

“Bringing Human Resources into Focus”



MÁSTER UNIVERSITARIO EN RECURSOS HUMANOS
ICADE BUSINESS SCHOOL
UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS

Tutor: Óscar Izquierdo

María Falces Marín

ABSTRACT

El proyecto realizado por los alumnos de la promoción 2013-2015 del Máster de Recursos Humanos de ICADE Business School en colaboración con Aje Madrid ha consistido en la creación de una encuesta de satisfacción. Para obtener la información necesaria para la elaboración de dicha encuesta, realizamos tres Focus Group adecuando los grupos a los tiempos que las empresas asociadas llevaban consolidándose en el mercado. Tras el análisis de los resultados de la encuesta proponemos diferentes planes de acción enfocados en las áreas de mejora basadas en los resultados obtenidos. Al cabo de año y medio se volverá a pasar la misma encuesta de satisfacción para comprobar si se han producido las mejoras que esperamos.

Palabras clave: evaluación 360ª, Focus Group y encuesta de satisfacción.

ABSTRACT

The Project carried out by the students of the 2013 – 2015 promotion of the Human Resources Master ICADE in collaboration with AJE Madrid has consisted on the creation of a satisfaction survey. To obtain the necessary information in order to elaborate the survey, we formed three Focus Groups adapting each group to the time the enterprises had been consolidating themselves in the market. After analysing the survey results, we propose different action plans focused on the improving areas and based on the obtained results. One year a half later the same survey will be answers again to make sure if the expected improvements have happened.

Keywords: 360th assessment, focus groups and satisfaction survey

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
¿Quiénes hemos participado?.....	4
2. PROYECTO FIN DE MÁSTER.....	6
Objetivo del proyecto	6
¿Qué vamos a realizar?.....	6
3. RESULTADOS.....	16
a) Datos estadísticos.....	16
b) Análisis de los resultados.....	22
4. PLANES DE ACCIÓN.....	24
5. CONCLUSIÓN.....	30
6. REFERENCIAS.....	32

1. INTRODUCCIÓN

El origen del proyecto fue en marzo de 2014, donde lo primero que teníamos que hacer fue buscar una empresa donde poder realizar nuestro proyecto de fin de máster. Tras ponernos en contacto con varias empresas, finalmente una empresa accedió a que trabajáramos su área de recursos humanos. Durante los siguientes meses, desde Marzo de 2014 hasta Noviembre de 2014 hemos estado trabajando en colaboración con dicha empresa, mejorando un área que ellos tenían interés en trabajar, concretamente mediríamos la satisfacción de sus clientes.

¿Quiénes hemos participado?

a) Asociación de Jóvenes empresarios (AJE Madrid)

AJE Madrid es una asociación que se encarga de promover y apoyar el emprendimiento. AJE Madrid reúne a más de 800 empresas y asesora a más de mil emprendedores al año. Es una asociación privada, multisectorial, independiente y sin ánimo de lucro que persigue los siguientes objetivos en sus empresas asociadas; en primer lugar promover vocaciones empresariales, en segundo lugar apoyar el desarrollo de iniciativas empresariales de sus asociados y por último actuar en apoyo y defensa de la empresa española. Para poder lograr sus objetivos, AJE Madrid pone a disposición de sus asociados los siguientes servicios: (AJE Madrid, 2014)

- Ayuda a la realización del plan de empresa
- Ayuda y búsqueda de financiación
- Asesoramiento en todas las áreas necesarias
- Uso de salas para reuniones, oficinas y puesto de coworking
- Actividades de networking empresarial y las mejores ofertas de formación
- Selección de perfiles profesionales y alumnos en prácticas



b) BHumanFocus



El grupo surgió a partir de realizar este proyecto, creamos una seña de identidad que nos reconociera como grupo, creímos necesario crearnos una imagen corporativa para presentarnos a AJE Madrid porque esto crearía un clima de trabajo en equipo que nos facilitaría nuestro trabajo como grupo de aquí en adelante. Además esto nos proporcionaría una imagen más profesional de cara a AJE Madrid. (Ver anexo 1)

¿Quiénes somos BHumanFocus?

El grupo está formado por Eugenia Antequera, María Falces, María Corina, Raquel Sánchez y José Carlos Fornieles con el objetivo de realizar nuestro proyecto de fin de máster en la asociación de jóvenes empresarios (AJE Madrid)

¿En qué consiste BHumanFocus?

BHumanFocus se identifica con el siguiente eslogan:

“Bringing Human Resources into Focus”

Define perfectamente lo que BHumanFocus quiere llegar a conseguir, que los Recursos Humanos sean el foco del que parta toda organización. El nombre de nuestro equipo se extrajo de dicho eslogan.

Misión, visión, valores BHumanFocus

MISIÓN

Demostrar la importancia de un departamento de Recursos Humanos en una asociación donde prima el contacto diario con otras empresas.

VISIÓN

Convertir a Aje en un referente europeo de innovación y emprendimiento.

VALORES

Crear la necesidad de un departamento de Recursos Humanos donde la creatividad, el respeto, compromiso, flexibilidad y la orientación a los clientes sean los principales valores que motiven nuestro trabajo.

2. PROYECTO DE FIN DE MÁSTER

Objetivo del proyecto.

La primera reunión con AJE Madrid fue realizada el 28 de Mayo de 2014, en la cual se nos comunicó el objetivo final que AJE Madrid quería conseguir con nuestro proyecto, que era medir la opinión de sus asociados sobre los servicios que presta dicha empresa, cuáles de ellos se podía mejorar y con cuales estaban más satisfechos, en resumen, AJE Madrid quería que midiésemos la satisfacción de sus asociados.

A dicha reunión BHumanFocus llevó preparadas unas propuestas para realizar con AJE Madrid, creímos adecuado las siguientes acciones:

Primero realizar una evaluación 360° entre los trabajadores de AJE Madrid, ya que para que sus clientes estén satisfechos con los servicios que ofrece AJE Madrid, creemos importante que primero ellos mismos estén satisfechos con su forma de trabajar. De esta forma conocerían sus fortalezas y sus áreas de mejora y podrían actuar de acuerdo a esta información, ofreciendo un trabajo mucho más productivo y de calidad.

