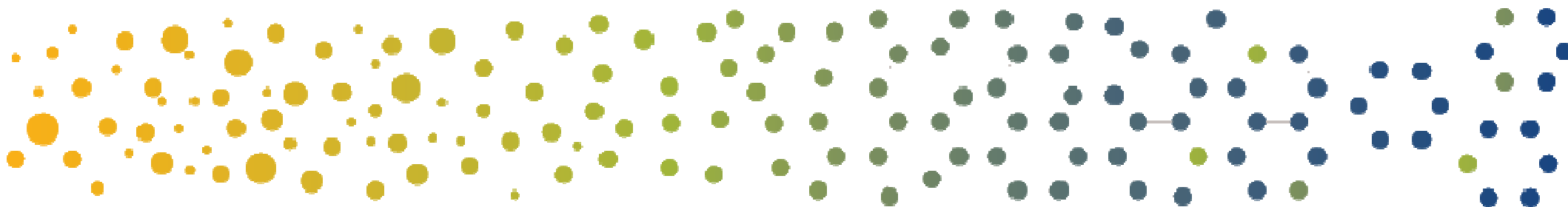


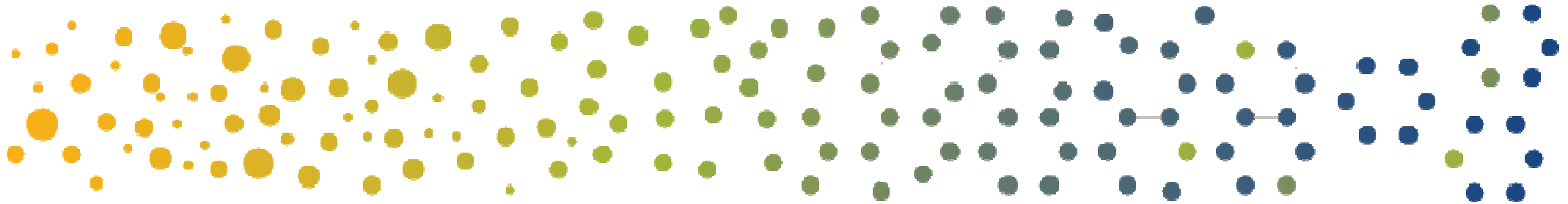
ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES METROVALÈNCIA

Informe de resultados. Noviembre 2019



- › Estudio nº: 16235
- › Persona de contacto en GfK Emer Ad-Hoc Research:
Carlos Minguez carlos.minguez@gfk.com
M^a Ángeles Rodríguez marian.rodriguez@gfk.com

1. Introducción





Objetivos principales del estudio

El estudio de satisfacción de los usuarios de Metrovalencia tiene dos objetivos principales:

1. Análisis de la **satisfacción de los usuarios** de Metrovalencia.

Este objetivo engloba los siguientes indicadores:

-  Medición de la calidad del servicio ofrecido por Metrovalencia en sus líneas: ISC 2019
-  Análisis a nivel de factores y atributos: jerarquización de la importancia de los atributos en la formación de la satisfacción global y nivel de satisfacción en cada atributo

El análisis de satisfacción de los usuarios se realiza en términos evolutivos.



El análisis de satisfacción se desarrolla en la parte II del informe

Objetivos principales del estudio



2. Análisis del **comportamiento del viaje en Metrovalencia y perfil de los usuarios.**

Este objetivo, complementario del anterior, se estructura de la siguiente manera:

-  Indicadores comportamentales: frecuencia de uso, tipo de billete, cadena modal, disponibilidad de alternativas, motivos que originan el desplazamiento,...
-  Caracterización del “cliente tipo” de Metrovalencia por variables sociodemográficas : sexo, edad, nacionalidad, ocupación , nivel social, lugar de residencia,...





El análisis de comportamiento y perfil del viajero se desarrolla en la parte I del informe

Metodología

Ficha Técnica



La metodología de recogida de información se basa en un trabajo de campo con la siguiente ficha técnica:

-  **Universo:** Individuos mayores de 15 años usuarios de las nueve líneas de Metrovalencia.
-  **Tipo de entrevista:** Entrevista personal mediante un cuestionario estructurado de 8 minutos de duración. La entrevista se ha realizado mediante un cuestionario programado en smartphone.
-  **Selección del entrevistado:** En las estaciones de la red de Metrovalencia. La entrevista se realiza en el andén de la estación o a bordo del metro.
-  **Fecha de realización del trabajo de campo:** Desde el lunes 4 de Noviembre hasta el martes 19 de Noviembre de 2019.

Metodología

Ficha Técnica



Tamaño de la muestra: En total se han realizado 3.021 entrevistas, con un error estadístico para los datos globales del $\pm 1,78\%$ para un intervalo de confianza del 95,5% y supuesta máxima indeterminación. En cuanto a la distribución por líneas, la muestra realizada por cada una de ellas; así como los márgenes de error, se muestra a continuación:

	TOTAL	Línea 1	Línea 2	Línea 3	Línea 4	Línea 5	Línea 6 8	Línea 7	Línea 9
Nº de entrevistas	3,021	501	335	683	269	438	130	353	312
Margen de error (+/- %)	1,78	4,38	5,61	3,75	5,98	4,68	8,60	5,22	5,55

Estratificación de la muestra: Muestreo proporcional al número de pasajeros por estación, franjas horarias y por días de la semana (de lunes a viernes). La distribución se ha efectuado a partir de los datos facilitados por FGV correspondientes a una semana tipo del mes de Octubre. En las siguientes diapositivas se muestra la distribución de la muestra realizada por franjas horarias, día de la semana y estación de subida.

MUESTRA POR FRANJAS HORARIAS

	TOTAL	De 06 a 8	De 08 a 10	De 10 a 12	De 12 a 14	De 14 a 16	De 16 a 18	De 18 a 20	De 20 a 22
Nº de entrevistas	3.021	338	455	299	391	509	376	398	255
%	100,0	11,2	15,1	9,9	12,9	16,8	12,4	13,2	8,4

MUESTRA POR DÍAS DE LA SEMANA

	TOTAL	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Nº de entrevistas	3.021	692	649	680	580	420
%	100,0	22,9	21,5	22,5	19,2	13,9

Metodología

Ficha Técnica

MUESTRA POR ESTACIÓN DE SUBIDA



	ESTACIÓN	Muestra objetivo	Muestra real
1	V. de Castellón	1	1
2	Alberic	3	3
5	L' Alcúdia	2	2
7	Carlet	4	4
9	Alginet	4	4
13	Picassent	13	13
16	Col.legi Vedat	2	2
17	Torrent	43	43
18	Picanya	20	20
19	Paiporta	55	55
20	Valencia S.	7	7
21	Safranar	23	23
22	Patraix	56	55
23	Jesús	60	64
24	Pl. Espanya	76	77
25	A. Guimerà	27	29
26	Túria	71	73
27	Campanar	34	34
28	Beniferri	45	44
29	Empalme L1	77	76
30	Burjassot	8	9
31	Burja.-Godella	36	36
32	Godella	23	24
33	Rocafort	13	13

	ESTACIÓN	Muestra objetivo	Muestra real
34	Massarrojos	9	9
35	Moncada	18	16
36	Seminari	32	34
37	Masies	1	1
39	Bétera	15	15
40	Canterería	8	8
41	Benimàmet	19	19
42	Carolines/Fira	7	7
43	Campament	12	12
44	Paterna	17	17
45	Font del Jarro	3	3
46	La Canyada	9	9
49	Montesol	1	1
50	L' Eliana	9	9
53	Benaguasil 2n	4	4
54	Llíria	6	6
55	P. Congressos	2	2
56	Alboraya-Peris Aragó	28	28
57	Almàssera	16	17
58	Meliana	23	23
59	Foios	16	17
60	Albalat	9	9
61	Museros	13	13

	ESTACIÓN	Muestra objetivo	Muestra real
62	Massamagrell	22	22
63	Pobla de Farnals	10	10
64	Rafelbunyol	19	19
66	Machado	32	32
67	Benimaclet M	135	139
68	Facultats	105	105
69	Alameda	44	44
70	Colon	156	155
71	Xàtiva	186	188
72	A Guimera L3	114	115
73	Av del Cid	76	76
74	9 d' Octubre	68	71
75	Mislata	69	68
76	Almassil	38	40
77	Santa Rita	8	8
78	Sant Isidre	19	20
79	Alboraya-Palmaret	26	26
80	Florista	7	8
81	Garbí	9	9
82	Benicalap	10	9
83	Trànsits	9	10
84	Marxalenes	7	7
85	Reus	8	7

	ESTACIÓN	Muestra objetivo	Muestra real
86	Sagunt	14	14
87	Pont de Fusta	23	24
88	Primado Reig	14	14
89	Benimaclet	26	27
90	V. Zaragoza	18	17
91	U. Politècnica	14	16
92	La Carrasca	54	53
93	Tarongers	18	18
94	Serrería	8	8
95	La Cadena	14	15
96	Eugenia Viñes	4	3
98	Dr. Lluçh	8	8
102	V. Andrés E.	30	27
103	Campus	9	9
104	Sant Joan	7	7
105	La Granja	7	7
106	Empalme L4	7	7
107	Torrent Avgda.	71	71
108	Bailén	18	18
110	TVV	11	11
113	La Coma	2	1
114	Mas del Rosari	6	7
115	Ll. Terramelar	4	4

	ESTACIÓN	Muestra objetivo	Muestra real
120	Aragón	48	48
121	Amistad	74	74
122	Ayora	53	53
123	Marítim-Serrería LM	53	54
124	Francisco Cubells	7	7
125	Grau-Canyamelar	6	6
126	Marina Reial J.C.I	3	3
128	Alfauir	1	1
129	Oriols	6	6
130	Estadi del Llevant	1	1
131	Sant Miquel dels Reis	1	1
132	Tossal del Rei	7	7
177	Faitanar	12	12
178	Quart de Poblet	30	30
179	Salt de L'Aigua	34	34
180	Manises	19	20
181	Rosas	31	30
182	Aeroport	39	39
185	Masia de Traver	2	2
186	Riba-roja	12	12
187	Marítim-Serrería LT	17	17
TOTAL GENERAL		3.000	3.021

Metodología


Cuestionario



 El cuestionario tiene una parte fija que se pregunta a toda la muestra y una parte variable que se pregunta solo a una parte de la muestra.

La parte variable se compone de dos bloques:

 **Bloque 1:** Pregunta de Importancia de los atributos analizados (p.12)

 **Bloque 2:** Pregunta sobre cómo ha evolucionado la frecuencia en el uso de metro con respecto a hace un año (p.15), así como los motivos por los cuáles afirman que viajan más que antes (p.16.a) o menos (p.16.b).

Cada uno de estos dos bloques se ha realizado a un 50% de la muestra.

 En cuanto a la captación de panelistas para Metrovalencia, de los 3.021 viajeros entrevistados.

Metodología

Cuestionario



- Escala de valoración:** En las preguntas de valoración se ha utilizado una escala cualitativa de siete grados, que posteriormente se ha transformado en una puntuación media de 1 a 10 puntos de acuerdo a la siguiente transformación:

Escala	Valor	Coefficiente de transformación
Muy bien	7	10
Bastante bien	6	8,5
Bien	5	7
Regular	4	5,5
Mal	3	4
Bastante mal	2	2,5
Muy mal	1	1

- Agrupación:** Para la presentación de resultados los gráficos de valoración se han agrupado de la siguiente manera. Aceptación 7+6+5, Indiferencia 4, Rechazo 3+2+1

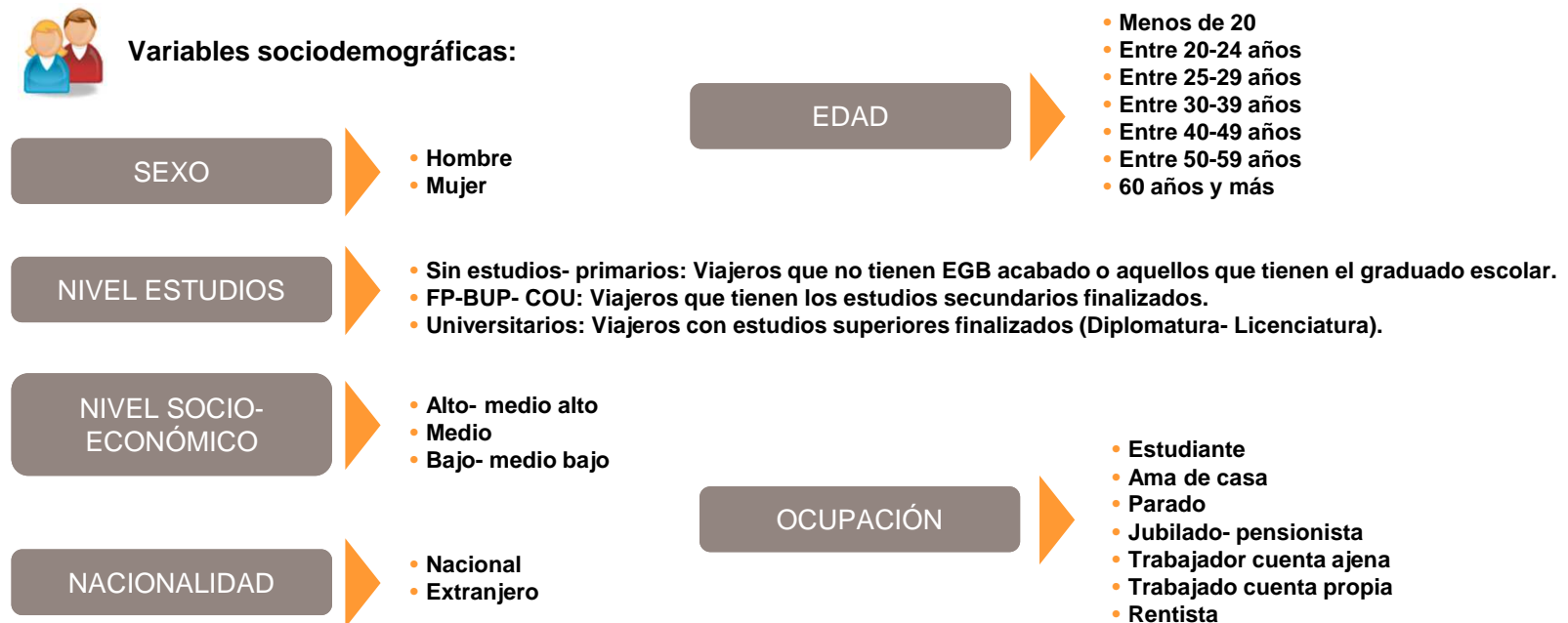


Metodología

Análisis de los datos (I)



Para el análisis de los resultados de la investigación, además de la explotación general de los datos obtenidos, se han realizado segmentaciones para la explotación de la valoración global en función de las siguientes variables sociodemográficas y de variables de comportamiento en los hábitos de viaje:



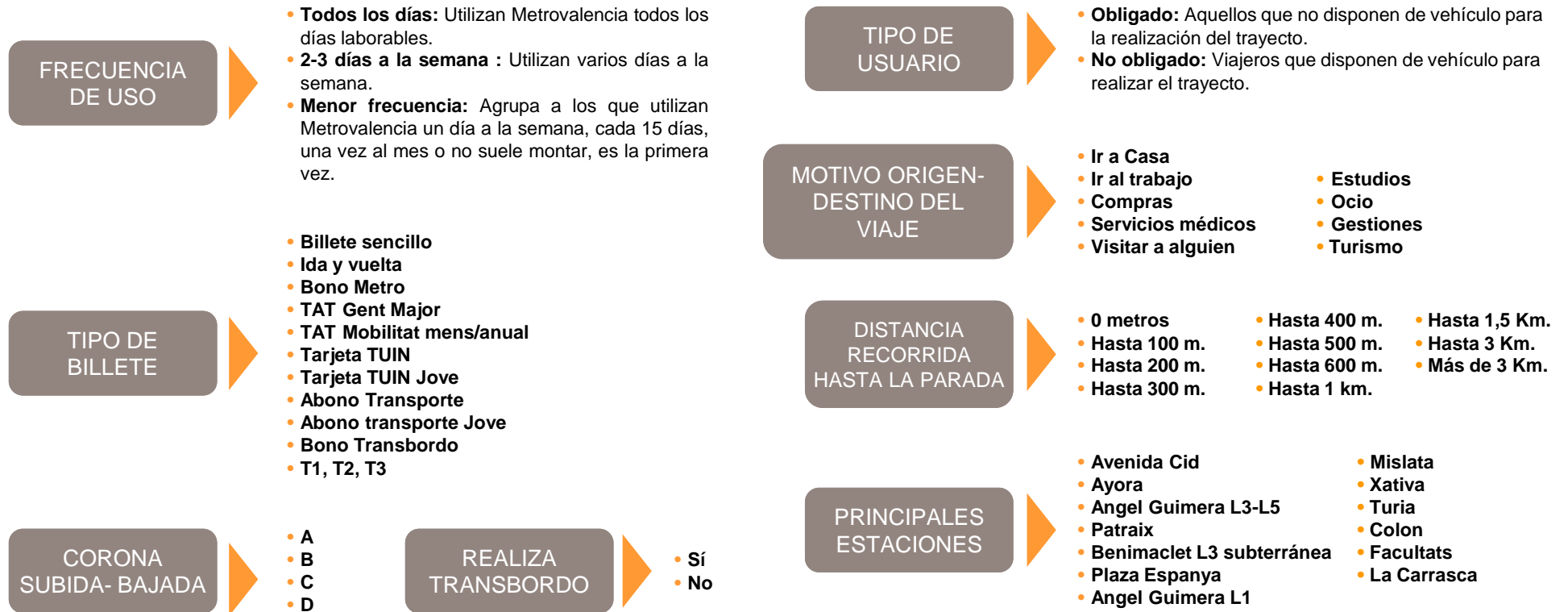
Nota: En el análisis de resultados se muestra el dato de aquellos segmentos con una diferencia significativa respecto al conjunto de la muestra y con respecto a la medición de 2016. El test de significatividad utilizado es chi-square (frecuencias) y t-student (medias) al 95%.

Metodología

Análisis de los datos (II)

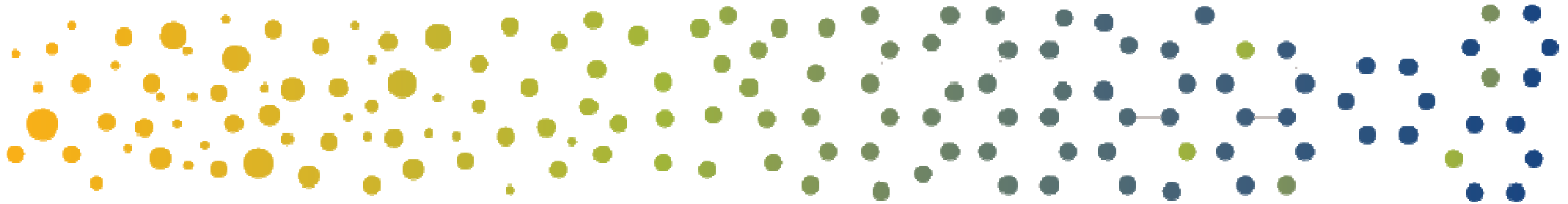


Variables de comportamiento de viaje:



Nota: En el análisis de resultados se muestra el dato de aquellos segmentos con una diferencia significativa respecto al conjunto de la muestra y con respecto a la medición de 2014. El test de significatividad utilizado es chi-square (frecuencias) y t-student (medias) al 95%.

2. Comportamiento del viaje



Comportamiento de viaje



El comportamiento de los usuarios de Metrovalencia se mantiene estable con respecto a la oleada anterior.

- La **frecuencia de uso** de la red de Metrovalencia es **similar a la olas anteriores**. La mayoría (65,3%) lo utiliza todos los días laborables. Además la percepción global de frecuencia de uso con respecto al año anterior también se mantiene estable, la mayoría (58,3%) considera que lo usa con la misma frecuencia.
- **Los usuarios de la L4 y L9** utilizan con mayor frecuencia Metrovalencia que el conjunto de la Red.
- El **número de viajes** realizados a la semana en esta oleada ha aumentado de manera significativa con respecto a la anterior medición con una media de cerca de **8,48 viajes a la semana**.
- Las líneas que han incrementado de manera significativa el número medio de viajes son la L5, L6+L8 y la L9. Los usuarios de la **L9** realizan un número medio de viajes a la semana **superior** al promedio, mientras que los usuarios de la **L5 inferior** al promedio.

La cadena modal es similar a la del año pasado: 7,8 minutos ⇨ trayecto ⇨ 7,7 minutos hasta el destino.

- Se emplean por término medio **7,8 min.** en el desplazamiento **entre el origen** y la **estación** de metro. A las **líneas de tranvía L4 y L6+L8 y la L5 se accede más rápido**, por el contrario en la L5 **se tarda más tiempo**.
- El **desplazamiento** entre el **origen** del viaje y la **estación** de metro se realiza **andando (89,2%)**.

Los transbordos se mantienen constantes

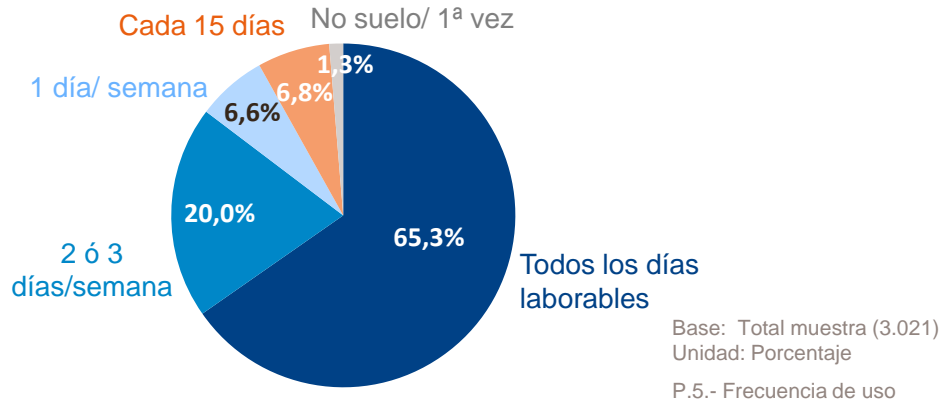
- El **15,4%** de los **viajeros** realiza **algún transbordo**, esta tasa se mantiene **constante** con respecto a la **ola anterior (14,8%)**. En las líneas **L4 y L9** esta tasa es significativamente **superior, mientras que en la L5 es superior**. La principal estación de transbordo sigue siendo Angel Guimerá, seguida de Empalme y Benimaclet.

Comportamiento de viaje

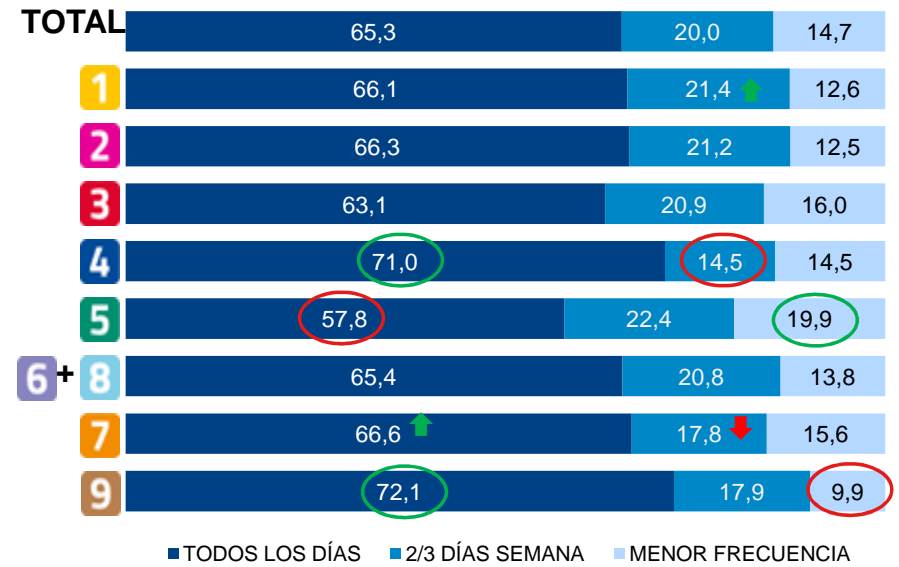
Frecuencia de uso



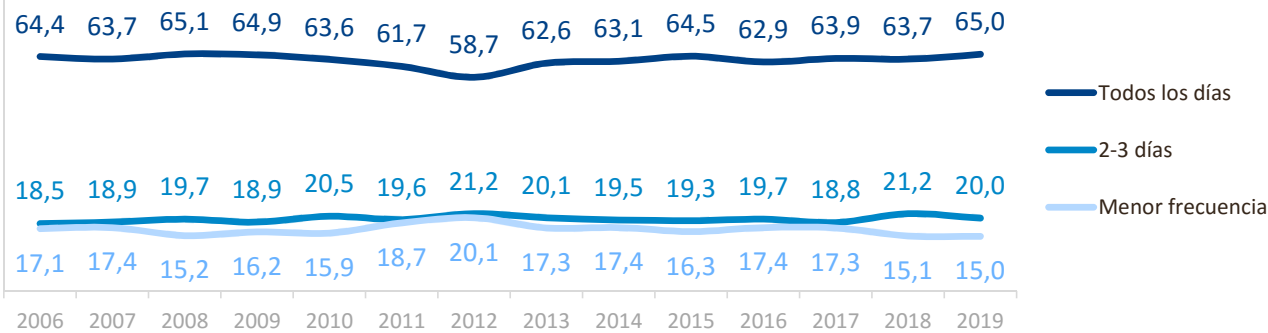
2019



POR LINEA



EVOLUTIVO

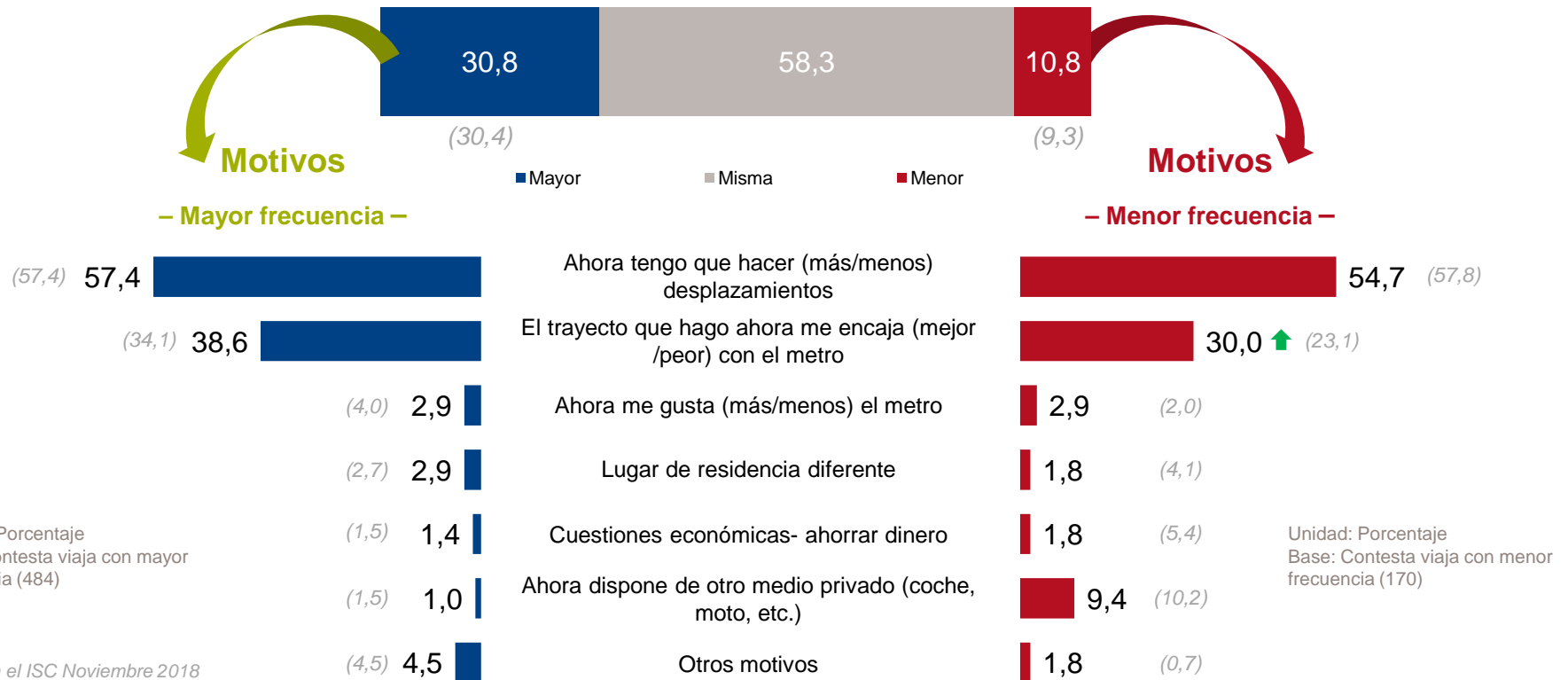


Comportamiento de viaje

Percepción de la Frecuencia con la que usa el metro respecto a hace un año



Ahora viajo con...



() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2018

Base: Total contesta (1.570)
Unidad: Porcentaje

P.15. Ahora piense en la frecuencia con la que Ud. utilizaba el metro hace un año. Ahora Ud. viaja en metro...

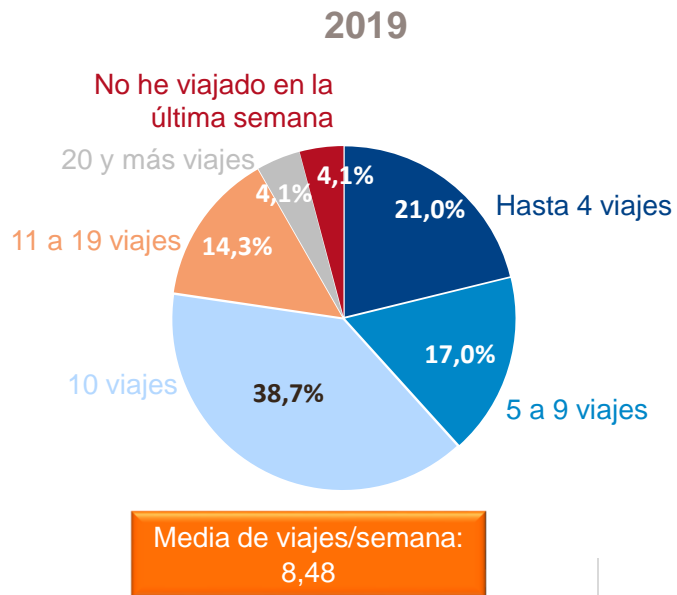
P.16a ¿Por qué motivos viaja con más frecuencia que antes? (ENT: Mostrar cartón y leer respuestas. Respuesta múltiple)

P.16b ¿Por qué motivos viaja con menos frecuencia que antes?(ENT: Mostrar cartón y leer respuestas. Respuesta múltiple)

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

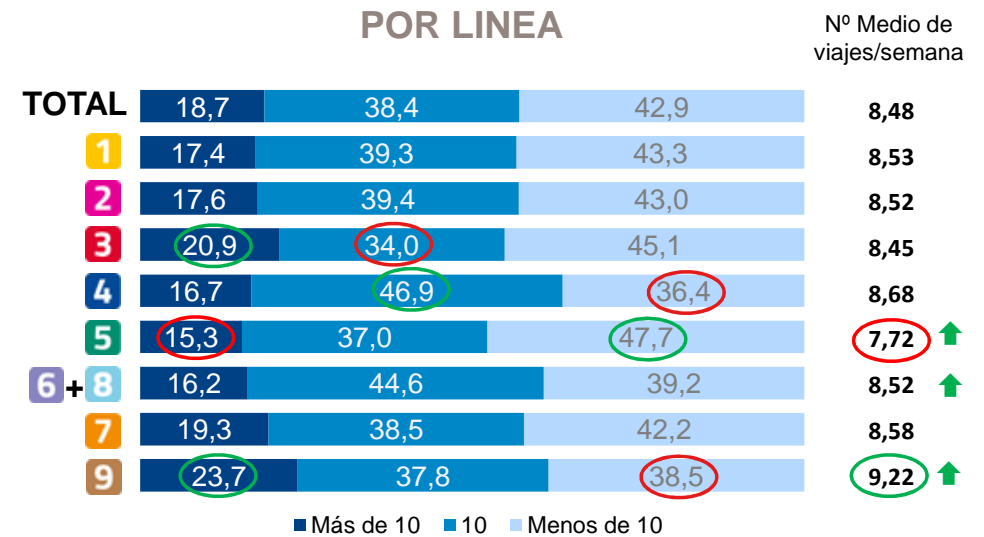
Comportamiento de viaje

Número de viajes a la semana

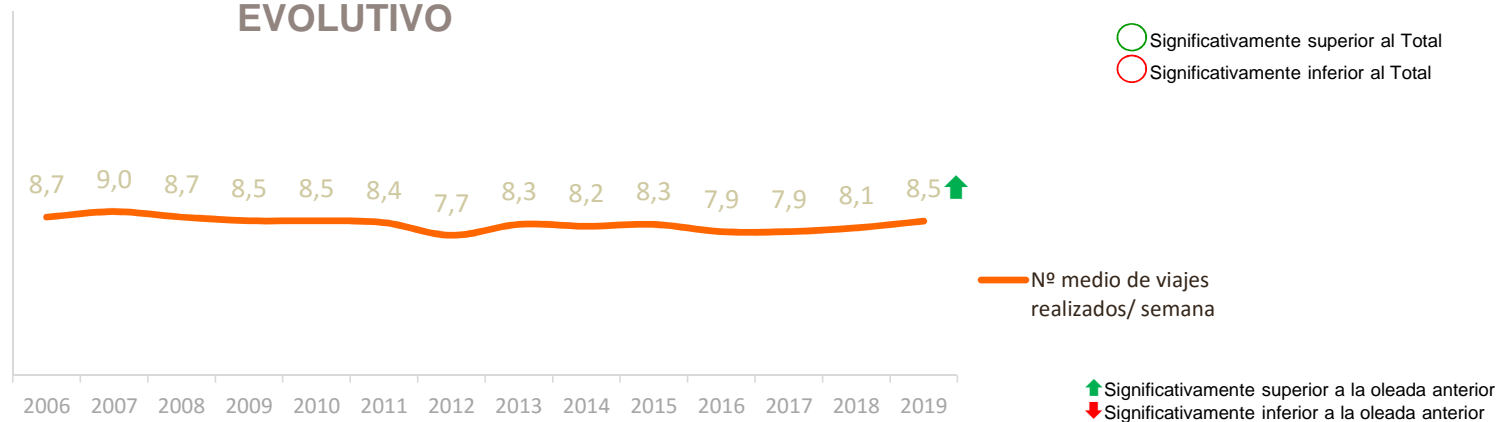


Base: Total muestra (3.021)
Unidad: Porcentaje

P.4.- Nº medio de viajes que ha realizado en la última semana



EVOLUTIVO



Comportamiento del viaje

Metodología obtención distancia recorrida hasta/desde parada



GfK En las preguntas de la cadena modal se ha obtenido el medio de transporte y el tiempo utilizado hasta la parada de subida y desde la parada de metro de bajada.

GfK Para transformarlo en distancia aplicamos la siguientes velocidades medias por medio de transporte utilizado:

Andando:	6 km/hora
Bicicleta:	15 Km/hora
Autobús:	12 Km/hora
Coche:	35 Km/hora
Tren Cercanías:	65 Km/hora

GfK Con estos coeficientes se calcula tanto la distancia recorrida desde el punto de origen hasta la estación de acceso como la distancia entre la estación de bajada y el punto de destino.

GfK Los resultados de aplicar las distancias se muestran en la pagina siguiente.

Comportamiento de viaje

Análisis de la cadena modal: Distancia y medio de desplazamiento



Unidad: Porcentaje y media de minutos
Base: Total muestra (3.021)

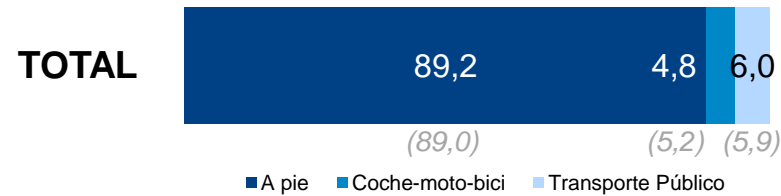
() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2018

- P.6.- ¿Cómo accede a la parada donde ha subido?
- P.7.- Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tarda desde el lugar de origen de su viaje a la parada en que se ha subido?
- P.8.- ¿Cómo irá a su destino desde la parada en la que Vd. se baje?
- P.9.- Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tarda desde la parada hasta su destino?

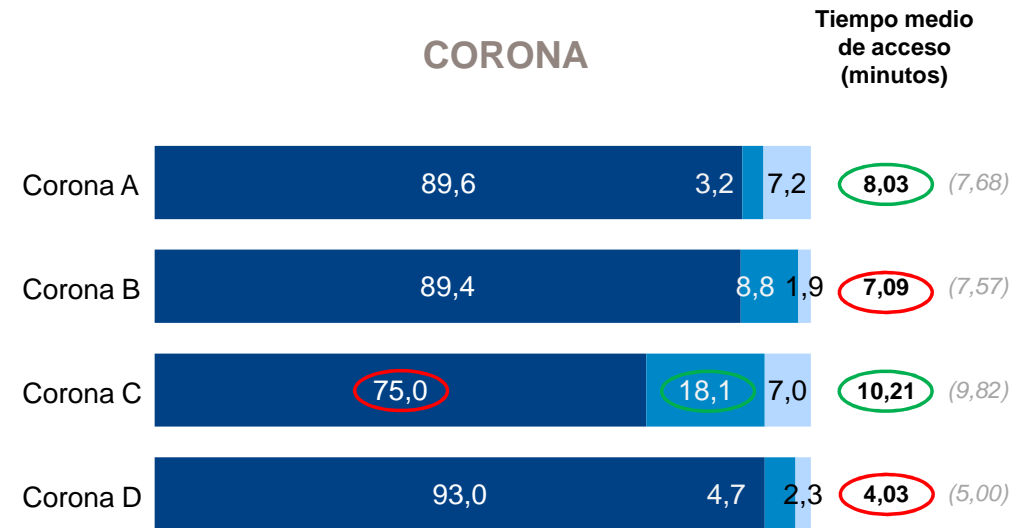
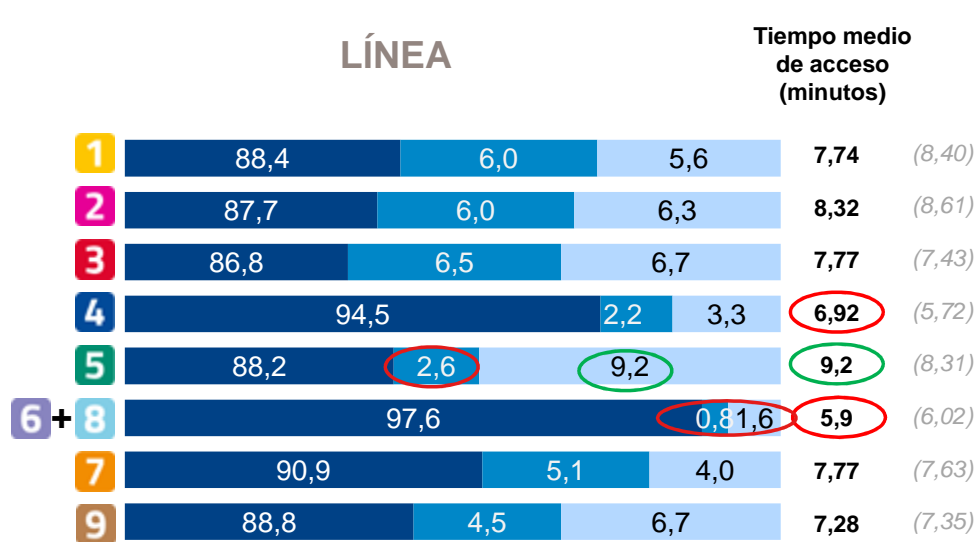
↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Comportamiento de viaje

Cadena modal de acceso



7,8 Tiempo medio de acceso (minutos)
(7,7)



Unidad: Porcentaje y media
Base: Total muestra (3.021)

() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2017

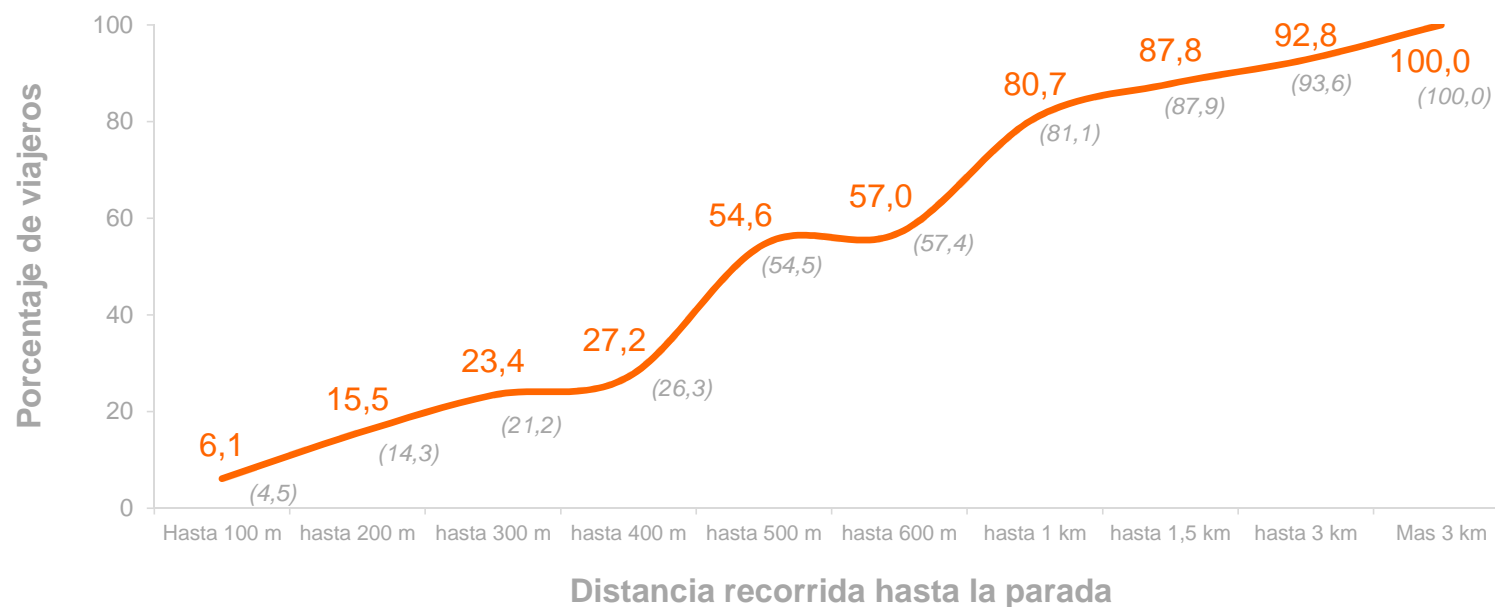
P.6.- ¿Cómo accede a la parada donde ha subido?
P.7.- Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tarda desde el lugar de origen de su viaje a la parada en que se ha subido?

○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Comportamiento del viaje

Distribución de viajeros según distancia desde la que acceden



Un 81% de viajeros accede en un radio de 1 km

() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2018

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (3.021)

P.6.- ¿Cómo accede a la parada donde ha subido?

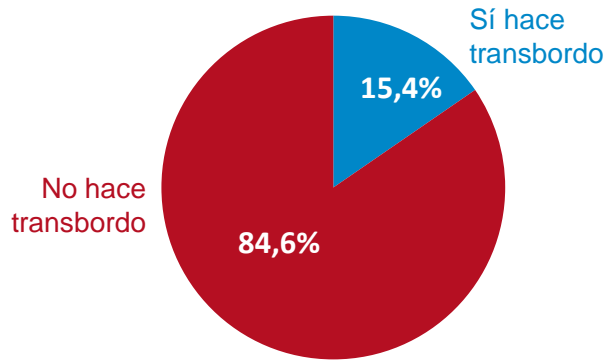
P.7.- Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tarda desde el lugar de origen de su viaje a la parada en que se ha subido?

Comportamiento del viaje

Tasa de viajeros que realiza transbordo



2019



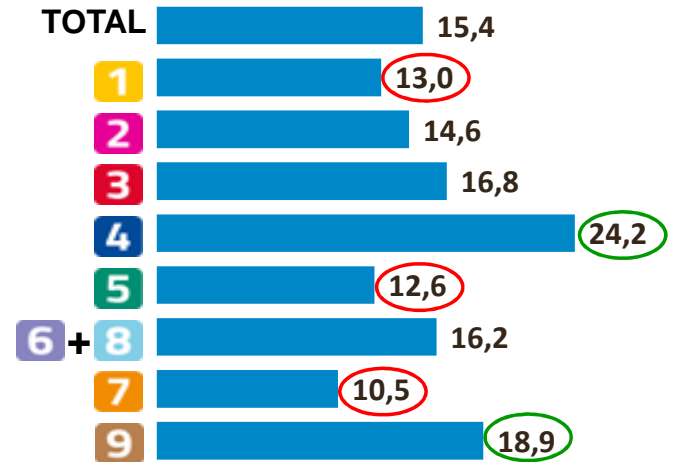
EVOLUTIVO



P.2.- ¿Va a hacer Ud. transbordo en lo que resta de viaje? ¿en qué estación?

Nota: Para la estimación de transbordo se consideran los viajeros que van a realizar un transbordo en lo que queda de viaje

POR LINEA



○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

Base: Total muestra (3.021)
Unidad: Porcentaje

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Comportamiento del viaje

Transbordo por estación en lo que queda de viaje



ESTACIÓN DE TRANSBORDO (*)

	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012 (*)	2011 (*)	2010 (*)	2009 (*)	2008 (*)
Ángel Guimerá	38,4	40,2	40,8	38,6	38,7	39,9	36,4	44,3	44,3	45,9	46,5	48,0
Empalme	19,1	18,6	11,6	15,6	16,2	17,0	18,8	17,3	16,5	16,7	15,4	15,0
Benimaclet	15,9	14,7	20,5	20,0	19,3	16,4	18,5	17,5	19,4	13,9	16,4	18,6
Colón	11,8	12,4	10,8	10,7	9,6	9,2	10,4	13,5	9,1	9,5	13,5	9,4
Maritim- Serrería	3,9	2	4,3	2,7	3,4	4,4	3,1	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D
Alameda	3,6	4,7	3,6	2,9	2,6	2,5	3,1	6,6	3,8	4,9	2,3	2,7
Otros (Jesús, Avda. Cid,...)	7,3	7,4	8,4	9,5	10,2	10,6	12,8	6,0	7,3	12,0	7,7	7,9

* Los porcentajes suman más de 100% debido a que un porcentaje de usuarios que transborda lo hace más de una vez (en dos estaciones). En estas mediciones se realizó una sola pregunta al respecto (por lo que podía tener respuesta múltiple, mientras que en las mediciones 2013-2014 se ha desagregado por realización de transbordo previo a la estación donde se ha realizado la encuesta y transbordo en lo que queda de viaje, por lo que la respuesta ha sido simple en ambas preguntas.

Unidad: Porcentaje
Base: Realiza transbordo (450)

P.2.- ¿Va a hacer Ud. transbordo en lo que resta de viaje? ¿en qué estación?

○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

▲ Significativamente superior a la oleada anterior
▼ Significativamente inferior a la oleada anterior

Comportamiento del viaje

Análisis origen – destino por coronas



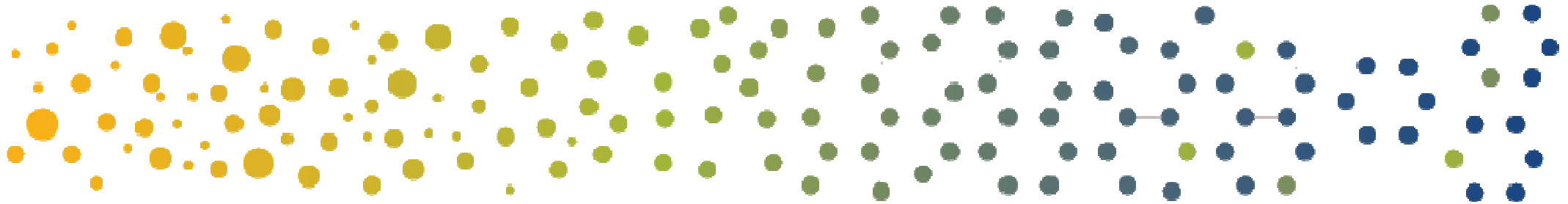
Corona de <u>BAJADA</u>	Corona de <u>SUBIDA</u>				
	TOTAL (n=3.021)	A (n=2.245)	B (n=661)	C (n=72)	D (n=43)
A	61,4	59,6	65,7	66,7	81,4
B	27,8	29,9	23	18,1	9,3
C	9,5	9,4	9,8	9,7	7
D	1,3	1,1	1,5	5,6	2,3

Unidad: Porcentaje de viajeros subidos en cada corona
Base: Subidos en cada corona

○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

3. Motivaciones de uso



Comportamiento de viaje

Motivaciones de uso



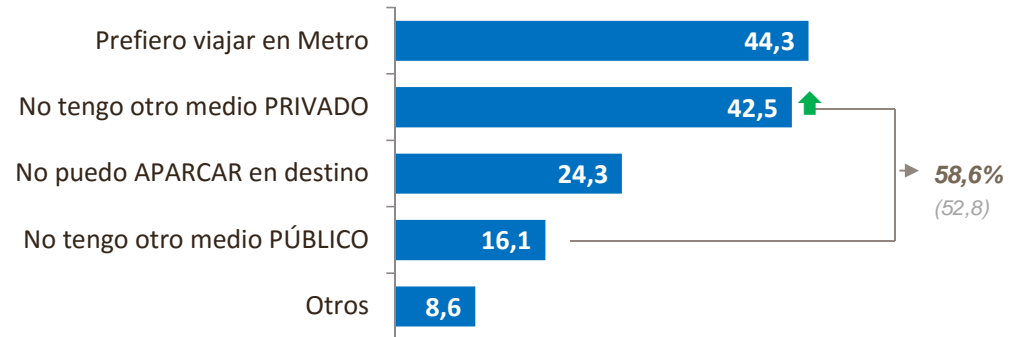
- Existen **dos motivaciones principales** para la utilización del metro como medio de transporte; **la preferencia de este medio frente al resto y la no disposición de medio privado** para realizar el trayecto, habiendo aumentado de manera significativa éste último, además se detecta una tendencia de crecimiento de este aspecto desde 2015.
- Se mantiene **estable** la proporción de viajeros definidos como **Obligados** (por no disponer de coche para su trayecto). Encontramos cambios por líneas, concretamente incremento significativa de no obligados en la L7 y, por el contrario incrementos significativos de obligados en L1 y L2
- El perfil sociodemográfico de ambos colectivos (obligados vs. no obligados) sigue siendo el mismo que en la ola anterior.

Comportamiento de viaje

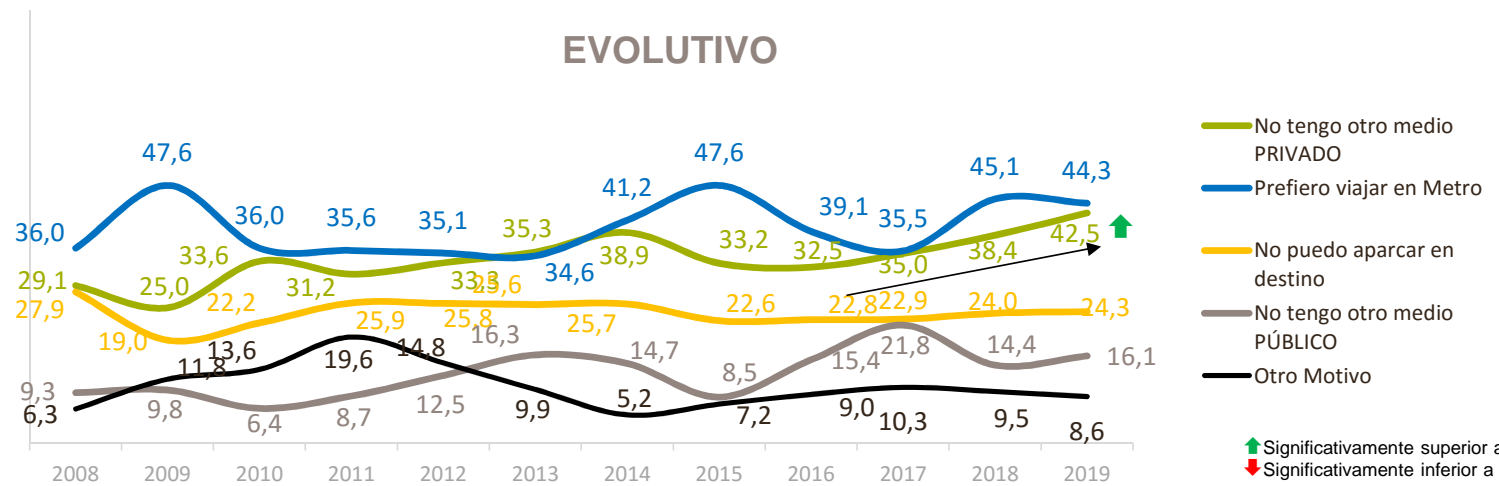
Motivo de realizar el viaje con Metrovalencia



2019



EVOLUTIVO



Base: Total muestra (3.021)
Unidad: Porcentaje

P.11.- ¿Por qué viaja con METRO Valencia?

