

El cliente mayoritario de Guaguas es mujer, ronda los 40 años y utiliza sus servicios a diario

01/09/2017



El cliente mayoritario de Guaguas Municipales, según establece el Estudio de Satisfacción de 2017, tiene un perfil definido: es mujer, no posee vehículo propio, ronda los 40 años, posee estudios secundarios, es trabajadora por cuenta ajena y utiliza a diario alguno de los servicios de la empresa de transporte colectivo de Las Palmas de Gran Canaria.

El último estudio de calidad de Guaguas Municipales otorga a la empresa pública una puntuación de 7,76 en relación al nivel de satisfacción general de sus clientes. Entre los atributos más valorados por los usuarios se encuentran la amabilidad del conductor, la proximidad y accesibilidad de las paradas y la información que se ofrece a través del aplicativo móvil. Estas son algunas de las conclusiones que se extraen de una consulta

planteada sobre una muestra representativa formada por 2.352 clientes, mayores de 14 años, entrevistada en diferentes zonas del término municipal mientras hacían uso de las distintas líneas y servicios de Guaguas Municipales.

Del informe se extrae que el viajero mayoritario de Guaguas Municipales es mujer, manteniéndose en valores similares a 2016, con un porcentaje del 62,3%. Esta medición frena la tendencia al alza del sector masculino iniciada en 2013. En 2016 el porcentaje de hombres que cogían la guagua era del 39,1% por lo que cae 1,4 puntos porcentuales en el informe de 2017.

Tres cuartas partes de los pasajeros de Guaguas Municipales no dispone de coche propio para desplazarse por la ciudad. El 26,7% restante sí lo tiene pero opta por realizar el trayecto en el servicio público de la ciudad. Mientras, el 75,5% del total de pasajeros utiliza diariamente la guagua, lo que supone un incremento de más de 10 puntos porcentuales respecto a octubre de 2011 (65%). Se mantiene la frecuencia de uso con respecto a 2017, siendo los más jóvenes, los estudiantes y trabajadores los que presentan una mayor frecuencia de uso. La media de viajes por semana se establece en 11,2 trayectos.

El estudio también muestra un aumento significativo en la edad media del pasajero en los últimos tres años. Esto se debe al incremento en un 7% de la presencia de usuarios de 51 y más años y a que encontramos un 7% menos de jóvenes de 14 a 25 años a bordo. La edad media se establece en 40 años, por lo que ha envejecido tres años ya que en 2016 era de 37 años, siendo el segmento que más uso hace de estos servicios el comprendido entre 36 y 50 años con un 27,7% del total. Sin embargo los mayores incrementos respecto al año pasado se encuentra en los clientes mayores de 64 (+3,5%) y entre 51 y 64 años (+3,3).

El 53% de los clientes de Guaguas Municipales tiene estudios secundarios. El porcentaje sin estudios dobla al del año anterior para pasar de 1,4% a 2,9%. Los cambios en esta medición se corresponden con los cambios en los tramos de edad observada anteriormente. De esta manera, aumenta el índice de mayores de 50 años con estudios primarios. El 10% del total tiene estudios universitarios o superiores.

Por último, el 40% tiene una ocupación laboral como trabajador por cuenta ajena, mientras que el 14,4% se encuentra sin empleo. El 41,6% restante está formado por estudiantes, jubilados y amas de casa. El mayor crecimiento respecto a 2016 se ha dado entre los pensionistas.

<https://guaguas.com/empresa/noticias/el-cliente-mayoritario-de-guaguas-es-mujer-ronda-los-40-anos-y-utiliza-sus-servicios-a-diario-1298>