



**Mancomunidad**  
Comarca de Pamplona  
Iruñerriko  
Mankomunitatea

## **ESTUDIO DE DEMANDA Y SATISFACCIÓN**

**SERVICIO DEL TAXI 2013**

**Síntesis de resultados  
Noviembre 2013**



## ÍNDICE

<b>CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO</b>	<b>2</b>
<b>SÍNTESIS DE RESULTADOS</b>	<b>5</b>
1. LA DEMANDA DEL SERVICIO	6
2. PERFIL DEL USUARIO 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 en la última quincena de Mayo y primera de Junio de 2013 y es la séptima medición 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 su evolución respecto a Junio 2007.
2. Determinar los hábitos de uso del servicio y la caracterización de los usuarios 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 2013, se han realizado 2.044 entrevistas telefónicas a una muestra de la población residente en Pamplona y Comarca, representativa por zonas de residencia, sexo y edad.

Se **pregunta si han cogido un taxi en el último trimestre**, y, si la respuesta es afirmativa, se aplica el cuestionario de usuarios del taxi. En la **encuesta a usuarios del taxi se recoge el número de viajes** en taxi que han realizado en días laborables y en fines de semana; en cada viaje se pregunta el origen, destino, motivo del viaje, hora y forma de contratación.

- 3. 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 la encuesta telefónica 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 este estudio **se estima únicamente la demanda de los residentes** en Pamplona y Comarca quedando excluidos los viajes realizados por personas que están de paso.

En segundo lugar, se recoge la **SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO**. A los entrevistados 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 en el servicio.

#### FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

MUESTRA INICIAL DE CONTACTO	
<b>TÉCNICA</b>	Entrevista individual telefónica realizada mediante cuestionario estructurado.
<b>UNIVERSO</b>	Población residente en el Área de Prestación Conjunta del Taxi mayor de 18 años: 280.564 habitantes.
<b>MARCO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA</b>	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 2012.
<b>TIPO DE MUESTREO</b>	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
<b>SELECCIÓN UNIDADES DE ANÁLISIS</b>	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.
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	2.044 entrevistas de contacto de la que se extrae la muestra de usuarios del taxi.
<b>ERROR MUESTRAL</b>	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	
<b>TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL</b>	El 18,6% de la población residente en Pamplona y Comarca ha tomado un taxi en los últimos tres meses. Esto ha supuesto la realización de 380 entrevistas a usuarios del Taxi. El error para este tamaño de muestra es de $\pm 5\%$ para un Nivel de Confianza del 95,5% y P=Q.
<b>FECHA TRABAJO DE CAMPO</b>	Las encuestas se han realizado la segunda quincena de mayo y primera de Junio de 2013. El trabajo de campo (realización y grabación de las entrevistas con tecnología CATI y el aforo en paradas) se ha contratado con la empresa ERYBA.

## DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE LA ENCUESTA

MUNICIPIO	COD	ZONA DE RESIDENCIA	MUESTRA 2013						
			TOTAL	De 18 a 34		De 35 a 54		55 o más	
				H	M	H	M	H	M
201-Pamplona	1	2010001 DISTRITO 1 (MZ 1)	75	11	11	17	13	9	14
	2	2010002 DISTRITO 2 (MZ 2)	128	15	15	21	21	21	35
	3	2010003 DISTRITO 3 (MZ 3)	222	28	28	32	39	41	54
	4	2010004 DISTRITO 4 (MZ 4)	229	33	33	32	37	40	54
	5	2010005 DISTRITO 5 (MZ 5)	100	14	14	18	17	14	23
	6	2010006 DISTRITO 6 (MZ 6)	126	16	15	24	22	21	28
	7	2010007 DISTRITO 7 (MZ 7)	245	34	38	53	50	31	39
	8	2010008 DISTRITO 8 (MZ 8)	56	6	6	16	20	4	4
901-Barañáin	9	9010001-Barañáin (MZ 9)	129	23	21	22	25	17	21
60-Burlada	10	600001-Burlada/Burlata (MZ 10)	108	15	15	22	23	15	18
907-Zizur Mayor	11	9070001-Zizur Mayor (MZ 11)	75	12	13	14	19	10	7
258-Villava	12	2580001-Villava/Atarrabia (MZ 12)	63	10	9	10	13	12	9
16-Ansoáin	13	160002-Ansoáin (MZ 13)	59	8	8	15	13	7	8
903-Berriozar	14	9030001-Berriozar (MZ 14)	51	8	8	12	11	5	7
122-Huarte	15	1220001-Huarte/Uharte (MZ 15)	33	5	5	9	7	3	4
906-Orkoien	16	9060001-Orkoien (MZ 16)	23	5	5	5	5	1	2
905-Beriáin	117	9050001-Beriáin (MZ 117) (ZONA B)	22	3	5	5	4	2	3
23-Aranguren	18	230010-Mutilva (MZ 18)	41	7	6	10	10	4	4
	118	Pueblos (MZ 118) (ZONA B)	4	1	0	1	2	0	0
86-Egüés	19	860011-Gorraiz y Olaz (MZ 19)	21	2	2	6	6	3	2
	20	860016-Sarriguren (MZ 20)	52	14	15	10	11	1	1
	119	Pueblos (MZ 119) (ZONA B)	11	1	1	4	3	1	1
88-Noáin (Valle de Elorz)	21	880005-Noain (MZ 21)	39	9	8	7	8	3	4
	121	Pueblos (MZ 121) (ZONA B)	7	2	1	1	1	1	1
902-Berrioplano	22	9020003-Artica (MZ 22)	19	5	4	3	4	2	1
	122	Pueblos (MZ 122) (ZONA B)	12	2	1	2	3	3	1
76-Cendea de Cizur	23	760003-Cizur Menor (MZ 23)	10	0	4	1	3	1	1
	123	Pueblos (MZ 123) (ZONA B)	8	1	1	2	2	1	1
109-Galar	24	1090003-Cordivilla (MZ 24)	1	0	0	1	0	0	0
	124	Pueblos (MZ 124) (ZONA B)	7	1	1	2	1	1	1
101-Ezcabarte	25	1010100-Arre (MZ 25) (ZONA B)	11	2	1	2	3	1	2
	125	Pueblos (MZ 125) (ZONA B)	7	2	0	2	1	1	1
98-Esteribar	126	98-Esteribar (Pueblos) (MZ 126) (ZONA B)	14	2	3	3	2	2	2
193-Olza	127	193-Cendea de Olza/Oltza Zendea (MZ 127) (ZONA B)	9	1	1	2	2	1	2

