



SONDEOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LAS VISITAS EN AL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ _ 2022



Información de Firmantes del Documento



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. CONTROL DE CALIDAD. OBJETIVOS.....	4
3. ESTRUCTURA DE SONDEOS	5
4. PÚBLICO OBJETIVO.....	7
5. ANÁLISIS DE SONDEOS	7
5.1_Lectura de resultados.....	7
5.2_Espectro de la muestra.....	8
6. RESUMEN DE LOS DATOS OBTENIDOS EN 2022	8



Información de Firmantes del Documento



1. INTRODUCCIÓN

Desde abril del año 2018 hasta la actualidad, existe 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 en la actualidad son el Centro de Visitantes, la Planta de La Paloma, la Planta de Las Lomas, la Planta de Las Dehesas y la 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.

Durante el año 2022 han seguido conviviendo las actividades online con las visitas presenciales, pero con limitación de aforo, lo que se traduce en la atención máxima diaria de un grupo de infantil y dos de mayores de 12 años. En el caso de las visitas online, las encuestas se enviaron de manera telemática a los asistentes una vez finalizada la visita.

En este periodo ha habido visitas presenciales y online con grupos de toda índole, en este último caso han decrecido con la vuelta a la presencialidad. Destacan como es habitual los centros escolares, tanto de primaria como de la ESO. En menor medida se encuentran también grupos de bachiller, formación profesional. Aumentan también el número de adultos. Cabe señalar el creciente aumento de las visitas de grupos empresariales que se habían visto reducidos enormemente como consecuencia de la pandemia.

En el año 2022 solo existen encuestas para los cuatro primeros meses del año y la primera semana de mayo, desde el 1 de enero hasta el 8 mayo, fecha de finalización del contrato de educadores/as especializados/as en temas medioambientales para efectuar y organizar las visitas y actividades a llevar a cabo en el Parque Tecnológico de Valdemingómez. Hasta esta fecha, se habían recibido 5.682 visitantes.

Ventajas del sistema de sondeo online

Gracias a este sistema desterramos el soporte de papel y somos más eficientes y responsables con las políticas medioambientales de reducción de este material.

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



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

En la tipología de la encuesta cabe destacar tres aspectos:

- la **agilidad en cumplimentarse**, ya que el sistema de pantallas permite que se rellene en un tiempo máximo de entre uno y dos minutos;
- el **bilingüismo**, puesto que 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 tener que utilizar otros formularios;
- la **inmediatez** en la obtención de los resultados, ya que los resultados se pueden observar en tiempo real.

Se ha seguido utilizando la aplicación **Zonka Feedback** que, además de su uso en puntos fijos, añade la posibilidad de enviar el cuestionario por correo electrónico y a dispositivos móviles.

2. CONTROL DE CALIDAD. 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

La encuesta se articula en cuatro bloques principales:

- **Datos generales:** fecha, procedencia y rango de edad.
- **Valoración del servicio:** organización, instalaciones, guías / monitores.
- **Escala de satisfacción:** valoración general y posibilidad de recomendación de la visita
 - **NPS.** Net promoter Score
- **Respuestas abiertas:** son aquellas en las que el participante puede desarrollar su opinión. *Qué le ha gustado más y posibles sugerencias.*
 - **CES.** Customer Effort Score
 - **CSAT.** Customer Satisfaction score

Se recogen un total de 10 puntos valorables por el visitante, con un tiempo estimado en la realización de la encuesta de entre uno o dos 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.

Se ofrece la posibilidad de contestar 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.

El **Sistema NPS (Net Promoter Score)** es 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 plantean dos preguntas muy importantes: en primer lugar, se ofrece la posibilidad de describir y detallar qué es lo que más les ha gustado en el conjunto de la visita y, en segundo lugar, se ofrece la posibilidad de expresar su opinión y enviar sugerencias con respecto a su experiencia durante la visita, sintiéndose partícipes e involucrados en el proyecto.

El **Sistema CSAT (Customer Satisfaction Score)** mide el índice de satisfacción general de los usuarios que han utilizado el servicio, y si se han cumplido sus expectativas.

El **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.



Las encuestas online mantienen la misma estructura que las encuestas presenciales, pero suprimiendo las cuestiones que hacen referencia a las instalaciones y, añadiendo nuevas como la opinión de los usuarios sobre la realización de las visitas de forma virtual.

4. PÚBLICO OBJETIVO

Se han establecido dos 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 grupos 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 indicado 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
- 2 = Regular
- 1 = No satisfecho

5.2_Espectro de la muestra

Durante el período del 1 de enero al 8 de mayo de 2022, se han realizado 135 encuestas con la plataforma Zonka Feedback de un total de 5.682 visitantes.

6. RESUMEN DE LOS DATOS OBTENIDOS EN 2022

RESULTADO ENCUESTAS 2022 (enero - 8 mayo)	
NÚMERO DE VISITANTES	5682
PARTICIPANTES EN TALLERES	1223
PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA	135
VALORACIÓN MEDIA CUATRIMESTRAL	8,9
NET PROMOTER SCORE (Recomendación visita)	
DETRACTORES	6%
PASIVOS	22%
PROMOTOR	70%
NPS MEDIO (*)	64
(*) 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 8,9 sobre 10**, lo que revela una buena percepción general en la experiencia en la visita.

Se observa un leve descenso en la nota general en estos cuatro meses respecto de la valoración general de 2021 que se situó en un 9,4. Esto se debe principalmente a que durante el año anterior la mayoría de las valoraciones se centraban únicamente en la labor del Centro de Visitantes, que siempre es la mejor valorada.



Cabe destacar la puntuación obtenida por el Centro de Visitantes con un 9,4 en grado de satisfacción seguido por en el conjunto de las plantas de tratamiento y espacios visitables que mantienen una puntuación estable entre 8,5 y 8,9 de media.

Así mismo, el *Net Promoter Score* revela una sensación final en el visitante de excelencia con un 64,0 % de evaluación positiva de los promotores, lo que indica 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

Fdo.: M^a José Delgado Alfaro

