

Estudio de opinión sobre la calidad del servicio en la red del tranvía de Alicante

Informe de resultados. Octubre 2017



- › Estudio nº: 14941
- › Persona de contacto en GfK Emer Ad-Hoc Research:
Carlos Minguéz carlos.minguez@gfk.com
M^a Ángeles Rodríguez marian.rodriquez@gfk.com

Índice

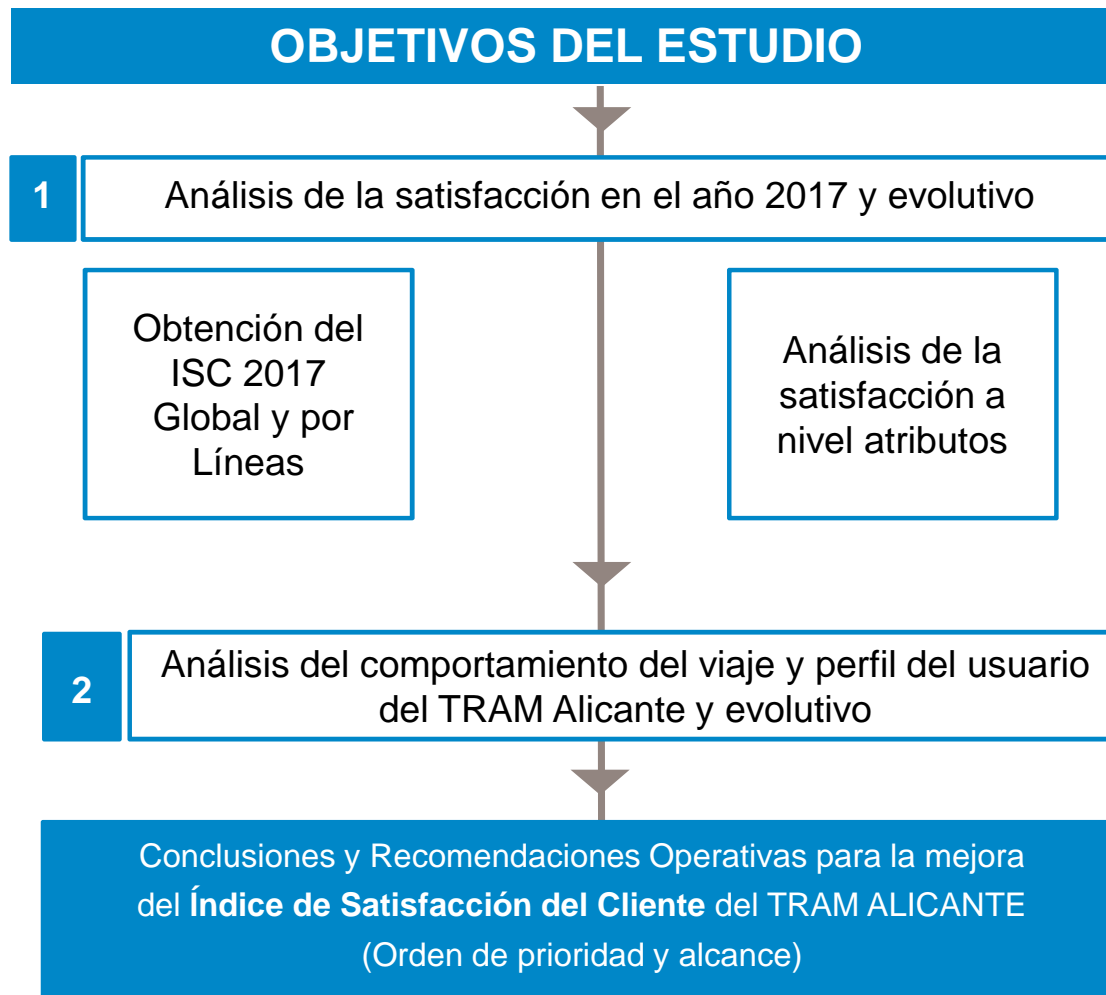


1. **Objetivos y metodología**
2. **Perfil del viajero**
3. **Comportamiento del viaje**
4. **Satisfacción global**
5. **Satisfacción por atributos**
6. **Conclusiones y Recomendaciones Operativas**
7. **Executive Summary**

Anexo: Evolutivo 2007-2017

1. Objetivos y metodología





Objetivos principales del estudio




El objetivo general de este estudio es **entender las expectativas de los clientes y analizar la valoración** del servicio ofrecido por el tranvía de Alicante y su evolución.

El estudio de satisfacción de los usuarios del TRAM Alicante 2017 se ha estructurado según los dos principales objetivos que persigue:

1. Análisis de la **satisfacción de los usuarios** del TRAM Alicante

Este objetivo engloba los siguientes indicadores:

 Medición de la calidad del servicio ofrecido por TRAM Alicante en sus cinco líneas: ISC 2017

 Análisis de la satisfacción a nivel de factores y atributos: impacto de los atributos en la formación de la satisfacción global y nivel de satisfacción en cada atributo



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

Objetivos principales del estudio



2. Análisis del **comportamiento del viaje en el TRAM Alicante y perfil de los usuarios.**

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

-  Indicadores comportamentales: frecuencia de uso, tipo de billete, disponibilidad de alternativas, motivos que originan el desplazamiento, motivos por los que viaja con el TRAM...
-  Caracterización del “cliente tipo” del TRAM Alicante por variables sociodemográficas: sexo, edad, ocupación, nivel de estudios, nivel social, lugar de residencia ...

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

Dentro de otros objetivos que cubre la investigación está también la captación de panelistas de clientes del TRAM para intentar mejorar el servicio.

Metodología

Significatividad estadística



Para establecer una comparación de los indicadores obtenidos entre las diferentes variables, se utiliza la significatividad estadística. Es un criterio de análisis estadístico resultado de la interpretación conjunta de la diferencia entre dos valores, su desviación típica y el tamaño muestral de sus bases.

Para este informe de resultados se ha aplicado la significatividad a un nivel de confianza del 95%.

Cuando se identifiquen diferencias estadísticamente significativas, éstas se señalarán en el informe mediante el siguiente código de colores:

 *Valor estadísticamente significativo superior*

 *Valor estadísticamente significativo inferior*

  *Diferencia significativamente positiva respecto a 2016, Evolutivo*

  *Diferencia significativamente negativa respecto a 2016, Evolutivo*

Metodología



Universo	Conjunto de viajeros usuarios de tranvía de Alicante mayores de 15 años.
Ámbito	Se ha distribuido por línea, estaciones, sentido y hora, en función del número de pasajeros que circulan en cada estación. En aquellas estaciones o apeaderos con un bajo número de viajeros que las utiliza, se han realizado las entrevistas a usuarios abordo .
Tamaño muestral	Se han entrevistado a un total de 1.522 usuarios
Sistema de muestreo	Selección aleatoria en los puntos de muestreo siguiendo cuotas establecidas en base al número de viajeros por estación, sentido y franja horaria
Tipo de entrevista	Entrevista personal programada en PDA mediante cuestionario cerrado estructurado
Duración entrevista	7 minutos
Margen de error	El margen de error se sitúa en el 2,51% a nivel total muestra y en el 4,85% para la línea 1, el 4,19% para la línea 2, el 5,74% para la línea 3, el 6,90% para la línea 4 y el 11,32% para la línea 9, contando con un nivel de significatividad del 95'5% y máxima indeterminación $p=q$.
Fechas de campo	Del 13 de septiembre al 5 de Octubre de 2017

En cuanto a la **selección de las personas a entrevistar**:

- Cadencia de llegada. Se ha entrevistado a la primera de cada tres personas que han accedido a la estación según el orden de llegada.
- Consideración de grupo como persona (de forma individual). Cuando la llegada a la estación se realizó de forma agrupada por varios usuarios, se consideró como un único usuario, escogiendo una persona de forma aleatoria y realizando la entrevista de manera individualizada.
- Se ha llevado un control riguroso para no entrevistar personas con las que se haya contactado en días anteriores, corriéndose un turno en la selección.
- No se ha entrevistado a empleados de FGV, a personal perteneciente a empresas contratadas por FGV (seguridad, limpieza, etc...) ni a quienes utilizaron de forma gratuita los servicios de Tranvía. Se corrió un turno en la selección.

Metodología

Distribución de las encuestas por franjas horarias y líneas



Total		Muestra por días de la semana					
		TOTAL	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	
Nº de entrevistas	1.522	1.522	373	505	416	228	
Margen de error	2,51%	%	100,0	24,5	33,2	27,3	14,9

	TOTAL	6:00- 8:00	8:01-10:00	10:01-12:00	12:01-14:00	14:01-16:00	16:01-18:00	18:01-22:00	Margen de error
TOTAL	1522	56	290	225	235	163	272	281	+/-2,51%
L1	408	18	74	61	74	37	61	83	+/-4,85%
L2	546	17	112	97	60	47	110	103	+/-4,19%
L3	291	18	49	25	53	35	54	57	+/-5,74%
L4	202	3	44	24	36	28	38	29	+/-6,90%
L9	75	0	11	18	12	16	9	9	+/-11,32%

Base: Total muestra
C2 Franja horaria

MUESTRA POR ESTACIÓN DE SUBIDA

ESTACIÓN	Muestra	ESTACIÓN	Muestra	ESTACIÓN	Muestra	ESTACIÓN	Muestra	ESTACIÓN	Muestra		
2	Luceros	280	17	Campello	100	34	Disco Benidorm	1	106	Av. Naciones	14
3	Mercado	126	19	Poble Español	11	35	Cami Coves	3	107	Cabo Huertas	11
4	Marq	107	21	Coveta fumá	4	36	Alfaz del pi	1	108	Av. Benidorm	8
6	La isleta	10	22	Cala Piteres	2	37	El albir	1	109	Londres	16
8	Lucentum	20	25	Venta Lanuza	2	38	Altea	9	110	Pl. Coruña	9
9	Condomina	8	26	Paradis	4	39	Garganes	5	111	Instituto	5
10	Costa Balnca	12	27	La Vila	20	40	Cap Negret	2	112	P.Escandivos	5
11	Carrabiners	21	28	Creueta	42	41	Olla Altea	3	113	Holanda	8
12	Muchavista	19	29	Costera Pastor	6	42	Calp	26	114	La Goteta - Plaza Mar	23
13	Les Llances	5	30	Hospital Vila	13	51	Camp golf	21	115	Bulevar del Pla	45
14	Fabraquer	8	31	Hiper finestrat		103	M.Blasco	7	116	Garbinet	27
15	Salesians	6	32	Terra Mitica	1	104	Sergio Cardell	21	117	Hospital	23
16	Pla Barraques	5	33	Benidorm	119	105	Tridente	12	118	Maestro Alonso	4
									119	Pintor Gastón Castelló	14
									120	Virgen del Remedio	25
									121	Ciudad Jardín	12
									122	Sta. Isabel	11
									123	Universitat	89
									124	S. Vicente	89

Metodología

Distribución de las encuestas por franjas horarias y estación



ESTACIÓN DE SUBIDA	6:00- 8:00	8:01-10:00	10:01-12:00	12:01-14:00	14:01-16:00	16:01-18:00	18:01-22:00	TOTAL
LUCEROS	23	55	31	41	24	48	58	280
MERCADO	8	20	24	8	19	16	31	126
BENIDORM	-	27	20	21	5	20	26	119
MARQ	2	30	17	14	13	14	17	107
CAMPELLO	10	13	15	20	12	10	20	100
SAN VICENTE RASPEIG	-	24	15	9	10	15	16	89
UNIVERSITAT	-	7	11	12	5	32	22	89
BULEVAR DEL PLA	1	10	9	6	2	9	8	45
CREUETA	1	11	4	9	1	8	8	42
GARBINET	1	6	7	2	3	6	2	27
CALP	-	4	5	3	9	3	2	26
VIRGEN DEL REMEDIO	-	4	5	3	4	6	3	25
HOSPITAL	-	5	6	1	1	5	5	23
LA GOTETA	-	5	5	2	3	4	4	23
CAMPO DE GOLF	2	3	3	4	2	5	2	21
CARRABINERS	1	2	-	4	3	6	5	21
SERGIO CARDELL	-	4	2	6	1	4	4	21
LUCENTUM	-	3	3	4	1	4	5	20
VILA JOIOSA	1	3	4	4	3	4	1	20
OTRAS PARADAS (*)	6	54	39	62	42	53	42	298
TOTAL	56	290	225	235	163	272	281	1522

(*) Otras paradas: aquellas en las que el número de encuestas realizadas ha sido <20.

Metodología



Atributos valorados: Se han valorado 22 atributos que son los siguientes:

Descripción en cuestionario

1. Rapidez (que sea rápido, que tarde poco en llevarle al destino)
2. Frecuencia de paso (que no haya que esperar al TRAM)
3. Puntualidad (que pase a la hora prevista)
4. La limpieza de los trenes (tanto en el interior como en el exterior)
5. La limpieza de las estaciones (que estén limpias y cuidadas)
6. La amabilidad-atención de los vigilantes del TRAM (personal de seguridad)
7. La amabilidad-atención del resto de empleados del TRAM
8. El precio del trayecto
9. La seguridad ante agresiones y robos (que no hay peligro que te molesten)
10. La seguridad en el trayecto (que no haya peligro de accidentes)
11. La señalización (que todo esté bien señalizado o indicado, que resulte fácil)
12. Información disponible sobre interrupciones (que haya información al momento sobre interrupciones del servicio)
13. Resto de información (información sobre recorridos, transbordos, tarifas, etc..)
14. La no masificación de viajeros en los coches (sin aglomeración dentro del tren)
15. Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto
16. El acondicionamiento (que la temperatura en los trenes sea adecuada)
17. Ausencia de colas (que se adquiriera el billete fácilmente)
18. El funcionamiento de pasos y canceladoras (que funcionen bien al entrar y salir)
19. Comodidad de las estaciones para la espera (banco, iluminación, etc...)
20. Facilidad y rapidez de transbordo
21. El funcionamiento de las escaleras mecánicas y ascensores (que funcionen bien)
22. Compromiso de Tram de Alicante con el Medio Ambiente

En informe

- Rápidez
- Frecuencia de paso
- Puntualidad
- Limpieza de tranvías
- Limpieza de estaciones
- Amabilidad vigilantes
- La amabilidad del resto de empleados
- El precio del trayecto
- La seguridad ante agresiones y robos
- La seguridad en el trayecto
- La señalización
- Información disponible sobre interrupciones
- Resto de información
- La no masificación de viajeros en los coches
- Movimientos bruscos
- El acondicionamiento
- Ausencia de colas
- El funcionamiento de pasos y canceladoras
- Comodidad de las estaciones para la espera
- Facilidad y rapidez de transbordo
- Funcionamiento
- Compromiso con el Medio Ambiente

Metodología



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 7 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 en los gráficos de valoración se han efectuado las siguientes agrupaciones: Aceptación 7+6+5, Indiferencia 4, Rechazo 3+2+1.

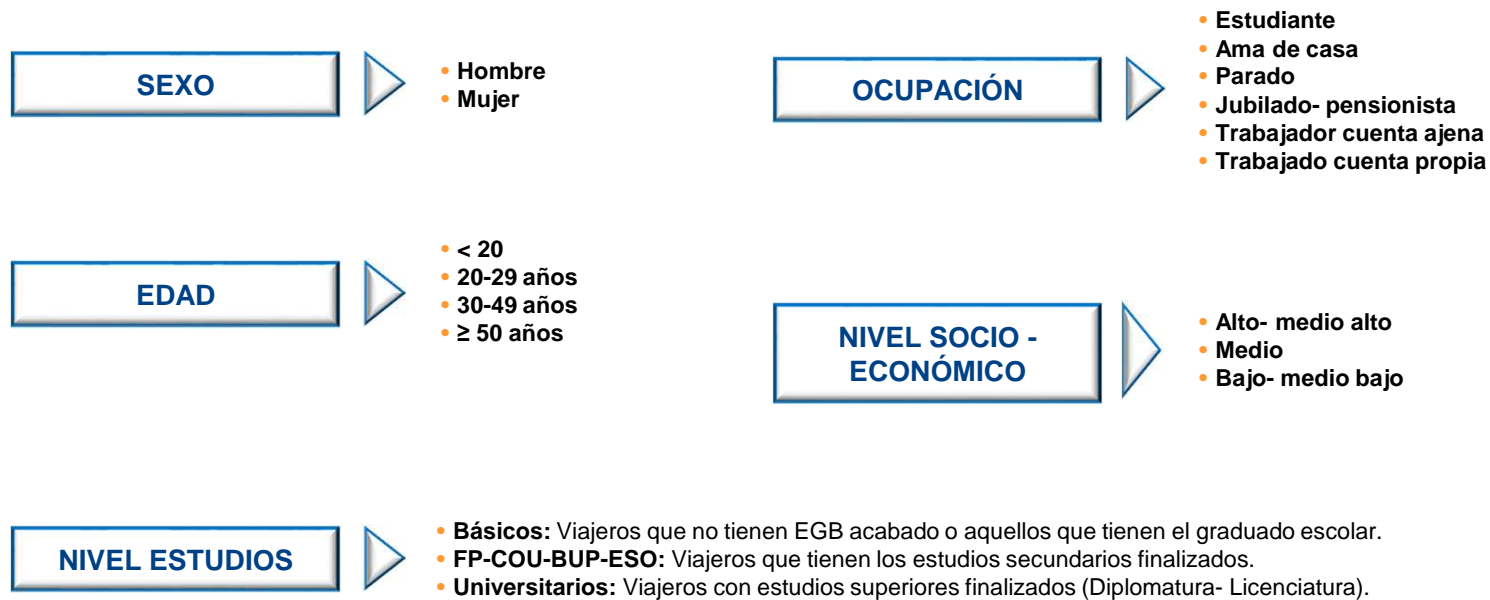
Metodología

Análisis de 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:



Variables sociodemográficas:

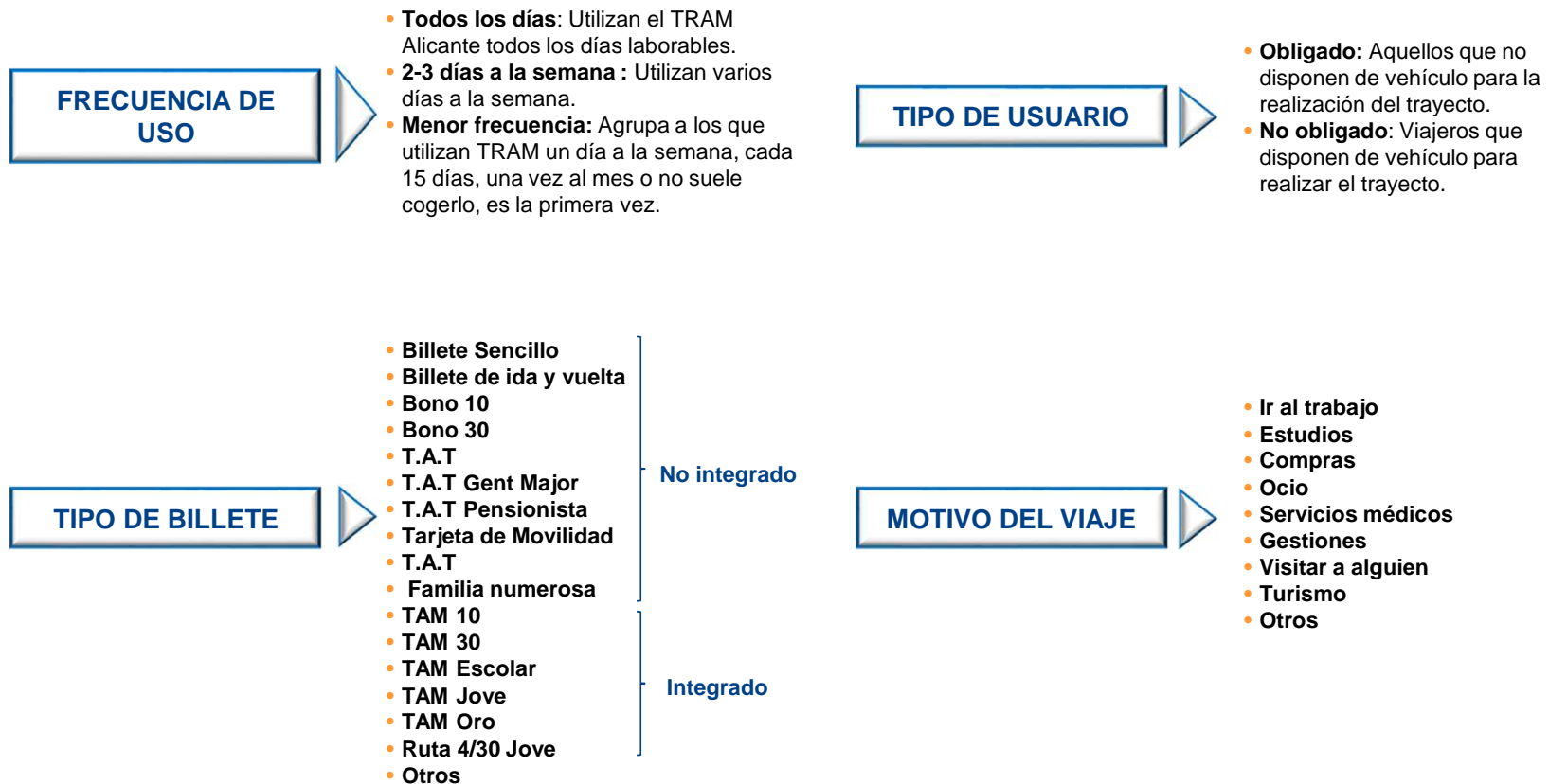


Metodología

Análisis de 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 2016. El test de significatividad utilizado es chi-square (frecuencias) y t-student (medias) al 95%.

