



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Irñerriko
Mankomunitatea

ESTUDIO DE DEMANDA Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DEL TAXI 2017

Síntesis de resultados



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Servicios de la
Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko
Zerbitzuak e.a.

Gral. Chinchilla nº 7
31002
PAMPLONA-IRUÑA
mcp@mcp.es

Tel: 948 423 100
Fax: 948 423 230
C.I.F.: A 31 11844 1
www.mcp.es

ESTUDIO DE DEMANDA Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DEL TAXI EN 2017

SÍNTESIS DE RESULTADOS
Departamento de Comunicación
Agosto 2017

ÍNDICE

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO.....	2
SÍNTESIS DE RESULTADOS.....	5
1. LA DEMANDA DEL SERVICIO.....	6
2. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TAXI Y HÁBITOS DE USO.....	10
3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO.....	11
4. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TAXI.....	13
5. OTRAS VALORACIONES.....	22

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

OBJETIVOS

El Estudio de Demanda y Satisfacción con el Servicio del Taxi se ha realizado durante la última quincena de Mayo y primera de Junio de 2017 y se viene realizando desde 2007. La primera medición se llevó a cabo en Junio de 2007, dentro de una investigación más amplia, el “Estudio Base de Mercado sobre los servicios del TUC y del Taxi”.

Los **objetivos específicos** de este estudio son:

1. Cuantificar la demanda del servicio y seguir su evolución desde 2007.
2. Determinar los hábitos de uso del servicio y la caracterización de las personas usuarias del Taxi.
3. Medir la satisfacción global con el servicio.
4. Medir la calidad percibida en los principales atributos que conforman la calidad del servicio. Las variables de calidad se han estructurado según los factores que recoge la **Norma Europea EN 13816** sobre calidad en el transporte público de viajeros:
 - Servicio ofertado.
 - Accesibilidad.
 - Información.
 - Duración del viaje.
 - Atención al cliente.
 - Confort.
 - Seguridad.

METODOLOGÍA

En primer lugar, se cuantifica **LA DEMANDA ACTUAL DEL SERVICIO**. Para determinar el número de viajes realizados en una semana tipo se siguen tres etapas:

1. Se **toma como base las carreras diarias estimadas en el Estudio de Mercado de Junio de 2007**. En este estudio se calculó la media diaria de carreras a partir de entrevistas telefónicas, la encuesta incluía un apartado de movilidad y otro específico de frecuencia de uso del taxi, y en base a los resultados de los aforos realizados en paradas.
2. **Encuesta telefónica**. En Junio de 2017, se han realizado 2.000 entrevistas telefónicas a una muestra representativa de la población residente en Pamplona y Comarca. Primero se pregunta **si han cogido un taxi en el último trimestre** y, si la respuesta es afirmativa, se aplica el cuestionario completo a las personas usuarias del taxi. Con este cuestionario se recoge el número de viajes en taxi que han realizado en días laborables y en fines de semana y, en cada viaje, se pregunta el origen, destino, motivo del viaje, hora y forma de contratación.

Aforos en las paradas de taxi. Se han realizado aforos en 25 paradas. En estas mediciones, se toman los aforos en las mismas paradas y horas y en días laborables con el fin de preservar una consistencia en la información obtenida y realizar las comparaciones de manera homogénea. Se aforan los taxis que salen de estas paradas bien con ocupantes (clientes) o bien vacíos (respondiendo a, por ejemplo, una solicitud por teléfono).

Tanto los aforos como las entrevistas telefónicas se han realizado con la misma metodología y la misma batería de preguntas desde 2007 lo que nos permite realizar las comparaciones de forma homogénea.

En segundo lugar, se recoge la **SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO**. A las personas entrevistadas que en la muestra inicial de contacto afirman que han cogido un taxi en el último trimestre se les aplica la batería de preguntas relativas a la calidad percibida con el servicio de Taxis.

La encuesta se realiza sobre la población **residente en Pamplona y Comarca**.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

MUESTRA INICIAL DE CONTACTO	
TÉCNICA	Entrevista individual telefónica realizada mediante cuestionario estructurado.
UNIVERSO	Población residente en el Área de Prestación Conjunta del Taxi mayor de 18 años: 285.694 habitantes.
MARCO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA	Información de los Padrones Municipales elaborada por el INE tanto en lo que hace referencia al número de habitantes como su distribución y caracterización por secciones censales. Padrón de 2016.
TIPO DE MUESTREO	Muestreo aleatorio estratificado. La muestra se distribuye proporcionalmente al peso de la población de los distintos municipios. En Pamplona la muestra es proporcional al peso de la población en cada distrito.
SELECCIÓN UNIDADES DE ANÁLISIS	Método de selección aleatorio de los hogares a entrevistar a partir de listín telefónico. En la selección de la persona a entrevistar se respetan las cuotas cruzadas por edad y sexo.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	2.000 entrevistas de contacto de la que se extrae la muestra de personas usuarias del taxi.
ERROR MUESTRAL	El margen de error para el conjunto de la muestra es de $\pm 2,2\%$ para un Nivel de Confianza del 95,5% y $P=Q$.

MUESTRA DE USUARIOS TAXI	
TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL	El 22% de la población residente en Pamplona y Comarca ha tomado un taxi en los últimos tres meses. Esto ha supuesto la realización de 446 entrevistas a personas usuarias del Taxi. El error para este tamaño de muestra es de $\pm 4,7\%$ para un Nivel de Confianza del 95,5% y $P=Q$.
FECHA TRABAJO DE CAMPO	Las encuestas se han realizado la segunda quincena de mayo y primera de Junio de 2017. El trabajo de campo (realización y grabación de las entrevistas con tecnología CATI y el aforo en paradas) se ha contratado con la empresa QUOR.
INFORME DE RESULTADOS	El planteamiento del estudio, definición de variables, elaboración del cuestionario, explotación y análisis de los datos e informe de resultados se han realizado con medios propios en la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE LA ENCUESTA