TOTAL	2017	298	298	386	401	279	355
-------	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

TOTAL ZONA A	1916	282	284	362	380	266	342
TOTAL ZONA B	101	16	14	24	21	13	13
TOTAL	2017	298	298	386	401	279	355

## SÍNTESIS DE RESULTADOS

## 1. LA DEMANDA DEL SERVICIO

### 1.1. VIAJES REALIZADOS

El **número medio de viajes** generados por los residentes en Pamplona y Comarca en Junio de 2013 a lo largo de **un día laborable se sitúa en torno a los 4.860 y en torno a 8.085 en fin de semana.**

Se ha estimado el número de viajes realizados en 2013 tomando como base los datos del Estudio de Mercado realizado en Junio de 2007. A las carreras estimadas en Junio de 2007, se ha aplicado 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 2013, se ha detectado un descenso de carreras del 13% en datos generales respecto a 2012.
- En **los resultados de la encuesta**, el porcentaje de población que ha cogido un taxi en el último trimestre ha sido el más bajo en la serie histórica, ha pasado de 31% (2007), 27% (2008), 23,7% (2009), 23,3% (2010), 24,7% (2011), 21,3% (2012) a 18,6% en 2013. Por otra parte, entre los que han usado el servicio en el último trimestre, en 2013 se mantienen los usuarios que cogen un taxi con mayor frecuencia (dos o más días a la semana) en torno al 16%.

Se estima un descenso en el número de carreras en cerca del 12% en días laborables y del 5% en fines de semana respecto a la medición de 2012. El total de viajes generados exclusivamente por residentes en el área de influencia de la Mancomunidad asciende a 32.375 a la semana.

#### EVOLUCIÓN CARRERAS DIARIAS

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

#### EVOLUCIÓN CARRERAS SEMANALES

DÍA DE SERVICIO	2.007	2.008	2.009	2.010	2.011	2.012	2013
Laborables	32.030	30.750	29.690	29.425	30.600	27.600	24.290
Fin de semana	10.177	9.769	8.783	8.704	9.053	8.510	8.085
<b>TOTAL CARRERAS SEMANA</b>	<b>42.207</b>	<b>40.519</b>	<b>38.473</b>	<b>38.129</b>	<b>39.653</b>	<b>36.110</b>	<b>32.375</b>



## 1.2. CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA

### FORMA DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

- En las carreras realizadas los **DÍAS LABORABLES** las solicitadas telefónicamente suponen el 72% del total, frente al 27% solicitado en la propia parada y el 1% en la calle.
- En las carreras realizadas el **FIN DE SEMANA** los servicios solicitados telefónicamente alcanzan el 55%, frente al 43% de los solicitados en las paradas y al 2% en la calle.

FORMA DE CONTRATACIÓN

DÍA DE SERVICIO	TOTAL	TELÉFONO	PARADA	CALLE
<b>Laborables</b>	<b>24.290</b>	17.490	6.645	155
<b>75%</b>	<b>100%</b>	72%	27%	1%
<b>Fin de Semana</b>	<b>8.085</b>	4.437	3.500	148
<b>25%</b>	<b>100%</b>	55%	43%	2%
<b>TOTAL CARRERAS SEMANA</b>	<b>32.375</b>	21.927	10.145	303
<b>100%</b>	<b>100%</b>	68%	31%	1%

### DISTRIBUCIÓN DE LAS CARRERAS EN PERIODOS HORARIOS

En la distribución por horas de las carreras generadas por los residentes en Pamplona y Comarca en un **DÍA LABORABLE** destaca:

- Se realizan **por la mañana**, entre las 6 y las 14 horas, **el 63%**.
- **Por la tarde**, entre las 14 y las 21 horas, el 26%.
- **Entre las 21 y las 24 horas**, el 6%.
- **En tarifa nocturna**, de las 24:00 a las 6:00, el 5%.

En la distribución por horas de las carreras en **FIN DE SEMANA** se observa un fuerte peso de las carreras en horario nocturno:

- **Por la mañana**, entre las 6 y las 14 horas, se realizan el 21%.
- **Por la tarde**, entre las 14 y las 21 horas, el 11%.
- **Entre las 21 y las 24 horas**, el 8%.
- **En tarifa nocturna**, de las 24:00 a las 6:00, **el 60%**.

## TIEMPOS DE ESPERA

El tiempo medio de espera hasta la llegada del taxi es de 4 minutos en **DIAS LABORABLES**, en horario de tarde es de 3,3 minutos y en horario de mañana de 4,1 minutos. El tiempo de espera más largo es de 9 a 12 de la noche (5,3 minutos).

