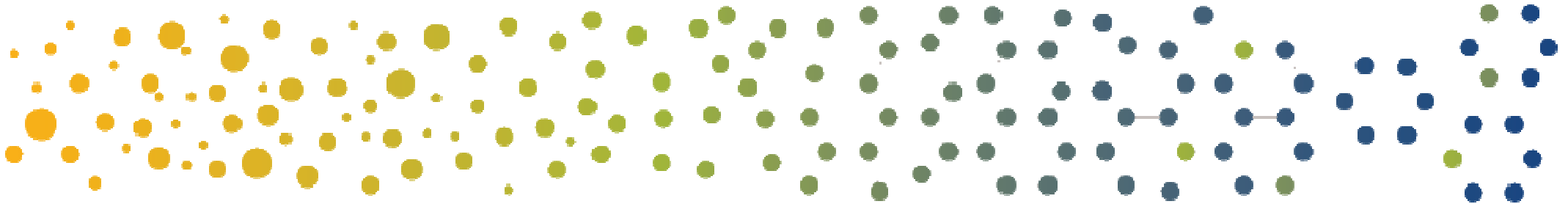


Estudio de opinión sobre la calidad del servicio en la red del tranvía de Alicante

Informe de resultados. Octubre 2018



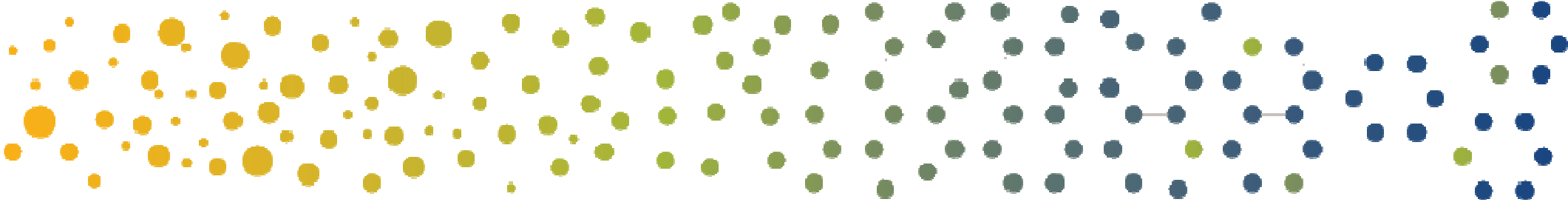
Índice



1. **Objetivos y metodología**
2. **Perfil del viajero**
3. **Comportamiento del viaje**
4. **Satisfacción global**
5. **Satisfacción por atributos**

Anexo: Evolutivo 2007-2018

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 2018 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 2018
-  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
-  Identificación de los Aspectos Clave de Insatisfacción (KDA) y los Aspectos Clave de Satisfacción (KEA)



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 2017, Evolutivo*

  *Diferencia significativamente negativa respecto a 2017, 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 1.514 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 2,52% a nivel total muestra y en el 5,04% para la línea 1, el 3,99% para la línea 2, el 5,68% para la línea 3, el 7,09% para la línea 4 y el 14,9% para la línea 9, contando con un nivel de significatividad del 95'5% y máxima indeterminación $p=q$.
Fechas de campo	Del 17 de septiembre al 2 de Octubre de 2018

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	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	
Nº de entrevistas	1.514	1.514	302	363	320	280	249	
Margen de error	2,52%	%	100,0	19,9	24,0	21,1	18,5	16,4

	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	1514	81	286	191	242	213	245	256	+/-2,52%
L1	378	31	64	46	53	54	69	61	+/-5,04%
L2	604	12	134	74	99	72	105	108	+/-3,99%
L3	298	27	47	43	46	48	43	44	+/-5,68%
L4	191	8	33	24	36	30	25	35	+/-7,09%
L9	43	3	8	4	8	9	3	8	+/-14,94%

Base: Total muestra
C2 Franja horaria

MUESTRA POR ESTACIÓN DE SUBIDA

ESTACIÓN	Muestra	ESTACIÓN	Muestra	ESTACIÓN	Muestra	ESTACIÓN	Muestra	ESTACIÓN	Muestra
2 Luceros	266	17 Campello	105	34 Disco Benidorm	2	106 Av. Naciones	14	113 Holanda	10
3 Mercado	110	19 Poble Español	11	38 Altea	26	107 Cabo Huertas	11	114 La Goteta - Plaza Mar	20
4 Marq	147	21 Coveta fumá	2	51 Camp golf	17	108 Av. Benidorm	8	115 Bulevar del Pla	52
7 Albufereta	8	22 Cala Piteres	1	103 M.Blasco	9	109 Londres	16	116 Garbinet	33
8 Lucentum	21	25 Venta Lanuza	4	104 Sergio Cardell	17	110 Pl. Coruña	9	117 Hospital	19
9 Condomina	14	26 Paradis	4	105 Tridente	9	111 Instituto	5	118 Maestro Alonso	13
10 Costa Blanca	13	27 La Vila	24	106 Av. Naciones	18	112 P.Escandivos	5	119 Pintor Gastón Castelló	18
11 Carrabiners	14	28 Creueta	45	107 Cabo Huertas	5	113 Holanda	8	120 Virgen del Remedio	30
12 Muchavista	15	29 Costera Pastor	5	108 Av. Benidorm	4	114 La Goteta - Plaza Mar	23	121 Ciudad Jardín	12
13 Les Llances	13	30 Hospital Vila	8	109 Londres	4	115 Bulevar del Pla	45	122 Sta. Isabel	15
14 Fabraquer	11	31 Hiper finestrat	15	110 Pl. Coruña	9	116 Garbinet	27	123 Universitat	97
15 Salesians	11	32 Terra Mitica	1	111 Instituto	3	117 Hospital	23	124 S. Vicente	95
16 Pla Barraques	5	33 Benidorm	101	112 P.Escandivos	3	118 Maestro Alonso	4		

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	21	46	28	44	41	37	49	266
Marq	14	37	21	20	13	24	18	147
Mercado	11	21	10	21	19	15	13	110
Campello	12	21	11	13	14	15	19	105
Benidorm	1	21	12	13	14	17	23	101
Universitat	0	8	12	13	9	33	22	97
San Vicente Raspeig	0	25	12	14	11	13	20	95
Bulevar del Pla	5	9	6	6	7	10	9	52
Creueta	2	7	8	6	6	7	9	45
Garbinet	0	9	2	7	8	2	5	33
Virgen del Remedio	1	5	4	6	3	6	5	30
Altea	3	3	2	6	5	2	5	26
La Vila	3	3	2	3	3	6	4	24
Lucentum	0	5	3	3	3	2	5	21
La Goteta - Plaza Mar	0	5	3	3	2	5	2	20
OTRAS PARADAS (*)	8	61	55	64	55	51	48	342
TOTAL	81	286	191	242	213	245	256	1514

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

Metodología



Atributos valorados: Se han valorado 19 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 y comodidad de las estaciones (que estén limpias, cuidadas, bancos cómodos, iluminada, etc..)
6. La amabilidad-atención de los empleados del TRAM *
7. El precio del trayecto
8. La seguridad y la presencia de personal de seguridad en las estaciones.
9. La seguridad en el trayecto (que no haya peligro de accidentes)
10. La señalización (que todo esté bien señalizado o indicado, que resulte fácil)
11. La información y servicio que recibe el usuario a través de medios físicos (paneles, avisos interrupciones, megafonía y cartelería)
12. La información y servicio que recibe el usuario a través de medios digitales (APP, WEB y Redes sociales)*
13. La no masificación de viajeros en los coches (sin aglomeración dentro del tren)
14. Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto
15. El acondicionamiento (que la temperatura en los trenes sea adecuada)
16. Facilidad y rapidez para adquirir el título en la estación
17. Facilidad y rapidez de transbordo
18. La accesibilidad a la estación (escaleras mecánicas, ascensores, rampas, pasos y canceladoras)
19. La accesibilidad al tren (amplitud de puertas, ausencia de desnivel, espacio en el andén, etc..)*

En informe

- Rápidez
- Frecuencia de paso
- Puntualidad
- Limpieza de trenes
- Limpieza de estaciones
- Amabilidad empleados
- El precio del trayecto
- La seguridad y presencia de personal de seguridad
- La seguridad en el trayecto
- La señalización
- Información disponible a través de medios físicos
- Información disponible a través de medios digitales
- La no masificación de viajeros en los coches
- Movimientos bruscos
- El acondicionamiento
- Facilidad y rapidez de adquirir el título
- Facilidad y rapidez de transbordo
- Accesibilidad a la estación
- Accesibilidad al tren

(*) Atributos nuevos 2018

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

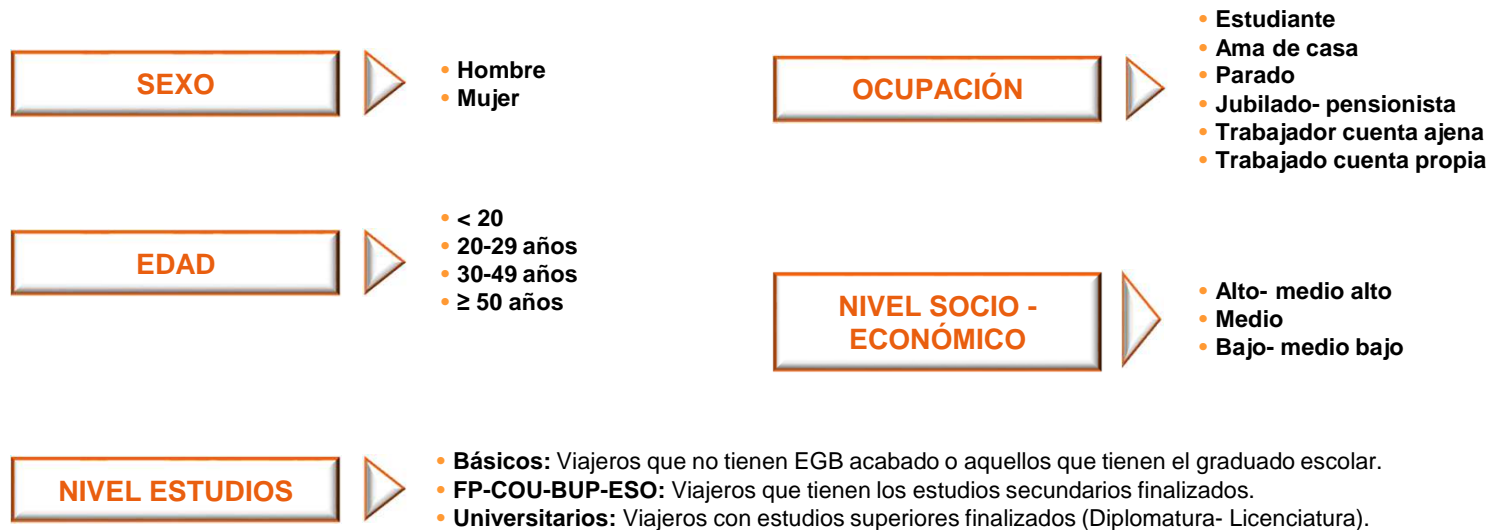
Análisis de datos I



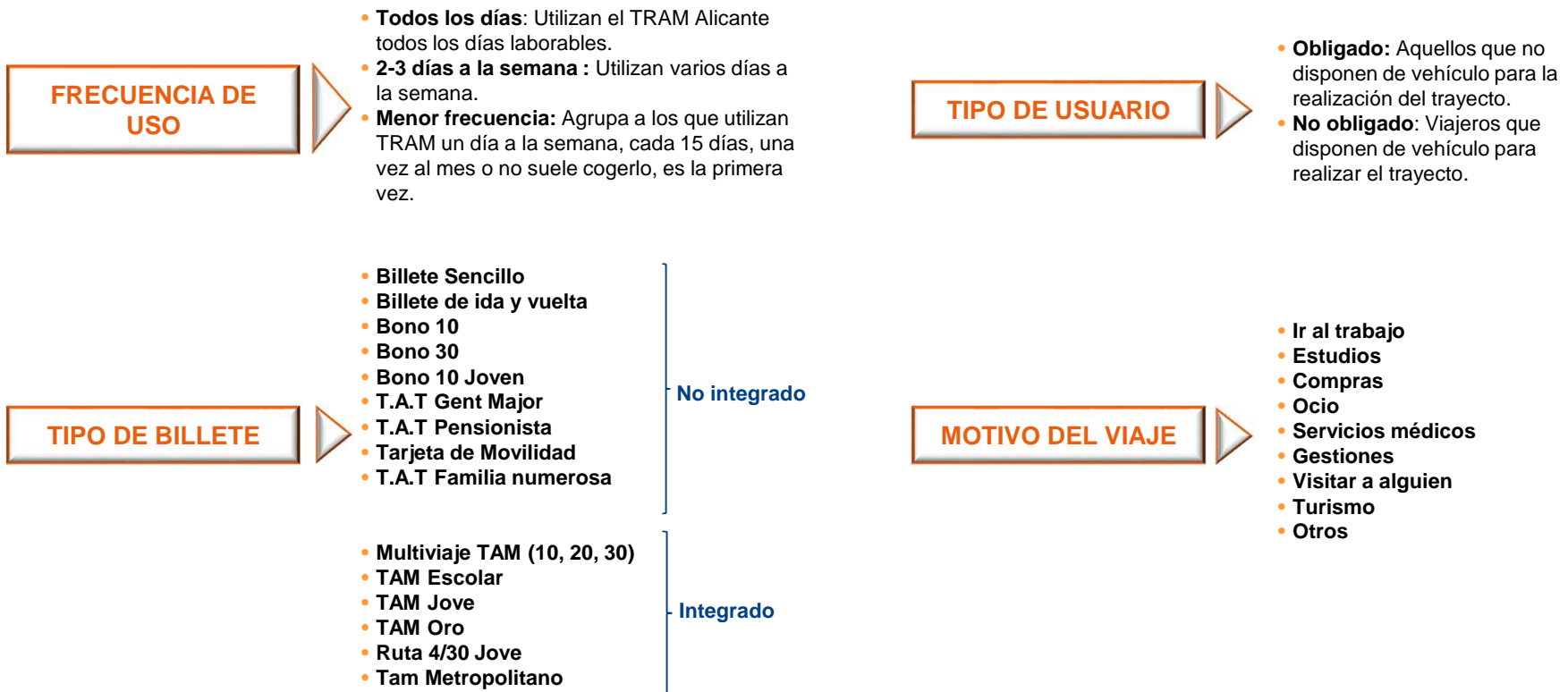
Para el análisis de los resultados de la investigación, además de la explotación general de los datos obtenidos, se han realizado segmentaciones para la explotación de la valoración global en función de las siguientes variables sociodemográficas y de variables de comportamiento en los hábitos de viaje:



Variables sociodemográficas:



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%.

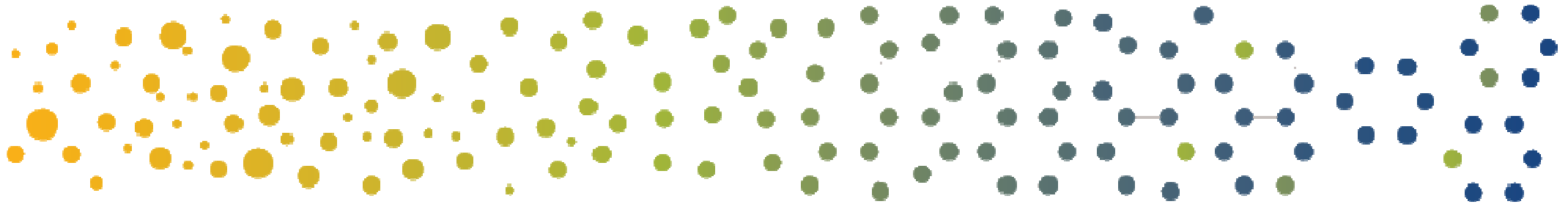
Metodología

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:

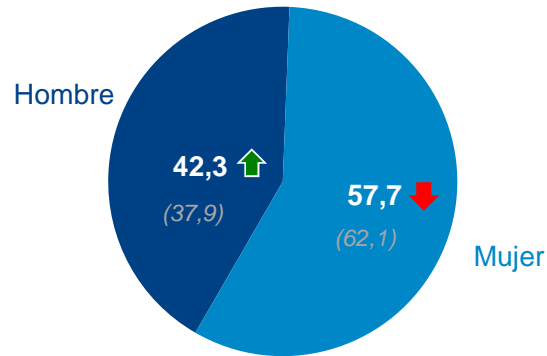
- ▶ Sexo
- ▶ Edad
- ▶ Nivel de estudios
- ▶ Ocupación
- ▶ Nivel socio- económico
- ▶ Lugar de residencia

Perfil del viajero

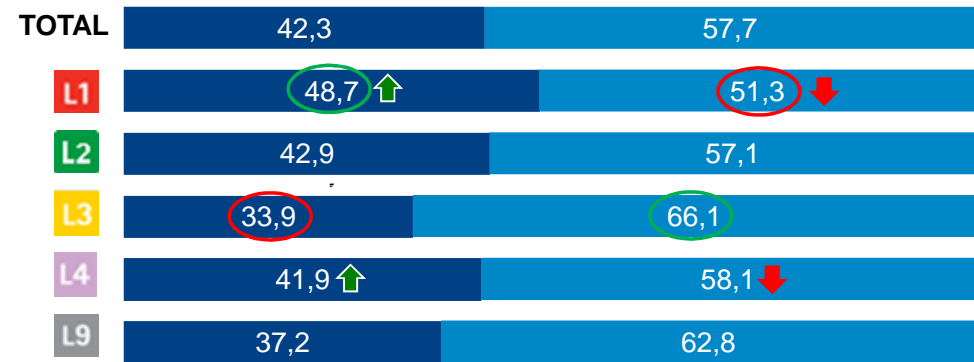
Sexo



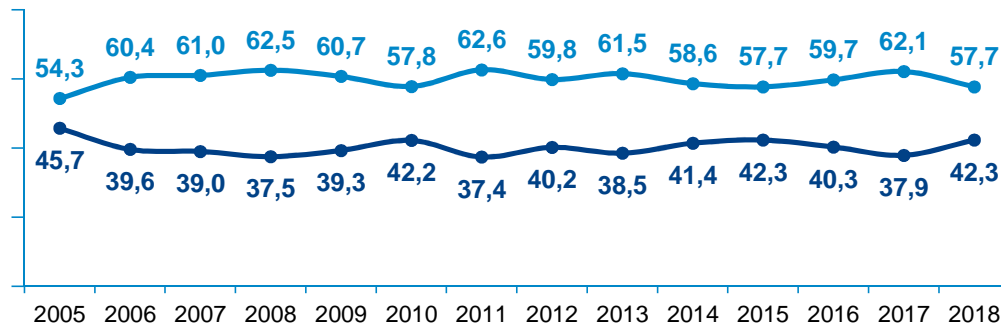
2018



POR LINEA



EVOLUTIVO



● Hombre
● Mujer

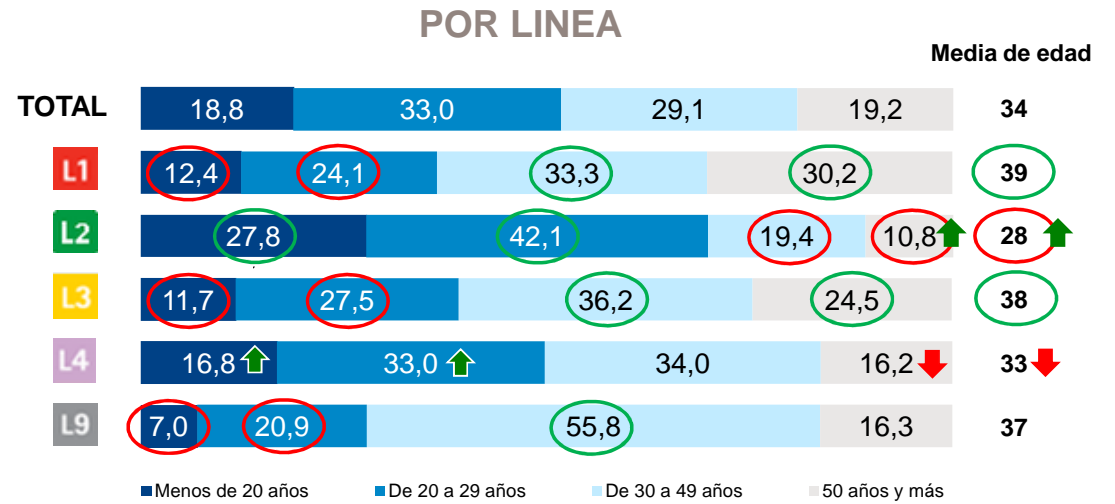
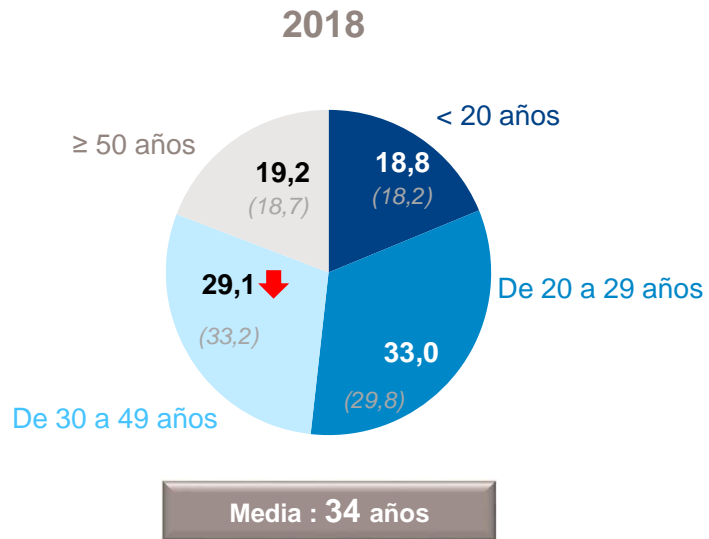
Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

