

Encuestas realizadas: 58

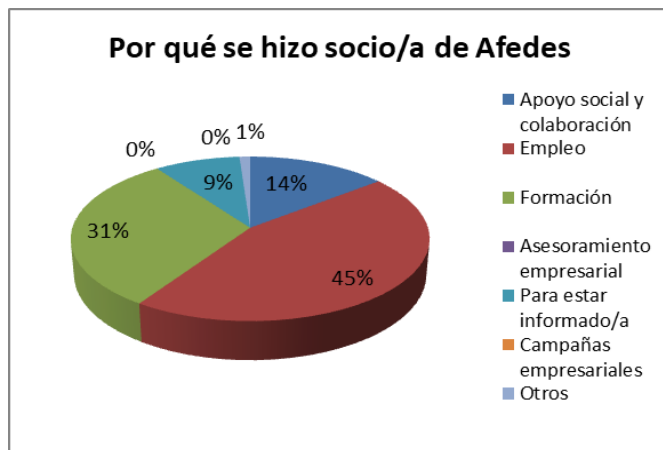
Periodo: septiembre - noviembre 2017

Nº de socios/as que visitaron la entidad en estos meses: 77 socios que llevan al menos 2 meses recibiendo servicios de la entidad.

Datos obtenidos:

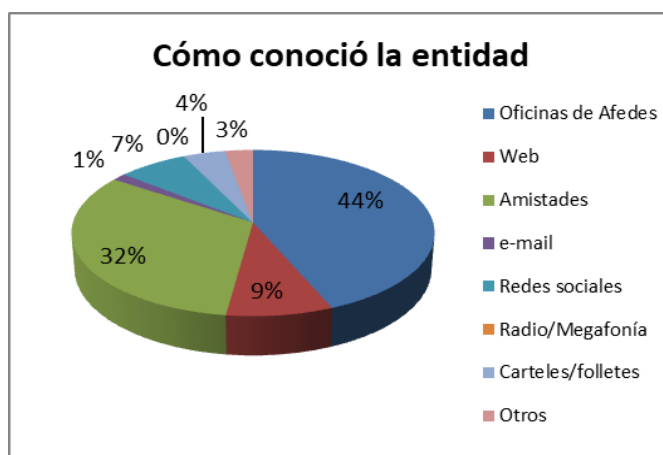
Por qué se hizo socio/a de Afedes

Apoyo social y colaboración	13
Empleo	41
Formación	28
Asesoramiento empresarial	0
Para estar informado/a	8
Campañas	0
Otros	1



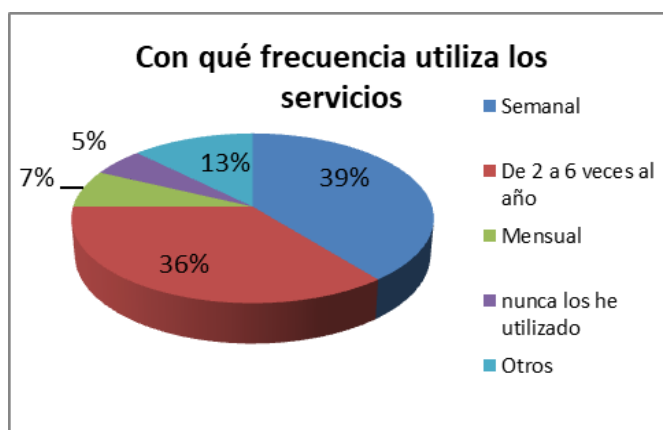
Cómo conoció la entidad

Oficinas de Afedes	31
Web	6
e-mail	1
Amistades	23
Redes sociales	5
Radio/megafonía	0
Carteles/folleto	3
Otros	2