En **FINES DE SEMANA**, el tiempo de espera medio alcanza los 7,9 minutos, en horario nocturno 9,2 minutos, en horario de mañana 7,3 minutos y en la tarde 2,6 minutos.

Respecto a la medición del año pasado destaca la disminución de los tiempos de espera, especialmente en fines de semana, y en todos los horarios, excepto de las 9 a las 12 de la noche.

TIEMPOS DE ESPERA AL TAXI (Minutos)

		DÍA LABORABLE		FIN DE SEMANA	
		2012	2013	2012	2013
<b>HORA DEL VIAJE</b>	De 00 a 6	4,2	3,8	11,3	9,2
	De 6 a 14	4,0	4,1	7,7	7,3
	De 14 a 21	3,6	3,3	3,4	2,6
	De 21 a 24	4,5	5,3	6,4	7,9
	<b>Total</b>	<b>3,9</b>	<b>4,0</b>	<b>9,6</b>	<b>7,9</b>
<b>FORMA DE CONTRATACIÓN</b>	Teléfono	4,8	5,1	9,0	8,2
	Parada	1,1	0,7	10,3	7,3
	Calle	15,0	15,0	15,0	15,0
	<b>Total</b>	<b>3,9</b>	<b>4,0</b>	<b>9,6</b>	<b>7,9</b>

## MOVILIDAD ENTRE ZONAS DE LA COMARCA

En la **Matriz Origen-Destino entre zonas** de las carreras generadas en un **DÍA LABORABLE** destaca:

- Internas en Pamplona: el 64% de las carreras.
- De Pamplona a Municipios de la Comarca: 17%
- De Municipios de la Comarca a Pamplona: 17%
- Entre municipios de la Comarca (excluyendo Pamplona): 2%

Según las **zonas tarifarias**:

- Dentro de la zona A: el 97% de las carreras
- Entre las zonas A y B: el 3%.

En la **Matriz Origen-Destino entre zonas** de las carreras generadas en **FIN DE SEMANA** por los residentes en Pamplona y Comarca destaca:

- Internas en Pamplona: el 43% de las carreras
- De Pamplona a Municipios de la Comarca: 41%
- De Municipios de la Comarca a Pamplona: 11%
- Entre Municipios de la Comarca (excluyendo Pamplona): 5%

Según las **zonas tarifarias**:

- Dentro de la zona A: el 95% de las carreras
- Entre la zona A y B: el 5%.

### MOVILIDAD POR MOTIVOS DEL VIAJE

En **DÍAS LABORABLES**, el 56% de las carreras tienen su origen en el domicilio y los principales destinos del viaje se reparten en Visitas al médico, Negocios o Trabajo, Cogér o dejar un tren, avión, autobús y Ocio.

ORIGEN DEL VIAJE:	DESTINO DEL VIAJE:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Domicilio (56%)</b></li> <li>• Visitas al médico (11%)</li> <li>• Ocio, visitas a amigos, familiares... (10%)</li> <li>• Negocios o trabajo (10%)</li> <li>• Cogér / dejar un autobús, tren, avión (5%)</li> <li>• Gestiones personales (5%)</li> <li>• Compras (3%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Domicilio (29%)</li> <li>• Visitas al médico (24%)</li> <li>• Negocios o trabajo (15%)</li> <li>• Ocio, visitas a amigos, familiares... (12%)</li> <li>• Cogér / dejar un autobús, tren, avión (9%)</li> <li>• Gestiones personales (8%)</li> <li>• Compras (3%)</li> <li>• Estudios (2%)</li> </ul>

En **FIN DE SEMANA**, el 69% de las carreras tienen como destino el domicilio y el origen principal del viaje es el Ocio en horario nocturno (67%).

ORIGEN DEL VIAJE:	DESTINO DEL VIAJE:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ocio, visitas a amigos, familiares noche (67%)</b></li> <li>• Domicilio (21%)</li> <li>• Ocio, visitas a amigos, familiares día (7%)</li> <li>• Cogér / dejar un autobús, tren, avión (2%)</li> <li>• Compras (1%)</li> <li>• Negocios o trabajo (1%)</li> <li>• Gestiones personales (1%)</li> <li>• Otros (1%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Domicilio (69%)</b></li> <li>• Ocio, visitas a amigos, familiares (22%)</li> <li>• Cogér / dejar un autobús, tren, avión (3%)</li> <li>• Visitas al médico (2%)</li> <li>• Negocios o trabajo (2%)</li> <li>• Gestiones personales (1%)</li> </ul>

## 2. PERFIL DEL USUARIO DEL TAXI Y HÁBITOS DE USO

Atendiendo al **SEXO** de los usuarios:

- El 48% son mujeres
- El 52% hombres

En cuanto a la **EDAD**:

- Tienen menos de 24 años, el 16%
- Entre 25 y 44 años, el 35%
- Entre 45 y 64 años, el 31%
- Más de 65 años, el 19%

Según el **NIVEL DE ESTUDIOS**:

- Estudios universitarios (41%)
- Estudios medios (40%)
- Estudios primarios (20%)

Según su **SITUACIÓN LABORAL**:

- Trabaja (48%)
- En paro (11%)
- Estudia (13%)
- Labores del hogar (7%)
- Jubilado (20%)

**LUGAR DE RESIDENCIA:**

- Residen en Pamplona (66%)
- En la Comarca Zona A (30%)
- En la Comarca Zona B (4%)

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

- Ha vivido siempre en Pamplona o Comarca (75%)
- Es originario del resto de Navarra (7%)
- Procede de otra provincia (14%)
- De otros países (4%)

En cuanto a la **FRECUENCIA DE USO SEMANAL**, la gran mayoría de los usuarios del taxi lo cogen de forma esporádica (84%) frente al 16% que lo cogen alguna vez por semana o con mayor frecuencia.

