EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS POR ACCIONES DE EMPRENDIMIENTO CON CEIN (2021)

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 124 de las 473 personas usuarias atendidas por dicho servicio durante 2021**.**

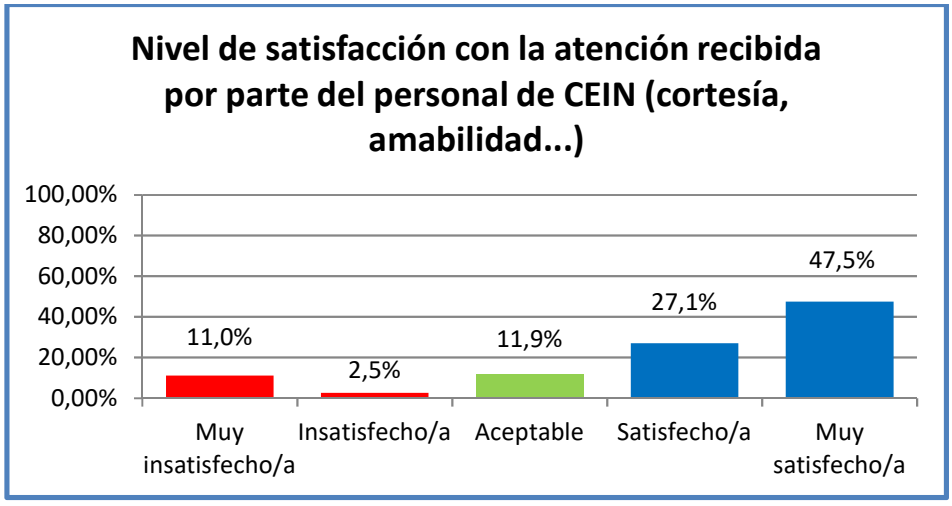
Con este número de encuestas se consigue que los resultados tengan un nivel de confianza del 80% con un margen de error del 5%.

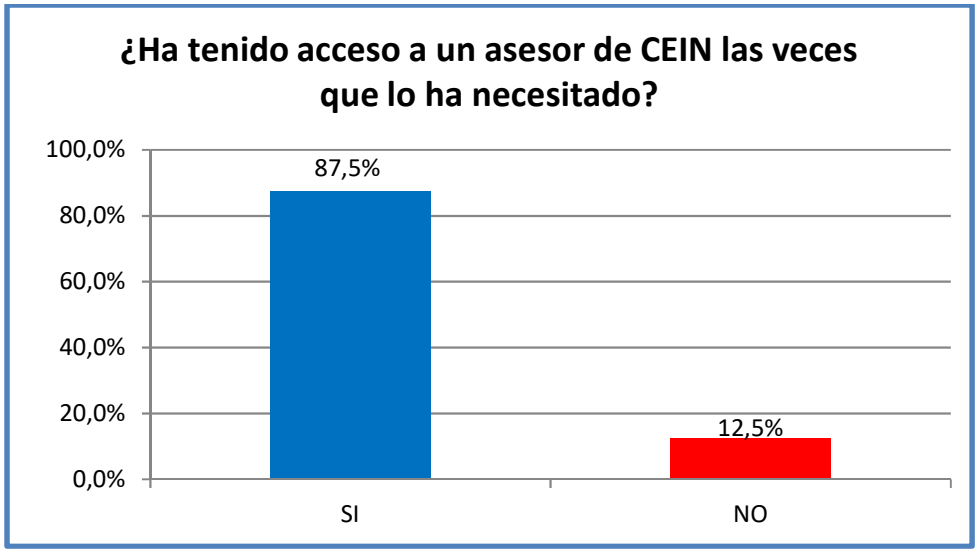
Con el análisis de la información obtenida de estas encuestas se determinan los niveles de satisfacción de este colectivo con los servicios de acciones de emprendimiento recibidos, y cómo ha afectado a la empleabilidad de las personas desempleadas que han sido asesoradas.

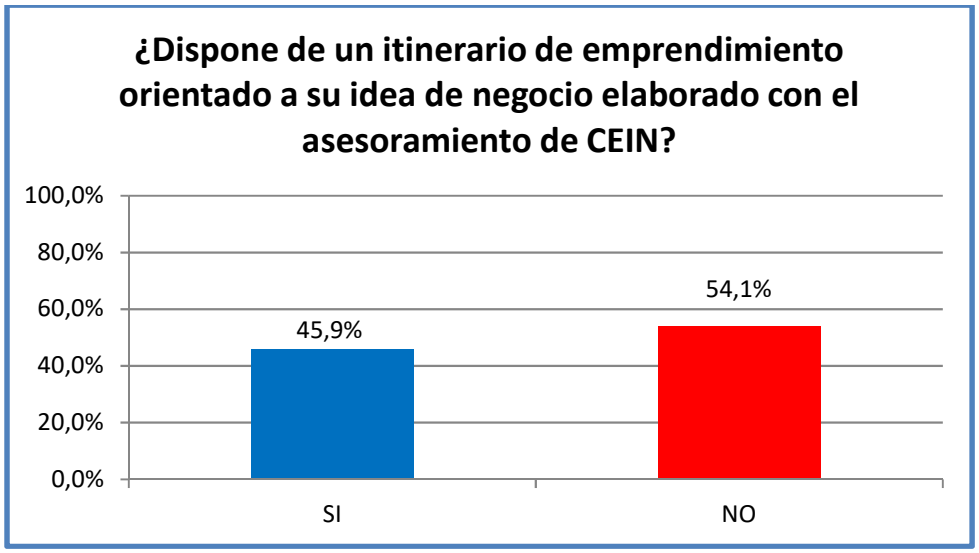
Con estos resultados se determinan puntos fuertes que habrá que mantener y se detectarán puntos débiles que servirán para plantear los cambios oportunos.

