



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Irñerriko
Mankomunitatea

ESTUDIO DE DEMANDA Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DEL TAXI 2018

**Síntesis de resultados
Septiembre 2018**



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 2018

SÍNTESIS DE RESULTADOS
Departamento de Comunicación
Septiembre 2018

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	11
3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO	12
4. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TAXI	14
5. OTRAS VALORACIONES	24

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 2018 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 el perfil demográfico 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. Los atributos 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. **Aforos en las paradas de taxi**. En tres días de junio se realizan aforos en 22 paradas. Se toman los aforos en las mismas paradas y horarios 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).
3. **Encuesta telefónica**. En Junio de 2018, se han realizado 2.018 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 fin de semana y, en cada uno de los viajes, se pregunta el origen, destino, motivo del viaje, hora y forma de contratación.

Tanto la toma de 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 también una batería de preguntas relativas a la calidad percibida con el servicio de Taxis.

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 2017.
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 bases de datos telefónicas. 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 en las que se pregunta si han tomado un taxi en el último trimestre y sus características demográficas.
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 21,3% de la población residente en Pamplona y Comarca ha tomado un taxi en los últimos tres meses. Esto ha supuesto la realización de 430 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 2018. 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	TOTAL	MUESTRA 2017					
				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

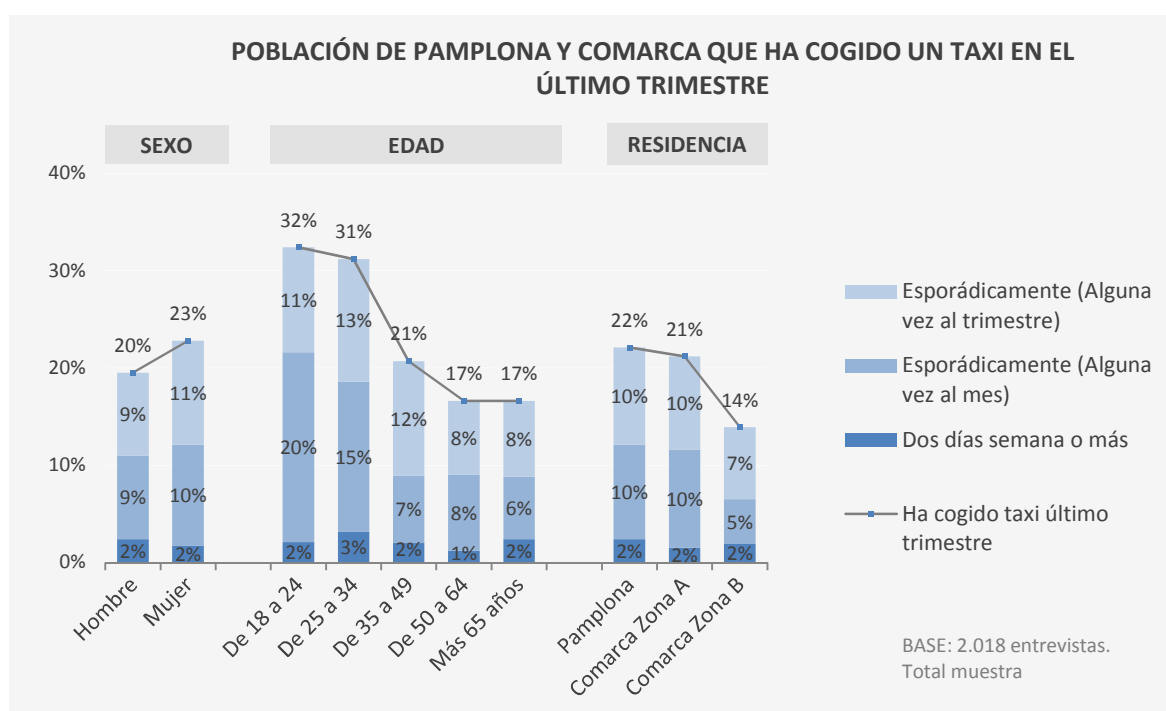
SÍNTESIS DE RESULTADOS

1. LA DEMANDA DEL SERVICIO

1.1. DEMANDA DEL TAXI ENTRE LA POBLACIÓN DE PAMPLONA Y COMARCA

En la encuesta realizada a una muestra representativa de la población mayor de 18 años residente en Pamplona y Comarca (se han realizado un total de 2.018 entrevistas telefónicas) destaca que el **21,3% de la población de Pamplona y Comarca ha cogido un taxi en el último trimestre**.

El 1,5% de la población ha cogido un taxi un par de veces por semana y el 0,4% con mayor frecuencia; el 9,6% ha cogido alguna vez al mes y otro 9,7% alguna vez al trimestre. Entre quienes han cogido un taxi en el último trimestre, el 91% lo han hecho de forma esporádica, alguna vez al mes (45%) o alguna vez al trimestre (46%).



Han cogido un taxi en los últimos tres meses el 20% de los hombres y el 23% de las mujeres y casi una tercera parte de quienes tienen menos de 34 años. Solo el 17% de quienes tienen más de 50 años han cogido el servicio en el último trimestre.

Por zonas de residencia lo cogen en proporción similar quienes residen en Pamplona (22%) o en la Comarca Urbana con zona tarifaria A (21%) y lo cogen en menor medida quienes residen en la zona rural (zona tarifaria B) del área de prestación conjunta del servicio (14%).

El 10% de la población cogen el servicio únicamente en días laborables y otro 9% solo en fin de semana, el 2% lo cogen en fin de semana y en días laborables.

1.2. VIAJES REALIZADOS

En Junio de 2018 se estima el número medio de **viajes generados por la población residente en Pamplona y Comarca** a lo largo de **un día laborable en torno a los 4.345** y en torno a **8.293 en fin de semana**.

Se ha estimado el número de viajes realizados en 2018 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 de los resultados de la encuesta.

En la **toma de aforos** en paradas en días laborables de 2018, se ha detectado una disminución del número de carreras del 8% en datos generales respecto a 2017.

En **los resultados de la encuesta**, en 2018 también desciende el porcentaje de población residente en Pamplona o Comarca que ha cogido un taxi en el último trimestre, del 22,3% registrado en 2017 al 21,3% en 2018. El porcentaje de quienes cogen el servicio de forma esporádica se mantiene por encima del 90%.

En la encuesta de 2018, como se verá en los siguientes apartados, se ha detectado un aumento de viajes contratados a través del teléfono frente a los tomados en paradas o en la calle, también se ha detectado una disminución de viajes en horario de mañana en días laborables. Estos resultados pueden explicar la pérdida de viajes recogidos en los aforos en paradas en días laborables en 2018, ya que el 63% del tiempo de aforo en día laboral es en horario de mañana.

