



**Boadilla  
del Monte**  
AYUNTAMIENTO

# INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

## FORMACIÓN Y EMPLEO: ASESORAMIENTO EMPRESARIAL 2022





## ÍNDICE:

Empresa: Asesoramiento empresarial.

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2022
3. Resultado encuestas de satisfacción

Empresa: Altas Sociedades limitadas.

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2022
3. Resultado encuestas de satisfacción

Empresa: cursos , jornadas y eventos.

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2022
3. Resultado encuestas de satisfacción

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%.**

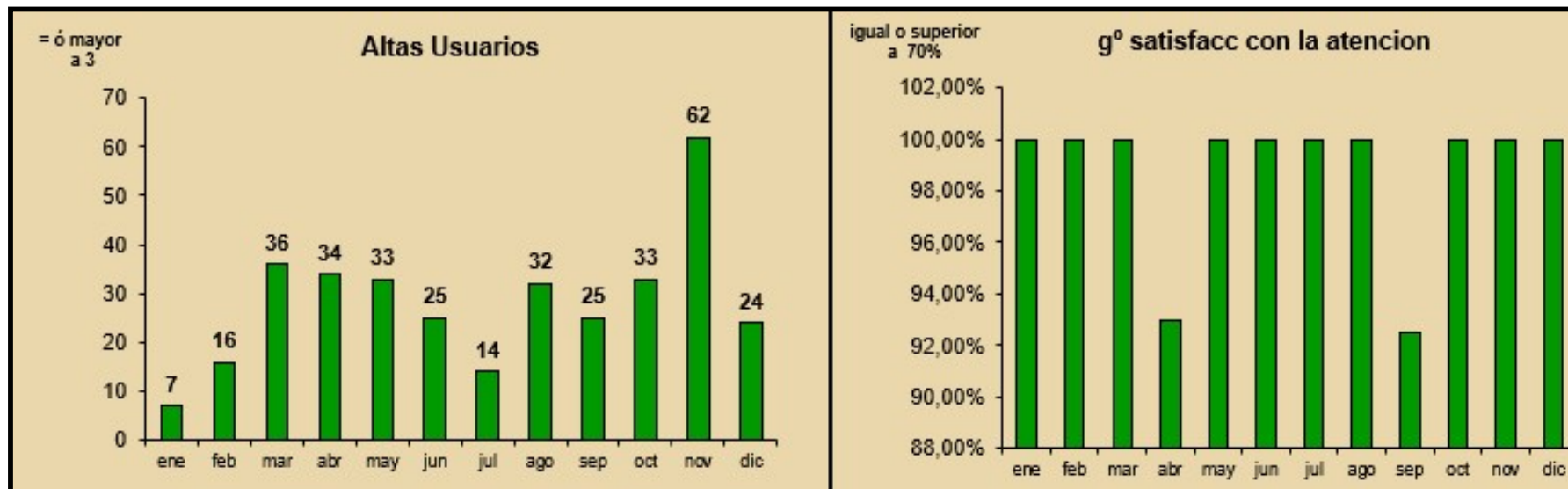
## 2. Toma de datos 2022.

	<b>INDICADOR</b>	<b>Limite admisible</b>	<b>Total Año</b>	<b>Promedio mensual</b>
1	<b>Altas Usuarios</b>	3	341	28,42
2	<b>gº satisfacc con la atencion</b>	>=70%		98,79%

Los datos de altas de usuarios registrados durante el 2022 han sido 341, lo que ha supuesto una gran subida con respecto al 2021, que fueron 97, volviendo en 2022 a los niveles del año 2020, en el que se registraron 304. Cabe destacar que el límite establecido como óptimo (3 al mes) se aleja mucho del dato real (media mensual 28), 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 más de un 98% de usuarios están entre satisfechos y muy satisfechos.

## 2. Toma de datos 2022.



En la 1ª gráfica observamos la evolución mensual de las altas de usuarios registrados en el 2022. Los meses que destacan con más altas son noviembre (62), seguido de marzo (36) y abril con 34, el mes que menos altas se registraron ha sido enero con un total de 7 altas de usuarios.

En la 2ª gráfica, se reflejan los resultados de las encuestas de satisfacción, todos los meses muestran un altísimo porcentaje de usuarios muy satisfechos, superando en todos los meses el 90% de encuestados que se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos.

### 3. Resultados encuestas de satisfacción.



En la gráfica observamos los resultados de la encuesta de satisfacción a lo usuarios del asesoramiento. Cabe destacar que la media de valoración de los ítems ha sido de un 4,98, sobre 5. Se realizaron 196 encuestas de un total de 341 altas.

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 2022.

INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Promedio mensual
Altas usuarios	3	113	9,42
Grado de satisfacc,atencion	$\geq 70\%$	12	100,00%
Grado de satisfac, aplicación informát	$\geq 50\%$		97,38%

Los datos de altas de usuarios registrados durante el 2022, han sido 113, lo que supone una media mensual de casi 10 altas. Estos datos demuestran una gran subida frente a las altas 2021, año en el que se registraron tan solo 27 altas anuales. Sería conveniente hacer un análisis de las causas que han motivado esta subida tan acusada con respecto al año anterior. En el informe del 2021, se indica que no se registraban datos desde el mes de abril, hasta noviembre, este debe ser el motivo por el que existe en el 2021 un descenso tan marcado del número de altas con respecto a años anteriores. Cabe destacar que el límite establecido como óptimo (3 al mes), se aleja mucho del dato real (9,42), 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 limite establecido como óptimo en para la satisfacción con la aplicación informática (50% de satisfechos), dista mucho de los datos actuales.



## 2. Toma de datos 2022.



En la 1ª gráfica, se muestra la evolución mensual de los datos de altas de usuarios registrados durante el 2022, en la que destaca el mes de octubre con 30 altas, seguido de noviembre con 20 altas y septiembre con 13, el resto de meses se registran altas pero sin superar las 10 altas mensuales, cabe destacar que todo los meses se alcanzan las 3 altas establecidas como estándar de calidad del servicio. La 2ª gráfica nos permite ver los resultados de las encuestas de satisfacción con la atención recibida por los técnicos, los resultados arrojan que el 100% de los encuestados están entre satisfechos y muy satisfechos. En la 3ª gráfica podemos observar el porcentaje de usuarios que valoran entre satisfecho y muy satisfecho la aplicación informática, registrando todos los meses porcentajes superiores al 90%.

Empresa: Altas Sociedad limitada.

### 3. Resultado encuestas de satisfacción .



A continuación detallamos los resultados anuales de las encuestas de satisfacción que cumplimentaron los usuarios. Cabe destacar que las medias de valoración de cada uno de los ítems, está por encima de 4,80. Se realizaron 139 encuestas a lo largo de todo el año. La media de valoración obtenida fue de 4,97 sobre 5, por lo que los resultados han sido altamente satisfactorios.

## 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%.**

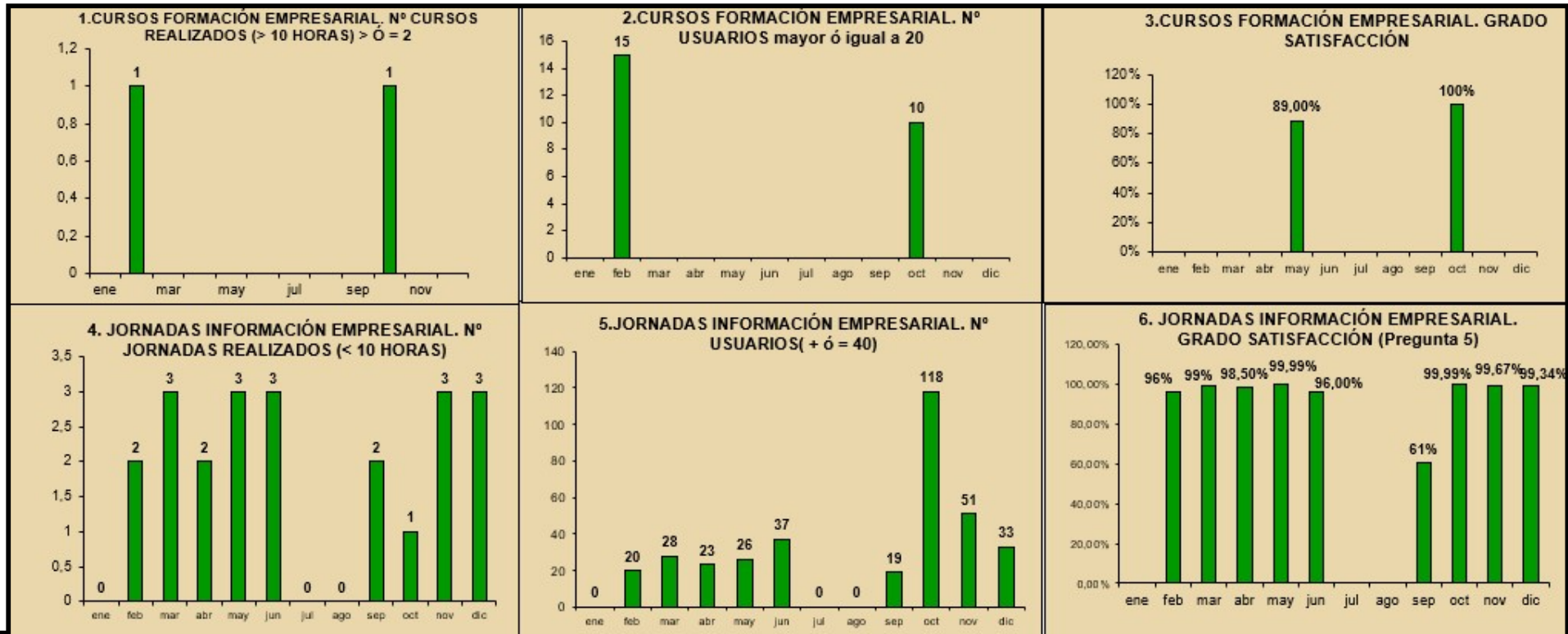
El 60% es el mínimo admisible para poder detectar la existencia de problemas graves tanto en el tipo de información ofrecida como en los recursos y medios empleados para la misma.

