

RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DEL TAXI EN LOS MUNICIPIOS DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, TELDE E INGENIO

Informe elaborado por:

Dr. José Arias Febles Dr. Leonardo Romero Quintero Dr. Agustín Sánchez Medina

Octubre 2013



ÍNDICE

ÍNDICE	2
1. PREÁMBULO.....	5
2. METODOLOGÍA.....	5
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS	7
3.1. Elementos tangibles	8
3.1.1. Variable limpieza de los vehículos (Los taxis se encuentran limpios)	8
3.1.2. Variable visibilidad del taxímetro (El taxímetro en el que figuran los precios del servicio se encuentra visible).....	9
3.1.3. Variable estado del vehículo (Los vehículos se encuentran en buen estado).....	10
3.1.4. Variable modernidad del vehículo (Los vehículos son modernos)	11
3.1.5. Variable gama del vehículo (Los vehículos utilizados son de gama media-alta)	12
3.1.6. Variable comodidad del vehículo (Los vehículos utilizados son cómodos)	13
3.1.7. Variable malos olores del vehículo (Los vehículos suelen tener malos olores -tabaco, comidas, etc.-).....	14
3.1.8. Variable ruidos en el vehículo (Los niveles de ruido -música, teléfono, entre otros- dentro de los taxis son altos)	15
3.1.9. Variable vestimenta adecuada (Los taxistas utilizan vestimenta acorde con su trabajo)	16
3.1.10. Variable apariencia pulcra (Los taxistas tienen una apariencia pulcra). 17	
3.2. Fiabilidad	18
3.2.1. Variable tiempo de espera (Normalmente espero mucho tiempo para coger el taxi)	18

3.2.2. Variable información sobre coste del servicio (Cuando usted se lo requiere, el conductor le informa del coste del servicio antes de iniciar el mismo)	19
3.2.3. Variable tarifa ajustada a la establecida (La tarifa cobrada se ajusta a la establecida)	20
3.2.4. Variable visibilidad de las tarifas (Las tarifas de los diferentes servicios, suplementos, etc., están visibles en el taxi de forma clara y comprensible)	21
3.2.5. Variable conocimiento del destino (Normalmente el taxista conoce la ubicación del destino que usted solicita)	22
3.2.6. Variable rapidez en llegar al destino (El taxista procura elegir la forma más rápida para llegar al destino)	23
3.2.7. Variable imagen de estar cualificados (Los taxistas dan la imagen de estar totalmente cualificados para las tareas que tienen que realizar)	24
3.2.8. Variable servicio fiable (El servicio es fiable)	25
3.3 Capacidad de respuesta	26
3.3.1. Variable facilidad de contactar (Resulta sencillo contactar con el servicio de taxis a través del teléfono o Internet)	26
3.3.2. Variable tiempo transcurrido (Desde que solicito el servicio hasta la llegada de la unidad el tiempo transcurrido es corto)	27
3.3.3. Variable ahorro de tiempo (El traslado mediante el servicio de taxis me permite ahorrar tiempo respecto a otros medios de transporte)	28
3.4. Seguridad	29
3.4.1. Variable respetan las señales (Durante el traslado los taxistas respetan las señales de tráfico)	29
3.4.2. Variable conducción segura (Considero segura la forma de conducir de los taxistas)	30
3.4.3. Variable trasmite seguridad el conocer las direcciones (El conocimiento de las direcciones por parte de los taxistas me trasmite una sensación de seguridad)	31

3.4.4. Variable excederse en velocidad (Los taxistas suelen exceder los límites de velocidad establecidos).....	32
3.4.5. Variable uso del cinturón de seguridad (Los taxistas exigen hacer uso del cinturón de seguridad)	33
3.4.6. Variable uso de dispositivos electrónicos (Durante la prestación del servicio los taxistas hacen uso de teléfonos móviles, emisoras, GPS, etc)	34
3.4.7. Variable fumar durante el trayecto (Los taxistas suelen fumar durante el trayecto).....	35
3.4.8. Variable transmiten confianza (El comportamiento de los taxistas me transmite confianza).....	36
3.5. Empatía	37
3.5.1. Variable amabilidad (Los taxistas demuestran ser amables durante la prestación del servicio)	37
3.5.2. Variable respeto (Los taxistas realizan el trabajo con respeto hacia el usuario).....	38
3.5.3. Variable preocupación (El taxista muestra preocupación por mantenerlo satisfecho durante el servicio, por ejemplo ayudándole con bolsos, maletas, etc.).....	39
3.5.4. Variable honestidad (Los taxistas dan imagen de honestidad y confianza)	40
3.5.5. Variable molestia por poca distancia (Los taxistas suelen molestarse si el servicio es de poca distancia)	41
4. CONCLUSIONES.....	42

1. PREÁMBULO

La sociedad cooperativa de taxistas de Ingenio y Telde, a través de los responsables municipales del área de transportes de los citados Ayuntamientos nos solicitó realizar un estudio acerca del grado de satisfacción de los usuarios del taxi cuya finalidad persigue analizar la posible variación en el grado de satisfacción del usuario del servicio de taxi en el aeropuerto de Gran Canaria como consecuencia de la entrada en vigor del decreto de liberalización del servicio por parte del Cabildo de Gran Canaria.

Se trata pues de intentar determinar si la entrada en vigor del citado decreto puede provocar una pérdida en la calidad del servicio percibida por los usuarios del taxi del aeropuerto, lo que podría dañar la imagen global del colectivo de taxistas que presta el citado servicio. Así, en el caso de que una parte del servicio fuese prestado por un colectivo que tiene una menor valoración en el grado de satisfacción puede producir esta pérdida de imagen para el total de los taxistas que operan en el aeropuerto. La caída en la imagen de un servicio tiene como consecuencia normal la disminución de su demanda por lo que esta circunstancia podría tener como efecto una disminución en la demanda del servicio y, como resultado directo de ello, una caída en los ingresos de todos los taxistas que operan en el aeropuerto.

Como consecuencia de todo lo anterior, cabe indicar que el objetivo de este trabajo será realizar un análisis detallado sobre el grado de satisfacción actual del servicio de taxi en los municipios de Telde, Ingenio y Las Palmas de Gran Canaria.

2. METODOLOGÍA

En el estudio presentado se describe con detalle los elementos tenidos en cuenta para la elección de la muestra y las justificaciones por las cuales se analiza el grado

de satisfacción de los distintos colectivos por separado, es decir, el servicio de taxi de los municipios de Telde, Ingenio y Las Palmas de Gran Canaria.

Los motivos por los cuales se ha realizado la comparativa de percepción de calidad del taxi en los municipios de Telde e Ingenio, los que hasta el momento cubrían el servicio en el aeropuerto, con los de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, se debe básicamente a que en este último municipio es donde con diferencia radica la mayor flota de taxis de la Isla. Como consecuencia de ello, resulta altamente probable que sean de este municipio los taxis que intenten ofrecer sus servicios en las instalaciones aeroportuarias. Por otro lado, se han excluido los municipios turísticos, los cuales también cuentan con un gran número de unidades, debido a que sus usuarios son normalmente turistas y estos pueden tender a comparar el servicio que obtienen en la Isla con el que se les presta en su lugar de origen, lo cual puede sesgar sus respuestas. Es importante observar que cuando un individuo realiza una valoración sobre una variable, utiliza internamente criterios de comparación con el mismo servicio en otro entorno, de esta forma si por ejemplo preguntamos a un individuo de nacionalidad alemana o finlandesa, lo comparará con el servicio que recibe en su país de origen.

Entendemos así que lo más riguroso para el estudio del grado de satisfacción en los usuarios del servicio de taxi, es llevar a cabo las encuestas entre los propios usuarios que conforman la población local, ya que tienen similares elementos de comparación.

En cuanto a la elaboración de la encuesta y la obtención de la muestra, nos remitimos al informe en el cual se detallan los cálculos realizados para determinar la población objetivo y el número de encuestas necesarias para minimizar el error estadístico. Se realizaron 607 encuestas a personas mayores de edad de los tres municipios lo que representa un error muestral del 4% con un nivel de confianza del 95%. En cuanto al instrumento de medida, este ha sido la escala SERVPERF, la cual es ampliamente utilizada por la comunidad científica nacional e internacional. Dicha escala ha sido adaptada al servicio del taxi.

La encuesta, que se adjunta en el informe, además de los datos personales, define cinco bloques diferenciados:

- En el bloque I denominado “Elementos Tangibles” se realizan una serie de cuestiones acerca del vehículo y elementos visibles del taxista. (10 cuestiones)
- En el bloque II denominado “Fiabilidad” se realizan cuestiones referentes a tiempos de espera, coste del servicio y conocimientos del taxista. (8 cuestiones)
- En el bloque III denominado “Capacidad de respuesta” se pregunta acerca de la accesibilidad al servicio. (3 cuestiones)
- En el bloque IV denominado “Seguridad” se plantean cuestiones relativas a la seguridad del vehículo y el comportamiento de las normas por parte del taxista. (8 cuestiones)
- En el bloque V denominado “Empatía” se realizan cuestiones sobre la implicación personal del taxista en la prestación del servicio.(5 cuestiones)

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el informe presentado se analizan por separado cada una de las variables, obteniéndose diferentes valores estadísticos Además se han realizado contrastes de los resultados obtenidos para confirmar la validez estadísticas.

