



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

FORMACIÓN Y EMPLEO: ASESORAMIENTO EMPRESARIAL 2023





ÍNDICE:

Empresa: Asesoramiento empresarial.

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2023

Empresa: Altas Sociedades limitadas.

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2023

Empresa: cursos , jornadas y eventos.

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2023

Empresa: Asesoramiento empresarial.



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

1. Motivación selección indicadores

ASESORAMIENTO EMPRESARIAL. Nº ALTAS USUARIOS, > Ó = 10 USUARIOS

ASESORAMIENTO EMPRESARIAL. GRADO SATISFACCIÓN, > Ó = 70%.

2. Toma de datos 2023.

ANO 2023 ASESORAMIENTO EMPRESARIAL				
Nº	INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Promedio mensual
1	Nº USUARIOS	> Ó = 6 USUARIOS	256	21,33
2	GRADO SATISFACCIÓN	> Ó = 60%	100,00%	

Los datos de altas de usuarios registrados durante el 2023 han sido 256, lo que ha supuesto un descenso de un 25% con respecto al 2022, que fueron 256. Cabe destacar que el límite establecido como óptimo (3 al mes) se aleja mucho del dato real (media mensual 21), por lo que se debería volver a estudiar y poner un valor más acorde con la realidad del servicio.

En cuanto al grado de satisfacción con respecto a la atención recibida, registran que el 100% de usuarios están entre satisfechos y muy satisfechos.

Empresa: Altas Sociedad limitada.



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

1. Motivación selección indicadores

ALTAS SOCIEDAD LIMITADA. Nº ALTAS USUARIOS, > Ó = 10 USUARIOS

ALTAS SOCIEDAD LIMITADA. GRADO SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN, > Ó = 70%

ALTAS SOCIEDAD LIMITADA. GRADO SATISFACCIÓN CON LA APLICACIÓN INFORMÁTICA, > Ó = 50%.

2. Toma de datos 2023.

ANO 2023		ALTAS SL		
Nº	INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Promedio mensual
1	Altas Usuarios	3	94	7,83
2	Grado de satisfacción por la atención	$\geq 70\%$	100%	
3	Grado de satisfacción de la aplicación informática	$\geq 50\%$	98%	

Los datos de altas de usuarios registrados durante el 2023, han sido 94, lo que supone una media mensual de casi 8 altas. Estos datos demuestran un descenso de un 17% frente a las altas 2022, año en el que se registraron 113 altas anuales. Sería conveniente hacer un análisis de las causas que han motivado esta bajada con respecto al año anterior. Cabe destacar que el límite establecido como óptimo (3 al mes), se aleja mucho del dato real (7,83), por lo que se debería volver a estudiar y poner un valor más acorde con la realidad del servicio.

En cuanto a la satisfacción, ambos indicadores muestran porcentajes muy superiores a los establecidos como límites óptimos, lo que demuestra una muy elevada satisfacción y la necesidad de ajustar dichos estándares de calidad ya que el límite establecido como óptimo en para la satisfacción con la aplicación informática (50% de satisfechos), dista mucho de los datos actuales.

1. Motivación selección indicadores

CURSOS FORMACIÓN EMPRESARIAL. Nº CURSOS REALIZADOS (> 10 HORAS). > Ó = 2.

Se estableció un mínimo de 2 cursos al semestre. Por ser cada vez más difícil de cumplir porque no hay posibilidad de financiación propia de ningún tipo de formación, por lo que al tener que buscar formación gratuita estamos muy limitados.

CURSOS FORMACIÓN EMPRESARIAL. Nº USUARIOS.> Ó =20.

Normalmente, todos los cursos de formación se realizan para un máximo de 15 alumnos y un mínimo de 8. Nos marcamos un mínimo razonable de 20 alumnos formados.

CURSOS FORMACIÓN EMPRESARIAL. GRADO SATISFACCIÓN.> Ó = 60%.

El 60% es el mínimo admisible para poder detectar la existencia de problemas graves tanto en el tipo de formación como en los recursos y medios empleados para la misma.

JORNADAS INFORMACIÓN EMPRESARIAL. Nº JORNADAS REALIZADOS (< 10 HORAS).> Ó = 4.

Se hizo un análisis de las necesidades de información específica y se estableció un mínimo de 4 jornadas o seminarios al semestre.

JORNADAS INFORMACIÓN EMPRESARIAL. Nº USUARIOS.> ó = 40.

Normalmente, a todas las jornadas o seminarios acuden una media de entre 12 y 15 personas. Se establece un mínimo razonable de 10 asistentes por jornada, con un mínimo de 4 jornadas al semestre.

JORNADAS INFORMACIÓN EMPRESARIAL. GRADO SATISFACCIÓN.> Ó = 60%.

El 60% es el mínimo admisible para poder detectar la existencia de problemas graves tanto en el tipo de información ofrecida como en los recursos y medios empleados para la misma.

