

Seguimiento de resultados de las acciones y servicios de Asturex

BASADO EN LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD

Procedimiento

- Se envía cuestionario de seguimiento de satisfacción y resultados a todas las empresas una vez finalizada la acción de promoción, el servicio de asistencia técnica, o el programa en el que haya participado.
- Los Foros empresariales se hace una valoración diferenciada y un seguimiento posterior
- En todos los cuestionarios se pregunta por el cumplimiento de objetivos
- La escala de valoración a partir de 2018 es de 1 a 7 puntos -
- Si bien aquí se representa únicamente los resultados numéricos, se hace siempre un análisis cualitativo de las explicaciones y comentarios de las empresas. Revisando cuatrimestralmente todas las respuestas
- Para nuevos servicios o programas se evalúa la necesidad de creación de cuestionario propio de valoración

Acciones de promoción internacional

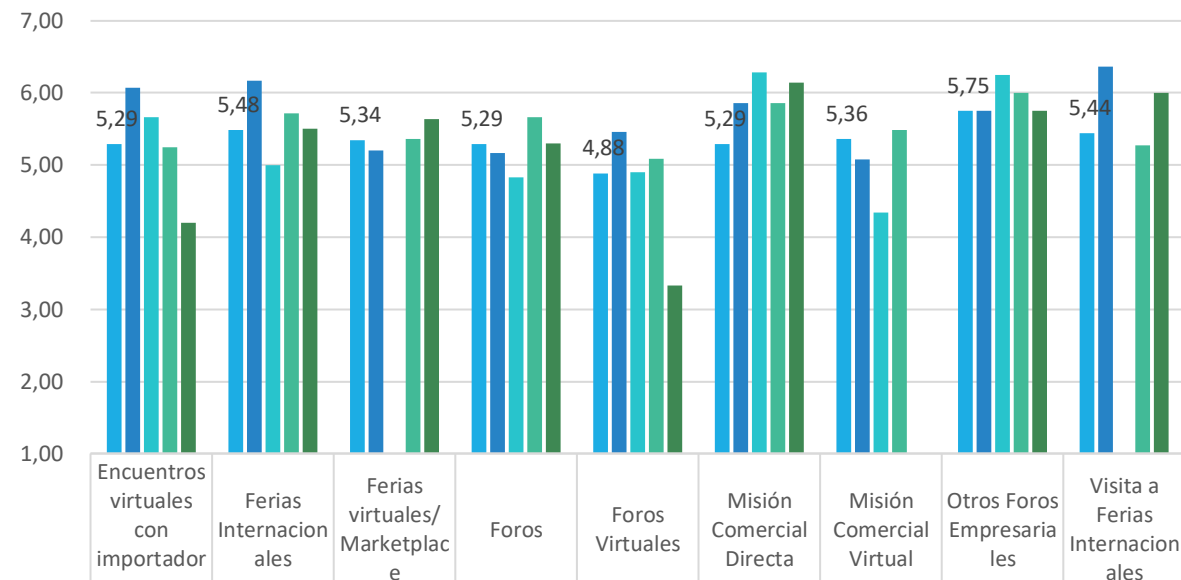
Incluimos en este apartado las Reuniones virtuales B2B con importadores, acciones incorporadas desde 2020 cuando se inicia la pandemia, ante la dificultad de realizar las acciones de promoción internacional programadas en el plan operativo. También se incluye en este análisis pero de forma diferenciada los Encuentros empresariales virtuales Asturias – México: Tecnología para la Salud.

Las respuestas obtenidas suponen un 55% de las inscripciones y se han conseguido valoraciones del 75% de nuestras acciones de promoción.

Acciones revisadas		
MCV Hong Kong 2021	Misión Comercial Dinamarca y Suecia 2021	Rungis
Misión Comercial Arabia Saudí 2021	Misión comercial Multisectorial Virtual a Nigeria 2021	Salón Gourmets 2021
Promoción en Marketplace Ankorstore 2021	Misión Comercial Virtual a Colombia 2021	Spanish Extravaganza By Laliga
Asturias International Metal Matching 2021 (Minería Siderurgia)	Misión comercial Virtual a Ghana	VII Foro TIC 2021
Misión Virtual Kazajistán y Uzbekistán 2021	Misión Comercial Virtual Australia 2021	Visita a Feria Hyvolution 2021
Encuentro virtual con importadores y distribuidores de moda de Europa	Misión comercial Virtual Costa de Marfil 2021	Visita a la feria White Milano 2021
Feria 4YFN en Barcelona del sector Startups Tecnológicas	Misión Comercial Virtual Dinamarca Suecia	Visita a la feria Whos Next Paris 2021
Feria BioSpain del sector Biotecnológico 2021	Misión Virtual Sudáfrica	Encuentros empresariales virtuales Asturias – México: Tecnología para la Salud
Feria South Summit para Startups Tecnológicas 2021	Reunión Virtual B2B con “Grupo Éxito”	
Feria virtual Liftdays	Reunión virtual B2B con la empresa británica "ULTRACOMIDA LTD"	
Foro Agroalimentario 2021	Reunión virtual B2B con la empresa Colombiana "EPM"	
Misión Comercial México Noviembre 2021	Reunión virtual B2B con la empresa filipina "O-Superstore by Oleofats"	

Valoración Media - Resumen

La primera columna refleja los valores de valoración media de todos los aspectos medidos.



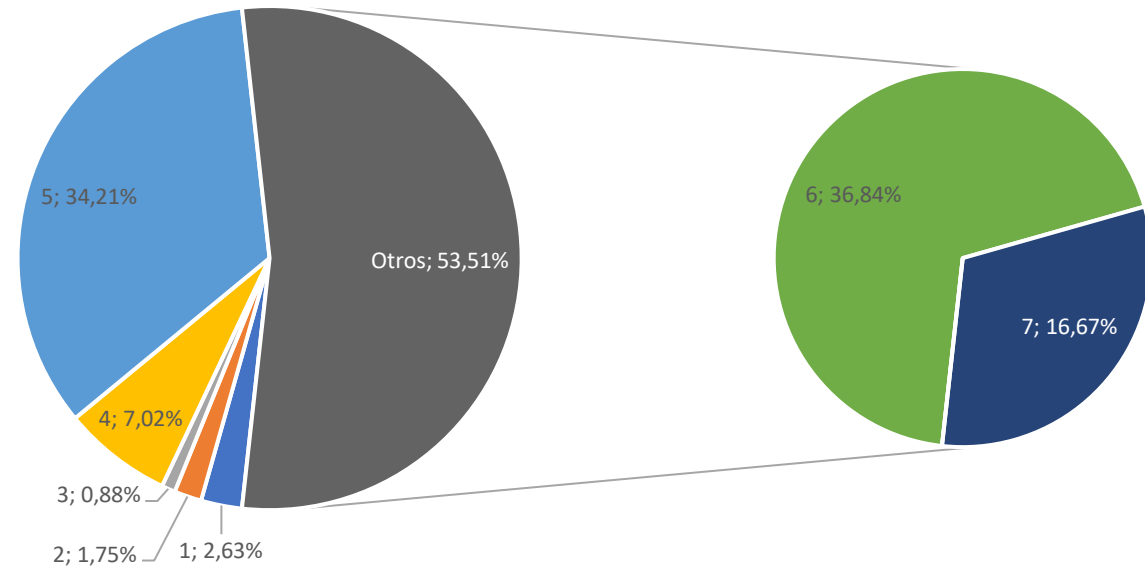
Se consigue el objetivo de valoración superior a 5 puntos de media en todos los casos, salvo en el caso de los foros virtuales, (Asturias International Metal Matching) que queda 0,2 puntos del objetivo. Los datos en blanco indican que no se han obtenido respuestas para esa pregunta en ese tipo de acciones

Cumplimiento de objetivos

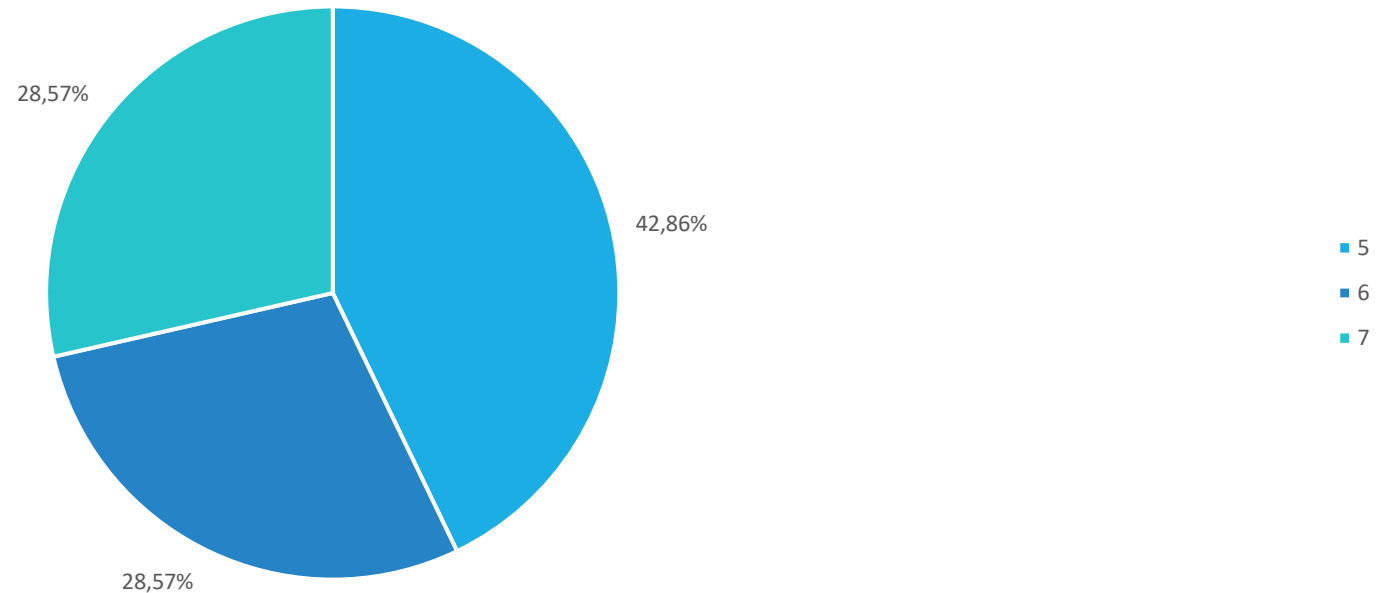
En un análisis conjunto de las acciones promoción internacional organizadas en 2021 el 87,72% de las respuestas indican haber cumplido los objetivos establecidos en 5 o más puntos sobre 7.