Con el fin de facilitar el entendimiento de los resultados obtenidos se describirá cada una de las variables acompañada de un gráfico con los estadísticos descriptivos básicos (valores medios) y una interpretación de los mismos. Puede complementarse esta información en el estudio general presentado. Con la finalidad de facilitar la consulta y ampliación en el estudio, se ha mantenido la numeración de las tablas y los gráficos en el presente resumen equivalentes a las presentadas en el informe.

3.1. Elementos tangibles

3.1.1. Variable limpieza de los vehículos (Los taxis se encuentran limpios)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.1.2 y la figura 3.1.1 en los municipios de Telde e Ingenio la variable limpieza adquiere valores superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.1.2. Media de la variable limpieza de los vehículos

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,96	4,28	4,17

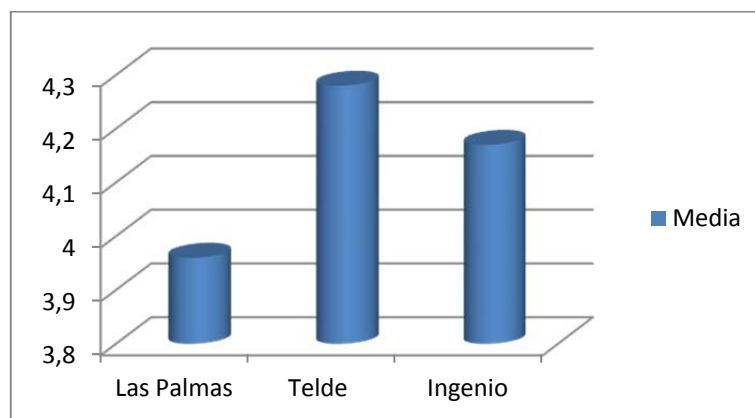


Figura 3.1.1. Media de la variable limpieza de los vehículos

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable limpieza de los vehículos superan en más de 18 puntos porcentuales en ambos casos los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria. De la misma forma, es destacable que mientras en La ciudad de Las Palmas de Gran Canaria casi el 30% de los entrevistados declara que la limpieza es regular, mala o muy mala, esto solo ocurre en el apenas el 10% de los entrevistados en Telde o Ingenio.

3.1.2. Variable visibilidad del taxímetro (El taxímetro en el que figuran los precios del servicio se encuentra visible)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.1.8 y la figura 3.1.3 en los municipios de Telde e Ingenio la variable visibilidad del taxímetro adquiere valores superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.1.8. Media de la variable visibilidad del taxímetro

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	4,02	4,12	4,18

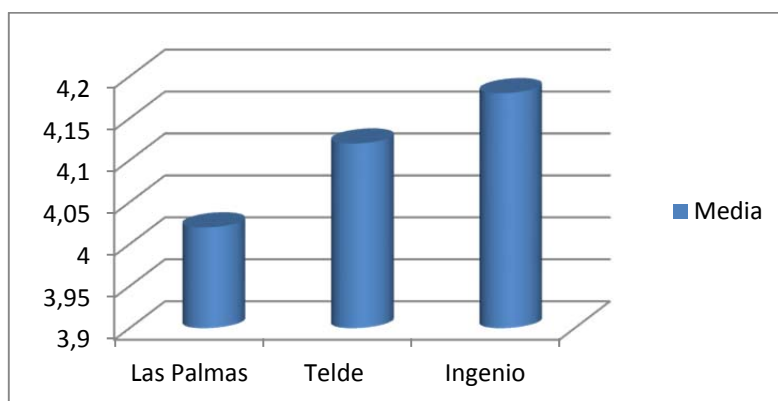


Figura 3.1.3. Media de la variable visibilidad del taxímetro

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable visibilidad del taxímetro en Telde e Ingenio superan en 4,5 y 1,7 puntos porcentuales respectivamente a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

3.1.3. Variable estado del vehículo (Los vehículos se encuentran en buen estado)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.1.14 y la figura 3.1.5 en los municipios de Telde e Ingenio la variable estado del vehículo adquiere valores muy superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.1.14. Media de la variable estado del vehículo

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,65	4,03	4,04

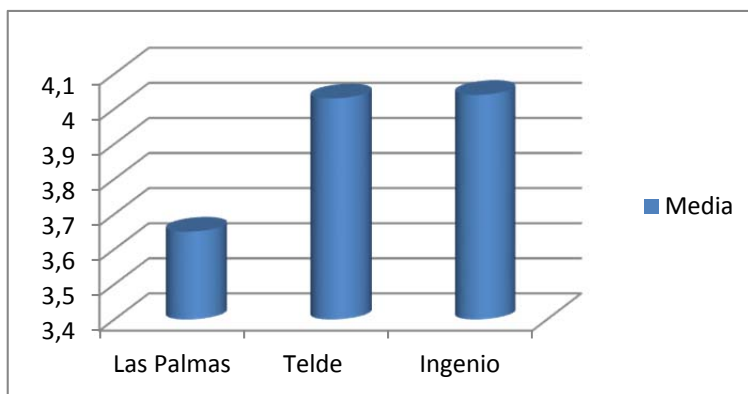


Figura 3.1.5. Media de la variable estado del vehículo

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable estado del vehículo en Telde e Ingenio superan en 21,3 y 19,6 puntos porcentuales respectivamente a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

3.1.4. Variable modernidad del vehículo (Los vehículos son modernos)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.1.20 y la figura 3.1.7 en los municipios de Telde e Ingenio la variable estado del vehículo adquiere valores muy superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.1.20. Media de la variable modernidad del vehículo

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,37	3,75	3,87

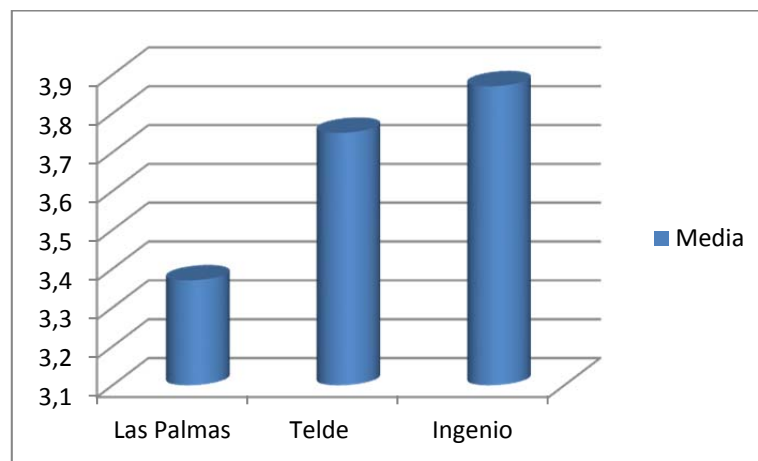


Figura 3.1.7. Media de la variable modernidad

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable modernidad del vehículo en Telde e Ingenio superan en 21,4 y 30,8 puntos porcentuales respectivamente a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

3.1.5. Variable gama del vehículo (Los vehículos utilizados son de gama media-alta)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.1.26 y la figura 3.1.9 en los municipios de Telde e Ingenio la variable gama del vehículo adquiere valores superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.1.26. Media de la variable gama del vehículo

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,29	3,38	3,48

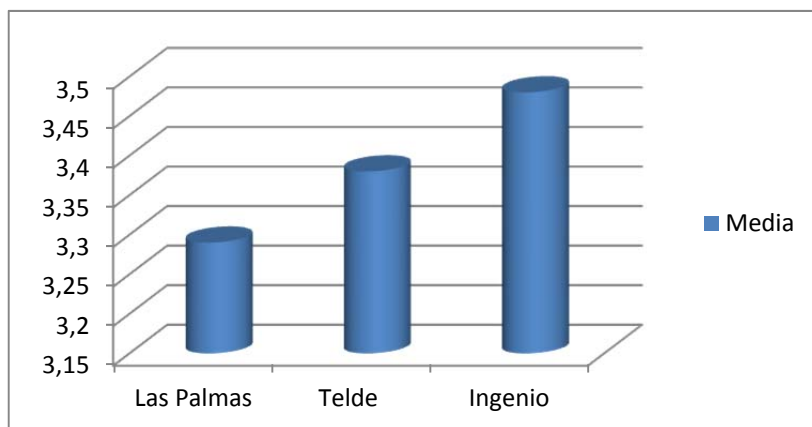


Figura 3.1.9. Media de la variable gama del vehículo

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”, considerados ambos como valores negativos de la variable gama del vehículo en Telde e Ingenio son un 9 y 6,8 puntos porcentuales inferiores respectivamente a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

3.1.6. Variable comodidad del vehículo (Los vehículos utilizados son cómodos)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.1.32 y la figura 3.1.11 en los municipios de Telde e Ingenio la variable comodidad del vehículo adquiere valores superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.1.32. Media y desviación típica de la variable comodidad del vehículo

