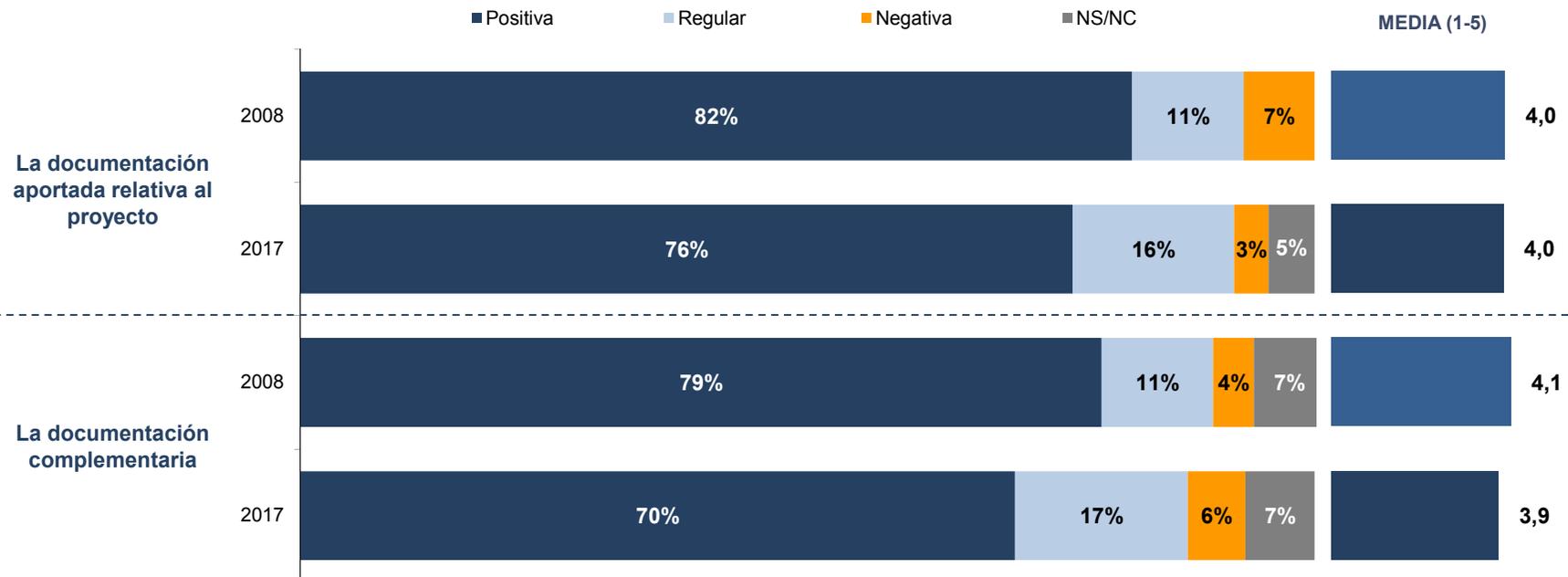


- La **facilidad de contacto** de Gestión de Capital Riesgo del País Vasco **mantiene una excelente** valoración por parte de las empresas, tanto en el momento inicial de presentación como durante el proceso. No obstante, **se reducen las valoraciones más entusiastas** con respecto a la facilidad de contacto durante el proceso de estudio del proyecto.

Base: Empresas participadas y contactadas (que nos han enviado algún tipo de información y han presentado un proyecto).

B.2. Valoración pormenorizada

VALORACIÓN DE LA CANTIDAD DE DOCUMENTACIÓN DEMANDADA POR GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO (P.5)

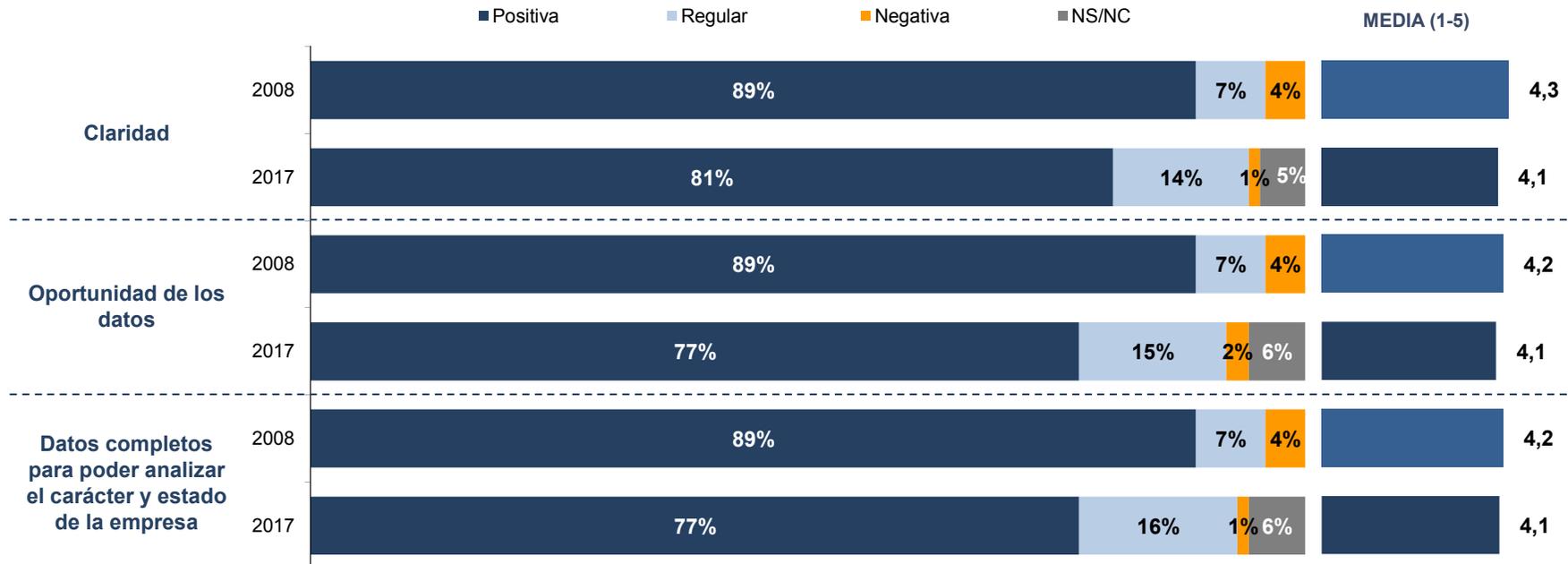


- o La **cantidad de información solicitada sobre la empresa** por la sociedad a las empresas para llevar a cabo la posible participación es **valorada nuevamente de manera positiva** por parte de las empresas: Más de las $\frac{3}{4}$ partes de las empresas participadas o contactadas lo valoran positivamente.

Base: Empresas participadas y contactadas (que nos han enviado algún tipo de información y han presentado un proyecto).

