



INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

FORMACIÓN Y EMPLEO: ASESORAMIENTO EMPRESARIAL 2020





ÍNDICE:

Empresa: Asesoramiento empresarial.

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020
3. Resultado encuestas de satisfacción

Empresa: Altas Sociedades limitadas.

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020
3. Resultado encuestas de satisfacción

Empresa: cursos , jornadas y eventos.

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020
3. Resultado encuestas de satisfacción

Empresa: Asesoramiento empresarial.



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

1. Motivación selección indicadores

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

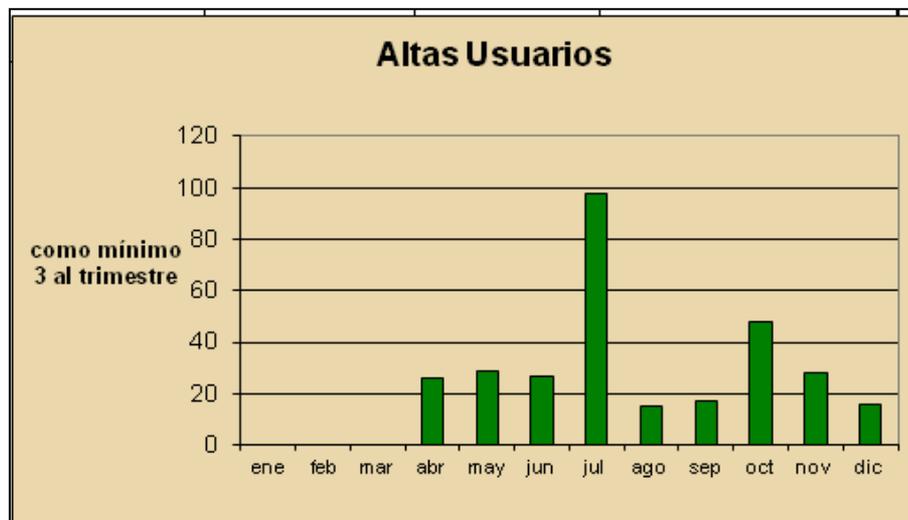
ASESORAMIENTO EMPRESARIAL. GRADO SATISFACCIÓN, > Ó = 70%.

2. Toma de datos 2020.

2020 INDICADOR	ASESORAMIENTO		
	Límite admisible	TOTAL	Media Mensual
Altas Usuarios	3	304	33,78
grado de satisfacción	>=70%	100%	

Los datos de altas de usuarios registrados durante el 2020 fueron 304, lo que supone una media mensual de casi 34 altas de usuarios. Con respecto al 2019, se ha experimentado un descenso de más de 100 altas con respecto al año anterior, en el que se registraron 422 altas usuarios. Esta bajada en el número de altas, puede estar motivada por la situación vivida durante el 2020 ocasionada por la pandemia. Cabe destacar que el límite establecido como óptimo se aleja mucho al dato real, por lo que se debería volver a estudiar y poner un valor más acorde con la realidad del servicio.

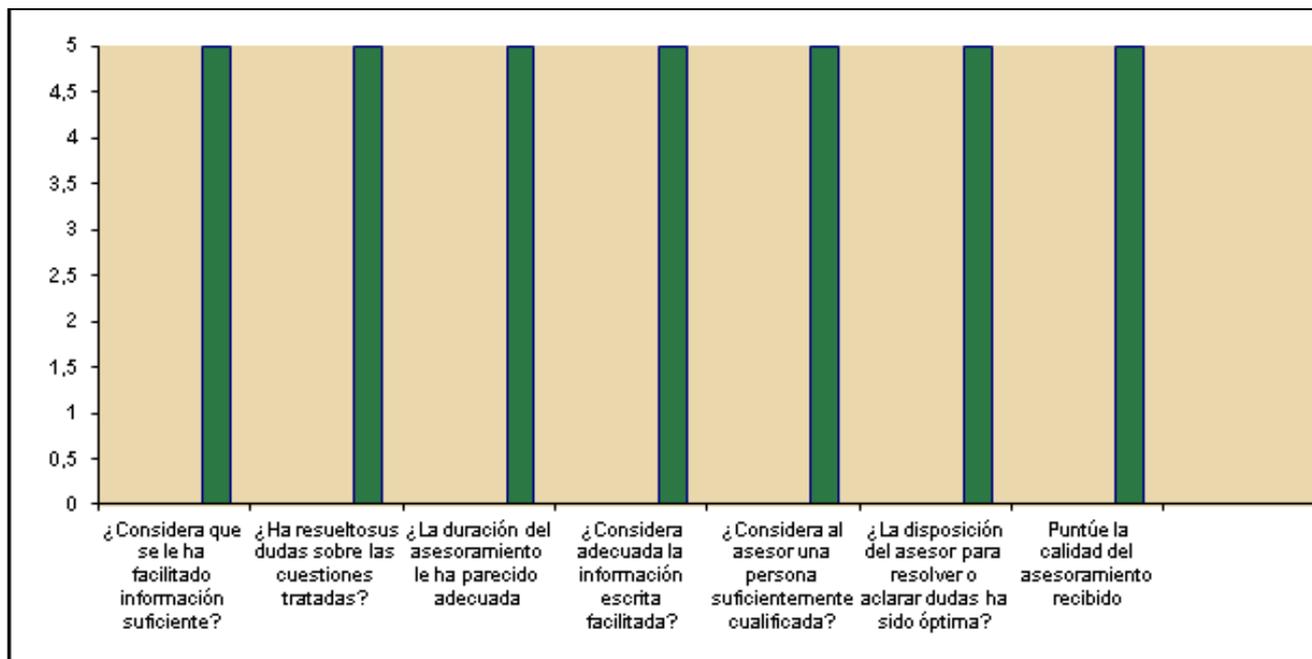
2. Toma de datos 2020.



En la gráfica observamos la evolución mensual de los datos de altas de usuarios registrados durante el 2020. Los meses que destacan son julio con 100 altas, seguido de lejos por octubre, con casi 50, el resto de meses los valores rondan las 20 altas.

No tenemos datos del primer trimestre, debiendo estar documentado este aspecto en un informe de no conformidad con objeto de subsanarlo.

3. Resultados encuestas de satisfacción.



En la gráfica observamos los resultados de la encuesta de satisfacción a lo usuarios . Cabe destacar que la media de valoración de cada uno de los ítems ha sido el mayor valor , 5. Se realizaron 47 encuestas de un total de 304 altas, por lo que el porcentaje de participación fue de un 15 % , no siendo los resultados representativos del total de las altas.

Empresa: Altas Sociedad limitada.



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

1. Motivación selección indicadores

ASESORAMIENTO EMPRESARIAL. Nº USUARIOS, > Ó = 10 USUARIOS

ASESORAMIENTO EMPRESARIAL. GRADO SATISFACCIÓN, > Ó = 75%.

1. Toma de datos 2020.

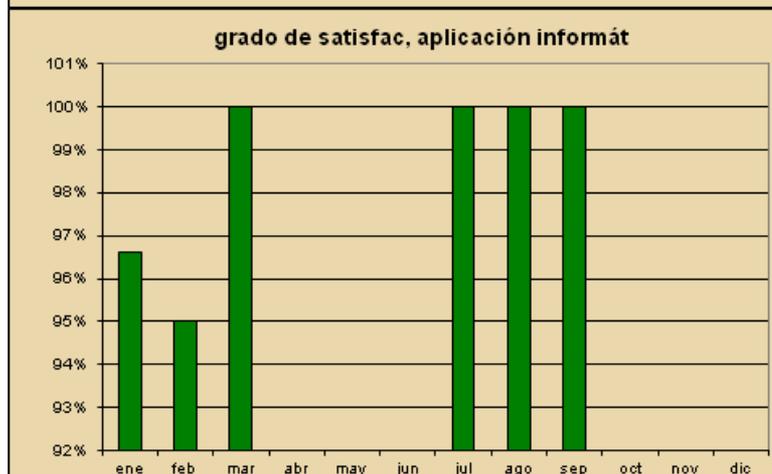
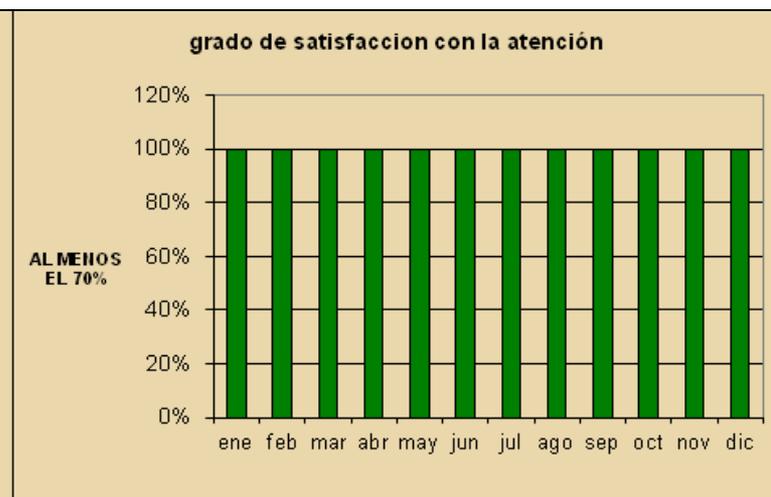
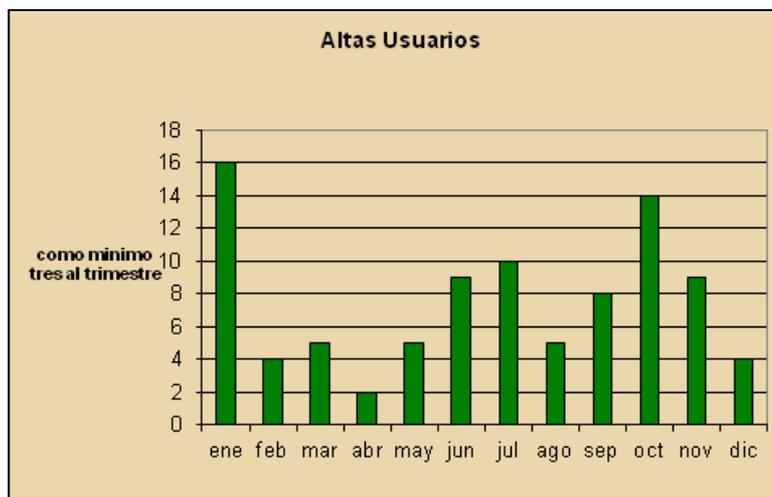
INDICADOR	2020	ALTAS SL	
	Límite admisible	Total Año	Media Mensual
Altas Usuarios	3	91	14,00
grado de satisfacc,atencion	>=70%	100%	
grado de satisfac, aplicación informát	>=50%	99%	

