

**Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de  
Servicio de Vitigudino**

**ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES ZONAS  
COMERCIALES DE VITIGUDINO**

**Indice**

---

*Interpretación - Nomenclatura* 3

---

*Informe Ejecutivo* 4

---

*Informes Individualizados por zonas* 14

## Interpretación del Estudio

✓ El presente estudio incluye la siguiente información:

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

Se trata de un informe donde se recogen los resultados globales de las principales zonas comerciales analizadas, tanto por apartados, como por visitas e items, así como el grado de satisfacción tras la visita realizada: 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, y 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 Vitigudino**

**Informe Ejecutivo**



---

*Abril 2006*

**Zona Analizada:**

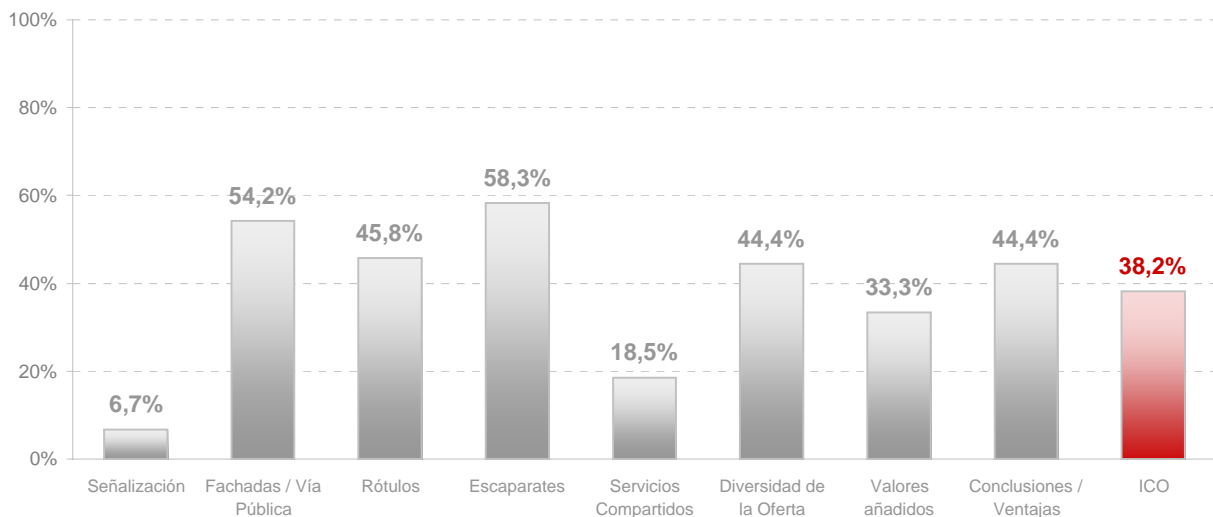
**PRINCIPALES ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**

**Resultados obtenidos:**

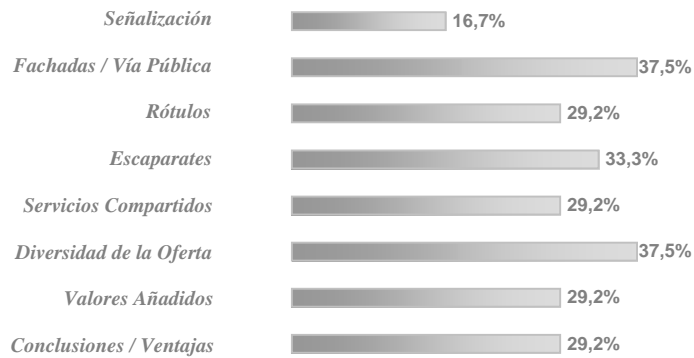


Fecha	Visita	% parcial
11-04-06	V1	72,9%
11-04-06	V2	15,8%
20-04-06	V3	36,3%
20-04-06	V4	37,5%
27-04-06	V5	16,7%
27-04-06	V6	50,1%