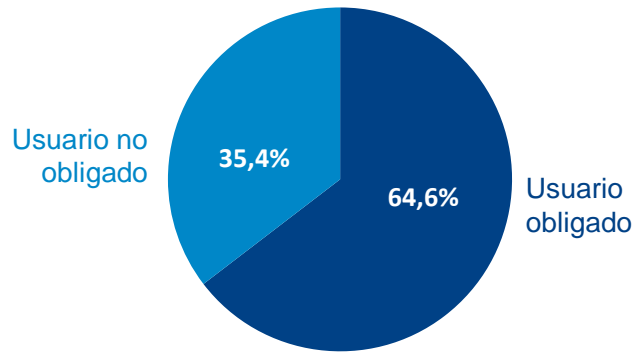
▲ Significativamente superior a la oleada anterior
▼ Significativamente inferior a la oleada anterior
 () Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2018

Comportamiento de viaje

Usuario obligado



2019



Usuarios OBLIGADOS aquellos que no disponen de coche para la realización del trayecto

EVOLUTIVO



POR LINEA



— Obligado

■ Obligado ■ No obligado

○ Significativamente superior al Total

○ Significativamente inferior al Total

Base: Total muestra (3.021)

Unidad: Porcentaje

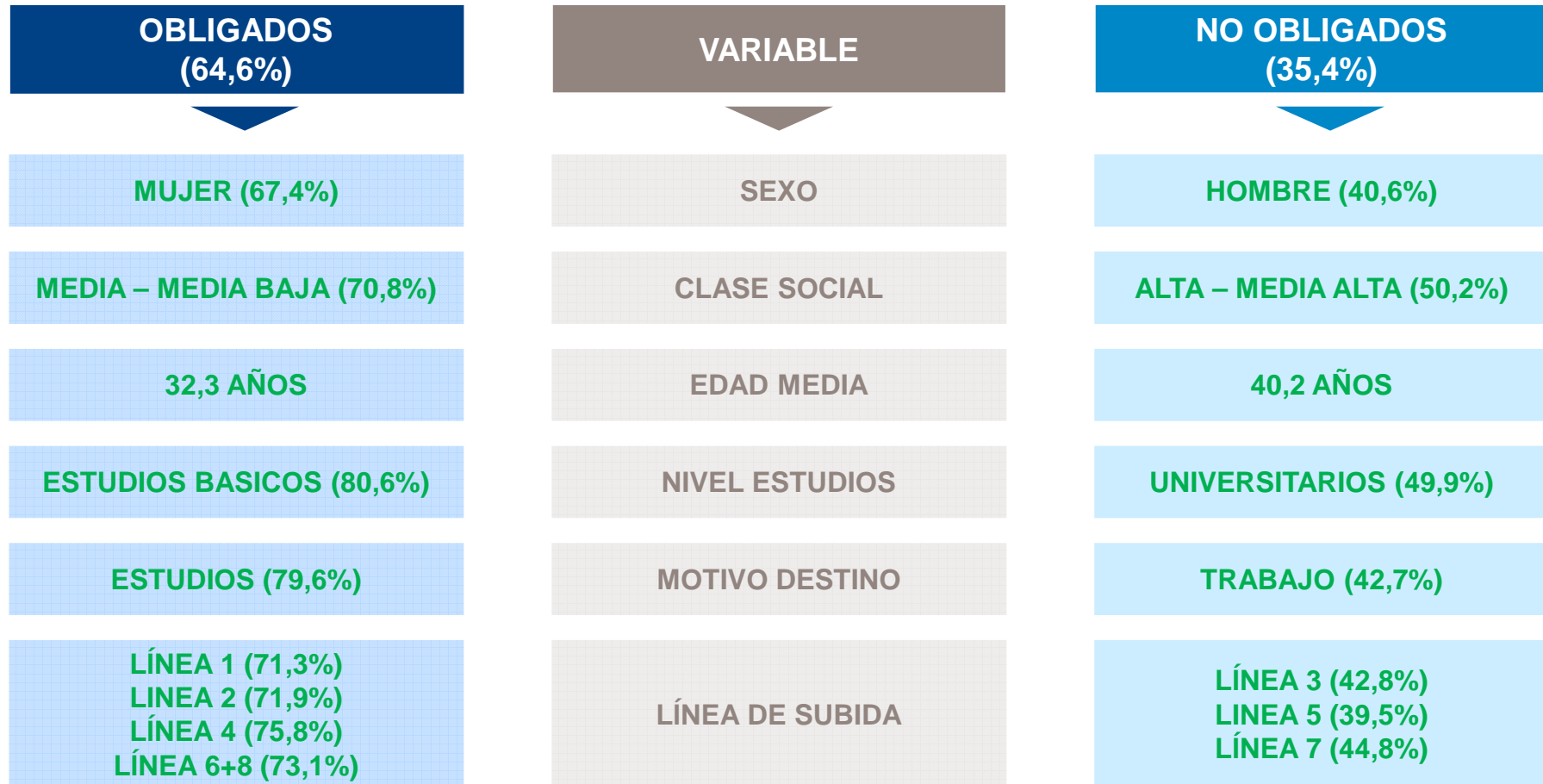
P.10.- ¿Dispone Ud. de coche para la realización del trayecto?

↑ Significativamente superior a la oleada anterior

↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Comportamiento de viaje

Perfil de los usuarios obligados y no obligados



Comportamiento de viaje



Los principales motivos de viaje: trabajo y estudios. El Principal Origen y Destino de los viajes realizados son el hogar.

- Como en anteriores mediciones, el **principal motivo** que origina el **desplazamiento** continua siendo **ir/volver al lugar de trabajo** (19,5% en motivo origen, que ha disminuido respecto a la ola anterior, y 22,1% en motivo destino), **seguido** de los **desplazamientos** a los **centros educativos** (15,9% en motivo origen y 14,8% en motivo destino), aunque en ligero descenso con respecto al año anterior.
- Las **líneas** L4, L6, L8, L9 están **especializadas** en **desplazamientos** a **centros educativos**, mientras que **L7** concentra un **mayor peso** de **desplazamientos** a los **lugares de trabajo**. L2 y L5 tiene una mayor proporción de viajes de ocio –turismo que el resto de líneas
- Al analizar la Matriz Origen-Destino por tramos horarios, de 6 a 10h. de la mañana la práctica totalidad (86%) se desplaza de casa al lugar de trabajo o de estudios, mientras que en las últimas horas de la tarde, la mayoría vuelve del trabajo o del lugar de estudios a casa.

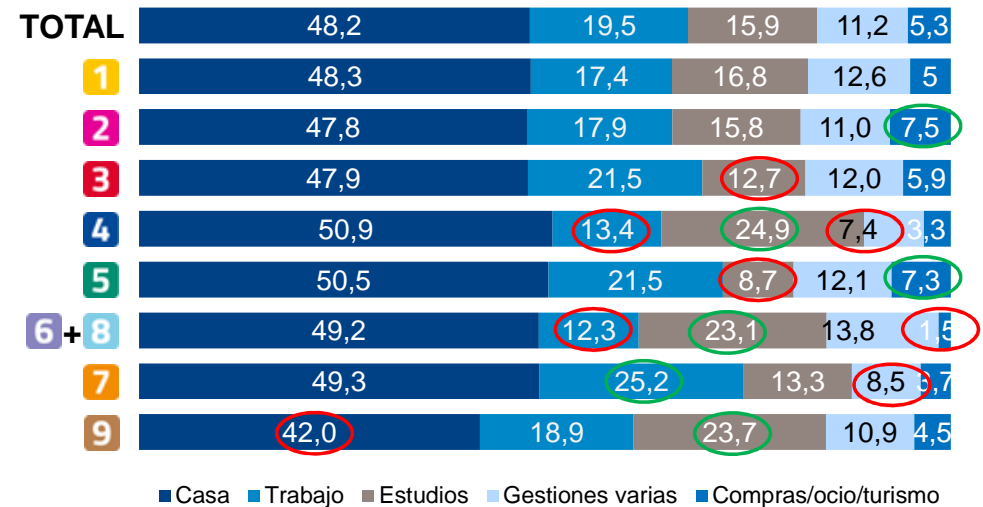
Comportamiento del viaje

Motivo del viaje - ORIGEN

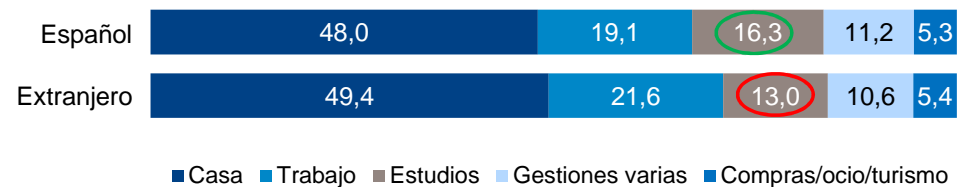


2019

POR LINEA



Nacionalidad por motivo del viaje



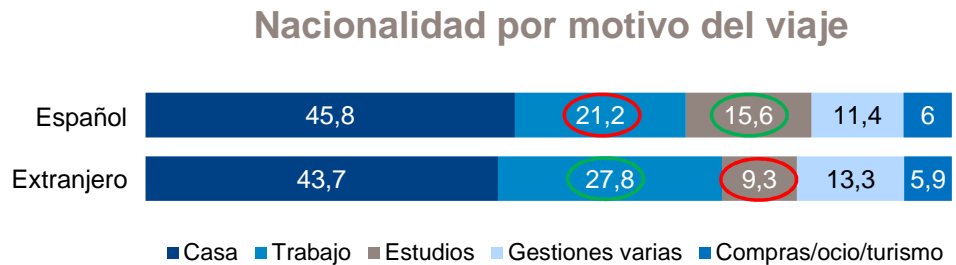
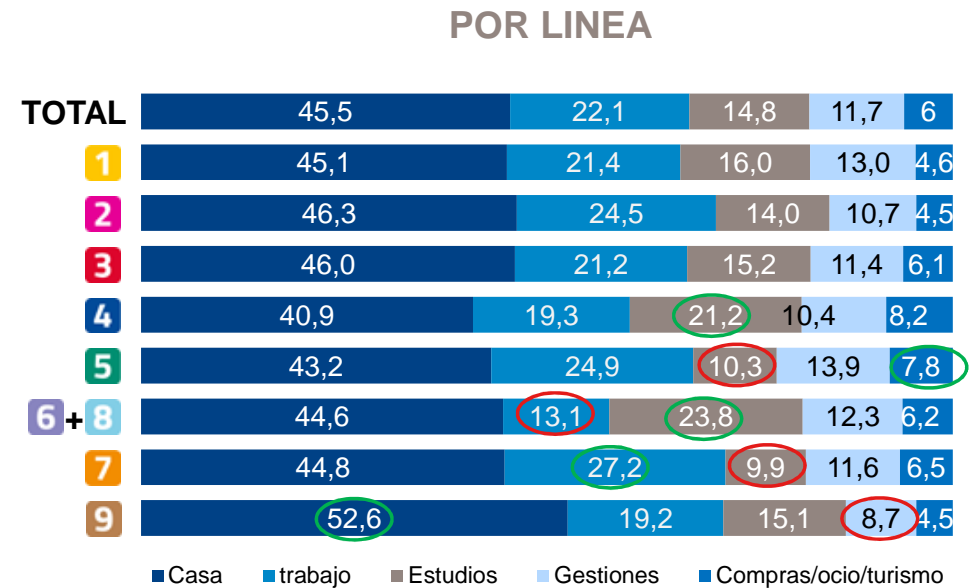
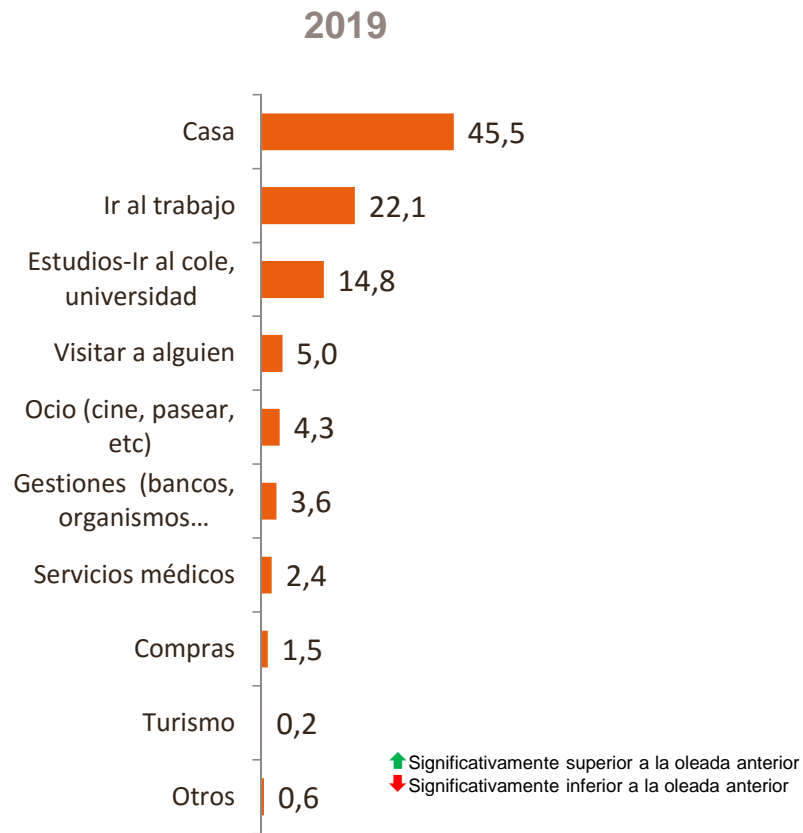
↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

Base: Total muestra (3.021) Unidad: Porcentaje
P.22a.- Motivo del viaje

Comportamiento del viaje

Motivo del viaje - DESTINO



Base: Total muestra (3.021) Unidad: Porcentaje
 P.22b.- Motivo del viaje

○ Significativamente superior al Total
 ○ Significativamente inferior al Total

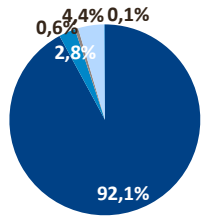
Comportamiento del viaje

Motivo del viaje – ORIGEN – DESTINO por tramos horarios

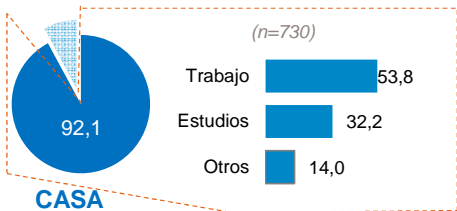
■ Casa ■ Trabajo ■ Estudios ■ Compras/ocio/turismo ■ Gestiones varias

6h a 10h

(n=793)

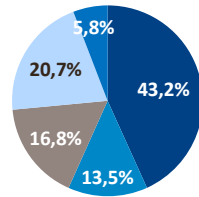


ORIGEN ⇒ DESTINO

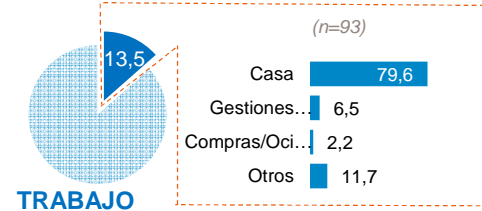
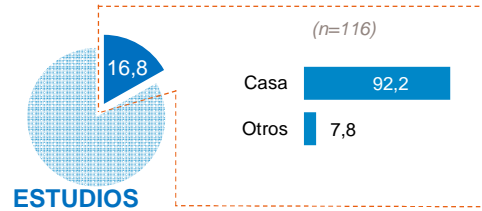


10h a 14h

(n=690)

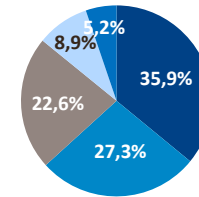


ORIGEN ⇒ DESTINO

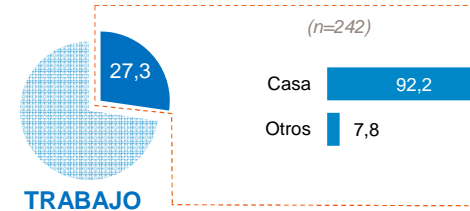
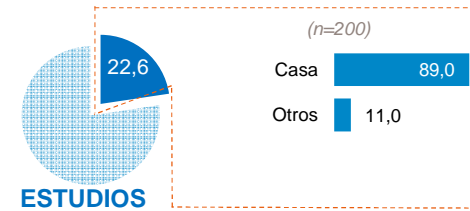
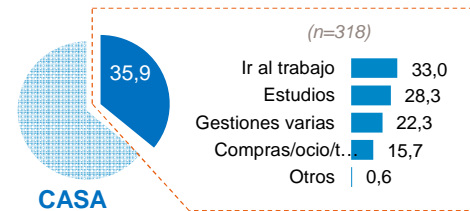


14h a 18h

(n=885)

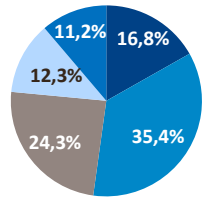


ORIGEN ⇒ DESTINO

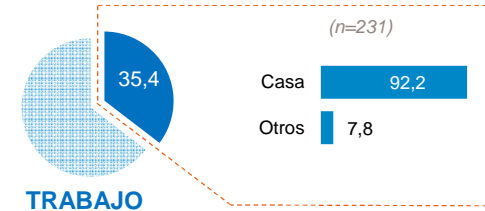
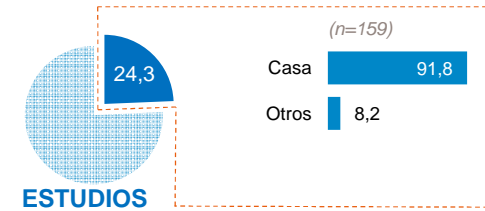
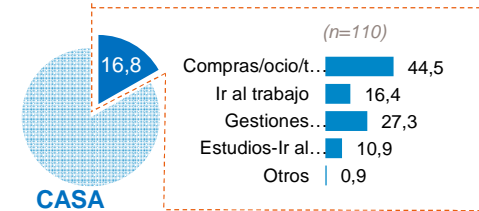


18h a 22h

(n=653)

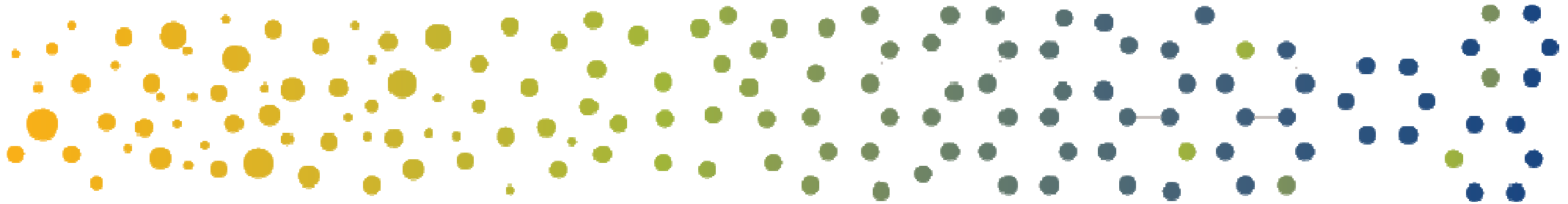


ORIGEN ⇒ DESTINO



Unidad: Porcentaje
P.22.- Motivo del viaje

4. Tipo de billete y recarga



Comportamiento de viaje

Resumen



El Bonometro continua siendo el principal billete un año más, aunque haya disminuido de manera significativa.

- El **Bonometro** es **empleado** por la **mayoría** de los usuarios (51,3%), aunque cabe destacar que **ha disminuido de manera significativa desde 2018, y de manera drástica, -22 puntos porcentuales- desde 2015**, fundamentalmente debido al incremento del uso de la Tarjeta TUIN y TUIN Jove.
- **Aumenta** significativamente tanto el **conocimiento** de la tarjeta **TUIN hasta un 68,4%** de los usuarios como aquellos que declaran haberla utilizado en alguna ocasión (38,6%). La **valoración** entre sus **usuarios** sigue siendo muy buena, **8,57 puntos**, la **práctica totalidad** (91,9%) de los que la han utilizado la **valoran de forma positiva**.

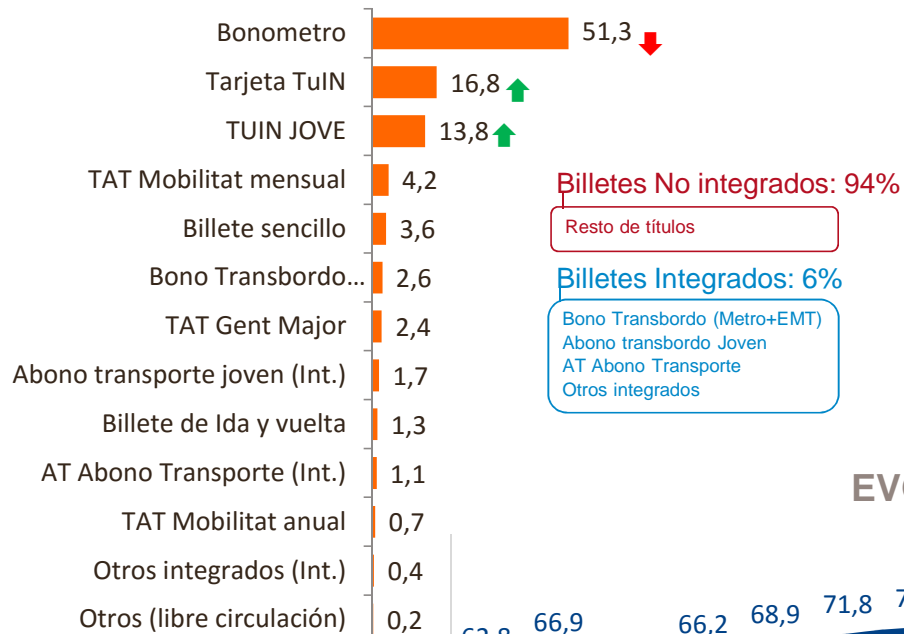
La mayoría de usuarios recarga en las máquinas automáticas y paga en efectivo.

- La **mayoría (81,5%)**, de **usuarios recarga** sus **títulos** de transporte a través de **máquinas automáticas de venta**, esta tasa se ha incrementado de manera significativa frente al 2018 (77,4%), el resto se reparte en dos grupos homogéneos, los que lo hacen a través de la **taquilla (7,9%)** y **redes exteriores (9,4%)**. Los usuarios de la **L1** destacan por recargar sus títulos en mayor medida en **máquinas automáticas**, los de la L3 en **taquilla**, mientras que los usuarios de la **L4** destacan por hacerlo a través de **redes exteriores**.
- Los **usuarios que recargan** sus **títulos a través** de la **red interna** de FGV, máquinas automáticas de venta y taquillas (90,7%), **pagan** tanto en **efectivo** un 53,4% como con tarjeta 46,6%. Destacar el incremento significativo del colectivo que **paga con tarjeta, +16 puntos porcentuales** respecto a 2018, que ha permitido igualando prácticamente el peso a los usuarios que pagan en efectivo con el de tarjeta. Los usuarios de las L1 y L2 pagan mayoritariamente en efectivo, mientras que los usuarios de L7 lo hacen más con tarjeta..

Tipo de billete



2019



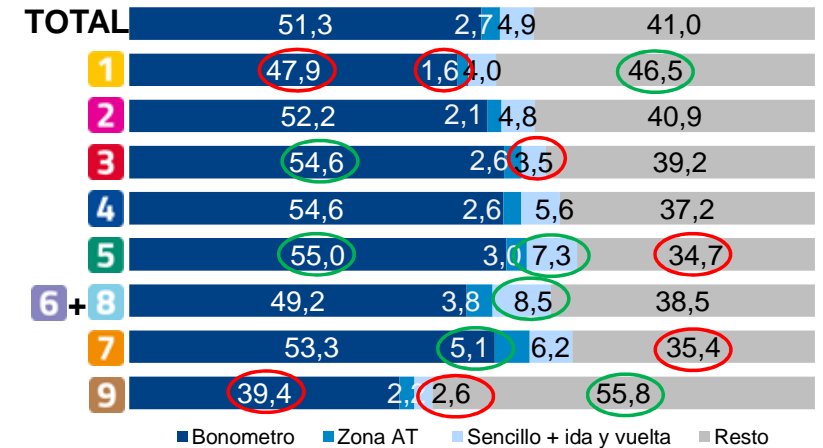
Billetes No integrados: 94%

Resto de t3tulos

Billetes Integrados: 6%

- Bono Transbordo (Metro+EMT)
- Abono transbordo Joven
- AT Abono Transporte
- Otros integrados

POR LINEA

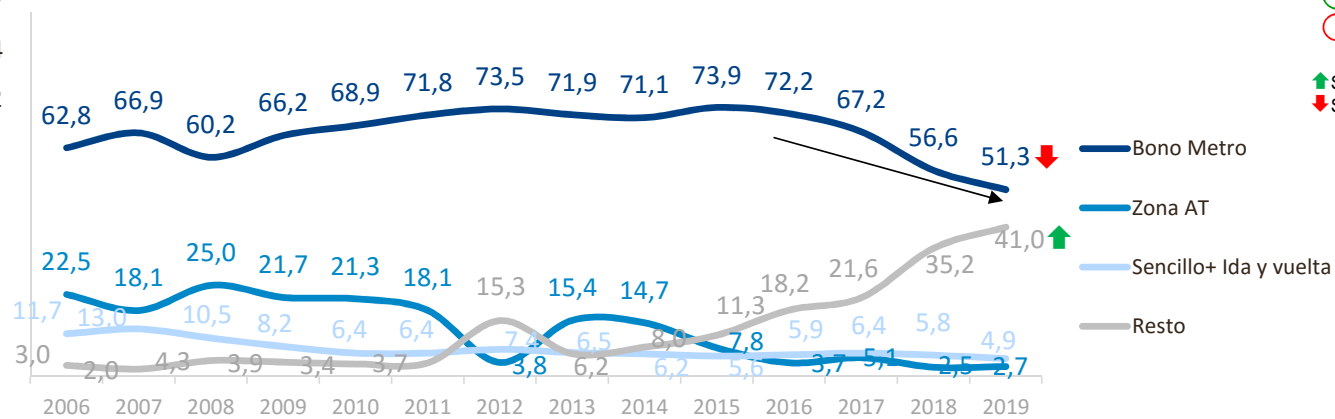


■ Bonometro ■ Zona AT ■ Sencillo + ida y vuelta ■ Resto

○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

EVOLUTIVO



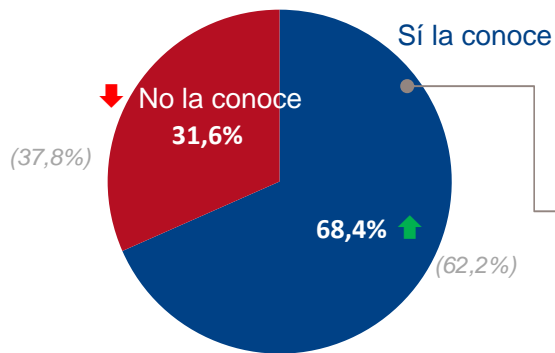
Base: Total muestra (3.021)
Unidad: Porcentaje
P.3.- Tipo de billete

Tipo de Billete

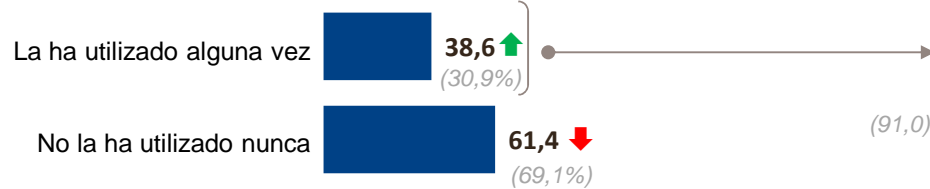
Tarjeta TUIN



Tasa de usuarios que la conocen...



