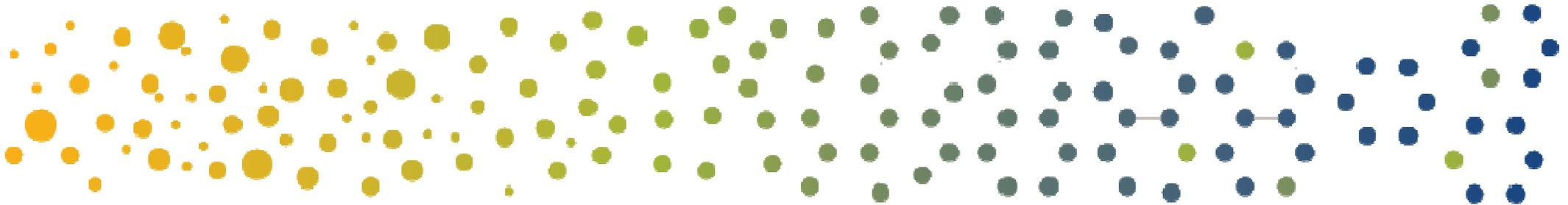


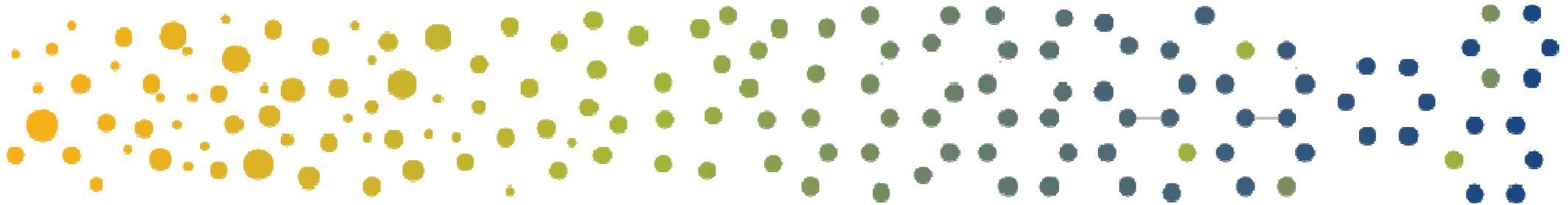
# ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES

## Informe de resultados. Noviembre 2017



- › Estudio nº: 14941
- › Persona de contacto en GfK Emer Ad-Hoc Research:  
Carlos Minguez [carlos.minguez@gfk.com](mailto:carlos.minguez@gfk.com)  
M<sup>a</sup> Ángeles Rodríguez [marian.rodriguez@gfk.com](mailto: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 2017

 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 cinco 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 miércoles 15 de Noviembre hasta el lunes 11 de Diciembre de 2017.

# Metodología

## Ficha Técnica



**Tamaño de la muestra:** En total se han realizado 3.068 entrevistas, con un error estadístico para los datos globales del  $\pm 1,77\%$  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
<b>Nº de entrevistas</b>	3.068	466	343	725	259	379	159	410	327
<b>Margen de error (+/- %)</b>	1,77	4,54	5,29	3,64	6,09	5,03	7,77	4,84	5,42

**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
<b>Nº de entrevistas</b>	<b>3.068</b>	<b>302</b>	<b>463</b>	<b>325</b>	<b>423</b>	<b>497</b>	<b>389</b>	<b>396</b>	<b>273</b>
<b>%</b>	100,0	9,8	15,1	10,6	13,8	16,4	12,7	12,7	8,9

### MUESTRA POR DÍAS DE LA SEMANA

	TOTAL	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
<b>Nº de entrevistas</b>	<b>3.068</b>	<b>388</b>	<b>553</b>	<b>756</b>	<b>610</b>	<b>761</b>
<b>%</b>	100,0	12,6	18,0	24,6	19,9	24,9

### MUESTRA POR ESTACIÓN DE SUBIDA

ESTACIÓN	Muestra objetivo	Muestra real	ESTACIÓN	Muestra objetivo	Muestra real	ESTACIÓN	Muestra objetivo	Muestra real	ESTACIÓN	Muestra objetivo	Muestra real	ESTACIÓN	Muestra objetivo	Muestra real					
1	V. de Castellón	3	3	34	Massarrojos	9	9	62	Massamagrell	23	23	87	Pont de Fusta	22	22	114	Mas del Rosari	4	4
2	Alberic	3	5	35	Moncada	18	18	63	Pobla de Farnals	10	8	88	Primado Reig	13	13	115	LI. Terramelar	3	3
5	L' Alcúdia	3	3	36	Seminari	30	31	64	Rafelbunyol	19	19	89	Benimaclet	25	31	119	Torre del Virrei	2	2
7	Carlet	5	6	37	Masies	2	2	66	Machado	34	34	90	V. Zaragoza	18	19	120	Aragón	48	48
9	Alginet	4	5	39	Bétera	16	17	67	Benimaclet M	139	138	91	U. Politècnica	12	12	121	Amistad	74	74
13	Picassent	13	15	40	Cantereria	10	10	68	Facultats	114	114	92	La Carrasca	57	58	122	Ayora	50	50
16	Col.legi Vedat	2	3	41	Benimàmet	18	18	69	Alameda	38	40	93	Tarongers	16	17	123	Marítim-Serreria LM	51	51
17	Torrent	41	41	42	Carolines/Fira	7	6	70	Colon	169	179	94	Serreria	8	8	124	Francisco Cubells	5	6
18	Picanya	22	22	43	Campament	11	11	71	Xàtiva	191	191	95	La Cadena	13	13	125	Grau-Canyamelar	6	8
19	Paiporta	50	50	44	Paterna	17	18	72	A Guimera L3	110	112	96	Eugenia Viñes	6	6	126	Marina Reial J.C.I	4	5
20	Valencia S.	6	7	45	Font del Jarro	3	3	73	Av del Cid	74	74	97	Les Arenes	2	2	127	Mediterrani	2	2
21	Safranar	21	21	46	La Canyada	10	10	74	9 d' Octubre	67	70	98	Dr. Lluch	7	11	128	Alfauir	3	3
22	Patraix	59	59	49	Montesol	2	2	75	Mislata	72	71	99	La Marina	2	2	129	Orriols	4	4
23	Jesús	57	57	50	L' Eliana	8	8	76	Almassil	32	32	100	Fira	-	2	130	Estadi del Llevant	2	2
24	Pl. Espanya	79	79	52	Benaguasil 1r	2	2	77	Santa Rita	7	7	102	V. Andrés E.	31	33	131	Sant Miquel dels Reis	2	2
25	A. Guimerà	25	38	53	Benaguasil 2n	4	4	78	Sant Isidre	18	18	103	Campus	9	9	132	Tossal del Rei	6	7
26	Túria	76	77	54	Llíria	7	7	79	Alboraya-Palmaret	27	28	104	Sant Joan	7	8	177	Faitanar	11	11
27	Campanar	36	36	55	P. Congressos	2	2	80	Florista	7	7	105	La Granja	6	6	178	Quart de Poblet	31	33
28	Beniferri	46	46	56	Alboraya-Peris Aragó	31	32	81	Garbí	8	8	106	Empalme L4	6	7	179	Salt de L'Aigua	34	34
29	Empalme L1	66	65	57	Almàssera	17	17	82	Benicalap	9	9	107	Torrent Avgda.	69	69	180	Manises	19	19
30	Burjassot	7	7	58	Meliana	22	26	83	Trànsits	7	7	108	Bailén	18	18	181	Rosas	31	31
31	Burja.-Godella	33	33	59	Foios	16	16	84	Marxalenes	6	6	110	TVV	10	10	182	Aeroport	34	34
32	Godella	24	24	60	Albalat	10	9	85	Reus	8	8	111	Santa Gemma-Parc C. UV	2	2	185	Masia de Traver	2	2
33	Rocafort	13	13	61	Museros	14	14	86	Sagunt	12	12	113	La Coma	3	3	186	Riba-roja	11	11
																187	Marítim-Serreria LT	18	19
																	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3000</b>	<b>3068</b>

# 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 3.068 viajeros entrevistados, **118 usuarios** dieron su conformidad verbal a ser contactados por FGV con el fin de ofrecerles las condiciones de participación en el panel de clientes. Se han facilitado el teléfono y correo electrónico a FGV.

# 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

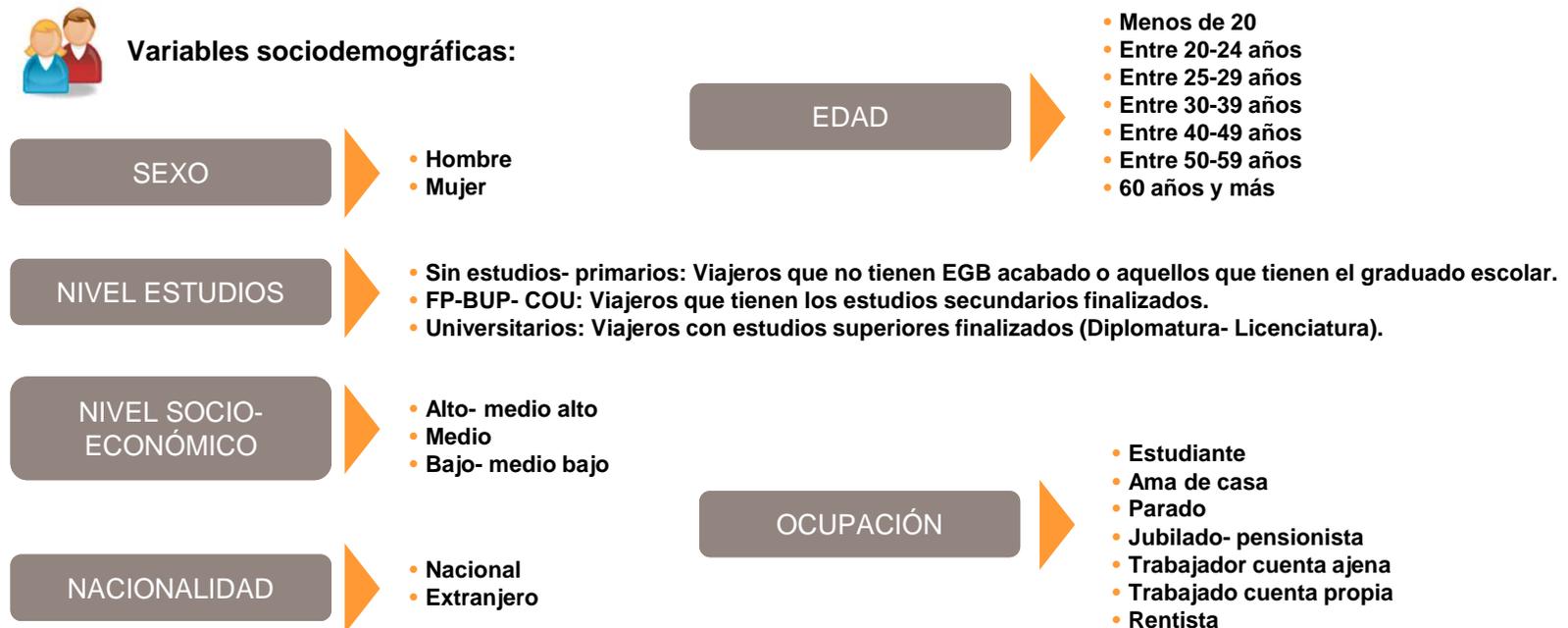


# Metodología

## 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:



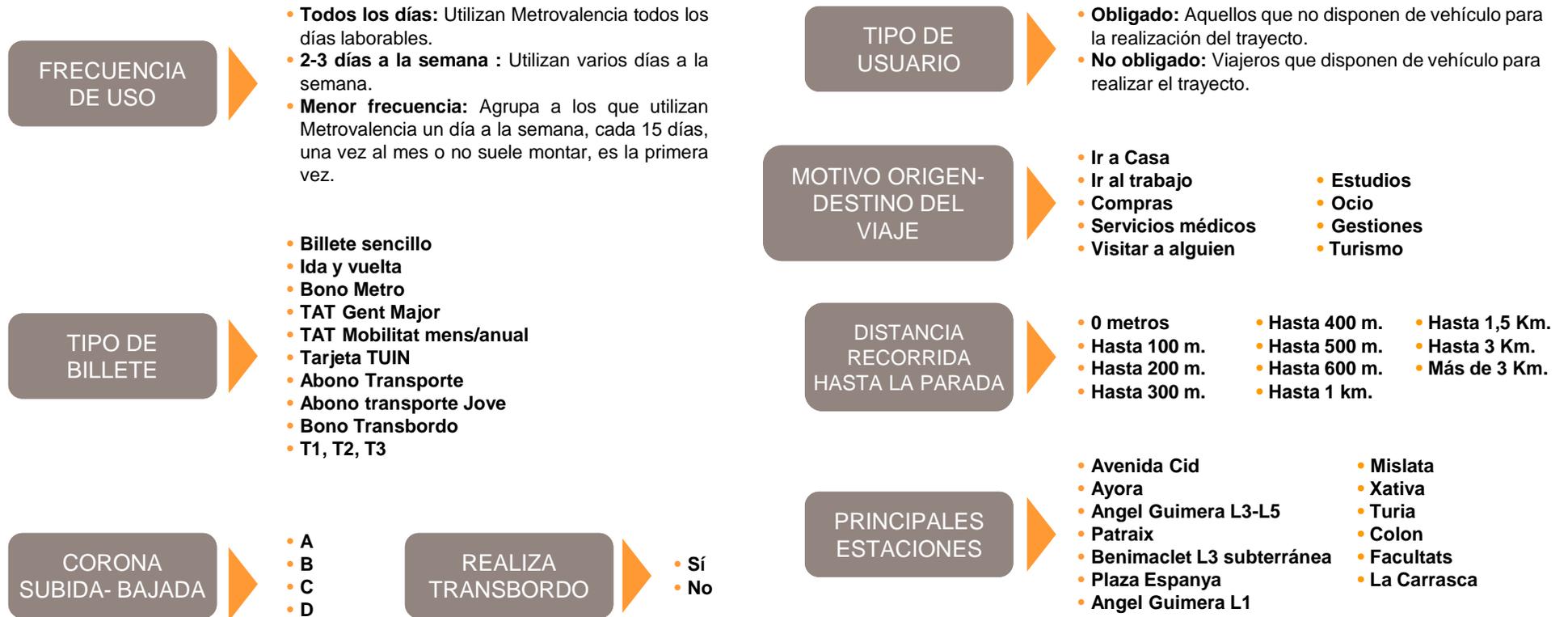
**Nota:** En el análisis de resultados se muestra el dato de aquellos segmentos con una diferencia significativa respecto al conjunto de la muestra y con respecto a la medición de 2016. El test de significatividad utilizado es chi-square (frecuencias) y t-student (medias) al 95%.

# 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%.

---

Parte 1- Caracterización del usuario

## II. Comportamiento del viaje

III. Perfil del viajero

# Comportamiento de viaje

## Planteamiento



 El objetivo de este capítulo es analizar los usuarios de la red de Metrovalencia en diversos aspectos relacionados con su comportamiento. Concretamente, las variables analizadas han sido:

1. Frecuencia
2. Tipo de billete
3. Número de viajes/ semana
4. Análisis de la cadena modal: distancia y medio de desplazamiento
5. Distribución de viajeros según distancia desde la que acuden
6. Motivo Origen-Destino del viaje
7. Realización de transbordo
8. Coronas tarifarias recorridas
9. Usuario obligado
10. Análisis uso tarjeta TUIN
11. Análisis uso Bicicleta en Metrovalencia

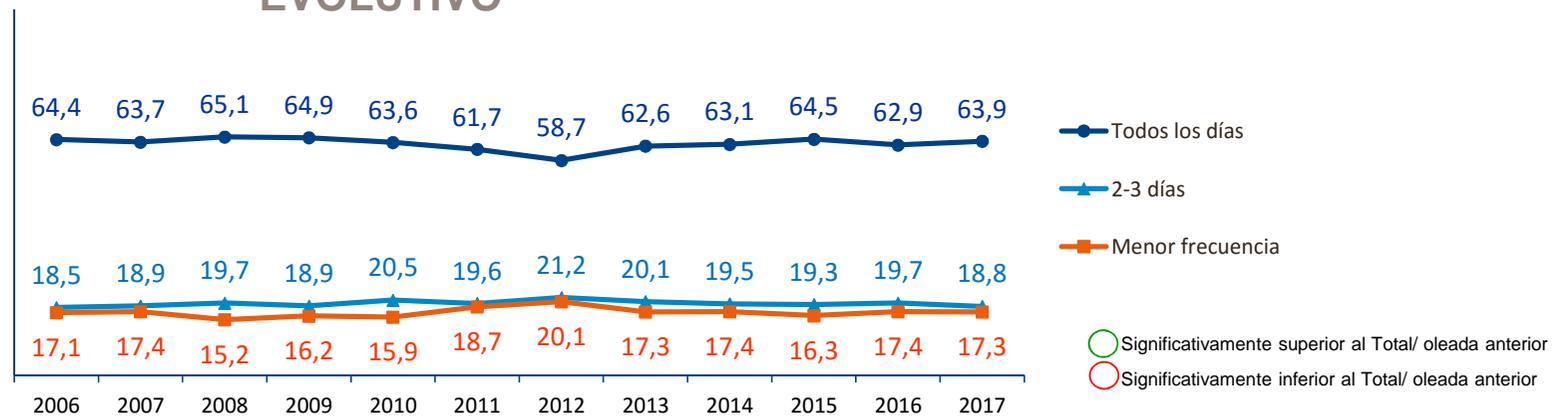
# Comportamiento de viaje

## Frecuencia de uso



**Los usuarios L2, L4 y L9 usan con mayor frecuencia Metrovalencia que el conjunto de la Red**

### EVOLUTIVO



Base: Total muestra (3.068)  
Unidad: Porcentaje

P.5.- Frecuencia de uso

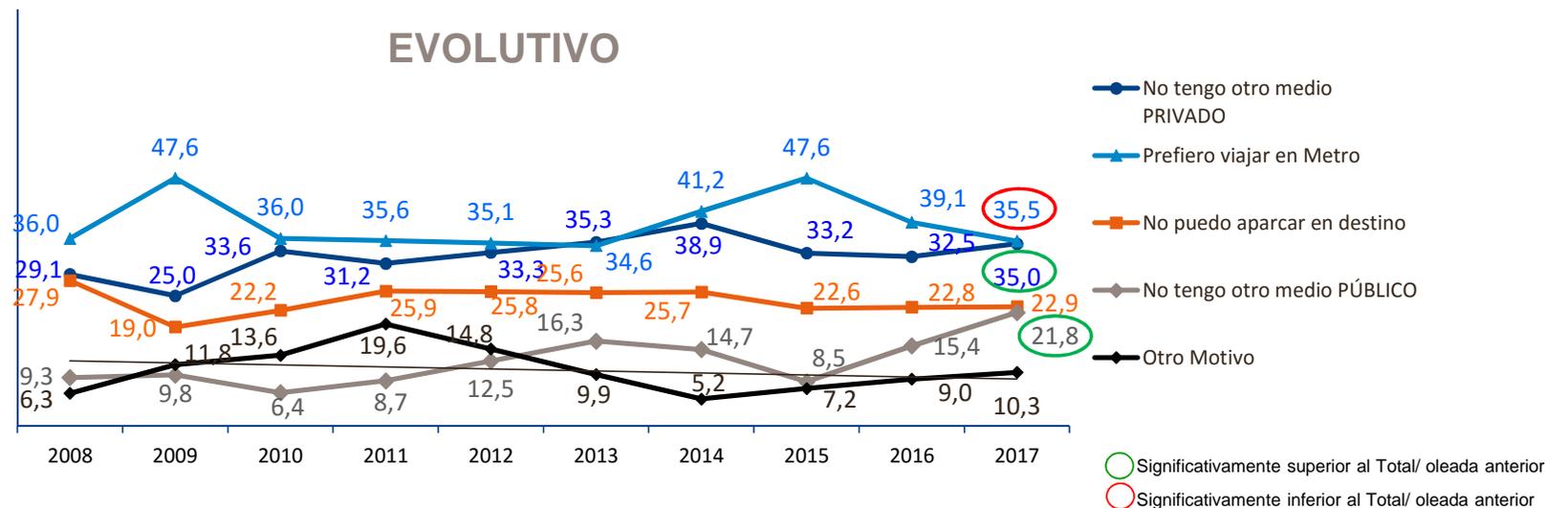
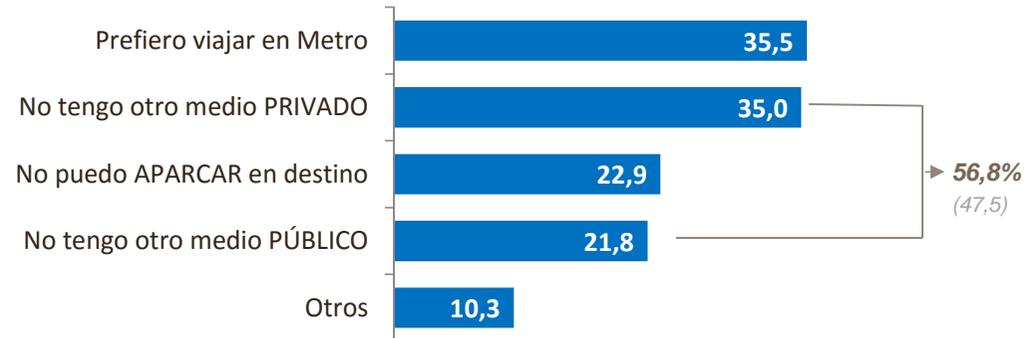
# Comportamiento de viaje

## Motivo de realizar el viaje con Metrovalencia



**Aumentan significativamente los usuarios OBLIGADOS (que no tienen otro medio para desplazarse ni público ni privado) y disminuyen los usuarios que prefieren viajar en Metro respecto a la ola anterior**

2017



() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2016

Base: Total muestra (3.068)  
Unidad: Porcentaje

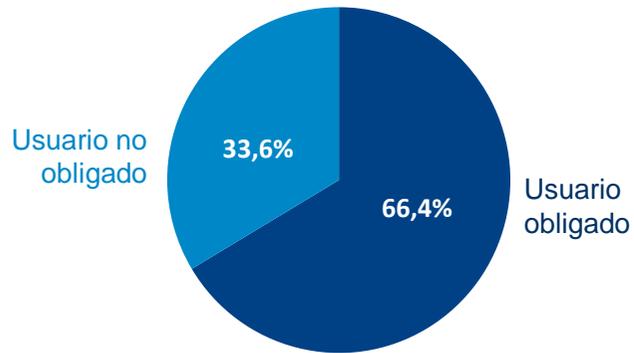
P.11.- ¿Por qué viaja con METRO Valencia?

