

INFORME EVALUACIÓN GRADO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Encuestas de servicios prestados a
empresas instaladas y usuarios de salas
del Parque Científico y Tecnológico de Bizkaia

Ejercicio 2018

ÍNDICE

- 1. INTRODUCCION**
- 2. ANALISIS**
- 3. RESULTADO CUESTIONARIO EMPRESAS INSTALADAS 2018 Y SU EVOLUCIÓN**
- 4. RESULTADO CUESTIONARIO USUARIOS DE SALAS 2018 Y SU EVOLUCIÓN**
- 5. ANÁLISIS DE LOS CUESTIONARIOS DE CLIENTES:**
 - 5.1. Cuestionarios de empresas instaladas**
 - 5.2. Actuaciones empresas en 2018**
 - 5.3. Cuestionarios de clientes de salas**
 - 5.4. Actuaciones salas en 2018**
- 6. CONCLUSIONES GENERALES**

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de la Red de Parques Tecnológicos de Euskadi 2017-2020, contempla como uno de sus objetivos la fidelización de sus clientes, y para lograrlo se establece como línea estratégica “la generación de una mayor cercanía a las empresas y entidades instaladas para detectar y dar respuesta a sus necesidades y oportunidades de crecimiento”. Asimismo, y en el marco de esta planificación estratégica, la Red de Parques está inmersa, desde 2017, en un proceso de implantación del Modelo de Gestión Avanzada, en el que los Clientes forman parte esencial del sistema de gestión.

Para disponer de un contraste de la correcta prestación de sus servicios, el Parque científico y Tecnológico de Bizkaia (en adelante PCTB) ha realizado un estudio sobre el grado de satisfacción de sus clientes, tanto en relación a las empresas instaladas, como a las empresas usuarias de los servicios de salas durante el ejercicio 2018. El objetivo es conocer su grado de satisfacción y recoger todas las observaciones y sugerencias con el fin de mejorar los servicios prestados.

El método utilizado es mediante envío de un enlace a cuestionario para autocompletar y valoración con escala numérica del 0 al 10 en el caso de empresas instaladas (donde 10 es Muy Satisfecho y 1 es Nada Satisfecho), y de 0 a 5 en el caso de empresas usuarias del servicio de salas (donde 5 es Muy Satisfecho y 0 es Nada Satisfecho). Se considerarán no válidos aquellos cuestionarios que, bajo criterio de Organización, sean incompletos o incoherentes en sus comentarios. En el caso de las personas usuarias de Salas del PCTB, se entrega el “cuestionario de satisfacción de servicios de salas” una vez finalizado cada evento para su cumplimentación.

Además, cualquier persona tiene a su disposición los cuestionarios en formato papel en la recepción de las oficinas del PCTB, y tiene asimismo la posibilidad de realizar consultas, reclamaciones o sugerencias a través de la página web en el apartado de “contacto”.

Con el fin de valorar la actividad en su conjunto, se ha introducido un bloque de cuatro preguntas destinadas a evaluar los Servicios de Valor Añadido que ofrece el PCTB, preguntas centradas en servicios para la mejora de la competitividad de las empresas, servicios para profesionales, servicios complementarios y actividades orientadas a la sociedad.

2. ANÁLISIS

A lo largo del análisis se distinguen las dos mediciones realizadas en función del tipo de servicio:

- Empresas instaladas en el PCTB
- Clientes de salas del PCTB (tanto empresas del Parque como externas)

Se ha realizado el siguiente análisis:

- Tamaño de la población considerada: **382 clientes**
 - **266 empresas del PCTB**
 - **116 clientes de salas**
- Respuesta obtenida:
 - Nº de respuestas de empresas PCTB: **69 respuestas empresa / 25,94%** (de las cuales 48 respuestas han sido de empresas ubicadas en edificios propiedad del PCTB, y 21 de empresas en edificio propio)
 - Nº de respuestas de Usuarios Salas: **68 clientes / 58,62%**