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,77	4,15	4,34

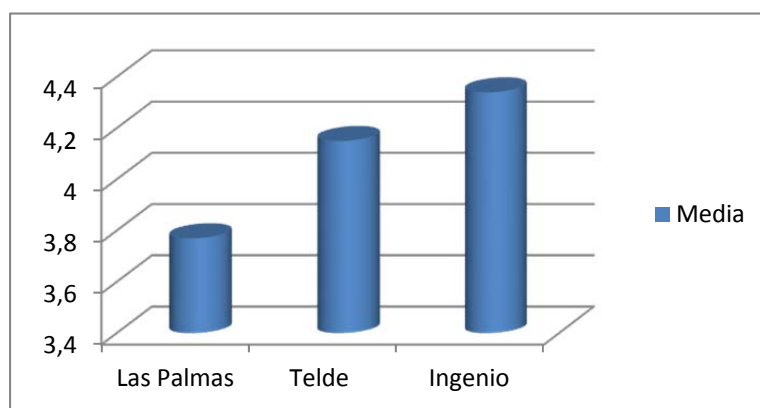


Figura 3.1.11. Media de la variable comodidad del vehículo

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable comodidad del vehículo en Telde e Ingenio superan en 23,2 y 20,5 puntos porcentuales respectivamente a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

3.1.7. Variable malos olores del vehículo (Los vehículos suelen tener malos olores -tabaco, comidas, etc.-)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.1.38 y la figura 3.1.13 en los municipios de Telde e Ingenio la variable malos olores del vehículo adquiere valores superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.1.38. Media y desviación típica de la variable malos olores del vehículo

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	2,25	1,74	1,45

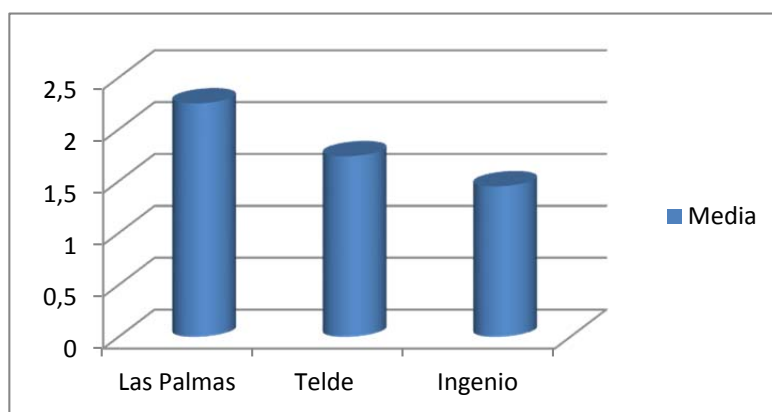


Figura 3.1.13. Media de la variable malos olores

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable malos olores del vehículo en Telde e Ingenio son un 18,6 y 30,1 puntos porcentuales respectivamente inferiores a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

3.1.8. Variable ruidos en el vehículo (Los niveles de ruido -música, teléfono, entre otros- dentro de los taxis son altos)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.1.44 y la figura 3.1.15 en los municipios de Telde e Ingenio la variable ruidos en el vehículo adquiere valores superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.1.44. Media de la variable ruidos en el vehículo

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	2,39	1,66	1,27

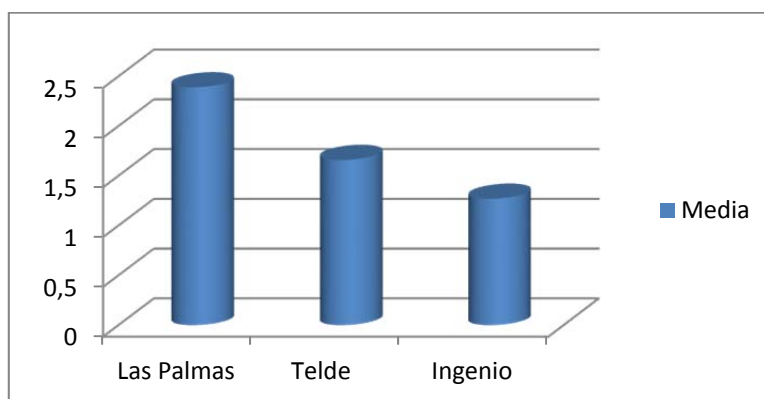


Figura 3.1.15. Media de la variable ruidos en el vehículo

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable ruidos en el vehículo en Telde e Ingenio son un 24,5 y 35,9 puntos porcentuales respectivamente inferiores a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria

3.1.9. Variable vestimenta adecuada (Los taxistas utilizan vestimenta acorde con su trabajo)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.1.50 y la figura 3.1.17 en los municipios de Telde e Ingenio la variable vestimenta adecuada adquiere valores superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.1.50. Media de la variable vestimenta adecuada

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,04	4,31	3,86

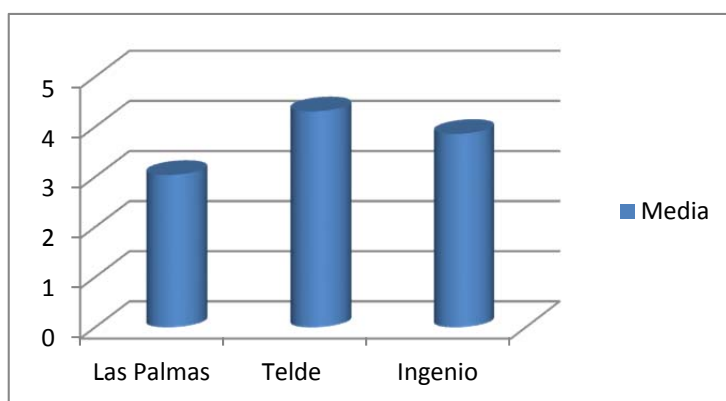


Figura 3.1.17. Media de la variable vestimenta adecuada

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable vestimenta adecuada en Telde e Ingenio son un 51,9 y 29,7 puntos porcentuales respectivamente superiores a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria



3.1.10. Variable apariencia pulcra (Los taxistas tienen una apariencia pulcra)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.1.56 y la figura 3.1.19 en los municipios de Telde e Ingenio la variable apariencia pulcra adquiere valores superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.1.56. Media y desviación típica de la variable apariencia pulcra

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,3	4,03	3,82

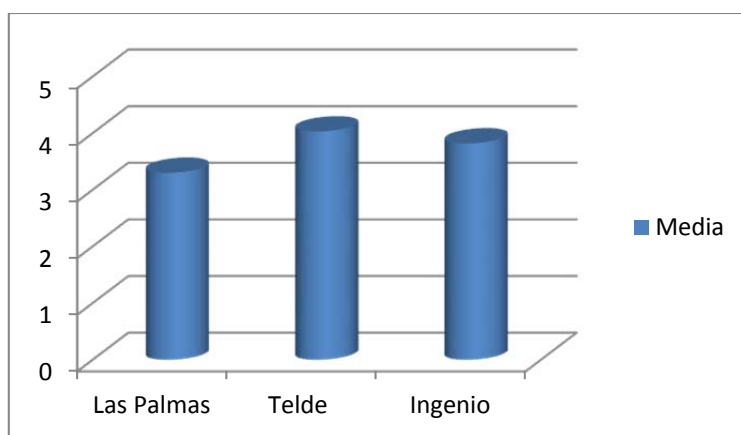


Figura 3.1.19 Media de la variable apariencia pulcra

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable apariencia pulcra adecuada en Telde e Ingenio son un 51,9 y 29,7 puntos porcentuales respectivamente superiores a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria

3.2. Fiabilidad

3.2.1. Variable tiempo de espera (Normalmente espero mucho tiempo para coger el taxi)

Del análisis de los resultados que se muestran en la tabla 3.2.2 y la figura 3.2.1 se puede afirmar que en los municipios de Telde e Ingenio los usuarios consideran que el tiempo de espera para coger un taxi es ligeramente inferior a lo que ocurre en Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.2.2. Media de la variable tiempo de espera

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	2,45	1,96	1,83

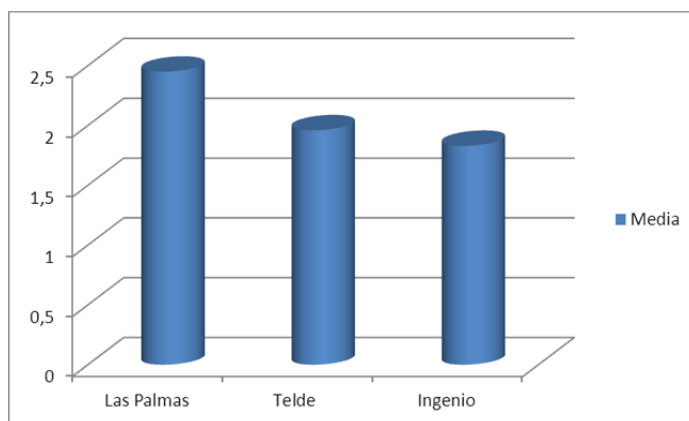


Figura 3.2.1. Media de la variable tiempo de espera

Casi un 75% de los encuestados en los municipios de Telde e Ingenio se muestran “nada o poco de acuerdo” con la afirmación de que suelen esperar mucho tiempo para coger un taxi, mientras que en el municipio capitalino se manifiestan en este sentido el 55% de los usuarios del servicio de taxi.

