

Estimado proveedor, reciba un cordial saludo del departamento de Compras de AGEXPORT, la presente es para invitarle a participar en el proceso de convocatoria abierto para la Consultoría **Evaluación de Satisfacción 2025**.

Para lo cual se adjunta:

1. Términos de referencia - TDRs -

### **INSTRUCCIONES PARA CARGAR SU PROPUESTA:**

- Cargar su propuesta la plataforma de Licitaciones, en archivo PDF o Word, si su propuesta contiene **más de 01 archivo**, deberá subirlo en carpeta ZIP o bien unificar sus documentos en uno solo.

**La presente no es un compromiso de adquisición.**

Si Ud., ya se encuentra registrado y no cuenta con sus credenciales, deberá realizar lo siguiente: Al seleccionar la opción "Aplicar", deberá hacer clic en Olvidé mi contraseña, su usuario es la letra P + su NIT, ejemplo P1234569. El correo electrónico que le solicitará la plataforma es al que le llegó la presente convocatoria. Si ud no está registrado, al seleccionar la opción "Aplicar", deberá registrarse como proveedor siguiendo los pasos que en la plataforma se solicitarán.

Si es de su interés participar, y tiene alguna duda respecto a la presente convocatoria, puede comunicarse con Analee Hidalgo correo [analee.hidalgo@agexport.org.gt](mailto:analee.hidalgo@agexport.org.gt)

Las respuestas deberán ser subidas **únicamente** en el Portal de compras; cierre de proceso **(martes 06 de mayo de 2025)**.

**Ultima fecha para recibir consultas martes 29 de abril de 2025.**

**HACEMOS DE GUATEMALA UN PAÍS EXPORTADOR**

# EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN 2025

## I. ANTECEDENTES Y ALCANCE

AGEXPORT es una entidad del sector privado, de carácter no lucrativo, que desde 1982 trabaja con la visión de hacer de Guatemala un país exportador. Su principal labor es la promoción de exportaciones a través de brindar servicios de capacitación, información y promoción comercial.

Desde 2001, AGEXPORT ha realizado semestralmente y desde 2004 anualmente, una evaluación cualitativa y un análisis de la percepción e imagen de sus socios sobre la calidad de los servicios y en qué grado satisfacen sus necesidades. El objetivo de esta investigación ha sido mejorar la prestación de los servicios existentes y la comunicación con los socios para llenar las expectativas por las que se afiliaron a la institución.

La empresa consultora deberá:

Con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los asociados de AGEXPORT y definir estrategias para mejorar la calidad del servicio, se llevará a cabo una encuesta dirigida a una muestra representativa de 1,724 asociados. El instrumento de evaluación será compartido por AGEXPORT y permitirá identificar acciones, estrategias y técnicas a implementar para optimizar la experiencia de los asociados.

Además, se coordinará el acompañamiento con las distintas áreas para el desarrollo del instrumento de medición de servicios 2025, asegurando su alineación con las necesidades y expectativas de los asociados. La ejecución de la encuesta está programada para agosto.

La firma consultora en su propuesta presentará el desarrollo del estudio considerando etapas y tiempos, para el efecto deberá realizar lo siguiente:

- Cronograma de ejecución por día hábil de trabajo, considerando:
  1. Encuestar una muestra representativa de los 1,724 asociados, desagregado por cada sector, comisión, segmento AGEXPORT, género, antigüedad de asociación, edad del asociado y ubicación geográfica.
    - i. 6 sectores de exportación: Manufacturas, Agrícola, Servicios, Vestuario y textiles, Acuicultura y Pesca, Contact Center.
    - ii. 26 comisiones.
    - iii. Segmento: exportador, exportador potencial y proveedor
    - iv. Antigüedad de asociación: 0 a 5 años y 5 años o más.
    - v. Ubicación: Capital y departamental

2. Con la muestra también se deberá evaluar cada servicio institucional (aproximadamente 30 servicios) según apliquen por sector, comisión, y/o segmento: incluyendo lo siguiente:
  - Conocimiento
  - Uso
  - Satisfacción
  - NPS
  