**Puntuación Global:**



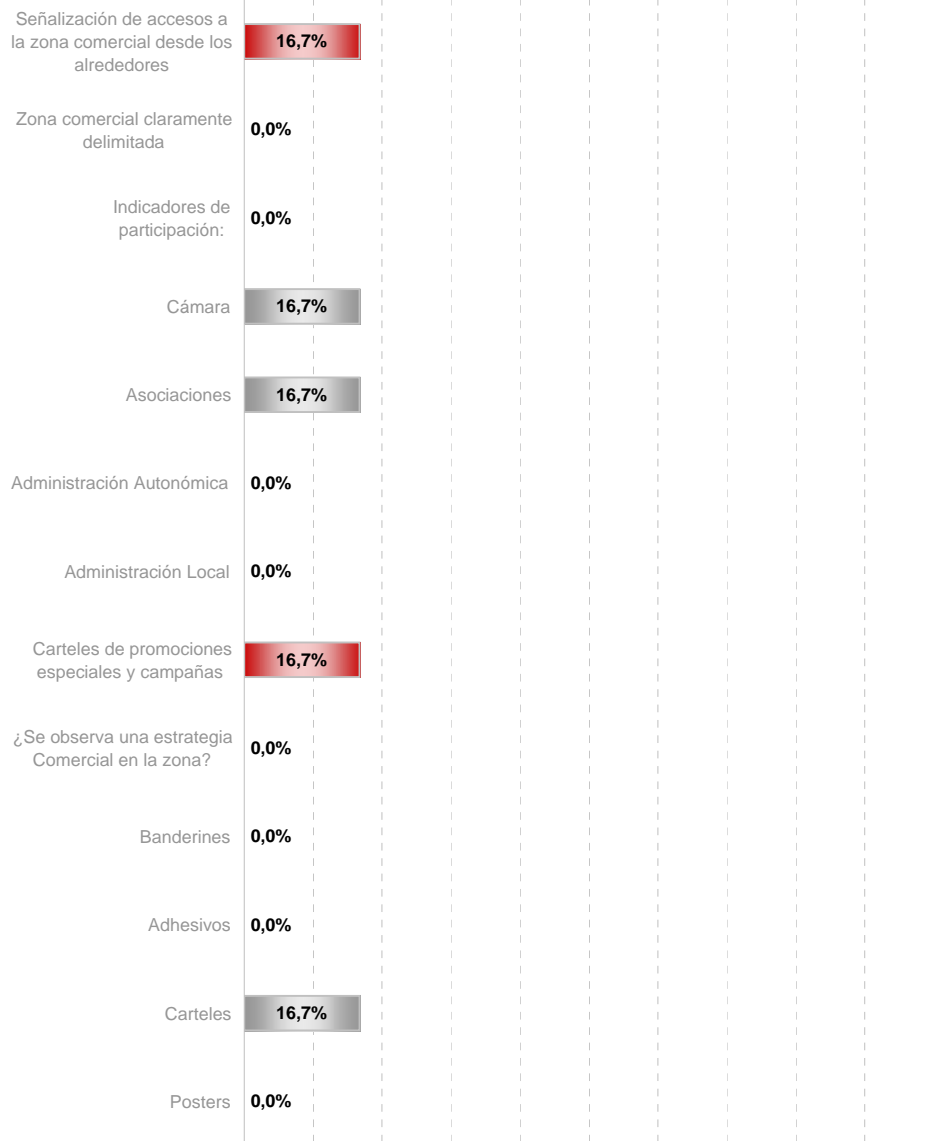
**Nivel de Satisfacción:**



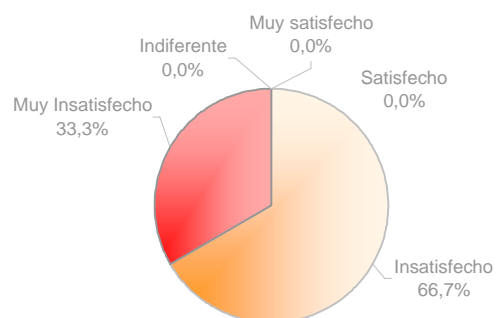
**Análisis por Apartados**

**Señalización**

**6,7%**



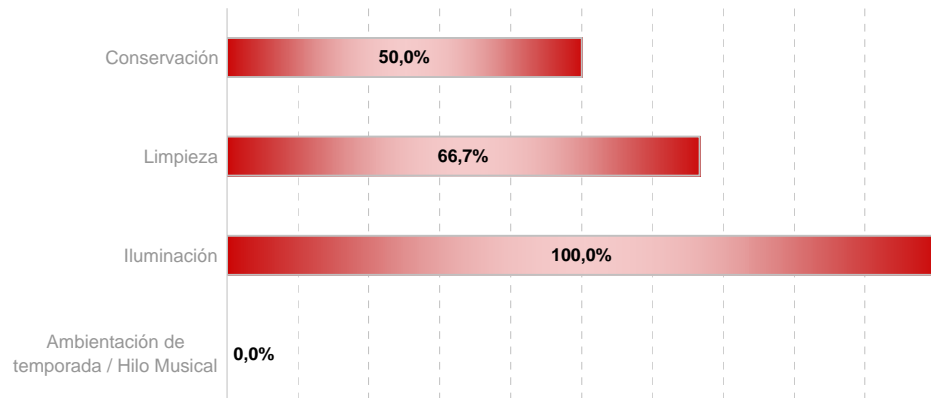
**Niveles de Satisfacción**



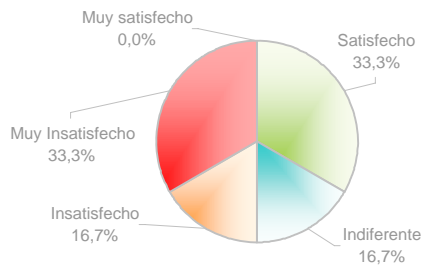
**Análisis por Apartados**

**Fachadas / Vía Pública**

**54,2%**

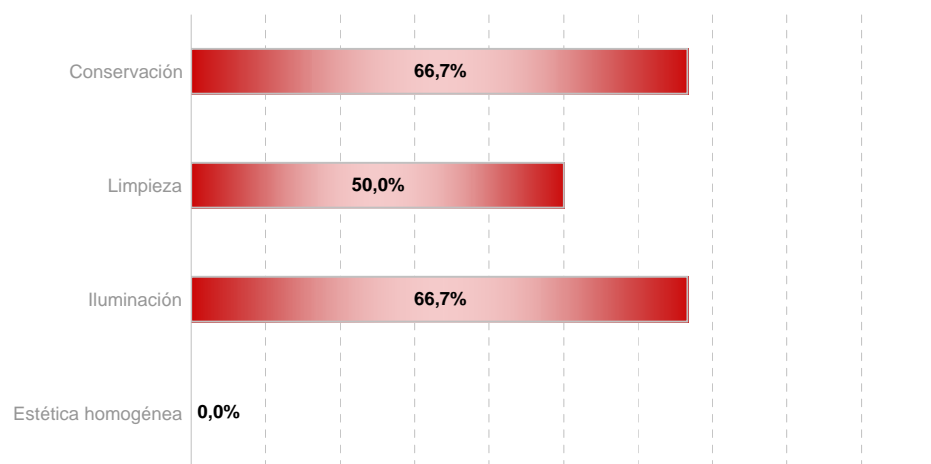


Niveles de Satisfacción

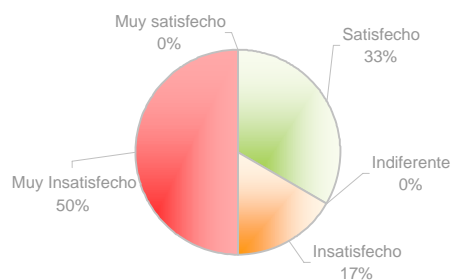


**Rótulos**

**45,8%**



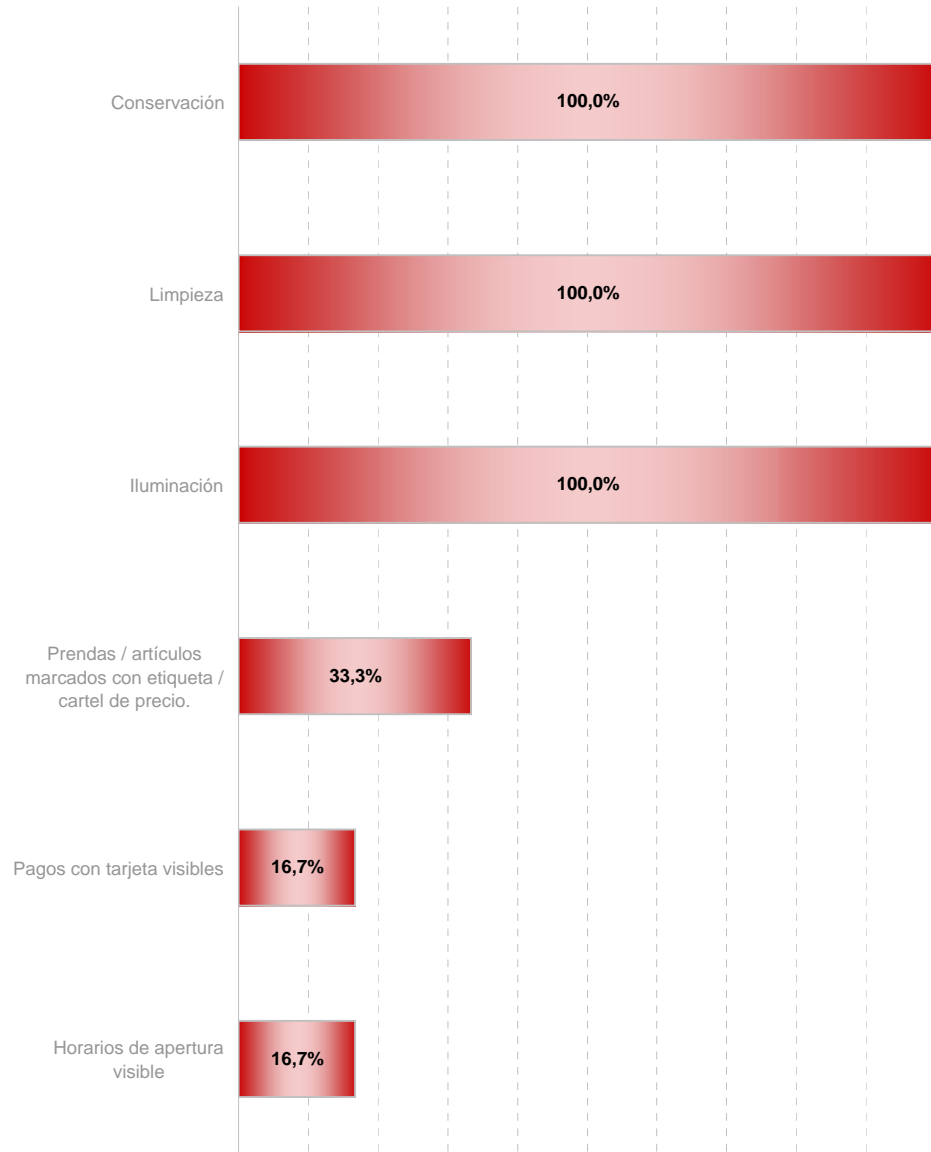
Niveles de Satisfacción



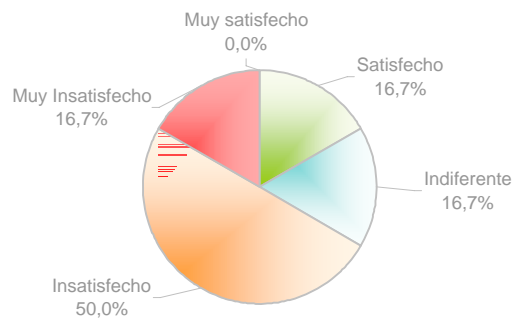
**Análisis por Apartados**

**Escaparates**

**33,3%**



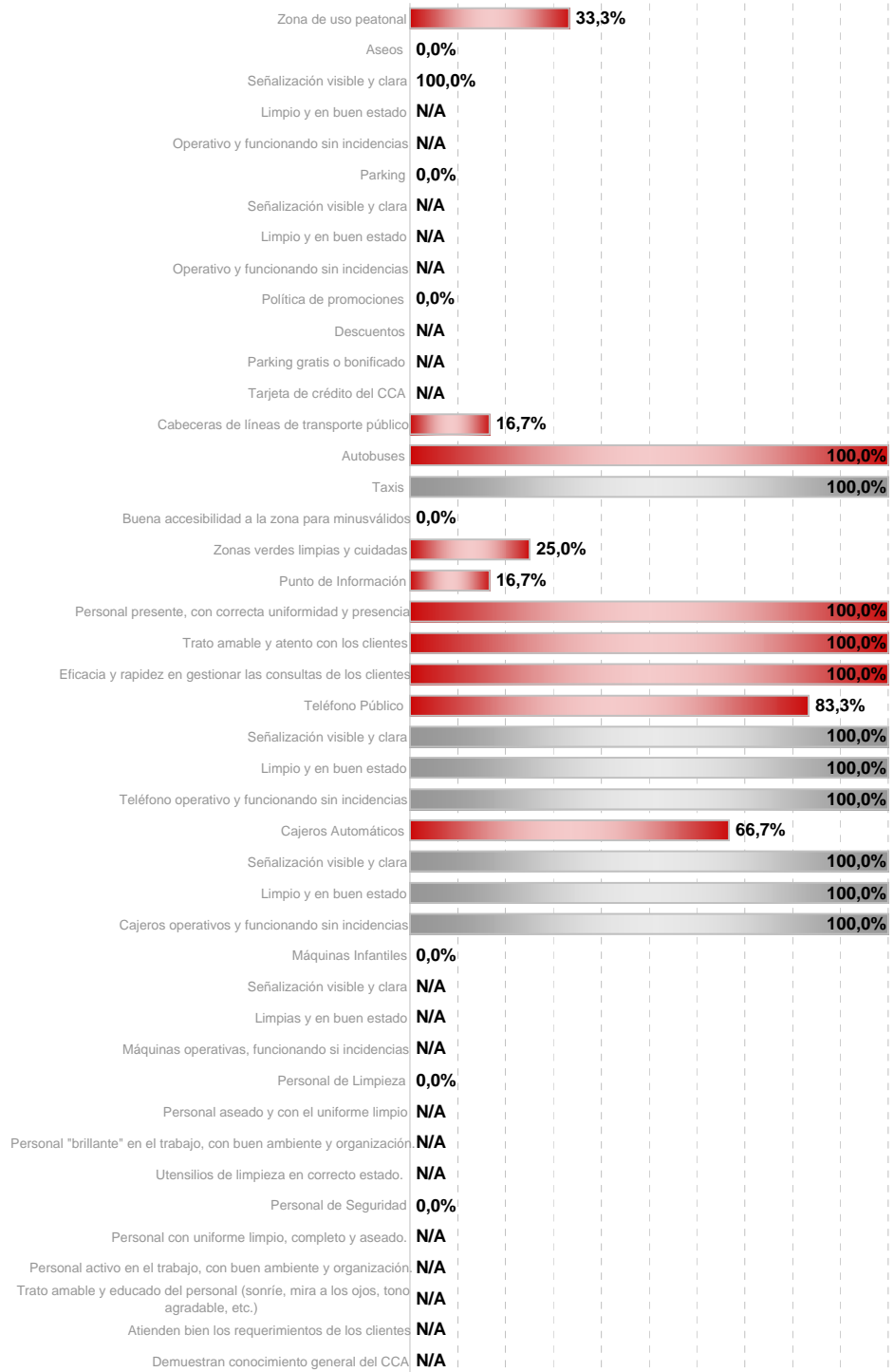
**Niveles de Satisfacción**



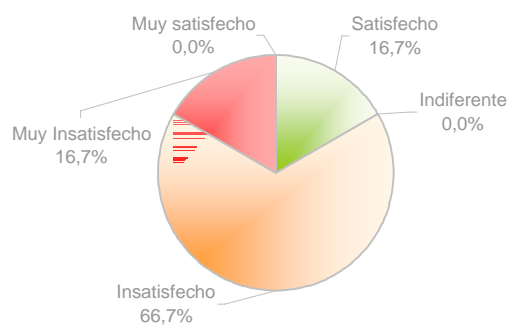
**Análisis por Apartados**

**Servicios Compartidos**

**18,5%**



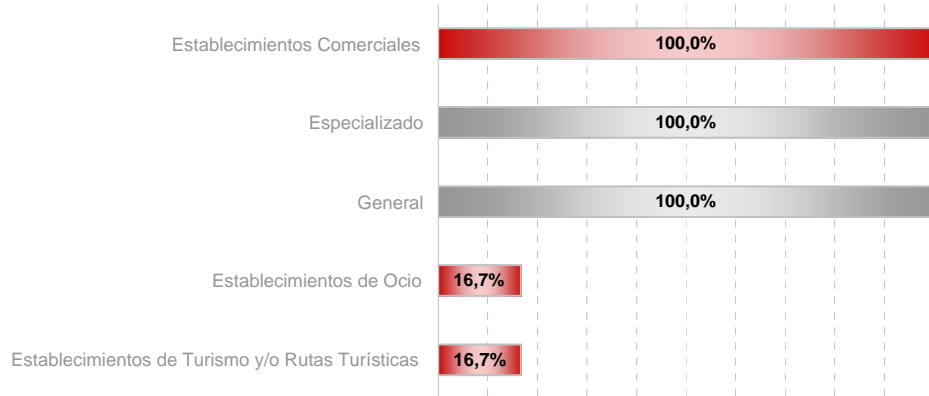
**Niveles de Satisfacción**



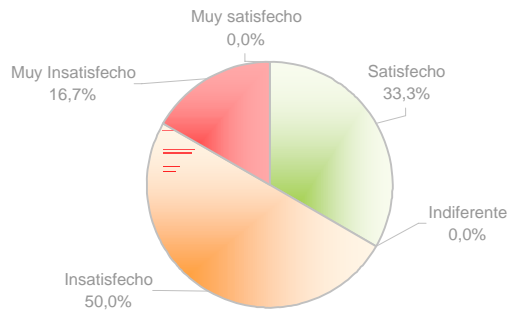
**Análisis por Apartados**

**Diversidad de la Oferta**

**44,4%**

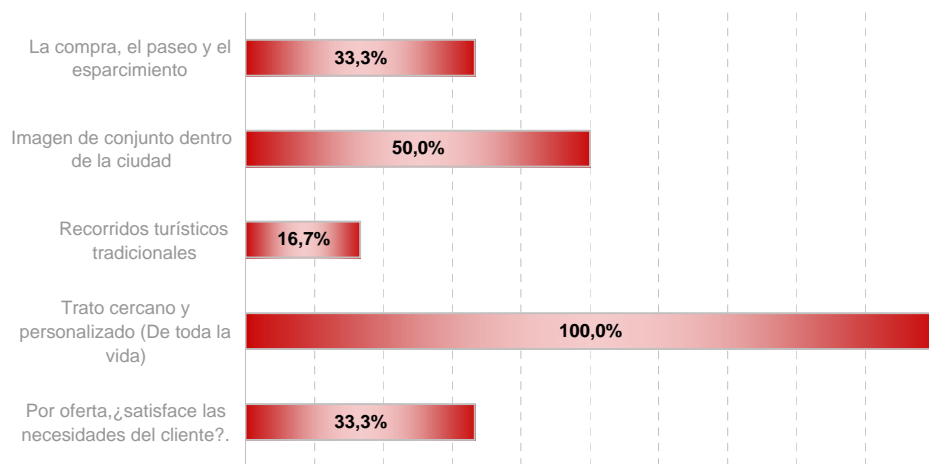


Niveles de Satisfacción

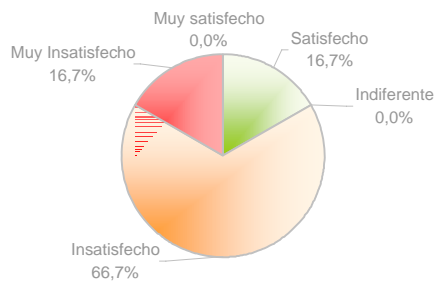


**Valores Añadidos**

**33,3%**



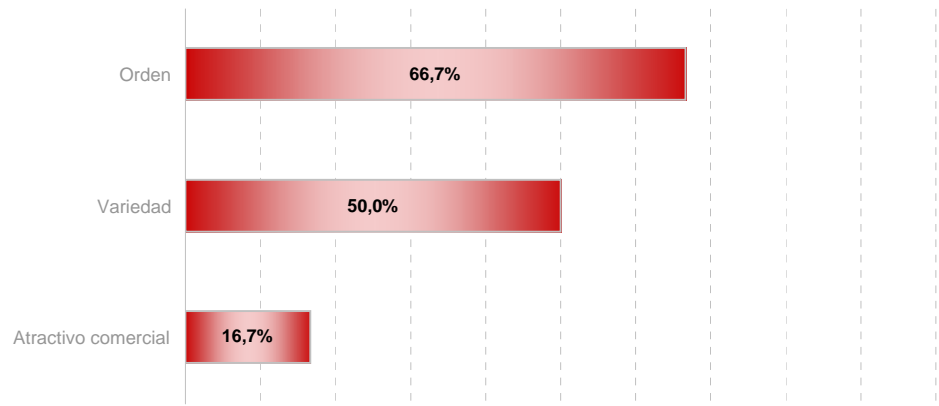
Niveles de Satisfacción



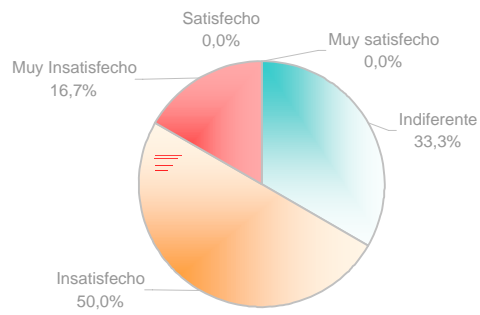
