DIARIO DE SEVILLA
SEVILLA
25/07/14
Prensa: Diaria
Tirada: 22.133 Ejemplares
Difusión: 16.849 Ejemplares
Cód: 83997694
Página: 10
Sección: LOCAL Valor: 2.590,00 € Área (cm2): 621,5 Ocupación: 64,72 % Documento: 1/2 Autor: Diego J. Geniz Núm. Lectores: 76000

EMPRESAS MUNICIPALES | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Tussam es la empresa mejor valorada y Lipasam la que obtiene peor nota

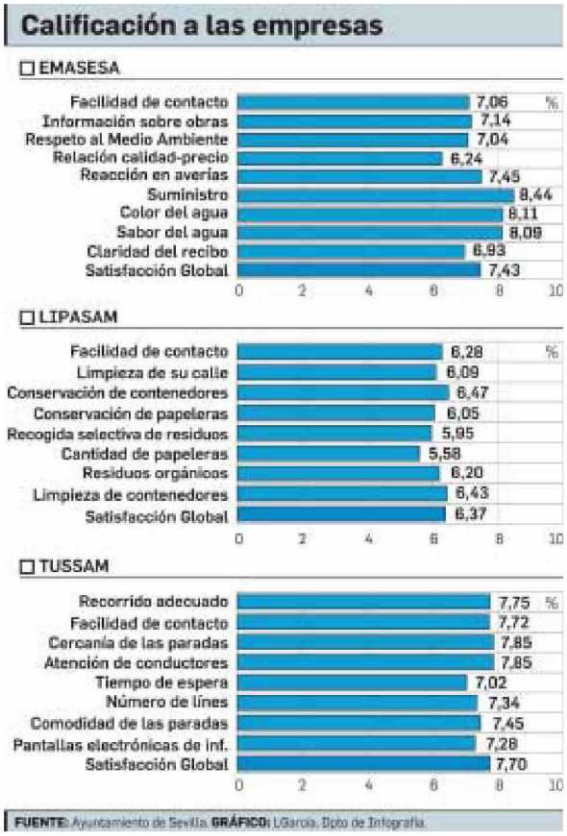
● El suministro de agua es el servicio que mejor puntúan los sevillanos ● La falta de papeleras es la deficiencia más acusada

Diego J. Geniz

El transporte es el servicio público que obtiene mejor puntuación en la encuesta de satisfacción que la corporación de empresas municipales de Sevilla ha encargado a la consultora Quota Research. En dicho estudio, Emasesa, Lipasam y Tussam aprueban con buena nota el sondeo, aunque es la empresa de transportes la que consigue la calificación más alta, un 7,7, mientras que Lipasam se queda sin alcanzar el notable. Precisamente la cantidad de papeleras disponibles en la ciudad hispalense es el aspecto con la puntuación más baja en dicho estudio.

Los sevillanos están contentos con el servicio que prestan las empresas municipales. Así se desprende, al menos, de la encuesta realizada por Quotar Research entre 2.200 ciudadanos de los once distritos y de diferentes grupos de edad para conocer el grado de satisfacción respecto a la labor que estas entidades realizan. El vicepresidente de la corporación de empresas municipales, Jesús Maza, presentó ayer dicho estudio en el que Emasesa, Lipasam y Tussam aprueban con holgura el sondeo. La encuesta se estructura en varios temas, esto es, en varios aspectos o preguntas que se les realiza a los participantes y que en cada compañía son nueve. Cada cuestión obtiene una puntuación concreta, que junto a la ponderación del peso poblacional de cada distrito da como resultado la calificación global de cada empresa.

Al margen de los datos concretos de cada empresa que a continuación se detallan, hay varias aspectos generales que conviene resaltar. Por un lado, la facilidad de contacto con la compañía es el aspecto que más preocupa a los ciudadanos en Emasesa y Lipasam. En Tussam queda como segundo tema de interés por detrás del recorrido de las distintas líneas. Otro aspecto común a todas las empresas es que los sevillanos más contentos con el funcionamiento de éstas son los que residen en el Distrito Norte, al aprobar con mayor calificación estos servicios. Por grupo de edad, los



Los vecinos del Distrito Norte son los más satisfechos con las empresas municipales

más críticos se sitúan en el tramo comprendido entre los 45 y 64 años. Por otro lado, no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres en las respuestas obtenidas durante el sondeo.