Los datos de altas de usuarios registrados durante el 2020 fueron 91, lo que supone una media mensual de casi 14 altas de usuarios. Con respecto al 2019, se ha experimentado un descenso de 44 altas con respecto al año anterior, en el que se registraron 135 altas usuarios. Esta bajada en el número de altas, puede estar motivada por la situación vivida durante el 2020 ocasionada por la pandemia.

Cabe destacar que el límite establecido como óptimo se aleja mucho al dato real, por lo que se debería volver a estudiar y poner un valor más acorde con la realidad del servicio.

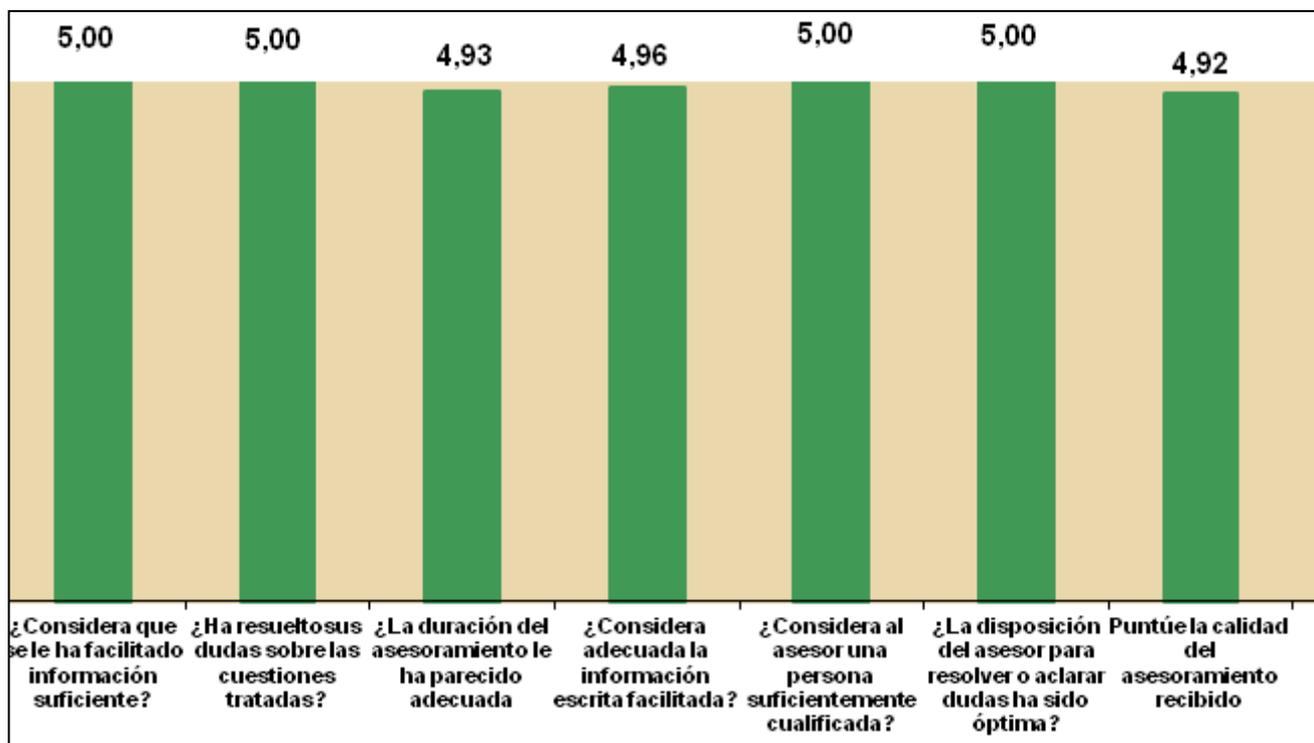


1. Toma de datos 2020.



En la 1ª gráfica observamos la evolución mensual de los datos de altas de usuarios registrados durante el 2020. Los meses que destacan son enero con 16 altas, seguido por octubre, con 14, el mes con menor número de altas registradas fue abril con 2. Las demás graficas nos permiten ver los resultados de las encuestas de satisfacción, a continuación detallamos dichos resultados en las siguientes gráficas.

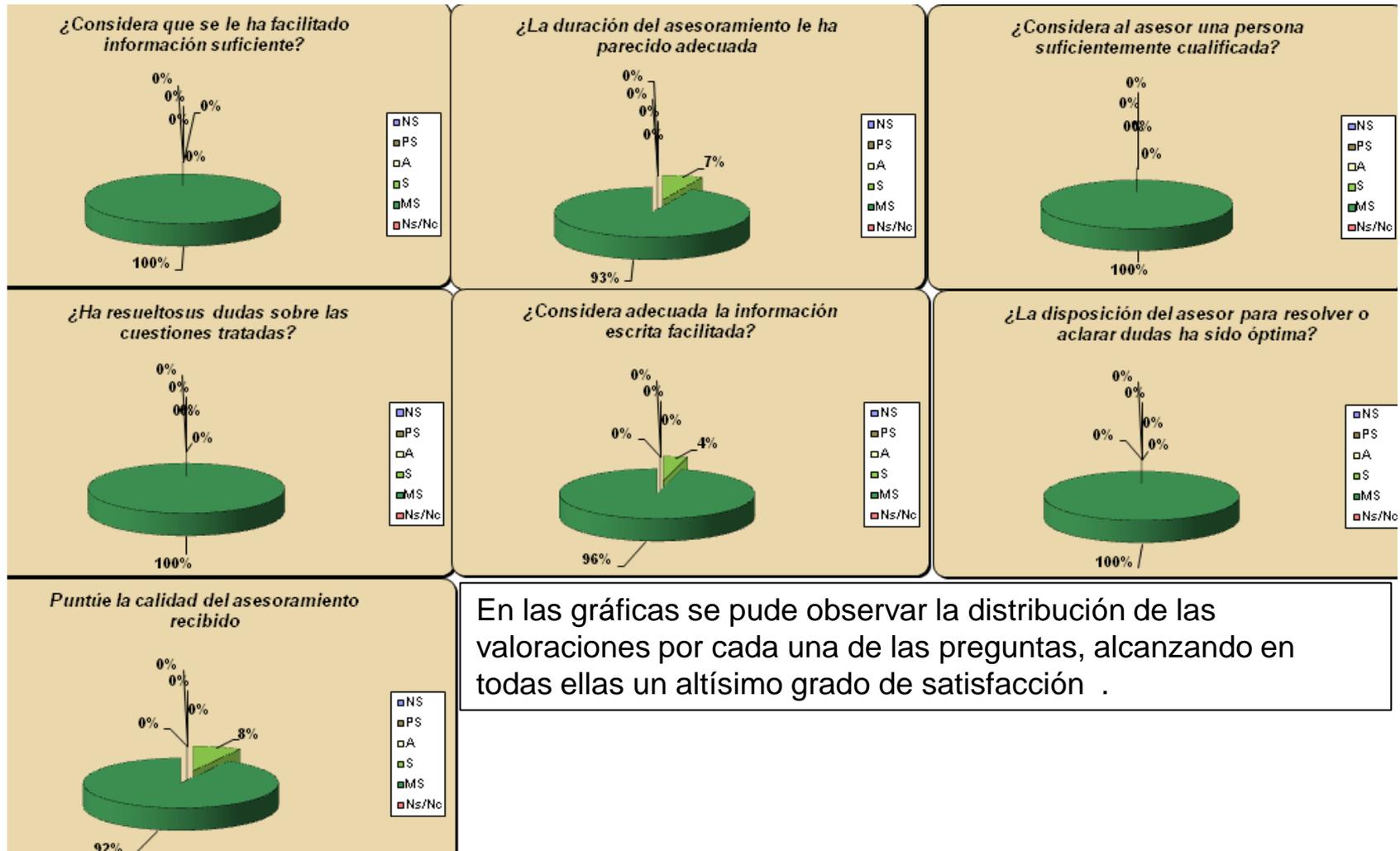
1. Resultado encuestas de satisfacción .