() Datos ISC 2017

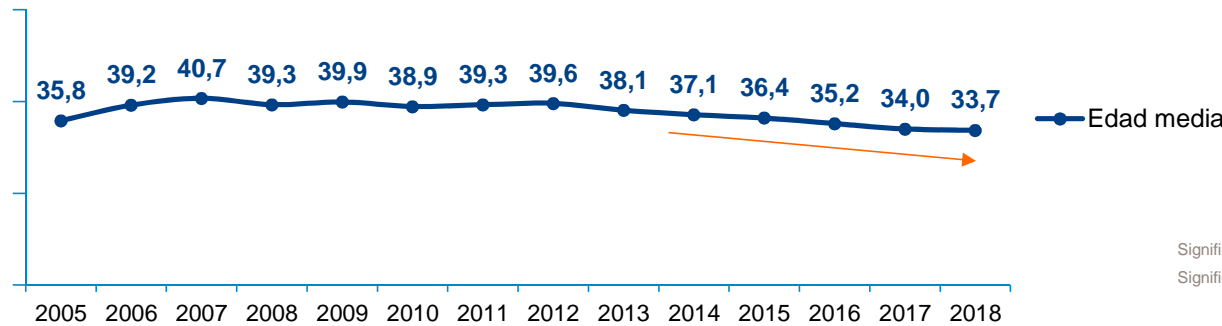
Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.514)
C12.- Sexo

Perfil del viajero

Edad



EVOLUTIVO



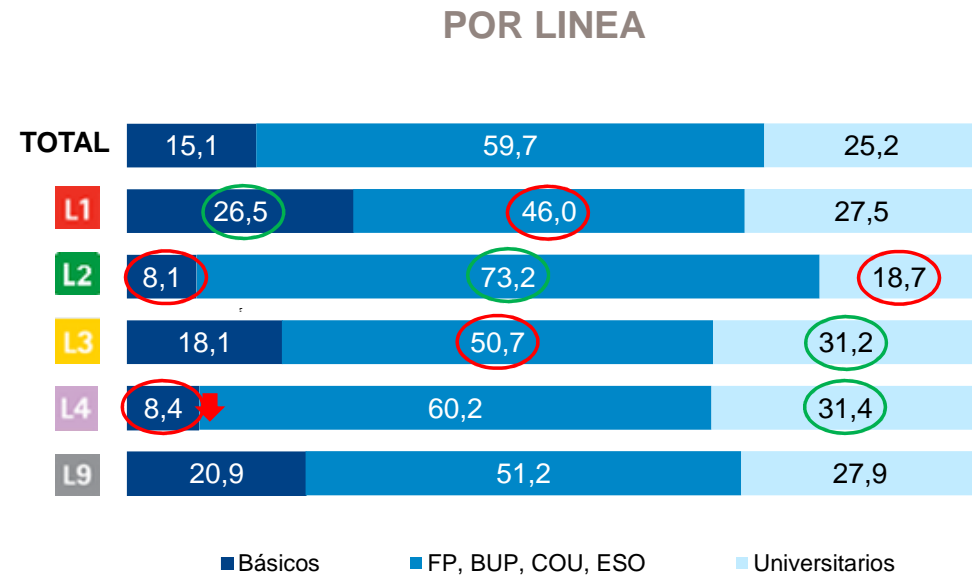
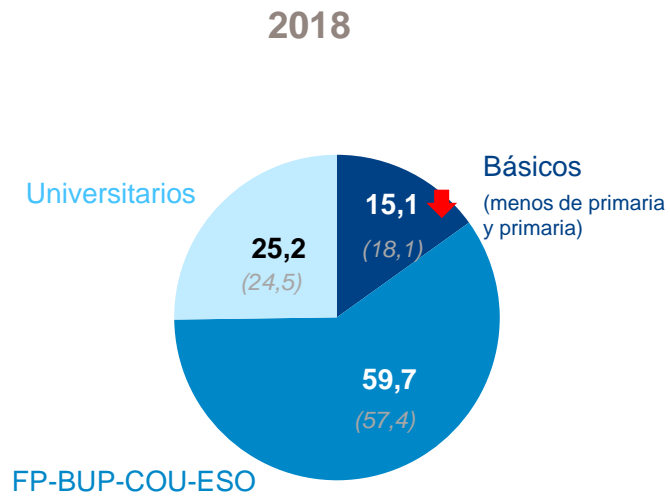
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

() Datos ISC 2017

Unidad: Porcentaje; media
Base: Total muestra (1.514)
C13.1.- Edad

Perfil del viajero

Nivel de estudios



() Datos ISC 2017

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.514)
 C14.- ¿Qué estudios ha finalizado usted?

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

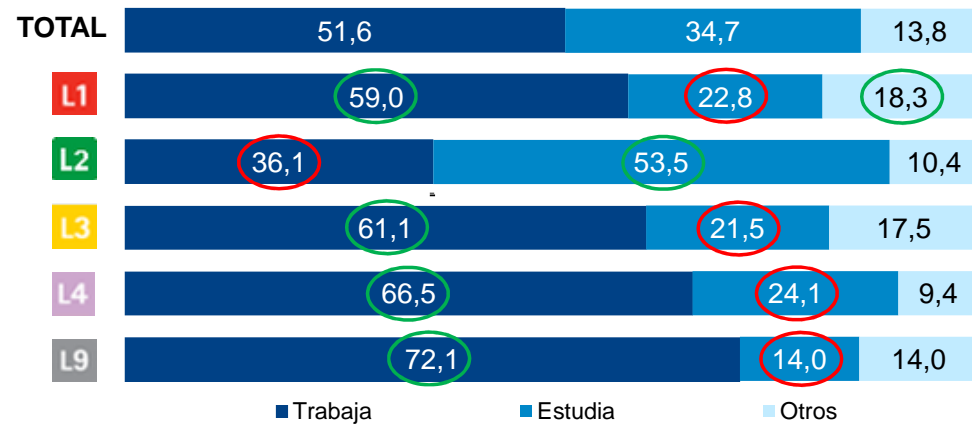
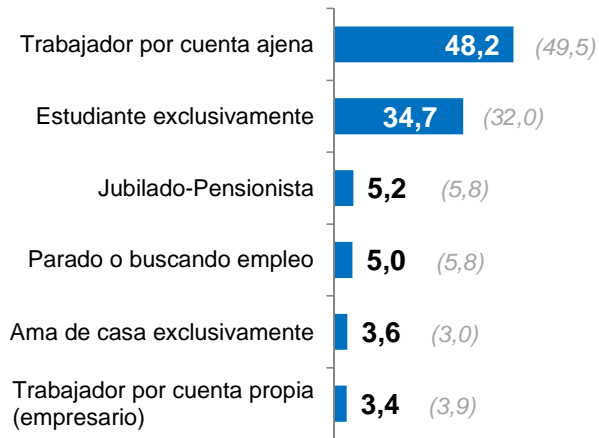
Perfil del viajero

Ocupación



2018

POR LINEA



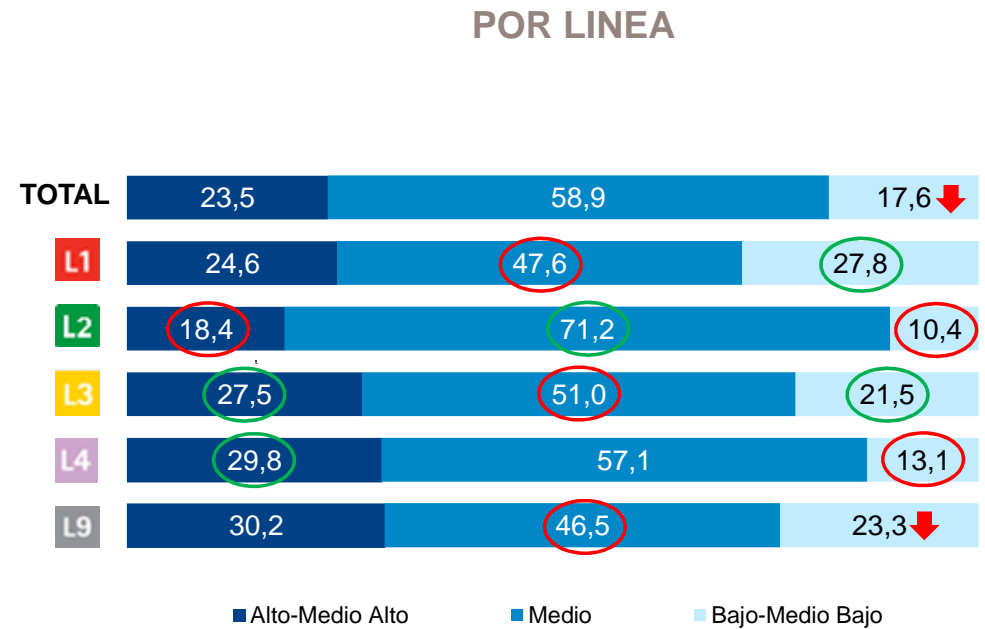
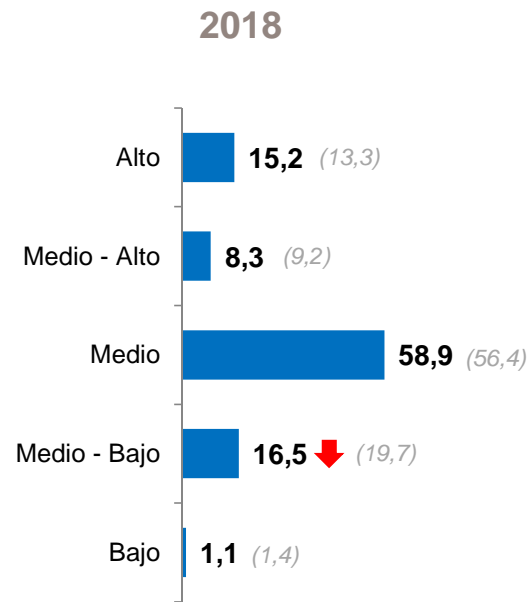
() Datos ISC 2017

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.514)
 C15.- ¿Cuál es su ocupación principal?

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

Perfil del viajero

Nivel socio-económico



() Datos ISC 2017

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.514)
 C14.- ¿Qué estudios ha finalizado usted? C15.- ¿Cuál es su ocupación principal?

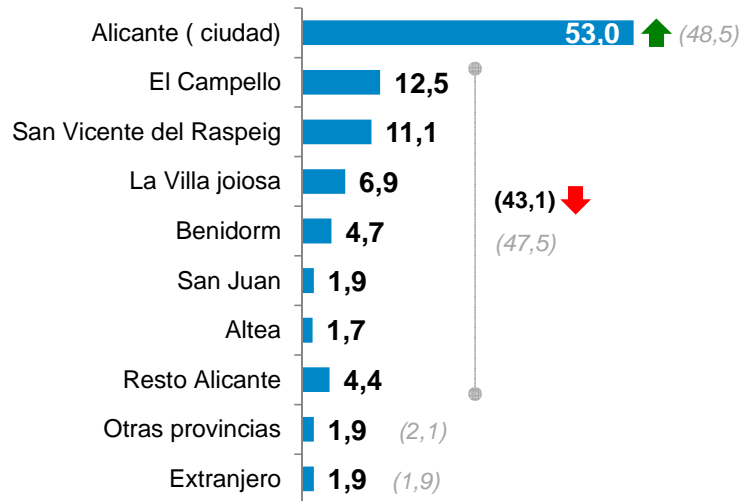
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Perfil del viajero

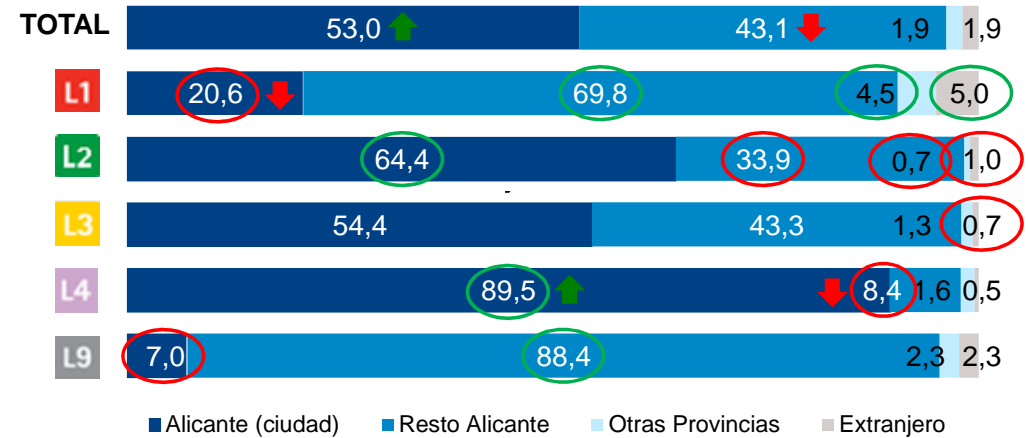
Lugar de residencia



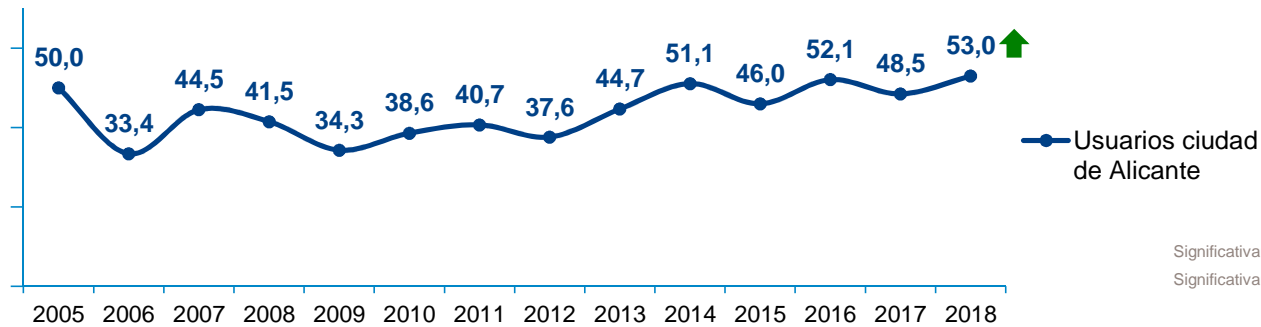
2018



POR LINEA



EVOLUTIVO



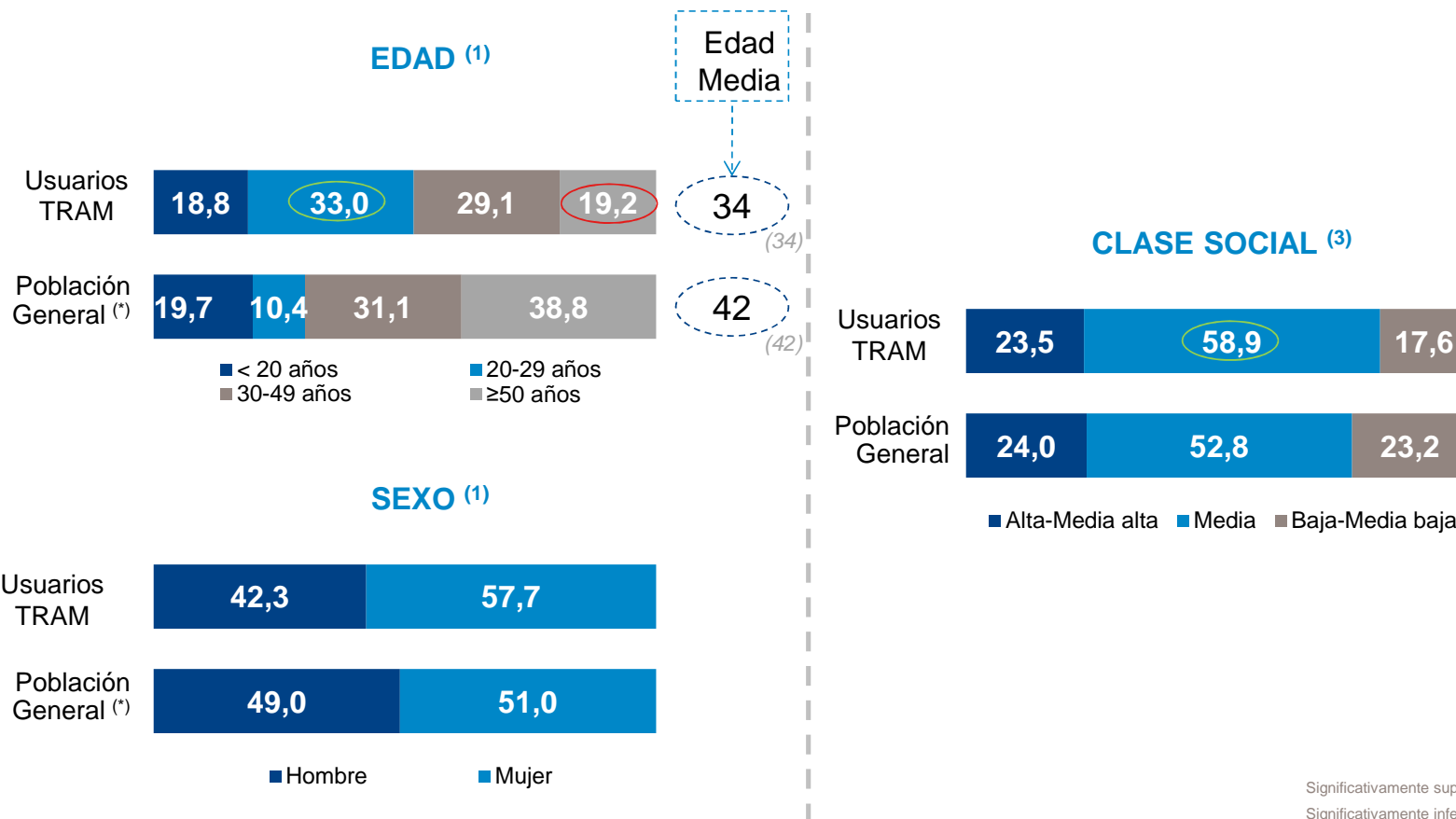
() Datos ISC 2017

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.514)
 C18.- ¿En qué municipio reside Ud. Habitualmente?