B.2. Valoración pormenorizada

VALORACIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEMANDADA POR GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO (P.6)

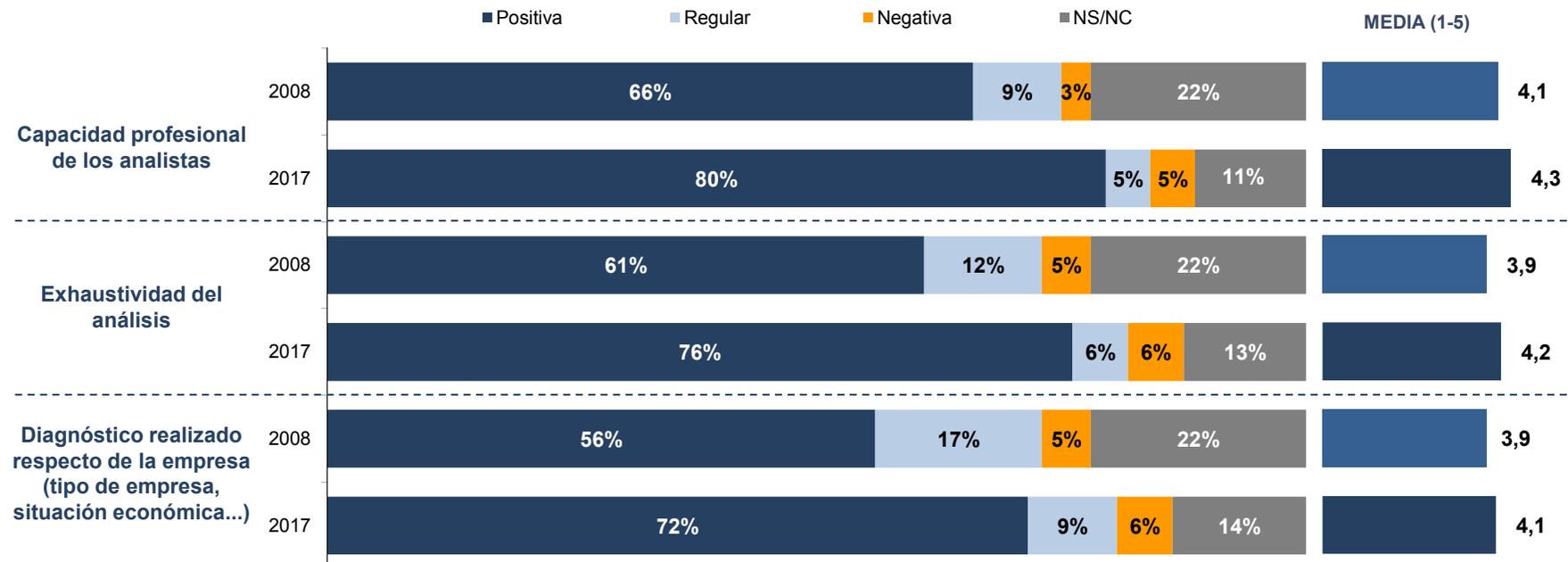


- **Disminuye ligeramente la valoración relativa a la documentación** demandada por la Gestión de Capital Riesgo del País Vasco. No obstante, **8 de cada 10 empresas** consultadas muestran una **valoración positiva de la claridad, oportunidad de los datos y los datos necesarios** para el análisis de la empresa.

Base: Empresas participadas y contactadas.

B.2. Valoración pormenorizada

VALORACIÓN DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN APORTADA REALIZADO POR LA SGEGR (P.7)

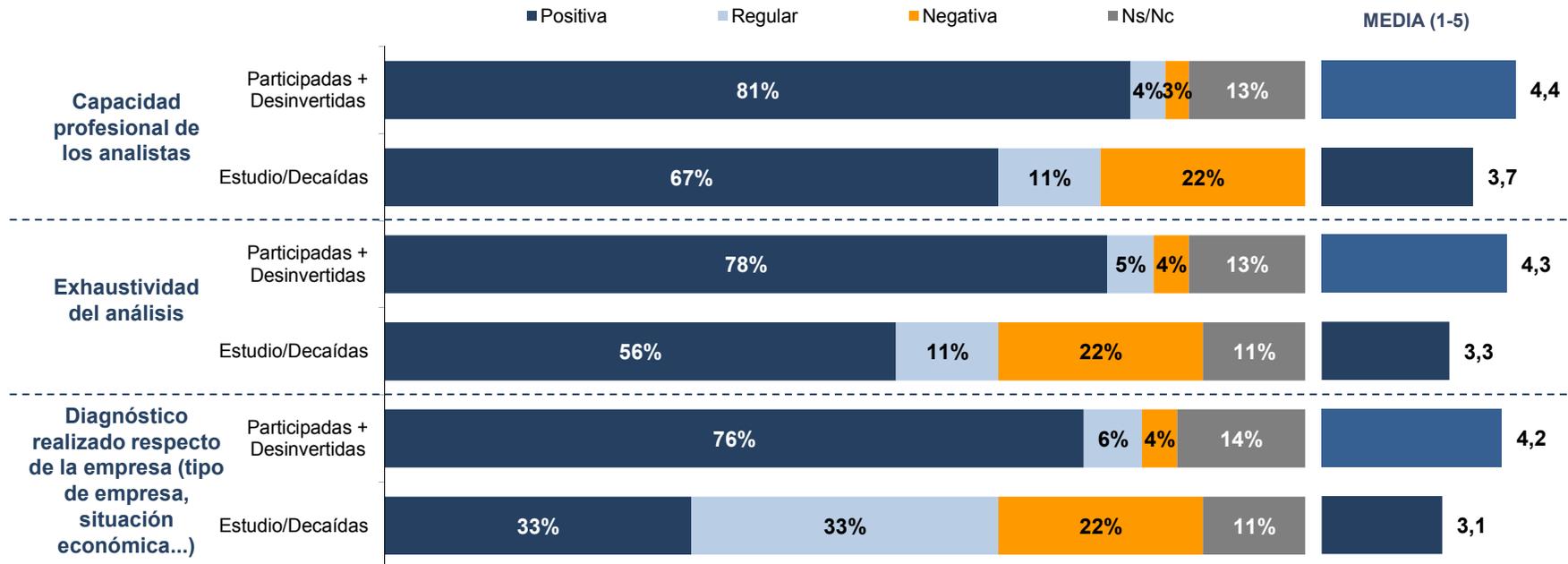


- Se aprecia una **excelente satisfacción en relación al análisis de la información aportada**, en la capacidad de los analistas y la exhaustividad de su análisis.

Base: Empresas participadas y contactadas que han enviado información.

B.2. Valoración pormenorizada

VALORACIÓN DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN APORTADA REALIZADO POR LA SGECR (P.7)

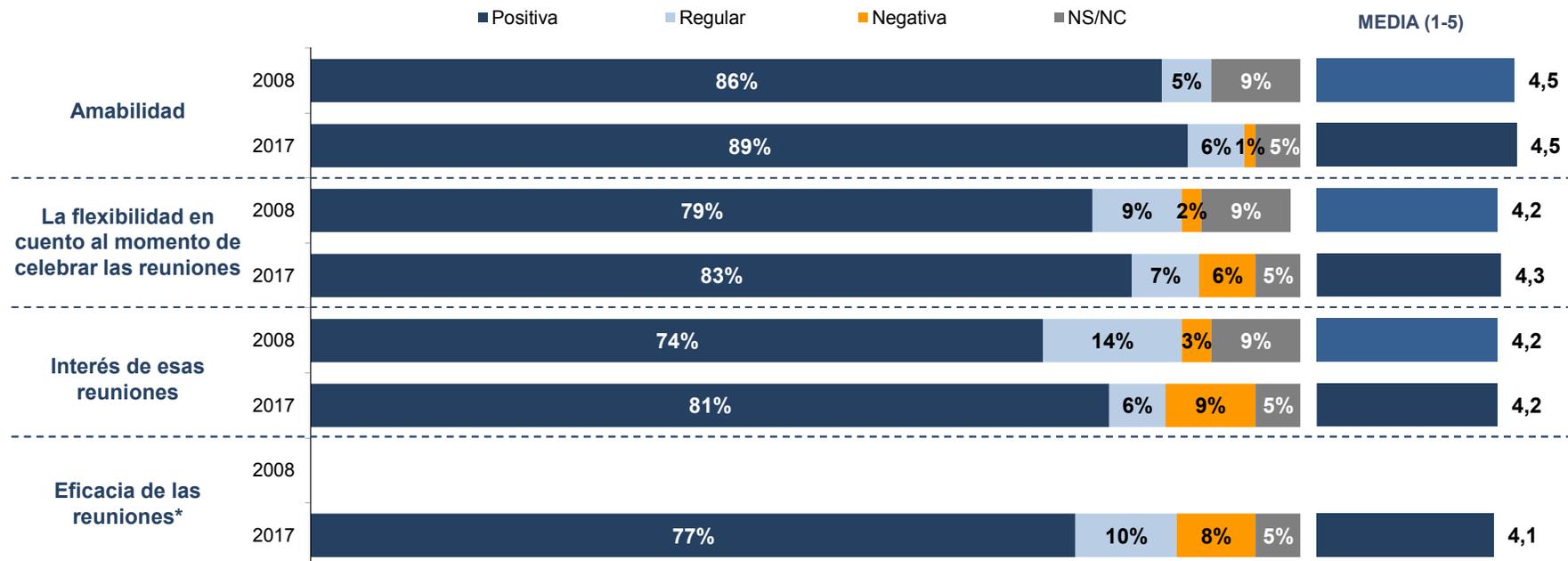


- o Nuevamente el perfil de **empresas participadas** muestra una **mayor satisfacción** con respecto a los distintos aspectos relativos al análisis de la información aportada.