El 60% de los usuarios **DISPONEN DE COCHE** para sus desplazamientos

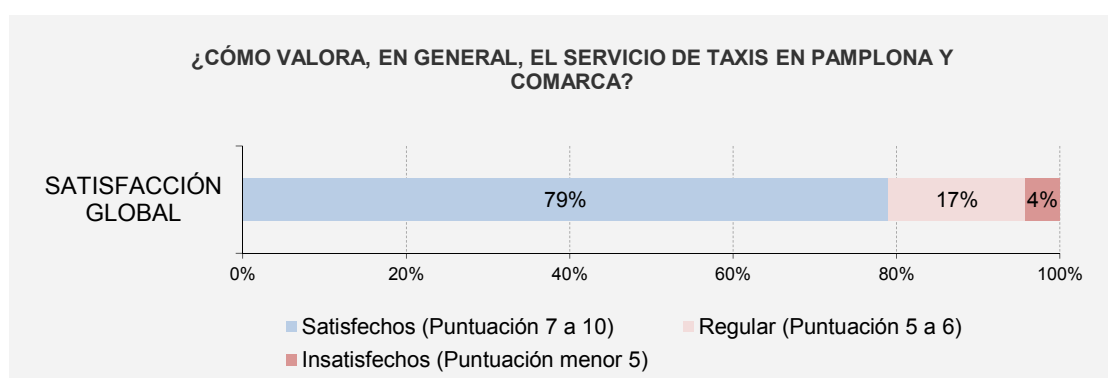
### 3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO

En este estudio se distingue:

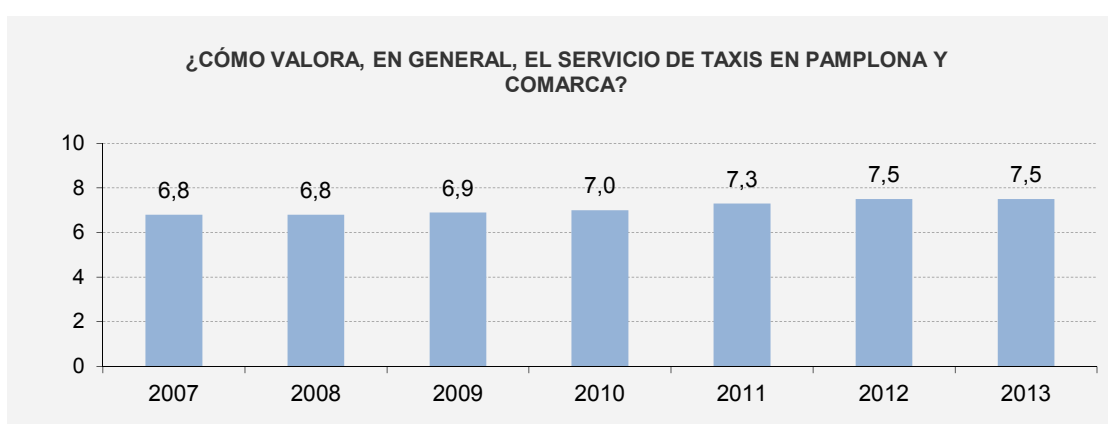
- La Satisfacción Global con el Servicio, que es la respuesta a la pregunta sobre cómo valora en general el servicio de taxis en Pamplona y Comarca.
- La calidad percibida o nivel de satisfacción con cada una de las 21 variables que conforman la calidad del servicio. Se utiliza una escala de 0 a 10.

En Junio de 2013, la **SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO** registró un valor de **7,5** sobre 10.

Traducido a porcentajes, el **79% de los usuarios han puntuado su nivel de satisfacción global con 7 o más**, el 17% han dado una puntuación de 5 o 6 y el 4% han puntuado por debajo de 5.