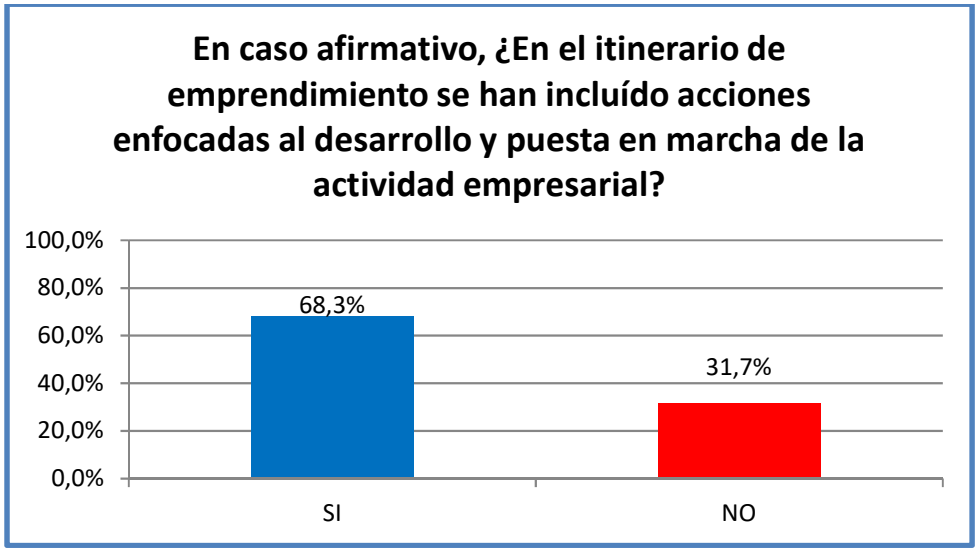
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

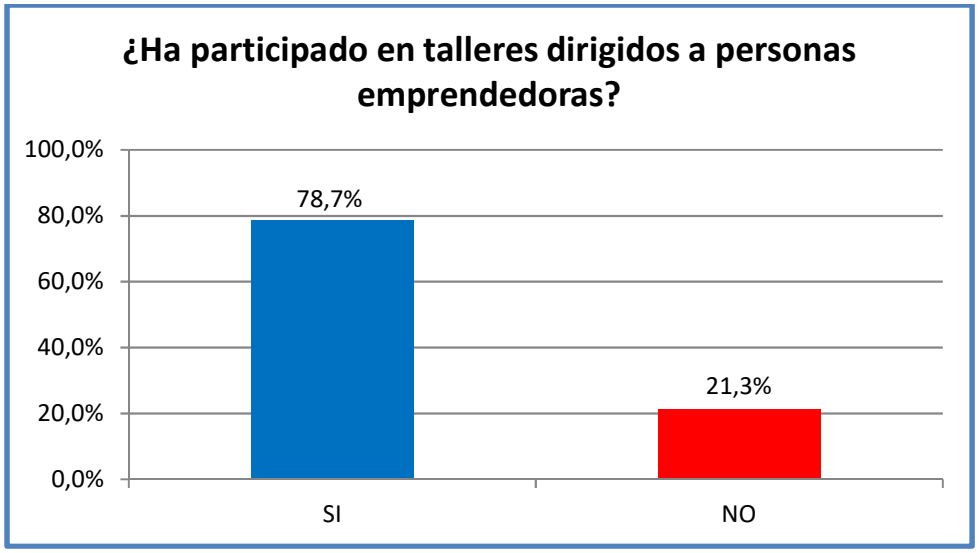
RESULTADOS CUANTITATIVOS

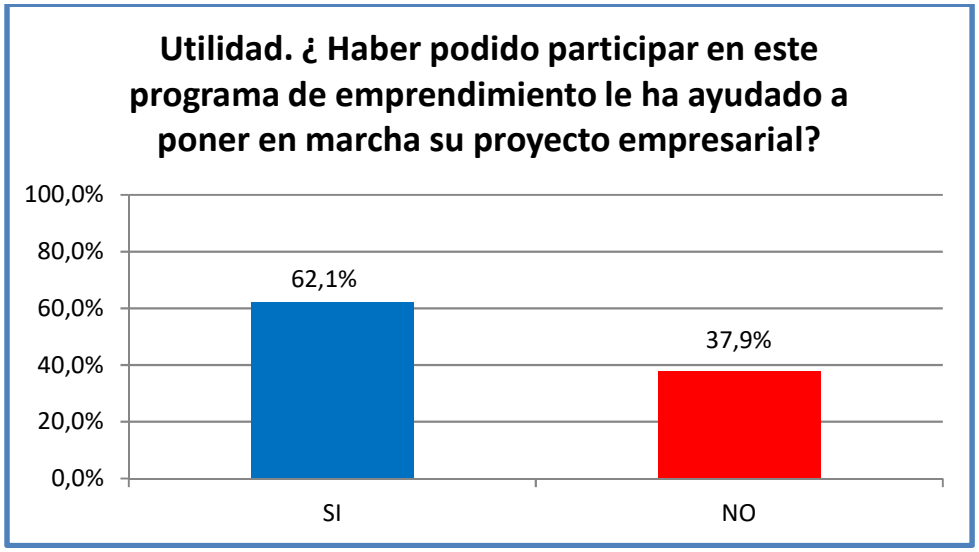


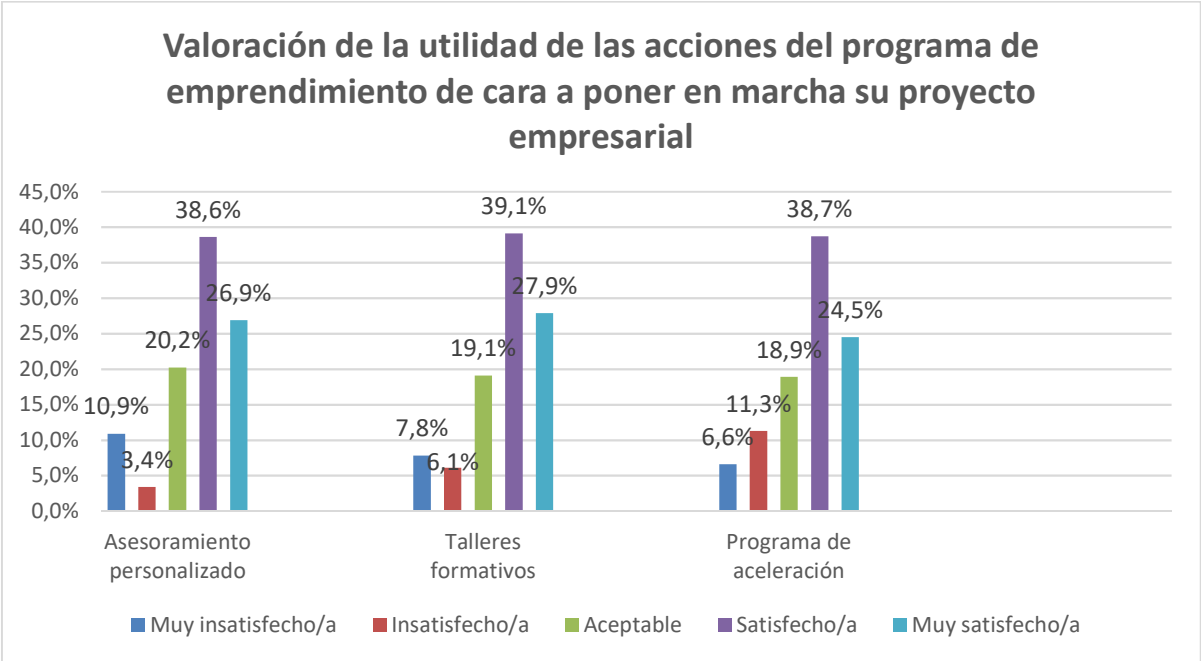

¿Ha tenido acceso a un asesor de CEIN las veces que lo ha necesitado?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
87,5%
12,5%
SI
NO

