

Centro Comercial La Dehesa

Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción

Octubre 2025



nh00d
NEW LIVING
MOOD

Índice

01.	INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA	3
02.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA	6
03.	CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA	19
04.	PLAN DE MEJORA	22
05.	ANEXOS	25



INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA



INTRODUCCIÓN

En un entorno donde la experiencia del visitante es el pilar fundamental del éxito, el Centro Comercial **La Dehesa** ha llevado a cabo una encuesta de satisfacción con el propósito de captar, de primera mano, las impresiones y percepciones de quienes transitan sus espacios y trabajan en ellos. Esta iniciativa busca no solo medir el grado de satisfacción general respecto a los servicios ofrecidos, sino también ahondar en un aspecto clave para el bienestar de sus clientes: el confort térmico.

A través de este análisis, aspiramos a obtener una visión integral que nos permita fortalecer aquello que se valora y redirigir con inteligencia aquello que requiere mejora.

METODOLOGÍA

Durante el periodo comprendido entre **08/09/2025** y **12/10/2025**, se llevó a cabo una encuesta estructurada, en la que participaron un total de **15** visitantes y **2** de inquilinos.

La recopilación de datos se efectuó mediante digitales. Para garantizar una participación diversa y la representación de las voces recogidas se anunció la encuesta a través de medios físicos en centro comercial y en página web y redes sociales. Para el caso de los inquilinos, se anunció en

El cuestionario se centró en dos grandes bloques temáticos: la percepción general sobre los servicios ofrecidos en el centro comercial y la evaluación del confort térmico dentro de las instalaciones.

INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

La evaluación de la satisfacción se llevó a cabo a través de un formulario estructurado con preguntas cerradas de tipo test. Cada pregunta incluía cinco opciones de respuesta, que permitieron medir el grado de satisfacción de los participantes de manera objetiva y estandarizada. Las opciones fueron: **Muy satisfecho**, **Satisfecho**, **Neutro**, **Insatisfecho**, **Muy insatisfecho**. Este formato permitió obtener respuestas claras y comparables entre sí, facilitando el análisis cuantitativo de la información.

Las respuestas obtenidas fueron recopiladas y procesadas para determinar la **distribución porcentual** de cada categoría de satisfacción. Para ello, se calculó el porcentaje de participantes que seleccionó cada opción, tomando como base el número total de respuestas registradas para cada pregunta. Los resultados se presentan de **forma gráfica**, expresados en porcentajes que van del 0 % al 100 %, lo que permite visualizar de **manera clara y sencilla** la percepción global de los encuestados respecto a cada aspecto evaluado. Este enfoque facilita la identificación de tendencias, fortalezas y oportunidades de mejora.

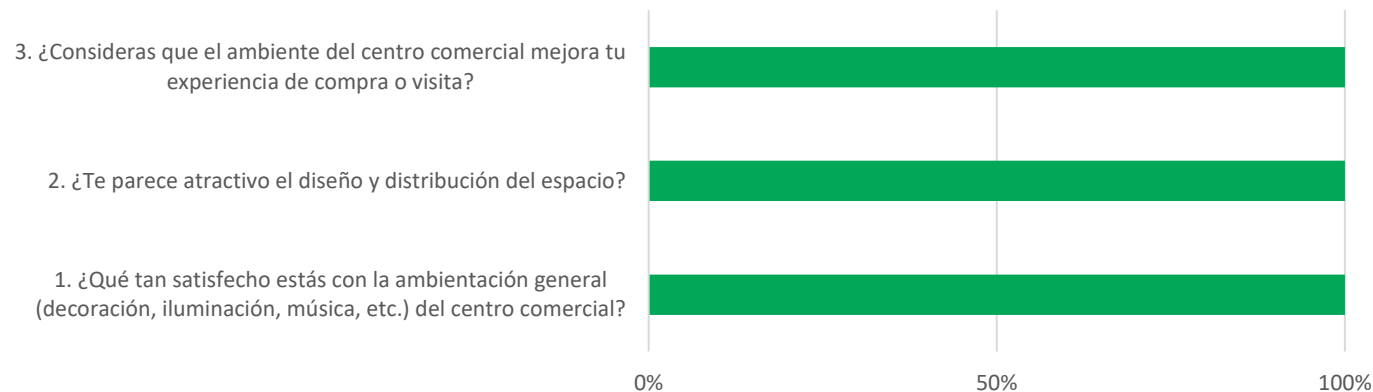
El análisis gráfico permite observar de **forma inmediata** el nivel de satisfacción predominante en cada ítem evaluado. Una alta concentración de respuestas en las categorías “**Muy satisfecho**” y “**Satisfecho**” indica una **valoración positiva** de la experiencia, mientras que un porcentaje elevado en “**Insatisfecho**” o “**Muy insatisfecho**” señala áreas que **requieren atención o mejora**. Asimismo, la presencia de respuestas en la categoría “Ni satisfecho ni insatisfecho” puede interpretarse como un punto de neutralidad, útil para identificar aspectos que podrían fortalecerse para generar una experiencia más positiva.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

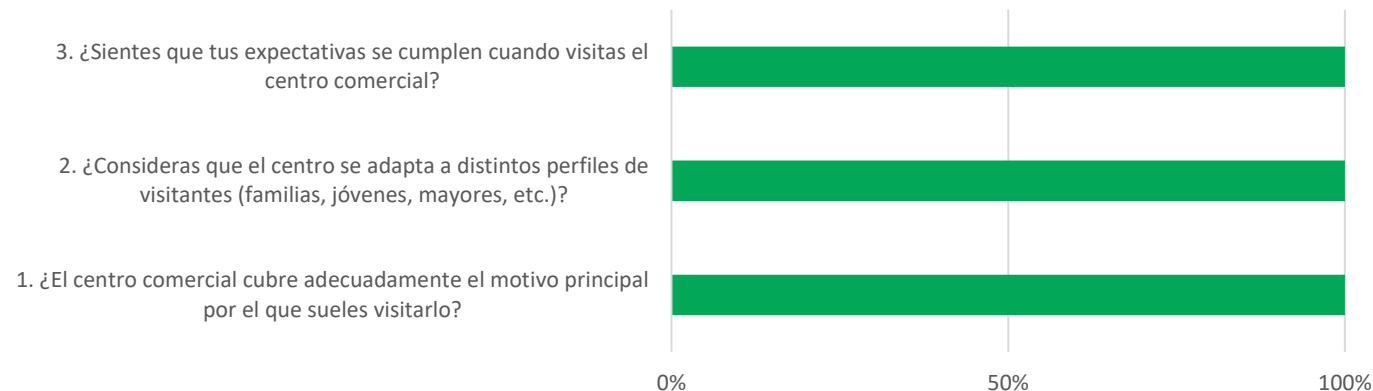


RESULTADOS DE LA ENCUESTA - INQUILINOS

1. AMBIENTES Y ATMÓSFERA DEL CENTRO COMERCIAL



2. SERVICIOS DEL CENTRO COMERCIAL



COMENTARIOS

Ambientes y atmósfera del centro comercial:

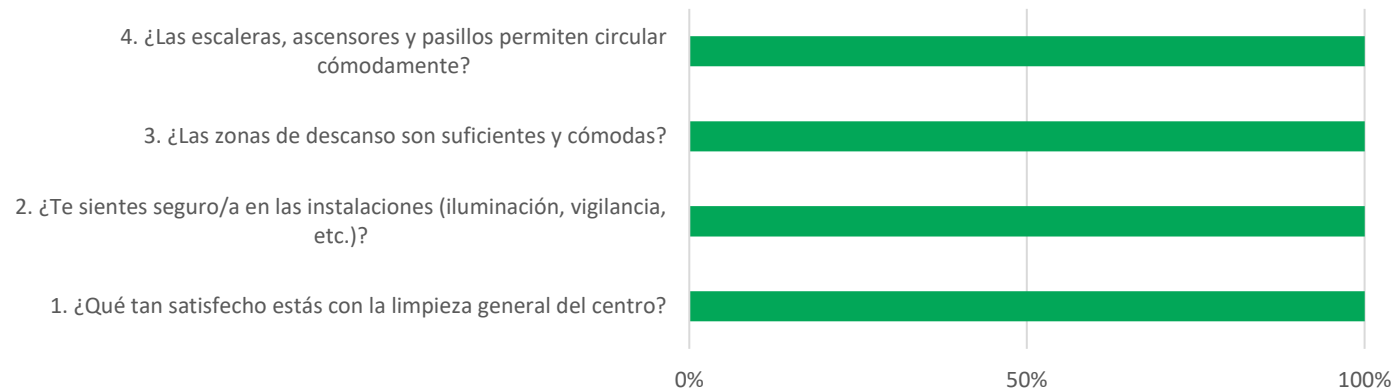
- Satisfacción global respecto al ambiente general
- Satisfacción global respecto al diseño y distribución del espacio
- Satisfacción respecto al ambiente del centro comercial

Servicios del centro comercial:

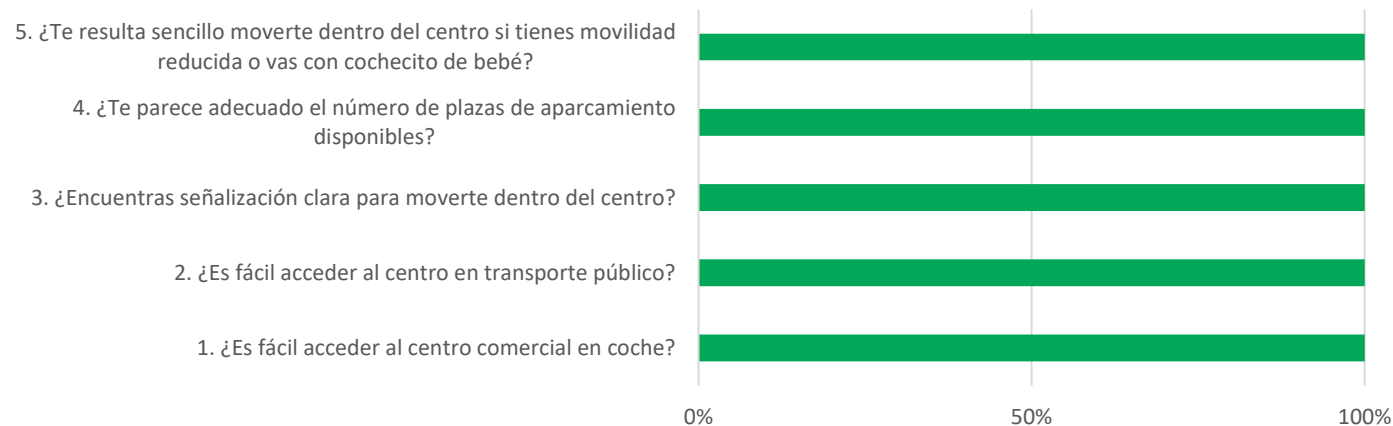
- Satisfacción respecto a la satisfacción de cubrición de necesidades en la visita al centro
- Satisfacción global respecto a la adaptación del centro a los diferentes perfiles de visitantes
- Satisfacción global respecto a las expectativas de visitantes

RESULTADOS DE LA ENCUESTA - INQUILINOS

3. INSTALACIONES Y COMODIDAD



4. ACCESIBILIDAD Y TRANSPORTE



COMENTARIOS

Instalaciones y comodidad:

- Satisfacción global respecto a la limpieza del centro
- Satisfacción respecto a la sensación de seguridad
- Satisfacción respecto a la inadecuación de las zonas de descanso
- Satisfacción global respecto a la circulación del centro

Accesibilidad y transporte:

- Satisfacción global respecto al acceso del centro
- Satisfacción respecto al acceso al transporte público
- Satisfacción global respecto a la señalización
- Satisfacción global respecto a las plazas de aparcamiento
- Satisfacción respecto a la movilidad para personas de movilidad reducida