Metodología

Análisis de datos III

Nota: Durante la realización del trabajo de campo de este año, la línea 9 se encontraba en obras, por lo que no se pudieron realizar entrevistas en algunas de las paradas establecidas previamente (desde Denia hasta Fernandet).



2. Perfil del viajero



Perfil del viajero

Planteamiento

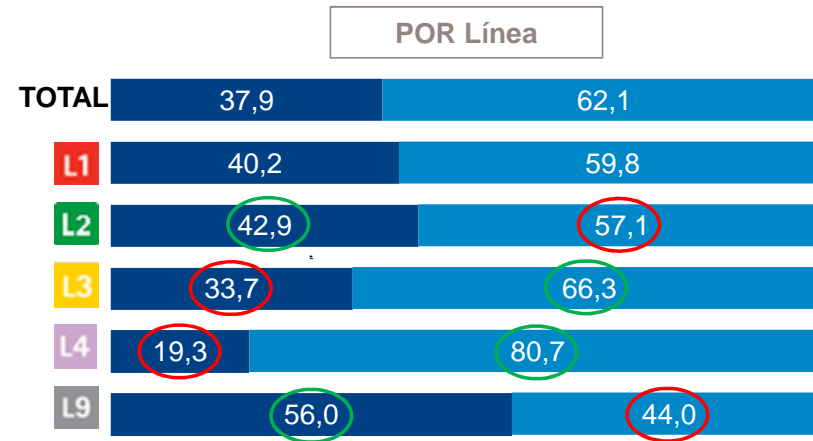
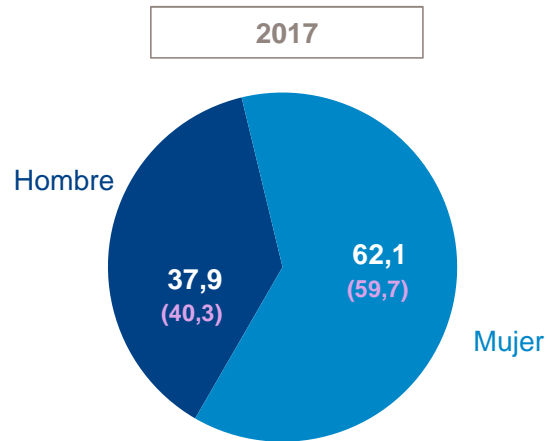


En este capítulo se analiza el perfil sociodemográfico de los usuarios de la red de TRAM Alicante, las variables analizadas han sido:

- Sexo
- Edad
- Nivel de estudios
- Ocupación
- Nivel socio- económico
- Lugar de residencia

Perfil del viajero

Sexo



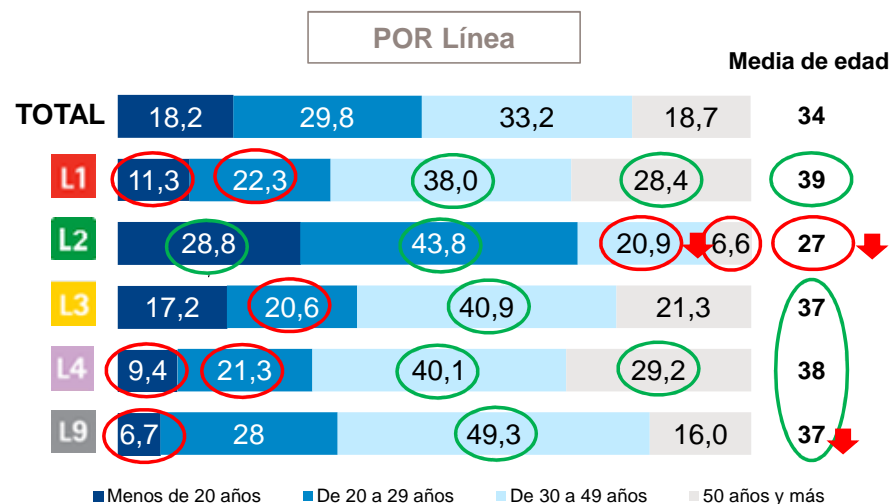
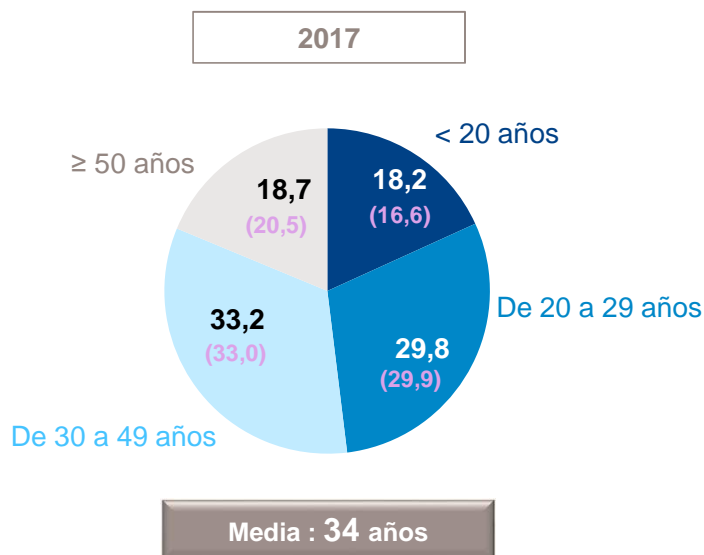
() Datos ISC 2016

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.522)
C12.- Sexo

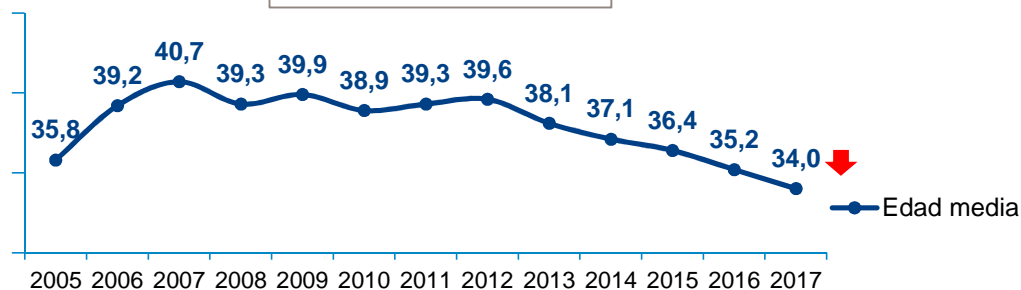
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Perfil del viajero

Edad



EVOLUTIVO



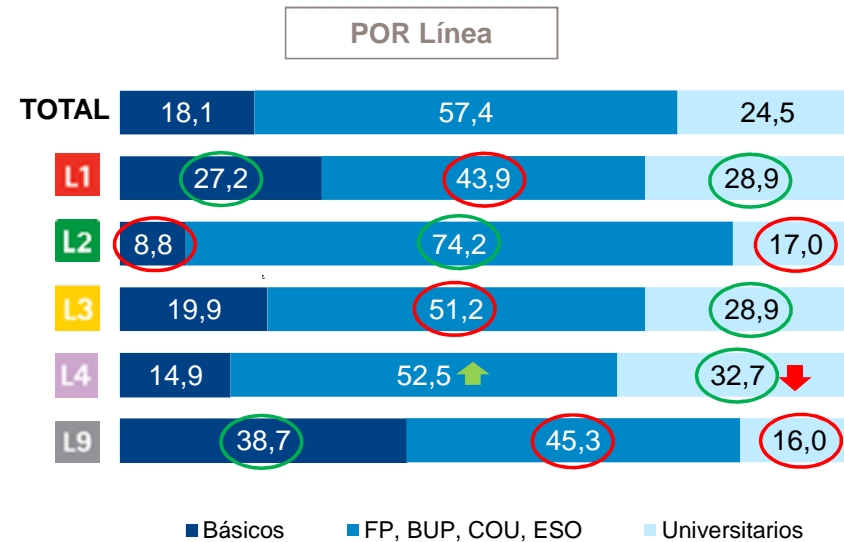
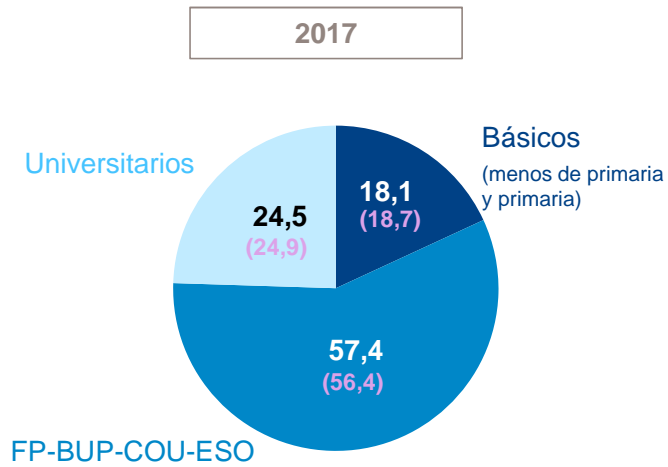
() Datos ISC 2016

Unidad: Porcentaje; media
Base: Total muestra (1.522)
C13.1.- Edad

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

Perfil del viajero

Nivel de estudios



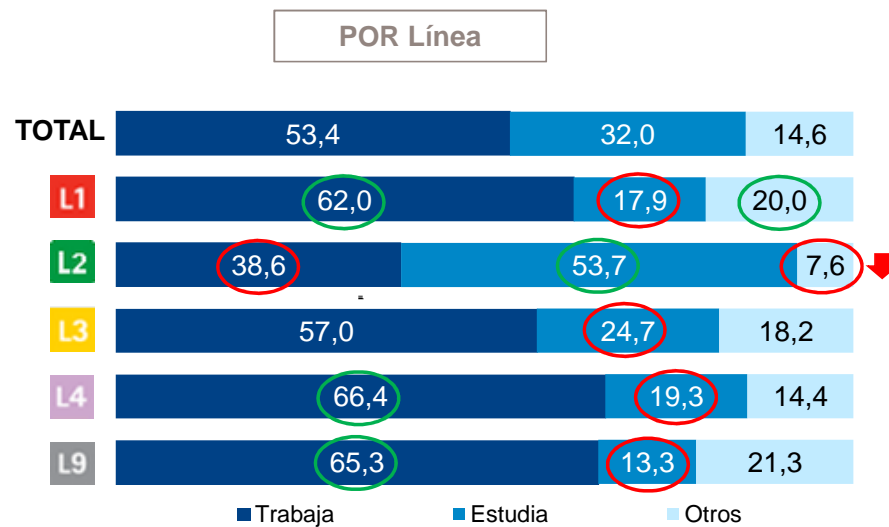
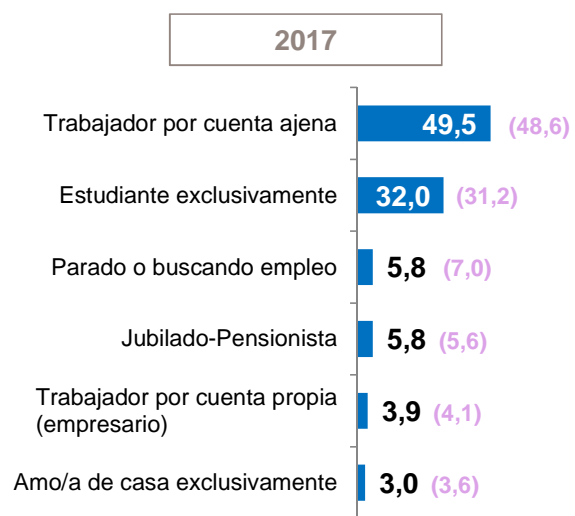
() Datos ISC 2016

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.522)
 C14.- ¿Qué estudios ha finalizado usted?

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

Perfil del viajero

Ocupación



() Datos ISC 2016

Unidad: Porcentaje

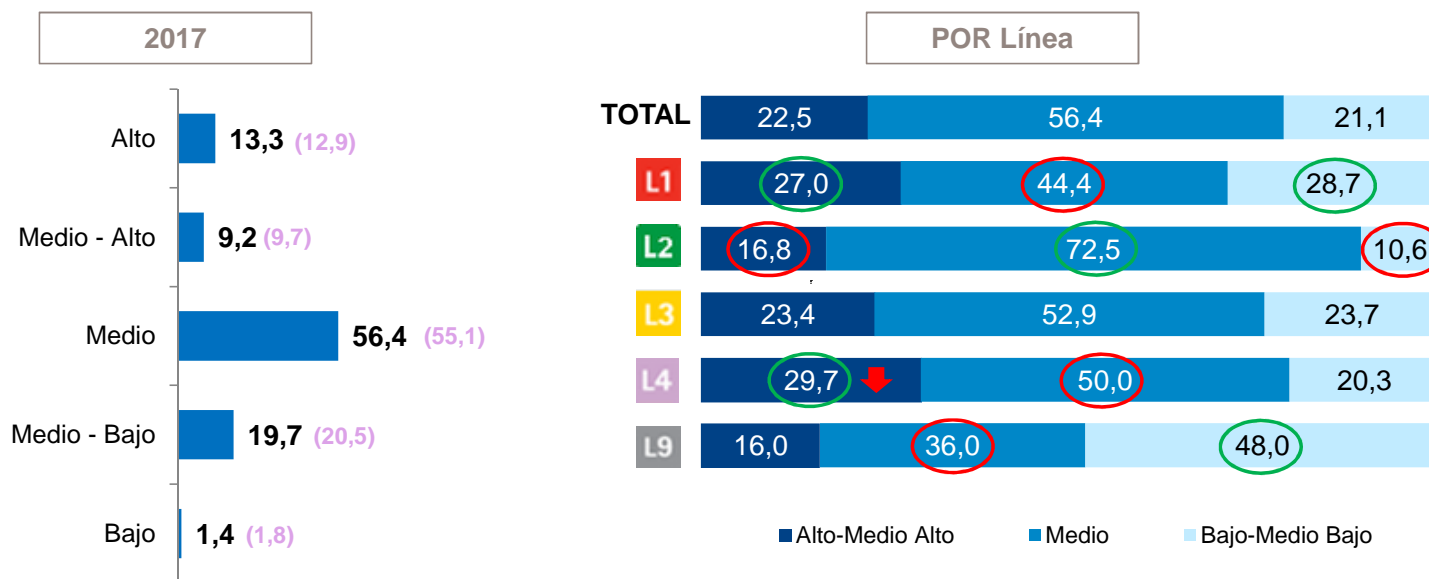
Base: Total muestra (1.522)

C15.- ¿Cuál es su ocupación principal?

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

Perfil del viajero

Nivel socio-económico



() Datos ISC 2016

Unidad: Porcentaje

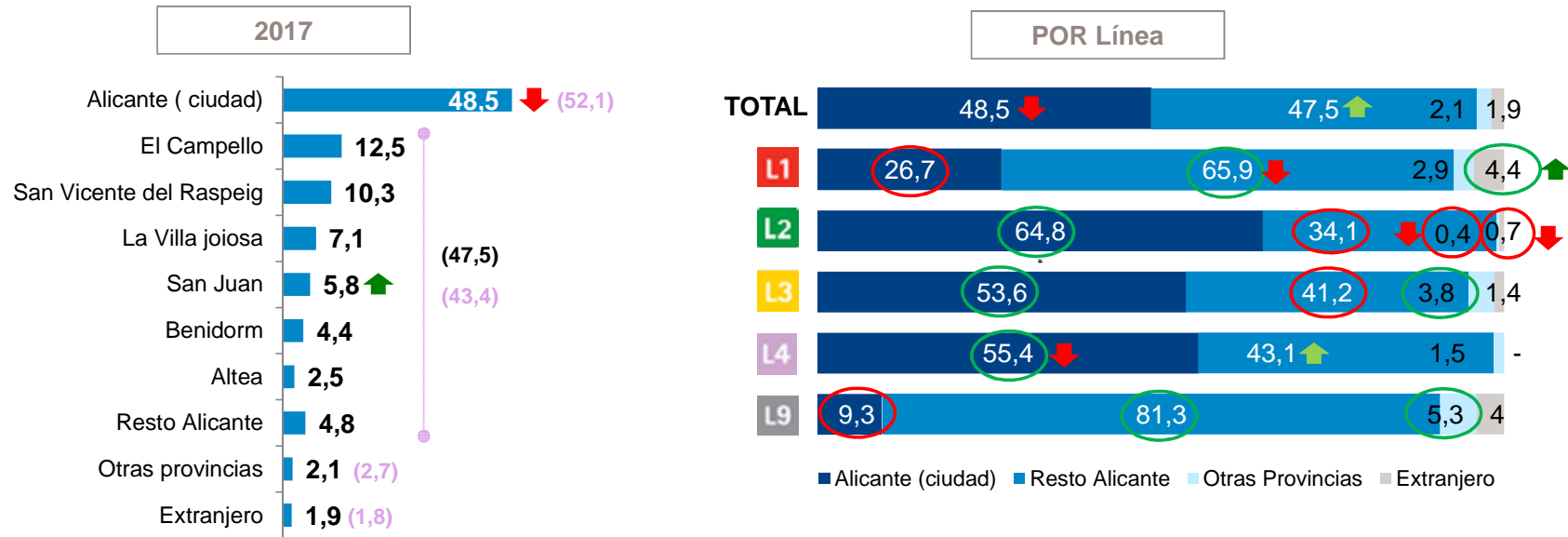
Base: Total muestra (1.522)

C14.- ¿Qué estudios ha finalizado usted? C15.- ¿Cuál es su ocupación principal?