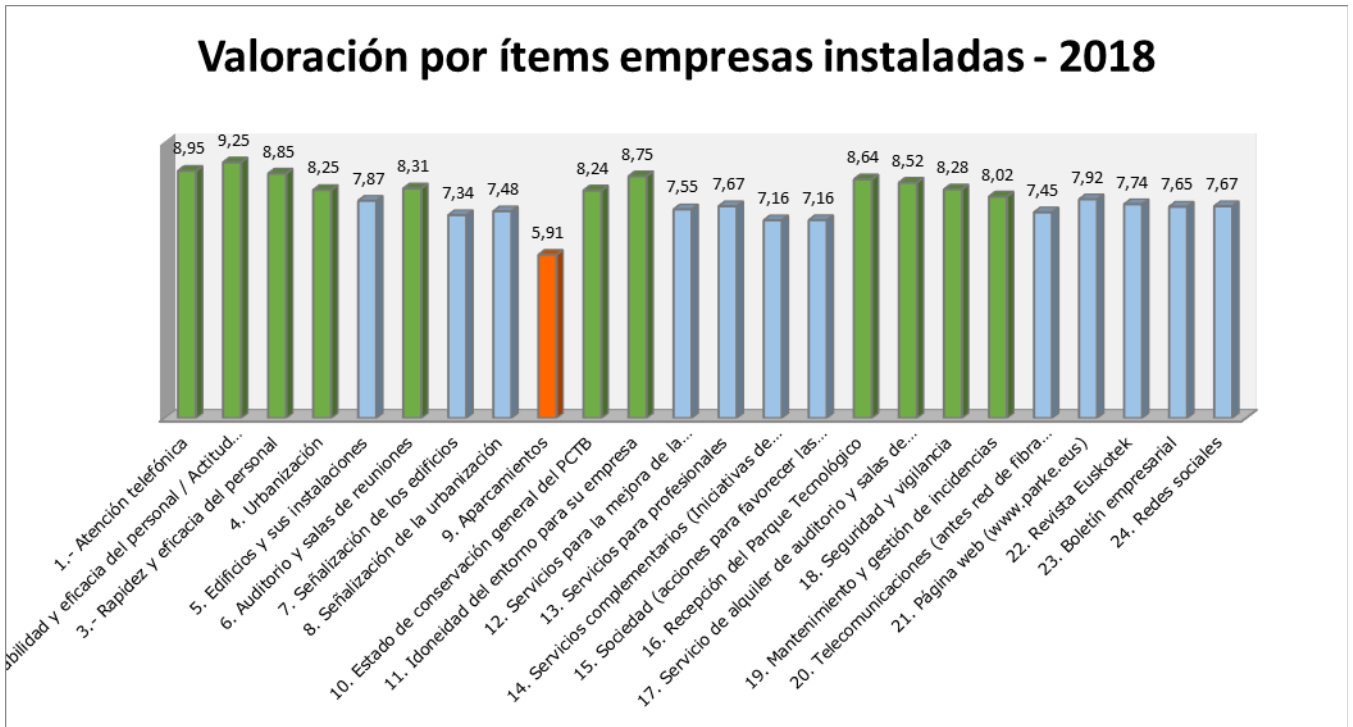
3. RESULTADO CUESTIONARIO EMPRESAS INSTALADAS 2018 Y SU EVOLUCIÓN

El cuestionario ha sido remitido a las empresas instaladas en el PCTB, obteniendo un nivel de respuesta del 25,94%. Siendo el objetivo alcanzar un mínimo de 53 respuestas (20%), consideramos que la muestra es suficientemente representativa. A continuación, se presenta en una tabla el resultado general de la encuesta, indicando la valoración media obtenida por cada "ítem-pregunta", y su evolución en los ejercicios 2015, 2016, 2017 y 2018.