RESULTADOS DE LA ENCUESTA - INQUILINOS

5. OFERTA COMERCIAL Y SERVICIOS

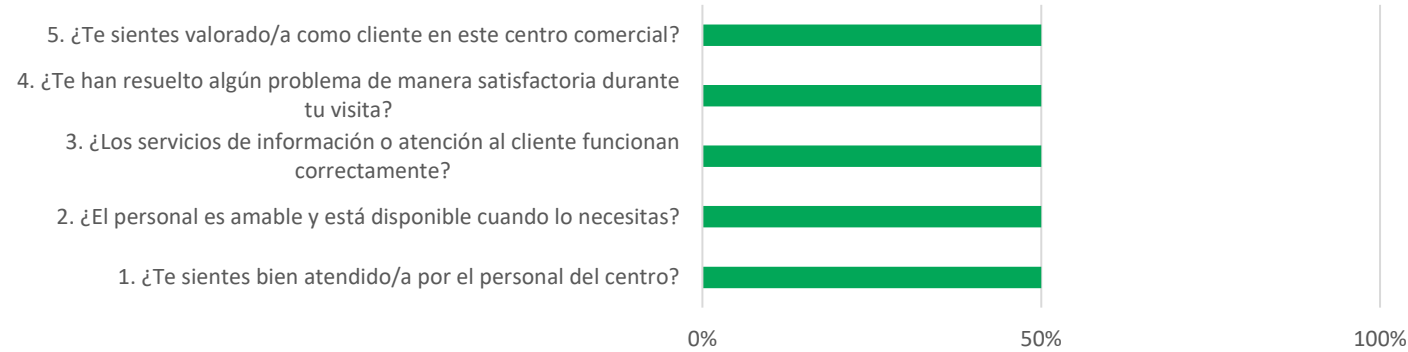


COMENTARIOS

Oferta comercial y servicios:

- Satisfacción respecto con la variedad de tiendas
- Satisfacción respecto al atractivo de la zona de restauración
- Satisfacción respecto a la utilidad de los servicios adicionales
- Satisfacción respecto a la variedad de presupuesto de tiendas y promociones y eventos

6. ATENCIÓN Y EXPERIENCIA AL CLIENTE



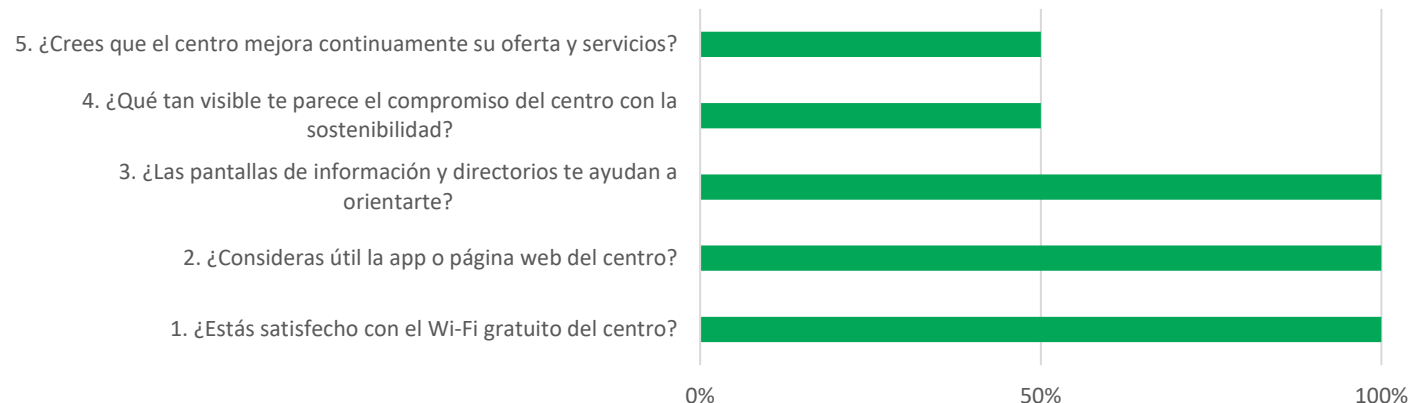
Atención y experiencia al cliente:

- Satisfacción respecto a la atención del personal del centro y su amabilidad
- Satisfacción respecto a los servicios de información
- Satisfacción respecto a la resolución de problemas y la valoración

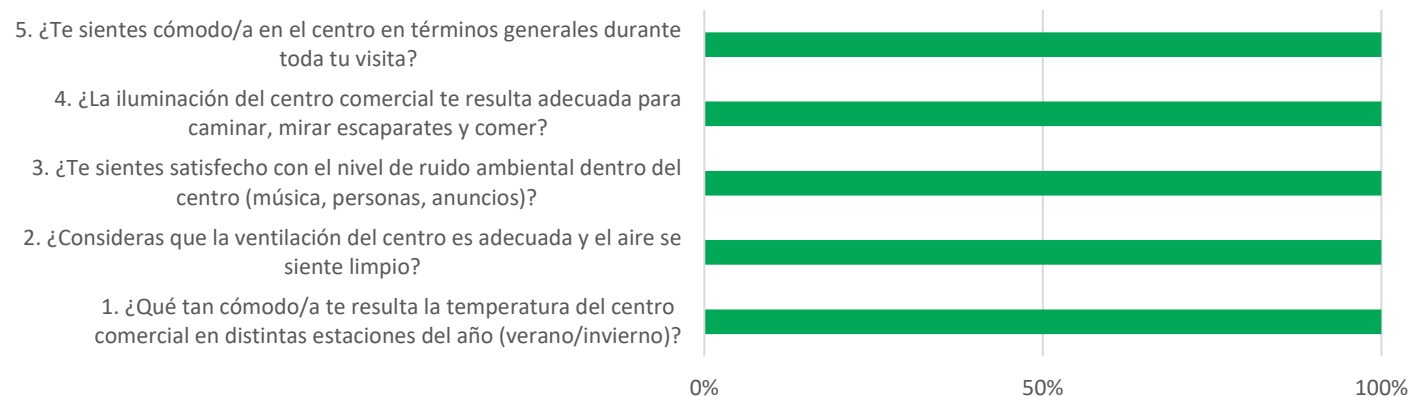
RESULTADOS DE LA ENCUESTA - INQUILINOS



7. SERVICIOS DIGITALES, SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA



8. CONFORT AMBIENTAL (TÉRMICO, ACÚSTICO, VISUAL Y GENERAL)



COMENTARIOS

Servicios digitales, sostenibilidad y mejora continua:

- Satisfacción respecto al WIFI gratuito
- Satisfacción respecto a la web/ app del centro
- Satisfacción respecto a la comunicación física
- Satisfacción sobre la visibilidad del compromiso de la sostenibilidad con el centro
- Satisfacción respecto a la mejora continua del centro