Con estos datos se estima un descenso de carrereas del 8% en días laborables y un aumento del 3,4% en fin de semana calculado por los viajes recogidos de la encuesta. El total de **viajes generados por residentes en el área de influencia de la Mancomunidad** asciende a **30.018 en una semana tipo**.

EVOLUCIÓN CARRERAS DIARIAS

DÍA DE SERVICIO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2016	2017	2018
Día Laborable	6.406	6.150	5.938	5.885	6.120	5.520	4.858	4.872	4.728	4.345
Fin de semana	10.177	9.769	8.783	8.704	9.053	8.510	8.085	8.109	8.017	8.293

EVOLUCIÓN CARRERAS SEMANALES

DÍA DE SERVICIO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2016	2.017	2.018
Laborables	32.030	30.750	29.690	29.425	30.600	27.600	24.290	24.362	23.640	21.725
Fin de semana	10.177	9.769	8.783	8.704	9.053	8.510	8.085	8.109	8.017	8.293
TOTAL CARRERAS SEMANA	42.207	40.519	38.473	38.129	39.653	36.110	32.375	32.471	31.657	30.018

FORMA DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

- En las carreras realizadas los **DÍAS LABORABLES** las solicitadas telefónicamente ascienden al 83% del total (en 2017 eran el 73%), frente al 17% solicitado en la propia parada o en la calle.
- En las carreras realizadas en **FIN DE SEMANA** los servicios solicitados telefónicamente suponen el 55%. En 2017 eran el 50%.
- En el **TOTAL DE CARRERAS SEMANALES**, las carreras contratadas por teléfono han pasado del 64% (2016), 67% (2017) al 75% (2018).

DISTRIBUCIÓN DE LAS CARRERAS POR FORMA DE CONTRATACIÓN

DÍA DE SERVICIO	TOTAL	TELÉFONO	PARADA	CALLE
Laborables	21.725	18.045	3.620	60
72%	100,0%	83,1%	16,7%	0,3%
Fin de Semana	8.293	4.545	3.616	133
28%	100,0%	54,8%	43,6%	1,6%
TOTAL CARRERAS SEMANA	30.018	22.590	7.236	193
100%	100%	75,3%	24,1%	0,6%

DISTRIBUCIÓN DE LAS CARRERAS EN PERIODOS HORARIOS

En la distribución de las carreras por periodos horarios en un **DÍA LABORABLE**, destaca que más de la mitad se realizan en horario de mañana:

- Se realizan **por la mañana**, de 6:00 a 14:00 horas, **el 54%**.
- **Por la tarde**, de 14:00 a 21:00 horas, el 29%.
- **Por la noche**, de 21:00 a 24:00 horas, el 5%.
- **En tarifa nocturna**, de 24:00 a 6:00 horas, el 13%.

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**, de 6:00 a 14:00 horas, se realizan el 21%.
- **Por la tarde**, de 14:00 a 21:00 horas, el 9%.
- **Por la noche**, de 21:00 a 24:00 horas, el 13%.
- **En tarifa nocturna**, de 24:00 a 6:00 horas, **el 57%**.

Respecto a 2017, en días laborables disminuyen las carreras en horario de mañana del 65% (2017) al 54% (2018) y aumentan en horarios de tarde y de madrugada. En fin de semana, aumentan las carreras en horario nocturno (de 21:00 a 24:00 horas) del 6% al 13% y se mantienen en el horario de madrugada (de 0:00 a 6:00 horas).

TIEMPOS DE ESPERA

Se pregunta en cada uno de los viajes que recuerda por el tiempo de espera hasta la llegada del taxi. El tiempo medio de espera es de 6 minutos en **DÍAS LABORABLES**. En horario de mañana es de 5 minutos y en horario de tarde es de 6 minutos.

En **FIN DE SEMANA**, el tiempo medio de espera alcanza los 9 minutos. En horario de madrugada es de 11 minutos, en horario de mañana 6 minutos y en la tarde 5 minutos.

Respecto a 2017, excepto en el tiempo de espera al taxi en horario de mañana del fin de semana, que baja de 8 minutos (2017) a 6 minutos (2018), en el resto de franjas horarias aumenta la percepción sobre los tiempos de espera, tanto en días laborables como en fin de semana.

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

		DÍA LABORABLE			FIN DE SEMANA		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018
HORA DEL VIAJE	De 00 a 6	4	5	6	9	9	11
	De 6 a 14	4	5	5	8	8	6
	De 14 a 21	5	4	6	6	5	5
	De 21 a 24	3	7	11	5	6	8
	Total	4	5	6	8	8	9
FORMA DE CONTRATACIÓN	Teléfono	5	5	6	8	7	8
	Parada	2	3	3	8	10	11
	Calle	4	7	10	8	8	9
	Total	4	5	6	8	8	9

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 52% de las carreras.
- De Pamplona a Municipios de la Comarca: 22%
- De Municipios de la Comarca a Pamplona: 17%
- Entre municipios de la Comarca (excluyendo Pamplona): 10%

Según las **zonas tarifarias**:

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

Respecto a 2017 disminuyen las carreras internas en Pamplona del 61% al 52% y aumentan de Pamplona a los municipios de la Comarca del 15% al 22%.

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

- Internas en Pamplona: el 44% de las carreras.
- De Pamplona a Municipios de la Comarca: 40%
- De Municipios de la Comarca a Pamplona: 11%
- Entre Municipios de la Comarca (excluyendo Pamplona): 4%

Según las **zonas tarifarias**:

- Dentro de la zona A: el 96% de las carreras
- Entre las zonas A y B: el 4%.

Esta distribución es similar en la registrada en la medición de 2017.

MOVILIDAD POR MOTIVOS DEL VIAJE

En **DÍAS LABORABLES**, el 65% de las carreras tienen su origen en el domicilio y los principales destinos del viaje se reparten en Visitas al médico, Ocio, Trabajo y Coger o dejar un tren, avión o autobús.