En la gráfica observamos los resultados de la encuesta de satisfacción a lo usuarios . Cabe destacar que las medias de valoración de cada uno de los ítems. Se realizaron 19 encuestas La media de valoración obtenida fue de 4,34 sobre 5.

Empresa: Altas Sociedad limitada.

1. Resultado encuestas de satisfacción .



En las gráficas se puede observar la distribución de las valoraciones por cada una de las preguntas, alcanzando en todas ellas un altísimo grado de satisfacción .

1. Motivación selección indicadores

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

No existían indicadores previos, se hizo un análisis de las necesidades de formación y 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.

No existían indicadores previos, 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. Nos marcamos 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 2020

EMPRESA (CURSOS, JORNADAS Y EVENTOS) 2020			
INDICADOR	Límite admisible	Total Año	Media Mensual
CURSOS FORMACIÓN EMPRESARIAL. N° CURSOS REALIZADOS (> 10 HORAS)	> Ó = 2	0	0,00
CURSOS FORMACIÓN EMPRESARIAL. N° USUARIOS mayor ó igual a 20	> Ó =20	0	0,00
CURSOS FORMACIÓN EMPRESARIAL. GRADO SATISFACCIÓN	> Ó = 60%	0	0,00%
JORNADAS INFORMACIÓN EMPRESARIAL. N° JORNADAS REALIZADOS (< 10 HORAS)	> Ó = 4	15	1,25
JORNADAS INFORMACIÓN EMPRESARIAL. N° USUARIOS(+ ó = 40)	> ó = 40	729	60,75
JORNADAS INFORMACIÓN EMPRESARIAL. GRADO SATISFACCIÓN (Pregunta 5)	> Ó = 60%		65,19%

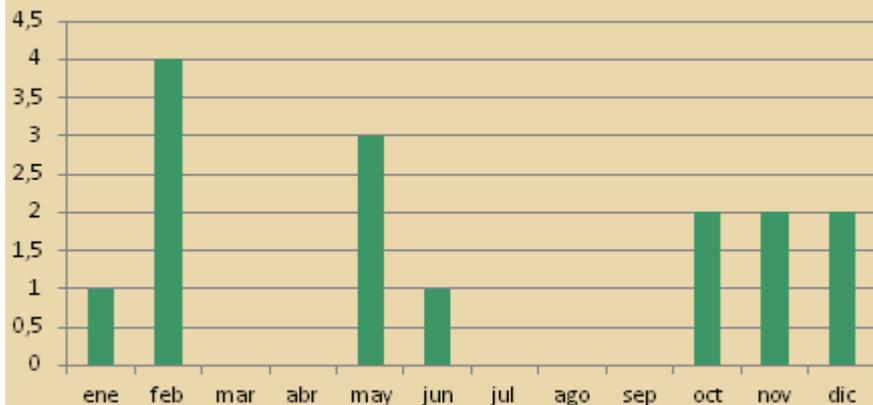
En la tabla se registran los datos anuales de cursos ,talleres y eventos. Como se puede observar, no se han impartido cursos de formación empresarial durante el año 2020, ni durante el 2019, por lo que deberá ser objeto de estudio y reconsiderara sui se siguen manteniendo estos indicadores. En cuanto a las jornadas, se realizaron 15 jornadas con un un total de 729 alumnos. Con respecto al año anterior fueron 24 jornadas, con un total de 782 alumnos, esta bajada en el número de jornadas y alumnos, puede estar motivada por la situación vivida durante el 2020 ocasionada por la pandemia.



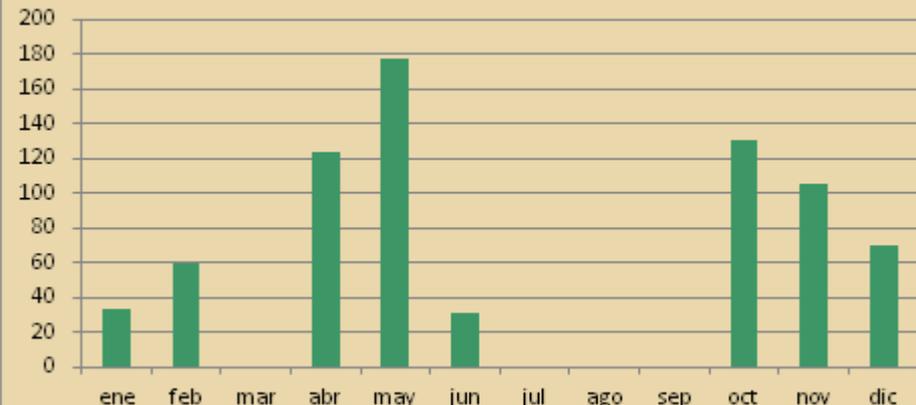
Empresa: cursos , jornadas y eventos.

2.Toma de datos 2020

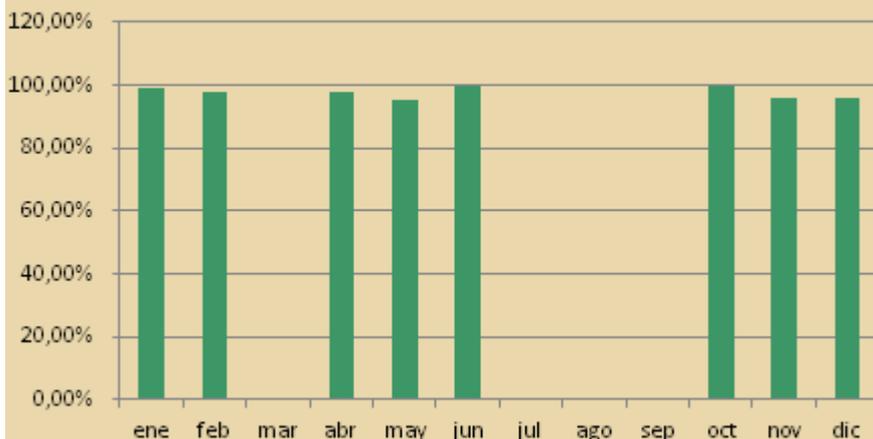
JORNADAS INFORMACIÓN EMPRESARIAL. N^º JORNADAS REALIZADOS (< 10 HORAS) > Ó = 4



JORNADAS INFORMACIÓN EMPRESARIAL. N^º USUARIOS (+ ó = 40) > ó = 40



JORNADAS INFORMACIÓN EMPRESARIAL. GRADO SATISFACCIÓN (Pregunta 5) > Ó = 60%



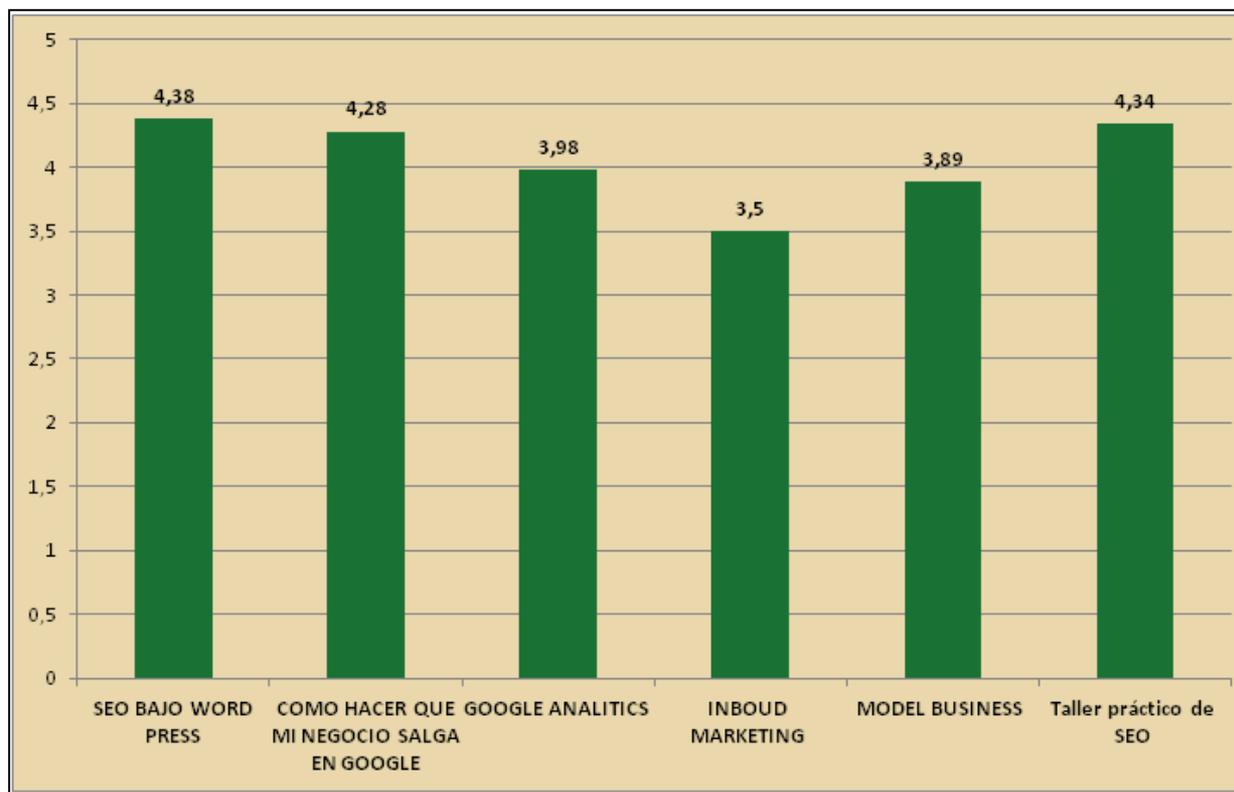
En la 1ª gráfica observamos las jornadas de menos de 10 horas que se registraron durante el 2020. Los meses que destacan fueron febrero con 4 jornadas , seguido por mayo ,con 3, los meses que no registran jornadas fueron ; marzo, abril, julio, agosto, septiembre . En la 2ª gráfica se registran mensualmente el número de alumnos de las jornadas, siendo mayo el mes de mayor numero con un total de 100 usuarios, Por el contrario marzo, julio, agosto y septiembre no registran usuarios. La 3ª grafica no permiten ver los resultados de las encuetas de satisfacción , a continuación detallamos dichos resultados en las siguientes gráficas.