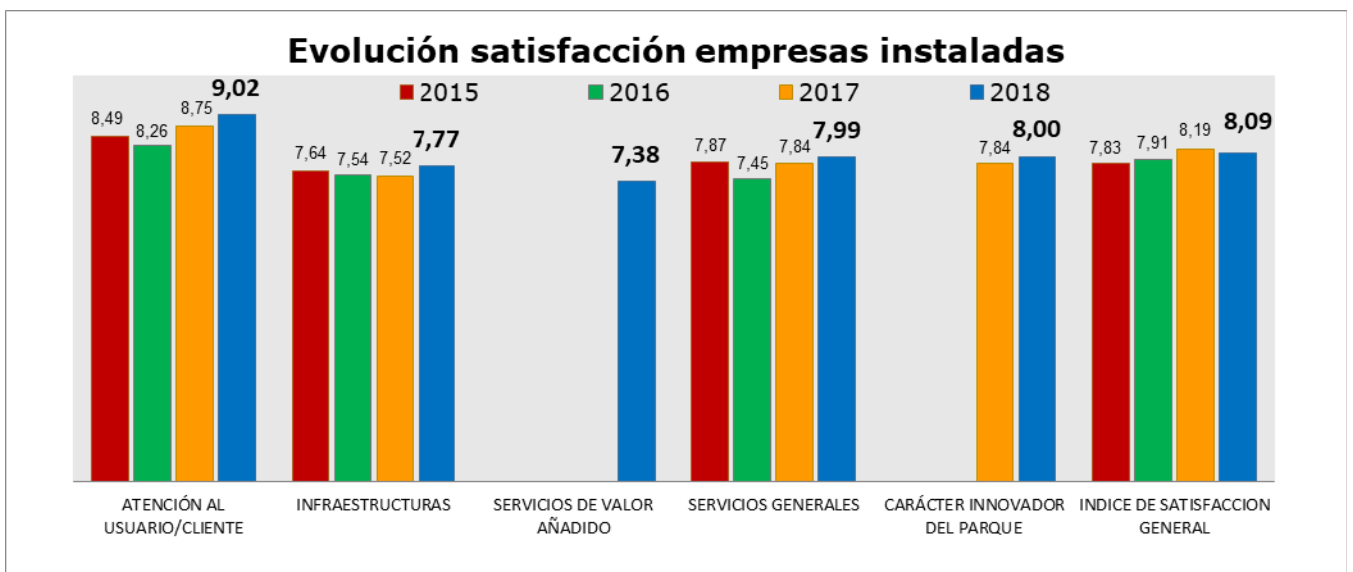
Porcentaje de la Muestra	25,78%	26,66%	25,10%	25,94%
Item - pregunta	2015	2016	2017	2018
ATENCIÓN AL USUARIO/CLIENTE	8,49	8,26	8,75	9,02
1.- Atención telefónica y respuesta del personal	8,43	8,32	8,89	8,95
2.- Amabilidad y eficacia del personal / Actitud de colaboración	8,67	8,40	8,84	9,25
3.- Rapidez y eficacia del personal	8,26	8,06	8,53	8,85
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	7,64	7,54	7,52	7,77
4.- Urbanización	8,14	8,13	8,03	8,25
5.- Edificios y sus instalaciones	7,89	7,71	7,53	7,87
6.- Auditorio y salas de reuniones	8,02	7,91	7,95	8,31
7.- Señalización de los edificios	---	6,53	7,03	7,34
8.- Señalización de la urbanización	---	6,87	7,11	7,48
9.- Aparcamientos	6,48	6,48	5,73	5,91
10.- Estado de conservación general del PCTB	8,46	8,13	8,09	8,24
11.- Idoneidad del entorno para su empresa	8,63	8,58	8,67	8,75
SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO	---	---	---	7,38
12. Servicios para la mejora de la competitividad de las empresas	---	---	---	7,55
13. Servicios para profesionales	---	---	---	7,67
14. Servicios complementarios (Iniciativas de tipo deportivo y social, Udalekuak, Mobildesk)	---	---	---	7,16
15. Sociedad (acciones para favorecer las vocaciones científicas, etc.)	---	---	---	7,16
SERVICIOS GENERALES	7,87	7,45	7,84	7,99
16.- Recepción del Parque Tecnológico	8,43	8,25	8,58	8,64
17.- Servicio de alquiler de auditorio y salas de reuniones	---	7,90	8,41	5,52
18.- Seguridad y vigilancia	8,00	7,67	7,96	8,28
19.- Mantenimiento y gestión de incidencias	8,16	7,58	7,91	8,02
20.- Telecomunicaciones (antes red de fibra óptica)	6,76	6,79	7,42	7,45
21.- Página web (www.parke.eus)	---	7,33	7,76	7,92
22.- Revista Euskotek	---	7,35	7,45	7,74
23.- Boletín empresarial	---	---	7,54	7,65
24.- Redes sociales	---	6,76	7,52	7,67

CARÁCTER INNOVADOR DEL PARQUE	---	---	7,84	8,00
INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL	7,83	7,91	8,19	8,09

En este gráfico quedan reflejados los valores generales por cada ítem-pregunta relativos a los cuestionarios del 2018, señalando en naranja los ítems que no alcanzan el objetivo de 7, en azul aquellos que superan el objetivo de 7 y en verde los que se encuentran en puntuaciones superiores al 8:

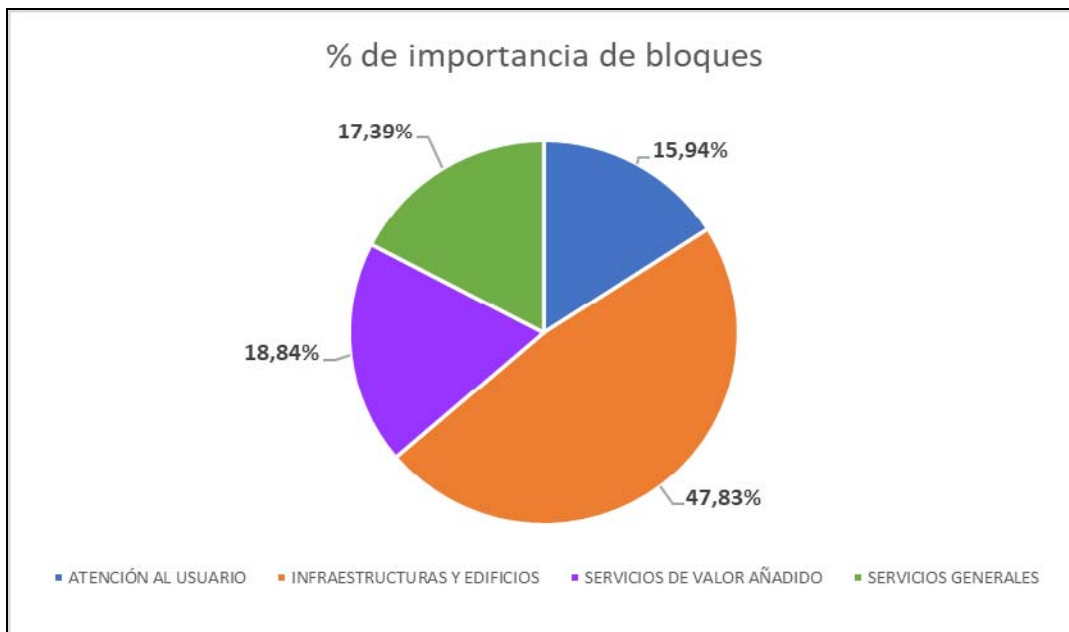


El gráfico siguiente, nos muestra la evolución experimentada por cada apartado (grupo de ítem-preguntas por área), durante los ejercicios 2015, 2016, 2017 y 2018:



En cuanto al peso que se les da a los diferentes apartados de la encuesta, los datos arrojan los siguientes resultados:

	Edificio propio	Edificio propiedad PCTB	% Global
ATENCIÓN AL USUARIO	19,05	14,58	15,94%
INFRAESTRUCTURAS Y EDIFICIOS	33,33	54,17	47,83%
SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO	9,52	22,92	18,84%
SERVICIOS GENERALES	38,10	8,33	17,39%



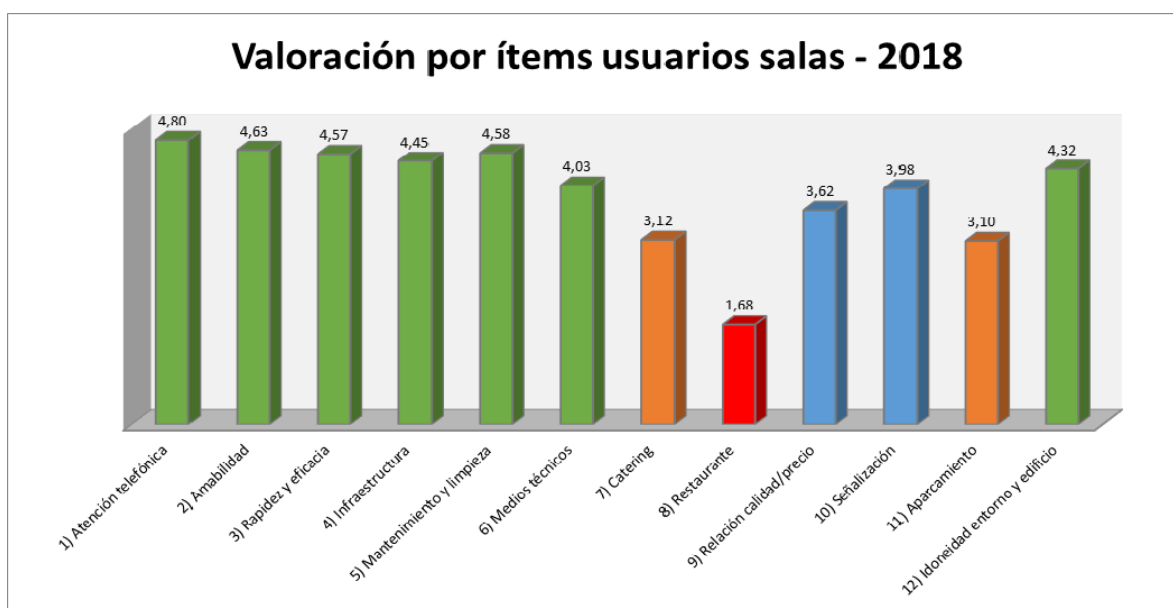
4. RESULTADO CUESTIONARIO DE USUARIOS DE SALAS 2018 Y SU EVOLUCIÓN

El cuestionario ha sido remitido a los usuarios de las salas del PCTB, a la finalización de cada evento, obteniendo un nivel de respuesta del 58,62%. Siendo el tamaño de muestra mínima establecida de 23 respuestas (20%), consideramos las conclusiones obtenidas como razonablemente fiables (68 respuestas).