ORIGEN DEL VIAJE:	DESTINO DEL VIAJE:
<ul style="list-style-type: none"> • Domicilio (65%) • Trabajo o Negocios (10%) • Visitas al médico (7%) • Ocio, visitas a amigos, familiares... (7%) • Coger / dejar un autobús, tren, avión (5%) • Gestiones personales 4%) • Compras (1%) • Estudios (1%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Domicilio (26%) • Visitas al médico (22%) • Trabajo o Negocios (17%) • Coger / dejar un autobús, tren, avión (13%) • Ocio, visitas a amigos, familiares... (11%) • Gestiones personales (6%) • Compras (2%) • Estudios (1%)

En **FIN DE SEMANA**, el origen principal del viaje es el Ocio en horario nocturno, el 59% de las carreras, y el destino principal en fin de semana es el domicilio, en el 70% de las carreras. La distribución de las carreras por los motivos del viaje es similar a la recogida en 2017.

ORIGEN DEL VIAJE:	DESTINO DEL VIAJE:
<ul style="list-style-type: none"> • Ocio, visitas amigos, familiares noche (59%) • Domicilio (25%) • Ocio, visitas amigos, familiares día (8%) • Coger / dejar un autobús, tren, avión (3%) • Visitas al médico (2%) • Trabajo o Negocios (1%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Domicilio (70%) • Ocio, visitas a amigos, familiares (17%) • Trabajo o Negocios (5%) • Coger / dejar un autobús, tren, avión (2%) • Visitas al médico (2%) • Gestiones personales (2%) • Compras (1%)

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

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

- El 57% son mujeres, predominan en el grupo de edad de 25 a 34 años (60%) y en el de más de 65 años (70%). El 43% son hombres

En cuanto a la **EDAD**:

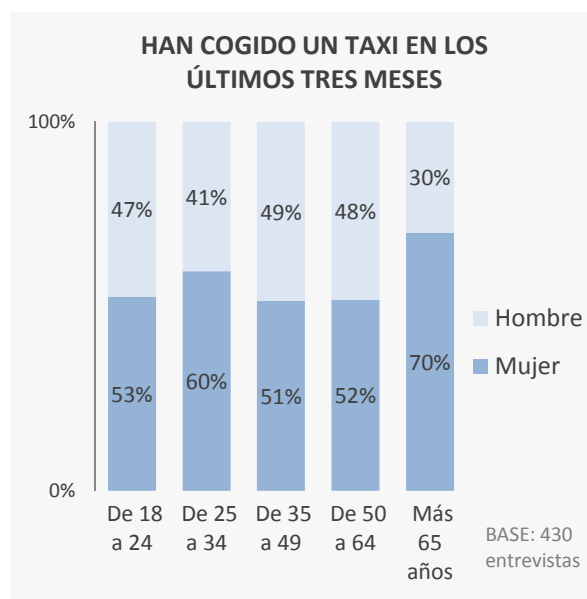
- El 36% tienen menos de 34 años
- El 24% entre 35 y 49 años
- El 20% entre 50 y 64 años
- El 19% más de 65 años

Según el **NIVEL DE ESTUDIOS**:

- Estudios universitarios: 45%
- Estudios medios: 31%
- Estudios primarios: 24%

Según su **SITUACIÓN LABORAL**:

- El 56% están en situación laboral ocupada y el 5% en paro
- Estudia (13%)
- Labores domésticas (5%)
- Jubilada (20%)



LUGAR DE RESIDENCIA:

- Residen en Pamplona (60%)
- En la Comarca Zona Tarifaria A (37%)
- En la Comarca Zona Tarifaria B (4%)

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

- Han vivido siempre en Pamplona o Comarca (72%)
- Son originarias del resto de Navarra (9%) o de otra Comunidad Autónoma (11%)
- De otros países (8%)

En cuanto a la **FRECUENCIA DE USO SEMANAL**, el 91% de las personas usuarias del servicio cogen un taxi de forma esporádica, el 45% alguna vez al mes y el 46% alguna vez al trimestre, frente al 9% que lo cogen un par de veces por semana o con mayor frecuencia.

El 48% de las personas usuarias cogen un taxi solo en días laborables y otro 46% solo en fin de semana. El 10% en días laborables y en fin de semana. Destaca el uso del servicio solo en fin de semana entre las menores de 34 años (el 60% usan el servicio solo en fin de semana) y el uso del servicio solo en días laborables entre quienes tienen más de 65 años y residentes en Pamplona.

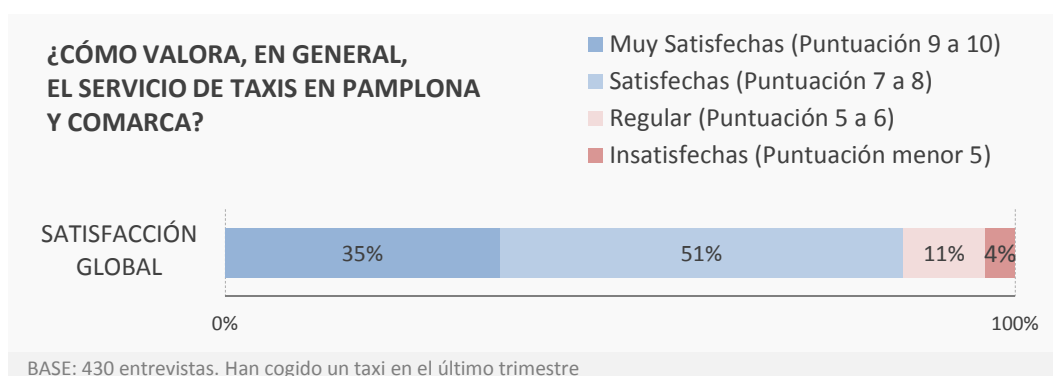
3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO

En este estudio se distingue:

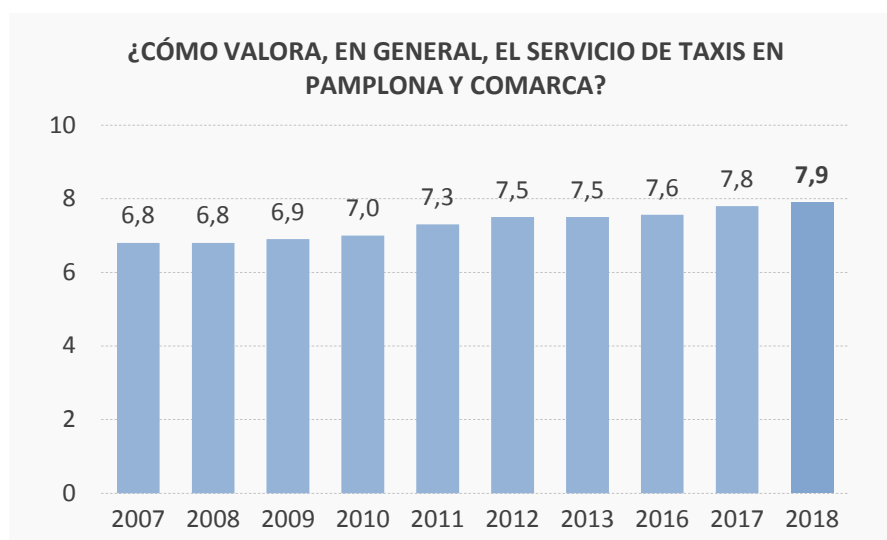
- La **Satisfacción Global con el Servicio**, que es la respuesta a la pregunta sobre cómo valora en general el servicio de taxis en Pamplona y Comarca.
- La **calidad percibida o nivel de satisfacción** con cada uno de los 21 atributos que conforman la calidad del servicio desde la óptica de las personas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

En Junio de 2018, la **SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO** registró un valor de **7,9** 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 4% han puntuado con menos de 5.