# Comportamiento de viaje

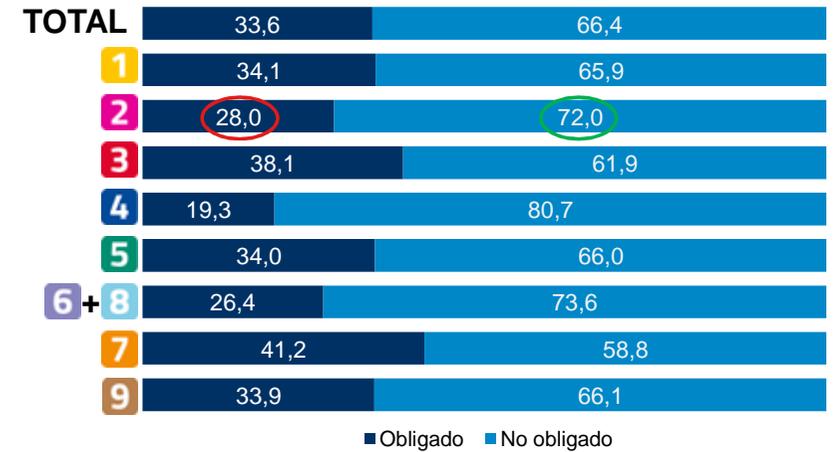
## Usuario obligado



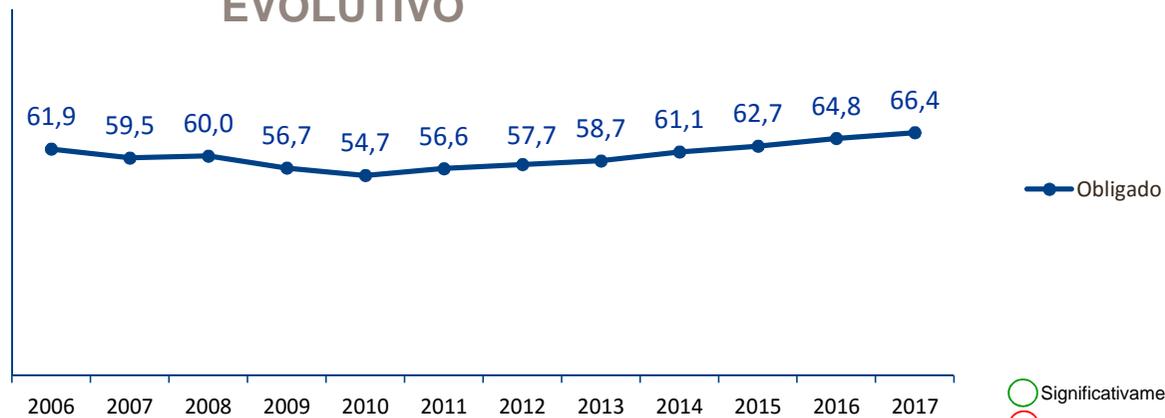
2017



POR LINEA



EVOLUTIVO



**NOTA:** Por usuarios **OBLIGADOS** entendemos aquellos que no disponen de coche para la realización del trayecto

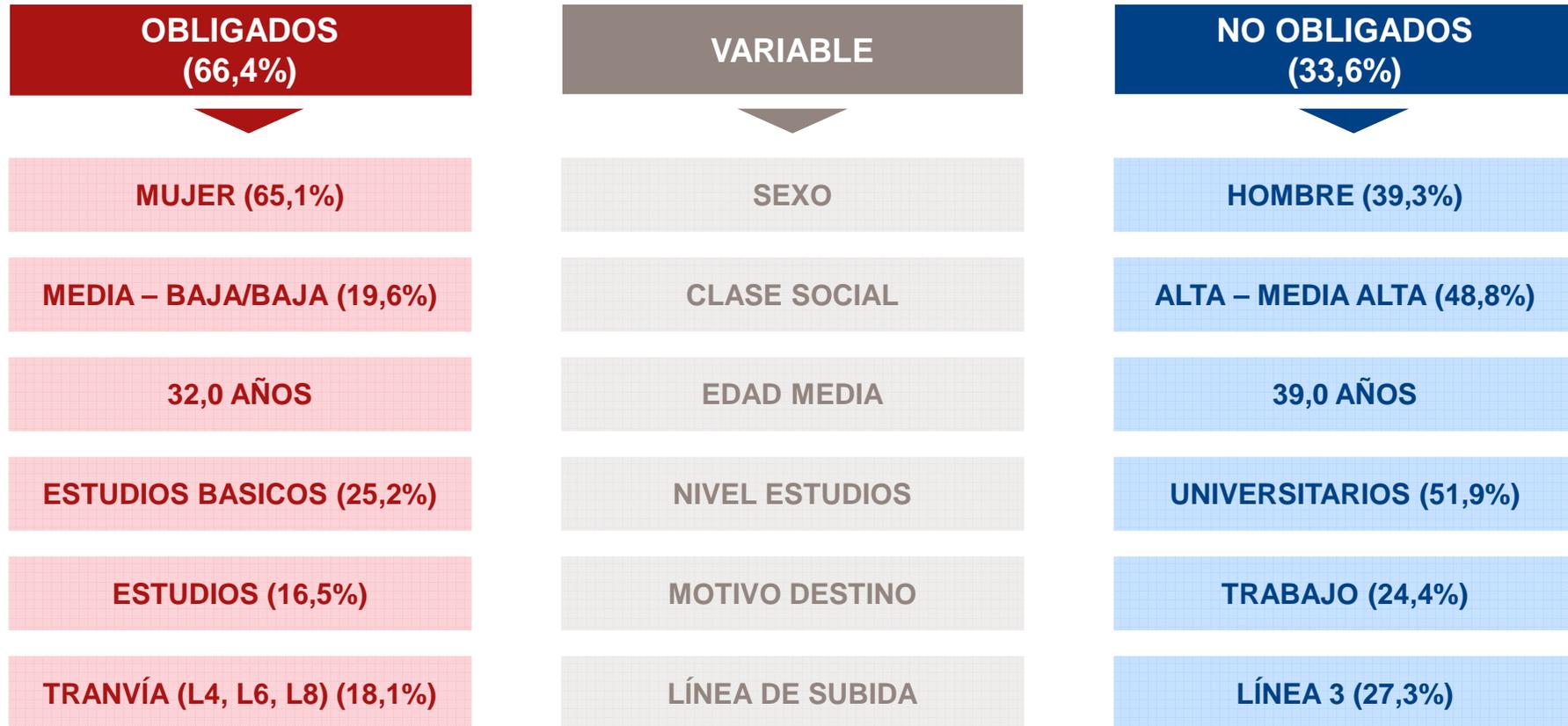
Base: Total muestra (3.068)  
Unidad: Porcentaje

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

○ Significativamente superior al Total/ oleada anterior  
○ Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

# Comportamiento de viaje

Perfil de los usuarios obligados y no obligados



Base: Total muestra (3.068)

Unidad: Porcentaje

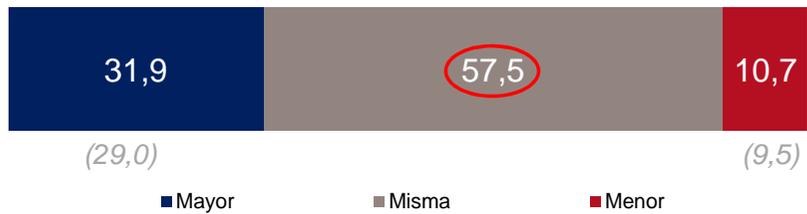
P.10.- ¿Dispone Ud. de coche para la realización del trayecto?

# Comportamiento de viaje

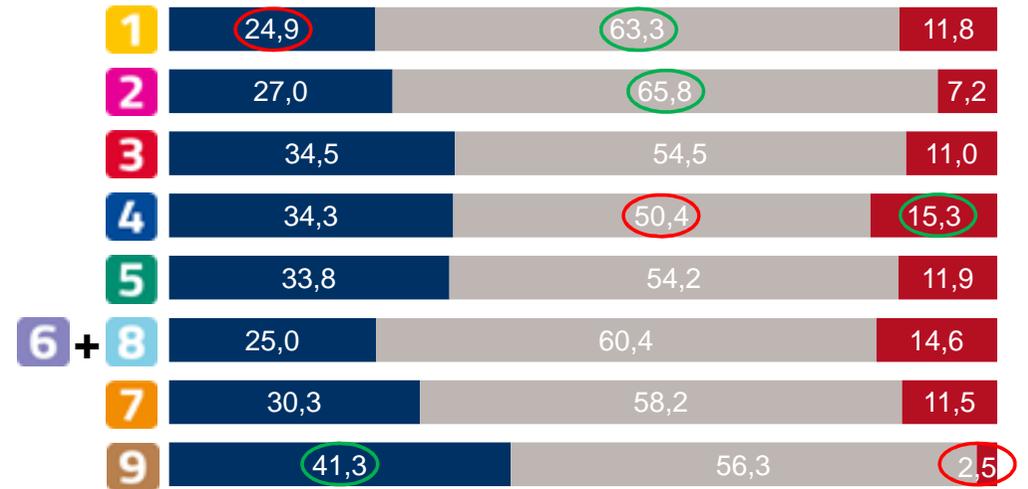
Frecuencia con la que usa el metro respecto a hace un año



## Ahora viajo con...



## POR LINEA



() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2016

Base: Total contesta (1.575)  
Unidad: Porcentaje

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

○ Significativamente superior al Total  
○ Significativamente inferior al Total

# Comportamiento de viaje

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



## Ahora viajo con...



Unidad: Porcentaje  
Base: Contesta viaja con mayor frecuencia (502)

Unidad: Porcentaje  
Base: Contesta viaja con menor frecuencia (168)

() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2016

Base: Total contesta (1.575)  
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)

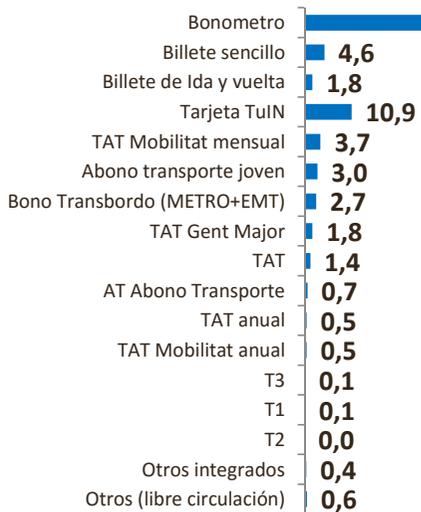
○ Significativamente superior al Total  
○ Significativamente inferior al Total

# Comportamiento de viaje

## Tipo de billete



2017



Billetes No integrados: 93%

Billetes Integrados: 7%

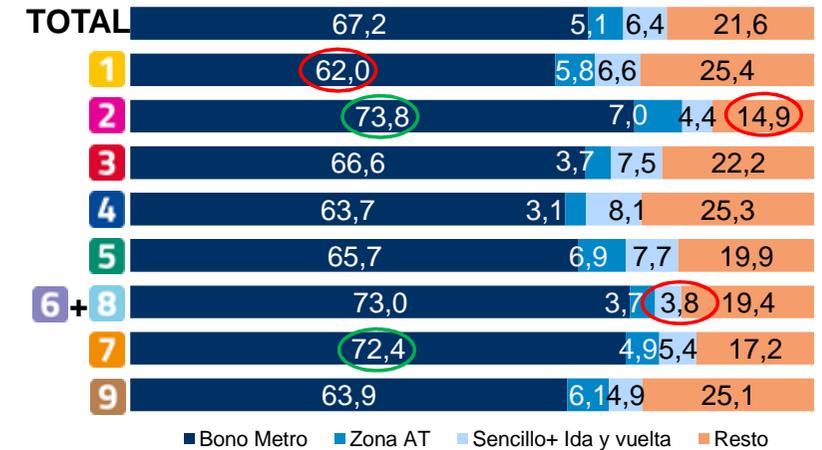
() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2016

**Se mantiene el Bono Metro como el tipo de billete más utilizado.**

Base: Total muestra (3.068)  
Unidad: Porcentaje

P.3.- Tipo de billete

## POR LINEA



■ Bono Metro ■ Zona AT ■ Sencillo+ Ida y vuelta ■ Resto

## EVOLUTIVO



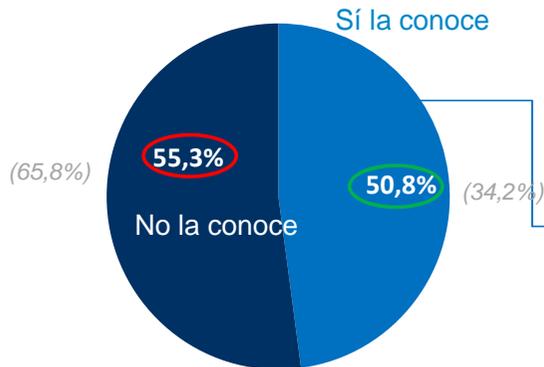
○ Significativamente superior al Total/ oleada anterior  
○ Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

# Comportamiento de viaje

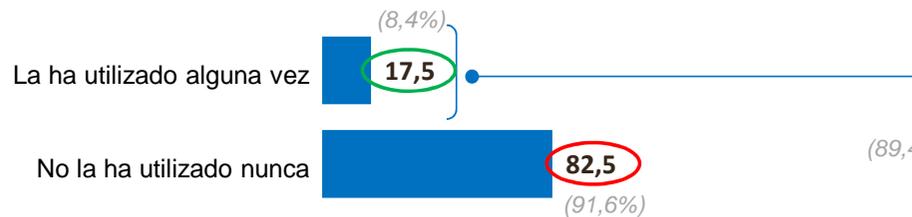
## Tarjeta TUIN



### Tasa de usuarios que la conocen...



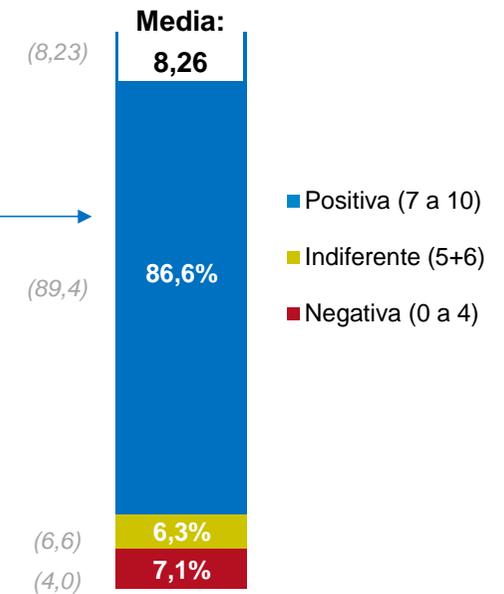
### La utilizan?



### Valoración tarjeta TUIN:

(escala 0 a 10)

Base= Han utilizado la tarjeta alguna vez (385)



- ✓ Aumenta el conocimiento y uso de la tarjeta TUIN.
- ✓ La mitad de los usuarios conoce la tarjeta TUIN y el 17,5% la ha utilizado alguna vez.
- ✓ La valoración de la tarjeta entre los usuarios es muy satisfactoria, de **8,26 puntos**, la práctica totalidad de los usuarios que la han utilizado la valoran de forma positiva.

Base: Total muestra (3.068)  
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

© GfK 2017 | Estudio de Satisfacción de Clientes| Noviembre 2017

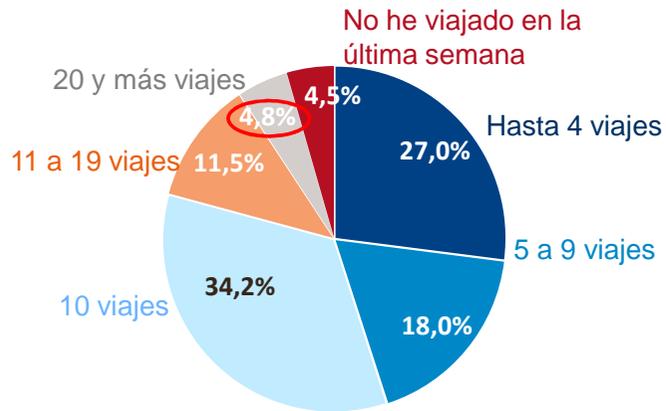
○ Significativamente superior al Total/ oleada anterior  
○ Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

# Comportamiento de viaje

## Número de viajes a la semana



2017



Media de viajes/semana: 7,9

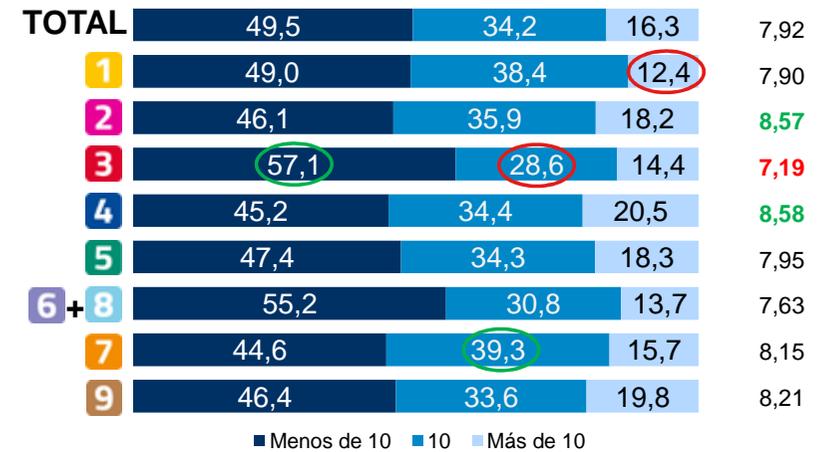
El número medio de viajes realizados a la semana en 2017 se mantiene estable con respecto al año anterior

Base: Total muestra (3.068)  
Unidad: Porcentaje

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

### POR LINEA

Nº Medio de viajes/semana



### EVOLUTIVO



○ Significativamente superior al Total/ oleada anterior  
○ Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

# Comportamiento de viaje

Análisis de la cadena modal: Distancia y medio de desplazamiento



Unidad: Porcentaje y media de minutos  
Base: Total muestra (3.068)

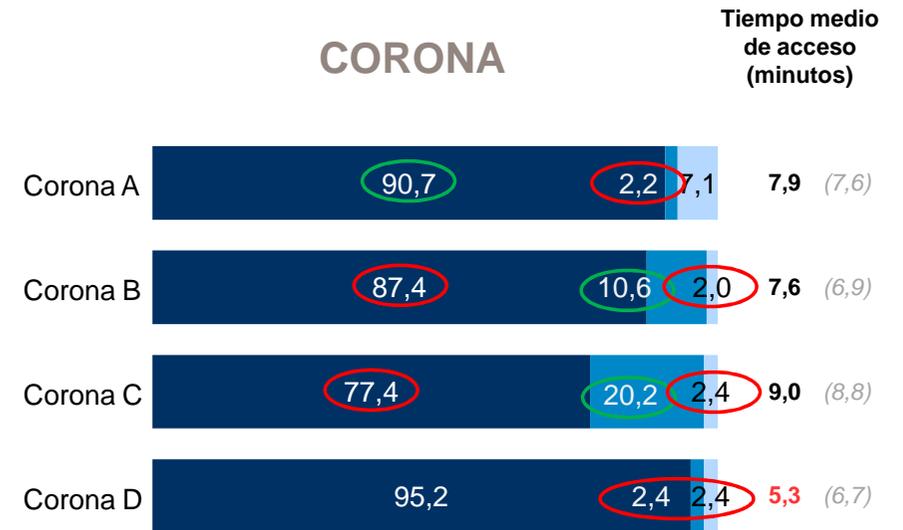
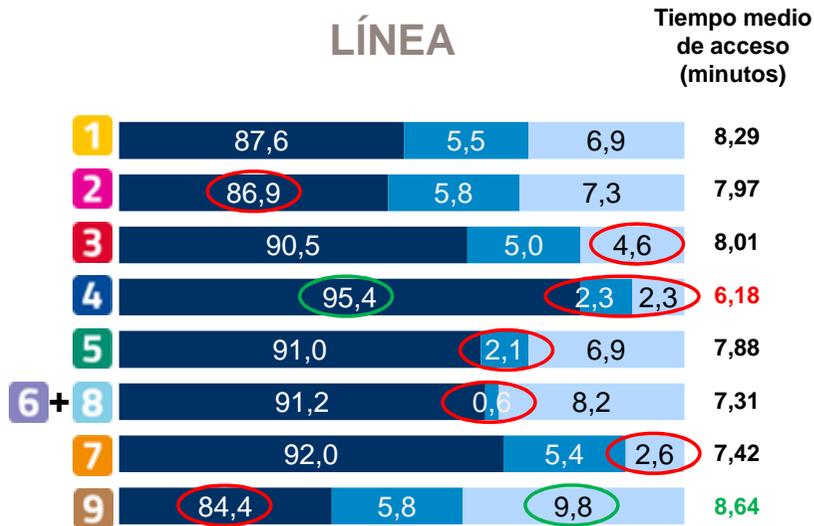
( ) Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2016

- 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 bajó?
- P.9.- Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tarda desde la parada hasta su destino?

○ Significativamente superior al Total/ oleada anterior  
○ Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

# Comportamiento de viaje

## Cadena modal de acceso



Unidad: Porcentaje y media  
Base: Base: Total muestra (3.068)

( ) Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2016

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/ oleada anterior  
○ Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

## Comportamiento del viaje

### - Metodología obtención distancia recorrida hasta/desde parada -

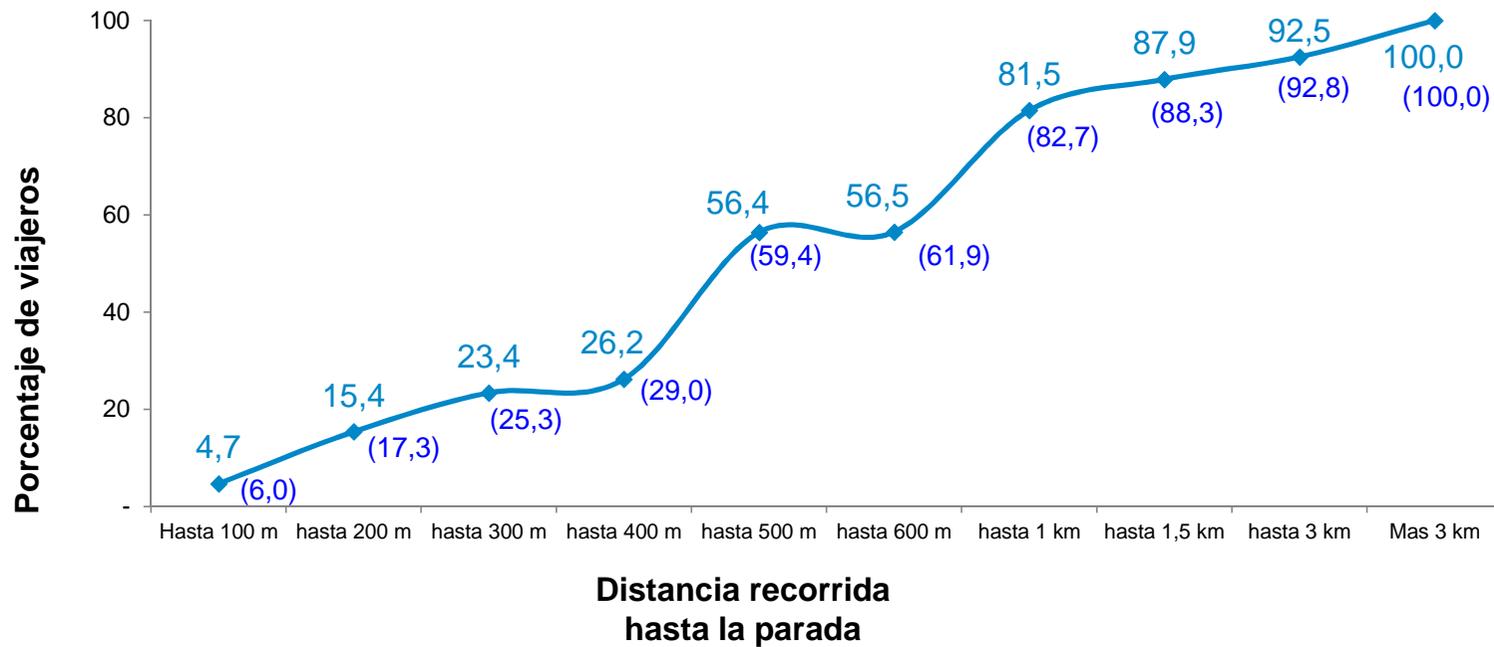


- En las preguntas de la cadena modal se ha obtenido el medio de transporte y el tiempo utilizado hasta la parada de subida y desde la parada de metro de bajada.
- Para transformarlo en distancia aplicamos la siguientes velocidades medias por medio de transporte utilizado:

Andando:	6 km/hora
Bicicleta:	15 Km/hora
Autobús:	12 Km/hora
Coche:	35 Km/hora
Tren Cercanías:	65 Km/hora
- 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.
- Los resultados de aplicar las distancias se muestran en la pagina siguiente.