Base: Empresas participadas y contactadas que han enviado información.

B.2. Valoración pormenorizada

VALORACIÓN DE LAS REUNIONES Y CONTACTOS CON LA SGEGR DURANTE EL PROCESO DE ESTUDIO (P.8)



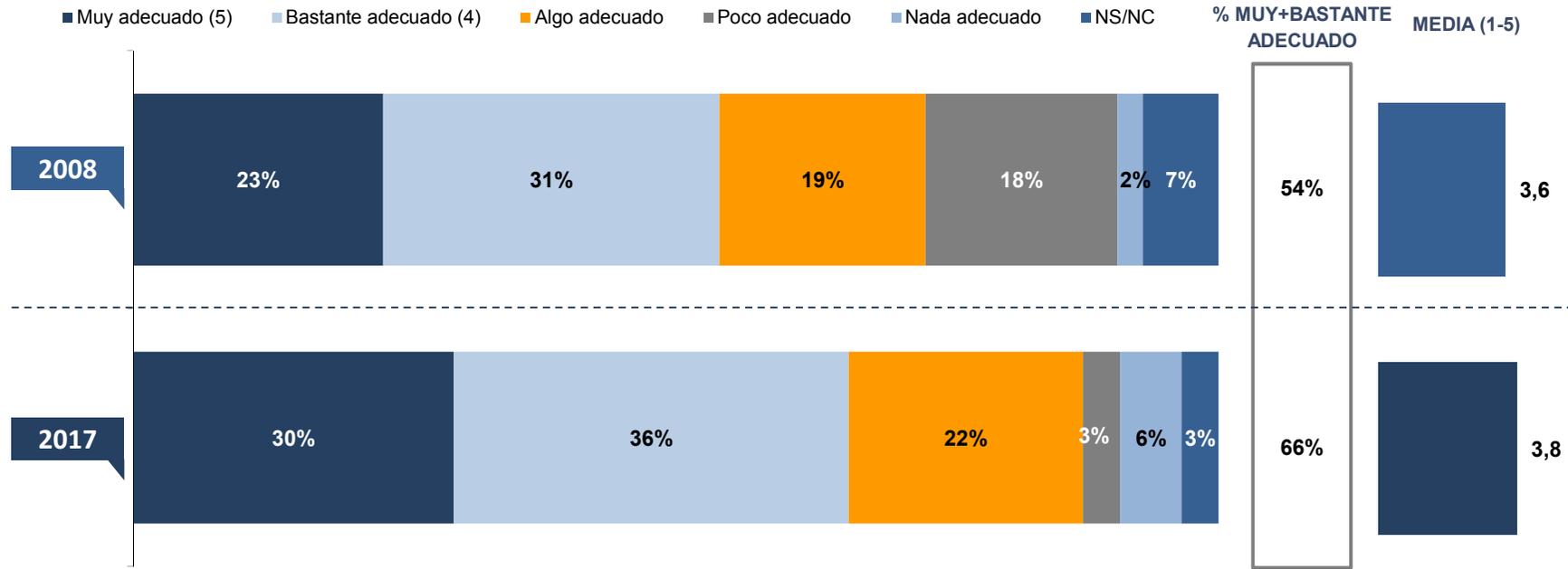
- Se mantiene un **alto nivel de satisfacción** de las empresas con el **contacto y las reuniones durante el proceso de estudio**, especialmente en lo que se refiere a la **amabilidad ofrecida y la flexibilidad** en cuanto al momento de celebrar las reuniones.
- Igualmente, más de **¾ partes** de las empresas consultadas consideran que las **reuniones con las instituciones han sido eficaces**.

Base: Empresas participadas y contactadas que han enviado información.

* Ítem nuevo

B.2. Valoración pormenorizada

VALORE EL TIEMPO QUE SE HA TARDADO EN DAR UNA RESPUESTA A LA SOLICITUD PRESENTADA, ¿CONSIDERA QUE ESE TIEMPO DE RESPUESTA SE HA ADECUADO A LA PROPIA COMPLEJIDAD DEL PROCESO? (P.9)



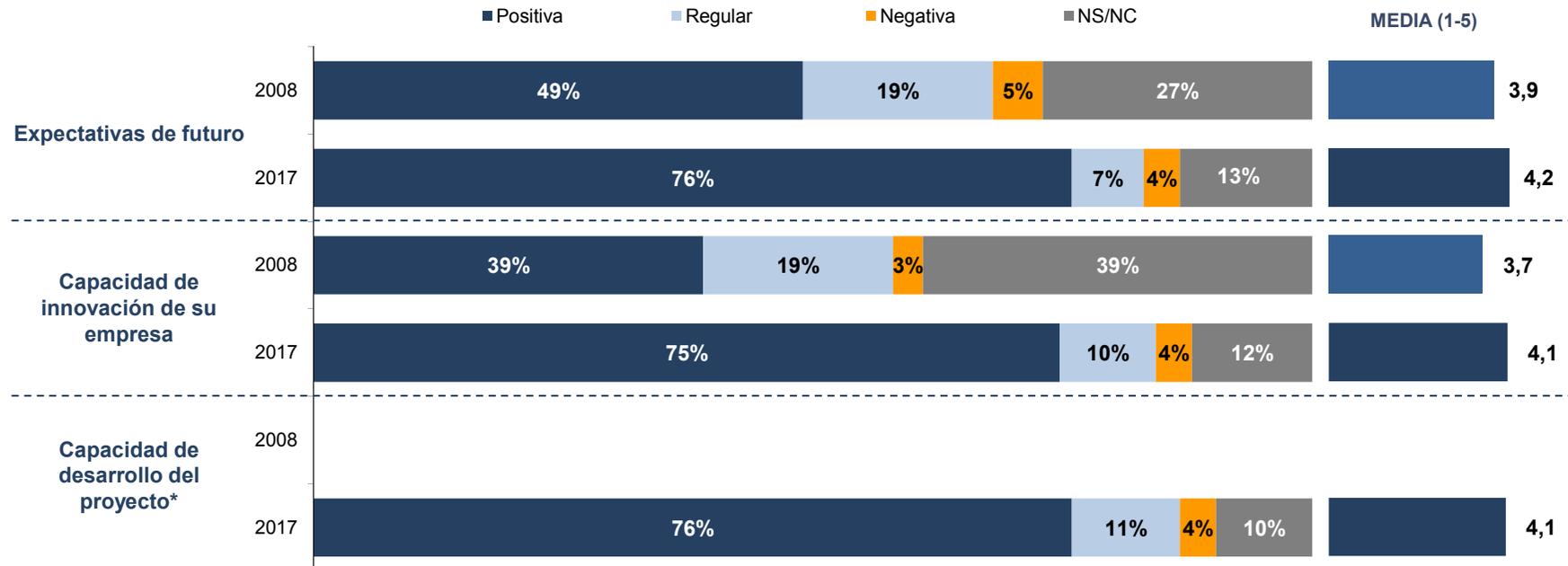
	% Muy + Bastante adecuado	Media
Participadas / Desinvertidas	70%	3,9
Estudio / Decaídas	33%	3,0

- Mejoran las valoraciones más positivas en lo referente al tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas, especialmente positivas entre las empresas participadas. En este sentido, para un 9% ésta podría ser considerada un **Área de Mejora**.

Base: Empresas participadas y contactadas que han recibido información.

