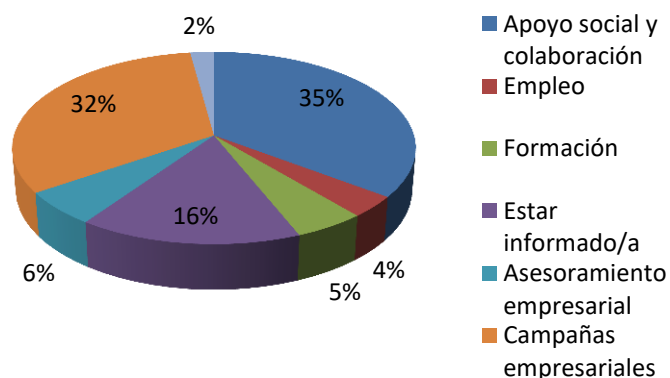


1.- ¿Por qué se hizo socio/a de la entidad?

Apoyo social y colaboración	49
Empleo	5
Formación	7
Asesoramiento empresarial	22
Para estar informado/a	8
Campañas empresariales	45
Otros	3

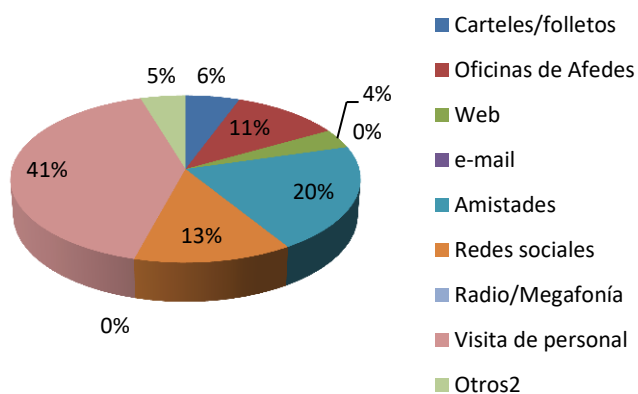
Por qué se hizo socio de la entidad



2.- ¿Cómo conoció la Entidad?

Oficinas de Afedes	12
Web	4
E-mail	0
Amistades	22
Redes Sociales	14
Radio/Megafonía	0
Carteles/folletos	0
Visita de personal a su empresa	44
Otros:	5

Cómo conoció la Entidad



Valoración de los servicios ofrecidos	1	2	3	4	5	6	NC*	2.018	2.017
Información sobre el servicio/proyecto			1	14	41	88	6	91%	90%
Utilidad de la información recibida		2	6	33	40	62	7	81%	71%
Duración del servicio.		1	6	17	48	64	14	86%	82%
Expectativas iniciales.	2	2	4	28	42	59	13	81%	74%
Manuales y folletos con info. Emprendeduría y empresa.	2	2	2	25	31	71	17	94%	77%
Apoyo en la creación de empresas.		2	5	15	27	40	61	83%	75%
Asesoramiento para la creación de empresas.		4	4	16	26	33	67	68%	71%
Asesoramiento empresarial.	0	6	3	15	33	42	51	71%	76%
Información de subvenciones ayudas y financiación.		3	3	5	9	22	108	74%	74%
Información recibida para la contratación de trabajadores y bonificaciones.	1	4	10	18	25	48	44	67%	69%
Tramitación de ofertas de empleo	1	1	6	20	28	40	54	71%	71%
La información facilitada por Afedes sobre el desarrollo de las prácticas ha sido adecuada y suficiente	1	2	3	17	27	39	61	77%	74%
Derivación y seguimiento del alumnado en prácticas por parte de Afedes		1	5	14	18	35	77	68%	73%
Adaptación del perfil del alumnado en prácticas a los requisitos solicitados por la empresa		2	4	11	24	27	82	62%	75%
Profesionalidad del Alumnado en prácticas		2	6	12	22	22	86	70%	69%
Duración de las prácticas no laborales	1	1	5	13	21	22	87	60%	68%
Horarios establecidos para el desarrollo de las prácticas	2	1	3	16	19	20	89	58%	64%
Los contenidos de prácticas propuestos son correctos para el adecuado desarrollo de las funciones del puesto en su empresa		2	3	16	22	24	83	73%	69%
Tríptico del Club de Compras	2	1	5	14	39	68	21	86%	83%
App del club de compras	1		11	17	31	60	30	84%	76%
Captación/retención de clientes con el Club de Compras	10	8	15	30	25	40	22	59%	51%
Difusión del Club de compras	3	5	9	25	39	52	17	64%	68%
Ventajas del uso del carnet de socio	7	6	11	22	31	51	22	60%	64%
Nº Campañas empresariales anuales	3	3	8	19	34	71	12	81%	76%
Organización y difusión de las campañas empresariales	1	1	4	19	36	76	13	79%	82%
Beneficios de la realización de campañas (a su empresa)	3	3	12	19	39	61	13	72%	73%
Dinamización en calle	5	1	3	22	36	73	10	78%	78%
Servicio de buzoneo	2	5	2	18	38	56	29	71%	78%
Difusión de su empresa en los medios dispuestos por la entidad (boletín, página web, redes sociales...)	5	3	3	22	36	65	16	71%	75%
Información a través de email y otros medios.		1	1	9	16	34	89	86%	82%
Boletín informativo (papel y digital)	3	2	1	12	43	73	16	78%	87%
Página Web: afedes.org	2	3	3	10	41	68	23	83%	86%
Redes sociales: Facebook, twitter...	1	1	1	11	33	77	26	86%	89%
El trato recibido				2	28	118	2	95%	99%
Tiempo de respuesta		1	2	5	34	103	5	94%	94%
La profesionalidad demostrada				3	34	110	3	97%	98%
Grado de satisfacción global (del 1 al 6)	0	1	4	20	65	55	5	81%	83%
Totales	58	83	174	604	1181	2069	1381	79%	78%