La segunda propuesta consistía en realizar un Focus Group previo a la realización de la encuesta de satisfacción, de esta forma recogeríamos información de primera mano que nos facilitaría la elaboración de la encuesta de satisfacción

La última propuesta fue la realización de la encuesta de satisfacción, que recogería información cualitativa y cuantitativa sobre la opinión de los asociados sobre AJE Madrid.

¿Qué vamos a realizar?

Finalmente AJE Madrid decidió que nos centraríamos únicamente en los Focus Group y en la encuesta del proyecto, rechazando nuestra propuesta de la evaluación 360°.

Una vez analizados los resultados BHumanFocus realizó unos planes de acción para solucionar los problemas que nos encontramos, de forma que si AJE Madrid lo pusiese en marcha los asociados mejorarían su opinión y satisfacción sobre AJE Madrid.

a) FOCUS GROUP

AJE Madrid tiene divididos a sus asociados en tres grupos, dependiendo de la fase en la que se encuentra su empresa:

- Asociados sin empresa
- Asociados con empresa de 1 a 3 años
- Asociados con empresa de más de tres años

Por tanto nosotros tendríamos que realizar tres Focus Group diferentes, uno por cada grupo. Dedicamos unos días a citar a los candidatos, vía email o a través de llamadas telefónicas, para la realización del Focus Group.

Fue una tarea difícil debido a la baja participación de los asociados y la falta de coordinación de horarios, pero finalmente conseguimos un grupo significativo de personas para poder llevar a cabo los diferentes Focus Group.

Las fechas asignadas para cada grupo en los Focus Group fueron las siguientes:

- 18 de junio 2014, 9.30 am: asociados con empresa entre 1 y 3 años.
- 18 de junio 2014, 12.00 am: asociados con empresa de más de 3 años.
- 24 de junio 2014, 9.30 am: asociados sin empresa.

FOCUS GROUP EN ASOCIACIÓN DE JÓVENES EMPRESARIOS (AJE)

Lugar de trabajo	Salas de reunión de Aje
Participantes	Asociados elegidos aleatoriamente divididos en tres fases.
Objetivos	Recopilar información sobre la opinión de los servicios de AJE y confrontarlos.
Moderadores	Eugenia Antequera María Falces José Carlos Fornieles María Corina García Raquel Sánchez

GUIÓN FOCUS

TEMA	TIEMPO	IMAGEN	AUDIO
1. Presentación de BHumanFocus.	3 min	Power Point	Somos un grupo de profesionales de Recursos Humanos que se pone a disposición de la Asociación de Jóvenes Empresarios para trabajar el área de Recursos Humanos, impulsando la creación de dicho departamento. El equipo está integrado por cinco miembros formados en el Máster de Recursos Humanos de Icade Business School del curso 2013-2015.
2. Presentación Focus Group	3 min	Power Point 1 moderador y 2 observadores	El Focus Group se enmarca en el método de la “Dinámica de grupos” y es una de las técnicas más utilizadas a la hora de reunir las opiniones, actitudes y motivaciones de los individuos acerca de una cuestión determinada.
3. Composición Focus Group	2 min	Participantes del Focus Group	El grupo debe estar compuesto por personas que no se conozcan entre sí y reúnan un perfil determinado a fin de solucionar una cuestión planteada por el investigador. Para ello se reúne a una muestra representativa de AJE Madrid divididas según la fase en que se encuentren. Es importante la acogida de los participantes, donde el experimentador da las instrucciones para la realización del Focus.
4. Objetivos de la sesión	2 min	Moderador	El objetivo es realizar dicho ejercicio de forma previa a la encuesta de satisfacción para obtener información cualitativa sobre las opiniones que tienen los asociados sobre los servicios que presta AJE Madrid.
5. Presentación de los asociados	15 min	Participantes del Focus Group	Los asociados que asistan a la sesión se presentarán indicando cuál es su empresa y el tiempo que llevan con AJE Madrid.

6. Preguntas focalizadas en su comienzo en AJE Madrid.	7 min	Participantes del Focus Group	<p>¿Cómo conocisteis a AJE Madrid?</p> <p>¿Qué os motivó a formar parte de la asociación?</p> <p>¿Llegasteis a AJE Madrid con una idea de negocio o ya con una empresa formada?</p> <p>¿Qué servicios os ofreció AJE Madrid y cuáles de ellos necesitabais?</p>
7. Experiencia de los asociados con AJE Madrid	20 min	Participantes del Focus Group	¿Cómo ha sido el proceso desde que sois asociados hasta hoy?
8. Ventajas de AJE Madrid.	10 min	Participantes del Focus Group	De los servicios que prestó AJE Madrid a su empresa, ¿cuáles de ellos os resultaron beneficiosos?
9. Áreas de mejora de AJE Madrid.	10 min	Participantes del Focus Group	De los servicios que prestó AJE Madrid a su empresa, ¿cuáles de ellos no cumplieron sus expectativas?
10. Sugerencias	10 min	Participantes del Focus Group	Ideas para transmitir a AJE Madrid acerca de su funcionamiento.
11. Despedida y agradecimiento	2 min	Moderador, observadores y participantes del Focus Group	Información sobre la futura encuesta de satisfacción.
Total	85 min		

CONCLUSIONES OBTENIDAS DE LOS FOCUS GROUP

1. Necesario nuevas formas de financiación , por ejemplo Business Angels o Crowdfunding
2. Mejorar las newsletter, los asociados proponen que les den más información sobre futuros proyectos de AJE Madrid y mayor contacto entre los diferentes AJEs tanto a nivel nacional como internacional.
3. En cuanto a los networking los consideran poco productivos, ya que reciben una cantidad de información muy grande que no saben cómo gestionar y que terminan perdiendo y además demandan más tiempo para presentarse.
4. Planes de formación más prácticos y no tan basados en ponencias. Una de las propuestas que ellos demandan es una Startup School donde entre ellos mismos se den feedback sobre diferentes tareas y aprendan los unos de los otros.
5. Demandan ponencias con los asociados más veteranos, para que compartan sus experiencias y poder aprender de ellas y aplicarlas en sus negocios, además poder consultar problemas en sus negocios con otros asociados que hayan pasado por la misma situación y poder aplicar los consejos que reciban
6. Hacer una remodelación de la página web de AJE Madrid. Solicitan un apartado que les permita promocionarse con los otros AJEs, donde puedan inscribirse como empresa asociada, donde pongan su logo, una breve descripción de su empresa, número y correo de contacto, de esta forma están dando su consentimiento a que sus datos puedan ser vistos y de que otros asociados puedan ponerse en contacto con ellos
7. Nuevas campañas de marketing. Los asociados comentan que hace años AJE Madrid realizaba cenas de navidad con gente importante, sin embargo ahora no, dicen que no tiene nada que ver con el AJE Madrid de hace unos años, ahora es más juvenil, le falta definirse como asociación y hacer una campaña de Marketing más potente.

b) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El día 28 de Mayo de 2014 presentamos una primera encuesta de satisfacción de carácter general basándonos en los principales servicios que presta AJE Madrid, la encuesta de satisfacción es la siguiente:

Responde a las siguientes afirmaciones según su grado de acuerdo, completando las casillas del sí o el no, marcándolo con una X. En el caso de haber disfrutado de tales servicios, dejen la casilla correspondiente en blanco.