3.2.2. Variable información sobre coste del servicio (Cuando usted se lo requiere, el conductor le informa del coste del servicio antes de iniciar el mismo)

En la tabla 3.2.8 y la figura 3.2.3 se exponen los valores medios obtenidos a la pregunta si los conductores informan sobre el coste del servicio. Los taxistas del municipio de Ingenio son los mejor valorados con una puntuación media de 3,67, mientras que en el otro extremo los de Las Palmas de Gran Canaria son los peor evaluados.

Tabla 3.2.8. Media y desviación típica de la variable información sobre coste del servicio

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	2,8	3,04	3,67

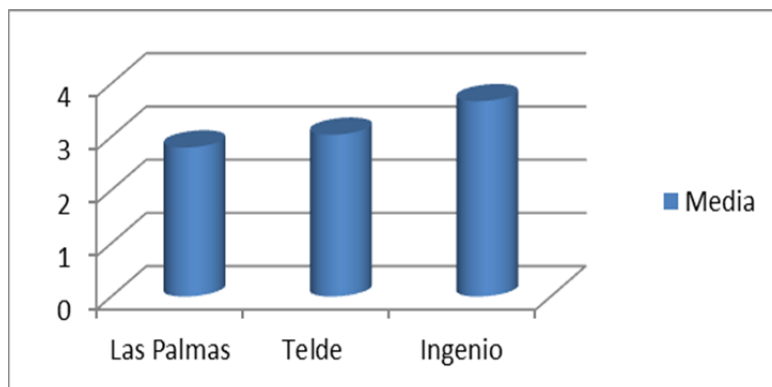


Figura 3.2.3. Media de la variable información sobre coste del servicio

El 64% de los usuarios del taxi en el municipio de Ingenio responden estar “de acuerdo o muy de acuerdo” a la pregunta si el taxista le informa del coste del servicio antes de iniciarlo. Este porcentaje se reduce al 45% en el caso del municipio de Telde, obteniéndose el peor resultado en Las Palmas de Gran Canaria que no llega al 38%

3.2.3. Variable tarifa ajustada a la establecida (La tarifa cobrada se ajusta a la establecida)

Los valores de las medias en relación a que los taxistas cobran la tarifa estipulada no muestran diferencias significativas en los tres municipios que son objeto de estudio (véase tabla 3.2.14 y figura 3.2.5).

Tabla 3.2.14. Media de la variable tarifa ajustada a la establecida

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,58	3,68	3,28

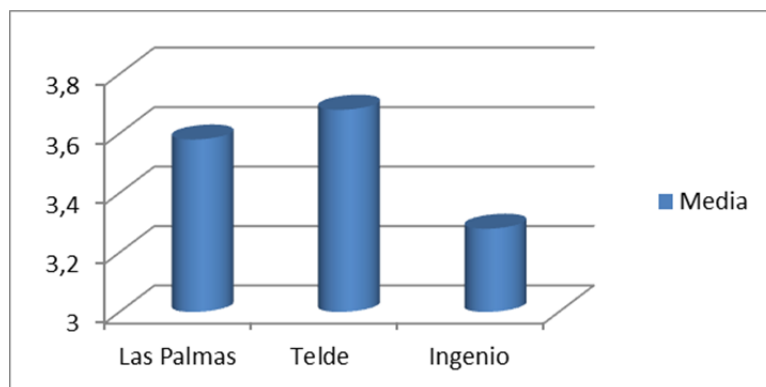


Figura 3.2.5. Media de la variable tarifa ajustada a la establecida

El 60% de los encuestados en el municipio de Telde declaran estar “de acuerdo o muy de acuerdo” al ser preguntados sobre si los taxistas cobran lo establecido. En los otros dos municipios los resultados son ligeramente inferiores manifestándose de la misma forma el 50% de los encuestados en Las Palmas de Gran Canaria y el 47% en Ingenio.

3.2.4. Variable visibilidad de las tarifas (Las tarifas de los diferentes servicios, suplementos, etc., están visibles en el taxi de forma clara y comprensible)

Del análisis de los resultados que se muestran en la tabla 3.2.20 y la figura 3.2.7 se puede afirmar que los usuarios encuestados en los municipios de Telde e Ingenio valoran mejor la visibilidad de las tarifas en el taxi que los encuestados en Las Palmas de Gran Canaria (3,8 frente a 3,18 de valoración media).

Tabla 3.2.20. Media de la variable visibilidad de las tarifas

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,18	3,8	3,88

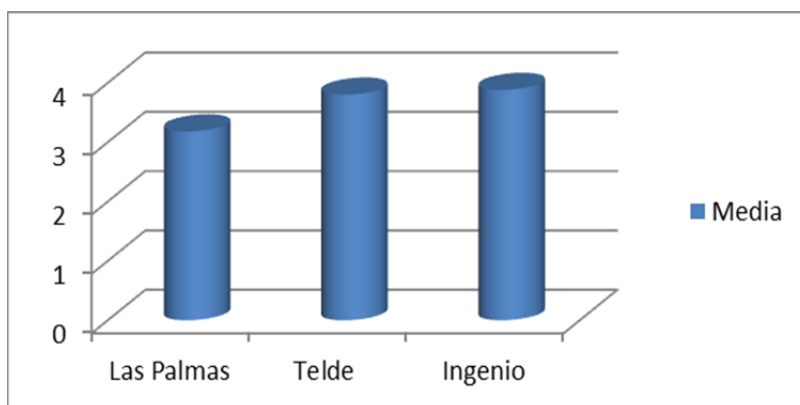


Figura 3.2.7. Media de la variable visibilidad de las tarifas

Menos de un 15% de los encuestados en los municipios de Telde e Ingenio se muestran “nada o poco de acuerdo” con la afirmación de que las tarifas están visibles en el taxi, mientras que en Las Palmas de Gran Canaria se manifiestan en este sentido más de un 32% de los usuarios

3.2.5. Variable conocimiento del destino (Normalmente el taxista conoce la ubicación del destino que usted solicita)

En la tabla 3.2.26 y la figura 3.2.9 se exponen los valores medios obtenidos a la pregunta si los conductores conocen el destino solicitado. Los resultados señalan un alto conocimiento del destino en los tres municipios, obteniendo los taxistas de Telde e Ingenio una puntuación media de 4,5 frente a la ligeramente inferior de 4,1 que alcanzan los del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.2.26. Media de la variable conocimiento del destino

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	4,11	4,59	4,55

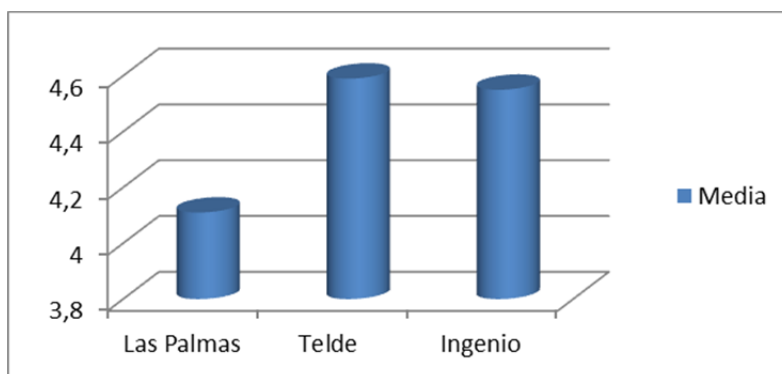


Figura 3.2.9. Media de la variable conocimiento del destino

Los valores de frecuencia corroboran el alto conocimiento del destino que poseen los taxistas de los municipios objeto de estudio. El 94% y el 92% de los encuestados en los municipios de Telde e Ingenio respectivamente, lo confirman respondiendo que están “de acuerdo o muy de acuerdo”. Este porcentaje alcanza el 75% en el municipio capitalino

3.2.6. Variable rapidez en llegar al destino (El taxista procura elegir la forma más rápida para llegar al destino)

Los resultados que se obtienen en respuesta a la rapidez en llegar al destino muestran que los taxistas del municipio de Ingenio son los mejor valorados con una puntuación media superior a 4, mientras que en los otros dos municipios la valoración obtenida es solo algo superior a 3 (véase tabla 3.2.32 y figura 3.2.11).

Tabla 3.2.32. Media de la variable rapidez en llegar al destino

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,22	3,39	4,08

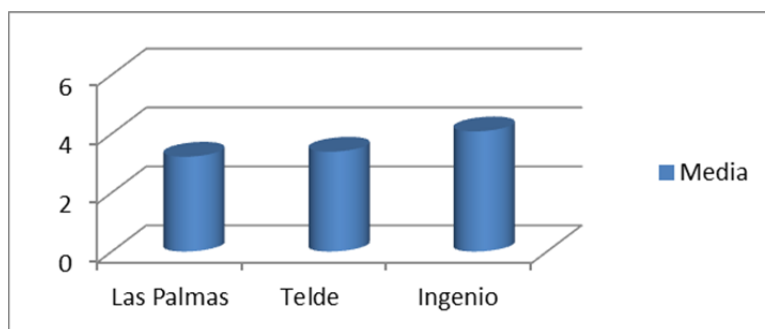


Figura 3.2.11. Media de la variable rapidez en llegar al destino

Únicamente el 7% de los encuestados en el municipio de Ingenio expresan su descontento con la rapidez del servicio respondiendo estar “nada o poco de acuerdo” a la afirmación si los taxistas eligen la forma más rápida para llegar al destino. En el municipio de Telde el porcentaje de usuarios que se muestran decepcionados es ligeramente superior al 12%, mientras que en Las Palmas de Gran Canaria la insatisfacción alcanza el 28%.