Empresa: cursos , jornadas y eventos.



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

3. Resultado encuestas de satisfacción: Media de satisfacción de los talleres



En la gráfica observamos la media de satisfacción de cada uno de los talleres/jornadas. Las medias de valoración son muy altas ya que es una valoración sobre 5. Quedando por debajo del 4, los talleres de ; Google Analitcs, Inboud marketins y Model Business.

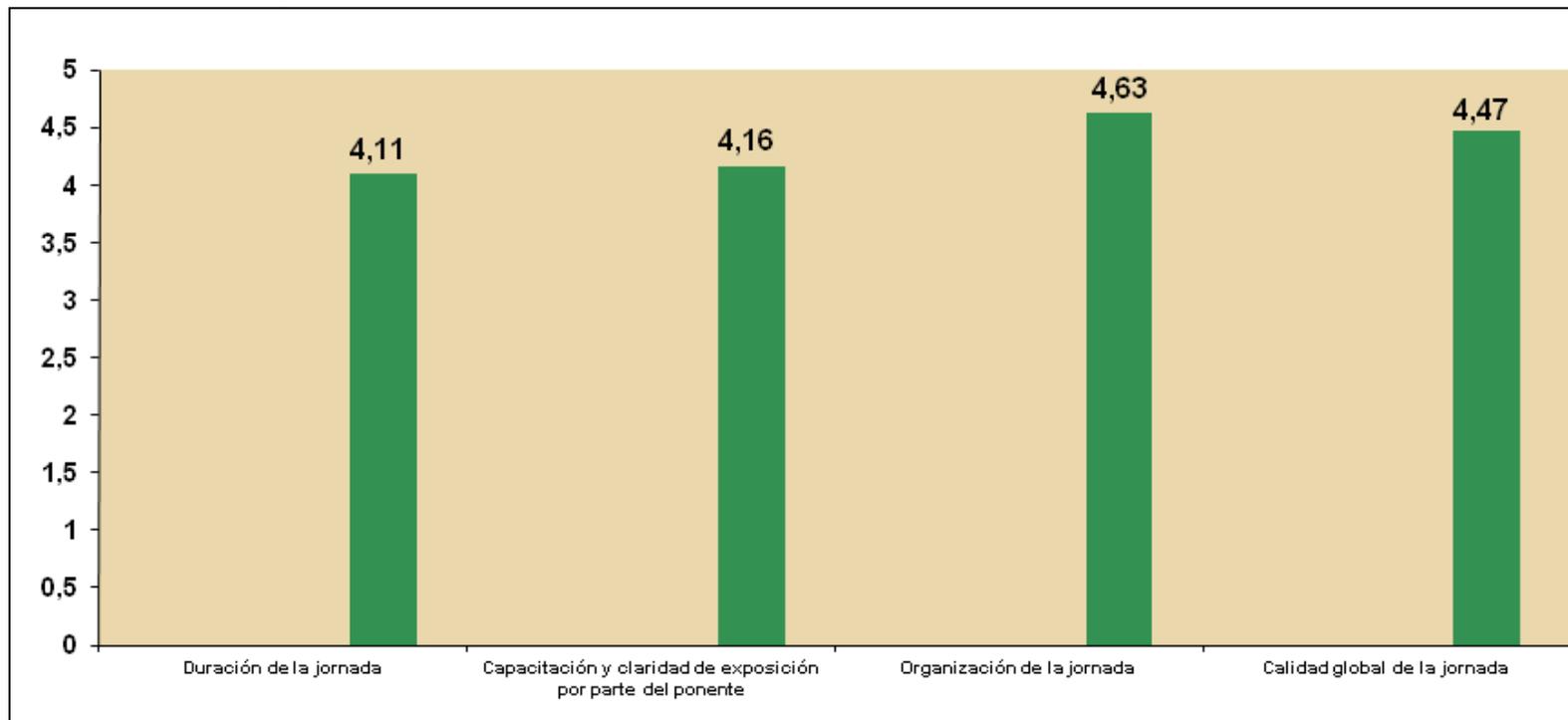
Empresa: cursos , jornadas y eventos.



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

3. Resultado encuestas de satisfacción:

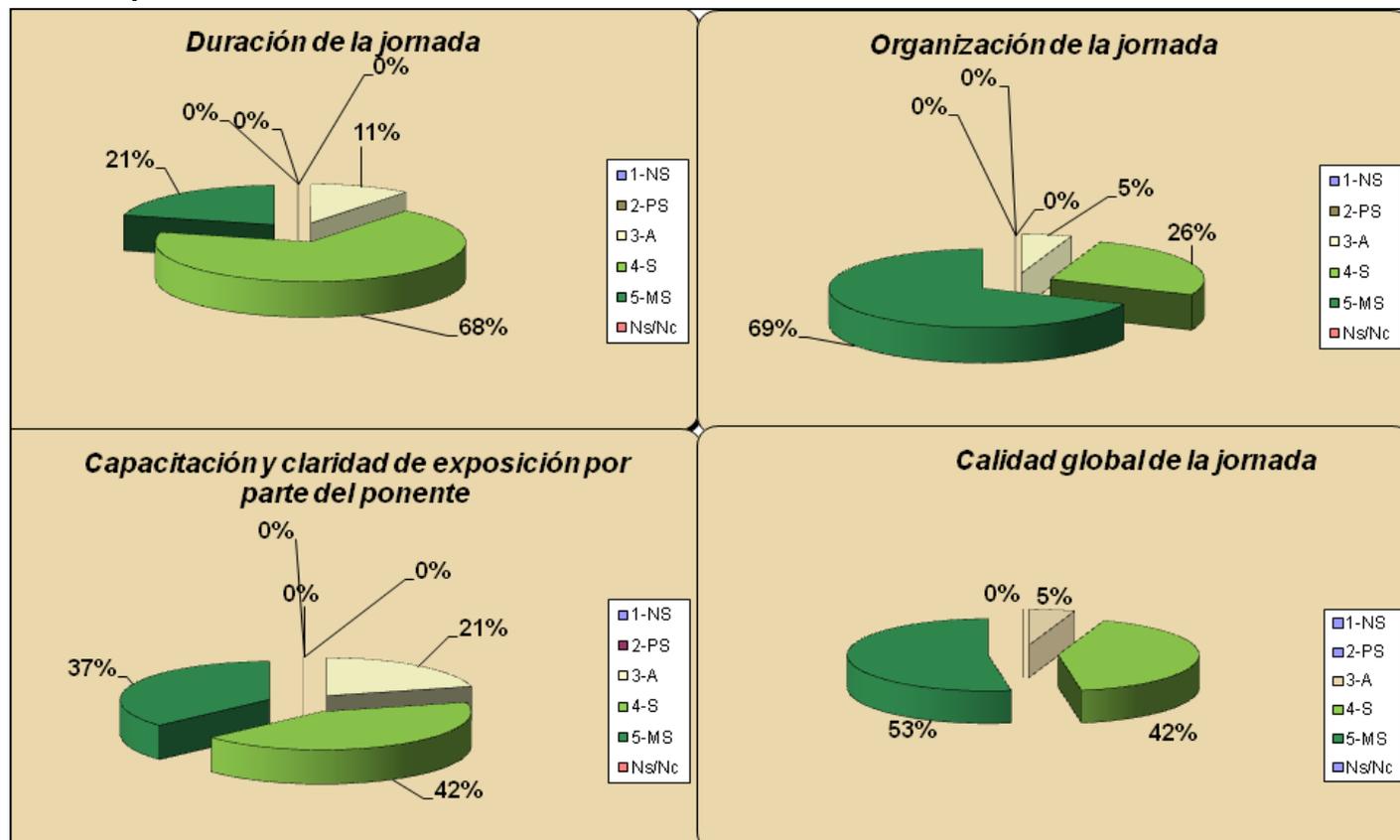
3.1. Taller práctico de SEO



En la gráfica observamos los resultados de la encuesta de satisfacción a lo usuarios . Cabe destacar que las medias de valoración de cada uno de los ítems. Se realizaron 75 encuestas de un total de 914altas, por lo que el porcentaje de participación fue de un 82 % , por lo que los resultados son representativos del total de las altas. La media de valoración obtenida fue de 4,98 sobre 5.