SÍ



NO



1. Considero adecuado el recibimiento de AJE en la primera toma de contacto.		
2. AJE está disponible siempre que necesito ayuda en un tiempo razonable.		
3. He mejorado mi proyecto de negocio gracias a la implicación de AJE.		
4. Obtuve los medios para conseguir la financiación necesaria que me permitió poner en marcha mi proyecto.		
5. La asesoría legal facilitada resulta de utilidad.		
6. Estoy de acuerdo con el grado de implicación y compromiso de AJE en mi proyecto.		
7. Tengo a disposición las instalaciones del garAJE.		
8. Al utilizar dichas instalaciones del garAJE he quedado satisfecho.		
9. He solicitado la búsqueda de trabajadores para mi negocio a través de AJE y el CIE (Centro Integrado de Empleo) y estoy satisfecho con los resultados.		
10. Encuentro de utilidad los cursos de formación que AJE me ofrece.		
11. Los horarios de los cursos ofertados se adaptan a mi jornada laboral.		
12. A través de AJE he podido ampliar mi red de contactos.		
13. Considero adecuada la forma en la que están organizadas las actividades de networking.		
14. A través de las actividades de networking he ampliado mi cartera de clientes.		
15. A través de las actividades de networking he promocionado mi negocio y conseguido colaboradores.		



Indique tres servicios de AJE que destacaría

- 1.
- 2.
- 3.

Indique tres servicios de AJE que mejoraría

- 1.
- 2.
- 3.

Observaciones:

Madrid, 20 de mayo de 2014

Una vez realizados los tres Focus Group corregimos esta primera encuesta de satisfacción centrándonos en la información recogida, de esta forma la encuesta sería más productiva y más focalizada en los que demandaban los asociados. A continuación adjunto la encuesta de satisfacción definitiva que pasaríamos vía online a los asociados.

1. Indique en qué fase se encuentra su empresa:

- 1) Asociados sin empresa.
- 2) Empresa asociada de 1 a 3 años.
- 3) Empresa asociada de más de 3 años.

	MA	A	D	MD
2. Estoy satisfecho/a con el recibimiento de AJE Madrid en la primera toma de contacto.				
3. AJE Madrid está disponible siempre que necesito ayuda en un tiempo razonable. “En el caso de estar en desacuerdo con este ítem indicar en el apartado sugerencias que consideran tiempo razonable (24 horas, 48 horas o 1 semana)”.				
4. Contestar solo en el caso de haber asistido y participado. Me resultó divertido y de gran utilidad el I Maratón que AJE Madrid organizó en celebración de su 30 aniversario.				
5. Creo que AJE Madrid está desinteresada en la evolución de mi negocio.				
6. Como socio/a he podido conocer con facilidad todos los servicios que me ofrece AJE Madrid.				
7. Tengo a mi disposición las instalaciones de AJE Madrid siempre que lo necesito.				

<p>8. Me gustaría que la página Web de AJE Madrid ofreciese información de otros AJEs tanto a nivel nacional como internacional.</p>				
<p>9. Me gustaría que cada asociado tenga la oportunidad de darse a conocer en la página Web de AJE Madrid (breve descripción, logo, número y correo de contacto) para poder establecer relación con otros asociados.</p>				
<p>10. Considero que en las reuniones de Networking tengo poco tiempo para presentarme.</p>				
<p>11. Me gustaría que las reuniones de Networking sean menos multitudinarias para sintetizar mejor la información.</p>				
<p>12. Es necesario que las sesiones de Conecta Negocio se realicen de forma continuada, sin dejar tanto tiempo entre una sesión y otra.</p>				
<p>13. Considero necesario que AJE Madrid ofrezca nuevas formas de financiación como Business Angels o Crowdfunding.</p>				
<p>14. Me gustaría estar informado de los proyectos actuales y futuros en los que intervendrá AJE Madrid.</p>				
<p>15. AJE Madrid se da a conocer de forma adecuada permitiéndole captar nuevos asociados. “En el caso de estar en desacuerdo con este ítem indicar un posible motivo en el apartado sugerencias”.</p>				

16. Me gustaría poder asistir a charlas donde otros asociados con más experiencia cuenten como han superado problemas similares a los míos.				
17. Considero de utilidad y creo oportuna la frecuencia con la que recibo las Newsletter.				
18. Me gustaría recibir cursos de formación más prácticos y no solo basado en ponencias.				
19. Me gustaría que se organizaran eventos en los que acudiesen AJEs de otras provincias y/o países.				
20. A través de AJE Madrid he podido ampliar mi red de contactos tanto como me esperaba.				
21. Pretendo continuar en AJE Madrid durante muchos años.				