► B.2. Valoración pormenorizada

VALORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO REALIZADO SOBRE LA EMPRESA (P.10)



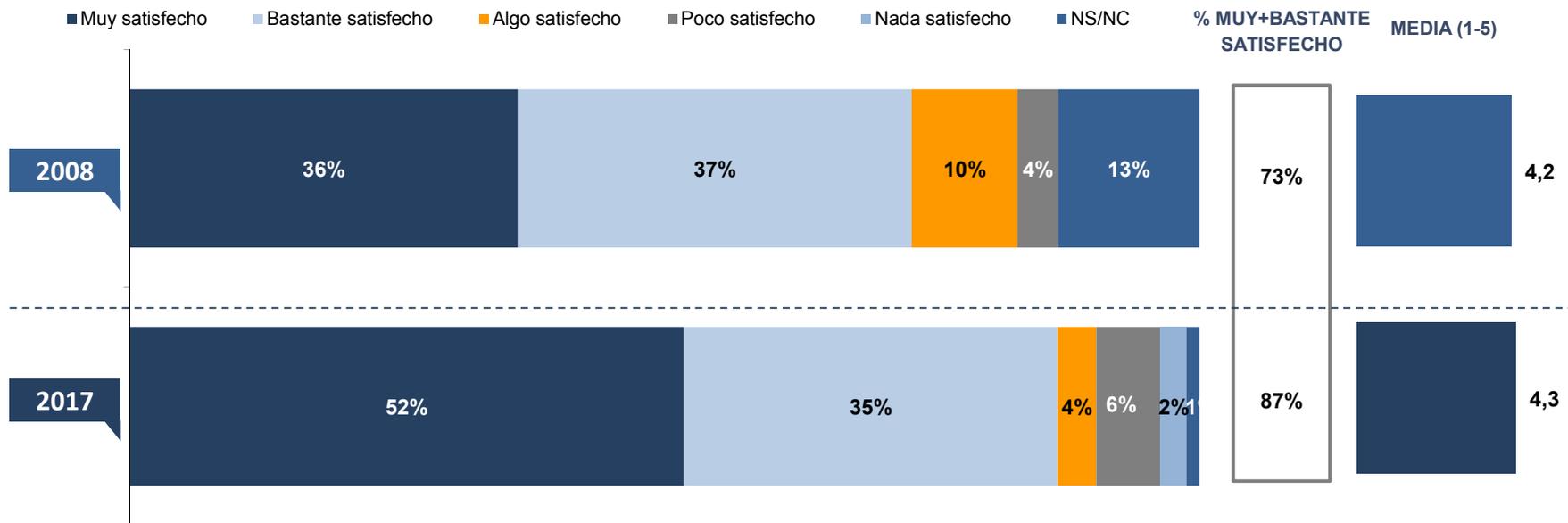
- Con respecto al **diagnostico** realizado sobre la empresa, **la valoración mejora** sustancialmente con más de $\frac{3}{4}$ partes de las empresas valorando positivamente el diagnóstico sobre **las expectativas de futuro, la capacidad de innovación de la empresa o la capacidad de desarrollo** del proyecto.

Base: Empresas participadas y contactadas que han enviado información.

* Ítem nuevo

B.2. Valoración pormenorizada

VALORACIÓN DE LA DECISIÓN ADOPTADA POR GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO RESPECTO DEL PROYECTO PRESENTADO POR LA EMPRESA (P.11)



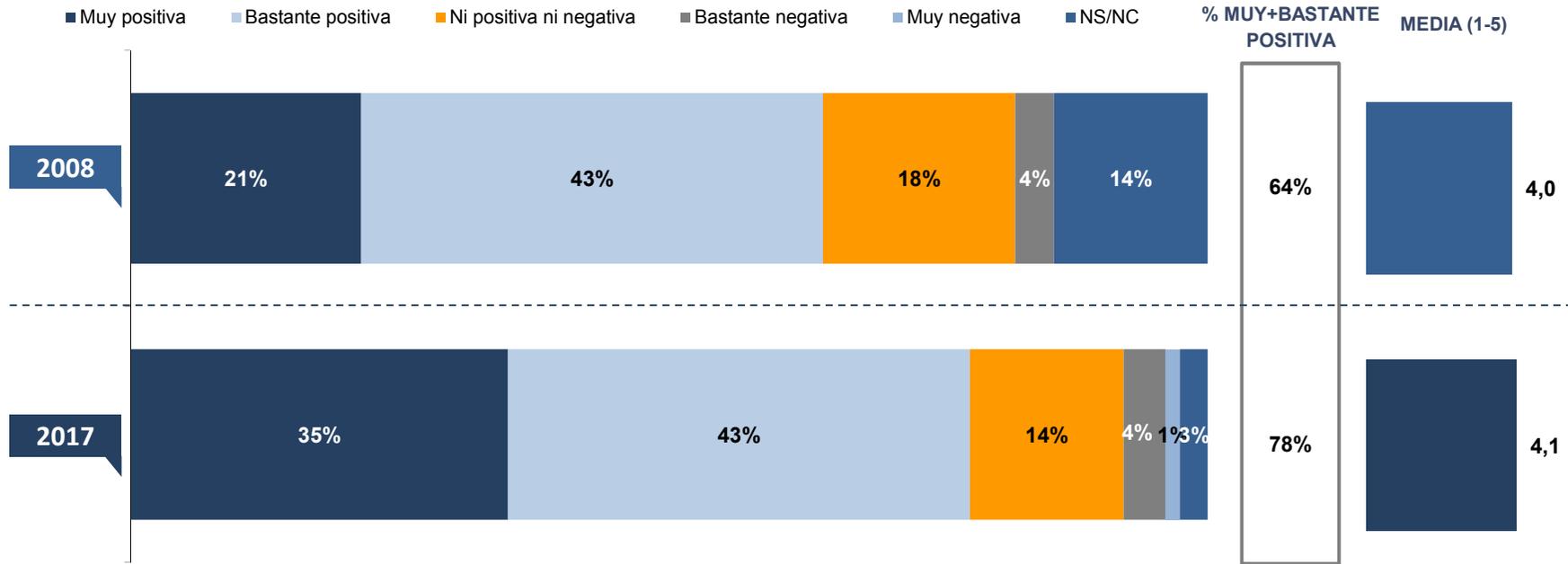
	% Muy + Bastante adecuado	Media
Participadas / Desinvertidas	91%	4,4
Estudio / Decaídas	0%	1,3

- En general, entre las entidades participadas como entre aquellas cuyo proyecto de gestión ya ha sido aprobado, **se registra de nuevo una importante satisfacción con la decisión adoptada por Gestión de Capital Riesgo** respecto del proyecto presentado por la empresa. Únicamente un 6% de ellas valora negativamente esta decisión final, incrementándose ligeramente este porcentaje con respecto a 2008.

Base: Empresas participadas y contactadas aprobadas.