**Análisis por Apartados**

**Conclusiones / Ventajas**

**44,4%**



**Niveles de Satisfacción**



## Valoraciones Generales

### Cuantitativo:

El Índice de Calidad Objetiva (I.C.O.) que se obtiene de analizar las zonas comerciales del municipio de Vitigudino es del 38,2 %. En este sentido podemos destacar que los apartados de Escaparates y Fachadas/Vía Pública son los que mejor valoración obtienen, mientras que las puntuaciones obtenidas en Señalización, Servicios Compartidos y Valores Añadidos son los que hacen bajar la media del I.C.O., lo que implica que es en estos apartados donde se debería incidir para mejorar.

### Cualitativo:

El Nivel de Satisfacción final que se obtiene es bastante bajo. Los porcentajes de satisfacción más altos se corresponden con los escaparates y Fachadas/ Vía Pública, a los que se une la Diversidad de la Oferta, y los más bajos, nuevamente, la Señalización y los Servicios Compartidos. Se observa en el municipio que se están realizando obras de pavimentación y acondicionamiento vial (con ampliación de las aceras y ornamentación) que mejorarán los índices y niveles de satisfacción.

## Valoraciones por Apartados

Una acción necesaria para mejorar sería señalar adecuadamente los accesos a la zonas comerciales más representativas del municipio desde los alrededores y sería mejor si además estas estuvieran delimitadas, bien físicamente, o si esto no es posible, a través de estrategias comerciales comunes. Los rótulos están bien iluminados y 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.

Las Fachadas y las Vías públicas están en constante conservación y mantenimiento

Durante festividades importantes, como la Navidad o el corpus, los empresarios realizan acciones de ambientación

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 se admiten pagos con tarjeta de esta manera los estándares de calidad aumentan.

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.

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

La existencia de establecimientos comerciales que publiciten los productos autóctonos y de información de los recursos del municipio es escasa para una cabecera de comarca como Vitigudino que tiene un gran valor de servicio para los municipios próximos y es puerta del Parque Natural Arribes del Duero.

**Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de  
Servicio de Vitigudino**

**INFORMES INDIVIDUALES DE LAS  
ZONAS COMERCIALES ANALIZADAS**

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

Localidad:	<b>Vitigudino</b>
Zona visitada:	<b>Santa Ana / Santiago Fuentes / Amparo</b>

<b>VISITA</b>	Franja Horaria:	Valle	Fecha:	11-04-06	Día:	Martes
Nº	1ª	Hora de inicio:	13.20	Hora de termino:	14.35	
		Climatología:	Soleado	Afluencia de público:	Medio	

**INDICE DE CALIDAD OBJETIVO (ICO)**

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

**ICO GLOBAL** 72,9%

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 VITIGUDINO**  
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	
<b>Total</b>		<b>75,0%</b>	

**3. Rótulos**

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

**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		
<b>Total</b>		<b>100,0%</b>	

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
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 del CCA			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, etc.)			X
	Atienden bien los requerimientos de los clientes			X
	Demuestran conocimiento general del CCA			X
<b>Total</b>			<b>33,3%</b>	

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

<b>6. Diversidad de la Oferta</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	
6.1	Establecimientos Comerciales				
		Especializado	X		
		General	X		
6.2	Establecimientos de Ocio	X			
6.3	Establecimientos de Turismo y/o Rutas Turísticas	X			
<b>Total</b>		<b>100,0%</b>			