3. Los resultados deben analizarse y presentarse por diferentes variables:
  - Sector, comisión
  - Segmentación: exportador, exportador potencial y proveedor
  - Conocimiento, uso, satisfacción y NPS
  - Edad
  - Género
  - Antigüedad de asociación
  
4. Con base a la información del inciso 2 y 3 se realizarán 7 tableros: uno institucional, seis de sectores y 1 con el detalle por comisiones:

Segmento			Antigüedad						Género				Edad													
Exportador			Exportador Potencial			Proveedor			De 0 a 5 años			5+ años			Masculino		Femenino		20 a 30		31 a 40		40 a 50		50+	
11			3			4			10			9			9		9		1		10		6		1	
Alcance (Conoce)	Uso	ESC	Alcance (Conoce)	Uso	ESC	Alcance (Conoce)	Uso	ESC	Alcance (Conoce)	Uso	ESC	Alcance (Conoce)	Uso	ESC	Alcance (Conoce)	Uso	ESC	Alcance (Conoce)	Uso	ESC	Alcance (Conoce)	Uso	ESC	Alcance (Conoce)	Uso	ESC

- Elaboración de cuadros comparativos con resultados de años anteriores según información proporcionada por AGEXPORT.
- Interpretación de verbatims de asociados
- Entrevista con juntas directivas de comisiones y grafica de comentarios.
- Presentación de los resultados al grupo de Gerentes y las 7 áreas de servicio AGEXPORT.
- Brindar recomendaciones y propuestas de KPI´s para mejorar los servicios que AGEXPORT brinda a sus socios.

5. Ejecución de un cliente misterioso para recepción, primera línea de atención personalizada, instalaciones AGEXPORT y call center para evaluar nivel de atención y áreas de oportunidad.

La metodología por utilizar será la siguiente:

- Programación y ejecución de entrevistas presenciales o virtuales, con el fin de recoger las opiniones de los usuarios asociados, utilizando el instrumento de encuesta elaborado. Las entrevistas se deben realizar solo al contacto indicado en la base de datos que proporcionará AGEXPORT.
- Para el cliente misterioso, se deberán presentar a las instalaciones de AGEXPORT y completar el cuestionario que será proporcionado.

## II. OBJETIVO GENERAL

Medir el nivel de satisfacción de los asociados y conocer la cobertura (conocimiento) y uso de los servicios institucionales por cada variable de segmentación para identificar áreas de oportunidad.

### **III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Conocer el nivel de satisfacción de los asociados según las diferentes variables de segmentación.
2. Conocer la cobertura, uso y satisfacción de los servicios institucionales.
3. Conocer el cumplimiento de expectativas.
4. Identificar qué información están recibiendo los asociados y si es de valor.
5. Medir el grado de compromiso y lealtad de los asociados hacia la institución. (NPS)
6. Captar comentarios y sugerencias de los asociados y evaluar áreas de oportunidad.

### **IV. PRODUCTOS ESPERADOS**

1. Resultados de satisfacción y NPS institucional, sectorial, por comisiones y segmento, según estructura definida en la sección de Alcance.
2. Conocer principales insatisfactores de asociados y áreas de oportunidad.
3. Verbatims de los asociados. (Se debe compartir listado de asociados encuestados y verbatims)
4. Resultados del servicio brindado en call center y servicio personalizado en lobby AGEXPORT.
5. Recomendaciones sobre estrategias, acciones y técnicas de mejora para implementar y mejorar el nivel de servicio de la Institución.

### **V. INFORMES**

- ✓ Informe final que contenga la entrega y cumplimiento de los productos esperados
- ✓ El resultado del informe final deberá ser presentado a los Gerentes de AGEXPORT (reunión presencial o virtual).

### **VI. PERFIL DEL CONSULTOR (Persona Jurídica o Persona Individual)**

- Empresa establecida legalmente en Guatemala.
- Contar dentro de su equipo de trabajo profesionales con experiencia en las áreas investigación de mercado, análisis y estadística o carrera afín. Deben vestir de forma formal durante las evaluaciones personales con asociados.
- Experiencia comprobada de 4 años en la realización de estudios de esta índole.