22. Sugerencias/ valoraciones adicionales:

MA= Muy de acuerdo

A= De acuerdo

D= En desacuerdo

MD= Muy desacuerdo

3. RESULTADOS

Durante el mes de Julio de 2014, dejamos a los asociados que nos contestaran a la encuesta y nosotros en septiembre realizaríamos un análisis de los resultados. De todos los asociados de AJE Madrid contestaron a la encuesta 69, teniendo en cuenta que en algunos ítems no han contestado todos.

a) DATOS ESTADÍSTICOS

1. Indique en qué fase se encuentra su empresa.

Asociados sin empresa	12%
Asociados con empresa de 1 a 3 años	53%
Empresas asociadas de más de 3 años	35%

2. Estoy satisfecho/a con el recibimiento de AJE Madrid en la primera toma de contacto:

Muy de Acuerdo	34%
Acuerdo	54%
Desacuerdo	9%
Muy desacuerdo	3%
NS/NC	0%

3. Aje Madrid está disponible siempre que necesito ayuda en un tiempo razonable. En el caso de estar en desacuerdo con este ítem indicar en el apartado sugerencias que consideran tiempo razonable (24 horas, 48 horas o 1 semana)

Muy de Acuerdo	16%
Acuerdo	55%
Desacuerdo	16%
Muy desacuerdo	6%
NS/NC	6%

4. Me resultó divertido y de gran utilidad el I Maratón que AJE Madrid organizó en celebración de su 30 aniversario.

Muy de Acuerdo	7%
Acuerdo	9%
Desacuerdo	12%
Muy desacuerdo	7%
NS/NC	65%

5. Creo que AJE Madrid está desinteresada en la evolución de mi negocio

Muy de Acuerdo	22%
Acuerdo	36%
Desacuerdo	25%
Muy desacuerdo	12%
NS/NC	5%

6. Como socio/a he podido conocer con facilidad todos los servicios que me ofrece AJE Madrid

Muy de Acuerdo	15%
Acuerdo	41%
Desacuerdo	29%
Muy desacuerdo	15%
NS/NC	0%

7. Tengo a mi disposición las instalaciones de AJE Madrid siempre que lo necesito.

Muy de Acuerdo	24%
Acuerdo	39%
Desacuerdo	21%
Muy desacuerdo	3%
NS/NC	21%

8. Me gustaría que la página Web de AJE Madrid ofreciese información de otros AJEs tanto a nivel nacional como internacional.

Muy de Acuerdo	31%
Acuerdo	49%
Desacuerdo	7%
Muy desacuerdo	0%
NS/NC	13%

9. Me gustaría que cada asociado tenga la oportunidad de darse a conocer en la página Web de AJE Madrid (breve descripción, logo, número y correo de contacto) para poder establecer relación con otros asociados.

Muy de Acuerdo	68%
Acuerdo	29%
Desacuerdo	3%
Muy desacuerdo	0%
NS/NC	0%

10. Considero que en las reuniones de Networking tengo poco tiempo para presentarme

Muy de Acuerdo	7%
Acuerdo	16%
Desacuerdo	27%
Muy desacuerdo	7%
NS/NC	43%

11. Me gustaría que las reuniones de Networking sean menos multitudinarias para sintetizar mejor la información.

Muy de Acuerdo	9%
Acuerdo	38%
Desacuerdo	20%
Muy desacuerdo	3%
NS/NC	30%

12. Es necesario que las sesiones de Conecta Negocio se realicen de forma continuada, sin dejar tanto tiempo entre una sesión y otra.

Muy de Acuerdo	10%
Acuerdo	28%
Desacuerdo	6%
Muy desacuerdo	4%
NS/NC	51%

13. Considero necesario que Aje Madrid ofrezca nuevas formas de financiación como Business Angels o Crowdfunding.

Muy de Acuerdo	48%
Acuerdo	36%
Desacuerdo	5%
Muy desacuerdo	2%
NS/NC	9%

14. Me gustaría estar informado de los proyectos actuales y futuros en los que intervendrá AJE Madrid.

Muy de Acuerdo	56%
Acuerdo	37%
Desacuerdo	1%
Muy desacuerdo	1%
NS/NC	4%

15. AJE Madrid se da a conocer de forma adecuada permitiéndole captar nuevos asociados. ``En el caso de no estar de acuerdo con este ítem indicar un posible motivo en el apartado sugerencias``.

Muy de Acuerdo	7%
Acuerdo	39%
Desacuerdo	22%
Muy desacuerdo	7%
NS/NC	24%

16. Me gustaría poder asistir a charlas donde otros asociados con más experiencia cuenten como han superado problemas similares a los míos.

Muy de Acuerdo	41%
Acuerdo	44%
Desacuerdo	3%
Muy desacuerdo	0%
NS/NC	12%

17. Considero de utilidad y creo oportuna la frecuencia con la que recibo las Newsletter.

Muy de Acuerdo	27%
Acuerdo	54%
Desacuerdo	12%
Muy desacuerdo	3%
NS/NC	4%

18. Me gustaría recibir cursos de formación más prácticos y no solo basado en ponencias.

Muy de Acuerdo	48%
Acuerdo	34%
Desacuerdo	1%
Muy desacuerdo	0%
NS/NC	16%

19. Me gustaría que se organizaran eventos en los que acudiesen AJEs de otras provincias y/o países.

Muy de Acuerdo	36%
Acuerdo	40%
Desacuerdo	9%
Muy desacuerdo	1%
NS/NC	13%

20. A través de AJE Madrid he podido ampliar mi red de contactos tanto como me esperaba.

Muy de Acuerdo	9%
Acuerdo	29%
Desacuerdo	34%
Muy desacuerdo	21%
NS/NC	7%

21. Pretendo continuar en AJE Madrid durante muchos años.

Muy de Acuerdo	24%
Acuerdo	24%
Desacuerdo	19%
Muy desacuerdo	16%
NS/NC	18%

Además de estas respuestas cuantitativas hemos recogido información cualitativa a través de un apartado de sugerencias y comentarios, las respuestas están recogidas en el anexo 2.

c) ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La información más significativa que podemos extraer de los datos anteriores en la siguiente:

- Mayor participación de los asociados de las empresas de 1 a 3 años (53%)
- Los asociados están satisfechos con la primera toma de contacto con AJE Madrid, un 54% se muestra de acuerdo y un 34% muy de acuerdo con respecto al ítem 2
- AJE Madrid está disponible siempre que sus asociados lo demandan, un 71% de respuestas positivas frente a un 22% de respuestas negativas del ítem 3.
- La maratón organizada el 26 de Junio de 2014 no fue significativa para los asociados ya que un 65% de los asociados han contestado NS/NC por tanto no asistieron a dicha maratón o no tenían conocimiento de ella y los que asistieron no se encuentran satisfechos ya que hay mayoría de respuestas negativas.
- Los asociados sienten que AJE Madrid no se interesa por la evolución de su negocio.
- AJE Madrid tiene buena campaña para publicitar los servicios que ofrece ya que la mayoría de los asociados sienten que conocen muy bien sus servicios, y que además tiene a su disposición las instalaciones de AJE Madrid sin ningún problema.
- Los asociados demandan una remodelación de la página web donde se proporcionara información sobre otros AJEs tanto a nivel nacional como internacional y donde tenga a su disposición un apartado para promocionarse y poder contactar con otros asociados y aumentar su red de contactos
- En cuanto a las actividades organizadas por AJE Madrid como los networking o conecta negocio, es significativo que la mayoría de respuestas sea NS/NC en dichos ítems, por tanto podemos llegar a la conclusión que la mayoría no conocen estas actividades o no asisten. Además los asociados que asisten solicitan que dichas actividades sean menos multitudinarias para sacar el mayor provecho de estas.