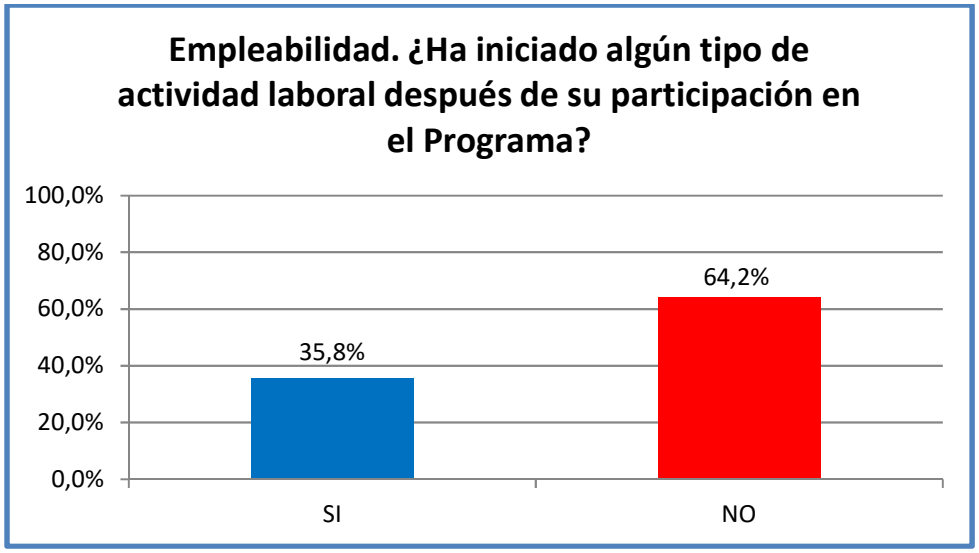

¿Dispone de un itinerario de emprendimiento orientado a su idea de negocio elaborado con el asesoramiento de CEIN?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
45,9%
54,1%
SI
NO

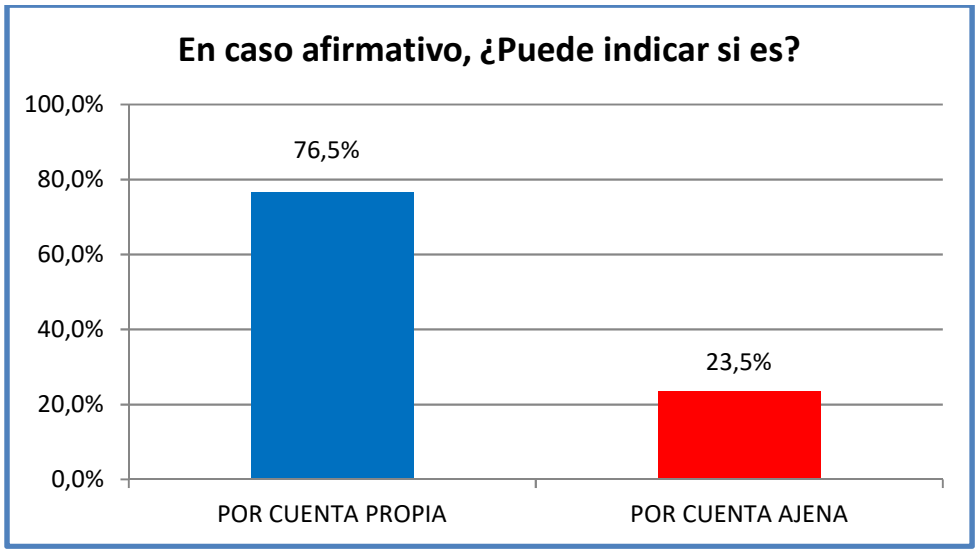

En caso afirmativo, ¿En el itinerario de emprendimiento se han incluído acciones enfocadas al desarrollo y puesta en marcha de la actividad empresarial?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
68,3%
31,7%
SI
NO

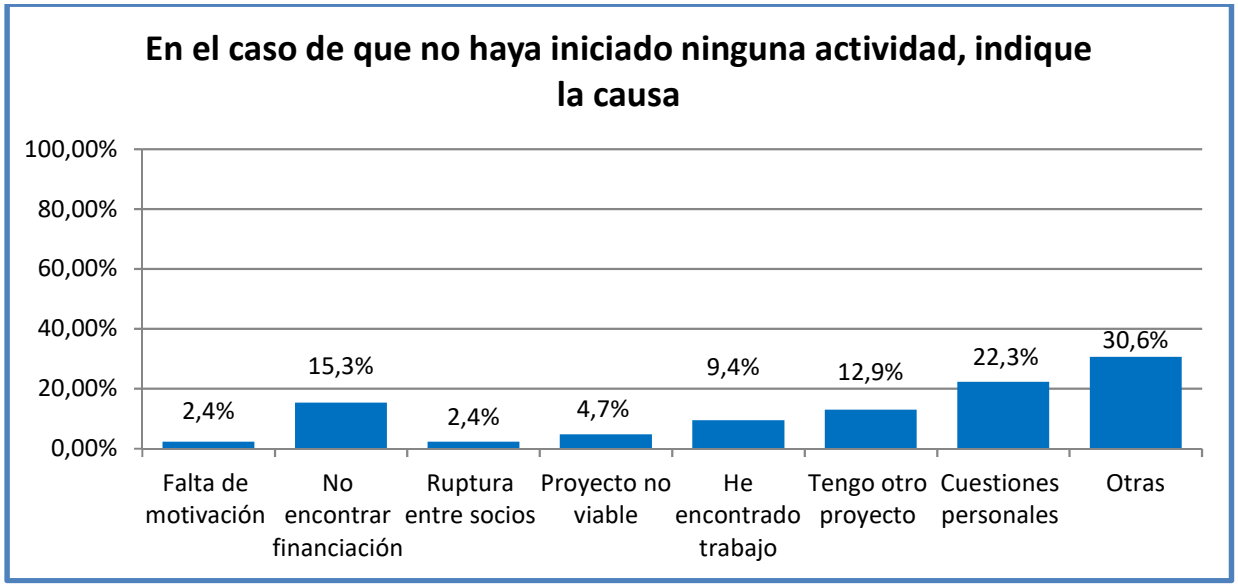

¿Ha participado en talleres dirigidos a personas emprendedoras?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
78,7%
21,3%
SI
NO