MUNICIPIO	COD	ZONA DE RESIDENCIA/ ORIGEN - DESTINO DE LAS CARRERAS	MUESTRA 2017						
			TOTAL	De 18 a 34		De 35 a 54		55 o más	
				H	M	H	M	H	M
201-Pamplona	1	2010001 DISTRITO 1 (ZONA A)	65	12	3	14	13	10	13
	2	2010002 DISTRITO 2 (ZONA A)	114	10	10	19	20	22	33
	3	2010003 DISTRITO 3 (ZONA A)	225	32	17	32	37	41	66
	4	2010004 DISTRITO 4 (ZONA A)	222	31	24	28	31	45	63
	5	2010005 DISTRITO 5 (ZONA A)	109	20	11	20	20	15	23
	6	2010006 DISTRITO 6 (ZONA A)	116	15	7	21	22	22	29
	7	2010007 DISTRITO 7 (ZONA A)	250	31	21	56	64	35	43
	8	2010008 DISTRITO 8 (ZONA A)	61	5	11	8	23	7	7
901-Barañáin	9	9010001-Barañáin (ZONA A)	120	20	12	21	21	21	25
60-Burlada	10	600001-Burlada/Burlata (ZONA A)	105	24	8	21	15	16	21
907-Zizur Mayor	11	9070001-Zizur Mayor/Zizur Nagusia (ZONA A)	79	9	12	10	25	11	12
258-Villava	12	2580001-Villava/Atarrabia (ZONA A)	59	9	6	11	11	10	12
16-Ansoáin	13	160002-Ansoáin (ZONA A)	58	2	7	15	17	8	9
903-Berriozar	14	9030001-Berriozar (ZONA A)	52	7	7	12	12	7	7
122-Huarte	15	1220001-Huarte/Uharte (ZONA A)	35	5	2	9	10	4	5
906-Orkoien	16	9060001-Orkoien (ZONA A)	19	2	2	3	8	2	2
905-Beriáin	117	9050001-Beriáin (ZONA B)	21	1	2	5	7	3	3
23-Aranguren	18	230010-Mutilva (ZONA A)	47	15	4	7	11	5	5
	118	Pueblos (ZONA B)	4	1	1	1	1	0	0
86-Egüés	19	860011-Gorraiz y Olaz (ZONA A)	22	2	4	3	6	4	3
	20	860016-Sarriguren (ZONA A)	68	8	8	23	25	2	2
	119	Pueblos (ZONA B)	8	0	2	2	2	1	1
88-Noáin (Valle de Elorz)	21	880005-Noain (ZONA A)	35	11	3	4	8	4	5
	121	Pueblos (ZONA B)	7	1	1	1	3	0	1
902-Berrioplano	22	9020003-Artica (ZONA A)	21	2	3	6	6	2	2
	122	Pueblos (ZONA B)	12	2	0	4	3	1	2
76-Cendea de Cizur	23	760003-Cizur Menor (ZONA A)	12	3	2	2	3	1	1
	123	Pueblos (ZONA B)	7	1	1	2	2	1	0
109-Galar	24	1090003-Cordivilla (ZONA A)	4	0	0	1	3	0	0
	124	Pueblos (ZONA B)	8	0	0	1	4	2	1
101-Ezcabarte	25	1010100-Arre (ZONA B)	6	0	0	1	3	1	1
	125	Pueblos (ZONA B)	4	2	0	1	0	1	0
98-Esteribar	126	98-Esteribar (Pueblos) (ZONA B)	14	0	2	3	7	0	2
193-Olza	127	193-Cendea de Olza/Oltza Zendea (ZONA B)	11	1	1	2	2	2	3

TOTAL	2.000	284	194	369	445	306	402
--------------	--------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

TOTAL ZONA A	1.898	275	184	346	411	294	388
TOTAL ZONA B	102	9	10	23	34	12	14
TOTAL	2.000	284	194	369	445	306	402

SÍNTESIS DE RESULTADOS

1. LA DEMANDA DEL SERVICIO

1.1. VIAJES REALIZADOS

En Junio de 2017 el número medio de **viajes generados por la población residente en Pamplona y Comarca** a lo largo de **un día laborable se sitúa en torno a los 5.290** y en torno a **8.330 en fin de semana**.

Se ha estimado el número de viajes realizados en 2017 tomando como base los datos del Estudio de Mercado realizado en Junio de 2007. A las carreras estimadas en Junio de 2007, se ha ido aplicando el porcentaje de variación observado año a año en el análisis de los datos de los aforos y los datos de la encuesta.

En la **toma de aforos** en paradas de 2017, se ha detectado un aumento de carreras del 2,5% en datos generales respecto a 2016.

En **los resultados de la encuesta**, en 2016 porcentaje de población residente en Pamplona o Comarca que ha cogido un taxi en el último trimestre es del 22,3%. Es inferior al registrado en 2016 (25%) y se sitúa en valores próximos a 2010. La serie histórica recoge la siguiente evolución: 31% (2007), 27% (2008), 23,7% (2009), 23,3% (2010), 24,7% (2011), 21,3% (2012) a 18,6% en 2013.

Quienes cogen un taxi con mayor frecuencia (dos o más días a la semana) pasan del 6% (2016) al 7% (2017) y quienes toman el servicio de forma esporádica del 94% (2016) al 93% (2017). Por otro lado, se ha registrado un menor número de viajes en fin de semana.

Con estos datos se estima un aumento del 2,5% en días laborables y una disminución del 3% en fines de semana. El total de viajes generados por residentes en el área de influencia de la Mancomunidad asciende a **34.780 a la semana**.

EVOLUCIÓN CARRERAS DIARIAS

DÍA DE SERVICIO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2016	2017
Día Laborable	6.406	6.150	5.938	5.885	6.120	5.520	4.858	5.160	5.290
Fin de semana	10.177	9.769	8.783	8.704	9.053	8.510	8.085	8.586	8.330

EVOLUCIÓN CARRERAS SEMANALES

DÍA DE SERVICIO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2016	2017
Laborables	32.030	30.750	29.690	29.425	30.600	27.600	24.290	25.800	26.450
Fin de semana	10.177	9.769	8.783	8.704	9.053	8.510	8.085	8.586	8.330
TOTAL CARRERAS SEMANA	42.207	40.519	38.473	38.129	39.653	36.110	32.375	34.386	34.780

1.2. CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA

FORMA DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

- En las carreras realizadas los **días laborables** las solicitadas telefónicamente ascienden al 73% del total, frente al 26% solicitado en la propia parada y el 1% en la calle.
- En las carreras realizadas en **fin de semana** los servicios solicitados telefónicamente suponen el 50%, frente al 48% de los solicitados en las paradas y al 2% en la calle.