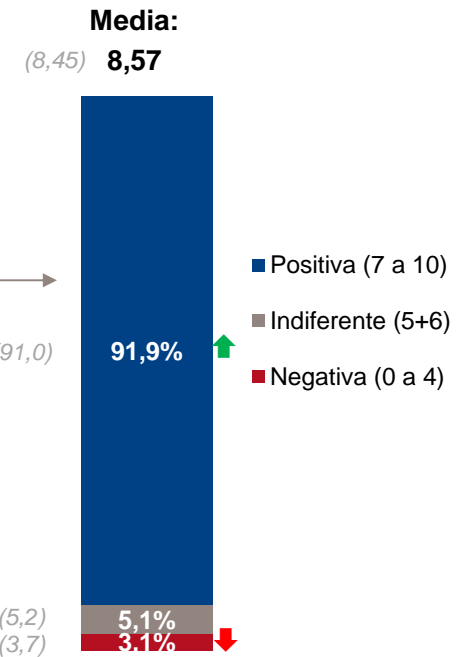
La utilizan?



Valoración tarjeta TUIN:

(escala 0 a 10)

Base= Han utilizado la tarjeta alguna vez (116)



Base: Total muestra (3.021)
Unidad: Porcentaje

P.3.- Tipo de billete

P31 - ¿Conoce Ud. la tarjeta TUIN?

P31A - ¿La ha utilizado alguna vez?

P31B - Por favor podría indicarme cómo valora Ud. la tarjeta TUIN

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

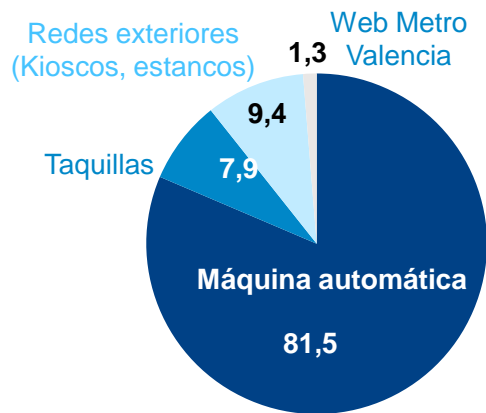
() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2018

Comportamiento del viaje

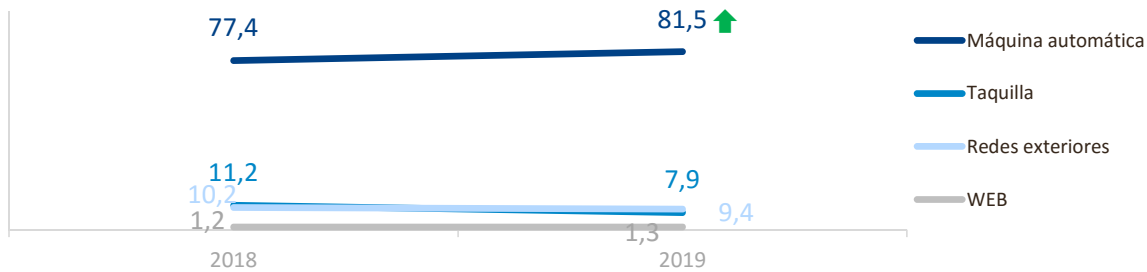
Medios de recarga de los títulos de transporte



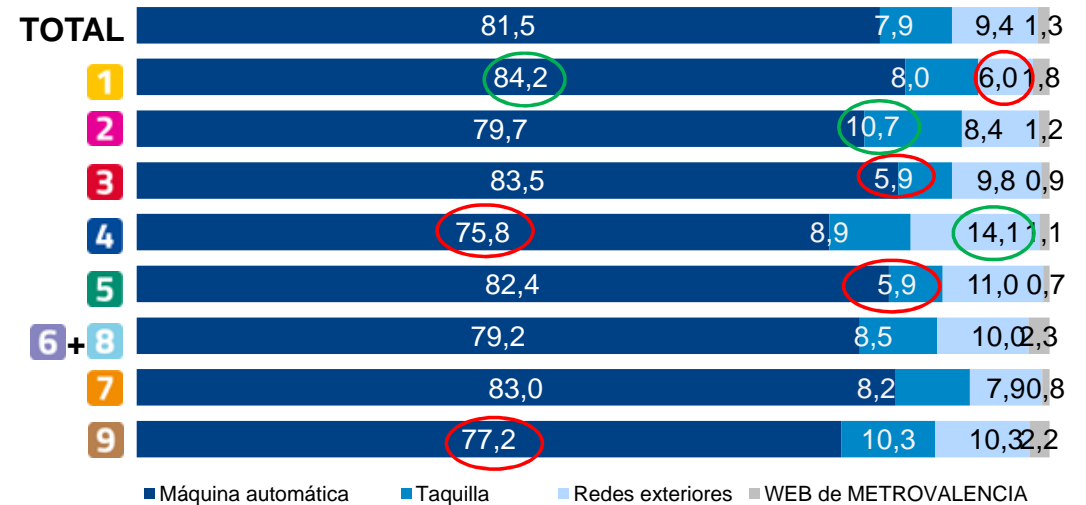
¿Cómo recarga habitualmente su título de transporte?



EVOLUTIVO



POR LINEA



Significativamente superior: Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: Total ↓ Evolutivo

Comportamiento del viaje

Tipo de pago de los títulos de transporte

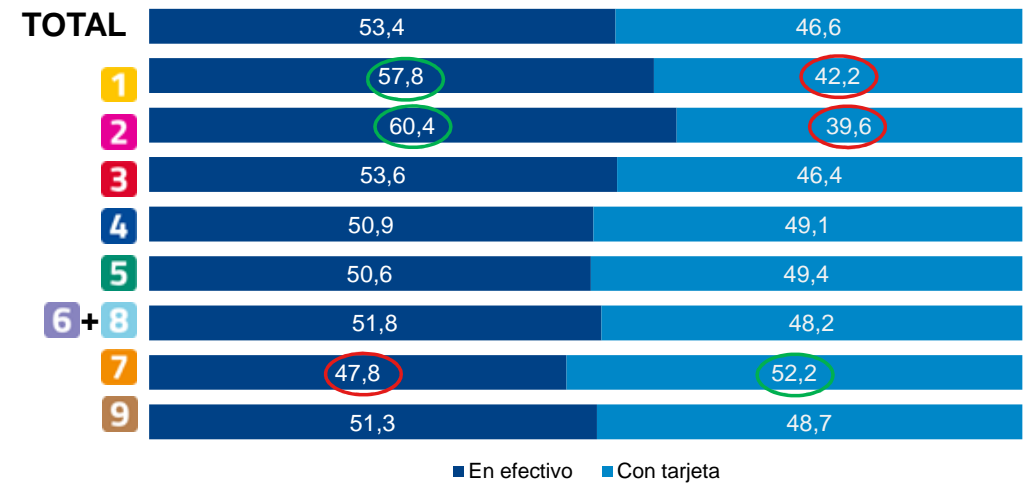


¿Cómo suele Ud. pagar su título de transporte?

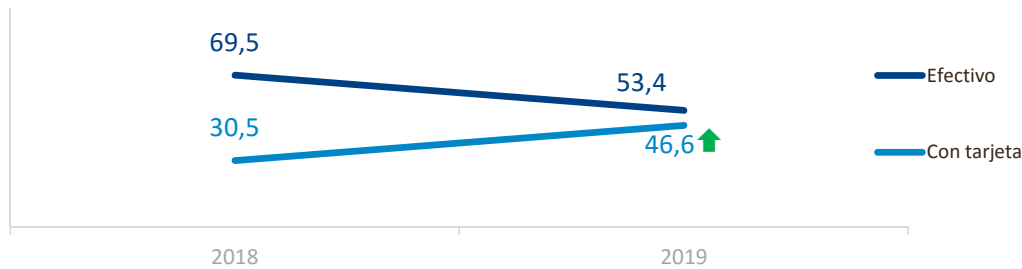


Base: Usuarios que adquieren su título en máquinas automáticas o taquillas (n=2.699)

POR LINEA

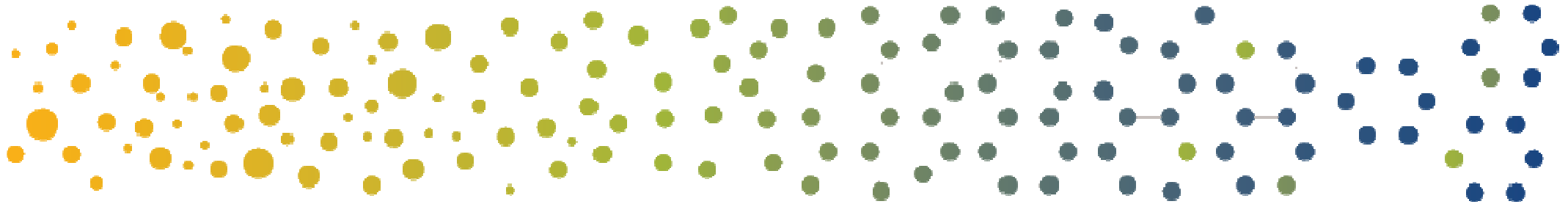


EVOLUTIVO



Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

5. Perfil del viajero



Conclusiones y Recomendaciones Operativas

Perfil del viajero



Los principales rasgos sociodemográficos son:

- Se **incrementa** ligeramente, respecto a 2018, el **peso de las mujeres en detrimento de los hombres** entre los **usuarios** de la red de **Metrovalencia**. Continúa siendo un perfil mayoritariamente femenino.
- La **edad media** del usuario se sitúa en **35 años**, se mantiene estable respecto a la de oleadas anteriores. La línea 4, la 6+8 y la línea 9 son las más jóvenes mientras que la L3, L5 y L7 tienen una media de edad más mayor.
- La **distribución** de los **usuarios** según **nivel de estudios** se mantiene **estable** respecto a la oleada anterior con una tendencia al alza de la tasa de usuarios con estudios medios finalizados desde 2017. Se identifica un nivel más alto de universitarios en L5 y L7 y colectivos con niveles más destacados de estudios básicos en L1 y L2.
- La **mayoría** de usuarios de Metrovalencia son **trabajadores o estudiantes**, en la L5 y L7 el peso relativo de los trabajadores es superior al total, mientras que en las líneas de tranvía L4, L6+8 y en la L9, predominan los estudiantes.
- El **nivel socioeconómico es medio**, manteniéndose estable respecto a 2018 con una tendencia al alza de la tasa de usuarios con nivel socioeconómico medio desde 2016.
- En las L.5 y L.7 existe un porcentaje superior de usuarios de nivel socioeconómico alto/medio alto, mientras que en la L.1 de bajo/medio-bajo.
- Como ya ocurría en las oleadas anteriores, la mayoría de los usuarios residen en municipios de la provincia de Valencia (57,3%), especialmente los usuarios de la L1, L2 y la L3 y L9. Los usuarios residentes en municipios de la provincia de Valencia han aumentado en detrimento de los residentes en la ciudad de Valencia con respecto a la ola anterior.

Conclusiones y Recomendaciones Operativas

Perfil del viajero

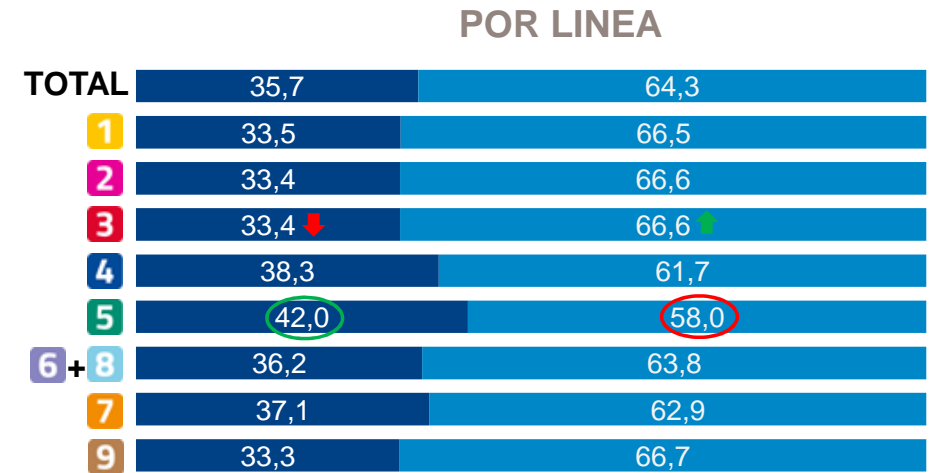
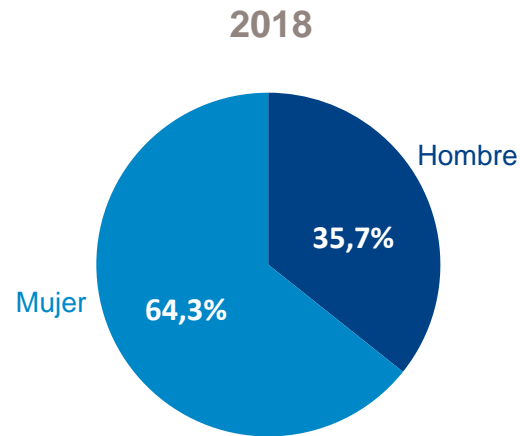


Los principales rasgos sociodemográficos son:

- **La tasa de viajeros extranjeros (13,5%)** se mantiene con respecto a 2018 pero se incrementa de forma constantes desde 2016, y situándose en un peso superior al que representan los extranjeros en la población residente en la provincia de Valencia. En la L.6-8 es donde hay una mayor proporción de usuarios extranjeros (22,3%) y en la única línea que aumenta su peso es en la L1.
- **Se mantiene el conocimiento del servicio de recarga on-line**, la conoce el **39,3% de los usuarios** y el **8,6%** la ha **utilizado alguna vez**. La **valoración se ha mantenido** respecto a la ola anterior, consolidándose en una valoración muy positiva, **7,64 puntos sobre 10**.

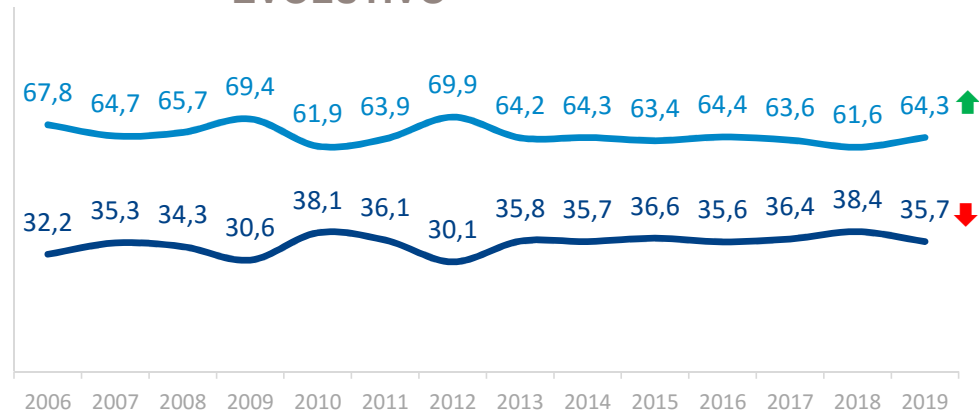
Perfil del viajero

Sexo



Aumenta el peso de las mujeres en detrimento de los hombres dentro de los usuarios de la red de Metrovalencia, volviendo a niveles de 2017

EVOLUTIVO



■ Hombre ■ Mujer

○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

— Mujer

— Hombre

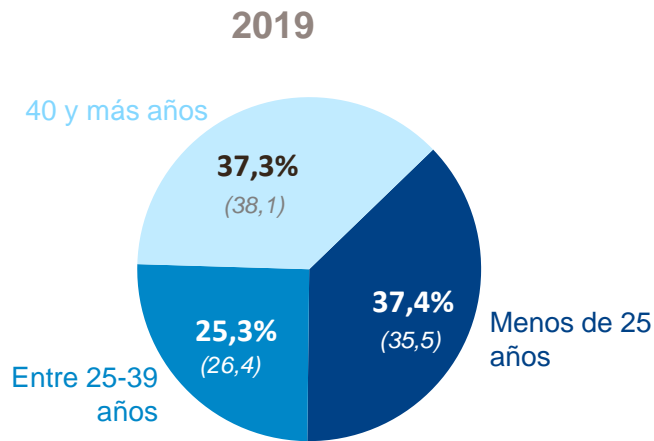
↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Base: Total muestra (3.021)
Unidad: Porcentaje

P.17.- Sexo
Entre paréntesis: Datos obtenidos del padrón continuo del INE 2018. Datos de población general a nivel de Comunitat Valenciana

Perfil del viajero

Edad



La edad media se mantiene estable con respecto a la ola anterior.

En L3, L5 y la L7 los viajeros tienen una edad media superior al conjunto de la red, mientras que los usuarios de la línea L4, L6+L8 y L9 son más jóvenes.

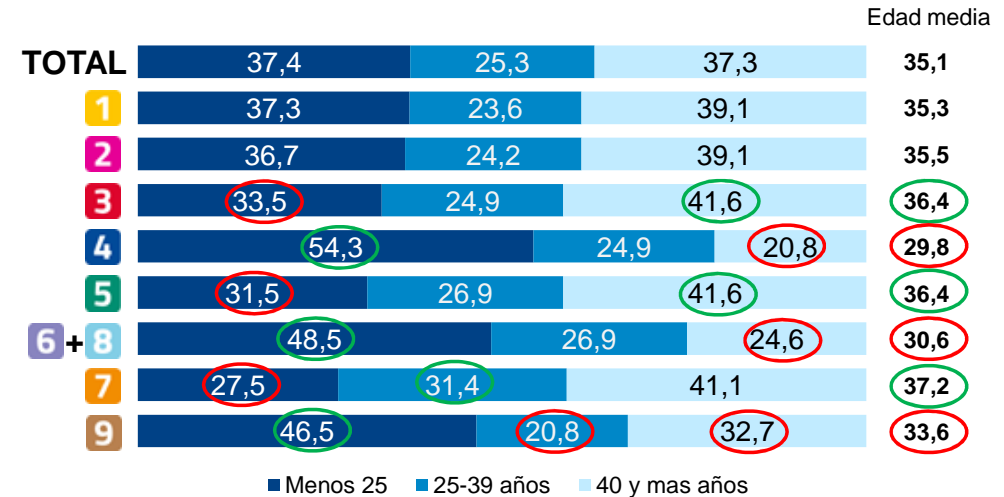
Base: Total muestra (3.021)
Unidad: Porcentaje

P.20.-21.- Edad

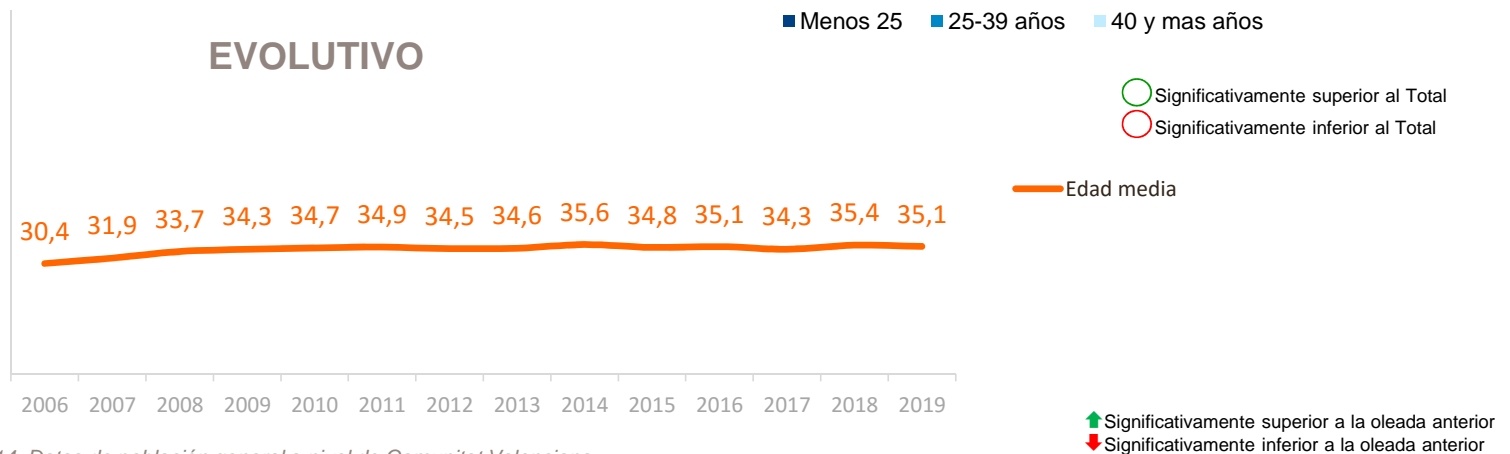
Entre paréntesis: Datos obtenidos del padrón continuo del INE 2014. Datos de población general a nivel de Comunitat Valenciana

© GfK Noviembre 2019 | Estudio de Satisfacción de Clientes

POR LINEA



EVOLUTIVO



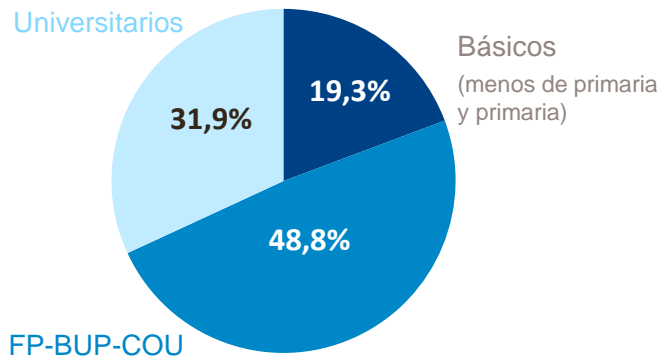
GfK | Confidential

Perfil del viajero

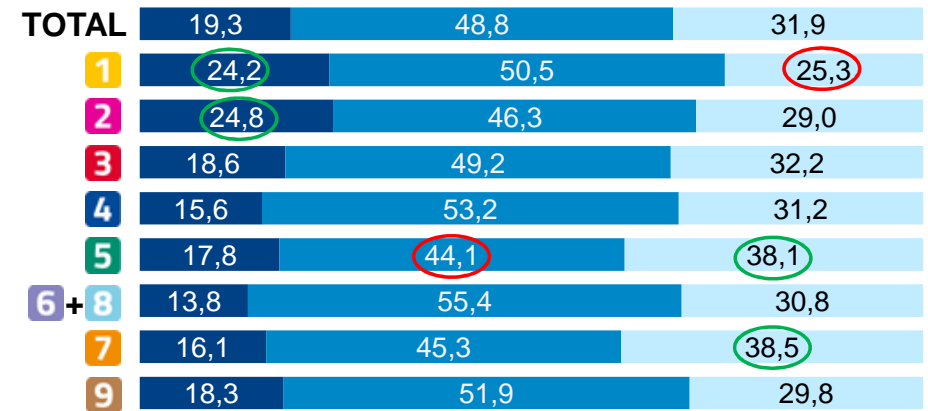
Nivel de Estudios



2019



POR LINEA



■ Básicos ■ FP-BUP-COU ■ Universitarios

Se mantiene la distribución de usuarios por nivel de estudios respecto a 2018, con una tendencia al alza de los estudios medios.

EVOLUTIVO



○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

— Básicos
— FP-BUP-COU
— Universitarios

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Base: Total muestra (3.021)
Unidad: Porcentaje

P.18.- Estudios finalizados

© GfK Noviembre 2019 | Estudio de Satisfacción de Clientes

GfK | Confidential

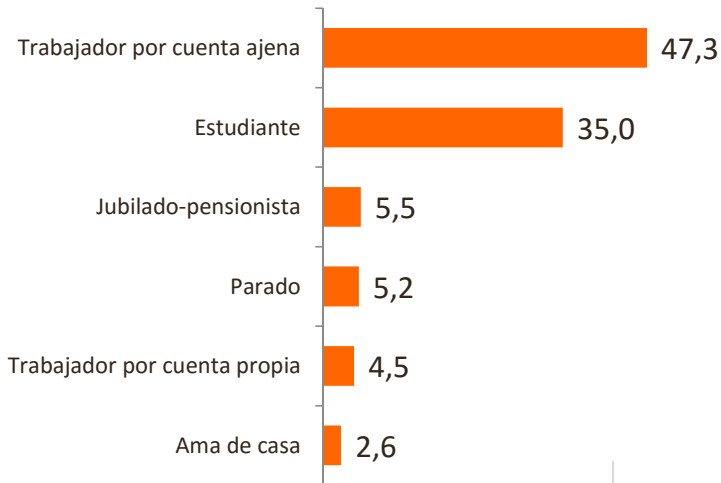
46

Perfil del viajero

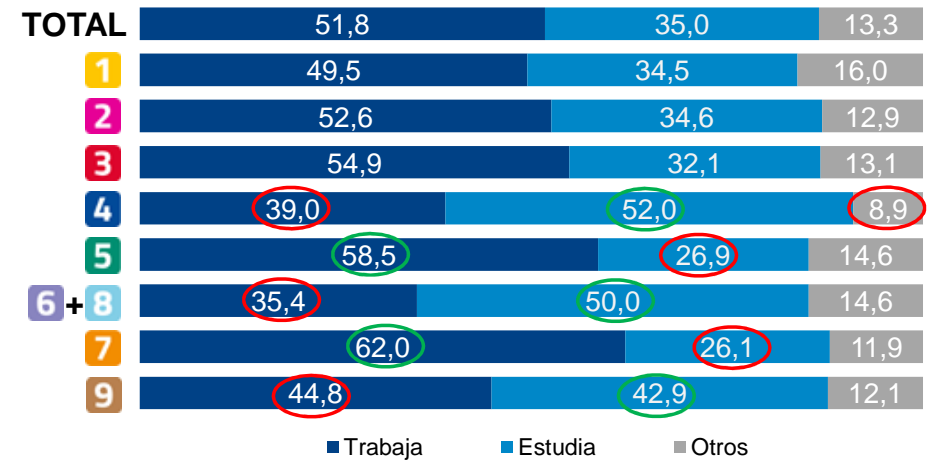
Ocupación



2019



POR LINEA



La distribución de viajeros por ocupación se mantiene constante con respecto a la ola anterior. En las líneas del tranvía y la L9 son en las que predominan los estudiantes.