En la empresa de abastecimiento de agua, es el suministro el aspecto mejor valorado. No en vano, obtiene un 8,44 por parte de los encuestados, la nota más alta a las preguntas realizadas en este sondeo entre todas las empresas. Por tanto, se trata del servicio con mejor valoración por parte de los sevillanos. Cerca de esta calificación se encuentra la del color del líquido elemento, que logra un 8,11, mientras que el sabor tampoco se encuentra muy lejano: un 8,09. Se deduce de esta encuesta que los sevillanos tienen en muy alta estima la calidad del agua que beben.

La mayoría de las funciones

La muestra para el sondeo ha contado con 2.200 entrevistas

El sondeo lo ha llevado a cabo la empresa Quota Research, que lleva más de dos décadas de experencia en el sector de la consultoría. No es la primera vez que la corporación de empresas municipales encarga un trabajo de esta índole a dicha compañía, pues viene realizando varios estudios desde 2011 para medir el nivel de satisfacción de los usuarios. Entre otros clientes para los que ha realizado sondeos se encuentra el Ayuntamiento de Madrid, Ifema y Renfe. Una de las novedades introducidas para esta encuesta ha consistido en la segmetación por distritos, lo que permite tener una visión más cercana del ciudadano respecto al servicio analizado. En total, se han realizado 2.200 entrevistas telefónicas con una duración de entre cinco y siete minutos. Los tramos horarios en las que se han llevado a cabo han comprendido entre las 11:00 y las 14:00 así como entre las 18:00 y las 20:30. En una primera etapa la muestra se ha estratificado por distritos, mientras que en una segunda se han tenido en cuenta el sexo y la edad. El trabajo se ha realizado en los meses de marzo y abril pasados. El error de la muestra es del 2,13% y el nivel de confianza del 95,5%. Antes de entrevistar a los participantes se ha tenido en cuenta la población de la ciudad hispalense y sus variantes, esto es, la distribución por sexo y por distrito. Dentro de cada demarcación administrativa, además, se ha dividido la población en cuatro tramos de edad a partir de los 18 años y por sexo. Estas variantes han sido muy útiles para conocer el grado de satisfacción global de cada empresa, pues se ha ponderado el peso poblacional de cada distrito. La consultora Quota Research tiene su sede principal en Madrid y cuenta con una amplia red de oficinas en España.

DIARIO DE SEVILLA
SEVILLA
25/07/14
Prensa: Diaria
Tirada: 22.133 Ejemplares
Difusión: 16.849 Ejemplares
Cod: 83997694
Página: 11
Sección: LOCAL Valor: 2.787,00 € Área (cm2): 669,0 Ocupación: 69,66 % Documento: 2/2 Autor: Diego J. Geniz Núm. Lectores: 76000

relacionadas con Emasesa logran más de un 7 en la encuesta. Sólo hay dos aspectos que no lo consiguen: la relación-precio calidad del servicio y la claridad en el recibo o factura, con un 6,24 y 6,93, respectivamente. Respecto al coste para los ciudadanos, Jesús Maza, consejero delegado de Emasesa, matizó que "en la actual coyuntura económica resulta comprensible que lo que menos se valore sea el precio, que no es demasiado desorbitado y siempre se intenta que no se encarezca".

Por demarcación administrativa, como se mencionó antes, la mejor valoración procede de los vecinos del Distrito Norte, que puntúan a Emasesa con un 8,32. La nota global más baja la proporciona Cerro-Amate, con un

Los sevillanos de entre 45 y 64 años otorgan las notas más bajas a los servicios prestados

7,04, calificación, no obstante, muy buena. En el Distrito Sur se registra la puntuación más pírrica para esta empresa cuando a los vecinos encuestados se les pregunta por el coste del servicio, al que dan un 5,22, algo normal por los condicionantes económicos de la zona.

Lipasam en esta encuesta logra un 6,37 de satisfacción global, la nota más baja de las tres empresas, algo que también se percibe en la calificación de todos los aspectos relacionados con los servicios que presta. La mayor puntuación la obtiene, con un 6,47, el nivel de limpieza y conservación de los contenedores destinados a la recogida de residuos urbanos (los que son de color gris). Después le sigue el de los contenedores para vidrio, papel y envases, al que los sevillanos otorgan un



JOSÉ ÁNGEL GARCÍA
Usuarios de Tussam suben a un autobús en la ronda histórica.

6,43. El aspecto peor valorado, en este sentido, lo constituye con un 5,58 la cantidad de papeleras que existen en la ciudad, la nota más baja de toda la encuesta, lo que demuestra que para los ciudadanos la urbe hispalense no cuenta con una cantidad suficiente de estos recipientes para mantener limpio el viario.

