

SONDEOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LAS VISITAS EN AL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ_ 2019

INDICE

- 1_ INTRODUCCIÓN.
- 2_ CONTROL DE CALIDAD
 - 2.1_ Objetivos
- 3_ ESTRUCTURA DE SONDEOS
 - 3.1_ Presencial
 - 3.2_ Online
- 4_ PUBLICO OBJETIVO
- 5_ ANÁLISIS DE SONDEOS
 - 5.1_ Lectura de resultados
 - 5.2_ Muestras realizadas
- 6_ RESUMEN DE DATOS OBTENIDOS EN 2019



Información de Firmantes del Documento



MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 18/02/2022 09:58:55
CSV : 14RG4AP83V5EHA46



1_ INTRODUCCIÓN.

Durante 2019 se ha mantenido el mismo sistema de sondeos implantado desde el 2018. Se ha establecido y mantenido un control de calidad en las visitas, a través de una encuesta sobre dispositivos electrónico (tabletas) y base online, que se realiza en todos los espacios visitables del Parque Tecnológico de Valdemingómez. Con este sistema desterramos el soporte de papel siendo más eficientes y responsables con las políticas medioambientales de reducción de consumo.

El sistema permite la actualización continua de las respuestas y opiniones de los visitantes de manera inmediata y, resulta accesible desde cualquier punto con conexión a internet para que la dirección del servicio pueda hacer un seguimiento inmediato de cómo se están realizando los trabajos.

La tipología de la encuesta continua, en líneas generales, con el modelo anterior, pues se considera que las preguntas recogidas son apropiadas y dibujan un mapa claro del servicio, instalaciones y de atención, antes y durante la visita. No obstante, aprovechando el cambio de soporte se han introducido nuevas cuestiones y valoraciones que detallaremos más adelante.

2_ CONTROL DE CALIDAD

2.1_ Objetivos

OBJETIVOS

- **Evaluar.** Conocer las opiniones de los visitantes sobre todos los aspectos que engloban y afectan a la experiencia de la visita, potenciando los más apreciados y mejorando los menos valorados.
- **Valorar.** la percepción general de los visitantes sobre las actividades que se llevan a cabo en el Parque, una vez conocidas las instalaciones y el Sistema de Gestión de Residuos de la ciudad de Madrid.
- **Mejorar.** Aprender de los resultados obtenidos para implementar las visitas, materiales, instalaciones y los talleres y jornadas que se han incluido.
- **Escuchar.** Proporcionar la oportunidad de que los visitantes puedan transmitir sus sugerencias de manera libre y abierta para poder mejorar la visita, la atención e instalaciones.

Información de Firmantes del Documento

MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 18/02/2022 09:58:55
CSV : 14RG4AP83V5EHA46



3_ ESTRUCTURA DE SONDEOS

La encuesta se articula en 4 bloques principales:

- **Datos generales:** fecha, procedencia y rango de edad.
- **Valoración del servicio:** organización, instalaciones y monitoraje.
- **Escala de satisfacción (NPS):** valoración general y, posibilidad de recomendación de la visita.
- **Respuestas abiertas:** son aquellas en las que el participante puede desarrollar su opinión. *Qué le ha gustado más y posibles sugerencias.*

Se recogen un total de 15 puntos a valorar por el visitante, con un tiempo estimado en la realización de la encuesta de 1 ó 2 minutos aproximadamente. El sistema online favorece la rápida resolución del cuestionario.

Datos generales: Servirán para conocer la fecha de visita, rango de edad y procedencia de los visitantes:

- Alumnos de Eso y Bachillerato
- Responsables de grupo (de todos los ámbitos)
- Universitarios y profesorado
- Directivos
- Técnicos
- Público general

Valoración del servicio: organización, atención antes y durante la visita, estado y mantenimiento de las instalaciones, etc. Todo ello con el fin de conocer la percepción que tienen los visitantes de su paso por las instalaciones del Parque Tecnológico. Conociendo los aspectos mejor y peor valorados podremos incidir o rectificar, ofreciendo soluciones a las sugerencias en el servicio.

