EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS POR PROGRAMAS DE EMPRENDIMIENTO (AEDL´S) EN 2020

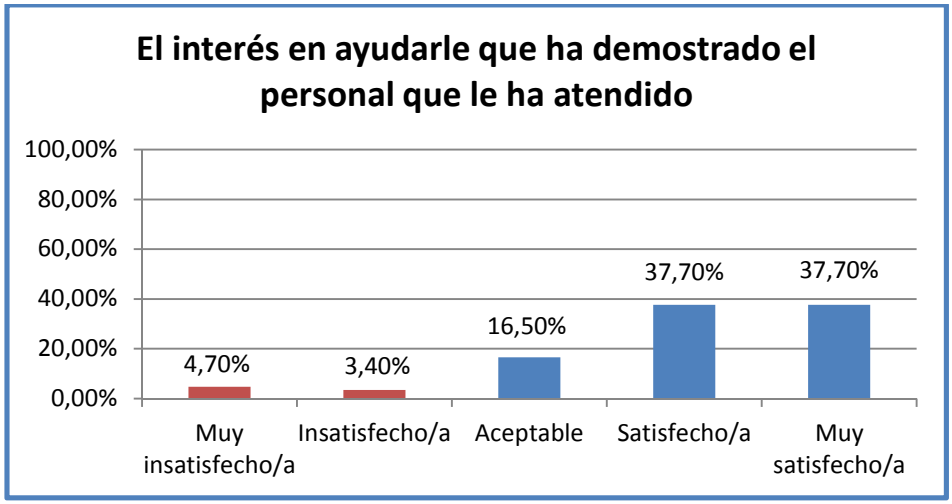
Para realizar la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias atendidas por el servicio de asesoramiento para el emprendimiento (Agentes de Empleo y Desarrollo Local), se han realizado encuestas de satisfacción a 87 de las 781 personas usuarias atendidas por dicho servicio durante 2020.

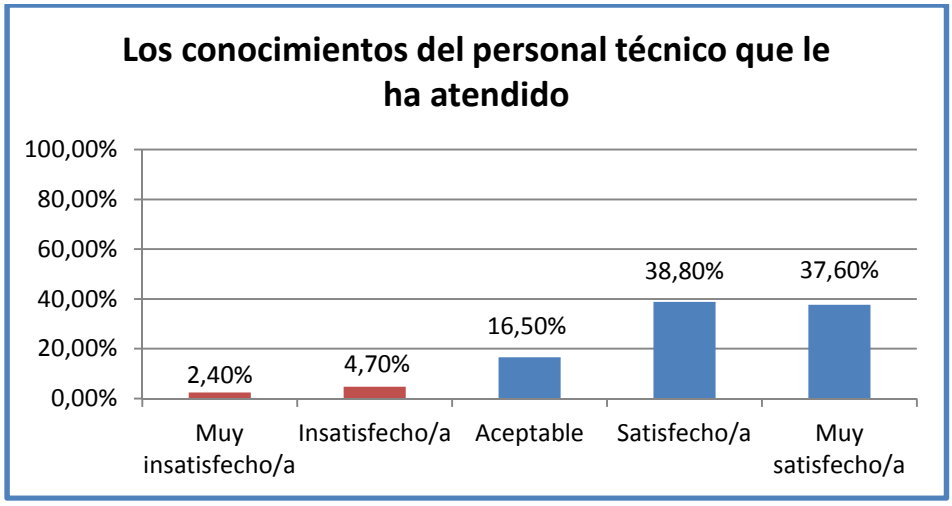
Con el análisis de la información obtenida de estas encuestas se determinan los niveles de satisfacción de este colectivo con los servicios de asesoramiento recibidos, y cómo ha afectado a la empleabilidad de las personas desempleadas que han sido asesoradas.

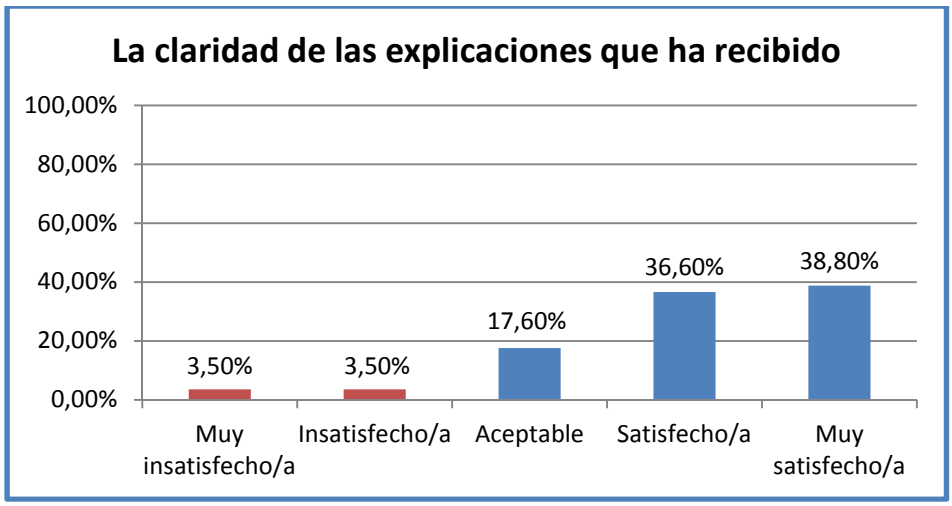
Con estos resultados se determinan puntos fuertes que habrá que mantener y se detectaran puntos débiles que servirán para plantear los cambios oportunos.

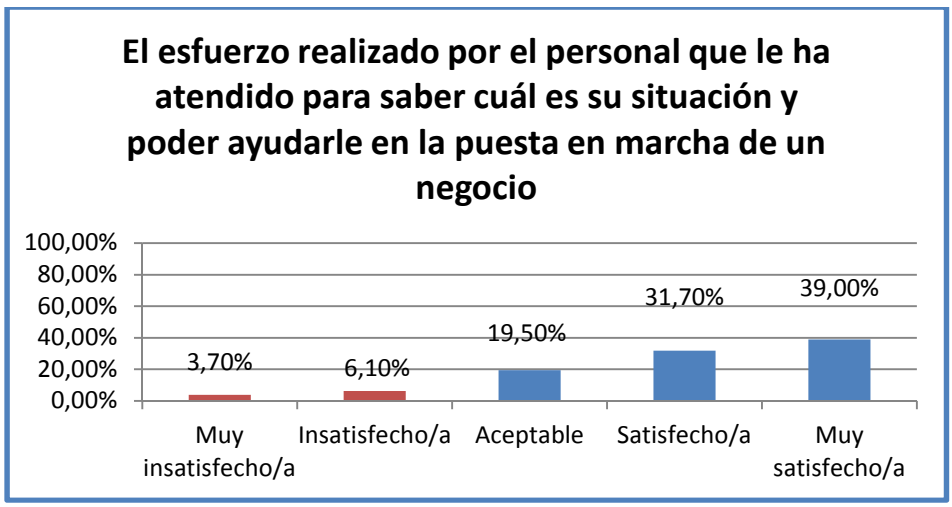
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