EVOLUTIVO



○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

— Trabaja
— Estudia
— Otros

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Base: Total muestra (3.021)
Unidad: Porcentaje

P.19.- Ocupación actual

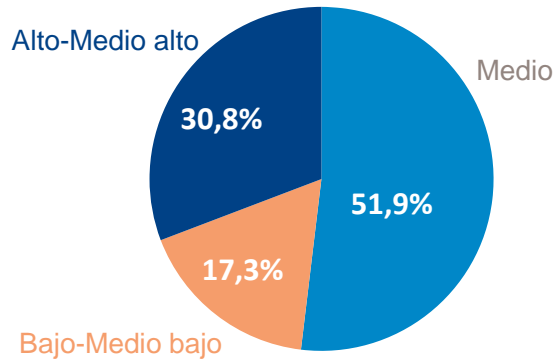
GfK | Confidential

Perfil del viajero

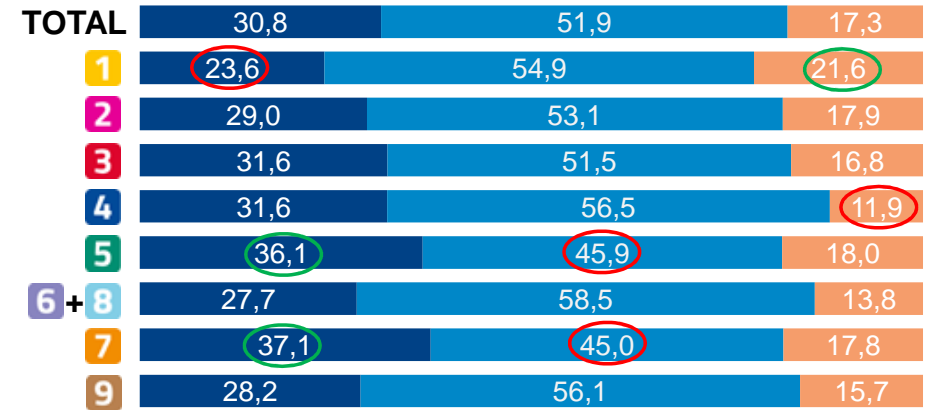
Nivel Socioeconómico



2019



POR LINEA



■ Alto-medio alto ■ Medio ■ Bajo-medio bajo

EVOLUTIVO



○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

■ Alto-medio alto
■ Medio
■ Bajo-medio bajo

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Mayor nivel socioeconómico en la L5 y L7

Base: Total muestra (3.021)
Unidad: Porcentaje

El nivel socioeconómico se estima cruzando el nivel de estudios finalizados con la ocupación actual

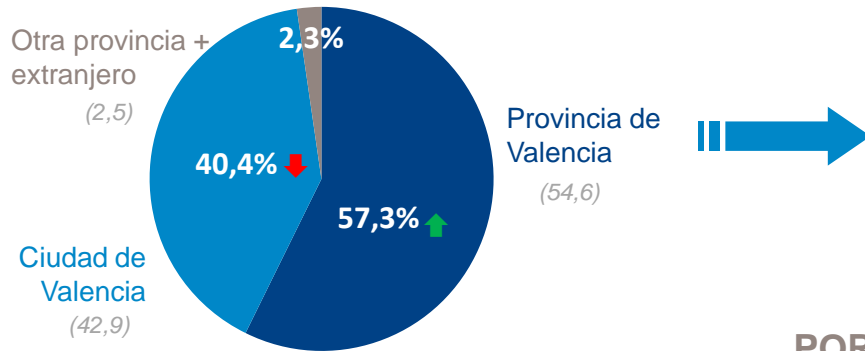
GfK | Confidential

Perfil del viajero

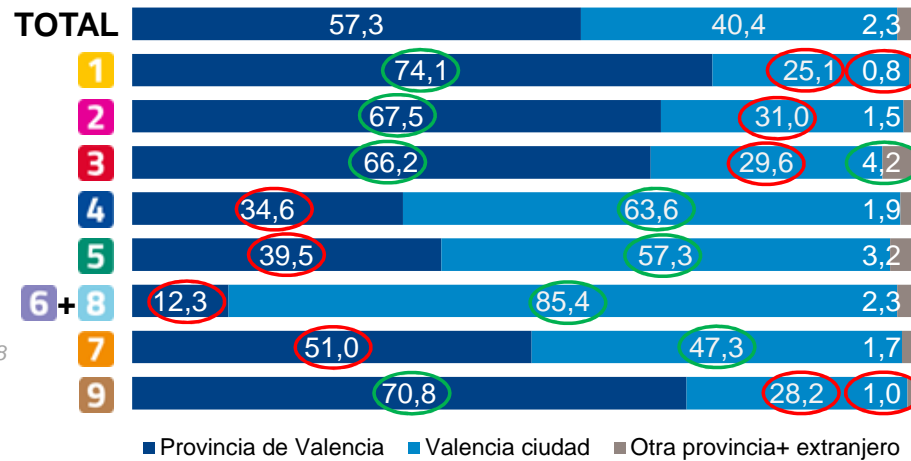
Lugar de Residencia



2019



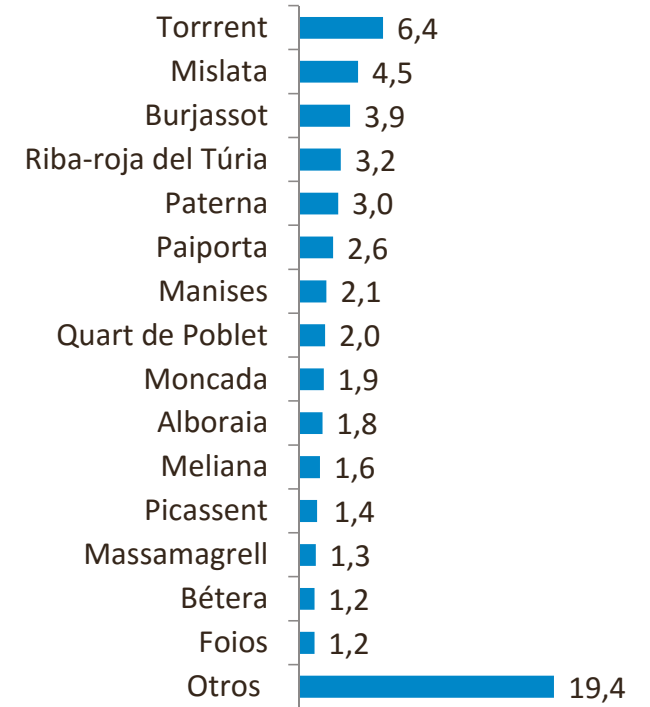
POR LINEA



() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2018

Base: Total muestra (3.021)
Unidad: Porcentaje

Municipios de la provincia de Valencia



○ Significativamente superior al Total

○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior

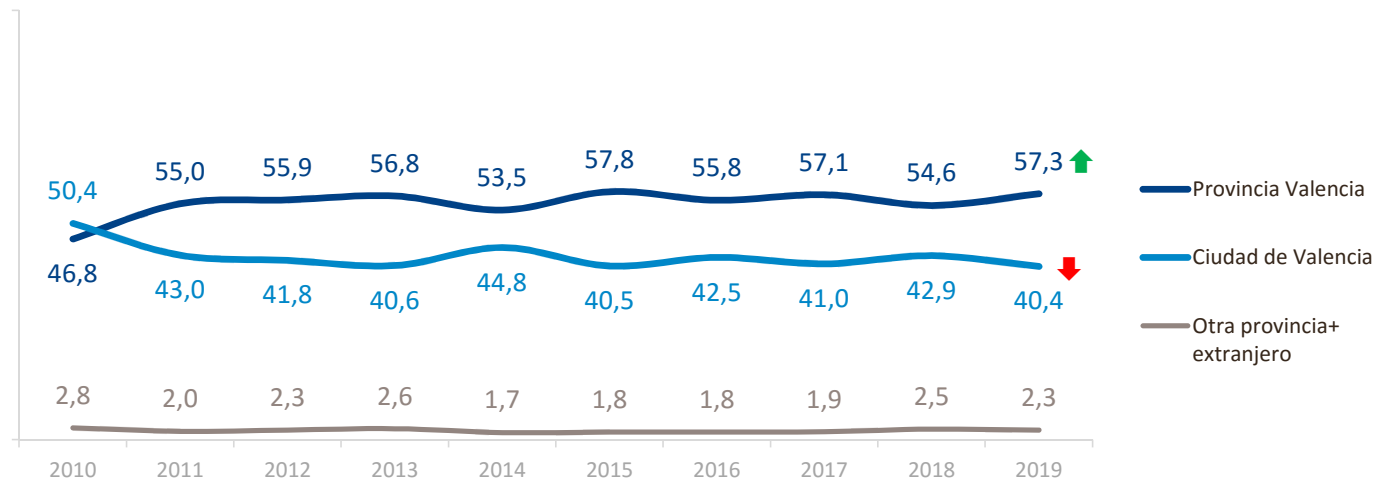
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Perfil del viajero

Lugar de Residencia



EVOLUTIVO



Base: Total muestra (3.021)

Unidad: Porcentaje

P.23.- Código postal donde vive actualmente

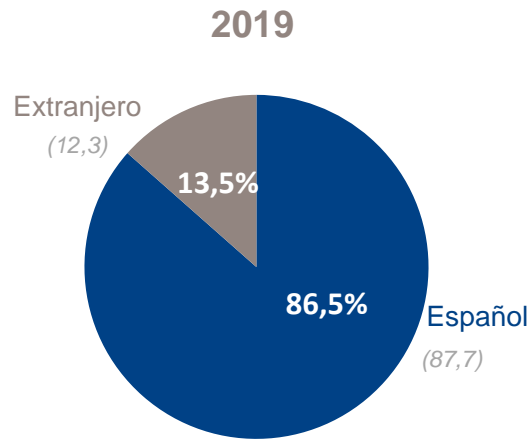
© GfK Noviembre 2019 | Estudio de Satisfacción de Clientes

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

GfK | Confidential

Perfil del viajero

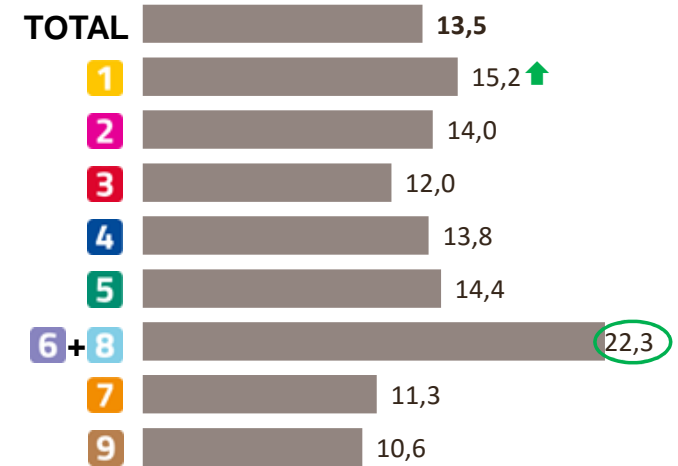
Tasa de viajeros extranjeros



Un 13,5% de los viajeros de la red de metro es extranjero.

La tasa de usuarios extranjeros alcanza un máximo histórico continuando con la senda de crecimiento iniciada en 2016

POR LINEA



() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2017

EVOLUTIVO



— Usuarios Extranjeros de Metrovalencia
 — Extranjeros en Provincia de Valencia

○ Significativamente superior al Total
 ○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
 ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Base: Total muestra (3.021)
 Unidad: Porcentaje

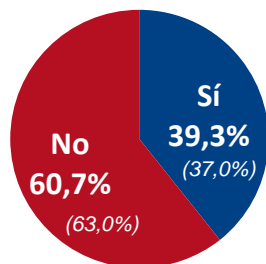
P.24.- Extranjero

Perfil del viajero

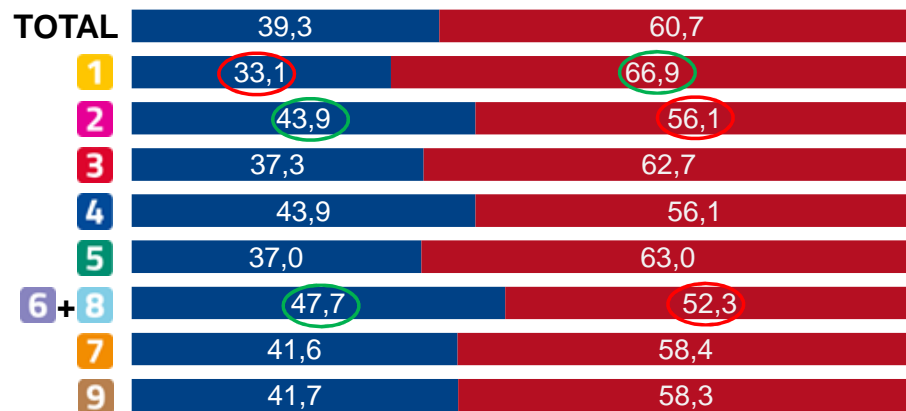
Conocimiento recarga online



Conocimiento recarga online 2019



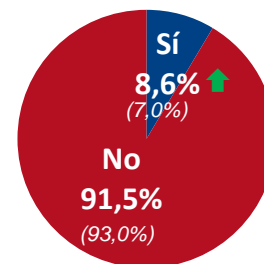
POR LINEA



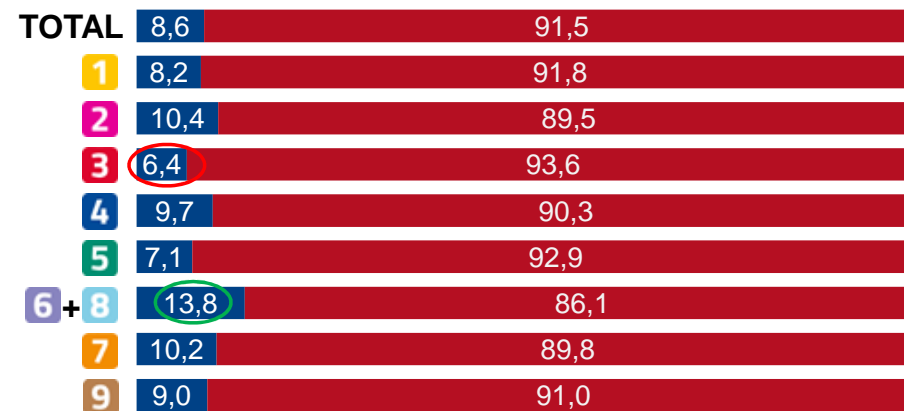
Base: Total muestra (3.021)
Unidad: Porcentaje

■ Sí ■ No

Ha recargado..... 2019



POR LINEA



○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

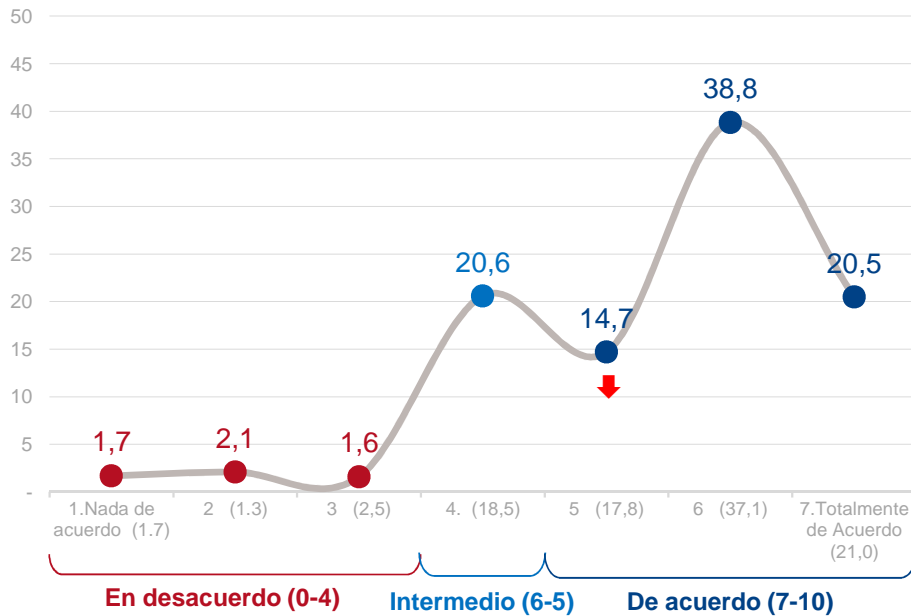
P.16d Ahora Ud. puede recargar su tarjeta de transporte online, a través de la web de Metrovalencia, ¿conocía Ud. esta opción?

Perfil del viajero

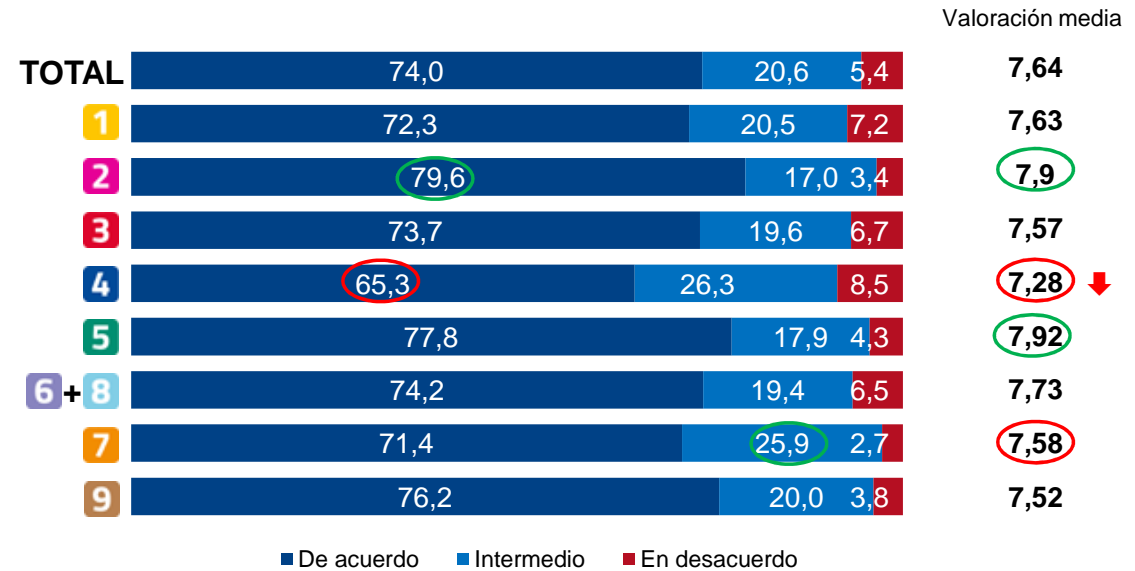
Valoración recarga online



GRADO DE ACUERDO: 7,64



POR LINEA



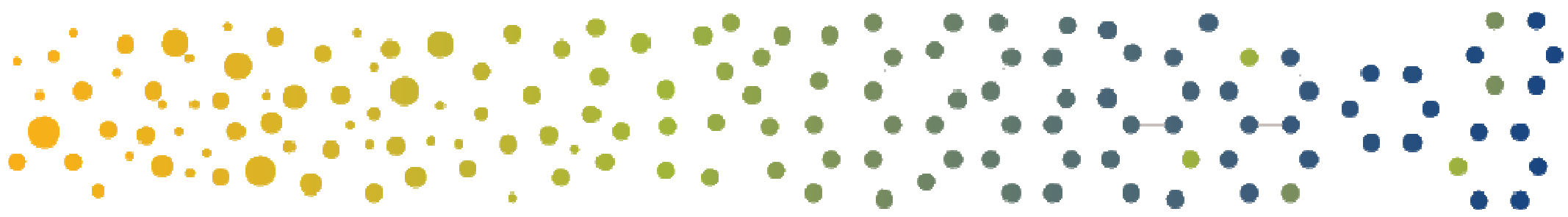
○ Significativamente superior al Total
 ○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
 ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Unidad: Porcentaje y medias
 Base: Conocen el servicio de recarga on-line (1.187)

P.16f Y ¿hasta qué punto está Ud. satisfecho con este servicio de recarga online? Por favor utilice una escala de 1 a 7 donde 1 es "muy mal" y 7 es "muy bien".

6. Satisfacción



Conclusiones y Recomendaciones Operativas

Satisfacción a nivel global: ISC

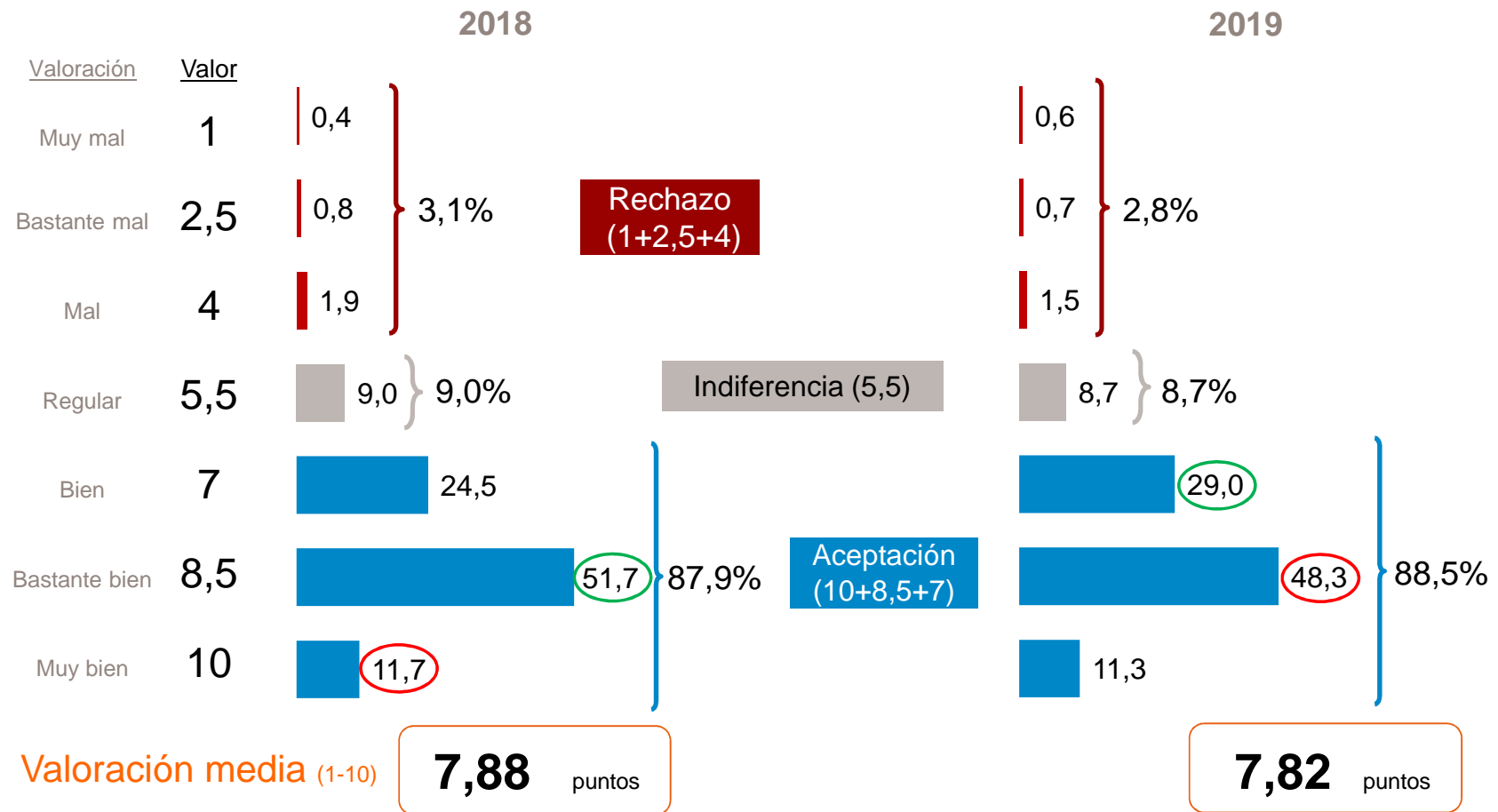


El ISC se mantiene estable con respecto a 2018

- El **ISC 2019** de Metrovalencia es de **7,82 puntos**, el indicador se mantiene estable con respecto a la anterior medición. El 88,5% de los viajeros se muestra satisfecho, el 8,7% regular y el 2,8% muestra rechazo. Cabe destacar que en este sentido que el porcentaje de usuarios que valora con la máxima puntuación es significativamente inferior a la oleada anterior .
- El **ISC** continúa **estable** desde **2015**.
- A nivel de líneas, la L5 es significativamente mejor valorada que el promedio (con 8,1 puntos) , mientras que la L1 y L7 son las peor valoradas 7,64 cada una. Desciende la satisfacción de L.3 y L.9 y aumenta en L.2 respecto al 2018.
- A nivel de segmentos de viajeros los titulares de **TAT Mobilitat** mensual, **TAT Gent Major**, y **Billete sencillo** están **más satisfechos**, de igual modo que los que usan el metro con **frecuencia media o baja**, los **hombres**, los **más jóvenes**, de **menos de 20 años**, y los **más mayores**, de 60 y más años, los que **no tienen estudios**, de **nivel** socioeconómico **medio-bajo** y los **estudiantes** y los **jubilados** que también tienden a estar más satisfechos que la media, así como los usuarios de nacionalidad **extranjera** y los **obligados**.
- Los **más críticos** son los poseedores de la tarjeta **Tuin** y los de **billete de ida y vuelta**, los que viajan con **elevada frecuencia**, las **mujeres**, los de **nivel socioeconómico elevado**, los **usuarios no obligados**, del **segmento de 30-39 y 50-59 años**, **universitarios**, **clase alta y media alta**, los **trabajadores por cuenta propia** y las **mujeres**.

