EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS POR PROGRAMAS DE EMPRENDIMIENTO (AEDL´S) EN 2021

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 220 de las 1053 personas usuarias atendidas por dicho servicio durante 2021**.**

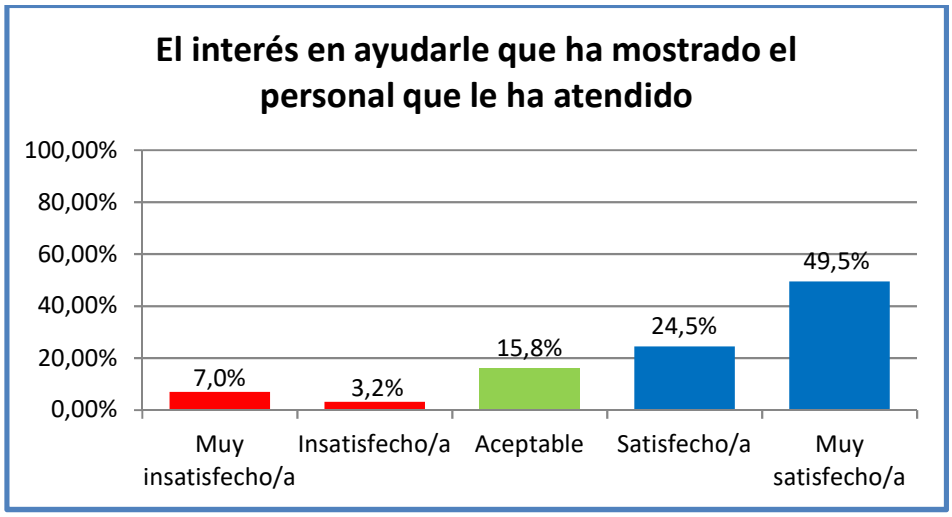
Con este número de encuestas se consigue que los resultados tengan un nivel de confianza del 90% con un margen de error del 5%.

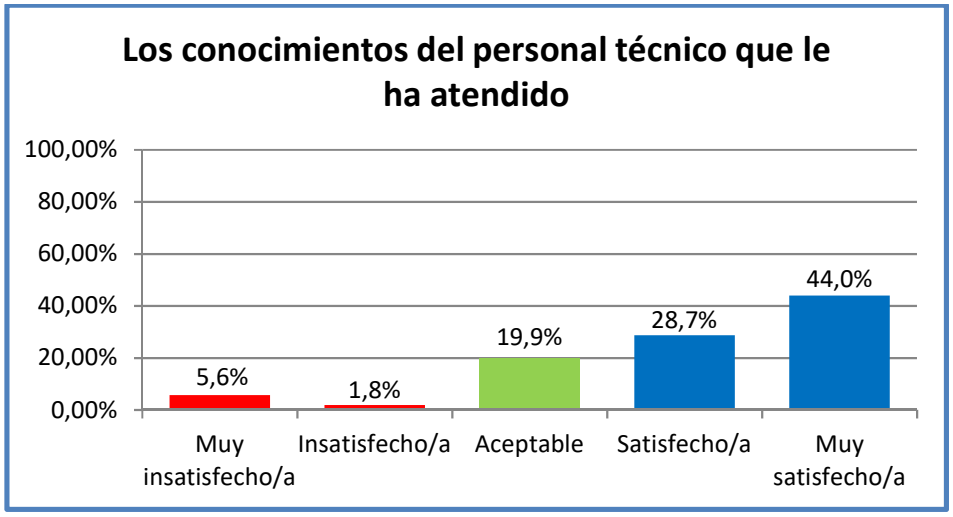
Con el análisis de la información obtenida de estas encuestas se determinan los niveles de satisfacción de este colectivo con los servicios de asesoramiento recibidos, y cómo ha afectado a la empleabilidad de las personas desempleadas que han sido asesoradas.

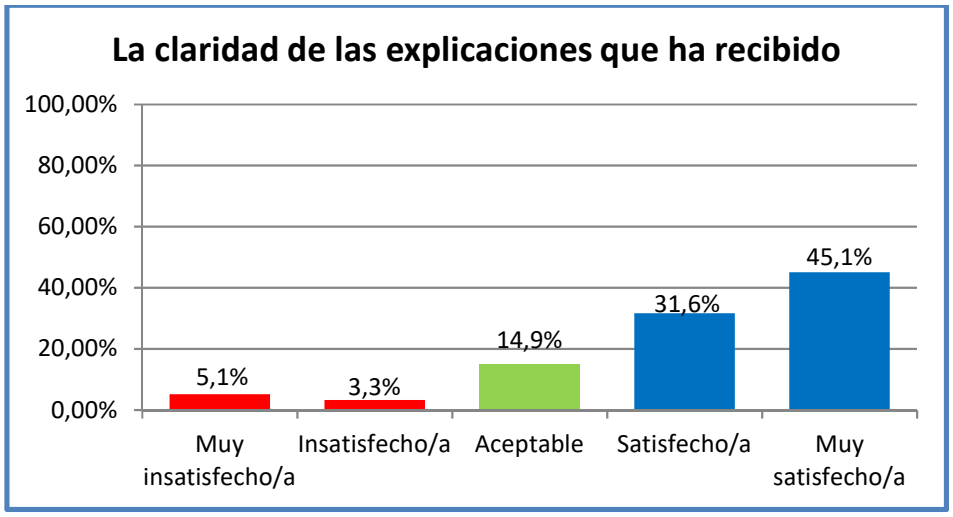
Con estos resultados se determinan los puntos fuertes que habrá que mantener y se detectarán los puntos débiles que servirán para plantear los cambios oportunos.

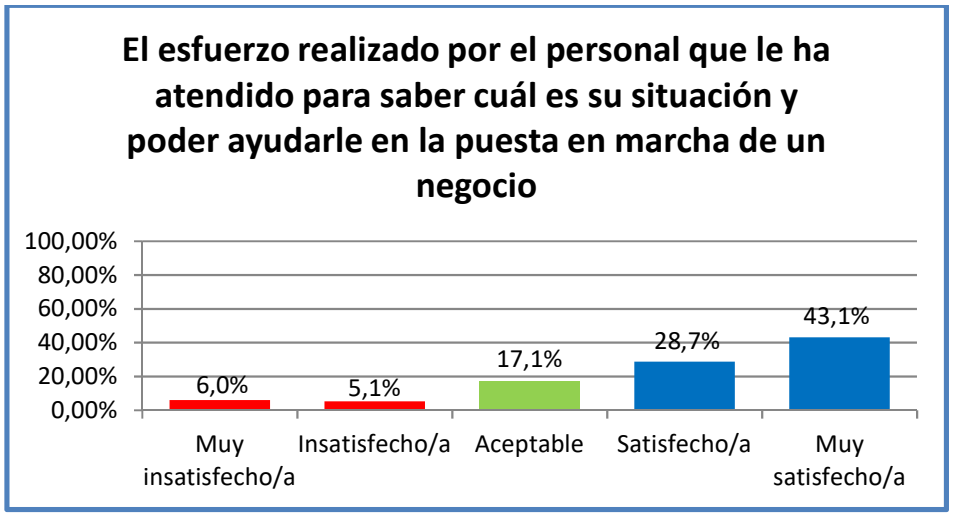
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