- Experiencia comprobada de 4 años en levantado, vaciado y análisis de información.

## **VII. CONDICIONES CONTRACTUALES**

- Duración de la Consultoría: **7 meses. (mayo a noviembre)**
- Lugar de la Consultoría: Guatemala.
- La propuesta económica deberá presentarse en Quetzales.
- En el caso de consultores no domiciliados en Guatemala, la propuesta deberá ser presentada en Dólares y/o en Euros (cuando aplique, según el proyecto de que se trate).
- Documentos adjuntos a la propuesta:
  - Para empresas sociedad anónima: a) Fotocopia de DPI del Representante Legal; b) Fotocopia del Acta de nombramiento; c) Fotocopia de la Patente de Comercio inscrita en el Registro Mercantil; d) Dirección para recibir notificaciones en la empresa.
  - Para empresas extranjeras: a) Fotocopia del documento que acredite el nombramiento del Representante Legal; b) Fotocopia de pasaporte.
  - Para personas individuales: a) Fotocopia de DPI de quien firmará el contrato u orden de compra; b) Régimen de Inscripción en la SAT – copia del documento RTU actualizado.
  - Para personas individuales extranjeras deberán presentar constancia de su nacionalidad: a) Fotocopia de pasaporte; b) Constancia del Número de Identificación Fiscal o tributaria en su país, cuando aplique.
- Forma de pago:

### **Fase 1:** Reuniones de entendimiento del portafolio de servicios

Objetivo: Conocer a profundidad los servicios que ofrece la organización para adaptar la encuesta según las particularidades de cada segmento.

Entregable: Documento resumen de reuniones y análisis del portafolio de servicios, con criterios de segmentación definidos.

Forma de pago: 30% del monto total, contra entrega y aprobación del entregable.

### **Fase 2:** Diseño de instrumentos para encuesta de satisfacción

Objetivo: Diseñar instrumentos diferenciados (encuestas) según segmento, basados en la información recopilada en la fase 1.

Entregable: Cuestionarios o formularios listos para aplicación, validados con el equipo dirección general y áreas.

Forma de pago: 20% del monto total, contra entrega y validación de los instrumentos.

**Fase 3:** Informe final y recomendaciones

Objetivo: Presentar los hallazgos principales de la encuesta, análisis por segmento y recomendaciones para la mejora del servicio.

Entregable: Informe final de resultados con análisis, visualizaciones, conclusiones y propuestas de mejora.

Forma de pago: 50% del monto total, contra entrega y aprobación del informe final.

**INFORMACION IMPORTANTE PARA EL PROVEEDOR:**

- **Exención de IVA (cuando aplique, según el proyecto de que se trate):**  
Al momento de hacerse efectivo el pago de acuerdo a lo establecido, se estará entregando una Exención de IVA que cubre el 12% del respectivo impuesto.
- **Gastos adicionales a la contratación:**
  - La propuesta debe presentarse de manera desglosada según productos, los cuales deben incluir los costos por honorarios profesionales, todos los gastos por movilización, viáticos, así como los impuestos de ley y otros concernientes al desarrollo de las actividades.
  - En el caso de empresas y/o consultores no domiciliados en Guatemala, y que presten sus servicios dentro del territorio nacional, deben considerar el 15% del Impuesto sobre la Renta, el cual será retenido del pago correspondiente.
  - Para contrataciones de servicios con proveedores nacionales, que conlleven anticipo por un monto igual o superior a Q. 30,000.00 o su equivalente en dólares de los Estados Unidos de América, el proveedor deberá acreditar Fianza de Anticipo y/o Cumplimiento, si así fuera requerido.
  - En caso de requerir finiquito al finalizar la consultoría, deberá cancelar el valor de Q. 45.00 para la respectiva emisión de dicho documento.
  - **Lugar, fecha y receptor de propuestas:**  
Las propuestas deberán presentarse en original, firmadas y remitirse al Departamento de Compras de AGEXPORT, 14 Calle 15-72, Zona 13.