EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS POR ACCIONES DE EMPRENDIMIENTO CON CEIN (2020)

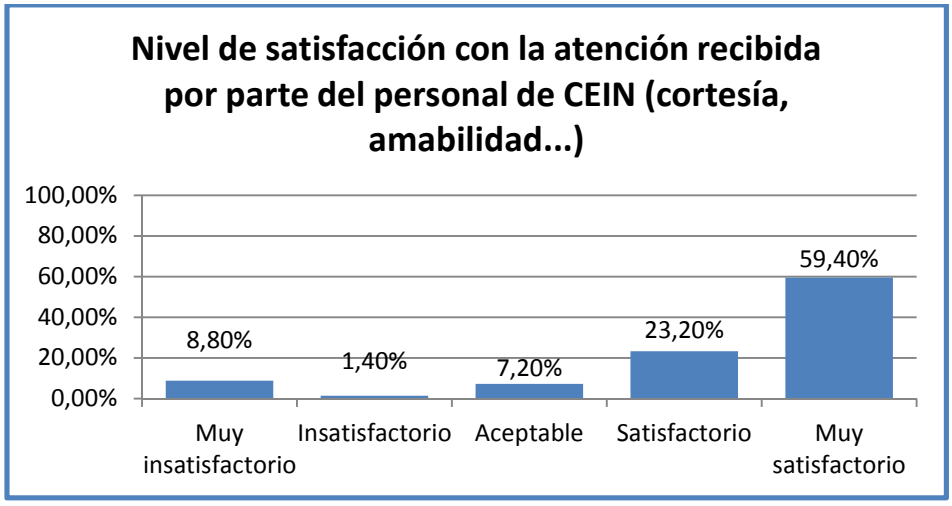
Para realizar la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias atendidas por acciones de emprendimiento con CEIN, se han realizado encuestas de satisfacción a 68 de las 431 personas usuarias atendidas por dicho servicio durante 2020.

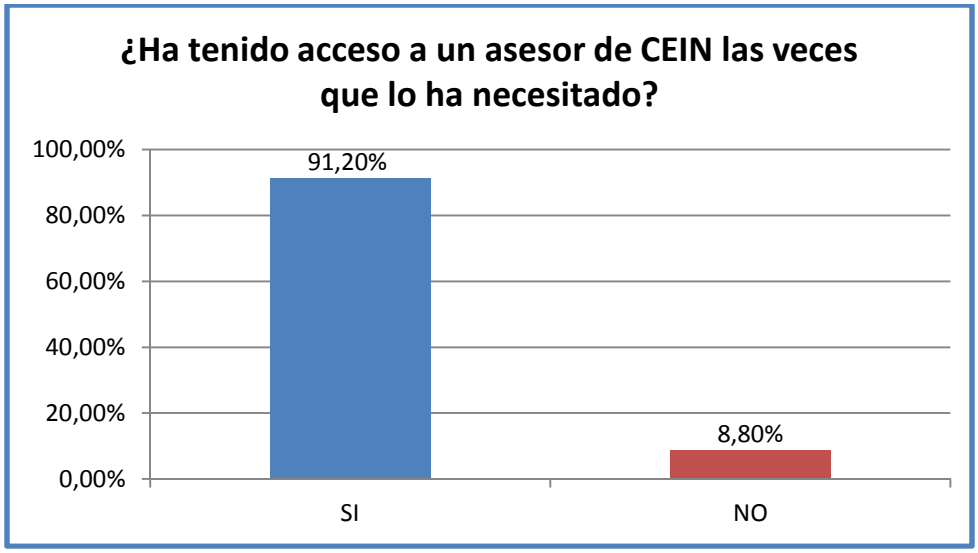
Con el análisis de la información obtenida de estas encuestas se determinan los niveles de satisfacción de este colectivo con los servicios de acciones de emprendimiento recibidos, y cómo ha afectado a la empleabilidad de las personas desempleadas que han sido asesoradas.

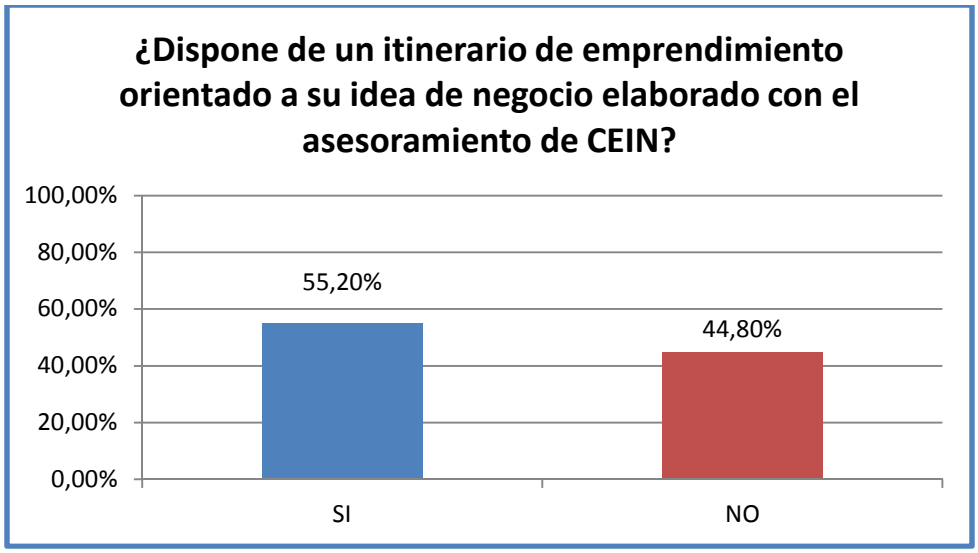
Con estos resultados se determinan puntos fuertes que habrá que mantener y se detectarán puntos débiles que servirán para plantear los cambios oportunos.

