

SONDEOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LAS VISITAS EN AL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ_2020

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 2020

Información de Firmantes del Documento

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

Fecha Firma: 18/02/2022 09:58:59
CSV : 1RD7LR08U63POFO9



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). 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.

El año 2020 ha venido marcado por la pandemia. Durante los primeros meses del año: enero, febrero y mitad de marzo los sondeos se realizaron de la manera habitual. Desde mediados de marzo hasta noviembre el PTV cerró sus puertas debido a la alerta sanitaria por COVID_19. En noviembre se reanudaron las visitas, pero de manera Online. Finalmente, el 15 de septiembre de 2021 volvieron las presenciales.

Durante el año 2020 el descenso de visitantes debido al cierre ofrece una muestra de opinión menos significativa que en ediciones anteriores.

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 **bilangüismo**, 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 09:58:59
CSV : 1RD7LR08U63POFO9



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.

A partir del mes de noviembre con el comienzo de las visitas Online se realizaron 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 abril de 2021 se ha avanzado tecnológicamente, con una nueva aplicación que añade la posibilidad de enviar el cuestionario por correo electrónico y a dispositivos móviles, además de realizarlo también en tiempo real durante las visitas virtuales.

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.

3_ ESTRUCTURA DE SONDEOS

3.1_ Presencial

Información de Firmantes del Documento



La encuesta presencial 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):** 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.

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.

Información de Firmantes del Documento



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.

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.

Información de Firmantes del Documento



- **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 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.

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

Información de Firmantes del Documento



2 = Regular
1 = No satisfecho

5.2_ Muestras realizadas

ESPECTRO DE LA MUESTRA PRESENCIAL (de enero a septiembre)

Durante los meses de enero, febrero y hasta el 16 de marzo el año 2020 (y 39 personas entre julio y septiembre), visitaron el Parque Tecnológico 4.866 personas, de ellas 2.322 han participado en talleres, realizándose un total de 5 actividades y talleres presenciales. De los 4.866 visitantes, 199 han realizado la encuesta tanto en el Centro de Visitantes como en las Plantas. 35 (entre 12 y 18 años) y, 164 (mayores de 18 años).

ESPECTRO DE LA MUESTRA ONLINE (de 11 noviembre al 23 de diciembre)

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2020 participaron en las vistas online 1.017 personas, de ellas 396 han participado en talleres. De los 1.017 visitantes, 46 han realizado la encuesta.



Información de Firmantes del Documento



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

Fecha Firma: 18/02/2022 09:58:59
CSV : 1RD7LR08U63POFO9



ESPECTRO DE ENCUESTA PRESENCIAL	
TOTAL VISITANTES	4.866
PARTICIPANTES EN TALLERES	2.322
PARTICIPANTES ENCUESTA	
MENORES DE 18 AÑOS	35
MAYORES DE 18 AÑOS	164
TOTAL ENCUESTADOS PRESENCIALES	199
	398
ESPECTRO DE ENCUESTA ONLINE	
TOTAL VISITANTES	1.017
PARTICIPANTES EN TALLERES	396
PARTICIPANTES ENCUESTA	
MENORES DE 18 AÑOS	6
MAYORES DE 18 AÑOS	40
TOTAL ENCUESTADOS ONLINE	46
TOTAL ENCUESTADOS	
	245

6_ RESUMEN DE DATOS OBTENIDOS 2020



Información de Firmantes del Documento



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

Fecha Firma: 18/02/2022 09:58:59
 CSV : 1RD7LR08U63POFO9



RESULTADO ENCUESTAS 2020 (PRESENCIALES)	
NÚMERO TOTAL DE VISITANTES	4866
PARTICIPANTES EN TALLERES	2322
PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA	199
VALORACIÓN GENERAL SOBRE 10	8,6
RESULTADO ENCUESTAS 2020 (ONLINE)	
NÚMERO DE VISITANTES	1017
PARTICIPANTES EN TALLERES	396
PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA	46
VALORACIÓN GENERAL SOBRE 10	9,3
VALORACIÓN MEDIA ANUAL 2020	8,9
NET PROMOTER SCORE (Recomendación visita)	
DETRACTORES	7%
PASIVOS	24%
PROMOTOR	69%
NPS MEDIO (*)	56,2
(*) 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 es de 8,6 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 9,5 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 55,8 % de evaluación positiva de los promotores, 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 09:58:59
CSV : 1RD7LR08U63POFO9