B.2. Valoración pormenorizada

EN GENERAL, ¿QUÉ VALORACIÓN HACE DEL SEGUIMIENTO QUE DESDE GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO SE HACE DE LA EVOLUCIÓN DE LA EMPRESA?
(P.22A)



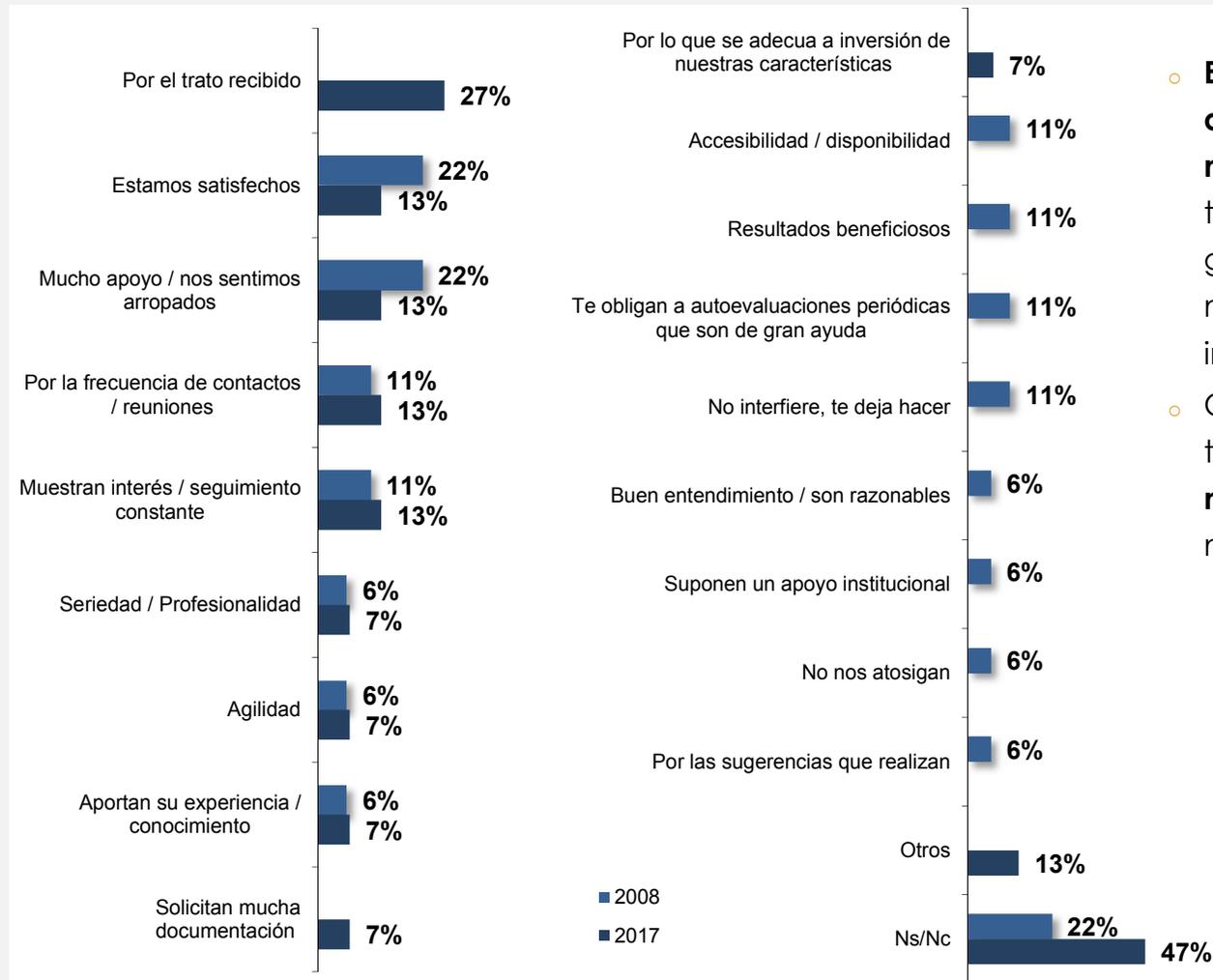
- Prácticamente **8 de cada 10 empresas participadas otorga una valoración global positiva al seguimiento** de la sociedad sobre la empresa participada, aumentando considerablemente el conocimiento para valorar esta cuestión respecto a la anterior toma de datos, así como el porcentaje de valoración más positiva.

Base: Empresas participadas.

» B.2. Valoración pormenorizada

MOTIVOS DE SATISFACCIÓN CON EL SEGUIMIENTO QUE SGEGR HACE DE LA EVOLUCIÓN DE LA EMPRESA (P.22B)

% MUY + BASTANTE SATISFECHOS



- El trato destaca como motivo de satisfacción más mencionado. En un segundo término, la satisfacción general, el apoyo, o la mención a las reuniones y el interés constante.
- Con respecto a la anterior toma de datos **aumenta el nº medio de motivos mencionados.**

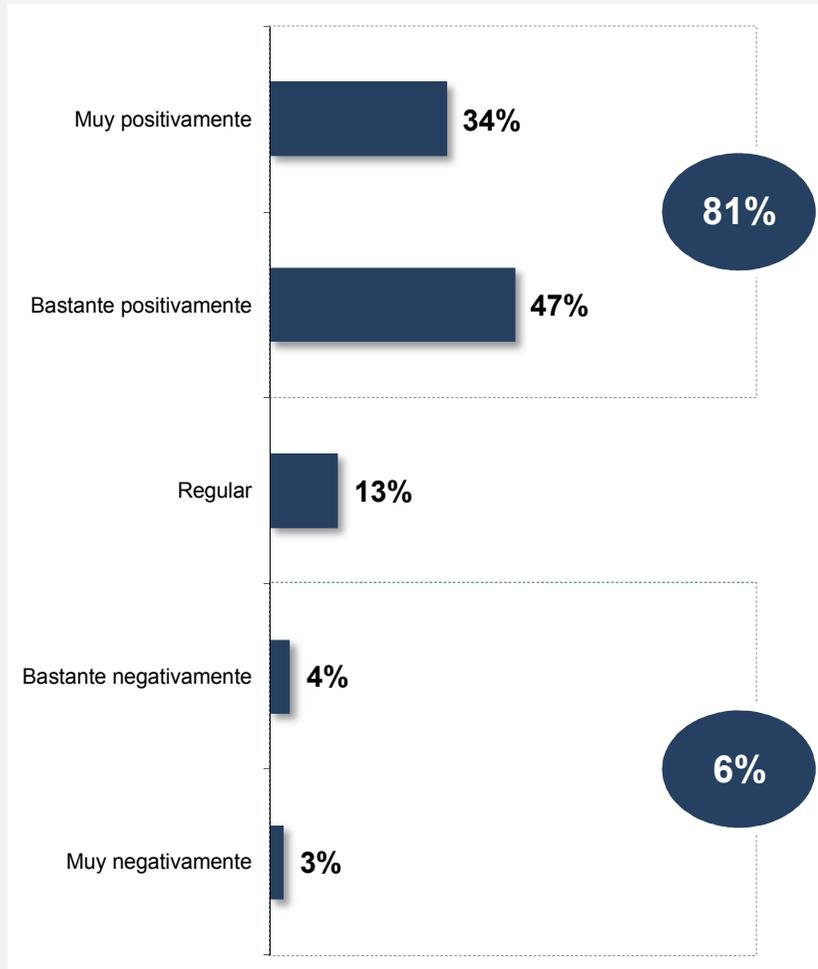
Nº medio de motivos mencionados

1,95

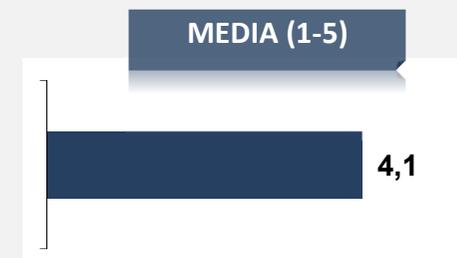
2,63

B.2. Valoración pormenorizada

¿Y CÓMO VALORA EL PLAZO DE INVERSIÓN DE GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO EN SU EMPRESA? (P.21)