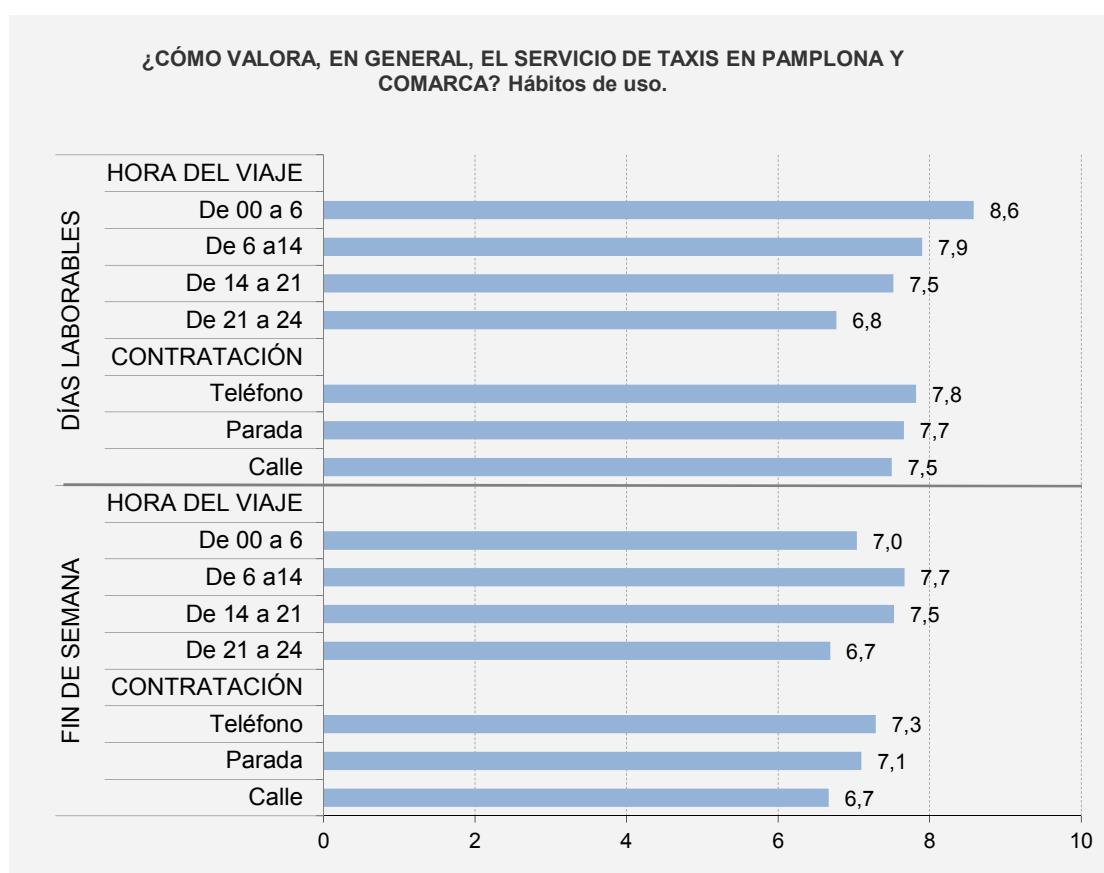


Este indicador **se mantiene** respecto a la medición del año pasado.



El **grado de satisfacción con el servicio es sensiblemente menor en los usuarios de fin de semana**, especialmente en horario nocturno. En 2013, destaca el menor grado de satisfacción entre los usuarios que han cogido el servicio de 9 a 12 de la noche, tanto en días laborables como en fin de semana.

Usuarios <b>MÁS SATISFECHOS</b> con el servicio	Usuarios <b>MENOS SATISFECHOS</b> con el servicio
Usuarios en día laborable (7,7)	Usuarios de fin de semana (7,2) y cogen el servicio en horario nocturno de 00:00 a 6:00 (7,0). Los usuarios en horario de 21:00 a 24:00: en día laborable (6,8), en fin de semana (6,7)
La mujeres (7,7)	Los hombres (7,4)
Tienen más de 55 años (8,0)	Tienen de 18 a 34 años (7,2)
Con estudios primarios (8,4) o sin estudios (8,5)	Estudios medios (7,4) y superiores 7,0)
Jubilados (8,0) y Amas de casa (8,2)	Estudiantes (7,2) y en Situación Laboral ocupada (7,3)
No disponen de coche (7,8)	Disponen de coche (7,4)
Residen en Pamplona (7,7) o en la Comarca con zona tarifaria B (7,7)	Residen en la Comarca (zona tarifaria A) (7,3)



## 4. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TAXI

El análisis de la **CALIDAD DEL SERVICIO DEL TAXI** desde el punto de vista del usuario se aborda en tres etapas:

- En primer lugar, se pregunta por la **importancia** que concede 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 el usuario otorgada a cada variable. En un mapa diferencial, se compara la importancia atribuida y la satisfacción con las 21 variables de calidad.

Las variables de calidad están agrupadas en factores. Los factores testados son los 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** coinciden con los de la medición anterior y 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 y la Rapidez en la atención telefónica al solicitar un taxi por teléfono.
- La **DURACIÓN DEL VIAJE** concretada en el Tiempo de espera hasta la llegada del taxi.

Otras variables en los puestos más elevados del ranking de importancia son:

- Limpieza interior y olor en los vehículos
- Trayecto elegido por los taxistas





## 4.2. NIVELES DE SATISFACCIÓN

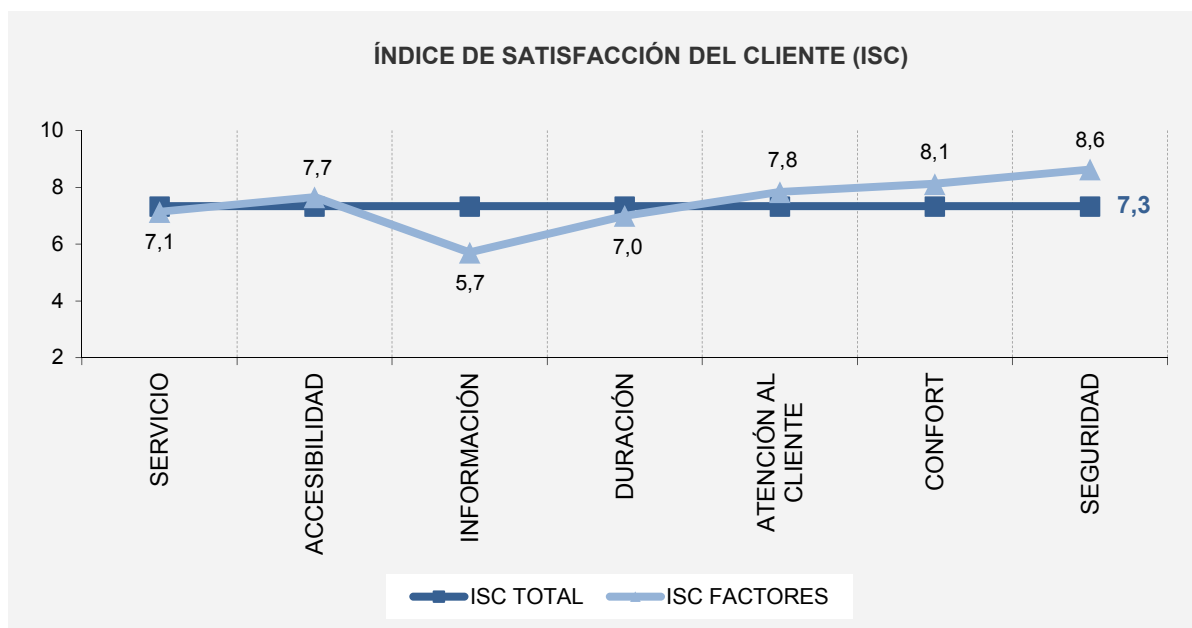
El **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)**, la media de los valores de satisfacción de las 21 variables de calidad ponderada con la importancia que el usuario otorga a cada variable, **registra en 2013 un valor de 7,3** en una escala de 0 a 10.

