

El grado de satisfacción del cliente de Guaguas Municipales vuelve a aumentar

30/07/2018

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 Percibida de 2018. De esta manera, el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) de Guaguas Municipales se sitúa en la actualidad con una puntuación de 7,92 sobre 10.

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 2.481 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 puntúan con un sobresaliente al servicio de Guaguas Municipales, lo que implica una satisfacción plena. El 98% de los consultados valora el servicio general con puntuaciones superiores al 5 y uno de cada tres viajeros otorga las máximas puntuaciones (9 y 10).

Estos resultados confirman como un acierto el camino emprendido por la empresa en los últimos años, ya que acumula una tendencia positiva reflejada en los últimos informes anuales, que recogen el aumento en el número de viajeros y los desplazamientos realizados por año hasta alcanzar los 34,7 millones de viajeros en el cierre del ejercicio de 2017. El informe de satisfacción refleja que la mejora en la valoración de los usuarios camina a la par, con una evolución constante. El ISC de 2013 fue de 7,29. La nota obtenida en 2015 de un 7,47; en 2016 creció hasta el 7,57; en 2017 fue de 7,76 y la última ya roza el 8. La tendencia, por lo tanto, es positiva y la compañía prevé continuar con esta dinámica de crecimiento en los próximos ejercicios.

El pasajero mayoritario tiene 38 años

El estudio arroja que ha disminuido la edad media del cliente de Guaguas en dos años. Esto está correlacionado con el aumento en la presencia de pasajeros jóvenes y un incremento en el uso del Bono Estudiante. El estudio detecta un incremento de 2,9 puntos porcentuales (10,8) en la presencia de clientes con edades comprendidas entre los 14 y los 18 años respecto al informe de 2017 y en detrimento (2%) de los viajeros más mayores. De esta manera, la edad media del usuario de Guaguas Municipales pasa a tener 38 años, por lo que rejuvenece dos años respecto al estudio anterior. El tramo de edad con mayor presencia en los vehículos de la empresa es el que va de los 36 a los 50 años, con el 25,8% del total. El siguiente grupo con mayor presencia es la del tramo de edad de entre 19 y 25 años con el

21,6%.

Como consecuencia del aumento del tramo más joven en el conjunto de usuarios, se ha producido un aumento en el uso del Bono Estudiante. Sin embargo, el título de viaje más utilizado sigue siendo el Bono-Guagua sin contacto (LPA Movilidad). El 55,6% de los clientes de Guaguas elige esta opción frente a cualquier otra modalidad de pago para realizar sus viajes. En 2017 lo hacía el 54,6%.

Del informe también se extrae que el viajero mayoritario de Guaguas Municipales es mujer, manteniéndose en valores similares a 2016 y 2017, con un porcentaje del 62,2% (el estudio del año pasado arroja un porcentaje del 62,3%) respecto al restante 37,8% masculino. Mientras, el 74,3% del total de pasajeros utiliza diariamente la guagua. Se mantiene, además, la frecuencia de uso con respecto a 2017, siendo los más jóvenes, los estudiantes y trabajadores por cuenta ajena los que presentan una mayor frecuencia de uso. La media de viajes por semana se establece en 11 trayectos. Casi la mitad de los clientes de la empresa (42,7%) realiza entre 8 y 14 viajes a la semana. El principal motivo que determina el desplazamiento continúa siendo el dirigirse al lugar de trabajo (36%) o al centro de estudios (24%), salvo en las líneas nocturnas en la que se impone el ocio.

<https://guaguas.com/empresa/noticias/el-grado-de-satisfaccion-del-cliente-de-guaguas-municipales-vuelve-a-aumentar-1681>