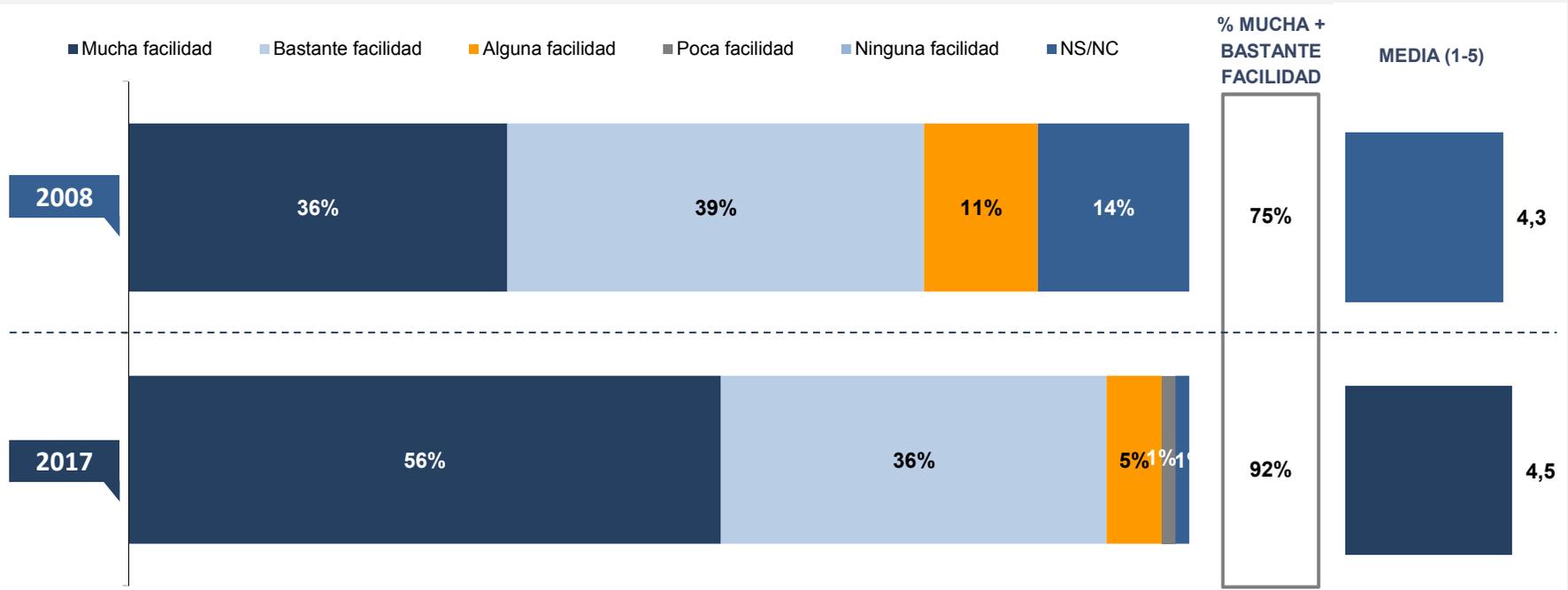
- El **plazo de inversión** recibe una **valoración muy positiva** por parte de las empresas participadas, así, 8 de cada 10 empresas lo valoran positivamente.



Base: Empresas participadas.

» B.2. Valoración pormenorizada

VALORACIÓN DE LA FACILIDAD DE CONTACTO CON GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO UNA VEZ QUE HA APORTADO CAPITAL A LA EMPRESA (P.14)

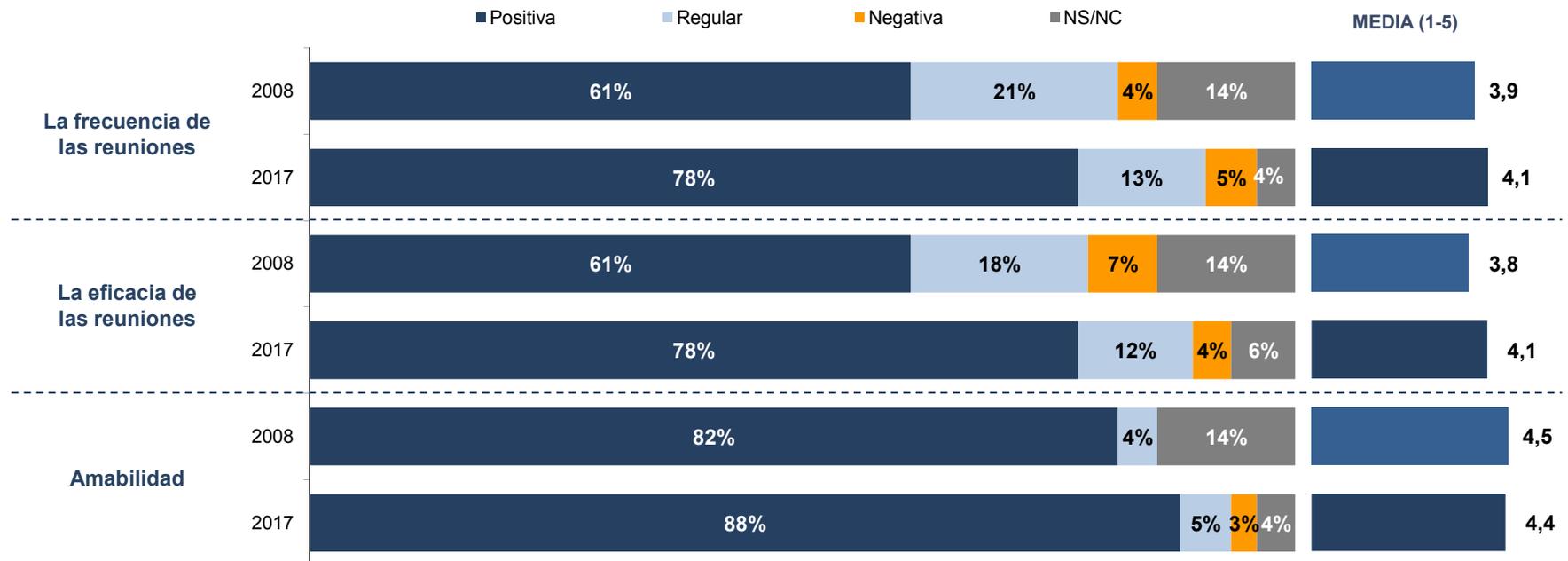


- **Más de la mitad** de las empresas consultadas consideran que una vez que ha aportado capital a la empresa **el contacto** con Gestión de Capital Riesgo del País Vasco **muy fácil**, mejorándose la percepción con respecto a 2008.

Base: Empresas participadas y desinvertidas.

B.2. Valoración pormenorizada

VALORACIÓN DE LAS REUNIONES ENTRE GESTIÓN CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO Y LA EMPRESA (P. 15)

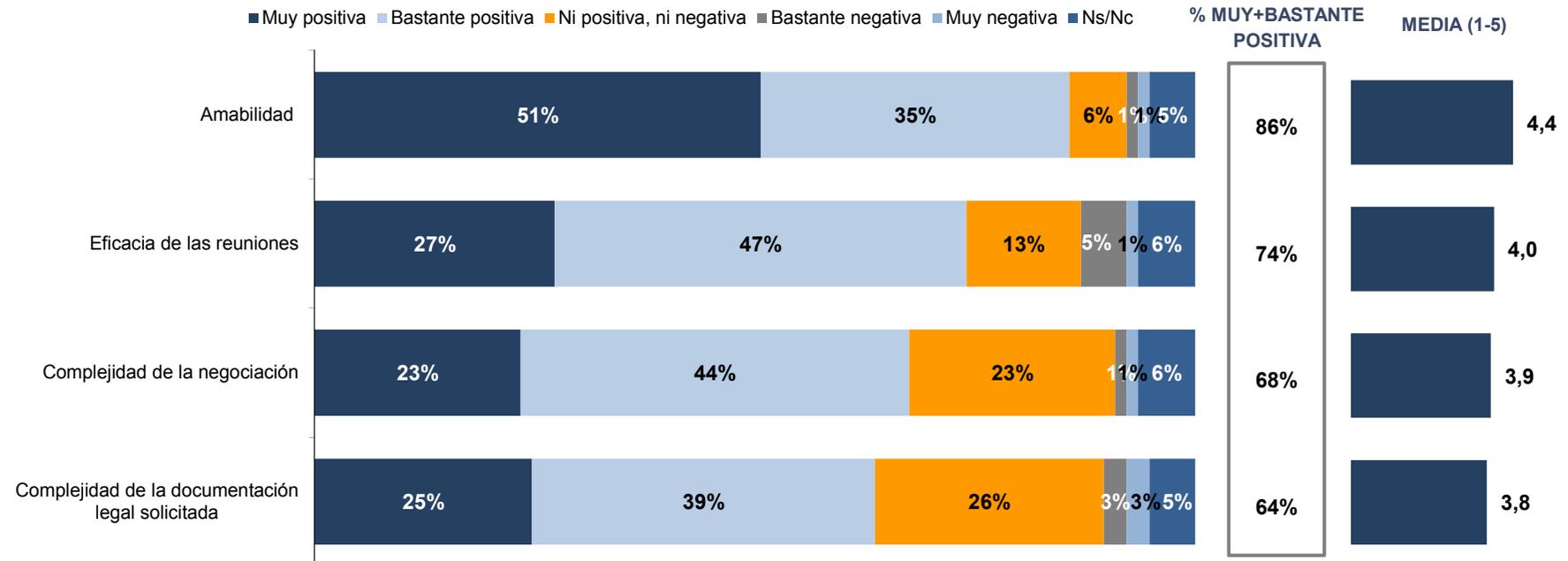


- **Mejora la percepción de las empresas en lo referente a la frecuencia, eficacia y amabilidad del personal** en las reuniones entre Gestión Capital Riesgo del País Vasco y las empresas participadas.
- **8 de cada 10 empresas valoran** estos aspectos **positivamente**.