DISTRIBUCIÓN DE LAS CARRERAS POR FORMA DE CONTRATACIÓN

DÍA DE SERVICIO	TOTAL	TELÉFONO	PARADA	CALLE
Laborables	26.450	19.300	6.800	350
76%	100%	73%	26%	1%
Fin de Semana	8.330	4.132	4.001	197
24%	100%	50%	48%	2%
TOTAL CARRERAS SEMANA	34.780	23.432	10.801	547
100%	100%	67%	31%	2%

DISTRIBUCIÓN DE LAS CARRERAS EN PERIODOS HORARIOS

En la distribución de las carreras por periodos horarios en un **DÍA LABORABLE**, destaca que casi dos terceras partes se realizan en horario de mañana:

- Se realizan **por la mañana**, entre las 6 y las 14 horas, el 65%.
- **Por la tarde**, entre las 14 y las 21 horas, el 22%.
- **Entre las 21 y las 24 horas**, el 5%.
- **En tarifa nocturna**, de las 24:00 a las 6:00, el 7%.

En la distribución de las carreras en **FIN DE SEMANA** se observa un fuerte peso de las carreras en horario nocturno, más de la mitad de las carreras en fin de semana:

- **Por la mañana**, entre las 6 y las 14 horas, se realizan el 27%.
- **Por la tarde**, entre las 14 y las 21 horas, el 11%.
- **Entre las 21 y las 24 horas**, el 6%.
- **En tarifa nocturna**, de las 24:00 a las 6:00, el 56%.

Respecto a 2016, en días laborables disminuyen las carreras en horario de tarde del 26% al 22% y aumenta algo en el resto de periodos horarios. En fin de semana, aumentan las carreras en horario nocturno del 51% al 56% y disminuyen en el resto de periodos horarios.

TIEMPOS DE ESPERA

El tiempo medio de espera hasta la llegada del taxi es de 4,6 minutos en **DÍAS LABORABLES**. En horario de mañana es de 4,6 minutos y en horario de tarde es de 3,8 minutos.

En **FIN DE SEMANA**, el tiempo medio de espera alcanza los 8,2 minutos. En horario nocturno es de 9,2 minutos, en horario de mañana 8,1 minutos y en la tarde 4,9 minutos.

Respecto a 2016, aumentan los tiempos de espera en días laborables de 4,3 minutos a 4,6 minutos. En fin de semana, aumenta el tiempo de espera en el horario nocturno de 8,7 a 9,2 minutos y disminuye la espera en horario de mañana de 8,4 (2016) a 8,1 (2017) y en horario de tarde de 6,2 (2016) a 4,9 (2017).

TIEMPOS DE ESPERA AL TAXI (Minutos estimados por las personas usuarias)

		DÍA LABORABLE	FIN DE SEMANA
HORA DEL VIAJE	De 00 a 6	4,6	9,2
	De 6 a 14	4,6	8,1
	De 14 a 21	3,8	4,9
	De 21 a 24	6,9	5,6
	Total	4,6	8,2
FORMA DE CONTRATACIÓN	Teléfono	5,1	6,8
	Parada	2,9	9,7
	Calle	6,7	8,3
	Total	4,6	8,2

MOVILIDAD ENTRE ZONAS DE LA COMARCA

En la **Matriz Origen-Destino entre zonas** de las carreras generadas por la población residente en Pamplona y Comarca en un **DÍA LABORABLE** destaca:

- Internas en Pamplona: el 61% de las carreras.
- De Pamplona a Municipios de la Comarca: 15%
- De Municipios de la Comarca a Pamplona: 17%
- Entre municipios de la Comarca (excluyendo Pamplona): 6%

Según las **zonas tarifarias**:

- Dentro de la zona A: el 98% de las carreras
- Entre las zonas A y B: el 2%.

Esta distribución es similar a la registrada en 2016.

En la **Matriz Origen-Destino entre zonas** de las carreras generadas en **FIN DE SEMANA**, destaca:

- Internas en Pamplona: el 46% de las carreras.
- De Pamplona a Municipios de la Comarca: 41%
- De Municipios de la Comarca a Pamplona: 9%
- Entre Municipios de la Comarca (excluyendo Pamplona): 4%

Según las **zonas tarifarias**:

- Dentro de la zona A: el 93% de las carreras
- Entre las zonas A y B: el 7%.

Esta distribución fue similar en la medición de 2016.

MOVILIDAD POR MOTIVOS DEL VIAJE

En **DÍAS LABORABLES**, el 60% de las carreras tienen su origen en el domicilio y los principales destinos del viaje se reparten en Visitas al médico, Ocio, Trabajo y Cogér o dejar un tren, avión o autobús.

ORIGEN DEL VIAJE:	DESTINO DEL VIAJE:
<ul style="list-style-type: none"> • Domicilio (61%) • Visitas al médico (11%) • Ocio, visitas a amigos, familiares... (8%) • Trabajo o Negocios (7%) • Cogér / dejar un autobús, tren, avión (7%) • Gestiones personales (2%) • Compras (1%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Domicilio (31%) • Visitas al médico (26%) • Cogér / dejar un autobús, tren, avión (16%) • Trabajo o Negocios (9%) • Ocio, visitas a amigos, familiares... (7%) • Gestiones personales (7%) • Compras (2%) • Estudios (1%)

En **FIN DE SEMANA**, el origen principal del viaje es el Ocio en horario nocturno, el 58% de las carreras, y el destino principal en fin de semana es el domicilio, el 67% de las carreras.

ORIGEN DEL VIAJE:	DESTINO DEL VIAJE:
<ul style="list-style-type: none"> • Ocio, visitas amigos, familiares noche (58%) • Domicilio (26%) • Ocio, visitas amigos, familiares día (9%) • Cogér / dejar un autobús, tren, avión (2%) • Visitas al médico (1%) • Trabajo o Negocios (1%) • Gestiones personales (1%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Domicilio (67%) • Ocio, visitas a amigos, familiares (17%) • Trabajo o Negocios (5%) • Cogér / dejar un autobús, tren, avión (4%) • Visitas al médico (3%) • Gestiones personales (1%) • Compras (1%) • Estudios (1%)

2. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TAXI Y HÁBITOS DE USO

Atendiendo al **SEXO** de las personas usuarias:

- El 50% son mujeres
- El 50% son hombres

En cuanto a la **EDAD**:

- Tienen menos de 24 años, el 15%
- Entre 25 y 44 años, el 30%
- Entre 45 y 64 años, el 37%
- Más de 65 años, el 18%

Según el **NIVEL DE ESTUDIOS**:

- Estudios universitarios: 49%
- Estudios medios: 26%
- Estudios primarios: 26%

Según su **SITUACIÓN LABORAL**:

- Trabaja (53%)
- En paro (6%)
- Estudia (12%)
- Labores domésticas (6%)
- Personas Jubiladas (22%)

LUGAR DE RESIDENCIA:

- Residen en Pamplona (62%)
- En la Comarca Zona A (34%)
- En la Comarca Zona B (4%)

En cuanto a su **LUGAR DE ORIGEN**:

- Ha vivido siempre en Pamplona o Comarca (78%)
- Es originario del resto de Navarra (9%) u otra Comunidad Autónoma (11%)
- De otros países (3%)

En cuanto a la **FRECUENCIA DE USO SEMANAL**

- La gran mayoría de las personas usuarias del servicio cogen un taxi de forma esporádica (el 92,6%) frente al 7,4% que lo cogen alguna vez por semana o con mayor frecuencia.