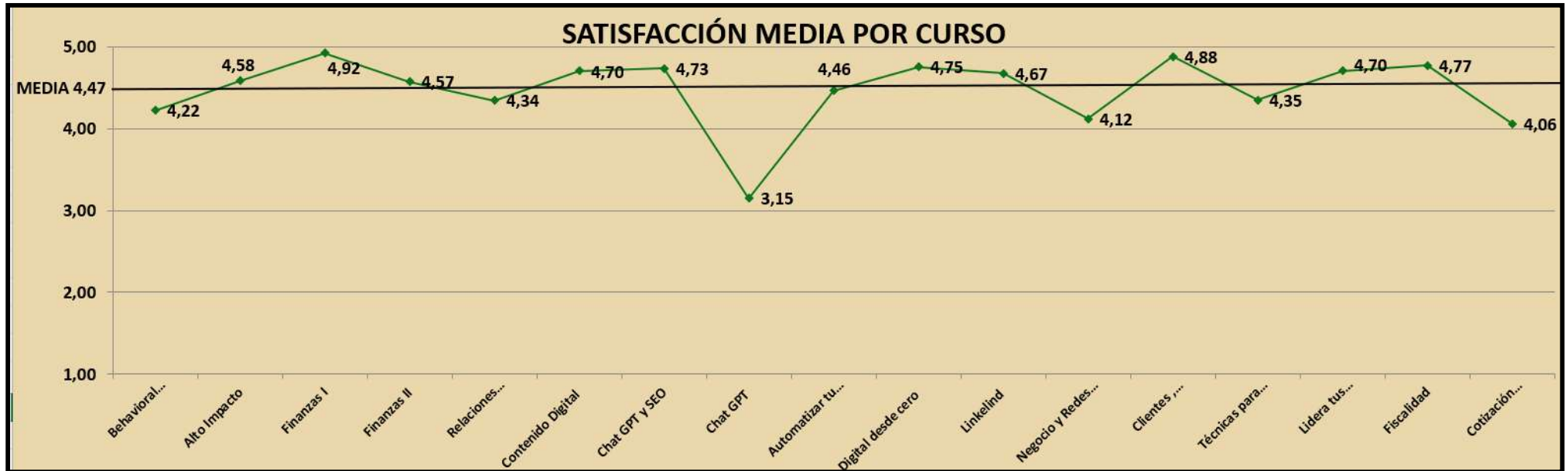
2.Toma de datos 2023

AÑO 2023 CURSOS, JORNADAS Y EVENTOS				
Nº	INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Promedio mensual
1	CURSOS FORMACIÓN EMPRESARIAL. Nº CURSOS REALIZADOS (> 10 HORAS)	> Ó = 2	2	0,17
2	CURSOS FORMACIÓN EMPRESARIAL. Nº USUARIOS mayor ó igual a 20	> Ó =20	35	2,92
3	CURSOS FORMACIÓN EMPRESARIAL. GRADO SATISFACCIÓN	> Ó = 60%	95,65%	
4	JORNADAS INFORMACIÓN EMPRESARIAL. Nº JORNADAS REALIZADOS (< 10 HORAS)	> Ó = 4	15	1,36
5	JORNADAS INFORMACIÓN EMPRESARIAL. Nº USUARIOS(+ ó = 40)	> ó = 40	309	
6	JORNADAS INFORMACIÓN EMPRESARIAL. GRADO SATISFACCIÓN (Pregunta 5)	> Ó = 60%	91,48%	

En la tabla se registran los datos anuales de cursos, jornadas y eventos. Como se puede observar, se han impartido 2 cursos de formación empresarial durante el año 2023, no alcanzado el límite establecido de 2 cursos al semestre , por lo que se deberían analizar la causa que han motivado no alcanzar el estándar de calidad preestablecido. El número de alumnos registrados en esos curso ha sido de un total de 35 durante en el 2023. En lo que se refiere a las encuestas de satisfacción realizadas a los alumnos de los cursos, cabe destacar que por encima de un 95% de los usuarios valoran entre satisfechos y muy satisfechos. En cuanto a las jornadas, se realizaron un total de 15 jornadas durante todo el año; dichas jornadas registraron un total de 309 alumnos, lo que supone una bajada con respecto del año anterior, durante el que se registraron 355, lo que supone un descenso de un 13% del número de alumnos. Esta bajada no es esporádica, sino que viene marcando tendencia desde el 2020 se registraron 729 alumnos, por lo que esta bajada debe ser objeto de análisis para poder identificar la causa. En lo que se refiere a las encuestas de satisfacción cabe destacar que por encima de un 90% de los usuarios valoran entre satisfechos y muy satisfechos.

Empresa: cursos , jornadas y eventos.

3. Resultado encuestas de satisfacción:



A continuación detallamos los resultados anuales de las encuestas de satisfacción que cumplimentaron los usuarios de las jornadas. Cabe destacar que la media obtenida ha sido de 4,47 sobre 5. Quedando por debajo de dicha media las jornadas de; Behavioral, Relaciones Laborales, Chat GPT, Negocio y redes de mercadeo salvo y Cotización autónomos.