Base: Empresas participadas.

➤ B.2. Valoración pormenorizada

¿CÓMO CALIFICARÍA EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN EN RELACIÓN A LOS SIGUIENTES ASPECTOS? (P.19)

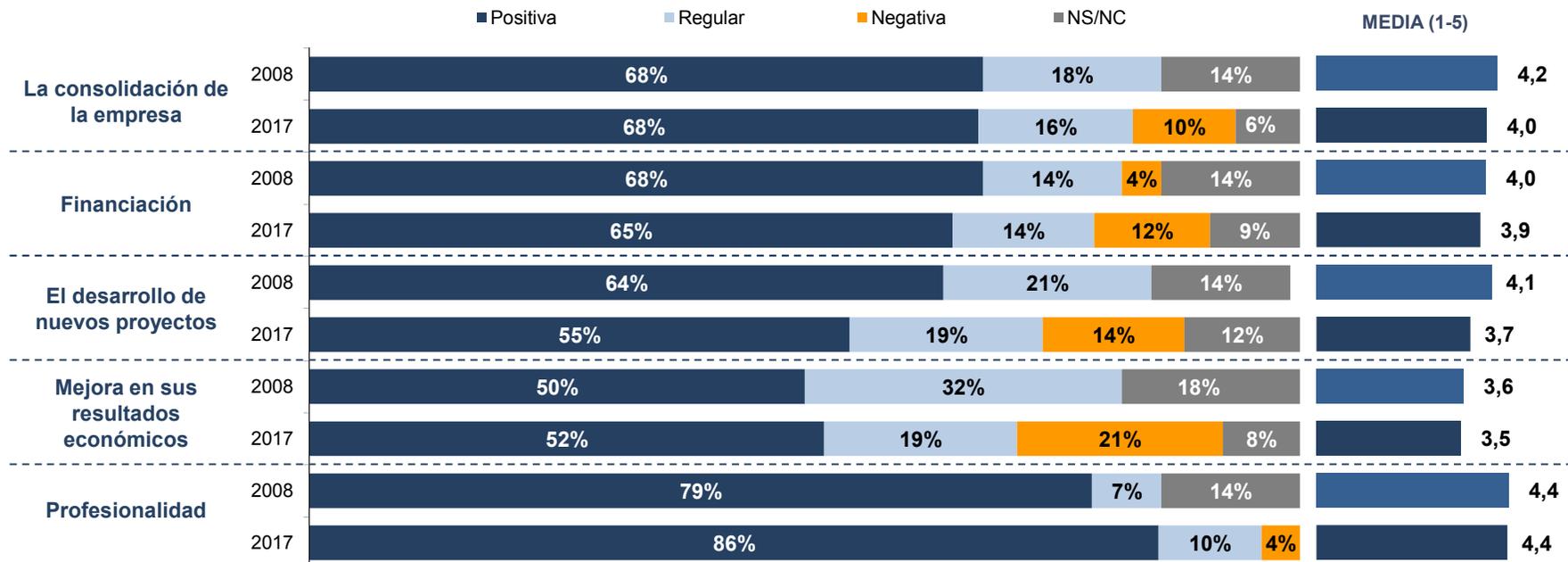


- De manera clara **la amabilidad en el proceso de negociación destaca** como aspecto mejor valorado, con más de la mitad de las empresas participadas, otorgando una valoración positiva.
- Igualmente, y como en el servicio de la entidad en general, **la eficacia de las reuniones** durante el proceso de negociación recibe una **valoración positiva por parte de ¾ partes** de las empresas participadas consultadas.

Base: Empresas participadas.

► B.2. Valoración pormenorizada

¿QUÉ VALORACIÓN LE MERECE LA RELACIÓN CON EL REPRESENTANTE DE GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO CON SU EMPRESA EN CUANTO A...?(P.16)

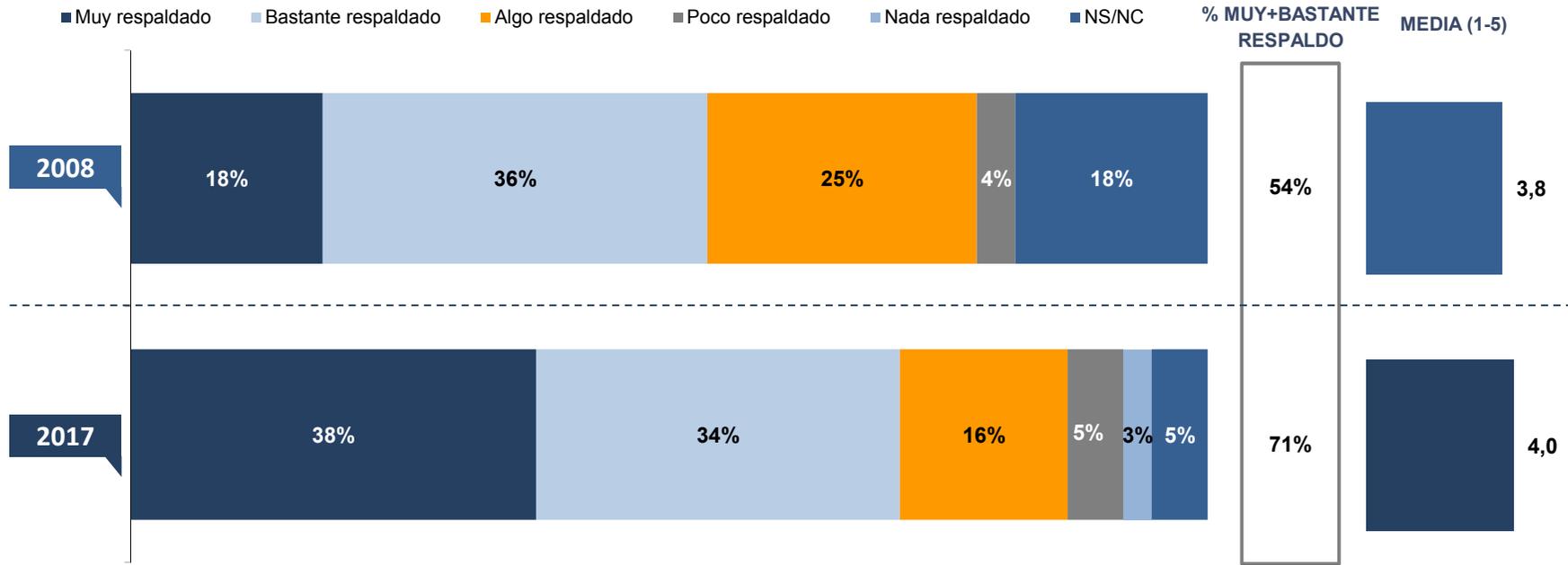


- **Disminuye ligeramente la valoración sobre la aportación de Capital Riesgo en la empresa, especialmente en lo que se refiere a su contribución al desarrollo de nuevos proyectos.** No obstante, **aumenta la percepción de profesionalidad** de la entidad.