## Comportamiento del viaje

- Distribución de viajeros según distancia desde la que acceden -



**Un 82% de viajeros accede en un radio de 1 km**

Unidad: Porcentaje  
Base: Total muestra (3.068)

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?

( ) Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2016

# Comportamiento del viaje

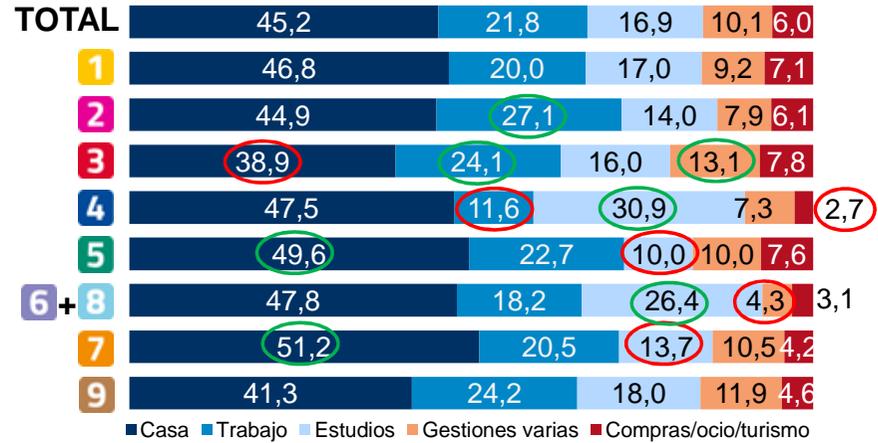
## - Motivo del viaje - ORIGEN



### 2017



### POR LINEA



### Nacionalidad por motivo viaje



Base: Total muestra (3.068) Unidad: Porcentaje  
P.22a.- Motivo del viaje

○ Significativamente superior al Total/ oleada anterior  
○ Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

# Comportamiento del viaje

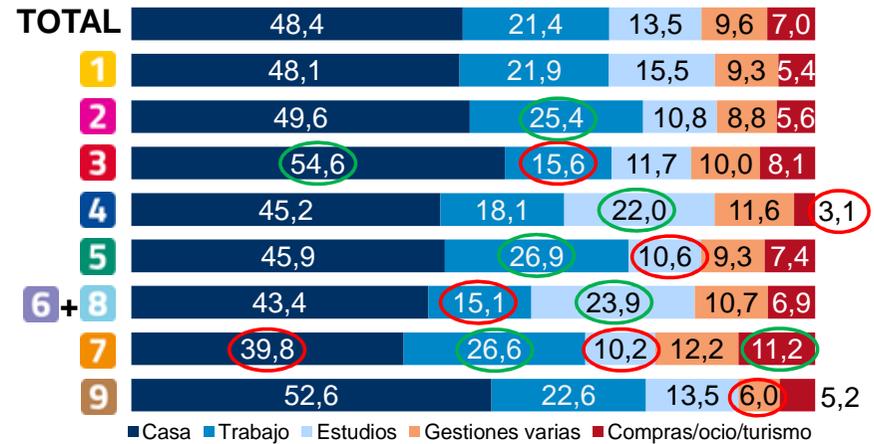
## - Motivo del viaje - DESTINO



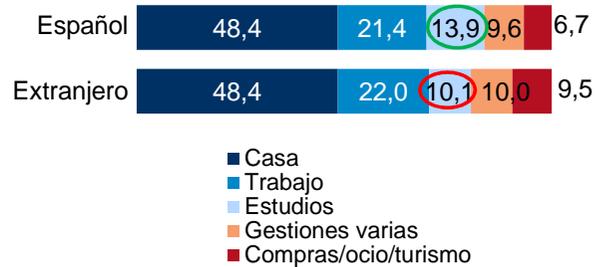
### 2017



### POR LINEA



### Nacionalidad por motivo viaje



Base: Total muestra (3.068) Unidad: Porcentaje  
P.22b.- Motivo del viaje

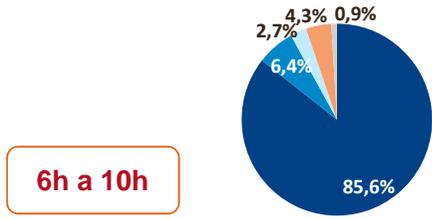
© GfK 2017 | Estudio de Satisfacción de Clientes| Noviembre 2017

○ Significativamente superior al Total/ oleada anterior  
○ Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

# Comportamiento del viaje

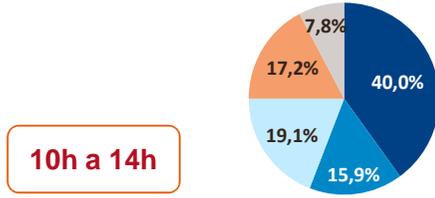
## - Motivo del viaje – ORIGEN – DESTINO por tramos horarios

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



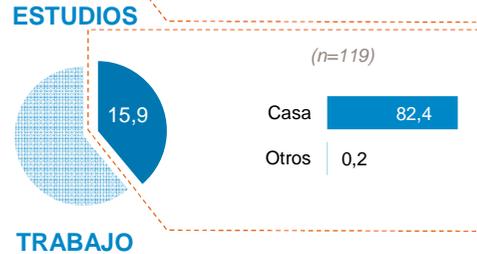
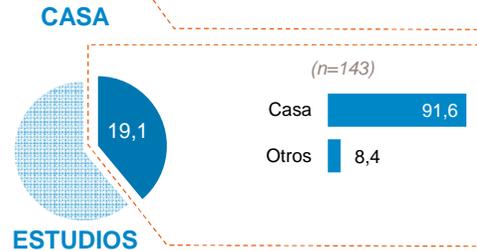
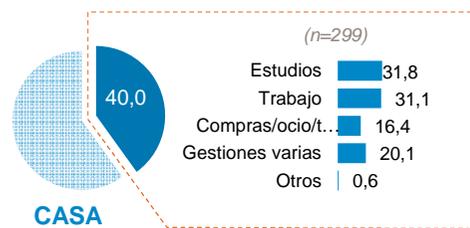
(n=765)

ORIGEN → DESTINO



(n=748)

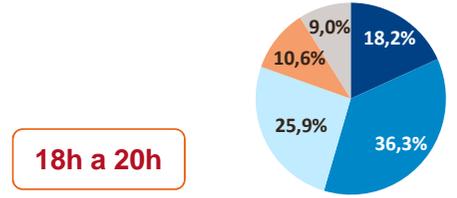
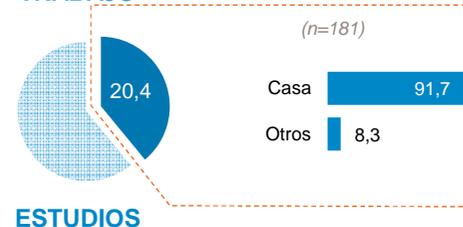
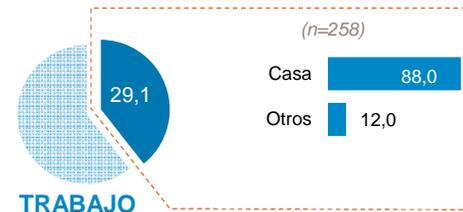
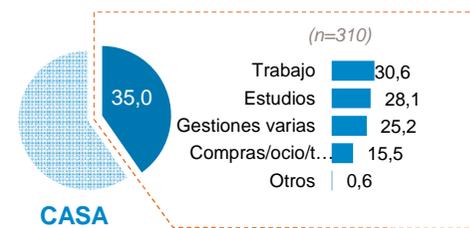
ORIGEN → DESTINO



**14h a 18h**

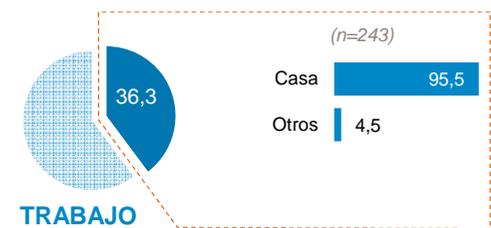
(n=886)

ORIGEN → DESTINO



(n=669)

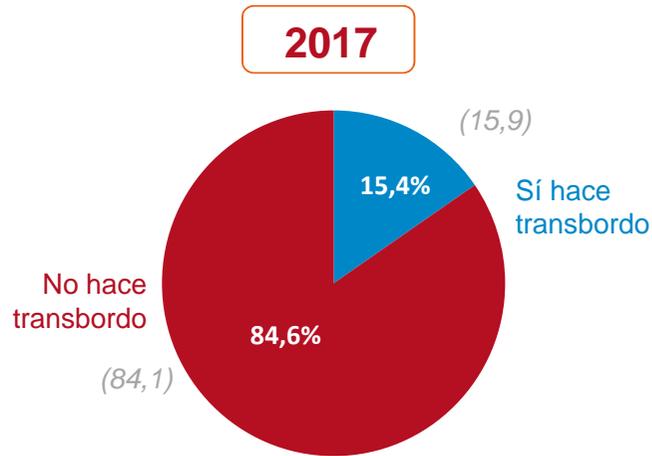
ORIGEN → DESTINO



Unidad: Porcentaje  
P.22.- Motivo del viaje

# Comportamiento del viaje

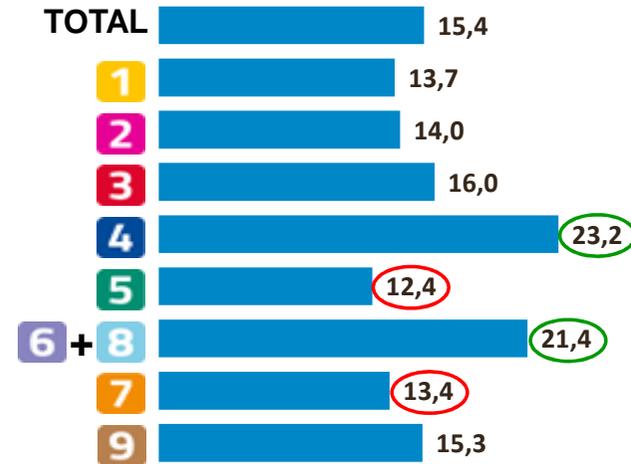
## - Tasa de viajeros que realiza transbordo -



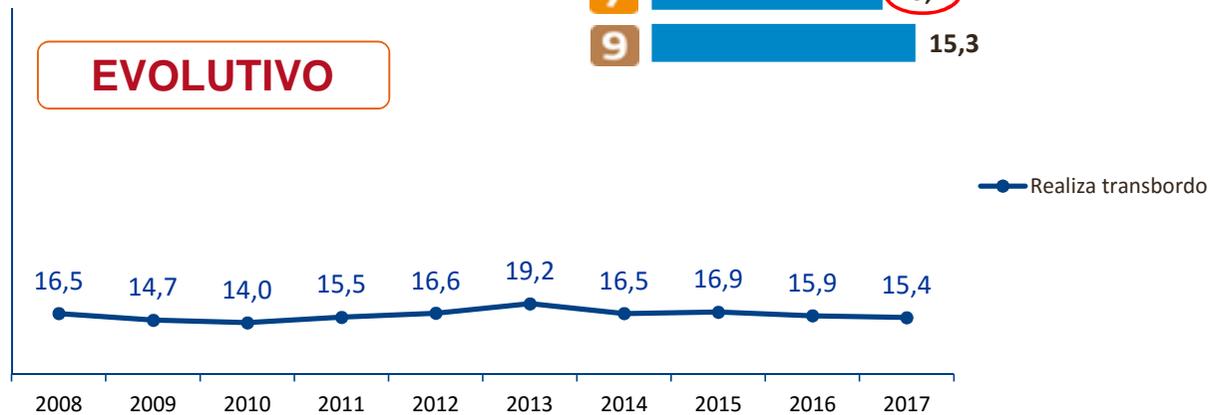
Los usuarios de las líneas de tranvía realizan más transbordos que en el conjunto de la Red Metro, mientras que los viajeros de L5 y L7, menos.

La tasa de transbordos se mantiene constante.

**POR LINEA**



**EVOLUTIVO**



Base: Total muestra (3.068)  
Unidad: Porcentaje

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

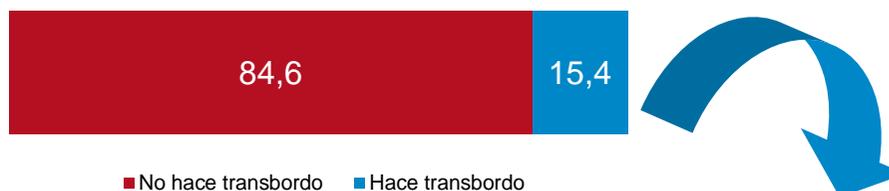
Nota: Para la estimación de transbordo se consideran los viajeros que van a realizar un transbordo en lo que queda de viaje

○ Significativamente superior al Total/ oleada anterior  
○ Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

## Comportamiento del viaje

### - Transbordo por estación en lo que queda de viaje -

### REALIZACIÓN DE TRANSBORDO



### ESTACIÓN DE TRANSBORDO (\*)

Unidad: Porcentaje  
Base: Total muestra (3.068)

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

Unidad: Porcentaje  
Base: Realiza transbordo (471)

\* 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.

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

## Comportamiento del viaje

### - Análisis origen- destino por coronas -



Corona de <u>BAJADA</u>	Corona de <u>SUBIDA</u>				
	TOTAL (n=3.068)	A (n=2.289)	B (n=653)	C (n=84)	D (n=42)
A	63,5	62,9	65,8	56	78,6
B	24,2	25,2	22,8	13,1	9,5
C	11	10,7	10,9	22,6	7,1
D	1,3	1,2	0,5	8,3	4,8

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

---

## Parte 1- Caracterización del usuario

### II. Comportamiento del viaje

## III. Perfil del viajero

---

## Perfil del viajero - Planteamiento -



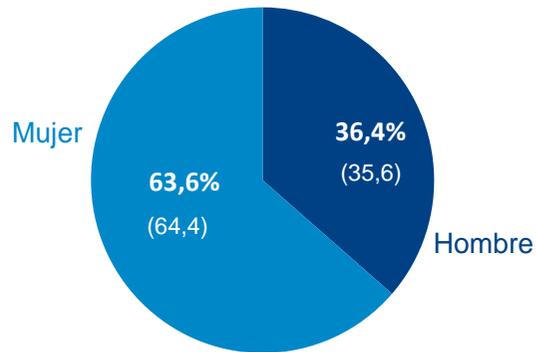
 En este capítulo se analiza el perfil sociodemográfico de los usuarios de la red de Metrovalencia, las variables analizadas han sido:

1. Sexo
2. Edad
3. Nivel de estudios
4. Ocupación
5. Nivel socio- económico
6. Lugar de residencia
7. Nacionalidad

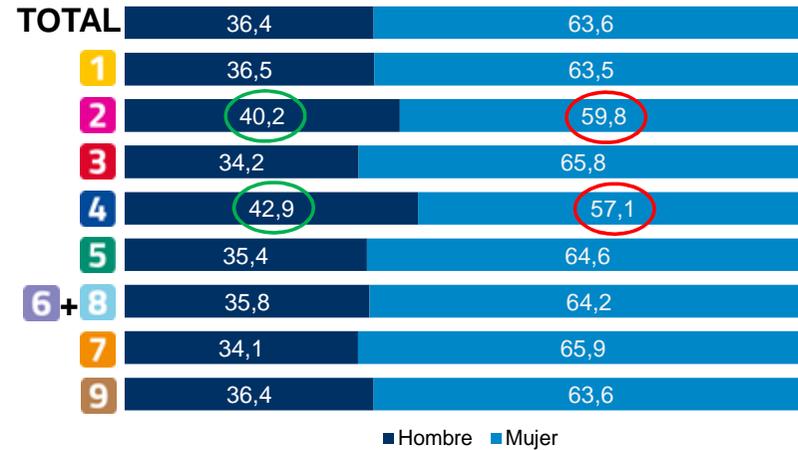
# Perfil del viajero

## - Sexo -

**2017**

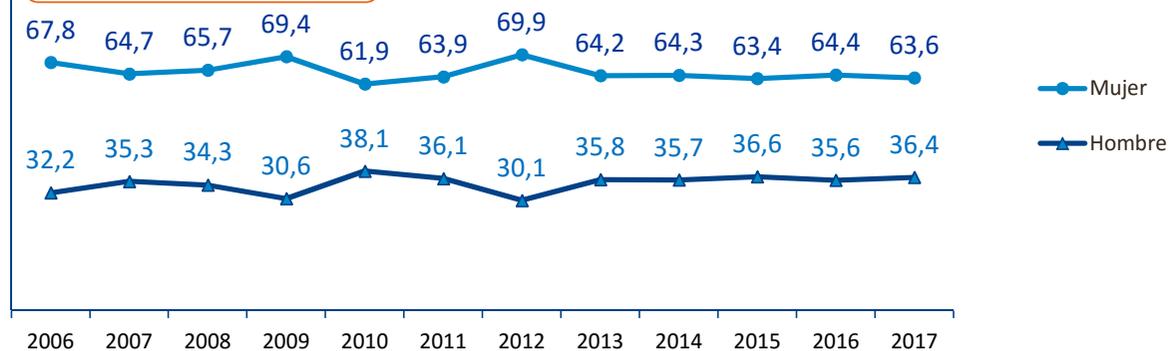


**POR LINEA**



Se mantiene el peso de ambos colectivos en los usuarios de la red de Metrovalencia

**EVOLUTIVO**



Base: Total muestra (3.068)  
Unidad: Porcentaje

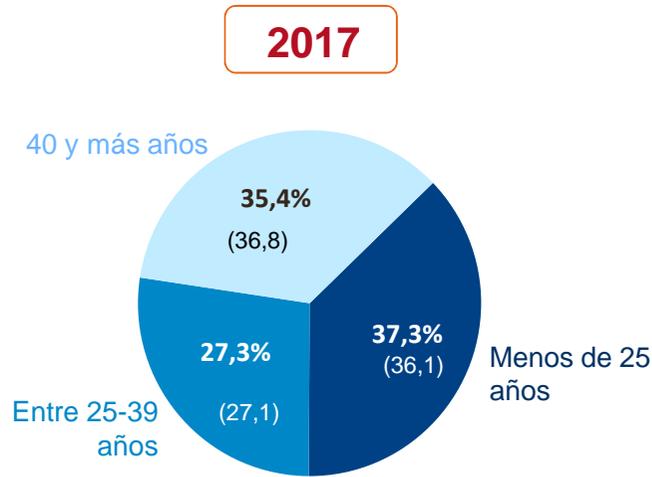
P.17.- Sexo

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

○ Significativamente superior al Total/ oleada anterior  
○ Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

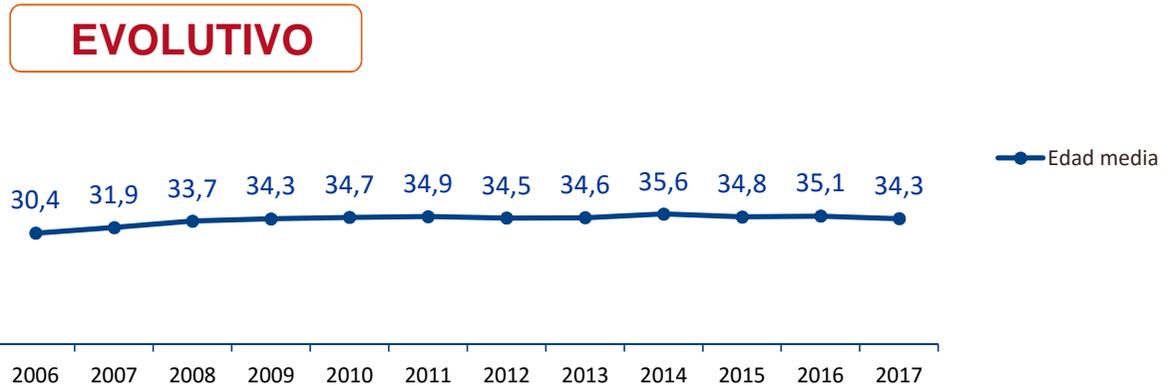
# Perfil del viajero

## - Edad -



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

En L2, L3 y L7 los viajeros tienen una edad media superior al conjunto de la red, mientras que los usuarios de las líneas de tranvía, son más jóvenes.