Ofrecer la posibilidad de las respuestas abiertas para expresar sus opiniones y sugerencias sin preguntas preestablecidas.

Escala de satisfacción: valoración general y, posibilidad de recomendación de la visita.

Información de Firmantes del Documento



Se trata de dos de las preguntas que se han añadido en el nuevo cuestionario online.

Gracias a ellas conoceremos el grado de satisfacción global de los visitantes.

Utilizamos el sistema de control de calidad **Net Promoter Score**, un indicador para medir la lealtad del visitante. Los resultados de satisfacción general se miden en una escala de 1 a 10 sobre tres niveles entre los asistentes: **promotores, pasivos y detractores**:

- **Promotores:** Los que responden asignando 9 o 10 puntos:
- **Pasivos;** Los que asignan 7 u 8 puntos:
- **Detractores:** Los que otorgan 6 puntos o menos.

Es un indicador con una métrica fácil de interpretar y de explicar, y que favorece su utilización como herramienta, a todos los niveles, dentro de una organización para conocer la percepción de lealtad de los usuarios en el servicio que se ofrece.

El sistema permite también la posibilidad de realizar fácilmente una comparativa entre plantas analizando la métrica NPS de cada una de ellas.

Para obtener el resultado, se restan los valores de detractores a los promotores y se consigue un porcentaje. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todo el mundo es un detractor) o tan alto como 100 (todo el mundo es un promotor). **Un NPS superior a "0" se percibe como bueno y un NPS a partir de 50 es excelente.**

Respuestas abiertas: se presenta en dos cuestiones muy importantes, en la primera, permite describir y detallar que es lo que más le ha gustado en el conjunto de la visita y, en la segunda, ofrece la posibilidad de expresar su opinión personal y sugerencias con respecto a su experiencia durante la visita, sintiéndose partícipes e involucrados en el proyecto.

4_ PUBLICO OBJETIVO

Se han establecido 2 segmentos de opinión objetivos, estos son:

- **Grupo 1 (entre 12 y 18 años):** Educación secundaria, bachillerato y FP.

Información de Firmantes del Documento



- **Grupo 2 (Público adulto):** grupos especializados (alumnos de universidades, cursos especializados, masters, empresas privadas, organismos públicos, etc.), público en general (Asociaciones, mayores, asociaciones culturales, etc.); visitantes internacionales privados/públicos y responsables de los grupos.

Si bien en un principio, al utilizar las encuestas en papel había alguna diferencia entre ambos grupos en alguna de las preguntas, con la encuesta online se han unificado para que las preguntas sean las mismas para ambos targets, lo que facilita una mayor atención y comprensión de los grupos, entendiendo así las similitudes y diferencias entre ambos.

*El grupo de Educación primaria no ha sido incluido en las valoraciones de calidad del servicio principalmente por motivos de edad (6 a 11 años). **Son los educadores que acompañan a los grupos quienes valoran la atención y calidad de la visita.***

ENCUESTA ONLINE

La implementación ha sido paulatina, comenzó con un periodo inicial de prueba en el Centro de Visitantes durante el mes de abril y, tras 1 mes de testeo en el que se realizaron algunos ajustes, se implantó el sistema de manera definitiva en las plantas de La Paloma, Las Dehesas, Las Lomas, Biometanización de Las Dehesas y Centro de Visitantes.

Destacan tres aspectos en la encuesta online: primero, la **agilidad en cumplimentarse**, ya que el sistema de pantallas permite que se rellene en un tiempo máximo de entre 1 y 2 minutos. Segundo, el **bilangüismo** (español/inglés), la encuesta se presenta en formato bilingüe para que los visitantes de otros países puedan realizarla de la misma manera que el resto de participantes, sin necesidades de otros formularios. Y, por último, la **inmediatez** en la obtención de los resultados ya que los resultados se pueden observar en tiempo real.

5_ ANÁLISIS DE SONDEOS

El sistema online de encuestas, como se ha mencionado anteriormente, permite conocer en **tiempo real** las respuestas de los visitantes en cada uno de los centros y espacios visitables. Además, podemos acotar y analizar las respuestas por periodos de tiempo definidos: diario, semanal, mensual o anual. Incluso analizar únicamente las preguntas de las que queremos conocer su respuesta.