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

Perfil del viajero

Perfil comparativo con Población general



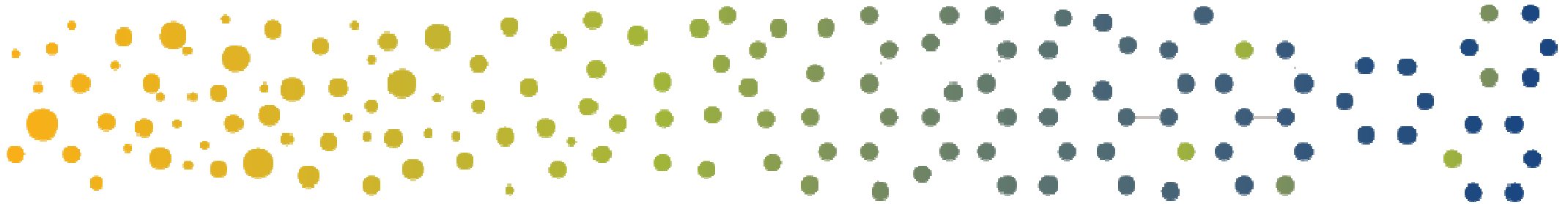
() Datos ISC 2017

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra

(*) Datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística, año 2017(1), del EGM 2017 (3)

(**) Datos correspondientes a la provincia de Alicante

3. Comportamiento del viaje



Comportamiento del viaje

Planteamiento



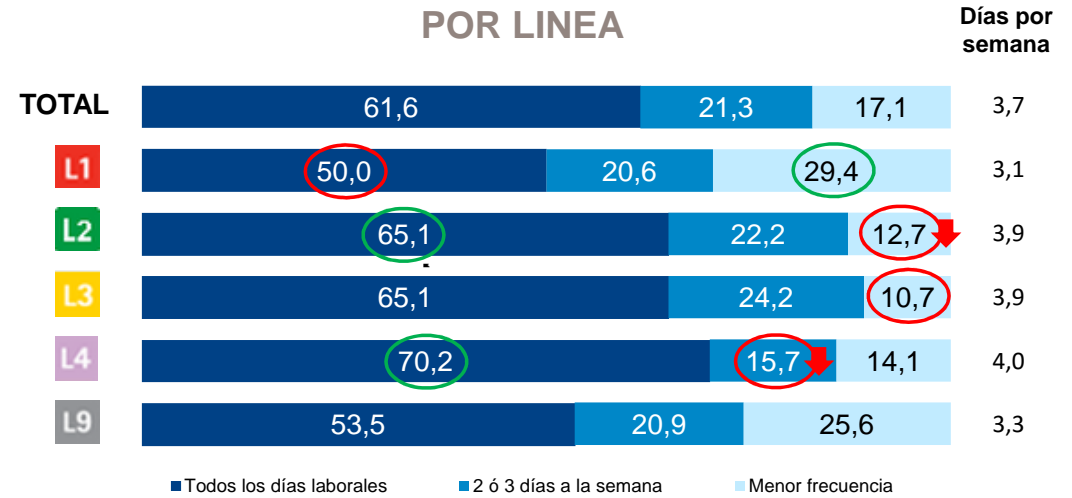
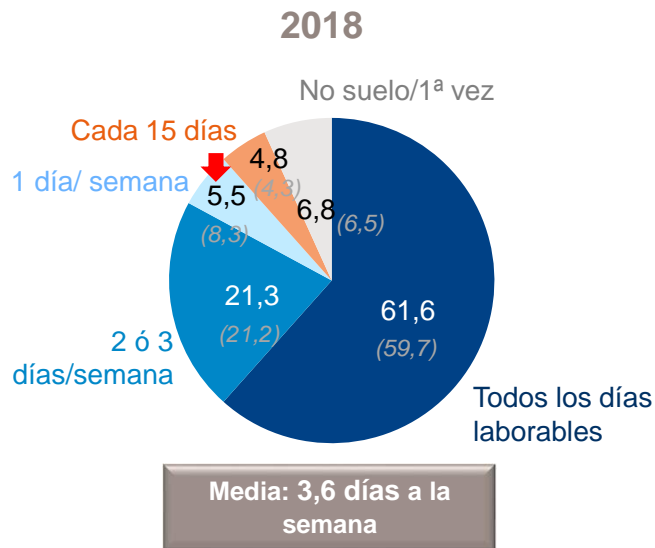
El objetivo de este capítulo es analizar los usuarios de la red de TRAM Alicante en diversos aspectos relacionados con su comportamiento.

Concretamente, las variables analizadas han sido:

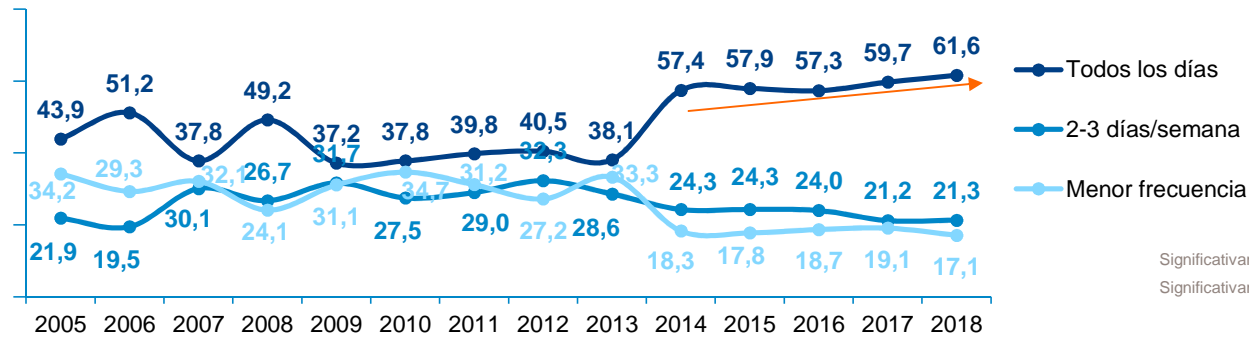
- ▶ Frecuencia
- ▶ Tipo de billete
- ▶ Número de viajes/ semana
- ▶ Motivo del viaje
- ▶ Motivos de utilización del servicio del TRAM Alicante
- ▶ Tipo de usuario
- ▶ Tiempo, distancia y medio de desplazamiento
- ▶ Medio de desplazamiento
- ▶ Tasa de viajeros que ha realizado transbordo
- ▶ Recurrentes

Comportamiento del viaje

Frecuencia de uso



EVOLUTIVO



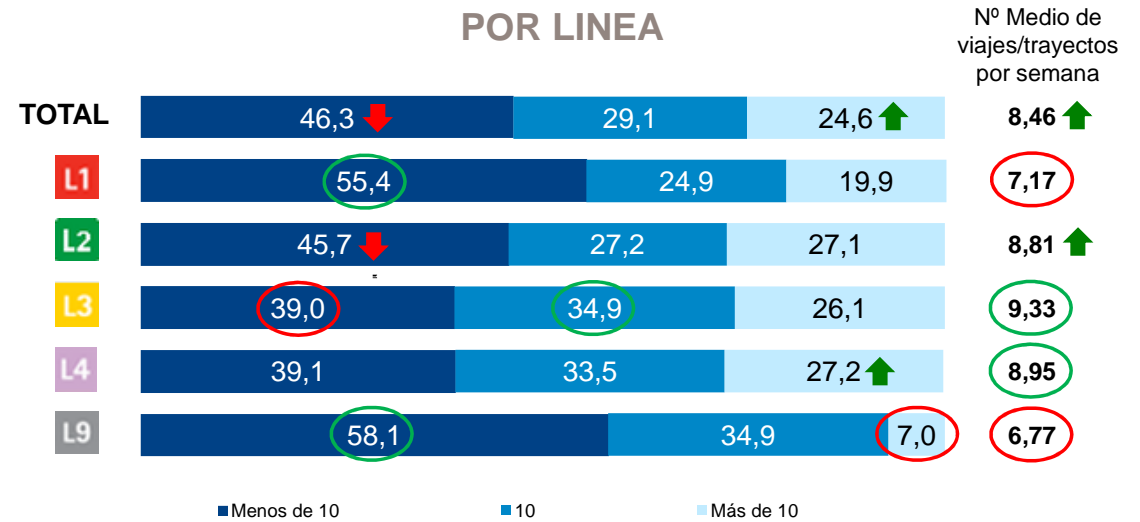
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

() Datos ISC 2017

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.514)
 P5.- ¿Con qué frecuencia suele usted coger el TRAM?

Comportamiento del viaje

Número de viajes/trayectos semanales



() Datos ISC 2017

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.514)

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.

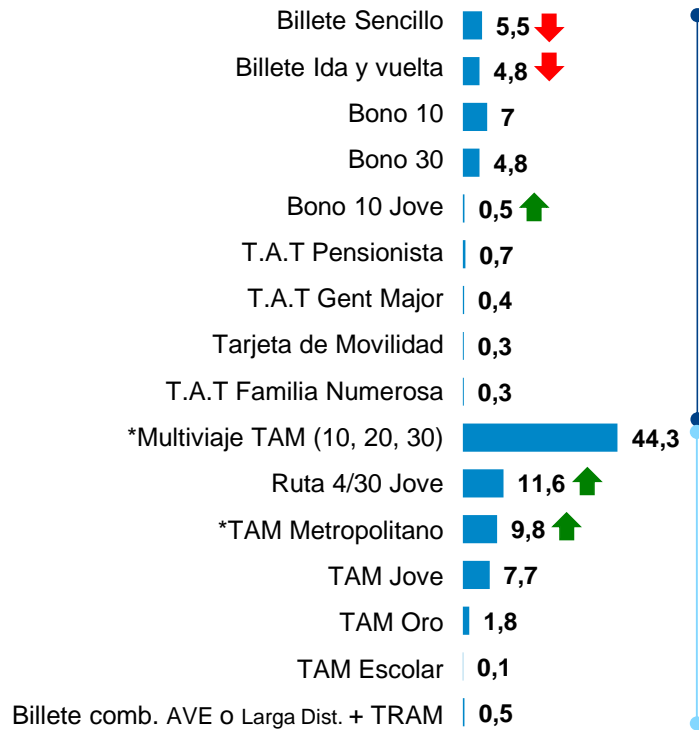
Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

Comportamiento del viaje

Tipo de billete



2018

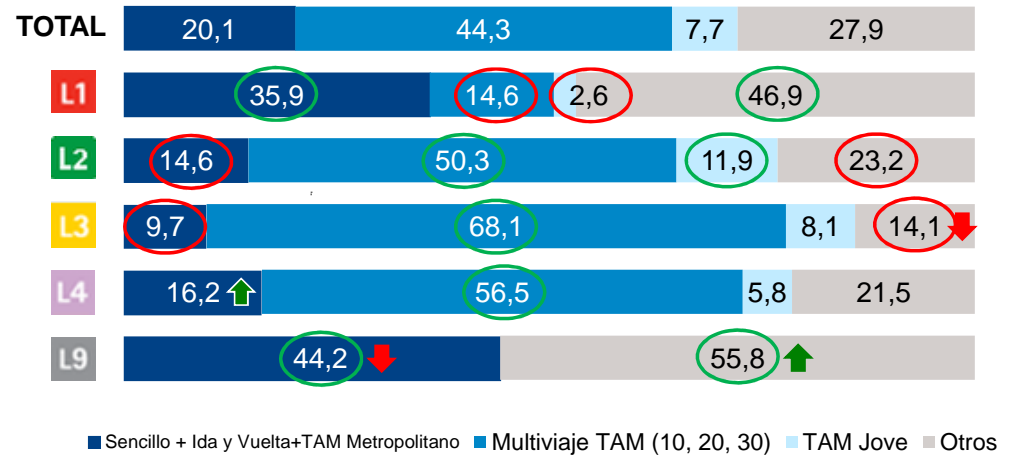


Billetes No integrados
24,3%
(35,9%)

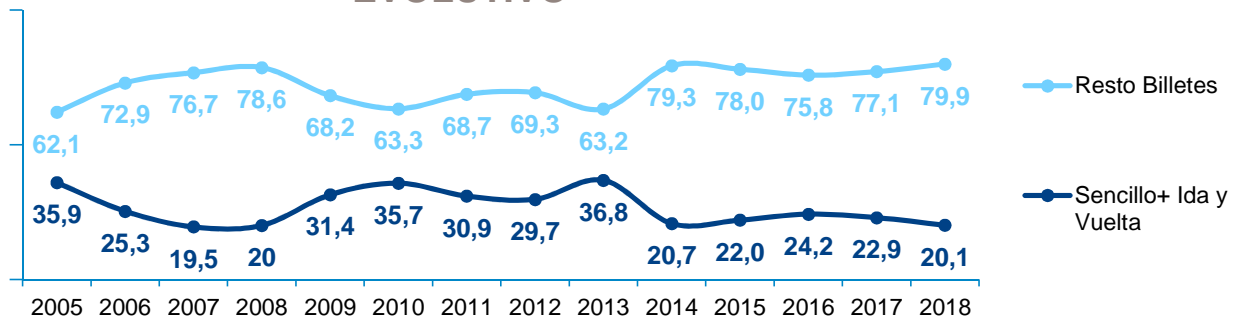
Billetes Integrados
75,8%
(64,1%)

() Datos ISC 2017

POR LINEA



EVOLUTIVO



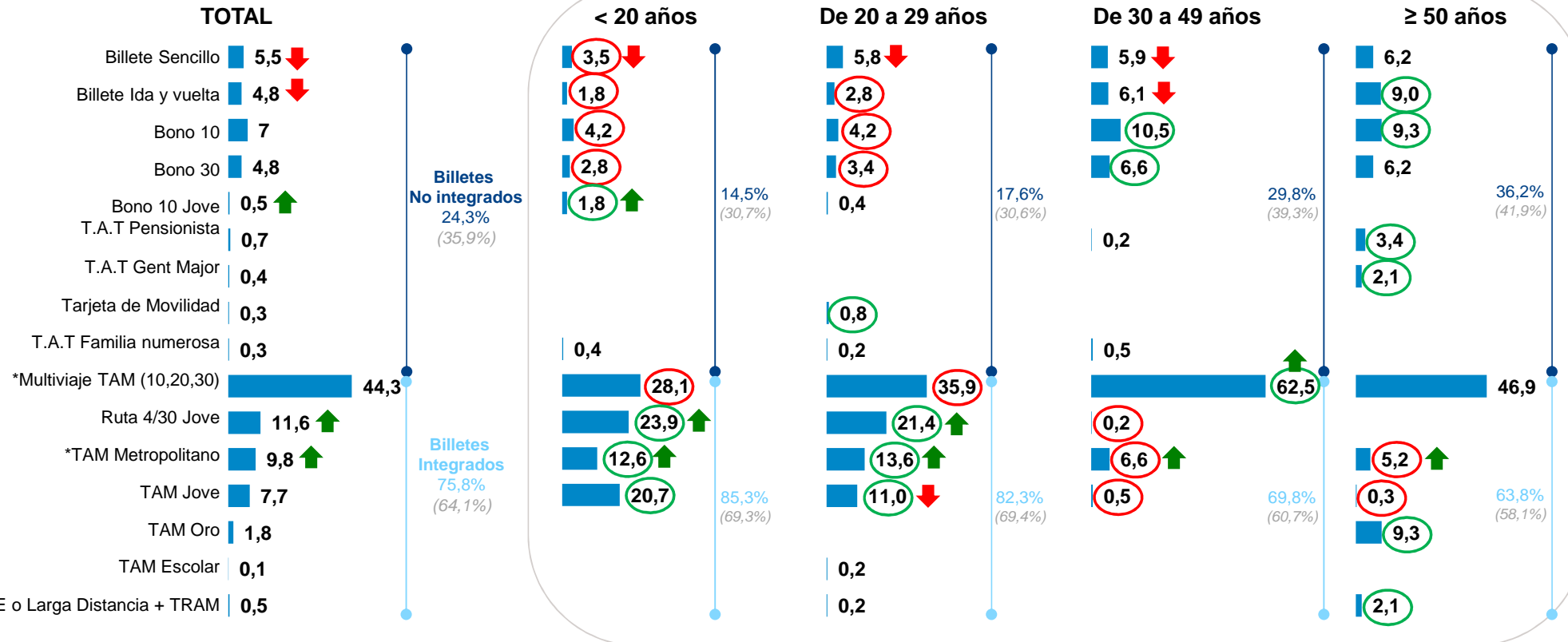
Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

(*) Títulos de transporte nuevos 2018

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.514)
C11.- Tipo de Billete

Comportamiento del viaje

Tipo de billete por edades



() Datos ISC 2017

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.514)
 C11.- Tipo de Billete / C13.1.- Edad

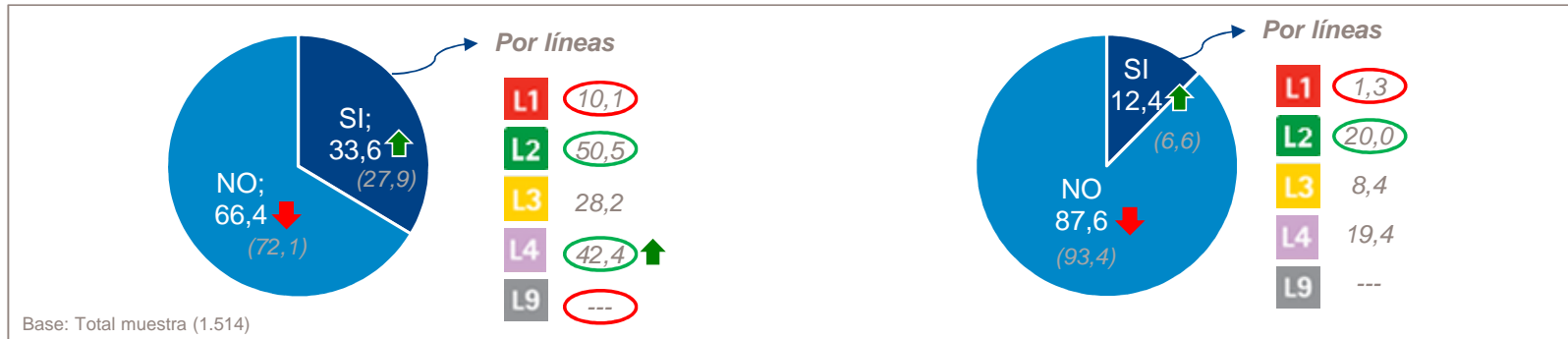
Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

Comportamiento del viaje

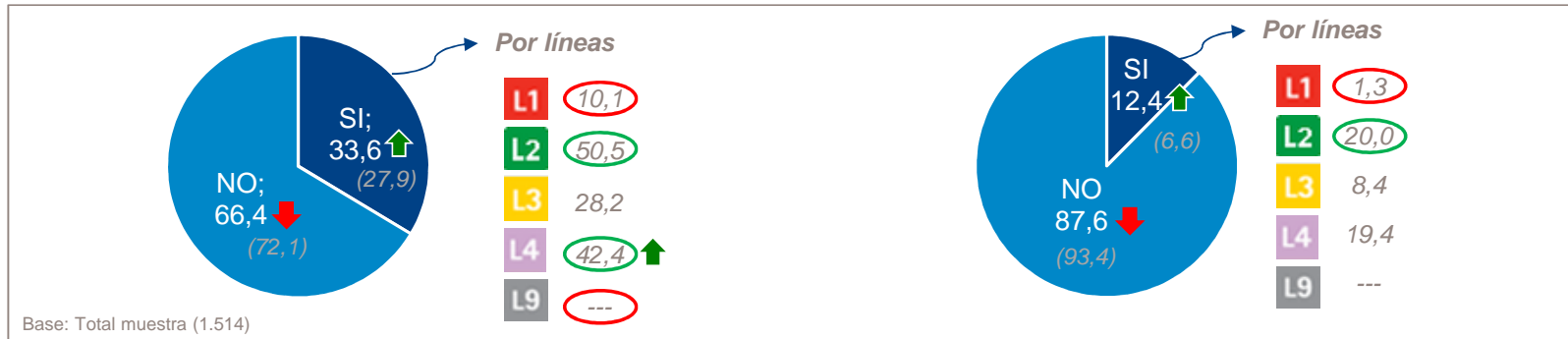
Tarjeta Ruta 4/80 Jove



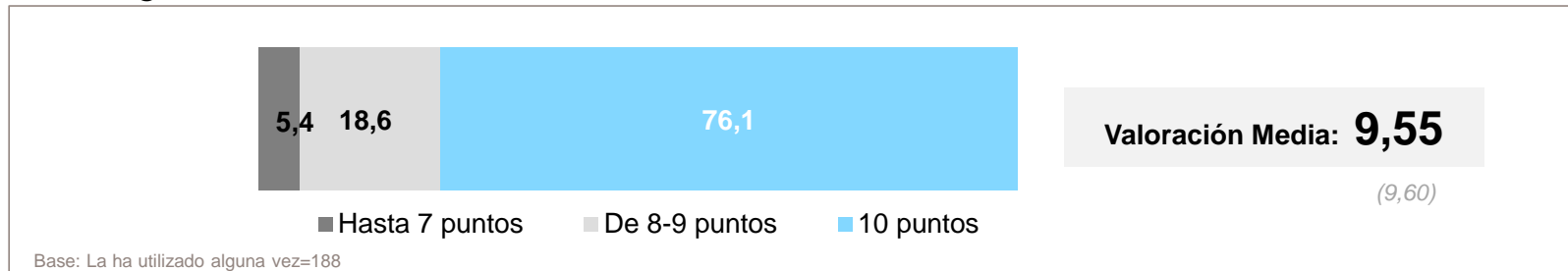
¿Conoce la tarjeta Ruta 4/80 Jove?



¿La ha utilizado alguna vez?



¿Cómo la valora?



() Datos ISC 2017

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.