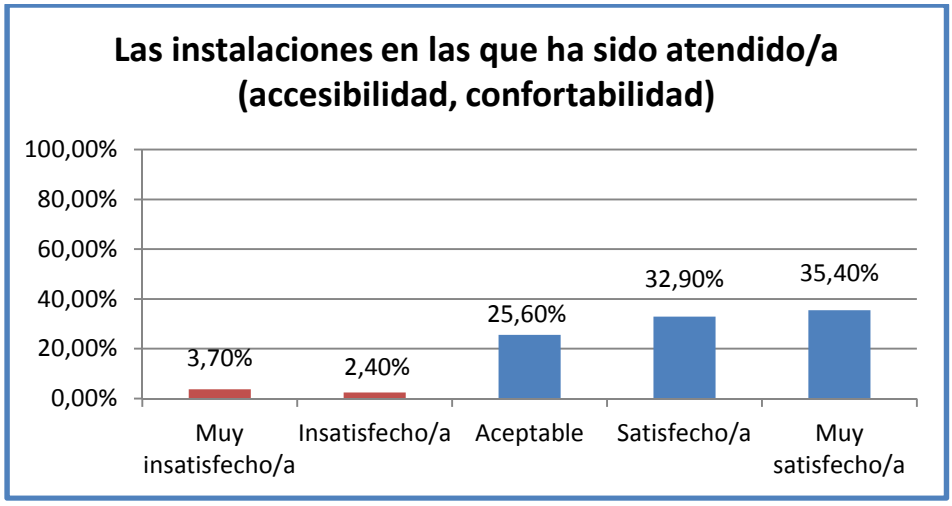
RESULTADOS CUANTITATIVOS

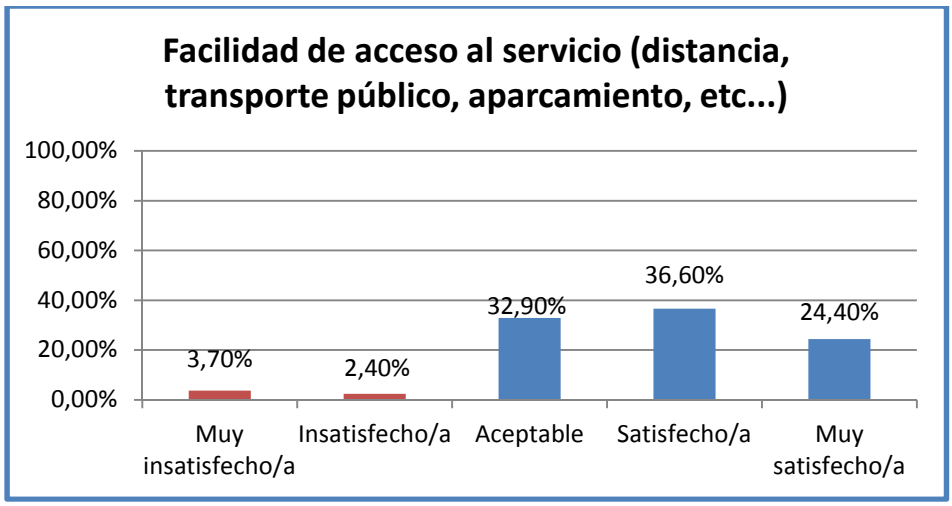


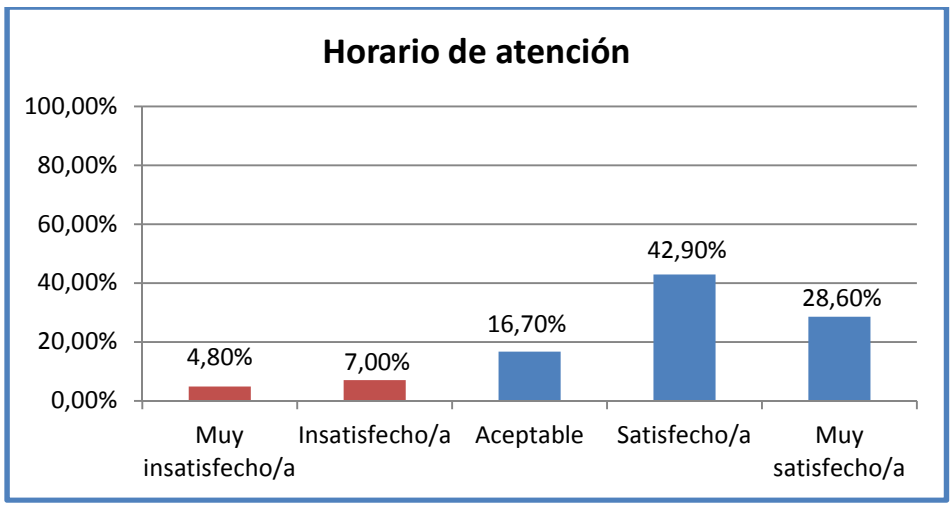

Los conocimientos del personal técnico que le ha atendido
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
2,40%
4,70%
16,50%
38,80%
37,60%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

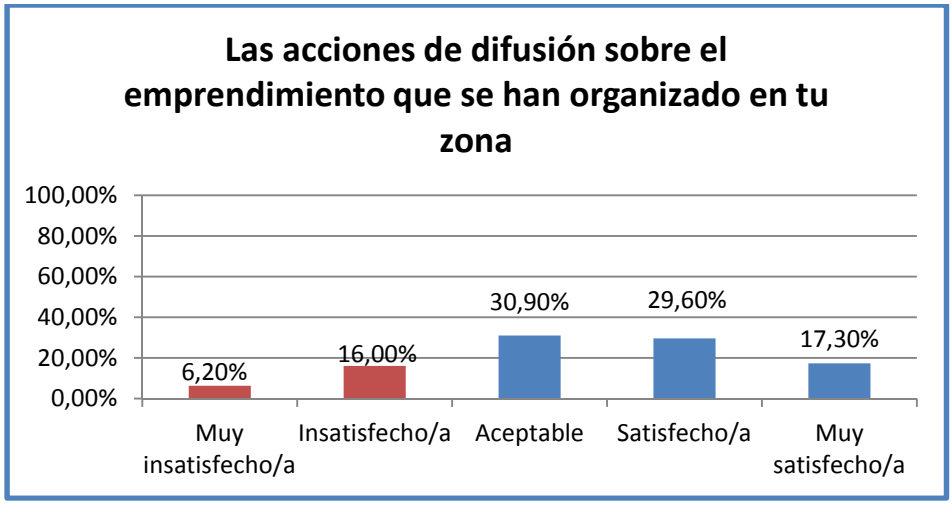

La claridad de las explicaciones que ha recibido
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
3,50%
3,50%
17,60%
36,60%
38,80%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

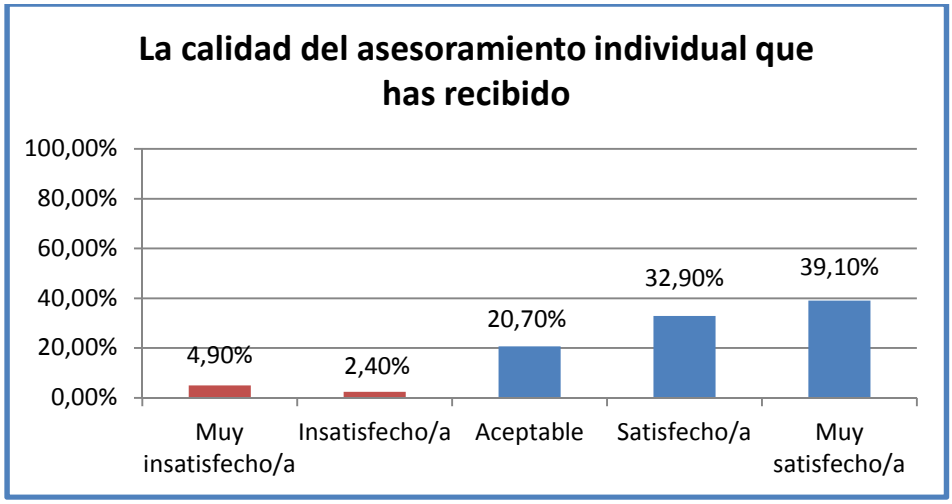

El esfuerzo realizado por el personal que le ha atendido para saber cuál es su situación y poder ayudarle en la puesta en marcha de un negocio
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
3,70%
6,10%
19,50%
31,70%
39,00%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