En las siguientes diapositivas se presentan los resultados diferenciados para tipo de acción.

Cumplimiento de objetivos

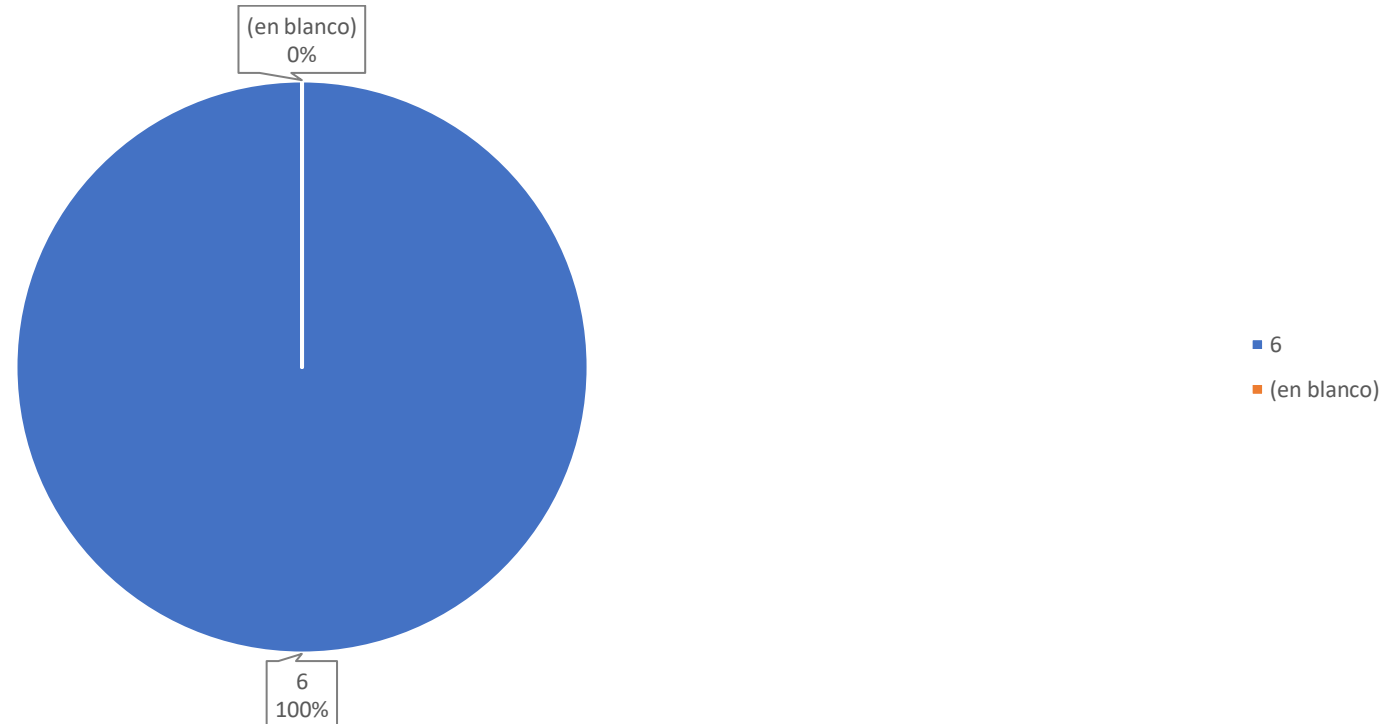


Cumplimiento de objetivos: Misiones Comerciales directas



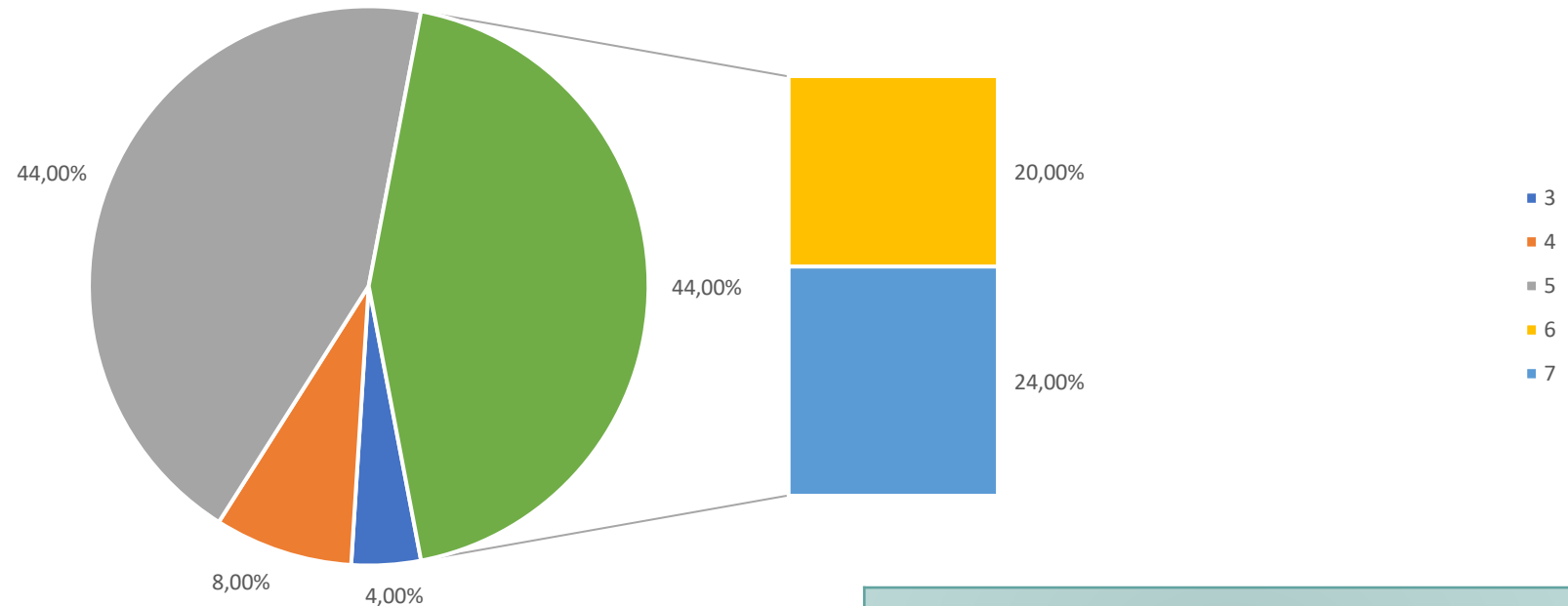
Se presentan los valores de una única Misión comercial presencial la Misión comercial a México realizada en el mes de noviembre de 2021

Cumplimiento de objetivos: Otros Foros empresariales



Se estudian aquí el evento– el *VII Foro Internacional del sector TIC*
Valorado por el 100% de las respuestas en 6 puntos sobre 7

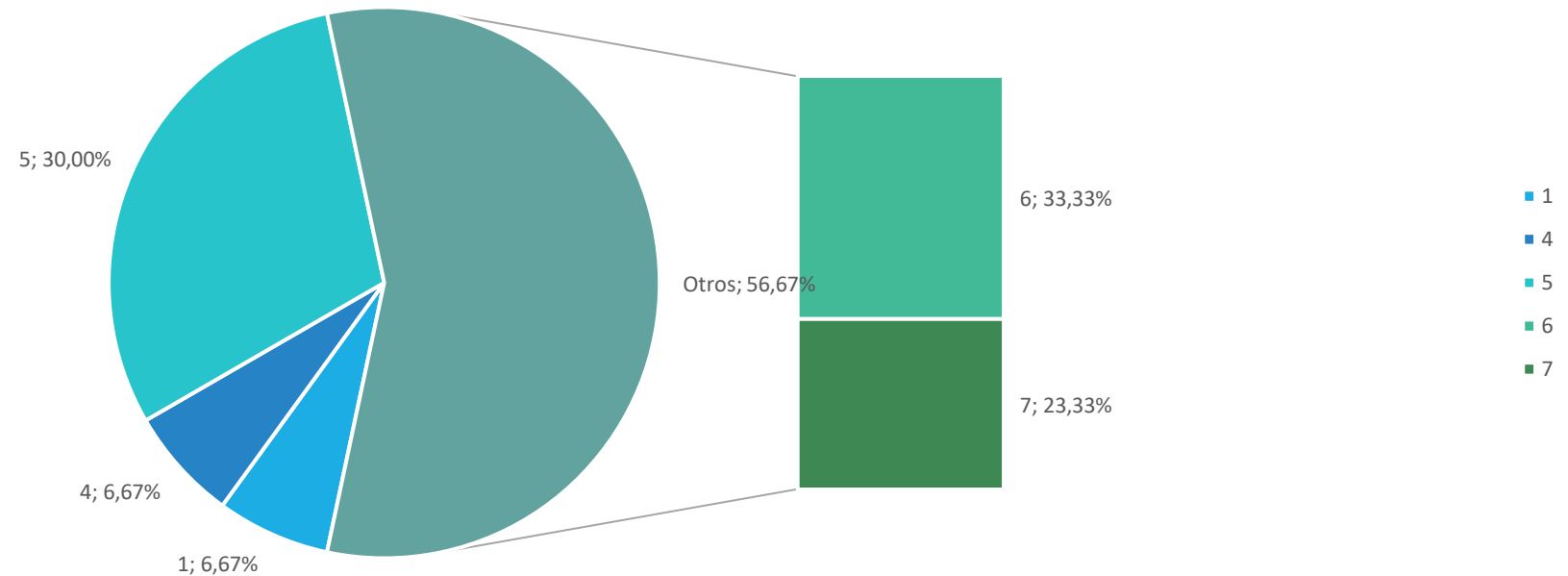
Cumplimiento de objetivos



Ferias internacionales y Visita a Ferias -: El 88% de las respuestas de las empresas participantes en ferias y/o visitas a ferias valora en 5 o más puntos el cumplimiento de objetivos