Base: Empresas participadas.

B.2. Valoración pormenorizada

¿EN QUÉ MEDIDA DIRÍA VD. QUE SU EMPRESA SE HA SENTIDO APOYADA Y RESPALDADA EN SUS DECISIONES ESTRATÉGICAS POR GESTIÓN CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO COMO SOCIO FINANCIERO? (P.18)

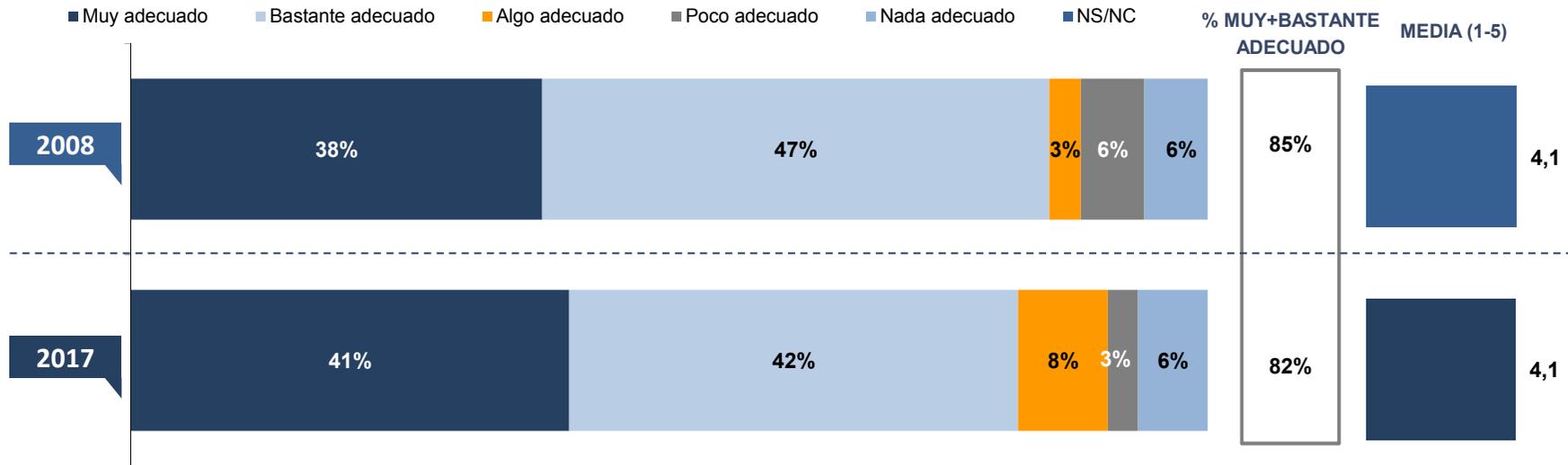


- o **7 de cada 10 empresas consideran que se han sentido respaldadas en sus decisiones estratégicas.** Se incrementan, no obstante, ligeramente las valoraciones negativas sobre este punto.

Base: Empresas participadas.

B.3. La disposición a asociarse con la SGECR

CONSIDERARÍA A GESTIÓN DE CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO COMO UN POSIBLE SOCIO QUE DADO EL MOMENTO SE AJUSTARÍA A LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA... (P.3A)



	% Muy + Bastante adecuado	Media
Participadas / Desinvertidas	84%	4,2
Estudio / Decaídas	89%	3,8

- Se mantiene la consideración de Gestión Capital Riesgo del País Vasco ante la necesidad de una inversión de capital externo, con **similares porcentajes** a la anterior toma de datos.

Gestión Capital Riesgo del País Vasco sigue generando confianza entre las empresas

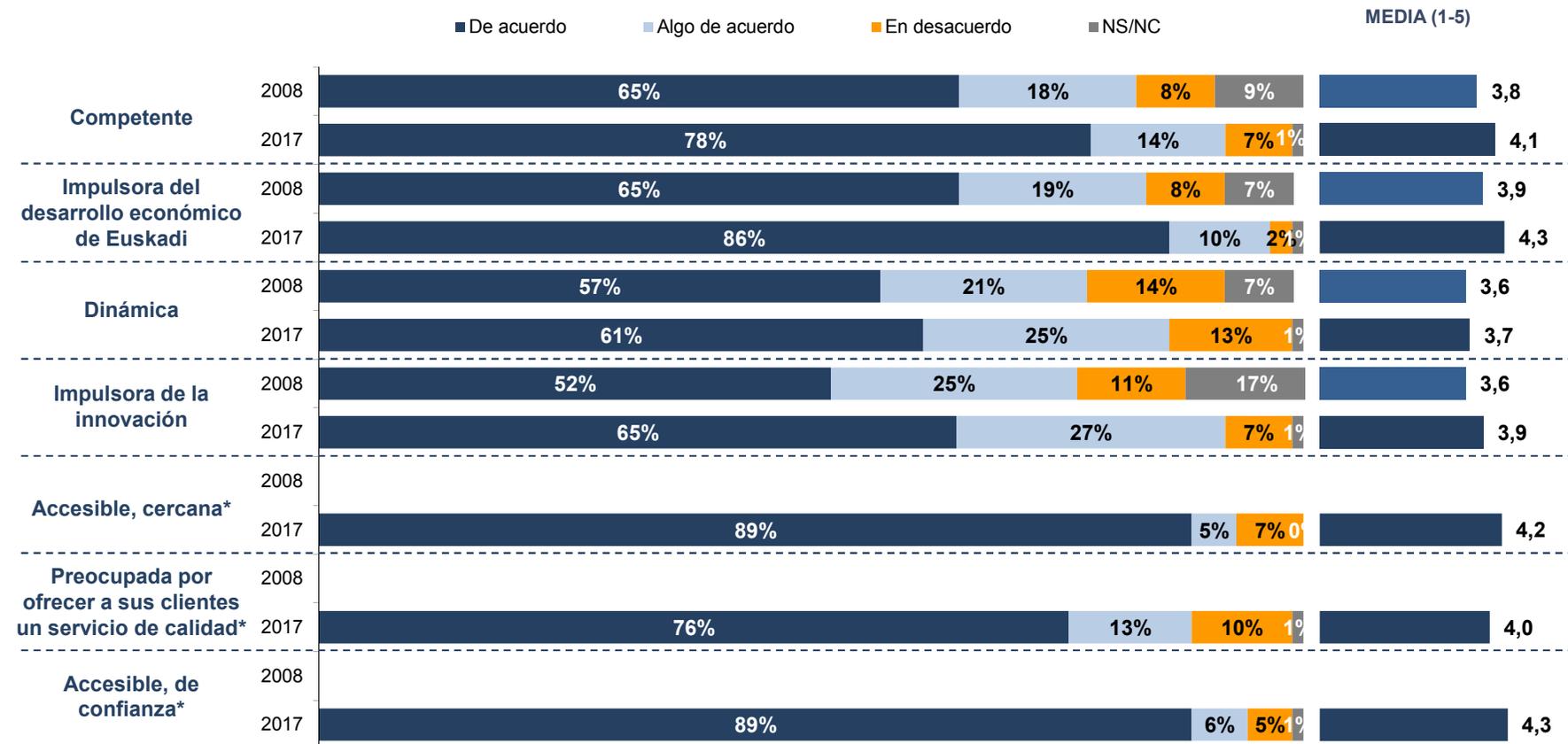
- Entre los que la consideran nada o poco adecuado* el motivo al que hacen referencia es la **falta de adecuación a las características de la empresa**.

Base: Empresas no participadas ni "aprobada participación".

* La escasa base muestral de este colectivo impide su representación gráfica.

B.4. Imagen de Gestión Capital Riesgo del País Vasco

¿EN QUÉ MEDIDA ESTARÍA VD. DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON QUE LA SOCIEDAD DE GESTIÓN CAPITAL RIESGO ES UNA EMPRESA...? (P.28)



Base: Total entrevistados.

* Ítem nuevo