Satisfacción global

2019 vs 2018



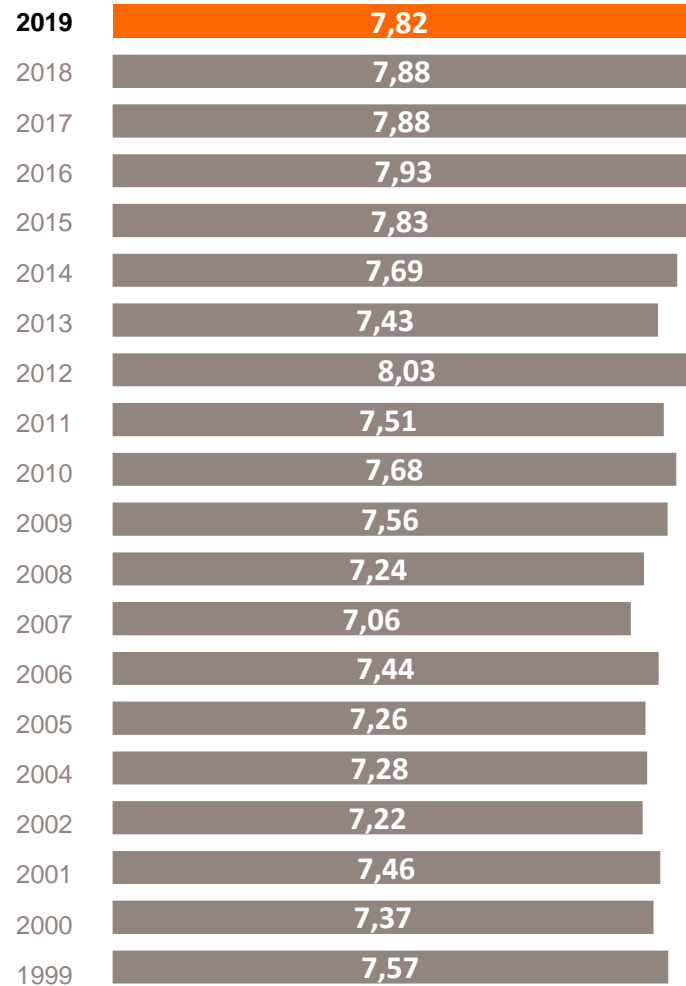
○ Significativamente superior a la oleada anterior
○ Significativamente inferior a la oleada anterior

P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

GfK | Confidential

Satisfacción global

Evolución 1999 - 2019



Unidad: Puntuación media en una escala de 1 a 10 puntos
Base: Total muestra de cada año

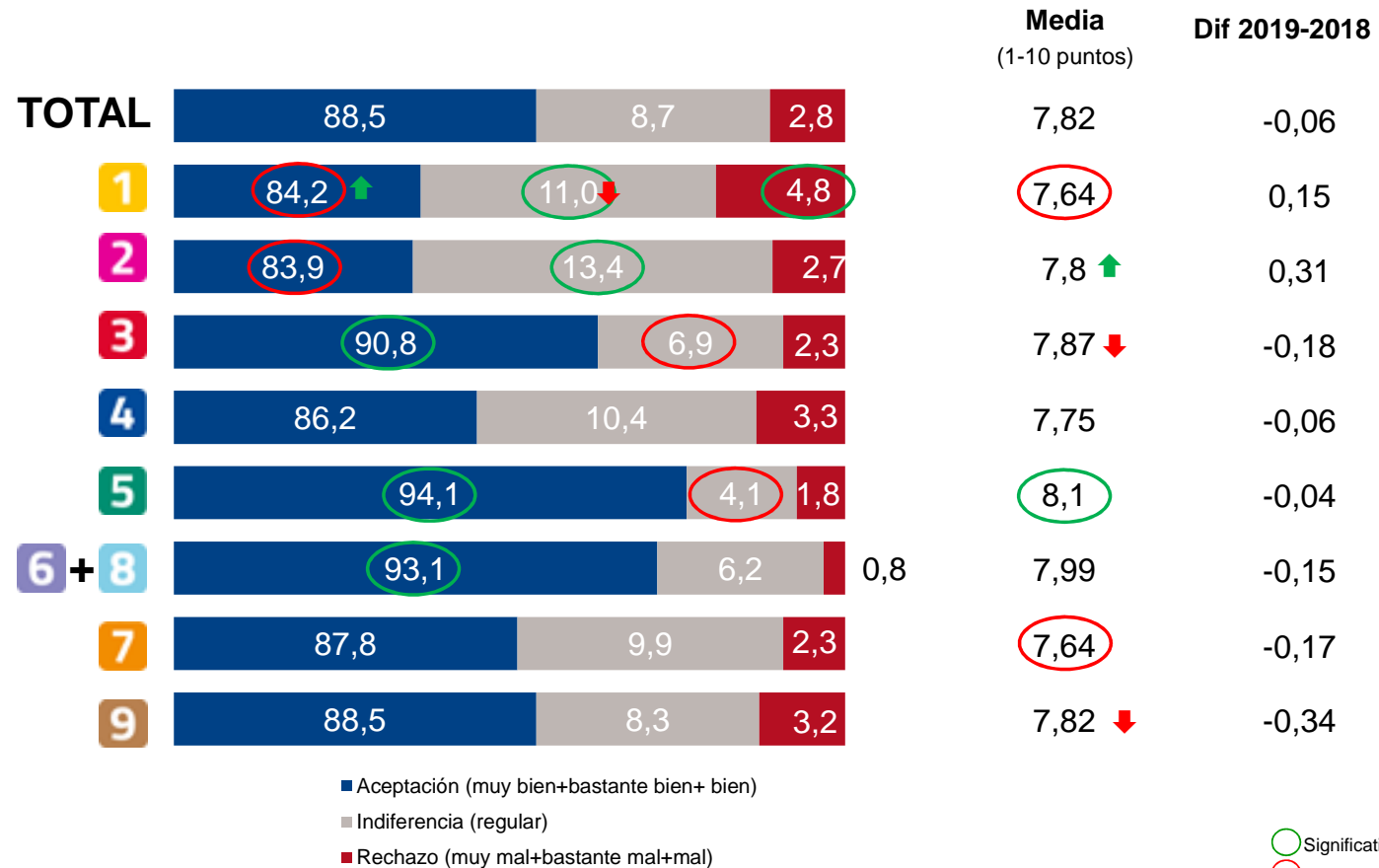
P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

(*) Medición no realizada por GfK

- Significativamente superior a la oleada anterior
- Significativamente inferior a la oleada anterior

Satisfacción global

Evolutivo por líneas 2018 - 2019



Unidad: Porcentaje y media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)

Base: Total muestra (3.021 y entrevistas efectuadas en cada línea (L1-501, L2-335, L3-682, L4-269, L5-438, L6 y L8-130, L7-353, L9-312)

P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

GfK | Confidential

58

Satisfacción global

Evolución por líneas 1999 - 2019



	1999	2000	2001	2002	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
TOTAL	7,57	7,37	7,46	7,22	7,28	7,26	7,44	7,06	7,24	7,56	7,68	7,51	8,03	7,43	7,69	7,83	7,93	7,88	7,88	7,82
1	7,08	6,69	6,82	6,66	6,54	6,55	6,91	6,28	6,73	7,25	7,54	7,42	7,70	7,32	7,66	7,66	7,69	7,67	7,49	7,64
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,77	7,49	7,80↑
3	8,05	7,84	7,91	7,62	7,68	7,58	7,81	7,42	7,48	7,77	7,7	7,59	8,09	7,48	7,63	7,86	8,00	7,9	8,05	7,87↓
4	6,89	7,28	7,07	6,89	7,00	6,97	6,69	6,79	7,02	7,2	7,34	7,17	8,01	7,07	7,26	7,63	7,85	7,64	7,81	7,75
5	-	-	-	-	7,72	7,67	7,78	7,44	7,45	7,67	7,85	7,63	8,23	7,67	7,93	8,06	8,15	8,10	8,14	8,10
6	-	-	-	-	-	-	-	-	7,37	7,23	7,43	7,43	8,16	7,51	7,57	7,86	8,01	-	-	-
6 + 8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,88	8,14	7,99
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,05	7,81	7,64
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,01	8,16	7,82↓

Nota: para realizar este análisis evolutivo entre 2016 y 2017 se han realizado las siguientes agrupaciones de líneas: (L1=L1+L2 (809); L3=L3+9 (1052); L4=L4 (259); L5=L5+L8+L7 (805) L6=L6 (143))

NOTA: La línea L-5 empieza a medirse en el año 2004. La línea L-6 empieza a medirse en 2008.

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
 ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Unidad: Porcentaje y media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)

Base: Total muestra (3.021 y entrevistas efectuadas en cada línea (L1-501, L2-335, L3-682, L4-269, L5-438, L6 y L8-130, L7-353, L9-312)

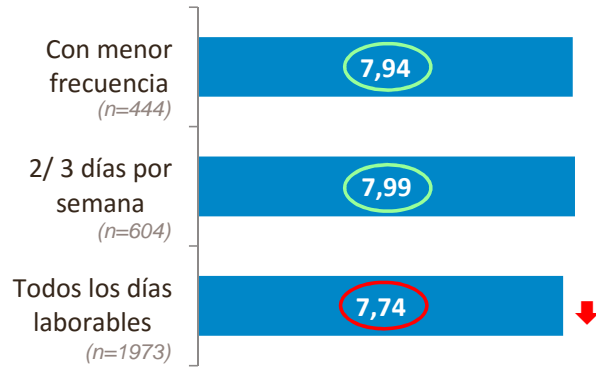
P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

Satisfacción global

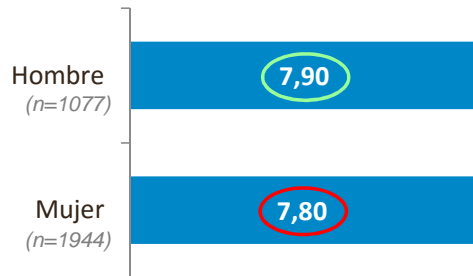
Análisis por segmentos



FRECUENCIA DE USO



SEXO

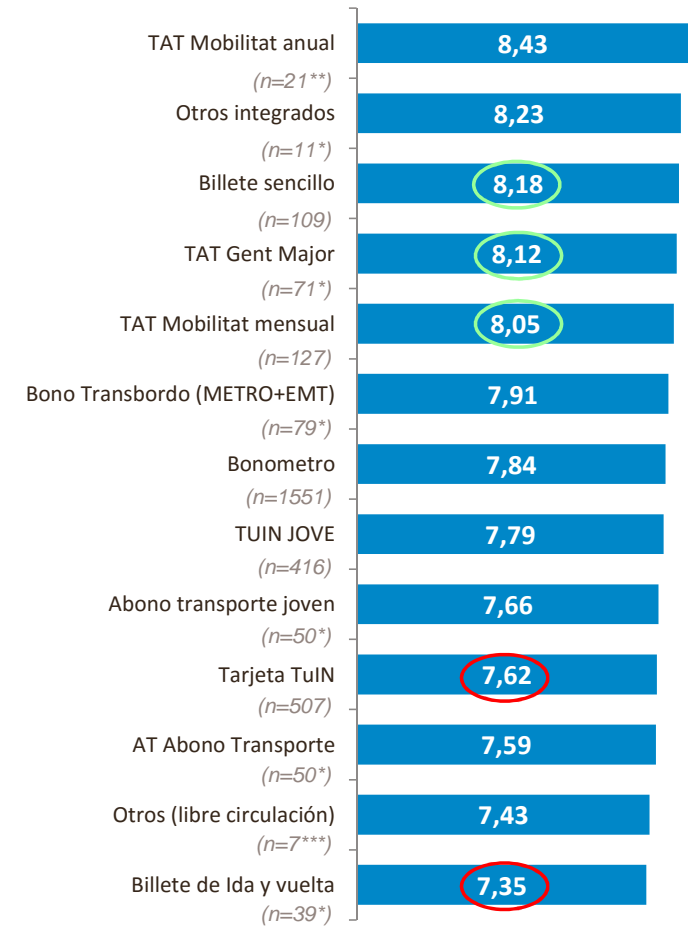


VALORACIÓN GLOBAL
7,82

○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

TIPO DE BILLETE

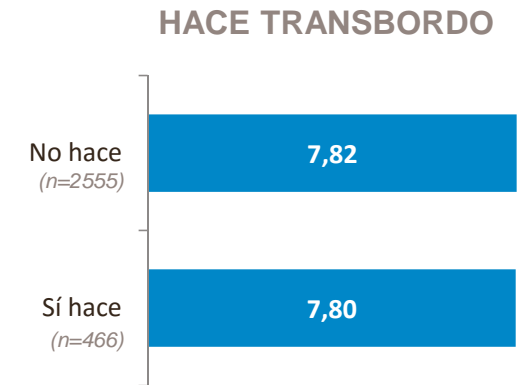
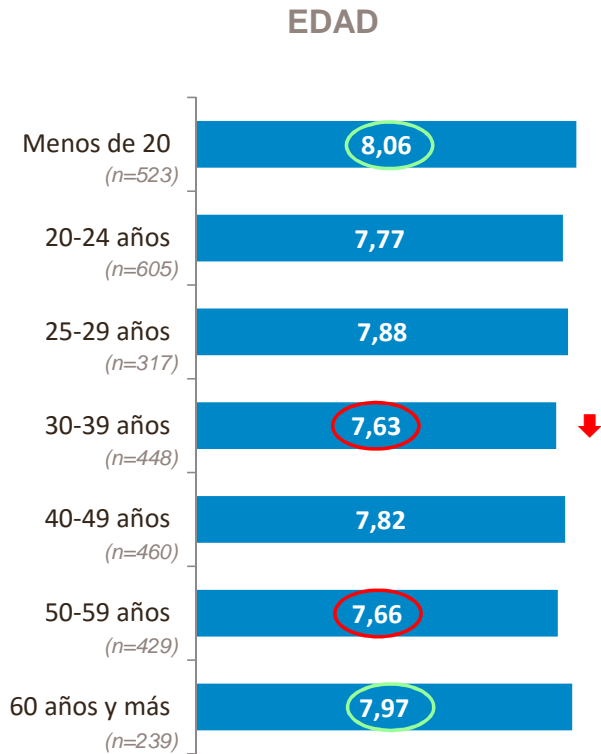


Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico

P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

Satisfacción global

Análisis por segmentos



- Significativamente superior al Total
- Significativamente inferior al Total
- ↑ Significativamente superior a la oleada anterior
- ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

VALORACIÓN GLOBAL 7,82

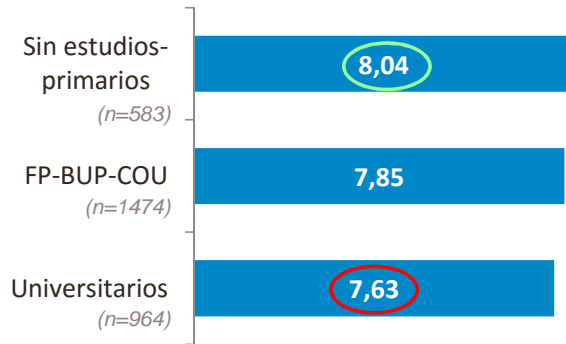
Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
 Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico
 P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

Satisfacción global

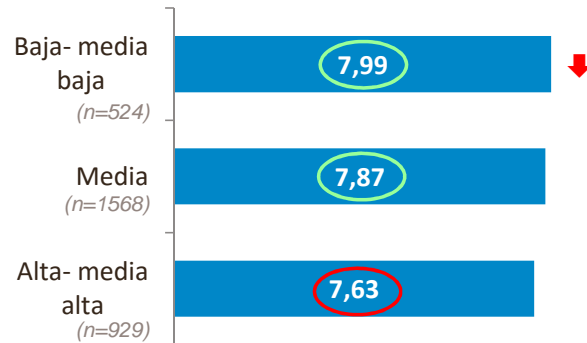
Análisis por segmentos



NIVEL DE ESTUDIOS

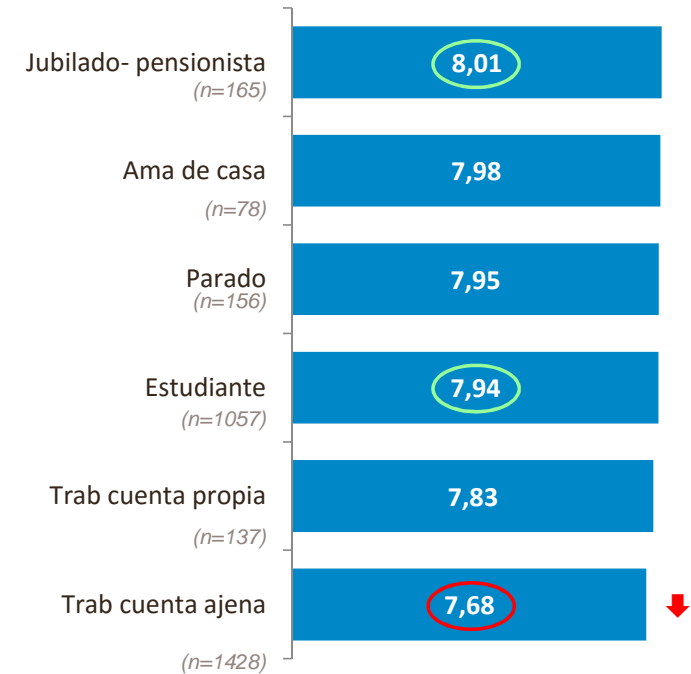


NIVEL SOCIOECONÓMICO



VALORACIÓN GLOBAL
7,82

OCUPACIÓN



○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico

P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

Satisfacción global

Principales estaciones de subida 2006 - 2019



		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019		
Xàtiva	6,2	188	7,80	7,15	7,77	7,80	7,43	7,73	nd	7,55	7,50	7,99	7,91	8,09	8,19	7,93	↓
Colon	5,1	155	7,48	6,97	7,14	7,40	7,52	7,28	nd	7,27	7,60	7,66	8,09	7,97	7,99	7,45	↓
Benimaclet M	4,6	139					7,52	nd	7,27	7,53	7,83	7,69	7,48	8,12	8		
A Guimera L3	3,8	115	7,33	7,16	7,22	7,20	7,54	7,20	nd	7,51	8,12	8,21	7,92	7,64	8,26	7,99	
Facultats	3,5	105	7,73	7,32	7,59	7,30	7,77	7,54	nd	7,25	7,60	7,84	8,13	7,74	7,85	7,83	
Pl. Espanya	2,5	77	8,33	7,85	7,70	7,90	7,39	7,68	nd	8,24	8,48	8,11	7,80	8,28	8,10	7,35	
Empalme L1	2,5	76									8,61	7,99	7,85	7,44	7,63		
Av del Cid	2,5	76	7,15	6,54	6,67	6,90	6,98	7,55	nd	7,14	7,41	7,75	7,93	7,82	7,85	8,22	
Amistad	2,4	74	6,93	6,34	6,18	7,20	8,14	7,02	nd	7,43	7,78	7,51	7,82	7,72	7,45	7,73	
Túria	2,4	73					8,06	nd	7,85	8,28	7,99	8,42	7,87	8,25	7,82		
Torrent Avgda.	2,4	71									7,90	8,48	8,76	7,54	7,46		
9 d' Octubre	2,4	71									7,58	7,37	7,60	7,00	8,12		
Mislata	2,3	68									7,55	8,25	8,35	8,17	7,99	↓	
Joaquín Sorolla-Jesús	2,1	64	7,62	6,64	7,15	7,80	7,68	7,16	nd	7,39	7,45	7,98	8,07	8,27	7,63	7,49	
Patraix	1,8	55									8,08	8,26	8,16	7,78	7,6		
Marítim-Serrería	1,8	54									8,82	8,34	8,00	8,12	7,86		
La Carrasca	1,8	53	8,05	7,46	7,62	7,90	8,41	7,66	nd	7,81	8,31	8,23	7,96	8,23	8,36	8,1	
Ayora	1,8	53					6,41	nd	6,70	7,19	7,43	8,10	8,03	7,85	8,08		
A. Guimerà	1,0	29	6,31	5,63	6,05	5,80	6,72	7,34	nd	6,48	6,50	7,33	7,90	7,16	7,12	8,24	

NOTA: Solo se incluyen las estaciones de subida más importantes por el número de viajeros

Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)

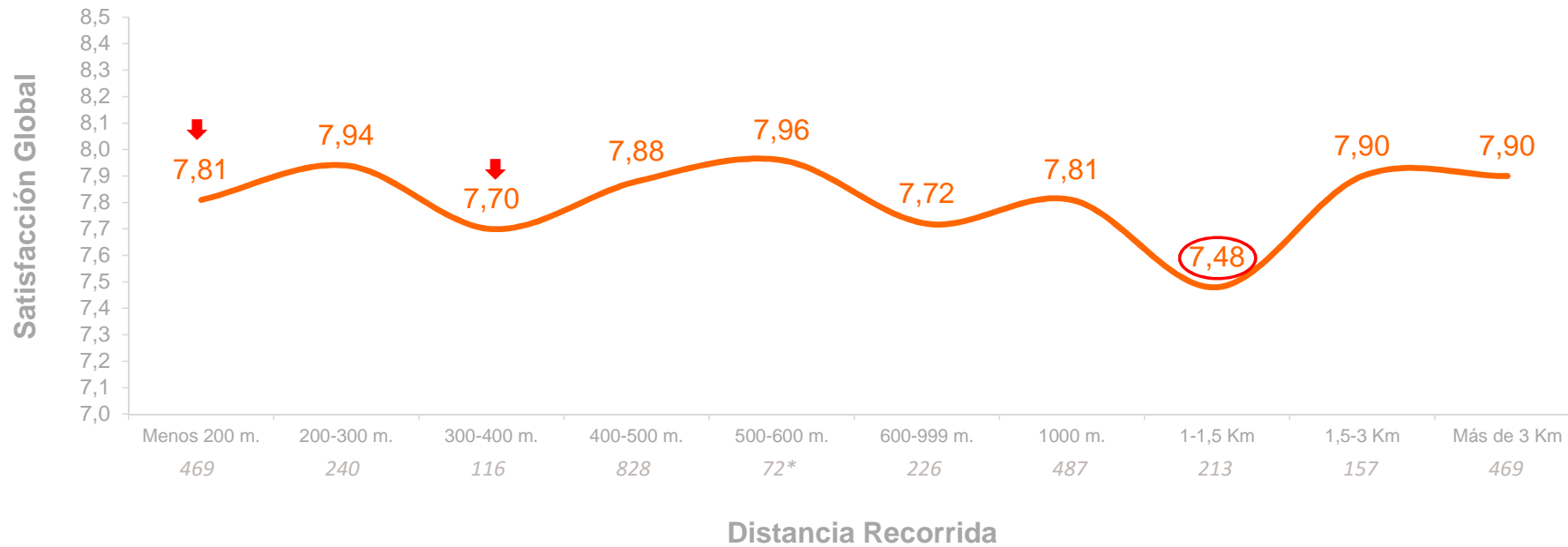
Base: Total muestra de cada año subidos en cada estación. Se indica la muestra de 2019

○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Satisfacción global

En función de la distancia recorrida a la parada



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra (3.021)

P.6.- ¿Cómo accede a la parada donde ha subido?
P.7.- ¿Cómo irá a su destino desde la parada en la que Vd. se baje?
P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

- Significativamente superior al Total
- Significativamente inferior al Total
- ↑ Significativamente superior a la oleada anterior
- ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Satisfacción a nivel atributos

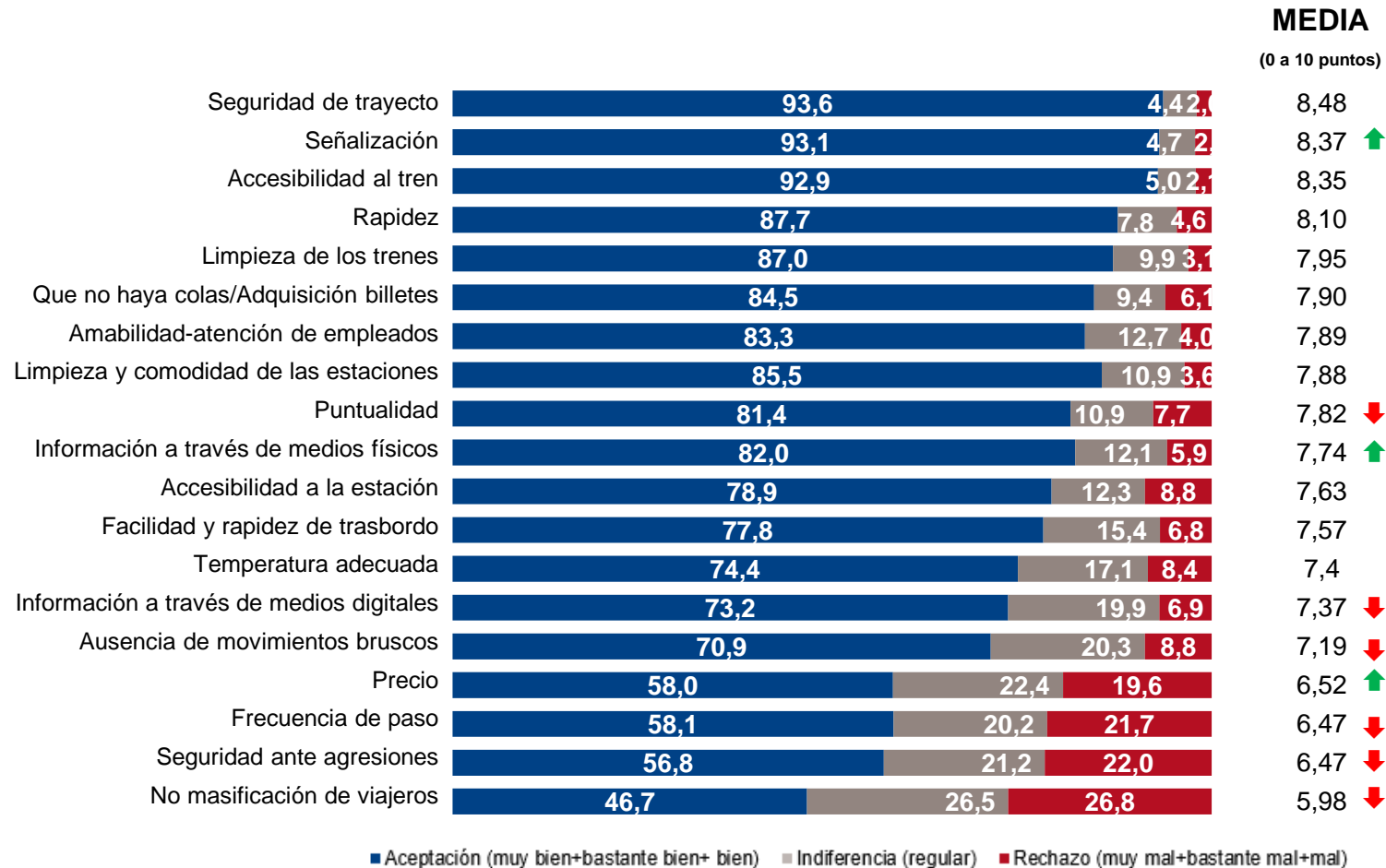
Resumen



La satisfacción por atributos

- **3** de los **19 atributos** analizados han **mejorado significativamente** (Señalización, Información a través de medios físicos y Precio) respecto al año anterior y **6** de ellos **empeoran** (Puntualidad, Información a través de medios digitales, Ausencia de movimientos bruscos, Frecuencia de paso, Seguridad ante agresiones, No masificación de viajeros).
- Los **Atributos peor valorados** son la **Masificación** de Viajeros en los trenes, sobre todo en la **L3** y **L4** que puede deberse a momentos puntuales como las horas punta de entrada y salida de la Universidad y del trabajo. Los segundos aspectos peor valorado son la **Seguridad** ante **agresiones** sobre todo en las **L1, L5 y L7** y la **Frecuencia** de **paso** de los trenes sobre todo en la **L1, L7 y L9**.