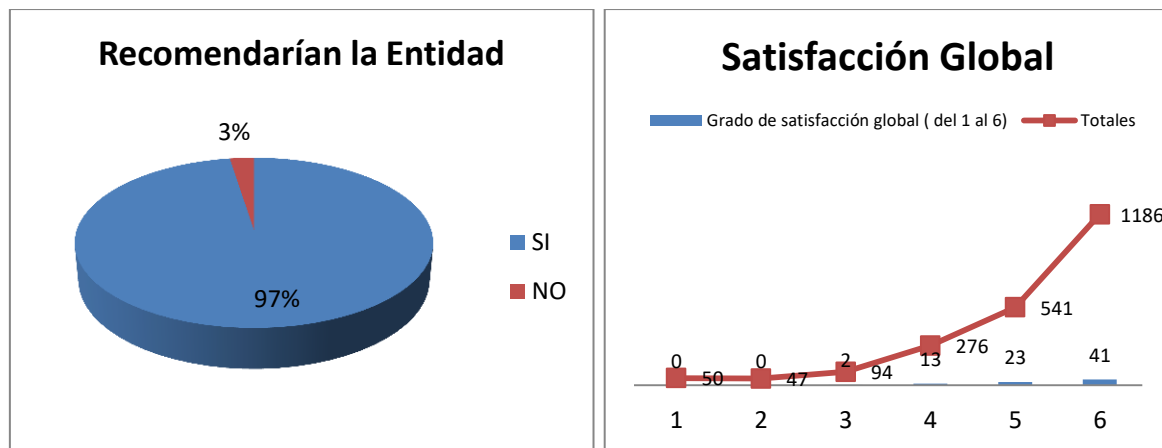
*No haber hecho uso de los servicios o actividades mencionadas



C/ Antonio Pérez Díaz, 11/13
 C/ Key Muñoz, 32 I Icod de los Vinos
 S/C de Tenerife

922 815 921
 922 815 820

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



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A EMPRESAS SOCIAS

Después de realizar el vaciado y análisis de las encuestas realizadas, los resultados obtenidos de las empresas asociadas de Afedes en la zona norte de Tenerife son los siguientes:

A la pregunta de por qué se hizo socio/a de la entidad, las respuestas más comunes fueron para Apoyo social y colaboración **35%**, campañas **32%**, estar informado **16%**, asesoramiento empresarial **6%**, formación **5%** y empleo **4%**.

Los encuestados han manifestado de forma significativa que **han conocido la entidad** a través de visita del personal de Afedes a su empresa **41%**, seguido de sus amistades **20%**, por redes sociales **13%** y a través de las oficinas de Afedes **11%**.

En cuanto a la calidad y utilidad de los servicios que presta Afedes, se aprecian dos claras tendencias.

Por un lado, todas aquellas empresas que manifiestan no haber hecho uso de los servicios o actividades mencionadas y, por otro lado, y de forma opuesta, las que se han beneficiado de las actividades de Afedes (marcando las notas más altas 5 y 6).

Los servicios mejor valorados por las empresas son:

- Información sobre el servicio/proyecto
- Número de campañas anuales
- Manuales y folletos con información de emprendeduría y empresas
- Organización y difusión de las campañas empresariales
- Trato recibido
- Tiempo de respuesta
- Profesionalidad demostrada
- Dinamización en calle.
- Boletín informativo (papel y digital)
- Web y Redes Sociales



Respecto a los servicios mejor valorados coinciden con respecto al año anterior el *Trato Recibido*, *Tiempo de respuesta* y *Profesionalidad demostrada*, *Información sobre el servicio/proyecto*, *Boletín informativo (papel y digital)* y *Manuales y folletos con información de emprendeduría y empresas*, mientras que aparecen como nuevos *Número de Campañas anuales*, *Web y Redes Sociales*.