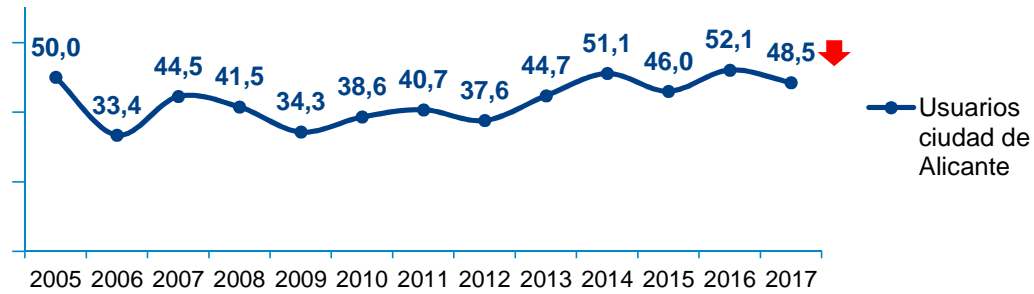
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Perfil del viajero

Lugar de residencia



EVOLUTIVO



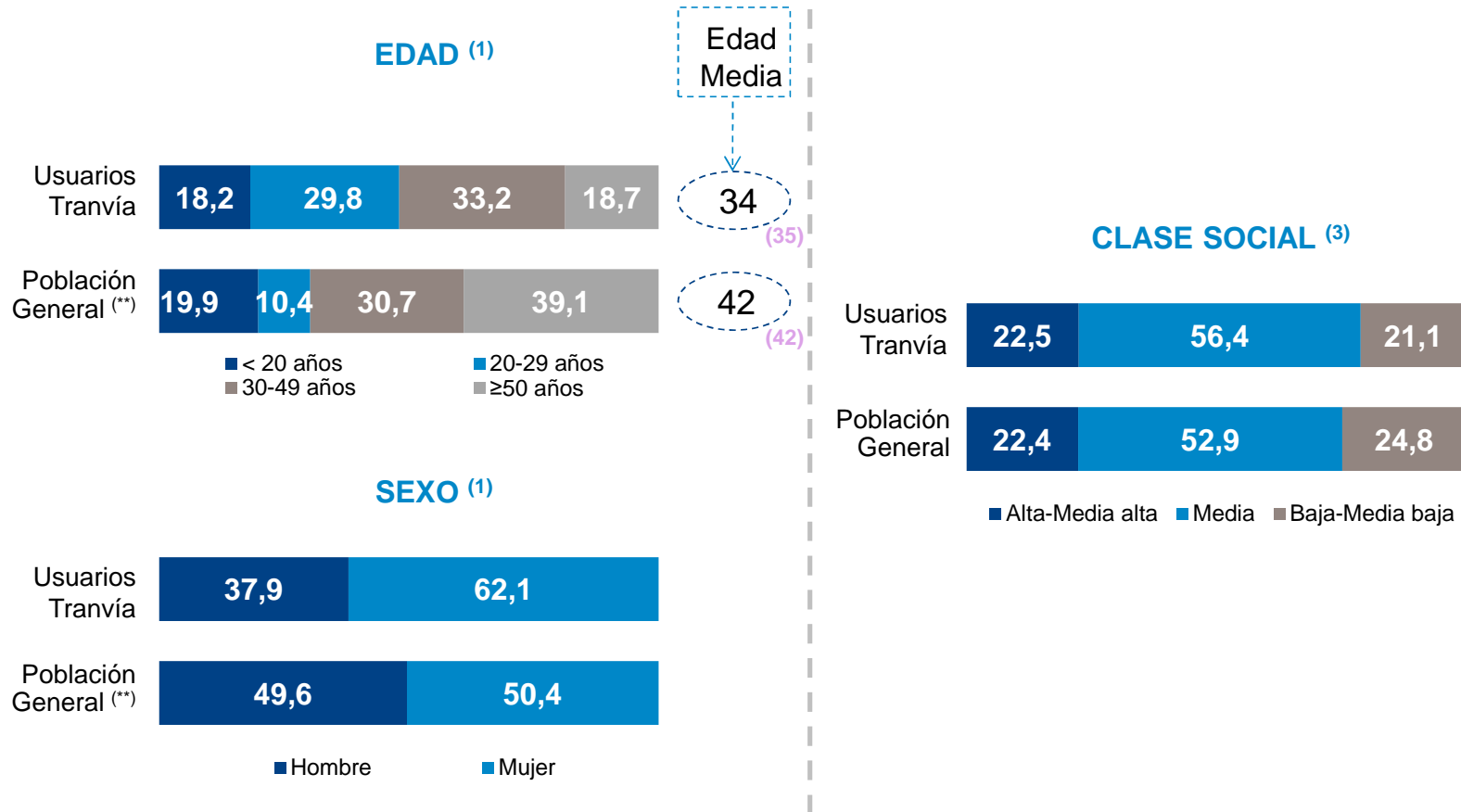
() Datos ISC 2016

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.522)
 C18.- ¿En qué municipio reside Ud. Habitualmente?

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

Perfil del viajero

Perfil comparativo con Población general



Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra

(*) Datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística, año 2016 (1), del EGM 2016 (3)

(**) Datos correspondientes a la provincia de Alicante

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

3.Comportamiento del viaje



Comportamiento del viaje

Planteamiento



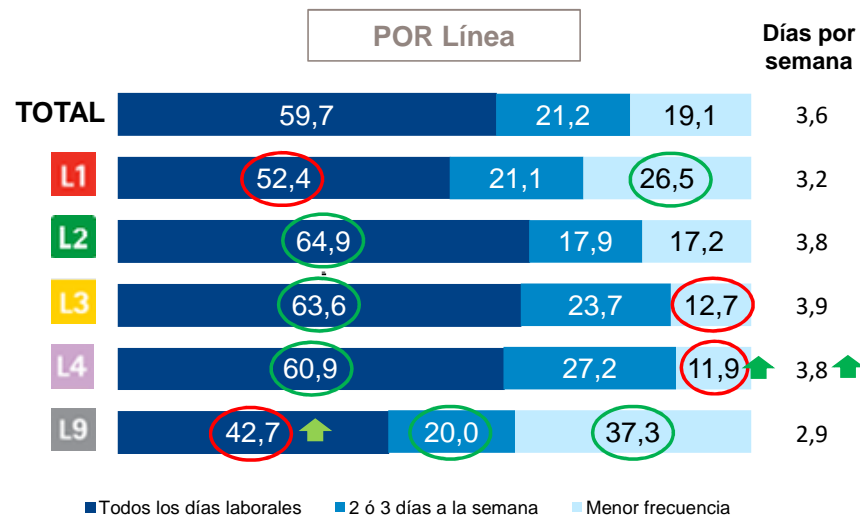
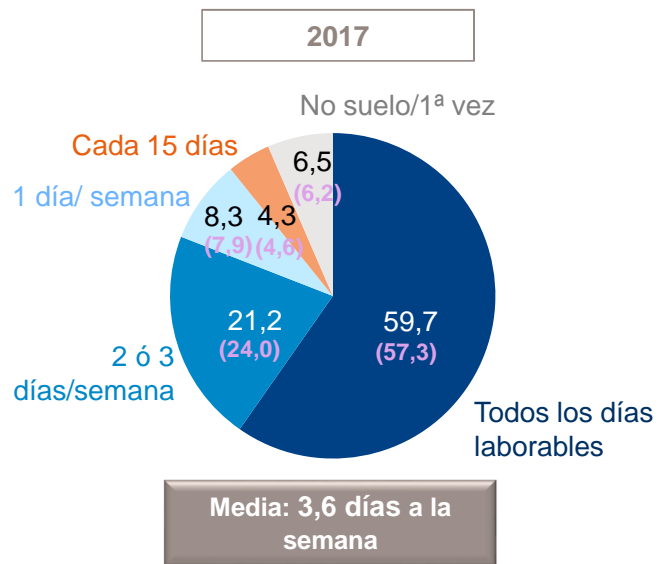
El objetivo de este capítulo es analizar los usuarios de la red de TRAM Alicante en diversos aspectos relacionados con su comportamiento.

Concretamente, las variables analizadas han sido:

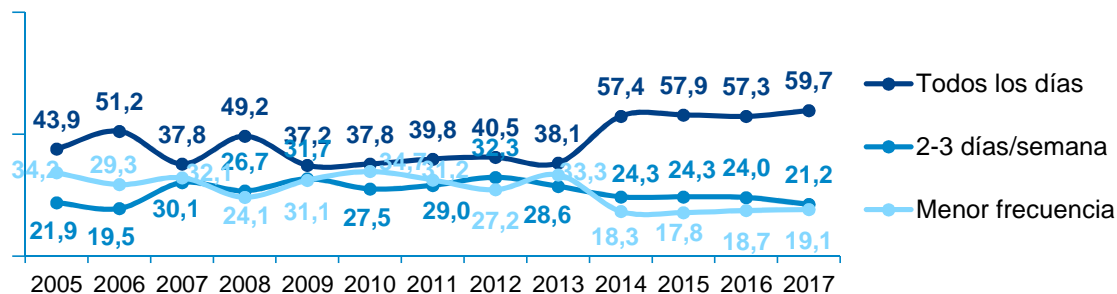
- Frecuencia
- Tipo de billete
- Número de viajes/ semana
- Motivo del viaje
- Motivos de utilización del servicio del TRAM Alicante
- Tipo de usuario
- Tiempo, distancia y medio de desplazamiento
- Medio de desplazamiento
- Tasa de viajeros que ha realizado transbordo
- Recurrentes

Comportamiento del viaje

Frecuencia de uso



EVOLUTIVO



() Datos ISC 2016

Unidad: Porcentaje

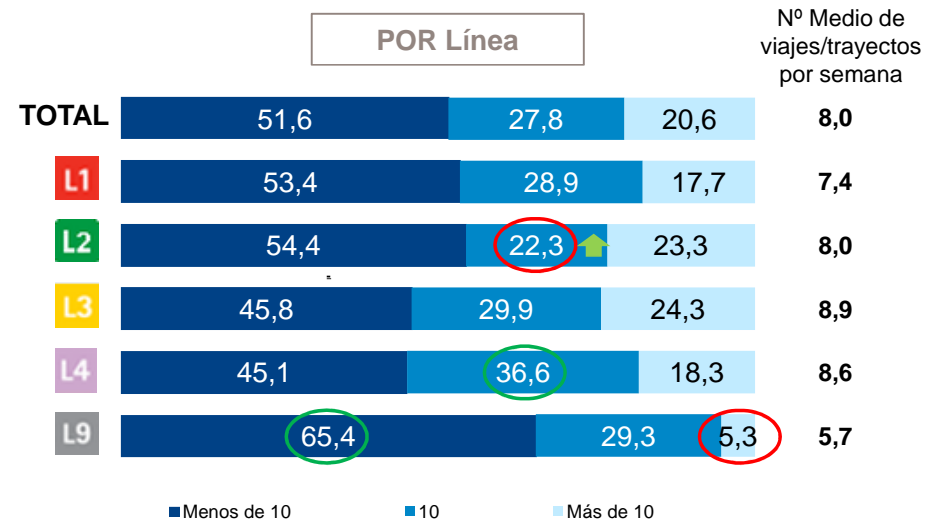
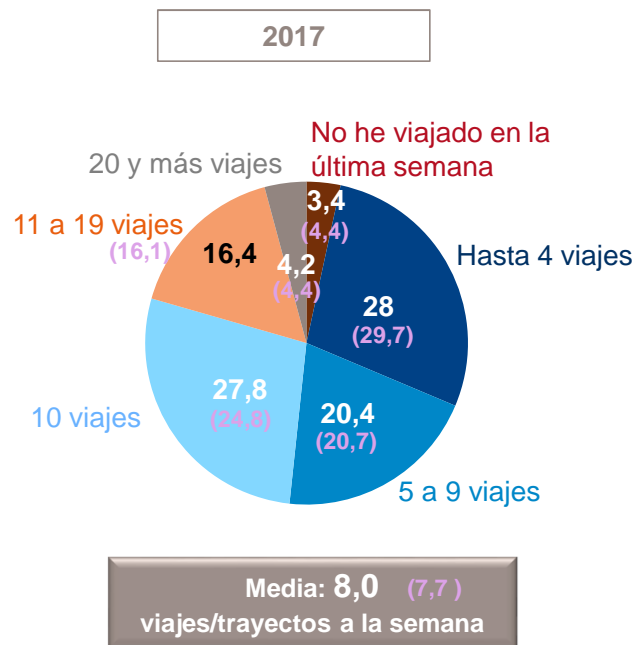
Base: Total muestra (1.522)

P5.- ¿Con qué frecuencia suele usted coger el TRAM?

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

Comportamiento del viaje

Número de viajes/trayectos semanales



() Datos ISC 2016

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (1.522)

P4.¿Qué número de viajes ha realizado en TRAM en la última semana? Tenga en cuenta que el viaje de ida y vuelta cuenta como 2 viajes.

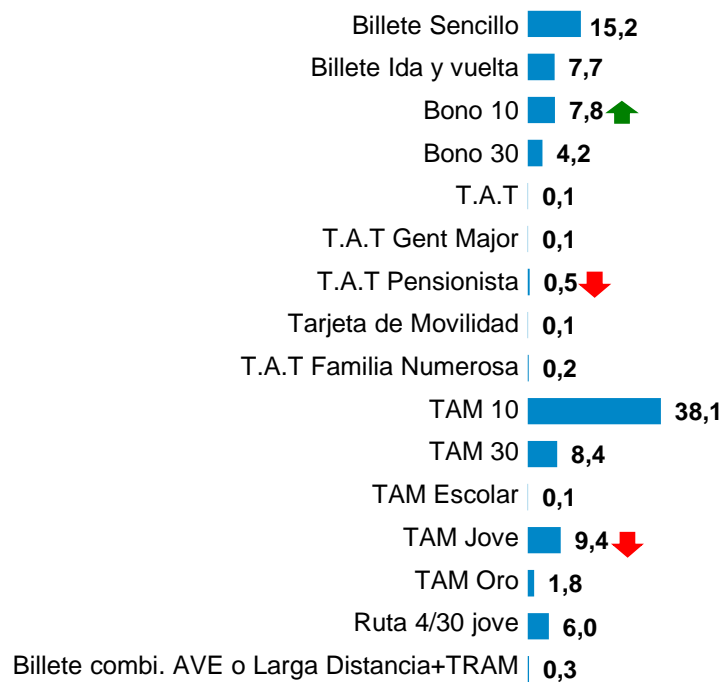
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Comportamiento del viaje

Tipo de billete



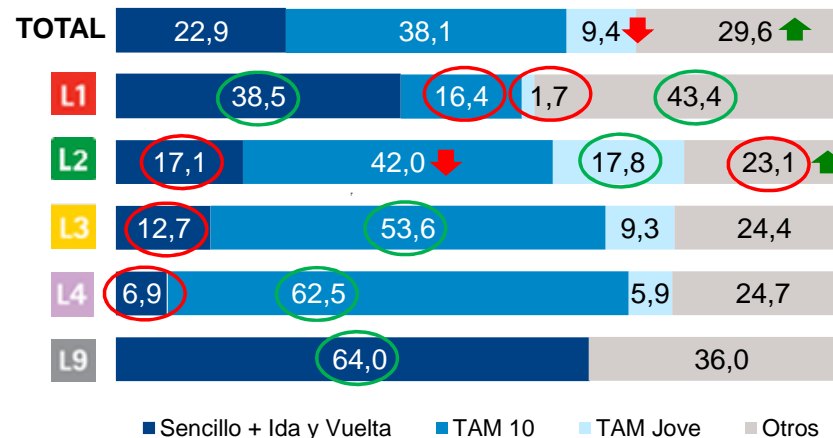
2017



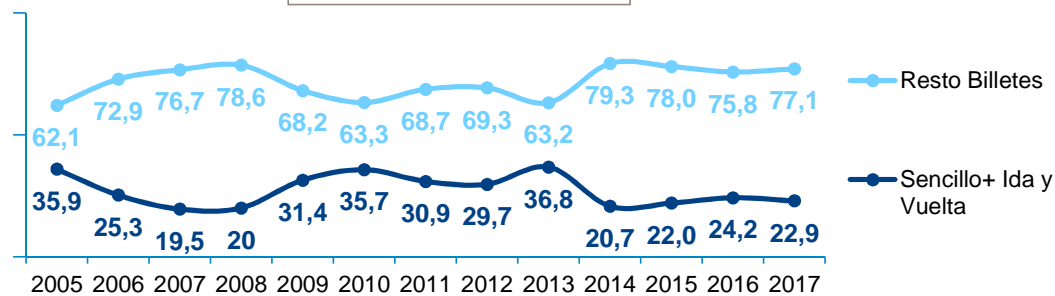
Billetes No integrados
35,9%

Billetes Integrados
64,1%

POR Línea



EVOLUTIVO



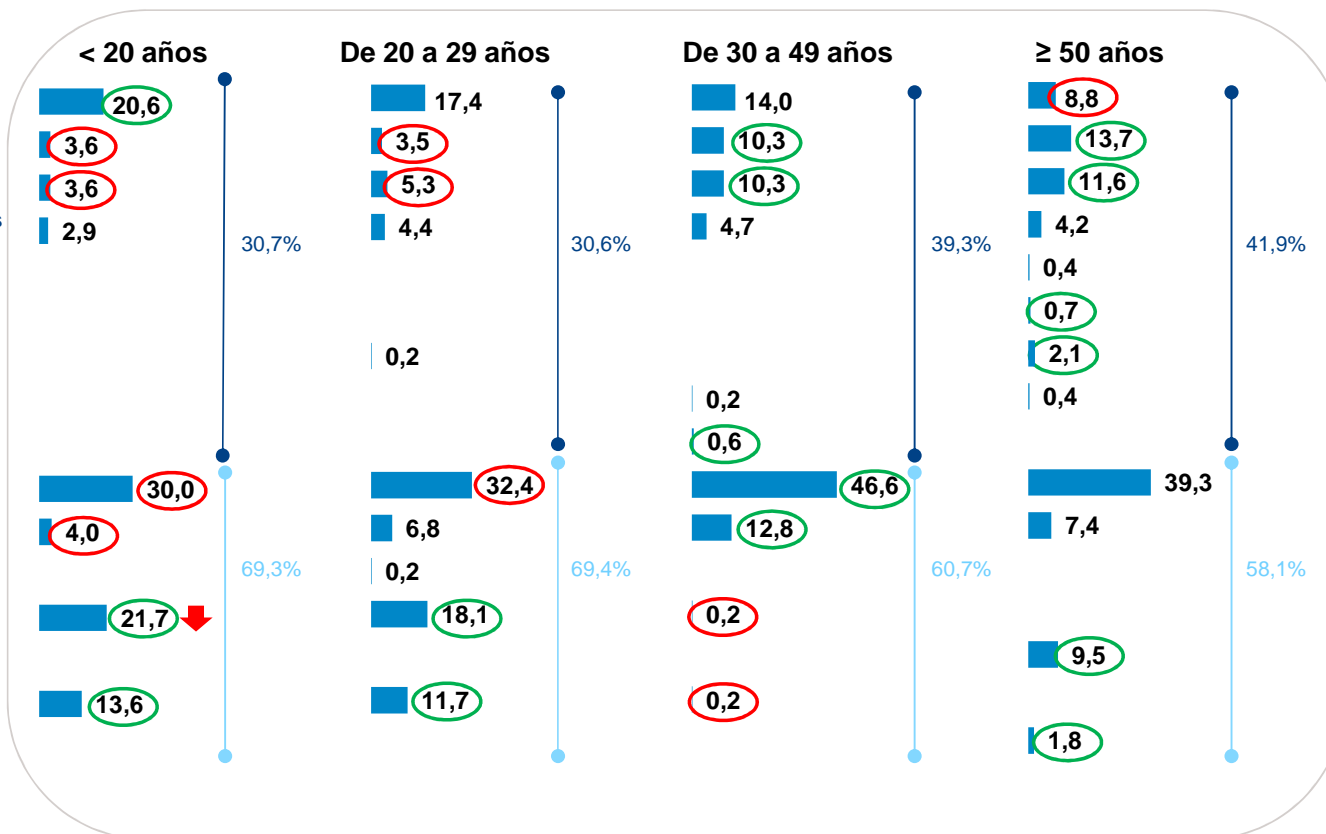
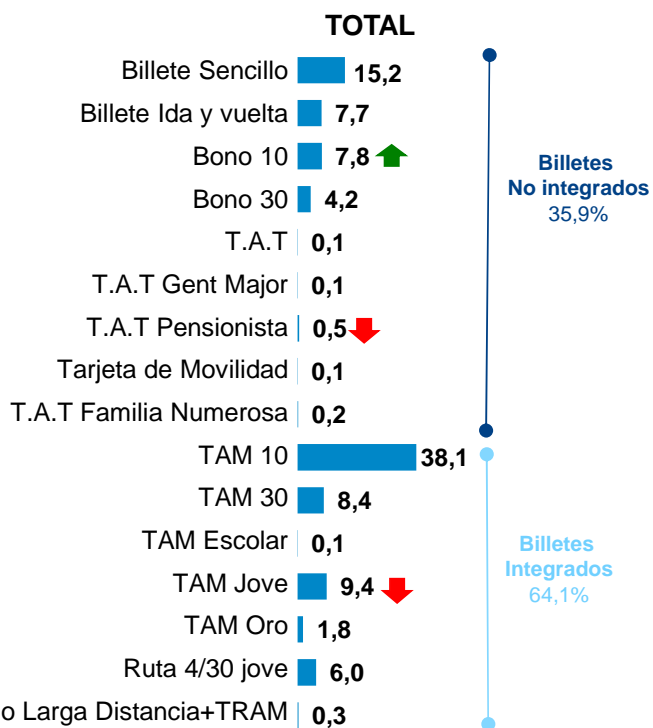
() Datos ISC 2016