<b>7. Valores Añadidos</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
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		
<b>Total</b>		<b>100,0%</b>		

<b>8. Conclusiones / Ventajas</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
8.1	Orden	X		
8.2	Variedad	X		
8.3	Atractivo comercial	X		
<b>Total</b>		<b>100,0%</b>		

**9. Niveles de Satisfacción**

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

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

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

**Observaciones**

2	C/ Amparo zona muy poco comercial. Peluquería, imprenta... C/ Santa Ana: muchos locales vacíos, en venta, alquiler, etc.
	C/ Santiago Fuertes: al final de la calle hay una zona que sin estar señalizada como tal, se utiliza como aparcamiento. Esta zona es bastante comercial, con varias sucursales bancarias, oficina de turismo con ventanilla única, mercado...
5	Al final de la calle Santa Ana se sitúa la estación de autobuses de línea. No se observan aseos, ni parking, ni política común de promociones, ni zonas verdes. En ocasiones las Asociaciones o la Antena Cameral realizan acciones de promoción conjuntas Como punto de información hay una oficina de turismo con ventanilla única. El teléfono público se encuentra situado junto a la plaza de la iglesia. No se observan máquinas infantiles. Mientras se realiza la visita no se ve personal de limpieza ni de seguridad. Pero hay circulando una patrulla de la Guardia Civil.
6	Hay amplia variedad comercial: tienda de móvil, textil, calzado, carnicería, etc....
9	Es un municipio pequeño. En la zona se encuentran los servicios principales, también hay áreas de ocio, esparcimiento, aunque no es una zona muy atractiva.

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**

Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

Localidad:	<b>Vitigudino</b>
Zona visitada:	<b>Santa Ana / Santiago Fuentes / Amparo</b>

<b>VISITA</b>	Franja Horaria:	Llano	Fecha:	20-04-06	Día:	Jueves
Nº 4ª	Hora de inicio:	17:03	Hora de termino:	18:04	Afluencia de público:	Bajo
	Climatología:	Nublado				

**INDICE DE CALIDAD OBJETIVO (ICO)**

<b>Señalización</b>	0,0%
<b>Fachadas / Vía Pública</b>	75,0%
<b>Rótulos</b>	75,0%
<b>Escaparates</b>	50,0%
<b>Servicios Compartidos</b>	8,3%
<b>Diversidad de la Oferta</b>	33,3%
<b>Valores Añadidos</b>	25,0%
<b>Conclusiones / Ventajas</b>	33,3%

**ICO GLOBAL** 37,5%

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 VITIGUDINO**  
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	
<b>Total</b>		<b>75,0%</b>		

**3. Rótulos**

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

**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	
<b>Total</b>		<b>50,0%</b>		

## ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO

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 del CCA			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, etc.)			X
	Atienden bien los requerimientos de los clientes			X
	Demuestran conocimiento general del CCA			X
<b>Total</b>			<b>8,3%</b>	

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

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

<b>7. Valores Añadidos</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
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	
<b>Total</b>			<b>25,0%</b>	

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

**9. Niveles de Satisfacción**

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

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

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**

Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

**Observaciones**

1.1	No se observó ninguna señalización.
1.3	Señalización de la Antena Cameral en la calle Santiago Fuentes.
1.4	Sin cartelería promocional.
1.5	No se observó ninguna estrategia comercial.
2.1	Fachadas en general conservadas aunque con cartelería en el nº9, 20 y 29 de la calle Santa Ana.
2.2	Buena imagen de limpieza.
2.4	Sin música durante la auditoría.
3	Rotulación en general bien conservada y limpia pero no existe una estética homogénea.
4	En general los escaparates están bien conservados.
4.4	En la mayoría de los establecimientos los productos no están bien etiquetados y no exponen de forma visible los horarios comerciales ni la posibilidad de admisión de pago con tarjetas
5.1	No hay zonas de uso peatonal, la más próxima se encuentra ubicada en la plaza España.
5.2	No hay aseos públicos.
5.3	Sin parking.
5.4	Sin política de promociones.
5.5	En la calle Santiago Fuentes, cerca de la oficina de la Cámara se observó a un grupo de personas lo que podría indicar una parada de autobus, pero si así era no se encontraba señalizada.
5.6	No hay buen acceso para minusválidos y las aceras son estrechas.
5.7	Sin zonas verdes en las calles auditadas.
5.9	No vi ningún teléfono público. El más próximo estaba ubicado en la plaza España y estaba en buen estado.
5.10	Diversidad de oferta de entidades bancarias con cajeros disponibles en buen funcionamiento.
5.11	Sin máquinas infantiles, ni en las calles auditadas ni en los alrededores.
5.12	No se vió personal de limpieza durante la auditoría.
5.13	No se vió personal de vigilancia.
6	En las calles auditadas hay falta de establecimientos de ocio y de oferta turística.
7.1	No hay zonas de paseo ni esparcimiento.
7.3	No hay recorridos turísticos señalizados.
7.5	Falta de parques infantiles y de ocio.

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

Localidad	<b>Vitigudino</b>
Zona visitada:	Matadero / Santo Toribio / Ctra. de Salamanca, de Circunvalación, de Aldeadávila, y de Majuges.