PODÍA REALIZAR EL VIAJE EN OTRO MODO:

- | | | | |
|----------------|--------------|----------------|------------|
| DÍA LABORABLE: | • Sí (65,5%) | FIN DE SEMANA: | • Sí (63%) |
| | • No (34,5%) | | • No (37%) |

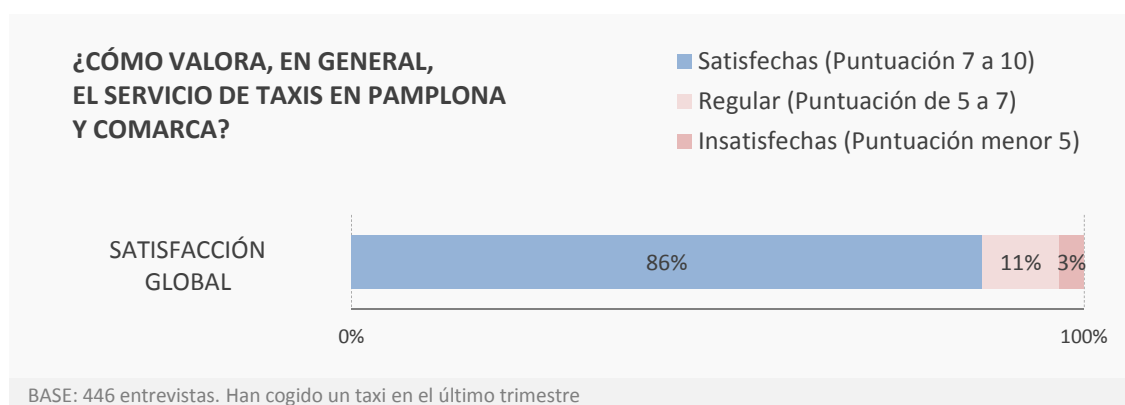
3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO

Como en el resto de servicios que gestiona la Mancomunidad, en este estudio distinguimos:

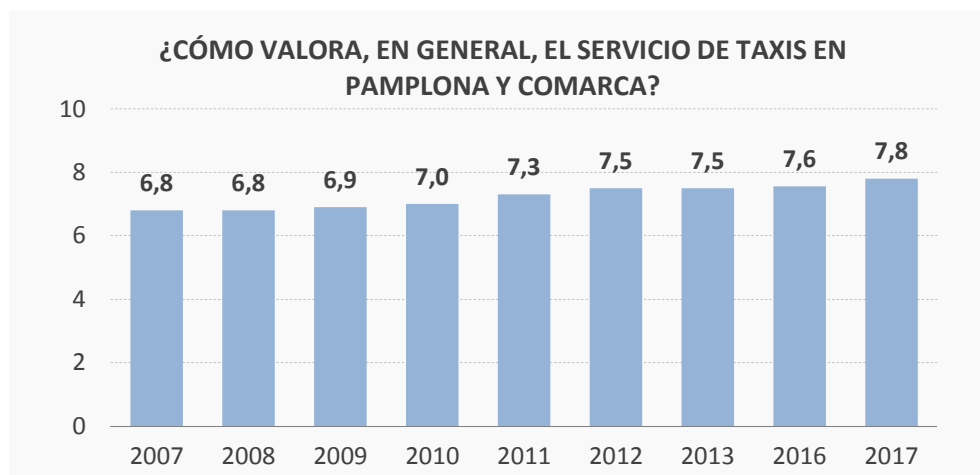
- La **Satisfacción Global con el Servicio**, que es la respuesta a la pregunta sobre cómo valora en general el servicio de taxis en Pamplona y Comarca.
- La **calidad percibida o nivel de satisfacción** con cada una de las 21 variables que conforman la calidad del servicio desde la óptica de las personas usuarias. Se utiliza una escala de 0 a 10.

En Junio de 2017, la **SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO** alcanza un valor de **7,8** sobre 10.

Traducido a porcentajes, **el 86% de las personas usuarias del servicio han puntuado su nivel de satisfacción global con 7 o más**, el 11% han dado una puntuación de 5 o 6 y el 3% han puntuado con menos de 5.



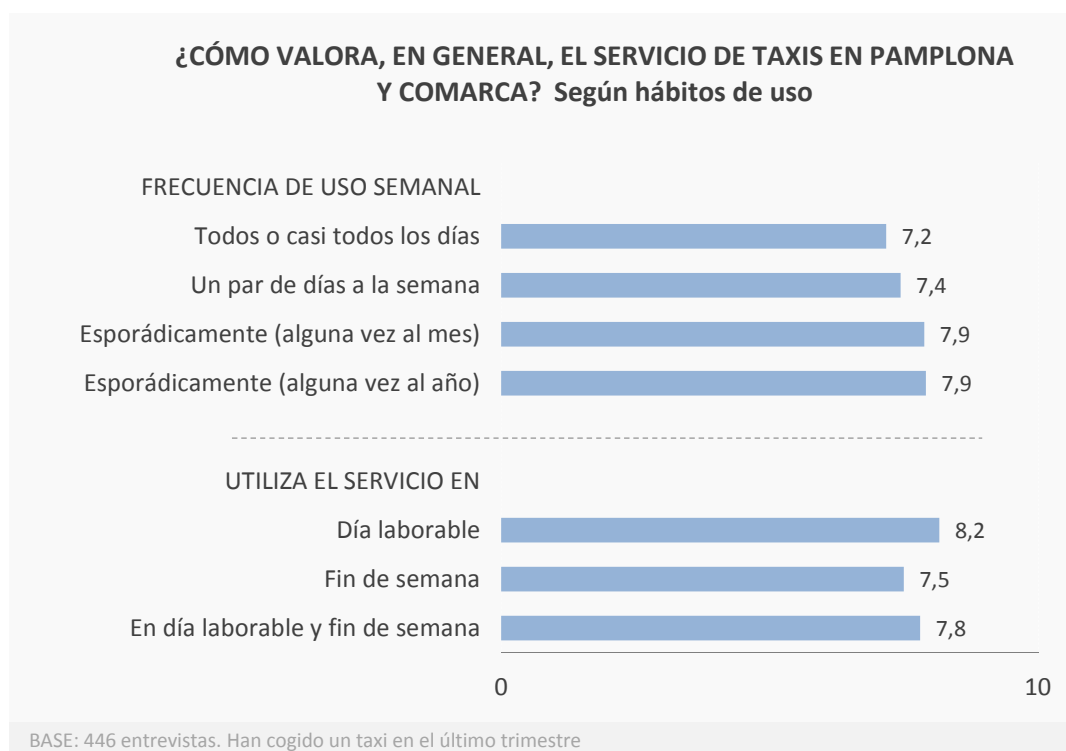
En la **serie histórica**, la satisfacción global con el servicio registra una tendencia al alza en las últimas mediciones.