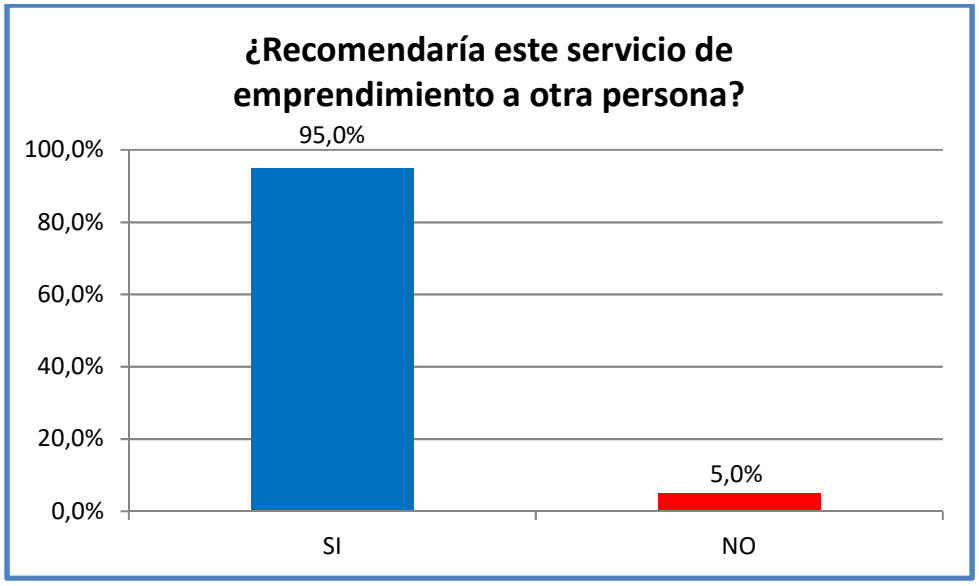

Utilidad. ¿ Haber podido participar en este programa de emprendimiento le ha ayudado a poner en marcha su proyecto empresarial?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
62,1%
37,9%
SI
NO

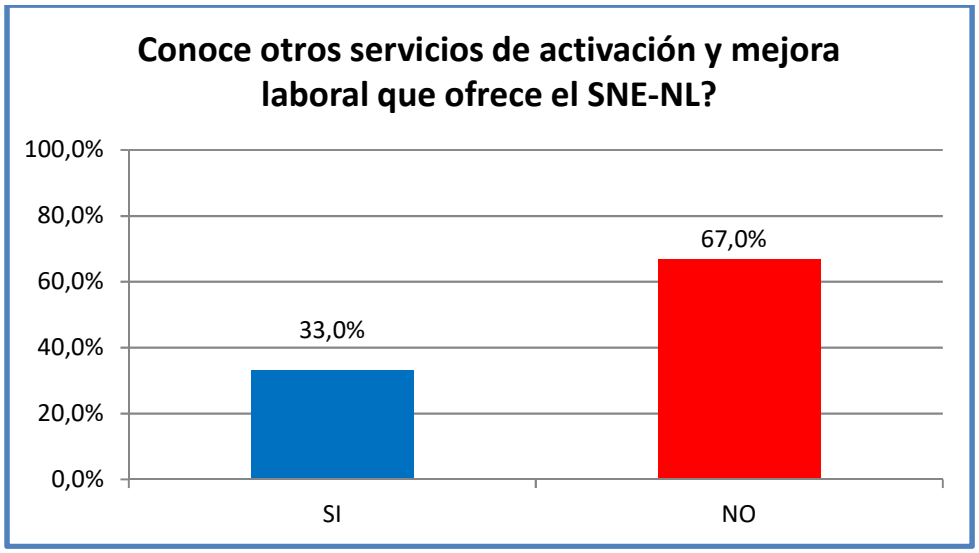

Valoración de la utilidad de las acciones del programa de emprendimiento de cara a poner en marcha su proyecto empresarial
45,0%
40,0%
35,0%
30,0%
25,0%
20,0%
15,0%
10,0%
5,0%
0,0%
10,9%
3,4%
20,2%
38,6%
26,9%
7,8%
6,1%
19,1%
39,1%
27,9%
6,6%
11,3%
18,9%
38,7%
24,5%
Asesoramiento personalizado
Talleres formativos
Programa de aceleración
Muy insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Aceptable
Satisfecho/a
Muy satisfecho/a

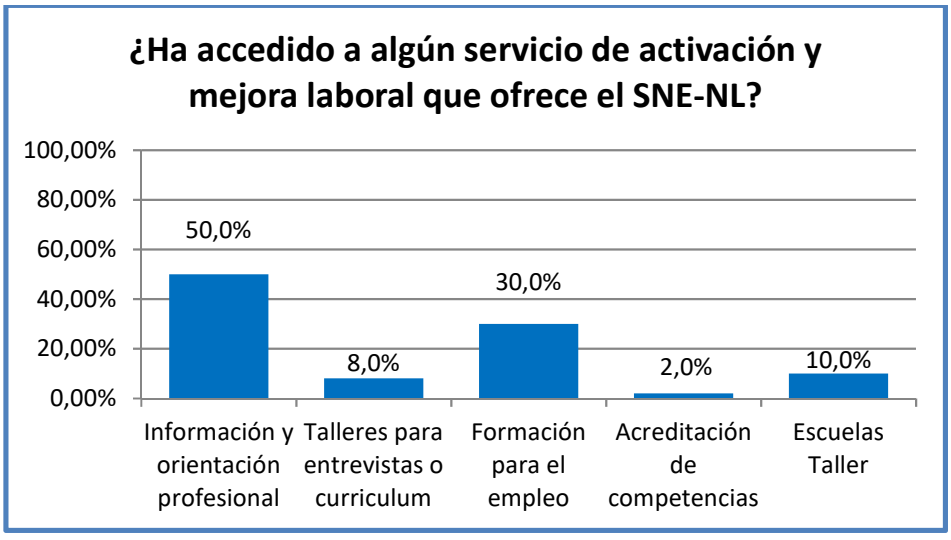

Empleabilidad. ¿Ha iniciado algún tipo de actividad laboral después de su participación en el Programa?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
35,8%
64,2%
SI
NO