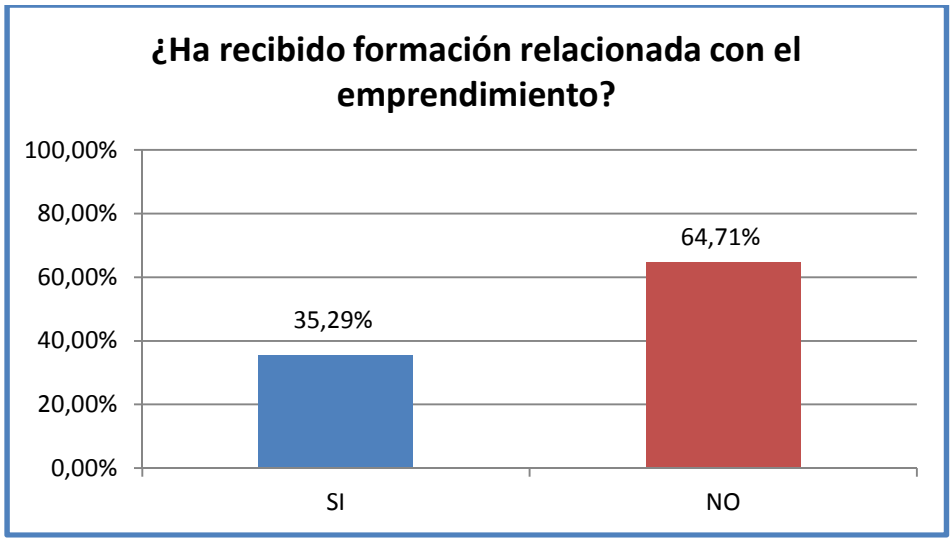

Las instalaciones en las que ha sido atendido/a (accesibilidad, confortabilidad)
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
3,70%
2,40%
25,60%
32,90%
35,40%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

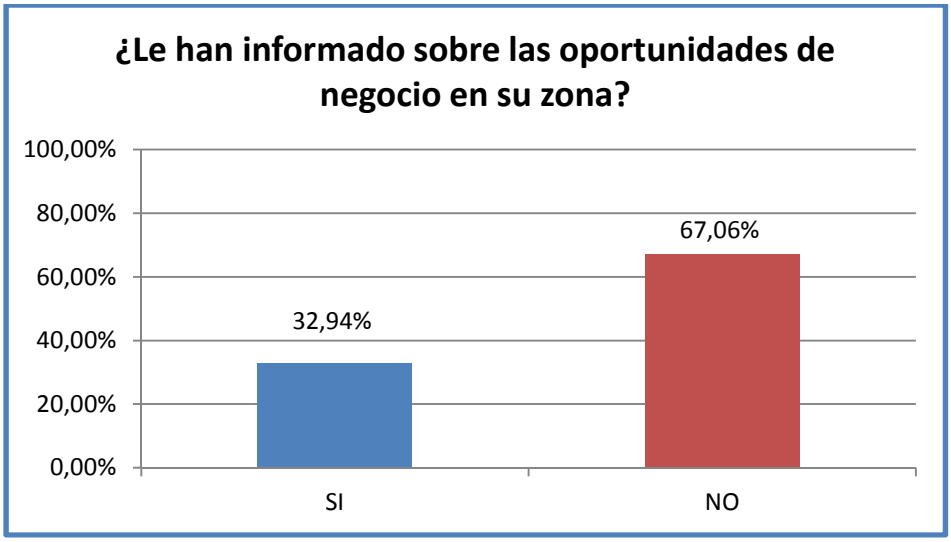

Facilidad de acceso al servicio (distancia, transporte público, aparcamiento, etc...)
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
3,70%
2,40%
32,90%
36,60%
24,40%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

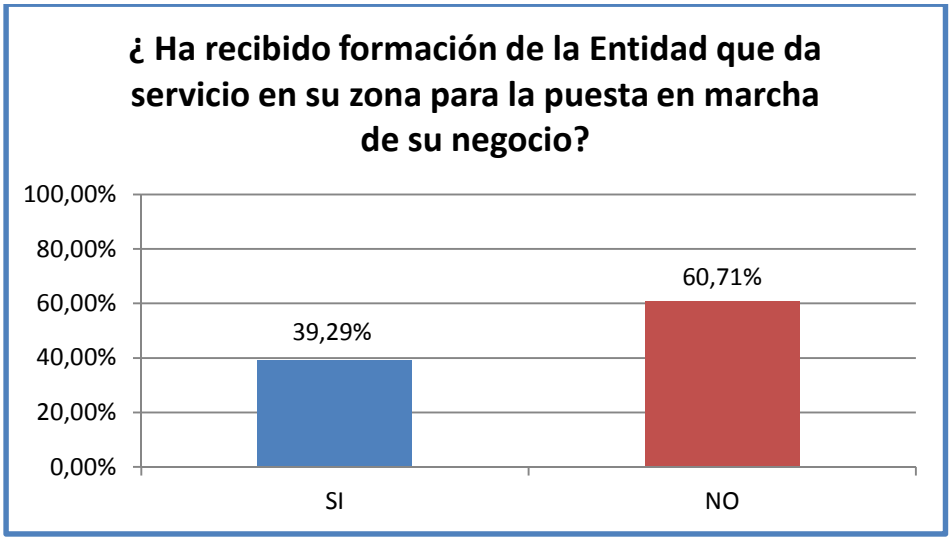

Horario de atención
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
4,80%
7,00%
16,70%
42,90%
28,60%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

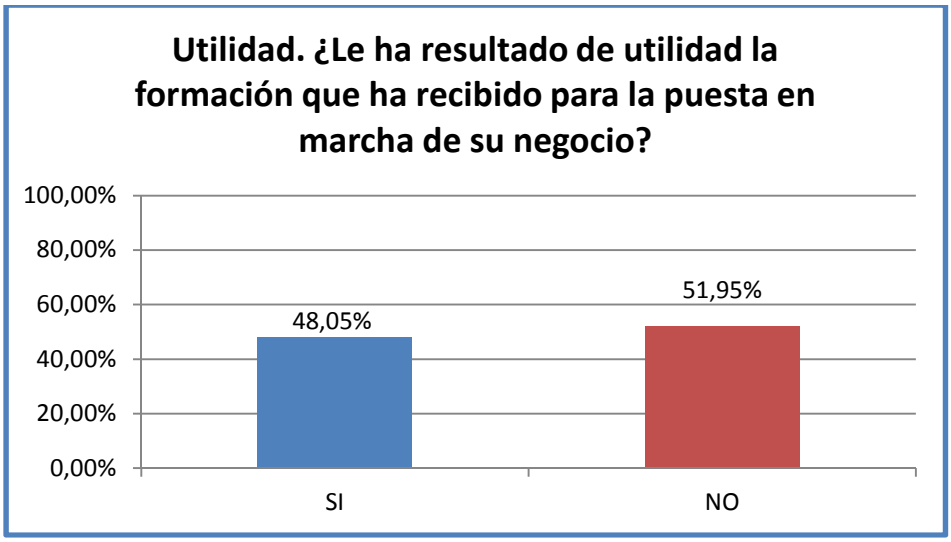

Las acciones de difusión sobre el emprendimiento que se han organizado en tu zona
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
6,20%
16,00%
30,90%
29,60%
17,30%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