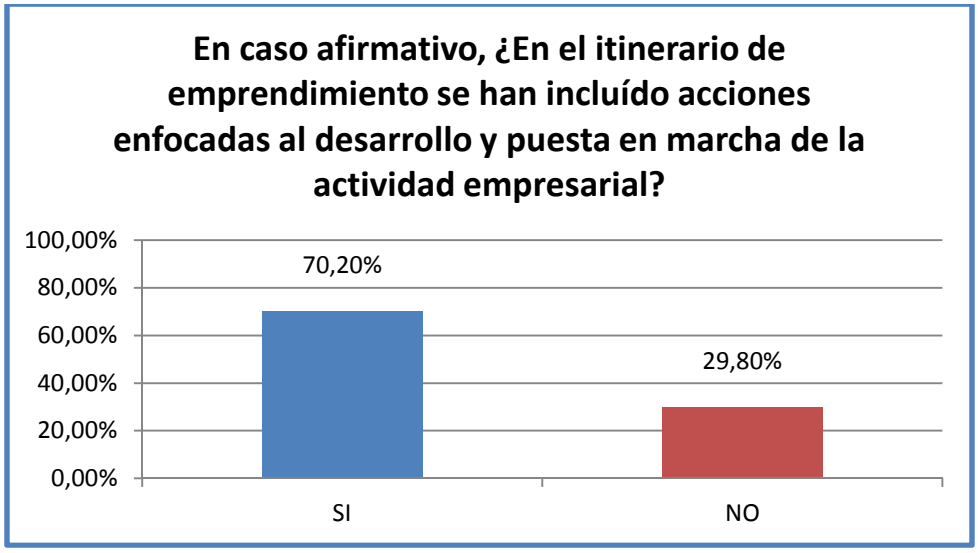
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

