

SONDEOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LAS VISITAS EN AL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ_2021

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 2021



Información de Firmantes del Documento



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

Fecha Firma: 18/02/2022 09:59:03
CSV : 1R0I51CFLQSQCV5F



1_ INTRODUCCIÓN.

Desde abril del año 2018 hasta la actualidad, se ha establecido un sistema de control de calidad en las visitas a través de un sondeo soportado en dispositivos electrónicos (tabletas) y base online. Esta encuesta se lleva a cabo en los principales espacios visitables del Parque Tecnológico de Valdemingómez (PTV) que son en la actualidad: Centro de Visitantes, Planta de La Paloma, Planta de Las Lomas, Planta de Las Dehesas y, Planta de Biometanización de Las Dehesas. Hay otros espacios visitables con muy poca afluencia de público en los que también se puede realizar la encuesta ya que el guía/monitor porta la tableta, pero por su baja afluencia no disponen de dispositivo de manera permanente.

El año 2021 ha venido marcado por las restricciones derivadas por la pandemia de COVID-19. De enero a septiembre sólo se realizaron visitas online y, a partir de mediados de septiembre, se conjugaron estas actividades online con las visitas presenciales, pero con limitación de aforo, un grupo de infantil y dos de mayores de 12 años al día. Durante el periodo de las visitas online las encuestas se enviaron de manera telemática a los asistentes una vez finalizada la visita.

Durante el año 2021 se han vuelto a recuperar visitantes tras la caída de 2020, alcanzando la cifra de 10.959 visitantes respecto de los 5.883 de 2020.

Ventajas del sistema de sondeo online

Con éste sistema desterramos el soporte de papel siendo más eficientes y responsables con las políticas medioambientales de reducción de este material.

El sistema permite la actualización de preguntas si fuese necesario y, conocer las opiniones de los visitantes de manera inmediata y desde cualquier punto, siendo accesible desde cualquier lugar con conexión a internet y que tanto el equipo de atención al visitante como la dirección del servicio, pueda hacer un seguimiento inmediato de cómo se están realizando los trabajos.

La tipología de la encuesta continúa en líneas generales con el modelo anterior, pues se considera que las preguntas recogidas eran apropiadas y dibujaban 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 preguntas y valoraciones que detallaremos más adelante.

Destacan tres aspectos en la tipología de la encuesta: 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 **bilingüismo**, la encuesta se presenta en formato bilingüe (español/inglés) para que los visitantes de otros países puedan realizarla de la misma manera que el resto de participantes, sin

Información de Firmantes del Documento

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

Fecha Firma: 18/02/2022 09:59:03
CSV : 1R0I51CFLQSQCV5F



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.

Durante enero y febrero se continuó con las encuestas desde la plataforma de Google meet con un formulario proporcionado desde la misma aplicación para, a través de un link realizar la encuesta. Desde marzo de 2021 se ha avanzado tecnológicamente con una nueva aplicación, **Zonka Feedback**, que añade la posibilidad de, además de su uso en puntos fijos, enviar el cuestionario por correo electrónico y a dispositivos móviles.

2_ CONTROL DE CALIDAD

2.1_ Objetivos

- **Evaluar.** Conocer las opiniones de los visitantes sobre todos los aspectos que engloban y afectan a la experiencia de la visita, desde la organización y reserva hasta que finalmente dejan el Parque, 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 PTV, 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 sobre los talleres y jornadas especiales que se han incluido en la programación.
- **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.
- **Ejecutar.** Llevar a cabo las mejoras oportunas aprendiendo de las opiniones y observaciones recibidas.



Información de Firmantes del Documento



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

Fecha Firma: 18/02/2022 09:59:03
CSV : 1R0I51CFLQSQCV5F



3_ ESTRUCTURA DE SONDEOS

3.1_ Presencial

La encuesta se articula en 4 bloques principales:

- **Datos generales:** fecha, procedencia y rango de edad.
- **Valoración del servicio:** organización, instalaciones, guías / monitores.
- **Escala de satisfacción NPS, CES y CSAT):** valoración general y, posibilidad de recomendación de la visita.
NPS. Net promoter Score
CES. Customer effort score
CSAT. Customer satisfaction score
- **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 10 puntos a valorar por el visitante, con un tiempo estimado en la realización de la encuesta de entre 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 el 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.

Sistema 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.

Sistema CSAT (CUSTOMER SATISFFACTION SCORE).

Mide el índice de satisfacción general de los usuarios que han utilizado el servicio, y si sus expectativas han sido cumplidas.

Sistema CES (CUSTOMER EFFORT SCORE)

Adopta un enfoque ligeramente diferente al anterior y su intención es conocer el esfuerzo que el usuario tuvo que hacer para interactuar con el servicio. Cuanto más positiva es la valoración más fácil ha sido su experiencia.