Tres factores registran un Índice de Satisfacción por debajo del valor general, son:

**Información**, por la peor valoración en la Información sobre tarifas y suplementos, Información sobre paradas e Información para solicitar un taxi por teléfono.

**Duración del viaje**, por la peor valoración del Tiempo de espera en horario nocturno, tanto en paradas como al solicitar un taxi por teléfono.

**Servicio Ofertado** con puntuaciones por debajo de la media en las variables Disponibilidad de taxis cuando los necesitas y las Tarifas.



#### 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 valoración de 8,6.

El **CONFORT**, es el segundo factor con mayor índice de satisfacción, 8,1. Alcanza valores elevados en todas las variables analizadas, la Limpieza en el interior y olor en los vehículos (8,2), la Comodidad de los vehículos (8,0) y el Aspecto externo (8,0).

La **ACCESIBILIDAD** alcanza una puntuación media de 7,7 y este factor contempla una única variable, Facilidad para montarse en los vehículos.

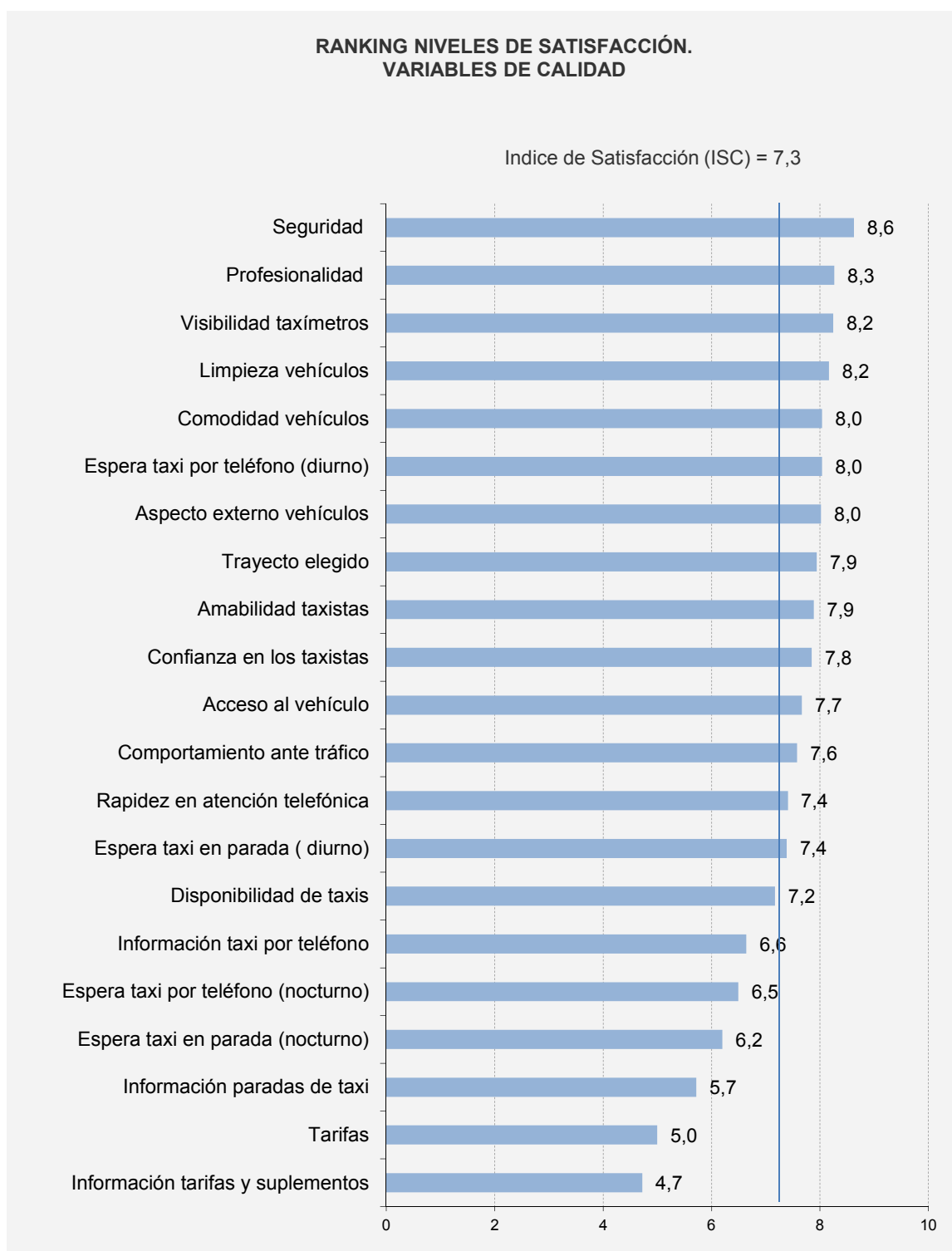
Por último, la **ATENCIÓN AL CLIENTE**, también alcanza un índice de satisfacción por encima de la media (7,8). Registran puntuaciones más elevadas la Profesionalidad en la conducción (8,3), la Amabilidad de los taxistas (7,9), la Confianza que le inspiran los taxistas (7,8) y el Comportamiento de los taxistas ante problemas de tráfico la (7,6). La Rapidez en la atención telefónica cuando solicitas un taxi registra un valor próximo a la media (7,4).