3. Resultado encuestas de satisfacción

3.1. Taller práctico de SEO



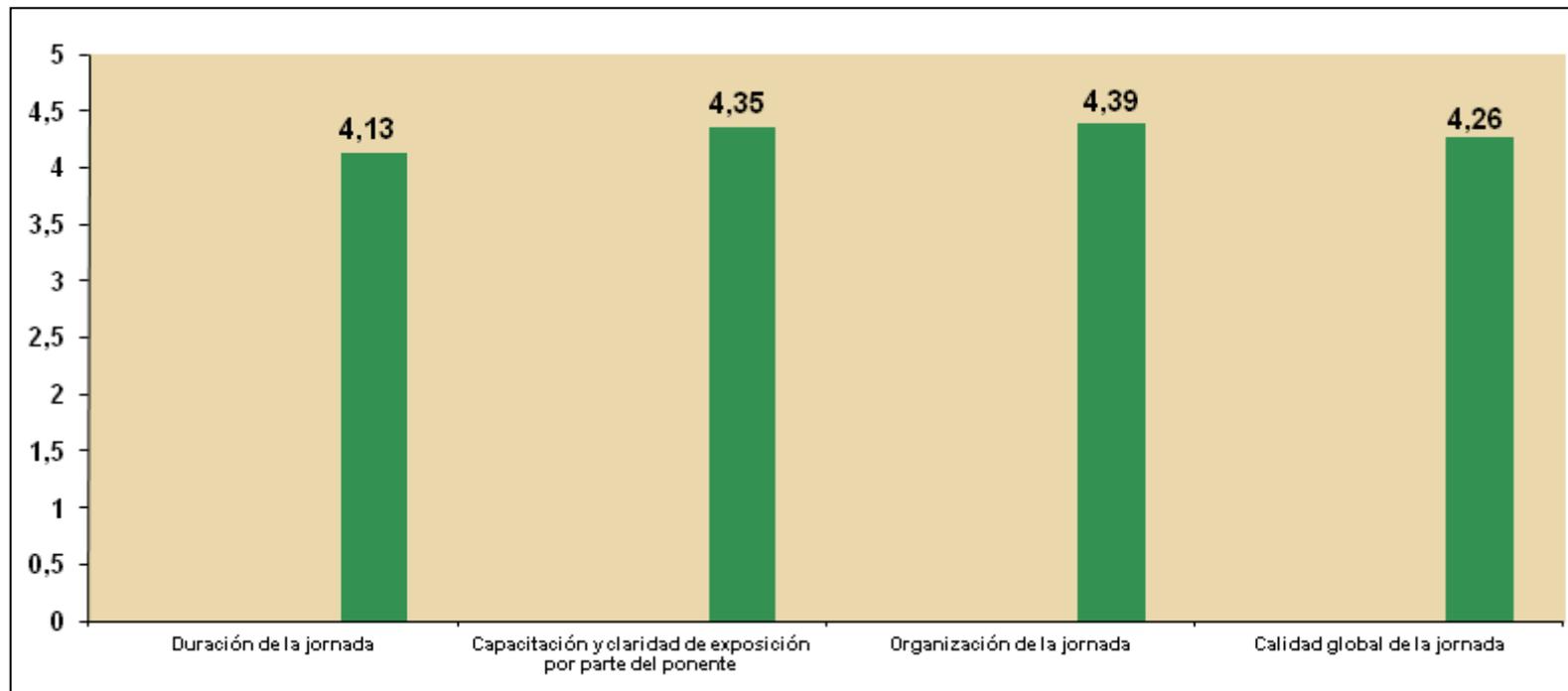
Empresa: cursos , jornadas y eventos.



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

3. Resultado encuestas de satisfacción

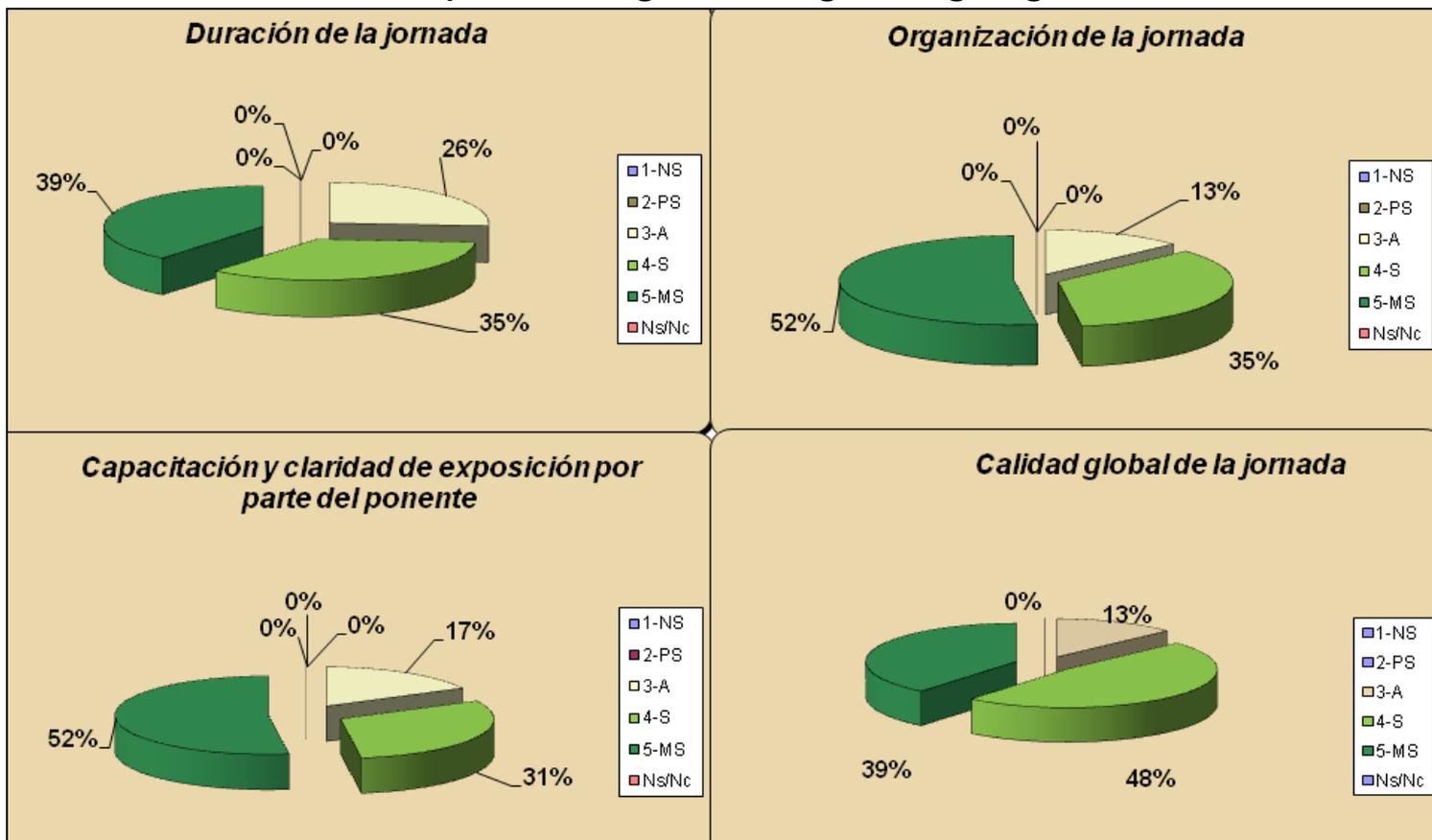
3.2. Taller: Cómo hacer que mi negocio salga en google.



En la gráfica observamos los resultados de la encuesta de satisfacción a lo usuarios . Cabe destacar que las medias de valoración de cada uno de los ítems. Se realizaron 23 encuestas La media de valoración obtenida fue de 4,28 sobre 5.