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.522)
C11.- Tipo de Billete

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

Comportamiento del viaje

Tipo de billete por edades



() Datos ISC 2016

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.522)
 C11.- Tipo de Billete / C13.1.- Edad

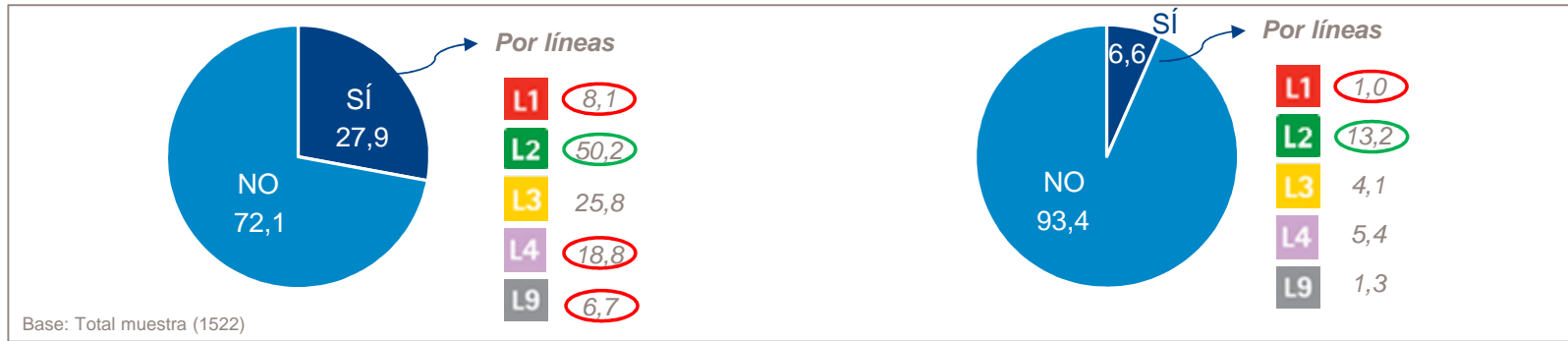
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Comportamiento del viaje

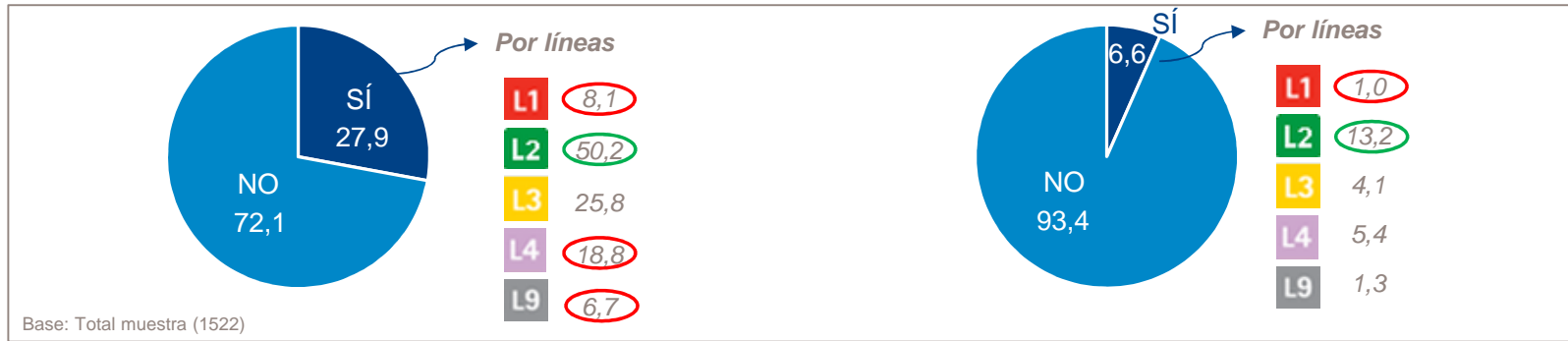
Tarjeta Ruta 4/80 Jove



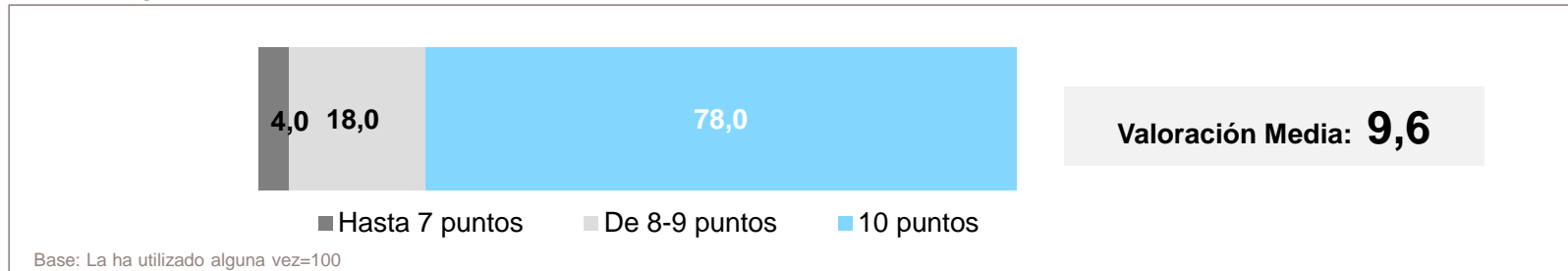
¿Conoce la tarjeta Ruta 4/80 Jove?



¿La ha utilizado alguna vez?



¿Cómo la valora?



Unidad: Porcentaje

C.20 ¿Conoce Ud. la tarjeta Ruta 4/30 Jove?.

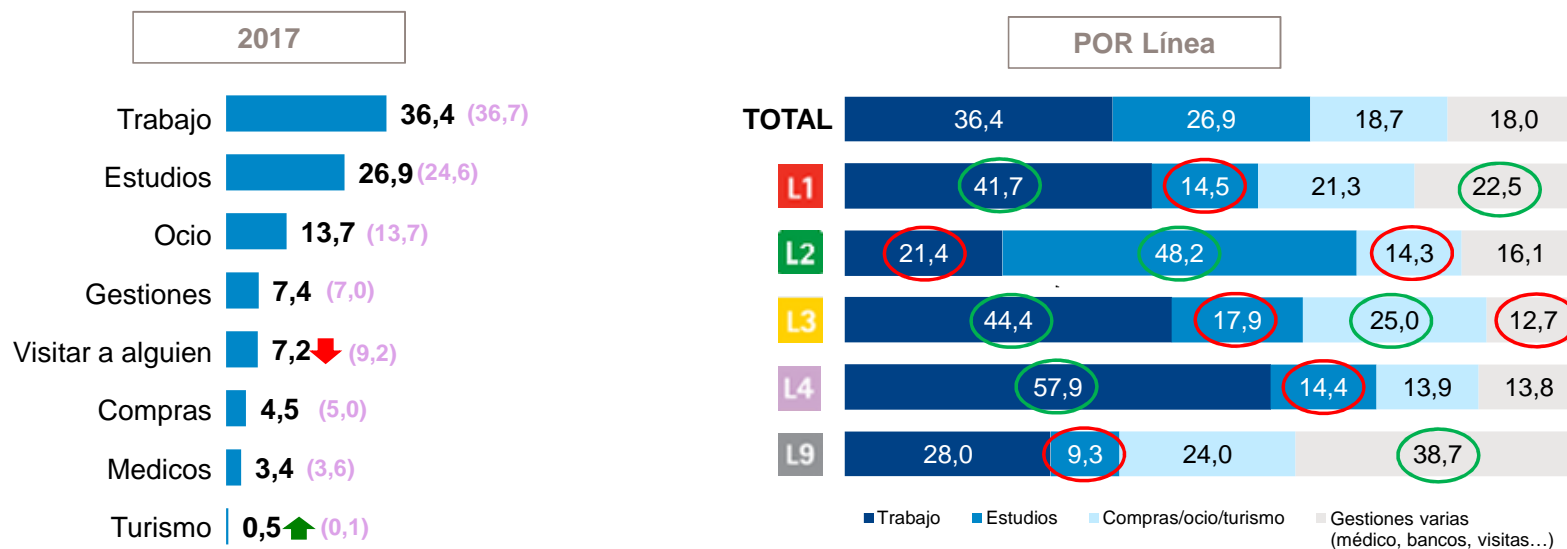
C.20. a. ¿La ha utilizado alguna vez?

C.20. b. Por favor podría indicarme cómo valora Ud. la tarjeta Ruta 4/30 Jove.

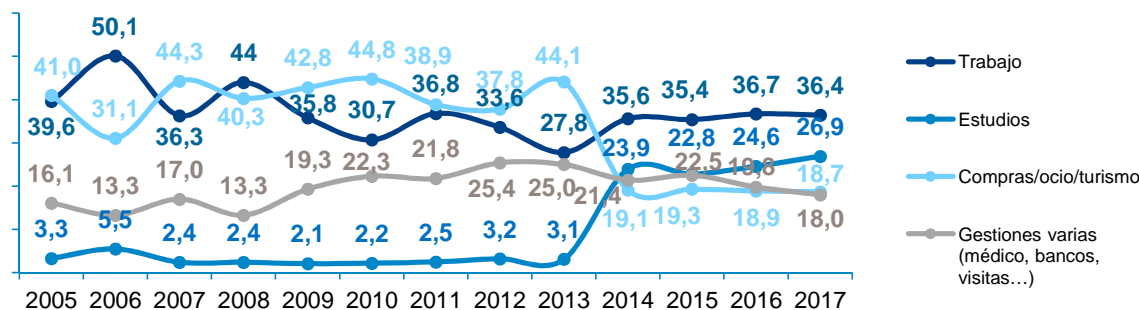
Significativamente superior: ○ Total
 Significativamente inferior: ○ Total

Comportamiento del viaje

Motivo del viaje



EVOLUTIVO



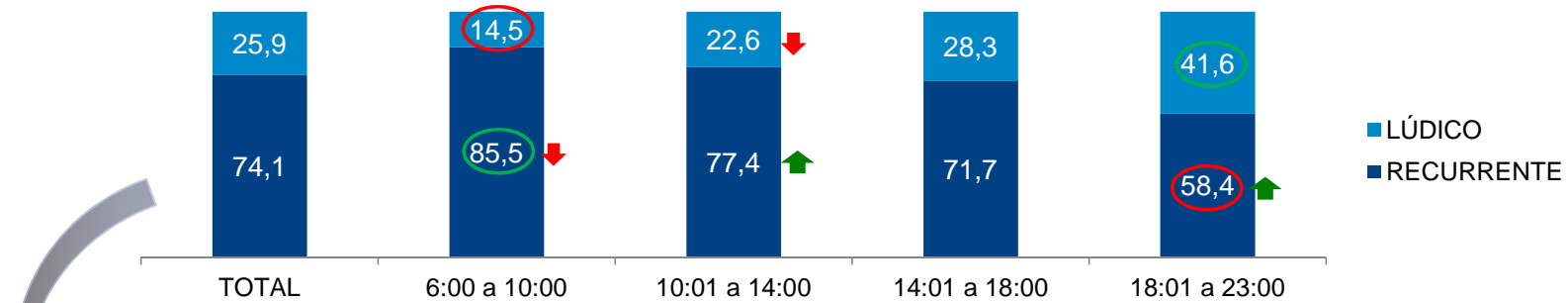
() Datos ISC 2016

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.522)
 C16.- ¿Cuál es el motivo principal de este viaje?

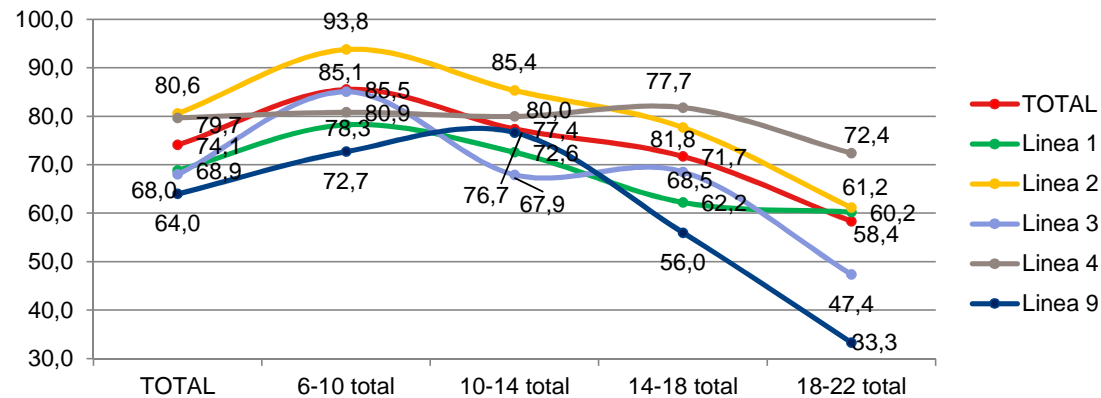
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Comportamiento del viaje

Recurrentes y lúdicos



Recurrente – Franjas horarias por línea



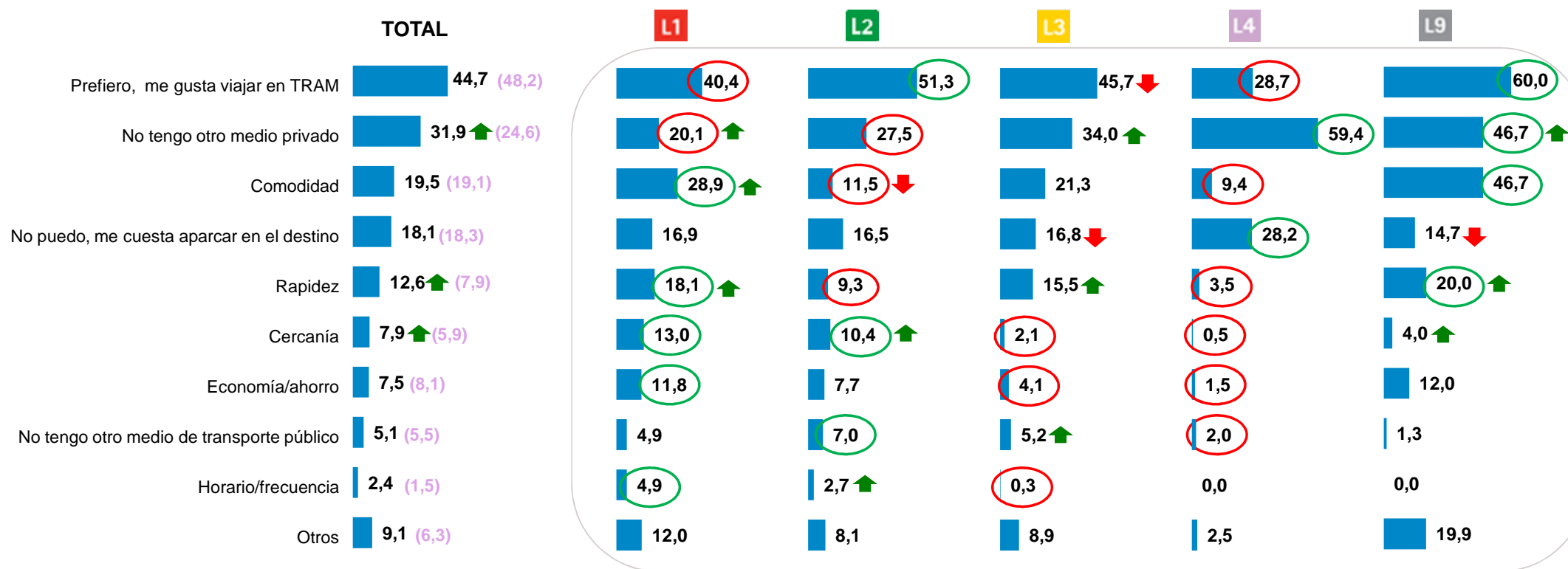
Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.522)
 C16.- ¿Cuál es el motivo principal de este viaje?

Recurrente: trabajo, estudios, servicios médicos, gestiones, otros
Lúdico: Turismo, ocio, compras, visitar a alguien

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

Comportamiento del viaje

Motivos de utilización del servicio del TRAM Alicante



() Datos ISC 2016

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (1.522)

P9.- ¿Por qué viaja usted con Tram de Alicante?

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

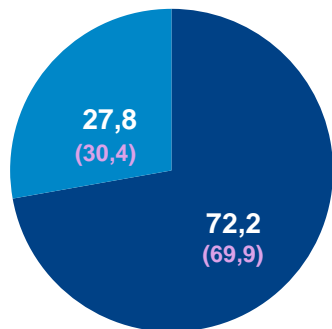
Comportamiento del viaje

Tipo de usuario



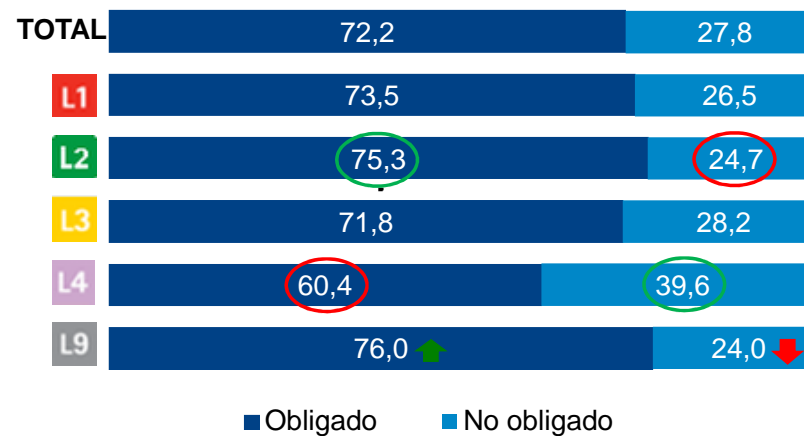
2017

Usuario no obligado



Usuario obligado

POR Línea



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

() Datos ISC 2016

Unidad: Porcentaje

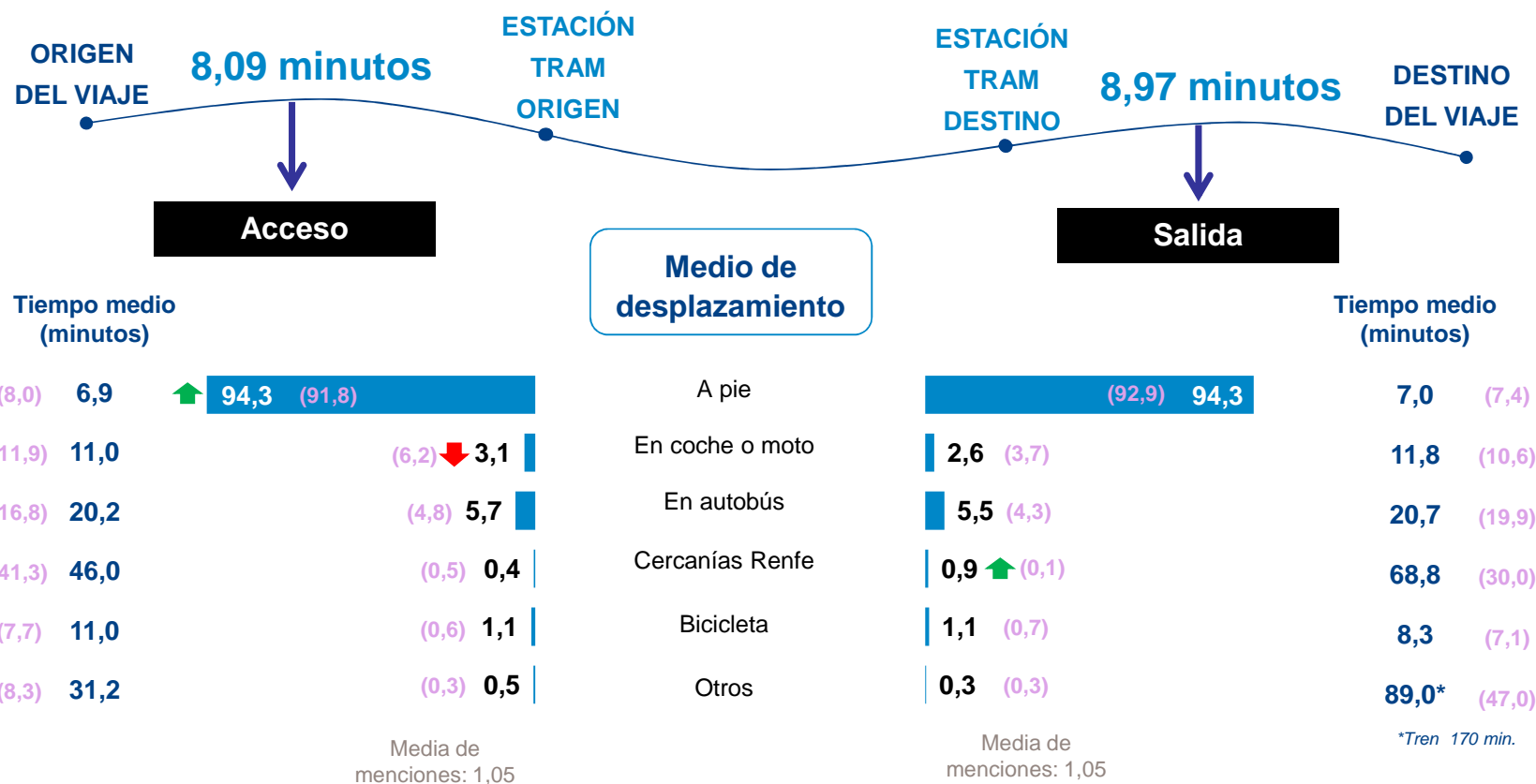
Base: Total muestra (1.522)

P8.- ¿Dispone de coche habitualmente para poder hacer este viaje?