Por otro lado, un alto porcentaje, el **97%** de los encuestados, manifiesta que **recomendaría AFEDES a otras personas /empresas**, frente al **3%** que no da respuesta.

Con respecto a qué **actividades, cursos, campañas o proyectos** les gustaría que organizara la entidad se podrían tener en cuenta las siguientes:

- Atención al Cliente
- Inglés
- Monitor Deportivo con Prácticas
- Economía sumergida, Contrataciones
- Curso de Empaquetado
- Curso de Informática
- Escaparatismo
- Atención al Cliente en Comercio Minorista
- Pulquería y estética

Las **sugerencias** sobre aspectos que podrían mejorar nuestros servicios son:

- Más colaboración con las Asociaciones de Empresarios
- Ser más concretos en la información que se le da a la empresa
- Hacer más prácticas en Empresas
- Rapidez en la necesidad de ofertas de empleo
- Más Campañas promocionando la compra en el pueblo

Las acciones a tomar en relación a los datos obtenidos

- Viendo el poco impacto que ha tenido la campaña del Club de Compras entre la clientela de las empresas participantes, se estudiará la posibilidad de diseñar un concepto publicitario que se implante en medios propios de la organización y que sintetice las ventajas de participar en el Club de Compras.
- También aparece la necesidad de darle más publicidad a otras empresas en redes sociales y más refuerzo en las dinamizaciones en la calle, y no siempre a las mismas, por lo que se propone elaborar una tabla de control para conocer el número de veces que se publicita cada empresa para mantener un equilibrio entre las asociadas, por municipios, sectores...
- Se presentarán y elaborarán proyectos relacionados con la dinamización comercial para ofrecer más dinamización y campañas empresariales abarcando un mayor número de municipios y zonas dentro de los mismos. Ya se ha comenzado a contactar con los diferentes ayuntamientos de la comarca para participar en actividades locales, como por ejemplo "Tardes de Veranos en La Guancha", "Noche en Blanco en Los Silos"..., aunque seguiremos reforzando aquellos en los que se manifiestan debilidades.



- En el plan de formación anual 2019-2020 se tendrán en cuenta las sugerencias de formación realizadas por los/as encuestados/as para ver la posibilidad de incorporarlas en el mismo y renovar así la oferta formativa, haciéndolos más llamativos, y se analizarán los horarios de dicha formación para que los/as empresarios/as no tengan problemas para acceder a ella.
- Se mantienen las negociaciones con entidades como Fyde CajaCanarias, ayuntamientos de la comarca y otras privadas (empresas o asociaciones de comerciantes) para ofrecer, en la Zona Norte, actividades conjuntas, acciones de formación y dinamización comercial....todas ellas gratuitas para los/as ciudadanos/as, compartiendo de esta manera experiencias y conociendo las necesidades e inquietudes de primera mano. Se propone reforzar la asistencia a reuniones, encuentros o espacios de participación.
- Realizar reuniones trimestrales con las empresas asociadas, fijadas entre las 13:00 y 16:00 horas o a partir de las 20:00 horas, tratando de conocer al detalle sus necesidades, así como los servicios que más le interesan de la entidad para ofrecer una información más directa que responda a lo que verdaderamente necesitan. Estas reuniones podrían ser en Afedes o en cualquier otro espacio cedido por las administraciones locales.
- Realizar un seguimiento en redes de nuestras empresas asociadas para, en su página, comentar como Afedes, felicitar por la iniciativa, compartir en la medida de lo posible y animar a los/as usuarios/as de las redes a que lo conozca y participe.
- Realizar octavillas de nuestra campaña de dinamización comercial "3 Sellos y al Bombo" para llevar a cabo un buzoneo intensivo y explicar a la gente en la calle el funcionamiento, con la posibilidad de colocar un stand informativo en cada municipio durante el año donde las personas que acuden puedan recoger su tarjeta de sellado y participar en esta iniciativa.
- Entregar RSC a las empresas asociadas agradeciendo su confianza en nuestra labor durante años y reflejando esta colaboración a través de redes sociales y boletines informativos de la entidad.
- Continuar impulsando la imagen corporativa de la entidad a través de una mayor presencia física en los medios, así como publicitando nuestros servicios empresariales a través de pancartas, radiofonía en la calle mediante coches, entrevistas....