3.2.7. Variable imagen de estar cualificados (Los taxistas dan la imagen de estar totalmente cualificados para las tareas que tienen que realizar)

Del análisis de los resultados que se muestran en la tabla 3.2.38 y la figura 3.2.13 se puede afirmar que los usuarios del taxi en los municipios de Telde e Ingenio valoran mejor la cualificación de los conductores que en Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.2.38. Media de la variable imagen de estar cualificados

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,47	4,1	3,8

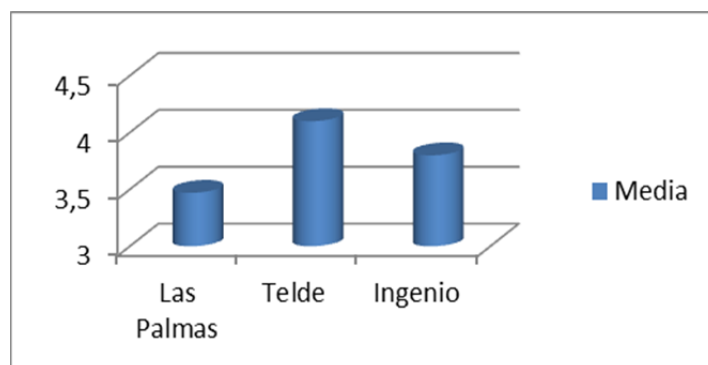


Figura 3.2.13. Media de la variable imagen de estar cualificados

Ninguno de los encuestados en Ingenio se muestra en desacuerdo sobre la cualificación de los taxistas de su municipio, mientras que en el municipio de Telde manifiestan estar “nada o poco de acuerdo” el 3,5% y en mayor medida en Las Palmas de Gran Canaria donde se sobrepasa el 18%

3.2.8. Variable servicio fiable (El servicio es fiable)

En la tabla 3.2.44 y la figura 3.2.15 se exhiben los valores medios obtenidos a la pregunta si el servicio es fiable. El servicio de taxis del municipio de Telde es el mejor valorado por sus usuarios con una puntuación media de 4,23, mientras que el servicio con peor valoración es el de Las Palmas de Gran Canaria obteniendo la fiabilidad del mismo 3,84 puntos de media.

Tabla 3.2.44. Media de la variable servicio fiable

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,84	4,23	4,1

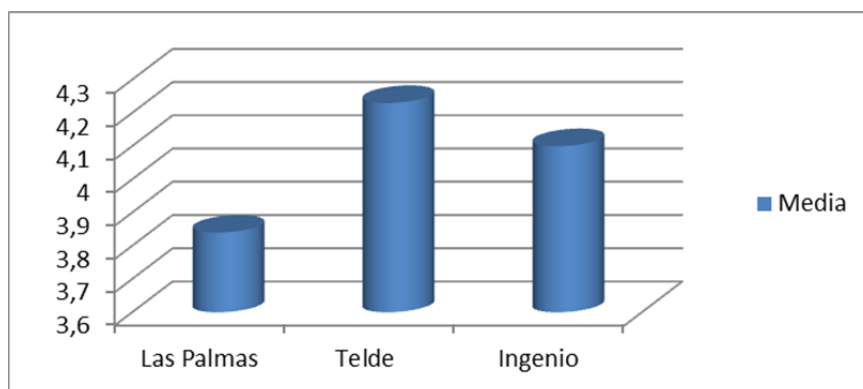


Figura 3.2.15. Media de la variable servicio fiable

El 83% de los encuestados en Telde responden estar “de acuerdo o muy de acuerdo” a la pregunta sobre si el servicio del taxi es fiable en su municipio. Este porcentaje disminuye hasta el 63% en el caso de Ingenio, obteniendo el peor resultado el municipio de Las Palmas de Gran Canaria que escasamente sobrepasa el 50%.

3.3 Capacidad de respuesta

3.3.1. Variable facilidad de contactar (Resulta sencillo contactar con el servicio de taxis a través del teléfono o Internet)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.3.2 y la figura 3.3.1 en los municipios de Telde e Ingenio la variable facilidad de contactar adecuada adquiere valores superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.3.2. Media de la variable facilidad de contactar

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,99	4,54	4,37

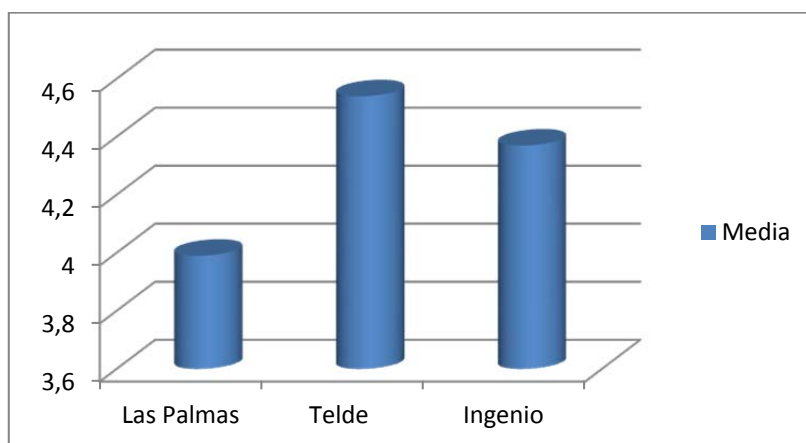


Figura 3.3.1. Media de la variable facilidad de contactar

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable facilidad de contactar en Telde e Ingenio son un 22,4 y 13,5 puntos porcentuales respectivamente superiores a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

3.3.2. Variable tiempo transcurrido (Desde que solicito el servicio hasta la llegada de la unidad el tiempo transcurrido es corto)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.3.8 y la figura 3.3.3 en los municipios de Telde e Ingenio la variable tiempo transcurrido adquiere valores superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.3.8. Media de la variable tiempo transcurrido

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,66	4,09	4,3

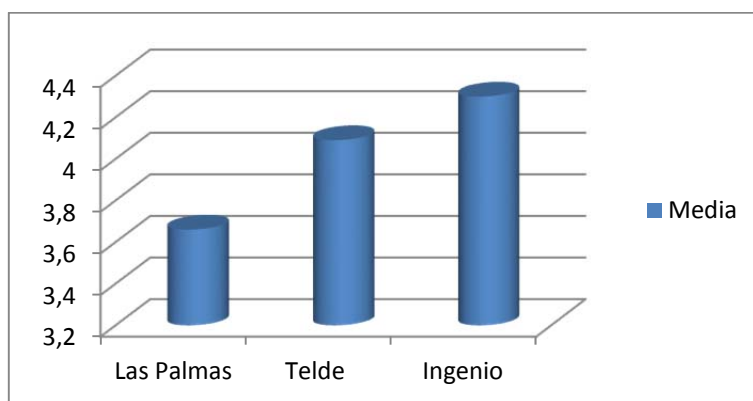


Figura 3.3.3. Media de la variable tiempo transcurrido

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable tiempo transcurrido en Telde e Ingenio son un 14,2 y 23,2 puntos porcentuales respectivamente superiores a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria

3.3.3. Variable ahorro de tiempo (El traslado mediante el servicio de taxis me permite ahorrar tiempo respecto a otros medios de transporte)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.3.14 y la figura 3.3.5 en los municipios de Telde e Ingenio la variable ahorro de tiempo adquiere valores superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria

Tabla 3.3.14. Media y desviación típica de la variable ahorro de tiempo

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,66	4,09	4,3

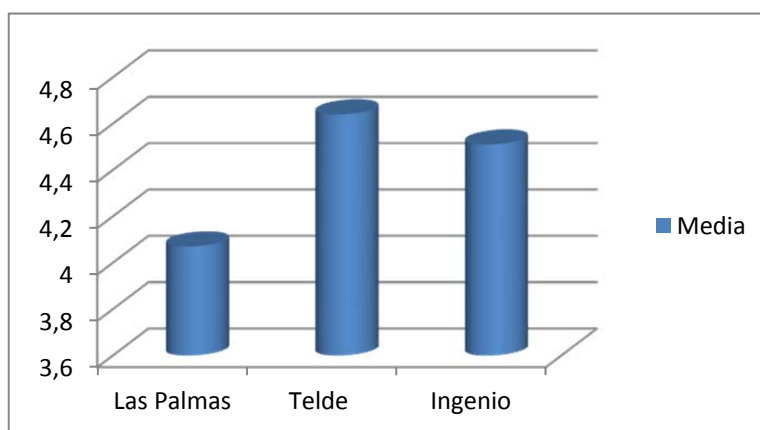


Figura 3.3.5. Media de la variable ahorro de tiempo

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable ahorro de tiempo en Telde e Ingenio son un 19,7 y 15,0 puntos porcentuales respectivamente superiores a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria

3.4. Seguridad

3.4.1. Variable respetan las señales (Durante el traslado los taxistas respetan las señales de tráfico)

Del análisis de los resultados que se muestran en la tabla 3.4.2 y la figura 3.4.1 se puede afirmar que los usuarios del municipio de Telde son los que mejor puntuación media (3,99) conceden a los taxis, a la hora de respetar las señales de tráfico. En Ingenio y Las Palmas de Gran Canaria la valoración es ligeramente inferior.