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

Comportamiento del viaje

Tiempo, distancia y medio de desplazamiento



() Datos ISC 2016

Otros: Ave, patinete eléctrico, taxi

Unidad: Porcentaje y media minutos; Base: Total muestra (1.522)

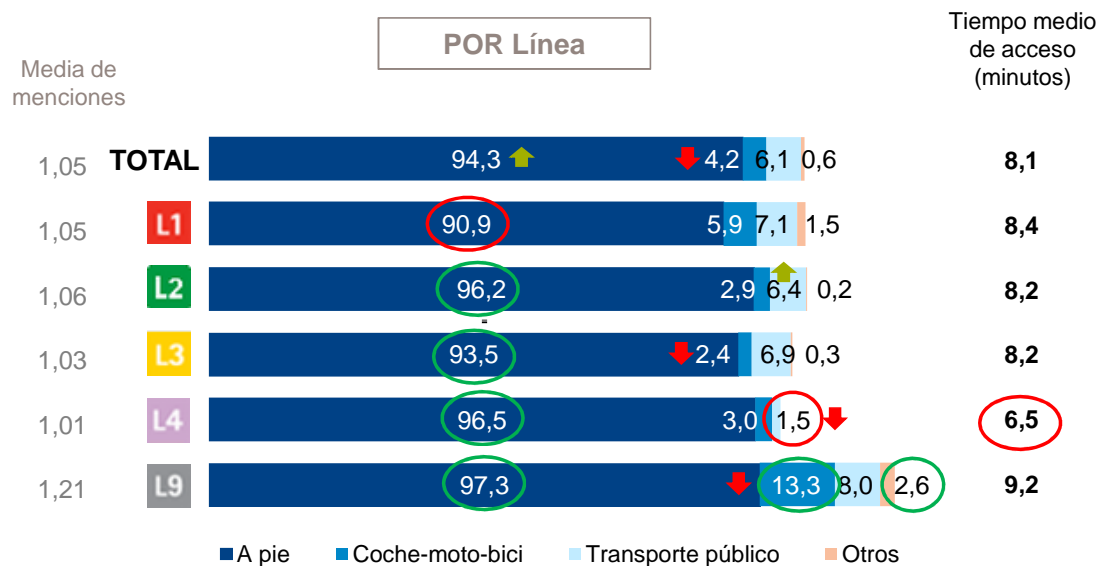
P6.- En este viaje en concreto. ¿Cómo accede desde su lugar de origen a esta parada? Y P6.a.- ¿Cómo irá a su destino desde la parada final en la que bajará?

P7.- En este viaje en concreto ¿Cuánto tiempo tarda en minutos desde su lugar de origen hasta esta parada? Y P.7a.- ¿Y desde la parada donde bajará a su destino?

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

Comportamiento del viaje

Medio de desplazamiento desde el lugar de origen a la parada



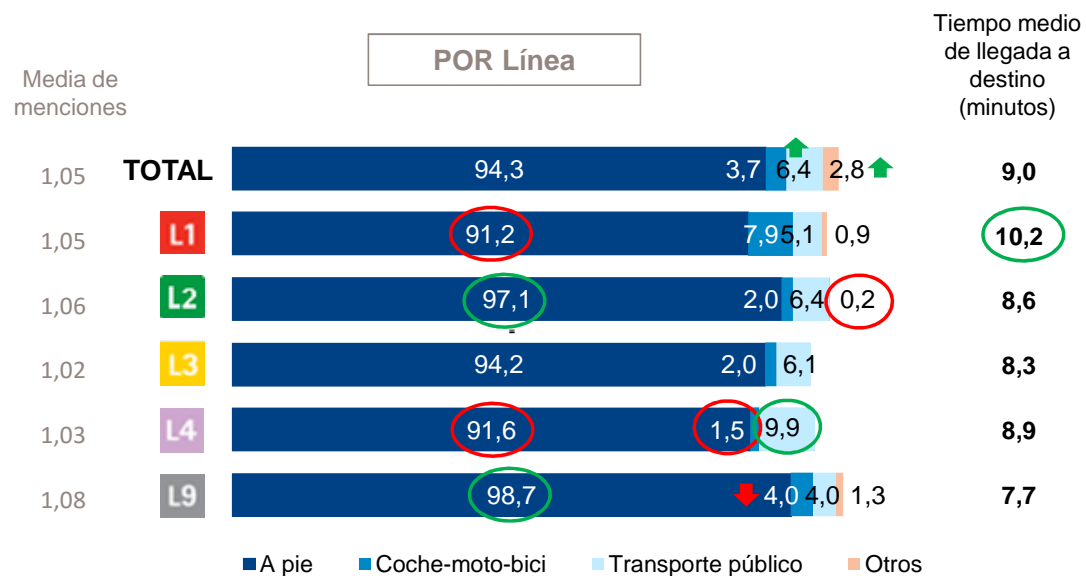
Unidad: Porcentaje y media
 Base: Total muestra (1.522)

P6.- En este viaje en concreto. ¿Cómo accede desde su lugar de origen a esta parada?

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

Comportamiento del viaje

Medio de desplazamiento desde la parada final a su destino



Unidad: Porcentaje y media

Base: Total muestra (1.522)

P6.a- En este viaje en concreto. ¿Cómo irá a su destino desde la parada final en la que bajará?

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

Comportamiento del viaje

Metodología obtención distancia recorrida hasta la 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 tranvía de bajada

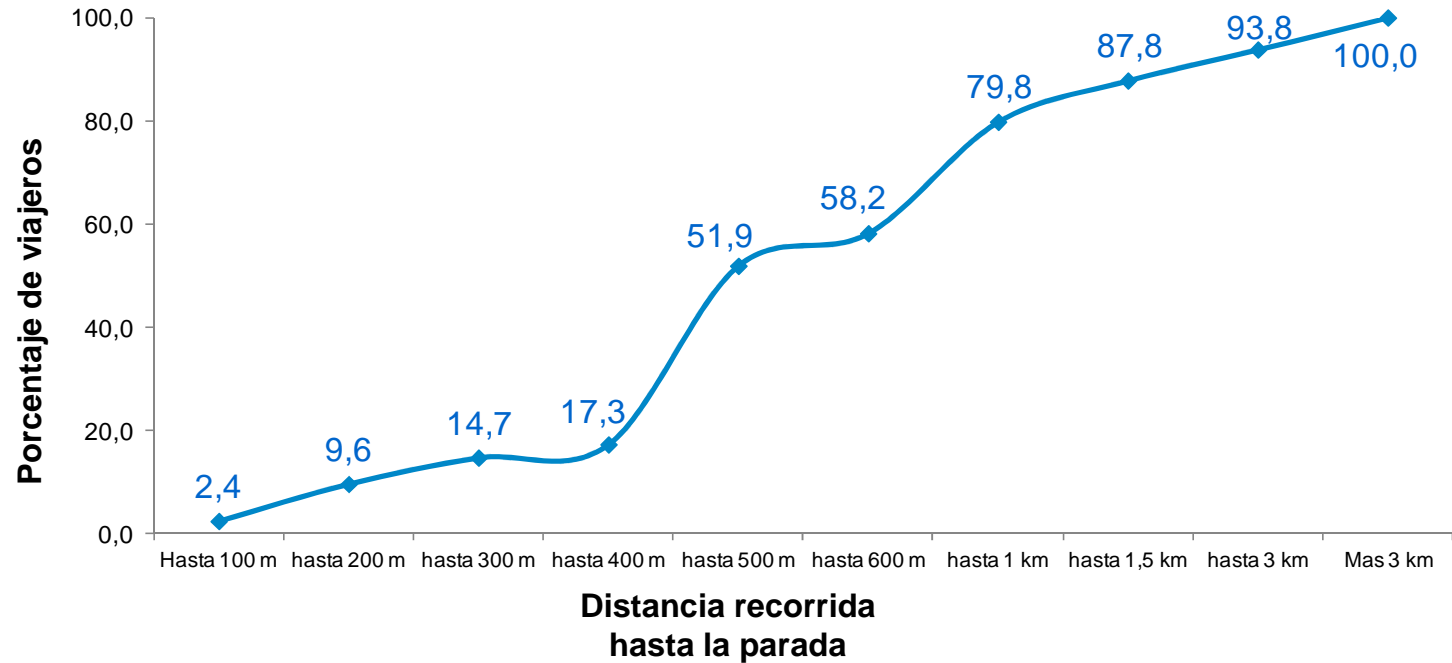
Para transformarlo en distancia aplicamos la siguientes velocidades medias por medio de transporte utilizado:

Andando:	6 Km/hora	100 m/min
Bicicleta:	15 Km/hora	250 m/min
Autobús:	12 Km/hora	200 m/min
Coche:	35 Km/hora	583,33 m/min
Tren Cercanías:	65 Km/hora	1.083,33 m/min
Otros:	40 Km/hora	666,67 m/min

Los resultados de aplicar las distancias se muestran en la página siguiente

Comportamiento del viaje

Distribución de viajeros según distancia desde la que acceden



Un 79,8% de viajeros accede en un radio de 1 km

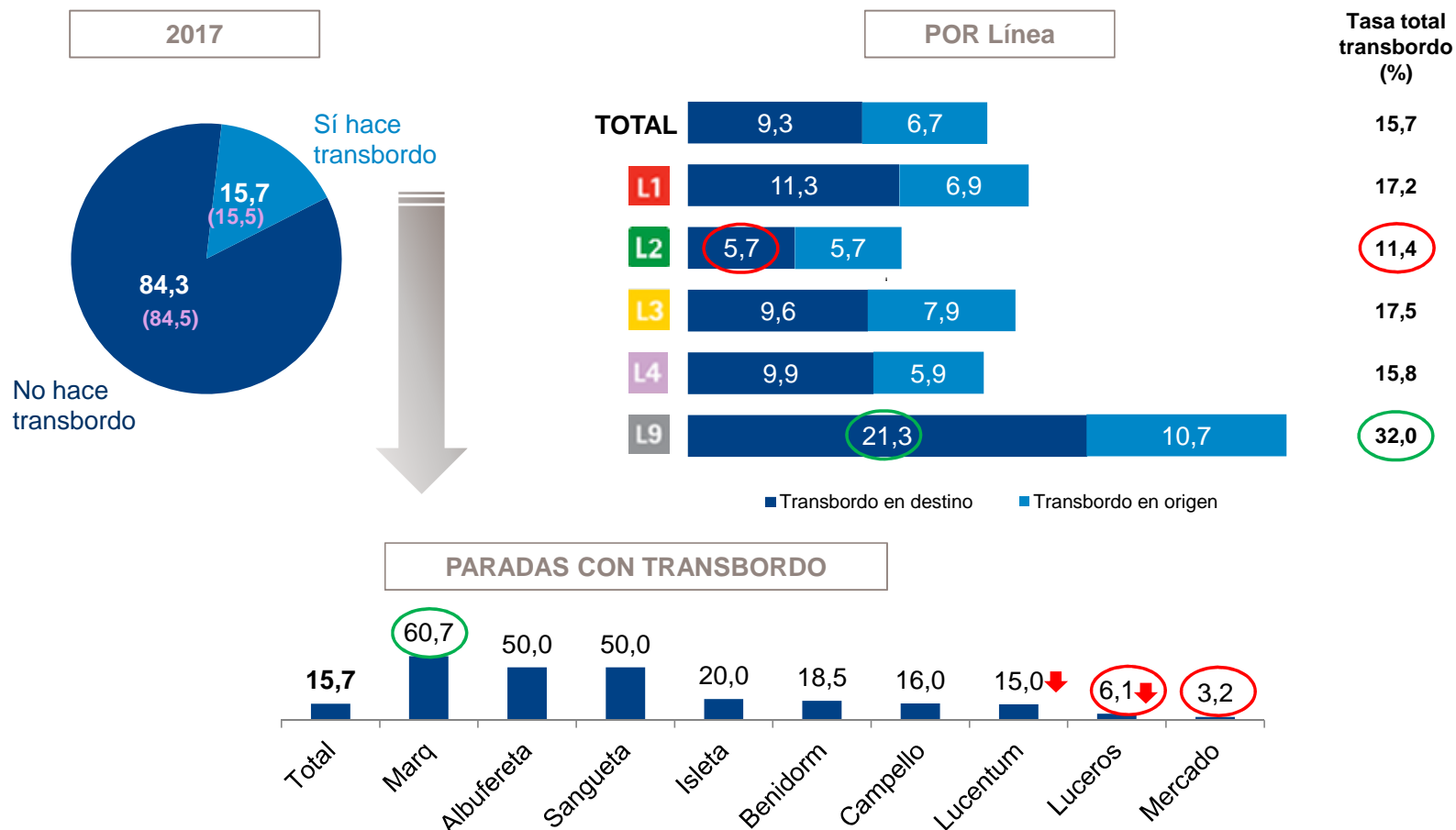
Se recorren 1.383 metros de media para acceder a la estación del TRAM

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.522)

P6.- En este viaje en concreto. ¿Cómo accede desde su lugar de origen a esta parada?
P7.- En este viaje en concreto ¿Cuánto tiempo tarda en minutos desde su lugar de origen hasta esta parada?

Comportamiento del viaje

Tasa de viajeros que ha realizado transbordo



() Datos ISC 2016

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra en cada caso

C5- C10.- ¿Esta parada es el final de su trayecto o piensa coger otra línea?

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

Recorrido realizado

Matriz estación origen– estación destino



ESTACIÓN DE ORIGEN/ ESTACIÓN DE BAJADA	Luceros	Mercado	San Vicente Raspeig	Campello	Universitat	Benidorm	Bulevar del Pla	Marq	Garbinet	Creueta	Virgen del Remedio	Vila Joiosa	CC La Marina Finestrat	Lucentum	Hospital	La Goteta	Otras paradas (*)	TOTAL
Luceros	-	-	27	28	28	21	15	6	7	2	7	5	3	5	3	3	90	250
Mercado	-	-	16	12	12	7	-	-	2	3	3	1	2	1	3	3	53	118
San Vicente Raspeig	28	10	-	5	1	-	10	1	7	2	5	-	-	-	6	6	29	110
Campello	31	23	1	-	1	7	2	7	-	2	-	3	-	-	1	-	30	108
Universitat	28	10	1	3	-	-	12	1	8	1	2	1	-	3	4	5	19	98
Benidorm	15	4	4	8	2	-	-	4	-	13	-	4	2	-	-	-	26	82
Bulevar del Pla	14	2	7	2	18	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	11	57
Marq	1	1	4	2	5	6	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	23	44
Garbinet	8	3	4	2	8	-	-	1	-	-	2	-	1	-	-	2	9	40
Creueta	7	3	-	2	1	16	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	3	35
Virgen del Remedio	9	4	3	2	1	1	3	-	-	3	-	-	-	-	1	3	5	35
Vila Joiosa	3	2	-	3	1	6	-	-	-	-	1	-	3	1	-	-	12	32
CC La Marina Finestrat	4	2	-	2	-	8	-	1	-	6	-	2	-	-	-	-	6	31
Lucentum	9	6	1	2	2	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	5	27
Hospital	3	3	8	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	4	23
La Goteta	4	2	3	1	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	6	20
OTRAS PARADAS (*)	109	48	24	30	17	28	7	22	5	9	3	5	3	10	6	-	86	412
TOTAL	273	123	103	104	99	101	50	44	29	45	27	21	15	21	26	24	417	1522

Nota: Los trayectos en los cuales no hay dato, es porque ninguno de los entrevistados realiza ese recorrido.

(*) Otras paradas: Aquellas en las que el número de viajeros subidos < 20 y nº de viajeros bajados es < 20.

Unidad: Número de viajeros hace cada recorrido Estación de origen / Estación de bajada

Recorrido realizado

Matriz estación subida – estación destino



ESTACIÓN DE SUBIDA/ ESTACIÓN DE BAJADA	Luceros	Mercado	San Vicente Raspeig	Campello	Universitat	Benidorm	Bulevar del Pla	Marq	Garbinet	Creueta	Virgen del Remedio	Vila Joiosa	CC La Marina Finestrat	Lucentum	Hospital	La Goteta	Otras paradas (*)	TOTAL
Luceros	-	-	27	28	28	24	15	7	7	2	7	5	3	5	3	2	87	250
Mercado	-	-	16	12	12	8	-	-	2	3	3	1	2	1	3	3	52	118
San Vicente Raspeig	30	11	-	1	1	-	10	8	7	2	5	-	-	-	6	6	23	110
Campello	31	23	-	-	-	9	1	13	-	2	-	3	-	-	1	-	25	108
Universitat	28	11	1	2	-	-	12	15	8	-	2	1	-	-	4	5	9	98
Benidorm	15	4	1	8	-	-	-	9	-	13	-	4	2	-	-	-	26	82
Bulevar del Pla	14	2	7	2	18	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	11	57
Marq	1	1	4	2	5	7	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	22	44
Garbinet	8	3	4	2	8	-	-	1	-	-	2	-	1	-	-	2	9	40
Creueta	7	3	-	2	1	17	-	1	-	-	-	-	1	1	-	-	2	35
Virgen del Remedio	9	4	3	2	1	1	3	-	-	3	-	-	-	-	1	3	5	35
Vila Joiosa	3	3	-	3	1	9	-	-	-	-	-	-	3	1	-	-	9	32
CC La Marina Finestrat	4	2	-	2	-	8	-	1	-	6	-	2	-	-	-	-	6	31
Lucentum	9	6	1	3	1	-	-	3	-	-	1	-	-	-	-	-	3	27
Hospital	3	3	8	-	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	-	2	3	23
La Goteta	4	2	3	1	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	6	20
OTRAS PARADAS (*)	114	48	14	30	11	35	3	48	3	7	2	4	2	12	4	-	298	412
TOTAL	280	126	89	100	89	119	45	107	27	42	25	20	14	20	23	23	596	1522

Nota: Los trayectos en los cuales no hay dato, es porque ninguno de los entrevistados realiza ese recorrido.

(*) Otras paradas: Aquellas en las que el número de viajeros subidos < 20 y nº de viajeros bajados es < 20.

Unidad: Número de viajeros hace cada recorrido Estación de subida / Estación de bajada

Recorrido realizado

Matriz línea subida – línea destino



LÍNEA DE SUBIDA/ Línea DE DESTINO	L í n e a 1	L í n e a 2	L í n e a 3	L í n e a 4	L í n e a 9	TOTAL
Línea 1	362	8	2	-	14	386
Línea 2	23	515	26	20	2	586
Línea 3	2	10	263	-	-	275
Línea 4	2	13	-	182	-	197
Línea 9	19	-	-	-	59	78
TOTAL	408	546	291	202	75	1522

Nota: Las líneas en las cuales no hay dato, es porque ninguno de los entrevistados realiza ese recorrido.