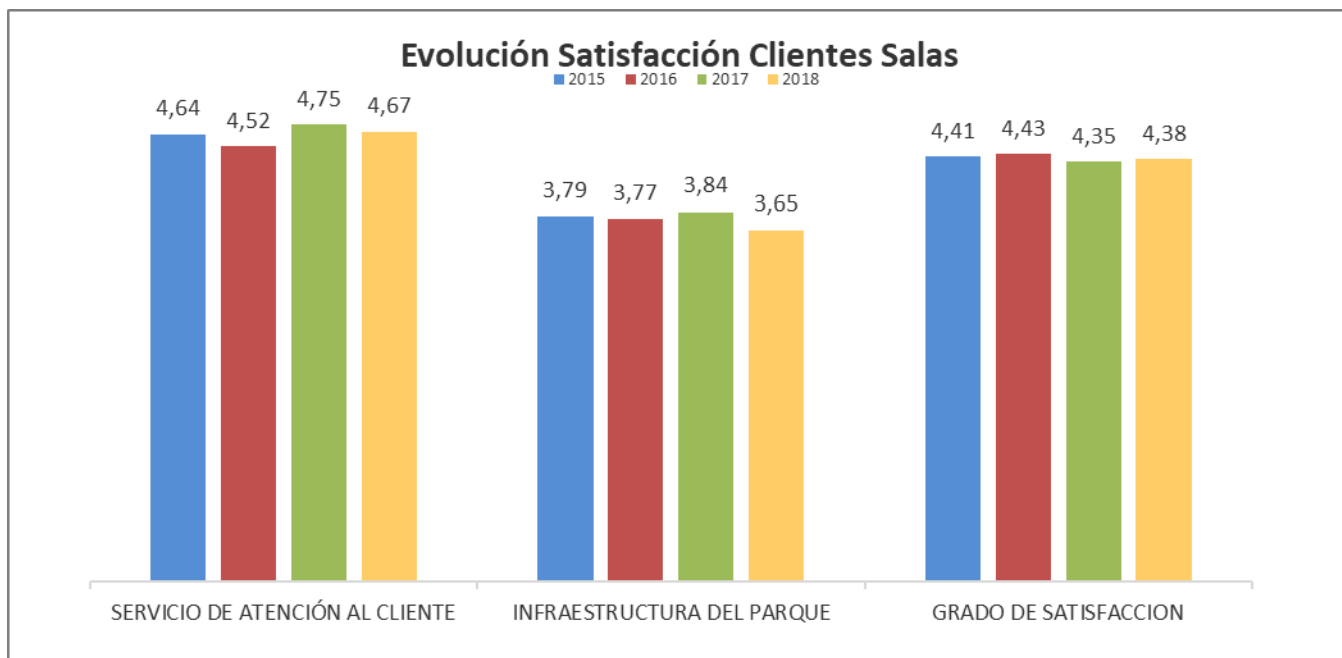
A continuación, se presenta en una tabla el resultado de la encuesta, indicando la valoración media obtenida por cada "ítem-pregunta", y su evolución en los ejercicios 2015, 2016, 2017 y 2018.

Porcentaje de la Muestra	49,04%	58,82%	63,36%	58,62%
Items-preguntas	2015	2016	2017	2018
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	4,64	4,52	4,75	4,67
1) Atención telefónica	4,47	4,42	4,72	4,80
2) Amabilidad	4,69	4,60	4,84	4,63
3) Rapidez y eficacia	4,76	4,53	4,68	4,57
INFRAESTRUCTURA	3,76	3,75	3,84	3,65
4) Infraestructura	4,43	4,50	4,38	4,45
5) Mantenimiento y limpieza	4,61	4,57	4,59	4,58
6) Medios técnicos	4,27	3,97	4,13	4,03
7) Catering	3,18	2,93	3,53	3,12
8) Restaurante	2,08	2,35	2,09	1,68
9) Relación calidad/precio	4,00	3,97	3,90	3,62
10) Señalización	4,12	4,10	4,31	3,98
11) Aparcamiento	3,08	3,15	3,12	3,10
12) Idoneidad entorno y edificio	4,35	4,40	4,54	4,32
SATISFACCIÓN GENERAL	4,41	4,43	4,35	4,38
13) Índice de satisfacción general	4,41	4,43	4,35	4,38

En este gráfico quedan reflejados los valores por cada ítem-pregunta relativos a los cuestionarios del 2018, señalando en rojo los ítems que no alcanzan el mínimo de 2,5 puntos (equivalente a 5 en escala de 10), en naranja los que no alcanzan el objetivo de 3,5 (equivalente a 7 en escala de 10), en azul aquellos que superan el objetivo de 3,5 y en verde los que se encuentran en puntuaciones superiores al 4 (equivalente a 8 en escala de 10):



El gráfico que presentamos a continuación, nos muestra la evolución experimentada por cada bloque (grupo de ítem-pregunta por área), durante los ejercicios 2015, 2016, 2017 y 2018.



5. ANÁLISIS DE LOS CUESTIONARIOS DE CLIENTES

5.1. Cuestionarios de empresas instaladas

La lógica de resultados fijada en la Red de Parques Tecnológicos de Euskadi establece que, tratándose de indicadores de percepción, el reto consiste en alcanzar los 7 puntos en una escala de 10, y superar, cada año la medida del año anterior. Cuando los resultados están en niveles de excelencia (8-10) el reto es mantener el resultado.