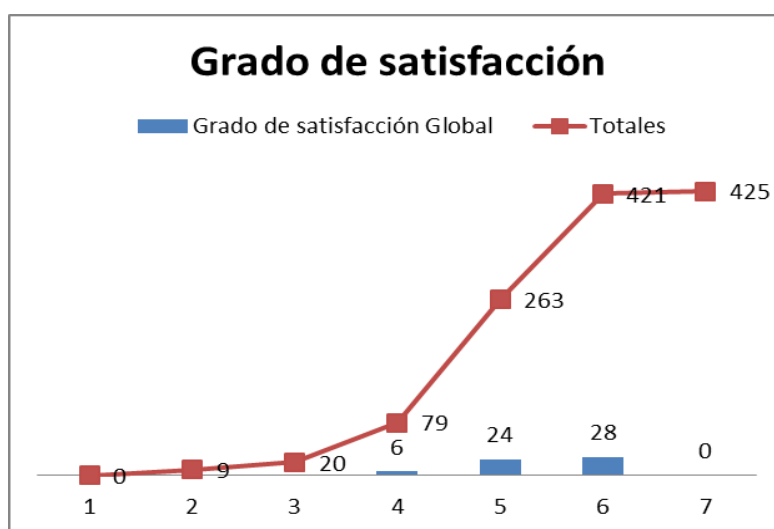


Con qué frecuencia utiliza los servicios de Afedes

Semana	22
Mensual	20
2/6 veces año	4
nunca	3
otros	7



Valoración de los servicios que presta la entidad	1 pto	2 pto	3 pto	4 pto	5 pto	6 pto	NC	2017	2016	2015	2014
Formación on-line		3	1	4	8	9	33	68%	56%	57%	62%
Formación presencial	0	0	1	6	15	22	14	84%	54%	79%	85%
Formación con prácticas no laborales			2	2	7	13	34	83%	59%	80%	79%
Formación para niños/as		1	2	2	3	5	45	62%	25%	67%	89%
Servicio de orientación laboral				2	14	35	7	96%	78%	85%	85%
Información de ofertas de empleo				5	14	35	4	91%	66%	71%	80%
Talleres de empleabilidad gratuitos			1	5	11	17	24	82%	68%	64%	83%
Descuentos en empresas del club de compras		2	1	6	16	18	15	79%	61%	62%	76%
Asesoramiento para la creación de empresas		1		1	8	7	41	88%	50%	20%	74%
Asesoramiento empresarial		1		1	6	7	43	87%	57%	20%	68%
Campañas empresariales/dinamización				3	11	6	37	85%	78%	67%	84%
Información a través de correo			3	7	21	12	15	77%	68%	80%	80%
Boletín informativo			1	6	20	20	11	85%	55%	79%	88%
Página Web: afedes.org			3		20	27	8	94%	71%	95%	88%
Facebook y Twitter			1	3	21	22	11	91%	65%	82%	82%
Voluntariado		1	2	3	7	6	39	68%	44%	75%	50%
Participación en proyectos			1	5	8	9	35	74%	65%	78%	68%
Trato recibido				3	9	43	3	95%	85%	96%	95%
Tiempo de respuesta			1	6	9	39	3	87%	82%	86%	89%
Profesionalidad demostrada				3	11	41	3	95%	82%	91%	86%
Grado de satisfacción Global				6	24	28	0	90%	71%	64%	78%
Totales	0	9	20	79	263	421	425	86%	68%	77%	83%



Análisis de las encuestas

El número de personas encuestadas durante los meses de septiembre, octubre y noviembre fue de 58 personas quedando el porcentaje de personas encuestadas en un 75% siendo esto muy positivo ya que los resultados del 2016 fueron del 47% y no se cumplió con lo indicado en el PR.08.05 Evaluación de las Satisfacción, que indica que la muestra se tomará como mínimo sobre el 60% de los usuarios/as socios/as que pasan por la entidad durante el periodo marcado para la realización de las mismas y que lleven al menos 2 meses en contacto con la organización.

Tras realizar el volcado de las encuestas realizadas, los resultados obtenidos son los siguientes:

En su mayoría, los particulares que decidieron asociarse a nuestra entidad para beneficiarse del servicio de empleo (45%), es decir; información de ofertas de empleo, participación en talleres de empleabilidad y todo tipo de asesoramiento en el ámbito laboral. Por otro lado vemos que los/as usuarios/as han escogido el servicio de formación (31%) con el objetivo de beneficiarse de una formación gratuita o de precios bonificados. Por último; podemos observar que el 14% decide asociarse o mantenerse como socio/a por apoyo social y/o para información.

Respecto a cómo conocieron la entidad comprobamos que el 44% de los/as encuestados/as ha conocido la entidad porque han pasado por ella y en nuestro departamento de información les has explicado los servicios, de las distintas ventajas por asociarse, como por ejemplo, cursos gratuitos, descuento en empresas del club de compras, ... subiendo esta cifra respecto de 2016 que se encontraba en un 27%. Por otra parte, el 32% lo ha hecho por medio de amistades o familiares, que probablemente se han beneficiado de algún servicios que la entidad ofrece; en comparación con años anteriores esta cifra tiende a bajar (2014: 61% y 2015: 50% 2016: 37%). Así mismo si en 2016 la tendencia de aumento se producía en redes sociales (2016: 27%) y página web (2016: 13%) en el año 2017 desciende al 7% y 9% respectivamente.