El grado de satisfacción con el servicio está relacionado con el tipo de viaje realizado (si es en día laboral o fin de semana), los motivos del viaje en fin de semana y con las variables demográficas como el nivel de estudio y la situación laboral de las personas usuarias del servicio.

Las diferencias que se observan con el resto de variables contempladas en el análisis no son estadísticamente significativas con este tamaño de muestra.

Muestran MAYOR SATISFACCIÓN con el servicio	Muestran MENOR SATISFACCIÓN con el servicio
<ul style="list-style-type: none"> Cogen un taxi esporádicamente (7,9) 	<ul style="list-style-type: none"> Cogen el servicio con mayor frecuencia (7,4)
<ul style="list-style-type: none"> Utilizan el servicio en día laborable (8,2) 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizan el servicio en fines de semana (7,5), especialmente para visitas al médico (5,8) y gestiones personales (5,2)
<ul style="list-style-type: none"> Mujeres (8,1) 	<ul style="list-style-type: none"> Hombres (7,6)
<ul style="list-style-type: none"> Con estudios primarios 	<ul style="list-style-type: none"> Con estudios universitarios
<ul style="list-style-type: none"> Jubiladas (8,3) y Labores domésticas (8,6) 	<ul style="list-style-type: none"> En Situación Laboral activa (7,7) y Estudiantes (7,6)
<ul style="list-style-type: none"> Tienen más de 65 años 	<ul style="list-style-type: none"> Resto de edades (tienen menos de 65 años)



4. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TAXI

El análisis de la **CALIDAD DEL SERVICIO DEL TAXI** se aborda en tres etapas:

- En primer lugar, se pregunta a las personas usuarias del servicio por la **IMPORTANCIA** que conceden a cada una de las 21 variables que conforman la calidad del servicio.
- En segundo lugar, se recoge la **CALIDAD PERCIBIDA** preguntando por su **NIVEL DE SATISFACCIÓN** con cada una de las variables de calidad.
- En tercer lugar, se calcula el **Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)** que es la media de las puntuaciones de satisfacción de las 21 variables de calidad ponderada con la importancia que se concede a cada variable. En un mapa diferencial **se compara la importancia atribuida y la satisfacción** con las 21 variables de calidad.

Los atributos que conforman la calidad de servicio del Taxi fueron definidos por las personas usuarias en grupos de discusión en estudios cualitativos realizados en 2007, dentro del Estudio Base de Mercado para el TUC y el Taxi.

Las variables de calidad están agrupadas en los factores que especifica **la Norma UNE EN 13816** sobre calidad en el transporte de viajeros.

- Servicio ofertado.
- Accesibilidad.
- Información.
- Duración del viaje.
- Atención al cliente.
- Confort.
- Seguridad.

4.1. PRIORIDADES DE SERVICIO

Los factores de calidad a los que el cliente concede **MAYOR IMPORTANCIA** son:

- La **SEGURIDAD** con una única variable, la Seguridad que le inspira viajar en taxi.
- La **ATENCIÓN AL CLIENTE** especialmente en las variables de Profesionalidad de los taxistas, la Confianza que le inspiran los taxistas, la Rapidez en la atención telefónica al solicitar un taxi por teléfono y el Comportamiento ante problemas de tráfico.
- La **DURACIÓN DEL VIAJE** concretada en el Tiempo de espera hasta la llegada del taxi.

Otras variables a las que también se les da una importancia por encima de la media son el Trayecto elegido por los taxistas y la Limpieza interior y olor en los vehículos.

RANKING NIVELES DE IMPORTANCIA. VARIABLES DE CALIDAD

Media Niveles de Importancia = 8,8



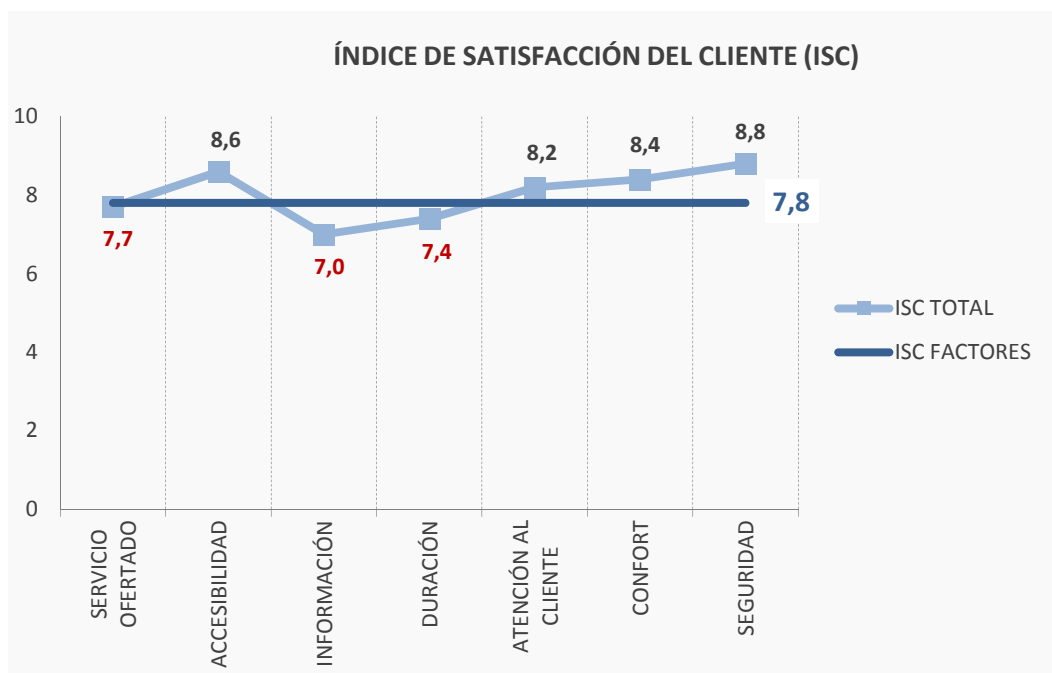
BASE: 446 entrevistas. Han cogido un taxi en el último trimestre