El resultado obtenido en el 92,31% de los ítems de la encuesta de satisfacción supera la puntuación mínima fijada como objetivo (7 puntos), y en un 90,91% de los ítems existentes en 2018 se supera el valor alcanzado en 2017.

Destacamos asimismo que en el 46,15% de los ítems planteados el PCTB se encuentra en puntuaciones superiores al 8, incluido el índice de satisfacción general de clientes con el Parque.

Todos los cuestionarios se tratan de forma individualizada. Especialmente los que han valorado aspectos por debajo del mínimo fijado, para recabar la información que ayude a tomar acciones de mejora.

Todos los bloques del cuestionario han evolucionado al alza: **“Atención al usuario/cliente”** (+0,26), **“Infraestructuras”** (+0,25) y **“Servicios generales”** (+0,15). El bloque **“Servicios de valor añadido”** es de nueva creación, por lo que no puede ser comparado respecto a años anteriores.

A continuación, se estudiarán las desviaciones más significativas, entendiéndose como desviación significativa aquella que implique una variación (positiva o negativa) mayor de 0,4 puntos.

De todos los bloques, destaca la puntuación obtenida por la **“Atención al usuario/cliente”** sigue siendo el mejor valorado con un **9,02/10** (+0,26). Podemos afirmar que nuestros clientes valoran de forma muy positiva el servicio de atención que reciben. El ítem “Amabilidad del personal/Actitud de colaboración”, estando ya en niveles de excelencia, ha experimentado una subida al alza de 0,41 puntos respecto a 2017. La atención al usuario es sin duda uno de los puntos fuertes del PCTB.

El apartado **“Infraestructuras y edificios”**, ha obtenido una puntuación de **7,77/10** (+0,25) en conjunto. Las variaciones en este bloque no han sido significativas, destacando la mejora en la “Señalización de la urbanización” (+0.37). Sin embargo, merece la pena destacar que en 2018 se ha invertido la ligera tendencia a la baja que venía experimentando la valoración de este bloque en los últimos años. Todos sus ítems han sido mejor valorados respecto a 2017.

Respecto al “Aparcamiento”, ítem con menor puntuación en la encuesta (5,91, subida de +0,18 respecto a 2017), debemos seguir subrayando que se trata de una cuestión intrínsecamente relacionada con el transporte público, por lo que nos encontramos con importantes dificultades para poder intervenir en esta materia más allá de las actuaciones llevadas a cabo: contactos con el Dpto. de Movilidad, transportes y carreteras de la Diputación Foral de Bizkaia para introducir mejoras en el transporte público, actuaciones de mejora al parking del edificio 407 por razones de seguridad, análisis con administraciones y aliados soluciones de infraestructuras, comunicación y movilidad óptima (BUSUP, nuevas líneas, nuevas soluciones de movilidad interna...), etc. Para 2019 está prevista la puesta en marcha de un Plan de Accesibilidad y Movilidad.

Con una ligera subida respecto a 2017, merece la pena destacar que los clientes siguen puntuando muy positivamente la idoneidad del Parque Científico y Tecnológico de Bizkaia para ubicar su actividad y beneficiarse de los servicios de alto valor añadido que se le ofrecen (8,75/10).

En 2018 destacamos la introducción del bloque **“Servicios de valor añadido”**, con el fin de valorar aquellos servicios a través de los que la RPTE trata de ofrecer un valor añadido tanto a las empresas que se instalan en nuestros entornos como a los/as profesionales que trabajan en las mismas. Este bloque ha recibido una puntuación global de **7,38/10**, destacando la puntuación obtenida por los Servicios para profesionales (7,67/10). Todos los ítems de este bloque superan los 7 puntos. Debemos señalar, no obstante, que algunos de los ítems en este apartado tienen un nivel de respuesta considerablemente inferior, probablemente debido al menor recorrido de estos servicios y su menor conocimiento por parte de los clientes del PCTB. Destacan en este sentido: Servicios para profesionales (jornadas, formación...), Servicios complementarios (iniciativas deportivas y sociales, udalekuak, Mobildesk...) y Acciones con incidencia en la Sociedad (fomento de las vocaciones científicas...).

En cuanto a los **“Servicios generales”**, se han valorado con **7,99/10**, (+0,15) incrementando la puntuación respecto a 2017. Si bien no ha habido ninguna variación significativa respecto a 2017, destacaremos también que todos los ítems de este apartado han mejorado respecto a 2017, destacando especialmente la Seguridad y vigilancia (+0.31) y la revista Euskotek (+0.28). Algunos de los ítems en este apartado tienen un nivel de respuesta considerablemente inferior, especialmente “Redes sociales” (52% de respuestas no sabe/no contesta), “Boletín empresarial” (46% de respuestas no sabe/no contesta) y “Revista Euskotek” (39% de respuestas no sabe/no contesta).