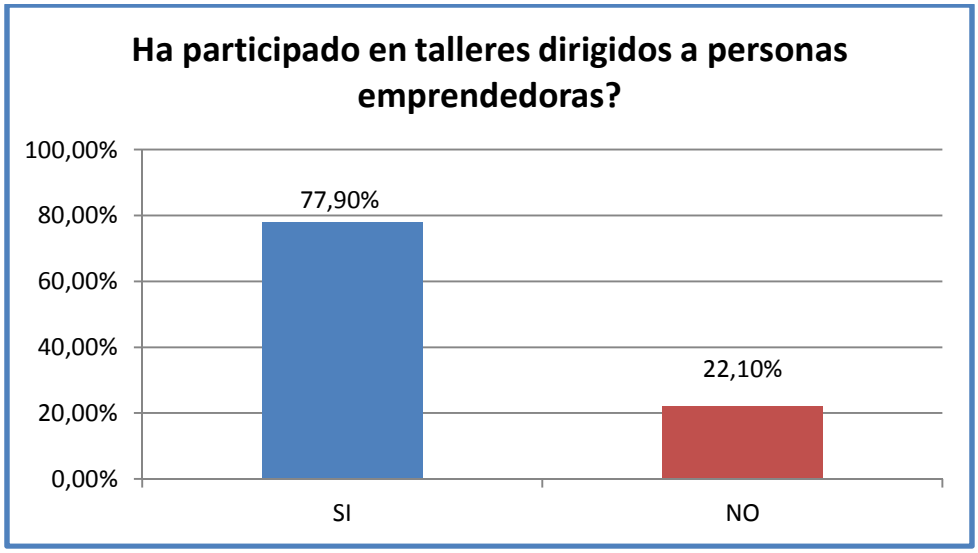
RESULTADOS CUANTITATIVOS

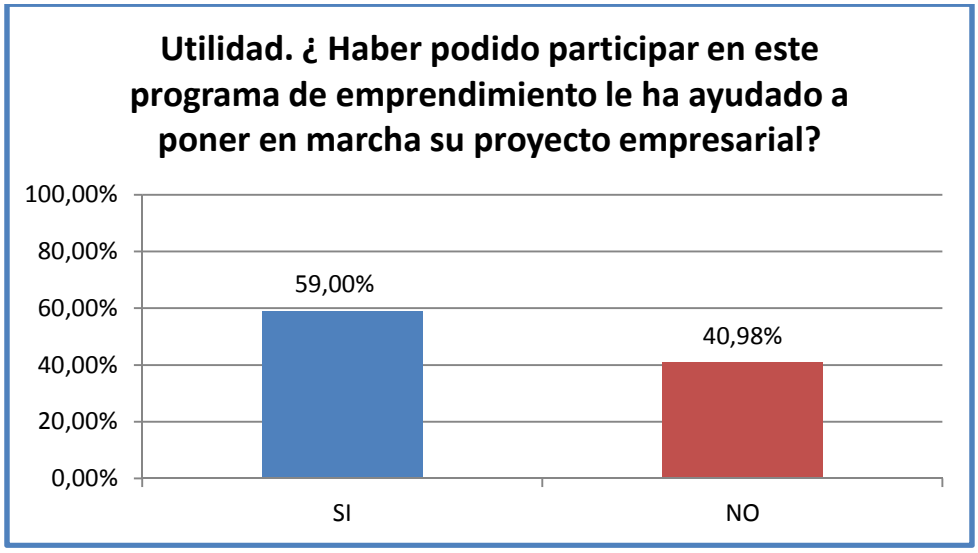


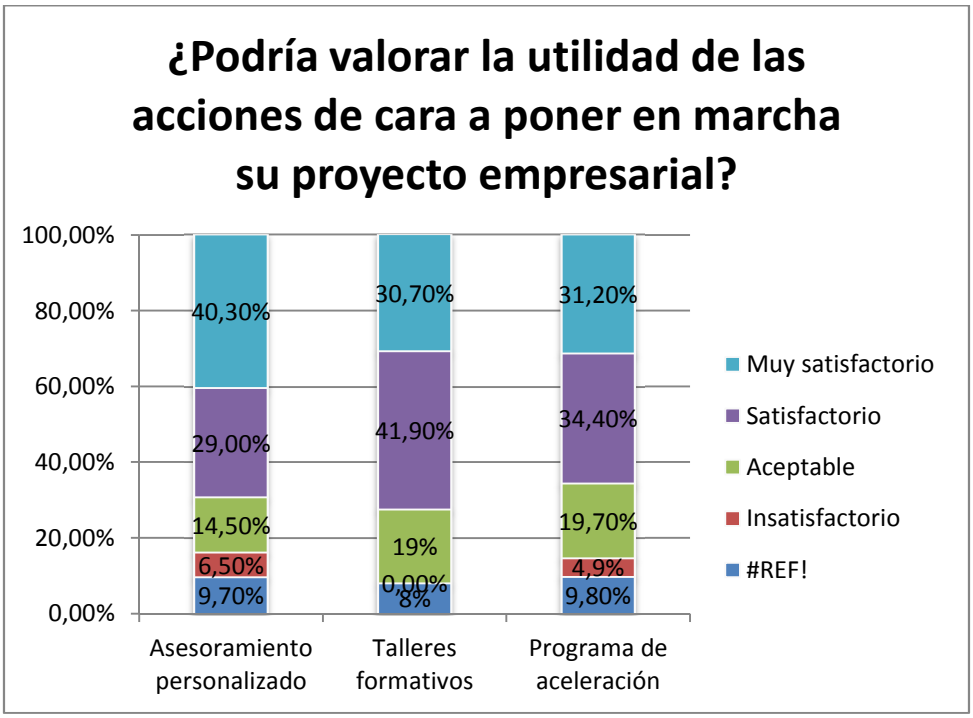

¿Ha tenido acceso a un asesor de CEIN las veces que lo ha necesitado?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
91,20%
8,80%
SI
NO

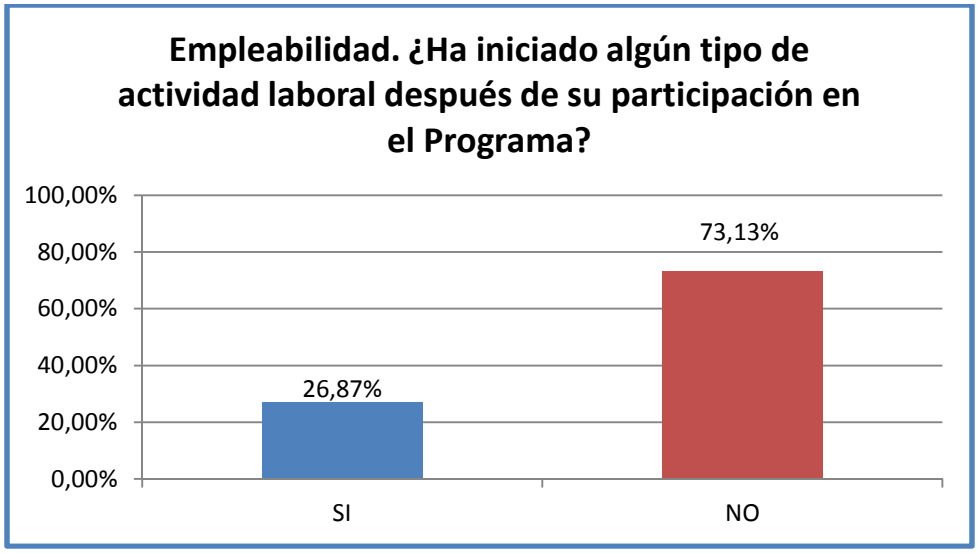

¿Dispone de un itinerario de emprendimiento orientado a su idea de negocio elaborado con el asesoramiento de CEIN?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
55,20%
44,80%
SI
NO