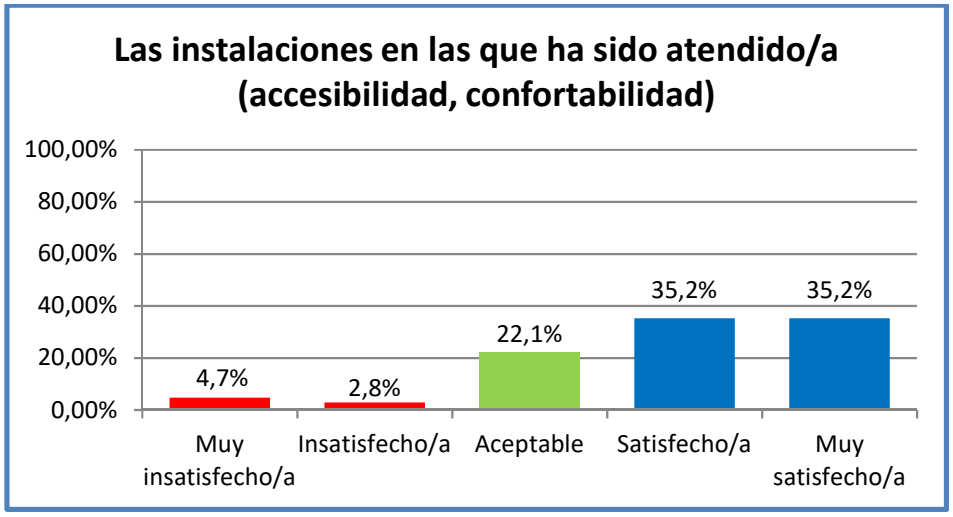
RESULTADOS CUANTITATIVOS

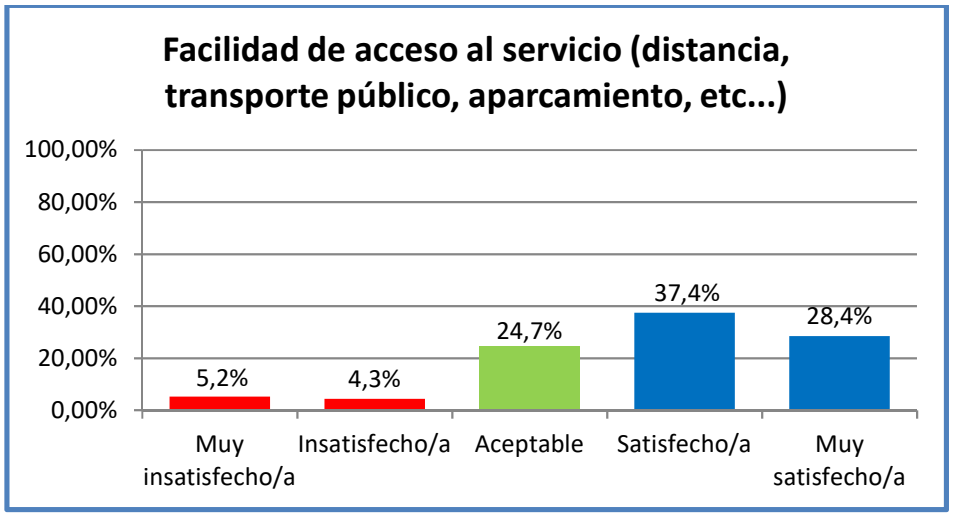


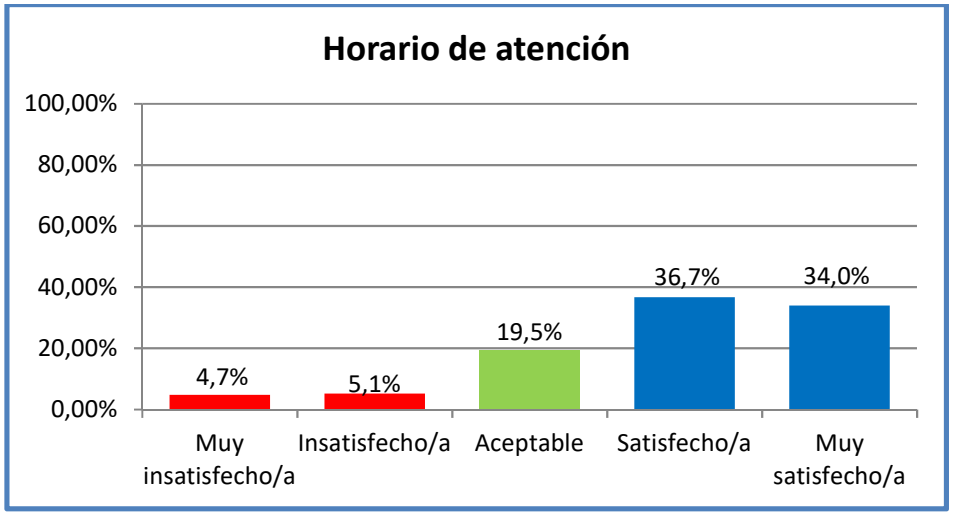

Los conocimientos del personal técnico que le ha atendido
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
5,6%
1,8%
19,9%
28,7%
44,0%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

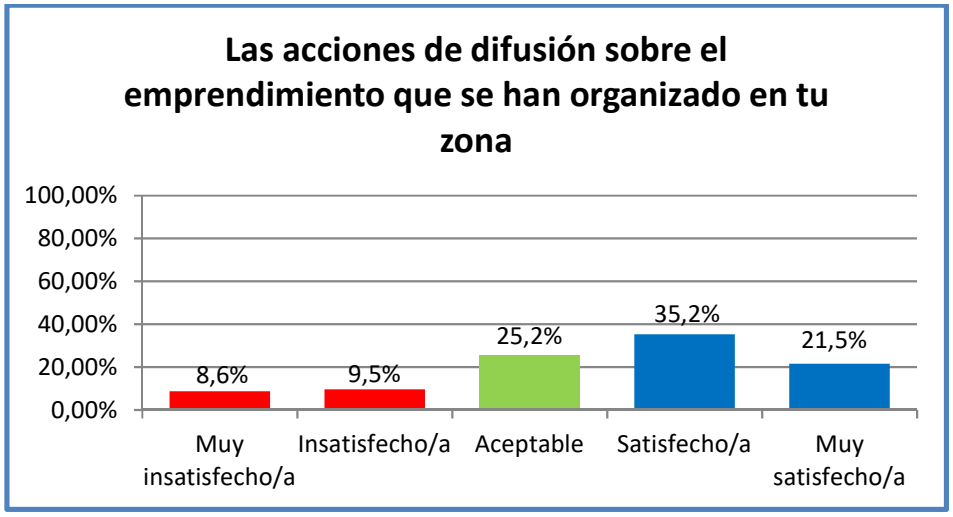

La claridad de las explicaciones que ha recibido
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
5,1%
3,3%
14,9%
31,6%
45,1%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

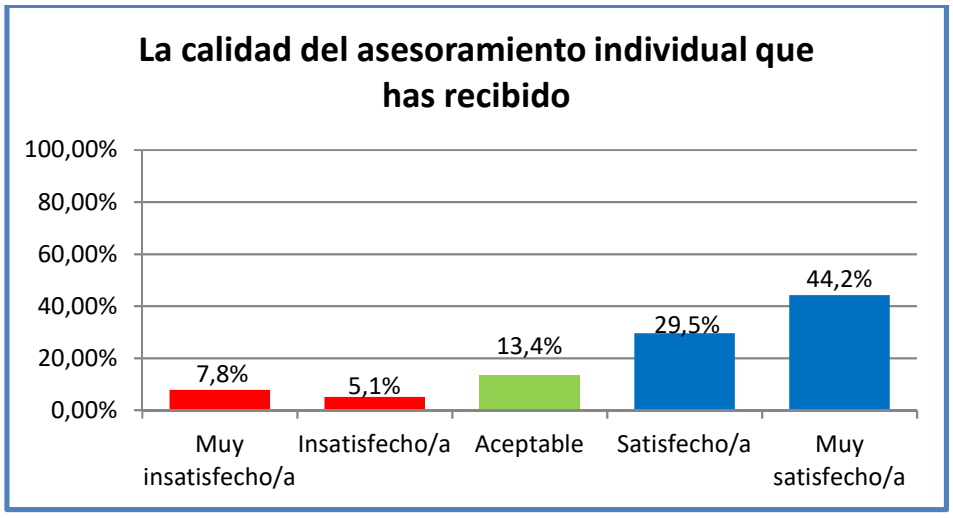

El esfuerzo realizado por el personal que le ha atendido para saber cuál es su situación y poder ayudarle en la puesta en marcha de un negocio
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
6,0%
5,1%
17,1%
28,7%
43,1%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