Feria 4YFN en Barcelona del sector Startups Tecnológicas
Feria South Summit para Startups Tecnológicas 2021
Salón Gourmets 2021
Visita a Feria Hyvolution 2021
Visita a la feria White Milano 2021
Visita a la feria Whos Next Paris 2021

Cumplimiento de objetivos

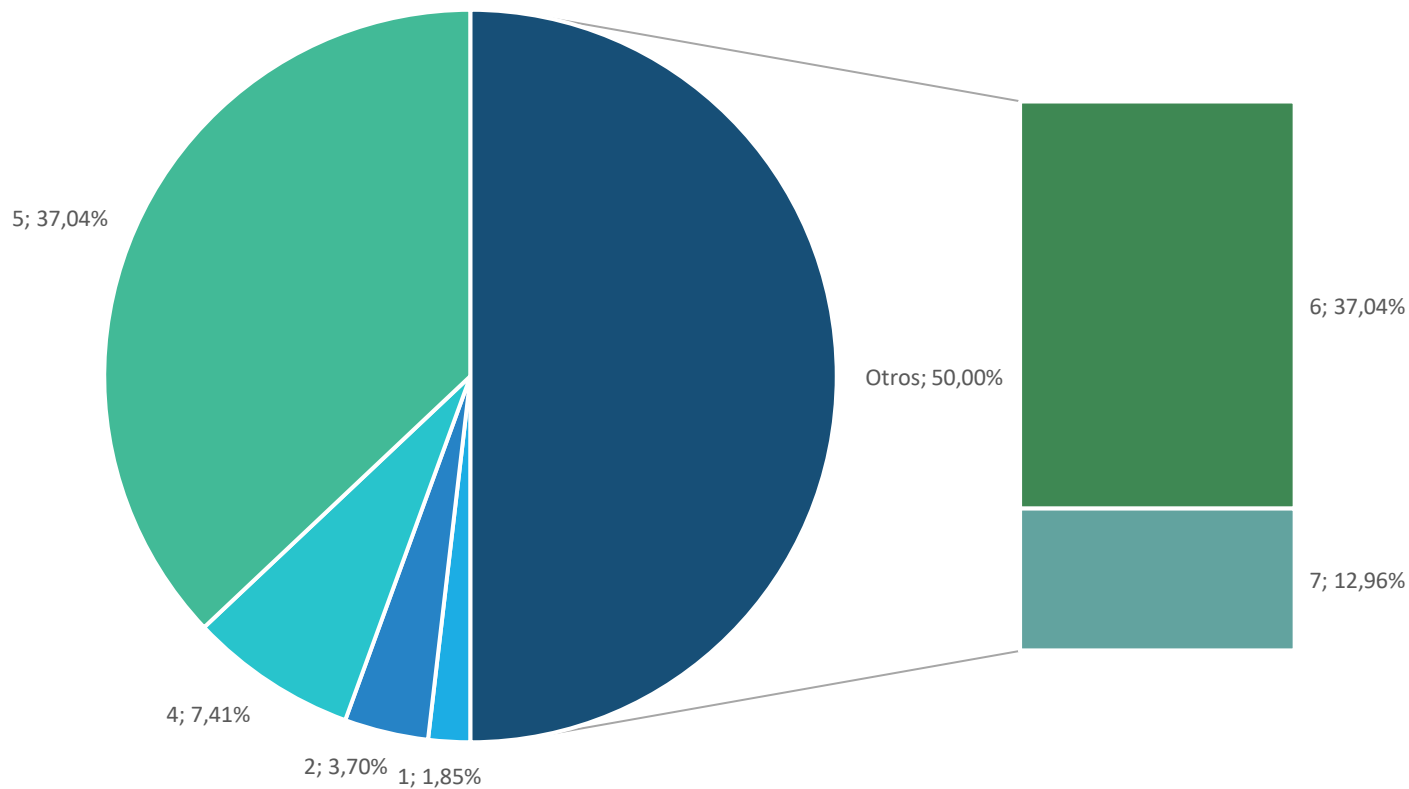


Se presentan aquí los resultados de 4 Encuentros virtuales con importadores procedentes de Reino Unido, Colombia, o Filipinas y el proyecto colaborativo “Encuentro virtual con importadores y distribuidores de moda de Europa. E 86,67% de las respuestas obtenidas valoran en 5 o más puntos el cumplimiento de objetivos tras haber participado en la acción.

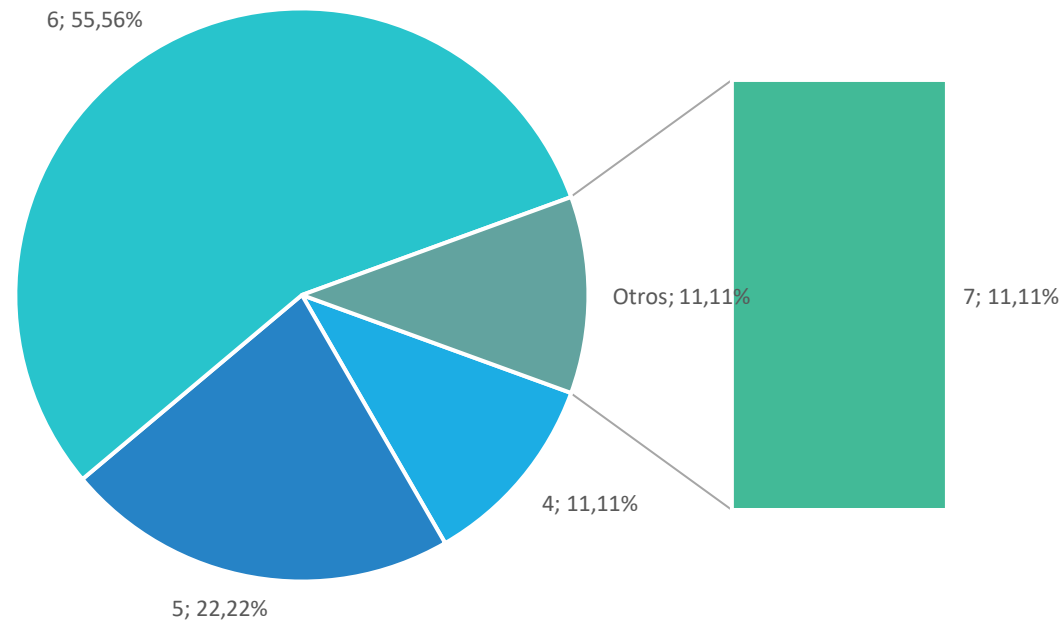
Cumplimiento de objetivos

Actividades virtuales: Misiones, ferias y foros virtuales organizados a lo largo de 2021 revisadas en conjunto el 87,04% de las respuestas de las empresa participantes en las diferentes acciones valoraron el cumplimiento de objetivos en 5 o más puntos, un 58% en 6 ó 7 puntos

ACCIONES DE PROMOCIÓN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS



Cumplimiento de objetivos

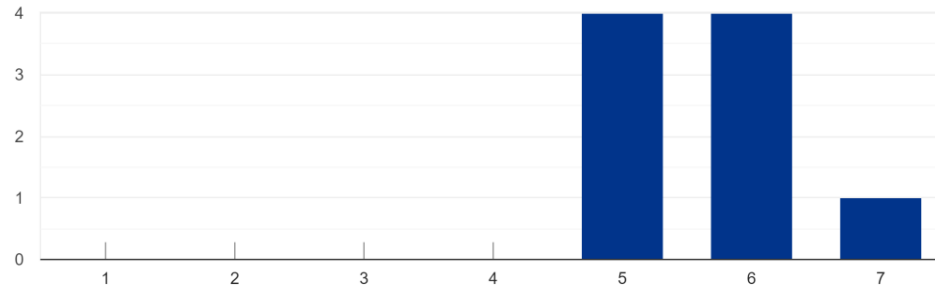


Foro Agroalimentario: El 88,89% de las empresas valora en 5 o más puntos el cumplimiento de objetivos tras esta actividad, el 67% de ellas lo valora en 6 o 7 puntos

Encuentros empresariales virtuales Asturias – México: Tecnología para la Salud

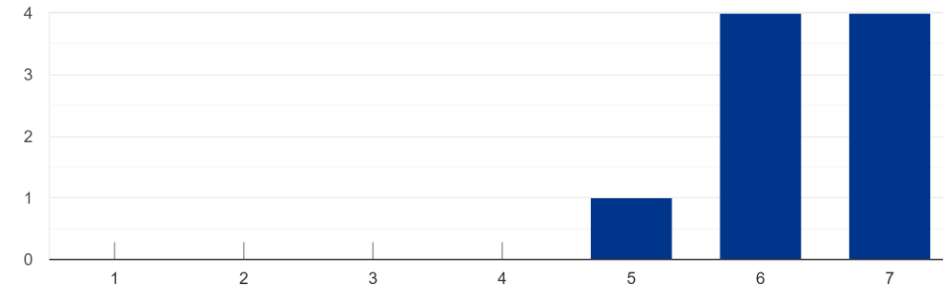
Valore el formato de los Encuentros empresariales Asturias México