4.2. NIVELES DE SATISFACCIÓN

En 2017 el **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)**, la media de los valores de satisfacción de las 21 variables de calidad ponderada con la importancia que las personas usuarias del servicio conceden a cada variable, **alcanza un valor de 7,8** sobre 10.

Como se observa en el siguiente gráfico **tres factores registran un Índice de Satisfacción por debajo del valor medio**, son:

- **SERVICIO OFERTADO** por las puntuaciones más bajas obtenidas en las **Tarifas (6,3)** y la **Disponibilidad de taxis cuando los necesitas (7,6)**.
- **DURACIÓN DEL VIAJE** debido a la menor satisfacción con los **Tiempos de espera en horario nocturno**, tanto en paradas (6,5) como al solicitar un taxi por teléfono (7,1).
- **INFORMACIÓN**, es el factor con menor puntuación de satisfacción, con puntuaciones por debajo del valor medio en la **Información para solicitar un taxi por teléfono (7,7)**, **Información sobre paradas (6,8)**, e **Información sobre tarifas y suplementos (6,4)**.



POR ENCIMA DE LA MEDIA

El factor con mayor índice de satisfacción es la **SEGURIDAD**. Este factor está integrado por una única variable, Seguridad que le inspira viajar en taxi, y registra una puntuación de 8,8.

La **ACCESIBILIDAD** alcanza un valor de 8,6 y este factor contempla una única variable, Facilidad para montarse en los vehículos.

El **CONFORT** registra un índice de satisfacción de 8,4. Alcanza valores elevados en todas las variables analizadas, Limpieza en el interior y olor en los vehículos (8,5), Comodidad de los vehículos (8,4) y Aspecto externo (8,2).

La **ATENCIÓN AL CLIENTE** alcanza una puntuación media de 8,2. Todas las variables que integran este factor registran valores por encima de la media: la Profesionalidad en la conducción (8,5), la Confianza que le inspiran los taxistas (8,3), el Comportamiento de los taxistas ante problemas de tráfico (8,2), la Amabilidad (8,0) y la Rapidez en la atención telefónica cuando solicitas un taxi (7,9).

POR DEBAJO DE LA MEDIA

El **SERVICIO OFERTADO** obtiene un índice de satisfacción de 7,7. Alcanzan puntuaciones por encima de la media la Visibilidad de los Taxímetros (8,5) y el Trayecto elegido por los taxistas (8,4). Sin embargo, registra valores inferiores a la media en la Disponibilidad de Taxis cuando los necesitas (7,6) y las Tarifas (6,3).

La **DURACIÓN DEL VIAJE** obtiene un índice de satisfacción de 7,4. Alcanzan valores por encima de la media los tiempos de espera en horario diurno, el Tiempo de espera al taxi solicitado por teléfono (8,2) y el Tiempo de espera en parada (8,0). Los tiempo de espera en horario nocturno se sitúan por debajo de la media, el Tiempo de espera al taxi solicitado por teléfono (7,1) y el Tiempo de espera en parada (6,5).

Por último, la **INFORMACIÓN** registra un índice de satisfacción de 7,0. Todas las variables obtienen valores de satisfacción por debajo de la media, la Información para solicitar un taxi por teléfono (7,7), la Información sobre paradas de taxi (6,8) y la Información disponible sobre tarifas y suplementos (6,4).

En 2017 todas las variables analizadas superan el 6.

RANKING NIVELES DE SATISFACCIÓN. VARIABLES DE CALIDAD

Índice de Satisfacción (ISC) = 7,8



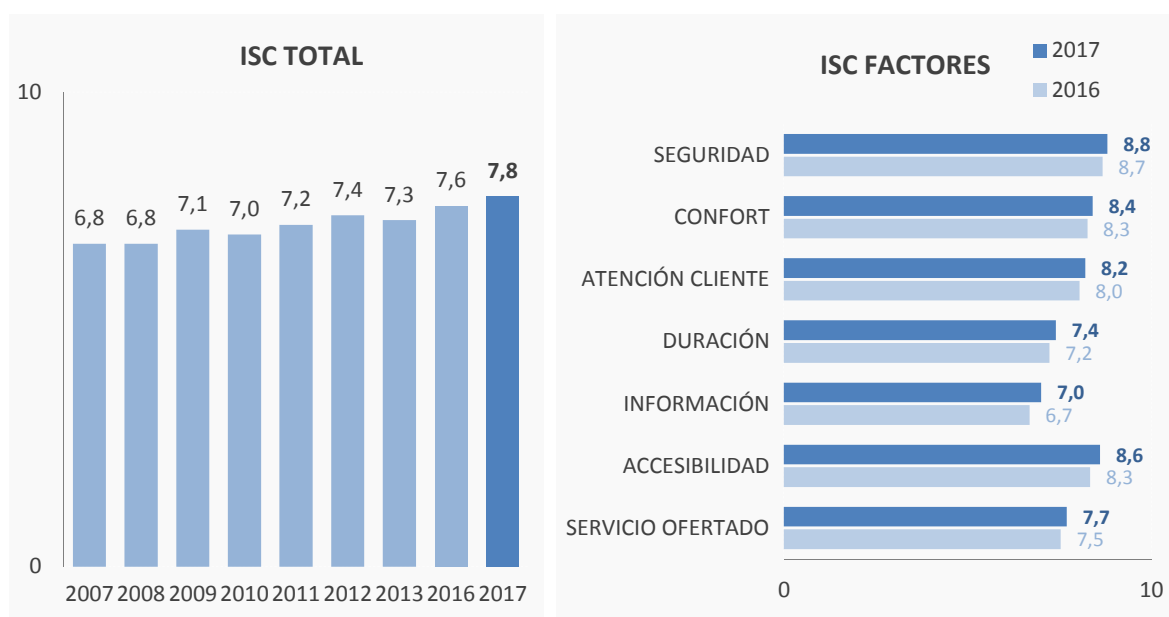
BASE: 446 entrevistas. Han cogido un taxi en el último trimestre

4.3. EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA

En la **EVOLUCIÓN** respecto a 2016 destaca una mejor valoración en la mayor parte de los indicadores analizados.