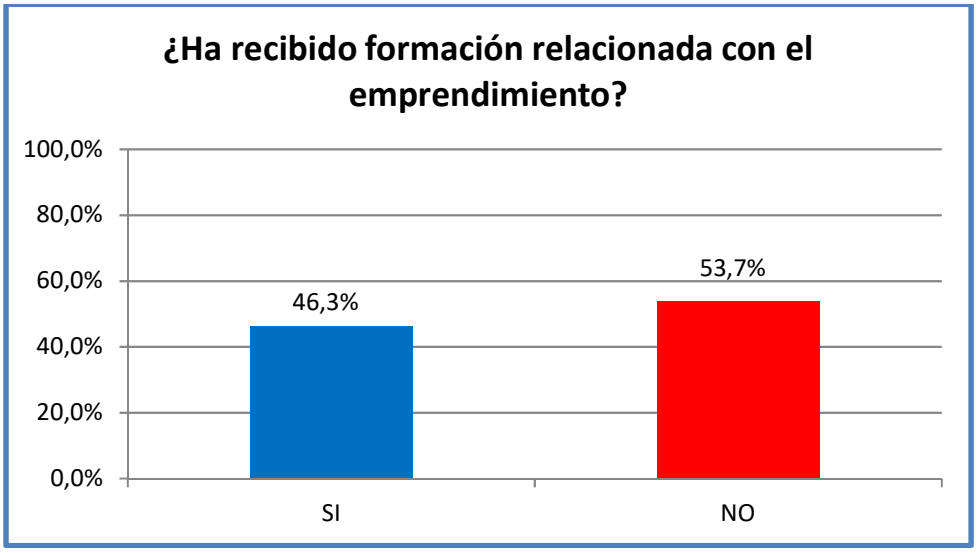

Las instalaciones en las que ha sido atendido/a (accesibilidad, confortabilidad)
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
4,7%
2,8%
22,1%
35,2%
35,2%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

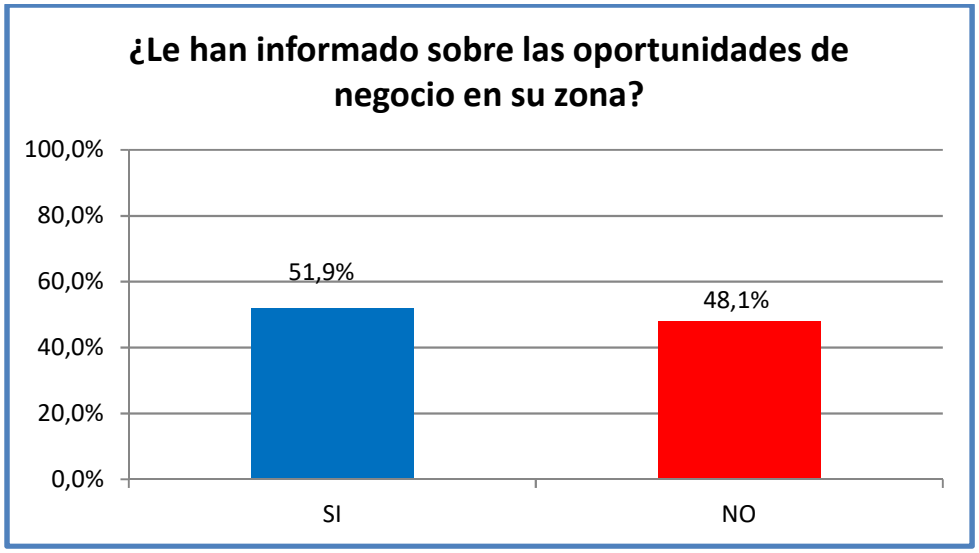

Facilidad de acceso al servicio (distancia, transporte público, aparcamiento, etc...)
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
5,2%
4,3%
24,7%
37,4%
28,4%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

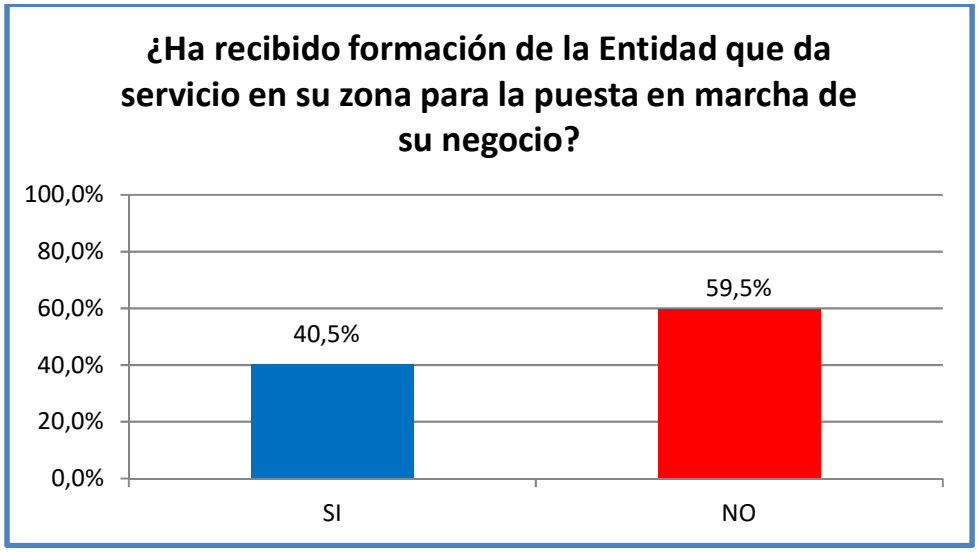

Horario de atención
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
4,7%
5,1%
19,5%
36,7%
34,0%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

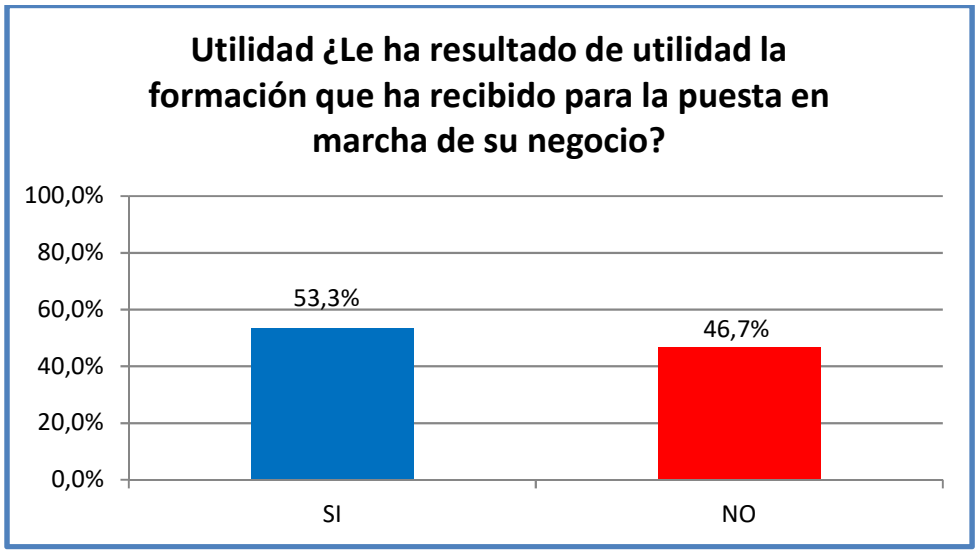

Las acciones de difusión sobre el emprendimiento que se han organizado en tu zona
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
8,6%
9,5%
25,2%
35,2%
21,5%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

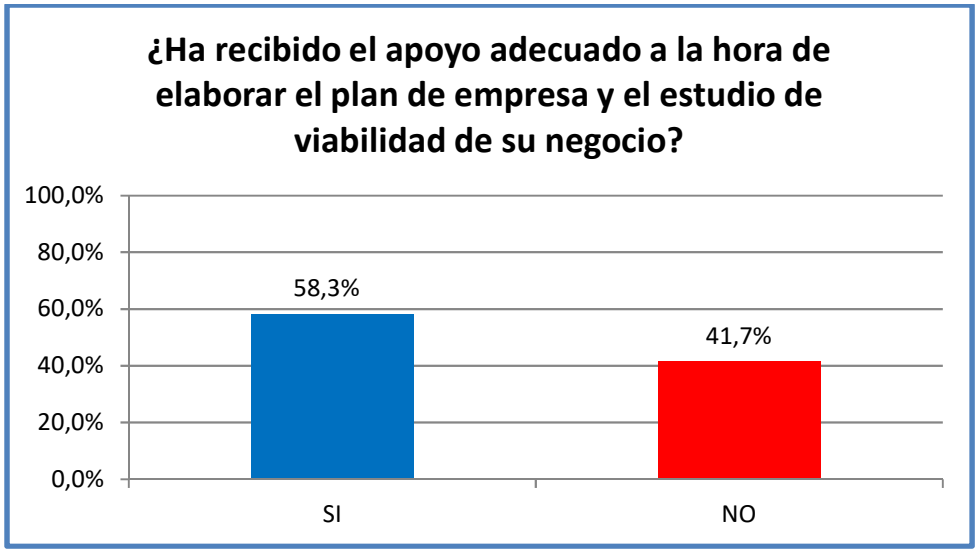

La calidad del asesoramiento individual que has recibido
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
7,8%
5,1%
13,4%
29,5%
44,2%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

