

Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio de Ciudad Rodrigo

**ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES ZONAS
COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO**

Indice

Interpretación - Nomenclatura **3**

Informe Ejecutivo **4**

Informes individualizados por zonas **13**

Interpretación del Estudio

✓ El presente estudio incluye la siguiente información:

1. Informe Ejecutivo de los resultados del análisis de las distintas zonas comerciales:

Se trata de un informe donde se recogen los resultados globales de las principales zonas comerciales analizadas, tanto por apartados, como por visitas e ítems, así como una valoración subjetiva: el grado de satisfacción del analista tras la visita realizada.

2. Informes individualizados por zonas

Al comienzo de cada visita, se presenta un gráfico con los resultados que ha obtenido en cada apartado y, a continuación, se presenta tanto la información cualitativa como cuantitativa de dicha visita.

Nomenclatura

Informe Ejecutivo:

- **ICO** : Índice de Calidad Objetiva a partir de la evaluación de ocho apartados:

Señalización
Fachadas / Vía Pública
Rótulos
Escaparates
Servicios Compartidos
Diversidad de la Oferta
Valor Añadido
Conclusiones / Ventajas.

- **N/A**: No aplicable.

Visitas:

- **S/D** : Empleado/a sin distintivo.

- **D.N.V.**: Distintivo del empleado/a no visto.

- **D.N.L.**: Distintivo del empleado/a no leído.

Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio de Ciudad Rodrigo

INFORME EJECUTIVO



Abril 2006

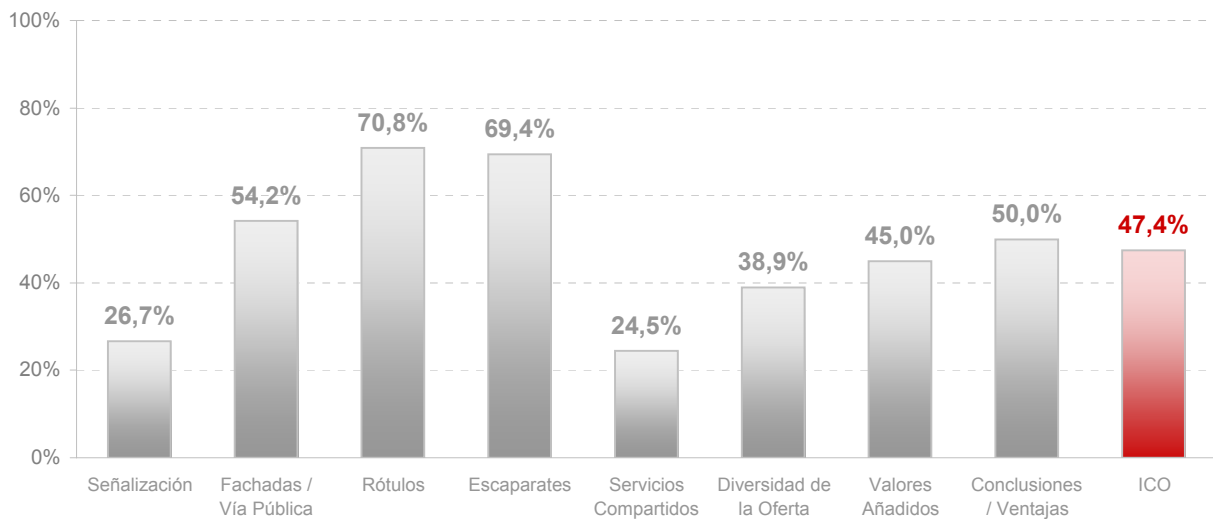
Zona analizada:

PRINCIPALES ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO

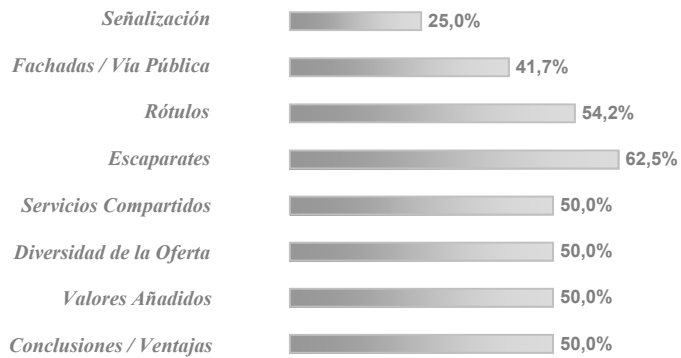
Resultados obtenidos:

Fecha	Visita	% parcial
19-12-05	V1	55,8%
19-12-05	V2	46,4%
23-12-05	V3	51,0%
23-12-05	V4	86,2%
26-12-05	V5	24,1%
26-12-05	V6	21,0%

Puntuación Global:



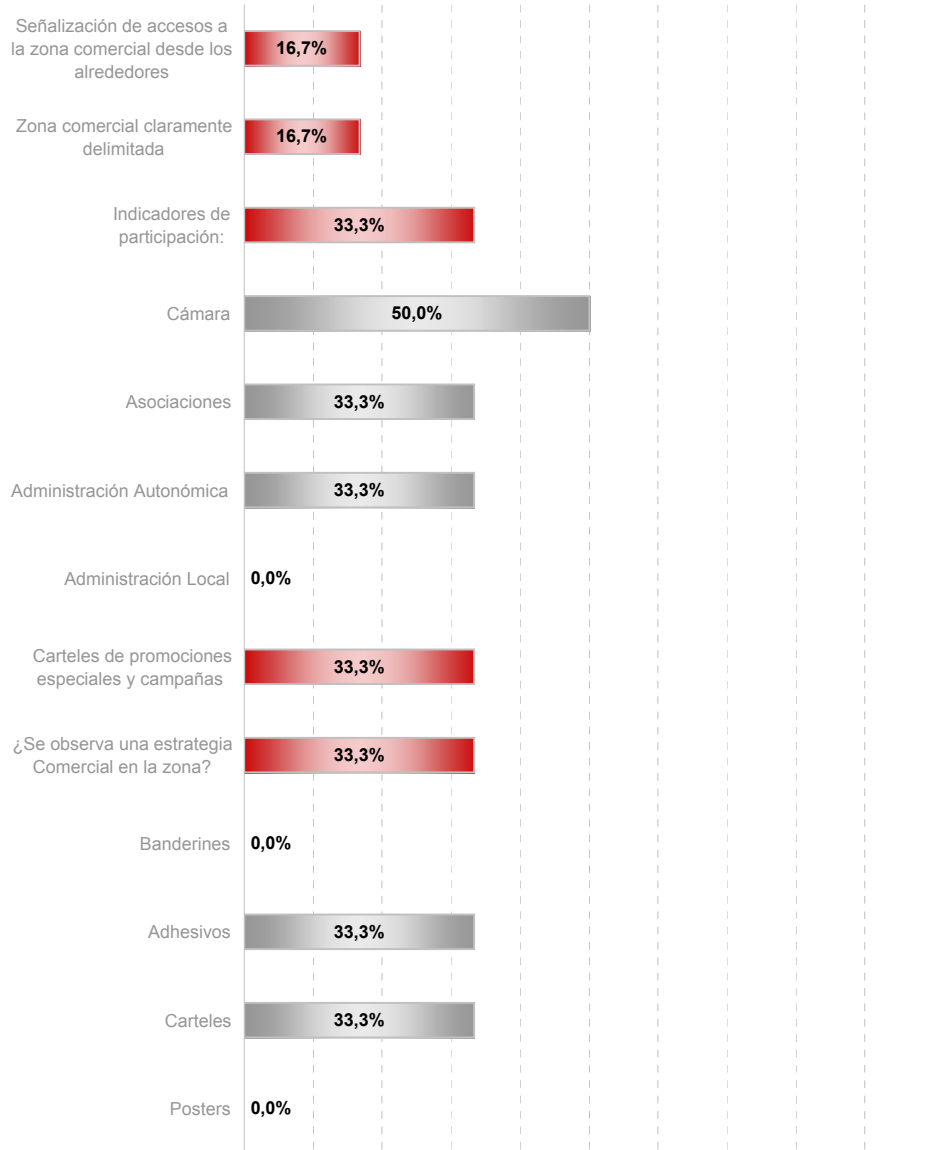
Nivel de Satisfacción:



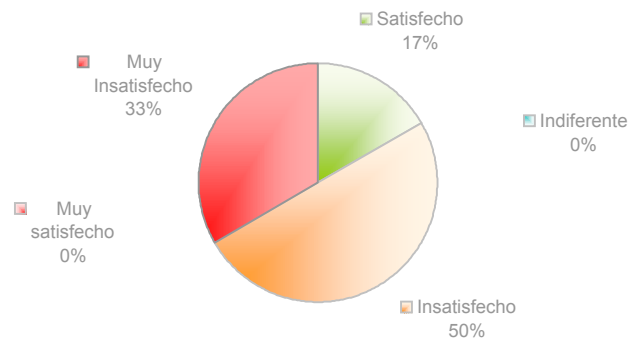
Análisis por Apartados

Señalización

26,7%



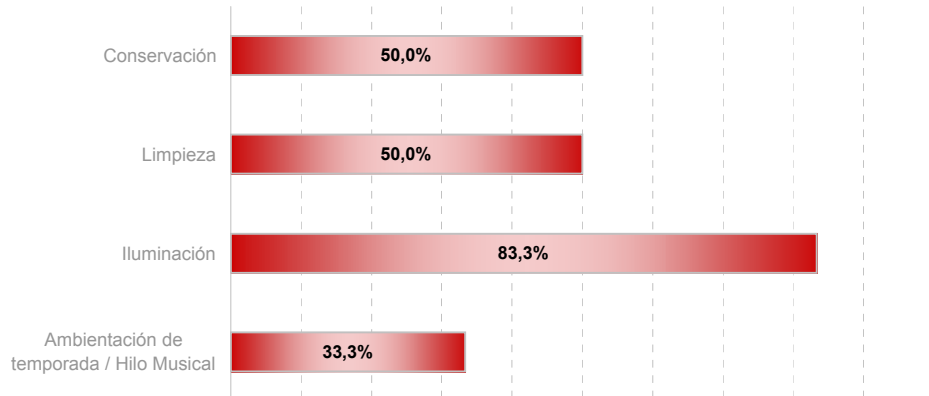
Niveles de Satisfacción



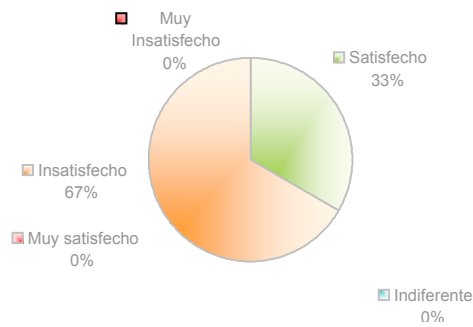
Análisis por Apartados

Fachadas / Vía Pública

54,2%

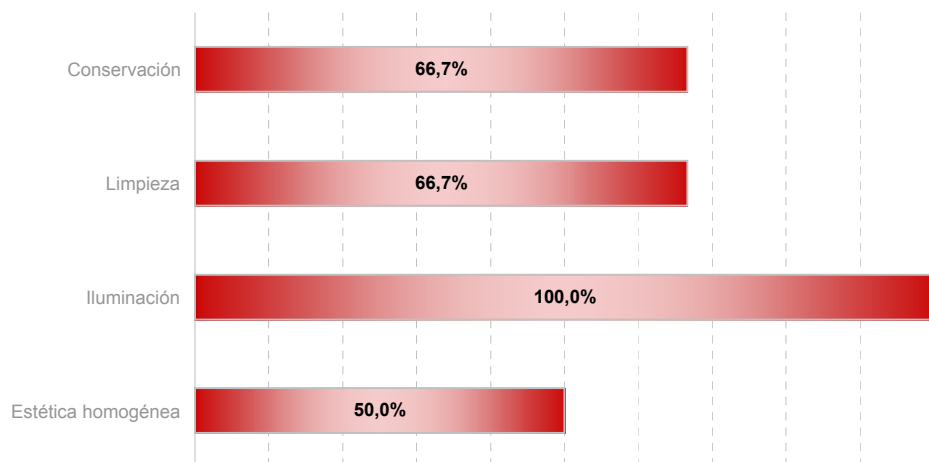


Niveles de Satisfacción

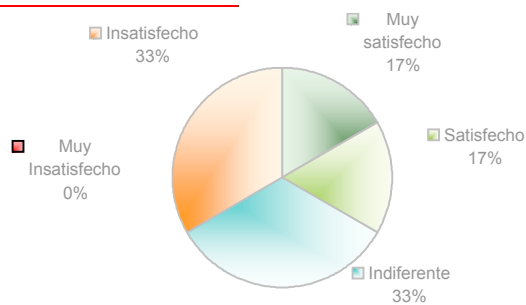


Rótulos

70,8%



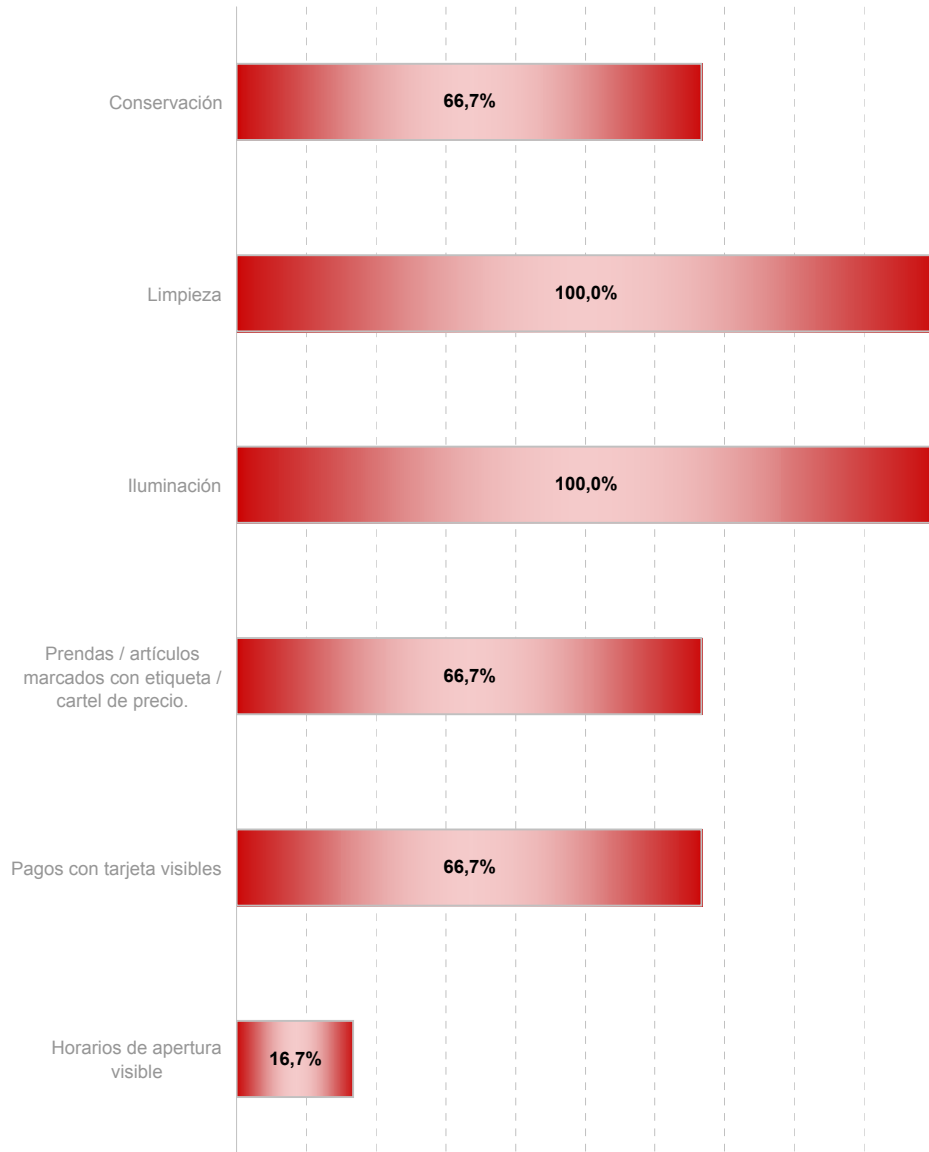
Niveles de Satisfacción



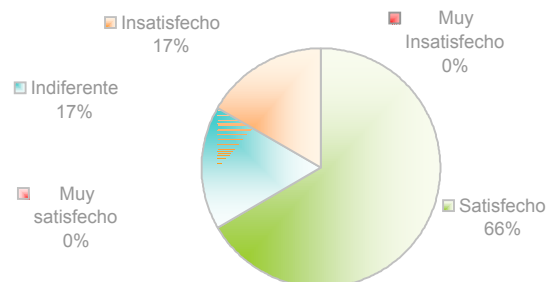
Análisis por Apartados

Escaparates

62,5%



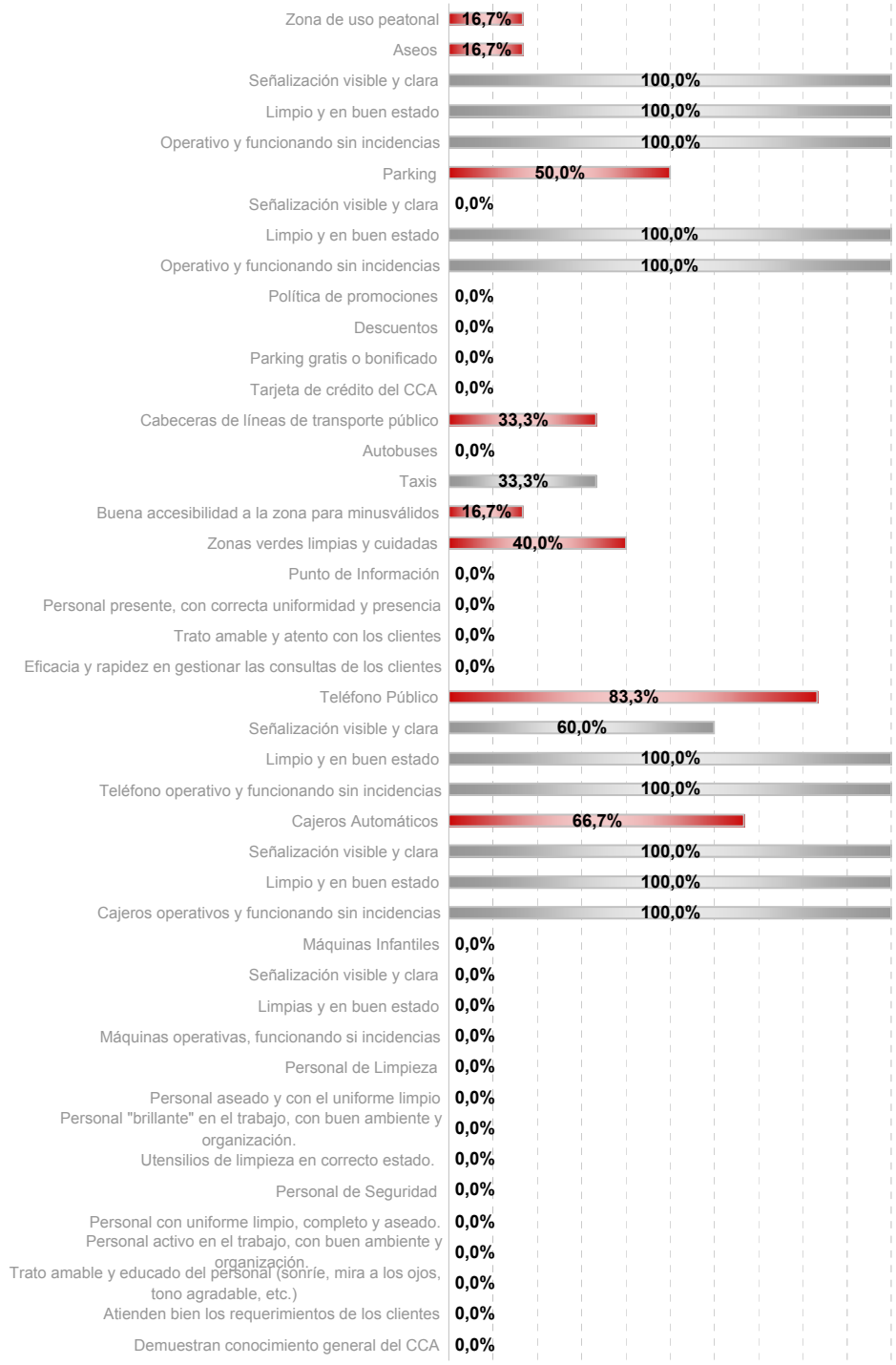
Niveles de Satisfacción