- Consideran importante nuevas formas de financiación como Business Angels o Crowdfunding. (84% de respuestas positivas)
- AJE Madrid debería mejorar su comunicación hacia los asociados de forma que les informen sobre futuros proyectos, además de proporcionar información de contacto con otros AJEs tanto a nivel nacional como internacional.
- Las formas de promocionarse de AJE Madrid la opinión de sus asociados se encuentra dividida, unos se muestran satisfechos (46%), otros no (29%) y otros que no saben (24%).
- Cursos de formación más prácticos y no basados tanto en ponencias, prefieren ponencias de los asociados más veteranos compartiendo sus experiencias para poder servirles de aprendizaje para sus negocios, ya que pueden estar pasando por la misma situación.
- Los asociados se muestran contentos con la frecuencia de las Newsletter
- Es necesario que AJE Madrid facilite el contacto entre los asociados ya que la mayoría no considera que su red de contactos se haya podido ampliar desde que forma parte de AJE Madrid. (un 55% de los asociados opinan que no han podido ampliar su red de contactos frente a un 38% que si consideran que han ampliado su red de contactos)
- En cuanto a la continuidad de los asociados en AJE Madrid está muy dividida, un 48% opina que continuará en AJE Madrid frente a un 35% que no continuará en AJE Madrid y un 18% que no sabe qué hará todavía.

4. PLANES DE ACCIÓN

Una vez recogida la información de los Focus Group y de la encuesta de satisfacción hemos llegado a la conclusión de que los planes más adecuados para que AJE Madrid mejoren las demandas de sus asociados son los siguientes:

1. Evaluación 360°
2. Plan Win Win
3. Plan curso formativo práctico
4. Remodelación de la página web
5. Desayunos participativos
6. Plan II Maratón
7. Plan de financiación
8. Plan de seguimiento

Dicho planes están perfectamente explicados y detallados en el trabajo grupal por tanto no me voy a detener en volver a explicarlos, quiero dedicar este apartado a dar mi opinión personal sobre cada uno de ellos y como creo que va a repercutir dichos planes en AJE Madrid.

A continuación voy adjuntar un cuadro resumen que sintetice los puntos importantes de cada plan:

PLANES DE ACCIÓN PARA AJE MADRID

Evaluación 360°	<p>Es una herramienta que mide las competencias de los integrantes de AJE Madrid. Las competencias que queremos medir son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orientación al cliente interno y externo 2. Trabajo en equipo 3. Comunicación 4. Liderazgo 5. Orientación a resultados
Plan Win Win	<p>Consiste en unas ponencias realizadas por los asociados más veteranos para aquellos que acaban de empezar con su empresa, en este plan ambas partes resultarán beneficiadas, ya que los veteranos ofrecen sus experiencias a cambio de algún servicio que los más novatos ofrecen y que puede servir para su negocio</p>
Plan Formativo	<p>Se intenta dejar a un lado las ponencias como como plan formativo para hacer otro tipo de talleres más prácticos. La temática se elegirá entre los asociados según las necesidades que se presenten. En el trabajo grupal se expone un ejemplo: “ Como tratar con clientes difíciles”</p>
Plan remodelación de la página web	<p>Es necesario un nuevo diseño y una reestructuración de los contenidos. Entre ellos es necesario incluir tres apartados fundamentales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Información sobre los proyectos presentes y futuros en los que AJE Madrid se encuentra involucrado 2. Base de datos con información de contacto de todos los asociados disponible para todos 3. Información sobre otros AJEs tanto a nivel nacional como internacional.

Desayunos participativos	<p>El objetivo de este plan es que los asociados de todas las fases participen compartiendo experiencias de su negocio de forma que pueda servir de aprendizaje para los otros. La manera de convocarlos será por áreas de actividad. De esta forma se potenciará la participación de todos y no únicamente de las empresas de 1 a 3 años</p>
Plan II Maratón	<p>Realizar una nueva maratón corrigiendo los errores de la anterior realizada en Junio de 2014. Se realizarán nuevas actividades más enfocadas al emprendimiento y las relaciones laborales. Además de una mayor publicidad y campañas de marketing para que pueda llegar a conocerse por todos los asociados</p>
Plan de financiación	<p>Introducir como nuevos métodos de financiación los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Business Angels 2. Crowdfunding
Plan de seguimiento	<p>Debido a la demanda de los asociados por un mayor seguimiento de su negocio por parte de AJE Madrid, creemos necesario crear un plan de seguimiento semestral. Donde AJE Madrid se reúna con sus asociados para darse un feedback mutuo, AJE Madrid aconsejando las mejores formas de actuar para sus asociados y estos dando su opinión sobre los servicios de AJE Madrid</p>

(Antequera et al., 2014)

En mi opinión los tres planes fundamentales y que hay que realizar de la forma más inmediata posible son, primero la evaluación 360°, en segundo lugar la remodelación de la página web y por último el plan de seguimiento.

El plan fundamental por el que deben empezar es la **evaluación 360°**. Esta es una propuesta que nos rechazaron desde el primer momento, pero ahora después de analizar toda la información y la opinión de los asociados considero imprescindible que primero se detecten los fallos dentro de la organización para poder más tarde satisfacer las necesidades de los asociados. No se pueden ofrecer buenos servicios si la organización que los ofrece no se encuentra bien. Por tanto gracias a esta evaluación los integrantes de AJE Madrid van a poder conocer sus fortalezas y sus debilidades y actuar sobre ellas. Sabiendo cada uno que es lo mejor que puede aportar y que es lo que tiene que mejorar, podrá realizar un mejor trabajo tanto individual como en equipo y eso se verá reflejado en la calidad de sus servicios. Esta es la única manera que tiene AJE Madrid para dar el máximo a sus asociados. Aunque al principio puede incomodar a los integrantes, en un futuro sólo obtendrán beneficios porque cuando más conocimiento tengamos de nosotros mismos mejor sabremos aprovechar nuestros puntos fuertes y proteger los débiles.