3. Resultado encuestas de satisfacción

3.2. Taller: Cómo hacer que mi negocio salga en google.



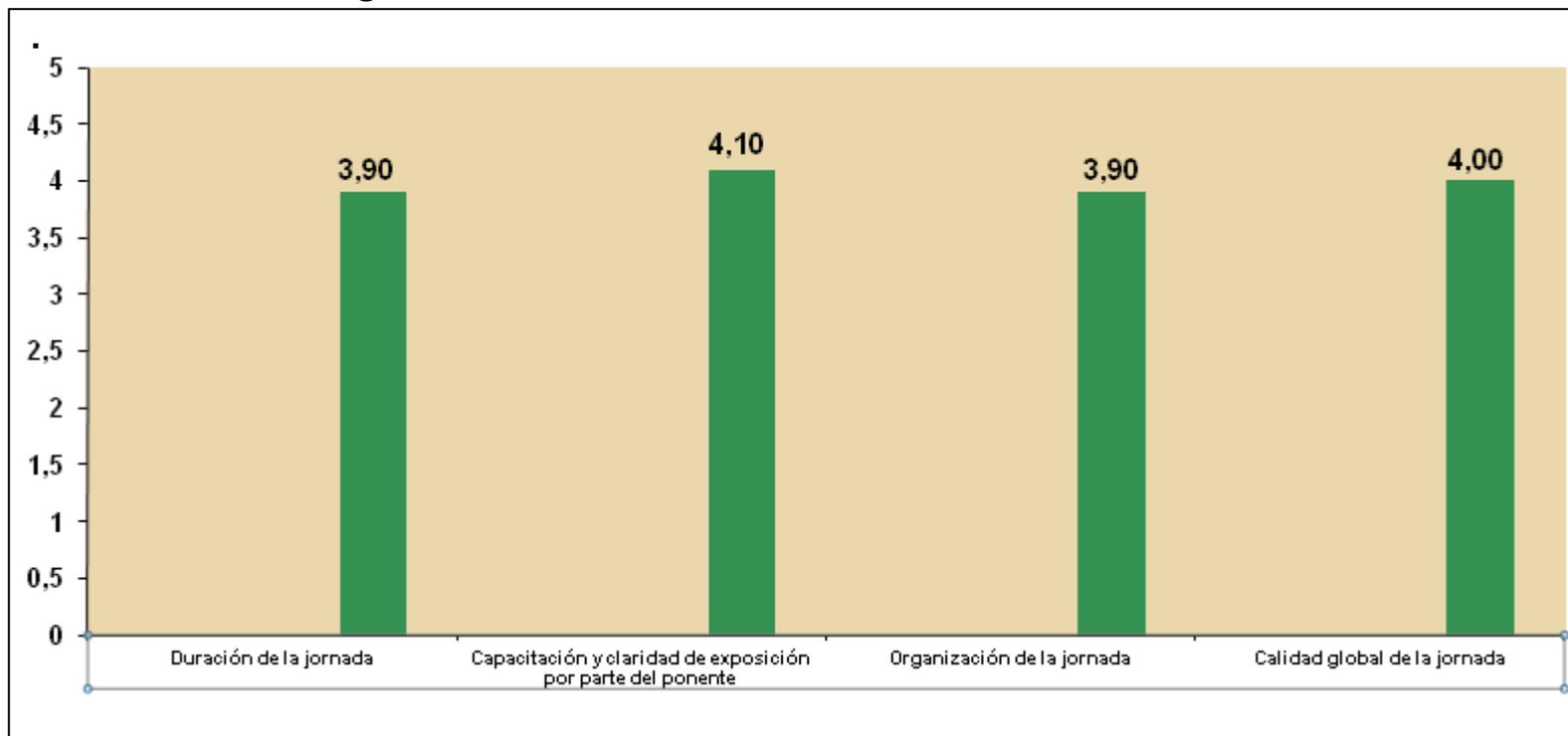
Empresa: cursos , jornadas y eventos.



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

3. Resultado encuestas de satisfacción

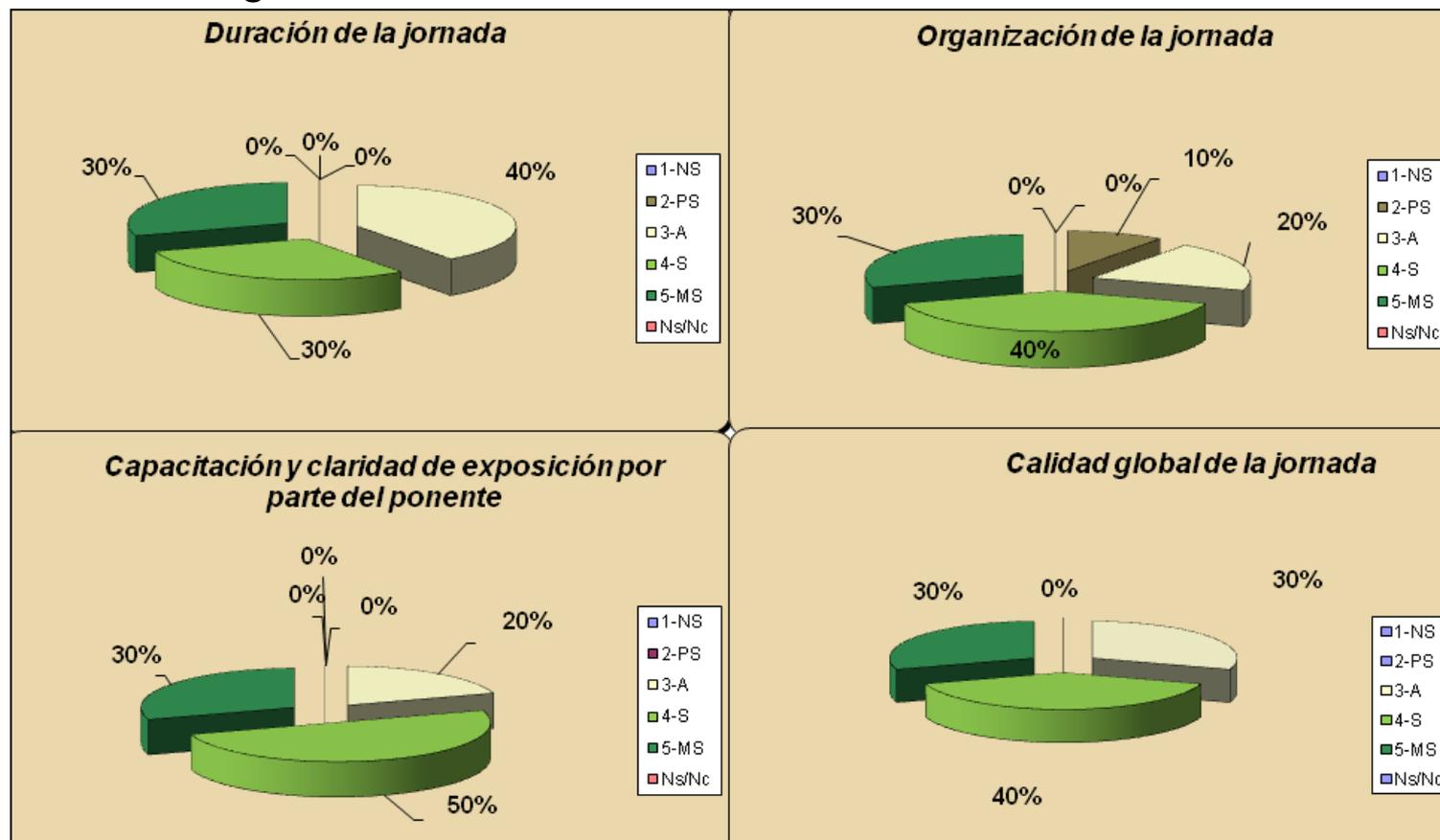
3.3. Taller: Google analytics



En la gráfica observamos los resultados de la encuesta de satisfacción a lo usuarios . Cabe destacar que las medias de valoración de cada uno de los ítems. Se realizaron 10 encuestas La media de valoración obtenida fue de 3.98 sobre 5.