Base: Total muestra (3.068)  
Unidad: Porcentaje y media

P.20.-21.- Edad

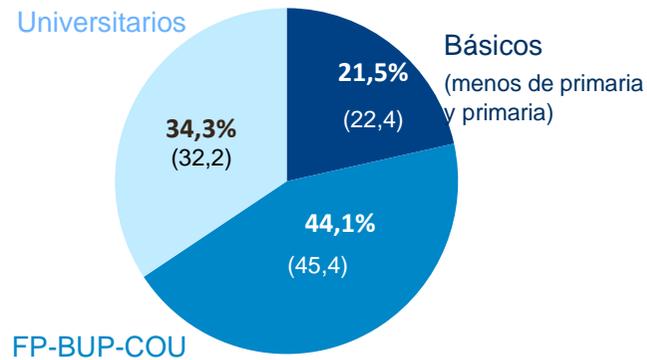
Entre paréntesis: Datos obtenidos del padrón continuo del INE 2015. Datos de población general a nivel de Comunitat Valenciana

○ Significativamente superior al Total/ oleada anterior  
○ Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

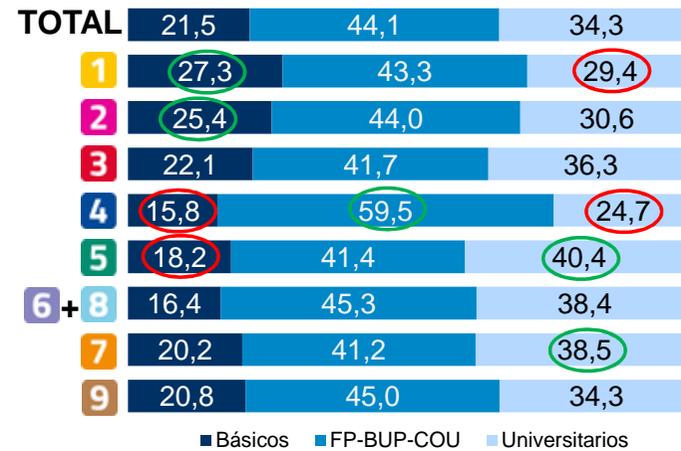
# Perfil del viajero - Nivel de estudios -



**2017**



**POR LINEA**

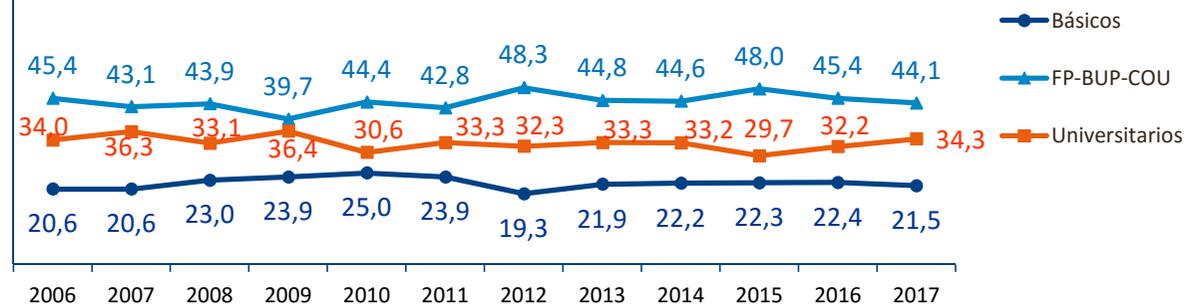


**EVOLUTIVO**

Se mantiene estable el nivel de estudios de los viajeros con respecto a 2015

Base: Total muestra (3.068)  
Unidad: Porcentaje

P.18. - Estudios finalizados  
Entre paréntesis: Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2016



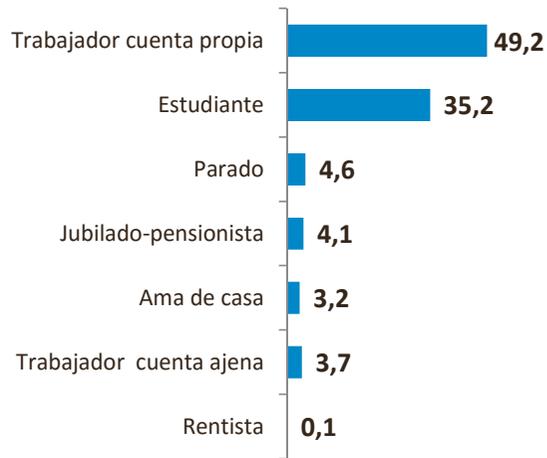
○ Significativamente superior al Total/ oleada anterior  
○ Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

# Perfil del viajero

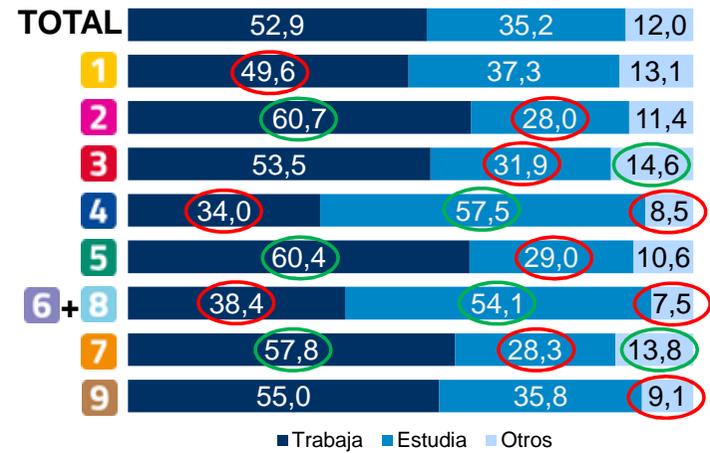
## - Ocupación -



**2017**

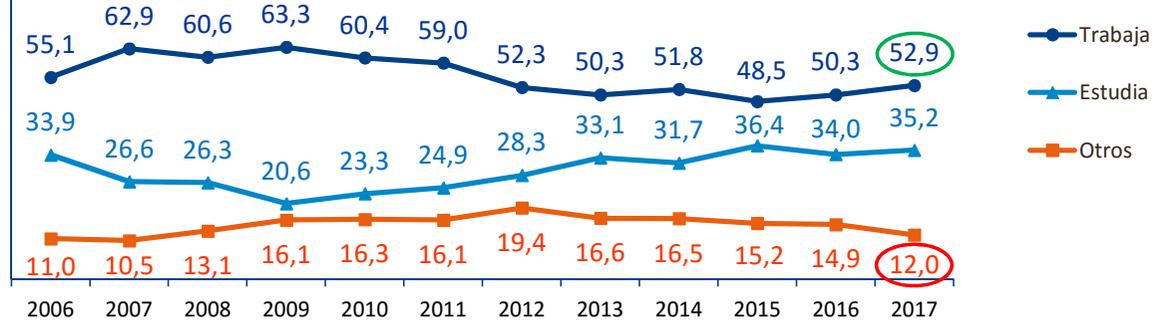


**POR LINEA**



**EVOLUTIVO**

Aumenta la tasa de viajeros que están trabajando



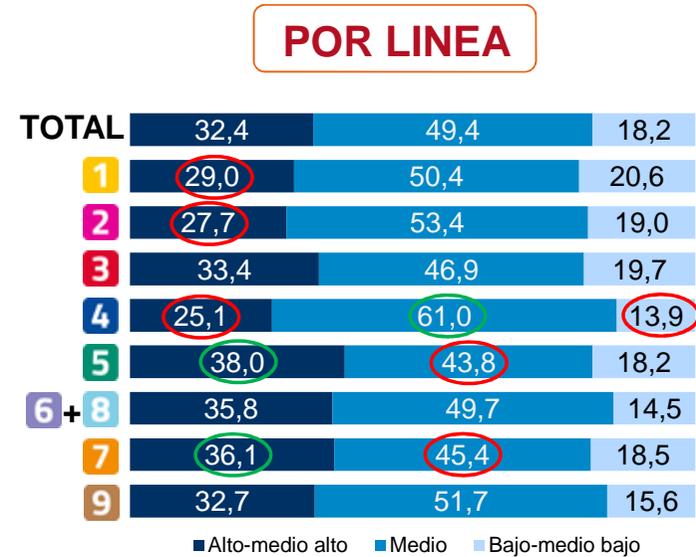
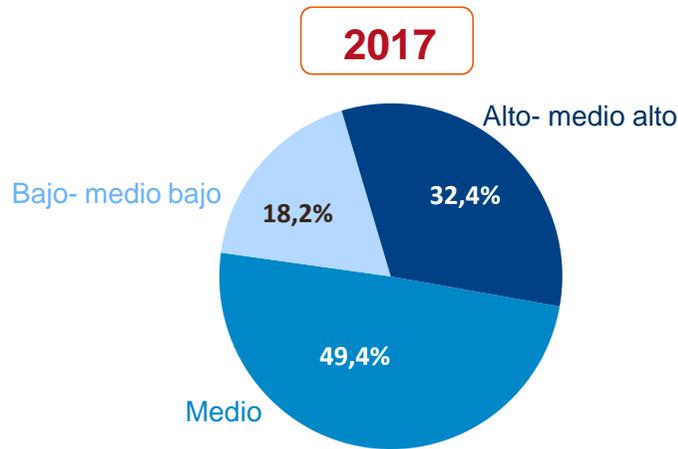
Base: Total muestra (3.068)  
Unidad: Porcentaje

P.19.- Ocupación actual

○ Significativamente superior al Total/ oleada anterior  
○ Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

# Perfil del viajero

## - Nivel socioeconómico -



Mayor nivel socioeconómico en general; aumentan en L5 y L7.

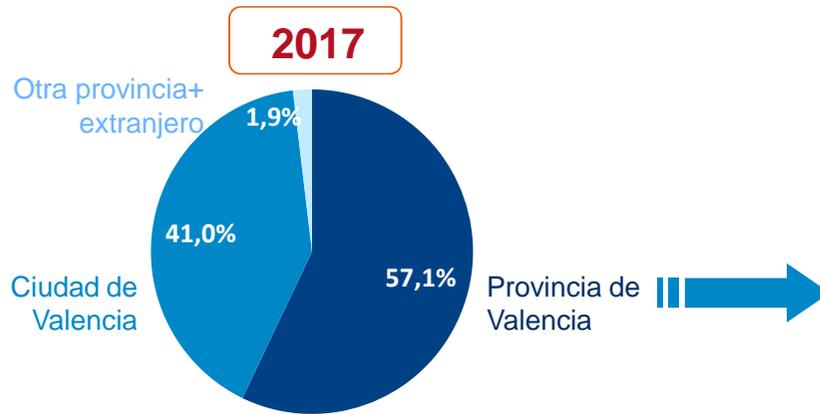
Base: Total muestra (3.068)  
Unidad: Porcentaje



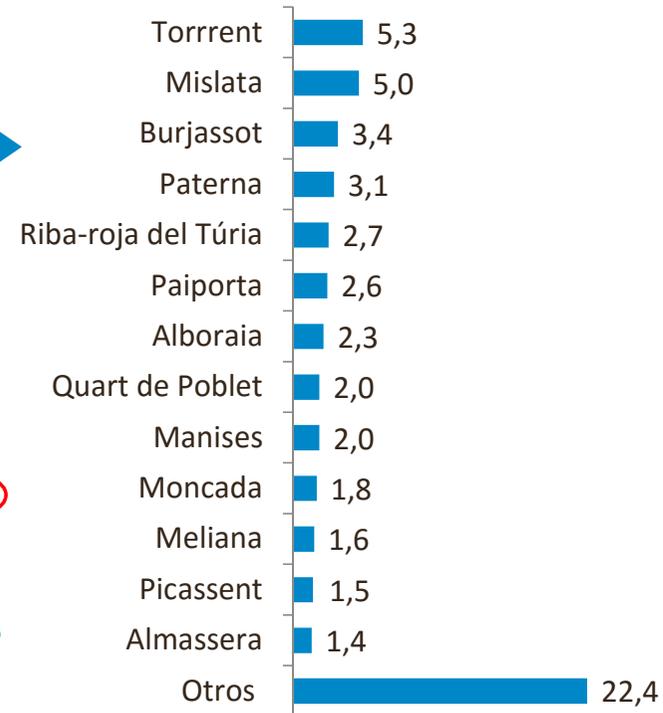
El nivel socioeconómico se estima cruzando el nivel de estudios finalizados con la ocupación actual.

# Perfil del viajero

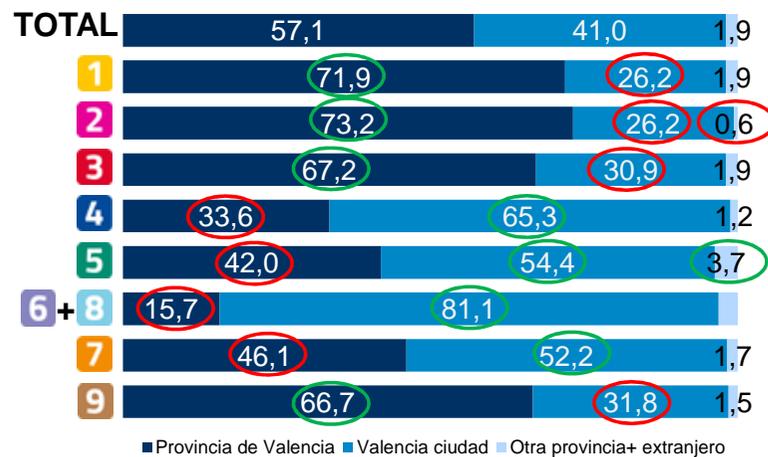
## - Lugar de residencia-



### Municipio de la provincia de Valencia



### POR LINEA



P.23.- Código postal donde vive actualmente

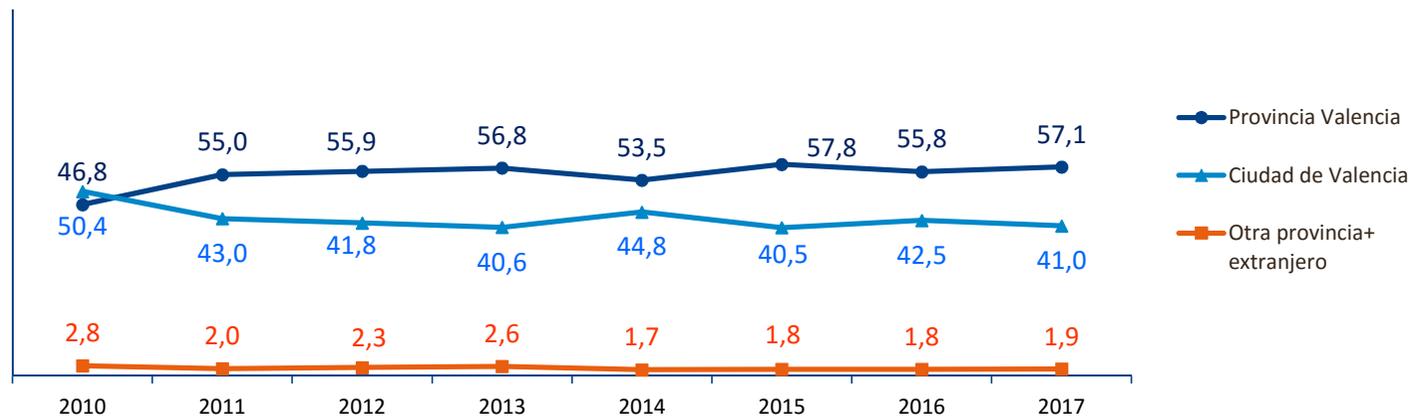
Base: Total muestra (3.068)  
Unidad: Porcentaje

○ Significativamente superior al Total/ oleada anterior  
○ Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

## Perfil del viajero - Lugar de residencia -



### EVOLUTIVO

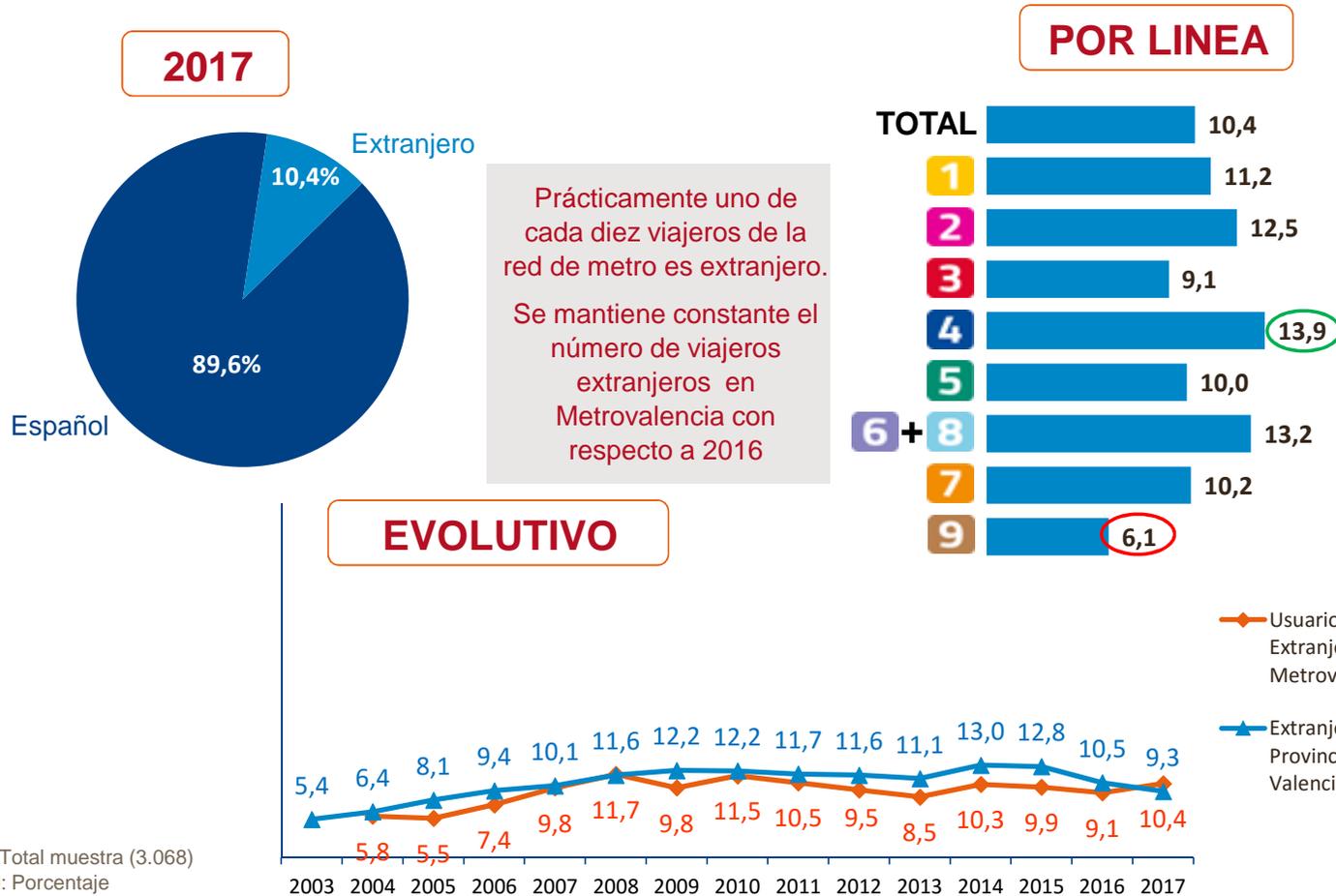


Base: Total contestan en cada año  
Unidad: Porcentaje

P.23.- Código postal donde vive actualmente

# Perfil del viajero

## - Tasa de viajeros extranjeros -



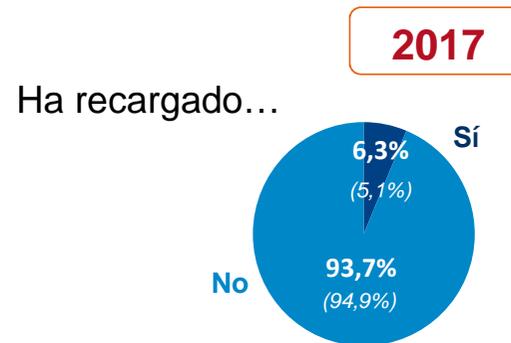
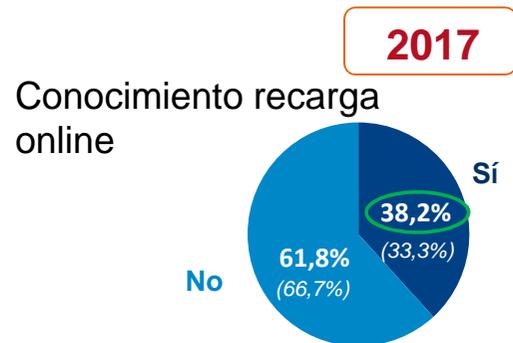
Base: Total muestra (3.068)  
Unidad: Porcentaje

P.24.- Extranjero

○ Significativamente superior al Total/ oleada anterior  
○ Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

# Perfil del viajero

## - Conocimiento recarga online -



**POR LINEA**

**POR LINEA**

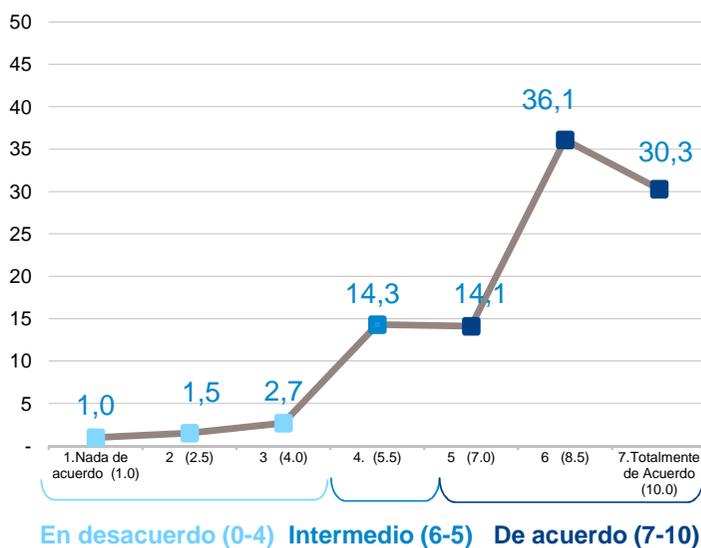


Unidad: Porcentaje  
 Base: Total muestra (3.068)  
 P.16d Ahora Ud. puede recargar su tarjeta de transporte online, a través de la web de metrovalencia, ¿conocía Ud. esta opción?

# Perfil del viajero

## - Valoración recarga online -

**GRADO DE ACUERDO: 8,02**



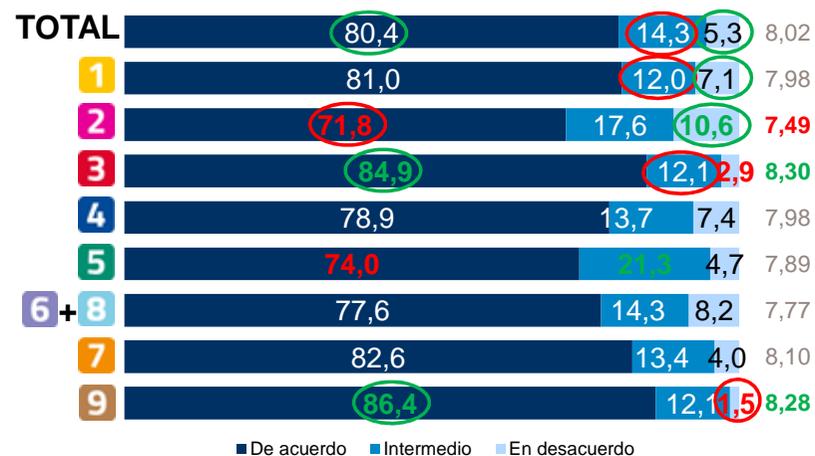
Unidad: Porcentaje y medias

Base: Conocen el servicio de recarga on-line (1.172)

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".

POR Línea

Media (de 1 a 10)



---

## Parte 2- Análisis de satisfacción

---

## Análisis de satisfacción

### - Planteamiento -



 El análisis de la satisfacción de los usuarios de la red de Metrovalencia se estructura de la siguiente manera:

1. Análisis de la satisfacción **a nivel global** (*capítulo IV*).
2. Análisis de la satisfacción a nivel de **atributos- factores** (*capítulo V*).
  - En primer lugar se jerarquizan los atributos- factores en función de su **importancia** en la valoración global.
  - A continuación se analiza la **satisfacción** de los usuarios con cada uno de los atributos.

En base al análisis conjunto de ambos indicadores, se realiza un **diagnóstico** de la situación de cada uno de los atributos.

---

Parte 2- Análisis de satisfacción

## IV. Satisfacción global

V. Satisfacción por atributos

---

## Análisis de satisfacción

### - Introducción -



Previo al análisis de la satisfacción de los usuarios de la red de Metrovalencia es necesario tener en cuenta que la realización del trabajo de campo ha tenido lugar en un periodo de paros parciales de los servicios prestados por Metrovalencia, tanto en la red de metro como en la de tranvía.

Las medidas que se han tomado ha sido.

1. Evitar realizar encuestas los días con paros convocados
2. En el caso de solo afectar los paros a un medio ( metro o tranvía) se han realizado entrevistas únicamente en el que no había paros y además se han evitado las estaciones de conexión entre ambos medios (metro y tranvía)

Los motivos por los que se ha llevado a cabo esta metodología es porque el indicador ISC es un indicador que valora la satisfacción global y tiene validez anual, por ello la realización del trabajo de campo se lleva a cabo anualmente en las mismas fechas, periodos horarios y con la misma metodología para obtener un dato lo más estable posible.