#### POR DEBAJO DE LA MEDIA

El **SERVICIO OFERTADO** obtiene un índice de satisfacción de 7,1. Alcanza puntuaciones por encima de la media en la Visibilidad de los Taxímetros (8,2) y el Trayecto elegido por los taxistas (7,9). Por el contrario, registra valores por debajo de la media la Disponibilidad de Taxis cuando los necesitas (7,2) y, especialmente, las Tarifas (5,0).

La **DURACIÓN DEL VIAJE** obtiene un índice de satisfacción de 7,0. Alcanza valores por encima de la media los tiempos de espera en horario diurno, especialmente al contratar el servicio por teléfono (8,0) y el tiempo de espera en parada (7,4). Los tiempos de espera en horario nocturno obtienen valores por debajo de la media, al solicitar el taxi por teléfono (6,5) y en parada (6,2).

La **INFORMACIÓN** registra un índice de satisfacción de 5,7. Información para solicitar un taxi por teléfono (6,6), Información sobre paradas de taxi (5,7) e Información disponible sobre tarifas y suplementos, que no alcanza el 5 (4,7).

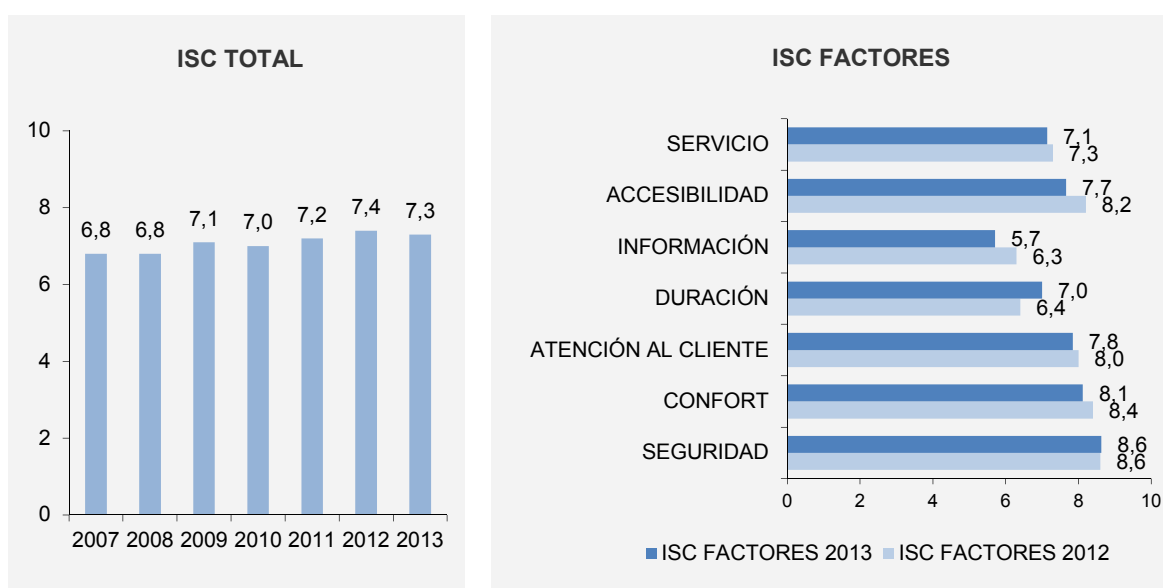


### 4.3. EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA

En la **EVOLUCIÓN** respecto a la medición del año pasado, desciende la valoración de algunos indicadores.

- Los **descensos más acusados** se observan en la **Información** (especialmente información sobre tarifas y suplementos que baja a 4,7); desciende también la valoración sobre las Tarifas de 5,7 a 5,0 y los aspectos relativos a la **Accesibilidad a los vehículos** y el **Confort**.
- Por el contrario, **mejora sensiblemente la valoración sobre los tiempos de espera al taxi**, tanto en horario diurno como nocturno, probablemente debido al descenso observado de la demanda.
- El factor **Seguridad se mantiene** respecto al año pasado.
- El **Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)** pasa de 7,4 (2012) a 7,3 (2013) sobre 10. Este descenso no es significativo en términos estadísticos.

#### EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN (ISC)



## EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA

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

#### 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.

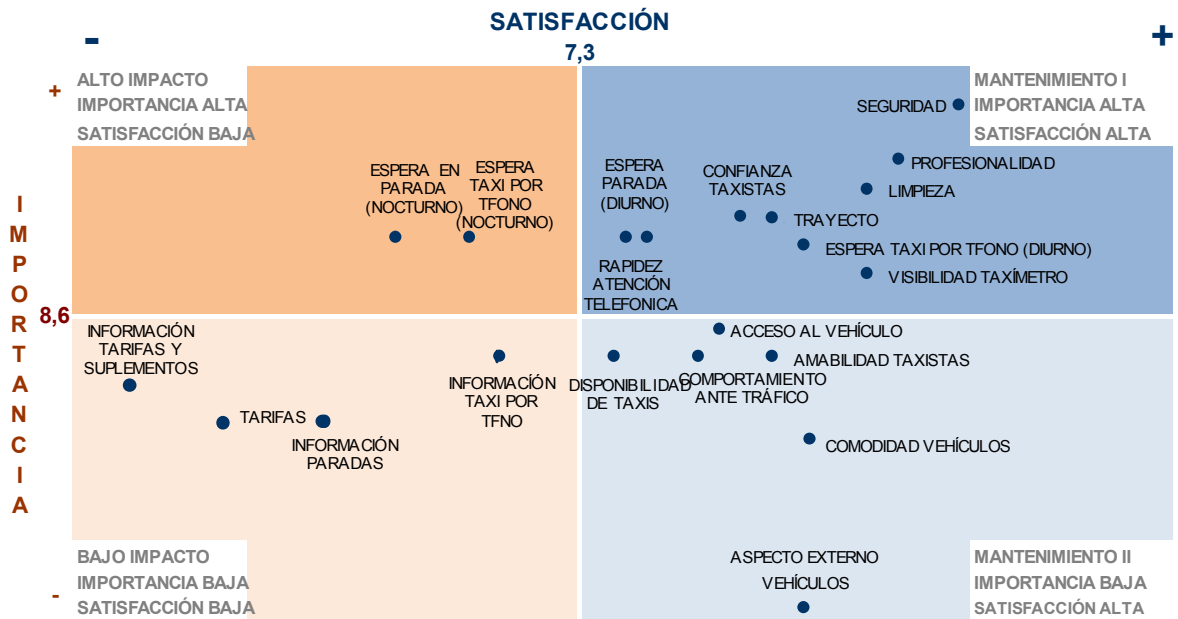
En 2013 **destaca la cantidad de variables de calidad que se han situado en el área de fortalezas** (satisfacción alta e importancia relativa también elevada).

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

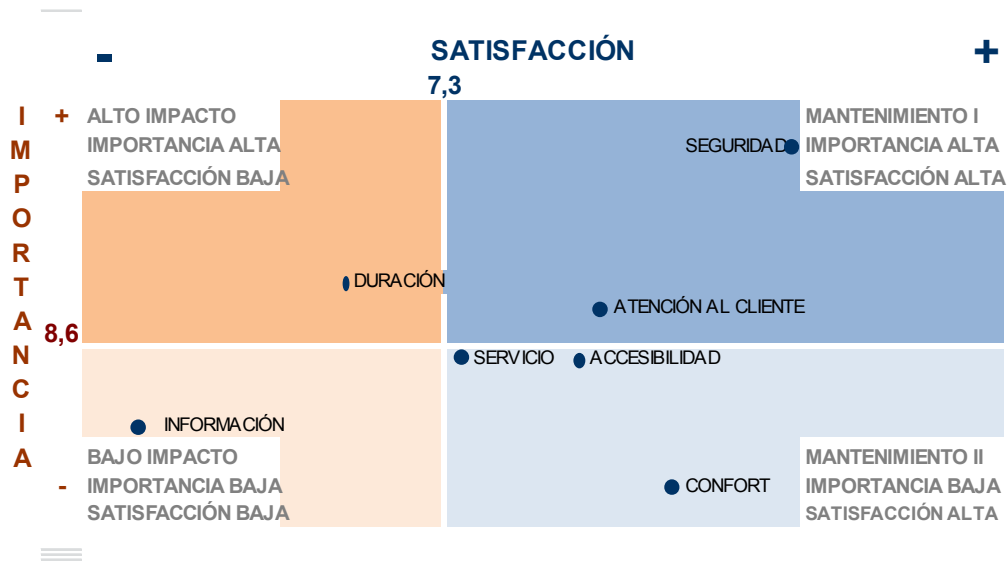
En un mapa diferencial los factores y variables de calidad quedan representados de la siguiente forma:

### ÁREAS DE ACTUACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

#### VARIABLES DE CALIDAD



#### FACTORES 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:

- La mayor parte de los usuarios del taxi, el 75%, opinan que el servicio no ha cambiado respecto al año pasado.
- Para el 23% 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 77%
- Han cogido el servicio **más veces** el 4% (por visitas al médico el 40%)
- Han cogido un taxi **menos veces** el 20% (han cogido menos por ocio de noche (32%))

### CONOCEN TARIFAS Y SUPLEMENTOS:

- Afirman que conocen las tarifas del Taxi y la manera como se aplican el 21% de los usuarios.
- Conocen los suplementos el 17%.

### FORMA DE PAGO

- El 39% de los usuarios del taxi conocen que en algunos taxis se puede pagar con tarjeta.
- Sólo el 19% recuerdan que le entregaron un ticket impreso con el importe del viaje.
- El 19% saben que es obligatorio entregar el ticket impreso.

### MEDIO PARA INTERPONER UNA QUEJA sobre el servicio de taxis

Sólo el 27% de los usuarios del taxi conocen algún medio para interponer una queja sobre el servicio. Entre los que conocen algún medio, el 38% mencionan a la Mancomunidad y el 26% a Asociaciones de Consumidores.

### CONOCEN LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL SERVICIO

El 75% no conocen qué Entidad o Institución es responsable del servicio de taxis en Pamplona y Comarca.