Satisfacción a nivel de atributos



Unidad: Porcentaje y media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra (3.021)

P.13.- Ahora nos gustaría conocer su opinión acerca de la línea que recorre ¿Cómo la calificaría en los siguientes aspectos?

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Satisfacción a nivel de atributos

2018 vs 2017



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
 Base: Total muestra año 2018 (3.036) y año 2019 (3.021)

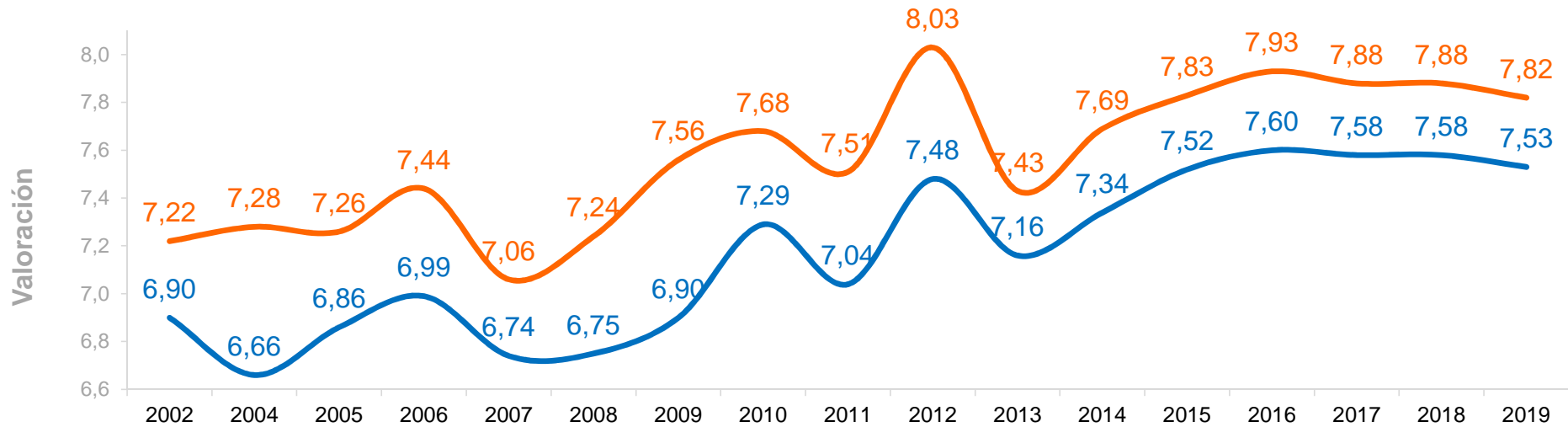
P.13.- Ahora nos gustaría conocer su opinión acerca de la línea que recorre ¿Cómo la calificaría en los siguientes aspectos?

Satisfacción global vs satisfacción media por atributos

Análisis evolutivo 2002 - 2019



— Satisfacción global — Media directa atributos



GAP
(Satisfacción global -
Media Atributos)

0,32	0,62	0,40	0,45	0,32	0,49	0,66	0,39	0,47	0,55	0,27	0,35	0,33	0,30	0,30	0,29
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)

Base: Total muestra de cada año

P.13.- Ahora nos gustaría conocer su opinión acerca de la línea que recorre ¿Cómo la calificaría en los siguientes aspectos?

Satisfacción a nivel de atributos

Análisis por líneas



ATRIBUTOS	TOTAL	L1	L2	L3	L4	L5	L6+L8	L7	L9
Seguridad de trayecto	8,48	8,41	8,51	8,43	8,4	8,63	8,62	8,41	8,55
Señalización	8,37	8,23	8,44	8,37	8,39	8,48	8,59	8,3	8,34
Accesibilidad al tren	8,35	8,13	8,39	8,31	8,39	8,53	8,5	8,31	8,4
Rapidez	8,1	7,86	7,99	8,23	7,62	8,52	8,03	8,22	7,99
Limpieza de los trenes	7,95	8,00	7,85	7,94	7,62	8,14	7,73	7,96	8,13
Que no haya colas/Adquisición billetes	7,9	7,73	7,98	7,88	7,8	7,96	8,18	7,96	7,95
Amabilidad-atención de empleados	7,89	7,7	7,95	7,92	8,08	7,94	8,15	7,79	7,8
Limpieza y comodidad de las estaciones	7,88	7,65	7,85	7,96	7,71	8,2	7,68	7,79	8,04
Puntualidad	7,82	7,69	7,8	7,93	6,96	8,3	7,67	7,84	7,92
Información a través de medios físicos	7,74	7,61	7,84	7,75	7,72	7,86	7,92	7,7	7,62
Accesibilidad a la estación	7,63	7,64	7,62	7,53	8,16	7,64	8,2	7,43	7,34
Facilidad y rapidez de trasbordo	7,57	7,51	7,59	7,58	7,5	7,7	8,08	7,25	7,63
Temperatura adecuada	7,4	7,36	7,57	7,22	7,74	7,57	7,81	7,24	7,2
Información a través de medios digitales	7,37	7,34	7,61	7,52	7,21	7,4	7,3	7,17	7,22
Ausencia de movimientos bruscos	7,19	7,31	7,41	7,00	6,84	7,53	7,15	7,08	7,16
Precio	6,52	6,22	6,44	6,55	6,72	6,77	7,13	6,46	6,3
Frecuencia de paso	6,47	6,08	6,44	6,63	6,55	7,14	6,78	6,26	5,9
Seguridad ante agresiones	6,47	6,19	6,49	6,35	7,5	6,19	7,61	6,00	6,68
No masificación de viajeros	5,98	6,19	6,21	5,66	5,73	6,22	6,68	5,91	5,81

(*) Atributos nuevos 2018

Satisfacción a nivel de atributos

Análisis por líneas: evolución 2018-2019



ATRIBUTOS	TOTAL	L1	L2	L3	L4	L5	L6+L8	L7	L9
Seguridad de trayecto	8,48	8,41	8,51	8,43	8,4	8,63 ↑	8,62	8,41	8,55
Señalización	8,37	8,23	8,44↑	8,37	8,39↑	8,48 ↑	8,59	8,3↑	8,34
Accesibilidad al tren	8,35	8,13	8,39↑	8,31	8,39	8,53 ↑	8,5	8,31↑	8,4
Rapidez	8,1	7,86	7,99	8,23	7,62	8,52	8,03	8,22	7,99↓
Limpieza de los trenes	7,95	8,00	7,85	7,94	7,62	8,14	7,73	7,96	8,13
Que no haya colas/Adquisición billetes	7,9	7,73	7,98	7,88	7,8	7,96	8,18	7,96↑	7,95
Amabilidad-atención de empleados	7,89	7,7	7,95	7,92	8,08	7,94	8,15	7,79	7,8
Limpieza y comodidad de las estaciones	7,88	7,65	7,85↑	7,96	7,71	8,2 ↑	7,68	7,79	8,04
Puntualidad	7,82	7,69	7,8	7,93 ↓	6,96	8,3	7,67	7,84↓	7,92↓
Información a través de medios físicos	7,74	7,61	7,84↑	7,75	7,72	7,86	7,92	7,7	7,62
Accesibilidad a la estación	7,63	7,64	7,62↑	7,53↓	8,16	7,64	8,2	7,43	7,34 ↓
Facilidad y rapidez de trasbordo	7,57	7,51	7,59	7,58↓	7,5↓	7,7↓	8,08	7,25 ↓	7,63
Temperatura adecuada	7,4	7,36	7,57 ↑	7,22	7,74	7,57 ↑	7,81	7,24	7,2
Información a través de medios digitales	7,37	7,34	7,61 ↑	7,52	7,21	7,4	7,3	7,17	7,22
Ausencia de movimientos bruscos	7,19	7,31	7,41 ↑	7,00 ↓	6,84	7,53	7,15	7,08↓	7,16↓
Precio	6,52	6,22	6,44↑	6,55	6,72	6,77	7,13	6,46	6,3
Frecuencia de paso	6,47	6,08	6,44	6,63 ↓	6,55	7,14 ↑	6,78	6,26 ↓	5,9 ↓
Seguridad ante agresiones	6,47	6,19 ↓	6,49	6,35↓	7,5	6,19 ↓	7,61	6,00	6,68
No masificación de viajeros	5,98	6,19	6,21	5,66 ↓	5,73	6,22 ↓	6,68	5,91↓	5,81↓

(*) Atributos nuevos 2018

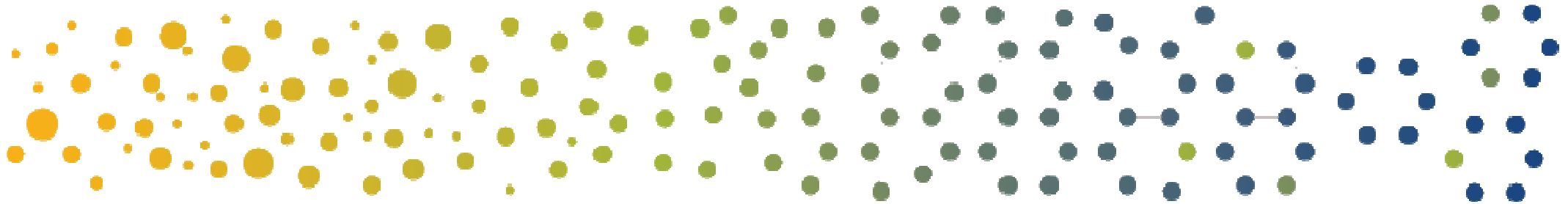
Satisfacción a nivel de atributos

Análisis por líneas: evolución 2018-2019



ATRIBUTOS	TOTAL	L1	L2	L3	L4	L5	L6+L8	L7	L9
Seguridad de trayecto	0,06	0,05	0,15	-0,09	0,19	0,24↑	0,22	0,09	-0,1
Señalización	0,13	0,03	0,4↑	-0,04	0,24↑	0,22↑	0,37	0,23↑	-0,05
Accesibilidad al tren	0,13	0,05	0,3↑	-0,08	0,2	0,27↑	0,2	0,25↑	0,03
Rapidez	-0,02	0,13	0,11	-0,07	0	0,03	0,05	-0,01	-0,43↓
Limpieza de los trenes	-0,01	-0,03	0,05	-0,13	-0,16	0,13	-0,14	0,11	0,09
Que no haya colas/Adquisición billetes	0,03	-0,01	0,27	-0,17	0,18	-0,01	0,09	0,26↑	-0,1
Amabilidad-atención de empleados	-0,01	-0,03	0,23	-0,14	0,07	0,07	0,13	-0,04	-0,16
Limpieza y comodidad de las estaciones	0,07	0,01	0,39↑	-0,1	0,16	0,23↑	-0,31	0,24	-0,1
Puntualidad	-0,25	-0,01	-0,13	-0,2↓	-0,22	-0,17	-0,42	-0,5↓	-0,52↓
Información a través de medios físicos	0,12	0,09	0,55↑	-0,07	0,12	0,18	0,22	0,17	-0,08
Accesibilidad a la estación	-0,02	0,08	0,35↑	-0,3↓	0,21	0,08	-0,11	-0,02	-0,34↓
Facilidad y rapidez de trasbordo	-0,2	0,14	0,03	-0,29↓	-0,37↓	-0,29↓	-0,19	-0,48↓	-0,21
Temperatura adecuada	0,09	0,08	0,31↑	0	0,09	0,29↑	-0,06	0,1	-0,23
Información a través de medios digitales	-0,11	-0,1	0,32↑	-0,06	-0,15	-0,17	-0,06	-0,35	-0,26
Ausencia de movimientos bruscos	-0,16	0,13	0,34↑	-0,34↓	-0,17	-0,08	-0,67	-0,32↓	-0,45↓
Precio	0,13	0,3	0,46↑	0,15	0,18	0,12	0,01	-0,02	-0,34
Frecuencia de paso	-0,25	0,29	0,32	-0,44↓	-0,13	-0,09↑	-0,86	-0,58↓	-0,83↓
Seguridad ante agresiones	-0,29	-0,5↓	-0,08	-0,45↓	0,07	-0,43↓	0,14	-0,37	-0,17
No masificación de viajeros	-0,36	0,22	-0,22	-0,54↓	-0,28	-0,3↓	-0,79	-0,61↓	-0,73↓

7. Análisis evolutivo: 2007-2019



Análisis Evolutivo 1999-2019

Comportamiento del viaje



VARIABLE	AÑO																			Diferencia 19-18
	2000	2001	2002	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
Frecuencia de uso (%)																				
Todos los días	---	---	---	---	---	64,4	63,7	65,1	64,9	63,6	61,7	58,7	62,6	63,1	64,5	62,9	63,9	63,7	65,3	1,6
2-3 días	---	---	---	---	---	18,5	18,9	19,7	18,9	20,5	19,6	21,2	20,1	19,5	19,3	19,7	18,8	21,2	20	-1,2
Menor frecuencia	---	---	---	---	---	17,1	17,4	15,2	16,2	15,9	18,7	20,1	17,3	17,4	16,3	17,4	17,3	15,1	14,7	-0,4
Desplazamiento (%)																				
No tengo otro medio privado	---	---	---	---	---	---	---	29,1	25,0	33,6	21,2	---	35,3	38,9	33,2	32,5	35,0	38,4	42,5	4,1
Prefiero viajar en Metro	---	---	---	---	---	---	---	36,0	47,6	36,0	35,6	---	34,6	41,2	47,6	39,1	35,5	45,1	44,3	-0,8
No puedo aparcar en destino	---	---	---	---	---	---	---	27,9	19,0	22,2	25,9	---	25,6	25,7	22,6	22,8	22,9	24	24,3	0,3
No tengo otro medio público	---	---	---	---	---	---	---	9,3	9,8	6,4	8,7	---	16,3	14,7	8,5	15,4	21,8	14,4	16,1	1,7
Otro motivo	---	---	---	---	---	---	---	6,3	11,8	13,6	19,6	---	9,9	5,2	7,2	9,0	10,3	9,5	8,6	-0,9
Usuario (%)																				
Usuario obligado (%)	61,4	61,6	61,8	61,8	61,2	61,9	59,5	60,0	56,7	54,7	56,6	N.D	58,7	61,1	62,7	64,8	66,4	64,3	64,6	0,3
Tipo de billete (%)																				
Bono Metro+B-10	---	---	---	---	---	62,8	66,9	60,2	66,2	68,9	71,8	73,5	71,9	71,1	73,9	72,2	67,2	56,6	51,3	-5,3
Zona AT	---	---	---	---	---	22,5	18,1	25,0	21,7	21,3	18,1	3,8	15,4	14,7	7,8	3,7	5,1	2,5	2,7	0,2
Sencillo+Ida y vuelta	---	---	---	---	---	11,7	13,0	10,5	8,2	6,4	6,4	7,4	6,5	6,2	5,6	5,9	6,4	5,8	4,9	-0,9
Resto	---	---	---	---	---	3,0	2,0	4,3	3,9	3,4	3,7	15,3	6,2	8,0	11,3	18,2	21,3	35,1	41	5,9

Análisis Evolutivo 1999-2019

Comportamiento del viaje



VARIABLE	AÑO																			Diferencia 19-18
	2000	2001	2002	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
Número de viajes a la semana (%)																				
Media viajes semanal	9,3	8,9	9,3	9,0	8,3	8,7	9,0	8,7	8,5	8,5	8,4	7,7	8,3	8,2	8,3	7,9	7,9	8,1	8,5	0,4
Motivo desplazamiento (%)																				
Ir al trabajo	40,1	42,3	42,0	42,6	46,1	43,6	47,8	49,3	50,1	49,4	47,8	42,8	40,6	39,7	39,0	38,3	---	---	---	---
Estudios	34,1	33,3	29,5	26,2	24,3	26,9	22,4	21,3	19,6	22,3	22,8	22,5	29,7	29,6	33,5	31,1	---	---	---	---
Compras	5,4	4,7	7,6	5,0	6,1	6,0	5,1	3,5	5,0	2,5	4,0	2,9	3,0	3,9	2,8	3,9	---	---	---	---
Ocio	6,9	8,3	4,1	8,8	6,1	8,1	6,7	5,6	5,8	8,3	6,4	9,2	6,6	7,0	6,5	6,6	---	---	---	---
Otros ⁽¹⁾	13,5	11,4	16,8	17,4	17,4	15,4	18,0	20,3	19,5	17,5	19,0	22,6	20,1	19,8	18,0	20,2	---	---	---	---
Tasa de viajeros que realizan transbordo																				
Tasa de viajeros que realizan transbordo	---	---	---	---	---	---	---	16,5	14,7	14,0	15,5	16,6	19,2	16,5	16,9	15,9	15,4	14,8	15,4	0,6
Estanco/Kiosco																				
Estanco/Kiosco	10,0	9,1	9,6	9,6	7,8	6,8	7,1	7,4	4,8	6,6	---	---	---	---	---	---	---	10,2	9,4	-0,8
Taquilla																				
Taquilla	75,6	76,9	74,6	76,1	71,1	66,3	76,2	74,6	75,1	70,2	---	---	---	---	---	---	---	11,2	7,9	-3,3
Máquina expendedora																				
Máquina expendedora	12,8	12,8	13,8	13,0	21,0	25,7	16,2	17,2	17,3	20,5	---	---	---	---	---	---	---	77,4	81,5	4,1
Otros ⁽²⁾																				
Otros ⁽²⁾	1,6	1,2	2,0	1,3	---	1,2	0,5	0,8	2,8	2,7	---	---	---	---	---	---	---	1,2	1,3	0,1

(1).- Médico, gestiones, visitar un familiar/amigo, etc.....

Análisis Evolutivo 1999-2019

Comportamiento del viaje



VARIABLE	AÑO			Diferencia 19-18
	2017	2018	2019	
Motivo desplazamiento ORIGEN (%)				
Casa	45,2	48,2	48,2	0
Ir al trabajo	21,8	19,3	19,5	0,2
Estudios	16,9	16,1	15,9	-0,2
Compras/Ocio/Turismo	6,0	6,5	5,3	-1,2
Gestiones varias (1)	10,1	9,9	11,2	1,3
Motivo desplazamiento DESTINO (%)				
Casa	48,4	43,9	45,5	1,6
Ir al trabajo	21,4	22,9	22,1	-0,8
Estudios	13,5	14,7	18,4	3,7
Compras/Ocio/Turismo	7,0	7,0	6	-1
Gestiones varias (1)	9,6	11,5	8	-3,5

(1).- Médico, gestiones, visitar un familiar/amigo, etc.....

Análisis Evolutivo 1999-2018

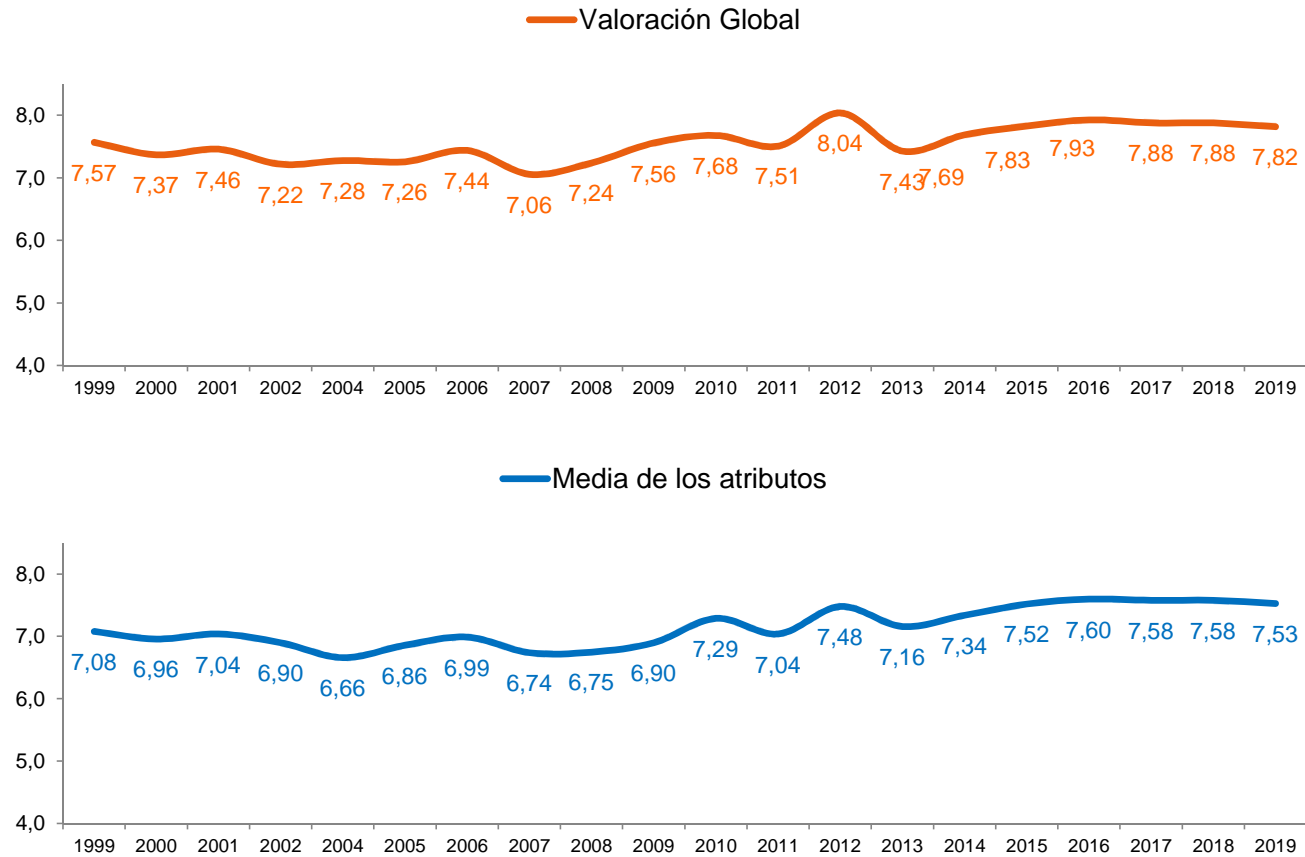
Perfil del viajero



VARIABLE	AÑO																			Diferencia 19-18
	2000	2001	2002	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
Sexo (%)																				
Hombres	40,6	36,8	33,5	36,6	31,5	32,2	35,3	34,3	30,6	38,1	36,1	30,1	35,8	35,7	36,6	35,6	36,4	38,4	35,7	-2,7
Mujeres	59,4	63,2	66,5	63,4	68,5	67,8	64,7	65,7	69,4	61,9	63,9	69,9	64,2	64,3	63,4	64,4	63,6	61,6	64,3	2,7
Edad																				
Edad media (años)	30,7	30,6	31,3	32,8	31,4	30,4	31,9	33,7	34,3	34,7	34,9	34,5	34,6	35,6	34,8	35,1	34,3	35,4	35,1	-0,3
Nivel de Estudios																				
Básicos	---	---	---	---	---	20,6	20,6	23,0	23,9	25,0	23,9	19,3	21,9	22,2	22,3	22,4	21,5	19,6	19,3	-0,3
FP-BUP-COU	---	---	---	---	---	45,4	43,1	43,9	39,7	44,4	42,8	48,3	44,8	44,6	48,0	45,4	44,2	46,9	48,8	1,9
Universitarios	---	---	---	---	---	34,0	36,3	33,1	36,4	30,6	33,3	32,3	33,3	33,2	29,7	32,2	34,3	33,5	31,9	-1,6
Ocupación																				
Trabaja	---	---	---	---	---	55,1	62,9	60,6	63,3	60,4	59,0	52,3	50,3	51,8	48,5	50,3	52,9	52,6	51,8	-0,8
Estudia	---	---	---	---	---	33,9	26,6	26,3	20,6	23,3	24,9	28,3	33,1	31,7	36,4	34,0	35,2	33,7	35	1,3
Otros	---	---	---	---	---	11,0	10,5	13,1	16,1	16,3	16,1	29,4	16,6	16,5	15,2	15,8	11,9	13,7	13,2	-0,5
Nacionalidad																				
% Extranjeros	---	---	---	5,7	5,5	7,4	9,8	11,7	9,8	11,5	10,5	N.D.	8,5	10,3	9,9	9,1	10,4	12,3	13,5	1,2