# Análisis de satisfacción

## - Efecto de los paros en la satisfacción global-

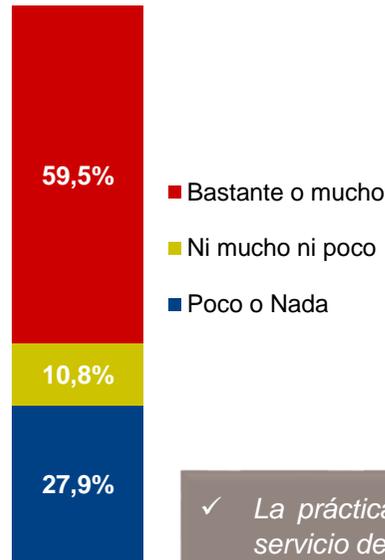


### Tasa de usuarios que conocen los paros parciales...

No lo sabían

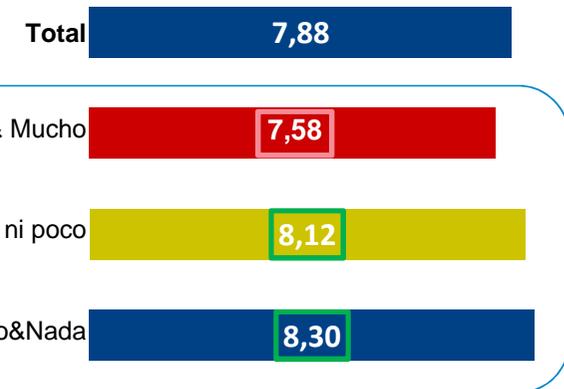


### ¿Como les ha afectado la huelga a su movilidad?



### ISC 2017:

(Según les ha afectado la huelga)



Base: Total muestra (3.068)  
Unidad: Porcentaje

Significativamente superior / inferior al Total

- P.28 ¿Sabía Ud. que durante estos días han habido paros parciales en el servicio de Metrovalencia ?
- P.28.a ¿Cómo diría que le han afectado estos paros a su movilidad?
- P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

- ✓ La práctica totalidad de usuarios (92%) conocía la situación de paros parciales en el servicio de Metrovalencia.
- ✓ Más de la mitad (59,5%) de los conocedores afirman que la huelga les ha afectado bastante y mucho a su movilidad, el resto considera que no demasiado (ni mucho ni poco & poco & nada) .
- ✓ La satisfacción global es significativamente inferior al total (7,58 vs.7,88) entre aquellos usuarios que consideran que la huelga les ha afectado bastante o mucho a su movilidad.

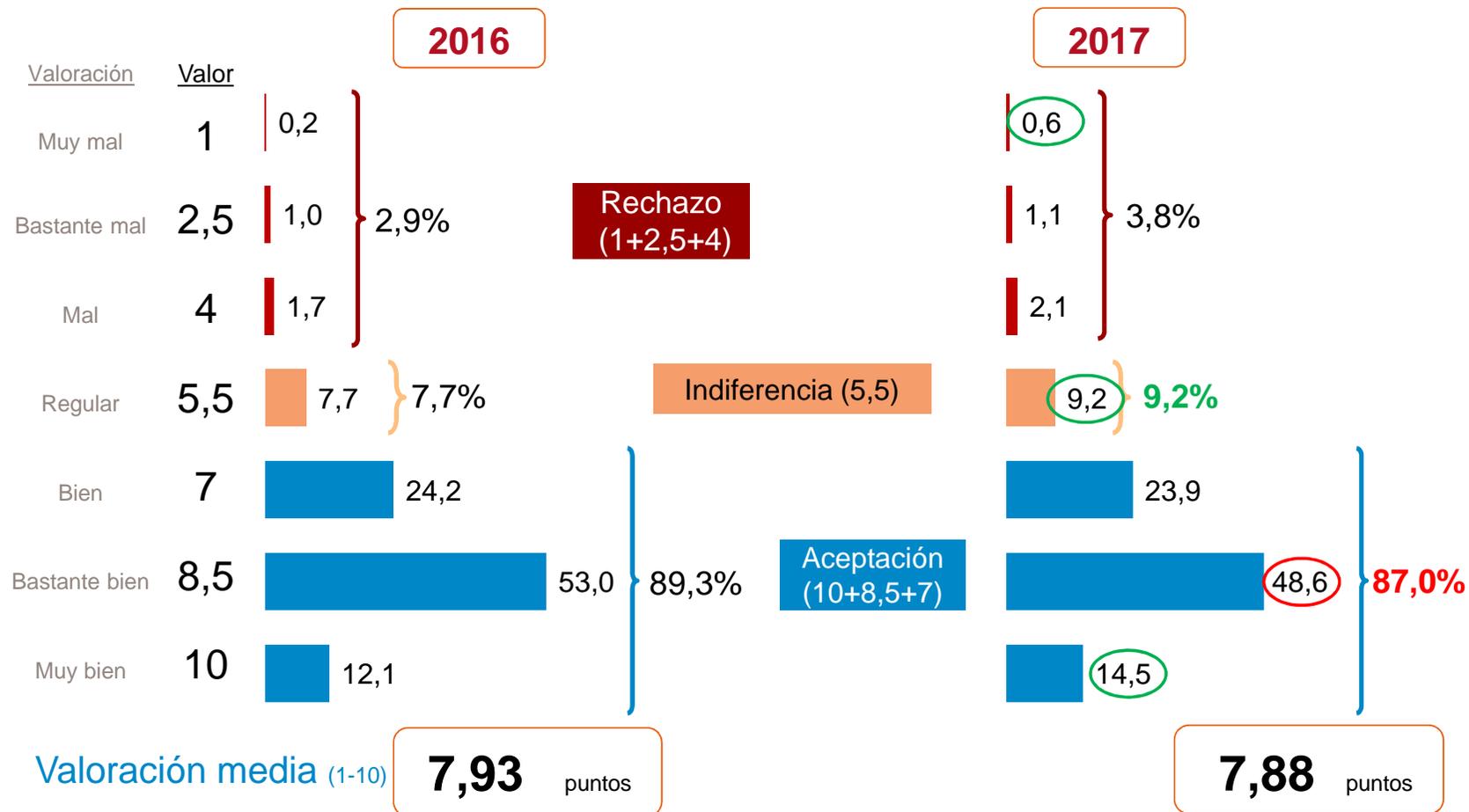
## Análisis de satisfacción

### - Efecto de los paros en la satisfacción por atributos-



ATRIBUTOS	TOTAL	EFECTO DE LA HUELGA		
		Bastante & Mucho	Ni mucho ni poco	Poco&Nada
Seguridad de trayecto	8,49	8,36	8,67	8,66
Señalización	8,32	8,16	8,45	8,56
Rapidez	8,16	7,95	8,4	8,43
Que no haya colas/Adquisición billetes	8,13	7,95	8,4	8,28
Funcionamiento de pasos	8,04	7,83	8,28	8,26
Información sobre recorridos	8,00	7,78	8,37	8,27
Limpieza de los trenes	7,96	7,75	8,29	8,19
Seguridad ante agresiones	7,90	7,7	8,2	8,1
Limpieza de las estaciones	7,87	7,7	8,08	8,09
Puntualidad	7,84	7,47	8,11	8,35
Amabilidad-atención de empleados	7,81	7,66	7,99	7,95
Facilidad y rapidez de trasbordo	7,72	7,47	7,94	8,04
Amabilidad-atención de vigilantes	7,71	7,58	7,94	7,79
Compromiso con Medio Ambiente	7,62	7,44	7,87	7,79
Temperatura adecuada	7,36	7,08	7,59	7,62
Comodidad de las estaciones	7,34	7,1	7,76	7,54
Ausencia de movimientos bruscos	7,24	6,94	7,61	7,53
Funcionamiento Escaleras Mecánicas	7,04	6,8	7,19	7,34
Información sobre interrupciones	6,98	6,49	7,51	7,62
Frecuencia de paso	6,58	6,12	6,94	7,18
No masificación de viajeros	6,38	5,9	6,69	6,96
Precio	6,23	5,96	6,66	6,53

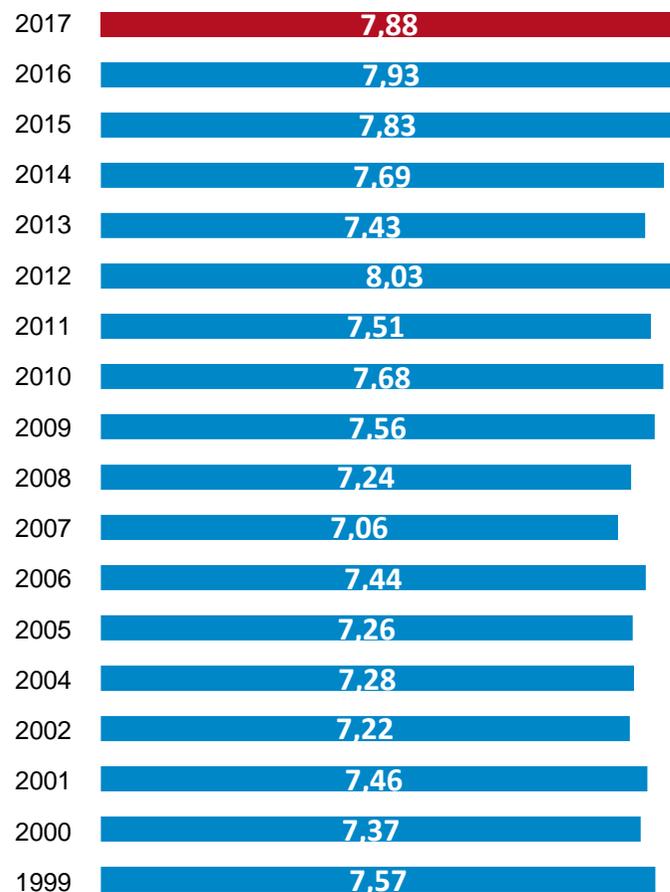
## Satisfacción global - 2017 vs 2016 -



Unidad: Porcentaje y media  
Base: Total muestra 2016 (3.013) y 2017 (3.068)

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

## Satisfacción global - Evolución 1999- 2017 -



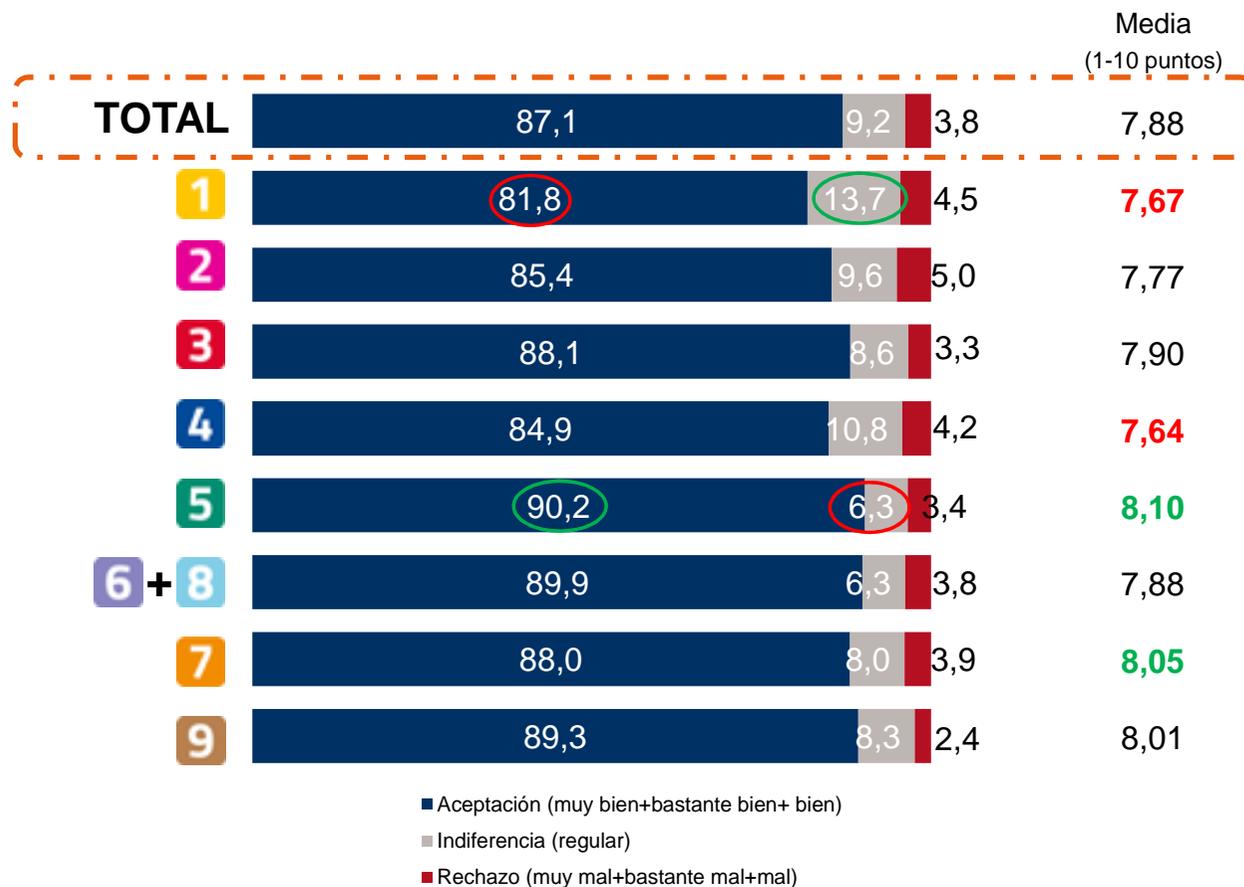
Unidad: Puntuación media en una escala de 1 a 10 puntos  
Base: Total muestra de cada año

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 - 2017 por líneas -

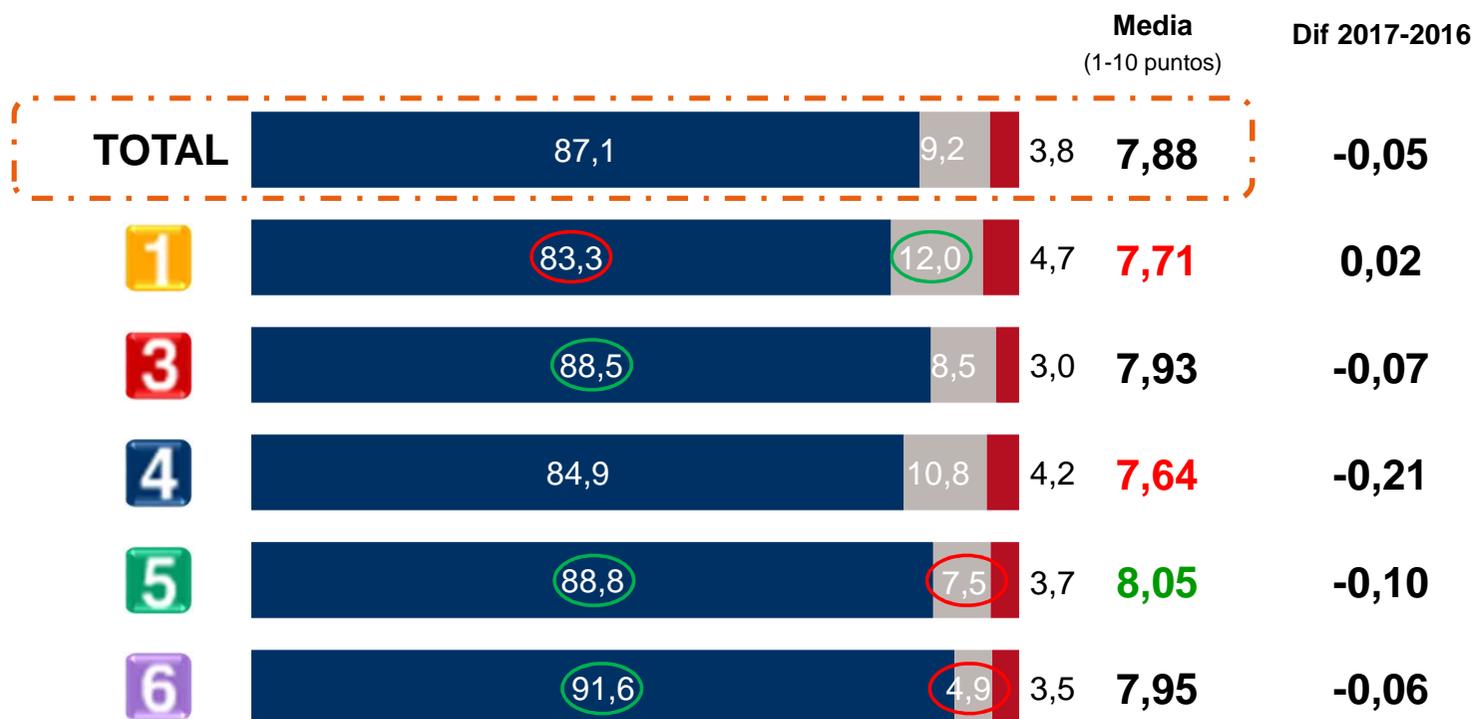


Unidad: Porcentaje y media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)

Base: Total muestra (3.068 y entrevistas efectuadas en cada línea (L1-501, L2-352, L3-798, L5-868, L4-296, L5-379, L6 y L8-106, L7-339, L9-242)

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

## Satisfacción global - Evolutivo por líneas 2016-17 -



- Aceptación (muy bien+bastante bien+ bien)
- Indiferencia (regular)
- Rechazo (muy mal+bastante mal+mal)

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))

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

Base: Total muestra (3.068) y entrevistas efectuadas en cada línea (L1=L1+L2 (809); L3=L3+9 (1052); L4=L4 (259); L5=L5+L8+L7 (805) L6=L6 (143))

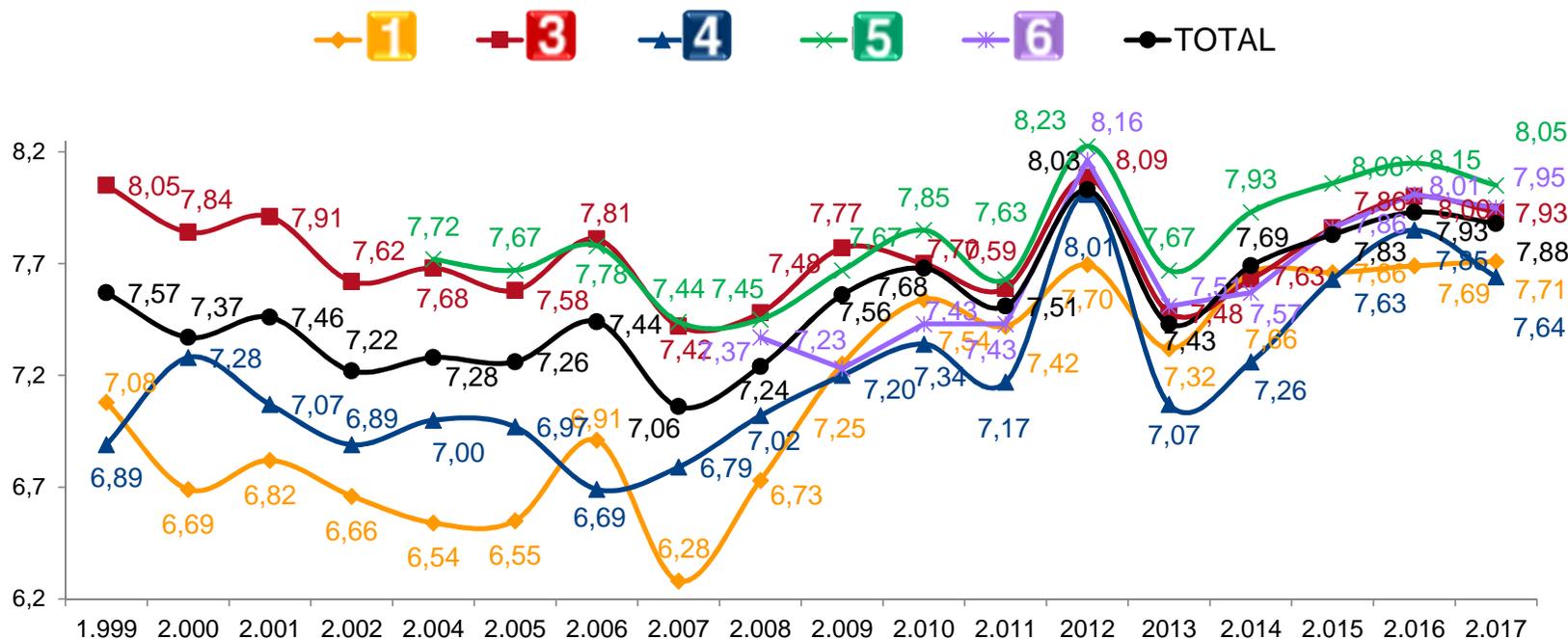
P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

Significativamente superior / inferior al Total

- Significativamente superior al Total/ oleada anterior
- Significativamente inferior al Total/ oleada anterior

# Satisfacción global

## - Evolución 1999- 2017 por líneas -



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.