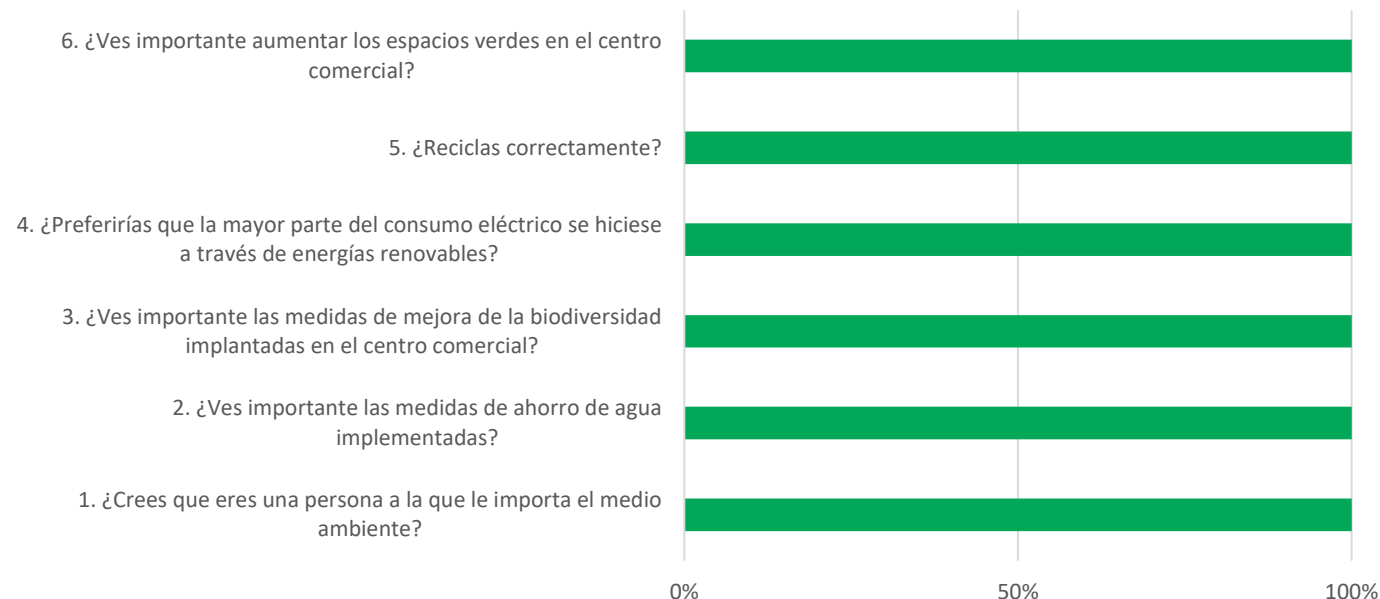
Confort ambiental:

- Satisfacción respecto al confort térmico
- Satisfacción global respecto a la calidad del aire interior
- Satisfacción respecto al confort acústico
- Satisfacción respecto a la iluminación interior
- Confort ambiental en general

RESULTADOS DE LA ENCUESTA - INQUILINOS



9. MEDIO AMBIENTE



COMENTARIOS

Servicios del centro comercial:

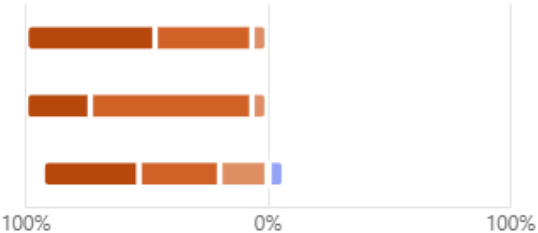
- A la mayoría de los participantes les parece importante el medio ambiente, las medidas implantadas de ahorro de agua, biodiversidad, el reciclaje, aumentar los espacios verdes y si el consumo de energía debería provenir de fuentes renovables

RESULTADOS DE LA ENCUESTA – VISITANTES

1. AMBIENTES Y ATMÓSFERA DEL CENTRO COMERCIAL

● Muy satisfecho
 ● Satisfecho
 ● Neutral
 ● Insatisfecho
 ● Muy insatisfecho
 ● NS/NC

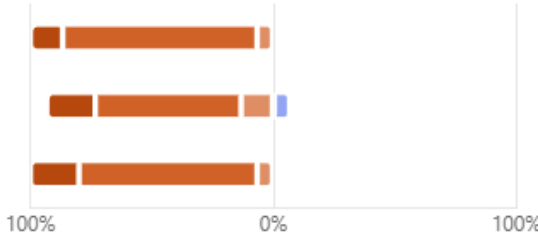
1. ¿Qué tan satisfecho estás con la ambientación general (decoración, iluminación, música, etc.) del centro comercial?
2. ¿Te parece atractivo el diseño y distribución del espacio?
3. ¿Consideras que el ambiente del centro comercial mejora tu experiencia de compra o visita?



2. SERVICIOS DEL CENTRO COMERCIAL

● Muy satisfecho
 ● Satisfecho
 ● Correcto
 ● Insatisfecho
 ● Muy insatisfecho
 ● NS/NC

1. ¿El centro comercial cubre adecuadamente el motivo principal por el que sueles visitarlo?
2. ¿Consideras que el centro se adapta a distintos perfiles de visitantes (familias, jóvenes, mayores, etc.)?
3. ¿Sientes que tus expectativas se cumplen cuando visitas el centro comercial?



COMENTARIOS

Ambientes y atmósfera del centro comercial:

- Satisfacción respecto al ambiente general
- Satisfacción respecto al diseño y distribución del espacio
- Satisfacción respecto al ambiente del centro comercial

Servicios del centro comercial:

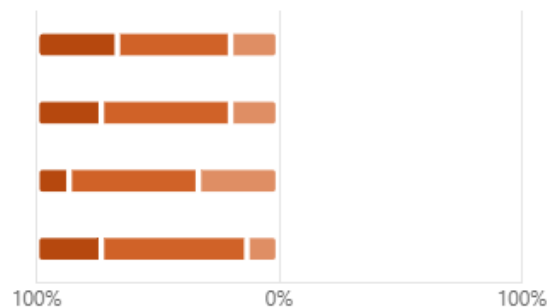
- Satisfacción respecto a la satisfacción de cubrición de necesidades en la visita al centro
- Áreas de mejora respecto a la adaptación del centro a los diferentes perfiles de visitantes
- Satisfacción respecto a las expectativas de visitantes

RESULTADOS DE LA ENCUESTA – VISITANTES

3. INSTALACIONES Y COMODIDAD

● Muy satisfecho
 ● Satisfecho
 ● Correcto
 ● Insatisfecho
 ● Muy insatisfecho
 ● NS/NC