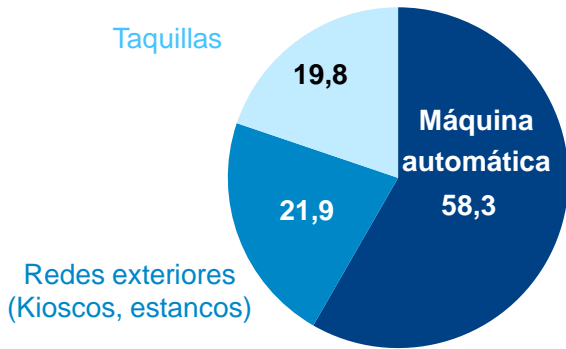
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Comportamiento del viaje

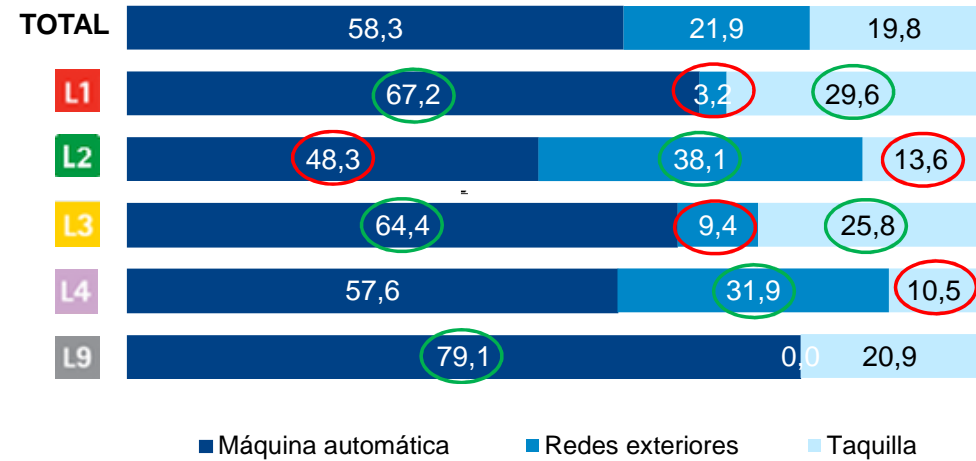
Medios de recarga de los títulos de transporte



¿Cómo recarga habitualmente su título de transporte?



POR LINEA



Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra

C.11.1 ¿A través de qué medio adquiere o recarga Ud. habitualmente su título de transporte?

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

Comportamiento del viaje

Tipo de pago de los títulos de transporte



¿Cómo suele Ud. pagar su título de transporte?



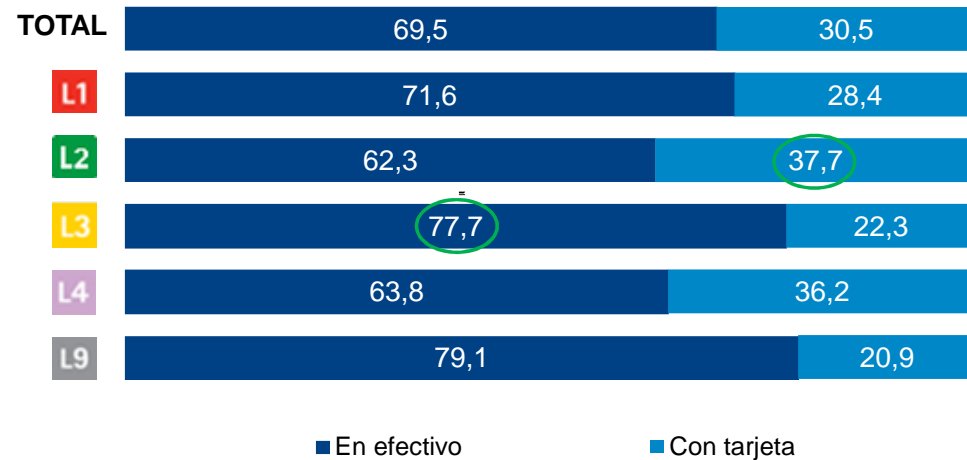
Base: Usuarios que adquieren su título en máquinas automáticas o taquillas (n=1.182)

Unidad: Porcentaje

C.11.1 ¿A través de qué medio adquiere o recarga Ud. habitualmente su título de transporte?

© GfK Octubre 2018 | ISC TRAM Alicante

POR LINEA



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

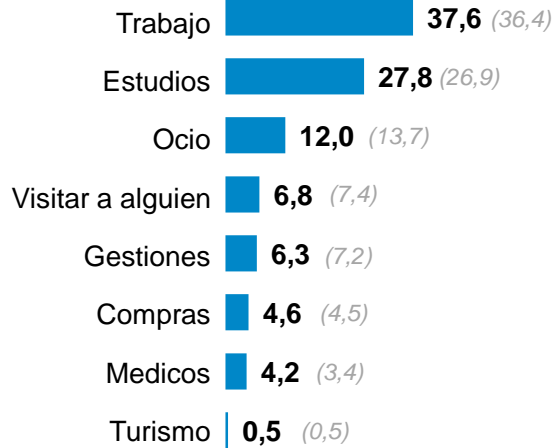
GfK | Confidential

Comportamiento del viaje

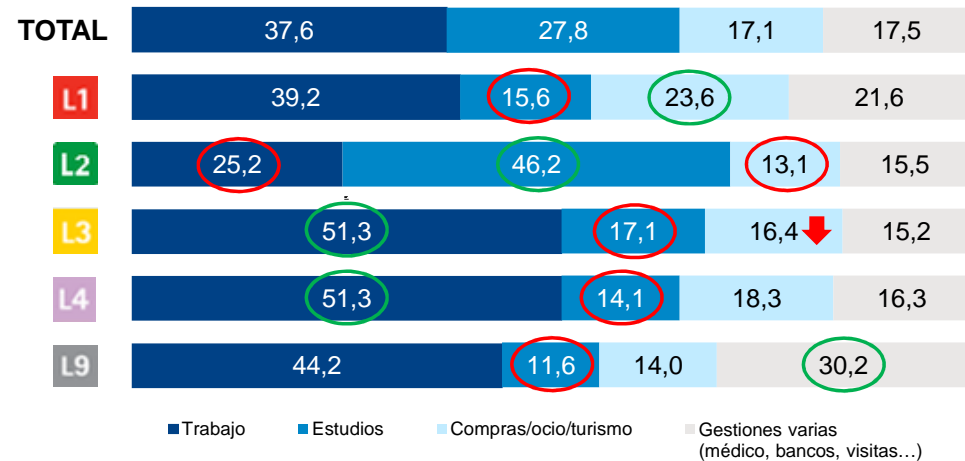
Motivo del viaje



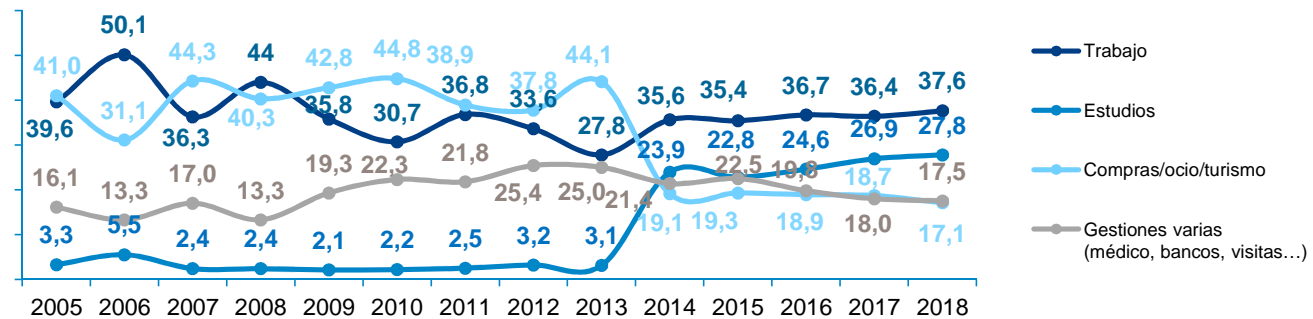
2018



POR LINEA



EVOLUTIVO



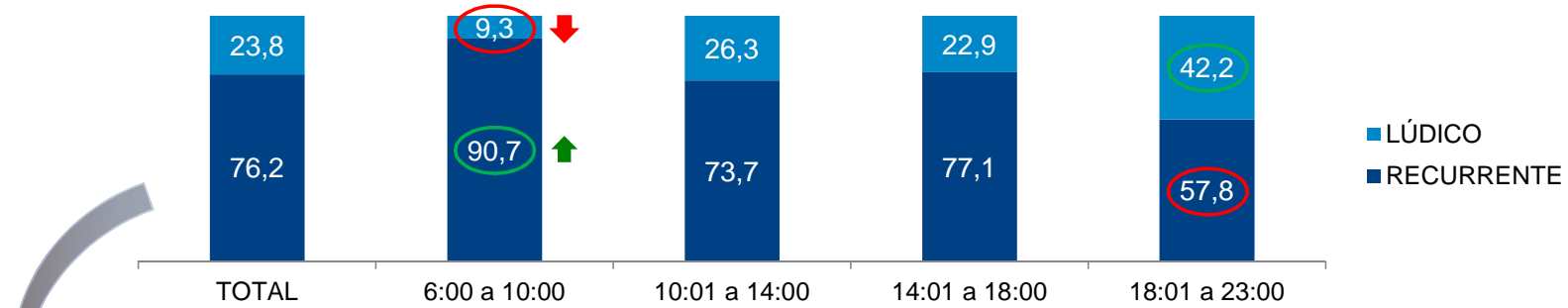
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

() Datos ISC 2017

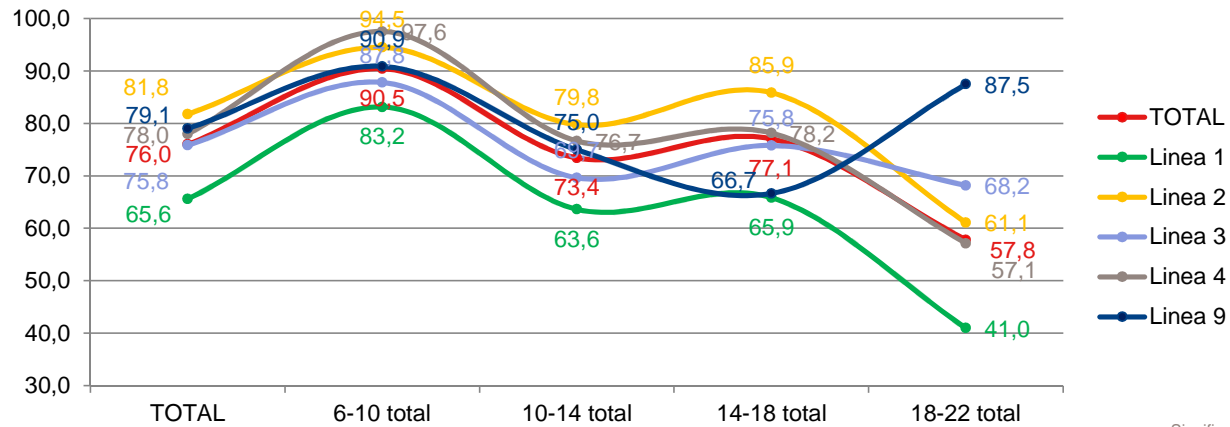
Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.514)
 C16.- ¿Cuál es el motivo principal de este viaje?

Comportamiento del viaje

Recurrentes y lúdicos



Recurrente – Franjas horarias por línea



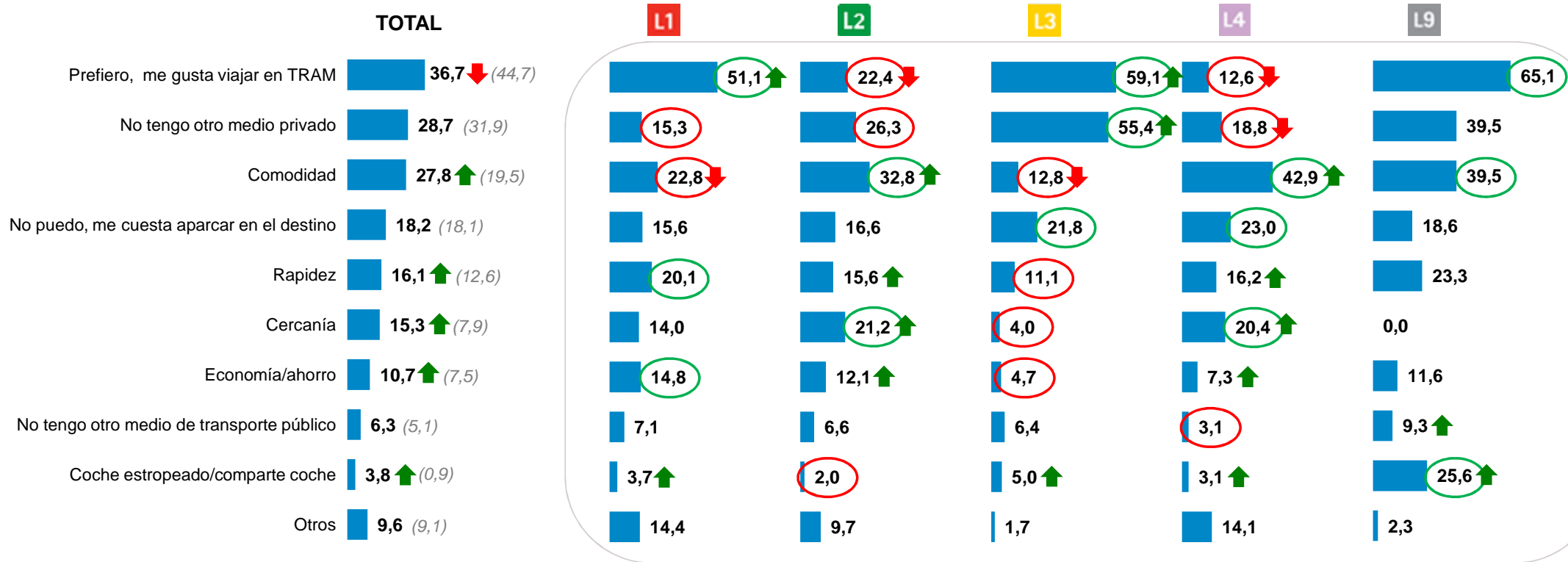
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.514)
 C16.- ¿Cuál es el motivo principal de este viaje?

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

Comportamiento del viaje

Motivos de utilización del servicio del TRAM Alicante



() Datos ISC 2017

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.514)
 P9.- ¿Por qué viaja usted con Tram de Alicante?

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

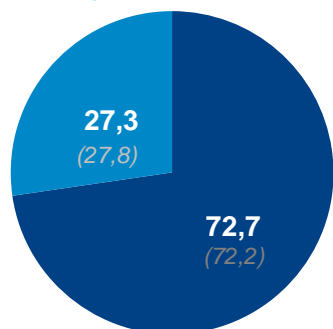
Comportamiento del viaje

Tipo de usuario



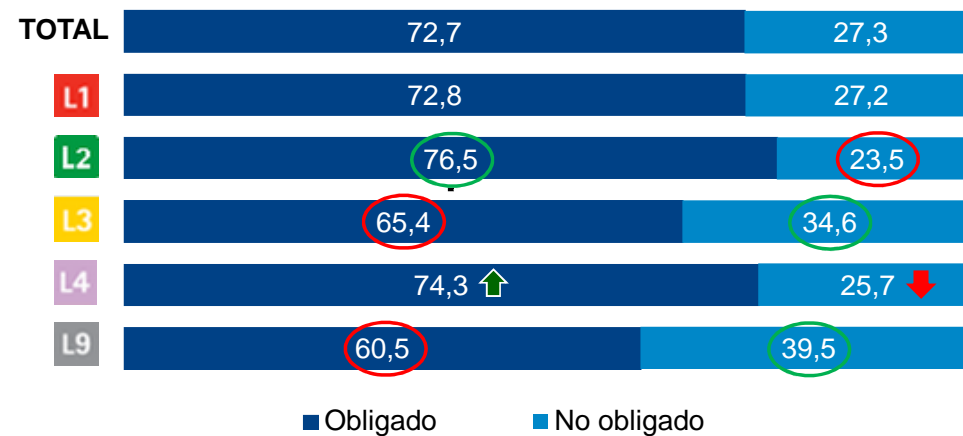
2018

Usuario no obligado



Usuario obligado

POR LINEA



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

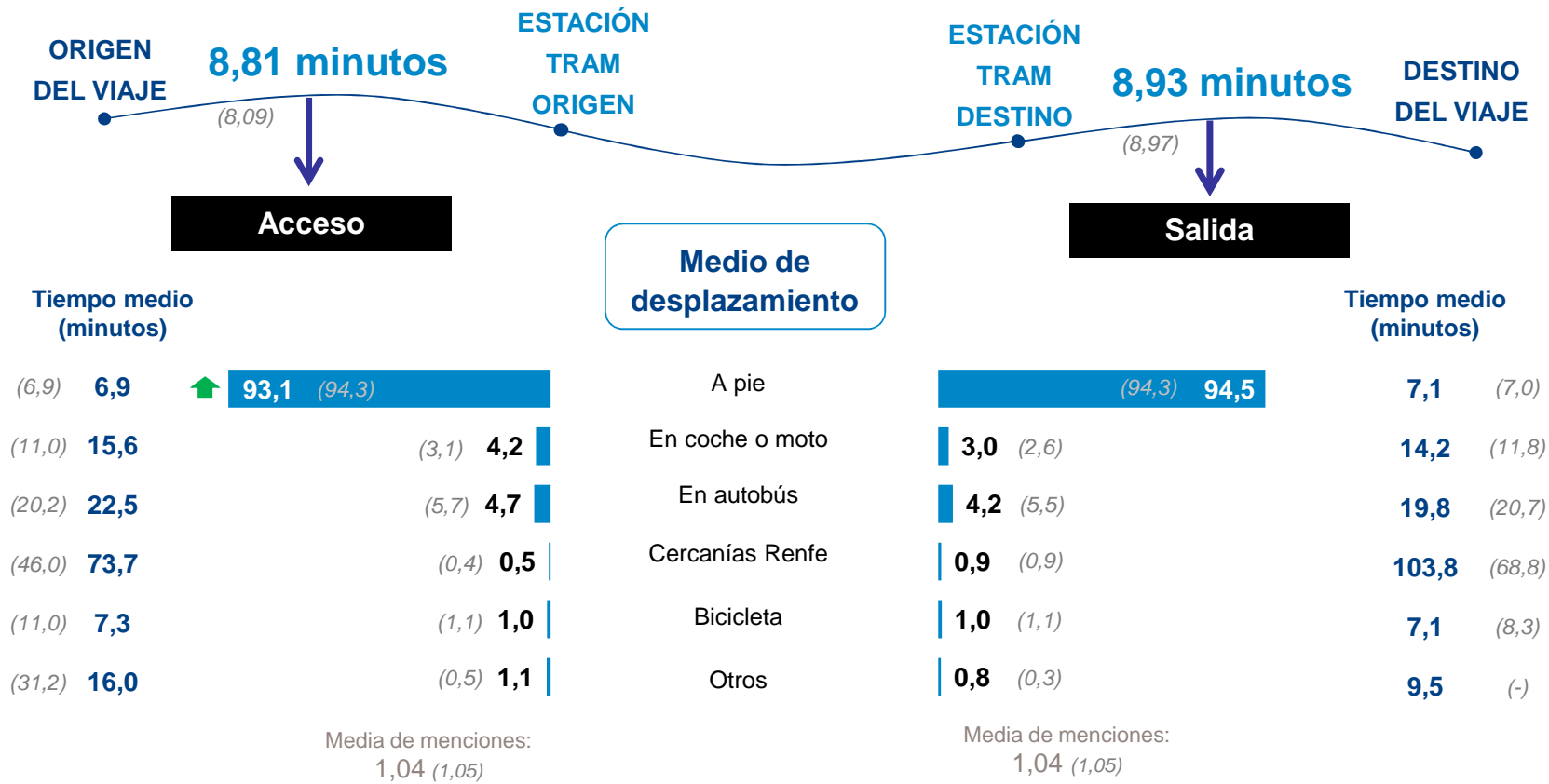
() Datos ISC 2017

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.514)
 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 2017

Otros: Ave, patinete eléctrico, taxi

Unidad: Porcentaje y media minutos; Base: Total muestra (1.514)

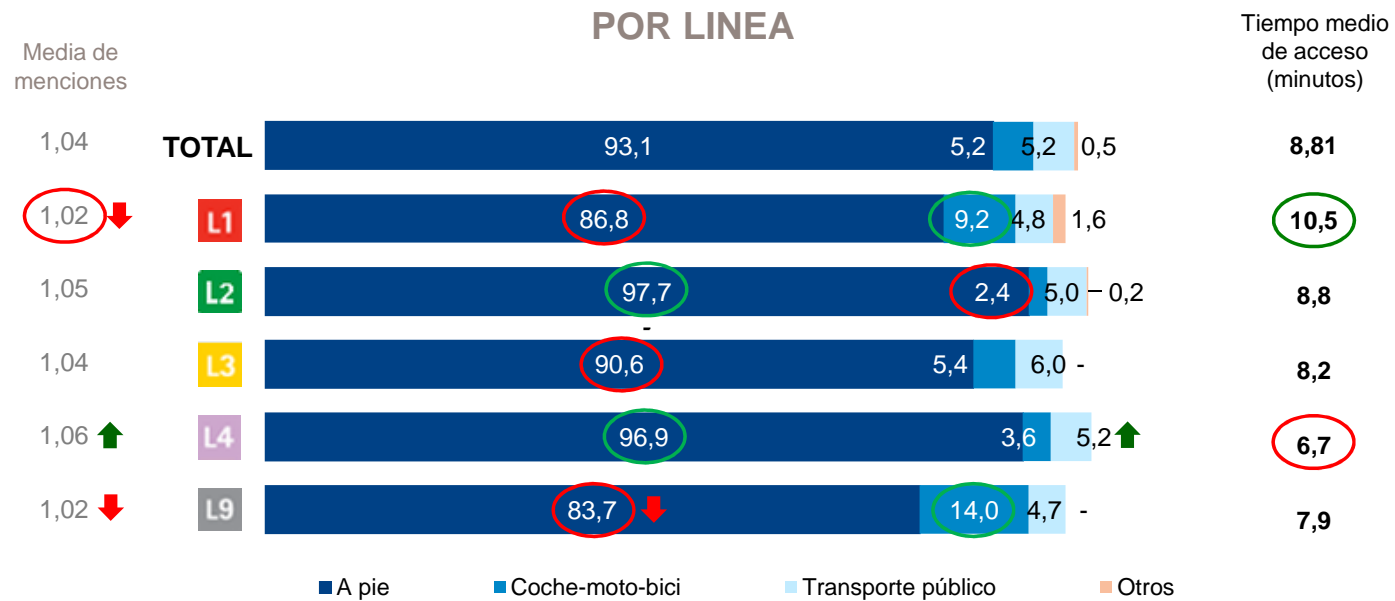
P6.- En este viaje en concreto. ¿Cómo accede desde su lugar de origen a esta parada? Y P6.a.- ¿Cómo irá a su destino desde la parada final en la que bajará?