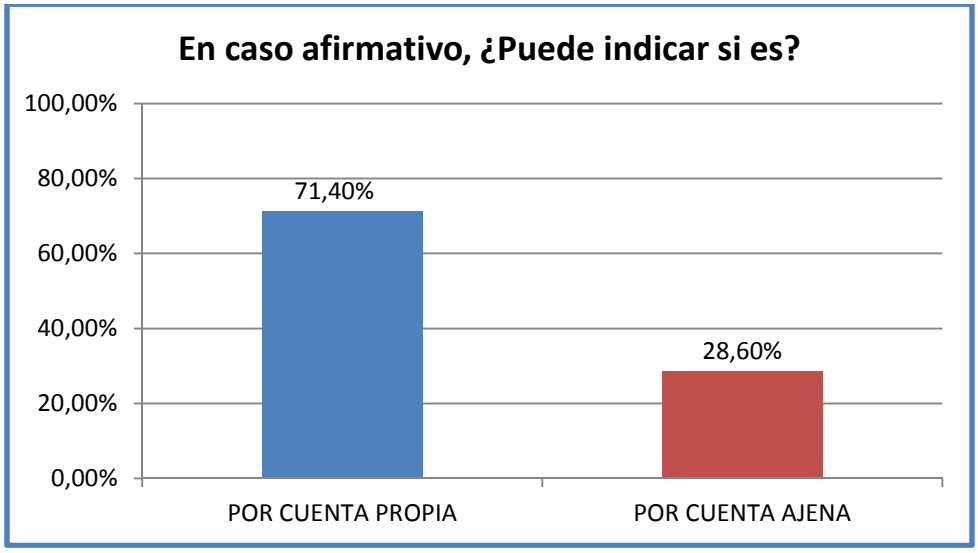

En caso afirmativo, ¿En el itinerario de emprendimiento se han incluído acciones enfocadas al desarrollo y puesta en marcha de la actividad empresarial?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
70,20%
29,80%
SI
NO

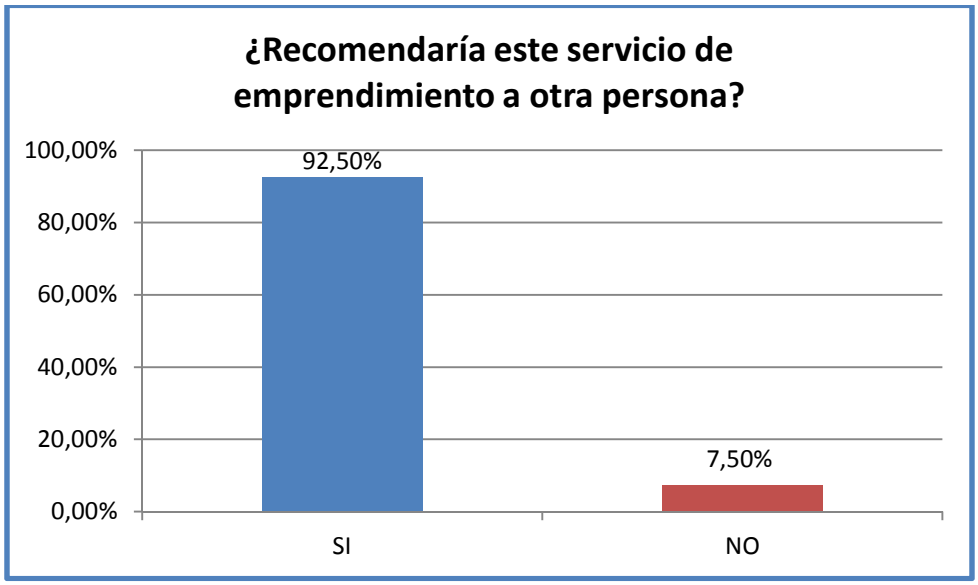

Ha participado en talleres dirigidos a personas emprendedoras?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
77,90%
22,10%
SI
NO