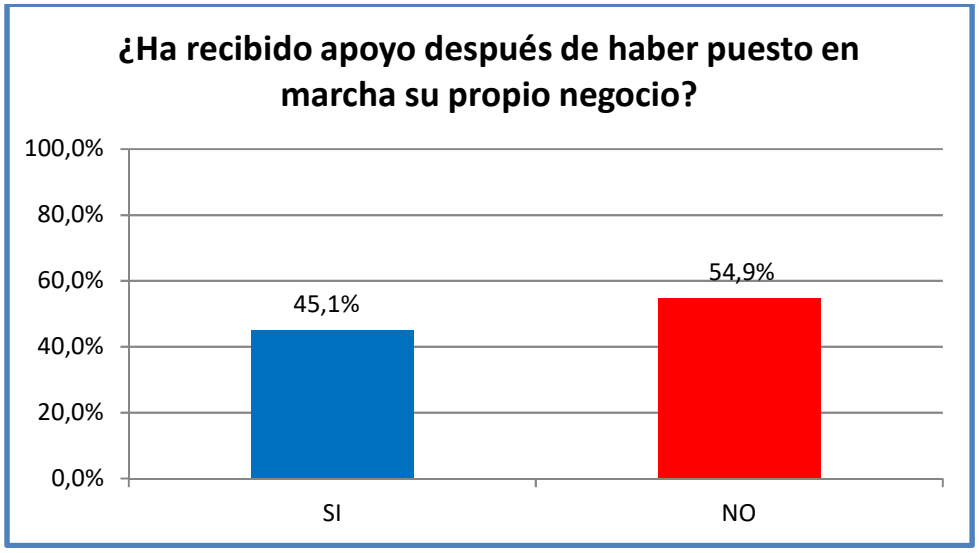

¿Ha recibido formación relacionada con el emprendimiento?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
46,3%
53,7%
SI
NO

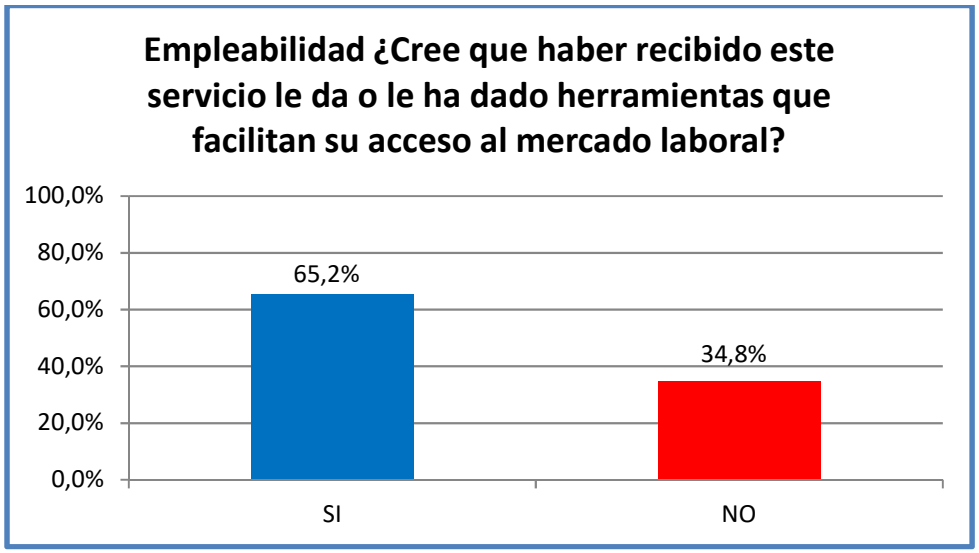

¿Le han informado sobre las oportunidades de negocio en su zona?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
51,9%
48,1%
SI
NO

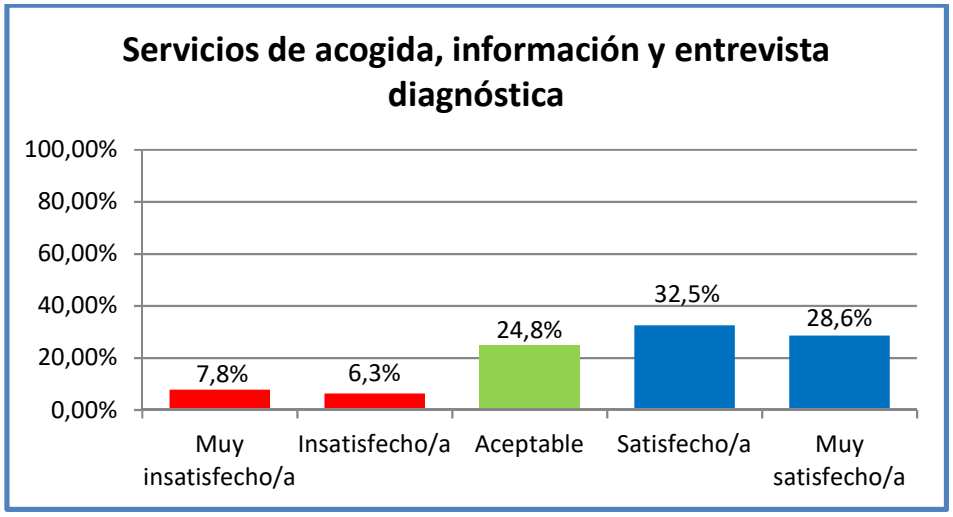

¿Ha recibido formación de la Entidad que da servicio en su zona para la puesta en marcha de su negocio?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
40,5%
59,5%
SI
NO

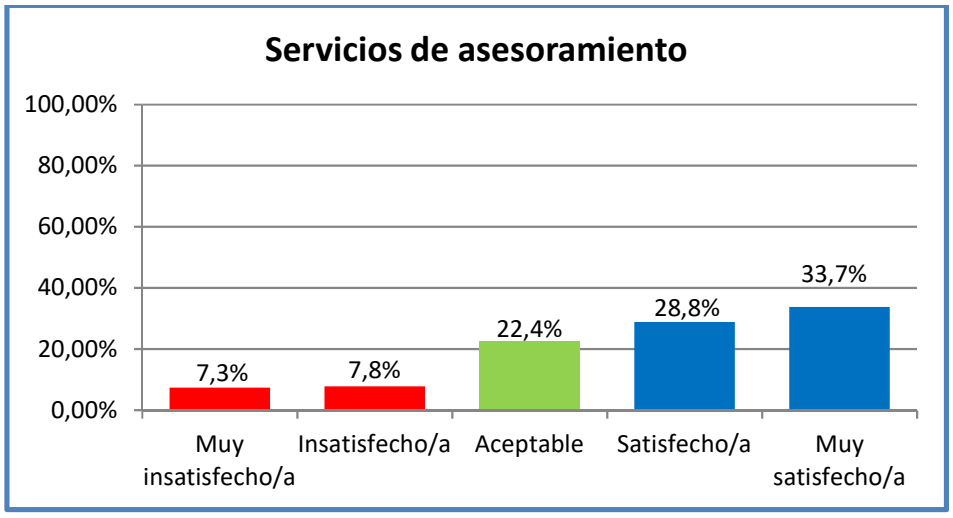

Utilidad ¿Le ha resultado de utilidad la formación que ha recibido para la puesta en marcha de su negocio?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
53,3%
46,7%
SI
NO