9 respuestas



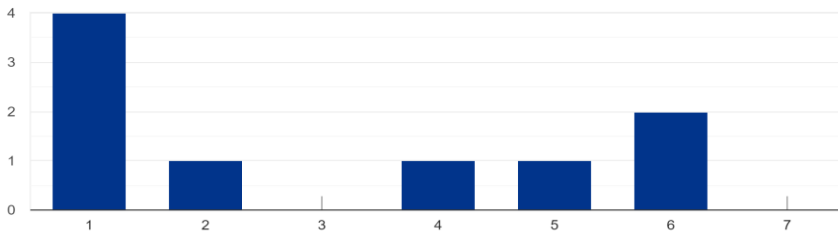
Valore la gestión de esta actividad

9 respuestas



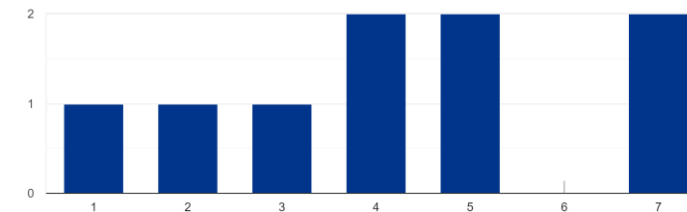
Valore el grado de satisfacción con los contactos establecidos en las reuniones B2B virtuales

9 respuestas



Según el objetivo arriba definido, indique el grado de cumplimiento de los objetivos previstos para esta acción

9 respuestas

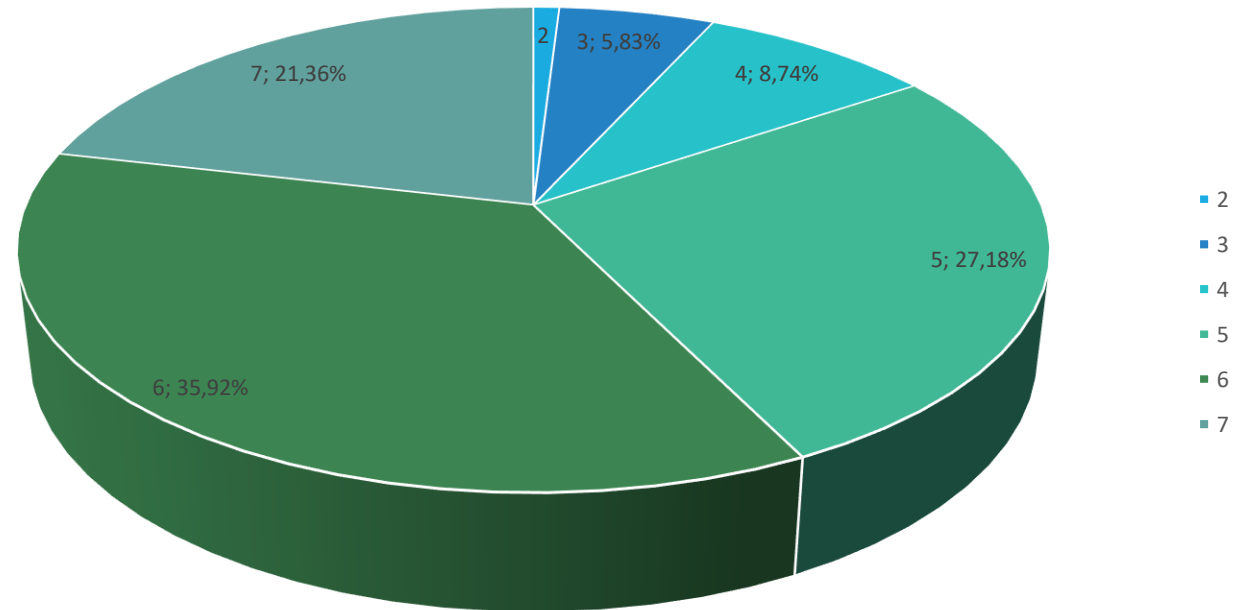


Se analiza de forma separada por sus características especiales respecto del resto de acciones de promoción el primer encuentro virtual Asturias – México: Tecnología para la salud. El grado de satisfacción y el cumplimiento de objetivos no ha alcanzado la puntuación media de 5, con 5 respuestas con valoraciones de 1-2 puntos

Valoración de la calidad de los contactos.

El 84,47% de las respuesta valora en 5 o más puntos la calidad de los contactos establecidos durante las diferentes acciones de promoción

Valoración de los contactos establecidos en la actividad

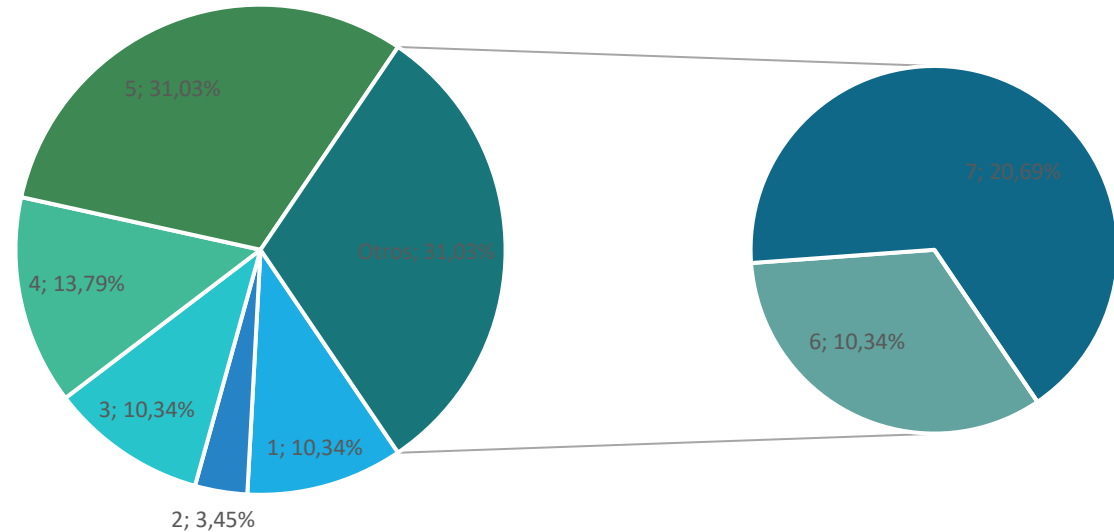


Probabilidad de cerrar algún acuerdo de tipo comercial

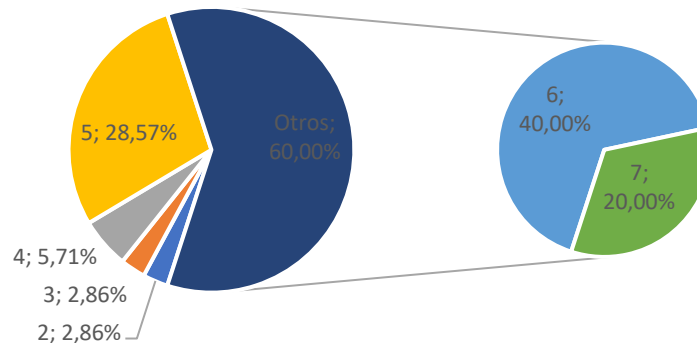
En una revisión conjunta de todas las actividades, el 78,678% de las respuestas valoran la posibilidad de cerrar algún acuerdo comercial tras la participación de la actividad en 5 o más puntos

Se observa una mejor valoración de las actividades presenciales (misiones, foros y Ferias) que las virtuales; en las actividades presenciales cerca del 63,04% de las respuestas valoran con 6 puntos o 7 esta probabilidad frente al 31,03% de las virtuales

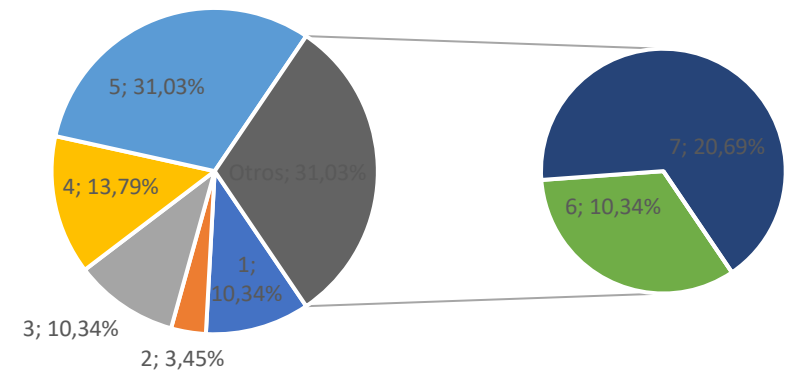
probabilidad de cerrar algún acuerdo valoración global



