



# HÁBITOS DE USO E IMAGEN DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE ENTRE LA POBLACIÓN RESIDENTE

**Principales Resultados**

**Abril de 2025**



**INTRODUCCIÓN**

**METODOLOGÍA**

**RESUMEN EJECUTIVO – CONCLUSIONES – LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

**HÁBITOS DE USO DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE**

**VALORACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE**

**GRADO DE ACUERDO CON INICIATIVAS SOBRE EL SERVICIO DE TAXI**

El presente documento contiene los principales resultados correspondientes a una Encuesta encaminada a obtener información objetiva, fiable y actualizada sobre los **HÁBITOS DE USO DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE**, así como la **IMAGEN QUE SUSCITA ENTRE LA POBLACIÓN RESIDENTE** el servicio público que se viene prestando.

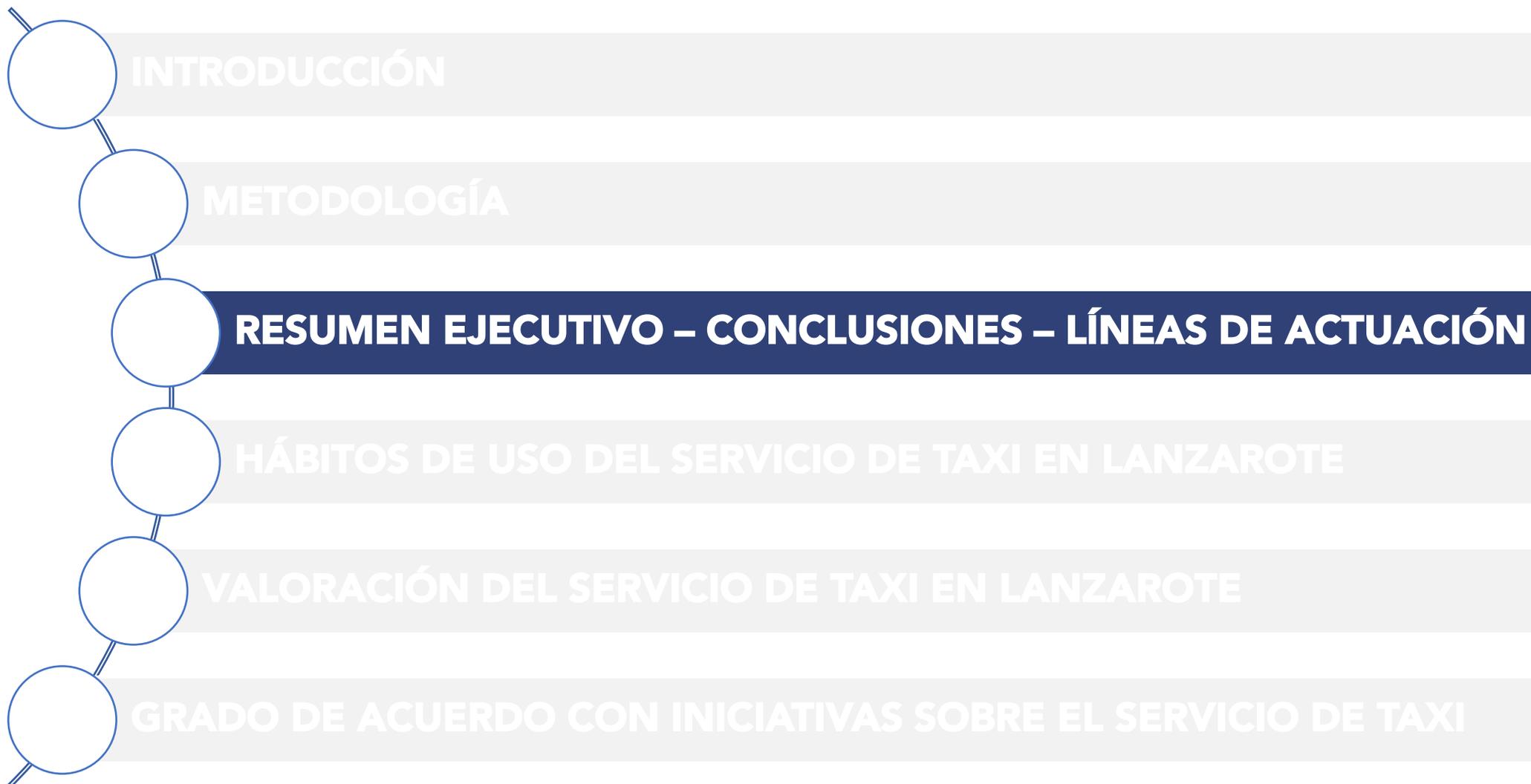
Con más de 500 taxis en circulación en la Isla, el servicio de taxi en Lanzarote desempeña un papel fundamental en la movilidad y la experiencia de los residentes y turistas, siendo una opción esencial para conectar los diversos puntos de interés, desde los populares destinos turísticos hasta las zonas más remotas y pintorescas.

La realidad turística de Lanzarote provoca, sin embargo, escenarios de saturación en la demanda del servicio que generan situaciones incómodas tanto para turistas como para los residentes. De hecho, resulta relativamente frecuente a tenor por lo publicado en los medios de comunicación, encontrar largas colas de turistas esperando en el Puerto o en el Aeropuerto, mientras los lanzaroteños y lanzaroteñas tampoco pueden utilizar el servicio al encontrarse la mayoría de vehículos desplazados a las zonas turísticas. Una situación que unida a la menor oferta disponible conforme avanza la noche y a la escasez de servicio en los núcleos menos turísticos y/o más diseminados provoca desajustes en la oferta-demanda.

De ahí la relevancia e idoneidad de abordar una investigación como la llevada a cabo, que indague de manera aséptica y objetiva la opinión de la población residente, tanto del servicio actual como de las diferentes opciones y alternativas propuestas para solucionar los períodos de alta demanda o de escasez de oferta.

En las páginas siguientes exponemos la metodología aplicada en el citado Estudio, así como los principales resultados alcanzados.

- ✓ Técnica: **ENCUESTA TELEFÓNICA**
- ✓ Universo: Individuos de **18 o más años** que **residen habitualmente en Lanzarote**.
- ✓ Muestra: **300** personas.
- ✓ Muestreo: **Aleatorio**, con aplicación de un proceso de selección en el trabajo de campo que garantiza la randomización de la unidad muestral última seleccionada.
- ✓ Error Muestral: **±5'8%**, IC del 95'5% (P=Q=50).
- ✓ Trabajo de campo: Mediante **Entrevista Telefónica** (sistema CATI), entre el **7 y 9 de Abril de 2025**.



**El servicio de taxi actual resulta deficitario y mejorable**

**El principal problema es la descoordinación entre los taxistas**

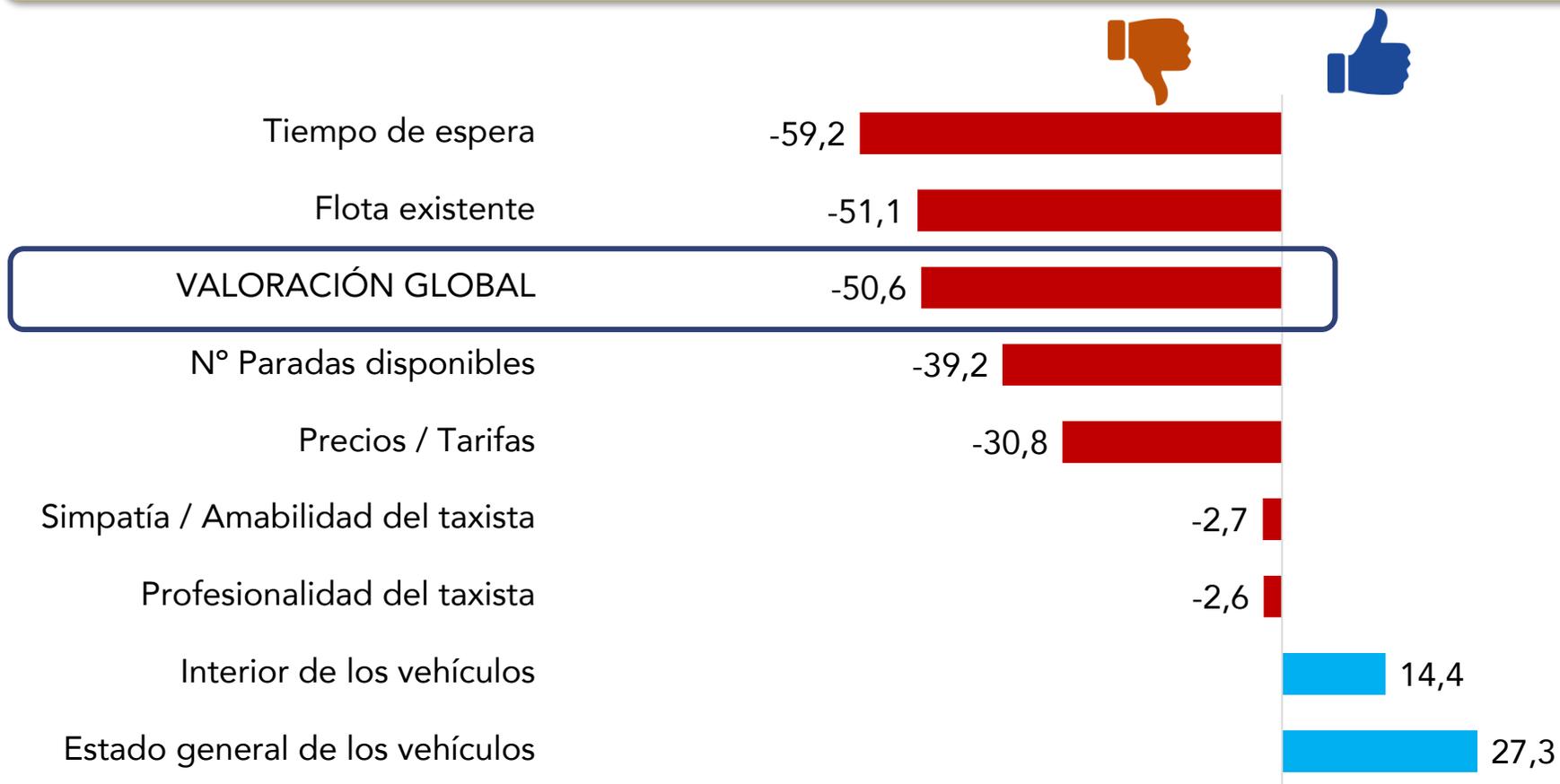
**Tiempos de espera excesivos**

**Debido en parte a unas centralitas inoperantes**

**Sin taxis por la noche**

**No recogen pasajeros pese a volver vacíos**

## El servicio de taxi actual suspende de manera generalizada



El índice NPS oscila entre -100 y +100, siendo el -100 el peor valor posible y +100 el mejor alcanzable.