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

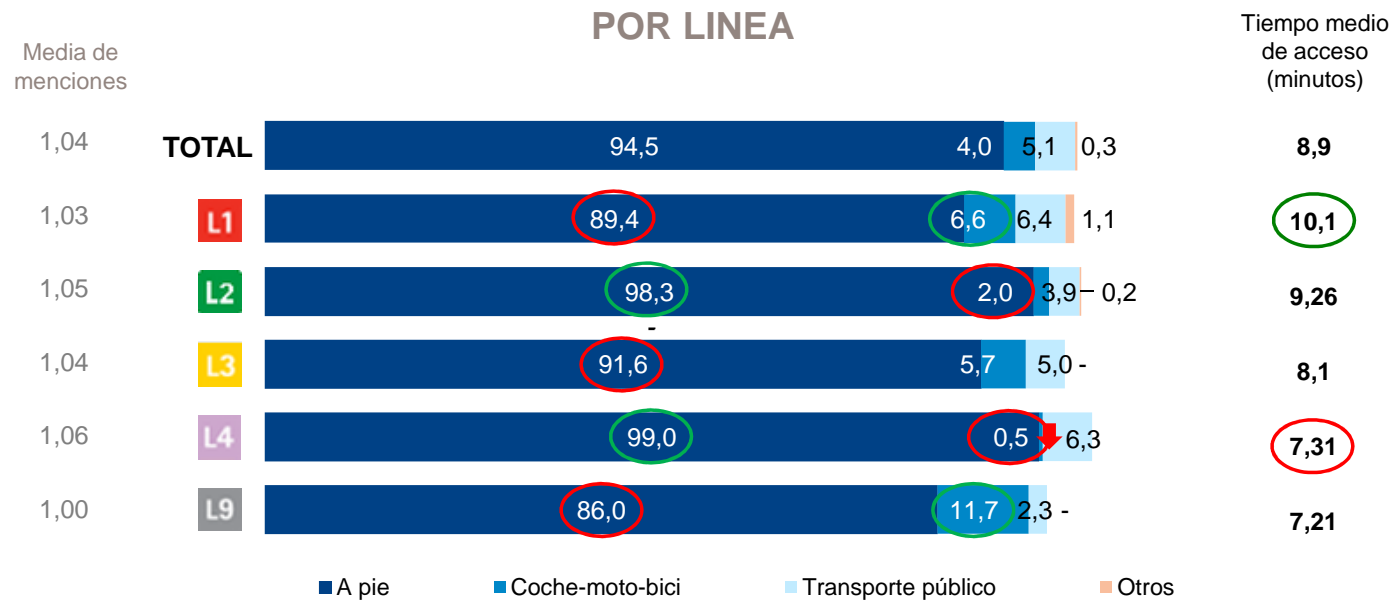


Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

Unidad: Porcentaje y media
 Base: Total muestra (1.514)
 P6.- En este viaje en concreto. ¿Cómo accede desde su lugar de origen a esta parada?

Comportamiento del viaje

Medio de desplazamiento desde la parada final a su destino



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

Unidad: Porcentaje y media
 Base: Total muestra (1.514)
 P6.a- En este viaje en concreto. ¿Cómo irá a su destino desde la parada final en la que bajará?

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

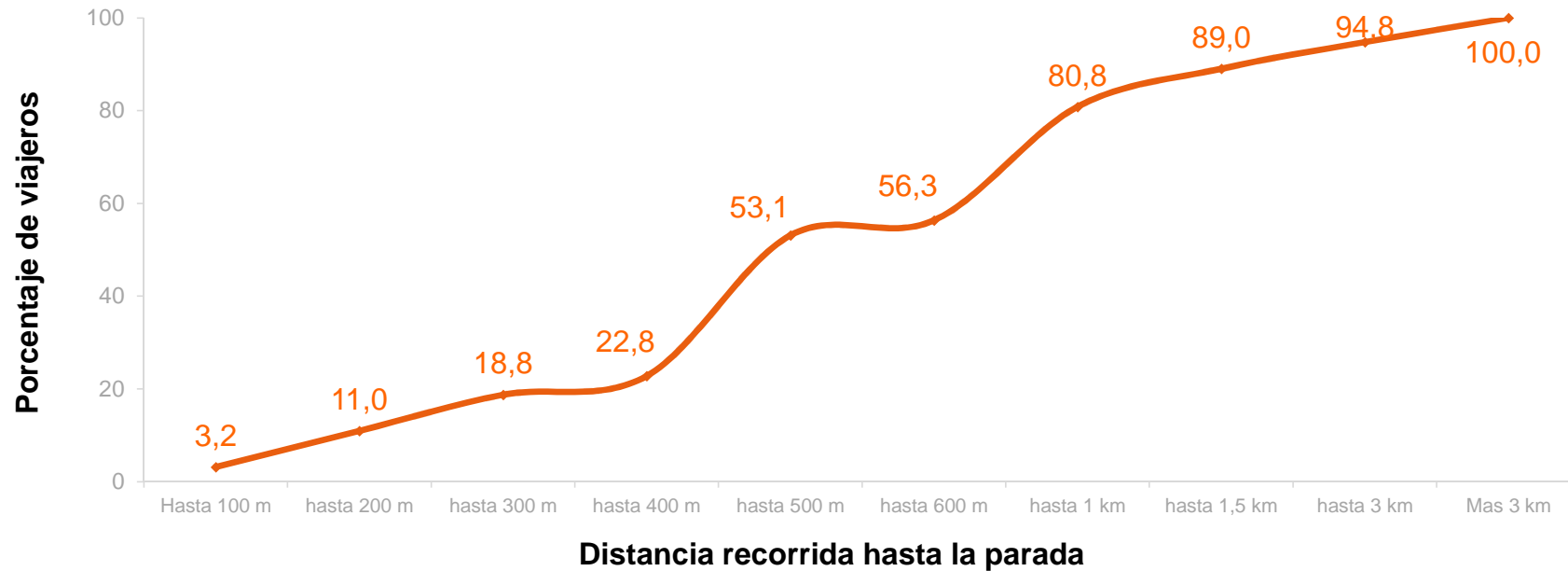
Para transformarlo en distancia aplicamos la siguientes velocidades medias por medio de transporte utilizado:

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 80,8% de viajeros accede en un radio de 1 km

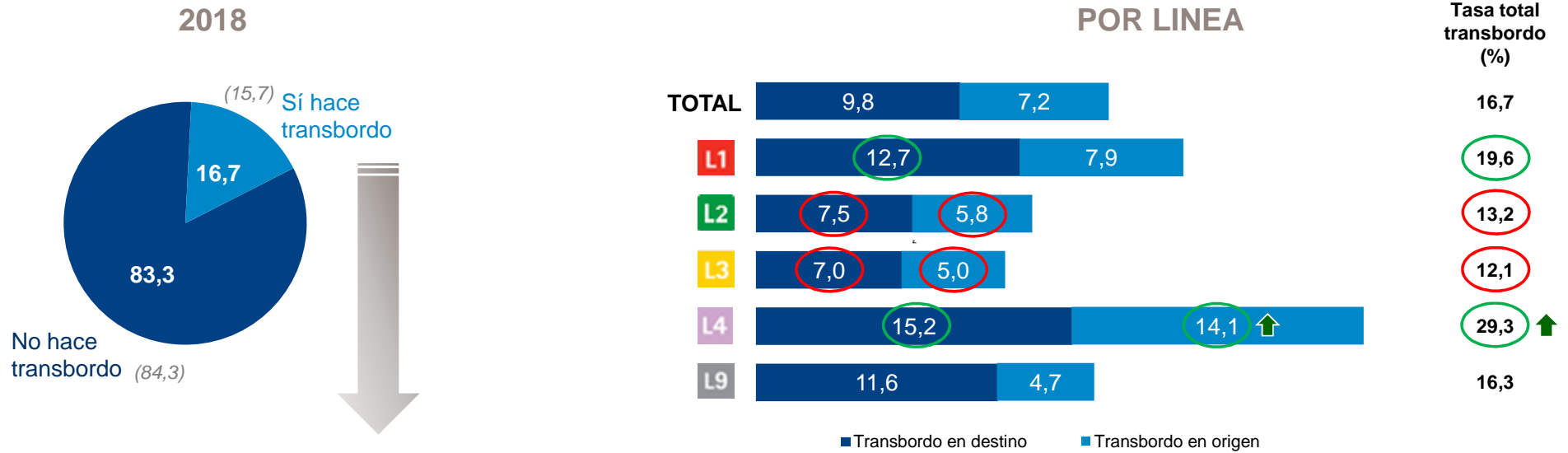
Se recorren 1.877 metros de media para acceder a la estación del TRAM

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.514)

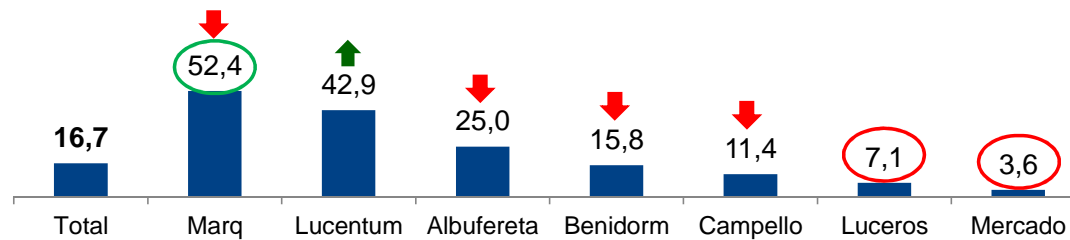
P6.- En este viaje en concreto. ¿Cómo accede desde su lugar de origen a esta parada?
P7.- En este viaje en concreto ¿Cuánto tiempo tarda en minutos desde su lugar de origen hasta esta parada?

Comportamiento del viaje

Tasa de viajeros que ha realizado transbordo



PARADAS CON TRANSBORDO



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

() Datos ISC 2017

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra en cada caso
 C5- C10.- ¿Esta parada es el final de su trayecto o piensa coger otra línea?

Recorrido realizado

Matriz estación origen– estación destino



ESTACIÓN DE ORIGEN / ESTACIÓN DE DESTINO	Luceros	Campello	Universitat	Mercado	San Vicente Raspeig	Benidorm	Marq	Bulevar del Pla	Creueta	Garbinet	Virgen del Remedio	Altea	Hospital	Sergio Cardell	La Goteta	Vila Joiosa	Gastón Castelló	Otras Paradas (*)	TOTAL
Luceros	-	31	23	-	31	16	1	19	8	11	7	2	3	7	4	4	3	102	272
Universitat	36	4	-	12	1	2	8	14	3	7	1	-	5	7	5	1	2	25	133
San Vicente Raspeig	28	2	-	17	-	-	8	10	-	6	6	-	7	4	2	-	2	13	105
Campello	29	-	3	7	2	11	8	2	2	2	1	-	1	-	1	4	1	28	102
Benidorm	14	8	2	11	2	-	8	1	16	-	1	14	-	-	1	5	-	16	99
Mercado	1	7	9	-	7	5	-	3	3	1	3	1	-	2	-	1	2	46	91
Bulevar del Pla	9	5	10	2	14	1	2	-	-	-	3	-	1	-	-	-	-	16	63
Creueta	7	4	1	4	-	21	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	6	46
Marq	1	12	6	-	5	3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	12	40
Campo de Golf	10	5	7	4	-	-	4	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	32
Virgen del Remedio	9	-	1	2	4	3	-	-	-	2	-	-	-	1	4	1	-	4	31
La Goteta	1	-	7	-	6	-	-	-	1	2	1	-	-	-	-	-	2	7	27
CC La Marina Finestrat	4	-	1	-	-	4	3	-	4	-	-	1	-	-	-	5	-	3	25
Hospital	3	-	6	-	7	1	1	-	-	-	3	-	-	-	1	-	-	3	25
Garbinet	4	-	9	1	3	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	2	2	24
Santa Isabel	6	1	-	3	1	-	1	2	-	1	-	-	1	1	-	-	1	3	21
Otras Paradas (*)	92	31	24	45	21	27	29	5	10	6	6	9	7	4	4	3	5	50	378
TOTAL	254	110	109	108	104	94	73	57	48	39	33	28	27	26	24	24	20	336	1514

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

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.

Recorrido realizado

Matriz estación subida – estación destino



ESTACIÓN DE SUBIDA / ESTACIÓN DE BAJADA	Luceros	Marq	Mercado	Campello	Benidorm	Universitat	San Vicente Raspeig	Bulevar del Pla	Creueta	Garbinet	Virgen del Remedio	Altea	Vila Joiosa	Lucentum	La Goteta	Otras Paradas	TOTAL
Luceros	-	1	-	31	19	23	31	19	8	11	7	1	4	6	4	107	272
Universitat	36	26	13	2	1	-	1	14	1	7	1	-	1	-	5	25	133
San Vicente Raspeig	29	14	17	1	1	-	-	10	-	6	6	-	-	1	2	18	105
Campello	30	13	7	-	11	2	1	1	2	1	-	-	4	1	-	29	102
Benidorm	14	12	11	9	-	1	1	-	16	-	-	14	5	3	1	12	99
Mercado	1	-	-	7	7	9	7	3	3	1	3	-	1	3	-	46	91
Bulevar del Pla	9	3	2	4	1	10	14	-	-	-	3	-	-	-	-	17	63
Creueta	7	2	4	4	21	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	6	46
Marq	1	-	-	12	3	6	5	-	-	1	-	-	-	-	-	12	40
Campo de Golf	11	6	4	5	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32
Virgen del Remedio	10	3	2	-	1	1	4	-	-	2	-	-	1	-	4	3	31
La Goteta	1	-	-	-	-	7	6	-	1	2	1	-	-	-	-	9	27
CC La Marina Finestrat	4	4	-	-	5	-	-	-	4	-	-	1	5	-	-	2	25
Hospital	3	1	-	-	1	6	7	-	-	-	3	-	-	-	1	3	25
Garbinet	4	1	1	-	-	9	3	-	1	-	1	-	-	-	1	3	24
Santa Isabel	6	1	3	1	-	-	1	2	-	1	-	-	-	-	-	6	21
Otras Paradas (*)	100	60	46	29	30	16	14	3	9	1	5	9	3	7	2	44	378
TOTAL	266	147	110	105	101	97	95	52	45	33	30	26	24	21	20	342	1514

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

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.

Recorrido realizado

Matriz línea subida – línea destino

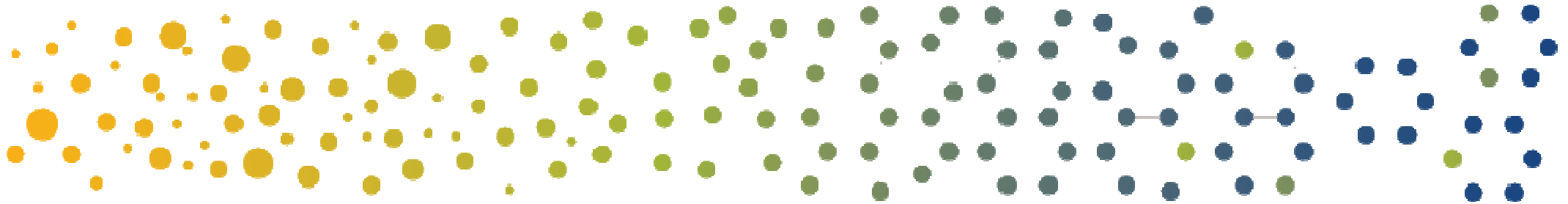


LÍNEA DE SUBIDA/ Línea DE DESTINO	Línea 1	Línea 2	Línea 3	Línea 4	Línea 9	TOTAL
Línea 1	330	10	1	-	4	345
Línea 2	22	559	20	28	-	629
Línea 3	4	25	277	1	-	307
Línea 4	1	9	-	162	1	173
Línea 9	21	1	-	-	38	60
TOTAL	378	604	298	191	43	1514

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



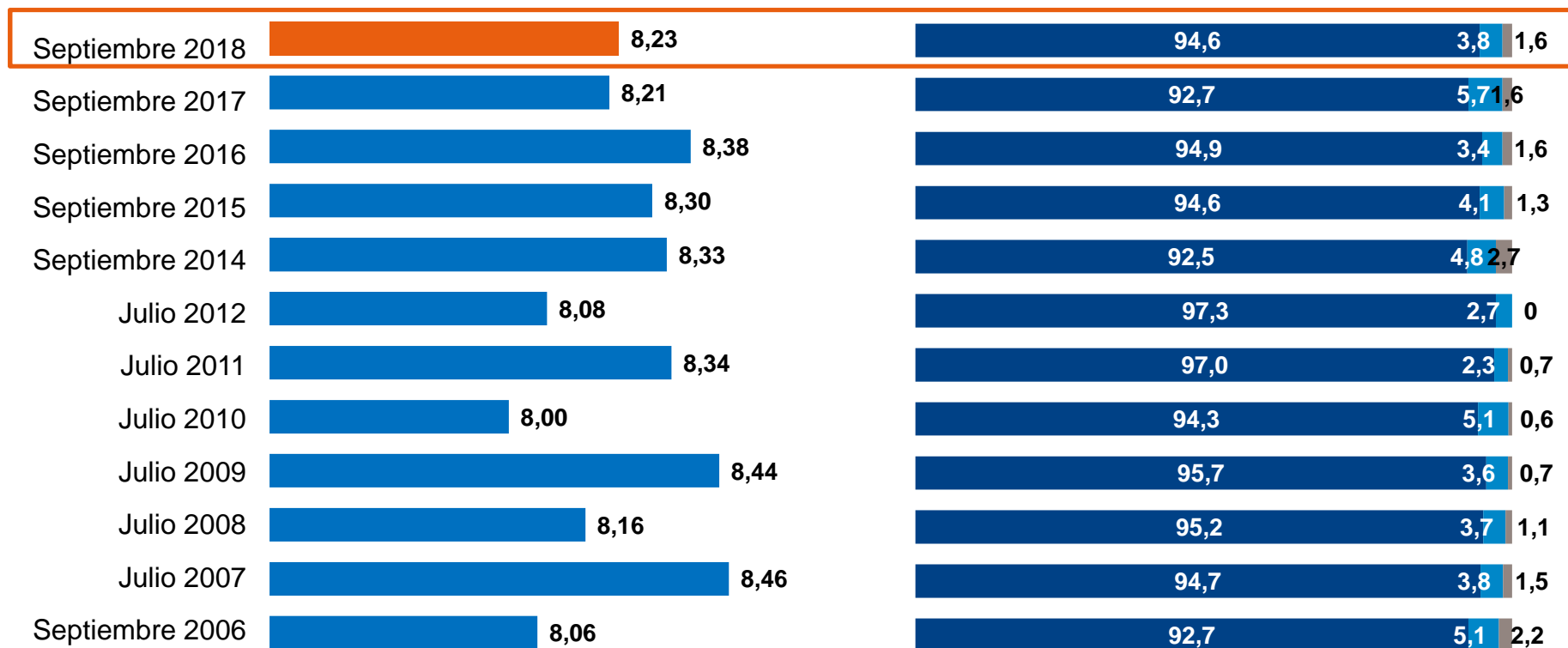
Del análisis de la valoración global del servicio cabe destacar los siguientes aspectos:

- ▶ La **valoración global** del servicio se **mantiene constante** con respecto a **2017**, en un **nivel muy satisfactorio (8,23 sobre 10)**.
- ▶ La valoración con respecto a 2017 se mantiene constante en la mayoría de las líneas, excepto en la **L4** que **aumenta de manera significativamente**, situándose en valores de 2015.
- ▶ El **perfil de los usuarios** que presentan una **valoración global** significativamente **superior** al resto son los **usuarios** de la **L2**, las **mujeres**, los **mayores de 50 años**, los que se desplazan para realizar **compras gestiones o visitas, o por temas médicos**, de **nivel socioeconómico medio bajo y bajo y con estudios básicos**.
- ▶ Por otro lado, los usuarios que manifiestan una **valoración global** significativamente **inferior** al resto son aquellos que lo usan **todos los días laborables**, **usuarios** de la **L3**, aquellos que **realizan** algún **transbordo**, los **hombres**, los **jóvenes** de entre 20 y 29 años, los que viajan por motivos recurrentes (**trabajo o estudios**), con nivel **de estudios y socioeconómico alto** y los **estudiantes**.

