

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

Informe de resultados
Octubre 2024

Estudio nº: 19493

*M^a Ángeles Rodríguez marian.rodriguez@nielseniq.com
Carlos Minguez carlos.minguez@nielseniq.com*

Índice

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



Objetivos y metodología

Objetivos





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 2024 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 líneas: ISC 2024
-  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

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 2023, Evolutivo*

  *Diferencia significativamente negativa respecto a 2023, 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 1.502 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 2,53% a nivel total muestra y en el 5,28% para la línea 1, el 3,91% para la línea 2, el 6,41% para la línea 3, el 6,68% para la línea 4, el 19,22% para la línea 5 y el 13,21% para la línea 9, contando con un nivel de significatividad del 95'5% y máxima indeterminación $p=q$.
Fechas de campo	Del 16 al 27 de Septiembre de 2024

Metodología



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	1.502	1.502	290	366	341	307	198
Margen de error	2,53%	%	19,3	24,4	22,7	20,4	13,2

	TOTAL	6:00- 10:00	10:01-14:00	14:01-18:00	14801-22:00	Margen de error
TOTAL	1502	303	377	409	413	+/-2,53%
L1	344	84	116	86	58	+/-5,28%
L2	628	140	163	170	155	+/-3,91%
L3	234	37	25	80	92	+/-6,41%
L4	215	28	54	48	85	+/-6,68%
L5	26	4	5	7	10	+/-19,22%
L9	55	10	14	18	13	+/-13,21%

Base: Total muestra
C2 Franja horaria

Metodología

Ficha técnica



MUESTRA POR ESTACIÓN DE SUBIDA

Estación	Entrevistas
(1)Albir	3
(2)Albufereta	8
(3)Alfàs del Pí	3
(5)Altea	10
(6)Amerador	4
(7)Av. Benidorm	3
(8)Benidorm	95
(9)Benissa	1
(10)Bulevar del Pla	53
(11)Cabo Huertas	2
(12)Cala Piteres	2
(13)Calp	2
(14)Camí Coves	1
(15)Campello	58
(16)Campo de Golf	10
(17)Cap Negret	1
(18)Carrabiners	15
(19)Hiper finestrat (CC La Marina Finestrat)	17
(20)Ciudad Jardín	16
(21)Condomina	11
(22)Costa Blanca	16
(23)Costera Pastor	6

Estación	Entrevistas
(24)Coveta Fumà	2
(25)Creueta	27
(26)Dénia	4
(28)Fabraquer	9
(30)Garbinet	49
(31)Garganes	7
(32)Pintor Gastón Castelló (Gastón Castelló)	48
(33)Gata	1
(34)Holanda	9
(35)Hospital	41
(37)Hospital Vila	4
(38)Instituto	5
(39)La Isleta	23
(40)La Goteta - Plaza Mar	37
(41)Les Llances	13
(42)Londres	8
(43)Lucentum	25
(44)Luceros	229
(45)Maestro Alonso	24
(46)Marian Blasco	12
(47)Marq	75
(48)Mercado	132

Estación	Entrevistas
(49)Muchavista	10
(50)Av. Naciones	15
(51)Olla de Altea	3
(52)Países Escandinavos	7
(53)Paradís	11
(54)Pla de Barraques	5
(55)Plaza de Coruña	10
(56)Poble Espanyol	14
(57)Salesianos	6
(58)San Vicente Raspeig	104
(59)Sangueta	7
(60)Santa Isabel	34
(61)Sergio Cardell	23
(62)Terra Mítica	3
(63)Teulada	2
(64)Tridente	15
(65)Universitat	41
(66)Venta Lanuza	3
(67)La Vila	17
(68)Virgen del Remedio	28
(70)Porta del Mar	13
(71)La Marina	3
(72)Benidorm Intermodal	7