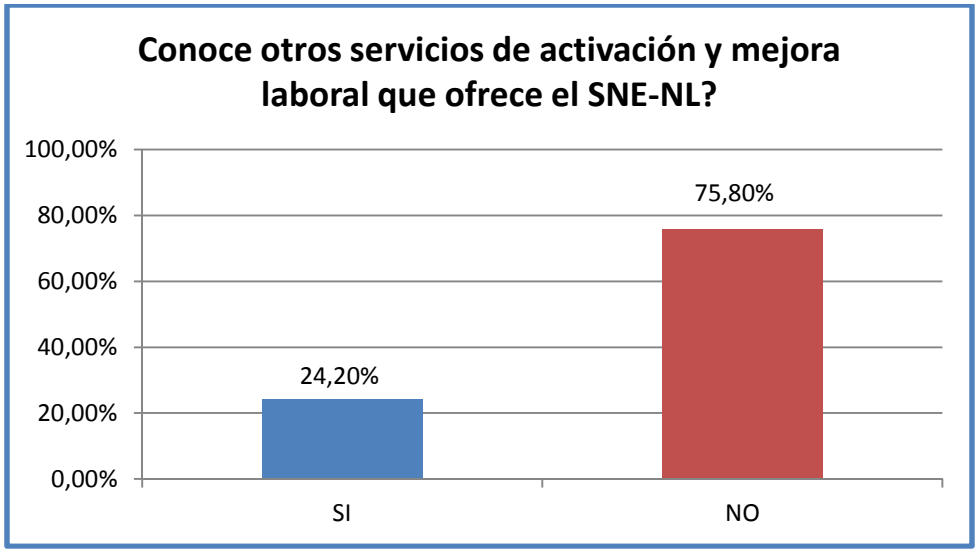

Utilidad. ¿ Haber podido participar en este programa de emprendimiento le ha ayudado a poner en marcha su proyecto empresarial?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
59,00%
40,98%
SI
NO

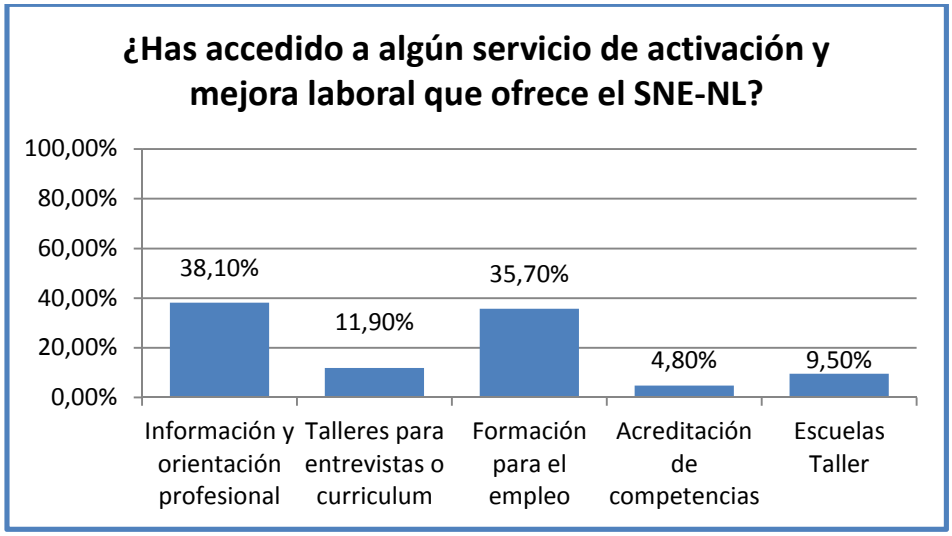

¿Podría valorar la utilidad de las acciones de cara a poner en marcha su proyecto empresarial?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
40,30%
29,00%
14,50%
6,50%
9,70%
30,70%
41,90%
19%
0,00%
8%
31,20%
34,40%
19,70%
4,9%
9,80%
Asesoramiento personalizado
Talleres formativos
Programa de aceleración
Muy satisfactorio
Satisfactorio
Aceptable
Insatisfactorio
#REF!

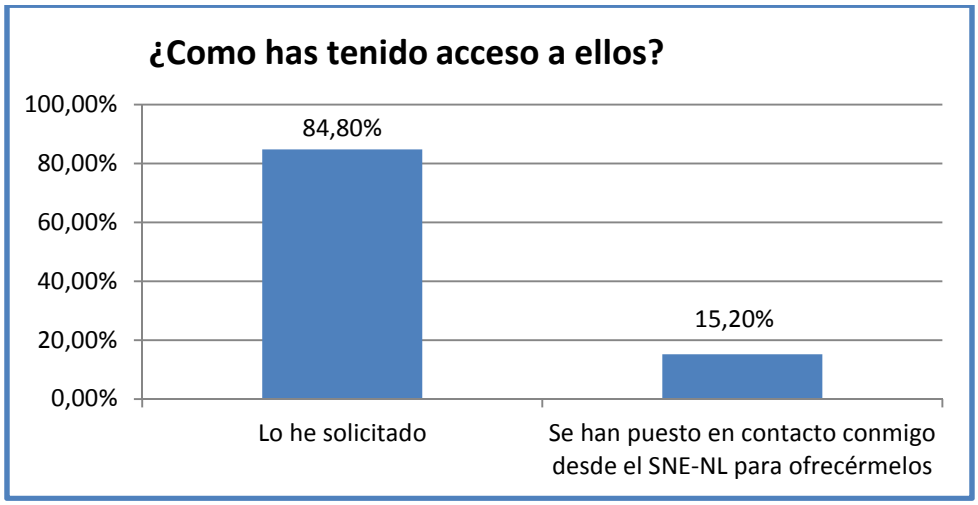

Empleabilidad. ¿Ha iniciado algún tipo de actividad laboral después de su participación en el Programa?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
26,87%
73,13%
SI
NO


En caso afirmativo, ¿Puede indicar si es?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
71,40%
28,60%
POR CUENTA PROPIA
POR CUENTA AJENA


¿Recomendaría este servicio de emprendimiento a otra persona?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
92,50%
7,50%
SI
NO