Tabla 3.4.2. Media y desviación típica de la variable respetan las señales

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,71	3,99	3,7

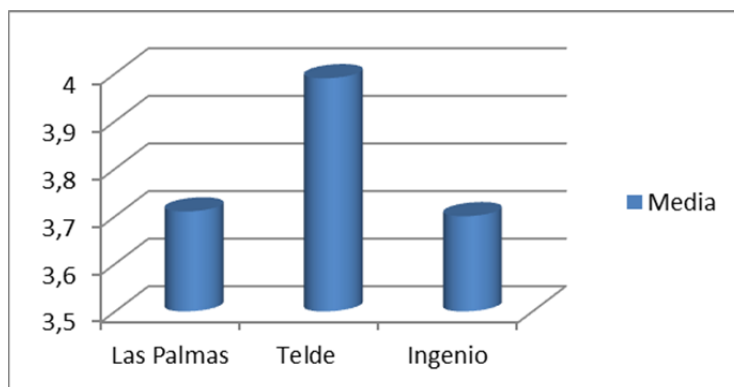


Figura 3.4.1. Media de la variable respetan las señales

Más del 70% de los encuestados en el municipio de Telde se muestran “de acuerdo o muy de acuerdo” con la afirmación de que los taxistas respetan las señales de tráfico, mientras que en Las Palmas de Gran Canaria e Ingenio se manifiestan en este sentido el 60% de los usuarios del servicio de taxi.

3.4.2. Variable conducción segura (Considero segura la forma de conducir de los taxistas)

En la tabla 3.4.8 y la figura 3.4.3 se exponen los valores medios obtenidos a la pregunta si los conductores conducen de forma segura. Los taxistas del municipio de Telde son los mejor valorados con una puntuación media de 3,85, mientras que en el otro extremo los de Las Palmas de Gran Canaria son los peor juzgados.

Tabla 3.4.8. Media de la variable conducción segura

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,42	3,85	3,74

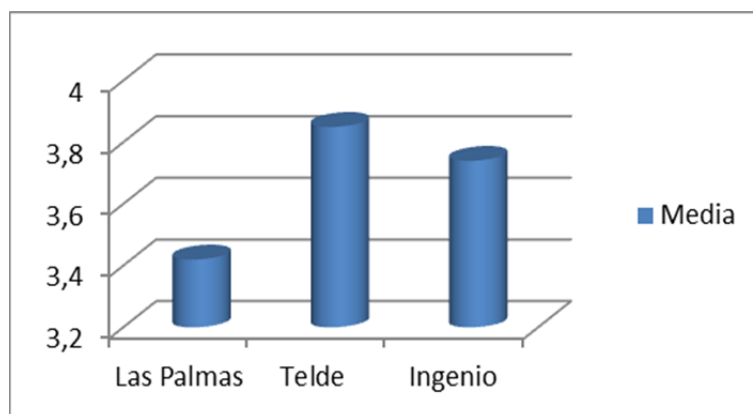


Figura 3.4.3. Media de la variable conducción segura

El 68% de los usuarios del taxi en el municipio de Telde responden estar “de acuerdo o muy de acuerdo” a la pregunta si consideran segura la forma de conducir de los taxistas. Este porcentaje se reduce al 63% en el caso del municipio de Ingenio, obteniéndose el peor resultado en Las Palmas de Gran Canaria donde apenas se supera el 50%

3.4.3. Variable transmite seguridad el conocer las direcciones (El conocimiento de las direcciones por parte de los taxistas me transmite una sensación de seguridad)

Los valores de las medias en relación a que los taxistas transmiten seguridad al conocer las direcciones de los destinos muestran diferencias significativas en los tres municipios, siendo 1 punto superior la valoración obtenida en Ingenio frente a la de Las Palmas de Gran Canaria que es el municipio donde los conductores son peor evaluados (véase tabla 3.4.14 y figura 3.4.5).

Tabla 3.4.14. Media de la variable transmite seguridad el conocer las direcciones

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,66	4,35	4,66

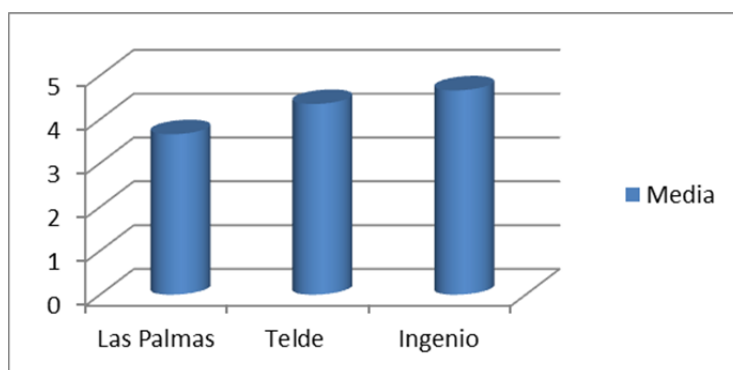


Figura 3.4.5. Media de la variable transmite seguridad el conocer las direcciones

El 95% de los encuestados en el municipio de Ingenio declaran estar “de acuerdo o muy de acuerdo” al ser preguntados sobre si los taxistas conocen las direcciones de los destinos. En Telde los resultados son ligeramente inferiores manifestándose de la misma forma el 90% de los encuestados, mientras que en el municipio capitalino solo lo consideran el 55%.

3.4.4. Variable excederse en velocidad (Los taxistas suelen exceder los límites de velocidad establecidos)

Del análisis de los resultados que se muestran en la tabla 3.4.20 y la figura 3.4.7 se puede afirmar que, los usuarios encuestados en los municipios de Telde e Ingenio, valoran mejor el hecho de que los taxistas no exceden los límites de velocidad establecidos que los encuestados en Las Palmas de Gran Canaria (2,1 frente a 2,94 de valoración media).

Tabla 3.4.20. Media de la variable excederse en velocidad

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	2,94	2,19	2,11

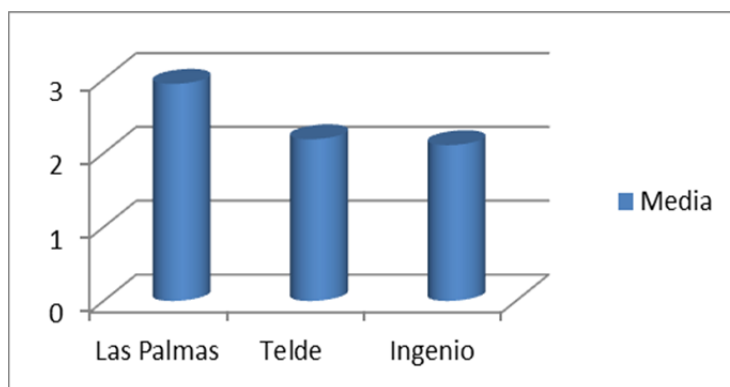


Figura 3.4.7. Media de la variable excederse en velocidad

Solo el 8% y el 16% de los encuestados en los municipios de Ingenio y Telde respectivamente consideran que los taxistas exceden los límites de velocidad establecidos, mientras que en Las Palmas de Gran Canaria se manifiestan en este sentido más de un 46% de los usuarios

3.4.5. Variable uso del cinturón de seguridad (Los taxistas exigen hacer uso del cinturón de seguridad)

Los valores de las medias en relación a que los taxistas exigen hacer uso del cinturón de seguridad no muestran diferencias significativas en los tres municipios que se analizan en este trabajo (véase tabla 3.4.26 y figura 3.4.9).

Tabla 3.4.26. Media de la variable uso del cinturón de seguridad

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	2,79	2,6	2,56

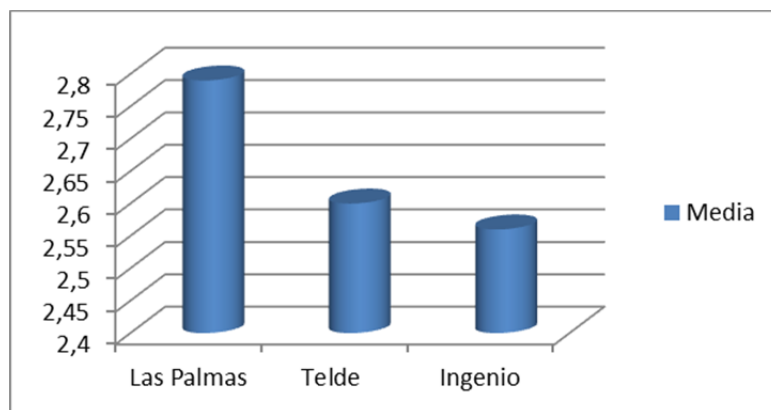


Figura 3.4.9. Media de la variable uso del cinturón de seguridad

Los valores de frecuencia indican que la mitad de los encuestados en cada uno de los municipios objeto de estudio afirman que los taxistas no exigen el uso del cinturón de seguridad.