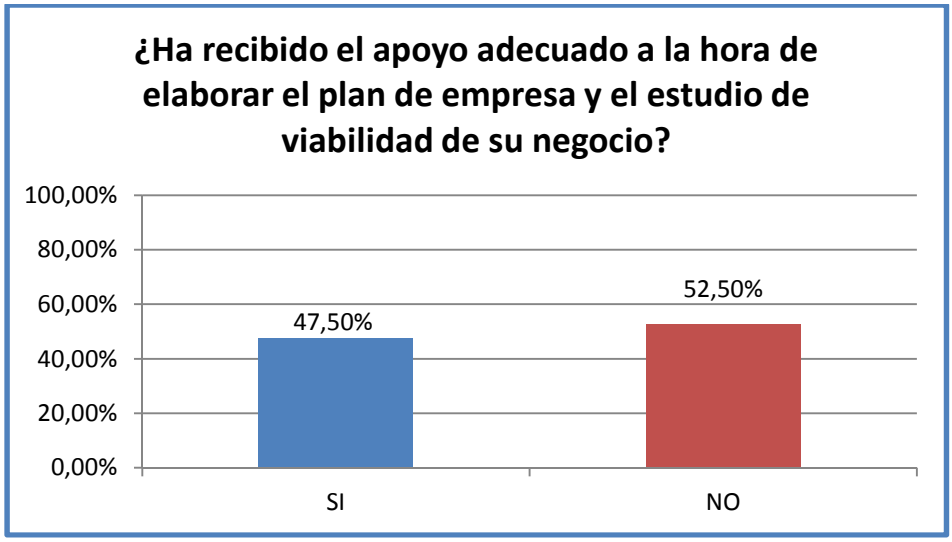

La calidad del asesoramiento individual que has recibido
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
4,90%
2,40%
20,70%
32,90%
39,10%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

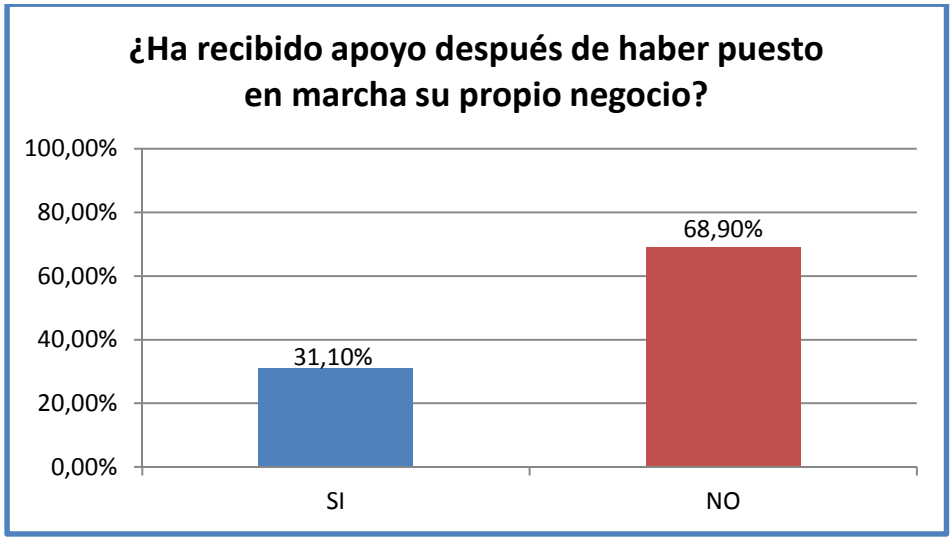

¿Ha recibido formación relacionada con el emprendimiento?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
35,29%
64,71%
SI
NO

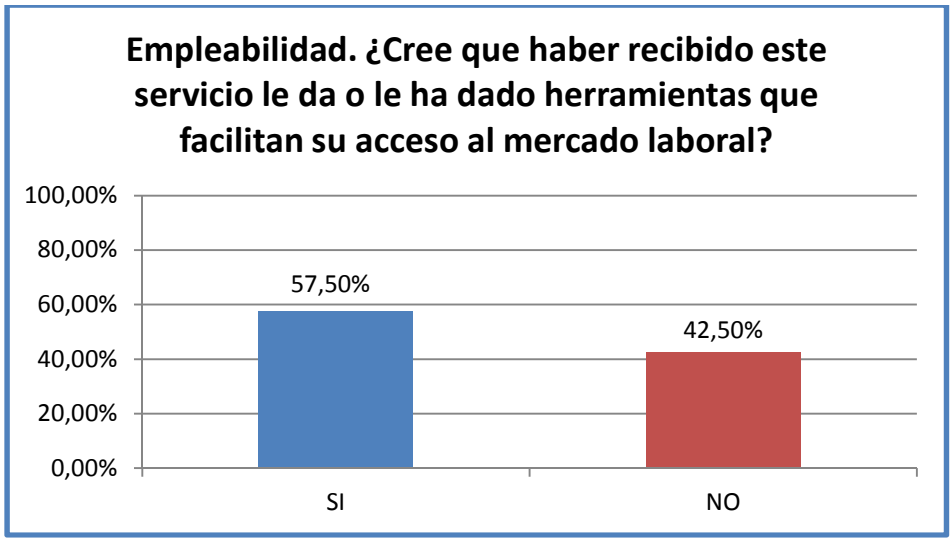

¿Le han informado sobre las oportunidades de negocio en su zona?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
32,94%
67,06%
SI
NO

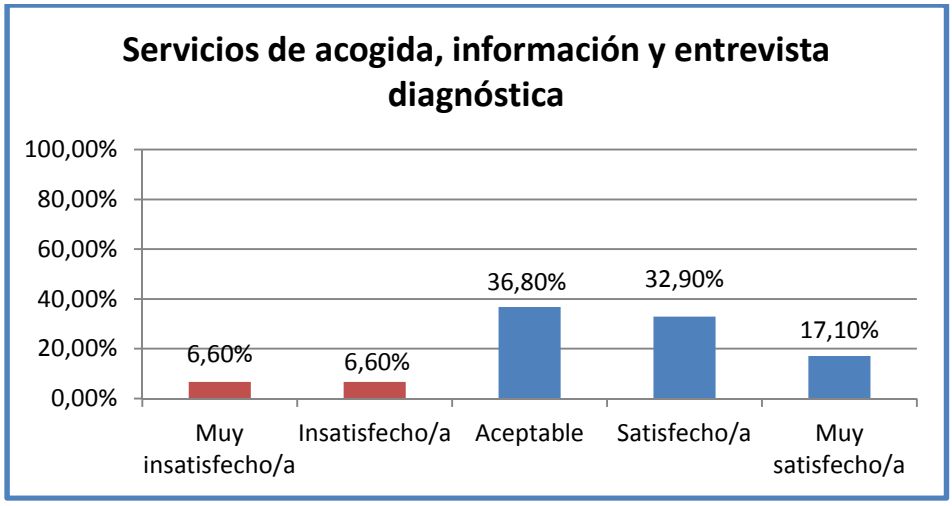

¿ Ha recibido formación de la Entidad que da servicio en su zona para la puesta en marcha de su negocio?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
39,29%
60,71%
SI
NO

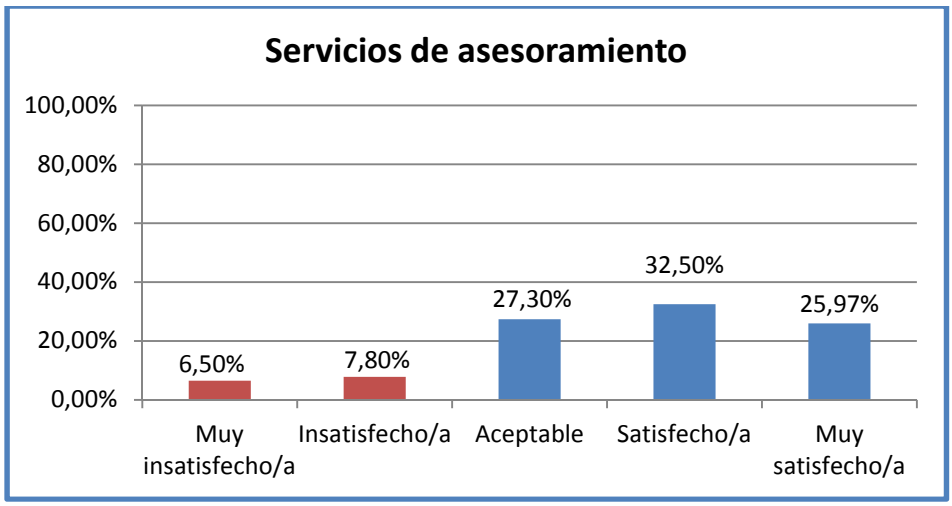

Utilidad. ¿Le ha resultado de utilidad la formación que ha recibido para la puesta en marcha de su negocio?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
48,05%
51,95%
SI
NO