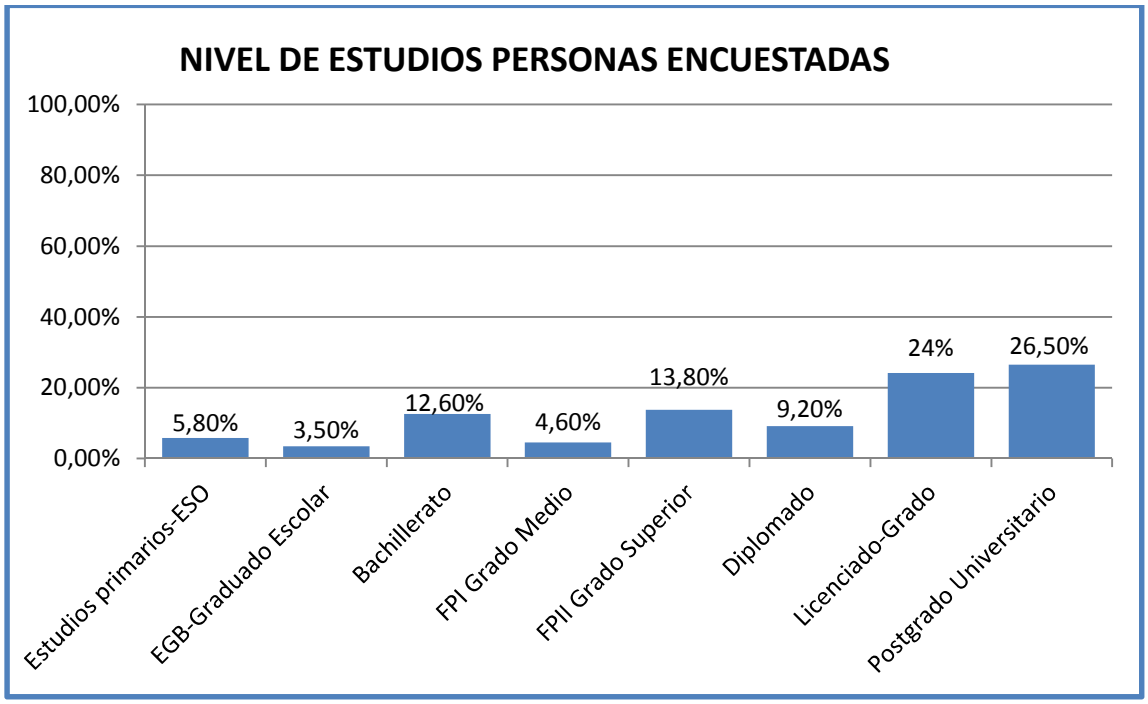

Conoce otros servicios de activación y mejora laboral que ofrece el SNE-NL?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
24,20%
75,80%
SI
NO

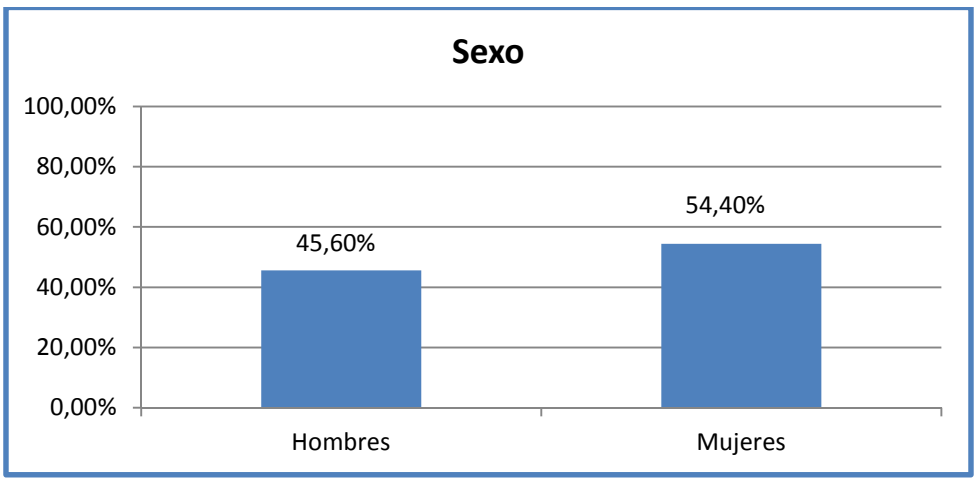

¿Has accedido a algún servicio de activación y mejora laboral que ofrece el SNE-NL?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
38,10%
11,90%
35,70%
4,80%
9,50%
Información y orientación profesional
Talleres para entrevistas o curriculum
Formación para el empleo
Acreditación de competencias
Escuelas Taller