## 2.Toma de datos 2022

AÑO 2022		FORMACIÓN EMPRESAS		
	INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Promedio mensual
1	1.CURSOS FORMACIÓN EMPRESARIAL. N° CURSOS REALIZADOS (>10 HORAS)	> Ó = 2	2	0,08
2	2.CURSOS FORMACIÓN EMPRESARIAL. N° USUARIOS mayorá igual a 20	> Ó = 20	25	1,75
3	3.CURSOS FORMACIÓN EMPRESARIAL. GRADO SATISFACCIÓN	> Ó = 60%		94,50%
4	4. JORNADAS INFORMACIÓN EMPRESARIAL. N° JORNADAS REALIZADOS (<10 HORAS)	> Ó = 4	22	1,67
5	5. JORNADAS INFORMACIÓN EMPRESARIAL. N° USUARIOS (+4 -40)	> Ó = 40	355	47,92
6	6. JORNADAS INFORMACIÓN EMPRESARIAL. GRADO SATISFACCIÓN (Pregunta 5)	> Ó = 60%		94,37%

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 2022, 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 25 durante en el 2022. En lo que se refiere a las encuestas de satisfacción realizadas a los alumnos de los cursos, cabe destacar que por encima de un 94% de los usuarios valoran entre satisfechos y muy satisfechos. En cuanto a las jornadas, se realizaron un total de 22 jornadas durante todo el año; dichas jornadas registraron un total de 355 alumnos, lo que supone una bajada con respecto del año anterior, durante el que se registraron 575 , lo que supone un descenso de un 38% 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 94% de los usuarios valoran entre satisfechos y muy satisfechos.

## 2.Toma de datos 2022



En la 1ª gráfica, observamos los indicadores referentes a la formación de empresas, en concreto se puede ver el nº de cursos realizados de más de 10 horas, registrándose 1 curso en febrero y otro en octubre. En la 2ª gráfica, se muestra el número de usuarios de los cursos de más de 10 horas, el curso de febrero registra a 15 alumnos y el de octubre 10, en total superan los 20 alumnos establecidos como estándar de calidad. Atendiendo a esos cursos, el grado de satisfacción es muy elevado tal y como se puede observar en la 3ª gráfica, superando en los dos casos el límite establecido como estándar de calidad el servicio. En la gráfica 4ª, se recogen los indicadores referentes a las jornadas (menos de 10 horas), en el caso del número de jornadas salvo los meses de enero, julio y agosto, en los que no se registran jornadas, los demás meses registran de 1 a 3 jornadas por mes. En la gráfica 5ª, se muestran los usuarios por meses, destaca el mes de noviembre, en el que se registraron un total de 118 asistentes. Los demás meses en los que se han celebrado jornadas los usuarios están entorno a los 20. Atendiendo al grado de satisfacción con las jornadas, cabe destacar que es muy elevado tal y como se puede observar en la última gráfica, superando en todos los casos el límite del 60% usuarios satisfechos, la jornada de septiembre es la que muestra el menor % de satisfechos con un 61%.

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 salvo la jornada de desarrollo de Página Web I y II, que registraron unas medias de 3,71 y 2,83 respectivamente, el resto de jornadas obtuvieron unas medias de valoración por encima del 4,00.

Empresa: cursos , jornadas y eventos.



**Boadilla  
del Monte**  
AYUNTAMIENTO

### 3. Valoraciones cursos y media global:



En las gráfica se muestra la valoración media global 4,35 sobre 5. Se puede observar las jornadas que obtienen una valoración media por encima y las que se encuentran por debajo de dicha media global. Cabe destacar que, son mayoría (13) las que obtienen una satisfacción por encima de la media, frente a las que se encuentran por debajo (7), dos de las jornadas se encuentran en el mismo valor que la media.