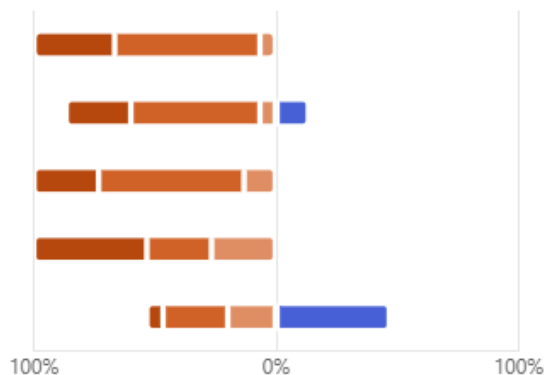
1. ¿Qué tan satisfecho estás con la limpieza general del centro?
2. ¿Te sientes seguro/a en las instalaciones (iluminación, vigilancia, etc.)?
3. ¿Las zonas de descanso son suficientes y cómodas?
4. ¿Las escaleras, ascensores y pasillos permiten circular cómodamente?



4. ACCESIBILIDAD Y TRANSPORTE

● Muy satisfecho
 ● Satisfecho
 ● Correcto
 ● Insatisfecho
 ● Muy insatisfecho
 ● NS/NC

1. ¿Es fácil acceder al centro comercial en coche?
2. ¿Es fácil acceder al centro en transporte público?
3. ¿Encuentras señalización clara para moverte dentro del centro?
4. ¿Te parece adecuado el número de plazas de aparcamiento disponibles?
5. ¿Te resulta sencillo moverte dentro del centro si tienes movilidad reducida o vas con cochecito de bebé?



COMENTARIOS

Instalaciones y comodidad:

- Satisfacción global respecto a la limpieza del centro
- Satisfacción respecto a la sensación de seguridad
- Insatisfacción respecto a la inadecuación de las zonas de descanso
- Satisfacción global respecto a la circulación del centro

Accesibilidad y transporte:

- Satisfacción respecto al acceso del centro
- Insatisfacción respecto al acceso al transporte público
- Satisfacción respecto a la señalización
- Satisfacción respecto a las plazas de aparcamiento
- Insatisfacción respecto a la movilidad para personas de movilidad reducida

RESULTADOS DE LA ENCUESTA – VISITANTES

5. OFERTA COMERCIAL Y SERVICIOS

● Muy satisfecho
 ● Satisfecho
 ● Correcto
 ● Insatisfecho
 ● Muy insatisfecho
 ● NS/NC

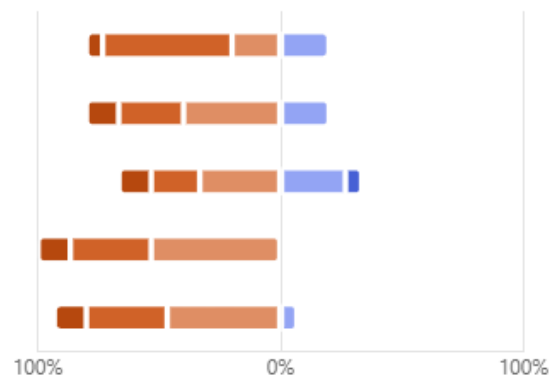
1. ¿Estás satisfecho con la variedad de tiendas?

2. ¿Te parece atractiva la zona de restauración?

3. ¿Qué tan útil encuentras los servicios adicionales (peluquería, gimnasio, etc.)?

4. ¿Sientes que hay tiendas para todos los presupuestos?

5. ¿Qué tan satisfecho estás con las promociones y eventos del centro comercial?



6. ATENCIÓN Y EXPERIENCIA AL CLIENTE

● Muy satisfecho
 ● Satisfecho
 ● Correcto
 ● Insatisfecho
 ● Muy insatisfecho
 ● NS/NC

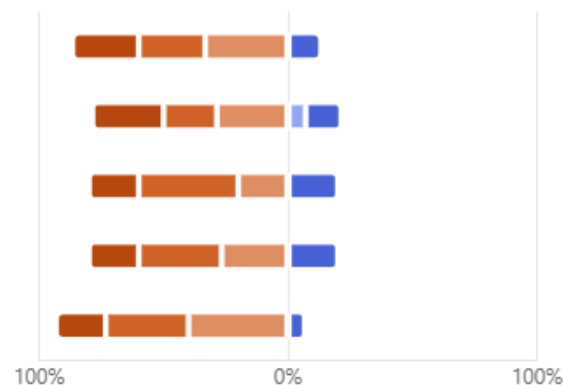
1. ¿Te sientes bien atendido/a por el personal del centro?

2. ¿El personal es amable y está disponible cuando lo necesitas?

3. ¿Los servicios de información o atención al cliente funcionan correctamente?

4. ¿Te han resuelto algún problema de manera satisfactoria durante tu visita?

5. ¿Te sientes valorado/a como cliente en este centro comercial?



COMENTARIOS

Oferta comercial y servicios:

- Insatisfacción respecto con la variedad de tiendas
- Insatisfacción respecto al atractivo de la zona de restauración
- Insatisfacción respecto a la utilidad de los servicios adicionales
- Satisfacción respecto a la variedad de presupuesto de tiendas y promociones y eventos

Atención y experiencia al cliente:

- Insatisfacción respecto a la atención del personal del centro y su amabilidad
- Insatisfacción respecto a los servicios de información
- Insatisfacción respecto a la resolución de problemas y la valoración

RESULTADOS DE LA ENCUESTA – VISITANTES

7. SERVICIOS DIGITALES, SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA

● Muy satisfecho
 ● Satisfecho
 ● Correcto
 ● Insatisfecho
 ● Muy insatisfecho
 ● NS/NC

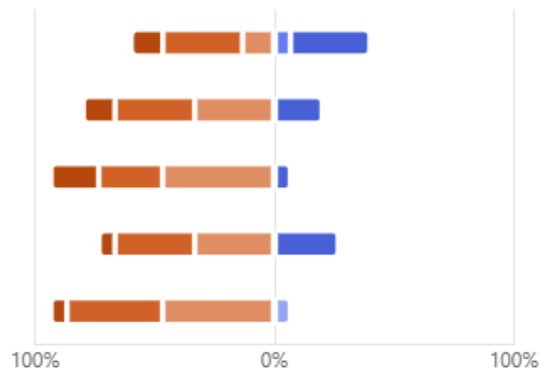
1. ¿Estás satisfecho con el Wi-Fi gratuito del centro?