Actividades presenciales



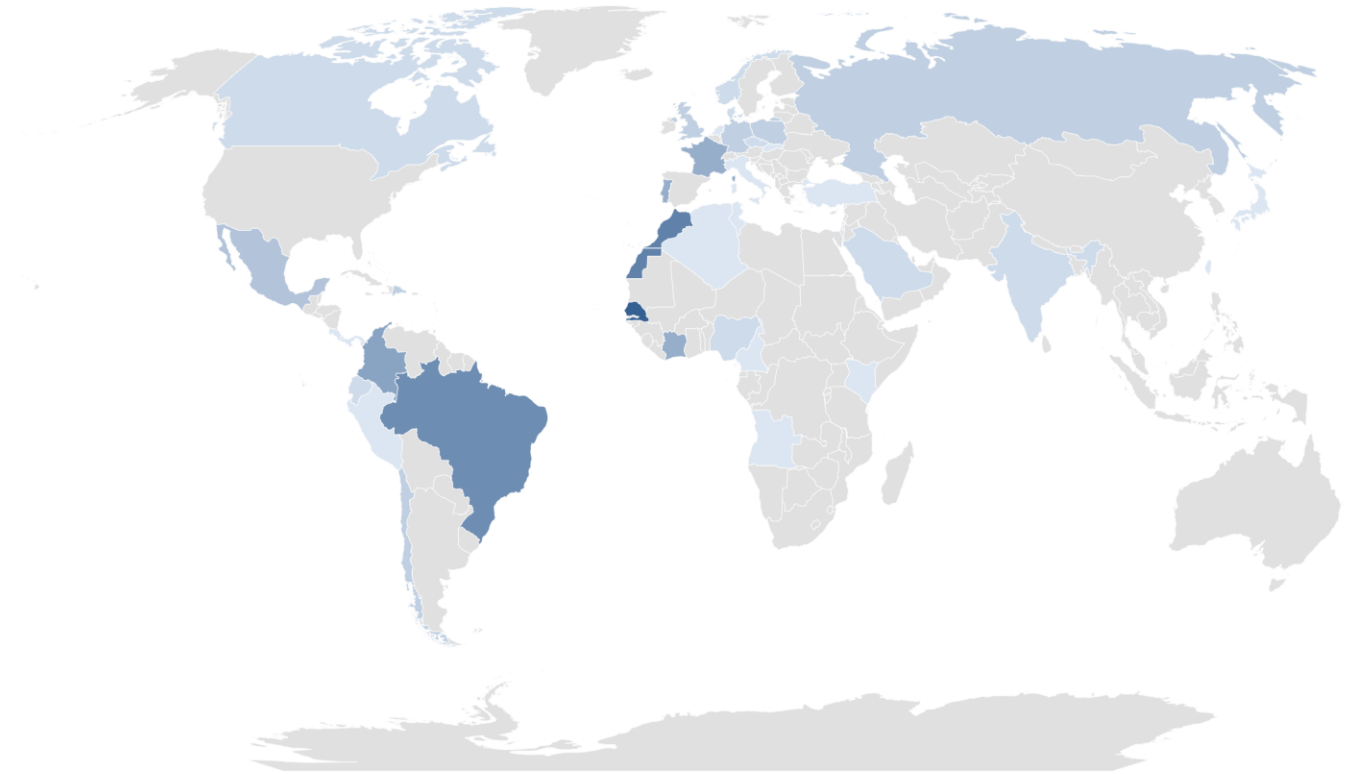
Actividades virtuales



Asistencia Técnica

- Servicios de Consultoría en Destino de la Red Exterior
- Aproximación Virtual a Mercados
- Prospección de nuevos mercados empresas afectadas por el Brexit
- Servicios Jurídicos Internacionales en Origen
- Servicios Jurídicos Interenacionales en destino

Reparto geográfico de los contratos



Nº DE CONTRATOS POR PAÍS



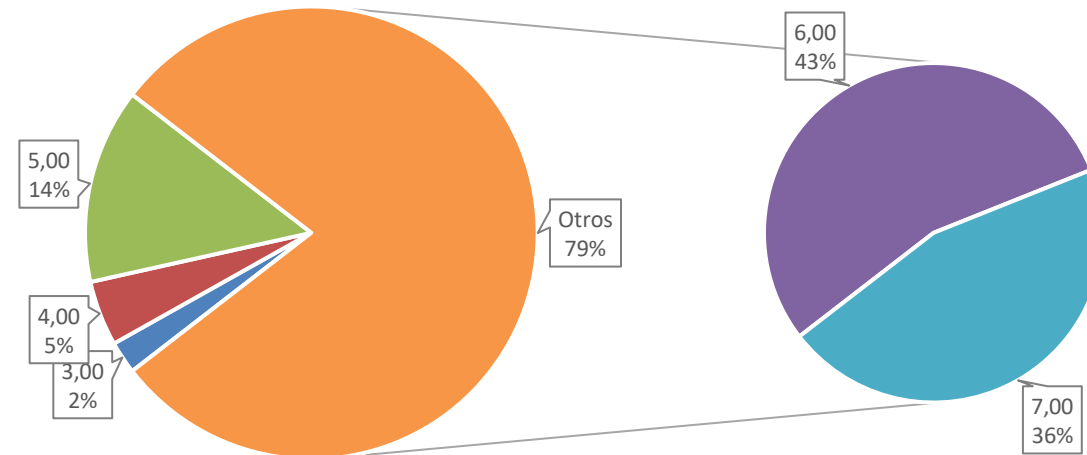
Con tecnología de Bing
© GeoNames, HERE, MSFT, Microsoft, NavInfo, Wikipedia

Asistencia Técnica Cumplimiento de Objetivos

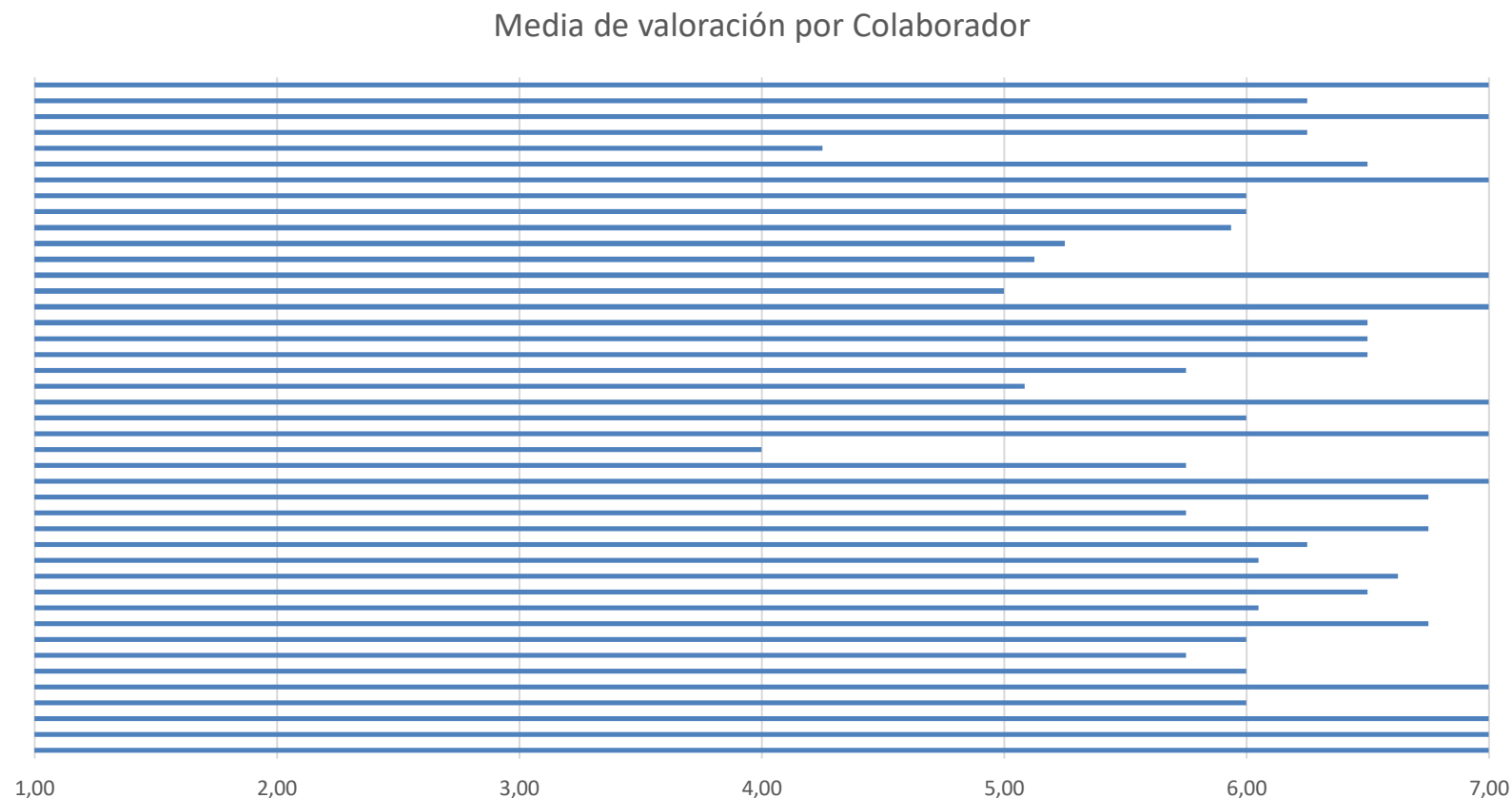
Basado en 110 respuestas, lo que supone el 84% de los contratos finalizados a lo largo de 2021.

El 93% de las empresas valoran el cumplimiento de objetivos alcanzados con el servicio solicitado en 5 o más puntos sobre 7, el 79% en 6 ó 7 puntos

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS



Se muestran aquí los Valores medios obtenidos por país/colaborador en tres aspectos medidos: Grado de satisfacción con el trabajo desarrollado por el consultor- Grado de comunicación durante el desarrollo del servicio - Calidad de los informes recibidos- cumplimiento de objetivos



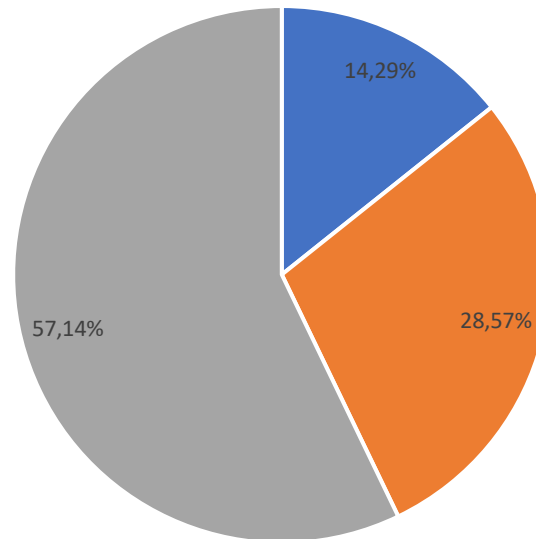
En aquellos casos que el trabajo no cumplió las expectativas de las empresas, se hace un seguimiento para conocer las causas y abrir en su caso no conformidades a los colaboradores o incluso proponer su baja en nuestros registros.