Comprobando en las distintas encuestas el aparta de “con qué frecuencias utiliza los servicios de Afedes”, podemos ver que el 39% lo hacen una vez al mes y el 36% una vez a la semana.

Volcando la valoración de los distintos servicios que ofrece la entidad, destaca que todos los ítem han subido respecto al año anterior, siendo el aumento igual o superior al 25% en los siguientes: Formación presencial, Formación con prácticas no laborales, Formación para niños/as, Servicio de orientación laboral, Información de ofertas de empleo, Asesoramiento para la creación de empresas, Asesoramiento empresarial, Boletín informativo, Facebook y Twitter

Los servicios que más han destacado por su aumento; son el asesoramiento empresarial y para la creación de empresa pasando de un 57% a un 87% y de un 50% a un 88%, la explicación se debe a que ha madurado el departamento empresarial y el desarrollo del proyecto Punto de Autoempleo Incorpora.

Así mismo aumenta en un 37% la formación para niños/as debido a que en 2017 se comienza con el curso de informática infantil. También aumenta la valoración de la formación presencial, ya que debido a nuevos proyectos se llevan a cabo, se ofrecen nuevas acciones formativas tales como Vigilante/a de seguridad, Ayte. Cocina y Restauración, Comercial de Ventas, Manipulación de mercancías,...



El Grado de Satisfacción Global, comprobamos que ha subido en 2017 a un 90% siendo en 2016 de un 71%. Así mismo el 100% de los encuestados recomendaría AFEDES a otras personas /empresas.

Los ítems mejor puntuados son los de trato recibido (95%), profesionalidad demostrada (95%) y el servicio de orientación laboral (96%).

Por otra parte destacar que muchos de los encuestados marca la opción NC (No tener conocimiento de dicha actividad o servicio) en muchos de los ítems de la encuesta, tales como la formación para niños, descuentos del club de compras, asesoramiento para la creación de empresas, voluntariado o participación en proyectos teniendo esto una explicación lógica ya que no todas las personas socias utilizan estos servicios. Sin embargo las campañas empresariales y club de compras debería ser conocido por todas las personas socias y el número de personas que no lo desconocen o no lo utilizan, es elevado.

Con respecto a qué actividades, cursos o proyectos les gustaría que organizara la entidad lo más destacado es lo siguiente: idiomas, jardinería y agricultura, auxiliar administrativo/a y contabilidad, carne de manipulación de alimentos y TPC, informática, cocina y restauración, peluquería y estética.

Otras sugerencias aportadas por los encuestados son:

- Formación gratuita o subvencionada
- Aumentar el número de horas de la formación
- Actualizar los contenidos de la formación on-line
- Mejorar la App del club de compras para otros sistemas distintos de Androi
- Más información a través de correo electrónico
- Hacer un grupo de WhatsApp.

Debemos tener en cuenta que la 2 primeras sugerencias se repiten respecto del año anterior

Las acciones a tomar en relación a los datos obtenidos en las encuestas:

- Presentar proyectos en 2018 que contemplen formación gratuita con más horas y con prácticas laborales que ofrezcan mayores oportunidades de inserción en el mercado laboral. En relación a la nueva edición de la formación en informática (curso 2018-2019) se estudiará incrementar, al menos, en 30 min cada sesión.
- Actualizar los contenidos de la formación on-line por profesionales de la materia.
- Mejorar la información de los servicios de la entidad se trabajará una nueva estrategia de comunicación que contemple generar nuevas redes sociales con información enfocada a las empresas y así definir más las comunidades. Se revisará la planificación de las publicaciones en redes y correos electrónicos (más personalizados). Debemos indicar que se ha comenzado en diciembre de 2017 una campaña de comunicación para dar a conocer los servicios de la entidad y se están generando contenidos propios para su publicación.
- Poner a disposición de las personas usuarias particulares de un número para realizar consultas a través de WhatsApp.



âfedes

- Valorar el realizar una nueva campaña de difusión del club de compras y sus descuentos. Sacando un nuevo club de compras y la mejorando la App. Se incrementará la información de las campañas empresariales para llegar a un mayor número de personas socias.
- Realizar encuestas, no solo en oficina sino también enviarlas vía e-mail o telefónicamente para obtener una muestra mayor. Estudiar la aplicación de “valoranos.com” para la evaluación de la satisfacción así como establecer reuniones con socios/as para conocer directamente su opinión del servicio.



🏠 C/ Antonio Pérez Díaz, 11/13
C/ Key Muñoz, 32 | Icod de los Vinos

📞 922 815 921
📞 922 815 820

✉ e-mail:información@afedes.org
@ www.afedes.org