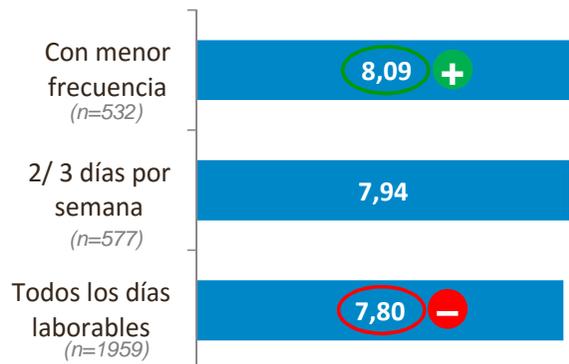
Unidad: Porcentaje y media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)

Base: Total muestra (3.068) y entrevistas efectuadas en cada línea (L1=L1+L2 (809); L3=L3+9 (1052); L4=L4 (259); L5=L5+L8+L7 (805) L6=L6 (143))

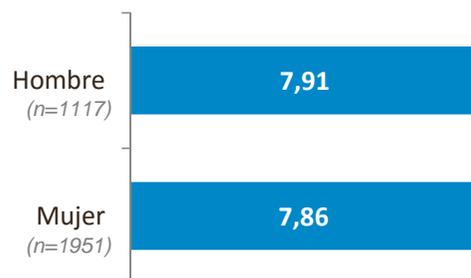
P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

## Satisfacción global - Análisis por segmentos -

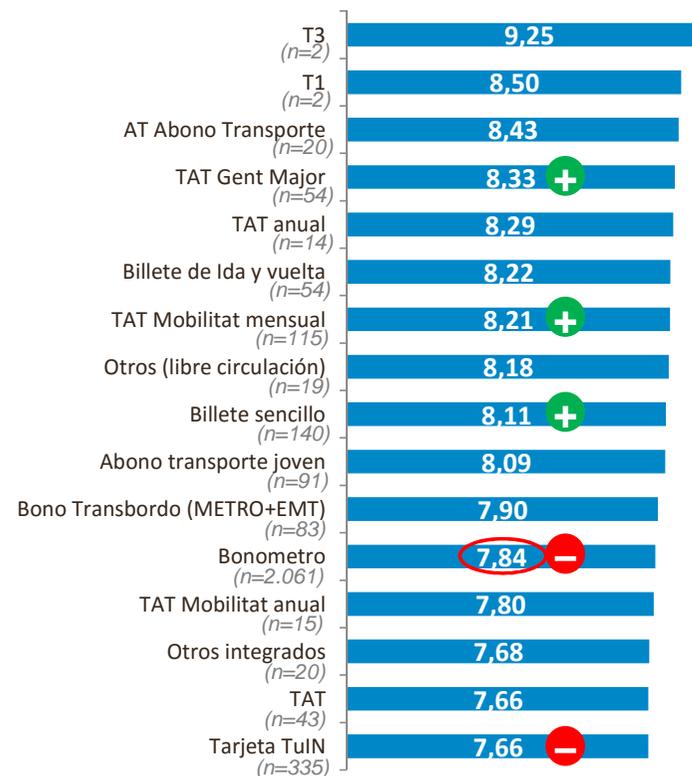
### FRECUENCIA DE USO



### SEXO



### TIPO DE BILLETE

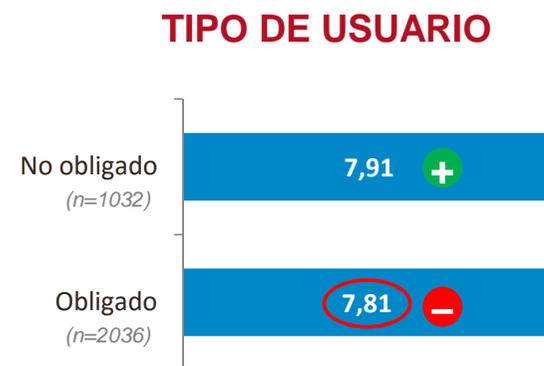
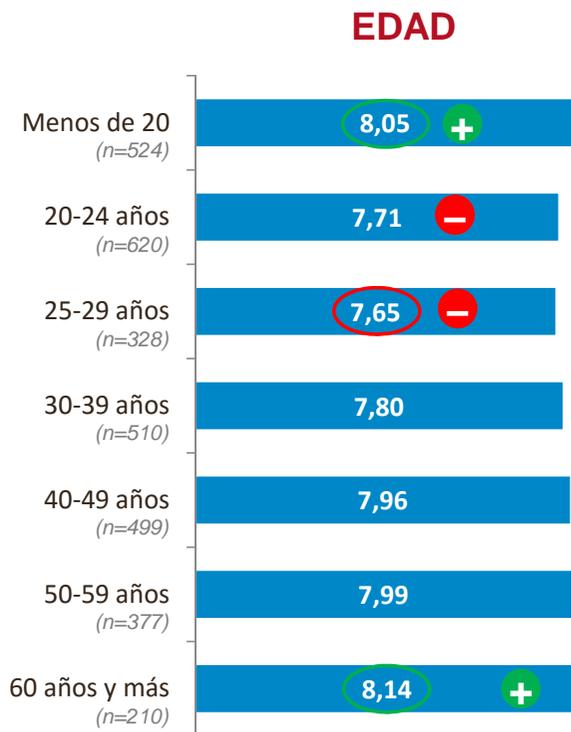


**VALORACIÓN GLOBAL 7,88**

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 -

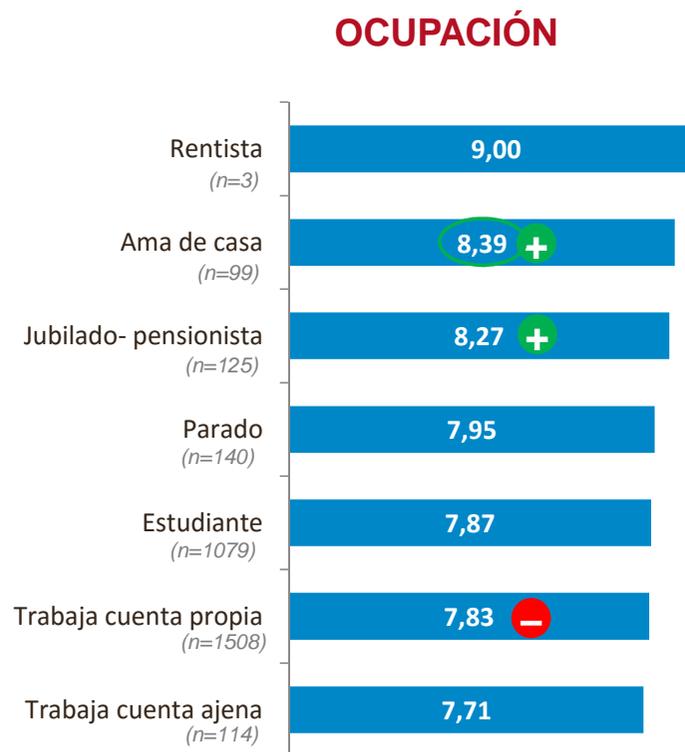
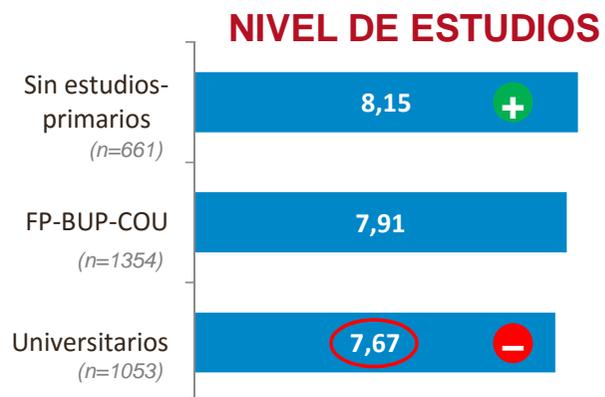


**VALORACIÓN GLOBAL 7,88**

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 -

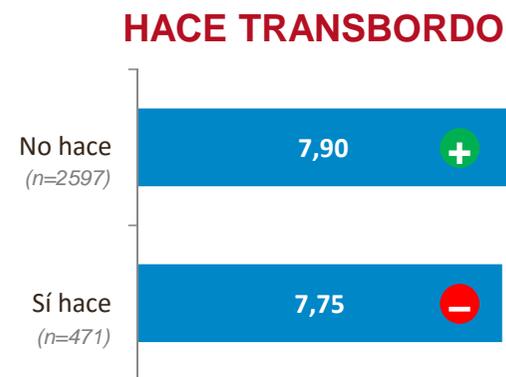
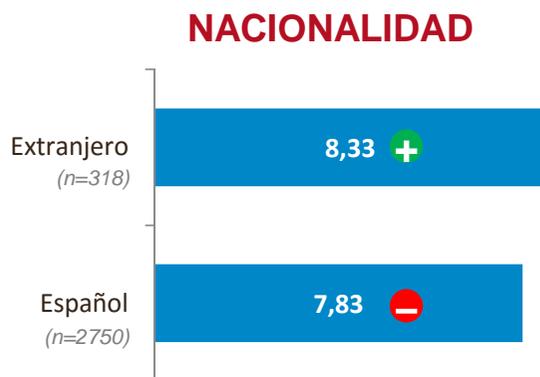


**VALORACIÓN GLOBAL 7,88**

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 -



**VALORACIÓN GLOBAL 7,88**

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- 2017 -



		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Xàtiva	6,2 (n=191)	7,80	7,15	7,77	7,80	7,43	7,73	nd	7,55	7,50	7,99	7,91	8,09
Colon	5,8 (n=179)	7,48	6,97	7,14	7,40	7,52	7,28	nd	7,27	7,60	7,66	8,09	7,97
Benimaclet M	4,5 (n=138)						7,52	nd	7,27	7,53	7,83	7,69	7,48
Facultats	3,7 (n=114)	7,73	7,32	7,59	7,30	7,77	7,54	nd	7,25	7,60	7,84	8,13	7,74
A Guimera L3	3,7 (n=112)	7,33	7,16	7,22	7,20	7,54	7,20	nd	7,51	8,12	8,21	7,92	7,64
Pl. Espanya	2,6 (n=79)	7,15	6,54	6,67	6,90	6,98	7,55	nd	7,14	7,41	7,75	7,93	7,82
Túria	2,5 (n=77)	6,93	6,34	6,18	7,20	8,14	7,02	nd	7,43	7,78	7,51	7,82	7,72
Av del Cid	2,4 (n=74)	8,33	7,85	7,70	7,90	7,39	7,68	nd	8,24	8,48	8,11	7,80	8,28
Amistad	2,4 (n=74)										8,61	7,99	7,85
Mislata	2,3 (n=71)						8,06	nd	7,85	8,28	7,99	8,42	7,87
9 d' Octubre	2,3 (n=70)										7,55	8,25	8,35
Torrent Avgda.	2,2 (n=69)										7,90	8,48	8,76
Empalme L1	2,1 (n=65)										7,58	7,37	7,60
Patraix	1,9 (n=59)	7,62	6,64	7,15	7,80	7,68	7,16	nd	7,39	7,45	7,98	8,07	8,27
La Carrasca	1,9 (n=58)						6,41	nd	6,70	7,19	7,43	8,10	8,03
Joaquín Sorolla-Jesús	1,9 (n=57)										8,08	8,26	8,16
Marítim-Serrería	1,7 (n=51)										8,82	8,34	8,00
Ayora	1,6 (n=50)	8,05	7,46	7,62	7,90	8,41	7,66	nd	7,81	8,31	8,23	7,96	8,23
A. Guimerà	1,2 (n=38)	6,31	5,63	6,05	5,80	6,72	7,34	nd	6,48	6,50	7,33	7,90	7,16

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. Entre paréntesis se indica la muestra de 2017

○ Significativamente superior a la ola anterior

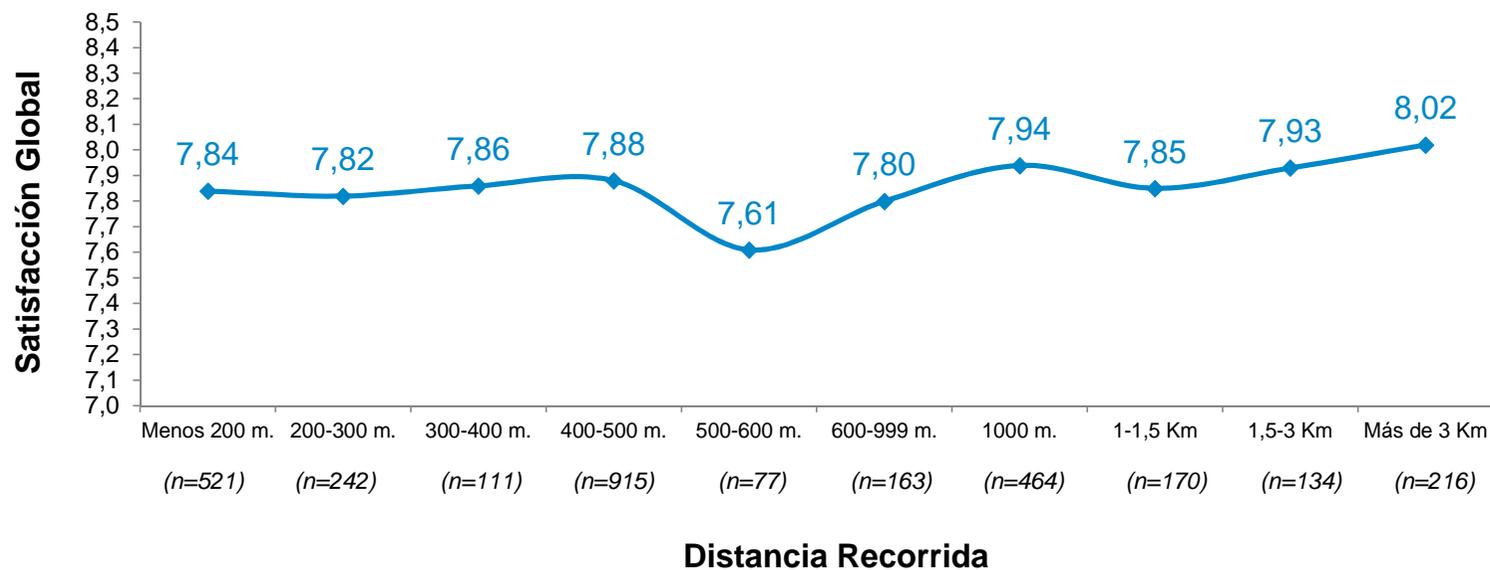
○ Significativamente inferior a la ola anterior

Significativamente superior al total

Significativamente inferior al total

## 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 (3.068)

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

P.7.- ¿Cómo irá a su destino desde la parada en la que Ud. se baje?

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

---

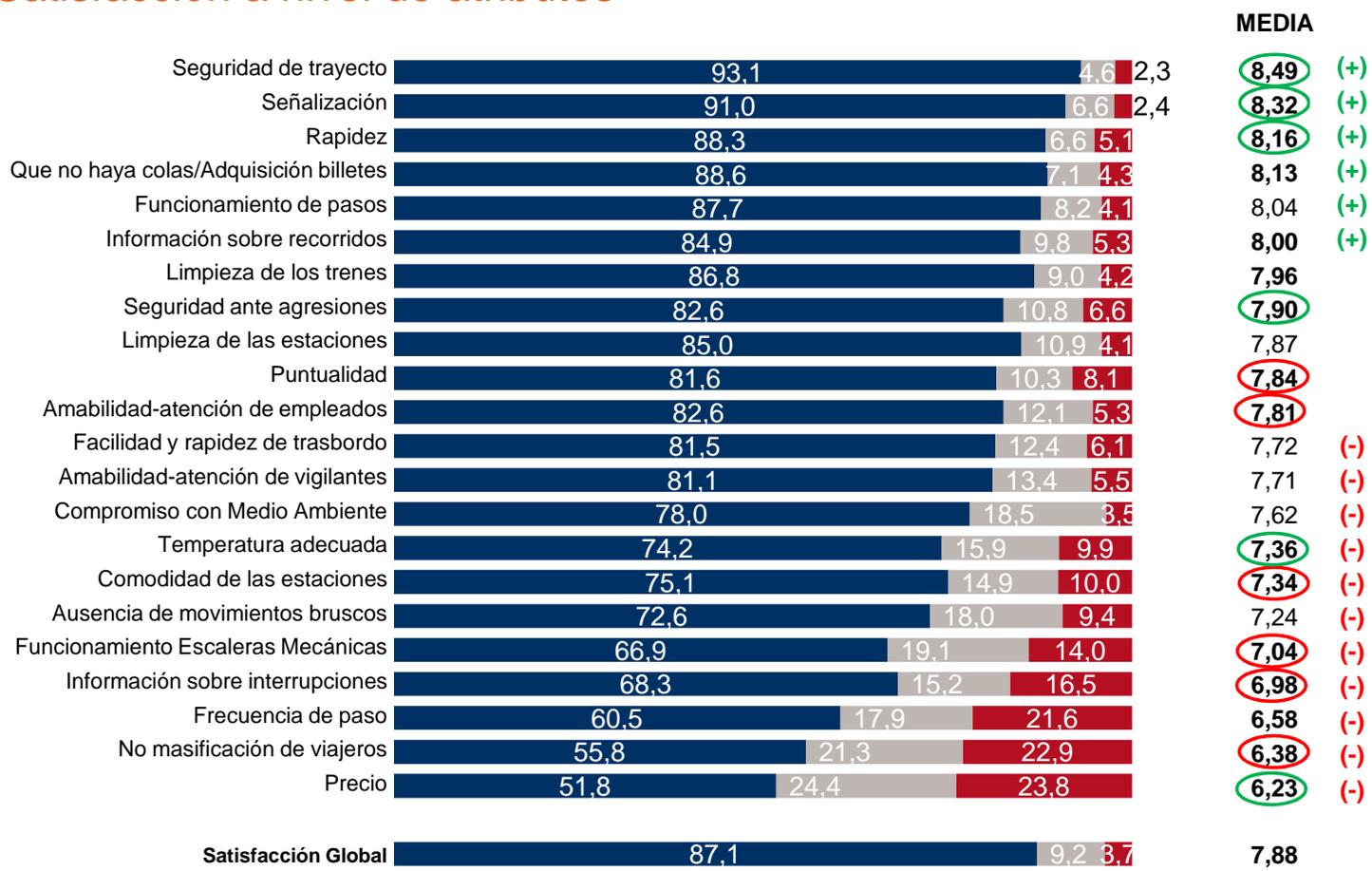
## Parte 2- Análisis de satisfacción

### IV. Satisfacción global

# V. Satisfacción por atributos

---

## Satisfacción a nivel de atributos

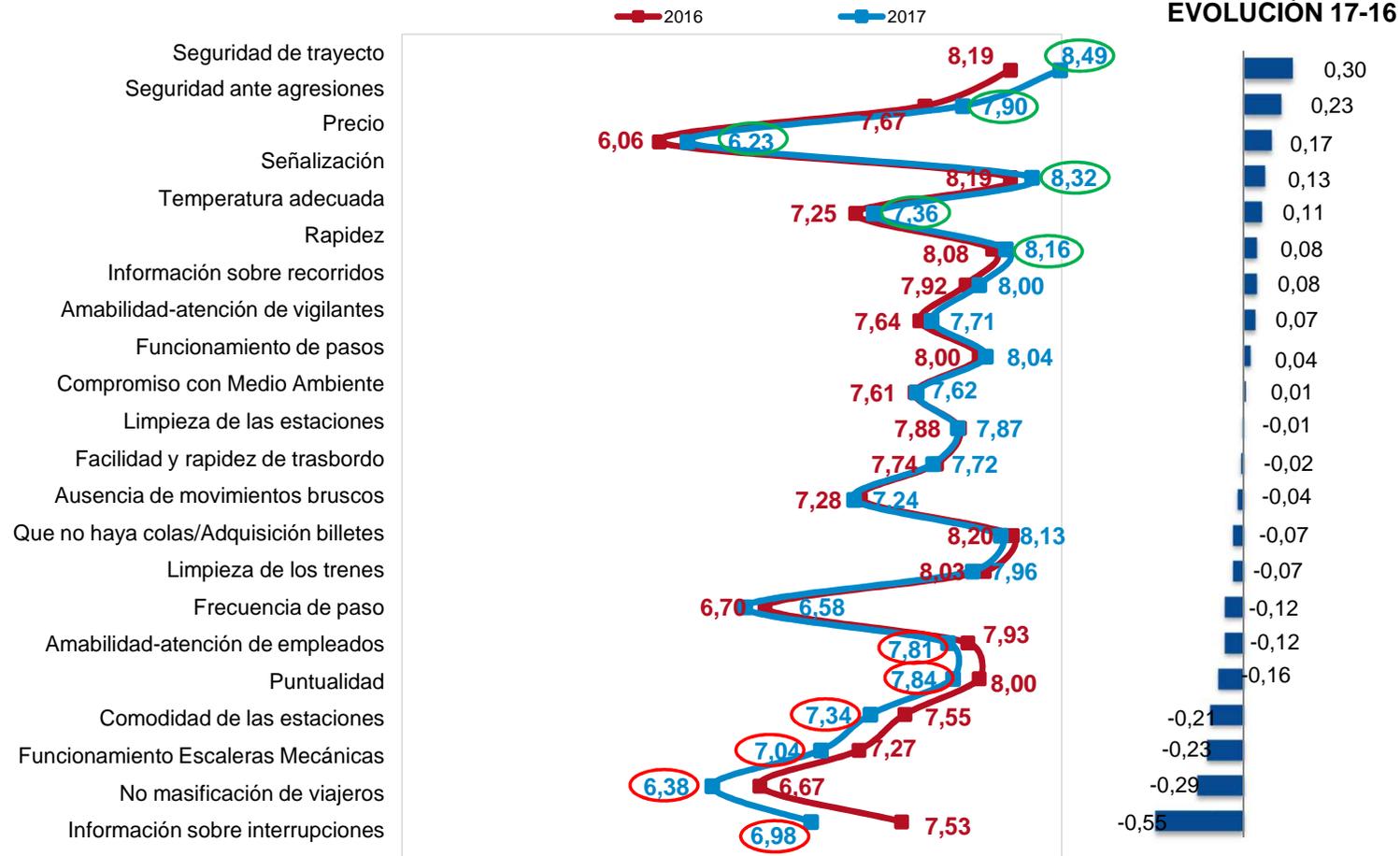


Unidad: Porcentaje y media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)  
 Base: Total muestra (3.068)

■ Aceptación (muy bien+bastante bien+ bien)  
 ■ Indiferencia (regular)  
 ■ Rechazo (muy mal+bastante mal+mal)

(+) (-) Valores estadísticamente significativos respecto a la valoración total  
 ○ Significativamente superior a la ola anterior  
 ○ Significativamente inferior a la ola anterior

# Satisfacción a nivel de atributos - 2017 vs 2016 -

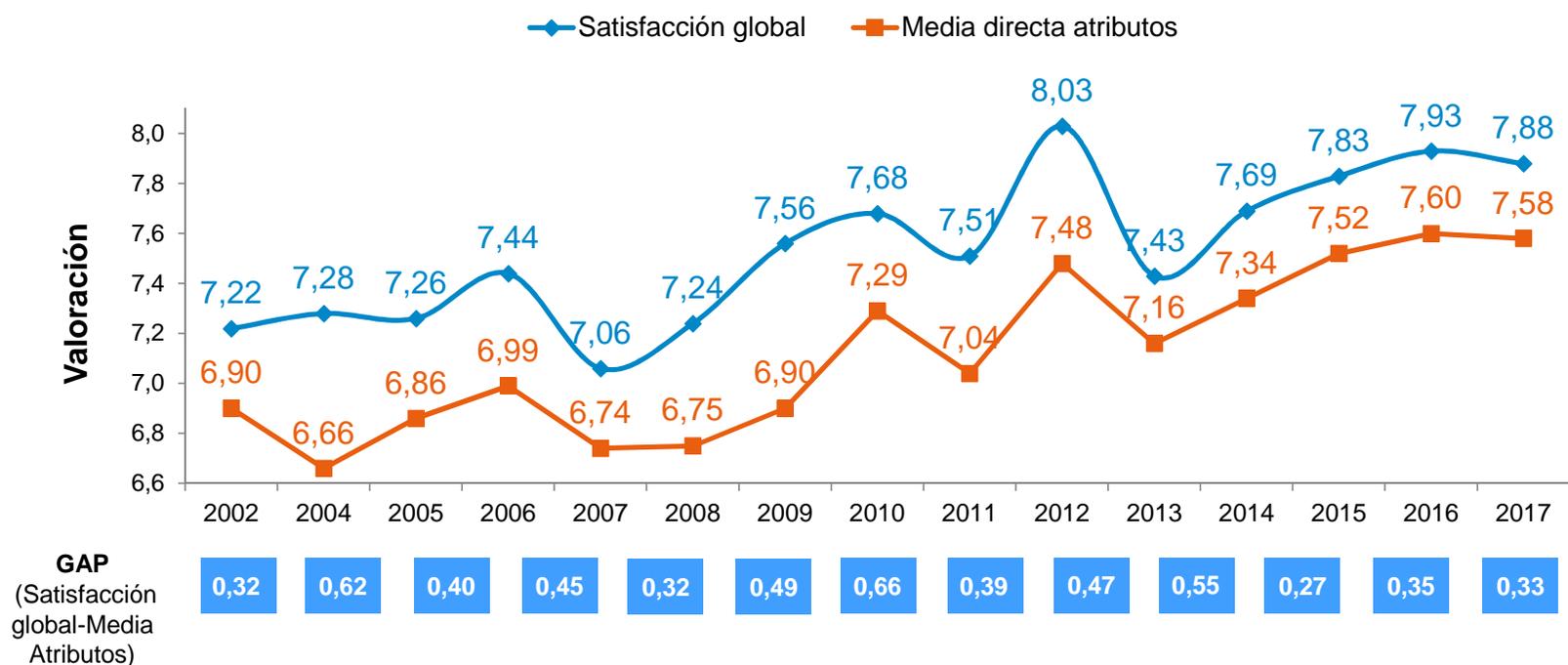


Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)  
Base: Total muestra año 2017 (3.068) y año 2016 (3.013)

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 ola anterior  
○ Significativamente inferior a la ola anterior