Servicio de desarrollo de comercio internacional

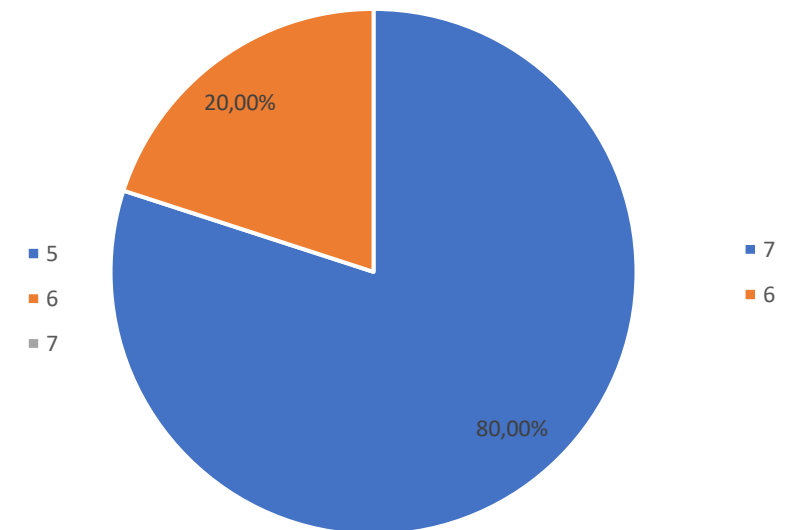
Con respuestas del 93% de los servicios finalizados en 2021 el 100% de las respuestas valoran, tanto el cumplimiento de objetivos, como el grado de satisfacción en 5 o más puntos sobre 7.

Valoración del Servicio Desarrollo de Comercio Internacional

Servicios de Desarrollo comercial – cumplimiento de objetivos



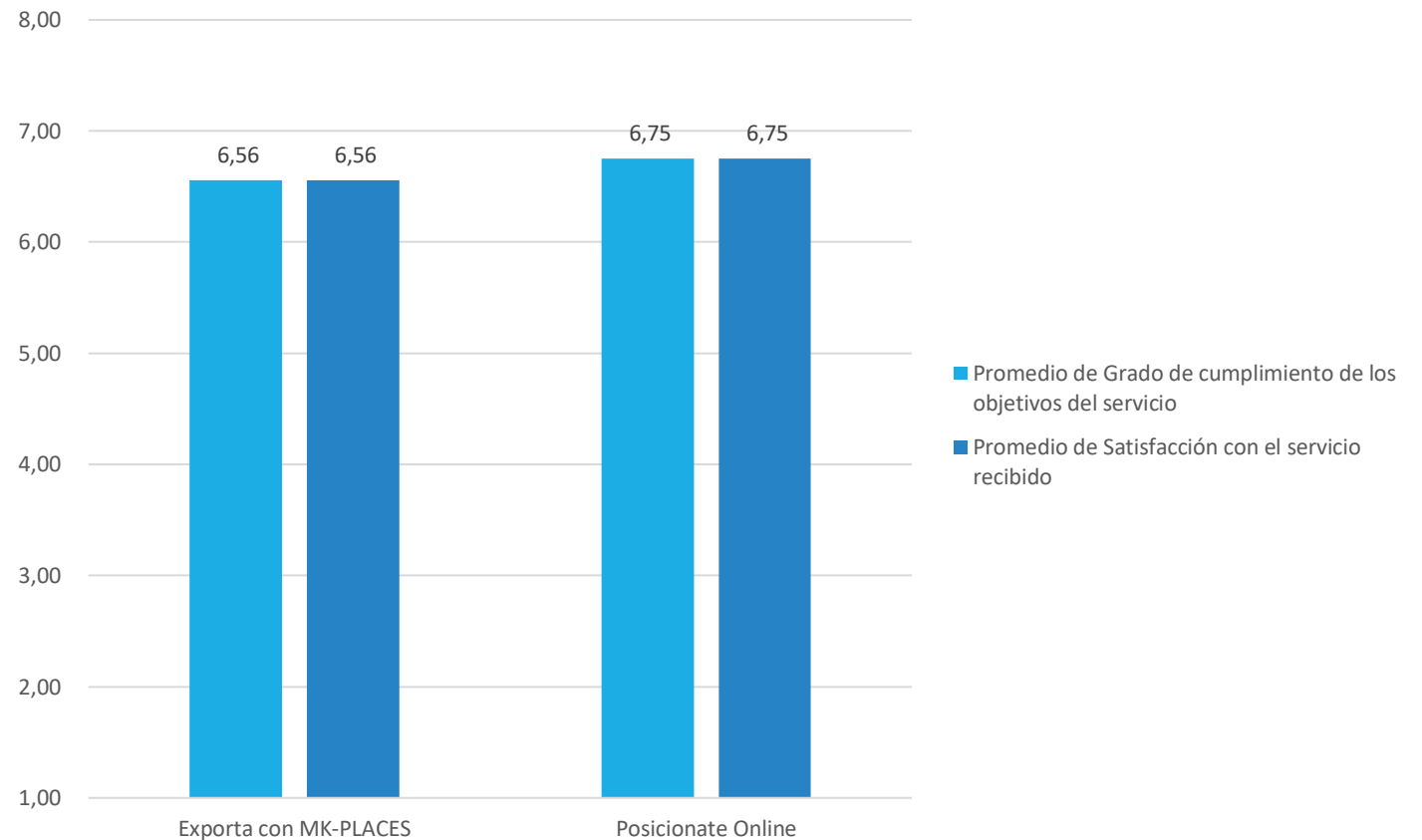
Grado de satisfacción



Servicios de apoyo a la internacionalización digital

Se presentan los resultados de los servicios de asistencia técnica con una vertiente digital: Exporta con Market Places y Posiciónate Online.

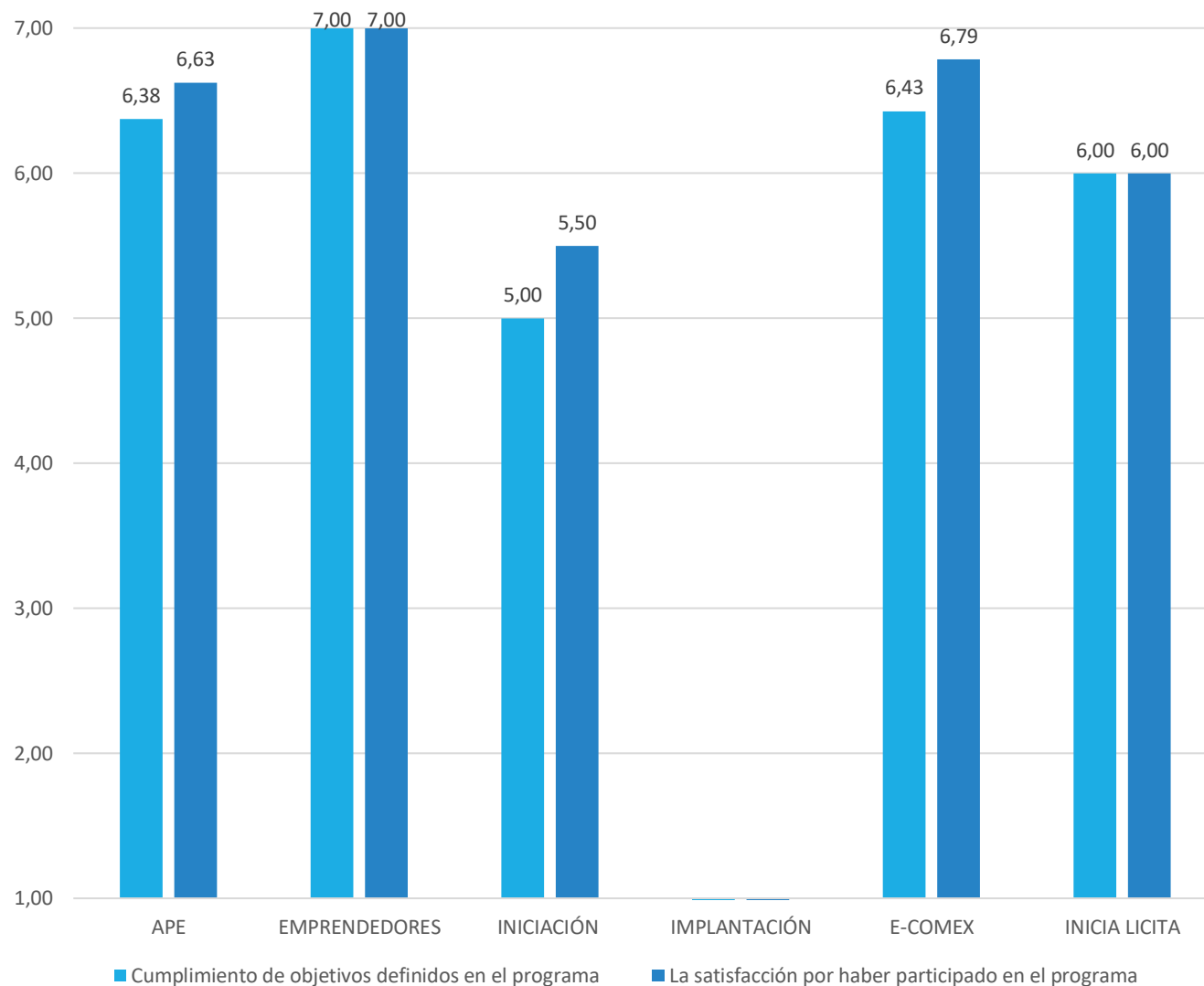
Basado en 39 respuestas 79,60% de los servicios de este tipo finalizados en 2021 el 97% de las respuestas valoran tanto el cumplimiento de objetivos, como el grado de satisfacción en más de 5 puntos o superior superando en valores medios los 6 puntos