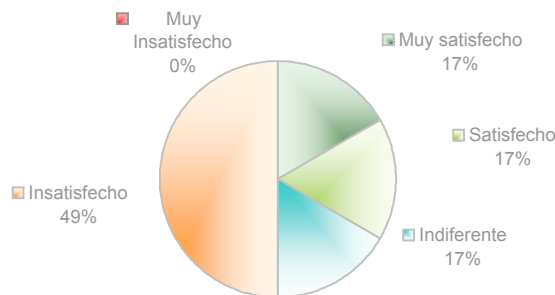
Análisis por Apartados

Servicios Compartidos

24,5%



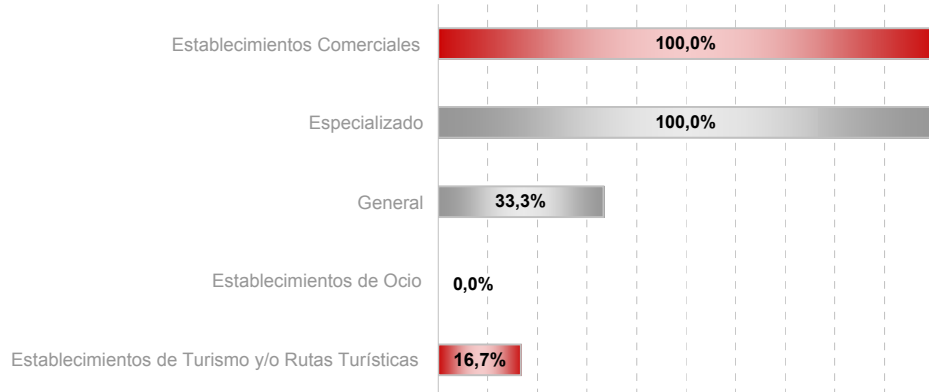
Niveles de Satisfacción



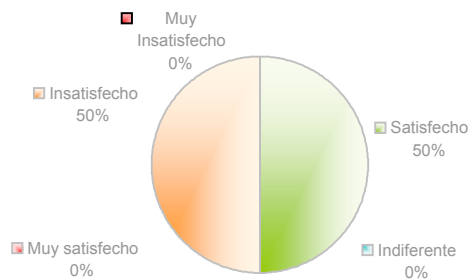
Análisis por Apartados

Diversidad de la Oferta

38,9%

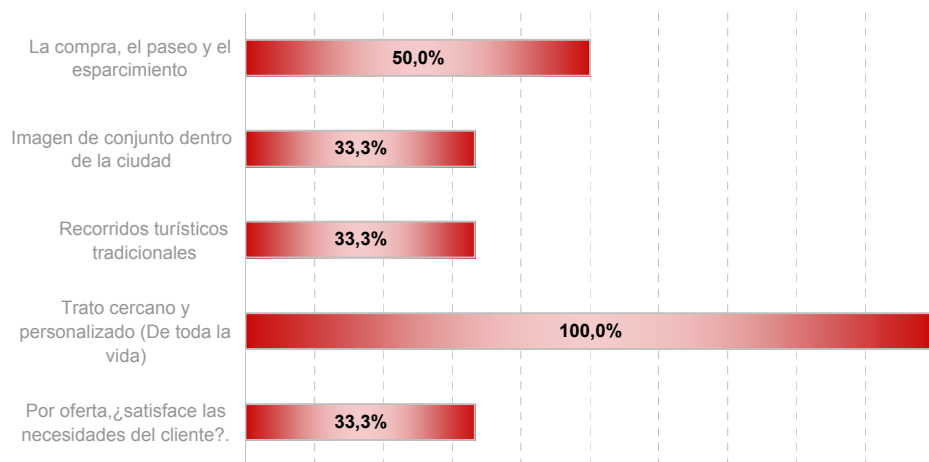


Niveles de Satisfacción

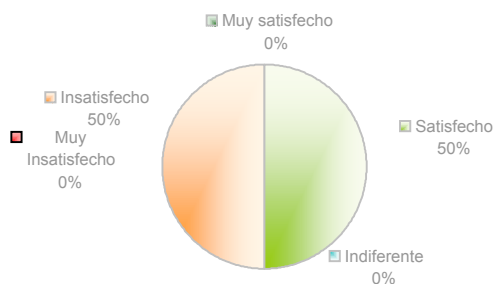


Valores Añadidos

45,0%



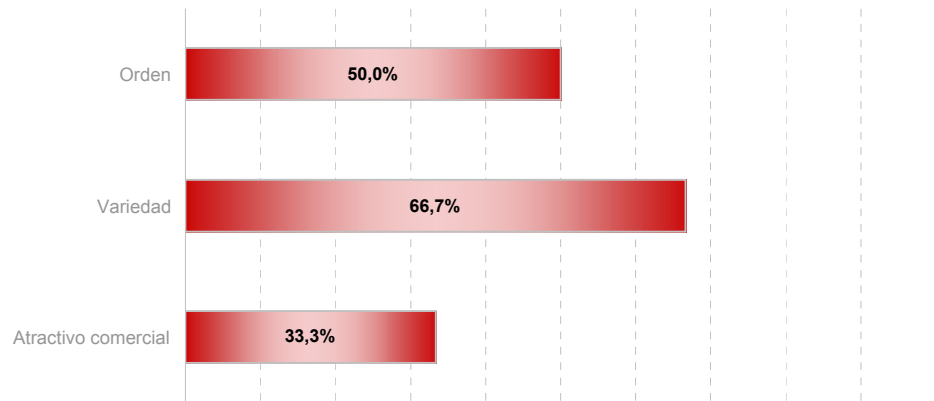
Niveles de Satisfacción



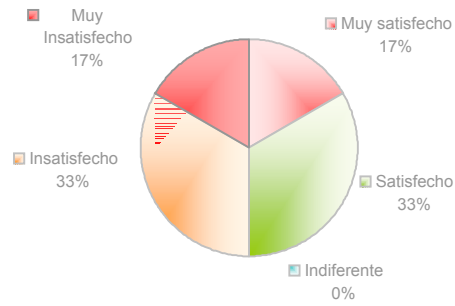
Análisis por Apartados

Conclusiones / Ventajas

50,0%



Niveles de Satisfacción



Valoraciones Generales

Cuantitativa:

El Índice de Calidad Objetiva (ICO), que se obtiene de analizar las zonas comerciales del municipio de Ciudad Rodrigo, es del 47,4%. En este sentido podemos destacar que los apartados de Rótulos y Escaparates son los que mejor valoración obtienen, en cambio las puntuaciones obtenidas en Servicios Compartidos, Señalización, Diversidad de la Oferta y Valores Añadidos son las que hacen bajar la media del ICO, lo que implica que es en estos apartados en los que se debería incidir para mejorar.

Cualitativa:

El Nivel de Satisfacción final que se obtiene es bastante favorable. Los porcentajes más bajos corresponden, de nuevo al apartado de Señalización y a la situación de las Fachadas y la Vía Pública. En lo que a esto último se refiere se observa que el municipio está ejecutando diversas obras de mejora y restauración en el casco histórico, que en un primer momento pueden resultar molestas pero que a medio plazo ayudarán a aumentar la calidad comercial del entorno.

Valoraciones por Apartados

El apartado de Señalización mejoraría si se señalizaran adecuadamente los accesos a la zonas comerciales más representativas del municipio desde los alrededores y si estas, estuvieran más delimitadas, bien físicamente o si esto no es posible, a través de estrategias comerciales comunes.

El apartado de Fachadas / Vía pública se puede mejorar en conservación y limpieza.

Los Rótulos, están bien iluminados y bien conservados pero una estética homogénea ayudaría a dar una imagen más atractiva al entorno comercial y a delimitar e identificar más fácilmente la zona comercial.

Los Escaparates deben mejorar en tres aspectos importantes: Todos los artículos expuestos deben estar etiquetados adecuadamente y mostrar el PVP, se debe mostrar de forma visible el horario comercial del establecimiento y si además se expone visiblemente que se admiten pagos con tarjeta el estándar de calidad aumenta.

Para dotar de calidad una zona comercial es conveniente ofrecer, cuidar y mantener ciertos Servicios Compartidos como teléfono público, aseos, puntos de información, bonificaciones de aparcamiento, zonas verdes, accesibilidad para minusválidos, ocio infantil, servicios de seguridad y limpieza, etc.

La existencia de establecimientos de turismo y de información de rutas turísticas es escasa para una comarca como Ciudad Rodrigo que tiene un gran valor turístico y paisajístico que ofrecer. Consideramos que se debería ampliar esta oferta, ante el acontecimiento que representa alojar la exposición de Las Edades del Hombre durante el 2006, pero también para un futuro, pues el turismo es una de las fuentes de ingresos más importante de la zona.

Para ofrecer mayor valor añadido a los clientes además de tener suficiente variedad de oferta para satisfacer sus necesidades sería beneficioso ofrecer rutas turísticas tradicionales que contemplen las zonas comerciales. Es conveniente destacar que el trato con el cliente está muy bien valorado.

En definitiva, consideramos que Ciudad Rodrigo tiene unas zonas comerciales con potencial que podrían mejorar su atractivo comercial aplicando ciertas estrategias comunes de venta y ofreciendo más valor añadido a sus clientes.

**Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de
Servicio de Ciudad Rodrigo**

**INFORMES INDIVIDUALES DE LAS DISTINTAS ZONAS
COMERCIALES ANALIZADAS**



ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

Localidad:	CIUDAD RODRIGO
Zona visitada:	Casco Antiguo (Recinto Amurallado)

VISITA	Franja Horaria:	Punta	Fecha:	19-12-05	Día:	Lunes
Nº	1ª	Hora de inicio:	13:30	Hora de termino:	14:40	
		Climatología:	Soleado	Afluencia de público:	Medio	

INDICE DE CALIDAD OBJETIVO (ICO)

Señalización	0,0%
Fachadas / Vía Pública	75,0%
Rótulos	100,0%
Escaparates	50,0%
Servicios Compartidos	8,3%
Diversidad de la Oferta	33,3%
Valores Añadidos	80,0%
Conclusiones / Ventajas	100,0%

ICO GLOBAL 55,8%

1. Señalización		SI	NO	N/A
1.1	Señalización de accesos a la zona desde los alrededores		X	
1.2	Zona comercial claramente delimitada		X	
1.3	Indicadores de participación:		X	
	Cámara	X		
	Asociaciones		X	
	Administración Autonómica		X	
	Administración Local		X	
1.4	Carteles de promociones especiales y campañas		X	
1.5	¿Se observa una estrategia Comercial en la zona?		X	
	Banderines		X	
	Adhesivos		X	
	Carteles		X	
	Posters		X	

Total 0,0%

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

2. Fachadas / Vía Pública

	SI	NO	N/A
2.1 Conservación	X		
2.2 Limpieza	X		
2.3 Iluminación	X		
2.4 Ambientación de temporada / Hilo Musical		X	
Total		75,0%	

3. Rótulos

	SI	NO	N/A
3.1 Conservación	X		
3.2 Limpieza	X		
3.3 Iluminación	X		
3.4 Estética homogénea	X		
Total		100,0%	

4. Escaparates

	SI	NO	N/A
4.1 Conservación	X		
4.2 Limpieza	X		
4.3 Iluminación	X		
4.4 Prendas / artículos marcados con etiqueta / cartel de precio.		X	
4.5 Pagos con tarjeta visibles		X	
4.6 Horarios de apertura visible		X	
Total		50,0%	

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

5. Servicios Compartidos		SI	NO	N/A
5.1	Zona de uso peatonal		X	
5.2	Aseos		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpio y en buen estado			X
	Operativo y funcionando sin incidencias			X
5.3	Parking		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpio y en buen estado			X
	Operativo y funcionando sin incidencias			X
5.4	Política de promociones		X	
	Descuentos		X	
	Parking gratis o bonificado			X
	Tarjeta de crédito común		X	
5.5	Cabeceras de líneas de transporte público		X	
	Autobuses		X	
	Taxis		X	
5.6	Buena accesibilidad a la zona para minusválidos		X	
5.7	Zonas verdes limpias y cuidadas			X
5.8	Punto de Información		X	
	Personal presente, con correcta uniformidad y presencia			X
	Trato amable y atento con los clientes			X
	Eficacia y rapidez en gestionar las consultas de los clientes			X
5.9	Teléfono Público		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpio y en buen estado			X
	Teléfono operativo y funcionando sin incidencias			X
5.10	Cajeros Automáticos	X		
	Señalización visible y clara	X		
	Limpio y en buen estado	X		
	Cajeros operativos y funcionando sin incidencias	X		
5.11	Máquinas Infantiles		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpias y en buen estado			X
	Máquinas operativas, funcionando si incidencias			X
5.12	Personal de Limpieza		X	
	Personal aseado y con el uniforme limpio			X
	Personal "brillante" en el trabajo, con buen ambiente y organización.			X
	Utensilios de limpieza en correcto estado.			X
5.13	Personal de Seguridad		X	
	Personal con uniforme limpio, completo y aseado.			X
	Personal activo en el trabajo, con buen ambiente y organización.			X
	Trato amable y educado del personal (sonríe, mira a los ojos, etc.)			X
	Atienden bien los requerimientos de los clientes			X
	Demuestran conocimiento general de la zona comercial			X
Total			8,3%	

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

6. Diversidad de la Oferta

		SI	NO	N/A
6.1	Establecimientos Comerciales	X		
	Especializado	X		
	General	X		
6.2	Establecimientos de Ocio		X	
6.3	Establecimientos de Turismo y/o Rutas Turísticas		X	
Total		33,3%		