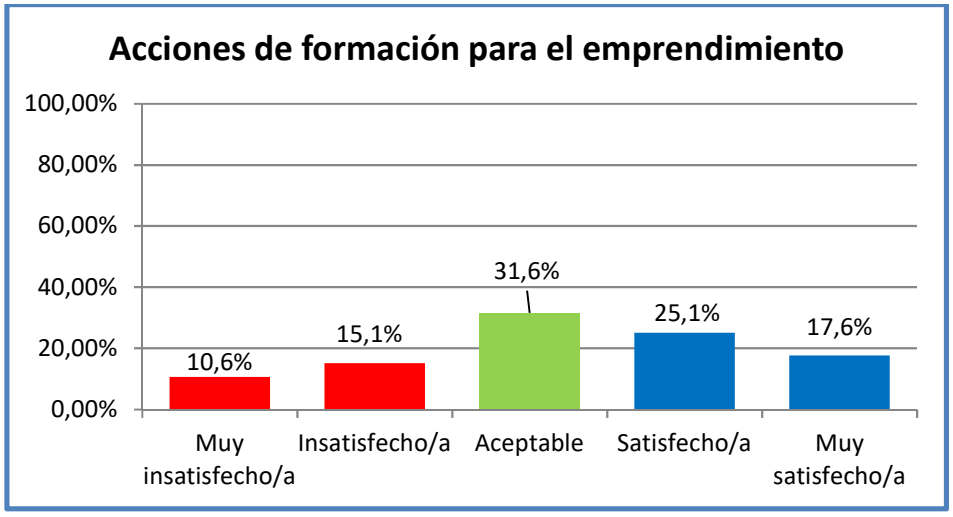

¿Ha recibido el apoyo adecuado a la hora de elaborar el plan de empresa y el estudio de viabilidad de su negocio?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
58,3%
41,7%
SI
NO

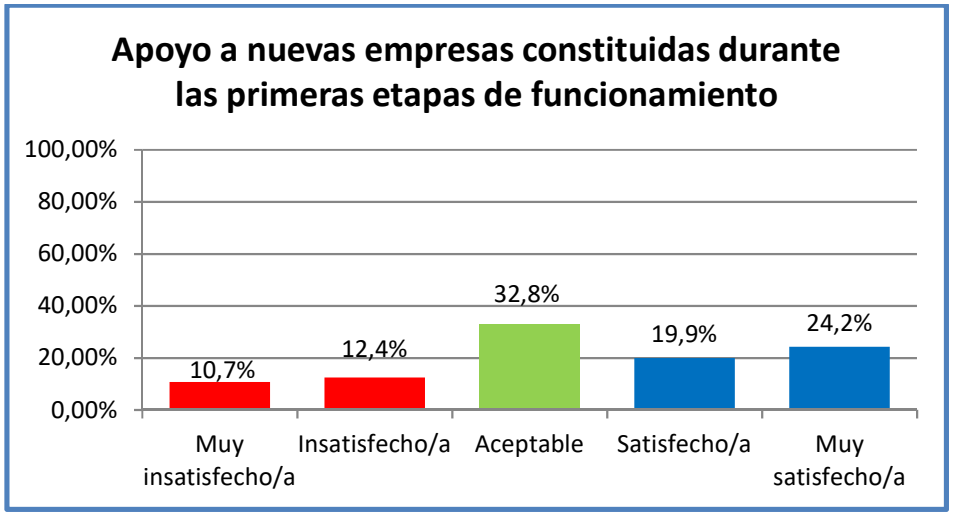

¿Ha recibido apoyo después de haber puesto en marcha su propio negocio?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
45,1%
54,9%
SI
NO

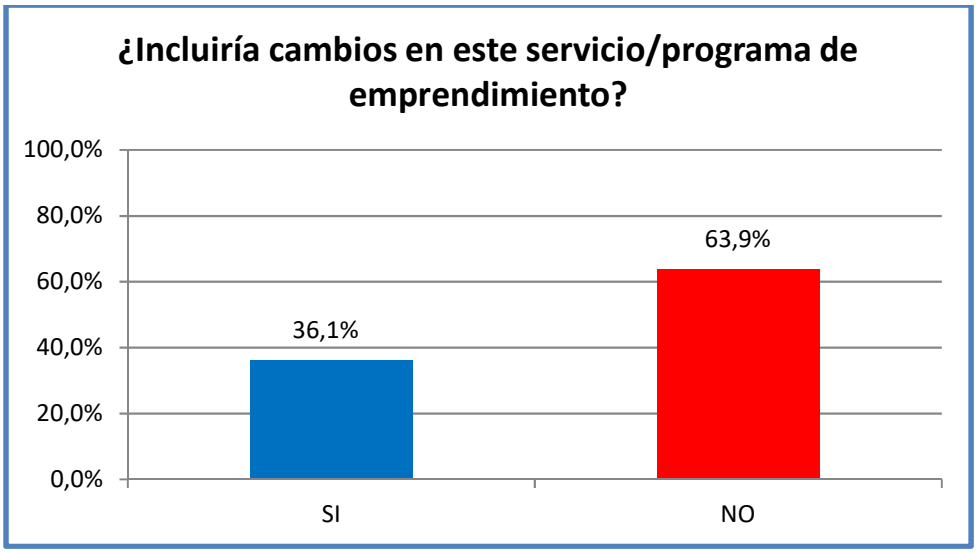

Empleabilidad ¿Cree que haber recibido este servicio le da o le ha dado herramientas que facilitan su acceso al mercado laboral?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
65,2%
34,8%
SI
NO

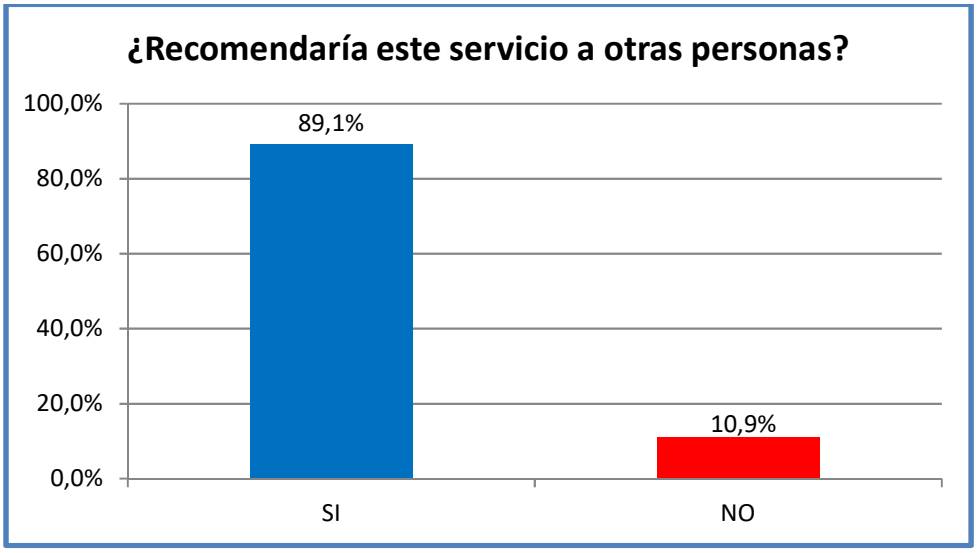

Servicios de acogida, información y entrevista diagnóstica
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
7,8%
6,3%
24,8%
32,5%
28,6%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

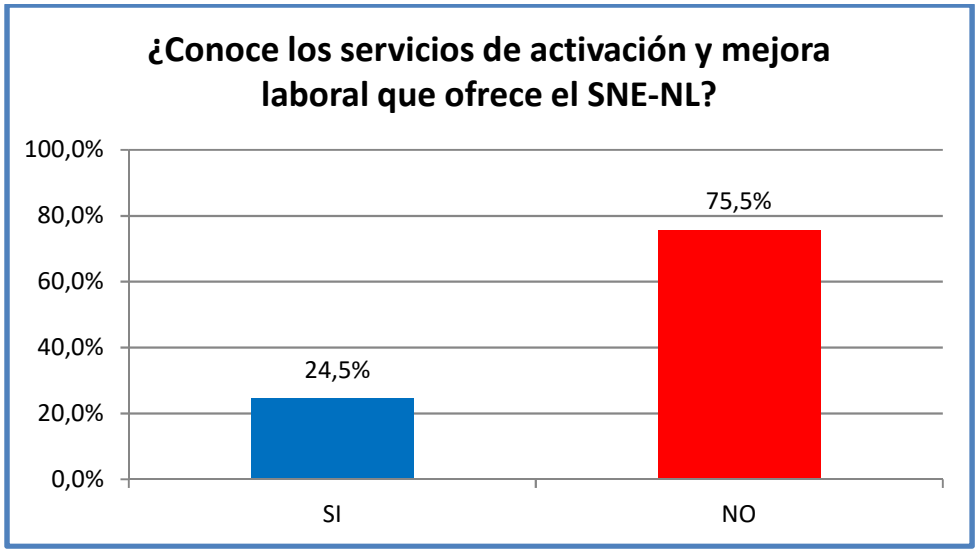

Servicios de asesoramiento
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
7,3%
7,8%
22,4%
28,8%
33,7%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