3.4.6. Variable uso de dispositivos electrónicos (Durante la prestación del servicio los taxistas hacen uso de teléfonos móviles, emisoras, GPS, etc)

Los resultados que se obtienen en respuesta al uso de dispositivos electrónicos por parte de los taxistas durante el servicio muestran que los del municipio de Las Palmas de Gran Canaria son los peor valorados con una puntuación media de casi 3 (véase tabla 3.4.32 y figura 3.4.11).

Tabla 3.4.32. Media de la variable uso de dispositivos electrónicos

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	2,98	2,17	1,46

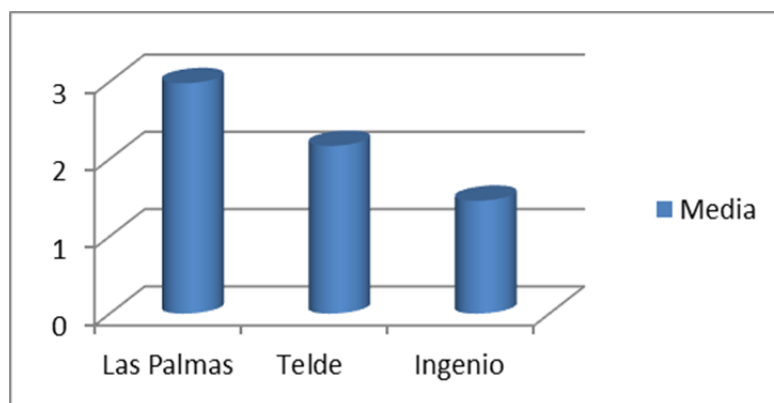


Figura 3.4.11. Media de la variable uso de dispositivos electrónicos

Únicamente el 3% de los encuestados en el municipio de Ingenio confirman el uso de dispositivos electrónicos por parte de los taxistas durante el servicio. En el municipio de Telde el porcentaje de usuarios que lo aseveran es ligeramente superior al 17%, mientras que en Las Palmas de Gran Canaria lo atestigua casi el 40%.

3.4.7. Variable fumar durante el trayecto (Los taxistas suelen fumar durante el trayecto)

Del análisis de los resultados que se muestran en la tabla 3.4.38 y la figura 3.4.13 se puede afirmar que los usuarios del taxi acreditan que los taxistas no suelen fumar durante el servicio, aunque la peor valoración la obtienen los del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.4.38. Media de la variable fumar durante el trayecto

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	1,79	1,5	1,27

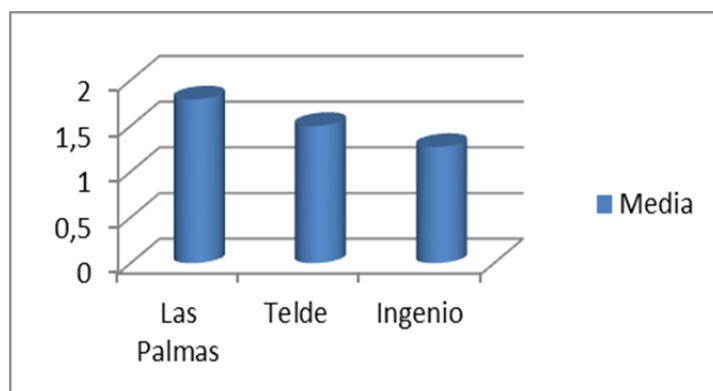


Figura 3.4.13. Media de la variable fumar durante el trayecto

Solo el 1,4% de los encuestados en Ingenio afirman que los taxistas fuman durante el servicio, llegándose al 5% en el municipio de Telde y superándose el 10% en Las Palmas de Gran Canaria.

3.4.8. Variable transmiten confianza (El comportamiento de los taxistas me transmite confianza)

En la tabla 3.4.44 y la figura 3.4.15 se exhiben los valores medios obtenidos a la pregunta si los taxistas transmiten confianza. El servicio de taxis del municipio de Telde es el mejor valorado por sus usuarios con una puntuación media de 3,97, mientras que el servicio con peor valoración es el de Las Palmas de Gran Canaria obteniendo 3,39 puntos de media.

Tabla 3.4.44. Media de la variable transmiten confianza

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,39	3,97	3,75

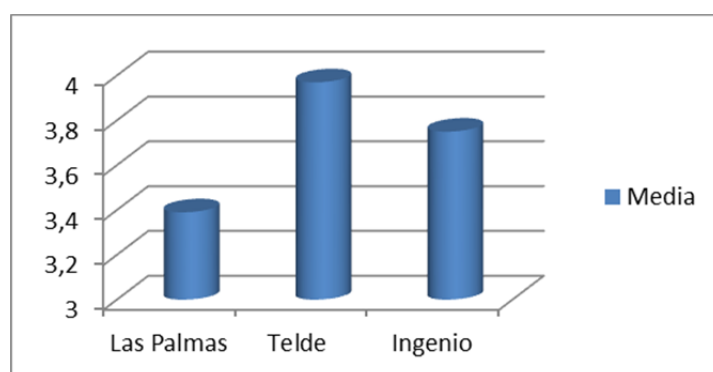


Figura 3.4.15. Media de la variable transmiten confianza

El 83% de los encuestados en Telde responden estar “de acuerdo o muy de acuerdo” a la pregunta sobre si los taxistas transmiten confianza en su municipio. Este porcentaje disminuye hasta el 62% en el caso de Ingenio, obteniendo el peor resultado el municipio de Las Palmas de Gran Canaria que escasamente sobrepasa el 44%.

3.5. Empatía

3.5.1. Variable amabilidad (Los taxistas demuestran ser amables durante la prestación del servicio)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.5.2 y la figura 3.5.1 en los municipios de Telde e Ingenio la variable amabilidad adquiere valores superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.5.2. Media de la variable amabilidad

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,54	4,01	3,94

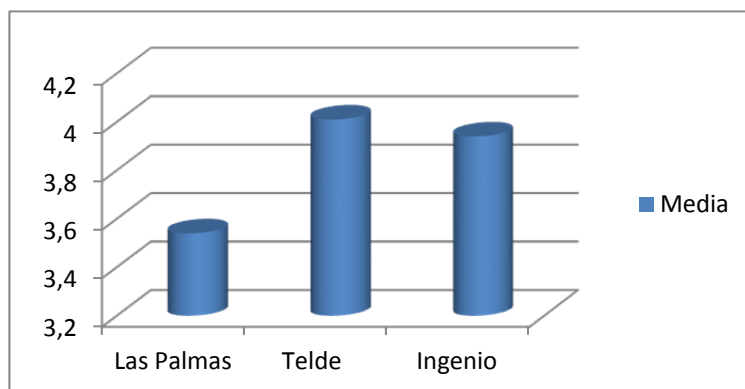


Figura 3.5.1. Media de la variable amabilidad

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable amabilidad en Telde e Ingenio son un 25,6 y 25,9 puntos porcentuales respectivamente superiores a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria

3.5.2. Variable respeto (Los taxistas realizan el trabajo con respeto hacia el usuario)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.5.8 y la figura 3.5.3 en los municipios de Telde e Ingenio la variable respeto adquiere valores superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.5.8. Media de la variable respeto

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,77	4,25	4,11

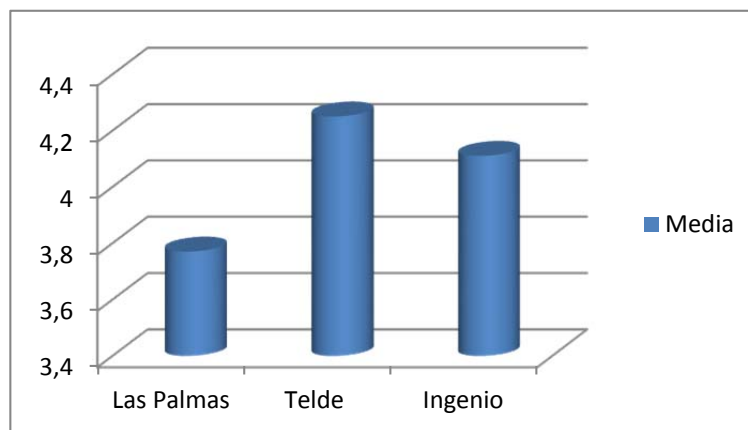


Figura 3.5.3. Media de la variable respeto

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable respeto en Telde e Ingenio son un 37,0 y 37,9 puntos porcentuales respectivamente superiores a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

3.5.3. Variable preocupación (El taxista muestra preocupación por mantenerlo satisfecho durante el servicio, por ejemplo ayudándole con bolsos, maletas, etc.)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.5.14 y la figura 3.5.5 en los municipios de Telde e Ingenio la variable preocupación adquiere valores superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.5.14. Media de la variable preocupación