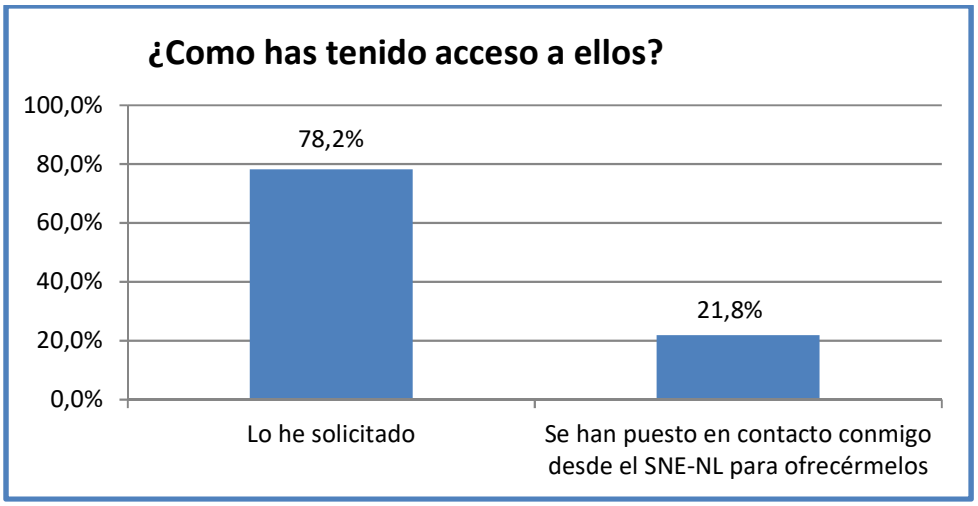

En caso afirmativo, ¿Puede indicar si es?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
76,5%
23,5%
POR CUENTA PROPIA
POR CUENTA AJENA


En el caso de que no haya iniciado ninguna actividad, indique la causa
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
2,4%
15,3%
2,4%
4,7%
9,4%
12,9%
22,3%
30,6%
Falta de motivación
No encontrar financiación
Ruptura entre socios
Proyecto no viable
He encontrado trabajo
Tengo otro proyecto
Cuestiones personales
Otras


¿Recomendaría este servicio de emprendimiento a otra persona?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
95,0%
5,0%
SI
NO

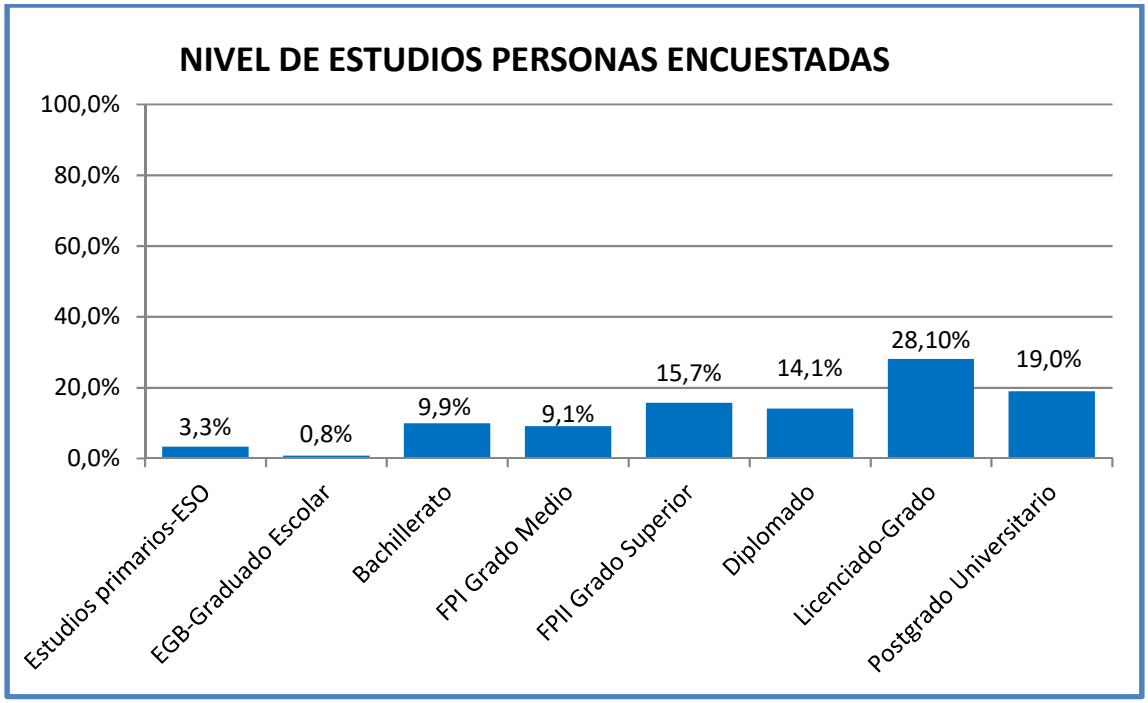

Conoce otros servicios de activación y mejora laboral que ofrece el SNE-NL?
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
33,0%
67,0%
SI
NO

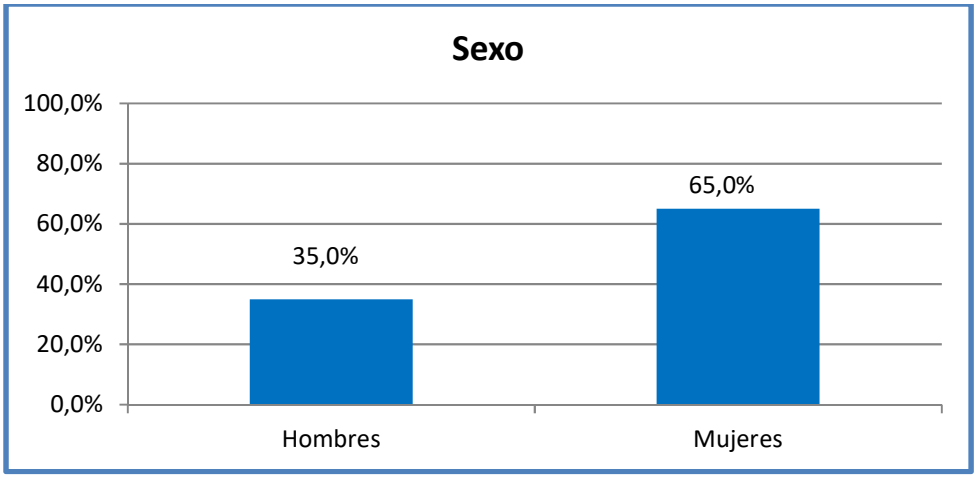

¿Ha accedido a algún servicio de activación y mejora laboral que ofrece el SNE-NL?
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
50,0%
8,0%
30,0%
2,0%
10,0%
Información y orientación profesional
Talleres para entrevistas o curriculum
Formación para el empleo
Acreditación de competencias
Escuelas Taller