7. Valores Añadidos

		SI	NO	N/A
7.1	La compra, el paseo y el esparcimiento	X		
7.2	Imagen de conjunto dentro de la ciudad	X		
7.3	Recorridos turísticos tradicionales	X		
7.4	Trato cercano y personalizado (De toda la vida)	X		
7.5	Por oferta, ¿satisface las necesidades del cliente?.		X	
Total		80,0%		

8. Conclusiones / Ventajas

		SI	NO	N/A
8.1	Orden	X		
8.2	Variedad	X		
8.3	Atractivo comercial	X		
Total		100,0%		

9. Niveles de Satisfacción

Percepción subjetiva de la zona. Valorar en: Muy Satisfecho, Satisfecho, Indiferente, Insatisfecho o Muy Insatisfecho

Señalización	Muy insatisfecho
Fachadas / Vía Pública	Satisfecho
Rótulos	Satisfecho
Escaparates	Satisfecho
Servicios Compartidos	Satisfecho
Diversidad de la Oferta	Satisfecho
Valores Añadidos	Satisfecho
Conclusiones / Ventajas	Satisfecho

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

Localidad:	CIUDAD RODRIGO
Zona visitada:	Casco Antiguo (Recinto Amurallado)

VISITA	Franja Horaria:	Valle	Fecha:	23-12-05	Día:	Viernes
Nº 4ª	Hora de inicio:	15:42	Hora de termino:	16:30	Afluencia de público:	Medio
	Climatología:	Soleado				

INDICE DE CALIDAD OBJETIVO (ICO)

Señalización		100,0%
Fachadas / Vía Pública		100,0%
Rótulos		100,0%
Escaparates		100,0%
Servicios Compartidos	23,1%	
Diversidad de la Oferta		66,7%
Valores Añadidos		100,0%
Conclusiones / Ventajas		100,0%

ICO GLOBAL 86,2%

1. Señalización		SI	NO	N/A
1.1	Señalización de accesos a la zona desde los alrededores	X		
1.2	Zona comercial claramente delimitada	X		
1.3	Indicadores de participación:	X		
	Cámara	X		
	Asociaciones	X		
	Administración Autonómica	X		
	Administración Local		X	
1.4	Carteles de promociones especiales y campañas	X		
1.5	¿Se observa una estrategia Comercial en la zona?	X		
	Banderines		X	
	Adhesivos	X		
	Carteles	X		
	Posters		X	

Total 100,0%

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

2. Fachadas / Vía Pública

		SI	NO	N/A
2.1	Conservación	X		
2.2	Limpieza	X		
2.3	Iluminación	X		
2.4	Ambientación de temporada / Hilo Musical	X		
Total		100,0%		

3. Rótulos

		SI	NO	N/A
3.1	Conservación	X		
3.2	Limpieza	X		
3.3	Iluminación	X		
3.4	Estética homogénea	X		
Total		100,0%		

4. Escaparates

		SI	NO	N/A
4.1	Conservación	X		
4.2	Limpieza	X		
4.3	Iluminación	X		
4.4	Prendas / artículos marcados con etiqueta / cartel de precio.	X		
4.5	Pagos con tarjeta visibles	X		
4.6	Horarios de apertura visible	X		
Total		100,0%		

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

5. Servicios Compartidos		SI	NO	N/A
5.1	Zona de uso peatonal		X	
5.2	Aseos		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpio y en buen estado			X
	Operativo y funcionando sin incidencias			X
5.3	Parking	X		
	Señalización visible y clara		X	
	Limpio y en buen estado			X
	Operativo y funcionando sin incidencias			X
5.4	Política de promociones		X	
	Descuentos		X	
	Parking gratis o bonificado		X	
	Tarjeta de crédito común		X	
5.5	Cabeceras de líneas de transporte público		X	
	Autobuses		X	
	Taxis		X	
5.6	Buena accesibilidad a la zona para minusválidos		X	
5.7	Zonas verdes limpias y cuidadas		X	
5.8	Punto de Información		X	
	Personal presente, con correcta uniformidad y presencia			X
	Trato amable y atento con los clientes			X
	Eficacia y rapidez en gestionar las consultas de los clientes			X
5.9	Teléfono Público	X		
	Señalización visible y clara	X		
	Limpio y en buen estado	X		
	Teléfono operativo y funcionando sin incidencias	X		
5.10	Cajeros Automáticos	X		
	Señalización visible y clara	X		
	Limpio y en buen estado	X		
	Cajeros operativos y funcionando sin incidencias	X		
5.11	Máquinas Infantiles		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpias y en buen estado			X
	Máquinas operativas, funcionando si incidencias			X
5.12	Personal de Limpieza		X	
	Personal aseado y con el uniforme limpio			X
	Personal "brillante" en el trabajo, con buen ambiente y organización.			X
	Utensilios de limpieza en correcto estado.			X
5.13	Personal de Seguridad		X	
	Personal con uniforme limpio, completo y aseado.			X
	Personal activo en el trabajo, con buen ambiente y organización.			X
	Trato amable y educado del personal (sonríe, mira a los ojos, tono agradable...)			X
	Atienden bien los requerimientos de los clientes			X
	Demuestran conocimiento general de la zona comercial			X
Total			23,1%	

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

6. Diversidad de la Oferta

		SI	NO	N/A
6.1	Establecimientos Comerciales	X		
	Especializado	X		
	General		X	
6.2	Establecimientos de Ocio		X	
6.3	Establecimientos de Turismo y/o Rutas Turísticas	X		
Total		66,7%		

7. Valores Añadidos

		SI	NO	N/A
7.1	La compra, el paseo y el esparcimiento	X		
7.2	Imagen de conjunto dentro de la ciudad	X		
7.3	Recorridos turísticos tradicionales	X		
7.4	Trato cercano y personalizado (De toda la vida)			X
7.5	Por oferta, ¿satisface las necesidades del cliente?.	X		
Total		100,0%		

8. Conclusiones / Ventajas

		SI	NO	N/A
8.1	Orden	X		
8.2	Variedad	X		
8.3	Atractivo comercial	X		
Total		100,0%		

9. Niveles de Satisfacción

Percepción subjetiva de la visita. Valorar en: **Muy Satisfecho, Satisfecho, Indiferente, Insatisfecho o Muy Insatisfecho**

Señalización	Satisfecho
Fachadas / Vía Pública	Satisfecho
Rótulos	Muy satisfecho
Escaparates	Insatisfecho
Servicios Compartidos	Muy satisfecho
Diversidad de la Oferta	Satisfecho
Valores Añadidos	Satisfecho
Conclusiones / Ventajas	Muy satisfecho

Observaciones

Se ha mejorado la señalización desde la inauguración de la exposición de las Edades del Hombre. Es una zona con gran atractivo turístico lo que le confiere mayor valor añadido.

Se observa que hay establecimientos que pertenecen a la misma Asociación Empresarial. Aunque no suele haber estrategias comerciales comunes, en ocasiones, como durante la campaña de navidad promovida por la Cámara y las Asociaciones, se realizan acciones comerciales conjuntas: escaparatismo, iluminación...

Los edificios y las fachadas están muy bien conservados, limpios y cuidados y la vía pública está bien iluminada, hecho que se acentúa durante la etapa navideña.

La rotulación de los establecimientos se ha realizado bajo un criterio uniforme, respetando los elementos de las fachadas y todas las tiendas de la zona tienen su rotulación bien conservada y limpia al igual que sus escaparates.

Aunque la mayoría lo cumple, todos los establecimientos deberían tener visible el precio de venta al público de sus productos, si admiten pagos con tarjeta y un cartel indicando el horario comercial.

No hay un parking señalizado, son aparcamientos públicos con sistema de pago y suele haber sitio suficiente para estacionar. En esta zona comercial no hay parada de autobuses ni de taxis, algo lógico ya que dadas las dimensiones del municipio sólo hay autobuses interurbanos y un servicio de taxis ubicado en las inmediaciones de la Estación de Autobuses.

Para aumentar su calidad los comercios deberían mejorar los accesos para minusválidos.

Por su tipología arquitectónica no es un área comercial con zonas verdes pero sí hay zonas de esparcimiento y zonas peatonalizadas que facilitan el tránsito y el encuentro, como la Plaza Mayor.

Hay algunos servicios públicos que podrían estar mejor señalizados para facilitar su uso como por ejemplo la cabina de teléfono.

Hay gran variedad de entidades bancarias en la zona y un gran número de cajeros en buen estado de funcionamiento.

El casco antiguo presenta una atractiva arquitectura y amplia oferta comercial en plena ruta turística. Es una zona principalmente turística, con diversidad de comercios, que invita a curiosear y comprar. Además dentro de las distintas tiendas se pudo comprobar que el trato era muy familiar y atento.

Actualmente hay una oficina municipal de turismo en las inmediaciones del ayuntamiento en pleno funcionamiento, sería necesario que esta actividad se mantuviera durante todo el año para informar de la atractiva y variada oferta turística que ofrece el municipio y toda la comarca.