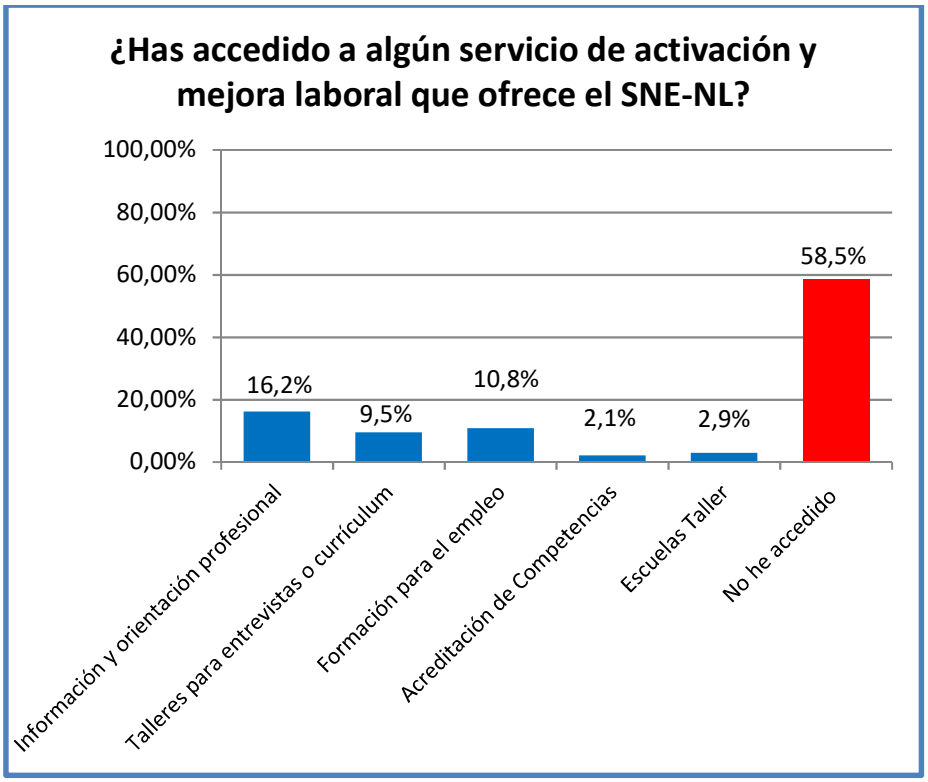

Acciones de formación para el emprendimiento
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
10,6%
15,1%
31,6%
25,1%
17,6%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a


Apoyo a nuevas empresas constituidas durante las primeras etapas de funcionamiento
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
10,7%
12,4%
32,8%
19,9%
24,2%
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a


¿Incluiría cambios en este servicio/programa de emprendimiento?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
36,1%
63,9%
SI
NO


¿Recomendaría este servicio a otras personas?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
89,1%
10,9%
SI
NO





Grado de satisfacción. Si tuviera que poner una nota global al proceso de Orientación realizado, ¿qué puntuación le daría?									
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
2,9%	0,5%	1,9%	4,8%	8,6%	8,6%	13,3%	18,6%	17,6%	23,2%
NOTA MEDIA					**7,6**				

¿Qué grado de confianza le merece la actividad desarrollada por el SNE-NL?									
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
3,2%	1,1%	2,6%	5,3%	12,2%	6,9%	12,2%	22,2%	14,8%	19,5%
NOTA MEDIA					**7,3**				

RESULTADOS CUALITATIVOS

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

El 36,1% ha contestado que sí realizaría cambios, y las aportaciones que han realizado son las siguientes:

- Presencial
- Personal más cualificado y con interés real en ayudar.
- Asesorar y ofrecer opciones a los que todavía tienen el proyecto muy verde. Indicar por donde habría que empezar y que pasos habría que seguir. Explicar las trabas con las que nos podríamos encontrar y como le podríamos hacer frente
- Creemos que necesitan dotarles de buenas instalaciones en el territorio
- mas divulgación
- Estoy encantada con el servicio que me vienen ofreciendo desde Cederna Garalur. No obstante, a mi entender sería recomendable que desde el Servicio Navarro de Empleo dedicaran más esfuerzos para apoyarnos aún más en temas de formación en marketing, ventas, programas y aplicaciones de gestión, para poder asegurarnos así que nuestro llegue a ser un éxito.
- Mas formación de los empleados.
- Realizar convocatorias dedicadas para los emprendedores, todo esto que tenga que ver con la organización de Startup dentro de las áreas ya definidas.
- solamente hemos hecho un día de formación y aún no puedo responder esta pregunta
- La ayuda debiera ser a todo aquel que necesita, independientemente de la edad o del espacio del negocio.
- Presencial
  La cantidad presupuestaria
- Más preparación de los técnicos, su ignorancia era obvia.
- Es muy complicado tener una cita. Están siempre ocupados. Yo no consigo contactar para ayuda.
- A mí personalmente me han ayudado mucho. El trabajo posterior es la motivación individual.
- Creo que en la zona pueblos hay muy poca iniciativa y ayuda al pequeño emprendedor, no hay posibilidades de comenzar si se es pequeño, no hay ferias donde ofrecer los productos o servicios, las pocas ferias que hay piden requisitos muy caros, hay poca visibilidad de los emprendimientos rurales y sobretodo de las mujeres. Veo que faltan acuerdos con el gobierno o con

hacienda para por ejemplo hacer alguna feria donde los emprendedores puedan vender sin tener que darse de alta como autónomo, que la propia feria cobre o algo así. Creo que hay muchísimo por mejorar. Ojalá se pueda.

- Al final no pude realizar mi proyecto porque a última hora tuve que hacer un proyecto técnico porque me indicaron cuáles eran las reglas para desarrollar el taller, que el consorcio no me dijo. Y con la consiguiente pérdida de dinero.
- Hay personas como es mi caso que no entramos en ninguna ayuda, se debería intentar ayudar a toda persona que pone su esfuerzo en crear un negocio.
- Más seguimiento al autónomo.
- Ofrecer una mayor oferta de cursos.
- Te ayudan en lo que ellos creen necesario, no te sientes del todo escuchado.
- Cursillos de formación, para saber hacer páginas web, atraer a la gente en las redes sociales ya que es una manera de que conozcan los apartamentos turísticos.
- Estar más cerca de los emprendedores y facilitar formación en ámbito de emprendimiento para empresas nuevas. Más ayudas de financiación.
- Servicio centrado en la tramitación y alta como autónoma a nivel administrativo, pero poco más una vez en funcionamiento
- Es una zona agrícola ganadera, deberían asesorar más sobre estas materias, me mandaron a UAGN y allí no atienden si no eres socio
- Ampliación de horario de tarde (de 16:00 - 19:00, por ejemplo) Seguimiento por parte del servicio de EDER en tu emprendimiento (con los siguientes pasos a dar)
- Cursos, seguimiento mensual, actividades que puedan ayudar a los emprendedores, formaciones continuas y online, asesoramiento en contabilidad, creación de empresas. Grupos de ayuda que te conecten con otras personas en tu misma situación. Charlas, eventos con otros emprendedores.
- Asesorar de una manera eficaz. Llevar a la persona de la mano. Que la institución vaya al emprendedor y no al revés.
- Yo iba con la idea de que me iban a ayudar más en cuánto a muchas dudas que tenía, y aquí prácticamente tienes que llegar tú solito con todo el trabajo hecho (búsqueda de cómo llegar a realizar tú proyecto desde el no saber nada) Se dice que aquí " te ayudan a poner en marcha tú negocio " y no es así la realidad. Te ayudan a saber cómo darte de alta en autónomos y poco más.
- Mayor apoyo, en mi caso ha sido nulo.
- En mi opinión falta información sobre la labor de TEDER. Creo que es necesaria una mayor difusión de todas las cosas que hace TEDER.
- Ninguno, fueron muy atentos durante todo el proceso y después incluso teniendo yo problemas con registrarme en Hacienda, me facilitaron el contacto con extranjería por solucionar el problema del NIE para la clave permanente y durante todo el tiempo que se mantuvo todo en espera se interesaron y me ayudaron con creces, el servicio es perfecto
- Que den información ya que nunca he recibido y lo comento por mi caso
- Hasta que no emprendes no sabes lo que es, y eso es un problema. No hay suficiente información previa (pero sobre todo atractiva) que incite al emprendimiento. En mi caso lo he hecho porque siempre he tenido la