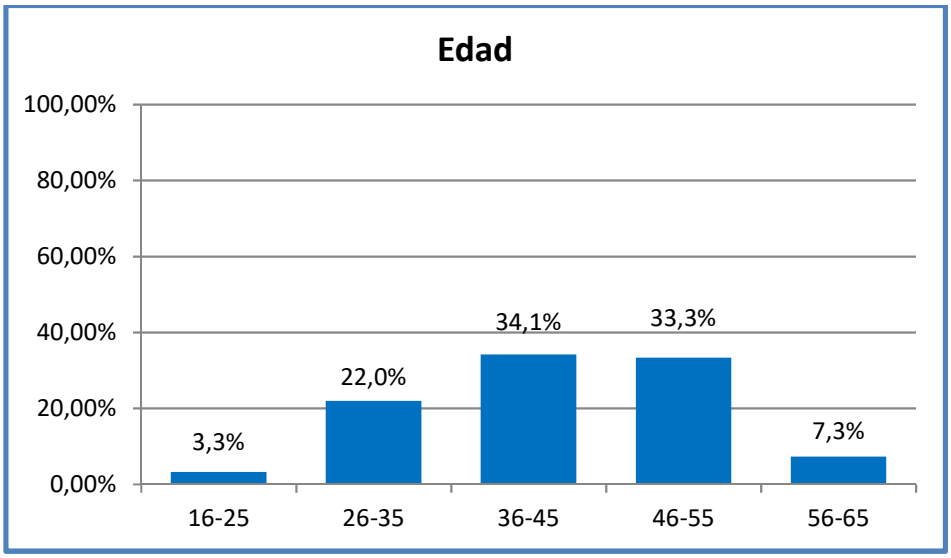


Grado de satisfacción. Si tuviera que poner una nota global al servicio, ¿qué puntuación le daría?									
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
0%	0%	0,8%	1,7%	6,6%	9,1%	9,9%	25,6%	24,8%	21,5%
NOTA MEDIA					**8,1**				

¿Qué grado de confianza le merecen los servicios del SNE-NL?									
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
0%	0%	2,1%	2,1%	5,4%	7,5%	16,1%	23,7%	20,5%	22,6%
NOTA MEDIA					**8**				


NIVEL DE ESTUDIOS PERSONAS ENCUESTADAS
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
3,3%
0,8%
9,9%
9,1%
15,7%
14,1%
28,10%
19,0%
Estudios primarios-ESO
EGB-Graduado Escolar
Bachillerato
FPI Grado Medio
FPII Grado Superior
Diplomado
Licenciado-Grado
Postgrado Universitario


Sexo
100,0%
80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
0,0%
35,0%
65,0%
Hombres
Mujeres


Edad
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
3,3%
22,0%
34,1%
33,3%
7,3%
16-25
26-35
36-45
46-55
56-65

RESULTADOS CUALITATIVOS

¿Recomendaría este servicio de emprendimiento a otra persona?

El **95%** 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:

- El programa de emprendimiento me ha ayudado mucho me ha dado nociones que igual yo desconocía y me ha hecho ponerme manos a la obra con más valentía y seguridad gracias por todo
- Este servicio me ha resultado muy útil para iniciar una idea de emprendimiento. Considero, como mejora, que debería haber continuidad en este servicio para las personas que sigan con su idea de negocio y más servicios personalizados. Por ejemplo, mentores que sigan un caso particular y den consejos.
- Si son unos profesionales que te asesoran adecuadamente.
- Me ha aportado mucha información y fuentes para ampliarla. Falta un poco de profundidad en algunos aspectos, pero creo en parte se debe a falta de disponibilidad de tiempo por parte del personal que se ocupa de estos programas. Se trabaja mucho en temas en grupo, estaría bien algo más de tutoría individual, que la hay, pero se queda un poco corta de tiempo.
- Muy positivas las tutorías recibidas.
- Sí lo recomendaría porque te orientan acertadamente, aunque pienso que deberían hacer más seguimientos como este para encontrar alternativas de ayuda a los emprendedores.
- Al principio estaba muy bien enfocado y dinámico, con mucha información. Pero no pude asistir a una de las clases y no me dieron la oportunidad de poder retomar la siguiente. Tenía que apuntarme al siguiente taller.
- 2 horas completo con todas las informaciones necesarias
- Te ayuda a clarificar las ideas y conocer otros puntos de vista.
- Ayuda a organizar las ideas e ir avanzando paso a paso.
- Si, permite organizar las ideas y seguir una metodología.
- El acompañamiento y asesoramiento a la hora de plasmar una idea en proyectos viables es imprescindible para las personas que no tenemos claro los pasos a seguir.
- Proporcionan información muy necesaria y útil.
- Las personas son amables. Se crea un espacio donde podemos compartir e intercambiar con los participantes y el personal de CEIN. Se da información aclaratoria sobre muchos temas que a menudo uno no ha tenido en cuenta a la hora de querer emprender.