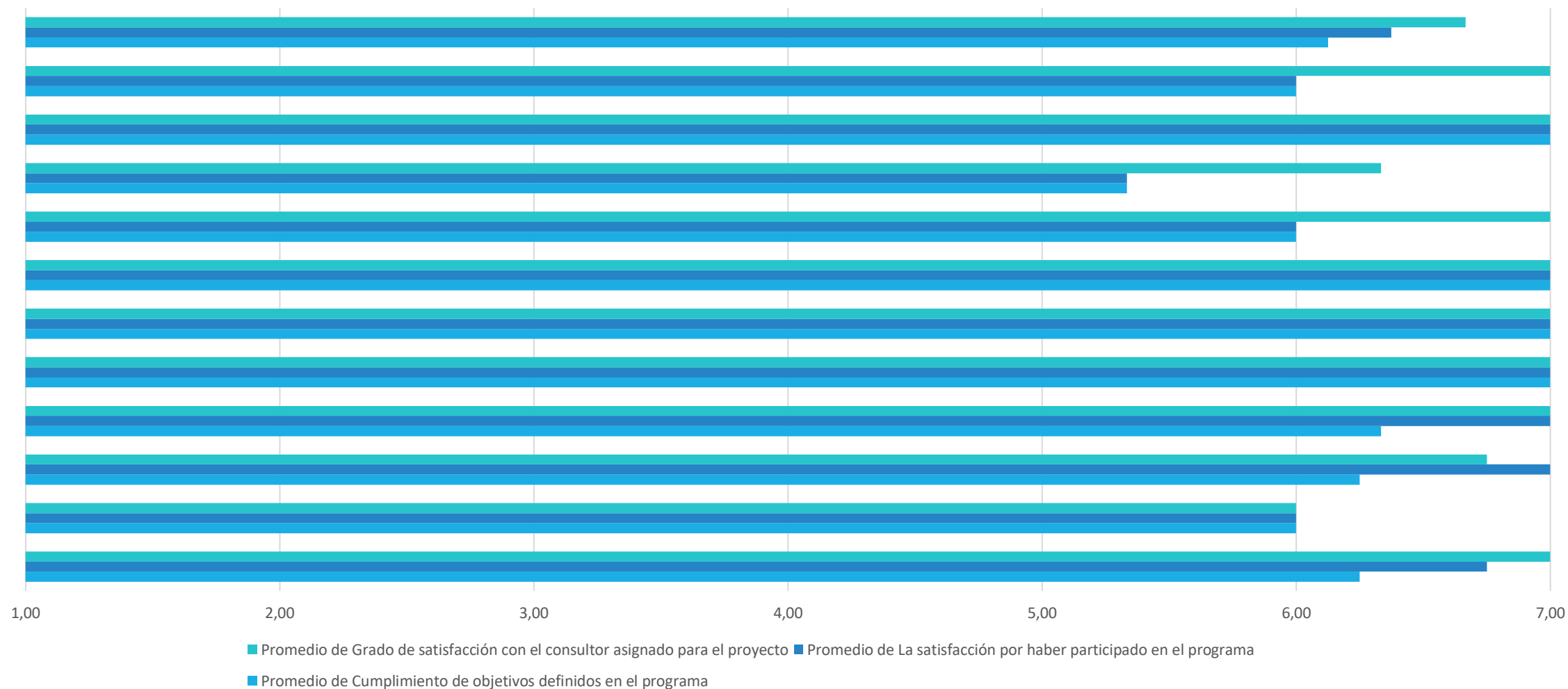


Programas de Apoyo a la exportación

Se supera la valoración de 5 puntos sobre 7 en todos los programas de apoyo a la exportación.

En 2021 se realizó un único programa de implantación sobre el que no se obtuvo respuesta al cuestionario de valoración





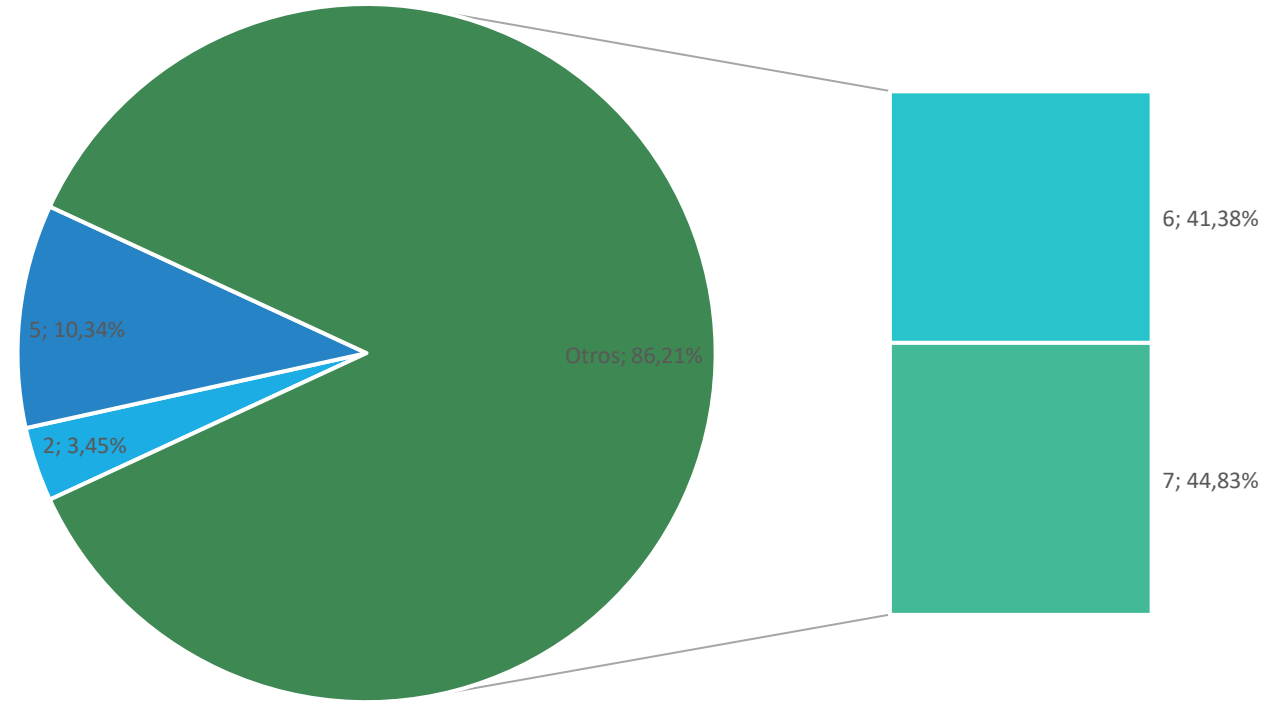
SE HACE TAMBIÉN UN SEGUIMIENTO DE RESULTADOS EN FUNCIÓN DEL CONSULTOR ASIGNADO AL PROGRAMA, SEGÚN LOS TRES CRITERIOS INDICADO EN EL GRÁFICO. EN TODOS LOS CASOS LA VALORACIÓN SUPERA EL OBJETIVO DE 5 O MÁS PUNTOS SOBRE 7

Programas apoyo a la exportación – cumplimiento de objetivos

El 96,55% de las repuestas de todos los programas valoran en 5 o más puntos el cumplimiento de objetivos. Si analizamos.

En estos gráficos, se ve la valoración media obtenida en este indicador en cada programa, de forma global y los valores medios diferenciados por programa