### Los inconvenientes del taxi en Lanzarote:

- 1 Faltan taxis en Lanzarote (45%)**
- 2 Tiempo de espera excesivo (36%)**
- 3 No se pueden coger cuando vuelven vacíos de un servicio (29%)**
- 4 Están mal coordinados (25%)**
- 5 No hay taxis por la noche (20%)**

Las soluciones propuestas:

1

**En momentos de alta demanda cualquier taxi pueda recoger pasajeros del aeropuerto o del Puerto de Arrecife para evitar colas y esperas innecesarias (92%)**

2

**En momentos de alta demanda los taxis puedan recoger pasajeros, aunque estén en un municipio diferente al suyo (90%)**

3

**Otorgar licencias de Uber o Cabify en Lanzarote (60%)**

- ✓ **1 de cada 4 residentes** usa el servicio de taxi **al menos una vez al mes.**
- ✓ El uso mayoritario es para **desplazarse en su municipio de residencia y a otros municipios.**
- ✓ **12 €** precio medio de cada viaje.
- ✓ **56%** utiliza el **teléfono** para pedir un taxi; aunque el **41%** opta por acudir a la **parada.**
- ✓ Entre **19-20 minutos** es el **tiempo de espera** hasta que llega el taxi.

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN

El conjunto de informaciones analizadas apunta a una situación deficitaria en el servicio de taxi que se presta en el conjunto de la Isla, con carencias evidentes en el proceso previo al uso del servicio del taxi. A partir de nuestro análisis exponemos un conjunto de actuaciones que podrían abordarse.

**Optimización  
del sistema de  
gestión y  
coordinación**

**Ampliación y  
modernización  
de la flota**

**Mejoras en  
infraestructuras  
y puntos de  
acceso**

**Gestión de la  
calidad y  
formación del  
servicio**

**Campañas de  
comunicación y  
sensibilización**

## Optimización del sistema de gestión y coordinación

### Creación de una centralita insular inteligente

Desarrollo de una plataforma única de gestión de flota, operativa las 24 horas, capaz de asignar taxis de forma dinámica en función de la demanda y localización.

Solucionaría la actual inoperancia del sistema de llamadas y permitiría reducir los tiempos de espera (actualmente de 19-20 minutos de media).

### Interoperabilidad entre municipios

Habilitación legal y operativa para que cualquier taxi pueda operar en cualquier municipio, especialmente en contextos de alta demanda.

Esto contribuiría a resolver las largas colas en el aeropuerto y puerto de Arrecife, así como en eventos como carnavales o festivales.

## Mejoras en infraestructuras y puntos de acceso

### Nuevas paradas de taxi estratégicas

Se propone una red de paradas inteligentes, con paneles informativos y localización vía app en barrios periféricos, hospitales, centros culturales y zonas de ocio.

Disminuiría la alta insatisfacción con el número de paradas existentes (-39,2 NPS), sobre todo fuera de Arrecife.

### Incorporación de tecnologías de localización

Implementación de una app pública para solicitar taxis, ver disponibilidad en tiempo real, calificar el servicio y gestionar pagos.

Reduciría los tiempos de espera y la incertidumbre en la búsqueda de un taxi en los períodos nocturnos especialmente.

## Ampliación y modernización de la flota actual de taxis

### Incremento progresivo de licencias

La percepción generalizada es que faltan taxis en la isla (45%), especialmente en núcleos no turísticos y horarios nocturnos.

Es necesario realizar un estudio técnico-demográfico para establecer un número óptimo de nuevas licencias que cubran las zonas y horarios deficitarios.

### Introducción de licencias para plataformas VTC

6 de cada 10 residentes apoyan la entrada de Uber o Cabify, como complemento regulado al servicio tradicional.

La medida genera más apoyo entre mujeres jóvenes y de mediana edad, especialmente en Arrecife.

## Campañas de comunicación y sensibilización

### Revalorización del servicio público

Lanzar campañas que pongan en valor el papel del taxi en la movilidad sostenible y el turismo de calidad.

Mostrar las mejoras realizadas, dar visibilidad al esfuerzo de modernización y atraer la confianza del usuario.

### Educación ciudadana

Sensibilización sobre el uso responsable del servicio, evitar abusos o sobrecarga en franjas críticas y promover el uso compartido en eventos masivos.

Concienciar al usuario sobre la necesidad de hacer un uso responsable de los servicios públicos de transporte

## Gestión de calidad y formación del servicio

### Programas de formación continua

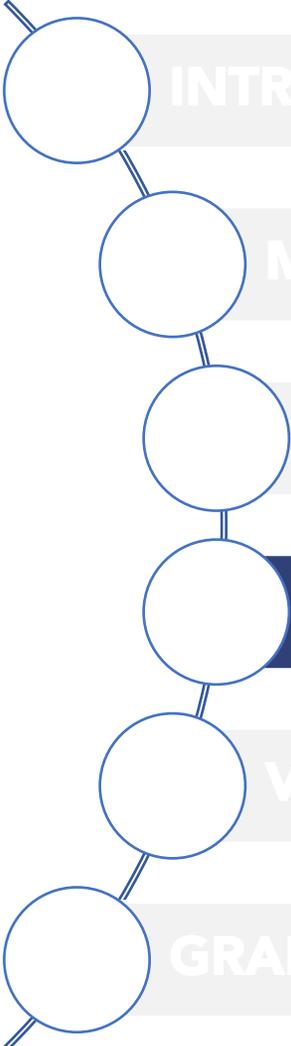
Se plantea un programa de formación en atención al cliente, idiomas y conducción eficiente.

Aunque el estado e interior de los vehículos tienen valoración positiva, aspectos como la profesionalidad y simpatía del taxista están por debajo del umbral deseado (NPS negativos).

### Auditorías y encuestas periódicas

Establecimiento de mecanismos regulares de evaluación del servicio (NPS, calidad percibida, tiempos de espera, resolución de quejas).

La medición de la satisfacción es un instrumento clave en la prestación de cualquier servicio público, que permite mejorar y elevar los estándares de calidad percibida.



- INTRODUCCIÓN
- METODOLOGÍA
- RESUMEN EJECUTIVO – CONCLUSIONES – LÍNEAS DE ACTUACIÓN
- HÁBITOS DE USO DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE**
- VALORACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE
- GRADO DE ACUERDO CON INICIATIVAS SOBRE EL SERVICIO DE TAXI