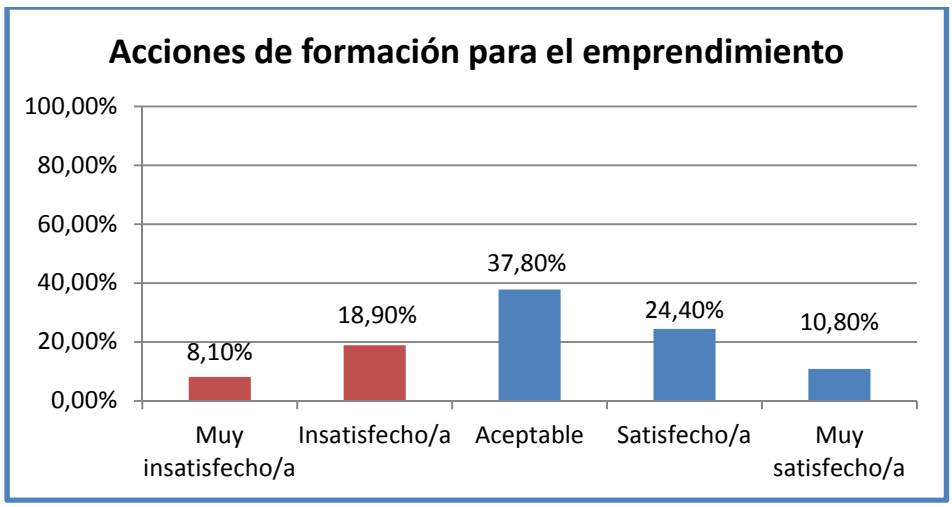

¿Ha recibido el apoyo adecuado a la hora de elaborar el plan de empresa y el estudio de viabilidad de su negocio?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
47,50%
52,50%
SI
NO

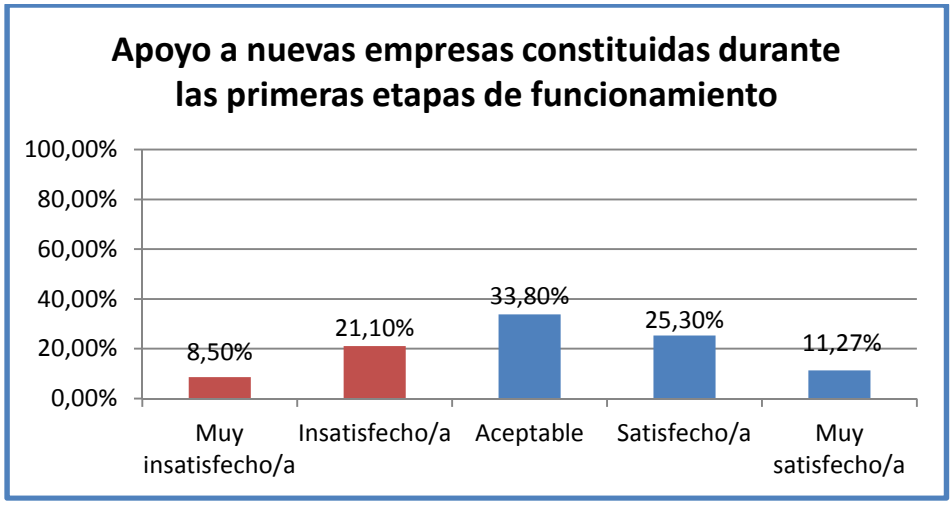

¿Ha recibido apoyo después de haber puesto en marcha su propio negocio?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
31,10%
68,90%
SI
NO

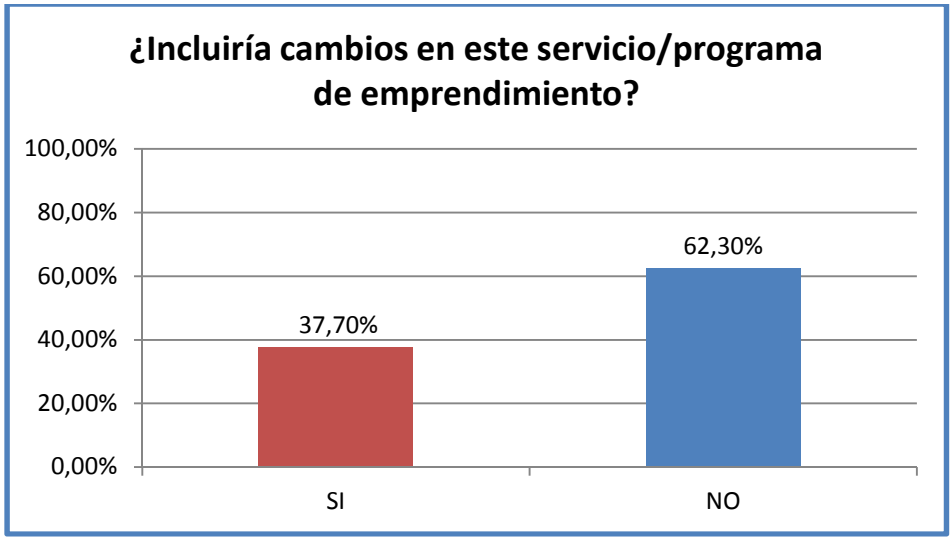

Empleabilidad. ¿Cree que haber recibido este servicio le da o le ha dado herramientas que facilitan su acceso al mercado laboral?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
57,50%
42,50%
SI
NO

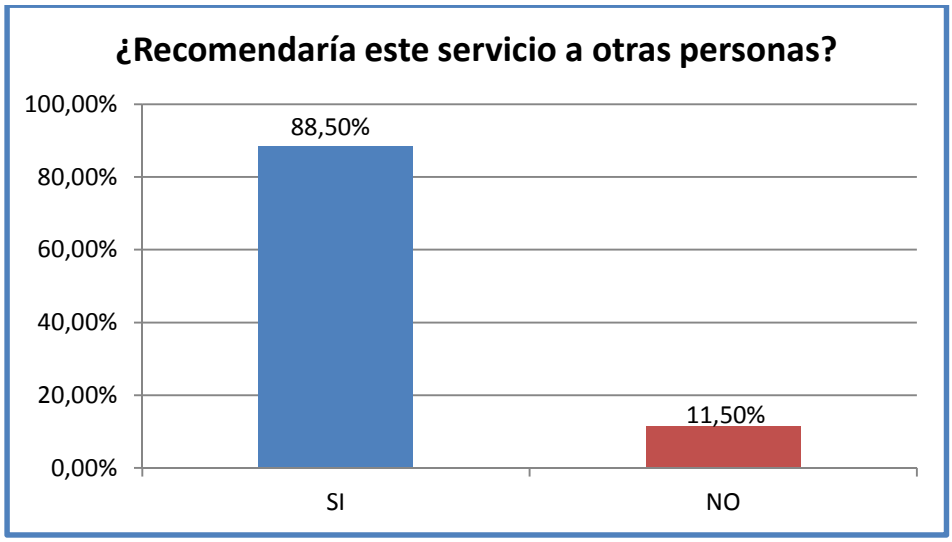

Servicios de acogida, información y entrevista diagnóstica
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
6,60%
6,60%
36,80%
32,90%
17,10%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