Satisfacción global



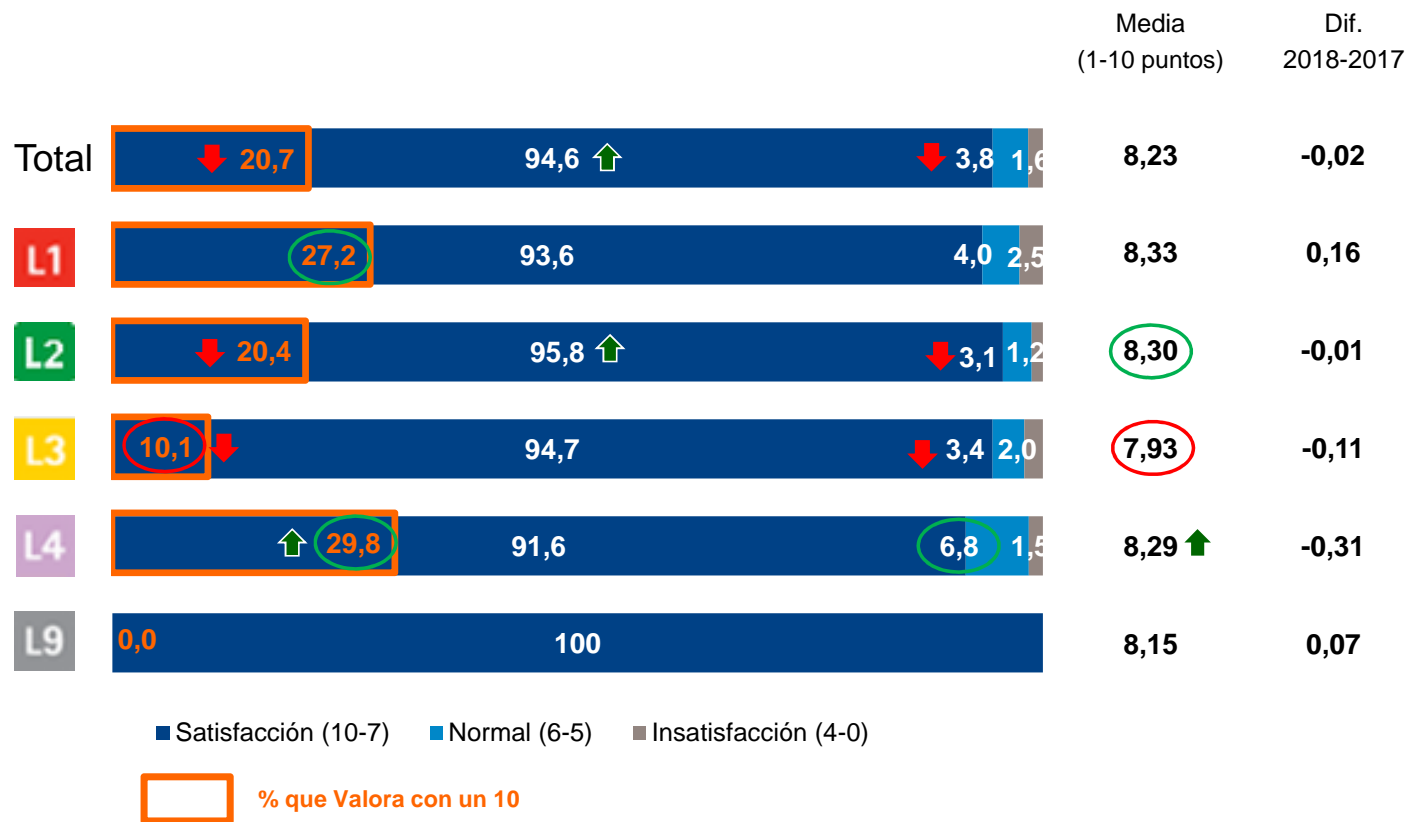
TOTAL



■ 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?

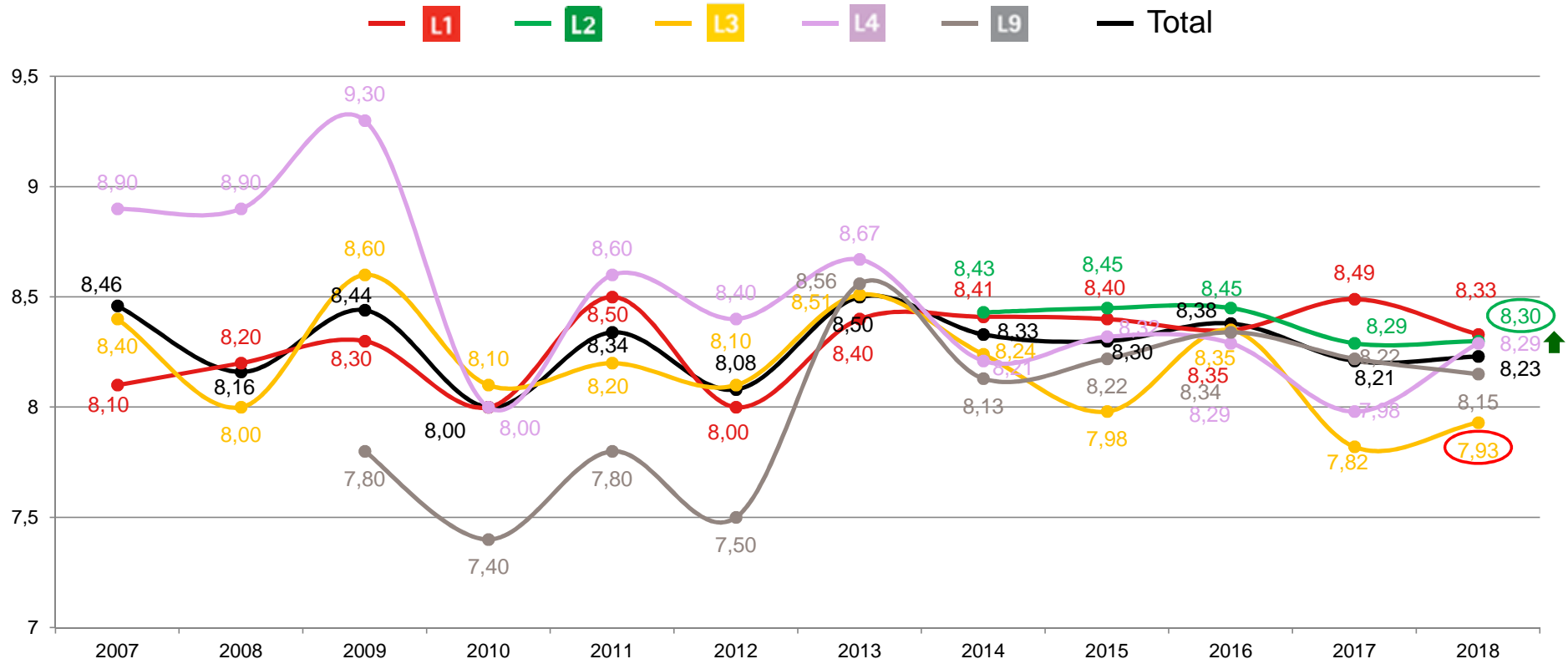
Satisfacción global por líneas



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

Unidad: Porcentaje y media. Escala de 1-10 (1-muy mal), (10- muy bien)
 Base: Total muestra (1.514)
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

Satisfacción global por líneas



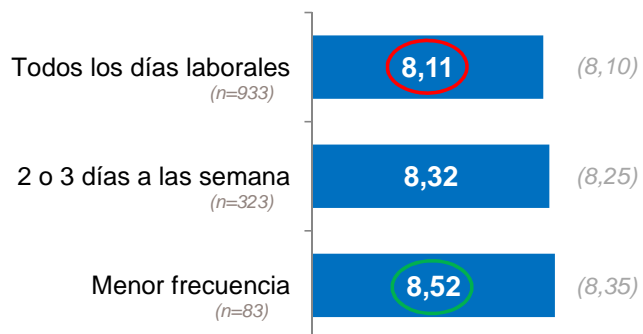
Unidad: Porcentaje y media. Escala de 1-10 (1-muy mal), (10- muy bien)
 Base: Total muestra (1.514)
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

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

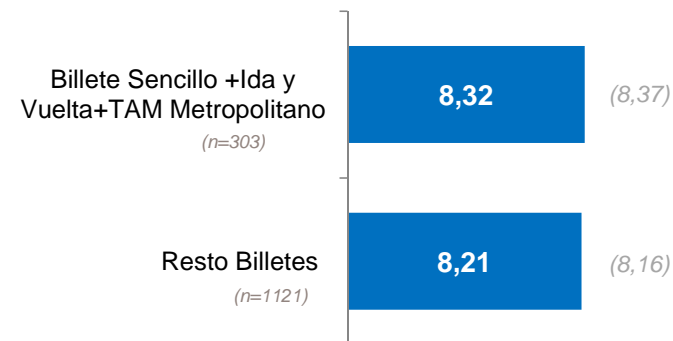
Satisfacción global por variables



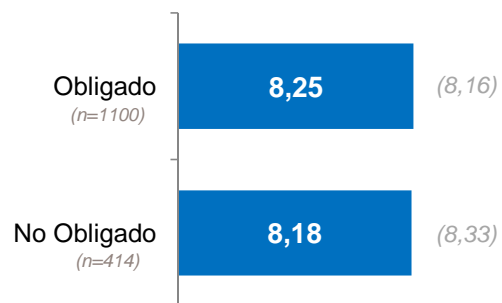
FRECUENCIA DE USO



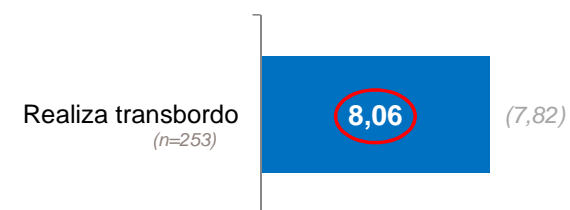
TIPO DE BILLETE



TIPO DE USUARIO



TRANSBORDO



() Datos ISC 2017

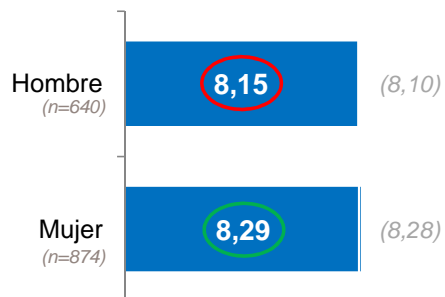
Unidad: Puntuación Media en una escala de 1 a 10 (1=muy mal; 10=muy bien); Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico
P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

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

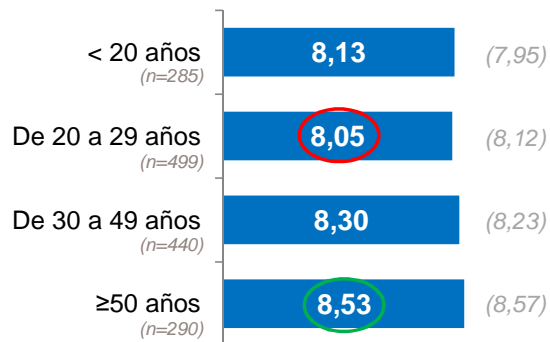
Satisfacción global por variables



SEXO



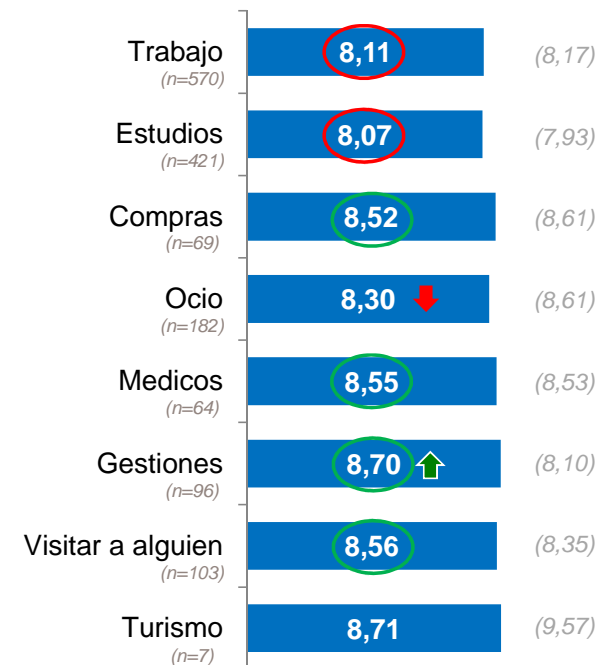
EDAD



VALORACIÓN GLOBAL

8,23 (8,21)

MOTIVO DEL VIAJE



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

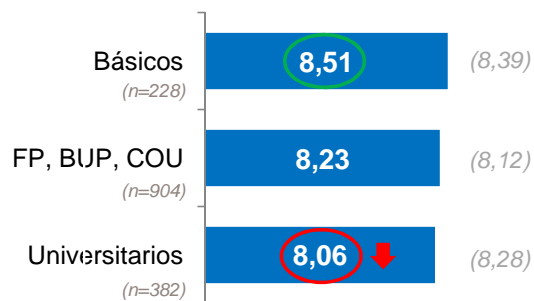
() Datos ISC 2017

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?

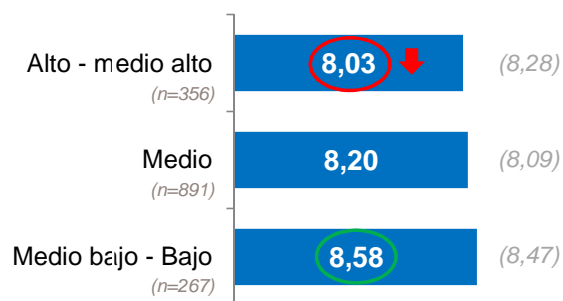
Satisfacción global por variables



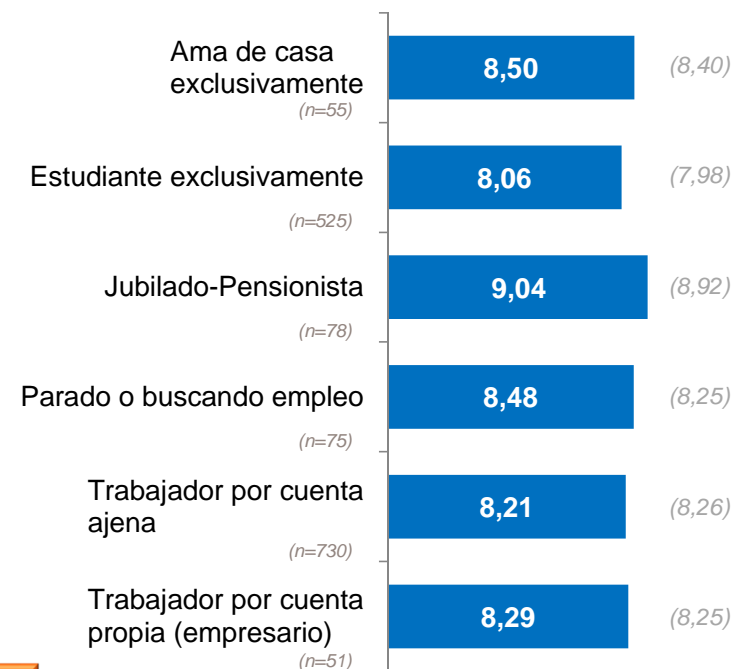
NIVEL DE ESTUDIOS



NIVEL SOCIOECONÓMICO



OCUPACIÓN



VALORACIÓN GLOBAL

8,23 (8,21)

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

() Datos ISC 2017

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?

Satisfacción global por variables

Matriz estación subida

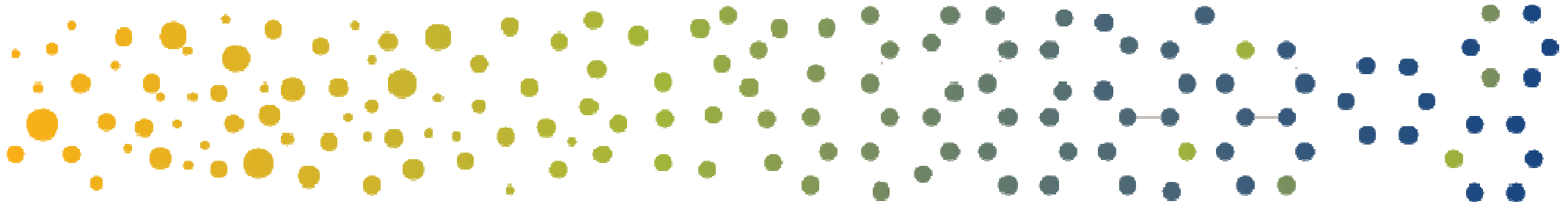


COD. FGV	ESTACIÓN SUBIDA	2009	2010	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia 18-17	Base 2017
8	Lucentum	8,61	8,33	8,29	7,92	7,72	8,57	8,58	8,42	8,64	0,22	21
114	La Goteta	---	---	---	---	8,8	8,11	8,88	8,43	8,58	0,15	20
115	Boulevard del Pla	---	---	---	---	8,3	8,47	8,16	8,27	8,53	0,26	52
33	Benidorm	8,17	7,69	8,37	7,73	8,23	8,2	8,53	8,47	8,51	0,04	101
28	Creueta	8,18	8,08	8,7	7,75	8,3	8,59	7,72	8,46	8,37	-0,09	45
124	San Vte. del Raspeig	---	---	---	---	8,5	8,4	8,68	7,52	8,33	0,81	95
2	Luceros	---	8,12	8,44	8,25	8,47	8,39	8,36	8,17	8,31	0,14	266
3	Mercado	8,52	8,25	8,22	8,19	8,2	8,36	8,31	8,23	8,24	0,01	110
116	Garbinet	---	---	---	---	8,5	8,23	8,74	7,44	8,23	0,79	33
123	Universitat	---	---	---	---	8,06	8,26	8,25	7,88	8,11	0,23	97
4	Marq	8,76	8,15	8,38	8,18	8,13	7,85	8,02	7,88	8,06	0,18	147
117	Hospital	---	---	---	---	8,3	8,96	8,17	8,7	8,0	-0,70	19
17	El Campello	8,54	8	8,33	8,12	8,44	7,99	8,32	8,32	7,94	-0,38	105
6	La isleta	8,77	7,92	8,58	8,39	7,68	8,13	7,75	8,5	---	---	---
11	Carrabiners	8,89	8,15	8,06	7,88	8,21	7,88	8,29	7,57	---	---	---
30	Hospital Vila	8,08	7,88	8,2	7,64	8,4	8,5	8,88	8,96	---	---	---
31	Hiper finestrat	8,1	7,55	8,84	7,95	8,94	8,43	7,92	7,86	---	---	---
104	Sergio Cardell	9,33	8,16	8,64	8,4	8,5	8,5	8,3	7,78	---	---	---
	TOTAL	8,44	8,00	8,34	8,08	8,33	8,3	8,38	8,21	8,23	0,02	1514

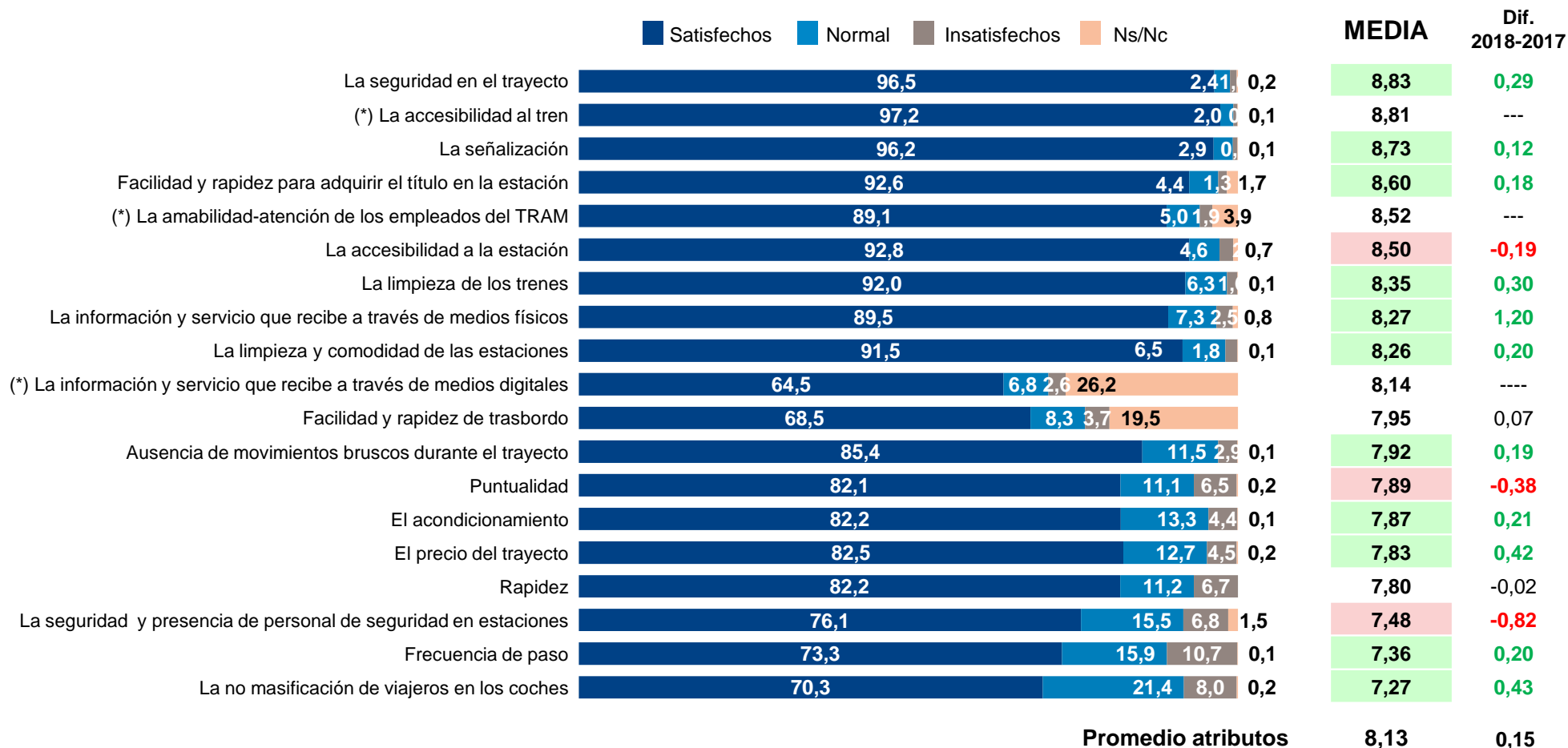
Unidad: Puntuación Media en una escala de 1 a 10 (1=muy mal; 10=muy bien)
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

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

5. Satisfacción por atributos



Satisfacción por atributos



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?

