GIRONA NOTICIES.COM + Periodisme

Los usuarios del metro valoran la calidad del servicio con notable alto

Noticias 24hs | 29/01/2024 | 16:53



Recoge los resultados de valoración global a la calidad percibida en redes de Metro de Madrid, Barcelona, Sevilla, Valencia, Málaga, Granada y Bilbao

Ábaco Estudios de mercado ha realizado un análisis comparativo de datos objetivos centrados en los estudios de calidad realizados por los propios operadores de Metro. Éstos se realizaron en el marco de la norma UNE-EN13816, que establece unas especificaciones comunes para definir la calidad del servicio de transporte público de viajeros.

En la valoración general obtenida por cada uno de estos, Metro de Málaga es el servicio que obtiene una mejor valoración, situándose casi un punto por encima del Metro de Barcelona. La segunda mejor valoración la obtiene el Metro de Granada, con 8,31 puntos, seguida de Metro de Valencia con 8,25 puntos. Sin embargo, a pesar de recibir una calificación media de notable, la valoración más baja es la obtenida por el Metro de Barcelona, con un 7,85 puntos.

En estas valoraciones se ha tenido en cuenta diversas categorías de calidad: Servicio ofertado, accesibilidad y facilidad de uso del sistema (física y psicológica), provisión de información sobre el sistema, tiempo de duración del viaje y coordinación y cumplimiento del horario. Del mismo modo, se incluyen aspectos de atención al cliente, higiene y servicios complementarios del sistema; seguridad, protección y prevención de agresiones y accidentes; gestión de las situaciones de emergencia e impacto ambiental.

Beatriz Sánchez, Directora General de Ábaco, considera que los estudios de calidad en las redes de transporte son muy necesarios, no solo para cumplir con la normativa, sino para valorar la evolución de la satisfacción del usuario a lo largo del tiempo y detectar los principales problemas y poder solucionarlos. “No solo es relevante la oferta, hay otros aspectos, en apariencia menores, que también inciden en la satisfacción del usuario”, explica Beatriz.

Las redes más grandes, peores resultados.

Las dos redes que cuentan con un mayor número de viajeros son también las que obtienen la

valoración del servicio más baja. Esto puede ser debido, principalmente, a que cualquier aspecto relativo al servicio es más difícil de gestionar en una red mayor, ya sean las aglomeraciones, la atención a los clientes o la seguridad.

En el siguiente gráfico se muestra la relación entre el nº de viajeros anuales de cada una de las

redes en el año 2022 y la valoración alcanzada ese mismo año por cada una de ellas:

Datos locales

El estudio también incluye datos pormenorizados de cada Red de metro y cómo ha variado la calidad del servicio durante estos años. Por ejemplo, la posición general que ocupa cada red en el ranking, comparado con 2018, Metro de Málaga sigue siendo la red que ocupa el primer lugar, puesto que su puntuación es la más alta y mejora ligeramente.

Sobre la empresa

Ábaco, S.L. (www.abacoinvestigacion.com) es una empresa consultora del sector de la movilidad, especializada en la realización de toma de datos e investigaciones de mercado, principalmente relativas a estudios de movilidad y encuestas de calidad en distintos modos de transporte, ya sean redes de metro (Metro de Madrid, Metro de Málaga, Metro de Sevilla) o autobuses, tanto urbanos (EMT de Madrid, Urbanos de Segovia, Urbanos de Gijón) como interurbanos (red de autobuses interurbanos de la Comunidad de Madrid). También en tranvías (Tranvía de Parla y de Tenerife) y en Metro Ligero. En el ámbito de los estudios de calidad también se realizan comprobación de la calidad del servicio mediante la técnica del cliente misterioso en tranvías, autobuses, taxis (y VTC) y Metro Ligero, entre otros.

Por otro lado se realizan trabajos de encuestación a viajeros en diferentes modos de transporte (vehículo privado, autobús, tren, puertos y aeropuertos, peatones y ciclistas) y conteos de pasajeros y de vehículos. ÁBACO Estudios de Mercado acredita una amplia experiencia en la ejecución de trabajos de campo de gran magnitud llegando a movilizar equipos de trabajo de más de 200 personas y a desarrollar investigaciones con más de 400.000 cuestionarios en toda la geografía española.

Autor: Redacción

https://gironanoticies.com/noticia/227842-los-usuarios-del-metro-valoran-la-calidad-del-servicio-con-notable-alto.htm