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS EN PROGRAMAS

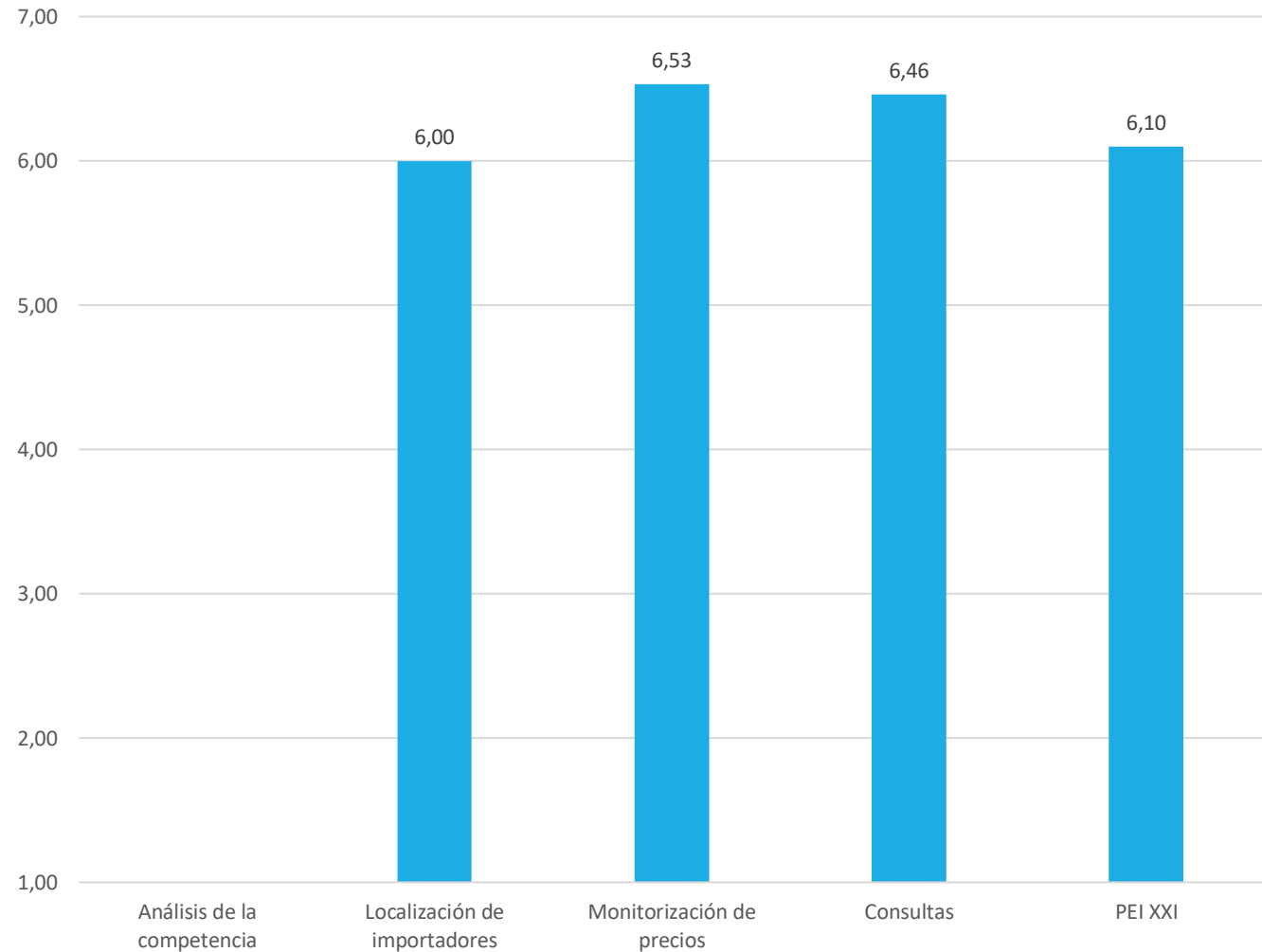


Programa	Promedio de Cumplimiento de objetivos definidos en el programa
APE	6,38
E-COMEX	6,43
EMPRENEDORES	7,00
INICIA LICITA	6,00
PROGRAMA DE INICIACIÓN	5,00
Total general	6,21

Servicios de información

- Servicio de análisis de la competencia, sin respuestas
- Servicio de localización de importadores
- XXI Punto de encuentro Internacional
- Servicio de atención de consultas

Valoración media de los diferentes servicios de información



Valores medios

se presentan aquí los resultados globales de cada tipo de programa/ servicio y acción,. En valores medios de todos los aspectos medidos en las encuestas de valoración.

Cumplimiento de objetivos

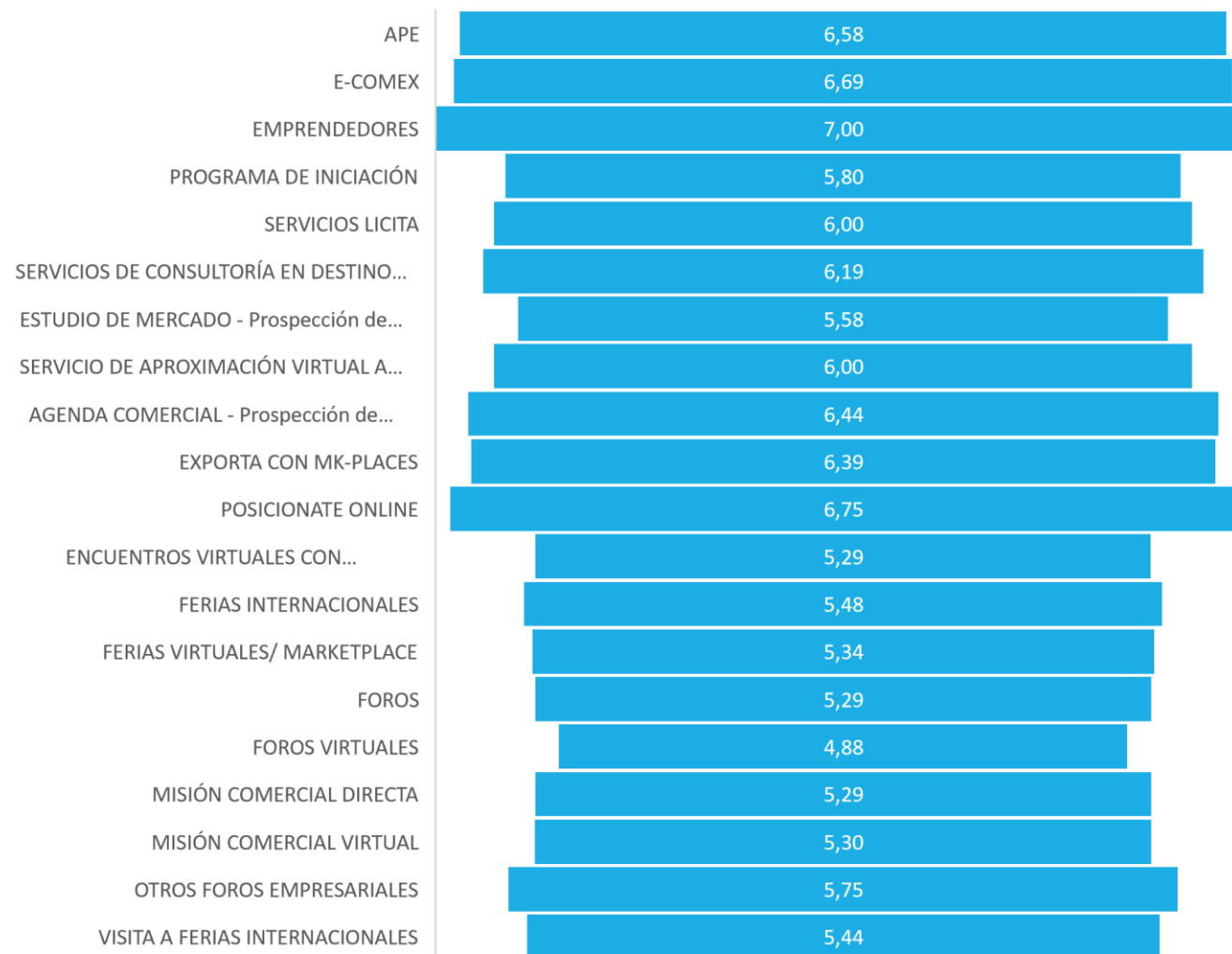
Satisfacción con la participación

Trabajo del consultor asignado

Contactos establecidos

Otros aspectos

VALORACIÓN MEDIA POR TIPO DE SERVICIO Y/O ACCIÓN



EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS REALIZADOS POR ASTUREX EN EL PERIODO 2018-2020

Evaluación de impacto 2018-2020

- ❑ En el ejercicio 2021 se realizó una evaluación de la valoración y el impacto de los diferentes servicios de Asturex desde el año 2018 hasta el 2020. Además el estudio incluyó una revisión de los indicadores clave a medir y se definió una metodología para futuras evaluaciones de impacto.
- ❑ A partir de 2022 Asturex en base a este estudio revisará su sistema de medición de indicadores.

METODOLOGÍA

- Evaluación realizada mediante 8 criterios de valor (5 + 3)
- Criterios referidos a la aplicación: cobertura, calidad, satisfacción, eficacia y eficiencia
- Criterios referidos al impacto: global, sectorial y territorial
- Herramientas:
 - Encuesta a las empresas (muestra de 239, error < 5% y 95% confianza)
 - Entrevistas en profundidad: 16 responsables de empresas beneficiarias
 - Información interna de Asturex

CONCLUSIONES

Cobertura

- Asturex ha apoyado a un importante número de empresas en el periodo 2018-2020 (639, pymes industriales principalmente)
- El número de servicios recibidos por estas empresas ha sido elevado, 3.148, una media de 5 servicios por empresa.

Calidad

- Los servicios fueron de elevada calidad según las empresas que los recibieron (6,1 sobre 7 → 8,7 sobre 10)
- Tanto el diseño de los servicios como su aplicación son de alta calidad ($\approx 6,1$ en ambos aspectos)

Satisfacción

- La elevada calidad de los servicios provoca que la satisfacción sea muy alta, manifestando la mayoría una alta o muy alta satisfacción.
- El 90,8% de las empresas volvería a solicitar los servicios.

CONCLUSIONES

Eficacia

- Asturex ha desarrollado sus servicios de forma eficaz, los objetivos marcados se han superado en un 3,5%
- En 9 de los 14 objetivos se han superado los objetivos, en 1 se ha logrado lo pretendido y en 4 se ha estado por debajo.
- El incremento del número de empresas que utilizan los servicios de Asturex es el que se ha estado más por debajo de lo pretendido

Eficiencia

- Superior a la prevista, en parte por los objetivos logrados (1,43)
- Mayor eficiencia en todos los servicios, principalmente en asistencias técnicas (1,80)

CONCLUSIONES

Impacto global

- Los servicios de Asturex han contribuido a que el 37,9% de las empresas hayan aumentado sus exportaciones tras recibirlos.
- Dicha contribución ha elevada en muchos casos: el 68,9% consideran que el incremento se debe bastante, mucho o totalmente a los servicios de Asturex.
- Las empresas de menor tamaño son las que atribuyen más impacto a los servicios de Asturex
- Influencia de los servicios en el mantenimiento exportaciones o minimizar su descenso. El 31,3% de las empresas que no incrementaron sus exportaciones en 2020 respecto a 2017 atribuyen bastante, mucho o totalmente a dichos servicios que su situación no haya empeorado más.
- Este efecto ha sido más intenso en las grandes empresas.