Una vez realizada la evaluación 360° podemos pasar al siguiente punto importante que es **remodelar la página web**, la mayor queja presentada por los asociados tanto en los Focus Group como posteriormente en la encuesta de satisfacción es la falta de contacto entre los asociados y entre los distintos AJEs tanto a nivel nacional como internacional. Demandan una base de datos que les haga aumentar su red de contactos. Aplicar este cambio va a ser muy significativo para sus asociados, que aumentarán su satisfacción con AJE Madrid considerablemente, ya que les permitirá contactar con otros asociados fácilmente, promocionarse, tener información de las otras empresas etc. Todo esto con un simple clic y a través de sus casas.

Contacto fácil entre ellos es la mayor demanda que yo he podido percibir a lo largo de la realización del proyecto y con esta remodelación se solucionaría fácilmente.

La remodelación de página web les traerá los siguientes beneficios en el futuro:

- Mejor imagen corporativa
- Mayor comunicación entre los asociados
- Promoción AJE Madrid
- Aumento de la satisfacción de sus asociados
- Aumento de la participación de sus asociados en las actividades organizadas por AJE Madrid como conecta negocio o los networking.
- Es una vía de comunicación cómoda y sencilla entre AJE Madrid y sus asociados.

Por último, el tercer plan de acción importantísimo que AJE Madrid debería tener en cuenta son los **planes de seguimiento** de los negocios de sus asociados. La información que hemos recibido de los asociados es el desinterés de AJE Madrid por los negocios de sus asociados. Por tanto si AJE Madrid llevará a cabo esta propuesta haría que sus asociados estén más motivados en su negocio además de servir de gran apoyo en los momentos en los que el negocio no esté pasando por una buena etapa, ya que AJE Madrid aconsejaría y ofrecería servicios que ayudaran a solventar estos problemas. También los asociados expresarían su opinión sobre AJE Madrid para que esta pueda mejorar. Durante las sesiones se daría un feedback mutuo que sería constructivo para ambas partes.

Seguramente si llevarán a cabo esta propuesta muchos negocios no se abandonarían por falta de motivación o de recursos, y AJE Madrid contaría con unos asociados más activos e involucrados con la asociación.

Aplicados estos tres planes el cambio que se produciría en AJE Madrid sería muy significativo y podrían ir empezando a aplicar los siguientes planes que les proponemos.

En mi opinión los siguientes planes a llevar a cabo serían los nuevos **planes de financiación** y los **talleres formativos**. Estos planes suponen nuevos conocimientos de negocio y de emprendimiento que podrían aplicar a sus negocios para mejorar. Solamente se conseguirá que sean productivos si los asociados se sienten motivados con sus empresas y esto es una tarea de la que AJE Madrid se tiene que encargar como hemos comentado anteriormente con los planes de seguimiento.

Los beneficios que obtendrían los asociados de estos planes sería:

- Mayor motivación
- Adquisición de nuevos conocimientos financieros
- Desarrollo de nuevas habilidades

Por último, los siguientes planes sólo se pueden llevar a cabo si los asociados se sienten comprometidos con la asociación ya que requieren de su participación para que se puedan llevar a cabo y esto sólo se conseguirá si se encuentran contentos con los servicios y el trato que recibe de AJE Madrid. Estos planes son los **desayunos participativos, plan win win y la II Maratón**.

En mi opinión son planes que recogen varios aspectos fundamentales que los asociados demandan:

- Aumenta el contacto entre los asociados
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Formación de forma diferente y no solo en ponencias
- Contacto entre los diferentes AJEs
- Es un medio para auto promocionarse

En resumen, si AJE Madrid hace caso de las propuestas que hemos desarrollado el cambio que se produciría en la organización sería muy grande, formado por asociados activos que participan y ayudan a mejorar los servicios que ofrece AJE Madrid. Además mejoraría la imagen de AJE Madrid, con mejor promoción lo que conllevaría a un aumento de los asociados. AJE Madrid ofrecería servicios de mayor calidad, aumentando la satisfacción de sus clientes.

Considero que no son unos planes que supongan unos costes muy grandes ni de tiempo ni dinero y que son muy asequibles de llevar a cabo. Es mucho más los resultados que obtendrían que el esfuerzo en realizarlo, y esto hace que merezca la pena realizarlo.

Si AJE Madrid estudiase toda la información que les proporcionamos e hiciese los cambios oportunos podría llegar a convertirse en un referente del emprendimiento.

5. CONCLUSIÓN

Sobre la realización del proyecto

Comenzamos nuestro proyecto con muchas ganas, creando nuestro grupo que nos definiera y nos identificara como grupo de trabajo con el objetivo de llevar a cabo nuestro proyecto sacando de la experiencia los mayores beneficios y los mejores aprendizajes posibles. La primera toma de contacto con AJE Madrid me desilusionó un poco , ya que teníamos preparado una presentación de nosotros mismos, unas propuestas, unas carpetas de presentación (anexada en el trabajo grupal) que no nos permitieron desarrollar y una de las propuestas que era la evaluación 360° la ignoraron completamente, en ese momento recibí muy poco interés por parte de AJE Madrid por nuestro proyecto, pero aun así seguimos trabajando con las mismas ganas cumpliendo lo que AJE Madrid quería que realizáramos en su asociación.

Durante la realización del proyecto he sentido que era un camino que cada vez se hacía más difícil realizar, por un lado la poca participación de los asociados para colaborar con nuestro proyecto, en el cual sin la participación de ellos no se podría llevar adelante, por otro lado el poco interés por parte de AJE Madrid de colaborar con nuestro proyecto, incluso en ocasiones sentí que nos consideraban unos becarios de dicha asociación, algo que estaba muy lejos del papel que teníamos que desempeñar en AJE Madrid. Además el trabajo en equipo se complicó con el inicio de las prácticas de algunos de los integrantes del grupo, por tanto la dificultad en la coordinación de horarios ha estado presente. Como todos estos inconvenientes no podíamos permitir que nos frenaran la realización de nuestro proyecto tuvimos que saber desenvolvernos en cada una de las situaciones para poder terminar con éxito nuestro trabajo.