## Satisfacción global vs satisfacción media por atributos - Análisis evolutivo 2002- 2017 -



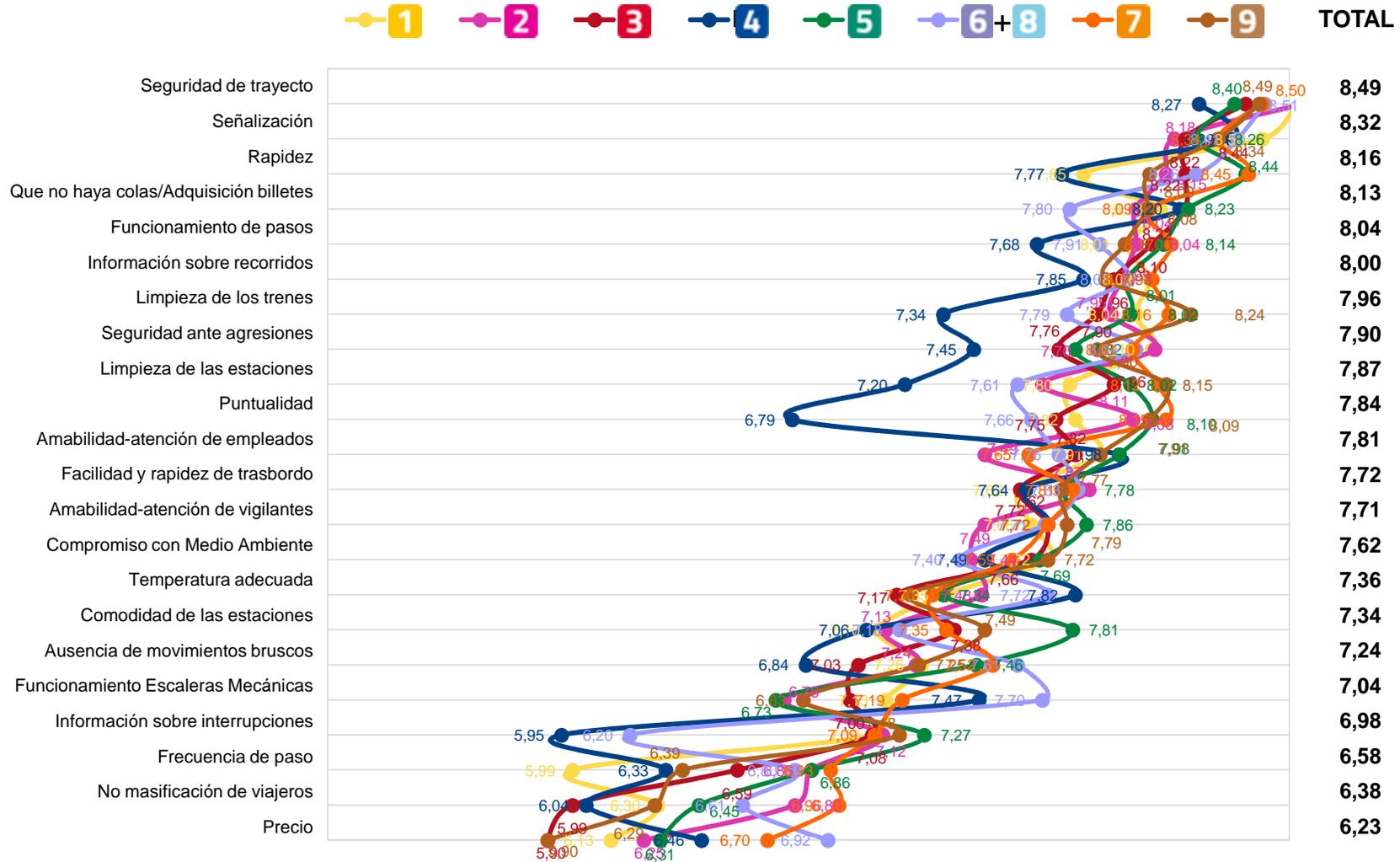
Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)

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 -



## Satisfacción a nivel de atributos

### Análisis por líneas



ATRIBUTOS	TOTAL	L1	L2	L3	L4	L5	L6+L8	L7	L9
Seguridad de trayecto	8,49	8,63	8,65	8,44	8,27	8,40	8,51	8,50	8,49
Señalización	8,32	8,50	8,18	8,22	8,39	8,26	8,41	8,34	8,34
Rapidez	8,16	7,85	8,15	8,22	7,77	8,44	8,26	8,45	8,09
Que no haya colas/Adquisición billetes	8,13	8,13	8,04	8,22	8,20	8,23	7,80	8,09	8,08
Funcionamiento de pasos	8,04	8,01	8,04	8,10	7,68	8,14	7,91	8,17	8,00
Información sobre recorridos	8,00	8,09	7,99	7,96	7,85	8,01	8,01	8,10	7,93
Limpieza de los trenes	7,96	8,04	7,95	7,90	7,34	8,02	7,79	8,16	8,24
Seguridad ante agresiones	7,90	8,10	8,11	7,76	7,45	7,82	8,04	8,03	7,90
Limpieza de las estaciones	7,87	7,80	7,70	7,96	7,20	8,02	7,61	8,12	8,15
Puntualidad	7,84	7,82	8,03	7,75	6,79	8,10	7,66	8,15	8,09
Amabilidad-atención de empleados	7,81	7,91	7,49	7,82	7,98	7,98	7,76	7,65	7,91
Facilidad y rapidez de trasbordo	7,72	7,62	7,87	7,62	7,64	7,78	7,83	7,81	7,77
Amabilidad-atención de vigilantes	7,71	7,66	7,49	7,72	7,72	7,86	7,71	7,72	7,79
Compromiso con Medio Ambiente	7,62	7,72	7,44	7,66	7,49	7,69	7,40	7,59	7,72
Temperatura adecuada	7,36	7,35	7,48	7,17	7,82	7,34	7,72	7,30	7,22
Comodidad de las estaciones	7,34	7,10	7,13	7,38	7,06	7,81	7,18	7,35	7,49
Ausencia de movimientos bruscos	7,24	7,26	7,24	7,03	6,84	7,46	7,61	7,52	7,25
Funcionamiento Escaleras Mecánicas	7,04	7,13	6,76	7,00	7,47	6,73	7,70	7,19	6,83
Información sobre interrupciones	6,98	7,10	7,12	7,08	5,95	7,27	6,20	7,09	7,18
Frecuencia de paso	6,58	5,99	6,86	6,59	6,33	6,86	6,80	6,93	6,39
No masificación de viajeros	6,38	6,30	6,80	5,99	6,04	6,45	6,61	6,96	6,29
Precio	6,23	6,13	6,25	5,90	6,46	6,31	6,92	6,70	5,90

## Satisfacción a nivel de atributos

### Análisis por líneas: evolución 2016-2017



ATRIBUTOS	TOTAL	L1	L2	L3	L4	L5	L6+L8	L7	L9
Seguridad de trayecto	8,49	8,63	8,65	8,44	8,27	8,40	8,51	8,50	8,49
Señalización	8,32	8,50	8,18	8,22	8,39	8,26	8,41	8,34	8,34
Rapidez	8,16	7,85	8,15	8,22	7,77	8,44	8,26	8,45	8,09
Que no haya colas/Adquisición billetes	8,13	8,13	8,04	8,22	8,20	8,23	7,80	8,09	8,08
Funcionamiento de pasos	8,04	8,01	8,04	8,10	7,68	8,14	7,91	8,17	8,00
Información sobre recorridos	8,00	8,09	7,99	7,96	7,85	8,01	8,01	8,10	7,93
Limpieza de los trenes	7,96	8,04	7,95	7,90	7,34	8,02	7,79	8,16	8,24
Seguridad ante agresiones	7,90	8,10	8,11	7,76	7,45	7,82	8,04	8,03	7,90
Limpieza de las estaciones	7,87	7,80	7,70	7,96	7,20	8,02	7,61	8,12	8,15
Puntualidad	7,84	7,82	8,03	7,75	6,79	8,10	7,66	8,15	8,09
Amabilidad-atención de empleados	7,81	7,91	7,49	7,82	7,98	7,98	7,76	7,65	7,91
Facilidad y rapidez de trasbordo	7,72	7,62	7,87	7,62	7,64	7,78	7,83	7,81	7,77
Amabilidad-atención de vigilantes	7,71	7,66	7,49	7,72	7,72	7,86	7,71	7,72	7,79
Compromiso con Medio Ambiente	7,62	7,72	7,44	7,66	7,49	7,69	7,40	7,59	7,72
Temperatura adecuada	7,36	7,35	7,48	7,17	7,82	7,34	7,72	7,30	7,22
Comodidad de las estaciones	7,34	7,10	7,13	7,38	7,06	7,81	7,18	7,35	7,49
Ausencia de movimientos bruscos	7,24	7,26	7,24	7,03	6,84	7,46	7,61	7,52	7,25
Funcionamiento Escaleras Mecánicas	7,04	7,13	6,76	7,00	7,47	6,73	7,70	7,19	6,83
Información sobre interrupciones	6,98	7,10	7,12	7,08	5,95	7,27	6,20	7,09	7,18
Frecuencia de paso	6,58	5,99	6,86	6,59	6,33	6,86	6,80	6,93	6,39
No masificación de viajeros	6,38	6,30	6,80	5,99	6,04	6,45	6,61	6,96	6,29
Precio	6,23	6,13	6,25	5,90	6,46	6,31	6,92	6,70	5,90

○ Significativamente superior a la ola anterior

○ Significativamente inferior a la ola anterior

## Satisfacción a nivel de atributos

### Análisis por líneas: evolución 2016-2017



ATRIBUTOS	L1	L2	L3	L4	L5	L6+L8	L7	L9
Seguridad de trayecto	0,14	0,16	-0,05	-0,22	-0,09	0,02	0,01	0,00
Señalización	0,18	-0,14	-0,10	0,07	-0,06	0,09	0,02	0,02
Rapidez	-0,31	-0,01	0,06	-0,39	0,28	0,10	0,29	-0,07
Que no haya colas/Adquisición billetes	0,00	-0,09	0,09	0,07	0,10	-0,33	-0,04	-0,05
Funcionamiento de pasos	-0,03	0,00	0,06	-0,36	0,10	-0,13	0,13	-0,04
Información sobre recorridos	0,09	-0,01	-0,04	-0,15	0,01	0,01	0,10	-0,07
Limpieza de los trenes	0,08	-0,01	-0,06	-0,62	0,06	-0,17	0,20	0,28
Seguridad ante agresiones	0,20	0,21	-0,14	-0,45	-0,08	0,14	0,13	0,00
Limpieza de las estaciones	-0,07	-0,17	0,09	-0,67	0,15	-0,26	0,25	0,28
Puntualidad	-0,02	0,19	-0,09	-1,05	0,26	-0,18	0,31	0,25
Amabilidad-atención de empleados	0,10	-0,32	0,01	0,17	0,17	-0,05	-0,16	0,10
Facilidad y rapidez de trasbordo	-0,10	0,15	-0,10	-0,08	0,06	0,11	0,09	0,05
Amabilidad-atención de vigilantes	-0,05	-0,22	0,01	0,01	0,15	0,00	0,01	0,08
Compromiso con Medio Ambiente	0,10	-0,18	0,04	-0,13	0,07	-0,22	-0,03	0,10
Temperatura adecuada	-0,01	0,12	-0,19	0,46	-0,02	0,36	-0,06	-0,14
Comodidad de las estaciones	-0,24	-0,21	0,04	-0,28	0,47	-0,16	0,01	0,15
Ausencia de movimientos bruscos	0,02	0,00	-0,21	-0,40	0,22	0,37	0,28	0,01
Funcionamiento Escaleras Mecánicas	0,09	-0,28	-0,04	0,43	-0,31	0,66	0,15	-0,21
Información sobre interrupciones	0,12	0,14	0,10	-1,03	0,29	-0,78	0,11	0,20
Frecuencia de paso	-0,59	0,28	0,01	-0,25	0,28	0,22	0,35	-0,19
No masificación de viajeros	-0,08	0,42	-0,39	-0,34	0,07	0,23	0,58	-0,09
Precio	-0,10	0,02	-0,33	0,23	0,08	0,69	0,47	-0,33

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

## Satisfacción a nivel de atributos

### Análisis por líneas



ATRIBUTOS	TOTAL	L1 = L1+L2	L3 = L3+L9	L4 = L4	L5 = L5+L8+L7	L6 = L6
Seguridad de trayecto	<b>8,49</b>	<b>8,64</b>	8,46	<b>8,27</b>	8,45	8,54
Señalización	<b>8,32</b>	8,36	8,26	8,39	8,30	8,42
Rapidez	<b>8,16</b>	<b>7,98</b>	8,18	<b>7,77</b>	<b>8,43</b>	8,31
Que no haya colas/Adquisición billetes	<b>8,13</b>	8,09	8,17	8,20	8,16	<b>7,77</b>
Funcionamiento de pasos	<b>8,04</b>	8,03	8,07	<b>7,68</b>	<b>8,16</b>	7,87
Información sobre recorridos	<b>8,00</b>	8,05	7,95	7,85	8,04	8,11
Limpieza de los trenes	<b>7,96</b>	8,00	8,01	<b>7,34</b>	<b>8,07</b>	7,88
Seguridad ante agresiones	<b>7,90</b>	<b>8,10</b>	<b>7,80</b>	<b>7,45</b>	7,93	8,07
Limpieza de las estaciones	<b>7,87</b>	<b>7,76</b>	<b>8,02</b>	<b>7,20</b>	<b>8,06</b>	<b>7,63</b>
Puntualidad	<b>7,84</b>	7,91	7,85	<b>6,79</b>	<b>8,09</b>	7,82
Amabilidad-atención de empleados	<b>7,81</b>	7,73	7,85	7,98	7,80	7,79
Facilidad y rapidez de trasbordo	<b>7,72</b>	7,73	7,66	7,64	7,79	7,86
Amabilidad-atención de vigilantes	<b>7,71</b>	<b>7,59</b>	7,74	7,72	7,78	7,78
Compromiso con Medio Ambiente	<b>7,62</b>	7,60	7,68	7,49	7,62	7,47
Temperatura adecuada	<b>7,36</b>	7,41	<b>7,19</b>	<b>7,82</b>	7,30	<b>7,87</b>
Comodidad de las estaciones	<b>7,34</b>	<b>7,11</b>	<b>7,42</b>	<b>7,06</b>	<b>7,56</b>	7,21
Ausencia de movimientos bruscos	<b>7,24</b>	7,26	<b>7,10</b>	<b>6,84</b>	<b>7,47</b>	<b>7,73</b>
Funcionamiento Escaleras Mecánicas	<b>7,04</b>	6,98	<b>6,95</b>	<b>7,47</b>	6,98	<b>7,73</b>
Información sobre interrupciones	<b>6,98</b>	<b>7,11</b>	<b>7,11</b>	<b>5,95</b>	<b>7,17</b>	<b>6,13</b>
Frecuencia de paso	<b>6,58</b>	<b>6,36</b>	6,53	6,33	<b>6,86</b>	<b>6,99</b>
No masificación de viajeros	<b>6,38</b>	<b>6,51</b>	<b>6,08</b>	<b>6,04</b>	<b>6,72</b>	6,58
Precio	<b>6,23</b>	6,18	<b>5,90</b>	<b>6,46</b>	<b>6,50</b>	<b>7,02</b>

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))

Significativamente superior / inferior al Total

## Satisfacción a nivel de atributos

### Análisis por líneas: evolución 2016-2017



ATRIBUTOS	TOTAL	L1 = L1+L2	L3 = L3+L9	L4 = L4	L5 = L5+L8+L7	L6 = L6
Seguridad de trayecto	8,49	8,64	8,46	8,27	8,45	8,54
Señalización	8,32	8,36	8,26	8,39	8,30	8,42
Rapidez	8,16	7,98	8,18	7,77	8,43	8,31
Que no haya colas/Adquisición billetes	8,13	8,09	8,17	8,20	8,16	7,77
Funcionamiento de pasos	8,04	8,03	8,07	7,68	8,16	7,87
Información sobre recorridos	8,00	8,05	7,95	7,85	8,04	8,11
Limpieza de los trenes	7,96	8,00	8,01	7,34	8,07	7,88
Seguridad ante agresiones	7,90	8,10	7,80	7,45	7,93	8,07
Limpieza de las estaciones	7,87	7,76	8,02	7,20	8,06	7,63
Puntualidad	7,84	7,91	7,85	6,79	8,09	7,82
Amabilidad-atención de empleados	7,81	7,73	7,85	7,98	7,80	7,79
Facilidad y rapidez de trasbordo	7,72	7,73	7,66	7,64	7,79	7,86
Amabilidad-atención de vigilantes	7,71	7,59	7,74	7,72	7,78	7,78
Compromiso con Medio Ambiente	7,62	7,60	7,68	7,49	7,62	7,47
Temperatura adecuada	7,36	7,41	7,19	7,82	7,30	7,87
Comodidad de las estaciones	7,34	7,11	7,42	7,06	7,56	7,21
Ausencia de movimientos bruscos	7,24	7,26	7,10	6,84	7,47	7,73
Funcionamiento Escaleras Mecánicas	7,04	6,98	6,95	7,47	6,98	7,73
Información sobre interrupciones	6,98	7,11	7,11	5,95	7,17	6,13
Frecuencia de paso	6,58	6,36	6,53	6,33	6,86	6,99
No masificación de viajeros	6,38	6,51	6,08	6,04	6,72	6,58
Precio	6,23	6,18	5,90	6,46	6,50	7,02

Nota: para realizar este análisis evolutivo entre 2016 y 2017 se han realizado las siguientes agrupaciones de líneas: (L1=L1+L2 (809); L3=L3+L9 (1052); L4=L4 (259); L5=L5+L8+L7 (805) L6=L6 (143))

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

## Satisfacción a nivel de atributos

### Análisis por líneas: evolución 2016-2017



ATRIBUTOS	L1 = L1+L2	L3 = L3+L9	L4 = L4	L5 = L5+L8+L7	L6 = L6
Seguridad de trayecto	0,15	-0,03	-0,22	-0,04	0,05
Señalización	0,04	-0,06	0,07	-0,02	0,10
Rapidez	-0,18	0,02	-0,39	0,27	0,15
Que no haya colas/Adquisición billetes	-0,04	0,04	0,07	0,03	-0,36
Funcionamiento de pasos	-0,01	0,03	-0,36	0,12	-0,17
Información sobre recorridos	0,05	-0,05	-0,15	0,04	0,11
Limpieza de los trenes	0,04	0,05	-0,62	0,11	-0,08
Seguridad ante agresiones	0,20	-0,10	-0,45	0,03	0,17
Limpieza de las estaciones	-0,11	0,15	-0,67	0,19	-0,24
Puntualidad	0,07	0,01	-1,05	0,25	-0,02
Amabilidad-atención de empleados	-0,08	0,04	0,17	-0,01	-0,02
Facilidad y rapidez de trasbordo	0,01	-0,06	-0,08	0,07	0,14
Amabilidad-atención de vigilantes	-0,12	0,03	0,01	0,07	0,07
Compromiso con Medio Ambiente	-0,02	0,06	-0,13	0,00	-0,15
Temperatura adecuada	0,05	-0,17	0,46	-0,06	0,51
Comodidad de las estaciones	-0,23	0,08	-0,28	0,22	-0,13
Ausencia de movimientos bruscos	0,02	-0,14	-0,40	0,23	0,49
Funcionamiento Escaleras Mecánicas	-0,06	-0,09	0,43	-0,06	0,69
Información sobre interrupciones	0,13	0,13	-1,03	0,19	-0,85
Frecuencia de paso	-0,22	-0,05	-0,25	0,28	0,41
No masificación de viajeros	0,13	-0,30	-0,34	0,34	0,20
Precio	-0,05	-0,33	0,23	0,27	0,79

Nota: para realizar este análisis evolutivo entre 2016 y 2017 se han realizado las siguientes agrupaciones de líneas: (L1=L1+L2 (809); L3=L3+L9 (1052); L4=L4 (259); L5=L5+L8+L7 (805) L6=L6 (143))

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

# VII. Conclusiones y Recomendaciones operativas

# Conclusiones y Recomendaciones Operativas

## Perfil del viajero



### Los principales rasgos sociodemográficos son:

- Se mantiene el peso de ambos sexos entre los usuarios de la red de Metrovalencia, tanto a nivel global como a nivel de líneas.
- La edad media del usuario se sitúa en 34 años, muy similar a la de oleadas anteriores. La línea 4 y la 6+8 son las más jóvenes mientras que la L2, L3 y L7 tienen una media de edad más mayor.
- Se mantiene estable el nivel de estudios de los usuarios con respecto a la ola anterior.
- La mayoría de usuarios de Metrovalencia son trabajadores o estudiantes, en la L2, L5 y L7 el peso relativo de los trabajadores es superior al total, mientras que en las líneas de tranvía L4 y L6, predominan los estudiantes.
- El **nivel social mayoritario es el medio**, manteniéndose estable respecto a 2016, mientras que disminuye el nivel socioeconómico más bajo (-2,6 puntos a nivel global).
- Como ya ocurría en las oleadas anteriores, la mayoría de los usuarios residen en municipios de la provincia de Valencia (57,1%), especialmente los usuarios de la L1, L2 y la L3 y L9. Los usuarios residentes en la ciudad de Valencia se mantienen constantes con respecto a la ola anterior.

# Conclusiones y Recomendaciones Operativas

## Perfil del viajero



### Los principales rasgos sociodemográficos son:

- La **tasa de viajeros extranjeros (10,4%) se mantiene** con respecto a la ola anterior y se sitúa en un peso similar al que representan los extranjeros en la población residente en la provincia de Valencia. Disminuyen en la L9, aumentan en el tranvía L4 y se mantiene estable en el resto de líneas.
- **Aumenta** significativamente el **conocimiento del servicio de recarga on-line**, la conoce el **38,2% de los usuarios** y el **6,3%** la ha **utilizado alguna vez**. La **valoración** sigue siendo **muy buena, 8,03 puntos**, el 80% de los que conocen el servicio lo valoran de forma positiva.

# Conclusiones y Recomendaciones Operativas

## Comportamiento del viajero



### 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 sigue siendo la misma que el año pasado, sin embargo, disminuye el peso que tiene la preferencia de viajar con Metrovalencia y aumentan significativamente los usuarios que manifiestan que lo utilizan porque no cuentan con otro medio ni privado ni público para desplazarse.
- Se mantiene estable la proporción de viajeros definidos como Obligados (por no disponer de coche para su trayecto) y el perfil sociodemográfico de ambos colectivos (obligados vs. no obligados) sigue siendo el mismo.

### El Bonometro continua siendo el principal billete un año más

- El Bonometro es empleado por el 67% de los usuarios.
- Aumenta significativamente el conocimiento de la tarjeta TUIN, la conoce el 50,8% de los usuarios y el 17,5% la ha utilizado alguna vez. La valoración entre sus usuarios sigue siendo muy buena, 8,26 puntos, cerca del 90% de los que la han utilizado la valoran de forma positiva.
- El número de viajes realizados a la semana en esta oleada se mantiene estable con respecto a la anterior medición con una media de cerca de 8 viajes a la semana. Los usuarios de la L2 y la L4 realizan un número medio de viajes a la semana superior al promedio, mientras que los usuarios de la L3 inferior al promedio.

# Conclusiones y Recomendaciones Operativas

## Comportamiento del viajero



### La cadena modal es similar a la del año pasado: 7,8 minutos □ trayecto □ 7,9 minutos hasta el destino.

- El desplazamiento entre el origen del viaje y la estación de metro se realiza andando (89,7%).
- Se emplean por término medio 7,8 min. en el desplazamiento entre el origen y la estación de metro. A la L4 se accede más rápido (unos 6,2 minutos), mientras que en acceder a la L9 se tarda más tiempo.

### 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 (21,8% en motivo origen y 21,4% en motivo destino), seguido de los desplazamientos a los centros educativos (16,9% en motivo origen y 13,3% en motivo destino), aunque en ligero descenso con respecto al año anterior.
- Las líneas del tranvía (L4, L6, L8) siguen estando especializadas en desplazamientos a centros educativos, mientras que L2, L3, L5 y L7 concentra un mayor peso de desplazamientos a los lugares de trabajo.
- Al analizar la Matriz Origen-Destino por tramos horarios, de 6 a 10h. de la mañana la práctica totalidad (85,6%) 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.