Análisis Evolutivo 1999-2019

Satisfacción Global y media por atributos

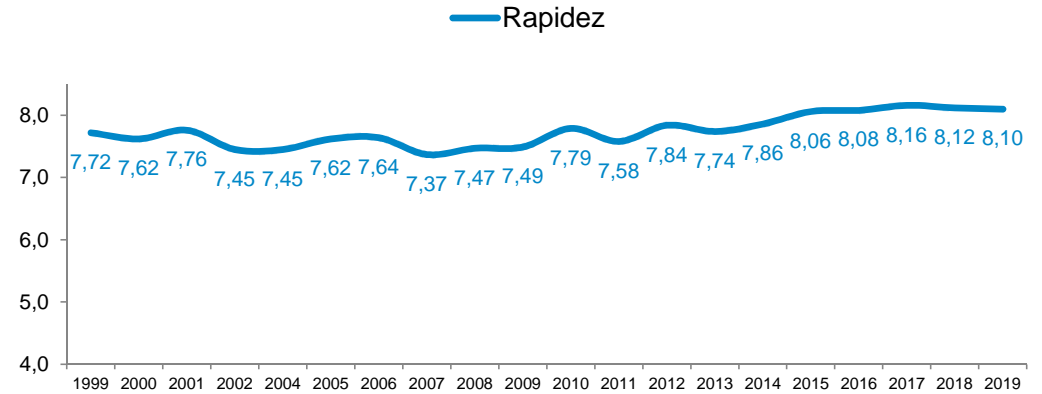
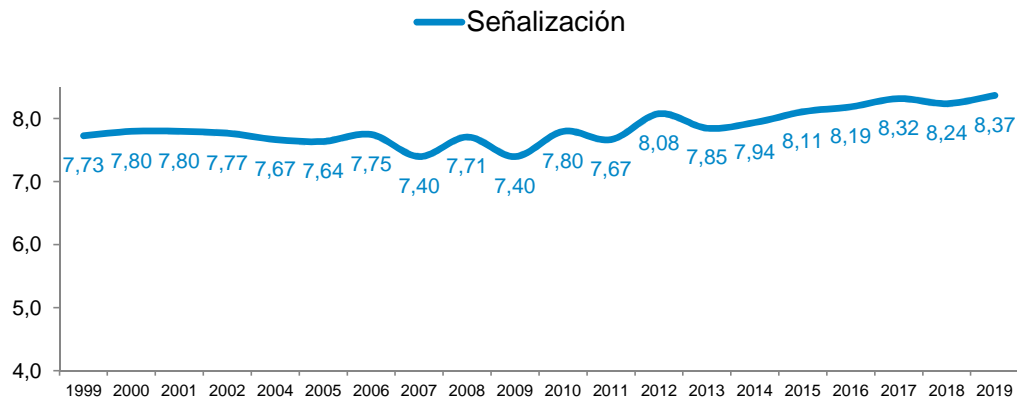
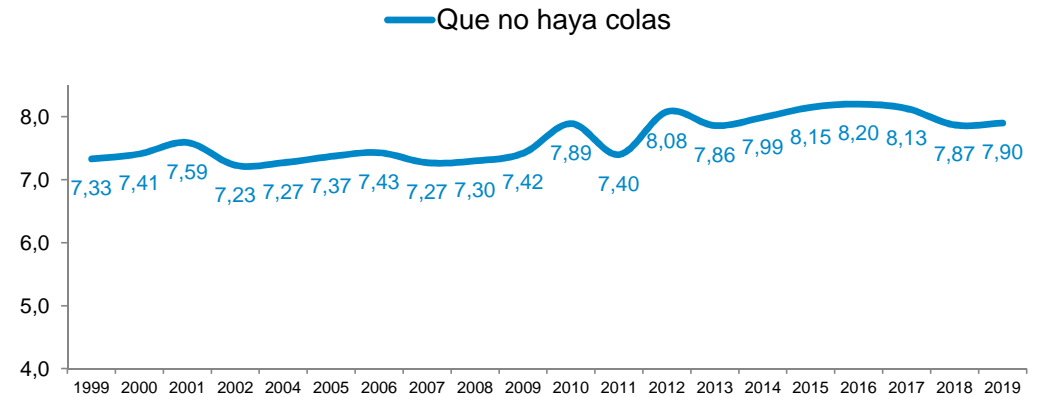
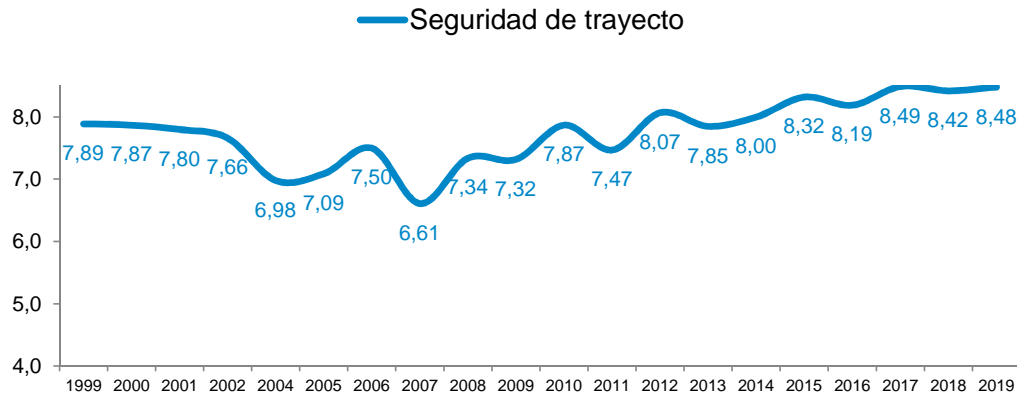


Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
 Base: Total muestra cada año

○ Significativamente superior a la ola anterior
 ○ Significativamente inferior a la ola anterior

Análisis Evolutivo 1999-2019

Satisfacción Global y media por atributos



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
 Base: Total muestra cada año

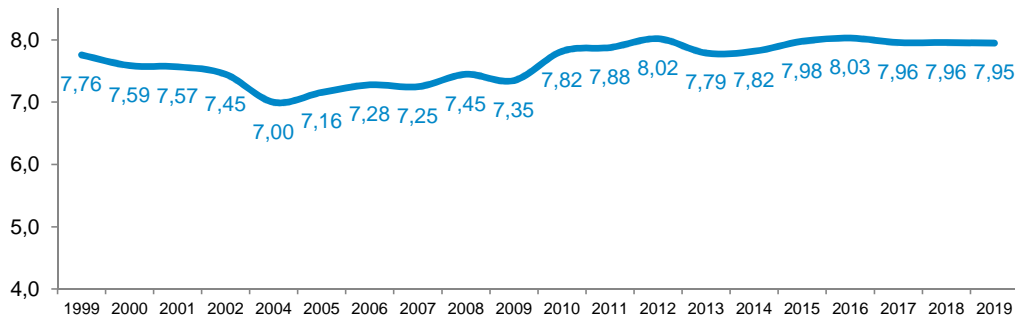
○ Significativamente superior a la ola anterior
 ○ Significativamente inferior a la ola anterior

Análisis Evolutivo 1999-2019

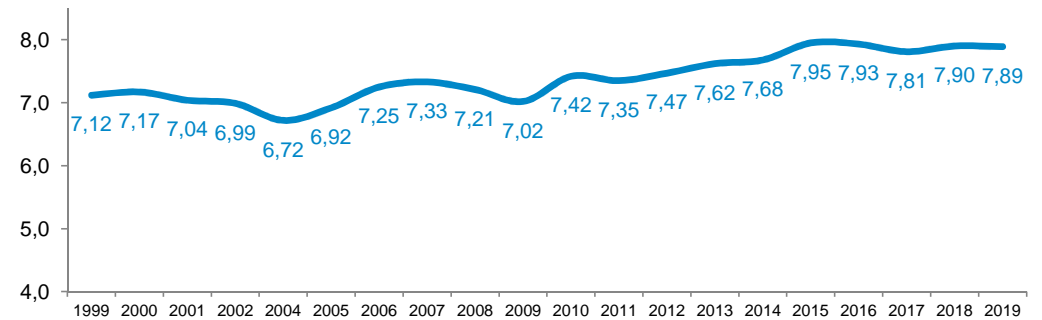
Satisfacción Global y media por atributos



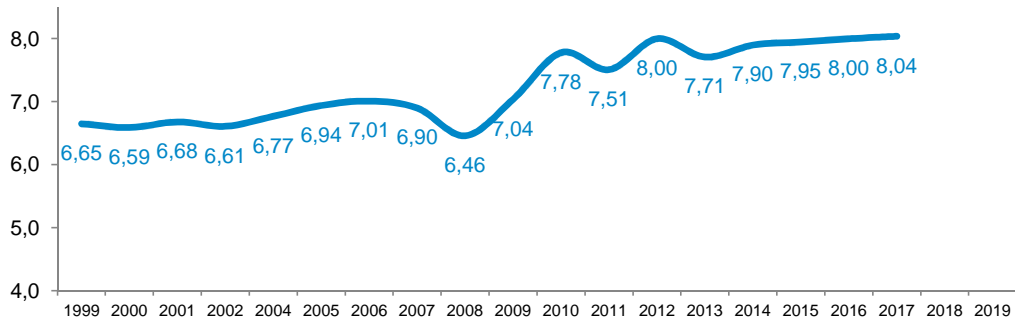
— Limpieza trenes



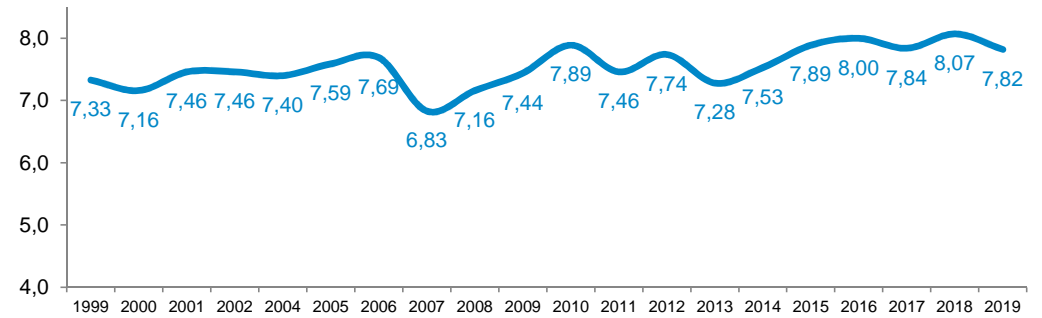
— Amabilidad empleados



— Funcionamiento pasos



— Puntualidad



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

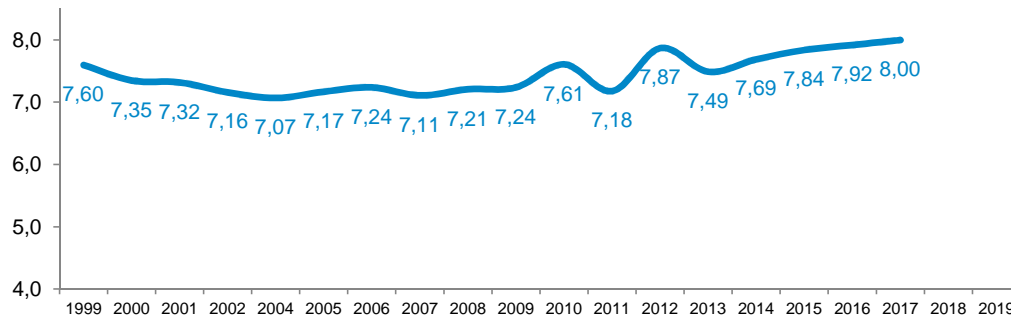
○ Significativamente superior a la ola anterior
○ Significativamente inferior a la ola anterior

Análisis Evolutivo 1999-2019

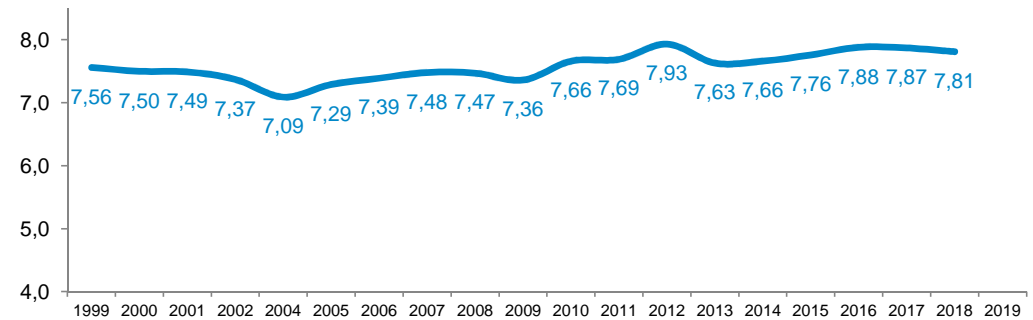
Satisfacción Global y media por atributos



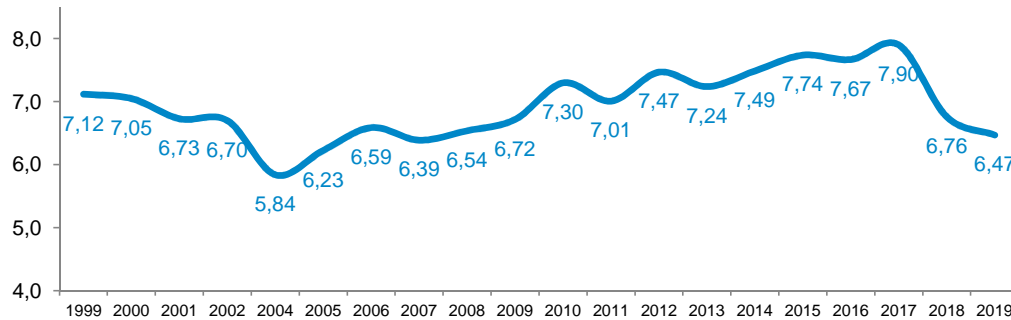
— Información recorridos



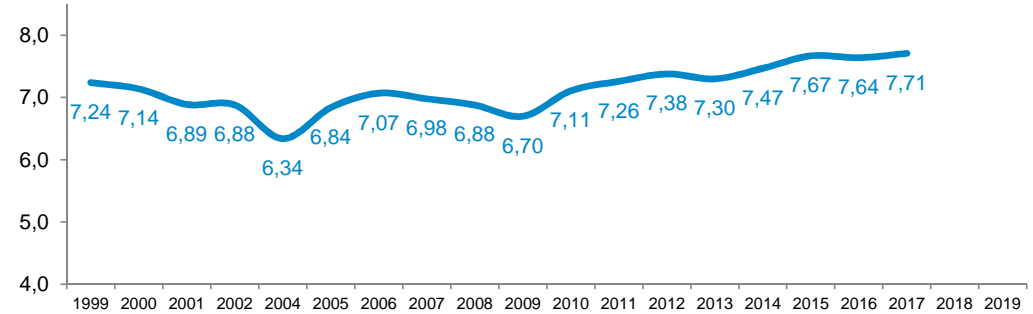
— Limpieza estaciones



— Seguridad ante agresiones



— Amabilidad vigilantes



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

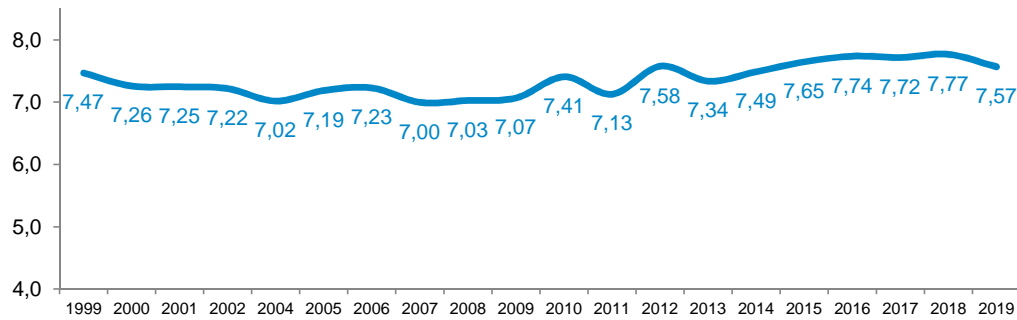
○ Significativamente superior a la ola anterior
○ Significativamente inferior a la ola anterior

Análisis Evolutivo 1999-2019

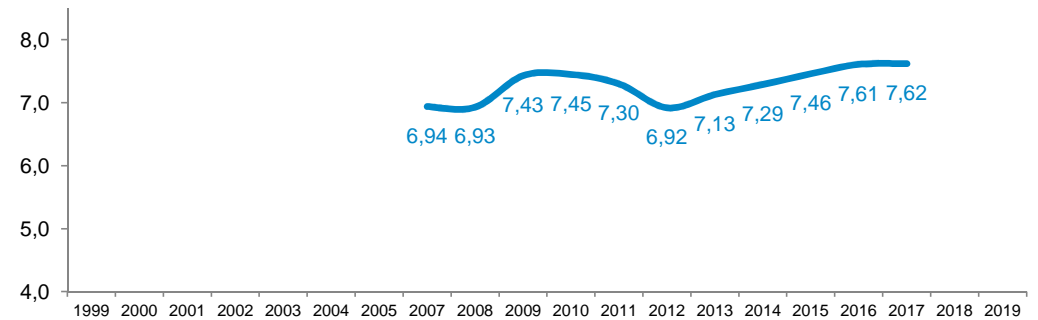
Satisfacción Global y media por atributos



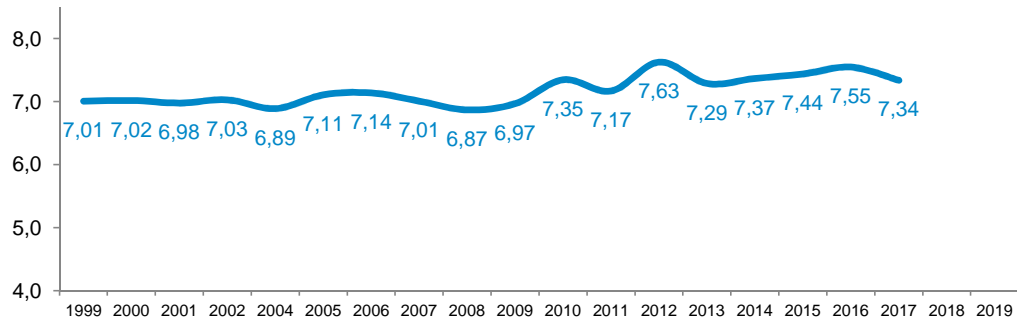
Facilidad-rapidez trasbordo



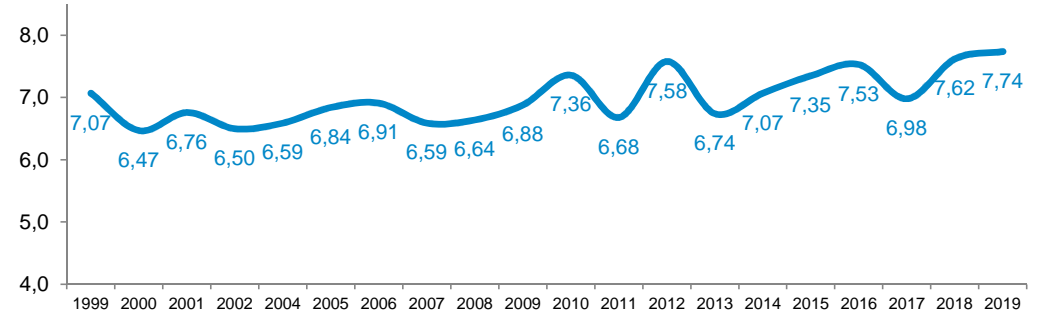
Compromiso Medio Ambiental



Comodidad estaciones



Información interrupciones



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

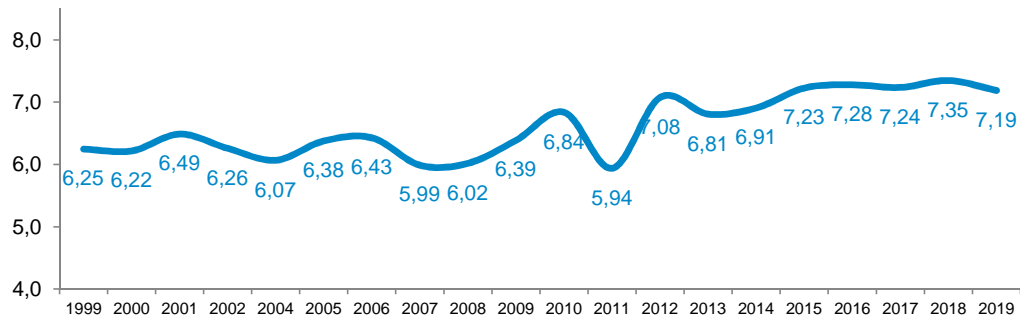
○ Significativamente superior a la ola anterior
○ Significativamente inferior a la ola anterior

Análisis Evolutivo 1999-2019

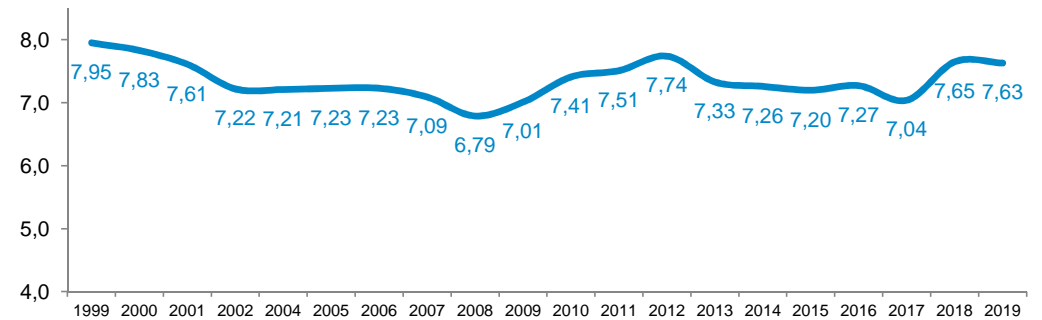
Satisfacción Global y media por atributos



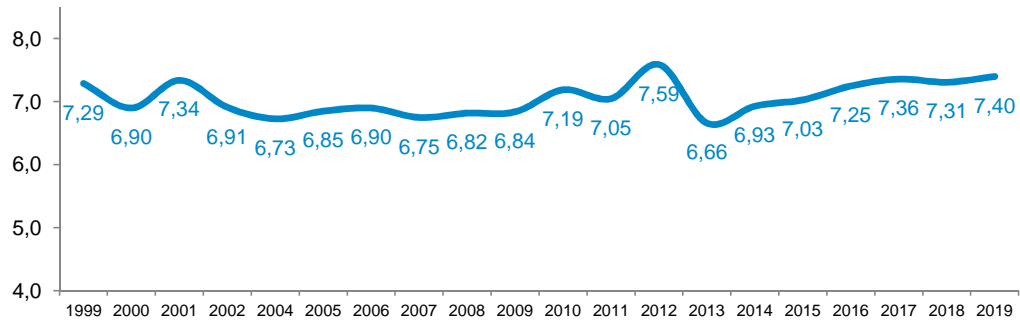
— Movimientos bruscos



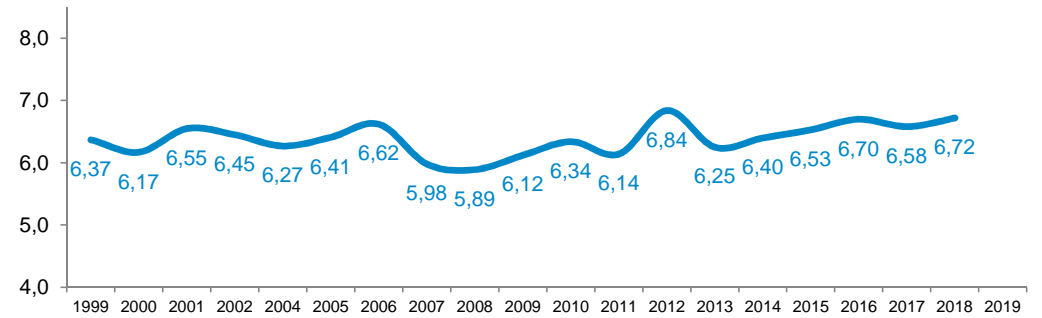
— Funcionamiento escaleras mecánicas



— Temperatura adecuada



— Frecuencia de paso



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

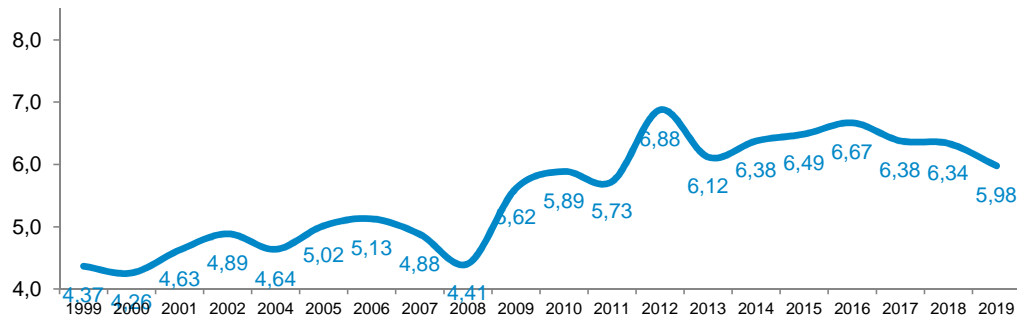
○ Significativamente superior a la ola anterior
○ Significativamente inferior a la ola anterior

Análisis Evolutivo 1999-2019

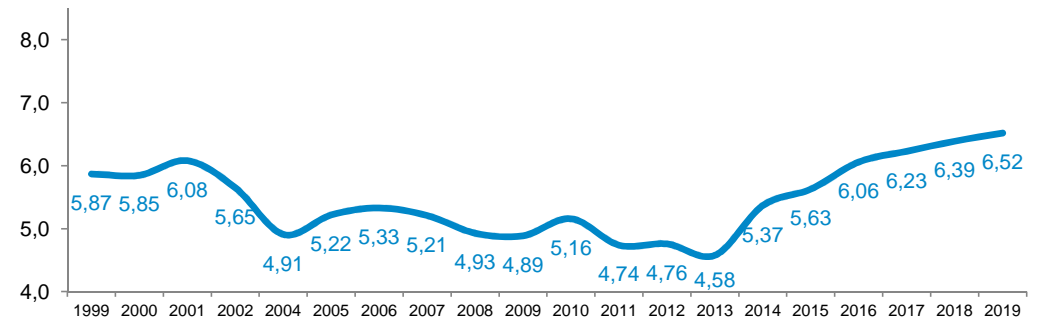
Satisfacción Global y media por atributos



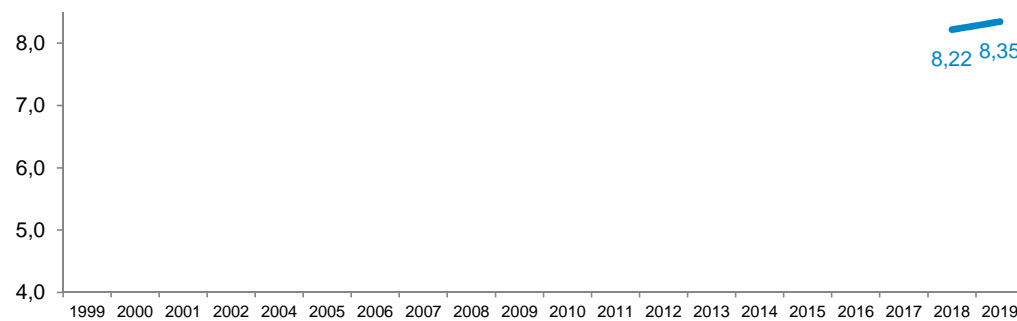
— No masificación de viajeros



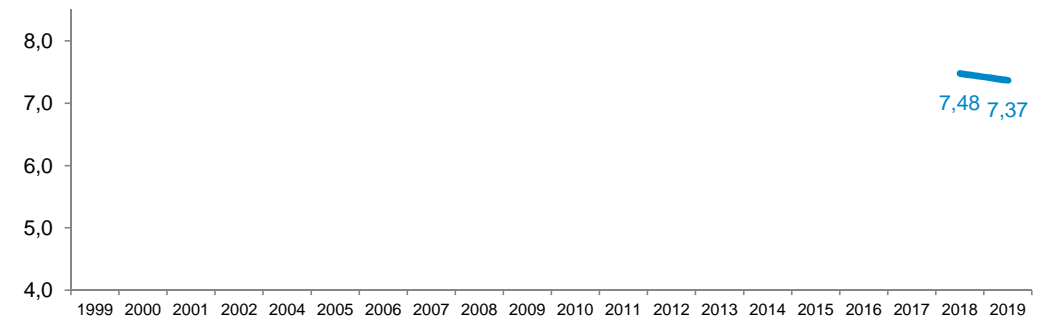
— Precio



— Accesibilidad al tren



— Información a través de medios digitales



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

GfK | Confidential ○ Significativamente superior a la ola anterior ○ Significativamente inferior a la ola anterior

GfK .Growth from Knowledge

© GfK 2019