<b>VISITA</b>	Franja Horaria:	Llano	Fecha:	11-04-06	Día:	Martes
Nº <b>2ª</b>	Hora de inicio:	16.00	Hora de termino:	17.00	Afluencia de público:	Bajo
	Climatología:	Soleado				

**INDICE DE CALIDAD OBJETIVO (ICO)**

<b>Señalización</b>	20,0%
<b>Fachadas / Vía Pública</b>	25,0%
<b>Rótulos</b>	0,0%
<b>Escaparates</b>	40,0%
<b>Servicios Compartidos</b>	7,7%
<b>Diversidad de la Oferta</b>	33,3%
<b>Valores Añadidos</b>	0,0%
<b>Conclusiones / Ventajas</b>	0,0%

**ICO GLOBAL** 15,8%

<b>1. Señalización</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
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** 20,0%

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
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	
<b>Total</b>		<b>25,0%</b>	

**3. Rótulos**

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

**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	
<b>Total</b>		<b>40,0%</b>	

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
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 del CCA			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, etc.)			X
	Atienden bien los requerimientos de los clientes			X
	Demuestran conocimiento general del CCA			X
<b>Total</b>			<b>7,7%</b>	

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
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		
<b>Total</b>			<b>33,3%</b>		

**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	
<b>Total</b>			<b>0,0%</b>	

**8. Conclusiones / Ventajas**

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

**9. Niveles de Satisfacción**

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

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

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

**Observaciones**

1	Desde la carretera de circunvalación ubicada en el plano, se observa un gran cartel a dos caras anunciando el Centro Comercial en Vitigudino "250 empresas a su servicio"
1.3	Asociación de empresas Vitigudino y Comarca ASEMVI
2	Fachadas viejas, pintura envejecida en calle Santo Toribio y en calle Matadero.
3	Hay pocos establecimientos, algunos incluso sin rótulos y otros pintados en la pared.
	En la calle Matadero se observa un concesionario de coches, una carnicería, un almacén de maquinaria y un almacén de madera, no observándose ninguna otra tienda. No hay mucha oferta comercial.
4	Escaparates pobres, sin mucho atractivo. Algunos de ellos no exhiben con visibilidad sus productos y otros carecen de precios.
5	Zonas con aceras en mal estado dificultando el tránsito para los peatones y el acceso a minusválidos. No se ven aseos públicos, ni parkings y no hay mucho espacio para estacionar. ni puntos de información turística ni comercial. Hay una cabina pública al final de la calle Santo Toribio con la Plaza del Convento Se ve una zona verde pero esta muy descuidada. En general calles muy poco comerciales, con tráfico de vehículos e incómodas para los peatones por el mal estado de las aceras.

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**

Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

Localidad:	<b>Vitigudino</b>
Zona visitada:	Matadero / Santo Toribio / Ctra. de Salamanca, de Circunvalación, de Aldeadávila, y de Majuges.

<b>VISITA</b>	Franja Horaria:	Valle	Fecha:	27-04-06	Día:	Jueves
Nº <b>5ª</b>	Hora de inicio:	12:05	Hora de termino:	13:15	Afluencia de público:	Bajo
	Climatología:	Soleado				

**INDICE DE CALIDAD OBJETIVO (ICO)**

<b>Señalización</b>	0,0%
<b>Fachadas / Vía Pública</b>	25,0%
<b>Rótulos</b>	0,0%
<b>Escaparates</b>	60,0%
<b>Servicios Compartidos</b>	15,4%
<b>Diversidad de la Oferta</b>	33,3%
<b>Valores Añadidos</b>	0,0%
<b>Conclusiones / Ventajas</b>	0,0%

**ICO GLOBAL** 16,7%

<b>1. Señalización</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
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 VITIGUDINO**  
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	
<b>Total</b>		<b>25,0%</b>	

**3. Rótulos**

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

**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	
<b>Total</b>		<b>60,0%</b>	

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
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 del CCA			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, etc.)			X
	Atienden bien los requerimientos de los clientes			X
	Demuestran conocimiento general del CCA			X
<b>Total</b>			<b>15,4%</b>	

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
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	
<b>Total</b>			<b>33,3%</b>	

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	
<b>Total</b>			<b>0,0%</b>	

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

**9. Niveles de Satisfacción**

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

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

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

**Observaciones**

	Al entrar en la <b>calle Matadero</b> se observó una placa no legal de prohibido a 200 mts. (pintada de rojo).
	Hay establecimientos con el rótulo en mal estado y asepecto de sucios, otros incluso carecen de rótulo.
	Contenedor de basura sucio, rajado y con pintadas.
	Ninguno de los establecimientos exhibe el horario de forma visible, ni la posibilidad de admisión de pago con tarjeta.
	Los productos de los escaparates no están correctamente etiquetados.
	La calle tiene buen alumbrado, aproximadamente cada 50 m. hay una farola.
	La zona está limpia aunque no se vio personal de limpieza.
	En la <b>calle Santo Toribio</b> hay rótulos sucios, algunos pintado en la pared.
	Otros comercios tienen la instalación pero no el rótulo y hay establecimientos cerrados.
	Los establecimientos no exhiben de forma visible el horario comercial ni la posibilidad de pago con tarjeta.
	Hay una buena iluminación, una farola cada 25 m. aproximadamente.
	La zona está limpia y en las proximidades hay una plaza en cuyo centro hay un parque bien conservado.
	Hay una cabina de teléfono y una zona de espera con bancos.
	Junto a la plaza hay un contenedor para plásticos y otro para papel.
	La zona de la <b>Ctra. de Salamanca</b> tiene un paseo en su parte izquierda hacia la salida del pueblo, bien asfaltada, con bancos bien conservados, con papeleras, alumbrado, etc.
	No es una zona comercial, hay pocos establecimientos, sus rótulos están sucios y los productos de los escaparates son poco visibles y están mal etiquetados.
	En la carretera hay carteles indicando distintas direcciones: Salamanca, La Fuente de San Esteban...
	Es un área a las afueras del municipio, en la que no hay mucha oferta comercial.