Unidad: Número de viajeros hace cada recorrido línea de subida – línea de bajada

4. Satisfacción global



Satisfacción global



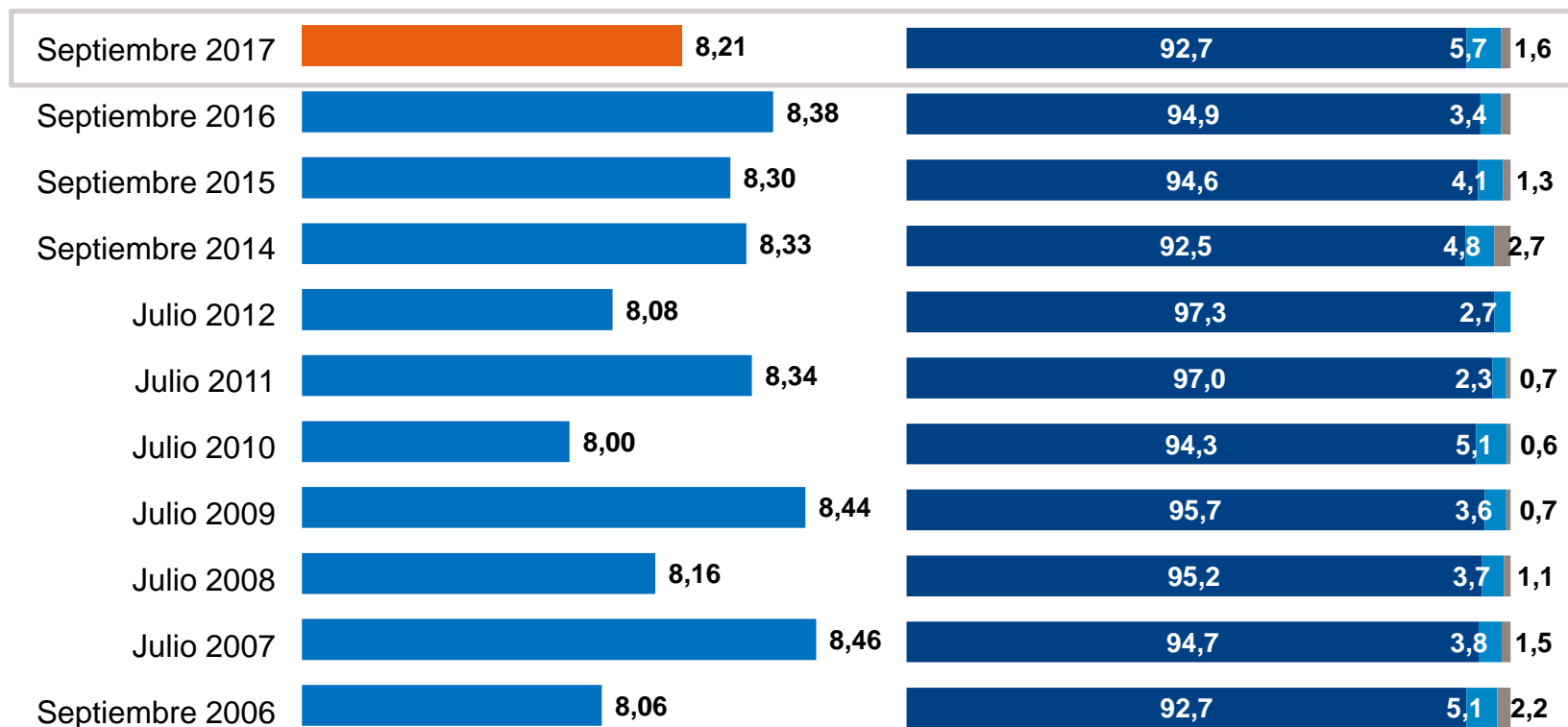
Del análisis de la valoración global del servicio cabe destacar los siguientes aspectos:

- La **valoración global** del servicio disminuye ligeramente con respecto a 2016, aunque se **mantiene en un nivel muy satisfactorio (8,21 vs. 8,38, sobre 10)**.
- La valoración con respecto a 2016 se mantiene constante en la mayoría de las líneas, excepto en la **L3 y la L4** que **disminuyen significativamente**, la L3 se sitúa en valores de 2015.
- El **perfil de los usuarios** que presentan una **valoración global** significativamente **superior** al resto son un tipo de usuario **no obligado**, las **mujeres**, los **mayores de 50 años**, los que se desplazan para realizar **compras, ocio o médicos**, de **nivel socioeconómico medio bajo y bajo** y con **estudios básicos** y los **jubilados-pensionistas**.
- Por otro lado, los usuarios que manifiestan una **valoración global** significativamente **inferior** al resto son aquellos que lo usan **todos los días laborables**, los **obligados**, aquellos que **realizan** algún **transbordo**, los **hombres**, los **jóvenes** de hasta 29 años, los que viajan por **estudios**, con nivel **FP-BUP-COU** y los que tienen un **nivel socioeconómico medio** y los **estudiantes**.

Satisfacción global



TOTAL



■ Satisfacción (10-7) ■ Normal (6-5) ■ Insatisfacción (4-0)

Unidad: Puntuación media en una escala de 1 a 10 puntos
 Base: Total muestra de cada año
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

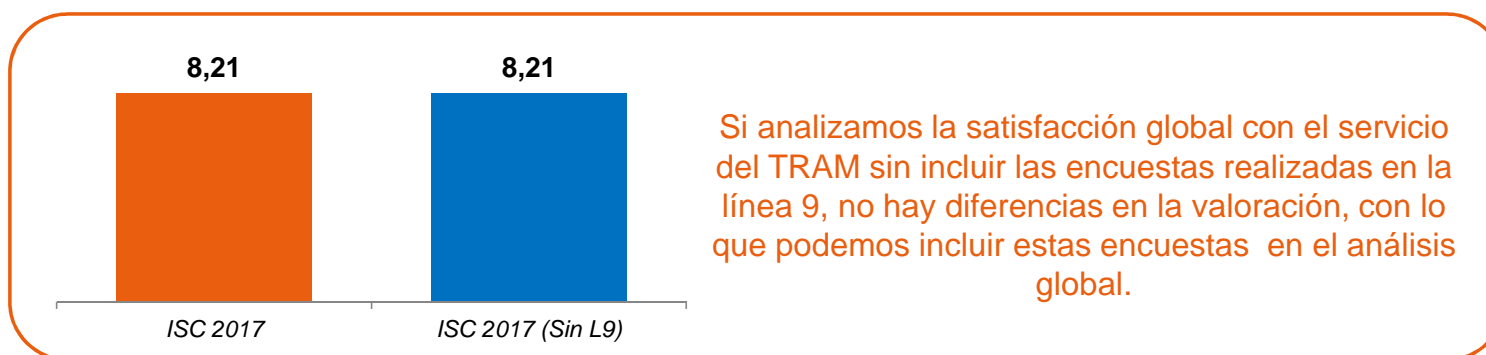
Satisfacción global

Línea 9



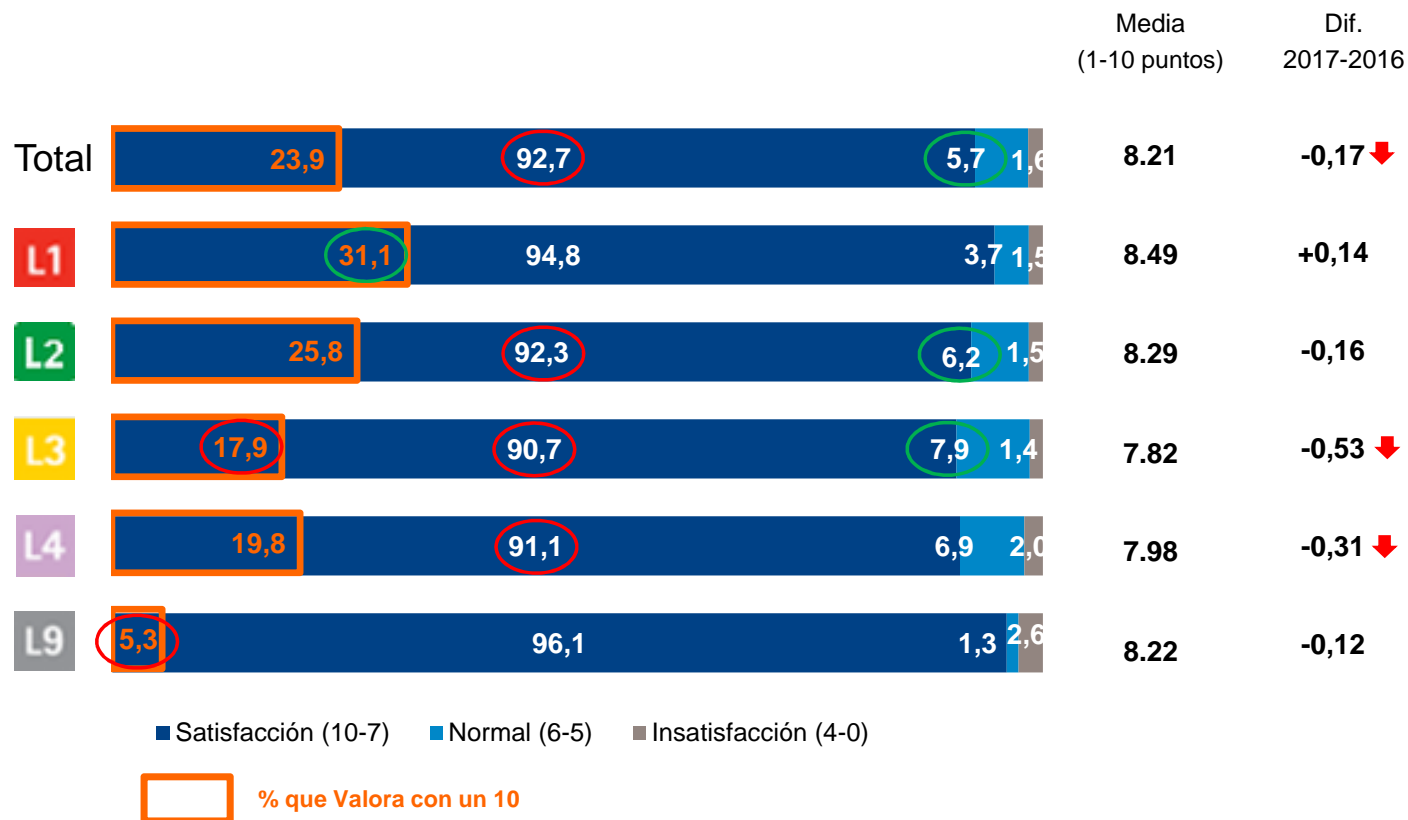
Durante la realización del trabajo de campo de este año, la línea 9 se encontraba en obras, por lo que no se pudieron realizar entrevistas en algunas de las paradas establecidas previamente (desde Denia hasta Fernandot).

Finalmente y debido a la homogeneidad de los resultados, hemos incluido las encuestas de esta línea en el total de la muestra realizada.



P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

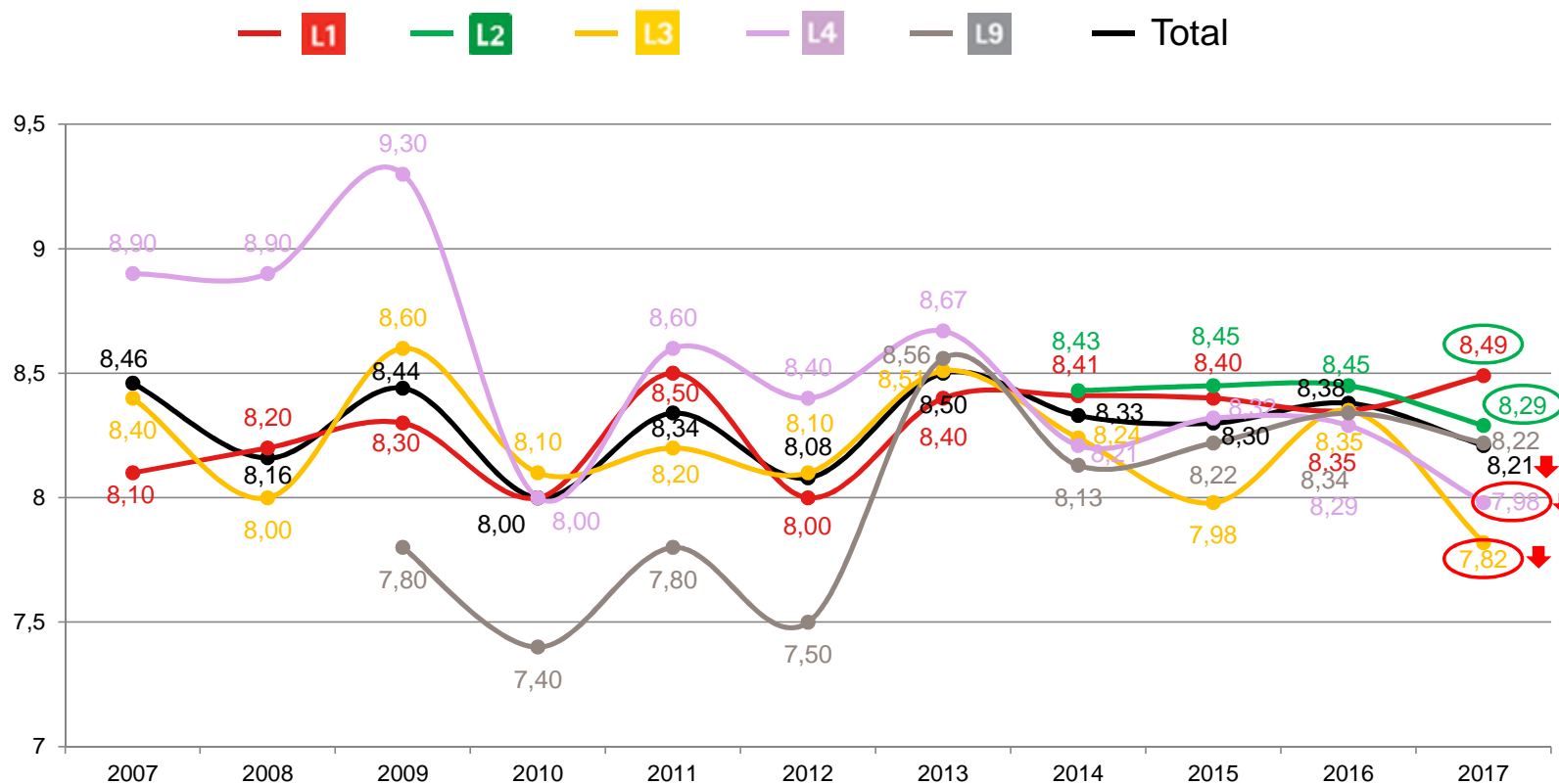
Satisfacción global por líneas



Unidad: Porcentaje y media. Escala de 1-10 (1-muy mal), (10- muy bien)
 Base: Total muestra (1.522)
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

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

Satisfacción global por líneas



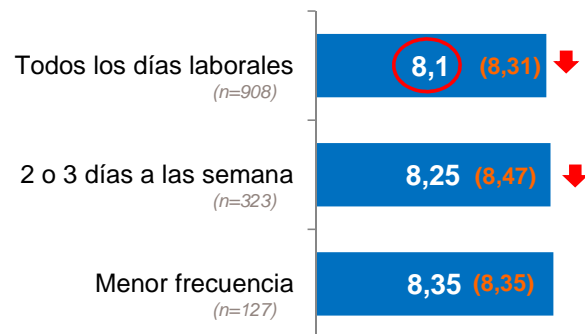
Unidad: Puntuación Media en una escala de 1 a 10 (1=muy mal; 10=muy bien)
 Base: Total muestra (n=1.522)
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

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

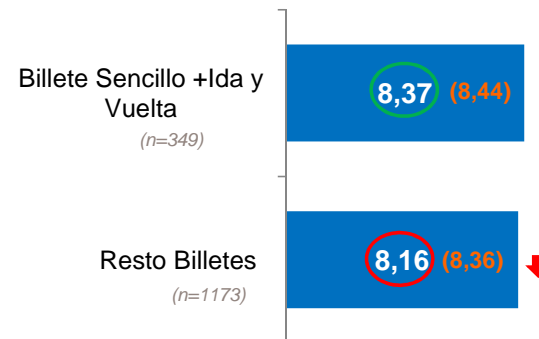
Satisfacción global por variables



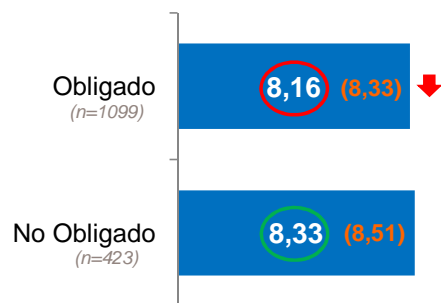
FRECUENCIA DE USO



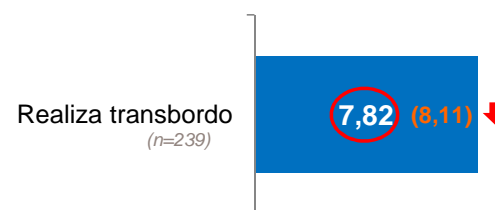
TIPO DE BILLETE



TIPO DE USUARIO



TRANSBORDO



VALORACIÓN GLOBAL 8,21 ↓

() Datos ISC 2016

(+/-) Valores estadísticamente significativos respecto al total

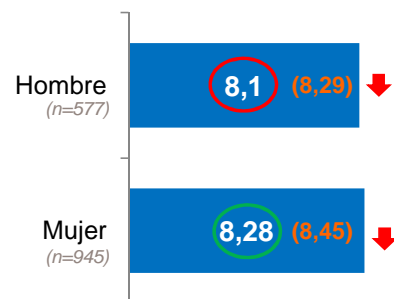
Unidad: Puntuación Media en una escala de 1 a 10 (1=muy mal; 10=muy bien); Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico

P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

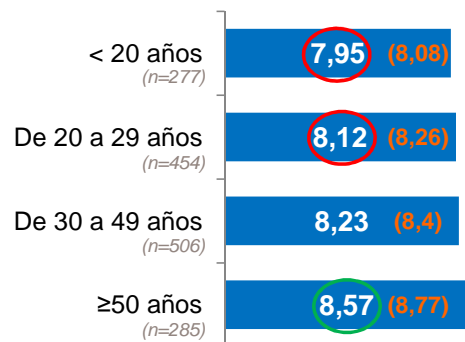
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Satisfacción global por variables

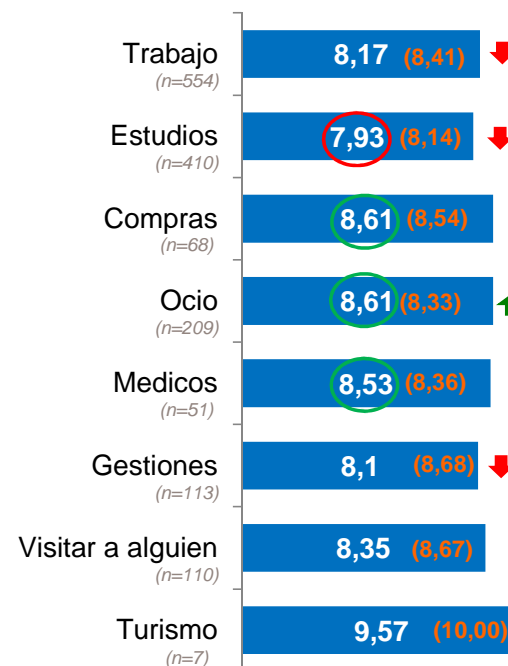
SEXO



EDAD



MOTIVO DE VIAJE



VALORACIÓN GLOBAL 8,21 ↓

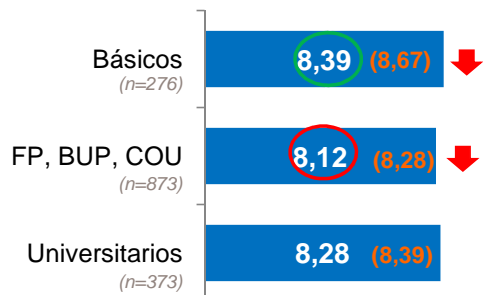
() Datos ISC 2016

(+/-) Valores estadísticamente significativos respecto al total
 Unidad: Puntuación Media en una escala de 1 a 10 (1=muy mal; 10=muy bien)
 Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