# HÁBITOS DE USO DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

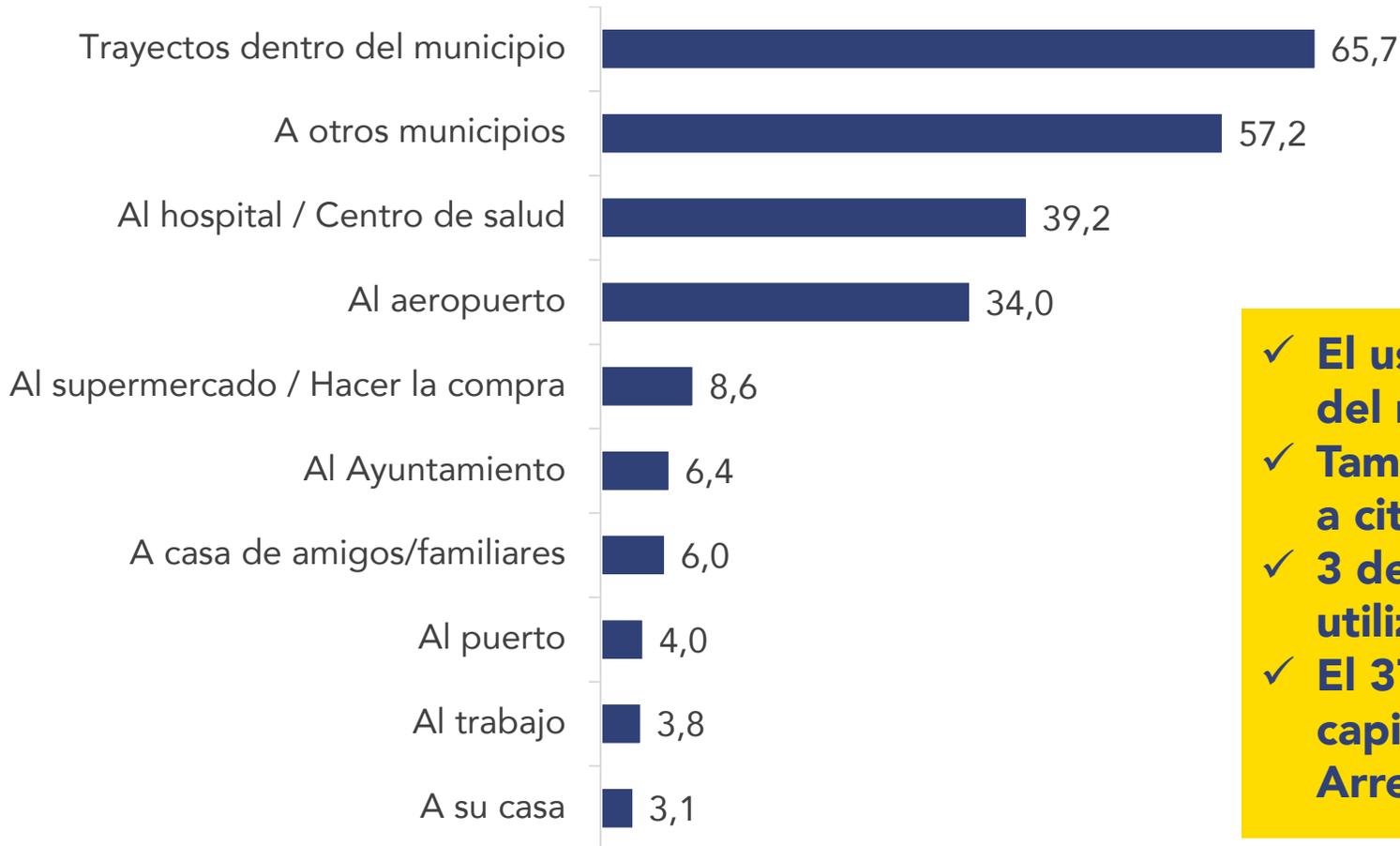
## Frecuencia

- ✓ **1 de cada 4 residentes** usa el servicio de taxi al menos una vez al mes.
- ✓ **75%** hace un uso ocasional y esporádico.



# HÁBITOS DE USO DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

## Trayectos habituales



- ✓ **El uso mayoritario es para desplazarse dentro del municipio o a otros municipios de la Isla.**
- ✓ **También se utiliza para acudir al aeropuerto o a citas médicas.**
- ✓ **3 de cada 4 usuarios habituales en Arrecife lo utiliza para desplazarse dentro de la ciudad.**
- ✓ **El 37% de los usuarios residentes fuera de la capital demanda el servicio para acudir a Arrecife.**

# HÁBITOS DE USO DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

## Precio del viaje

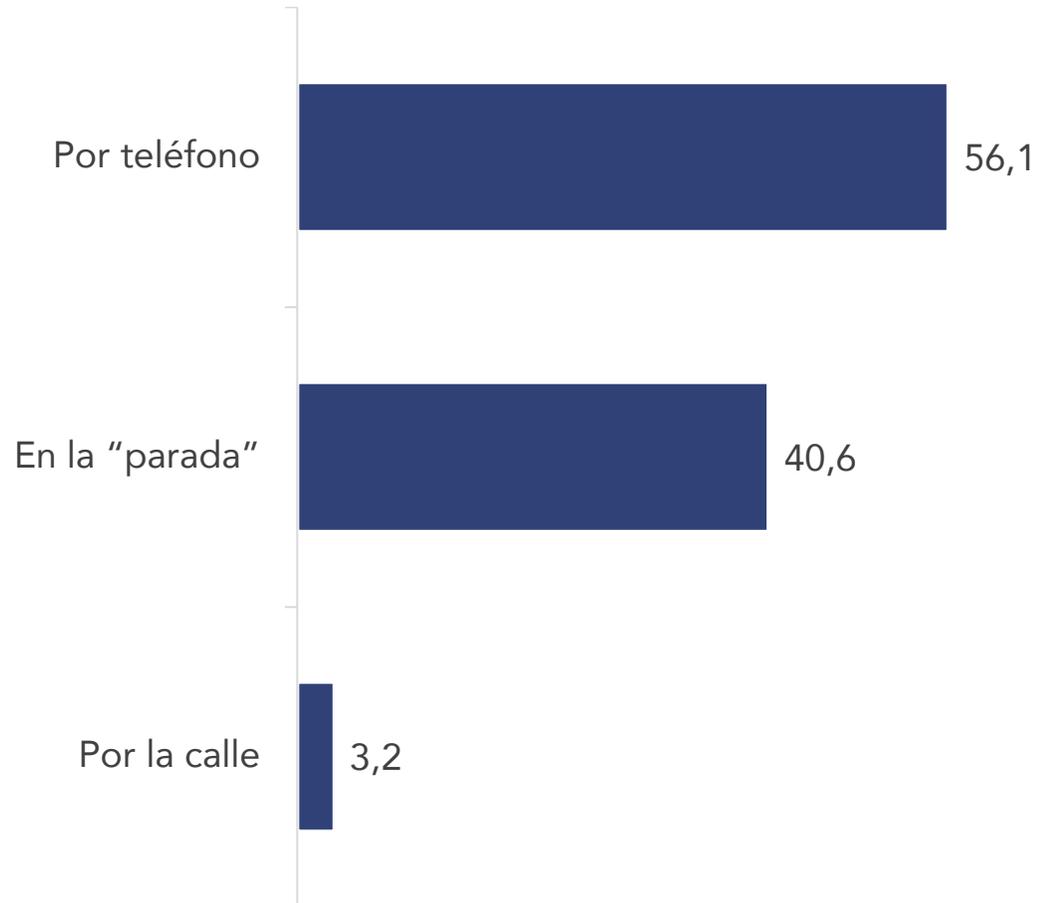
- ✓ El 53% pagó menos de 10 € por el trayecto.
- ✓ Un 40% entre 11 y 20 €.
- ✓ Incluso el 8% abonó más de 20 €.
- ✓ Los residentes en Arrecife abonan 8 € de media por cada "carrera", mientras el resto de residentes duplican dicha cantidad (16 €).

**11,70 €**  
precio medio de cada viaje



## HÁBITOS DE USO DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

### Medio utilizado para solicitar el servicio



- ✓ El teléfono es la opción más utilizada para solicitar un servicio de taxi.
- ✓ Aunque 4 de cada 10 usuarios optan por acudir a la parada.

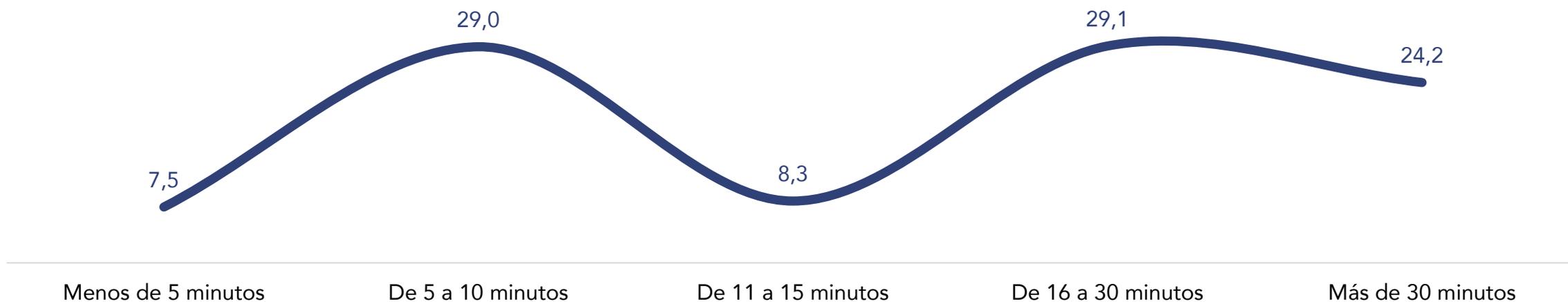


# HÁBITOS DE USO DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

## Tiempo de espera

- ✓ Cerca del 36% de los usuarios esperan como máximo 10 minutos.
- ✓ 1 de cada 4 sufre esperas superiores a los 30 minutos.

**19-20 minutos**  
Tiempo de espera medio







# VALORACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

## Principales inconvenientes del servicio

Pregunta de respuesta espontánea



✓ **La experiencia del usuario antes de iniciar el servicio resulta francamente mejorable.**

✓ **La ausencia de taxis, los tiempos de espera que ello supone, unido a la percepción de desorganización por parte de los usuarios redundan en una imagen negativa del servicio.**

Nota: Admitida respuesta múltiple. Para un desglose más pormenorizado consultar tablas estadísticas.

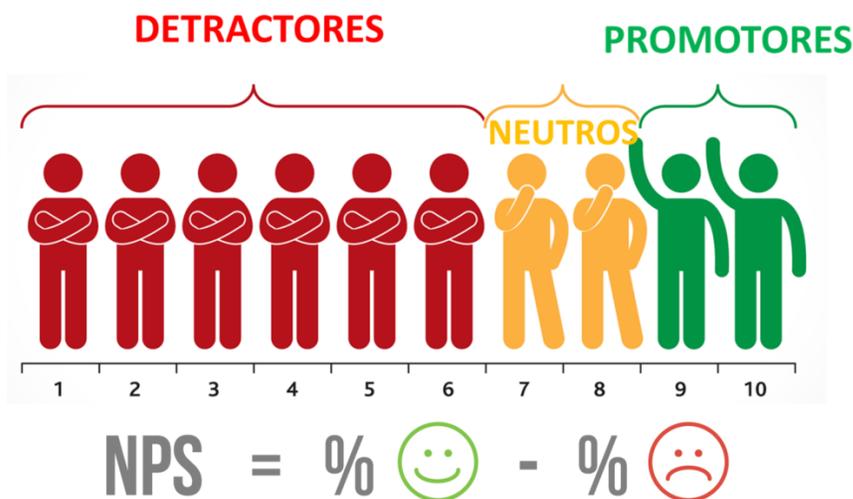
# VALORACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