Metodología

Distribución de las encuestas por franjas horarias y estación

ESTACIÓN DE SUBIDA	6:00- 10:00	10:01-14:00	14:01-18:00	18:01-22:00	TOTAL
(44)Luceros	37	55	70	67	229
(48)Mercado	26	30	37	39	132
(58)San Vicente Raspeig	22	29	30	23	104
(8)Benidorm	21	30	22	22	95
(47)Marq	16	17	23	19	75
(15)Campello	14	6	19	19	58
(10)Bulevar del Pla	14	11	15	13	53
(30)Garbinet	12	11	13	13	49
(32)Pintor Gastón Castelló (Gastón Castelló)	16	10	16	6	48
(35)Hospital	11	10	12	8	41
(65)Universitat	4	13	11	13	41
(40)La Goteta - Plaza Mar	3	11	8	15	37
(60)Santa Isabel	7	7	11	9	34
(68)Virgen del Remedio	7	7	8	6	28
(25)Creueta	10	8	5	4	27
(43)Lucentum	6	5	5	9	25
(45)Maestro Alonso	6	6	6	6	24
(39)La Isleta	5	6	2	10	23
(61)Sergio Cardell	3	6	1	13	23
OTRAS PARADAS (*)	63	99	95	99	356
TOTAL	303	377	409	413	1502

(*) 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

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.

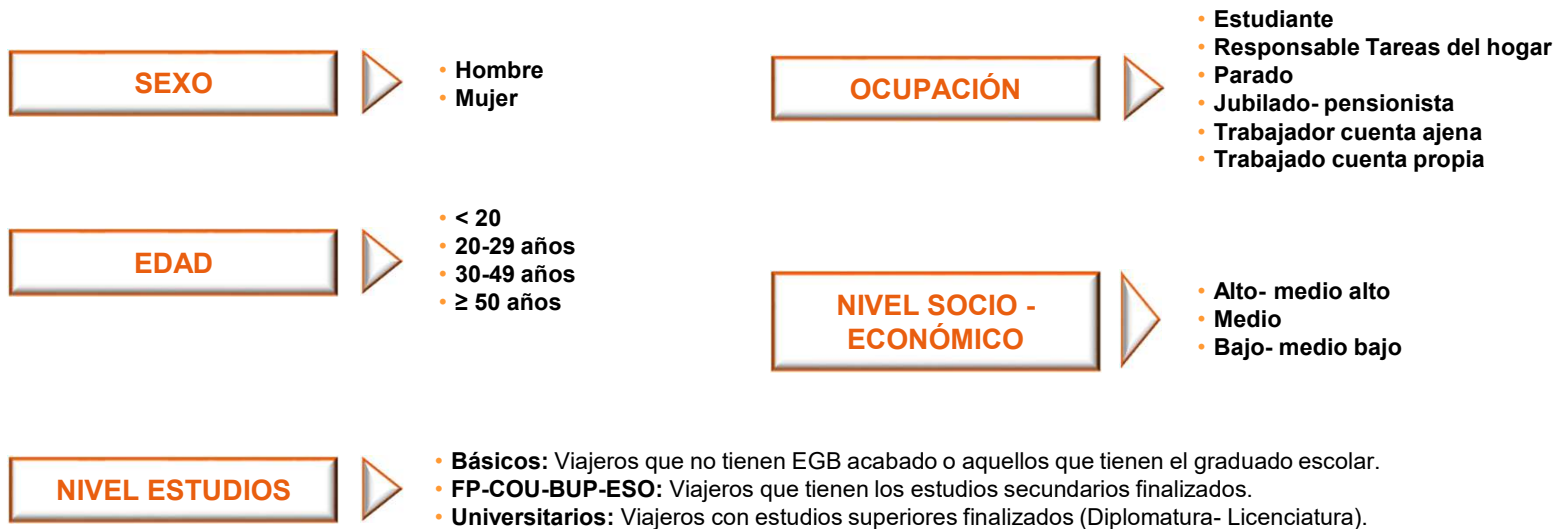
Metodología

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:



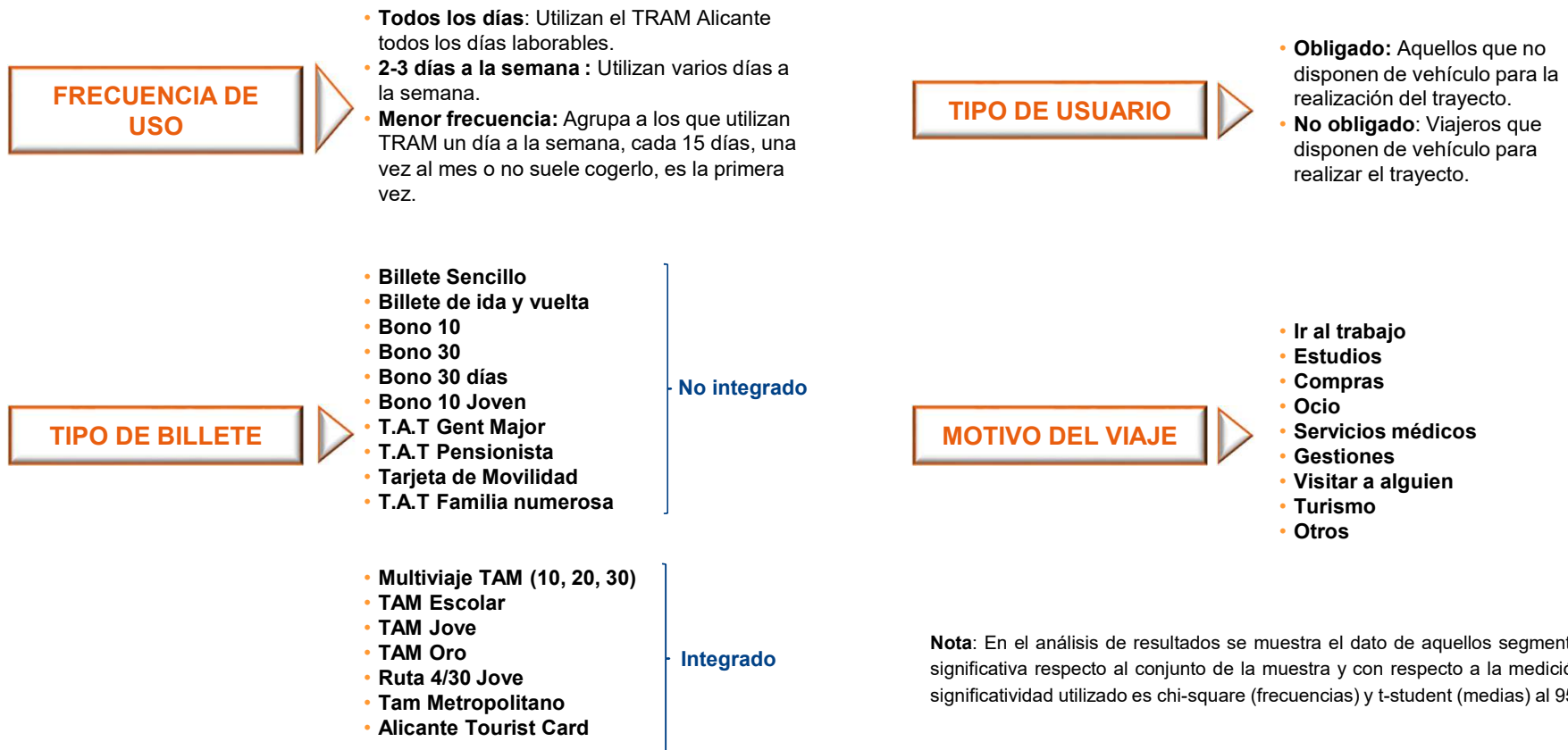
Variables sociodemográficas:



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 **2023**. El test de significatividad utilizado es chi-square (frecuencias) y t-student (medias) al 95%.



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:

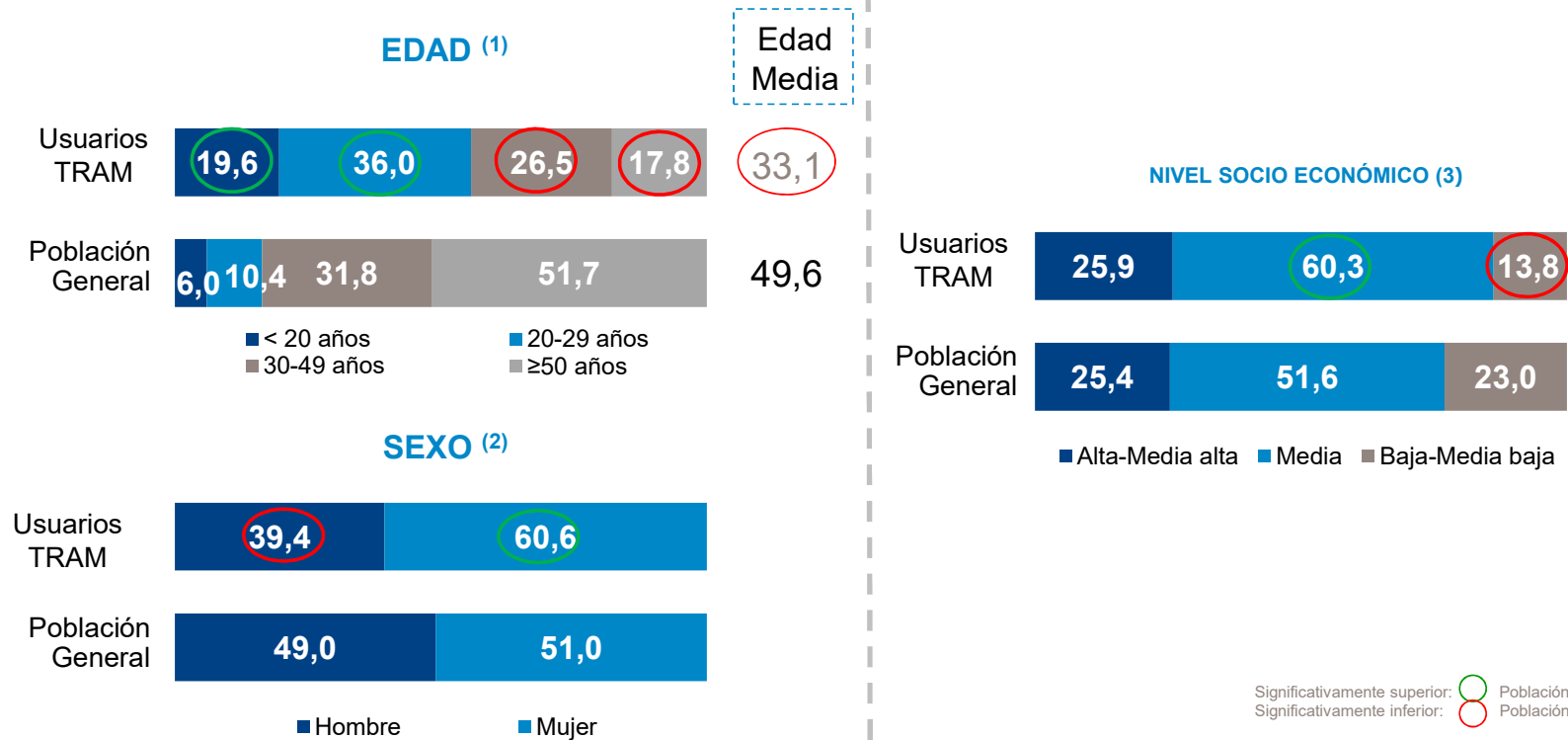
- ▶ Sexo
- ▶ Edad
- ▶ Nivel de estudios
- ▶ Ocupación
- ▶ Nivel socio- económico
- ▶ Lugar de residencia

Perfil del viajero

- El perfil del viajero en TRAM sigue siendo mayoritariamente femenino, además esta proporción **de mujeres ha incrementado de manera significativa** con respecto al año pasado (de 56,3% a 60,6%) volviendo a niveles de 2021.
- **La edad media del usuario TRAM disminuye significativamente, situándose en los 33,1 años.** Por tramos se observan cambios significativos en comparación al 2023, aumentando el peso de los segmentos más jóvenes (hasta 29 años) en detrimento de los más maduros (de 30 años en adelante).
- En la L2, que es la línea más joven junto con la L3, este año además se ha reducido de manera significativa la media de edad de sus usuarios hasta los 29 años y por su parte, la L1 y la L4 presentan una edad media significativamente superior al total.
- En la distribución de los usuarios según el **nivel de estudios alcanzado**, se observa una **reducción de la tasa de usuarios con estudios básicos**, de 16,5% a 12,3% en favor de la tasa de usuarios con **estudios universitarios**, que **ha incrementado de manera significativa**, de 26,3% a 29,6%. Este comportamiento se observa a nivel general en el conjunto de la población. No obstante, se mantiene sin cambios que, la **mayoría** de los usuarios cuentan con estudios **medios** (58,1%).
- Por líneas, la **L3** presenta el **mayor porcentaje de usuarios con estudios básicos**, la **L9 y la L2** presentan el **mayor porcentaje de usuarios con estudios medios** finalizados, mientras que la **L4 destaca con mayor porcentaje de usuarios con estudios universitarios finalizados.**