La valoración subjetiva de la zona es bastante satisfactoria

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO

Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

Localidad:	CIUDAD RODRIGO
Zona visitada:	C/ Laguna y C/ Lorenza Iglesias

VISITA	Franja Horaria:	Valle	Fecha:	19-12-05	Día:	Lunes
Nº 2ª	Hora de inicio:	16:00	Hora de termino:	17:10	Afluencia de público:	Bajo
	Climatología:	Soleado				

INDICE DE CALIDAD OBJETIVO (ICO)

Señalización	0,0%
Fachadas / Vía Pública	75,0%
Rótulos	100,0%
Escaparates	83,3%
Servicios Compartidos	46,2%
Diversidad de la Oferta	33,3%
Valores Añadidos	0,0%
Conclusiones / Ventajas	33,3%

ICO GLOBAL 46,4%

1. Señalización		SI	NO	N/A
1.1	Señalización de accesos a la zona desde los alrededores		X	
1.2	Zona comercial claramente delimitada		X	
1.3	Indicadores de participación:		X	
	Cámara		X	
	Asociaciones		X	
	Administración Autonómica		X	
	Administración Local		X	
1.4	Carteles de promociones especiales y campañas		X	
1.5	¿Se observa una estrategia Comercial en la zona?		X	
	Banderines		X	
	Adhesivos		X	
	Carteles		X	
	Posters		X	

Total 0,0%

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

2. Fachadas / Vía Pública

	SI	NO	N/A
2.1 Conservación	X		
2.2 Limpieza	X		
2.3 Iluminación	X		
2.4 Ambientación de temporada / Hilo Musical		X	
Total		75,0%	

3. Rótulos

	SI	NO	N/A
3.1 Conservación	X		
3.2 Limpieza	X		
3.3 Iluminación	X		
3.4 Estética homogénea	X		
Total		100,0%	

4. Escaparates

	SI	NO	N/A
4.1 Conservación	X		
4.2 Limpieza	X		
4.3 Iluminación	X		
4.4 Prendas / artículos marcados con etiqueta / cartel de precio.	X		
4.5 Pagos con tarjeta visibles	X		
4.6 Horarios de apertura visible		X	
Total		83,3%	

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

5. Servicios Compartidos		SI	NO	N/A
5.1	Zona de uso peatonal	X		
5.2	Aseos	X		
	Señalización visible y clara	X		
	Limpio y en buen estado	X		
	Operativo y funcionando sin incidencias	X		
5.3	Parking		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpio y en buen estado			X
	Operativo y funcionando sin incidencias			X
5.4	Política de promociones		X	
	Descuentos		X	
	Parking gratis o bonificado		X	
	Tarjeta de crédito común		X	
5.5	Cabeceras de líneas de transporte público		X	
	Autobuses		X	
	Taxis		X	
5.6	Buena accesibilidad a la zona para minusválidos	X		
5.7	Zonas verdes limpias y cuidadas	X		
5.8	Punto de Información		X	
	Personal presente, con correcta uniformidad y presencia			X
	Trato amable y atento con los clientes			X
	Eficacia y rapidez en gestionar las consultas de los clientes			X
5.9	Teléfono Público	X		
	Señalización visible y clara	X		
	Limpio y en buen estado	X		
	Teléfono operativo y funcionando sin incidencias	X		
5.10	Cajeros Automáticos	X		
	Señalización visible y clara	X		
	Limpio y en buen estado	X		
	Cajeros operativos y funcionando sin incidencias	X		
5.11	Máquinas Infantiles		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpias y en buen estado			X
	Máquinas operativas, funcionando si incidencias			X
5.12	Personal de Limpieza		X	
	Personal aseado y con el uniforme limpio			X
	Personal "brillante" en el trabajo, con buen ambiente y organización.			X
	Utensilios de limpieza en correcto estado.			X
5.13	Personal de Seguridad		X	
	Personal con uniforme limpio, completo y aseado.			X
	Personal activo en el trabajo, con buen ambiente y organización.			X
	Trato amable y educado del personal (mira a los ojos, tono agradable, etc.)			X
	Atienden bien los requerimientos de los clientes			X
	Demuestran conocimiento general de la zona comercial			X
Total			46,2%	

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

6. Diversidad de la Oferta		SI	NO	N/A	
6.1	Establecimientos Comerciales				
		Especializado	X		
		General	X		
6.2	Establecimientos de Ocio		X		
6.3	Establecimientos de Turismo y/o Rutas Turísticas		X		
Total			33,3%		

7. Valores Añadidos		SI	NO	N/A
7.1	La compra, el paseo y el esparcimiento		X	
7.2	Imagen de conjunto dentro de la ciudad		X	
7.3	Recorridos turísticos tradicionales		X	
7.4	Trato cercano y personalizado (De toda la vida)			X
7.5	Por oferta, ¿satisface las necesidades del cliente?.		X	
Total			0,0%	

8. Conclusiones / Ventajas		SI	NO	N/A
8.1	Orden		X	
8.2	Variedad	X		
8.3	Atractivo comercial		X	
Total			33,3%	

9. Niveles de Satisfacción

Percepción subjetiva de la visita. Valorar en: Muy Satisfecho, Satisfecho, Indiferente, Insatisfecho o Muy Insatisfecho

Señalización	Muy insatisfecho
Fachadas / Vía Pública	Insatisfecho
Rótulos	Insatisfecho
Escaparates	Indiferente
Servicios Compartidos	Indiferente
Diversidad de la Oferta	Insatisfecho
Valores Añadidos	Insatisfecho
Conclusiones / Ventajas	Muy insatisfecho

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO

Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

Localidad:	CIUDAD RODRIGO
Zona visitada:	C/ Laguna y C/ Lorenza Iglesias

VISITA	Franja Horaria:	Punta	Fecha:	23-12-05	Día:	Viernes
Nº 3ª	Hora de inicio:	11:45	Hora de termino:	12:24	Afluencia de público:	Bajo
	Climatología:	Soleado				

INDICE DE CALIDAD OBJETIVO (ICO)

Señalización	60,0%
Fachadas / Vía Pública	50,0%
Rótulos	75,0%
Escaparates	50,0%
Servicios Compartidos	23,1%
Diversidad de la Oferta	33,3%
Valores Añadidos	50,0%
Conclusiones / Ventajas	66,7%

ICO GLOBAL	51,0%
-------------------	--------------

1. Señalización		SI	NO	N/A
1.1	Señalización de accesos a la zona desde los alrededores		X	
1.2	Zona comercial claramente delimitada		X	
1.3	Indicadores de participación:	X		
	Cámara	X		
	Asociaciones	X		
	Administración Autonómica	X		
	Administración Local		X	
1.4	Carteles de promociones especiales y campañas	X		
1.5	¿Se observa una estrategia Comercial en la zona?	X		
	Banderines		X	
	Adhesivos	X		
	Carteles	X		
	Posters		X	

Total **60,0%**

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

2. Fachadas / Vía Pública

		SI	NO	N/A
2.1	Conservación		X	
2.2	Limpieza		X	
2.3	Iluminación	X		
2.4	Ambientación de temporada / Hilo Musical	X		
Total		50,0%		

3. Rótulos

		SI	NO	N/A
3.1	Conservación	X		
3.2	Limpieza	X		
3.3	Iluminación	X		
3.4	Estética homogénea		X	
Total		75,0%		

4. Escaparates

		SI	NO	N/A
4.1	Conservación	X		
4.2	Limpieza	X		
4.3	Iluminación	X		
4.4	Prendas / artículos marcados con etiqueta / cartel de precio.		X	
4.5	Pagos con tarjeta visibles		X	
4.6	Horarios de apertura visible		X	
Total		50,0%		

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

5. Servicios Compartidos		SI	NO	N/A
5.1	Zona de uso peatonal		X	
5.2	Aseos		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpio y en buen estado			X
	Operativo y funcionando sin incidencias			X
5.3	Parking		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpio y en buen estado			X
	Operativo y funcionando sin incidencias			X
5.4	Política de promociones		X	
	Descuentos		X	
	Parking gratis o bonificado		X	
	Tarjeta de crédito común		X	
5.5	Cabeceras de líneas de transporte público		X	
	Autobuses		X	
	Taxis		X	
5.6	Buena accesibilidad a la zona para minusválidos		X	
5.7	Zonas verdes limpias y cuidadas	X		
5.8	Punto de Información		X	
	Personal presente, con correcta uniformidad y presencia			X
	Trato amable y atento con los clientes			X
	Eficacia y rapidez en gestionar las consultas de los clientes			X
5.9	Teléfono Público	X		
	Señalización visible y clara	X		
	Limpio y en buen estado	X		
	Teléfono operativo y funcionando sin incidencias	X		
5.10	Cajeros Automáticos	X		
	Señalización visible y clara	X		
	Limpio y en buen estado	X		
	Cajeros operativos y funcionando sin incidencias	X		
5.11	Máquinas Infantiles		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpias y en buen estado			X
	Máquinas operativas, funcionando si incidencias			X
5.12	Personal de Limpieza		X	
	Personal aseado y con el uniforme limpio			X
	Personal "brillante" en el trabajo, con buen ambiente y organización.			X
	Utensilios de limpieza en correcto estado.			X
5.13	Personal de Seguridad		X	
	Personal con uniforme limpio, completo y aseado.			X
	Personal activo en el trabajo, con buen ambiente y organización.			X
	Trato amable y educado del personal (sonríe, mira a los ojos, tono agradable...)			X
	Atienden bien los requerimientos de los clientes			X
	Demuestran conocimiento general de la zona comercial			X
Total			23,1%	