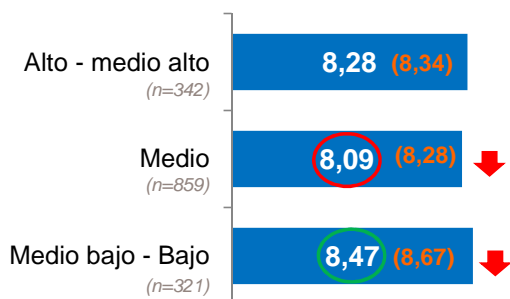
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Satisfacción global por variables

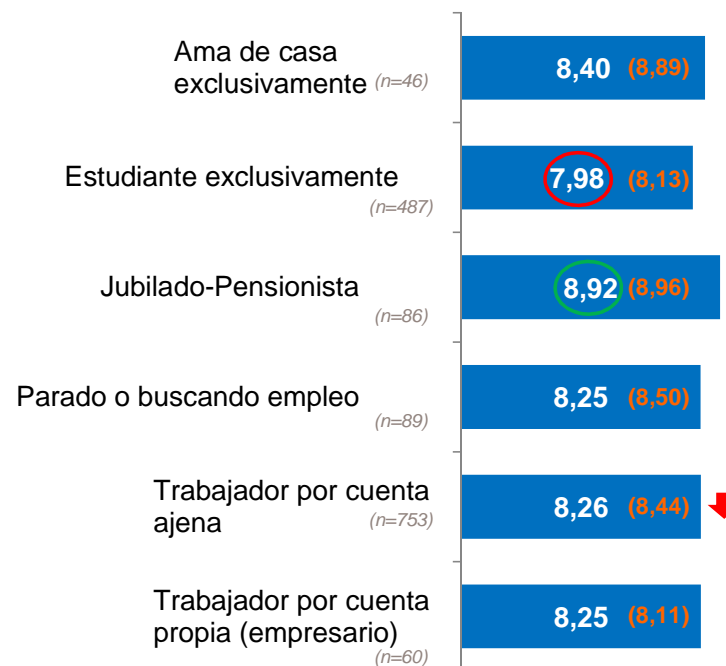
NIVEL DE ESTUDIOS



NIVEL SOCIO- ECONOMICO



OCUPACIÓN



VALORACIÓN GLOBAL 8,21 ↓

() Datos ISC 2016

(+/-) Valores estadísticamente significativos respecto al total
 Unidad: Puntuación Media en una escala de 1 a 10 (1=muy mal; 10=muy bien)
 Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

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

Satisfacción global por variables

Matriz estación subida



COD. FGV	ESTACIÓN SUBIDA	2009	2010	2011	2012	2014	2015	2016	2017	Diferencia 17-16	Base 2017
104	Sergio Cardell	9,33	8,16	8,64	8,40	8,50	8,50	8,30	7,78	-0,52	21
6	La isleta	8,77	7,92	8,58	8,39	7,68	8,13	7,75	8,50	0,75	10
2	Luceros	---	8,12	8,44	8,25	8,47	8,39	8,36	8,17	-0,19	280
3	Mercado	8,52	8,25	8,22	8,19	8,20	8,36	8,31	8,23	-0,08	126
4	Marq	8,76	8,15	8,38	8,18	8,13	7,85	8,02	7,88	-0,14	107
17	El Campello	8,54	8,00	8,33	8,12	8,44	7,99	8,32	8,32	---	100
31	Hiper finestrat	8,10	7,55	8,84	7,95	8,94	8,43	7,92	7,86	-0,06	14
8	Lucentum	8,61	8,33	8,29	7,92	7,72	8,57	8,58	8,42	-0,16	20
11	Carrabiners	8,89	8,15	8,06	7,88	8,21	7,88	8,29	7,57	-0,72	21
28	Creueta	8,18	8,08	8,7	7,75	8,30	8,59	7,72	8,46	0,74	42
33	Benidorm	8,17	7,69	8,37	7,73	8,23	8,20	8,53	8,47	-0,06	119
30	Hospital Vila	8,08	7,88	8,2	7,64	8,40	8,50	8,88	8,96	0,08	13
123	Universitat	---	---	---	---	8,06	8,26	8,25	7,88	-0,37	89
124	San Vicente del Raspeig	---	---	---	---	8,50	8,40	8,68	7,52	-1,16	89
117	Hospital	---	---	---	---	8,30	8,96	8,17	8,70	0,53	23
115	Boulevard del Pla	---	---	---	---	8,30	8,47	8,16	8,27	0,11	45
114	La Goteta	---	---	---	---	8,80	8,11	8,88	8,43	-0,45	23
116	Garbinet	---	---	---	---	8,50	8,23	8,74	7,44	-1,3	27
	TOTAL	8,44	8,00	8,34	8,08	8,33	8,30	8,38	8,21	-0,17	1522

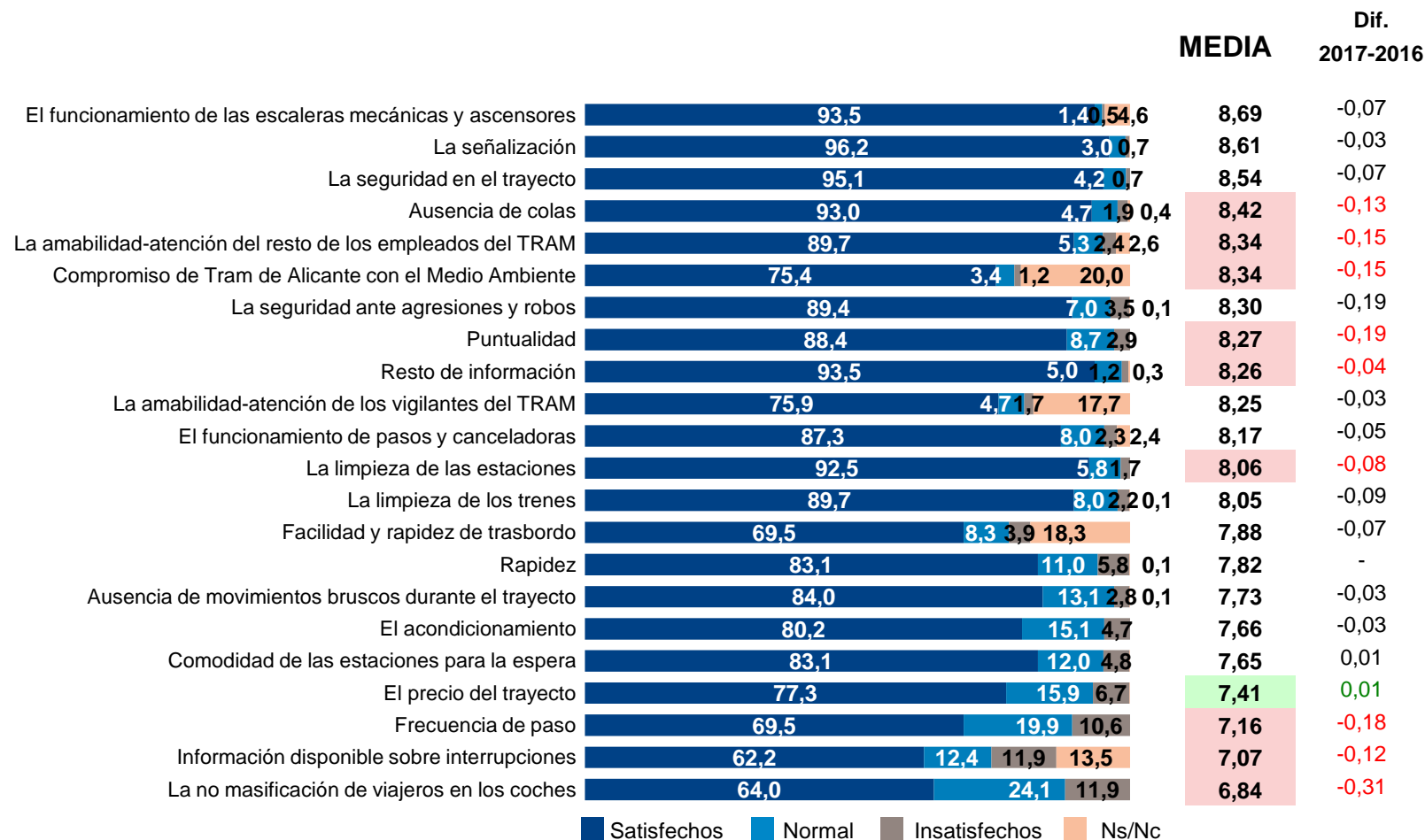
Unidad: Puntuación Media en una escala de 1 a 10 (1=muy mal; 10=muy bien)
P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

Significativamente superior: n° Total ■ Evolutivo
Significativamente inferior: n° Total ■ Evolutivo

5. Satisfacción por atributos



Satisfacción por atributos



■ Satisfechos ■ Normal ■ Insatisfechos ■ Ns/Nc

Promedio atributos **7,97** -0,09

Unidad: Porcentaje y media

Base: Total muestra (n=1522)

P3.- ¿Cómo calificaría del 1 al 7 los aspectos que voy a mencionarle acerca del TRAM?

Significativamente superior: ■ Evolutivo
Significativamente inferior: ■ Evolutivo

Satisfacción por atributos

Análisis por líneas



	Total	Línea 1	Línea 2	Línea 3	Línea 4	Línea 9
El funcionamiento de las escaleras mecánicas y ascensores	8,69	9,01	8,95	8,37	7,96	8,52
La señalización	8,61	8,94	8,66	8,46	8,02	8,58
La seguridad en el trayecto	8,54	8,99	8,68	8,31	7,62	8,42
Ausencia de colas	8,42	8,82	8,40	8,29	7,77	8,60
La amabilidad-atención del resto de los empleados del TRAM	8,34	8,67	8,51	7,94	8,07	7,50
Compromiso de Tram de Alicante con el Medio Ambiente	8,34	8,62	8,40	8,35	7,86	8,02
La seguridad ante agresiones y robos	8,30	8,60	8,35	8,13	7,62	8,72
Puntualidad	8,27	8,38	8,32	8,20	7,89	8,72
Resto de información	8,26	8,70	8,29	7,81	7,90	8,40
La amabilidad-atención de los vigilantes del TRAM	8,25	8,65	8,26	7,88	7,94	8,40
El funcionamiento de pasos y canceladoras	8,17	8,22	8,16	8,23	7,96	8,25
La limpieza de las estaciones	8,06	8,19	8,28	7,71	7,66	8,28
La limpieza de los trenes	8,05	8,18	8,30	7,58	7,67	8,46
Facilidad y rapidez de trasbordo	7,88	7,93	8,01	7,70	7,38	8,62
Rapidez	7,82	7,57	8,00	8,09	7,16	8,64
Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto	7,73	8,17	7,84	7,05	7,19	8,60
El acondicionamiento	7,66	8,00	7,80	7,03	7,21	8,48
Comodidad de las estaciones para la espera	7,65	7,83	7,65	7,47	7,36	8,24
El precio del trayecto	7,41	7,73	7,40	6,97	7,19	8,16
Frecuencia de paso	7,16	7,52	7,73	6,31	6,19	6,92
Información disponible sobre interrupciones	7,07	6,62	7,45	6,82	6,91	7,95
La no masificación de viajeros en los coches	6,84	7,96	6,30	5,89	6,76	8,56
PROMEDIO SATISFACCIÓN POR ATRIBUTOS	7,98	8,24	8,08	7,66	7,51	8,32
VALORACIÓN GLOBAL	8,21	8,49	8,29	7,82	7,98	8,22

Valoración resultante como promedio de las puntuaciones de los 22 atributos
Medida independiente del conjunto del servicio ofrecido por el tranvía.

Unidad: Media
Base: Total muestra (n=1522)
P3.- ¿Cómo calificaría del 1 al 7 los aspectos que voy a mencionarle acerca del TRAM?
P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante del 1 al 7?

Significativamente superior: ■ Total Evolutivo
Significativamente inferior: ■ Total Evolutivo

7. Conclusiones y Recomendaciones Operativas



Conclusiones y Recomendaciones Operativas

Perfil del viajero



Los principales rasgos sociodemográficos son:

- El **perfil del viajero en TRAM es mayoritariamente femenino** (62,1% mujeres vs. 37,9% hombres) en todas las líneas excepto en L9, donde el perfil es mayoritariamente masculino 56%. La línea con un tipo de usuario **más femenino es la L4** (80,7% mujeres).
- La **edad media** de los usuarios se sitúa en **34 años**, el usuario medio es **significativamente más joven que en las oleadas anteriores**. La L2 es la línea con una edad media más joven (27 años) y en la L1 los usuarios tiene la mayor edad media (39 años) de todas las líneas (resto 37-39 años).
- La distribución de los usuarios según **nivel de estudios** se mantiene **constante**, principalmente estudios medios (57,4% medios). Se identifica un nivel **más alto de universitarios** en **L1, L3 y L4** (28,9%, 28,9% y 32,7% de universitarios respectivamente) y colectivos con niveles más **básicos** en **L1** (27,2% Básicos) y la **L9** (38,7% Básicos) .
- La principal ocupación es **trabajadores por cuenta ajena (49,5%)**, que se mantiene respecto al año anterior. En todas las líneas se maximiza el peso de trabajadores mientras que en la L2 tienen mayor peso los estudiantes.
- El **Nivel SocioEconómico (NSE) mayoritario es el medio (56,4%)** que se mantiene constante respecto a la ola anterior. La L4 y la L1 presentan un mayor NSE Alto-Medio alto, mientras que la L1 y la L9 presentan más NSE Bajo-Medio bajo.
- El 48,5% de los viajeros **residen en la ciudad de Alicante**. En la **L2, L3 y la L4** la mayoría de los usuarios son de **Alicante ciudad** mientras que en la **L1** y en la **L9** los usuarios residen en otros municipios de la **provincia** en su mayoría. La tasa de **viajeros que residen habitualmente en el extranjero** es superior a la media en la L1.

Conclusiones y Recomendaciones Operativas

Comportamiento del viajero



Se mantiene la frecuencia de uso

- **Se mantiene** el peso de los **usuarios diarios** con respecto a la ola anterior. Las **L2, L3 y L4** son las líneas que tienen mayor peso de **viajeros diarios**, y la **L1** y la **L9** las que tienen mayor peso de **viajeros esporádicos**. El perfil del viajero más habitual es mayoritariamente joven, de hasta 29 años, que se desplazan por trabajo y estudios, de NSE Medio y residente en la ciudad de Alicante.
- Se mantiene también el **nº medio de viajes/trayectos** (8 a la semana). Teniendo en cuenta que los usuarios del TRAM lo usan 3,6 días a la semana en promedio, el **nº medio de viajes al día** es de **2,2**. Los pasajeros de **L3 y L4** realizan **mayor nº de viajes** a la semana (8,9 y 8,6 respectivamente) y **menor** los de **L1** (7,4) y **L9** (5,7).

Los bonos TAM son el principal billete empleado

- **TAM 10+TAM 30+TAM Joven** lo emplea **más del 55% de los usuarios**.
- **Se mantiene** el uso del **billete sencillo y de ida y vuelta**, 22,9%. **Destaca** el uso del **billete sencillo** (relacionado con un uso más esporádico) en la **L1** y **L9**.
- Los **viajeros menores de 20 años** han **reducido** el uso del **TAM Joven** de manera significativa (del 31,5% al 21,7%) en favor de la nueva tarjeta Ruta 4/30 Jove (13,7%).
- La nueva tarjeta **Ruta 4/30 Jove** la **conoce el 28%** de los **viajeros** siendo su **notoriedad** mayor en la **L2**, donde **la mitad de los usuarios** la **conocen**, en el resto de líneas su conocimiento es inferior. Únicamente el **6,6% de los viajeros** la **ha utilizado alguna vez**, elevándose hasta un 13,2% en la L2. Los usuarios que la han utilizado alguna vez, presentan un nivel de satisfacción muy elevado con este título, la **valoración** promedio es de **9,6 puntos** y el **78%** de los que la han usado **le otorgan la máxima puntuación**.

Conclusiones y Recomendaciones Operativas

Comportamiento del viajero



Los desplazamientos se realizan por motivos laborales y estudios

- Los principales motivos de los desplazamientos son **el trabajo** (36,4%) y los **estudios** (26,9%). En la **L1, L3 y L4** los usuarios que se desplazan por motivos **laborales** tienen mayor peso que en el resto. En la **L2** tienen mayor peso los desplazamientos por **estudios**.
- El 74,1% de los desplazamientos se realiza por motivos recurrentes (trabajo, estudios, médico, gestiones) y se concentran en mayor medida en el tramo horario de 6 a 10 horas.

Eligen el TRAM porque les gusta, no tienen otro medio, comodidad o dificultad de aparcamiento.

- Se mantiene la tasa de usuarios que manifiestan que **prefieren viajar en el TRAM** a realizarlo en otro medio (44,7%). Son los usuarios de la L2 y la L9 los que secundan en mayor medida esta preferencia. En la **L4** el principal motivo es que **no disponen de otro medio privado**, mientras la **comodidad** es más importante en las **L1 y L9**.
- Un **72,2%** de los **viajeros son obligados** (no disponen de coche para realizar el trayecto), principalmente en la **L9**, que aumenta significativamente con respecto a la ola anterior.

La cadena modal del TRAM : andar (8'0'') → trayecto en TRAM → andar (9'0'')

- El desplazamiento a la estación se realiza andando desde el origen (94,3%) y hasta el destino (94,3%). Se emplea en torno a 8-9 minutos en este desplazamiento entre el origen/destino y la estación. El **80%** de los viajeros reside en un radio de **1 Kilometro a su estación de origen**.

Conclusiones y Recomendaciones Operativas

Satisfacción a nivel global: ISC



El ISC disminuye ligeramente con respecto a 2016,

- El **ISC** de **TRAM** Alicante en **2017** es de **8,21 puntos**. El 92,7% de los viajeros se muestran satisfechos, 5,7% regular y el 1,6% muestran rechazo. La valoración global del servicio se reduce ligeramente con respecto a 2016, aunque se mantiene en valores muy satisfactorios.
- La **valoración global** con respecto a 2016 se **mantiene constante** en la **mayoría de las líneas**, excepto en la **L3 y L4**, que **disminuyen significativamente** (L3 vuelve a niveles de 2015).
- Los colectivos de **usuarios** que presentan una **valoración global** significativamente **superior al total** son las **mujeres**, los **mayores de 50 años**, los que tienen **estudios básicos**, los de NSE Bajo-Medio bajo, los jubilados, los que se desplazan por ocio, para realizar compras, o para ir al médico y los usuarios **No obligados** (tienen coche).
- Por otro lado, los **usuarios** que presentan una **valoración global** significativamente **inferior al total** son los que viajan todos los días, los obligados, los que realizan transbordo, los hombres, los jóvenes hasta 29 años, los que viajan por **estudios**, los que tienen un **nivel socioeconómico medio** y los **estudiantes exclusivos**.

Anexo: Análisis Evolutivo 2007- 2017



Análisis Evolutivo 2007- 2017

Perfil del viajero



Las variaciones de las variables de perfil y comportamiento de viaje entre 2016 y 2017 son leves, no hay aspectos importantes a destacar.