## Índice NPS

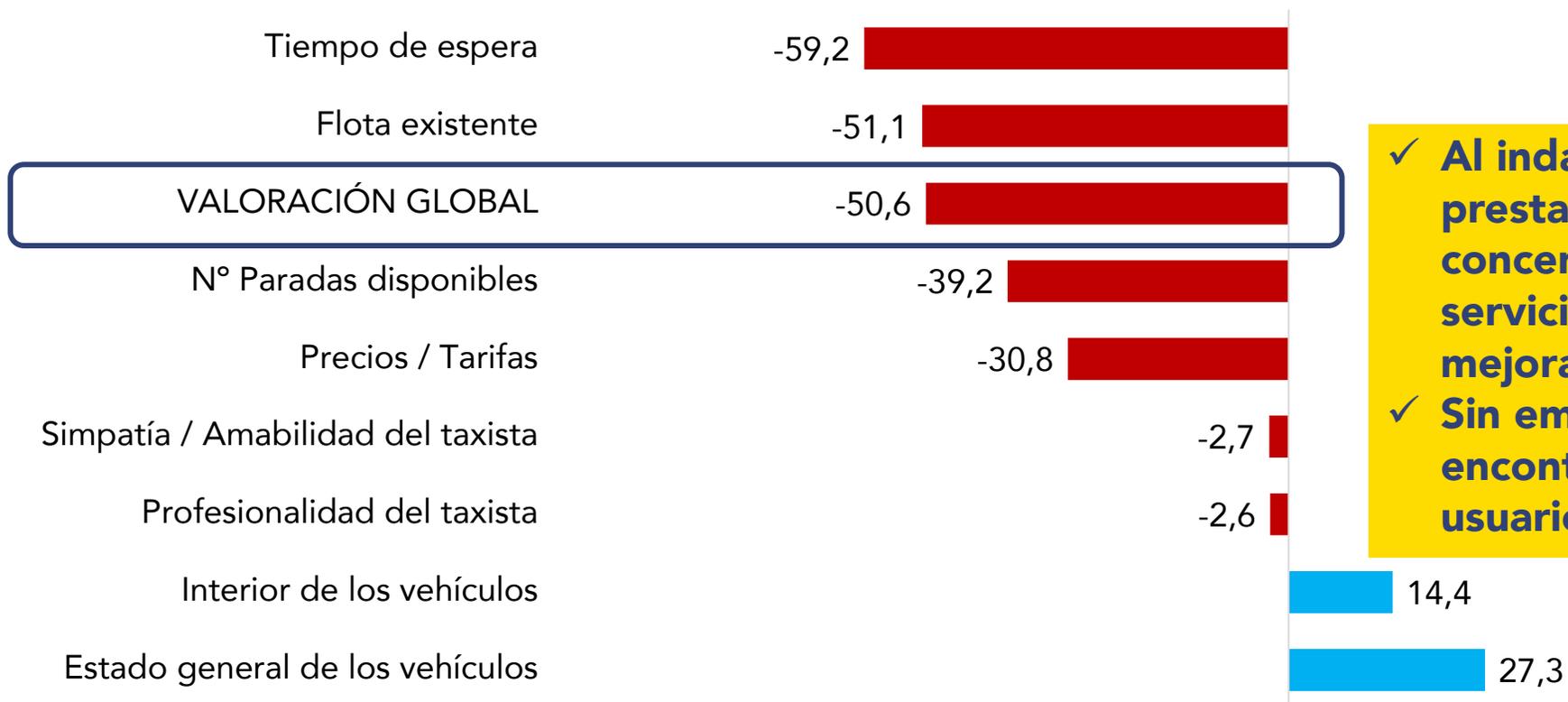
El Índice de Promotores Netos (NPS, por sus siglas en inglés) es una métrica utilizada comúnmente para medir la satisfacción de los clientes hacia una empresa, producto o servicio. Los encuestados se dividen en tres categorías según su respuesta:

1. Promotores (P): Aquellos que dan una calificación de 9 o 10. Son los clientes más satisfechos con el servicio recibido y probablemente recomendarán activamente el servicio a otros.
2. Pasivos (P): Aquellos que dan una calificación de 7 u 8. Son más propensos a considerar otras alternativas.
3. Detractores (D): Aquellos que califican entre 0 y 6. Estos usuarios están insatisfechos y son propensos a hablar mal del servicio.

El NPS se calcula restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores. El resultado puede variar de -100 (todos los encuestados son detractores) a +100 (todos los encuestados son promotores). Un NPS alto es indicativo de una base de clientes satisfecha, mientras que un NPS bajo sugiere que hay áreas que necesitan mejorar.



## El servicio de taxi actual suspende de manera generalizada

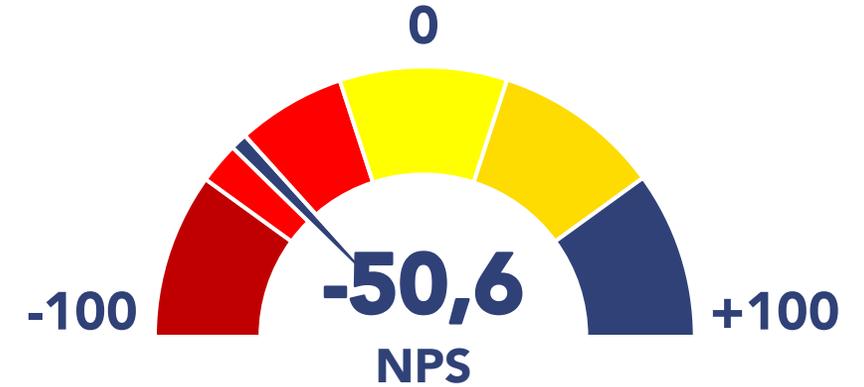
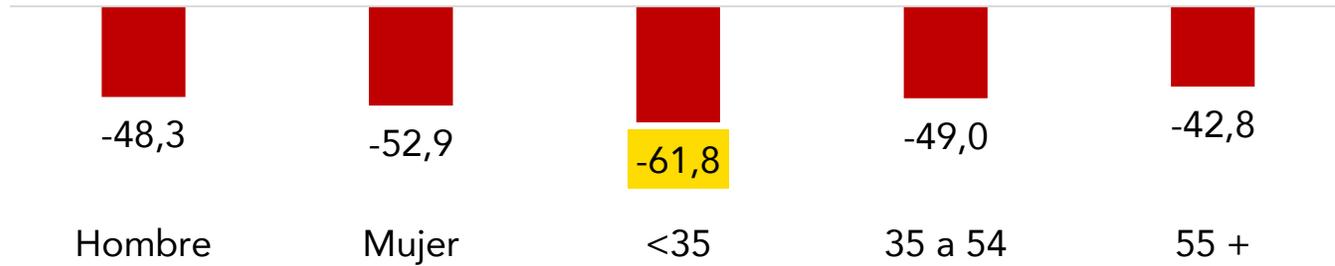


- ✓ Al indagar factores concretos de la prestación del servicio, la crítica se concentra en la logística del servicio, que resulta claramente mejorable.
- ✓ Sin embargo, una vez logran encontrar un taxi, la experiencia del usuario resulta favorable.

El índice NPS oscila entre -100 y +100, siendo el -100 el peor valor posible y +100 el mejor alcanzable.

## VALORACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

### Índice NPS global

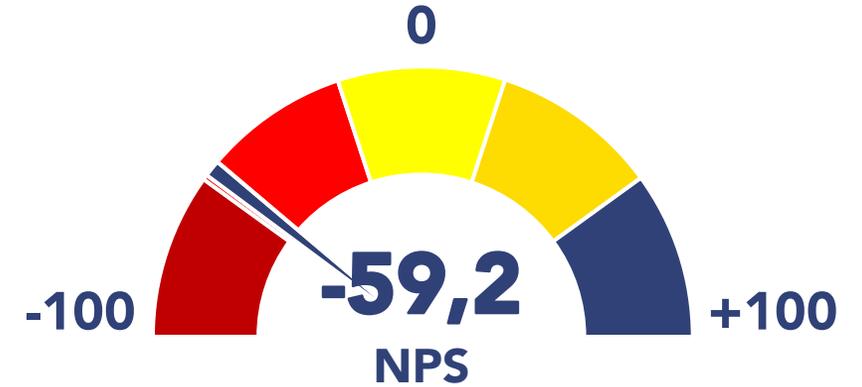
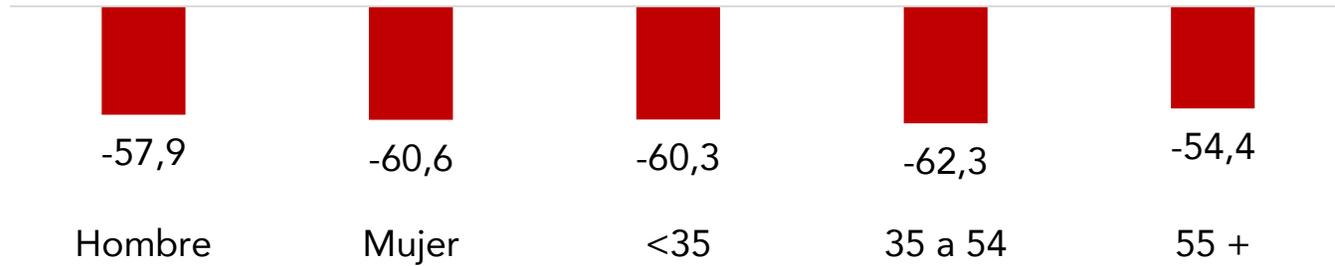


- ✓ La valoración global del servicio es claramente negativa.
- ✓ Son especialmente críticos los jóvenes.

El índice NPS oscila entre -100 y +100, siendo el -100 el peor valor posible y +100 el mejor alcanzable.

# VALORACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

## Índice NPS Tiempo de espera

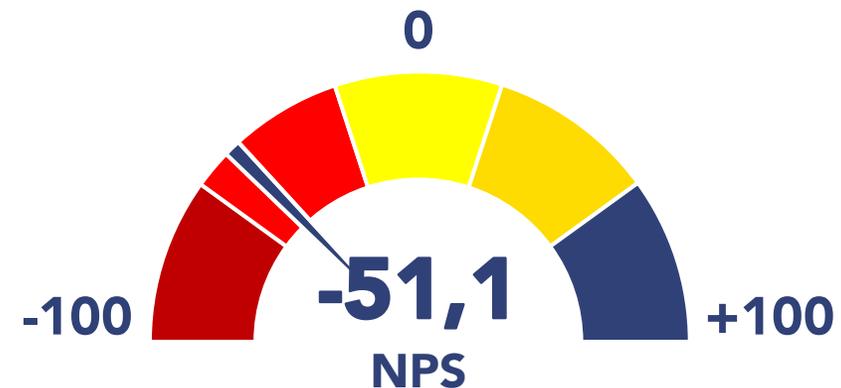
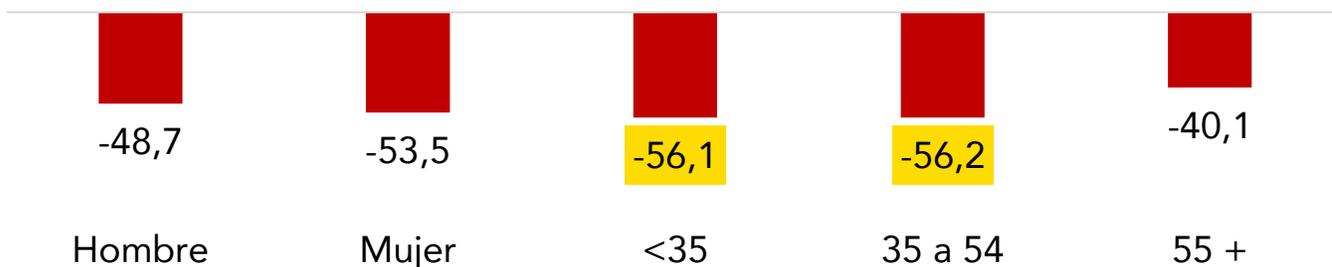


✓ **Concentra la crítica generalizada de los residentes sobre el servicio de taxi en Lanzarote.**

El índice NPS oscila entre -100 y +100, siendo el -100 el peor valor posible y +100 el mejor alcanzable.

## VALORACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

### Índice NPS Flota existente

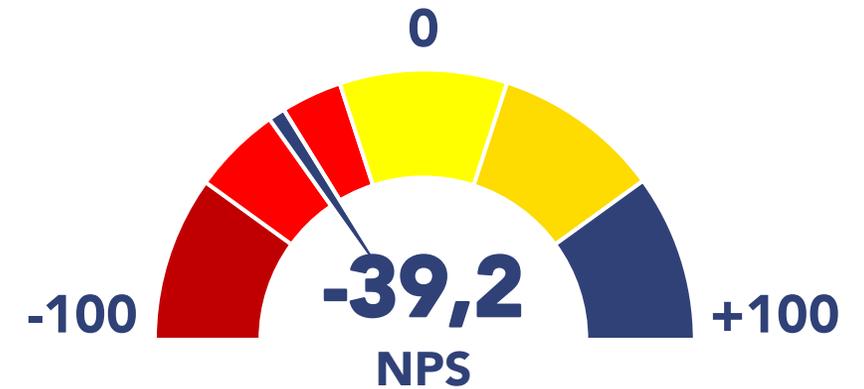
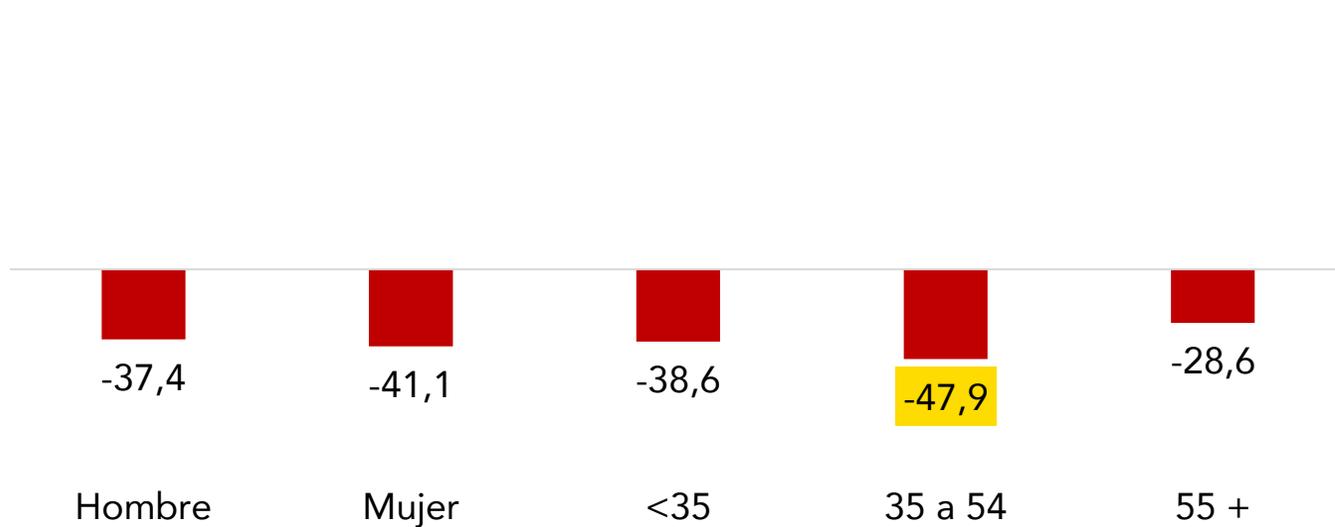


✓ El número de taxis disponibles resulta claramente insuficiente para el servicio de transporte, que se ve superado por la demanda en momentos cada vez más frecuentes.

El índice NPS oscila entre -100 y +100, siendo el -100 el peor valor posible y +100 el mejor alcanzable.

## VALORACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

### Índice NPS N° de paradas disponibles

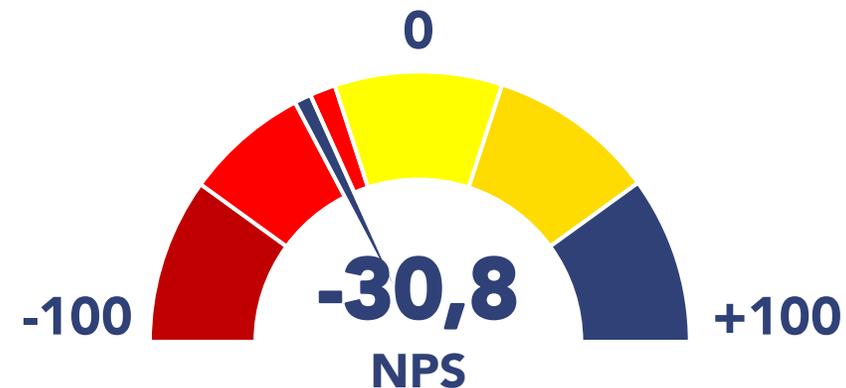
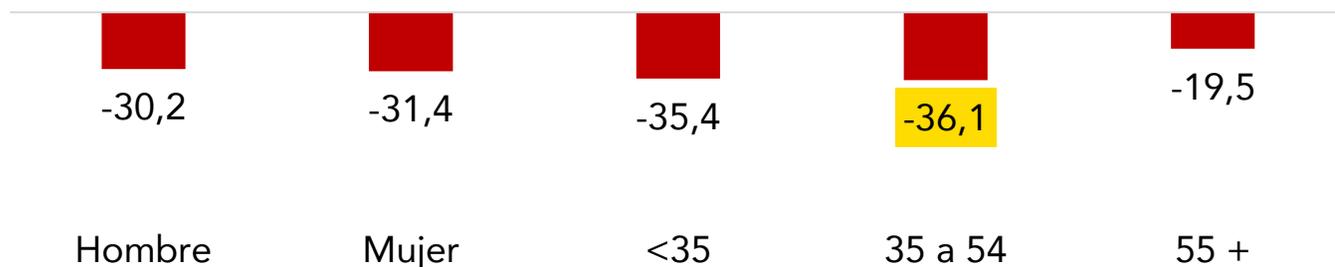


- ✓ El número de paradas disponibles resulta insuficiente para una mayoría relevante de los residentes y usuarios en general.
- ✓ En especial se "echan en falta" en los núcleos de los municipios con menor presión turística.

El índice NPS oscila entre -100 y +100, siendo el -100 el peor valor posible y +100 el mejor alcanzable.

## VALORACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

### Índice NPS Precios / Tarifas

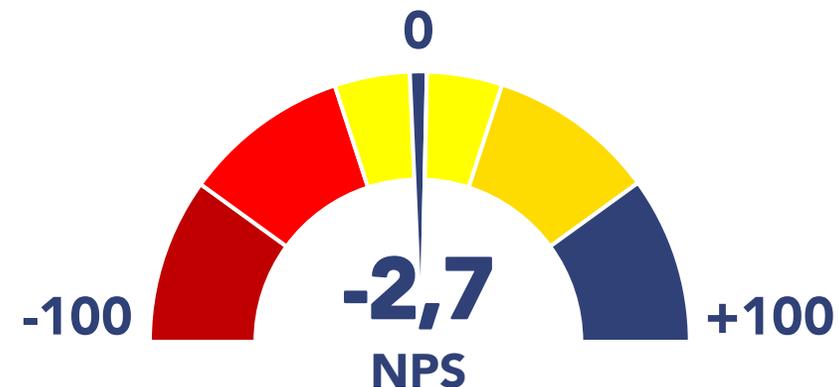
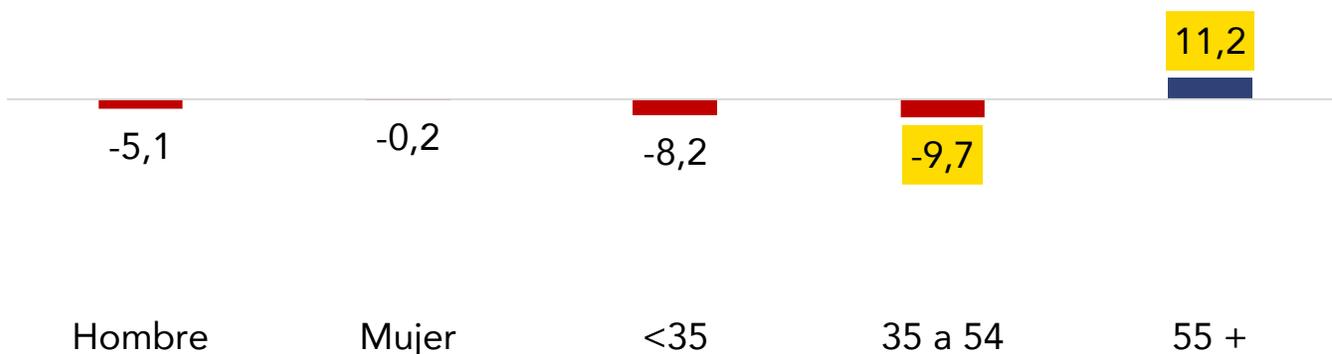


✓ Las tarifas actuales reciben una negativa valoración, en especial fuera de la capital insular donde los trayectos de media superan los 16 €.

El índice NPS oscila entre -100 y +100, siendo el -100 el peor valor posible y +100 el mejor alcanzable.

## VALORACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

### Índice NPS Simpatía / Amabilidad del taxista

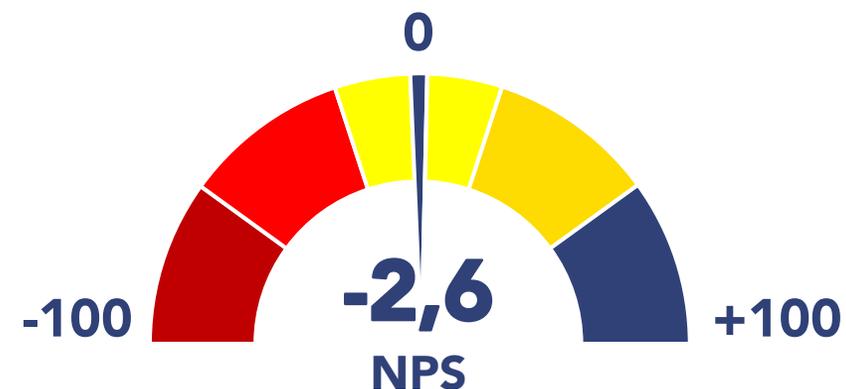
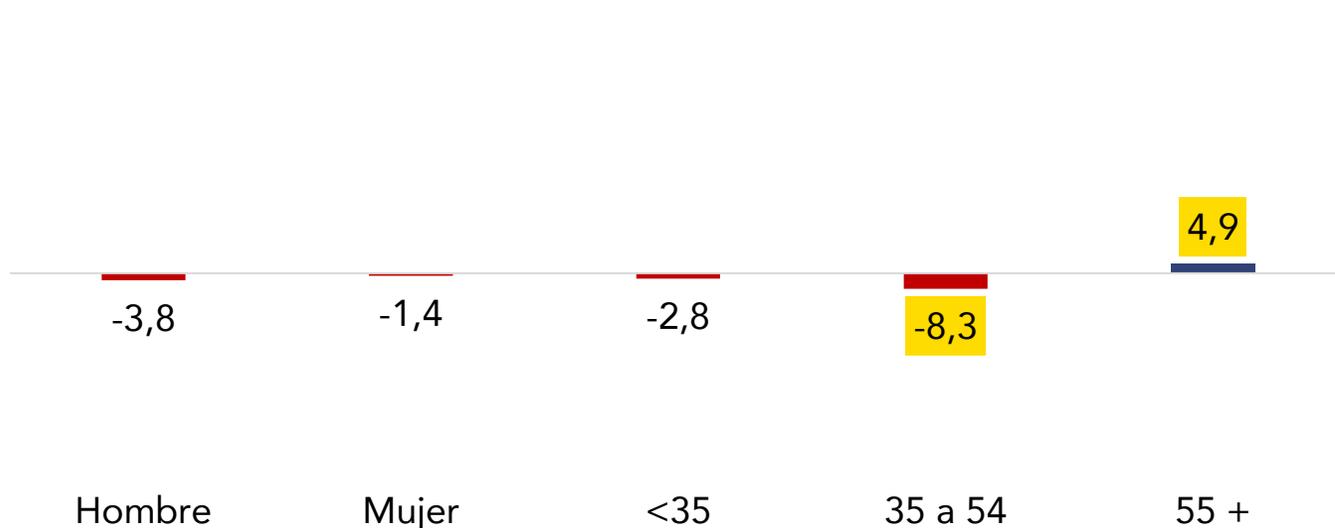


- ✓ En general, se aprecia la simpatía y amabilidad de los conductores, especialmente entre los residentes y usuarios de más edad.
- ✓ Pero no logra saldos valorativos favorables por debajo de los 55 años.

El índice NPS oscila entre -100 y +100, siendo el -100 el peor valor posible y +100 el mejor alcanzable.

## VALORACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

### Índice NPS Profesionalidad del taxista

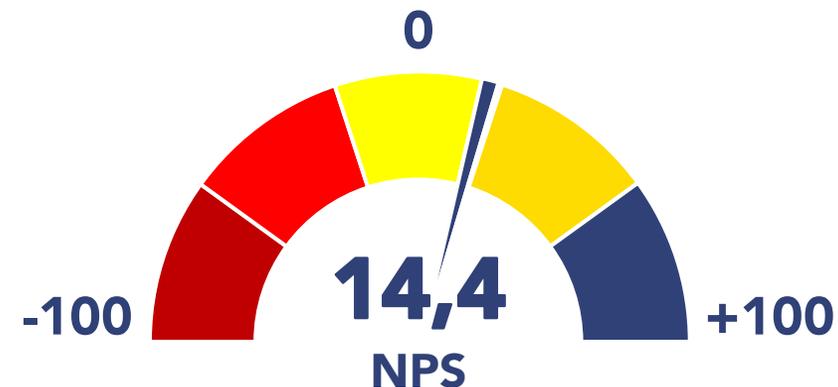
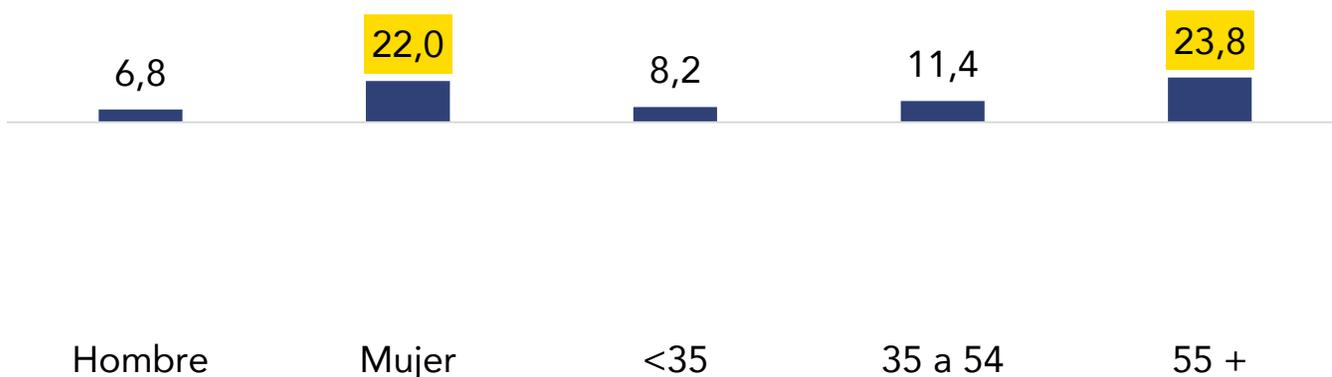


✓ La profesionalidad del taxista resulta valorada positivamente por los residentes de 55 o más años, siendo un atributo que -en general- recibe unas puntuaciones menos críticas.

El índice NPS oscila entre -100 y +100, siendo el -100 el peor valor posible y +100 el mejor alcanzable.

## VALORACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

### Índice NPS Interior de los vehículos

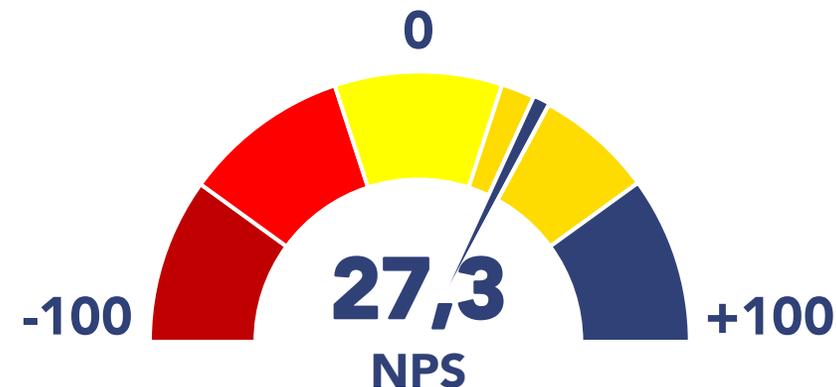
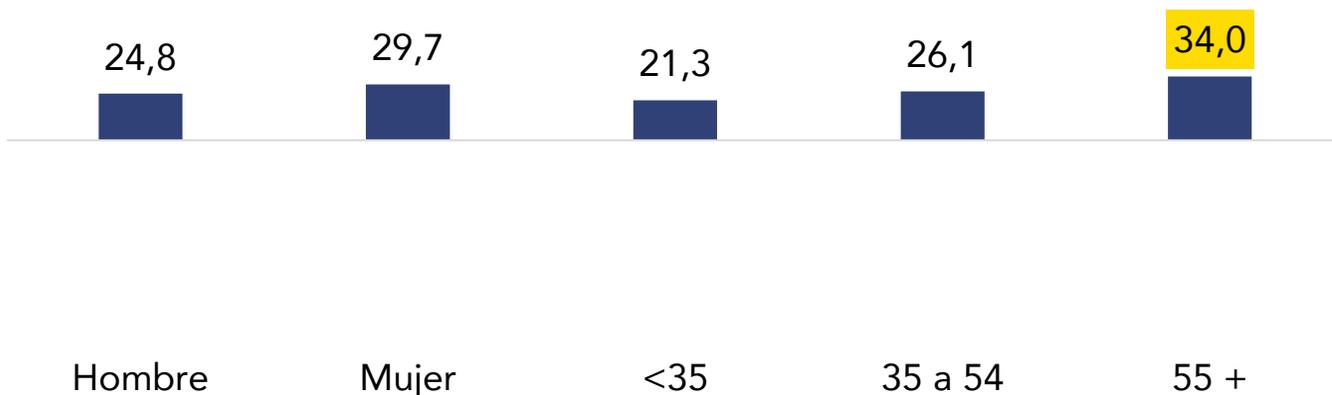


- ✓ La limpieza y conservación del interior de los vehículos es apreciada en términos generales.
- ✓ En particular son los usuarios mayores y las mujeres quienes más y mejor lo valoran.

El índice NPS oscila entre -100 y +100, siendo el -100 el peor valor posible y +100 el mejor alcanzable.

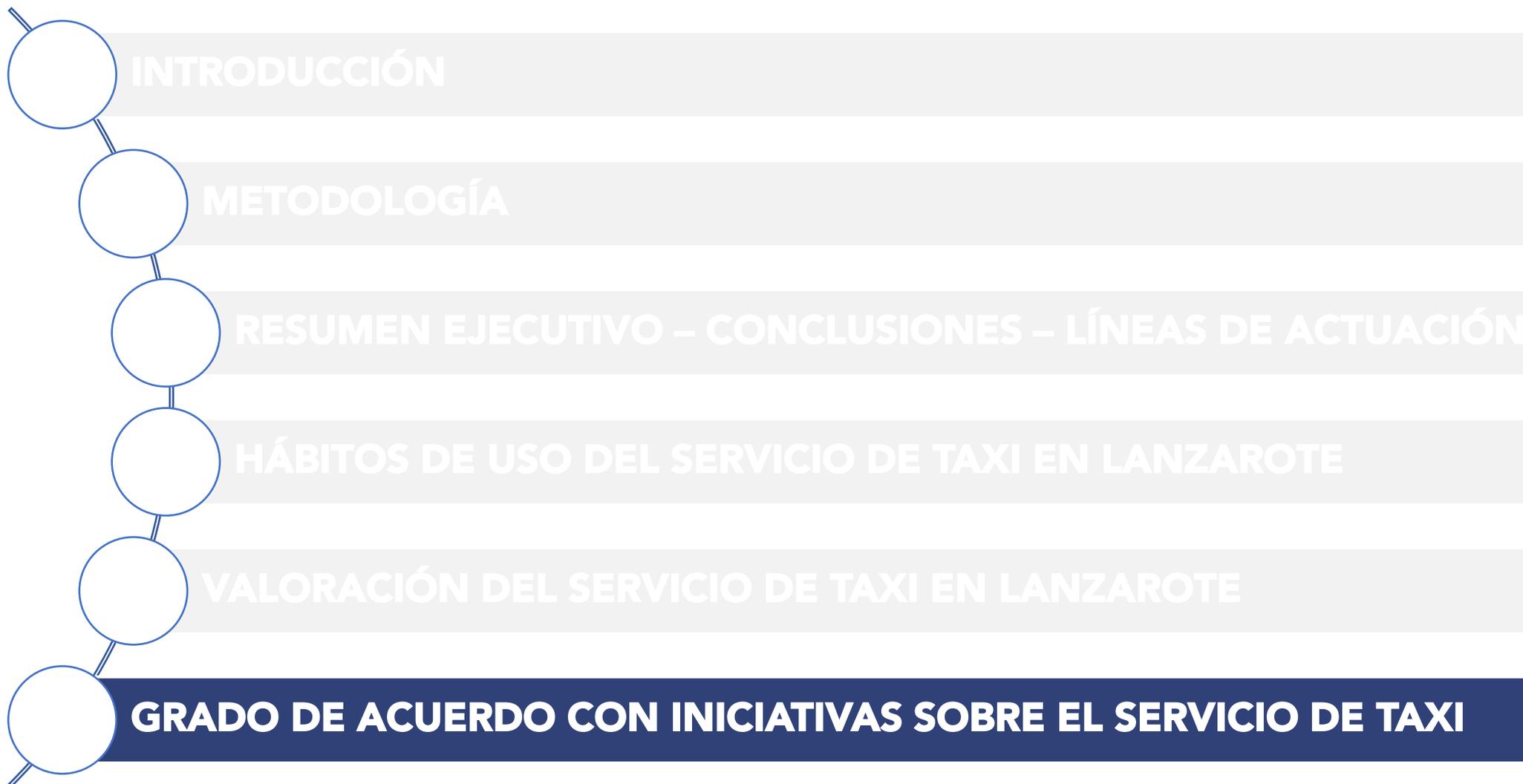
## VALORACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI EN LANZAROTE

### Índice NPS Estado general de los vehículos

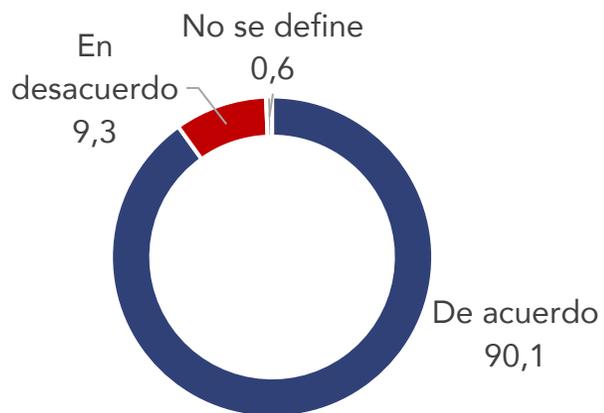


✓ El estado de los vehículos es –junto con la limpieza de los mismos- los únicos atributos que se valoran favorablemente en el servicio de taxi en todos los segmentos poblacionales analizados.

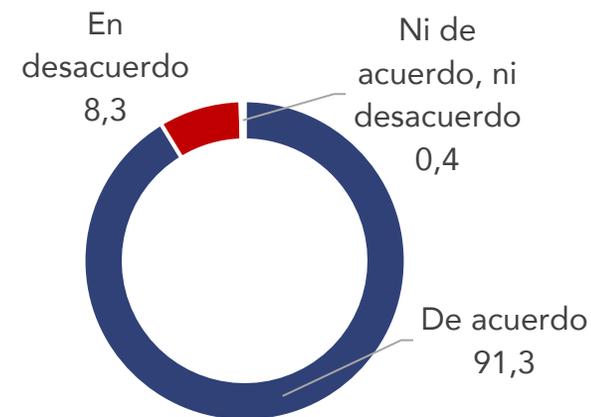
El índice NPS oscila entre -100 y +100, siendo el -100 el peor valor posible y +100 el mejor alcanzable.



## RESUMEN EJECUTIVO - CONCLUSIONES



***Que cualquier taxi pueda recoger pasajeros aunque estén en un municipio diferente del suyo.***



***Que cualquier taxi pueda recoger pasajeros del Aeropuerto o del Puerto de Arrecife para evitar colas y esperas innecesarias.***

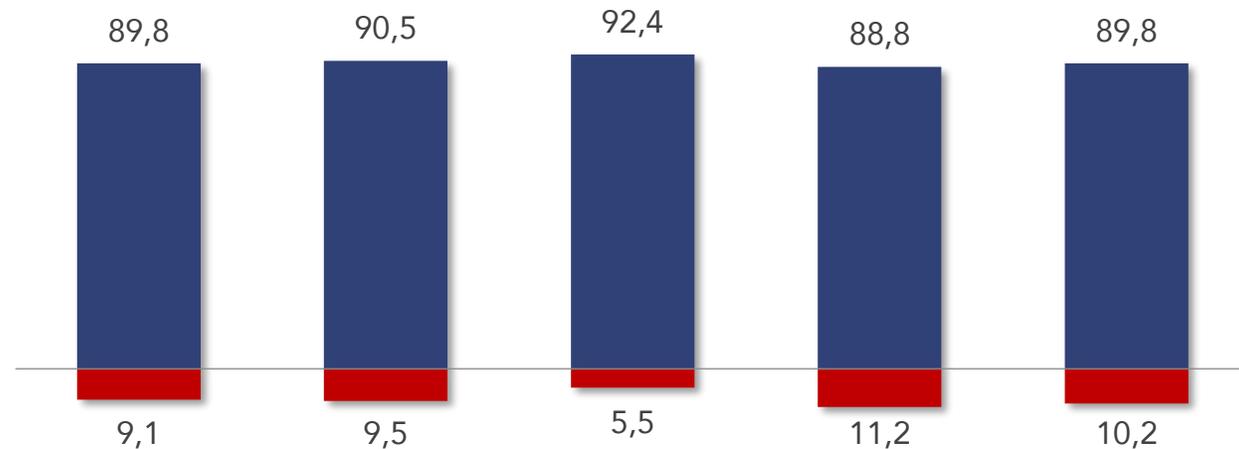
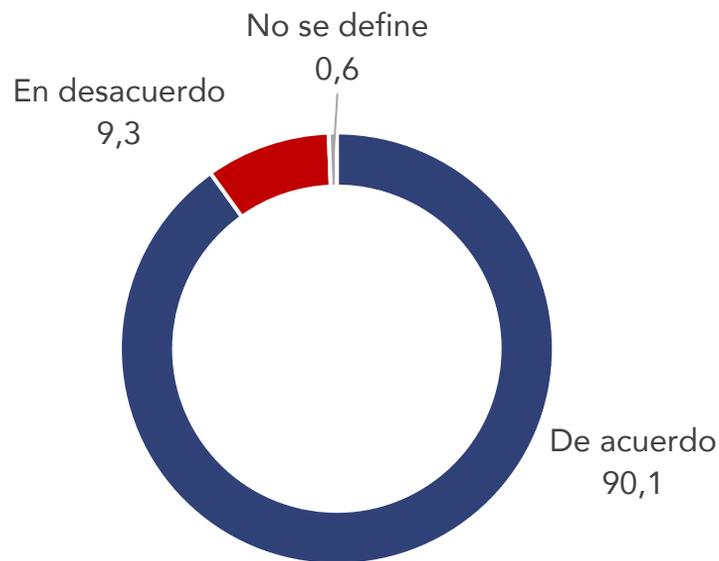