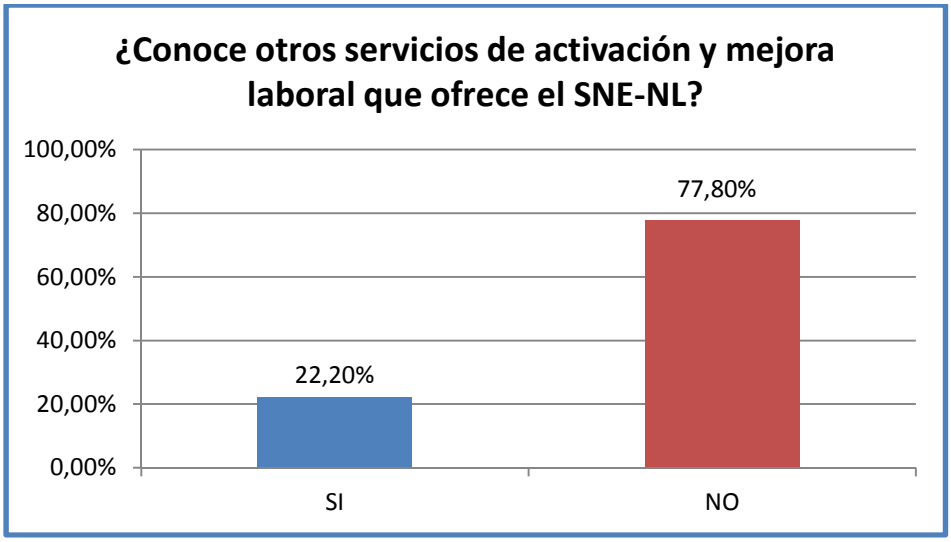

Servicios de asesoramiento
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
6,50%
7,80%
27,30%
32,50%
25,97%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

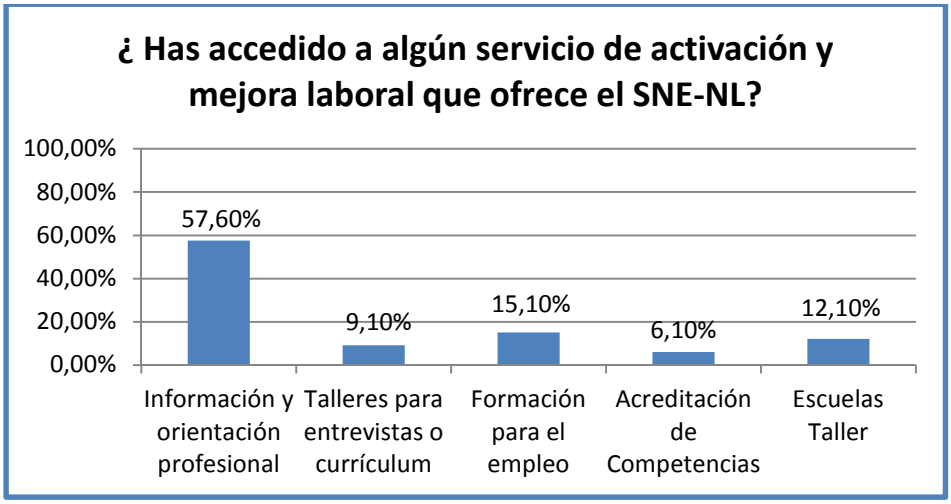

Acciones de formación para el emprendimiento
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
8,10%
18,90%
37,80%
24,40%
10,80%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a


Apoyo a nuevas empresas constituidas durante las primeras etapas de funcionamiento
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
8,50%
21,10%
33,80%
25,30%
11,27%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a


¿Incluiría cambios en este servicio/programa de emprendimiento?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
37,70%
62,30%
SI
NO


¿Recomendaría este servicio a otras personas?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
88,50%
11,50%
SI
NO