(*) Atributos nuevos 2018

Significativamente superior: ■ Evolutivo
 Significativamente inferior: ■ Evolutivo

Satisfacción por atributos

Análisis por líneas



	TOTAL	Línea 1	Línea 2	Línea 3	Línea 4	Línea 9
La seguridad en el trayecto	8,83	9,33	8,76	8,37	8,86	8,43
(*) La accesibilidad al tren	8,81	9,16	8,71	8,43	9,09	8,53
La señalización	8,73	9,13	8,68	8,41	8,73	8,29
Facilidad y rapidez para adquirir el título en la estación	8,60	8,80	8,52	8,45	8,80	8,33
(*) La amabilidad-atención de los empleados del TRAM	8,52	8,77	8,43	8,30	8,78	7,88
La accesibilidad a la estación	8,50	8,81	8,47	8,23	8,45	8,32
La limpieza de los trenes	8,35	8,60	8,22	8,11	8,61	8,29
La información y servicio que recibe a través de medios físicos	8,27	8,63	8,20	7,97	8,26	8,24
La limpieza y comodidad de las estaciones	8,26	8,33	8,16	8,17	8,62	8,12
(*) La información y servicio que recibe a través de medios digitales	8,14	8,49	8,22	7,94	7,65	8,35
Facilidad y rapidez de trasbordo	7,95	8,23	7,85	8,03	7,73	8,21
Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto	7,92	8,38	7,82	7,47	7,98	8,33
Puntualidad	7,89	7,66	8,05	7,79	7,87	8,50
El acondicionamiento	7,87	8,01	7,80	7,76	7,97	7,84
El precio del trayecto	7,83	7,93	7,74	7,74	7,91	8,33
Rapidez	7,80	7,42	8,04	7,93	7,46	8,33
La seguridad y presencia de personal de seguridad en estaciones	7,48	7,29	7,55	7,53	7,42	8,18
Frecuencia de paso	7,36	7,55	7,78	6,88	6,70	6,09
La no masificación de viajeros en los coches	7,27	8,22	6,81	7,09	6,91	8,33
PROMEDIO SATISFACCIÓN POR ATRIBUTOS	8,13	8,35	8,10	7,93	8,09	8,15
VALORACIÓN GLOBAL	8,23	8,33	8,30	7,93	8,29	8,15

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

Valoración resultante como promedio de las puntuaciones de los 19 atributos

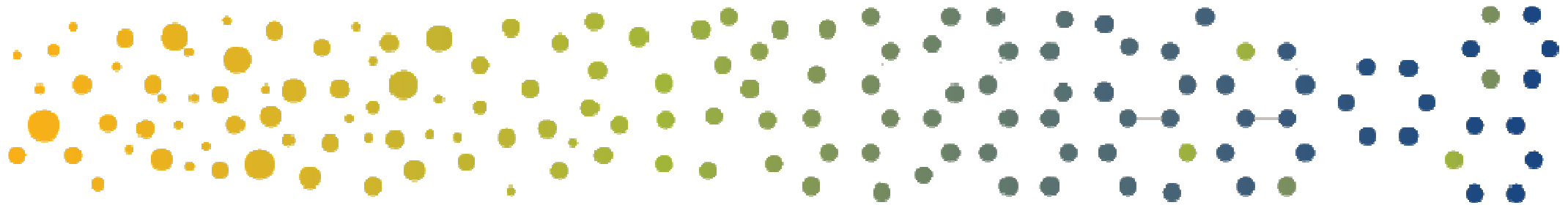
Medida independiente del conjunto del servicio ofrecido por el tranvía.

Unidad: Media
 Base: Total muestra (n=1522)

(*) Atributos nuevos 2018

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?

Anexo: Análisis Evolutivo 2007 - 2018



Análisis Evolutivo 2007- 2018

Perfil del viajero



Las variaciones de las variables de perfil y comportamiento de viaje entre 2017 y 2018 son leves, no hay aspectos importantes a destacar.

VARIABLE	AÑO												Diferencia 18-17
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*	2014	2015	2016	2017	2018	
Sexo (%)													
Hombres	61,0	62,5	60,7	57,8	62,6	59,8	38,5	41,4	42,3	40,3	37,9	42,3	4,4
Mujeres	39,0	37,5	39,3	42,2	37,4	40,2	61,5	58,6	57,7	59,7	62,1	57,7	-4,4
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	33,7	-0,3
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	53,0	4,5

* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007- 2018

Comportamiento del viaje



VARIABLE	AÑO												Diferencia 18-17
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*	2014	2015	2016	2017	2018	
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	61,6	1,9
2-3 días	30,1	26,7	31,7	27,5	29,0	32,3	28,6	24,3	24,3	24	21,2	21,3	0,1
Menor frecuencia	32,1	24,1	31,1	34,7	31,2	27,2	33,3	18,3	17,8	18,7	19,1	17,1	-2,0
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	79,9	2,8
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	20,1	-2,8
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	72,7	0,5
No obligado	44,0	38,2	42,4	45	40,5	40,6	33,4	33,2	31,5	30,4	27,8	27,3	-0,5

* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007- 2018

Comportamiento del viaje

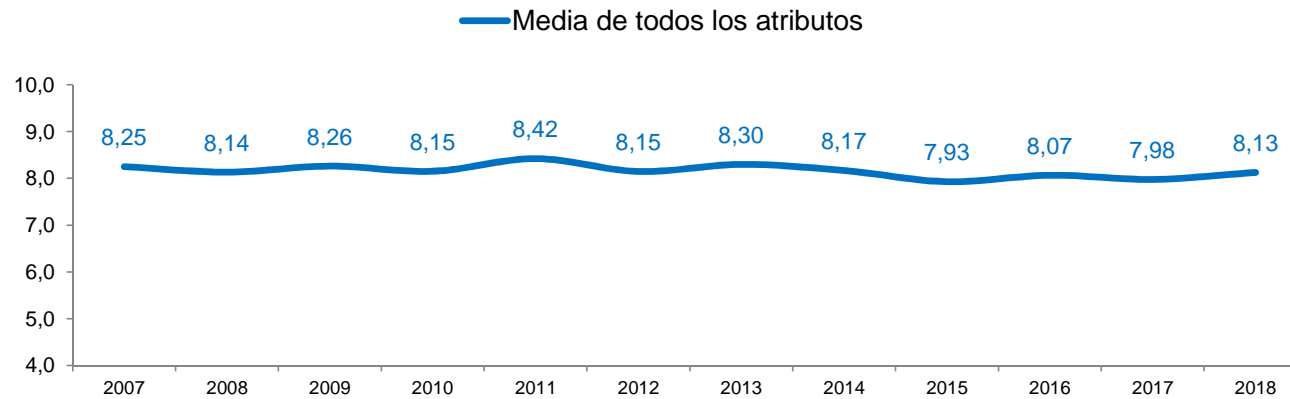
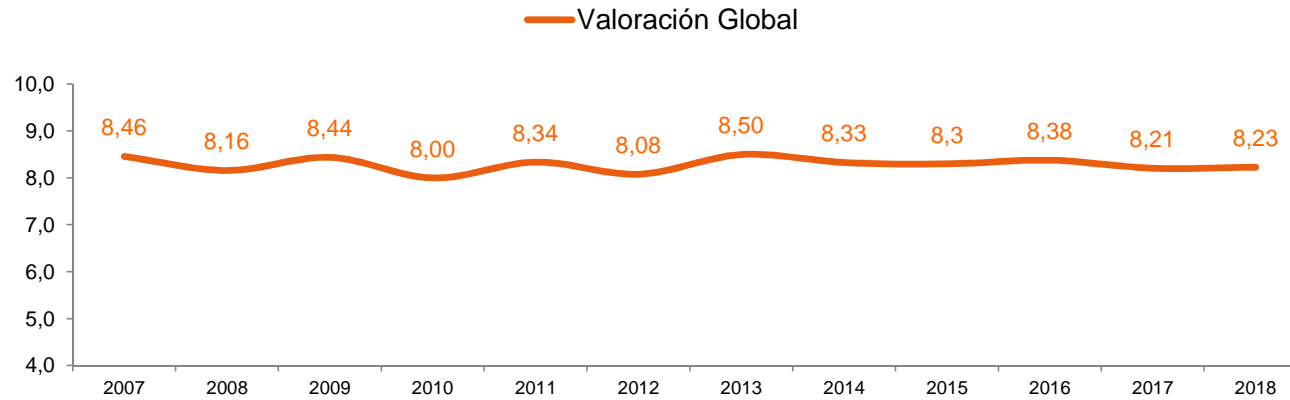


VARIABLE	AÑO												Diferencia 18-17
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*	2014	2015	2016	2017	2018	
Nº de viajes a la semana (%)													
Media viajes semanal	---	---	----	--	---	---	6,4	8,0	8,0	7,7	8,0	8,5	0,5
Motivo del viaje (%)													
Trabajo	36,3	44	35,8	30,7	36,8	33,6	27,8	35,6	35,4	36,7	36,4	37,6	1,2
Estudios	2,4	2,4	2,1	2,2	2,5	3,2	3,1	23,9	22,8	24,6	26,9	27,8	0,9
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	17,1	-1,6
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	17,5	-0,5
Transbordo (%)													
Tasa de viajeros que realizan transbordo	---	---	----	--	---	5,2	6	17,6	16,5	15,5	15,7	16,7	1,0

* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2018

Satisfacción Global y media por atributos



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

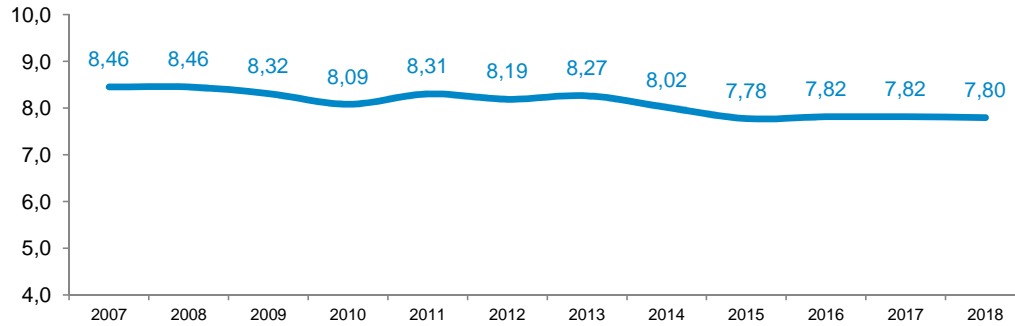
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2018

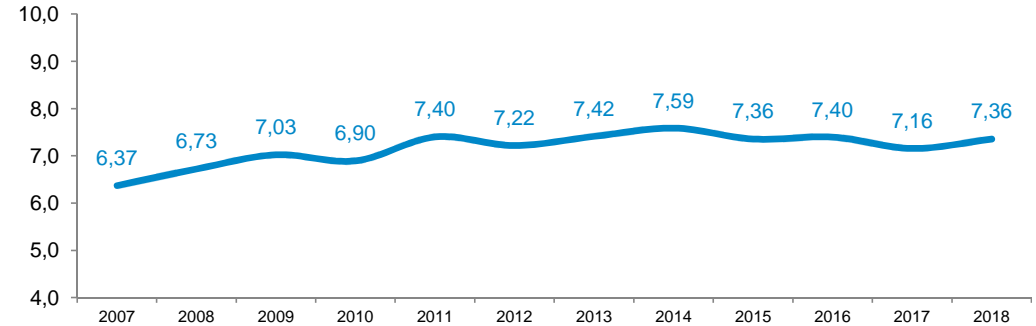
Satisfacción por atributos



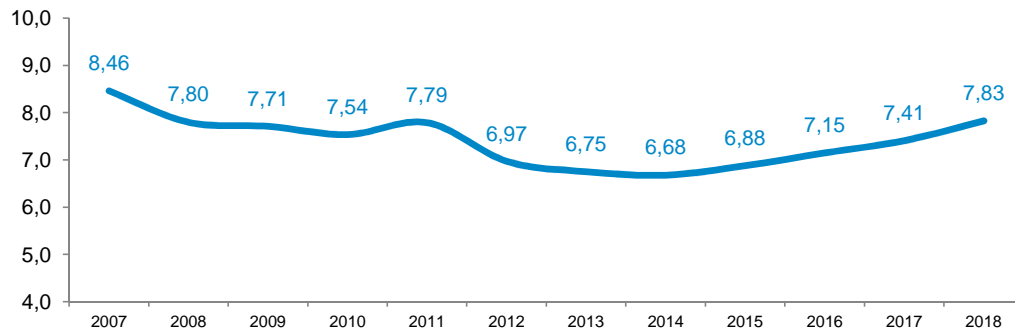
— Rapidez



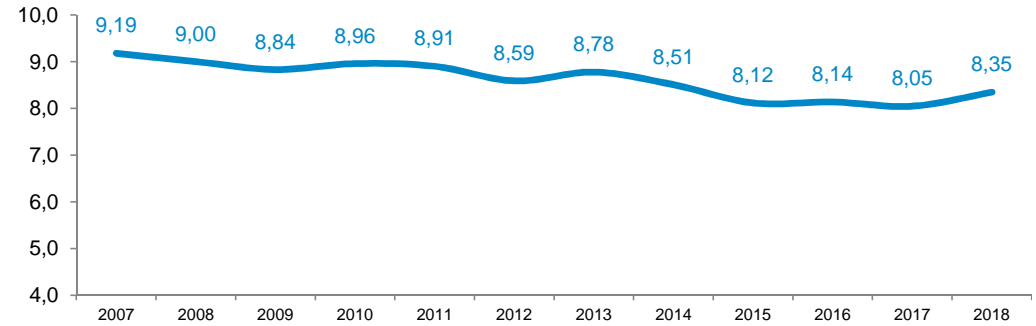
— Frecuencia de paso



— Precio



— Limpieza trenes

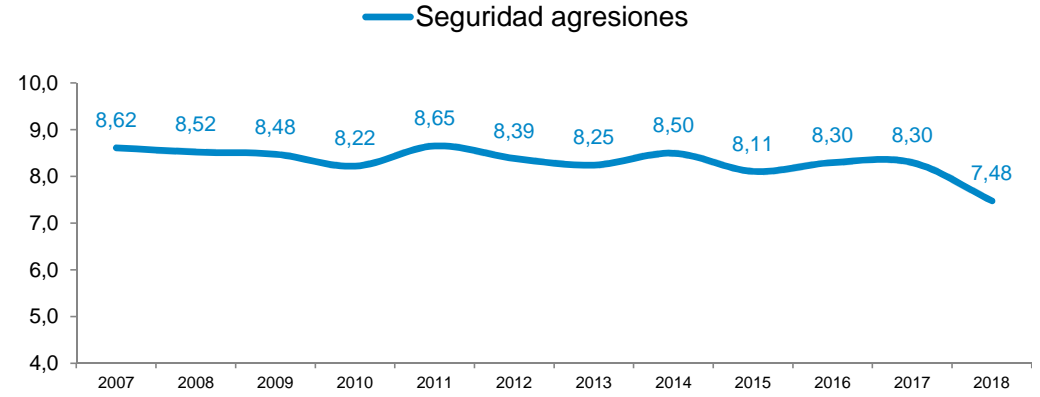
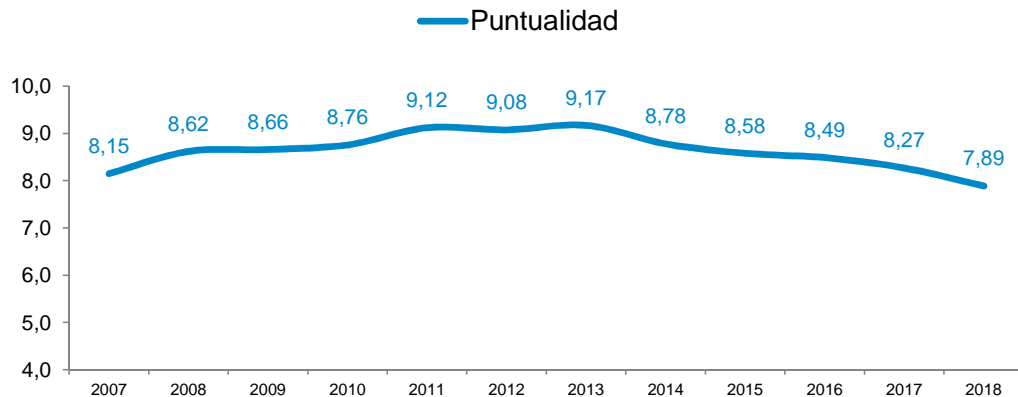
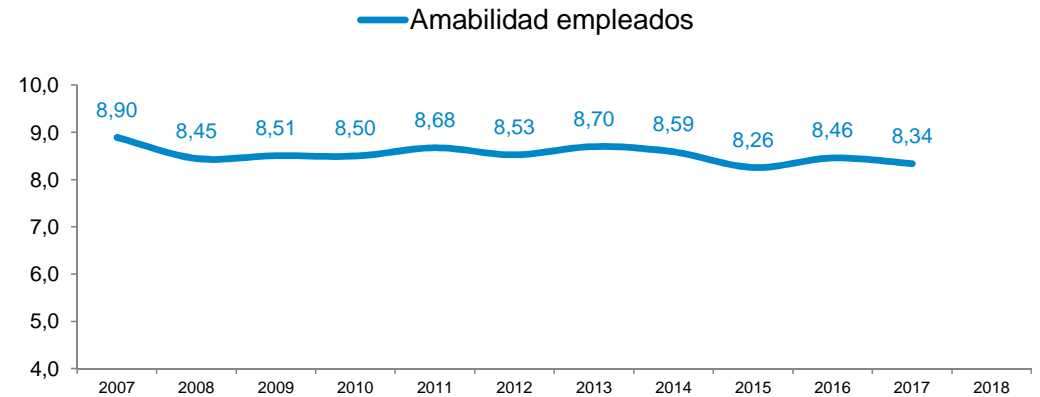
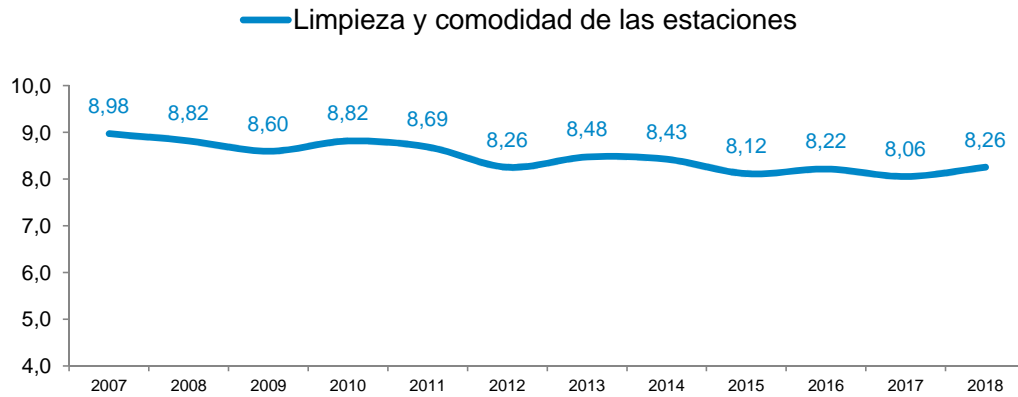


Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2018

Satisfacción por atributos



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

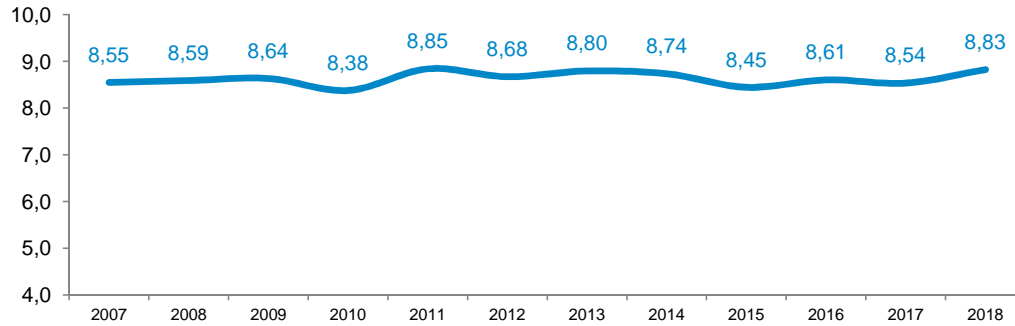
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2018

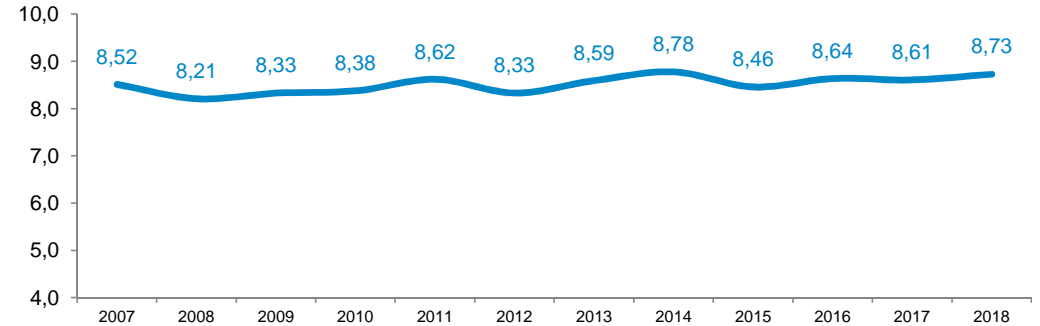
Satisfacción por atributos



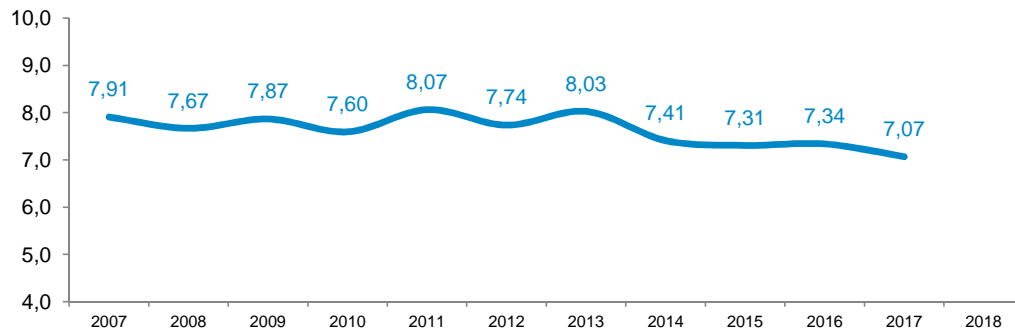
— Seguridad trayecto



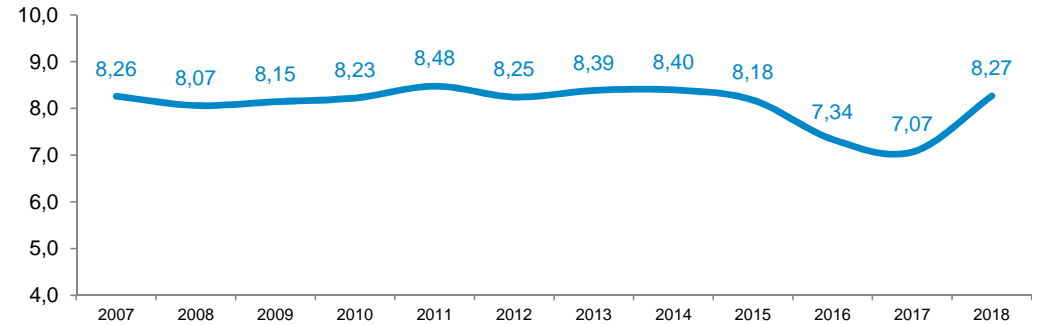
— Señalización



— Información interrupciones



— Información y servicio a través de medios físicos



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

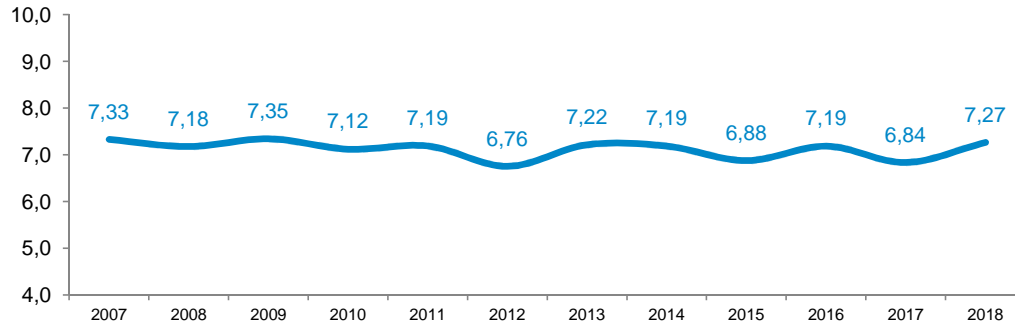
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2018

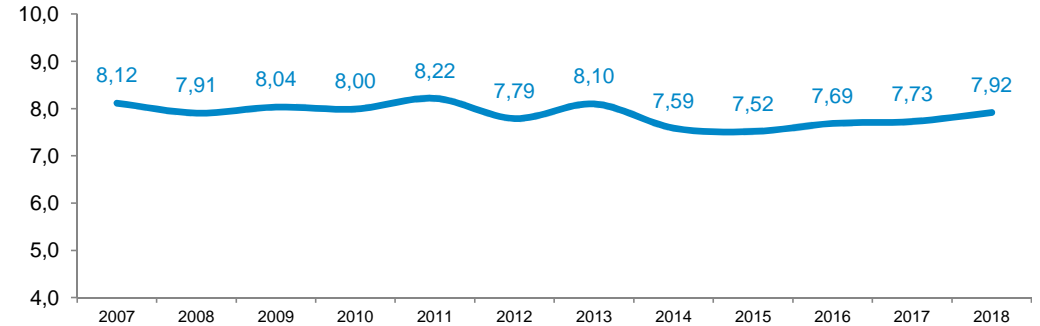
Satisfacción por atributos



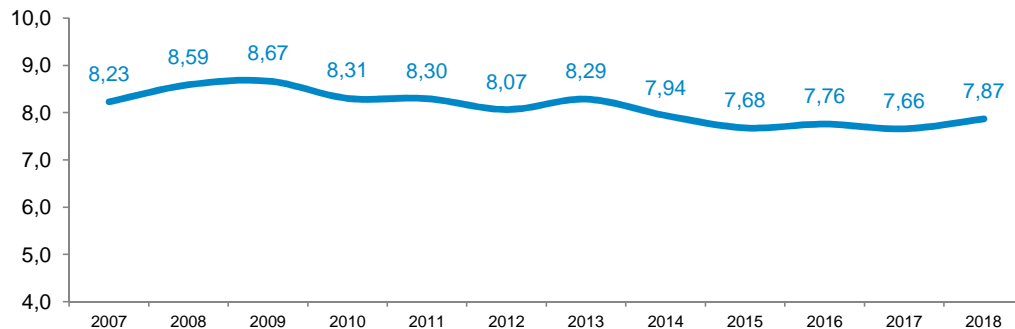
— No masificación de viajeros



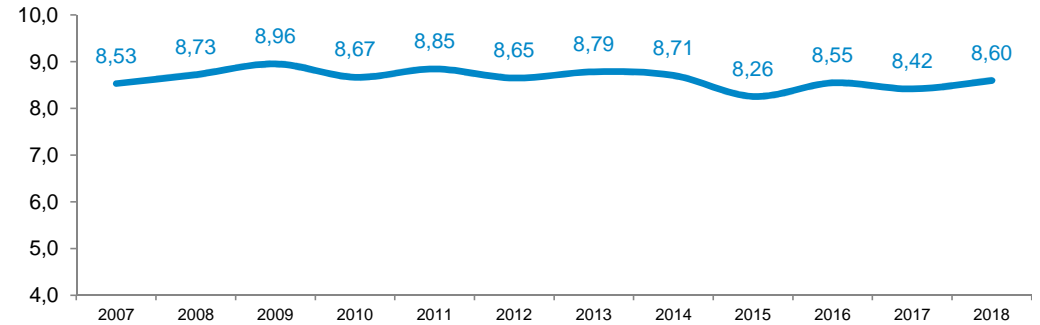
— Ausencia de movimientos bruscos



— Acondicionamiento



— Facilidad y rapidez para adquirir el título en la estación



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

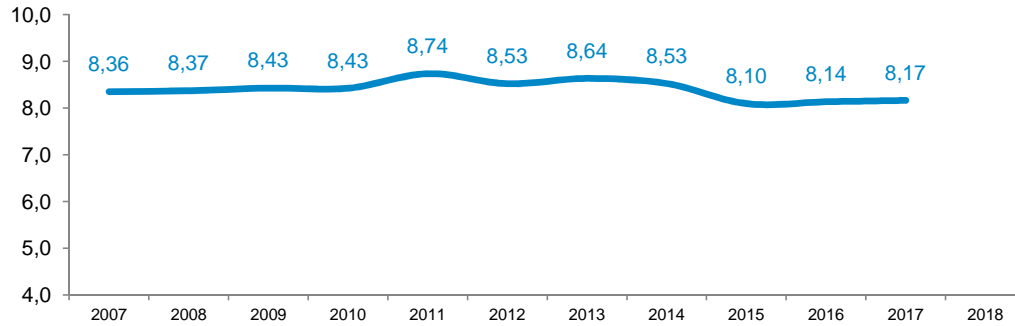
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2018

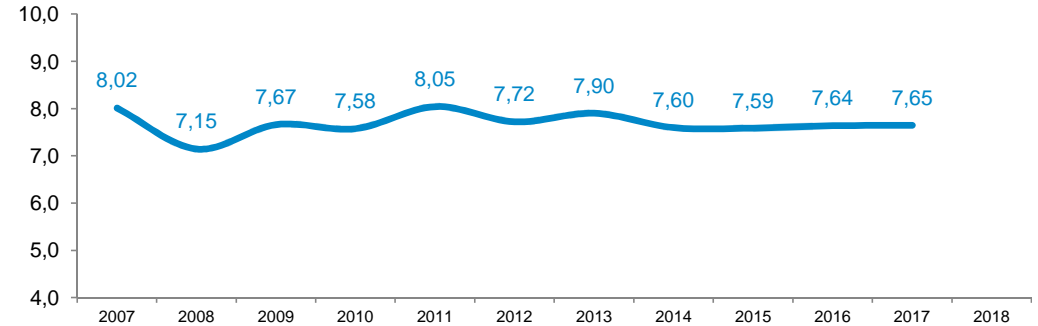
Satisfacción por atributos



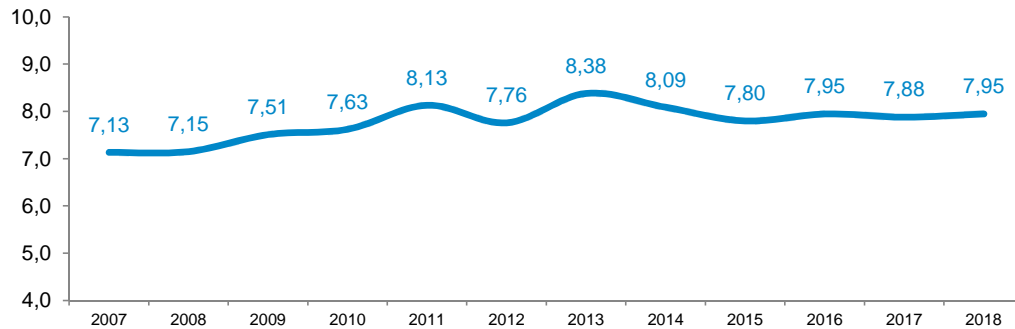
— Funcionamiento expendedoras



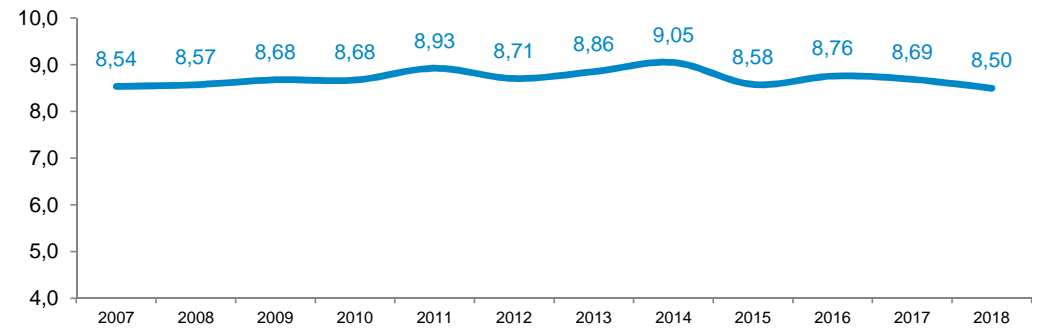
— Comodidad estaciones



— Rapidez trasbordo



— Accesibilidad a la estación



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

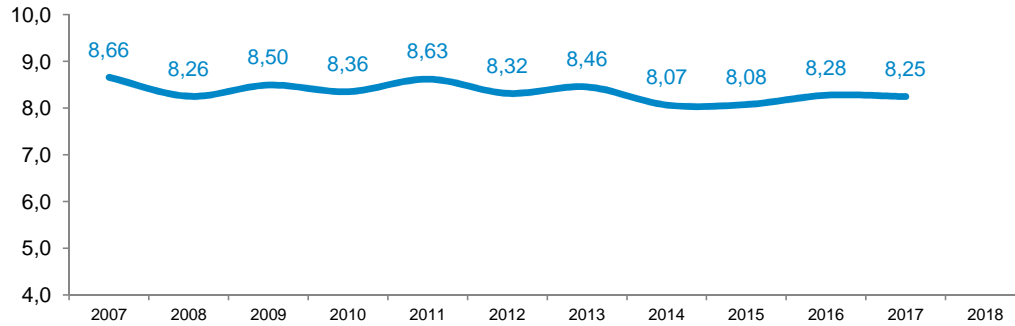
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2018

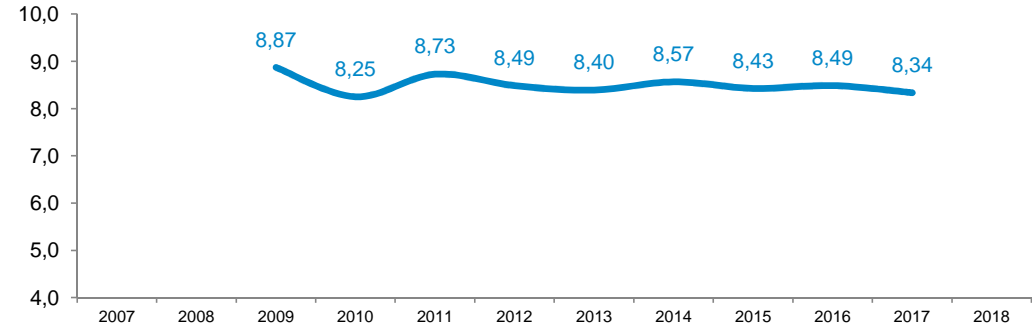
Satisfacción por atributos



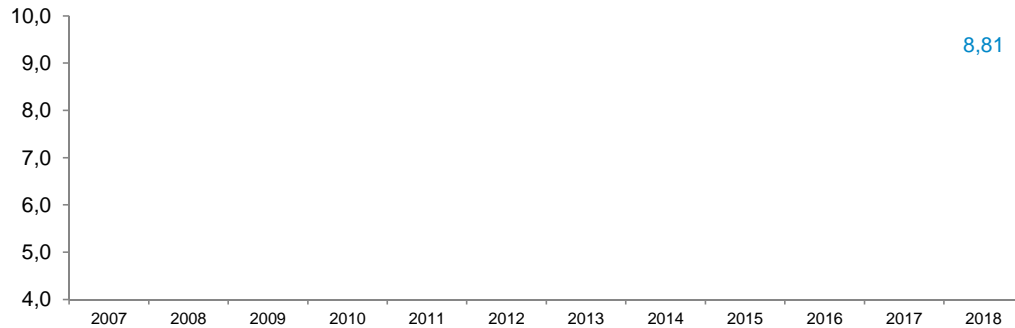
— Amabilidad vigilantes



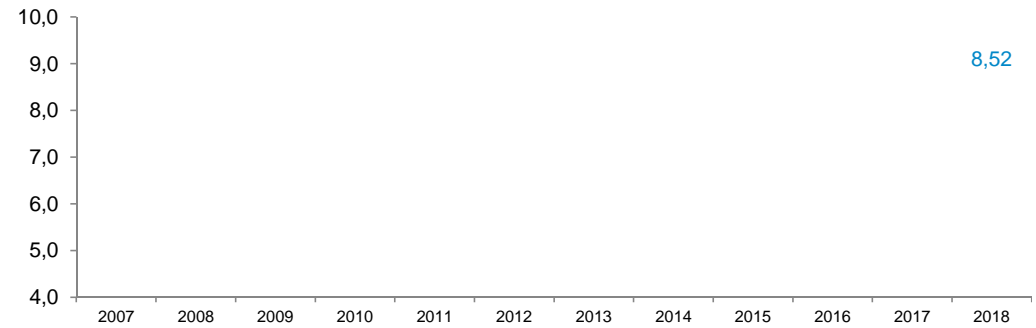
— Compromiso con Medio Ambiente



— (*) Accesibilidad al tren



— (*) Amabilidad-atención de los empleados del TRAM



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

* Datos del 2013 facilitados por FGV

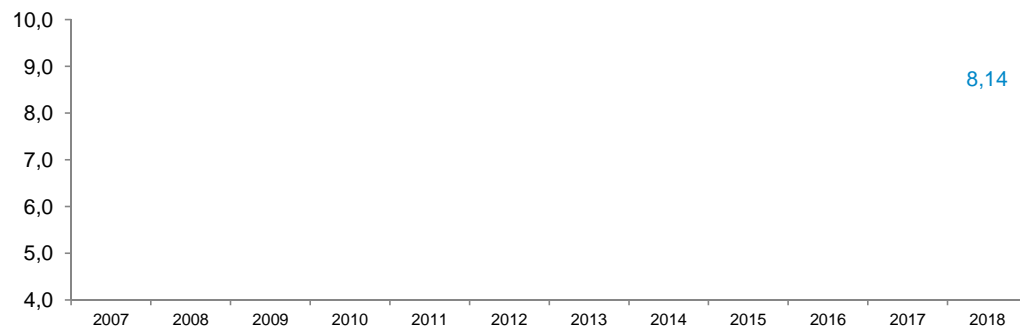
(*) Atributos nuevos 2018

Análisis Evolutivo 2007-2018

Satisfacción por atributos



— (*) Información y servicio a través de medios digitales



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

* Datos del 2013 facilitados por FGV

(*) Atributos nuevos 2018

GfK .Growth from Knowledge

© GfK 2018