***Otorgar licencias de Uber o Cabify en Lanzarote.***

## GRADO DE ACUERDO CON INICIATIVAS SOBRE EL SERVICIO DE TAXI

***En momentos de alta demanda, como Semana Santa, Carnavales..., cualquier taxi pueda recoger pasajeros aunque estén en un municipio diferente del suyo.***

Hombre      Mujer      18 a 34 años      35 a 54 años      55 o más años



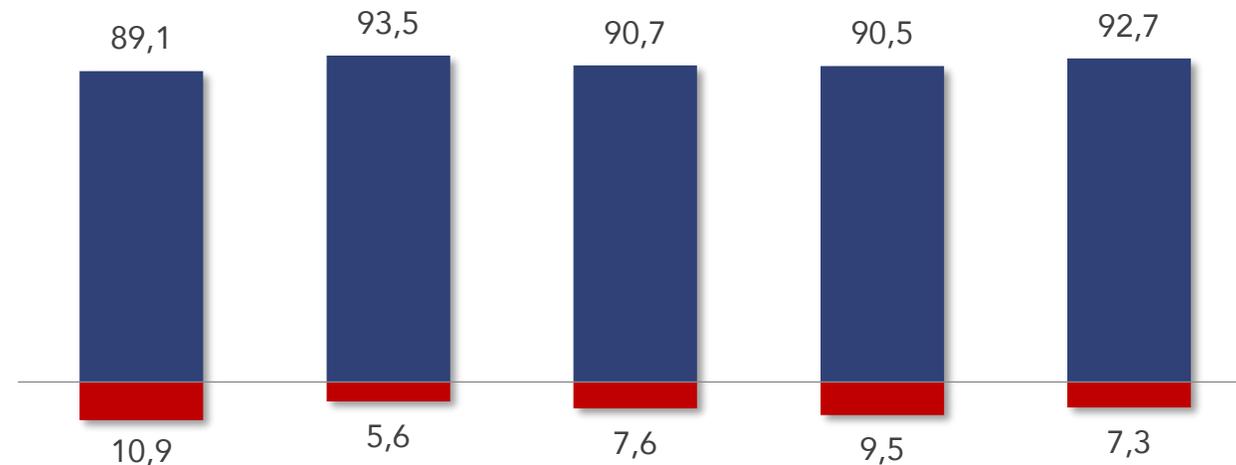
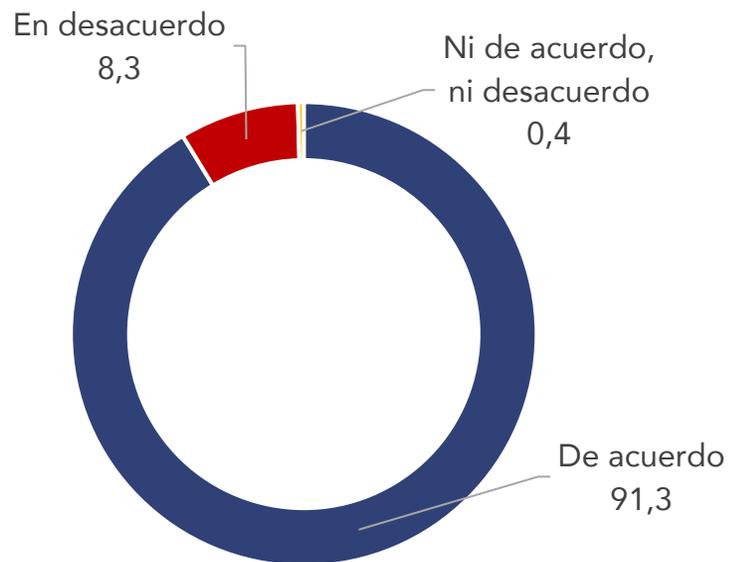
✓ **9 de cada 10 residentes apoyan que en momentos de alta demanda (Carnavales, conciertos, ...) cualquier taxi pueda recoger pasajeros.**

Nota: La diferencia hasta el 100% corresponde a la indiferencia ("Ni acuerdo ni desacuerdo") y la indefinición ("No se define").

## GRADO DE ACUERDO CON INICIATIVAS SOBRE EL SERVICIO DE TAXI

***En momentos de alta demanda cualquier taxi pueda recoger pasajeros del Aeropuerto o del Puerto de Arrecife para evitar colas y esperas innecesarias.***

Hombre      Mujer      18 a 34 años      35 a 54 años      55 o más años



✓ **9 de cada 10 residentes apoyan que en momentos de alta demanda en el puerto o el aeropuerto cualquier taxi pueda recoger pasajeros.**

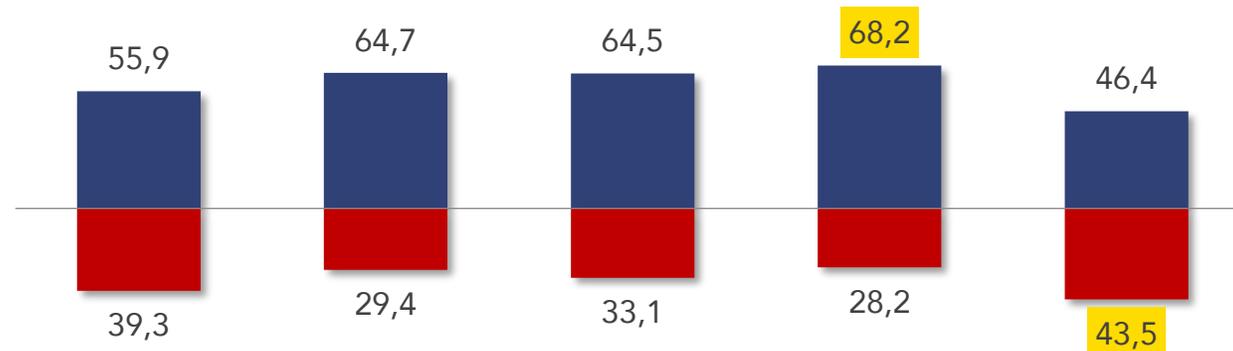
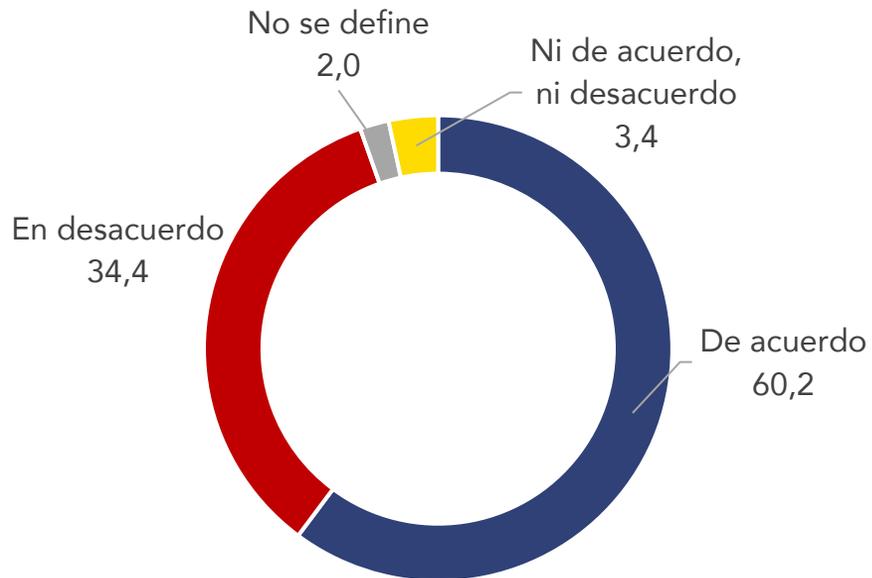
Nota: La diferencia hasta el 100% corresponde a la indiferencia ("Ni acuerdo ni desacuerdo") y la indefinición ("No se define").



# GRADO DE ACUERDO CON INICIATIVAS SOBRE EL SERVICIO DE TAXI

## Otorgar licencias de Uber o Cabify en Lanzarote.

Hombre      Mujer      18 a 34 años      35 a 54 años      55 o más años



✓ La posible entrada de servicios VTC es aplaudida por 6 de cada 10 residentes, con algo más de interés entre las mujeres jóvenes y de edad intermedia.

Nota: La diferencia hasta el 100% corresponde a la indiferencia ("Ni acuerdo ni desacuerdo") y la indefinición ("No se define").