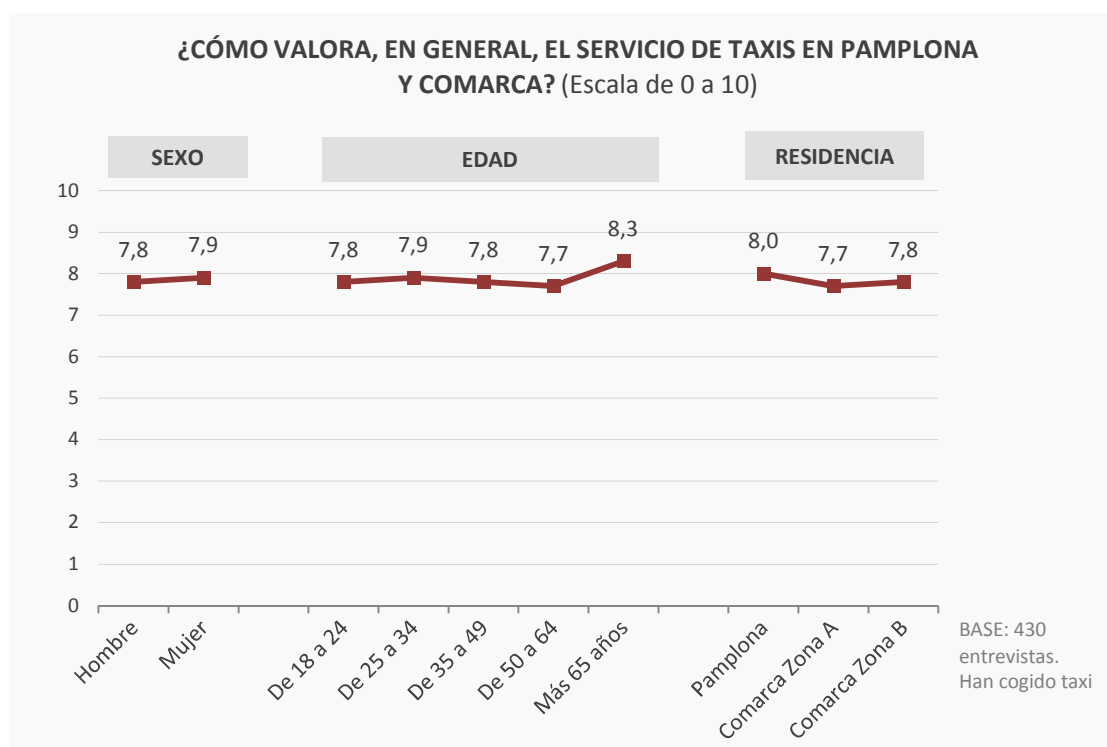


En la **serie histórica** que recoge la satisfacción global con el servicio se confirma una tendencia al alza en las últimas mediciones.



El grado de satisfacción con el servicio es puntuado por encima de 7 en todos los segmentos. Se observa un mayor grado de satisfacción global entre quienes utilizan el servicio únicamente en días laborables o en días laborables y fin de semana, frente a quienes utilizan el servicio solo en fin de semana. También se observan diferencias en el nivel de satisfacción global según el nivel de estudios de las personas usuarias y si residen en Pamplona o en la Comarca. No alcanzan significación estadística las diferencias según el sexo y la edad, ni la frecuencia de uso semanal.

Muestran MAYOR SATISFACCIÓN con el servicio	Muestran MENOR SATISFACCIÓN con el servicio
<ul style="list-style-type: none"> Utilizan el servicio solo en día laborable (8,0) o en fines de semana y día laborable (8,2) 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizan el servicio solo en fines de semana (7,7), especialmente para coger/dejar bus, tren o avión (7,0) y gestiones personales (6,5)
<ul style="list-style-type: none"> Cogen en día laborable tanto por la mañana (8,2) como por la tarde (8,1) y en fin de semana por la mañana (8,1) 	<ul style="list-style-type: none"> Cogen en día laborable en horario nocturno, de 21 a 24 horas (7,1) y de 0 a 6 horas (7,3). Cogen en fin de semana por la tarde (7,6)
<ul style="list-style-type: none"> Cogen el taxi en días laborable ya sea por teléfono (8,0), en paradas (8,1) o en la calle (8,0) y en fin de semana por teléfono (8,1) 	<ul style="list-style-type: none"> Cogen el taxi en fin de semana en paradas (7,5) o en la calle (7,5)
<ul style="list-style-type: none"> Tienen estudios primarios (8,5) 	<ul style="list-style-type: none"> Tienen estudios universitarios (7,6)
<ul style="list-style-type: none"> Tienen más de 65 años (8,3) 	<ul style="list-style-type: none"> Tienen entre 50 y 64 años (7,7)
<ul style="list-style-type: none"> Reside en Pamplona (8,0) 	<ul style="list-style-type: none"> Reside en la Comarca (7,7)



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 uno de los 21 atributos que conforman la calidad del servicio.
- En segundo lugar, se recoge la **CALIDAD PERCIBIDA** preguntando por su **NIVEL DE SATISFACCIÓN** con cada uno de los atributos.
- 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 una de estas variables. **En un mapa diferencial se ubican los atributos de calidad de acuerdo con las puntuaciones obtenidas de importancia y de satisfacción.**

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. Estos atributos están agrupados en los factores que especifica **la Norma UNE EN 13816** sobre calidad en el transporte de viajeros.

