

Elaboración de informes sobre eventos

Recoja la siguiente información sobre cada evento:

- 1) Fecha del evento:
- 2) Organizador del evento:
- 3) País del evento:
- 4) Número de
 - a. participantes en el evento:
 - b. mujeres participantes en el evento:
 - c. jóvenes (menores de 30 años) participantes en el evento:
- 5) (Si está disponible) Número de
 - a. miembros asociados individuales:
 - b. miembros votantes individuales:
 - c. no miembros:
 - d. n/a:
- 6) Número de encuestas rellenadas:

Análisis de la encuesta sobre eventos de CIVICUS

Gracias por utilizar la encuesta sobre eventos recomendada de CIVICUS y la encuesta del Índice NPS (Net Promoter Score) como parte del evento. Cuando se reserva tiempo durante el evento para que los participantes respondan a las encuestas, el número de encuestas rellenadas es mayor que cuando se envía tras el evento. En el primer caso, la tasa de respuesta se sitúa entre el 80% y el 100%. En el segundo —cuando las encuestas se envían tras el evento—, entre un 15% y 25%. Para que pueda considerarse que una encuesta es representativa de las opiniones de la mayoría, y no sólo de las de unas pocas personas, es necesario que responda a ella al menos un 80% de los participantes.

1) Cálculo del Índice NPS (Net Promoter Score)

Utilice las respuestas a la primera pregunta de la encuesta para calcular el índice de la encuesta utilizando el popular y eficaz método Net Promoter®, que pondera las opiniones de los “detractores” (las personas que han tenido una experiencia neutral o negativa) con las de los “promotores” (quienes han tenido una experiencia positiva) para hallar una puntuación general. Este índice es utilizado por miles de empresas y organizaciones de todo el mundo, por lo que es fácil comparar los resultados y darles seguimiento a lo largo del tiempo.

Utilice esta [calculadora del índice NPS](#) gratuita para calcular el índice automáticamente.

- 7) Puntuación de la encuesta:

Cómo interpretar el Índice NPS

El índice va de -100 a 100. Aunque le dará una referencia del avance, no es en sí mismo una indicación de fracaso ni de éxito. Si va a utilizar este tipo de encuesta por primera vez, le sugerimos que en los eventos de menos de 40 participantes utilice un **índice de 50** como referencia.

En el índice influyen numerosos factores. Por ejemplo, en general quienes rellenan la encuesta de forma presencial suelen dar puntuaciones más altas que quienes la rellenan en línea. Además, las puntuaciones tienden a ser más altas cuando sólo unas pocas personas responden a la encuesta, ya que las que responden suelen ser quienes están más satisfechas. Por otro lado, a la hora de interpretar y responder a las preguntas hay diferencias culturales: por ejemplo, el público estadounidense suele dar puntuaciones más altas que el europeo.

Manipular una puntuación es fácil, por lo que el número en sí es insignificante. Sin embargo, a medida que adquiera práctica con la encuesta es probable que empiece a identificar ciertos patrones de puntuaciones que serán indicadores de satisfacción. Lo más valioso de la encuesta son los motivos que se dan para justificar la puntuación en la segunda pregunta. Utilícelos como guía: continúe haciendo lo que ya está haciendo bien y aborde las cuestiones señaladas por los detractores.

Un aumento del índice de un 10% a los seis meses suele indicar que se está utilizando el proceso correctamente para mejorar. No obstante, no se trata únicamente de obtener un índice más alto. Al mantener una actitud receptiva y reaccionar a los motivos señalados por los participantes, mejorará su relación con la comunidad y comprenderá qué es valioso para ella, lo cual se suele traducir en una mejor distribución del tiempo y los recursos.

¿Quiere saber más sobre esta técnica? Encontrará información detallada sobre el uso de los datos en este [artículo](#) de QuestionPro. Realice una encuesta en línea gratuita con [Survey Monkey](#) que calcula el Índice de NPS automáticamente.

Proteja la seguridad de los datos: Cuando utilice un software en línea, tome la precaución de no dar información que, de ser indebidamente utilizada, pudiera perjudicar a su comunidad o su organización. [AccessNow](#) ofrece a la sociedad civil recursos gratuitos y de confianza sobre seguridad digital en Internet.

2) Reflexión

Tras leer y reflexionar sobre las respuestas a la encuesta, responda a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué es lo que más se mencionó en las respuestas a la encuesta?
2. ¿Qué le sorprendió de las respuestas a la encuesta?
3. ¿Qué revelación importante ofrecen las respuestas a la encuesta?
4. Escriba una cita directa de la encuesta.
5. Tome nota de las acciones de seguimiento directas que requieren las encuestas.

3) Cierre del ciclo de retroalimentación

CIVICUS tiene el compromiso de cerrar el ciclo de retroalimentación. Incluya el mensaje de correo electrónico que ha enviado a los participantes sobre el aprendizaje extraído de la encuesta y la correspondiente acción de seguimiento.

¿Se envió este mensaje de correo electrónico a los participantes en un plazo de dos semanas?
(Sí/No)

Envíe este documento a Merle a merle.rutz@civicus.org. Si tiene preguntas, póngase en contacto con Hannah (hannah.wheatley@civicus.org) o con Merle.

¡Gracias!

Equipo de Impacto y Rendición de Cuentas

Equipo de Desarrollo de la Capacidad

Equipo de DataShift