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,37	3,89	3,99

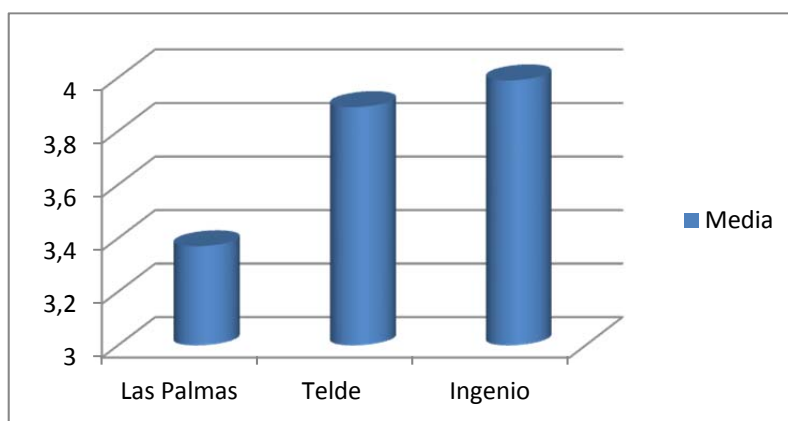


Figura 3.5.5. Media de la variable preocupación

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable preocupación en Telde e Ingenio son un 20,4 y 22,6 puntos porcentuales respectivamente superiores a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria

3.5.4. Variable honestidad (Los taxistas dan imagen de honestidad y confianza)

De los resultados obtenidos y tal y como se observa en la tabla 3.5.20 y la figura 3.5.7 en los municipios de Telde e Ingenio la variable honestidad adquiere valores superiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 3.5.20. Media y desviación típica de la variable honestidad

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,51	3,87	3,92

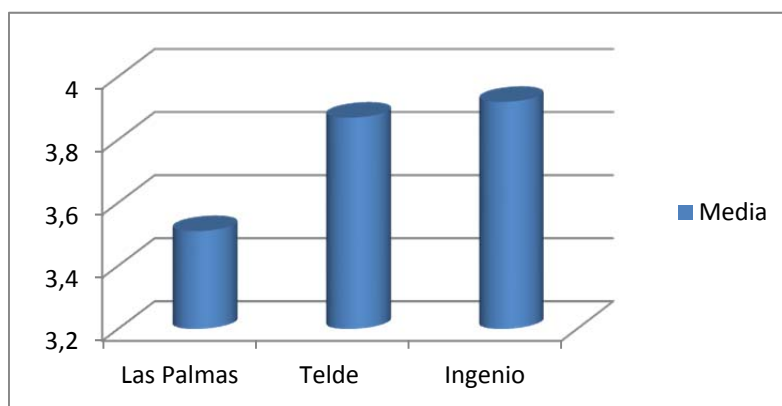


Figura 3.5.7. Media de la variable honestidad

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable honestidad en Telde e Ingenio son un 22,8 y 19,1 puntos porcentuales respectivamente superiores a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

3.5.5. Variable molestia por poca distancia (Los taxistas suelen molestarse si el servicio es de poca distancia)

De los resultados obtenidos, y tal y como se observa en la tabla 3.5.26 y la figura 3.5.9, en los municipios de Telde e Ingenio la variable molestia por poca distancia adquiere valores inferiores al del municipio de Las Palmas de Gran Canaria. Además se observa que en este último municipio las valoraciones son más dispersas respecto a su valor medio.

Tabla 3.5.26. Media de la variable molestia por poca distancia

	Las Palmas G.C.	Telde	Ingenio
Media	3,02	1,92	1,73

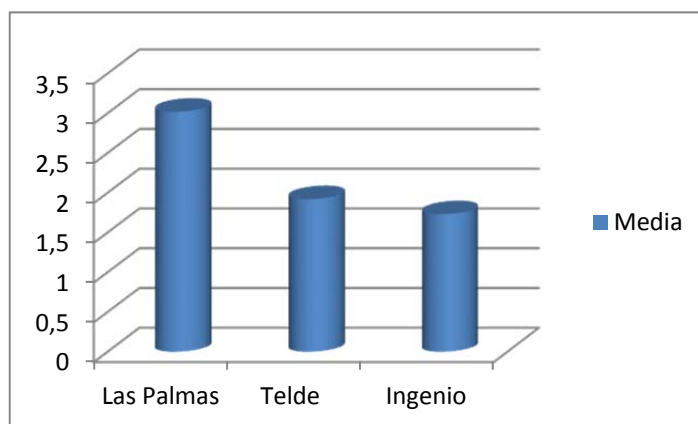


Figura 3.5.9. Media de la variable molestia por poca distancia

La suma de los porcentajes de respuestas obtenidas en los municipios de Telde e Ingenio con resultado “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”, considerados ambos como valores positivos de la variable molestia por poca distancia en Telde e Ingenio son un 35,6 y 43,3 puntos porcentuales respectivamente superiores a los valores obtenidos en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

4. CONCLUSIONES

Los resultados del presente estudio son claros y muestran una mejor percepción del servicio de taxis que se ofrece en los municipios de Telde e Ingenio que el ofrecido en Las Palmas de Gran Canaria. Así, en todas las variables estudiadas presentan una mejor valoración por parte de los usuarios del taxi. Así en las 34 cuestiones en que se valoraban aspectos relacionados con la calidad del servicio solo en 4 no se encuentran diferencias estadísticamente significativas. Ello no quiere decir que en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria se obtengan valores superiores, ocurre lo contrario, simplemente que dichas diferencias no pueden afirmarse que sean, como ya se ha dicho, estadísticamente significativas. Dichas variables son la percepción de que los vehículos sean de gama media alta, la percepción de que la tarifa se ajusta a la establecida, la percepción de los taxistas exigen el uso de cinturón de seguridad y la percepción de que el taxímetro se encuentra visible. En las restantes 30 variables evaluadas, las diferencias sí resultan significativas. Las variables a las que nos referimos son las siguientes:

- Los taxis se encuentran limpios
- Los vehículos se encuentran en buen estado
- Los vehículos son modernos
- Los vehículos son cómodos
- Los vehículos suelen tener malos olores (tabaco, comidas, etc.)
- Los niveles de ruido (música, teléfono, entre otros) dentro de los taxis son altos
- Los empleados utilizan vestimenta acorde con su trabajo
- Los taxistas tienen una apariencia pulcra
- Normalmente espero mucho tiempo para coger el taxi
- Cuando usted se lo requiere, el conductor le informa del coste del servicio antes de iniciar el mismo
- Las tarifas de los diferentes servicios, suplementos, etc., están visibles en el taxi de forma clara y comprensible

- Normalmente el taxista conoce la ubicación del destino que usted solicita
- El taxista procura elegir la forma más rápida para llegar al destino
- Los taxistas dan la imagen de estar totalmente cualificados para las tareas que tienen que realizar
- El servicio es fiable
- Resulta sencillo contactar con el servicio de taxis a través del teléfono o Internet
- Desde que solicito el servicio hasta la llegada de la unidad el tiempo transcurrido es corto
- unidad es corto
- El traslado mediante el servicio de taxis me permite ahorrar tiempo respecto a otros medios de transporte
- Durante el traslado los taxistas respetan las señales de tráfico
- Considero segura la forma de conducir de los taxistas
- El conocimiento de las direcciones por parte de los taxistas me transmite una sensación de seguridad
- Los taxistas suelen exceder los límites de velocidad establecidos
- Durante la prestación del servicio los taxistas hacen uso de teléfonos móviles, emisoras, GPS, etc.
- Los taxistas suelen fumar durante el trayecto
- El comportamiento de los taxistas me transmite confianza
- Los taxistas demuestran ser amables durante la prestación del servicio
- Los taxistas realizan el trabajo con respeto hacia el usuario
- El taxista muestra preocupación por mantenerlo satisfecho durante el servicio, por ejemplo ayudándole con bolsos, maletas, etc.
- Los taxistas dan imagen de honestidad y confianza
- Los taxistas suelen molestarse si el servicio es de poca distancia

Como consecuencia del estudio realizado se pueden realizar una serie de afirmaciones:

1. La valoración global del grado de satisfacción del servicio de taxi es notoriamente superior en los municipios de Ingenio y Telde sobre el de Las Palmas de Gran Canaria.
2. La introducción en el servicio de taxi del Aeropuerto de Gran Canaria de otros operadores, como los de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, podría hacer disminuir de forma notable el grado de satisfacción de los usuarios de este servicio.
3. La función de demanda de cualquier servicio que disponga de otros sustitutivos (servicio de autobús, etc.) disminuirá si lo hace el grado de satisfacción del servicio manteniendo fijos el resto de variables que afectan a la demanda (precio del servicio, entrada de nuevos competidores, etc.).
4. La combinación de una disminución de la demanda por la pérdida de imagen con el aumento del número de operadores afectará a los ingresos por servicios de los operadores actuales en el corto plazo.
5. Como consecuencia de que el número licencias de taxi del municipio de Telde e Ingenio en comparación con el municipio de Las Palmas de Gran Canaria es pequeño, la entrada de estos últimos operadores afectaría de forma importante en los ingresos de los primeros y, sin embargo, los ingresos para los segundos serían proporcionalmente escasos.
6. La recuperación del grado de satisfacción del servicio, en el caso de que éste disminuya, es un proceso lento ya que la percepción del individuo incorpora las experiencias previas.