Los viajeros valoran con un notable el servicio de transporte de Guaguas Municipales

30/01/2020



El nivel de satisfacción general de los viajeros de Guaguas Municipales con el servicio que presta la empresa de transporte ha mejorado respecto al año pasado, según refleja el estudio de Calidad Percibida en 2019. El Índice de Satisfacción de Clientes (ISC), medida de referencia en las encuestas desde 2011, se sitúa con una puntuación de 7,96, que supera al 7,92 registrado en la consulta anterior.

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 -por la consultora GFK- a partir de una muestra representativa de 2.556 personas, mayores de 14 años, que han sido entrevistadas a bordo de los vehículos en el último trimestre del año pasado.

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 aprobado (5), al tiempo que uno de cada tres viajeros otorga las máximas puntuaciones (9 y 10).

Entre los atributos más valorados por los usuarios del transporte público en la capital se encuentran la amabilidad del conductor, la proximidad y accesibilidad de las paradas y la información que se ofrece a través del aplicativo móvil, al tiempo que los viajeros también han apreciado mejoras sustanciales respecto al año pasado en la puntualidad, compromiso medioambiental de la compañía y el precio del viaje, factor que viene relacionado con la puesta en marcha de los bonos Residente y Wawa Joven.

En este sentido, el BonoGuagua sigue siendo el tipo de billete más utilizado por el pasaje del transporte público en la ciudad, aunque la aparición del Wawa Joven y Bono Residente ha restado uso al bono más tradicional. Esta evolución ha traído consigo que las estaciones de guaguas se conviertan en los canales prioritarios a la hora de adquirir el billete, por delante de los establecimientos colaboradores, puntos donde habitualmente los viajeros compraban o recargaban sus bonos de transporte.

Clientes diarios

El análisis precisa que se mantiene una alta frecuencia en el uso del servicio de Guaguas Municipales, donde tres de cada cuatro viajeros lo utilizan diariamente. Además, estos clientes han aumentado de media el número de viajes (13 cada semana) a bordo del transporte público y adicionalmente se ha incrementado la cifra de líneas diferentes que utilizan los viajeros respecto a la consulta realizada en 2018. Acudir al centro de trabajo o al lugar de estudios permanecen como los principales motivos del viaje en la guagua.

La encuesta de percepción de la calidad también revela que más de la mitad de los clientes de Guaguas Municipales (un 56,5%) creen que el servicio de transporte ha mejorado mucho (16,7%) o bastante (39,8%) en el último año; por el contrario, un 4,1% considera que empeorado algo o bastante durante 2019. El 39,4% de los consultados concreta que está igual.

Entre los usuarios que perciben una mejoría de las prestaciones del transporte se encuentran los viajeros de Tamaraceite, quienes valoran notablemente los nuevos servicios exprés de primera hora de la mañana, donde destacan la rapidez del trayecto y el ahorro de tiempo como principales motivos de satisfacción. Por su parte, los clientes de la X11 (Teatro – La Feria) también subrayan que la conexión directa entre los barrios facilita su movilidad.

https://guaguas.com/empresa/noticias/los-viajeros-valoran-con-un-notable-el-servicio-de-transporte-de-guaguas-municipales-2219