3. Resultado encuestas de satisfacción

3.3. Taller: Google analytics

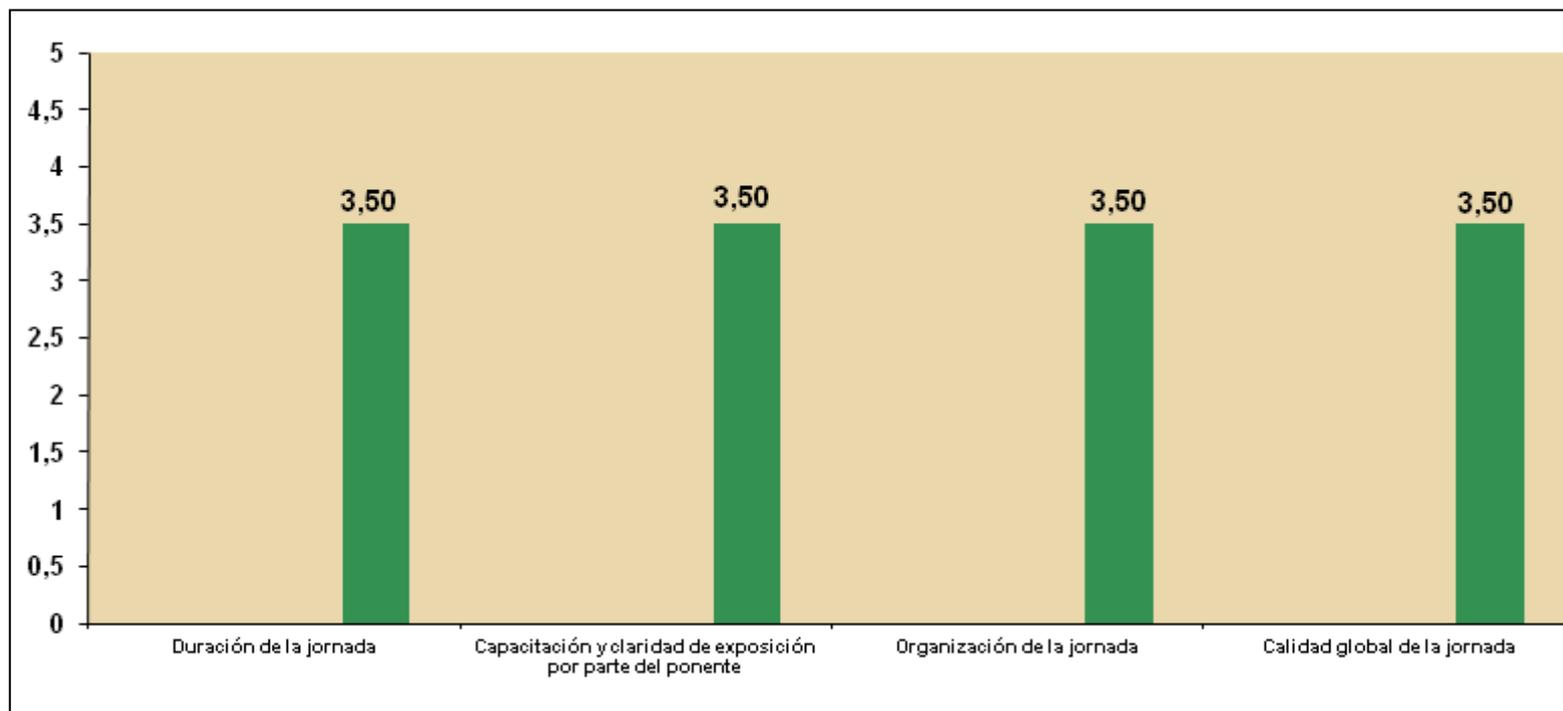


Empresa: cursos , jornadas y eventos.



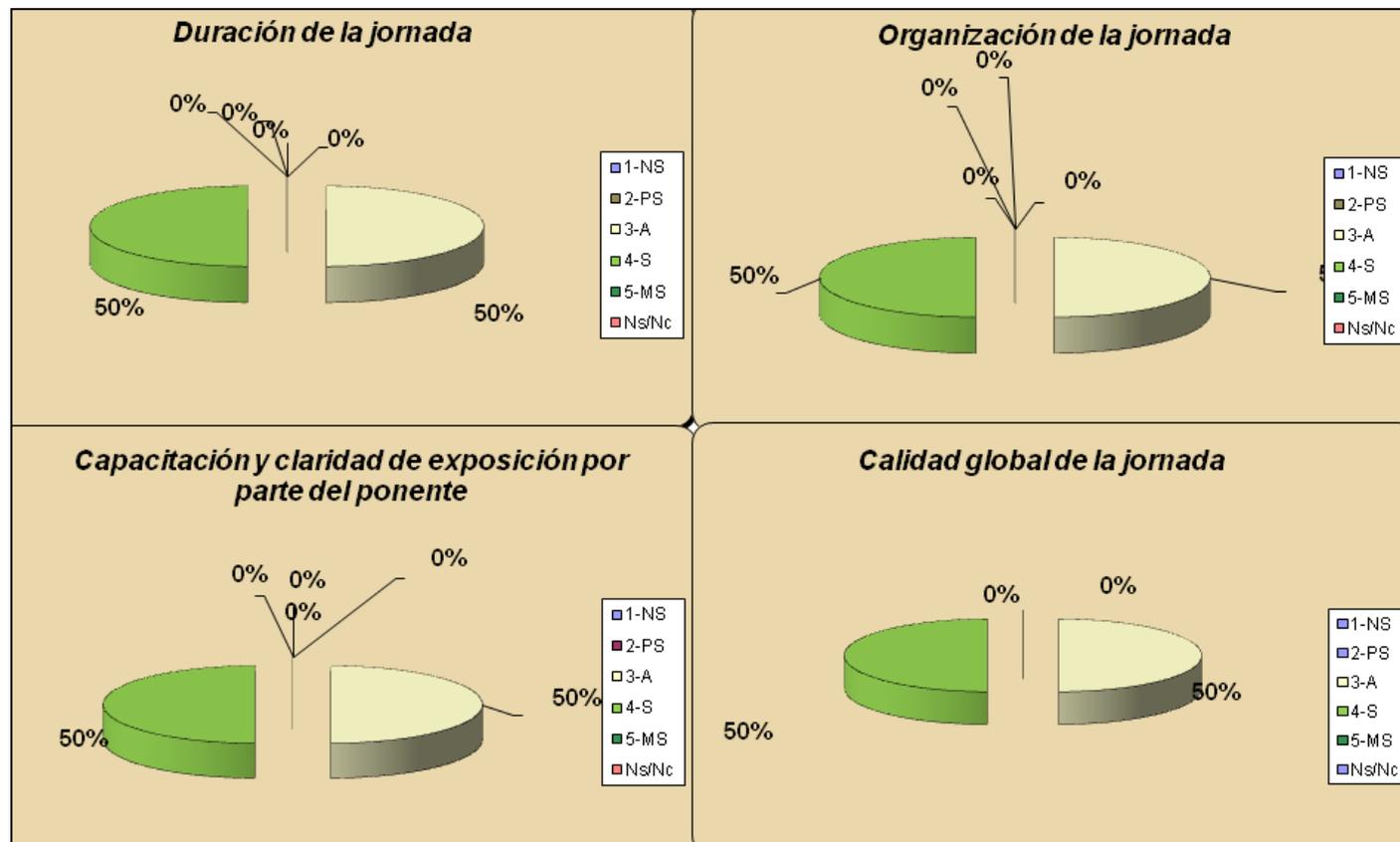
3. Resultado encuestas de satisfacción

3.4. Taller : INBOUD MARKETING



3. Resultado encuestas de satisfacción

3.4. Taller: INBOUD MARKETING

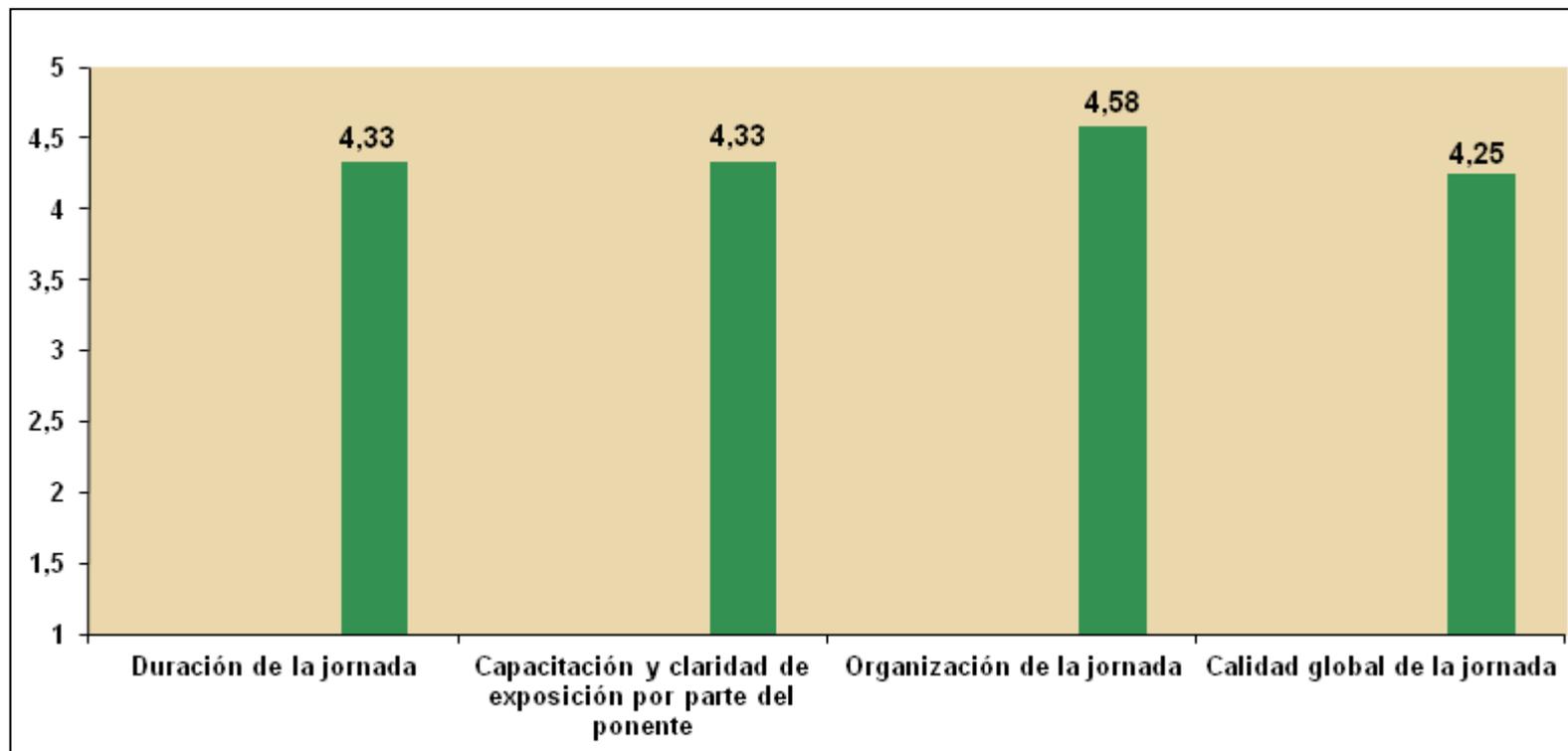


Empresa: cursos , jornadas y eventos.



