

Aumenta el grado de satisfacción de los clientes de Guaguas Municipales

21/08/2017



El nivel de satisfacción general de los clientes de Guaguas Municipales con el servicio que presta la empresa de transporte de Las Palmas de Gran Canaria ha mejorado respecto al año pasado, según refleja el estudio de calidad de 2017. De esta manera, el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) de Guaguas Municipales se sitúa en la actualidad con una puntuación de 7,76 sobre 10, lo que supone un incremento respecto al dato de 2016 (7,57) y la mejor puntuación desde que se puso en marcha esta consulta periódica en 2011.

Los clientes de la empresa de transporte colectivo han valorado con un notable la calidad del servicio a través de una encuesta de satisfacción realizada a partir de una muestra representativa de 2.357 personas, mayores de 14 años, entrevistadas en el mes de mayo. Este informe, que permite analizar tanto las fortalezas como las distintas áreas de mejora, recoge un incremento respecto a años anteriores en el número de viajeros que otorgan un 10 al servicio de Guaguas Municipales, lo que implica una satisfacción plena. El 96,9% de los

consultados, con un margen de error del 2% en el estudio, valora el servicio general con puntuaciones superiores al 5, siendo algo más de un 31% el que otorga las máximas puntuaciones (9 y 10).

Estos resultados confirman como un acierto el camino emprendido por la empresa con la actualización de la red de líneas planteada en 2013. Desde entonces ha aumentado el número de viajeros y desplazamientos realizados por año hasta alcanzar los 33,4 millones de viajeros (esta cifra recoge la suma de los trayectos realizados a través del pago directo o tras pasar cualquier título o bono por la máquina canceladora) del ejercicio de 2016. El informe de satisfacción refleja que la mejora en la valoración de los usuarios camina a la par. La tendencia es positiva y la compañía prevé continuar con esta dinámica de crecimiento en los próximos ejercicios.

El estudio arroja que todos los tramos de edad otorgan mejores valoraciones este año respecto al anterior, especialmente el tramo de edad comprendida entre los 36 y 50 años, que lo hace de manera significativa. Los mayores de 65 años son los más satisfechos con el servicio de Guaguas Municipales ya que le conceden 8,15 puntos.

Además, se mantiene el índice de mejora respecto a la encuesta de satisfacción de 2016 y que indica que más de la mitad de los clientes (58,2%) considera que Guaguas Municipales ha mejorado mucho o bastante en el último año. La empresa recibe también la puntuación más alta (8,54) en el nivel de recomendación desde que realiza este estudio.

Por último, la empresa pública mejora por segundo año consecutivo el índice de recomendación global. De esta manera recibe la puntuación más alta recogida hasta el momento (8,54), por lo que una inmensa mayoría de clientes recomienda el uso de este servicio de transporte. En este sentido, tanto los más jóvenes como el tramo que va de los 51 a 65 años y los mayores de 65 años, son los que más recomiendan el uso de los distintos servicios de Guaguas Municipales. 22

<https://guaguas.com/empresa/noticias/aumenta-el-grado-de-satisfaccion-de-los-clientes-de-guaguas-municipales-1290>