Una vez terminado el proyecto puedo decir que he sabido sacar provecho de ello, he aprendido a desenvolverme en el mundo laboral, buscar siempre una solución o un plan “b” cuando las cosas no suceden como uno espera, no desesperar ni tirar la toalla a la primera de cambio, saber sacar algo de todas las situaciones, dándote cuenta que cada ocasión puede ser una nueva oportunidad para aprender sobre algo.

En referencia al trabajo en equipo he desarrollado la paciencia, y la empatía. De esta forma he sabido adaptarme a las otras personas del grupo pudiendo llegar a un acuerdo mutuo entre sus intereses y los míos. Ajustar el trabajo acorde a las fortalezas que tiene cada uno.

A lo largo del proyecto me he dado cuenta de la relación que existe entre que valoren tu trabajo y lo consideren importante y la implicación en este mismo. Al empezar teníamos muchísimas ganas que se nos fueron quitando a medida que avanzábamos y conocíamos a la asociación, en mi opinión fue un comentario que nos dijo uno de los trabajadores de AJE Madrid: “Vuestro trabajo va a terminar en un cajón” lo que terminó por desilusionarme porque hasta ese momento podía pensar que era una percepción mía o que tenían demasiado trabajo como para encargarse también de nuestro proyecto. Por esto tras este comentario quiero insistir a AJE Madrid que tomen en consideración nuestras propuestas y se paren a pensar en aplicarlas, porque si no todo seguirá como hasta ahora o incluso peor, perdiendo a sus asociados a medida que pasa el tiempo.

Para concluir, una vez terminado nuestro proyecto estoy muy satisfecha con los resultados y la experiencia vivida en estos meses, he aprendido, he madurado y he crecido profesionalmente. He obtenido unos conocimientos y unas vivencias que me han dado experiencia para futuras situaciones que seguro me encontraré a lo largo de mi carrera profesional.

Gracias a las dificultades que nos hemos ido encontrando a lo largo de la realización del proyecto he aprendido a adaptarme a este tipo de situaciones y salir adelante.

Sobre AJE Madrid

AJE Madrid tiene una buena idea de negocio, muy acorde a la situación que está viviendo el país que apoya el emprendimiento para poder salir de la crisis en la que nos encontramos. Aunque es una buena idea de negocio, AJE Madrid debe mejorar sus servicios ya que sus asociados no se muestran contentos con ellos, la sensación que transmiten es que no terminan de profundizar y no sacan provecho de dichos servicios. La idea es buena pero es necesario trabajar más en ello. Se percibe una asociación con poco interés de sus asociados y poca participación, seguramente por falta de motivación en su negocio y falta de confianza en AJE Madrid.

De las 800 empresas asociadas a las que tuvimos acceso en la base de datos únicamente 69 contestaron a la encuesta y la asistencia a los Focus Group fue mínima comparada con la cantidad de asociados de los que dispone AJE Madrid.

Los asociados que participaron demandan una mejoría significativa en los servicios que ofrece AJE Madrid y muestran un descontento general sobre la asociación. Como he comentado en otras ocasiones opino que si AJE Madrid pusiese en marcha los planes que proponemos, los beneficios tanto para los asociados como para AJE Madrid serían muy grandes, pudiendo llegar a posicionarme como un referente del emprendimiento.

“Un pequeño esfuerzo traería grandes beneficios”, eso es lo que AJE Madrid debe tener interiorizado.

6. REFERENCIAS

AJE Madrid, (2014). *¿Qué es AJE Madrid?*. Recuperado en <http://www.ajemadrid.es/que-es-aje/>

Antequera, E., Falces, M., Fornieles, J., García, M.A., Sánchez, R., (2014). *Bringing Human Resources into Focus*. Proyecto de fin de master. ICADE Business School.

Anexos



ANEXO 1. PRESENTACIÓN BHUMAN FOCUS



Bringing Human Resources into Focus...

¿Quiénes Somos?



Somos un grupo de profesionales de Recursos Humanos que se pone a disposición de la Asociación de Jóvenes Empresarios para trabajar este área, impulsando la creación de dicho departamento.

¿Quién lo compone ?

El equipo está integrado por cinco miembros formados en el máster de Recursos Humanos de ICADE Business School durante el curso 2013-2014.

Bringing Human Resources into Focus...

Misión

Demostrar la importancia de un departamento de Recursos Humanos en una asociación donde prima el contacto diario con otras empresas.

Visión

Convertir a AJE en un referente Europeo de innovación y emprendimiento.

Valores



Bringing Human Resources into Focus...



¿Por qué son necesarios los Recursos Humanos?

Son necesarios para realizar las siguientes acciones:

- **Análisis de la organización:** estudio de aquellos componentes del sistema organizativo que pueden afectar a las acciones formativas que se adoptarán.
- **Análisis de tareas y de competencias:** estudio detallado del puesto de trabajo en el que se ha detectado la necesidad de formación.
- **Análisis de las personas y grupos implicados:** identificación del grado de conocimientos, habilidades y actitudes que demuestran la realización de las tareas que integran su trabajo a diario.

Bringing Human Resources into Focus...



Feedback 360

¿Por qué es necesario?

- Conocimiento de sus fortalezas y áreas de mejora.
- Integración grupal.
- Autoconocimiento.
- Crecimiento personal y de la organización.
- Niveles competenciales.

Bringing Human Resources into Focus...



Focus Group

De manera previa a la encuesta de satisfacción se llevará a cabo un Focus Group para obtener información cualitativa sobre los diferentes servicios que ofrece AJE.

¿Qué beneficios obtenemos?

- Permite la síntesis de diferentes puntos de vista.
- Ayuda a los participantes a llegar a ser mejores analistas de problemas, aprender a escuchar etc.
- Construye el apoyo a una respuesta particular que es decidida al final.
- Realización de preguntas específicas para la encuesta de satisfacción.

Bringing Human Resources into Focus...

Focus Group



Encuesta de Satisfacción



Bringing Human Resources into Focus...