2. ¿Consideras útil la app o página web del centro?

3. ¿Las pantallas de información y directorios te ayudan a orientarte?

4. ¿Qué tan visible te parece el compromiso del centro con la sostenibilidad?

5. ¿Crees que el centro mejora continuamente su oferta y servicios?



8. CONFORT AMBIENTAL (TÉRMICO, ACÚSTICO, VISUAL Y GENERAL)

● Muy satisfecho
 ● Satisfecho
 ● Correcto
 ● Insatisfecho
 ● Muy insatisfecho
 ● NS/NC

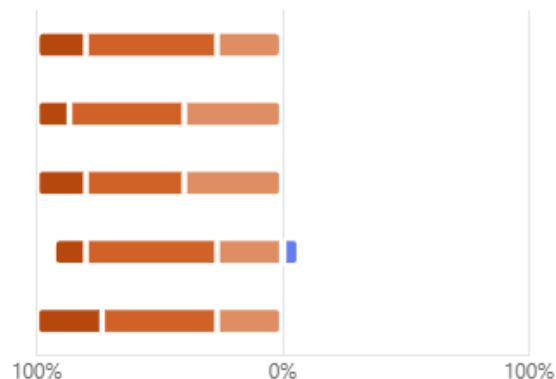
1. ¿Qué tan cómodo/a te resulta la temperatura del centro comercial en distintas estaciones del año (verano/invierno)?

2. ¿Consideras que la ventilación del centro es adecuada y el aire se siente limpio?

3. ¿Te sientes satisfecho con el nivel de ruido ambiental dentro del centro (música, personas, anuncios)?

4. ¿La iluminación del centro comercial te resulta adecuada para caminar, mirar escaparates y comer?

5. ¿Te sientes cómodo/a en el centro en términos generales durante toda tu visita?



COMENTARIOS

Servicios digitales, sostenibilidad y mejora continua:

- Insatisfacción respecto al WIFI gratuito
- Insatisfacción respecto a la web/ app del centro
- Insatisfacción respecto a la comunicación física
- Insatisfacción sobre la visibilidad del compromiso de la sostenibilidad con el centro
- Satisfacción respecto a la mejora continua del centro

Confort ambiental:

- Satisfacción respecto al confort térmico
- Satisfacción global respecto a la calidad del aire interior
- Satisfacción respecto al confort acústico
- Satisfacción respecto a la iluminación interior
- Confort ambiental en general

RESULTADOS DE LA ENCUESTA – VISITANTES



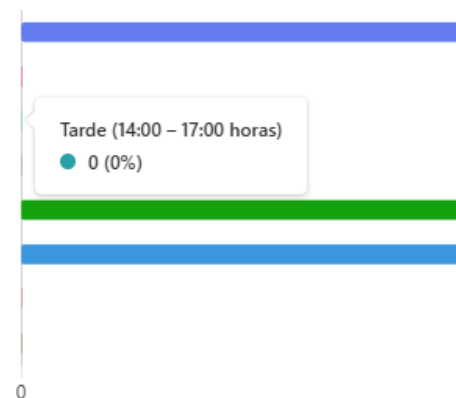
9. EN CASO DE ESTAR INSATISFECHO CON LA TEMPERATURA DEL CENTRO COMERCIAL

● Siempre demasiado caliente	0
● A menudo demasiado caliente	0
● Ocasionalmente demasiado caliente	1
● Ocasionalmente demasiado fría	0
● A menudo demasiado fría	1
● Siempre demasiado fría	0
● Otras	1



10. EN CASO DE ESTAR INSATISFECHO CON LA TEMPERATURA DEL CENTRO COMERCIAL

● Mañana (antes de las 11:00 horas)	1
● Mediodía (11:00 – 14:00 horas)	0
● Tarde (14:00 – 17:00 horas)	0
● Fines de semana o vacaciones	0
● Los lunes por la mañana	1
● No hay un tiempo específico	1
● Siempre	0
● Otras	0



COMENTARIOS

Ambientes y atmósfera del centro comercial:

- Se registran respuestas de insatisfacción respecto a calor y/o el frío ocasional
- Se registran respuestas diversas acerca del momento de la insatisfacción
- Se registran respuestas diversas acerca de los factores de insatisfacción

RESULTADOS DE LA ENCUESTA – VISITANTES



11. EN CASO DE ESTAR INSATISFECHO CON LA TEMPERATURA DEL CENTRO COMERCIAL



COMENTARIOS

Ambientes y atmósfera del centro comercial:

- Se registran respuestas de insatisfacción respecto a calor y/o el frío ocasional
- Se registran respuestas diversas acerca del momento de la insatisfacción
- Se registran respuestas diversas acerca de los factores de insatisfacción

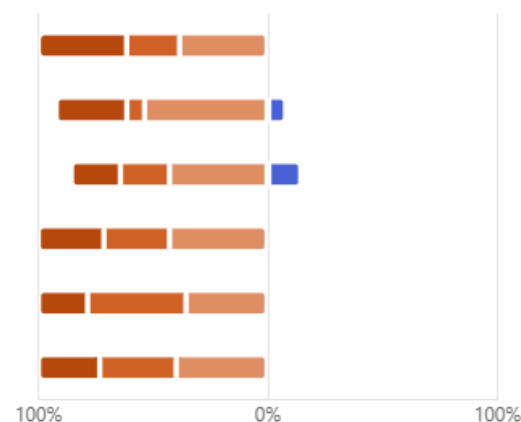
RESULTADOS DE LA ENCUESTA – VISITANTES



12. MEDIO AMBIENTE

● Muy satisfecho ● Satisfecho ● Correcto ● Insatisfecho ● Muy insatisfecho ● NS/NC

1. ¿Crees que eres una persona a la que le importa el medio ambiente?
2. ¿Ves importante las medidas de ahorro de agua implementadas?
3. ¿Ves importante las medidas de mejora de la biodiversidad implantadas en el centro comercial?
4. ¿Preferirías que la mayor parte del consumo eléctrico se hiciese a través de energías renovables?
5. ¿Reciclas correctamente?
6. ¿Ves importante aumentar los espacios verdes en el centro comercial?



