La amabilidad del conductor es el atributo más valorado por el cliente de Guaguas Municipales

29/08/2017



El último estudio de calidad de Guaguas Municipales otorga a la empresa de transporte de Las Palmas de Gran Canaria una puntuación de 7,76 en relación al nivel de satisfacción general de sus clientes. Entre los atributos más valorados por los usuarios de las distintas líneas de la compañía pública se encuentran la amabilidad del conductor (8,19), la proximidad y accesibilidad de las paradas y la información que se ofrece a través del aplicativo móvil.

Los viajeros y clientes de la empresa de transporte colectivo han valorado las virtudes y defectos del servicio que presta a través de una encuesta de satisfacción realizada por una empresa externa a partir de una muestra representativa de 2.357 personas, mayores de 14 años, entrevistada en el mes de mayo. El tamaño muestral, segmentado por sexo, edad, zona, horario y líneas, presenta un margen de error de solo el 2%.

El informe sitúa la amabilidad del conductor como el atributo más valorado por el cliente, con

una puntuación de 8,19 sobre 10. Esto desbanca de la primera posición del estudio de 2016 a la información de las líneas y horarios que ofrece la App Guaguas LPA en los teléfonos móviles, que con un 8,10 ocupa la tercera posición. La proximidad y accesibilidad de las paradas (8,16) se mantiene en segunda posición del ranking de virtudes.

De los 17 atributos analizados en la consulta a los clientes, hay nueve categorías que mejoran respecto a 2016. Tras la 'Facilidad para la compra de los bonos y títulos de viaje', que aparece en cuarta posición (8,01) se sitúan de mayor a menor: la 'Seguridad' (7,88), la 'Puntualidad' (7,79), 'Rapidez' (7,77), 'Limpieza' (7,72), la 'Información en parada' (7,63), y la 'Conducción sin brusquedades' (7,61). El listado continúa con: la 'Coordinación de los transbordos' (7,52); la 'Frecuencia de paso' (7,40), el 'Confort en parada' (7,18), la 'Capacidad de las guaguas' (7,11), la 'Temperatura en el interior de la guagua' (6,91), el 'Compromiso con el medioambiente' (6,86) y el 'Precio del viaje' (6,45).

Ninguna categoría ha sido valorada con suspenso, siendo 6,45 la puntuación más baja y la nota media un 7,56. Los atributos que más han mejorado en la comparativa interanual según la clientela de Guaguas son la seguridad (0.48%) y la conducción sin movimientos bruscos (+0.47%).

Estos resultados confirman como un acierto el camino emprendido por la empresa con la actualización de la red de líneas planteada en los últimos años, lo cual ha permitido que Guaguas transporte a 33,4 millones de personas en el ejercicio de 2016.

https://guaguas.com/empresa/noticias/la-amabilidad-del-conductor-es-el-atributo-mas-valorado-por-el-cliente-de-guaguas-municipales-1295