- Recomendaría este servicio porque te ayuda a plasmar las ideas y así poder emprender con más seguridad, también te ayuda para darte cuenta de cosas que vas a hacer mal y corregirlas....
- El asesoramiento muy bien. Se echa en falta tener orientación
- Es un servicio que ilustra sobre los pasos que hay que llevar a cabo antes de emprender.
- Ayuda a poner en claro las ideas de negocio con una persona cualificada y con la experiencia de otros participantes en el curso.
- Es interesante. Echo en falta actividades presenciales. Siempre es on-line. Estaría bien una reunión presencial.
- A la hora de emprender un negocio contar con un apoyo experto inicial para la resolución y aclaración de aquellos aspectos que hay que tener en cuenta a la hora de emprender es imprescindible además de que afianza la confianza en llevarlo a cabo si realmente merece la pena.
- La información fue muy exacta en cuanto a lo que necesitaba saber y me servirá de referencia para la toma de decisiones
- Personal con el que poder contar para resolver las dudas y empezar el emprendimiento
- En mi caso no ha sido un emprendimiento sino un re-emprendimiento y el programa no se ha ajustado a este tipo de perfil de personas que en su día emprendieron, pero fracasaron con su modelo de negocio y quieren volver a reorientarlo.
- Me he encontrado con personas muy involucradas en ayudar, orientar y resolver todas las dudas posibles.
- Buena atención e interés por parte de la persona que me atendió. mi proyecto sigue adelante, espero ponerlo en marcha en septiembre
- Tienen mucha experiencia y logran transmitirla hacia proyectos nuevos.
- Es muy completo y muy bien explicado, con documentación adicional que me ha venido muy bien.
- Ayuda cuando estas desorientado.
- Es importante saber que cuando inicias un emprendimiento tienes que estar de la mano de personas que quieran estar a tu lado y guiarte en este camino y CEIN lo hace.
- Te trasladan información para acceder a ayudas que son muy importantes para iniciar el proyecto y te ayudan y facilitan los primeros pasos con los organismos que debes contactar para solicitar permisos y licencias.
- Todo lo que aprendí me sirvió para dar los pasos adecuados para empezar mi negocio, de otra forma no habría sabido por dónde empezar.
- Lo recomiendo pues se aprende bastante, no solo de quien imparte el taller, también de las personas que ya tienen sus negocios. Y estuvieron en el mismo lugar que yo.
- Es una ayuda necesaria y de calidad, ara quien quiere intentar poner en marcha un negocio innovador.
- Te pone los pies en la Tierra, respecto a tu idea.
- Hola buen día. Aunque ya contaba con un proyecto y lo ejecute por otros. El personal de Cein fue siempre atento y gentil a la hora que se necesitó. Gracias

por la guía y es bueno saber que el gobierno de Navarra apoya el emprendimiento y la superación personal. Gracias a todos. Sin duda los recomendaré con quien necesite este tipo de asesorías y servicios. Un saludo.

- El motivo de no haber iniciado la actividad es debido a que aún estoy en trámites previos. Sí que recomendaría el servicio a otra persona, pero es cierto que quizás hace falta un servicio más enfocado al desarrollo del proyecto, licencias, tramites etc. CEIN está muy bien para dar forma al proyecto, evaluar riesgos y conseguir realizar estudios para comprobar la viabilidad del negocio. Pero hace falta una segunda parte, para una vez que se determina el negocio, se verifica su viabilidad a través del curso de aceleradora empresarial, hace falta un apoyo importante para comenzar con búsqueda de financiación, gestión del proyecto, vías de comunicación directa con la administración. Ya que es igual de importante conocer la viabilidad del negocio, como un seguimiento/ayuda a la puesta en marcha real del mismo. El hecho de, por ejemplo, contar con el visto bueno de CEIN a la hora de simplemente, contactar con la administración, haría, o debería hacer que las administraciones tomasen algo más en serio el proyecto, que acudir a hacer consultas y solicitudes como particular.
- Buena opción alternativa
- Te abren los ojos al mundo real
- Si la recomendaría porque de las dos acciones de emprendimiento que he llevado a cabo, una con CEDERNA, totalmente insatisfactoria y otra con CEIN, aquí me he sentido acompañada en el proceder y sobre todo he recibido disponibilidad y en las herramientas que utilizan en sus cursos
- La información recibida me hizo ver la cantidad de exigencias requeridas y lo inviable de mi proyecto.
- Me ayudaron a empezar mi proyecto
- Te orientan en los temas que desconoces, que son muchos. Te hacen trabajar para tener una idea global del negocio por tus propios medios, si es viable o no, lo que necesitas, hacer números, etc.…En resumen te abren los ojos para bien o para mal, pero en los dos casos sirve para tomar decisiones, que es de lo que se trata.
- Han sido muy atentos y pacientes con los alumnos y el temario muy didáctico.
- Te ayudan a aclarar dudas de como emprender y orientan en el proceso
- Este servicio brinda asesoramiento y ayuda a personas emprendedoras que quieren iniciar una actividad profesional. Es una ayuda muy positiva y necesaria al principio, cuando surgen un montón de dudas, especialmente si no existe una experiencia previa.
- La atención y disponibilidad por parte del personal de CEIN es excelente.
- Pamplona Emprende es un programa muy completo que abarca todas las áreas que tienen que ser contempladas para emprender. Los mentores y asesores participantes son profesionales y cercanos. La persona que lo coordina, es una profesional maravillosa que consigue motivarte y sacar lo mejor de ti. La única que le pondría es que, en nuestro caso, el programa estuvo demasiado condensado.
- La información del curso en cuanto a los diferentes modelos fiscales me pareció útil.

- CEIN me ha facilitado el emprendimiento no sólo por los diferentes programas que ofrece, sino por la cercanía, la disposición y el trato con el que acompaña al emprendedor durante sus diferentes etapas. He tenido la suerte de trabajar dentro del programa Emprendimiento DIGITECH lo que me ha servido para adquirir conocimientos y aplicarlos en mi idea de negocio. Además, me ha permitido tener tutorías con agentes especializados y ampliar mi red de contactos a través de jornadas de networking. Sin embargo, la mayor propuesta de valor es el acompañamiento y seguimiento que hacen de cada uno de los proyectos, facilitando información, contactos y soluciones en cada etapa del desarrollo del proyecto.
- Buena disponibilidad. Conceptos claros y sencillos
- Lo recomiendo totalmente. Me encuentro actualmente realizando formación en cein y estoy valorando la viabilidad de proyecto.

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

- Los programas que existen no se adaptan a mis necesidades, pero puede que sí para otras personas.
- Me ha faltado asesoramiento personalizado. Los talleres están bastante bien, pero son muy generales. Por eso a la hora de que cada uno pongamos en marcha nuestro proyecto, necesitamos algo más personal. Aunque puede que sea demasiado exigente, seguramente fuera la manera más efectiva de que las personas definitivamente pusieran en marcha sus proyectos y no se quedaran en meras ideas.
- De los cinco talleres que se programaron solo no pude asistir a uno de ellos. Les avisé que no podría estar y a partir de ese momento no tuve más noticias de CEIN. Ni siquiera me contestaron ni me enviaron los apuntes de la última clase. Es decir que perdí mi tiempo Tenia más expectativas. Si al menos me hubieran contestado al correo o enviado los apuntes o me hubieran ofrecido alguna solución, tal vez mi nivel de satisfacción seria otro.
- En el caso de mi socia y mío, más bien supuso un parón o bloqueo. Puede que sea algo particular que sólo nos ha ocurrido a nosotras. Las chicas que impartieron la formación son increíbles, pero nosotras necesitábamos otro tipo de asesoría
- Personalmente creo que no son programas actualizados, quiero decir todo es muy teórico. Los emprendedores salimos a la calle, observamos, medimos en calle todo lo que necesitamos. A nivel informativo de leyes y páginas a usar o enlaces a tener en cuenta está muy bien proporcionada la información. cómo armar una empresa insisto personalmente no me satisfizo.
- Faltaría más asesoramiento personal y más motivación para poder emprender mejor