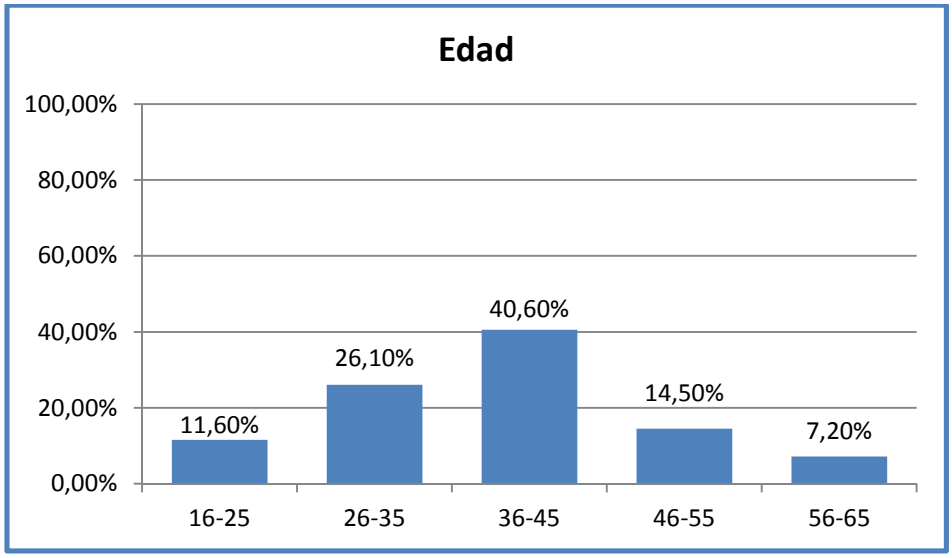

¿Como has tenido acceso a ellos?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
84,80%
15,20%
Lo he solicitado
Se han puesto en contacto conmigo desde el SNE-NL para ofrecérmelos

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**
1,5%	0%	0%	1,5%	4,4%	4,4%	7,3%	32,3%	26,5%	22,1%
NOTA MEDIA					**8,3**				

¿Qué grado de confianza le merecen los servicios del SNE-NL?									
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
1,9%	1,9%	0%	1,9%	3,9%	5,8%	11,5%	23,1%	25%	25%
NOTA MEDIA					**8.1**				







RESULTADOS CUALITATIVOS

¿Recomendaría este servicio de emprendimiento a otra persona?

El 92,5% de las personas encuestadas usuarias de este servicio ha contestado que SI recomendaría este servicio a otras personas, las razones que han dado han sido las siguientes:

- Ayudan a enfocar tus objetivos.
- Las personas trabajadoras muestran gran compenetración y cercanía hacia las personas emprendedoras. Sin embargo, si como comunidad Navarra quiere posicionarse entre las primeras de España, es necesario contar con mayores incentivos. Premios de 8.000€ para programas como iníciate o Medtech no cubren apenas los gastos iniciales para lanzar con garantías proyectos de envergadura en el ámbito bio-sanitario. En CCAA como Cataluña o País Vasco las ideas seleccionadas en programas similares se testan con inversiones a partir de los 50.000€. Echo en falta programas e incentivos similares en Navarra. No obstante se realiza una gran labor a pesar de los recursos con los que se cuenta.
- El taller de emprendimiento fue muy práctico y personalizado. Además nos facilitaron herramientas muy útiles para la puesta en marcha de una actividad emprendedora.
- Mi opinión es satisfactoria, porque en todo momento ha habido una actitud práctica por ambas partes.
- Muy eficaces
- He adquirido conocimientos y herramientas para la puesta en marcha de mi Proyecto.
- Me ha orientado con respecto a cómo debo comenzar mi Empresa legal y fácil,

Lo recomendaría a quienes como yo tienen dudas ya que es una manera efectiva de orientarse y acorde a los horarios.

- En enfoque del programa de aceleración empresarial hace que, cualquiera que sea la idea o proyecto de negocio que se tenga, el programa sea válido al menos para una primera fase.
- Es de gran ayuda para poder dar los pasos correctos evitando muchísimos errores que de otro modo se cometerían. Además de toda la formación complementaria que dan que aporta muchísimo al proyecto. Por último recalcar su implicación con todos los proyectos que participamos.
- El programa te ayuda a reafirmarte en tus primeras impresiones y tomar algunas decisiones concretas o a replantearte la decisión.
- Estoy muy satisfecha con este servicio. Mi asesora fue muy amable y eficiente. Aportándome información muy útil inclusive ofertas de empleo. Valoro muy positivamente esta iniciativa.
- Ayuda mucho en el planteamiento inicial, sobre todo a poner los pies en el suelo y estudiar las posibilidades reales de tu idea antes de convertirse en tu proyecto
- Solo he realizado la formación on-line, ya que no he llevado a cabo ningún proyecto empresarial, es por ello mis respuestas negativas a las cuestiones. Realicé el curso para valorar otra salida laboral, y sí que me ha sido de gran utilidad para conocer los pasos y problemáticas que se pueden dar.