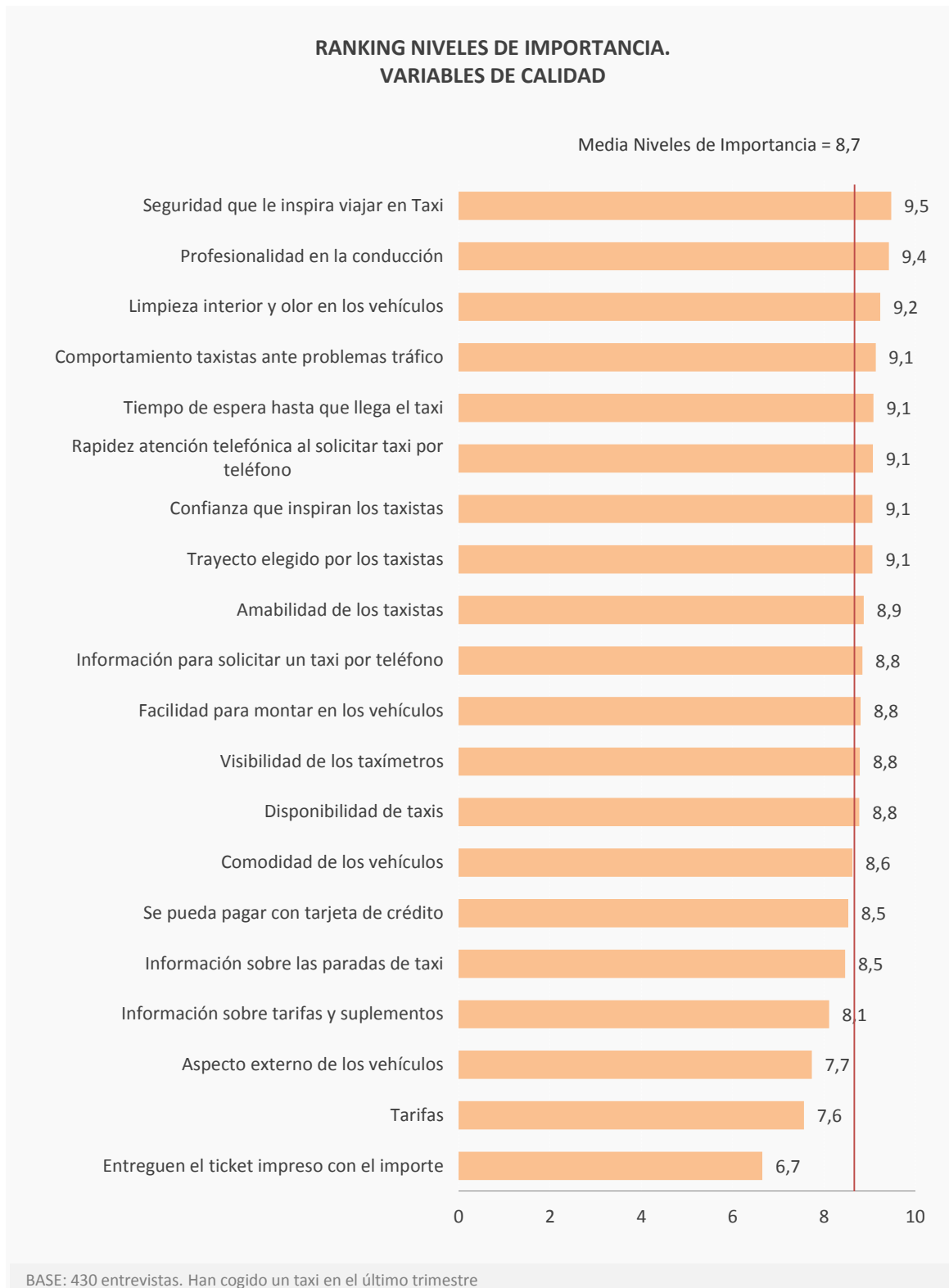
FACTORES	ATRIBUTOS DE CALIDAD
SERVICIO OFERTADO	Tarifas, Disponibilidad de Taxi, Trayecto, Visibilidad taxímetros
ACCESIBILIDAD	Facilidad para montar en los vehículos
INFORMACIÓN	Información para solicitar un taxi por teléfono, Información sobre las paradas, Información sobre las tarifas y suplementos.
DURACIÓN DEL VIAJE	Tiempos de espera al taxi en viajes solicitados por teléfono y en paradas y en horario diurno y nocturno
ATENCIÓN AL CLIENTE	Rapidez atención telefónica, Amabilidad taxistas, Profesionalidad en la conducción, Comportamiento ante problemas de tráfico, Confianza que le inspiran los taxistas
CONFORT	Comodidad de los vehículos, Aspectos externo, Limpieza interior
SEGURIDAD	Seguridad que le inspira viajar en taxi

4.1. PRIORIDADES DE SERVICIO

Los factores de calidad a los que las personas usuarias conceden una **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**, el **Comportamiento ante problemas de tráfico**, la **Rapidez en la atención telefónica al solicitar un taxi por teléfono** y la **Confianza que le inspiran los taxistas**.
- La **DURACIÓN DEL VIAJE**, concretada en el **Tiempo de espera hasta la llegada del taxi**.

Otros atributos a los que también se les da una importancia por encima del valor medio son la Limpieza interior y olor en los vehículos y el Trayecto elegido por los taxistas.



En general, las mujeres dan puntuaciones de importancia algo más elevadas que los hombres a todos los atributos, sin embargo, apenas se observan diferencias en el ranking de importancia de los distintos atributos entre hombres y mujeres.

Orden de importancia MUJERES

1. Profesionalidad en la conducción
2. Seguridad que le inspira viajar en Taxi
3. Limpieza interior y olor en los vehículos
4. Tiempo de espera hasta que llega un taxi
5. Comportamiento taxistas ante problemas tráfico
6. Confianza que inspiran los taxistas
7. Trayecto elegido por los taxistas
8. Rapidez atención telefónica al solicitar taxi por teléfono

Orden de importancia HOMBRES

1. Profesionalidad en la conducción
2. Seguridad que le inspira viajar en Taxi
3. Limpieza interior y olor en los vehículos
4. Trayecto elegido por los taxistas
5. Rapidez atención telefónica al solicitar taxi por teléfono
6. Comportamiento taxistas ante problemas tráfico
7. Tiempo de espera hasta que llega un taxi
8. Confianza que inspiran los taxistas

Hombres y mujeres usuarias del servicio coinciden en los tres atributos más importantes, la Profesionalidad en la conducción, la Seguridad y la Limpieza de los vehículos. Y, aunque en distinto orden, también coinciden en los ocho atributos con mayor puntuación de importancia: además de los tres primeros, el Tiempo de espera hasta que llega un taxi, Comportamiento de los taxistas ante problemas de tráfico, la Confianza que le inspiran los taxistas, el Trayecto elegido y la Rapidez de respuesta al teléfono.