oportunidad de ver a personas de mi alrededor emprender, y aun teniendo esta referencia había muchas cosas de las que no había oído hablar en la vida. Para mí, una joven de 22 años recién salida de la carrera, el problema está en que en los centros de formación/universidades no se enseñan las bases del emprendimiento, justamente en las modalidades/carreras en las que al acabar los estudios más oportunidades de emprendimiento hay. Mi propuesta a mejorar es la posible implantación de sesiones sobre emprendimiento en universidades y centros de formación. Con el fin de que los estudiantes no salgan de la carrera sin saber qué hacer, y entonces sea cuando descubran el emprendimiento. Tener una base de lo que supone el emprendimiento antes de terminar los estudios puede animar a muchas más personas a hacerlo.

- Mas contacto, más seguimiento
- Actuar con un análisis más detallado de la situación de partida guiar en el proceso de manera más personalizada
- Creo que el servicio se enfoca demasiado en la financiación y los trámites. Teder es el puente con una zona geográfica y su labor de debería ser más ajustar los proyectos a las necesidades de zona, para facilitar la acogida de nuevos pobladores.
- Pues en mi caso, tan solo he recibido asesoramiento por correo electrónico y una entrevista corta online. Ni tan siquiera conozco el programa en sí.
- Mayor difusión a los programas de desprendimiento y acercamiento a los pueblos
- Trabajar a través de video-conferencia-chat.

¿Recomendaría este servicio a otras personas?

El 89,1% ha contestado que sí recomendaría este servicio a otras personas por los siguientes motivos:

- Recomendaría este servicio por el asesoramiento de calidad y el acompañamiento recibido durante el proceso de emprendimiento.
- He recomendado este servicio a 2 personas porque para mí es muy satisfactorio
- Si tienes el proyecto bastante avanzado puede ayudar. El problema lo veo en sabiendo lo que quieres no sabes por dónde empezar.
- Porque son personas muy preparadas y están dispuestas a ayudarte en todo lo que necesites.
- Ya lo he recomendado. son entes que contralan muy bien los papeles y subvenciones que tenemos
- Me ha sido de gran ayuda para dar mis primeros pasos.
- Toda ayuda es buena
- A mí todo el Servicio que me ha prestado Cederna me ha sido de gran utilidad en las diferentes etapas del emprendimiento.
- Porque te ayudan desde que empiezas y tienes apoyo en todo momento.
- Toda la información que nos han dado y el trabajo que han hecho ha sido increíble. Recomiendo encarecidamente el servicio y al personal técnico.

- Permite conocer concretamente la zona, es importante en un inicio para un emprendedor.
- La profesionalidad de la persona que me asesoró fue impecable.
- Ayuda a saber por dónde empezar y te facilita información sobre el proceso.
- Resuelven dudas, te dan herramientas y te guían en todo el proceso, motivos suficientes para recomendar
- el primer día ha sido muy satisfactorio, pero creo que habéis enviado la encuesta demasiado pronto, tenemos un mes por delante de formación Esta pregunta la responderé mejor cuando haya avanzado la formación
- Porque te proporcionan todas las herramientas necesarias para iniciar tu actividad. Tipo de empresa, a quien consultar sobre tu actividad en concreto, proveedores, ayudas....
- Facilitan los trámites a los cuales no estamos acostumbrados y te explican situaciones, ayudas y obligaciones que en mi caso desconocía.
- A nivel burocrático te ayudan con los trámites. Tema muy tedioso cuando comienzas.
- Ofrecen información de calidad para todos los sectores.
- Por la humanidad ante la desesperanza
- Todo lo que sea para avanzar cuando uno está empezando es positivo.
- Me han ayudado en lo que he necesitado, por tanto, lo recomendaría
- El servicio prestado es inmejorable.
- Buena herramienta para empezar.
- Si no tienes ni idea como fue mi caso, te resulta muy útil.
- Si puesto que te dan las bases para poder arrancar. Ahora es muy mejorable en cuanto a servicios y facilidades ofrecidas.
- El personal muy preparado. Te atienden y te ayudan muy bien
- Si parcialmente.
- Alguna idea sí que me aportaron.
- Aunque no llegamos a poner en marcha el proyecto, tuvimos buen feedback con mucha información que nos hicieron llegar.
- Recomendaría este servicio porque cuando quieres emprender todo son dudas, partes de 0, y ellas te guían al principio y te aclaran bastantes cosas.
- Son muy amables y te ayudan en lo que pueden. Me asesoraron y ayudaron a registrar mi marca, aunque no sabían el tiempo de duración de este registro, cosa que me parece bastante raro si están registrando marcas continuamente.
- Se recibe mucha ayuda e información.
- Toda la información recibida me resulto muy útil para la gestión y puesta en marcha de un negocio.
- Sí, porque no existe ningún otro sitio (que sepa yo) a donde ir a que te ayuden y asesoren desde cero.
- Trato y conocimiento han sido extraordinarios.
- Es la manera más rápida y eficaz para emprender.
- Facilita la puesta en marcha de todo, cosa que al ser la primera vez trabajando por cuenta propia se agradece muchísimo, te quitas de problemas y sabes que no vas a hacer nada mal

- Es un servicio muy útil, y si lo utiliza más gente, creo que se destinarán más recursos y la calidad irá en constante aumento.
- En mi caso, he aprendido muchas cosas gracias al servicio de mi zona. Me han ayudado en las gestiones cuando lo he necesitado y ahora yo misma soy capaz de hacer algunas de ellas.
- Es increíble el trabajo de los técnicos
- Hacen muy entendible cualquier duda. Apoyan en todo 100%. Dan toda clase de facilidades. Son muy claros.
- Es un buen lugar para obtener información directa y rápida
- Creo que oportunidades así hay que aprovecharlas
- Te llevan de la mano en la creación de empresa
- Si porque el trato humano la información la profesionalidad etc....todo muy satisfactorio.
- Tienen un muy buen trato, me ha ayudado mucho y me siento muy satisfecha con toda la información.
- Es totalmente necesario programas para el emprendimiento y crear empleo.
- Por los profesionales que atienden saben de qué están haciendo y te oriente orientan muy bien
- Siempre ayuda el contar con una persona que te asesora conociendo las ayuda y el mercado laboral es una labor personal el desarrollo del proyecto
- Son los especialistas de una zona y tienen financiación.
- Siempre que he tenido que utilizar este servicio me han ayudado
- Es de mucha ayuda
- Es muy practico
- Para conocer otros puntos de vista
- El servicio es de agradecer y la implicación de quienes trabajan allí
  Si lo recomendaría, pero tiene que mejorar la atención y la información.

El 10,9% no recomendaría este servicio a otras personas por los siguientes motivos:

- La ayuda recibida ha sido útil pero escasa.
- Por teléfono no se hace bien las cosas
- No, porque no sé qué recomendar.
- No ayuda mucho.
- Al final no pude realizar mi proyecto porque a última hora tuve que hacer un proyecto técnico porque me indicaron cuáles eran las reglas para desarrollar el taller, que el consorcio no me dijo. Y con la consiguiente pérdida de dinero.
- No puedo recomendar, si no he recibido ningún asesoramiento.
- No he tenido asesoramiento por lo que no puedo recomendarlo.
- No es eficaz.