# Conclusiones y Recomendaciones Operativas

## Comportamiento del viajero



### *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 (15,9%). En las líneas del tranvía esta tasa es significativamente superior. La principal estación de transbordo sigue siendo Angel Guimerá, seguida de Empalme y Benimaclet.

### *La tasa de usuarios que ha utilizado la bici en Metrovalencia es reducida*

- El 12,2% de los usuarios utiliza de manera habitual la bicicleta y el 3,6% además la ha utilizado en Metrovalencia.
- *La valoración de la facilidad y la comodidad del servicio es intermedia, de 6,0 puntos, la mitad de usuarios se muestra satisfecho y la otra mitad insatisfechos o indiferentes.*

# Conclusiones y Recomendaciones Operativas

## Satisfacción a nivel global: ISC



### El ISC se mantiene estable con respecto a 2016

- El **ISC 2017** de Metrovalencia es de **7,88 puntos**, el indicador se mantiene estable con respecto a la anterior medición. El 87% de los viajeros se muestra satisfecho, el 9,2% regular y el 3,8% muestra rechazo. Cabe destacar que en este sentido que el porcentaje de usuarios que muestra aceptación es significativamente inferior a la oleada anterior .
- El **ISC** vuelve a **niveles de 2015**.
- La **práctica totalidad** de usuarios (92%) **conocía la situación** de **paros parciales** en el servicio de Metrovalencia. **Más de la mitad** (59,5%) de los conocedores **afirman** que la **huelga les ha afectado bastante y mucho** a su movilidad, el resto considera que no demasiado (ni mucho ni poco & poco & nada). La satisfacción global entre aquellos usuarios que consideran que la huelga les ha afectado bastante o mucho a su movilidad es significativamente inferior al total (7,58 vs.7,88).
- A nivel de líneas, la L5 y la L7 son significativamente mejor valorada que el promedio, mientras que la L1 y L4 son las peor valorada.
- A nivel de segmentos de viajeros los titulares del TAT Gent Major, TAT Mobilitat mensual y Billete sencillo están más satisfechos, los más jóvenes, de menos de 20 años, y los más mayores, de 60 y más años, los que no tienen estudios o con estudios primarios, nivel socioeconómico medio y bajo, que no hacen transbordo y los jubilados y dedicados a tareas del hogar también tienden a estar más satisfechos que la media.
- Los más críticos son los poseedores de Bonometro y de la tarjeta Tuin, los de nivel socioeconómico elevado o que hacen transbordos, los usuarios obligados, del segmento de 20-29 años, universitarios, clase alta y media alta y trabajadores por cuenta propia.

# Management Summary

## - Satisfacción Global -



INDICADOR		2017	EVOLUCIÓN	INDICADOR		2017	EVOLUCIÓN
Línea	1	7,67	=	Línea*	1	7,71	=
	2	7,77	=		3	7,93	=
	3	7,90	=		4	7,64	=
	4	7,64	=		5	8,05	=
	5	8,10	=		6	7,95	=
	6 + 8	7,88	=				
	7	8,05	=				
	9	8,01	=				
Frecuencia de uso	Todos los días	7,80	↓	Tipo de usuario	Obligado	7,91	=
	2/3 días semana	7,94	=		No obligado	7,81	↓
	Menor frecuencia	8,09	↑	Sexo	Hombre	7,91	=
			Mujer		7,86	=	

Se han realizado las siguientes agrupaciones para la comparativa con 2016  
L1=L1+L2; L3=L3+9; L4=L4; L5=L5+L8+L7; L6=L6

(-- ) No hay datos comparativos con el año anterior

## Management Summary

### - Satisfacción Global -

INDICADOR		2017	EVOLUCIÓN
Tipo de billete	A. Gent Major	8,33	=
	Bono Transbordo	7,90	=
	TAT	7,66	=
	Billete sencillo	8,11	=
	Ida y vuelta	8,22	=
	Bono Metro	7,84	↓
	TAT mobilitat anual	7,80	=
	AT Abono Transp.	8,43	=
	Tarjeta Tuin	7,66	=

(---) No hay datos comparativos con el año anterior

INDICADOR		2017	EVOLUCIÓN
Edad	Menos de 20	8,05	=
	20-24 años	7,71	=
	25-29 años	7,65	↓
	30-39 años	7,80	=
	40-49 años	7,96	=
	50-59 años	7,99	=
	60 años y más	8,14	=
Nivel de estudios	Sin estudios-primarios	8,15	=
	FP-BUP-COU	7,91	=
	Universitarios	7,67	↓
Nivel socio-económico	Alto- medio alto	7,64	↓
	Medio	7,94	=
	Bajo- medio bajo	8,14	=

## Management Summary

### - Satisfacción Global -

INDICADOR		2017	EVOLUCIÓN
Tipo de usuario	Español	7,83	=
	Extranjero	8,33	=
Hace transbordo	No	7,90	=
	Sí	7,75	=

INDICADOR		2017	EVOLUCIÓN
Estaciones más importantes	Xàtiva	8,09	=
	Colon	7,97	=
	Benimaclet M	7,48	=
	Facultats	7,74	=
	A Guimera L3	7,64	=
	Pl. Espanya	7,82	=
	Túria	7,72	=
	Av del Cid	8,28	↑
	Amistad	7,85	=
	Mislata	7,87	↓
	9 d' Octubre	8,35	=
	Torrent Avgda.	8,76	=
	Empalme L1	7,60	=
	Patraix	8,27	=
	La Carrasca	8,03	=
	J. Sorolla-Jesús	8,16	=
	Marítim-Serrería	8,00	=
Ayora	8,23	=	
A. Guimerà	7,16	=	

## Management Summary

### - Satisfacción Global -



INDICADOR		2017	EVOLUCIÓN
Distancia recorrida	Menos de 200 m.	7,84	=
	201-300 m.	7,82	=
	301-400 m.	7,86	=
	401-500 m.	7,88	=
	501-600 m.	7,61	=
	601-999 m.	7,80	=
	1 km.	7,94	=
	1,01-1,50 km.	7,85	=
	1,51-3 km.	7,93	=
	Más de 3 km.	8,02	=

# Management Summary

## - Satisfacción por atributos -



ATRIBUTO	2017	EVOLUCIÓN	2017 por líneas								
			1	2	3	4	5	6+8	7	9	
Seguridad de trayecto	8,49	↑	↑	↑	↑	↑					
Señalización	8,32	↑	↑		↑						
Rapidez	8,16	↑									
Que no haya colas/Adquisición billetes	8,13	=						↓			
Funcionamiento de pasos	8,04	=									
Información sobre recorridos	8,00	=	↑								
Limpieza de los trenes	7,96	=			↓						
Seguridad ante agresiones	7,90	↑	↑	↑							
Limpieza de las estaciones	7,87	=									
Puntualidad	7,84	↓				↓	↓				
Amabilidad-atención de empleados	7,81	↓		↓				↓	↓		
Facilidad y rapidez de trasbordo	7,72	=									
Amabilidad-atención de vigilantes	7,71	=			↑						
Compromiso con Medio Ambiente	7,62	=	↑			↓	↑	↓			
Temperatura adecuada	7,36	↑						↓			
Comodidad de las estaciones	7,34	↓			↓				↓		
Ausencia de movimientos bruscos	7,24	=									
Funcionamiento Escaleras Mecánicas	7,04	↓		↓							
Información sobre interrupciones	6,98	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	
Frecuencia de paso	6,58	=			↓	↓					
No masificación de viajeros	6,38	↓			↓	↓	↓	↓			
Precio	6,23	↑	↑					↑	↑		

---

## ANEXO. Análisis Evolutivo 1999-2017

---

## Análisis Evolutivo 1999- 2017

### - Comportamiento del viaje -



VARIABLE	AÑO																	Diferenci a 17-16
	2000	2001	2002	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
<b>Frecuencia de uso (%)</b>																		
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	<b>1</b>
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	<b>-0,9</b>
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	<b>-0,1</b>
<b>Desplazamiento (%)</b>																		
No tengo otro medio privado	---	---	---	---	---	---	---	29,1	25,0	33,6	21,2	---	35,3	38,9	33,2	32,5	35,0	<b>2,5</b>
Prefiero viajar en Metro	---	---	---	---	---	---	---	36,0	47,6	36,0	35,6	---	34,6	41,2	47,6	39,1	35,5	<b>-3,6</b>
No puedo aparcar en destino	---	---	---	---	---	---	---	27,9	19,0	22,2	25,9	---	25,6	25,7	22,6	22,8	22,9	<b>0,1</b>
No tengo otro medio público	---	---	---	---	---	---	---	9,3	9,8	6,4	8,7	---	16,3	14,7	8,5	15,4	21,8	<b>6,4</b>
Otro motivo	---	---	---	---	---	---	---	6,3	11,8	13,6	19,6	---	9,9	5,2	7,2	9,0	10,3	<b>1,3</b>
<b>Usuario (%)</b>																		
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	<b>1,6</b>
<b>Tipo de billete (%)</b>																		
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	<b>-5</b>
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	<b>1,4</b>
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	<b>0,5</b>
Resto	---	---	---	---	---	3,0	2,0	4,3	3,9	3,4	3,7	15,3	6,2	8,0	11,3	18,2	21,6	<b>3,4</b>

## Análisis Evolutivo 1999- 2017

### - Comportamiento del viaje -



VARIABLE	AÑO																	Diferencia 17-16
	2000	2001	2002	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
<b>Número de viajes a la semana (%)</b>																		
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	-
<b>Motivo desplazamiento (%)</b>																		
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 <sup>(1)</sup>	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	---	---
<b>Tasa de viajeros que realizan transbordo</b>																		
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	<b>-0,5</b>
<b>Estanco/Kiosco</b>																		
Estanco/Kiosco	10,0	9,1	9,6	9,6	7,8	6,8	7,1	7,4	4,8	6,6	---	---	---	---	---	---	---	---
<b>Taquilla</b>																		
Taquilla	75,6	76,9	74,6	76,1	71,1	66,3	76,2	74,6	75,1	70,2	---	---	---	---	---	---	---	---
<b>Máquina expendedora</b>																		
Máquina expendedora	12,8	12,8	13,8	13,0	21,0	25,7	16,2	17,2	17,3	20,5	---	---	---	---	---	---	---	---
<b>Otros <sup>(2)</sup></b>																		
Otros <sup>(2)</sup>	1,6	1,2	2,0	1,3	---	1,2	0,5	0,8	2,8	2,7	---	---	---	---	---	---	---	---

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

## Análisis Evolutivo 1999- 2017

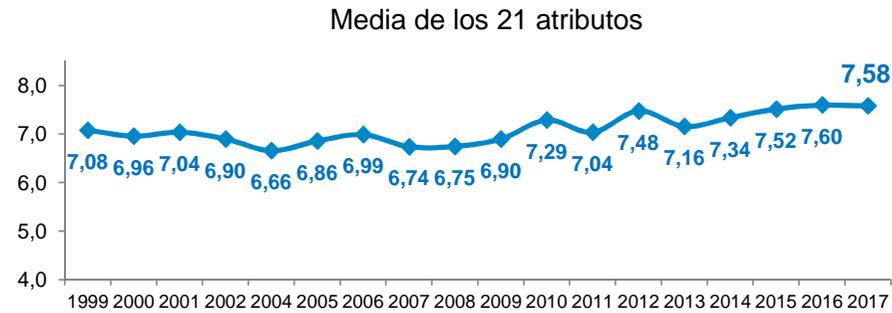
### - Perfil del viajero -



VARIABLE	AÑO																	Diferencia 17-16
	2000	2001	2002	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
<b>Sexo (%)</b>																		
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	<b>0,8</b>
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	<b>-0,8</b>
<b>Edad</b>																		
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	<b>-0,8</b>
<b>Nivel Educativo</b>																		
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	<b>-0,9</b>
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	44,1	<b>-1,3</b>
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	<b>2,1</b>
<b>Actividad</b>																		
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	<b>2,6</b>
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	<b>1,2</b>
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	<b>-3,9</b>
<b>Nacionalidad</b>																		
% 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	<b>1,3</b>

# Análisis Evolutivo 1999- 2017

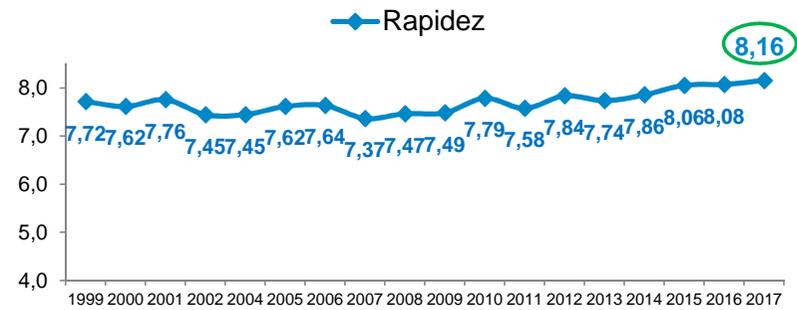
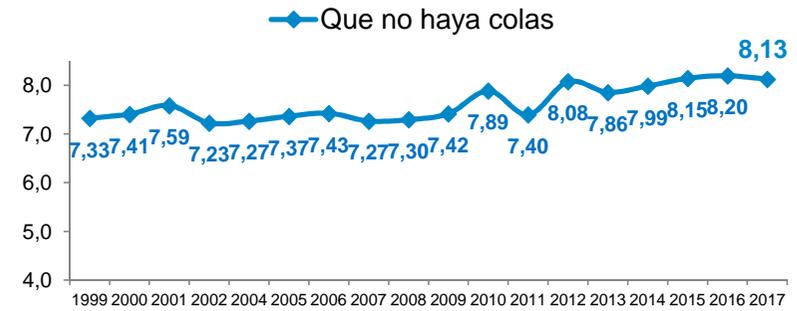
## - Satisfacción Global y media por atributos -



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

# Análisis Evolutivo 1999- 2017

## - Satisfacción por atributos -

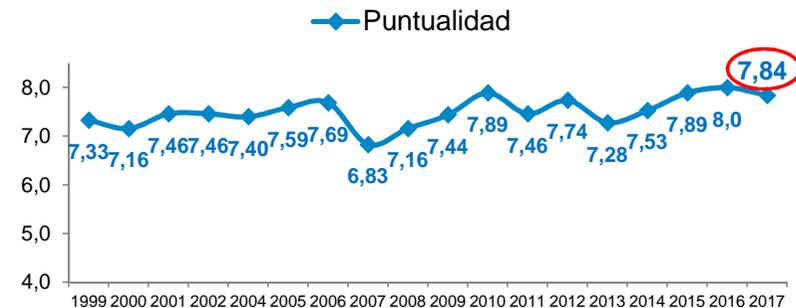
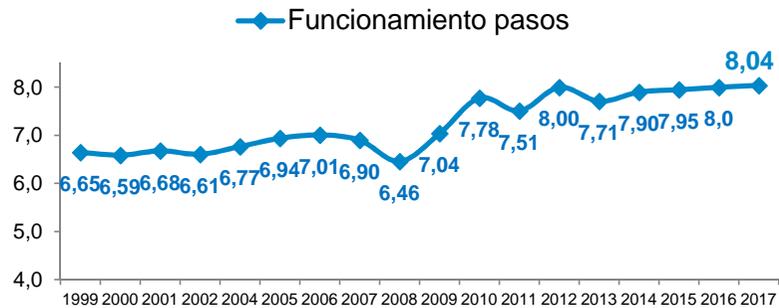
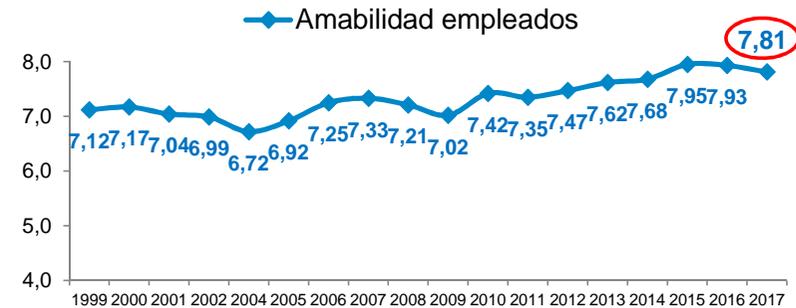
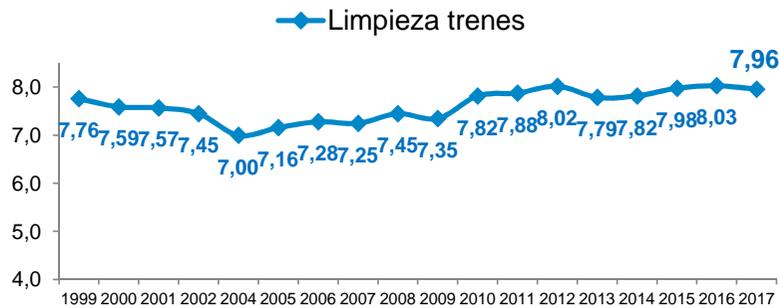


Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)  
 Base: Total muestra cada año

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

# Análisis Evolutivo 1999- 2017

## - Satisfacción por atributos -

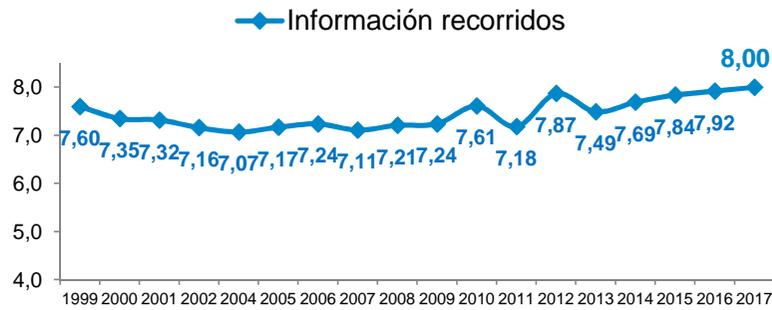


Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)  
 Base: Total muestra cada año

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

# Análisis Evolutivo 1999- 2017

## - Satisfacción por atributos -

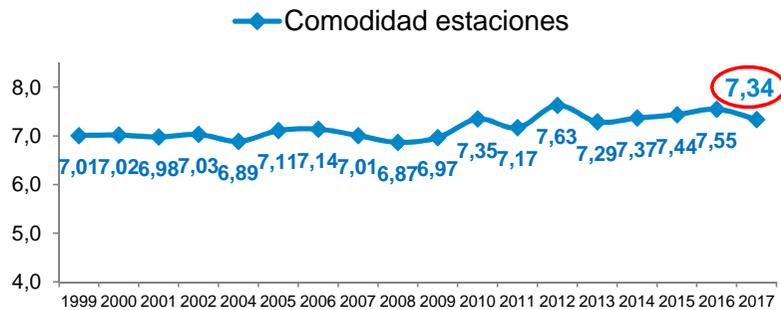
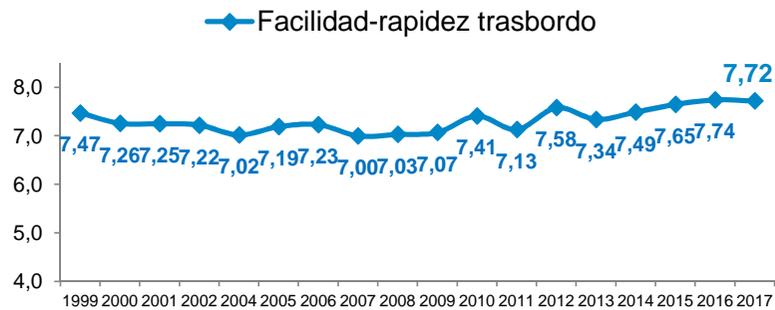


Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)  
 Base: Total muestra cada año

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

# Análisis Evolutivo 1999- 2017

## - Satisfacción por atributos -

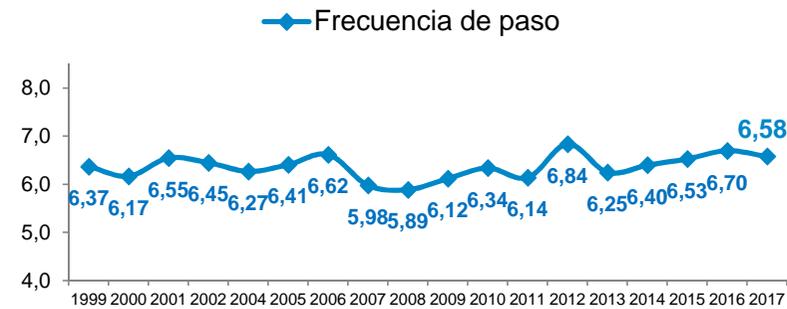
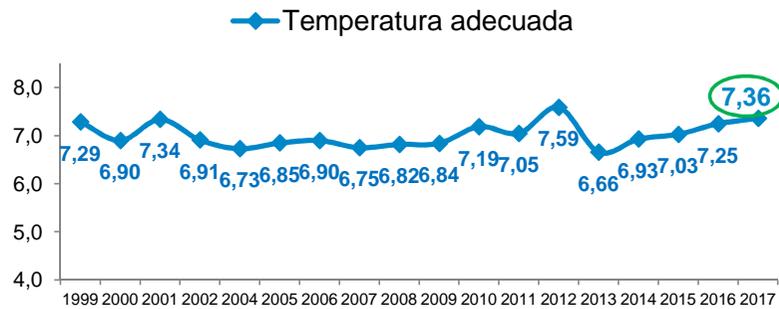
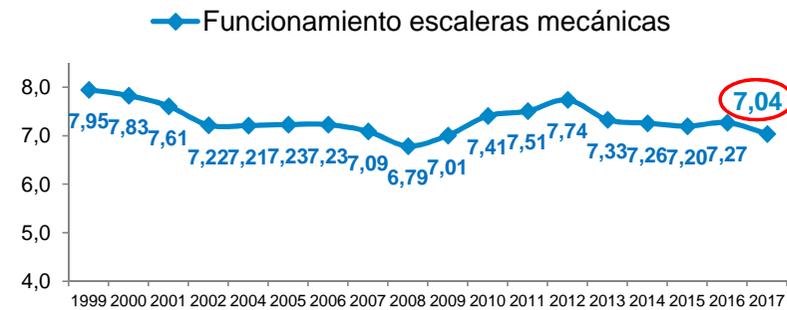


Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)  
 Base: Total muestra cada año

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

# Análisis Evolutivo 1999- 2017

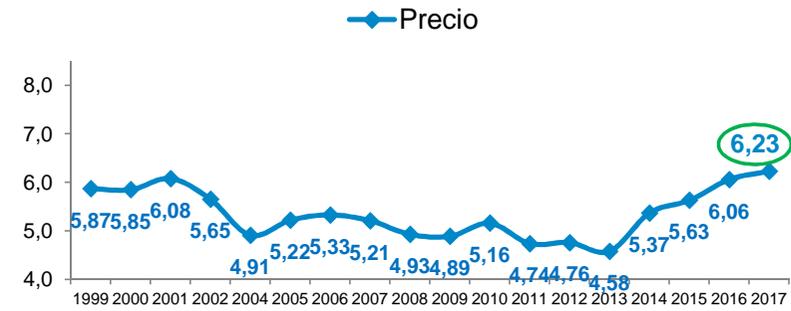
## - Satisfacción por atributos -



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- 2017 - Satisfacción por atributos -



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

GfK .Growth from Knowledge

© GfK 2016