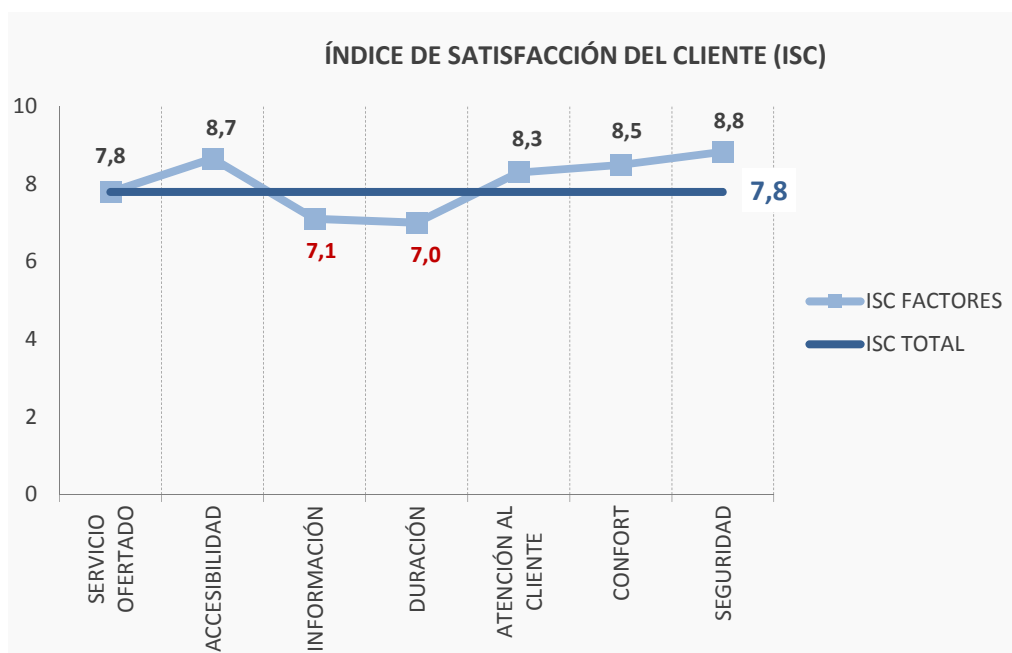
4.2. NIVELES DE SATISFACCIÓN

En 2018 el **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC)**, la media de los valores de satisfacción de los 21 atributos de calidad ponderada con la importancia que las personas usuarias del servicio conceden a cada uno de los atributos, **alcanza un valor de 7,8** sobre 10.

Dos factores registran un Índice de Satisfacción por debajo del valor medio, son:

- **DURACIÓN DEL VIAJE**, es el factor con menor puntuación de satisfacción debido a las puntuaciones más bajas obtenidas en el **Tiempo de espera en horario nocturno**, tanto en paradas (6,0) como al solicitar un taxi por teléfono (6,8).
- **INFORMACIÓN**, con puntuaciones por debajo del valor medio en la **Información sobre paradas de taxi** (7,0), e **Información sobre tarifas y suplementos** (6,3).

El **SERVICIO OFERTADO** se encuentra en la media, con puntuaciones más bajas en las **Tarifas** (6,5) y la **Disponibilidad de taxis cuando los necesitas** (7,5). Alcanzan puntuaciones por encima de la media la **Visibilidad de los Taxímetros** (8,6) y el **Trayecto elegido por los taxistas** (8,4).



Se sitúan por encima de la media la **ATENCIÓN AL CLIENTE (8,3)**, con valores elevados en la **Profesionalidad en la conducción** (8,5), la **Confianza que le inspiran los taxistas** (8,4), el **Comportamiento de los taxistas ante problemas de tráfico** (8,4), la **Amabilidad** (8,3). Se sitúa por debajo del valor medio la **Rapidez en la atención telefónica cuando solicitas un taxi** (7,6).

El **CONFORT (8,5)** alcanza valores elevados en todos los atributos que lo integran: **Limpieza en el interior y olor en los vehículos** (8,6), **Comodidad de los vehículos** (8,6) y **Aspecto externo** (8,3).

Los factores que alcanzan un mayor grado de satisfacción son la **SEGURIDAD (8,8)**, este factor está integrado por una única variable, *Seguridad que le inspira viajar en taxi*, y la **ACCESIBILIDAD (8,7)**, también contempla una única variable, *Facilidad para montarse en los vehículos*.

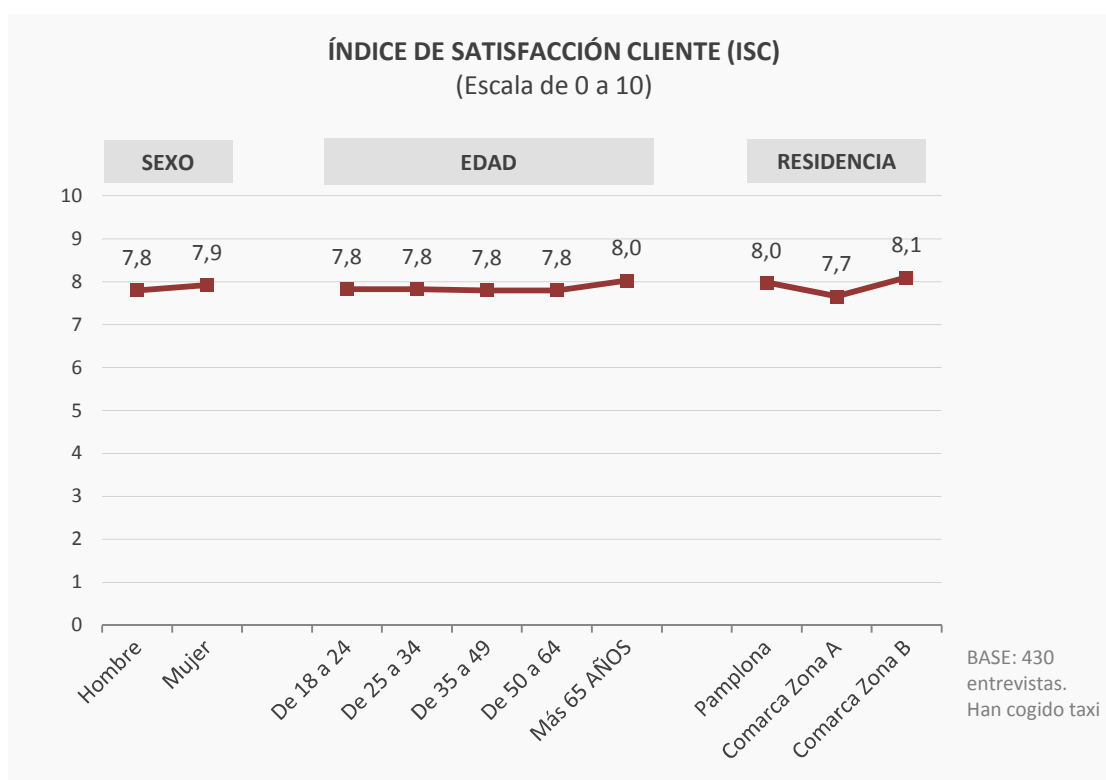


Atendiendo a las características demográficas de las personas usuarias del taxi, el Índice de Satisfacción es de 7,8 en los hombres y 7,9 en las mujeres. Esta diferencia no alcanza significación estadística.

