

La 'App' y la amabilidad del conductor, los atributos mejor valorados por el cliente de Guaguas Municipales

03/08/2018



El estudio de Calidad Percibida de 2018 de Guaguas Municipales otorga a la empresa pública del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria una puntuación de 7,94 en relación al nivel de satisfacción general de sus clientes. Entre los atributos mejor valorados por los viajeros de Guaguas Municipales se encuentra la información que se ofrece a través del aplicativo móvil 'GuaguasLPA', la amabilidad del conductor y la proximidad y accesibilidad de las paradas.

Estas son algunas de las conclusiones que se extraen de una consulta planteada sobre una muestra representativa formada por 2.481 entrevistas a clientes, mayores de 14 años, realizadas en el mes de mayo en diferentes zonas del término municipal mientras hacían uso de las distintas líneas y servicios de Guaguas Municipales.

El informe, que permite analizar tanto las fortalezas como las distintas áreas de mejora, sitúa a la App 'GuaguasLPA' como el atributo con mejor valoración, con una puntuación de 8,38

sobre 10. Esto desbanca de la primera posición, según recoge el estudio de 2017, a la amabilidad del conductor pese a que este valor crece en consideración al pasar de una nota de 8,19 al 8,21 actual. La proximidad y accesibilidad de las paradas (8,17) se mantiene en la tercera posición de este ranking de virtudes.

Cinco de los 17 atributos analizados en la consulta a los clientes han mejorado de manera significativa en esta medición. Junto a la información del aplicativo móvil, destaca el incremento de la consideración de los clientes hacia la limpieza de las guaguas (que pasa de 7,72 a 7,89), la coordinación de los transbordos (de 7,52 a 7,83), la temperatura en el interior del vehículo (de 6,91 a 7,17) y el precio del viaje (de 6,45 pasa a 6,75). Otras virtudes destacadas son la facilidad para la compra de los bonos y títulos de viaje, que aparece en cuarta posición (8,05), la seguridad (7,91), la puntualidad (7,79), la rapidez del trayecto (7,76) y la conducción sin brusquedades (7,57). Por el contrario, empeora la percepción del cliente hacia la información en las paradas (de 7,63 a 7,45) y el compromiso con el medio ambiente (de 6,86 a 6,65). Ninguna categoría ha sido valorada con un suspenso, siendo 6,65 la puntuación más baja y la nota media un 7,61 respecto al conjunto de los 17 atributos analizados de la empresa de transporte colectivo urbano.

En otro orden, este informe también indica una mayor presencia de clientes con edades comprendidas entre los 14 y los 18 años con el incremento de 2,9 puntos porcentuales (10,8) respecto al estudio de 2017, para situar la edad media del usuario de Guaguas Municipales en 38 años. Además, se mantiene el número de viajes con respecto a 2017. En este sentido, la mitad de los clientes realizan entre 8 y 14 viajes semanales en las distintas líneas de la empresa. Los que mayor número de viajes realizan son los jóvenes con estudios secundarios finalizados.

El conjunto de estos resultados y la mayor puntuación en el índice de satisfacción del cliente (7,94) obtenida en los últimos años confirman como un acierto el camino emprendido por la empresa en los últimos ejercicios, lo cual ha permitido que Guaguas Municipales haya podido transportar a 34,7 millones de personas durante el año 2017.

<https://guaguas.com/empresa/noticias/la-aposappapos-y-la-amabilidad-del-conductor-los-atributos-mejor-valorados-por-el-cliente-de-guaguas-municipales-1684>