

Guaguas Municipales reafirma la solvencia de su servicio al recibir un notable en la encuesta de calidad realizada a 2.000 viajeros

24/03/2022

El nivel de satisfacción general de los viajeros de Guaguas Municipales con el servicio que presta la empresa de transporte ha mejorado respecto a la última medición a finales de 2019, según refleja el estudio de calidad percibida realizado entre enero y febrero de este año. El índice de satisfacción de clientes (ISC), medida de referencia en las encuestas desde 2011, se sitúa con una puntuación de 8,21, que supera al 7,96 registrado en la consulta anterior, lo que refuerza la solvencia del servicio público.

Los clientes de la compañía municipal han valorado con un notable la calidad del servicio a través de una encuesta de satisfacción realizada -por la consultora Simple Lógica- a partir de una muestra representativa de 2.000 personas, mayores de 16 años, que han sido entrevistadas a bordo de los vehículos y en las paradas entre el 17 de enero y 25 de febrero.

En el histórico, la evolución del índice de satisfacción de clientes, realizado por diferentes agencias de estudios demoscópicos, ha sido el siguiente: en el año 2011, 7,33; en 2013, 7,29; en 2015, 7,47; en 2016, 7,57; en 2017, 7,76; en 2018, 7,92; en 2019, 7,96 y en el actual 2022; el referido 8,21. Durante los años 2020 y 2021, debido a las extraordinarias condiciones que se impusieron durante la pandemia, se entendió que la encuesta no ofrecería datos consistentes.

“La encuesta de calidad pone de relevancia la buena labor que realiza la empresa pública de transporte, con especial mención al desempeño de sus trabajadores, lo que consolida a la compañía como la gran solución de movilidad de la capital”, ha destacado el concejal de Movilidad y presidente del consejo de administración de Guaguas Municipales, José Eduardo Ramírez, quien precisó que la puntuación otorgada por los viajeros (8,21) tiene “un alto valor en una época tan compleja como la actual”.

Este informe, que permite analizar tanto las fortalezas como las distintas áreas de mejora, recoge que el 44% de los encuestados puntúa con un sobresaliente (nueve o diez) al servicio de Guaguas Municipales, lo que implica una satisfacción plena, al tiempo que cerca de una 90% de los consultados valora el servicio general con puntuaciones superiores a un seis.

Entre otros datos de interés, la encuesta desvela que cuanto más se viaja en las líneas de compañía municipal de transporte, más grado de satisfacción se encuentra con la calidad del servicio. En concreto, el 53% de las personas que realizan a bordo más de 30 trayectos a la semana valoran con un sobresaliente su experiencia, al igual que la mitad de los clientes que utilizan para sus desplazamientos habituales cinco o más líneas regulares.

Prescritores del transporte público

El 90% de los consultados recomienda a sus amigos o familiares el uso de las líneas de Guaguas Municipales para sus trayectos por la ciudad. Del total de encuestados, el 62% manifiesta realizar una promoción del uso de la guagua entre sus allegados; un 28% realiza una divulgación puntual o menos activa, al tiempo que el 10% restante dice que no recomienda su uso.

El análisis precisa que se mantiene una alta frecuencia en el uso del servicio de Guaguas Municipales, donde ocho de cada diez viajeros lo utilizan diariamente (en 2019, el 74,9% viajaba diariamente). Acudir al centro de trabajo (28,8%), al lugar de estudios (16,8%) o para desplazarse a un lugar de ocio (16,9%) permanecen como los principales motivos del viaje en la guagua.

Entre los atributos más valorados por los usuarios del transporte público en la capital grancanaria se encuentran la amabilidad del conductor, la proximidad y accesibilidad de las paradas, la rapidez del viaje y la limpieza del vehículo. Desde la anterior encuesta, los viajeros han apreciado mejoras sustanciales en la facilidad para comprar bonos u otros títulos de viaje, la utilidad de la aplicación móvil, el compromiso medioambiental de la compañía y el precio del viaje, factor que viene relacionado con la reducción del coste de los bonos Residente (28 euros) y Wawa Joven (20 euros).

En el otro extremo, la encuesta, realizada durante un tramo crítico de la sexta ola de la pandemia (enero y febrero de 2022), refleja la desaprobación de los clientes sobre la capacidad de las guaguas, con niveles de ocupación cambiantes según el nivel de alerta sanitaria, y sobre la frecuencia de paso de los vehículos, que afectaron en mayor medida a las líneas de conexión con los barrios, que recuperaron sus horarios habituales el pasado 7 de marzo.

<https://guaguas.com/empresa/noticias/guaguas-municipales-reafirma-la-solvencia-de-su-servicio-al-recibir-un-notable-en-la-encuesta-de-calidad-realizada-a-2000-viajeros-2866>