



## Presentación y objetivos

El Ciudadano Anónimo (también llamado *Mystery Shopping*) es una técnica de obtención de información a partir de la observación de personas o situaciones en que los sujetos investigados no saben que están siendo estudiados.

Observadores externos, ajenos a la organización del estudio, actúan como ciudadanos ficticios, con el objetivo de evaluar la calidad de un servicio de una manera objetiva a partir de unos indicadores preestablecidos.

## ¿Qué os ofrece?

- ✓ Evaluar el grado de cumplimiento de un servicio, tanto a nivel general, como en cuanto a aspectos específicos:
  - Las instalaciones
  - La atención del personal
  - El servicio recibido
- ✓ Detectar aspectos de mejora del servicio.

Esta técnica de estudio se puede aplicar en ámbitos de actividad muy diferentes, tanto en el sector público como en el privado:

Cines, teatros, museos  
Restaurantes  
Comercios  
Oficinas de Atención al Ciudadano  
Servicios de Atención al Cliente  
Banca  
Hostelería  
Transportes



## Metodología

Se trata de una metodología fundamentalmente cualitativa en la cual a través de la simulación de situaciones reales se extrae información sobre el funcionamiento de los servicios evaluados.

**Técnica de investigación:** Ciudadano Anónimo o *Mystery Shopping* presencial o telefónico.

**Universo de estudio:** Establecimientos, oficinas de atención al público u otros espacios de atención a usuarios de un determinado servicio.

**Diseño de la muestra:** El número de observaciones se determinará en función del tamaño del universo de estudio y su distribución territorial.

**Calendario de las consultas:** Las consultas se repartirán en diferentes días de la semana y en diferentes tramos horarios.

**GESOP** ofrece la posibilidad de realizar estudios a partir de la técnica del Ciudadano Anónimo tanto **telefónicamente** como **presencialmente**.

Los indicadores para las observaciones se tendrían que adaptar a las necesidades de cada caso. Pero algunos pueden ser:

### Mantenimiento de las instalaciones:

- Acceso
- Señalización
- Rotulación
- Limpieza
- Iluminación
- Temperatura
- Ruido
- Sala de espera
- Estado general (orden, organización)

### La atención del personal:

- Identificación
- Trato formal (para iniciar y cerrar la conversación)
- Lengua (inicial y cambio, si es necesario)
- Imagen personal
- Profesionalidad
  - Agilidad, diligencia
  - Cordialidad y atención
  - Claridad en las explicaciones y el lenguaje
  - Seguridad en la respuesta

### La gestión o servicio recibido:

- Gestión del tiempo de espera
- Tiempo de resolución de la consulta
- Interrupciones durante la consulta
- Idoneidad de la información o servicio recibido

### En el caso que el servicio se dé telefónicamente:

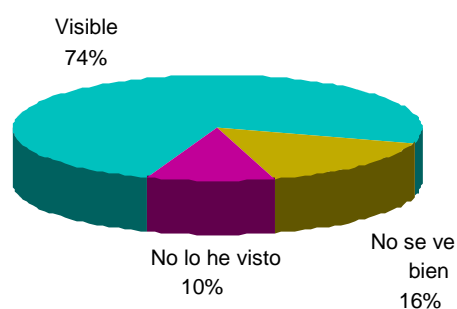
- Problemas técnicos de la línea
- Facilidad de conectar con el operador (intentos previos, tiempo en descolgar)
- Calidad técnica de la línea
- Tiempo de espera (con música / mensajes grabados / silencio)

## Los resultados

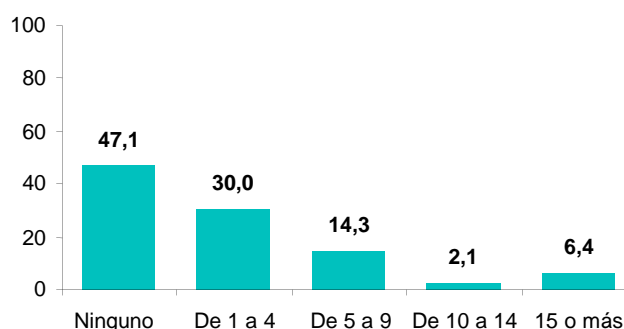
GESOP entregará a cada cliente:

- Un **informe de resultados**: a partir de la explotación de los datos y el análisis de la información recogida, GESOP procederá a elaborar un informe de resultados. Se pondrá especial atención en las diferencias detectadas entre las variables que se consideren más relevantes para el servicio analizado.
- **Tablas de resultados** con el cruce de todos los datos.
- Un **informe de campo**, donde se expondrán las características del trabajo desarrollado, el equipo que ha tomado parte y las posibles incidencias que se hayan podido ocasionar.
- Una copia del **formulario de recogida de la información**.
- La **base de datos** que incorporará todas las variables del estudio y os permitirán hacer una explotación propia de los resultados.

### ¿RÓTULO EXTERNO DE LA OFICINA?



### ¿NÚMERO DE PERSONAS EN ESPERA?



## Nuestros productos:

- El Ómnibus de GESOP
- Evaluación de la Calidad de un Servicio
- Impacto de los Cursos de Formación
- Ciudadano Anónimo
- Trabajo de Campo
- Índice de Satisfacción Municipal
- Movilidad
- Estudio Express