CONCLUSIONES

- El grado de satisfacción de las personas usuarias con este servicio es medio-alto, 7,6 sobre 10.
- El 36,1% incorporaría cambios en este servicio, un 1,6 menos que en 2021. Los cambios más significativos son:
  - Presencial
  - Personal más cualificado y con interés real en ayudar.
  - Asesorar y ofrecer opciones a los que todavía tienen el proyecto muy verde.
  - Explicar las trabas con las que nos podríamos encontrar.
  - Creemos que necesitan dotarles de buenas instalaciones en el territorio
  - La ayuda debiera ser a todo aquel que necesita, independientemente de la edad…etc.
  - La cantidad presupuestaria
  - Mejorar el sistema de citas.
  - Necesidad de organizar ferias en la zona.
  - Hacer un seguimiento mejor del autónomo.
  - Asesorar más sobre el sector agrícola.
  - Más cursillos de formación.
  - Ampliación del horario también a las tardes.
  - No sólo ayudar a dar el alta en el RETA, dar un paso más.
  - Mejorar los canales de información.
  - No dedicarse tanto a los trámites e insistir en apoyar proyectos.
  - Guiar al emprendedor de manera más personalizada.
- La mayoría de las personas encuestadas (89,1%) recomendarían este servicio a otras personas, un 0,6 más que en 2021. Los motivos principales son:
  - El asesoramiento les ha sido de gran ayuda para poner en marcha un negocio en sus inicios.
  - Adquisición de conocimientos y herramientas necesarios para empezar.
  - Ayuda para madurar la idea inicial de los proyectos
  - Profesionales cualificados para el asesoramiento.
- El 10,9% no recomendaría este servicio por las siguientes razones:
  - La ayuda recibida ha sido útil pero escasa
  - Por teléfono no se hace bien las cosas
  - Al final no pude realizar mi proyecto porque a última hora tuve que hacer un proyecto técnico porque me indicaron cuáles eran las reglas para desarrollar el taller, que el consorcio no me dijo. Y con la consiguiente pérdida de dinero.
  - No es eficaz
  - No ayuda mucho
- El 74% de las personas de las personas encuestadas valoran entre satisfactorio y muy satisfactorio el interés en ayudarles que ha mostrado el personal que les ha atendido, 1,4 puntos por debajo de la valoración de 2020.

- El 72,7% valoran de la misma manera los conocimientos del personal técnico, con un descenso de 3,7 puntos con respecto a los resultados de 2020.
- En cuanto a las instalaciones en las que las personas han sido atendidas, el 70,4% las valoran entre satisfactorio y muy satisfactorio subiendo en 2,1 puntos respecto a 2020.
- El 56,7% valora entre satisfactorias y muy satisfactorias las acciones de difusión sobre el emprendimiento que se han organizado en cada zona, 9,8 puntos por encima de la valoración obtenida en 2020.
- La calidad del asesoramiento individual también ha aumentado en 1,8 puntos, situándose en un 73,7% las personas que la valoran entre satisfactoria y muy satisfactoria.
- Un 66% ha recibido formación relacionada con el emprendimiento, 11 puntos porcentuales más que los resultados de 2020.
- También ha aumentado considerablemente la información recibida sobre las oportunidades de negocio en cada zona, pasando del 32,9% en 2020 al 51,9% en 2021.
- El 53,3% considera que le ha resultado útil la formación que ha recibido para la puesta en marcha de su negocio, 5,2 puntos por encima de los resultados de 2020.
- El porcentaje de personas que consideran que han recibido apoyo para elaborar el plan de empresa y estudio de viabilidad, así como apoyo después de haber puesto en marcha su negocio han aumentado considerablemente con respecto a 2020.
- El 65,2% considera que haber recibido este servicio la ha dado herramientas que han facilitado su acceso al mercado laboral, aumentado en 7,7 puntos con respecto a 2020.
- En cuanto a la valoración positiva de las acciones llevadas a cabo en el marco de este programa, destacamos que han aumentado entre 4 y 11 puntos con respecto a 2020.
- Aunque ha aumentado en 2,3 puntos con respecto a 2020 el porcentaje de personas que conoce otros servicios de activación y mejora laboral del SNE-NL, sólo el 24,5% los conoce. Y de ese 24,5% sólo el 41,5% los ha utilizado.
- El grado de confianza que las personas usuarias de este servicio tienen con la actividad desarrollada por el SNE-NL es medio alto 7,3 sobre 10.

RECOMENDACIONES

- El grado de satisfacción de las personas encuestadas con este programa de emprendimiento es medio-alto, pero un 36,1% incorporaría cambios en el mismo y un 10,9% no recomendaría este servicio a otras personas por lo que sería aconsejable analizar los motivos expuestos por las personas usuarias para poder mejorar este grado de satisfacción.

- Ha disminuido con respecto a los resultados de 2020 la valoración del interés mostrado por el personal técnico y la valoración de sus conocimientos.

- Un porcentaje bajo, el 46,3% declara que ha recibido formación relacionada con el emprendimiento, además ésta es uno de los cambios que introducirían las personas atendidas.

- Ha mejorado con respecto a 2020 el porcentaje de personas que considera que haber recibido este servicio le ha dado herramientas que facilitan su acceso al mercado laboral, pasando de un 57,5% a un 65,2%.

- Aunque ha aumentado en 2,3 puntos con respecto a 2020 el porcentaje de personas que conoce otros servicios de activación y mejora laboral del SNE-NL, sólo el 24,5% los conoce, por lo que vemos necesario seguir mejorando en este aspecto.

COMPARACIÓN CON 2020

	2020	2021	20/2021
El interés en ayudarle del personal que le ha atendido	75,4%	74%	-1,4%
Los conocimientos del personal técnico que le ha atendido	76,4%	72,7%	-3,7
La claridad de las explicaciones que ha recibido	75,3%	76,7%	+1,4
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	70,7%	71,8%	+1,1
Las instalaciones en las que ha sido atendido/a (accesibilidad, confortabilidad)	68,3%	70,4%	+2,1
Facilidad de acceso al servicio (distancia, transporte público, aparcamiento, etc.)	61%	65,8%	+4,8
Horario de atención	71,5%	70,7%	-0,8
Las acciones de difusión sobre el emprendimiento que se han organizado en tu zona	46,9%	56,7%	+9,8
La calidad del asesoramiento individual que has recibido	71,9%	73,7%	+1,8
¿Ha recibido formación relacionada con el emprendimiento?	Si 35,3%	SI 46,3%	+11
¿Le han informado sobre las oportunidades de negocio en su zona?	Si 32,9%	Si 51,9%	+19
¿Ha recibido formación de la Entidad que da servicio en su zona para la puesta en marcha de su negocio?	Si 39,3%	Si 40,5%	+1,2
Utilidad. ¿Le ha resultado de utilidad la formación que ha recibido para la puesta en marcha de su negocio?	Si 48,1%	Si 53,3%	+5,2
¿Ha recibido el apoyo adecuado a la hora de elaborar el plan de empresa y el estudio de viabilidad de su negocio?	Si 47,5%	Si 58,3%	+10,8
¿Ha recibido apoyo después de haber puesto en marcha su propio negocio?	Si 31,1%	Si 45,1%	+14
Empleabilidad. ¿Cree que haber recibido este servicio le da o le ha dado herramientas que facilitan su acceso al mercado laboral?	Si 57,5%	Si 65,2%	+7,7

Servicios de acogida, información y entrevista diagnóstica	50%	61,1%	+11,1
Servicios de asesoramiento	58,5%	62,5%	+4
Acciones de formación para el emprendimiento	35,1%	42,7%	+7,6
Apoyo a nuevas empresas constituidas durante las primeras etapas de funcionamiento	36,7%	44,1%	+7,4
¿Incluiría cambios en este servicio/programa de emprendimiento?	SI 37,7%	Si 36,1%	-1,6
¿Recomendaría este servicio a otras personas?	SI 88,5%	Si 89,1%	+0,6
Grado de satisfacción con el servicio	7,3	7,6	+0,3
¿Conoce otros servicios de activación y mejora laboral que ofrece el SNE-NL?	Si 22,2%	Si 24,5%	+2,3
¿Ha accedido a algún servicio de activación y mejora laboral que ofrece el SNE-NL?		Si 41,5%	
Grado confianza actividad desarrollada por el SNE-NL	6,9	7,3	+0,4