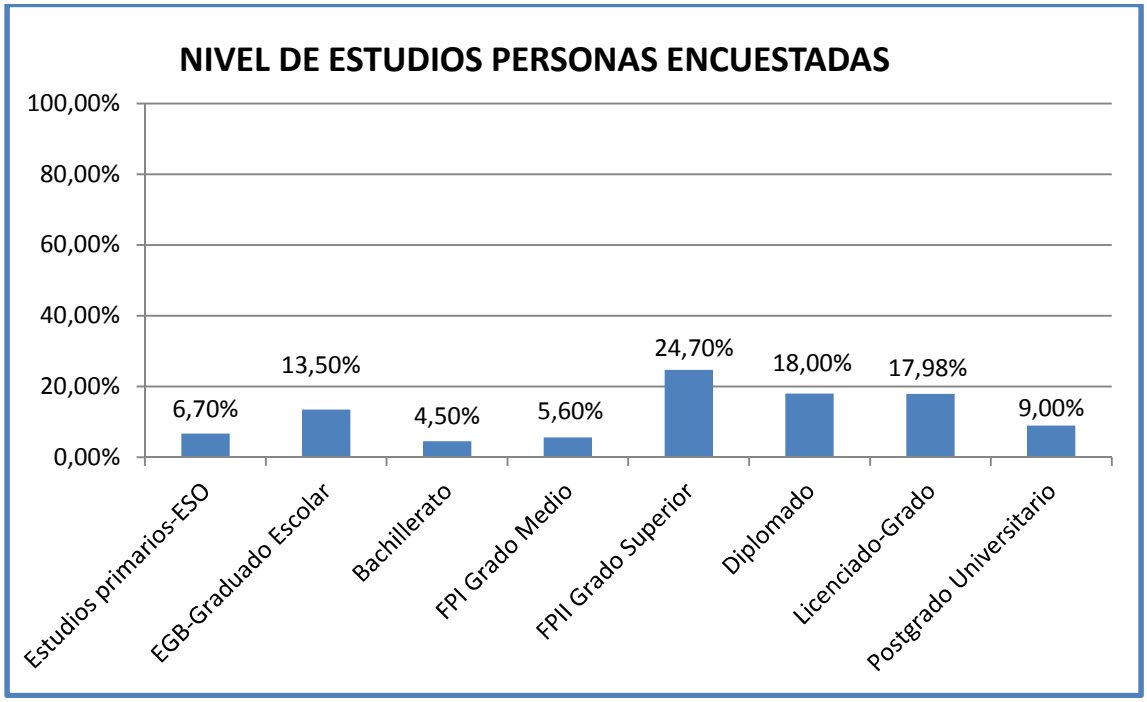


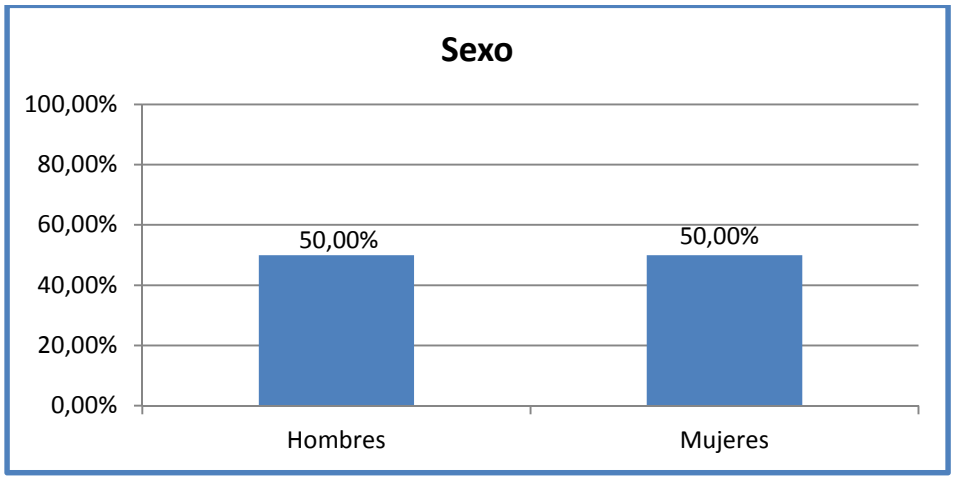


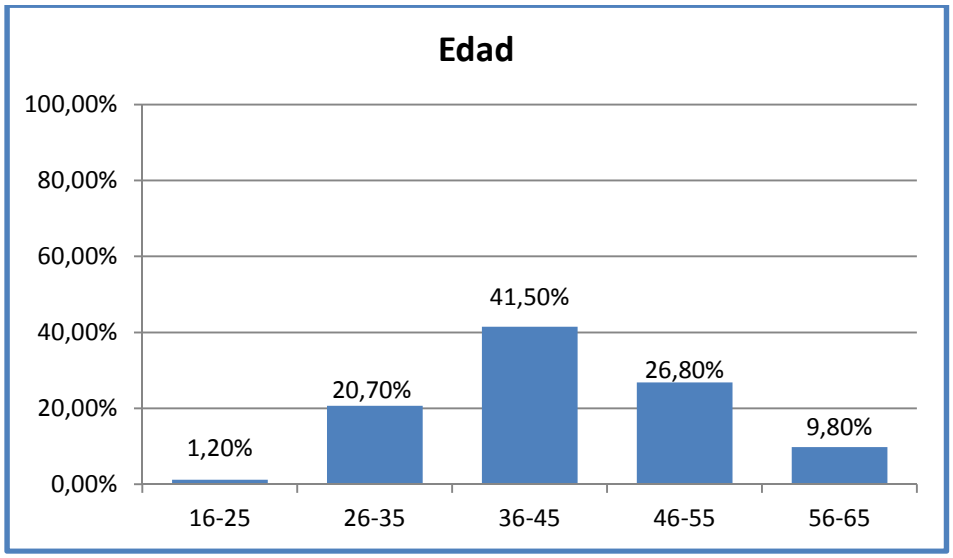
Grado de satisfacción. Si tuviera que poner una nota global al servicio, ¿qué puntuación le daría?									
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
2,4%	0,00%	1,20%	6,0%	8,4%	10,8%	14,5%	28,9%	14,5%	13,2%
NOTA MEDIA					**7,3**				

¿Qué grado de confianza le merece la actividad desarrollada por el SNE-NL?									
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
4,2%	2,8%	2,8%	4,2%	11,1%	9,7%	16,7%	23,6%	13,9%	11,1%
NOTA MEDIA					**6,9**				

Datos estadísticos







RESULTADOS CUALITATIVOS

¿Cuáles son los cambios o mejoras que, en su opinión, debería incorporar este servicio?

El 37,6% ha contestado que sí realizaría cambios, y las aportaciones que han realizado son las siguientes:

- Formaciones a las personas emprendedoras. Más ayudas económicas para emprender. Formación a los jóvenes autónomos .Ayudas a los jóvenes autónomos.
- Apoyo y colaboración con jóvenes autónomos y emprendedores
- Mayor accesibilidad. La información no es visible más allá de la página web. No es visible en otros medios de comunicación. Cuesta enterarse.
- Por comodidad, en mi caso que el tema de papeleo no me va mucho, estaría muy bien que hubiera una persona dedicada a hacer y conseguir los papeles oportunos.
- Asesoramiento y acompañamiento en los distintos pasos legales a seguir para constituir la empresa.
- No se ha adecuado nada a mi situación concreta. En cuanto vio que no era lo que le interesaba dejó de asesorarme en este sentido e incluso no quiso poner por escrito parte de la información que se habló por teléfono.
- Apoyar económicamente la fase inicial para el desarrollo de ideas empresariales y su puesta en común para generar sinergias y trabajo en red. Es decir, apoyar económicamente espacios de trabajo para el desarrollo de ideas creativas vinculadas al emprendimiento. La atención recibida en los diferentes departamentos es muy diferente. En unos nos hemos sentido arropados y acogidos, mientras que en otros, nos hemos sentido desamparados y hemos encontrado serias trabas para llevar a cabo nuestra actividad. Por ejemplo, hemos solicitado la ayuda a la inversión tres años consecutivos, y hemos sentido que desde el departamento han hecho lo imposible por no concedernos la ayuda. Incluso a ojos de asesores que están familiarizados con esta convocatoria, han tenido serias dudas de que la desestimación de la ayuda no se ajustase a derecho. Al no tener fondos económicos suficientes, no hemos podido recurrirlo. Hemos creado un proyecto de innovación unido al desarrollo comunitario y en la fase de inversión que es la primera, Gobierno de Navarra nos ha denegado dos veces la ayuda a la inversión. Creemos que contradice el propio fundamento de la convocatoria.
- Ayudas para emprendedores de oficios artesanales, en España cuando empiezas un negocio el nivel de impuestos que hay que pagar es altísimo por no mencionar el derecho a vivienda es muy difícil mantener todos los pagos al día es más fácil quedarte sin casa cuando empiezas un negocio. Y si lo haces sin pagar los impuestos y darte de alta en los correspondientes sitios te cae una

sanción. Prosperar en este país es muy difícil lo que se le paga al Gobierno es demasiado. Y lo que se paga por un techo también.

- Ayudas a fondo perdido. Si a un emprendedor le ayudan económicamente y sale mal tiene que devolver el dinero e intereses si no ha estado el tiempo mínimo. Si encima de tener que dejar el emprendimiento tienes qué devolver la ayuda con intereses es un hundimiento económico total.
- Más cercanía y empatía.
- Atención personal
- La orientación y explicar mejor las oportunidades de negocio.
- A las personas que todavía no tienen claro cómo empezar algo hacer propuestas de las diferentes posibilidades que se podrían ajustar a las necesidades de cada uno.
- Más información y publicidad de estos servicios.
- Mayor oferta de cursos formativos especialmente para el mantenimiento posterior del negocio una vez puesto en marcha.
- Difundir experiencias exitosas en emprendimientos y focalizar las áreas de Emprendimiento en función de las necesidades de la Ribera. Igualmente, sería interesante canalizar ayudas económicas con entidades para emprendimientos validados por la oficina de empleo.
- Horarios más amplios, explicación personalizada para realizar pagos Hacienda.
- Que haya atención por la tarde y que tengan una bolsa de locales para alquilar o alguna forma de saber cuáles hay. Lo más difícil es encontrar un local. Creo que estaría muy bien que hubiese acceso a través del consorcio Eder a una bolsa de locales o algo así
- Buenos días agradezco la oportunidad de expresarme. Empezaría por más personal, he visto que estaban desbordados lo cual repercuten en todo y a todos. Las tecnologías están geniales pero tampoco estamos preparados todos y además a veces falla. Atención más personalizada, soy un número y así me he sentido.
- Darlo. A mí no se me ha llamado para hacer ninguna formación, ayuda al plan de negocio.....nada.
- Tener ayudas económicas al principio, no se puede avanzar las compras de materiales que justamente sirve para trabajar...
- Formación a nivel económico (facturas, IVA, IRPF...), tributario (Declaración del IVA, Declaraciones según el calendario fiscal de Navarra, etc...), etc... Seguimiento de la actividad por si surgen dudas de los temas anteriormente mencionados.

¿Recomendaría este servicio a otras personas?