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**

Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

Localidad:	<b>Vitigudino</b>
Zona visitada:	<b>De la Fuente / San Roque / Ancha</b>

<b>VISITA</b>	Franja Horaria:	Valle	Fecha:	20-04-06	Día:	Jueves
Nº <b>3ª</b>	Hora de inicio:	13:55	Hora de termino:	14:40	Afluencia de público:	Medio
	Climatología:	Nublado				

**INDICE DE CALIDAD OBJETIVO (ICO)**

<b>Señalización</b>	0,0%
<b>Fachadas / Vía Pública</b>	50,0%
<b>Rótulos</b>	75,0%
<b>Escaparates</b>	50,0%
<b>Servicios Compartidos</b>	15,4%
<b>Diversidad de la Oferta</b>	33,3%
<b>Valores Añadidos</b>	0,0%
<b>Conclusiones / Ventajas</b>	66,7%

**ICO GLOBAL** 36,3%

<b>1. Señalización</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
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 VITIGUDINO**  
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	
<b>Total</b>		<b>50,0%</b>	

**3. Rótulos**

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

**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	
<b>Total</b>		<b>50,0%</b>	

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
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 del CCA			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, etc.)			X
	Atienden bien los requerimientos de los clientes			X
	Demuestran conocimiento general del CCA			X
<b>Total</b>			<b>15,4%</b>	

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
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		
<b>Total</b>		<b>33,3%</b>			

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	
<b>Total</b>		<b>0,0%</b>		

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

**9. Niveles de Satisfacción**

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

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

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**

Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

**Observaciones**

2.1	Se vieron diferentes fachadas con pintadas de graffitis: en la C/ San Roque cerca del nº 66 y en la C/ Fuente nº1. Fachadas mal conservadas por el tiempo en la calle San Roque, Fuente y Ancha.
2.4	No se vió ambientación musical durante la visita.
3	En general los rótulos están en buen estado de conservación y limpieza, pero no siguen una estética homogénea.
4	Algunos establecimientos no mostraban los precios de los productos en los escaparates, y no exhibían de forma visible el horario comercial ni la posibilidad de admisión del pago con tarjeta.
5.1	En la calle San Roque hay aceras en mal estado de conservación. En esta misma zona los toldos están muy bajos, lo que dificulta un poco el tránsito peatonal.
5.2	Sin aseos de uso público.
5.3	Sin parking.
5.4	Sin política de promociones.
5.5	Sin zonas de transporte público en la zona a auditar.
5.6	En esta zona por lo general hay muchos tramos de acera intransitable, lo que dificulta también la accesibilidad para minusválidos.
5.7	Hay jardineras bien cuidadas y papeleras.
5.8	Sin puntos de información turística ni comercial.
5.9	Hay una cabina de teléfono en la calle San Roque pero está mal ubicada, en una isleta en la vía.
5.10	No hay diversidad de entidades bancarias. Sólo una ofrece sus servicios.
5.11	Sin máquinas infantiles.
5.12	Sin personal de limpieza.
5.13	Sin personal de seguridad.
6.1	En general hay buena oferta comercial sobre todo en alimentación, textil y restauración.
6.2	No hay establecimientos de ocio como recreativos, parques infantiles o cines.
7.1	No es una zona aconsejable para el paseo o el esparcimiento.
7.2	No hay una estructura de conjunto, armonía en las edificaciones: altura, color, etc.
7.3	No hay señalítica con información turística o comercial.
7.5	Sí hay publicidad promocionando ciertos productos de la zona, como embutidos y carnes.
8	En general, hay orden y limpieza.
8.2	Hay variedad comercial y de restauración, pero no hay oferta en ocio.

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**

Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

Localidad:	<b>VITIGUDINO</b>
Zona visitada:	<b>De la Fuente / San Roque / Ancha</b>

<b>VISITA</b>	Franja Horaria:	Llano	Fecha:	27-04-06	Día:	Jueves
Nº <b>6ª</b>	Hora de inicio:	16:07	Hora de termino:	17:27	Afluencia de público:	Medio
	Climatología:	Soleado				

**INDICE DE CALIDAD OBJETIVO (ICO)**

<b>Señalización</b>	20,0%
<b>Fachadas / Vía Pública</b>	75,0%
<b>Rótulos</b>	50,0%
<b>Escaparates</b>	50,0%
<b>Servicios Compartidos</b>	30,8%
<b>Diversidad de la Oferta</b>	33,3%
<b>Valores Añadidos</b>	75,0%
<b>Conclusiones / Ventajas</b>	66,7%

**ICO GLOBAL** 50,1%

<b>1. Señalización</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
1.1	Señalización de accesos al CCA desde los alrededores		X	
1.2	Zona del CCA 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** 20,0%

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
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	
<b>Total</b>		<b>75,0%</b>	

**3. Rótulos**

	SI	NO	N/A
3.1 Conservación	X		
3.2 Limpieza		X	
3.3 Iluminación	X		
3.4 Estética homogénea		X	
<b>Total</b>		<b>50,0%</b>	

**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	
<b>Total</b>		<b>50,0%</b>	

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
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 del CCA			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, etc.)			X
	Atienden bien los requerimientos de los clientes			X
	Demuestran conocimiento general del CCA			X
<b>Total</b>			<b>30,8%</b>	

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**  
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	
<b>Total</b>		<b>33,3%</b>		

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		
<b>Total</b>		<b>75,0%</b>		

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

**9. Niveles de Satisfacción**

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

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

**ESTUDIO DE LAS ZONAS COMERCIALES DE VITIGUDINO**

Evaluación y mejora de la Infraestructura y Calidad de Servicio

**Observaciones**

<b>Calle La Fuente:</b>
Algunos locales comerciales indican el horario, pero otros no le exponen y tampoco está visible si admiten pagos con tarjeta. Los establecimientos están conservados.
Hay una zona peatonal con bancos, jardineras, papeleras... todo en buen estado.
<b>Calle San Roque:</b>
Hay negocios de restauración con terraza cerca de la zona comercial.
Hay contenedores para reciclaje. Algunos establecimientos disponía de pagos con tarjeta y promociones
Algunos establecimientos admiten el pago con tarjeta y otros exponen distintas promociones.
Hay una cabina de teléfono en la plaza y una zona de ocio ajardinada bien cuidada.
<b>Calle Ancha:</b>
Hay varios establecimientos sin rótulo.
No es una zona bien habilitada para minusválidos.
En general, no hay aseos públicos o parkings. Sólo hay una entidad bancaria que ofrezca sus servicios.
La zona está bien conservada y limpia.