COMENTARIOS

Servicios del centro comercial:

- A la mayoría de los participantes les parece importante el medio ambiente, el reciclaje y aumentar los espacios verdes
- Los participantes muestran neutralidad respecto a si el consumo de energía debería provenir de fuentes renovables
- A la mayoría de los participantes les parece poco relevante las medidas de ahorro de agua y las medidas de biodiversidad

CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA



CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA

La encuesta de satisfacción realizada a **inquilinos** y **clientes** del centro comercial ofrece una visión completa sobre la percepción actual de la experiencia, los servicios, el confort y la sostenibilidad del espacio.

Los resultados reflejan **una valoración global mayoritariamente positiva**, especialmente en lo relacionado con:

- **Servicios básicos**
- **Accesibilidad general**
- **Limpieza**
- **Atención al cliente**
- **Confort ambiental**

En el caso de los **inquilinos**, destacan las respuestas favorables en relación con los **servicios del centro**, la **limpieza y comodidad de las instalaciones**, la **claridad de la señalización y el acceso**, así como la percepción positiva sobre las **iniciativas de sostenibilidad**. También se evidencia una buena valoración de las **condiciones de confort** (temperatura, aire, ruido, iluminación) en términos generales.

Por su parte, los **clientes** valoran muy positivamente la **atmósfera general**, la **cubrición de necesidades principales de su visita**, la **seguridad**, la **facilidad de acceso** y la **experiencia de atención**. También existe una **buena percepción sobre la calidad ambiental interior**, tanto térmica como acústica y lumínica, y un reconocimiento al **compromiso medioambiental**.

CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA



No obstante, se identifican **áreas de mejora importantes** que requieren atención prioritaria:

INQUILINOS

Para inquilinos, los principales puntos débiles se concentran en la percepción del **ambiente del centro comercial**, la **insuficiencia de zonas de descanso**, la **dificultad de accesibilidad para personas con movilidad reducida** y la **poca atraktividad de la oferta comercial y de restauración**. También se registran **problemas específicos de confort** relacionados con temperatura extrema, humedad y corrientes de aire.

CLIENTES

Para clientes, las oportunidades de mejora se encuentran principalmente en la **diversidad y atractivo de la oferta comercial y de restauración**, la **disponibilidad y calidad de zonas de descanso**, **problemas de accesibilidad a través del transporte público y movilidad reducida**, así como en el **uso y fiabilidad de servicios digitales** (wifi, app, pantallas de información, etc.). En el ámbito de sostenibilidad, hay **una baja percepción de la relevancia de medidas ambientales** como ahorro de agua, biodiversidad o energías renovables.

En síntesis, los resultados revelan **una buena base de satisfacción en aspectos operativos y ambientales**, pero también muestran **una brecha entre las expectativas y la experiencia en accesibilidad, confort avanzado, digitalización y sostenibilidad visible**. Estas conclusiones permitirán orientar las estrategias de mejora para fortalecer la relación tanto con inquilinos como con clientes, y mejorar la percepción global del centro comercial.

PLAN DE MEJORA



A partir de los resultados de la encuesta, se propone un **plan de mejora estructurado en cuatro ejes estratégicos**: experiencia de usuario, accesibilidad y confort, oferta comercial y digitalización, y sostenibilidad visible. Cada eje incluye líneas de acción concretas a corto, medio y largo plazo.

1. MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO

- **Aumentar y mejorar las zonas de descanso**, priorizando ubicaciones estratégicas y elementos de confort (banco ergonómicos, zonas sombreadas o climatizadas).
- **Reforzar la atención al cliente** con formación en trato al público y resolución rápida de incidencias.
- **Incrementar la seguridad percibida** con mayor presencia visible de personal y mejor iluminación en áreas clave.

2. ACCESIBILIDAD Y CONFORT

- **Diseñar un plan de accesibilidad integral** que incluya mejoras en recorridos, rampas, señalización táctil y ayudas tecnológicas para personas con movilidad reducida.
- **Optimizar el control de climatización** para reducir picos de temperatura, humedad o corrientes de aire, mejorando el confort térmico en todo momento.
- **Facilitar el acceso mediante transporte público** coordinando acciones con autoridades locales (horarios, paradas cercanas, señalización externa).

3. OFERTA COMERCIAL Y SERVICIOS DIGITALES

- **Diversificar la oferta de restauración y servicios complementarios**, priorizando variedad, atractivo y adecuación a diferentes perfiles de visitantes.
- **Mejorar la comunicación de promociones y eventos**, potenciando la experiencia de visita.
- Actualizar e integrar los servicios digitales: wifi gratuito estable, app funcional, web intuitiva y pantallas de información actualizadas y visibles.

4. SOSTENIBILIDAD Y PERCEPCIÓN AMBIENTAL

- **Aumentar la visibilidad de las medidas ambientales** existentes (cartelería, paneles interactivos, campañas informativas).
- **Impulsar acciones participativas** que involucren a clientes e inquilinos en iniciativas verdes (reciclaje, biodiversidad, ahorro de agua, energías renovables).
- **Revisar la estrategia de zonas verdes**, incorporando criterios paisajísticos y de bienestar sin generar impacto negativo en la operativa.

Este plan de mejora permitirá **alinear la experiencia real con las expectativas de inquilinos y clientes**, fortaleciendo la imagen del centro comercial como un espacio accesible, confortable, moderno y sostenible. Además, la implementación de estas medidas debe ir acompañada de un **seguimiento periódico y evaluaciones posteriores**, garantizando así un proceso de mejora continua.