Información de Firmantes del Documento



3.2_ Online

Misma estructura que la presencial, pero suprimiendo las cuestiones que hacían referencia a las instalaciones y, añadiendo nuevas como la opinión de los usuarios sobre la realización de las encuestas de forma virtual.

4_ PUBLICO OBJETIVO

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

- **Grupo 1 (entre 12 y 18 años):** Estudiantes de educación secundaria, bachillerato y FP.
- **Grupo 2 (Público adulto):** Responsables de los grupos en el caso de menores (*). Grupos especializados (alumnos y profesorado de universidades, cursos especializados, masters, empresas privadas, organismos públicos, etc.), público en general (Asociaciones, mayores, asociaciones culturales, etc.); visitantes internacionales privados/públicos.

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

5_ ANÁLISIS DE SONDEOS

El sistema 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.

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.

Información de Firmantes del Documento



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

ESPECTRO DE LA MUESTRA PRESENCIAL (de enero a septiembre)

Durante los meses de enero, febrero de 2021 se realizaron encuestas con Google Meet a 78 visitantes online de un total de 1.413 visitantes y, a partir de entonces se implantó la plataforma Zonka Feedback. Con este nuevo sistema se llevaron a cabo 258 encuestas de un total de 9.546 visitantes.

ESPECTRO DE LA MUESTRA ONLINE Y PRESENCIAL

Resumen de datos obtenidos enero y febrero de 2021 ONLINE



Información de Firmantes del Documento



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

Fecha Firma: 18/02/2022 09:59:03
CSV : 1R0I51CFLQSQCV5F



RESULTADO ENCUESTAS 2021 (ONLINE)	
NÚMERO TOTAL DE VISITANTES	1413
PARTICIPANTES EN TALLERES	1121
PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA	78
VALORACIÓN GENERAL SOBRE 10	9,2
NET PROMOTER SCORE (Recomendación visita)	
DETRACTORES	5%
PASIVOS	25%
PROMOTOR	70%
NPS MEDIO (*)	63
(*) más del 50% se considera excelente	

Resumen de datos obtenidos marzo a diciembre 2021 ONLINE / PRESENCIAL

RESULTADO ENCUESTAS 2021 (ONLINE / PRESENCIAL)	
NÚMERO TOTAL DE VISITANTES	9546
PARTICIPANTES EN TALLERES	4103
PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA	258
VALORACIÓN GENERAL SOBRE 10	9,6
NET PROMOTER SCORE (Recomendación visita)	
DETRACTORES	4%
PASIVOS	26%
PROMOTOR	74%
NPS MEDIO (*)	68
(*) más del 50% se considera excelente	

Información de Firmantes del Documento



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

Fecha Firma: 18/02/2022 09:59:03
 CSV : 1R0I51CFLQSQCV5F



6_ RESUMEN DE DATOS OBTENIDOS 2021

Resumen de datos obtenidos enero a diciembre

RESULTADO ENCUESTAS 2021 (online enero - febrero)	
NÚMERO TOTAL DE VISITANTES	1413
PARTICIPANTES EN TALLERES	1121
PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA	78
VALORACIÓN GENERAL SOBRE 10	9,2
RESULTADO ENCUESTAS 2021 (online/presencial) marzo - diciembre Zonka feedback	
NÚMERO DE VISITANTES	9546
PARTICIPANTES EN TALLERES	4103
PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA	258
VALORACIÓN GENERAL SOBRE 10	9,6
VALORACIÓN MEDIA ANUAL 2021	9,4
NET PROMOTER SCORE (Recomendación visita)	
DETRACTORES	5%
PASIVOS	23%
PROMOTOR	71%
NPS MEDIO (*)	66
(*) más del 50% se considera excelente	

La valoración media de los visitantes respecto de la atención recibida y, sobre la organización e instalaciones han sido muy positivas. Los baremos indican que hay una **satisfacción general media de 9,4 sobre 10**, lo que revela una buena percepción general en la experiencia en la visita.

Con la puntuación más alta destaca el Centro de Visitantes con un 9,6 en grado de satisfacción seguido por en el conjunto de las plantas de tratamiento y espacios visitables que mantienen una puntuación estable entre 8,2 y 8,5 de media.

Así mismo, el **Net Promoter Score** revela una sensación final en el visitante de **excelencia** con un 66 % frente al 55,8 % del año anterior. Los promotores,

Información de Firmantes del Documento

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

Fecha Firma: 18/02/2022 09:59:03
 CSV : 1R0I51CFLQSQCV5F



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 09:59:03
CSV : 1R0I51CFLQSQCV5F