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

6. Diversidad de la Oferta		SI	NO	N/A
6.1	Establecimientos Comerciales	X		
	Especializado	X		
	General		X	
6.2	Establecimientos de Ocio		X	
6.3	Establecimientos de Turismo y/o Rutas Turísticas		X	
Total			33,3%	

7. Valores Añadidos		SI	NO	N/A
7.1	La compra, el paseo y el esparcimiento	X		
7.2	Imagen de conjunto dentro de la ciudad		X	
7.3	Recorridos turísticos tradicionales		X	
7.4	Trato cercano y personalizado (De toda la vida)			X
7.5	Por oferta, ¿satisface las necesidades del cliente?.	X		
Total			50,0%	

8. Conclusiones / Ventajas		SI	NO	N/A
8.1	Orden	X		
8.2	Variedad	X		
8.3	Atractivo comercial		X	
Total			66,7%	

9. Niveles de Satisfacción

Percepción subjetiva de la visita. Valorar en: Muy Satisfecho, Satisfecho, Indiferente, Insatisfecho o Muy Insatisfecho

Señalización	Insatisfecho
Fachadas / Vía Pública	Insatisfecho
Rótulos	Indiferente
Escaparates	Satisfecho
Servicios Compartidos	Insatisfecho
Diversidad de la Oferta	Satisfecho
Valores Añadidos	Satisfecho
Conclusiones / Ventajas	Satisfecho

Observaciones

Aunque no suele haber una estrategia comercial común, la mayoría de establecimientos de la zona desarrollan acciones comunes y definidas para las fechas navideñas: decoración, iluminación, ambientación musical... El resto del año los establecimientos tienen una presencia limpia y ordenada, la rotulación es correcta aunque podría ser más homogénea y los escaparates están bien iluminados. Pocos establecimientos exponen de forma visible el horario comercial e indican la posibilidad de pago con tarjeta. Los artículos que exhiben deberían estar correctamente marcados y etiquetados.

Hay suficientes zonas de aparcamiento gratuito aunque el tráfico en la Calle Lorenza Iglesias se ve dificultado por el gran número de vehículos que estacionan en doble fila.

Las aceras están en buen estado, es una zona cómoda para el tránsito peatonal y de fácil acceso para minusválidos, no así los establecimientos que deberían mejorar este aspecto para aumentar sus estándares de calidad.

Hay un parque muy bien cuidado que confiere a esta zona comercial más valor añadido.

No hay diversidad de entidades bancarias en la zona, sólo hay una y con un cajero.

No es una zona especialmente turística, pero sí una zona de ocio y esparcimiento, además está creciendo empresarialmente.

La valoración subjetiva alcanza una nota de suficiente, es una zona comercialmente favorable.

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

Localidad:	CIUDAD RODRIGO
Zona visitada:	Mercado de Abastos, C. Comercial, C/Toledo, C/Ávila...

VISITA	Franja Horaria:	Punta	Fecha:	26-12-05	Día:	Lunes
Nº 5ª	Hora de inicio:	13:20	Hora de termino:	14:00	Afluencia de público:	Alto
	Climatología:	Lluvioso				

INDICE DE CALIDAD OBJETIVO (ICO)

Señalización	0,0%
Fachadas / Vía Pública	25,0%
Rótulos	25,0%
Escaparates	66,7%
Servicios Compartidos	23,1%
Diversidad de la Oferta	33,3%
Valores Añadidos	20,0%
Conclusiones / Ventajas	0,0%

ICO GLOBAL 24,1%

1. Señalización		SI	NO	N/A
1.1	Señalización de accesos a la zona desde los alrededores		X	
1.2	Zona comercial claramente delimitada		X	
1.3	Indicadores de participación:		X	
	Cámara		X	
	Asociaciones		X	
	Administración Autonómica		X	
	Administración Local		X	
1.4	Carteles de promociones especiales y campañas		X	
1.5	¿Se observa una estrategia Comercial en la zona?		X	
	Banderines		X	
	Adhesivos		X	
	Carteles		X	
	Posters		X	

Total 0,0%

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

2. Fachadas / Vía Pública

		SI	NO	N/A
2.1	Conservación		X	
2.2	Limpieza		X	
2.3	Iluminación	X		
2.4	Ambientación de temporada / Hilo Musical		X	
Total			25,0%	

3. Rótulos

		SI	NO	N/A
3.1	Conservación		X	
3.2	Limpieza		X	
3.3	Iluminación	X		
3.4	Estética homogénea		X	
Total			25,0%	

4. Escaparates

		SI	NO	N/A
4.1	Conservación		X	
4.2	Limpieza	X		
4.3	Iluminación	X		
4.4	Prendas / artículos marcados con etiqueta / cartel de precio.	X		
4.5	Pagos con tarjeta visibles	X		
4.6	Horarios de apertura visible		X	
Total			66,7%	

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

5. Servicios Compartidos		SI	NO	N/A
5.1	Zona de uso peatonal		X	
5.2	Aseos		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpio y en buen estado			X
	Operativo y funcionando sin incidencias			X
5.3	Parking	X		
	Señalización visible y clara		X	
	Limpio y en buen estado	X		
	Operativo y funcionando sin incidencias	X		
5.4	Política de promociones		X	
	Descuentos		X	
	Parking gratis o bonificado		X	
	Tarjeta de crédito común		X	
5.5	Cabeceras de líneas de transporte público	X		
	Autobuses		X	
	Taxis	X		
5.6	Buena accesibilidad a la zona para minusválidos		X	
5.7	Zonas verdes limpias y cuidadas		X	
5.8	Punto de Información		X	
	Personal presente, con correcta uniformidad y presencia			X
	Trato amable y atento con los clientes			X
	Eficacia y rapidez en gestionar las consultas de los clientes			X
5.9	Teléfono Público	X		
	Señalización visible y clara		X	
	Limpio y en buen estado	X		
	Teléfono operativo y funcionando sin incidencias	X		
5.10	Cajeros Automáticos		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpio y en buen estado			X
	Cajeros operativos y funcionando sin incidencias			X
5.11	Máquinas Infantiles		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpio y en buen estado			X
	Máquinas operativas, funcionando si incidencias			X
5.12	Personal de Limpieza		X	
	Personal aseado y con el uniforme limpio			X
	Personal "brillante" en el trabajo, con buen ambiente y organización.			X
	Utensilios de limpieza en correcto estado.			X
5.13	Personal de Seguridad		X	
	Personal con uniforme limpio, completo y aseado.			X
	Personal activo en el trabajo, con buen ambiente y organización.			X
	Trato amable y educado del personal (sonríe, mira a los ojos, tono agradable...)			X
	Atienden bien los requerimientos de los clientes			X
	Demuestran conocimiento general de la zona comercial			X
Total			23,1%	

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

6. Diversidad de la Oferta		SI	NO	N/A
6.1	Establecimientos Comerciales			
		Especializado	X	
	General		X	
6.2	Establecimientos de Ocio		X	
6.3	Establecimientos de Turismo y/o Rutas Turísticas		X	
Total		33,3%		

7. Valores Añadidos		SI	NO	N/A
7.1	La compra, el paseo y el esparcimiento		X	
7.2	Imagen de conjunto dentro de la ciudad		X	
7.3	Recorridos turísticos tradicionales		X	
7.4	Trato cercano y personalizado (De toda la vida)	X		
7.5	Por oferta, ¿satisface las necesidades del cliente?.		X	
Total		20,0%		

8. Conclusiones / Ventajas		SI	NO	N/A
8.1	Orden		X	
8.2	Variedad		X	
8.3	Atractivo comercial		X	
Total		0,0%		

9. Niveles de Satisfacción

Percepción subjetiva de la visita. Valorar en: Muy Satisfecho, Satisfecho, Indiferente, Insatisfecho o Muy Insatisfecho

Señalización	Insatisfecho
Fachadas / Vía Pública	Insatisfecho
Rótulos	Indiferente
Escaparates	Satisfecho
Servicios Compartidos	Insatisfecho
Diversidad de la Oferta	Insatisfecho
Valores Añadidos	Insatisfecho
Conclusiones / Ventajas	Insatisfecho

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO

Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

Localidad:	CIUDAD RODRIGO
Zona visitada:	Mercado Abastos, C. Comercial, C/Toledo, C/Ávila, Est. Autobuses...