Información de Firmantes del Documento

MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 18/02/2022 09:58:55
CSV : 14RG4AP83V5EHA46



5.1_ Lectura de resultados

El análisis de las valoraciones generales se mide en una escala de 1 a 5 desde el punto más bajo de la respuesta con un *NO SATISFECHO* (1) hasta *MUY SATISFECHO* (5), obteniéndose resultados en tantos por ciento sobre las respuestas obtenidas.

Finalmente se hace un estudio pormenorizado de todas las respuestas en cada uno de los centros para conocer los resultados, analizarlos e implementarlos en la visita, si fuese el caso.

Los análisis de los resultados obtenidos se recogen en las memorias mensuales y anuales del servicio de educadores/as del Parque tecnológico de Valdemingómez.

ANÁLISIS GENERAL POR RESPUESTA

A continuación, detallamos las respuestas obtenidas. Todas las preguntas generales respecto del servicio, atención e instalaciones han sido valoradas por los visitantes según la *escala de evaluaciones sumarias* (Rensis Likert) en una escala de 1 a 5, donde:

- 5 = Muy satisfecho
- 4 = Satisfecho
- 3 = Medio
- 2 = Regular
- 1 = No satisfecho

5.2_ Muestras realizadas

Durante el año 2019 han visitado el Parque Tecnológico 17.204 personas, de ellas 5.668 han participado en jornadas y talleres de eventos de días especiales que van desde el día de la eficiencia energética hasta el taller del adorno navideño, realizándose un total de 20 actividades. De los 17.204 visitantes, **1.197 han realizado la encuesta** tanto en el Centro de Visitantes como en las Plantas. 286 (entre 12 y 18 años) y, 911 (mayores de 18 años).



Información de Firmantes del Documento



MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 18/02/2022 09:58:55
CSV : 14RG4AP83V5EHA46



ESPECTRO DE ENCUESTA	
TOTAL VISITANTES	17.204
PARTICIPANTES EN TALLERES	5.668
PARTICIPANTES ENCUESTA	
MENORES DE 18 AÑOS	286
MAYORES DE 18 AÑOS	911
TOTAL ENCUESTADOS	1197

6_ RESUMEN DE DATOS OBTENIDOS EN 2019

RESULTADO ENCUESTAS 2019	
NÚMERO TOTAL DE VISITANTES	17.204
PARTICIPANTES EN TALLERES	5.688
PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA	1.197
VALORACIÓN GENERAL SOBRE 10	8,5
VALORACIÓN MEDIA ANUAL 2019	
	8,5
NET PROMOTER SCORE (Recomendación visita)	
DETRACTORES	9.1%
PASIVOS	29.6%
PROMOTOR	61.3%
NPS MEDIO (*)	52.2

La valoración media de los visitantes al PTV respecto a la atención recibida, organización e instalaciones han sido muy positivas. Los baremos indican que hay una **satisfacción general media es de 8,5 sobre 10**, lo que revela una buena percepción general en la experiencia previa y durante la visita.

Con la puntuación más alta destaca el Centro de Visitantes con un 9,4 en grado de satisfacción seguido por en el conjunto de las Plantas de tratamiento que mantienen una puntuación estable.

Es importante destacar una mejora en la apreciación general respecto a las valoraciones de años anteriores.

Información de Firmantes del Documento

MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 18/02/2022 09:58:55
CSV : 14RG4AP83V5EHA46



Así mismo, el *Net Promoter Score* revela una sensación final en el visitante de **excelencia** con un 52,2 % de evaluación positiva, indicando un grado alto de lealtad y satisfacción hacia el conjunto global de la visita al Parque Tecnológico, gracias a ello, es muy posible que recomiende la visita a su entorno de influencia.

(firmado electrónicamente)

La Directora General del Parque Tecnológico de Valdemingómez

María José Delgado Alfaro



Información de Firmantes del Documento



MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 18/02/2022 09:58:55
CSV : 14RG4AP83V5EHA46