El 7,5% no recomendaría este servicio a otras personas, las razones que han dado han sido las siguientes:

- La aceleradora te plantea muy bien la teoría, que ya sabemos pero me tumbó mi nicho, que ya estaba trabajado, tampoco hay ningún tipo de seguimiento si no contactas tú... me desmotivo tanto que me he apuntado a opositar en una academia. Además, es muy fácil guiar en la teoría pero en la práctica no me sirvió de nada, como digo el efecto contrario. Buen disgusto.
- Me parece que está bien para alguien que no tiene conocimiento mínimo sobre ventas, es cierto que tampoco hice uso de asesoramiento personalizado, pero lo he explicado, en los talleres tampoco me motivaron a hacerlo. Tampoco me parece bien tener que exponer delante de todos los demás alumnos el proyecto en mente, me parece algo personal que puede ser copiado por otra persona, creó que eso deberían cambiarlo...
- Por favor renueven la plantilla. Tienen a los típicos funcionarios en un lugar que no les corresponde. A parte de mi experiencia, varias personas me han comentado que no tienen personal competente en CEIN. Sería muy beneficioso tener a empleados con experiencia internacional y en el sector privado, no hace falta decirlo.
- Sería importante tener personas que atiendan las dudas personales de los integrantes de dichas formaciones o simplemente atender correos o llamadas de personas interesadas. Las formaciones son muy generales, dejando lagunas a situaciones concretas pero reales de los emprendedores.
- La formación obtenida es muy generalista. Los formadores no han montado,

con sus medios, una empresa en su vida. Me gustaría recibir formación en emprendimiento de Emprendedores de verdad que hayan sufrido en sus carnes lo qué es montar un negocio.

.

CONCLUSIONES

- El 54,41% de las personas encuestadas y usuarias de este servicio son mujeres, un porcentaje superior al de los hombres (45,58%).
- El nivel de estudios es alto, el 59,8% tiene estudios Universitarios y el 26,4% de FP grado superior y bachillerato.
- Por edad, el grupo mayoritario de las personas encuestadas que han utilizado este servicio es el de 36-45 años (40,1%).
- El grado de satisfacción de las personas usuarias con el servicio de emprendimiento es alto, 8,3 sobre 10.
- El 92,5% de las personas encuestadas recomendaría este servicio a otras personas. Los motivos principales son:
  - Se adquieren conocimientos y herramientas para la puesta en marcha de los proyectos.
  - Es de gran ayuda para poder dar los pasos correctos evitando cometer errores.
  - Los trabajadores de CEIN son muy amables y eficientes, muestran compenetración y cercanía con las personas emprendedoras ayudando a enfocar los objetivos.
  - El taller de emprendimiento es práctico y personalizado.
  - La formación complementaria aporta muchísimo al proyecto.
- El 89,9% valoran positivamente la atención recibida por el personal de CEIN y el 91,2% confirma que ha tenido acceso a una persona asesora de CEIN las veces que lo ha necesitado.
- Las acciones llevadas a cabo para poner en marcha los proyectos empresariales se han valorado positivamente, siendo la mejor valorada los talleres formativos (91,9%) seguida del Programa de aceleración (85,3%) y por último el asesoramiento personalizado (83,8%).
- El 55% dispone de un itinerario de emprendimiento orientado a su idea de negocio y el 77,9% ha participado en talleres dirigidos a personas emprendedoras.
- Al 59% de los usuarios encuestados le ha resultado útil la formación recibida para la puesta en marcha de su negocio, este porcentaje ha disminuido con respecto a las encuestas realizadas en 2019 en las que un 78,8% consideró que la formación recibida le había resultado útil.
- El 59% considera que este programa de emprendimiento le ha ayudado a

poner en marcha su proyecto empresarial, pero sólo el 26,9% ha iniciado algún tipo de actividad laboral después de su participación en el programa, de los cuales el 71,4% lo ha hecho por cuenta propia. Este porcentaje ha disminuido con respecto a los resultados de las encuestas realizadas en 2019 en las que un 39,3% de las personas usuarias había iniciado algún tipo de actividad. Esta disminución puede deberse a la situación originada por la COVID-19.

- Sólo el 24,24% de los usuarios encuestados conoce otros servicios de activación y mejora laboral que ofrece el SNE-NL.
- El grado de confianza que les merece la actividad desarrollada por el SNE-NL es alto, 8,1 sobre 10. Ha mejorado con respecto a las encuestas realizadas en 2019 en las que se obtuvo 7,8 sobre 10.

RECOMENDACIONES

- La valoración general de las personas usuarias de este servicio es buena. El grado de satisfacción con el servicio es el mismo que el obtenido en las encuestas realizadas en 2019 (8,3 sobre 10).
- También es muy elevado el porcentaje de las personas encuestadas que valoran positivamente la atención recibida por el personal de CEIN.
- De las personas encuestadas que han participado en el programa de emprendimiento sólo el 26,9% ha iniciado su actividad laboral. Debería analizarse esta cuestión examinando las causas que motivan ese porcentaje.
- Ha disminuido notablemente el porcentaje de usuarios encuestados que considera que le ha resultado útil la formación recibida para la puesta en marcha de su negocio con respecto a 2019. 59% frente a 78,8%.
- Es reducido el porcentaje de personas que conoce los servicios ofrecidos por el SNE-NL pudiendo necesitarlos. Habría que adoptar que adoptar acciones de mejora en la comunicación de los servicios.
- Es imprescindible para poder realizar las encuestas disponer del correo electrónico y teléfono de las personas usuarias.