- El **Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)** sube de forma significativa de 7,6 en 2016 a 7,8 sobre 10 en 2017.
- Las subidas más elevadas se observan en los aspectos relativos a **la Información**, el índice de satisfacción de este factor sube de 6,7 a 7,0, mejoran especialmente la información sobre las paradas de taxi de 6,4 (2016) a 6,8 (2017) y la información sobre tarifas y suplementos de 5,9 (2016) a 6,4 (2017). Otra variable con subidas significativas es la satisfacción con las Tarifas, de 5,0 (2013), 5,7 (2016) a 6,3 (2017).
- El resto de variables también mejoran sus valores de satisfacción respecto a 2016.

EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN (ISC)



EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN (ISC)

EVOLUCIÓN FACTORES Y VARIABLES DE CALIDAD	(ISC) 2007	(ISC) 2008	(ISC) 2009	(ISC) 2010	(ISC) 2011	(ISC) 2012	(ISC) 2013	(ISC) 2016	(ISC) 2017
SERVICIO OFERTADO	6,3	6,5	6,8	6,6	7,2	7,3	7,1	7,5	7,7
Tarifas	4,8	4,9	5,0	5,2	5,4	5,7	5,0	5,7	6,3
Disponibilidad de taxis cuando necesitas	-	5,9	6,2	6,1	6,9	7,1	7,2	7,4	7,6
Trayecto elegido por los taxistas	6,6	7,2	7,6	7,3	7,8	8,0	7,9	8,1	8,4
Visibilidad de los taxímetros	7,4	7,5	7,8	7,5	8,0	8,2	8,2	8,3	8,5
ACCESIBILIDAD	7,6	7,9	7,9	7,7	8,0	8,2	7,7	8,3	8,6
Facilidad para montar en los vehículos	7,6	7,9	7,9	7,7	8,0	8,2	7,7	8,3	8,6
INFORMACIÓN	5,8	5,6	5,9	6,2	6,4	6,3	5,7	6,7	7,0
Información para solicitar taxi por teléfono	6,2	6,4	6,5	6,8	7,2	7,0	6,6	7,4	7,7
Información sobre paradas de taxi	5,3	5,0	5,7	6,0	6,0	6,1	5,7	6,4	6,8
Información sobre tarifas y suplementos	5,4	4,9	5,1	5,3	5,4	5,4	4,7	5,9	6,4
DURACIÓN DEL VIAJE	5,5	5,3	6,1	6,0	6,0	6,4	7,0	7,2	7,4
Espera taxi solicitado por teléfono (horario diurno)	6,0	6,7	7,0	7,1	7,4	7,8	8,0	8,0	8,2
Espera taxi solicitado por teléfono (horario nocturno)	5,1	4,5	5,4	5,4	5,5	5,7	6,5	6,8	7,1
Espera taxi en parada (horario diurno)	6,0	5,9	6,7	6,6	6,3	6,9	7,4	7,7	8,0
Espera taxi en parada (horario nocturno)	4,9	4,2	5,1	5,0	4,7	5,3	6,2	6,4	6,5
ATENCIÓN AL CLIENTE	7,5	7,7	7,6	7,4	7,8	8,0	7,8	8,0	8,2
Rapidez atención telefónica al solicitar taxi	6,0	6,7	6,8	6,8	7,2	7,5	7,4	7,7	7,9
Amabilidad de los taxistas	7,5	7,6	7,6	7,5	7,7	7,9	7,9	7,9	8,0
Profesionalidad en la conducción	8,1	8,1	7,9	7,7	8,1	8,3	8,3	8,2	8,5
Comportamiento ante problemas de tráfico	7,7	7,6	7,8	7,4	7,5	7,9	7,6	8,0	8,2
Confianza que inspiran los taxistas	8,1	8,0	7,9	7,7	8,1	8,3	7,8	8,1	8,3
CONFORT	8,3	8,3	8,2	7,9	8,2	8,4	8,1	8,3	8,4
Comodidad de los vehículos	8,3	8,2	8,1	7,8	8,2	8,2	8,0	8,3	8,4
Aspecto externo de los vehículos	8,0	8,0	8,1	7,8	8,0	8,2	8,0	8,0	8,2
Limpieza interior y olor en los vehículos	8,5	8,5	8,3	8,0	8,4	8,5	8,2	8,3	8,5
SEGURIDAD	8,6	8,6	8,3	8,2	8,5	8,6	8,6	8,7	8,8
Seguridad que le inspira viajar en Taxi	8,6	8,6	8,3	8,2	8,5	8,6	8,6	8,7	8,8
ISC TOTAL	6,8	6,8	7,1	7,0	7,2	7,4	7,3	7,6	7,8

4.4. ÁREAS DE ACTUACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

A partir de los valores de importancia atribuida y de satisfacción con las 21 variables de calidad se establecen las áreas de actuación para la mejora del servicio.