Los hombres valoran mejor las Tarifas y las mujeres dan valoraciones más elevadas que los hombres a los atributos relativos a la información y a la rapidez en la atención telefónica al solicitar un taxi por teléfono

Según la edad, en general, las personas usuarias mayores de 65 años valoran mejor la mayor parte de los atributos analizados.

Se observan diferencias significativas según la residencia en Pamplona o en la Comarca. Las personas usuarias residente en Pamplona valoran mejor las tarifas, la rapidez en la atención telefónica, los tiempos de espera al taxi tanto en horario diurno como en horario nocturno y los aspectos relativos a la información, frente a quienes residen en la Comarca de Pamplona con tarifa A.



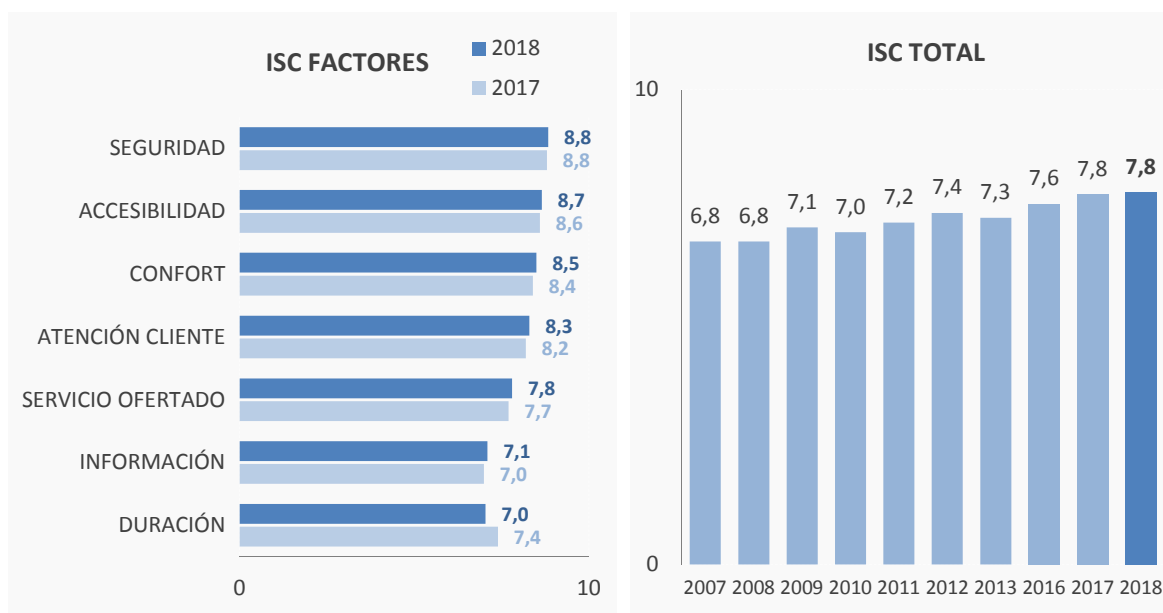
4.3. EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA

En la **EVOLUCIÓN DEL ISC**, en 2018 la mayor parte de los atributos analizados mantienen o mejoran su valoración, excepto en los tiempos de espera al taxi.

- El **Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)** se mantiene en **7,8** sobre 10.
- Descienden significativamente los tiempos de espera y la rapidez en la atención telefónica.

	2017	2018
Espera taxi solicitado por teléfono (horario diurno)	8,2	8,0
Espera taxi solicitado por teléfono (horario nocturno)	7,1	6,8
Espera taxi en parada (horario diurno)	8,0	7,4
Espera taxi en parada (horario nocturno)	6,5	6,0
Rapidez atención telefónica al solicitar taxi	7,9	7,6

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	(ISC) 2018
SERVICIO OFERTADO	6,3	6,5	6,8	6,6	7,2	7,3	7,1	7,5	7,7	7,8
Tarifas	4,8	4,9	5,0	5,2	5,4	5,7	5,0	5,7	6,3	6,5
Disponibilidad de taxis cuando necesitas	-	5,9	6,2	6,1	6,9	7,1	7,2	7,4	7,6	7,5
Trayecto elegido por los taxistas	6,6	7,2	7,6	7,3	7,8	8,0	7,9	8,1	8,4	8,4
Visibilidad de los taxímetros	7,4	7,5	7,8	7,5	8,0	8,2	8,2	8,3	8,5	8,6
ACCESIBILIDAD	7,6	7,9	7,9	7,7	8,0	8,2	7,7	8,3	8,6	8,7
Facilidad para montar en los vehículos	7,6	7,9	7,9	7,7	8,0	8,2	7,7	8,3	8,6	8,7
INFORMACIÓN	5,8	5,6	5,9	6,2	6,4	6,3	5,7	6,7	7,0	7,1
Información para solicitar taxi por teléfono	6,2	6,4	6,5	6,8	7,2	7,0	6,6	7,4	7,7	7,8
Información sobre paradas de taxi	5,3	5,0	5,7	6,0	6,0	6,1	5,7	6,4	6,8	7,0
Información sobre tarifas y suplementos	5,4	4,9	5,1	5,3	5,4	5,4	4,7	5,9	6,4	6,3
DURACIÓN DEL VIAJE	5,5	5,3	6,1	6,0	6,0	6,4	7,0	7,2	7,4	7,0
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	8,0
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	6,8
Espera taxi en parada (horario diurno)	6,0	5,9	6,7	6,6	6,3	6,9	7,4	7,7	8,0	7,4
Espera taxi en parada (horario nocturno)	4,9	4,2	5,1	5,0	4,7	5,3	6,2	6,4	6,5	6,0
ATENCIÓN AL CLIENTE	7,5	7,7	7,6	7,4	7,8	8,0	7,8	8,0	8,2	8,3
Rapidez atención telefónica al solicitar taxi	6,0	6,7	6,8	6,8	7,2	7,5	7,4	7,7	7,9	7,6
Amabilidad de los taxistas	7,5	7,6	7,6	7,5	7,7	7,9	7,9	7,9	8,0	8,3
Profesionalidad en la conducción	8,1	8,1	7,9	7,7	8,1	8,3	8,3	8,2	8,5	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	8,4
Confianza que inspiran los taxistas	8,1	8,0	7,9	7,7	8,1	8,3	7,8	8,1	8,3	8,4
CONFORT	8,3	8,3	8,2	7,9	8,2	8,4	8,1	8,3	8,4	8,5
Comodidad de los vehículos	8,3	8,2	8,1	7,8	8,2	8,2	8,0	8,3	8,4	8,6
Aspecto externo de los vehículos	8,0	8,0	8,1	7,8	8,0	8,2	8,0	8,0	8,2	8,3
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	8,6
SEGURIDAD	8,6	8,6	8,3	8,2	8,5	8,6	8,6	8,7	8,8	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	8,8
ISC TOTAL	6,8	6,8	7,1	7,0	7,2	7,4	7,3	7,6	7,8	7,8