Encuesta de Satisfacción



Responda a las siguientes afirmaciones según su grado de acuerdo, completando las casillas del sí o el no, marcándolo con una X. En el caso de haber disfrutado de tales servicios, según la casilla SI NO

	SI	NO
1. Considero adecuado el recibimiento de A2E en la primera toma de contacto.		
2. A2E está disponible siempre que necesite ayuda en un tiempo razonable.		
3. Ha mejorado mi proyecto de negocio gracias a la implantación de A2E.		
4. Obtuve los medios para conseguir la financiación necesaria que me permitió poner en marcha mi proyecto.		
5. La asesoría legal facilitada resultó de utilidad.		
6. Estoy de acuerdo con el grado de implicación y compromiso de A2E en mi proyecto.		
7. Tengo a disposición las instalaciones del parA2E.		
8. Al utilizar dichas instalaciones del parA2E he quedado satisfecho.		
9. He solicitado la búsqueda de trabajadores para mi negocio a través de A2E y el OE (Centro Integrado de Empleo) y estoy satisfecho con los resultados.		
10. Encuentro de utilidad los cursos de formación que A2E me ofrece.		
11. Las temáticas de los cursos ofertados se adaptan a mi jornada laboral.		
12. A través de A2E he podido ampliar mi red de contactos.		
13. Considero adecuada la forma en la que están organizadas las actividades de networking.		
14. A través de las actividades de networking he ampliado mi cartera de clientes.		
15. A través de las actividades de networking he promocionado mi negocio y conseguido colaboraciones.		

Indique tres servicios de A2E que destacaría:

- 1.
- 2.
- 3.

Indique tres servicios de A2E que mejoraría:

- 1.
- 2.
- 3.

Observaciones:

Bringing Human Resources into Focus...



Bringing Human Resources into Focus...

ANEXO 2. COMENTARIOS ASOCIADOS SOBRE AJE MADRID (sin manipular)

“Que los proyectos iniciados desde dentro de AJE se mantengan en el tiempo para ver su beneficio. Que el staff de AJE entienda e interiorice que su objetivo es prestar servicio a sus asociados en todas aquellas áreas en las que pueda y se olvide una tendencia desde hace muchos años de "pedir" a los asociados servicios gratis”

“Creo que AJE hace muy poco por sus asociados. Cada vez lo veo con menos recursos. No se ocupa más que de enviar la newsletter. No continuaré en AJE.”

“A nivel de rapidez en la respuesta y ayuda, considero que el área de ayuda a la financiación y subvenciones, tendría que mejorar considerablemente. Al final tuvimos que recurrir a un consultor externo.”

“Javier Pemau no puede ser el Director en Madrid. Es lamentable.”

“Creo que es ESENCIAL (y así lo llevo diciendo desde el principio) tener un listado de todos los asociados con los datos de su empresa y la actividad que realizan, o como Uds. plantean en el cuestionario, un apartado donde todos (no sólo miembros sino cualquier visitante de la web AJE) tengamos a disposición una breve descripción en su web de quiénes somos los asociados, qué hacemos, servicios básicos y datos de contacto. En general creo que deberían enfocarse a generar más negocio y visibilidad para los asociados de cara a usuarios externos.”

“No hemos sacado mucho provecho de AJE por nuestra falta de tiempo más que por culpa del propio AJE.”

“24 horAS”

“48 h”

“Creo que deberían ser más activos en el contacto de asociados con más eventos en los que interactuar. Se deberían de anunciar en lugares y medios frecuentados por jóvenes.”

“tiempo de 24 horas Tendrían que fomentar mas eventos a realizar con negociosynetworking ya que allí es muy provechoso para conseguir clientes.(encuentro comercial).”

“del 15 se presentan como aje Madrid una consultora que a su vez esta contratada por aje, para servicios de protección de datos y prevención de riesgos y se ofrecen de forma agresiva a venir a nuestras oficinas, actuando en desventaja a los asociados que nos dedicamos a dar los mismos servicios. Es descarado como contratan, los de aje, con quien quieren sin dar oportunidad a poder optar a ofrecer ese mismo servicio a quien nos dedicamos a ello. AJE ESTÁ EN DECADENCIA, HAY UN PASTELEO INCREIBLE”

“Facilitar el marketing y comunicación entre los socios”

“Interesarse por captar socios relevantes! Buscar una comisión ejecutiva que representa los intereses de los socios y no sus intereses personales”

“Buen trabajo!”

“Asesoramiento por skype para personas que por trabajo no podamos desplazarlos”

“Si bien es cierto que La AJE Madrid ofrece unos servicios interesantes debería favorecer la promoción de las empresas de sus asociados ya que al fin y al cabo es una de las mayores necesidades de las nuevas empresas que se asocian a AJE y la AJE se puede aprovechar de los medios con los que colabora para dar una mayor visibilidad a sus socios sobre todo en internet. Otra buena idea sería promover la colaboración o posibles sinergias entre socios”

“AJE Madrid necesita URGENTÍSIMAMENTE gente experta y con experiencia tanto personal como profesional en el universo de las StartUps. Aunque en el fondo estamos hablando de negocios y empresas igualmente, la metodología utilizada y las métricas de análisis son completamente diferentes a los negocios tradicionales como pueda serlo un bar, un restaurante o una empresa de servicios profesionales. Otra de las cosas que no me entra en la cabeza es la siguiente: ¿A quién se le ocurrió la magnífica idea de descentralizar el asesoramiento económico-financiero? Llámenme a ----- y les contaré”

“Creo que hace mas acciones de lobby politico que de captacion.”

“Echo de menos el poder acceder a los datos de los demás socios. Seguramente solicite la baja a final del trimestre. Las newsletters aburren un poco, al llevar casi siempre la misma información.”

“La clave está en crecer en base de asociados y despolitizar la asociación.”

“En cuanto a la cuestión 3 y 5, me he encontrado con personal y JD de AJE que se desviven por la asociación (asociados) y te motivan muchísimos y otros en cambio al contrario como si el asociado fuera lo último, me da pena porque tiran por tierra el trabajo de los primeros. Por otra parte en cada evento de networking haría algo práctico, puesto que en temas de trabajo me gusta ir sola y aunque conozco algunas personas no me gusta acaparar a nadie, creo que si se intercalan "taller", pantallas informativas, u otra cosa la gente tiene tema de conversación inicial y no te sientes incomodo. Saludos”