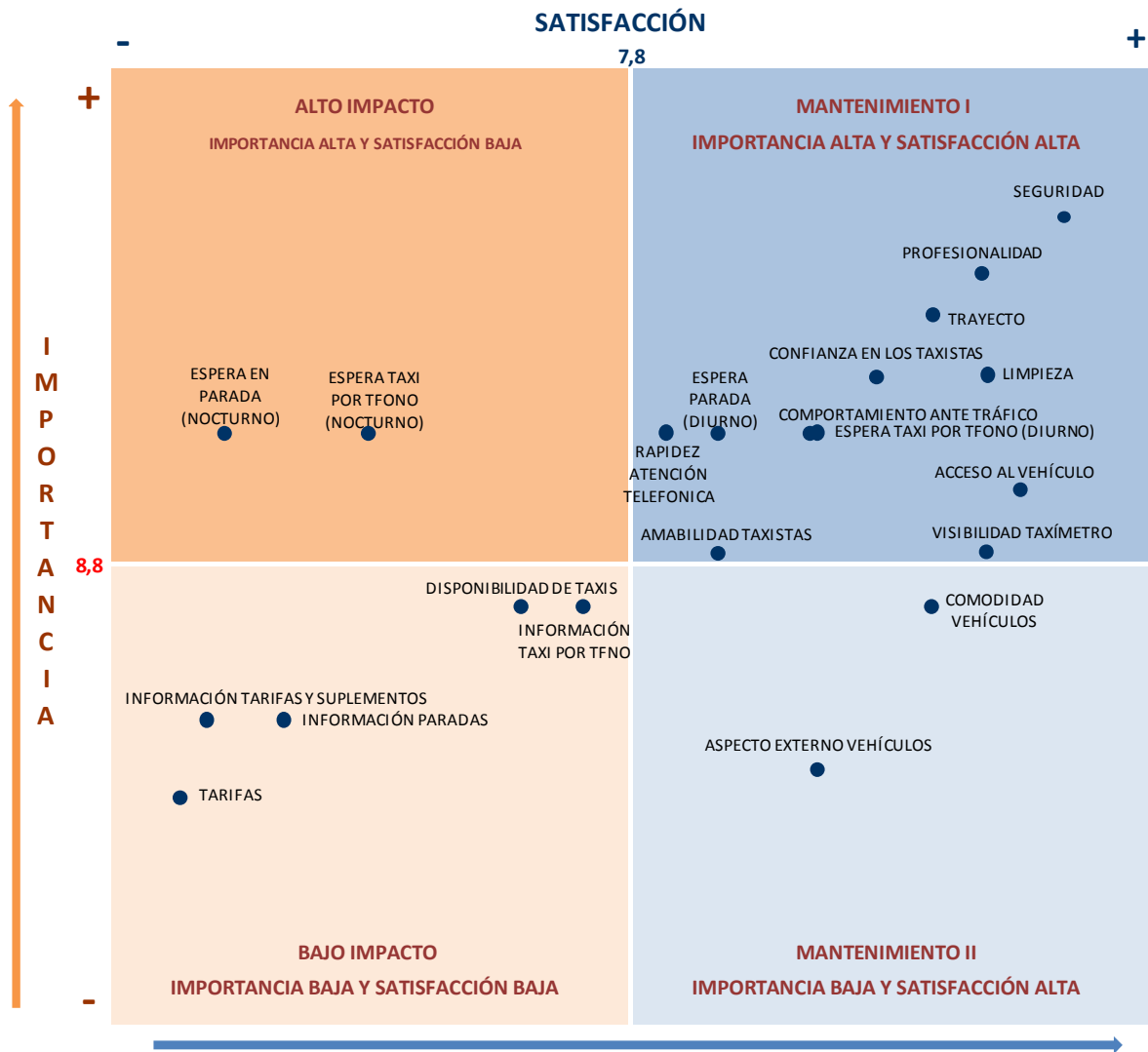
Desde el punto de vista de las personas usuarias del taxi, los factores y variables de calidad quedan ubicadas de la siguiente forma:

ÁREA DE ALTO IMPACTO (Satisfacción Baja e Importancia Alta)	DURACIÓN DEL VIAJE Espera en parada en horario nocturno Espera al solicitar un taxi por teléfono en horario nocturno
ÁREA DE BAJO IMPACTO (Satisfacción Baja e Importancia Baja)	INFORMACIÓN Información tarifas y suplementos Información de las paradas de taxi Información para solicitar un taxi por teléfono SERVICIO OFERTADO Las Tarifas Disponibilidad de taxis cuando los necesitas (en la media de importancia)
ÁREA DE MANTENIMIENTO I FORTALEZAS (Satisfacción Alta e Importancia Alta)	SEGURIDAD La Seguridad que le da viajar en taxi ATENCIÓN AL CLIENTE Profesionalidad Confianza que inspiran los taxistas Comportamiento ante problemas de tráfico La rapidez en la atención telefónica al solicitar por teléfono Amabilidad de los taxistas (en la media de importancia) ACCESIBILIDAD Acceso al taxi (resulta fácil montar) Trayecto elegido por los taxistas Espera en parada en horario diurno Espera al solicitar un taxi por teléfono en horario diurno Limpieza de los vehículos Visibilidad de los taxímetros (en la media de importancia)
ÁREA DE MANTENIMIENTO II (Satisfacción Alta e Importancia Baja)	CONFORT Comodidad de los vehículos Aspecto externo de los vehículos

En un mapa diferencial los factores y variables de calidad quedan representados de la siguiente forma:

ÁREAS DE ACTUACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

VARIABLES DE CALIDAD



5. OTRAS VALORACIONES

Por último, en este apartado se muestran otras percepciones generales sobre el servicio del taxi.

Ante la pregunta sobre **CÓMO CONSIDERAN QUE HA EVOLUCIONADO EL SERVICIO DEL TAXI** durante este último año:

- El 69% opinan que el servicio no ha cambiado respecto al año pasado.
- Para el 29% ha mejorado.
- Para el 2% ha empeorado en este último año.

Ante la pregunta sobre si **HAN MODIFICADO SUS HÁBITOS DE USO DEL SERVICIO** en los últimos seis meses:

- Han cogido un taxi con la misma frecuencia que lo que venía siendo habitual el 74%
- Han cogido el servicio más veces el 16%
- Han cogido un taxi menos veces el 11%.

CONOCEN LAS TARIFAS Y SUPLEMENTOS:

- Sólo el 26% de las personas usuarias del servicio afirman que conocen las tarifas del Taxi y la manera como se aplican.
- El 23% conocen los suplementos.

FORMA DE PAGO

- El 51% saben que se puede pagar el viaje con tarjeta.
- Sólo el 37% recuerdan que le entregaron un ticket impreso con el importe del viaje.
- El 31% saben que es obligatorio entregar el ticket impreso.

MEDIO PARA INTERPONER UNA QUEJA sobre el servicio de taxis.

- Sólo el 18% de las personas usuarias del taxi conocen algún medio para interponer una queja sobre el servicio. Entre quienes conocen algún medio, el 35% mencionan a la Mancomunidad y el 21% a Asociaciones de Consumidores.

CONOCEN LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL SERVICIO

- El 64% no conocen qué Entidad u Organismo es responsable del servicio de taxis en Pamplona y Comarca. Entre quienes afirman conocer qué entidad es la responsable del servicio, el 59% mencionan a la Mancomunidad.