El vicepresidente de la corporación de empresas municipales aclaró al respecto que "suele ser una queja común en casi todas las ciudades, pues se trata de una percepción subjetiva de los ciudadanos, puesto que papeleras hay, otra cuestión es que la encontremos cuando la necesitamos".

El Distrito Norte vuele a ser el que mejor valora este servicio municipal, al que otorga un 6,99. Le sigue Macarena, con un 6,85. En el lado opuesto se sitúa el conformado por Sevilla Este, Parque Alcosa y Torreblanca, que lo califica con un 5,85, y Nervión, cuyo nivel de satisfacción se queda en un 5,99. Llama la atención en este análisis por distritos que en el caso de Cerro-Amate se produce el único suspenso del sondeo al otorgar un 4,55 al número de papeleras que hay en estos barrios, por lo que se vuelve a poner de relieve esta carencia.

Tussam se alza con la mayor nota global en la encuesta. Es la empresa mejor valorada por los sevillanos. Dicha compañía es la responsable del transporte en Metro y autobús de la ciudad. Este último medio, sin embargo, obtuvo la peor consideración en el barómetro de la Cámara de Comercio dado a conocer el pasado martes. En esta encuesta, por contra, el grado de satisfacción resulta bastante alto, pues la calificación global llega al 7,7.

En cuanto a sus funciones, ninguna baja del 7. Empatan con un 7,85, como la nota más alta, la cercanía de las paradas así como el trato y atención de los conductores. La calificación más baja, con un 7,02, la recibe el tiempo de espera. El éxito que cosecha Tussam en esta encuesta se debe, en gran parte, a la política desarrollada en esta empresa durante los últimos años, en el que se ha mejorado sensiblemente la velocidad comercial de los desplazamientos, se ha ampliado el número de carriles bus y se han implantado nuevas líneas, como la 3, que va desde Pino Montano a Bellavista, es decir, recorre la ciudad de norte a sur.

El Distrito Norte puntúa con un 8,09 este servicio, con lo que se convierte otra vez en la demarca-

Los usuarios más frecuentes de Tussam son los que mejor valoran este transporte

ción más satisfecha, seguida muy de cerca por Cerro-Amate, que otorga un 8,07 a Tussam. La calificación más baja procede de Nervión, con un 7,19.

No obstante, para esta empresa también se preguntó la frecuencia de uso del transporte público por parte de los encuestados. La mayor proporción (32,5%) lo utiliza ocasionalmente; el 21,7%, diariamente; el 19,3%, dos o tres veces por semana; y el 15%, nunca o casi nunca. Esta distribución es de gran interés, pues si se tiene en cuenta se deduce que el mayor grado de satisfacción procede de los ciudadanos que se desplazan con más frecuencia en los autobuses de Tussam (7,8), mientras que la más baja la otorgan los que utilizan este servicio de forma ocasional (7,49) o casi nunca (7,58).

"Hay que seguir progresando en el contacto con los ciudadanos"

Una de las conclusiones que se extrae del sondeo es la importancia que otorgan los sevillanos al contacto con las empresas municipales, pues en las preferencias se sitúa como el primer aspecto de interés. Por tal motivo, el vicepresidente de la corporación municipal de empresas, Jesús Maza, hizo hincapié en la necesidad de "seguir progresando en el contacto con los ciudadanos". Para ello puso como ejemplo la empresa de la que es consejero delegado, Emasesa. "A un ciudadano no le preocupa tanto que el recibo del agua no esté claro como que pueda ponerse en contacto con rapidez con los servicios informativos de la empresa y que allí le respondan a sus dudas, pues si hay algún error en la factura éste es el mejor medio para solucionarlo. La información es clave", incidió Maza. En cuanto al transporte de viajeros, el vicepresidente de la corporación municipal de empresas detalló que en la encuesta también se deduce que el tipo de billete más usado es la tarjeta multiviaje sin transbordo, que emplea el 29,1% de los usuarios. Le sigue el billete uniaje (24,4%) y el de la tercera edad (18,4%). El bonobús con transbordo es utilizado por el 17,1% de los viajeros. La califiación global más alta para esta empresa procede de los que usan la tarjeta familiar numerosa (8,69) y el abono de un mes (8,31) La más baja es de los que viajan con bonobús con transbordo (7,37), especialmente por el tiempo de espera.


JUAN CARLOS MUÑOZ
Jesús Maza.