4.4. ÁREAS DE ACTUACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

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

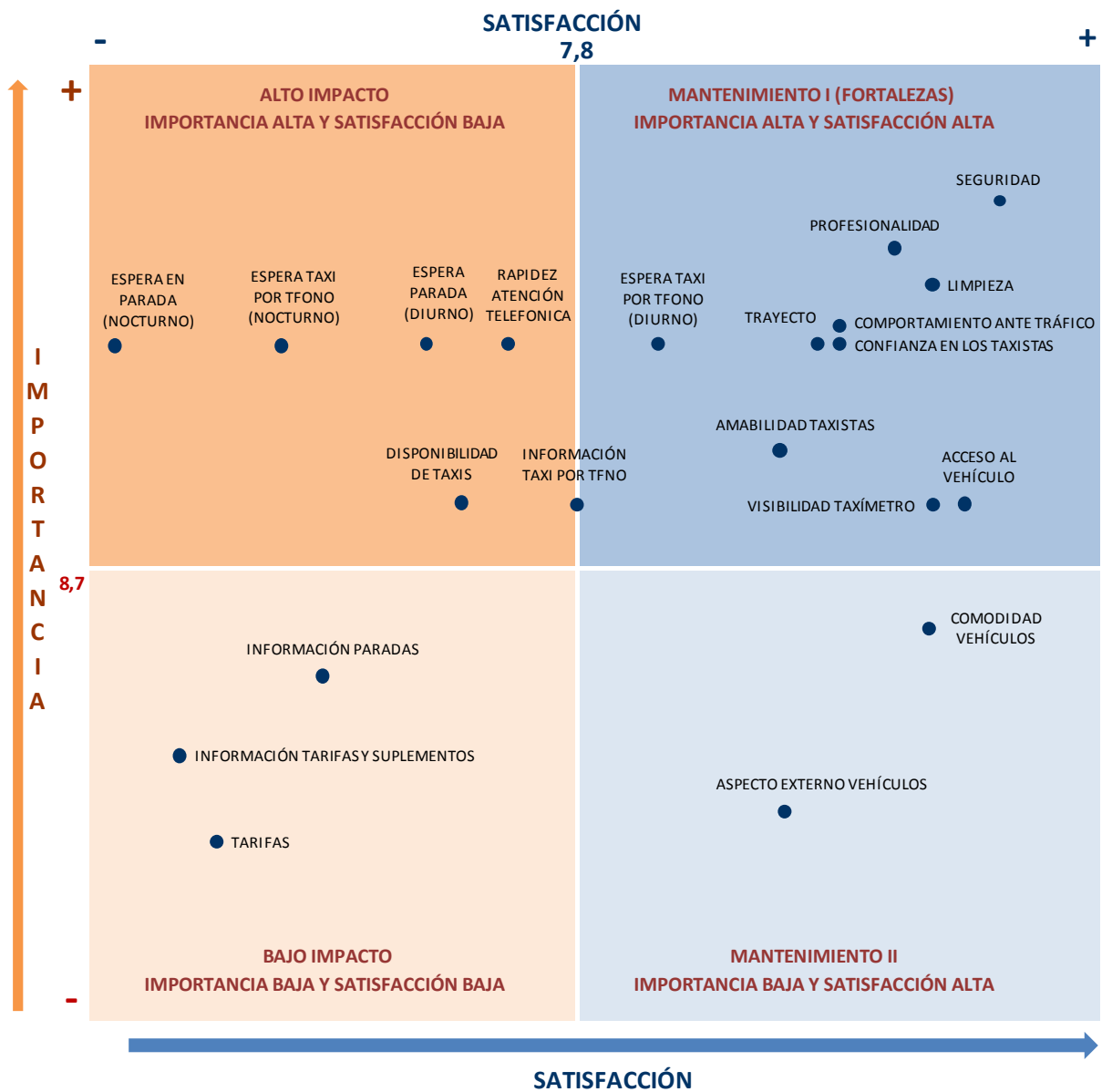
Desde el punto de vista de las personas usuarias del taxi, los factores y variables de calidad quedan ubicadas de la siguiente forma:

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

En un mapa diferencial los factores y atributos de calidad quedan representados en cuadrantes:

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 71% opinan que el servicio no ha cambiado respecto al año pasado.
- Para el 24% ha mejorado.
- Para 5% 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 10%.

CONOCEN LAS TARIFAS Y SUPLEMENTOS:

- Sólo el 28% de las personas usuarias del servicio afirman que conocen las tarifas del Taxi y la manera como se aplican.
- El 22% conocen los suplementos.

FORMA DE PAGO

- El 57% saben que se puede pagar el viaje con tarjeta.
- Sólo el 40% recuerdan que le entregaron un ticket impreso con el importe del viaje.
- El 39% saben que es obligatorio entregar el ticket impreso.

MEDIO PARA INTERPONER UNA QUEJA sobre el servicio de taxis.

- Sólo el 15% de las personas usuarias del taxi conocen algún medio para interponer una queja sobre el servicio. Entre quienes conocen algún medio, el 45% mencionan a la Mancomunidad, el 13% a Asociaciones de Consumidores y el 24% la empresa de Taxis.

CONOCEN LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL SERVICIO

- El 77% 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 77% mencionan a la Mancomunidad.