CONCLUSIONES

- El grado de satisfacción de las personas usuarias con el servicio de emprendimiento es alto, 8,1 sobre 10.
- El 95% de las personas encuestadas recomendaría este servicio a otras personas. Los motivos principales son:
  - Transmiten conocimientos y herramientas necesarios en los inicios.
  - El acompañamiento individual es fundamental.
  - Los trabajadores de CEIN son buenos profesionales y cercanos.
  - Las formaciones que se reciben son prácticas y personalizadas.
  - La formación complementaria aporta muchísimo al proyecto.
- El 74,6% valoran positivamente la atención recibida por el personal de CEIN pero ha descendido 8 puntos con respecto a 2020. El 87,5% confirma que ha tenido acceso a una persona asesora de CEIN las veces que lo ha necesitado, un porcentaje alto pero que también ha descendido en 3,7 puntos.
- Las acciones llevadas a cabo para poner en marcha los proyectos empresariales se han valorado positivamente, siendo la mejor valorada los talleres formativos (67%) seguida del Programa de aceleración (63,2%) y por último el asesoramiento personalizado (65,5%). Todos estos porcentajes han disminuido con respecto a 2020.
- El 45,9% dispone de un itinerario de emprendimiento orientado a su idea de negocio, este porcentaje ha disminuido en 9,3 puntos respecto a 2020, y el 78,7% ha participado en talleres dirigidos a personas emprendedoras.
- El 62,1% considera que este programa de emprendimiento le ha ayudado a poner en marcha su proyecto empresarial, y el 35,8% ha iniciado algún tipo de actividad laboral después de su participación en el programa. Este último porcentaje ha aumentado con respecto a los resultados de las encuestas realizadas en 2020 en las que un 26,9% de las personas usuarias había iniciado algún tipo de actividad. El aumento de 2021 podría deberse a la mejora de la situación general (sobre todo de la pandemia).
- Aunque ha aumentado en 8,8 puntos con respecto a 2020 el porcentaje de personas usuarias que conoce otros servicios de activación y mejora laboral que ofrece el SNE-NL, sólo el 33% los conoce y el 50% de las personas que los conocen los han utilizado. Además, la mayoría, el 78,2% han accedido porque lo han solicitado, no porque nos hayamos puestos en contacto con ellos.
- El grado de confianza que les merece la actividad desarrollada por el SNE-NL es alto, 8 sobre 10. Un dato muy parecido al de 2020, en las que se obtuvo 8,1 sobre 10.
-

RECOMENDACIONES

- La valoración general de las personas usuarias de este servicio es buena (8,1 sobre 10) y el 95% de las personas encuestadas recomendarían este servicio a otras personas. Estos datos son similares a los resultados de 2020.
- También es elevado el porcentaje de las personas encuestadas que valoran positivamente la atención recibida por el personal de CEIN (74,58%) y que han tenido acceso a una persona de CEIN las veces que lo han necesitado (87,5%), pero con respecto a 2020 estos porcentajes han disminuido en 8 y 3,7 puntos respectivamente, por lo que se recomienda valorarlo.
- El porcentaje de personas usuarias que dispone de un itinerario de emprendimiento orientado a su idea de negocio ha disminuido en 9,3 puntos con respecto a 2020 quedándose en el 45,9%. Este es un punto que también se recomienda revisar.
- La valoración de la utilidad de las acciones llevadas a cabo para poner en marcha los proyectos empresariales han sido ligeramente menor a la de 2020.
- Es reducido el porcentaje de personas que conoce los servicios ofrecidos por el SNE-NL pudiendo necesitarlos (33,05%), aunque ha mejorado con respecto a 2020 (24,24%). Habría que adoptar acciones de mejora en la comunicación de los servicios.

COMPARACIÓN CON 2020

PERSONAS USUARIAS CEIN			
	2020	**2021**	
Nivel de satisfacción con la atención recibida por parte del personal de CEIN	82,6%	74,6%	**-8**
Acceso a un asesor de CEIN las veces que lo he necesitado	SI 91,2%	SI 87,5%	**-3,7**
Itinerario de emprendimiento orientado a su idea de negocio elaborado con el asesoramiento de CEIN	SI 55,2%	45,9%	**-9,3**
Acciones enfocadas al desarrollo y puesta en marcha de la actividad empresarial	SI 70,2%	SI 68,3%	**-1,9**
Participación en talleres dirigidos a personas emprendedoras	SI 77,9%	SI 78,7%	**+0,8**
¿Haber podido participar en este programa de emprendimiento le ha ayudado a poner en marcha su proyecto empresarial?	SI 59%	SI 62,1%	**+3,1**
UTILIDAD: Asesoramiento personalizado	69,3%	65,5%	**-3,8**
UTILIDAD: Talleres formativos	72,6%	67%	**-5,6**
UTILIDAD: Programa de aceleración	65,6%	63,2%	**-2,4**

Empleabilidad ¿Ha iniciado algún tipo de actividad laboral después de su participación en el Programa?	SI 26,9%	SI 35,8%	+8,9
Por cuenta propia	71,4%	76,5%	+5,1
¿Recomendaría este servicio de emprendimiento a otra persona?	SI 94,5%	SI 95%	+0,5
NOTA GLOBAL DEL SERVICIO	8,3	8,1	-0,2
¿Conoce otros servicios de activación y mejora laboral que ofrece el SNE-NL?	SI 24,2%	SI 33%	+8,8
Ha accedido a los Servicios de Información y orientación profesional	SI 38,1%	SI 50%	+11,9
Ha accedido a los Servicios de Talleres para entrevistas o currículum	SI 11,9%	SI 8%	-3,9
Ha accedido a los Servicios de Formación para el empleo	SI 35,7%	SI 30%	-5,7
Ha accedido a los Servicios de Acreditación de Competencias	SI 4,8%	SI 2%	-2,8
Ha accedido a las Escuelas Taller	SI 9,5%	SI 10%	+0,5
Acceso a estos Servicios: lo he solicitado	84,8%	78,2%	-6,6
Acceso a estos Servicios: se han puesto en contacto conmigo desde el SNE-NL	15,1%	21,8%	+6,7
GRADO CONFIANZA SERVICIOS SNL-NL	8,1	8	-0,1