VISITA	Franja Horaria:	Valle	Fecha:	26-12-05	Día:	Lunes
Nº 6ª	Hora de inicio:	16:50	Hora de termino:	17:20	Afluencia de público:	Medio
	Climatología:	Lluvioso				

INDICE DE CALIDAD OBJETIVO (ICO)

Señalización	0,0%
Fachadas / Vía Pública	0,0%
Rótulos	25,0%
Escaparates	66,7%
Servicios Compartidos	23,1%
Diversidad de la Oferta	33,3%
Valores Añadidos	20,0%
Conclusiones / Ventajas	0,0%

ICO GLOBAL 21,0%

1. Señalización		SI	NO	N/A
1.1	Señalización de accesos a la zona comercial desde los alrededores		X	
1.2	Zona comercial claramente delimitada		X	
1.3	Indicadores de participación:		X	
	Cámara		X	
	Asociaciones		X	
	Administración Autonómica		X	
	Administración Local		X	
1.4	Carteles de promociones especiales y campañas		X	
1.5	¿Se observa una estrategia Comercial en la zona?		X	
	Banderines		X	
	Adhesivos		X	
	Carteles		X	
	Posters		X	

Total 0,0%

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

2. Fachadas / Vía Pública

	SI	NO	N/A
2.1 Conservación		X	
2.2 Limpieza		X	
2.3 Iluminación		X	
2.4 Ambientación de temporada / Hilo Musical		X	
Total		0,0%	

3. Rótulos

	SI	NO	N/A
3.1 Conservación		X	
3.2 Limpieza		X	
3.3 Iluminación	X		
3.4 Estética homogénea		X	
Total		25,0%	

4. Escaparates

	SI	NO	N/A
4.1 Conservación		X	
4.2 Limpieza	X		
4.3 Iluminación	X		
4.4 Prendas / artículos marcados con etiqueta / cartel de precio.	X		
4.5 Pagos con tarjeta visibles	X		
4.6 Horarios de apertura visible		X	
Total		66,7%	

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

5. Servicios Compartidos		SI	NO	N/A
5.1	Zona de uso peatonal		X	
5.2	Aseos		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpio y en buen estado			X
	Operativo y funcionando sin incidencias			X
5.3	Parking	X		
	Señalización visible y clara		X	
	Limpio y en buen estado	X		
	Operativo y funcionando sin incidencias	X		
5.4	Política de promociones		X	
	Descuentos		X	
	Parking gratis o bonificado		X	
	Tarjeta de crédito común		X	
5.5	Cabeceras de líneas de transporte público	X		
	Autobuses		X	
	Taxis	X		
5.6	Buena accesibilidad a la zona para minusválidos		X	
5.7	Zonas verdes limpias y cuidadas		X	
5.8	Punto de Información		X	
	Personal presente, con correcta uniformidad y presencia			X
	Trato amable y atento con los clientes			X
	Eficacia y rapidez en gestionar las consultas de los clientes			X
5.9	Teléfono Público	X		
	Señalización visible y clara		X	
	Limpio y en buen estado	X		
	Teléfono operativo y funcionando sin incidencias	X		
5.10	Cajeros Automáticos		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpio y en buen estado			X
	Cajeros operativos y funcionando sin incidencias			X
5.11	Máquinas Infantiles		X	
	Señalización visible y clara			X
	Limpio y en buen estado			X
	Máquinas operativas, funcionando si incidencias			X
5.12	Personal de Limpieza		X	
	Personal aseado y con el uniforme limpio			X
	Personal "brillante" en el trabajo, con buen ambiente y organización.			X
	Utensilios de limpieza en correcto estado.			X
5.13	Personal de Seguridad		X	
	Personal con uniforme limpio, completo y aseado.			X
	Personal activo en el trabajo, con buen ambiente y organización.			X
	Trato amable y educado del personal (sonríe, mira a los ojos, tono agradable...)			X
	Atienden bien los requerimientos de los clientes			X
	Demuestran conocimiento general de la zona comercial			X
Total			23,1%	

ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE CIUDAD RODRIGO
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

6. Diversidad de la Oferta		SI	NO	N/A
6.1	Establecimientos Comerciales	X		
	Especializado	X		
	General		X	
6.2	Establecimientos de Ocio		X	
6.3	Establecimientos de Turismo y/o Rutas Turísticas		X	
Total			33,3%	

7. Valores Añadidos		SI	NO	N/A
7.1	La compra, el paseo y el esparcimiento		X	
7.2	Imagen de conjunto dentro de la ciudad		X	
7.3	Recorridos turísticos tradicionales		X	
7.4	Trato cercano y personalizado (De toda la vida)	X		
7.5	Por oferta, ¿satisface las necesidades del cliente?.		X	
Total			20,0%	

8. Conclusiones / Ventajas		SI	NO	N/A
8.1	Orden		X	
8.2	Variedad		X	
8.3	Atractivo comercial		X	
Total			0,0%	

9. Niveles de Satisfacción

Percepción subjetiva de la visita. Valorar en: Muy Satisfecho, Satisfecho, Indiferente, Insatisfecho o Muy Insatisfecho

Señalización	Insatisfecho
Fachadas / Vía Pública	Insatisfecho
Rótulos	Insatisfecho
Escaparates	Satisfecho
Servicios Compartidos	Insatisfecho
Diversidad de la Oferta	Insatisfecho
Valores Añadidos	Insatisfecho
Conclusiones / Ventajas	Insatisfecho

Observaciones

La señalítica que hay es para acceder al centro de la ciudad, pero no hay una señalización específica que nos indique la zona comercial en la que nos encontramos.

No se observan estrategias comerciales comunes, cada establecimiento tiene su criterio, quizá sería beneficioso que los establecimientos del Mercado de Abastos se unieran para realizar operaciones conjuntas de compras o que los establecimientos del Centro comercial realizaran juntos acciones de promoción, campañas de publicidad o tuvieran una ambientación musical común.

Los edificios y fachadas de la zona por lo general están en mal estado de conservación, tienen suciedad y pintadas. El muelle de carga y descarga del centro comercial debería estar más cuidado y su planta baja debería tener un aspecto más acogedor. La iluminación de la zona es pobre

No hay homogeneidad en la rotulación de los establecimientos, ni en forma ni en color, lo que propicia que algunos estén deteriorados y otros sólo sean pintadas.

Por lo general la presentación de los escaparates da buena imagen, están ordenados, limpios y resultan atractivos. Los productos que ofrecen están correctamente marcados y etiquetados, pero la mayoría de los establecimientos no exponen de forma visible el horario comercial.

Las zonas peatonales y las aceras están mal conservadas, son estrechas, están deterioradas y en ocasiones al mismo nivel que la carretera por lo que no se puede transitar fácilmente ni con confianza. Esta zona es de difícil acceso para minusválidos.

Hay una zona de aparcamiento amplia y gratuita en el mercado de abastos y por lo general no hay problemas de estacionamiento en este área. También hay una pequeña zona de aparcamiento en las cercanías de la Estación de Autobuses.

No hay servicio de transporte urbano, sólo autobuses interurbanos y hay una parada de taxis frente a la estación.

No se aprecian zonas verdes o de recreo cercanas.

El centro comercial sí ofrece determinados servicios como aseos a disposición de los clientes o un teléfono público, pero no tiene espacios de entretenimiento infantil.

No es una zona que cuente con muchos servicios bancarios, sólo hay dos entidades y están un poco alejadas de la zona analizada.

Las comercios están especializados y hay bastante variedad de productos y actividades sobre todo en el centro comercial. Pero la oferta en restauración es baja porque no es un área de ocio o de especial interés turístico, aunque también es verdad que ha aumentado el número de restaurantes de la zona gracias a la exposición de las Edades del Hombre. El trato con el cliente es correcto, la gente es amable y sonriente.

El mercado de abastos y el centro comercial están situados en uno de los principales accesos viales al centro del municipio, por lo que en sus proximidades hay bastante tránsito de vehículos, pero la zona no está adecuada para el tránsito peatonal que es más bien escaso.

La zona residencial es poco atractiva, no destaca en el conjunto de la ciudad. No hay un ordenamiento urbano adecuado que favorezca la estética de la zona.

La valoración subjetiva califica el área analizada con una nota de insuficiente.