VARIABLE	AÑO											Diferencia 17-16
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*	2014	2015	2016	2017	
Sexo (%)												
Hombres	61,0	62,5	60,7	57,8	62,6	59,8	38,5	41,4	42,3	40,3	37,9	-2,4
Mujeres	39,0	37,5	39,3	42,2	37,4	40,2	61,5	58,6	57,7	59,7	62,1	2,4
Edad												
Edad media (años)	40,7	39,3	39,9	38,9	39,3	39,6	38,1	37,1	36,4	35,2	34,0	-1,2
Procedencia de los usuarios (%)												
Ciudad de Alicante	44,5	41,5	34,3	38,6	40,7	37,6	44,7	51,1	46,0	52,1	48,5	-3,6

* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007- 2016

Comportamiento del viaje



VARIABLE	AÑO											Diferenci a 17-16
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*	2014	2015	2016	2017	
Frecuencia de uso (%)												
Todos los días	37,8	49,2	37,2	37,8	39,8	40,5	38,1	57,4	57,9	57,3	59,7	2,4
2-3 días	30,1	26,7	31,7	27,5	29,0	32,3	28,6	24,3	24,3	24	21,2	-2,8
Menor frecuencia	32,1	24,1	31,1	34,7	31,2	27,2	33,3	18,3	17,8	18,7	19,1	0,4
Tipo de billete (%)												
Billete Resto	76,7	78,6	68,2	63,3	68,7	69,3	63,2	79,3	78,0	75,8	77,1	1,3
Billete sencillos +Ida y Vuelta	19,5	20,0	31,4	35,7	30,9	29,7	36,8	20,7	22,0	24,2	22,9	-1,3
Tipo de usuario (%)												
Obligado (no tiene vehículo)	56,0	61,8	57,6	55	59,5	59,4	66,6	66,8	68,5	69,9	72,2	2,3
No obligado	44,0	38,2	42,4	45	40,5	40,6	33,4	33,2	31,5	30,4	27,8	-2,6

* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007- 2016

Comportamiento del viaje



VARIABLE	AÑO											Diferencia 17-16
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*	2014	2015	2016	2017	
Nº de viajes a la semana (%)												
Media viajes semanal	---	---	---	--	---	---	6,4	8,0	8,0	7,7	8,0	0,3
Motivo del viaje (%)												
Trabajo	36,3	44	35,8	30,7	36,8	33,6	27,8	35,6	35,4	36,7	36,4	-0,3
Estudios	2,4	2,4	2,1	2,2	2,5	3,2	3,1	23,9	22,8	24,6	26,9	2,3
Compras/ocio/turismo	44,3	40,3	42,8	44,8	38,9	37,8	44,1	19,1	19,3	18,9	18,7	-0,2
Gestiones varias (médico, bancos, visitas...)	17,0	13,3	19,3	22,3	21,8	25,4	25	21,4	22,5	19,8	18,0	-1,8
Transbordo (%)												
Tasa de viajeros que realizan transbordo	---	---	---	--	---	5,2	6	17,6	16,5	17,6	18,1	0,5

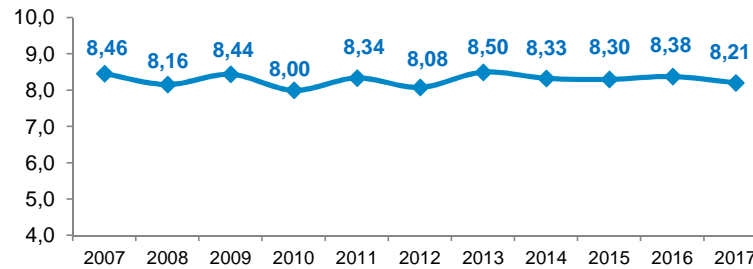
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007- 2017

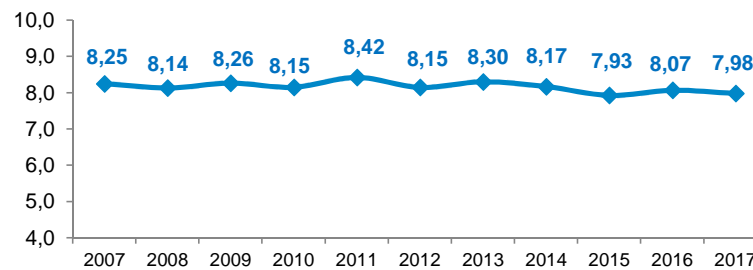
- Satisfacción Global y media por atributos -



Valoración Global



Media de todos los atributos



* Datos del 2013 facilitados por FGV

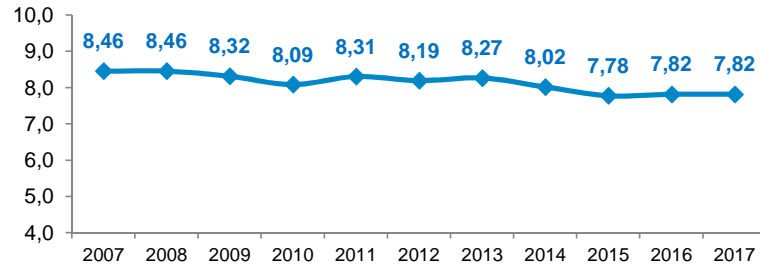
Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

Análisis Evolutivo 2007- 2017

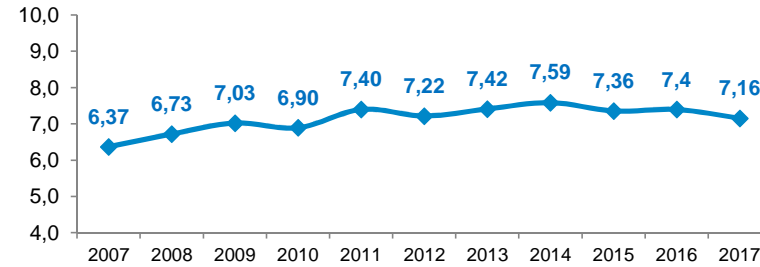
- Satisfacción por atributos -



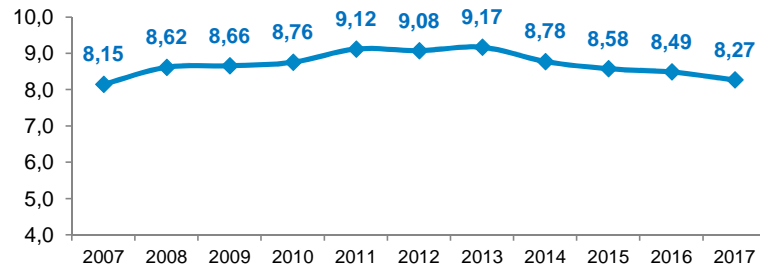
Rapidez



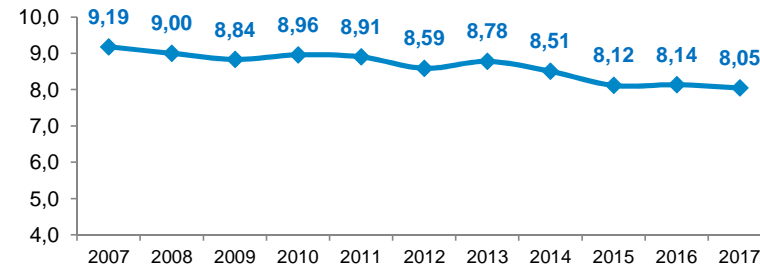
Frecuencia



Puntualidad



Limpieza trenes



* Datos del 2013 facilitados por FGV

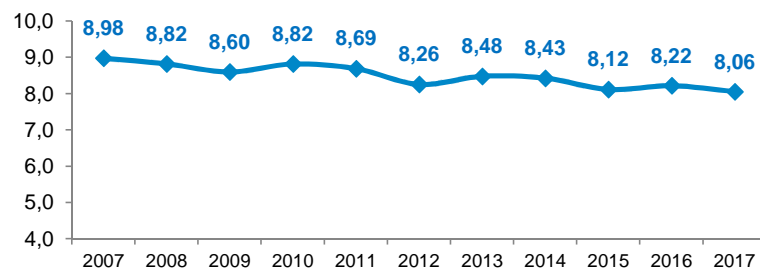
Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

Análisis Evolutivo 2007- 2017

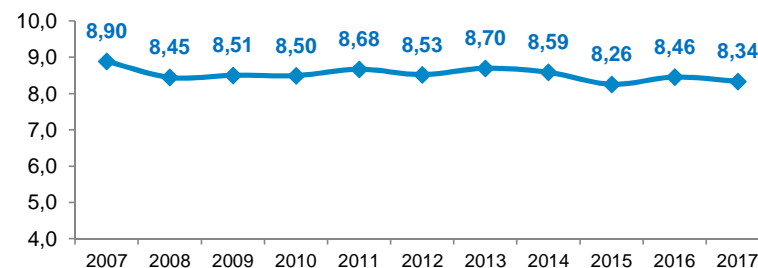
- Satisfacción por atributos -



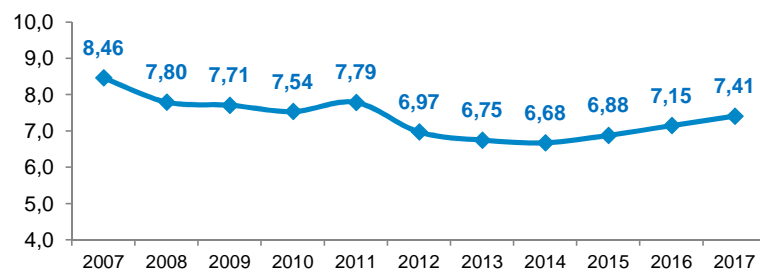
Limpieza paradas



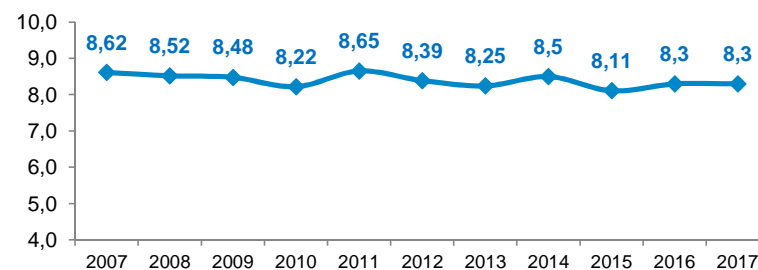
Amabilidad empleados



Precio



Seguridad agresiones

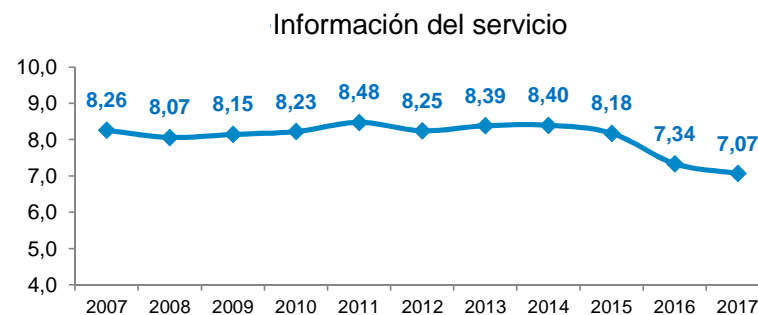
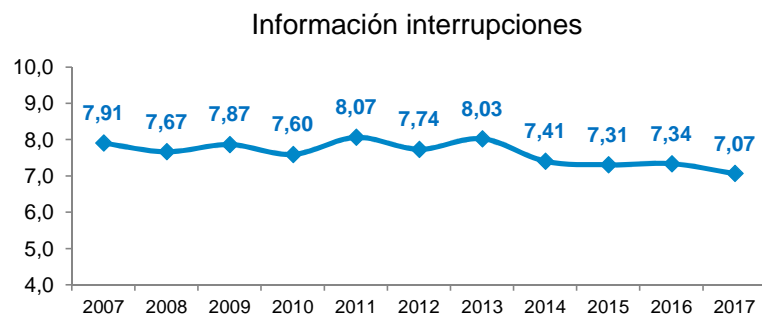
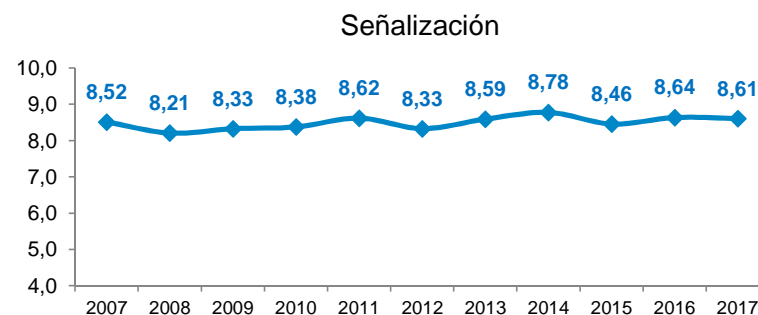
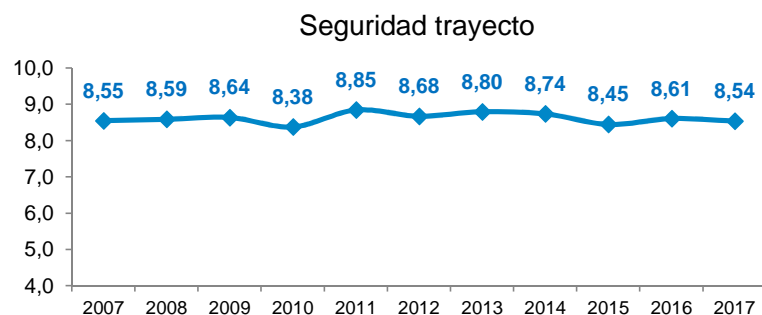


* Datos del 2013 facilitados por FGV

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

Análisis Evolutivo 2007- 2017

- Satisfacción por atributos -



* Datos del 2013 facilitados por FGV

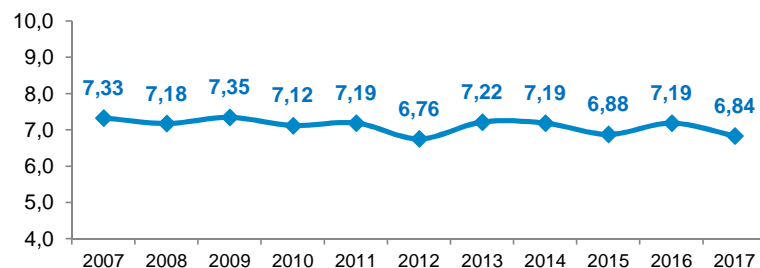
Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

Análisis Evolutivo 2007- 2017

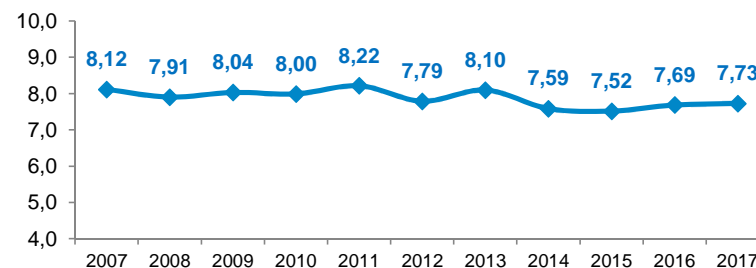
- Satisfacción por atributos -



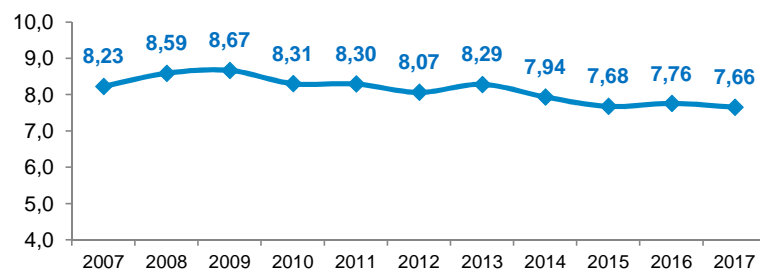
No masificación servicio



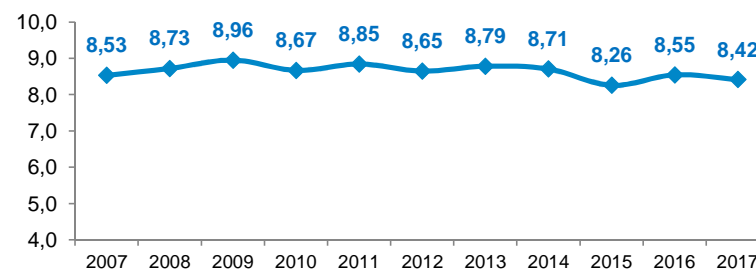
Movimientos bruscos



Temperatura



No haya colas



* Datos del 2013 facilitados por FGV

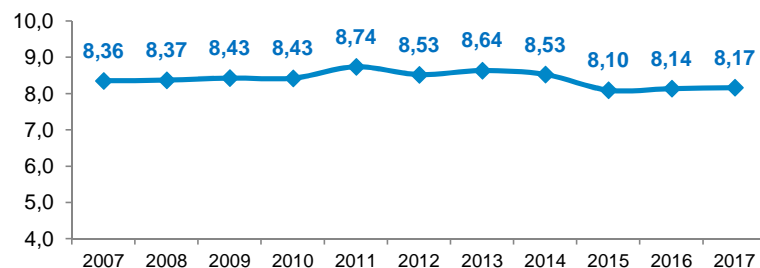
Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

Análisis Evolutivo 2007- 2017

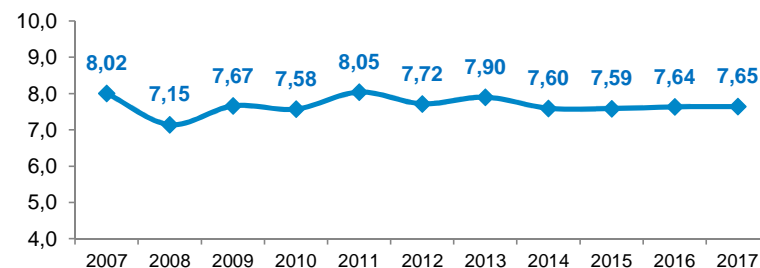
- Satisfacción por atributos -



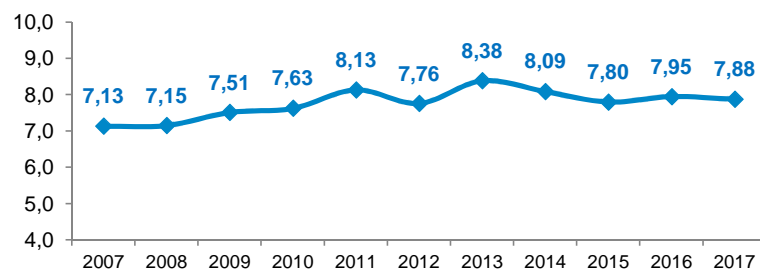
Funcionamiento expendedoras



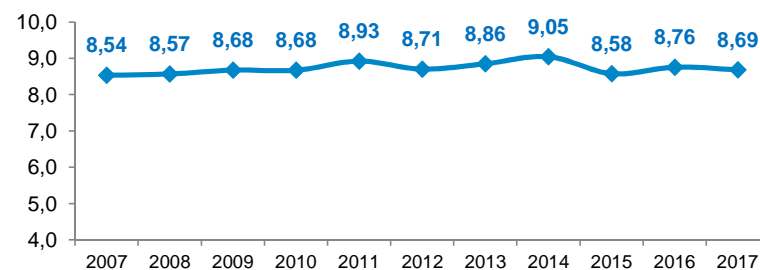
Comodidad estaciones



Rapidez trasbordo



Escaleras mecánicas

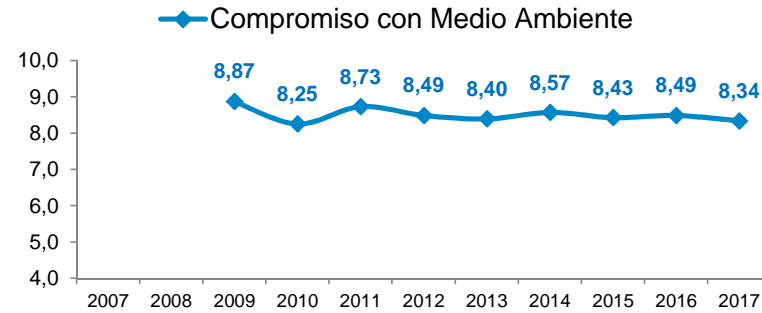
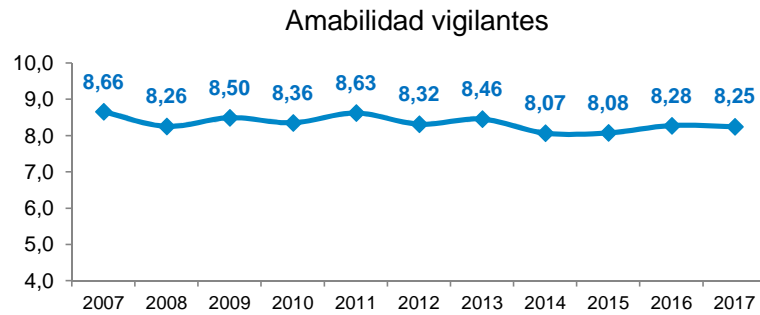


* Datos del 2013 facilitados por FGV

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

Análisis Evolutivo 2007- 2017

- Satisfacción por atributos -



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

* Datos del 2013 facilitados por FGV

GfK .Growth from Knowledge

© GfK 2017