El 88,5% ha contestado que sí recomendaría este servicio a otras personas por los siguientes motivos:

- Ayuda mucho cuando no sabes cómo hacer las cosas.
- Todo lo que sea que te ayuden ya está bien, aparte si es para hacer un nuevo negocio

- He adquirido conocimientos y herramientas que hasta ahora desconocía que fueran necesarias para comenzar a emprender.
- Por el asesoramiento.
- Considero que la atención es muy buena y cercana. A mí me ha ayudado a poder afianzar mis ideas iniciales y darle otra vuelta más y poder así ver las cosas con más perspectiva
- CEDERNA ematen ari den aholkularitza zerbitzua oso baliagarria suertatzen ari zaidalako edozein ekintzaileri gomendtuko nioke. Herrian bertan daukagun kalitatezko zerbitzua eta dohakoa izanik gomendagrria iruditzen zait. Oharra: Enpresa sortzeko lehendabiziko fasean ari naizenez, enpresa sortu ondoko zerbitzua ez dut oraindik jaso. Hau izan da serbias honi buruzko galderak ez erantzutearen arrazoia.
- Opino que es una buena opción para adquirir conocimientos a través de su formación. Esto ayuda al emprendimiento.
- Es una herramienta útil y necesaria.
- Es lo único que nos salva de vivir en la calle, no es perfecto pero menos da una piedra.
- En mi caso el servicio ha sido de mucha ayuda y el trato ha sido excelente. Lo recomendaría sin duda.
- Por qué no hay otro.
- Es algo que es necesario.
- A la hora de emprender toda ayuda es poca.
- Sí, porque te hacen ver las cosas buenas y malas de emprender, las posibles dificultades y ayudan a madurar el proyecto que tienes en mente.
- A gente que ya lo tiene bastante encaminado.
- En mi caso, el acompañamiento de Cederna Garalur en mi zona, Carlos García, fue en mis inicios y sigue siendo en el desarrollo de mi empresa, de vital importancia. Es un asesor, colaborador que siempre se muestra dispuesto a charlar y ayudar.
- Ayudan en todo lo necesario a la hora de emprender, planes de viabilidad, pasos a seguir para constituir el negocio, etc.
- Si, por que la orientación que te dan no es mala, pero la información y el apoyo escaso
- Gracias al acompañamiento del equipo me he convertido en autónoma y he canalizado las ayudas recibidas para comenzar lo que me ha sostenido en los últimos meses. Aun adaptándome en los temas de Hacienda y control de finanzas; sin embargo, gracias al apoyo del equipo he emprendido y voy avanzando y consolidando mi trabajo.
- Te ayudan para dar tus primeros pasos como autónomo.
- Me ayudaron y me hicieron sentir valida.
- Ayuda con los principios.
- Sigue siendo muy caro emprender en este país.
- Es imprescindible para gente que necesita asesoramiento, te muestran el camino a seguir.

- Creo que para personas que no tienen conocimientos logísticos sobre cómo montar una empresa viene muy bien el asesoramiento de éstos programas. La ayuda prestada, así como el trato ha sido sumamente satisfactorio.
- Dan toda clase de facilidades y ayuda para aprender.
- Lo recomiendo ya que es una ayuda fundamental para todo emprendedor que desea iniciar su propio negocio. Y no sabe cuáles son las herramientas para poder llevarlo a cabo.
- Te enseñan cómo puedes o debes iniciar tu nueva actividad a nivel de documentos necesarios.

El 11,5% no recomendaría este servicio a otras personas por los siguientes motivos:

- Hay otros servicios que lo hacen mejor
- Mi razonamiento es que los tiempos son muy largas hasta que consigues una cita. La tecnología me jugo una mala pasada, fui a una cita y no la tenía, tuve que esperar otro mes más.
- Hay personal que debería formarse para tratar con las personas
- Parece que solo te asesoran si a ellos les interesa.

CONCLUSIONES

- El perfil de las personas encuestadas, en cuanto al sexo, es similar (50%).
- El nivel de estudios de las personas encuestadas que han utilizado este servicio es bastante alto, el 45% tiene estudios universitarios y el 24,7% son Titulados en FP II Grado Superior.
- Por edad, el grupo mayoritario de las personas encuestadas que han utilizado este servicio es el de 36-45 años (41,5%).
- El grado de satisfacción de las personas usuarias con este servicio es medio-alto, 7,3 sobre 10.
- El 37,7% de las personas encuestadas incorporaría cambios en este servicio. Los cambios más significativos son:
  - Mejorar la empatía y la cercanía.
  - Atención más personalizada, que no se quede en la generalidad.
  - Mayor accesibilidad a la información, ampliar horarios de atención y publicitar mejor estos servicios.
  - Mejorar el asesoramiento en cuanto al papeleo y la burocracia.
  - Difundir experiencias exitosas de personas en situaciones similares.
  - Formación especializada para el emprendedor: declaraciones, IVA, IRPF, etc.
  - Ayudas económicas para el emprendimiento (esta aportación no corresponde con esta convocatoria).

- La mayoría de las personas encuestadas (88,5%) recomendarían este servicio a otras personas. Los motivos principales son:
    - El asesoramiento les ha sido de gran ayuda para poner en marcha un negocio.
    - Adquisición de conocimientos y herramientas necesarios para empezar a emprender.
    - Ayuda para madurar los proyectos
    - Formación especializada sobre declaraciones de IVA, IRPF…
- El 11,5% no recomendaría este servicio por las siguientes razones:
    - Falta de formación en el personal que asesora
    - Tiempo de espera elevado para conseguir cita.
    - Hay otros servicios que lo hacen mejor
- El 91,8% de las personas encuestadas valoran entre aceptable y muy satisfactorio el interés en ayudarles que ha mostrado el personal que les ha atendido, y el 93% valoran de la misma manera los conocimientos del personal técnico. El 92,9% valoran también entre aceptable y muy satisfactorio la claridad de las explicaciones recibidas.
- El 93,9 % valora entre aceptable y muy satisfactorio las instalaciones en las que han sido atendidas y la facilidad de acceso. Es más baja la valoración del horario, el 88,2% lo valoran entre aceptable y muy satisfactorio.
- El 92,6% valora entre aceptable y muy satisfactorio la calidad del asesoramiento individual recibido.
- Sólo el 77,7% valora de aceptable a muy satisfactorio la acciones de difusión sobre el emprendimiento organizadas en las diferentes zonas.
- Es muy bajo el porcentaje de las personas encuestadas que dicen haber sido informadas sobre las oportunidades de negocio en su zona (32,9%).
- También es bajo el porcentaje de las personas encuestadas que han recibido formación relacionada con el emprendimiento, 35,3%. Entre los cambios propuestos figura la petición de formación especializada para el emprendedor.
- Sólo el 57,5% considera que haber recibido este servicio le ha dado herramientas que facilitan su acceso al mercado laboral. Y el 48,1% considera que la formación recibida le ha sido útil para la puesta en marcha de su negocio.
- También es muy bajo el porcentaje de personas que consideran que han recibido el apoyo adecuado para elaborar el plan y estudio de viabilidad de su negocio (47,5%). Aún es más bajo el porcentaje de las personas que han recibido apoyo después de poner en marcha su negocio (31,1%).
- El grado de confianza que les merece la actividad desarrollada por el SNE-NL es medio, 6,9 sobre 10.

RECOMENDACIONES

- El grado de satisfacción de las personas encuestadas con este programa de emprendimiento es medio-alto, 7,3 sobre 10, pero un 37,7% incorporaría cambios en el mismo y un 11,5% no recomendaría este servicio a otras personas por lo que sería aconsejable analizar los motivos para poder mejorar este grado de satisfacción.

- Analizando los porcentajes y los comentarios aportados por las personas encuestadas, observamos que es necesario mejorar los siguientes aspectos del programa:

    - Más formación relacionada con el emprendimiento
    - Más apoyo para la elaboración del plan y estudio de viabilidad de los negocios
    - Más apoyo una vez puesto en marcha el negocio.

- Sólo el 57,5% considera que haber recibido este servicio le ha dado herramientas que facilitan su acceso al mercado laboral. Este es un porcentaje bajo de empleabilidad para un programa de emprendimiento y que es necesario mejorar.

En 2021 las encuestas se realizarán por entidad para conocer los resultados obtenidos por cada una de ellas.