ANEXOS



14/10/25, 16:20

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN - CC. LA DEHESA

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN - CC. LA DEHESA

Gracias por participar en nuestra encuesta. Tu opinión es muy valiosa y nos ayuda a mejorar. Por favor, responde cada pregunta indicando tu nivel de satisfacción:

Muy satisfecho / Satisfecho / Neutral / Insatisfecho / Muy insatisfecho

1. AMBIENTES Y ATMÓSFERA DEL CENTRO COMERCIAL

	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy insatisfecho	NS/NC
1. ¿Qué tan satisfecho estás con la ambientación general (decoración, iluminación, música, etc.) del centro comercial?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. ¿Te parece atractivo el diseño y distribución del espacio?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. ¿Consideras que el ambiente del centro comercial mejora tu experiencia de compra o visita?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2. SERVICIOS DEL CENTRO COMERCIAL

	Muy satisfecho	Satisfecho	Correcto	Insatisfecho	Muy insatisfecho	NS/NC
1. ¿El centro comercial cubre adecuadamente el motivo principal por el que sueles visitarlo?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. ¿Consideras que el centro se adapta a distintos perfiles de visitantes (familias, jóvenes, mayores, etc.)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. ¿Sientes que tus expectativas se cumplen cuando visitas el centro comercial?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14/10/25, 16:20

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN - CC. LA DEHESA

3. INSTALACIONES Y COMODIDAD

	Muy satisfecho	Satisfecho	Correcto	Insatisfecho	Muy insatisfecho	NS/NC
1. ¿Qué tan satisfecho estás con la limpieza general del centro?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. ¿Te sientes seguro/a en las instalaciones (iluminación, vigilancia, etc.)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. ¿Las zonas de descanso son suficientes y cómodas?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. ¿Las escaleras, ascensores y pasillos permiten circular cómodamente?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4. ACCESIBILIDAD Y TRANSPORTE

	Muy satisfecho	Satisfecho	Correcto	Insatisfecho	Muy insatisfecho	NS/NC
1. ¿Es fácil acceder al centro comercial en coche?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. ¿Es fácil acceder al centro en transporte público?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. ¿Encuentras señalización clara para moverte dentro del centro?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. ¿Te parece adecuado el número de plazas de aparcamiento disponibles?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. ¿Te resulta sencillo moverte dentro del centro si tienes movilidad reducida o vas con cochecito de bebé?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



14/10/25, 18:20

QUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN - CC. LA DEHESA

5. OFERTA COMERCIAL Y SERVICIOS

	Muy satisfecho	Satisfecho	Correcto	Insatisfecho	Muy insatisfecho	NS/NC
1. ¿Estás satisfecho con la variedad de tiendas?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. ¿Te parece atractiva la zona de restauración?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. ¿Qué tan útil encuentras los servicios adicionales (peluquería, gimnasio, etc.)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. ¿Sientes que hay tiendas para todos los presupuestos?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. ¿Qué tan satisfecho estás con las promociones y eventos del centro comercial?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6. ATENCIÓN Y EXPERIENCIA AL CLIENTE

	Muy satisfecho	Satisfecho	Correcto	Insatisfecho	Muy insatisfecho	NS/NC
1. ¿Te sientes bien atendido/a por el personal del centro?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. ¿El personal es amable y está disponible cuando lo necesitas?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. ¿Los servicios de información o atención al cliente funcionan correctamente?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. ¿Te han resuelto algún problema de manera satisfactoria durante tu visita?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. ¿Te sientes valorado/a como cliente en este centro comercial?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14/10/25, 18:20

QUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN - CC. LA DEHESA

7. SERVICIOS DIGITALES, SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA

	Muy satisfecho	Satisfecho	Correcto	Insatisfecho	Muy insatisfecho	NS/NC
1. ¿Estás satisfecho con el Wi-Fi gratuito del centro?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. ¿Consideras útil la app o página web del centro?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. ¿Las pantallas de información y directorios te ayudan a orientarte?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. ¿Qué tan visible te parece el compromiso del centro con la sostenibilidad?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. ¿Crees que el centro mejora continuamente su oferta y servicios?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14/10/25, 16:20

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN - CC. LA DEHESA

8. CONFORT AMBIENTAL (TÉRMICO, ACÚSTICO, VISUAL Y GENERAL)

	Muy satisfecho	Satisfecho	Correcto	Insatisfecho	Muy insatisfecho	NS/NC
1. ¿Qué tan cómodo/a te resulta la temperatura del centro comercial en distintas estaciones del año (verano/invierno)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. ¿Consideras que la ventilación del centro es adecuada y el aire se siente limpio?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. ¿Te sientes satisfecho con el nivel de ruido ambiental dentro del centro (música, personas, anuncios)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. ¿La iluminación del centro comercial te resulta adecuada para caminar, mirar escaparates y comer?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. ¿Te sientes cómodo/a en el centro en términos generales durante toda tu visita?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. EN CASO DE ESTAR INSATISFECHO CON LA TEMPERATURA DEL CENTRO COMERCIAL
¿Cuáles de los siguientes factores contribuyen a su insatisfacción?

☐ Siempre demasiado caliente

☐ A menudo demasiado caliente

☐ Ocasionalmente demasiado caliente

☐ Ocasionalmente demasiado fría

☐ A menudo demasiado fría

☐ Siempre demasiado fría

☐ Otras

14/10/25, 16:20

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN - CC. LA DEHESA

10. EN CASO DE ESTAR INSATISFECHO CON LA TEMPERATURA DEL CENTRO COMERCIAL
¿Cuándo se produce la mayor insatisfacción?

☐ Mañana (antes de las 11:00 horas)

☐ Mediodía (11:00 – 14:00 horas)

☐ Tarde (14:00 – 17:00 horas)

☐ Fines de semana o vacaciones

☐ Los lunes por la mañana

☐ No hay un tiempo específico

☐ Siempre

☐ Otras

11. EN CASO DE ESTAR INSATISFECHO CON LA TEMPERATURA DEL CENTRO COMERCIAL
¿Cuáles son los factores que contribuyen a su insatisfacción?

☐ Humedad demasiado alta (húmeda)

☐ Humedad demasiado baja (seca)

☐ Movimiento del aire es demasiado alto

☐ Movimiento del aire es demasiado bajo

☐ Sol entrante

☐ Las corrientes de aire de las ventanas

☐ Las corrientes de aire de los conductos de ventilación

☐ Superficies circundantes calientes o frías (suelo, techo, paredes o ventanas)

☐ Otras

14/10/25, 18:20

QUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN - CC. LA DEHESA

12. MEDIO AMBIENTE

	Muy satisfecho	Satisfecho	Correcto	Insatisfecho	Muy insatisfecho	NS/NC
1. ¿Crees que eres una persona a la que le importa el medio ambiente?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. ¿Ves importante las medidas de ahorro de agua implementadas?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. ¿Ves importante las medidas de mejora de la biodiversidad implantadas en el centro comercial?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. ¿Preferirías que la mayor parte del consumo eléctrico se hiciese a través de energías renovables?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. ¿Reciclas correctamente?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. ¿Ves importante aumentar los espacios verdes en el centro comercial?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

13. Introduzca su correo electrónico si quiere participar en el sorteo (no es obligatorio)

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.

 Microsoft Forms