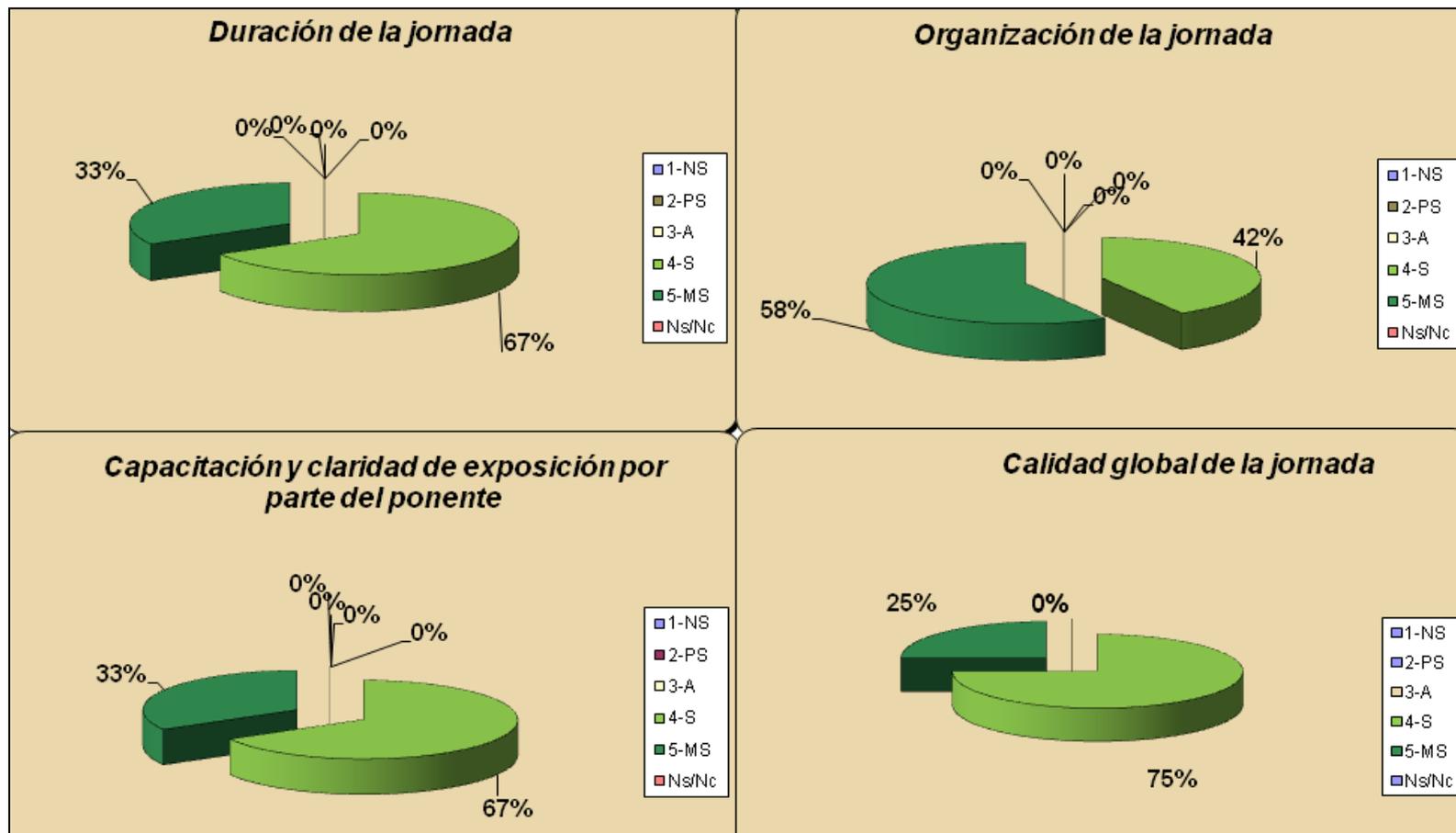
3. Resultado encuestas de satisfacción

3.5. Taller : SEO BAJO WORD PRESS



3. Resultado encuestas de satisfacción

3.5. Taller : SEO BAJO WORD PRESS



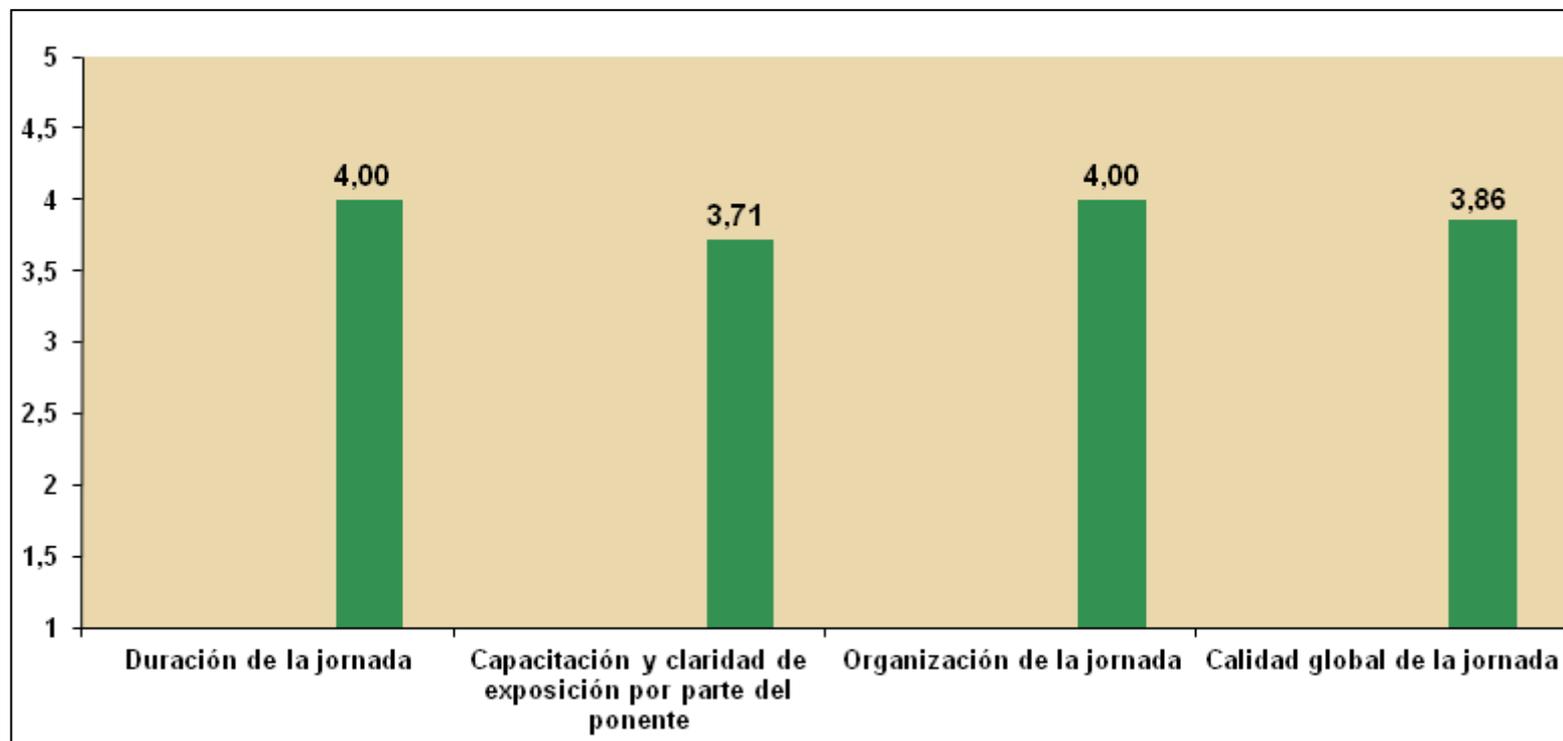
Empresa: cursos , jornadas y eventos.



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

3. Resultado encuestas de satisfacción

3.6. Taller : MODEL BUSSINES



En la gráfica observamos los resultados de la encuesta de satisfacción a lo usuarios . Cabe destacar que las medias de valoración de cada uno de los ítems. Se realizaron 7 encuestas La media de valoración obtenida fue de 3.89 sobre 5.

3. Resultado encuestas de satisfacción

3.6. Taller : MODEL BUSSINES