El **carácter innovador del Parque** alcanza este año los 8/10 puntos (+0,16), y el **“nivel de satisfacción general”** ha sido valorado con **8,09/10** en 2018, lo que supone una bajada de 0,1 respecto a 2017. Podemos concluir que el nivel de satisfacción general se mantiene prácticamente en los niveles de 2017.

Si diferenciamos entre clientes en edificio propio y arrendatarios, el nivel de satisfacción se desglosa de la siguiente manera:

	Arrendatarios	Propietarios	General
Nivel de satisfacción general	7,90 (-0,17)	8,58 (+0,11)	8,09 (-0,1)

Los resultados obtenidos respecto al grado de importancia de los diferentes bloques analizados en la encuesta indican que las empresas continúan priorizando las infraestructuras y edificios (47,83%), seguido de los servicios de valor añadido (18,84%), servicios generales (17,39%) y por último atención al usuario (15,94%).

Si analizamos esta información atendiendo a si las empresas están instaladas en un edificio propio o en una propiedad del parque, observamos que los arrendatarios dan mayor peso, si cabe, a las infraestructuras y edificios (54,17%), mientras que las empresas con edificio propio ponen el énfasis en los servicios generales (38,10%), si bien en el 2018 se ha equiparado prácticamente a la importancia que le dan a Infraestructuras (33,33%).

A la luz de los datos, consideramos importante dar continuidad a las acciones dirigidas a reforzar las infraestructuras para consolidar la mejoría en la puntuación que se le ha dado a este bloque, y reforzar la comunicación, tanto de los servicios generales que ofrece el PCTB como de los servicios de valor añadido, con el fin de aumentar el conocimiento de los mismos.

En definitiva, se constata que la política del PCTB se alinea con la demanda de sus clientes y que las actuaciones llevadas a cabo a lo largo del ejercicio 2018, en coherencia con el nuevo Plan Estratégico 2017-2020 y orientadas a mejorar la calidad de los servicios prestados por el PCTB y a satisfacer las expectativas de sus clientes, han logrado sus objetivos. Debiera prestarse atención, no obstante, a la ligera bajada en la satisfacción de los clientes en edificios propios del PCTB.

5.2. Actuaciones realizadas para empresas en 2018

Con la guía de la mejora continua y, atendiendo las observaciones y sugerencias de nuestros clientes, durante 2018 el PCTB ha ido poniendo en marcha diversas actuaciones para mejorar el entorno y la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores y trabajadoras de las empresas instaladas en él.

Algunas de las actuaciones llevadas a cabo en 2018 han sido las siguientes:

Acercamiento empresas	a	<ul style="list-style-type: none"> Se ha definido una sistemática para, a través de un plan de visitas anual, conocer mejor las inquietudes y necesidades de los clientes del PCTB.
Infraestructuras		<ul style="list-style-type: none"> Se ha continuado con la mejora de la señalización en edificios y urbanización. Acondicionamiento de espacios para empresas. Se ha reforzado la coordinación con aliados estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> Con BEAZ de cara a la gestión integral del BIC Bizkaia. Con la EHU/UPV para la gestión de actividades y potenciación del Parque Científico de Leioa. Por primera vez se ha realizado una encuesta de satisfacción de proveedores-clave en la gestión de nuestras infraestructuras y servicios, del que se ha derivado un plan de actuación para la mejora de la gestión de nuestros proveedores-clave. Licitación de la urbanización de Geldo.
Telecomunicaciones		<ul style="list-style-type: none"> Continuidad de los contactos con operadores de telefonía para mejorar la cobertura en el PCTB.
Sostenibilidad y eficiencia energética		<ul style="list-style-type: none"> En coherencia con la auditoría energética de los edificios del PCTB realizada en colaboración con el EVE, se han diseñado planes de actuación para la mejora de la eficiencia de todos los edificios del PCTB. Una de las actuaciones: sustitución a alumbrado LED. Se participa asimismo en el Plan de Sostenibilidad Energética del Gobierno Vasco. Revisión sistemática de la Red de Protección contra incendios y reparación de fugas.

Movilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Contactos con el Dpto. de Movilidad, transportes y carreteras de la Diputación Foral de Bizkaia para introducir mejoras en el transporte público. • Mejora del firme en parte del acceso principal al PCTB. • Actuaciones de mejora al parking del edificio 407 por razones de seguridad (rampa). • Análisis con administraciones y aliados soluciones de infraestructuras, comunicación y movilidad óptima (BUSUP, nuevas líneas, nuevas soluciones de movilidad interna...). • Jornada movilidad (Ibil, EVE, Busup, Hyundai). • Para 2019, PCTB tiene previsto elaborar y poner en marcha un Plan de Accesibilidad y Movilidad.
Servicios de valor añadido	<ul style="list-style-type: none"> • Cierre Cross Mentoring. • Elaboración y difusión del catálogo de Servicios. • Networking: realización del Foro Parke y reflexión sobre Cooperación y Servicios junto con empresas del PCTB. • Formación: Aula DBS-Parke, inglés profesional... • Jornadas informativas de ayudas a las empresas en colaboración con CDTI, SPRI, EVE, Infoday Horizonte 2020... • Servicios complementarios: Club Parke, Udalekuak, etc. • Actividades para el fomento de las vocaciones científicas y para visibilizar y fomentar el papel de la mujer en la Ciencia y Tecnología. • Un Reto para el Parque 2018.
RSC	<ul style="list-style-type: none"> • Por primera vez, se ha llevado a cabo una encuesta para evaluar el impacto en la Sociedad de la Red de Parques Tecnológicos de Euskadi. • Actividades para el fomento de las vocaciones científicas y para visibilizar y fomentar el papel de la mujer en la Ciencia y Tecnología. • Participación en el foro de la Igualdad organizado por Emakunde. • Colaboración con el proyecto Bioeskola. • Colaboración con la asociación de donantes de sangre. • Convenio de colaboración Ede-Fundazioa proyecto Emaktiva. • Euskaraldia.

5.3. Cuestionarios de clientes de salas

Con el objetivo de garantizar el éxito de los eventos realizados en nuestras instalaciones, el PCTB ofrece un servicio de salas de alta calidad, basado en la excelencia en el servicio y una constante adecuación de sus instalaciones a las exigencias de las nuevas tecnologías del mercado. El SERVICIO DE ALQUILER DE SALAS mantiene, en general, las altas puntuaciones obtenidas en años anteriores.

En una escala del 1 al 5, los ítems que mejor valoración han obtenido han sido la Atención telefónica (4,80), la Amabilidad (4,63), la Rapidez y eficacia (4,57) y el Mantenimiento y limpieza (4,58). El mantenimiento y limpieza de las salas, además, es el ítem que mayor subida ha experimentado en su valoración respecto a 2017 (+0,15).

En sentido contrario, el ítem peor valorado es el Aparcamiento (3,10) y el Restaurante (1,68). El Restaurante no alcanza el mínimo del 2,5, por lo que se considera prioritario adoptar medidas para mejorar su gestión.

El **índice de satisfacción general** de los clientes con este servicio se mantiene en un nivel muy elevado, con un 4,38 sobre 5 (media de 4,39 en los últimos 4 años), con una subida de 0,03 respecto a 2017.

5.4. Actuaciones en salas durante 2018

Respondiendo a las observaciones realizadas en la encuesta de satisfacción de 2017, y con el fin de continuar ofreciendo un servicio de calidad, se han realizado varias acciones a lo largo de 2018:

- Mejoras en los medios disponibles en el auditorio: disponibilidad de conexión HDMI, PC disponible para proyecciones, etc.
- Actuaciones para garantizar la accesibilidad en el auditorio.
- Ajuste de la doble pantalla disponible en la Sala de Consejos para mejorar la visibilidad de la misma.

Asimismo, se ha invertido en las instalaciones de videoconferencia dando continuidad a la colaboración con los sistemas CISCO, como centro demostrativo para el norte de la península de sus soluciones en comunicación.

6. CONCLUSIONES GENERALES

Tras el análisis realizado se puede concluir que el nivel de satisfacción general del servicio prestado por el PCTB sigue siendo muy alto y mejorando a los últimos ejercicios.

Destacar, asimismo, que el PCTB, está integrado en la Red de Parques Tecnológicos de Euskadi, que en 2018 ha obtenido un índice de satisfacción general de sus clientes de un **8,17/10**.

Si bien la nota global es alta (7,90), se debe prestar atención a la ligera bajada producida en la satisfacción de clientes por arrendamiento, que valoran principalmente el servicio de Infraestructuras y Edificios del PCTB.

Se debiera asimismo reforzar la comunicación en torno a todos aquellos ítems que han recibido un porcentaje de "no sabe / no contesta" alto en comparación con el resto de ítems. Nos referimos principalmente a:

- Redes sociales.
- Boletín empresarial.
- Revista Euskotek.
- Servicios de valor añadido.

En relación a los servicios valorados a la baja, con observaciones o quejas por parte del cliente, el PCTB seguirá poniendo en marcha acciones de mejora oportunas de cara al ejercicio 2019 en aspectos como la movilidad y aparcamiento (está prevista la redacción de un Plan de Movilidad y Accesibilidad), restaurante y mejoras en los edificios en general, entre otros. En la medida de lo posible, se responderá a las observaciones y sugerencias de mejora de la manera más individualizada posible.

En su afán de mejora continua, el PCTB analizará y seguirá promoviendo acciones orientadas a responder necesidades demandadas por los clientes.

Por último, agradecer sinceramente la participación a las empresas que han cumplimentado el cuestionario y que gracias a su importante aportación el PCTB pueda mejorar el servicio para todos sus clientes.