Perfil del viajero

Perfil comparativo con Población general



(1) Datos ISC 2024

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra

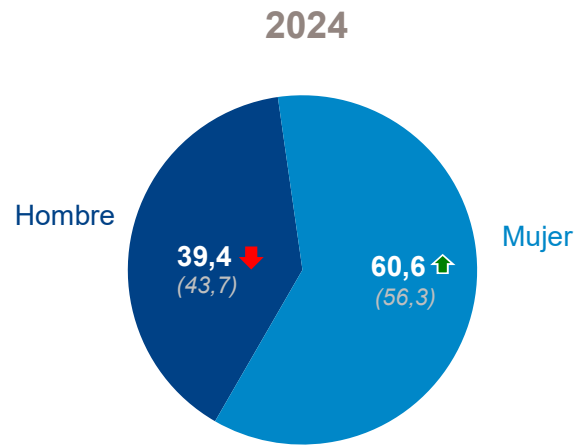
(1) Para Población General: datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística, año 2023. Para Usuarios TRAM: datos encuesta GfK 2024.

(2) Para Población General: datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística, año 2023. Para Usuarios TRAM: datos encuesta GfK 2024.

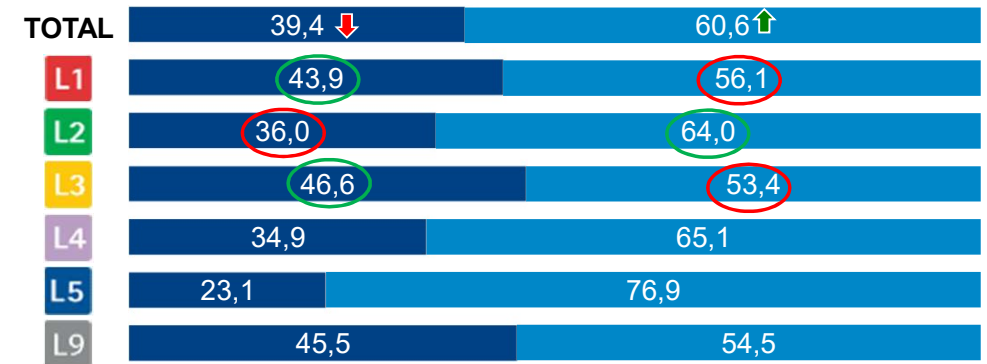
(3) Para Población General: datos obtenidos del del EGM 2022 (3) . Para Usuarios TRAM: datos inferidos a partir del nivel de estudios y la ocupación del usuarios. Encuesta GfK 2024.

Perfil del viajero

Sexo



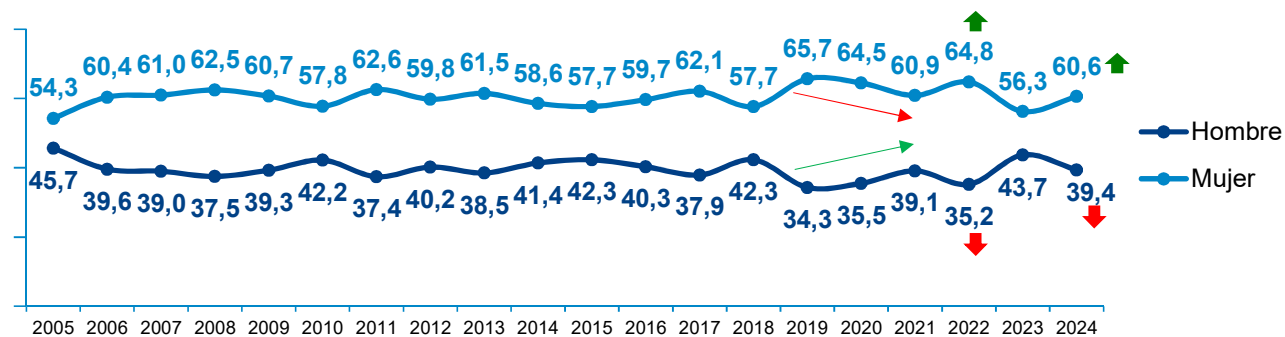
POR LINEA



EVOLUTIVO

() Datos ISC 2022

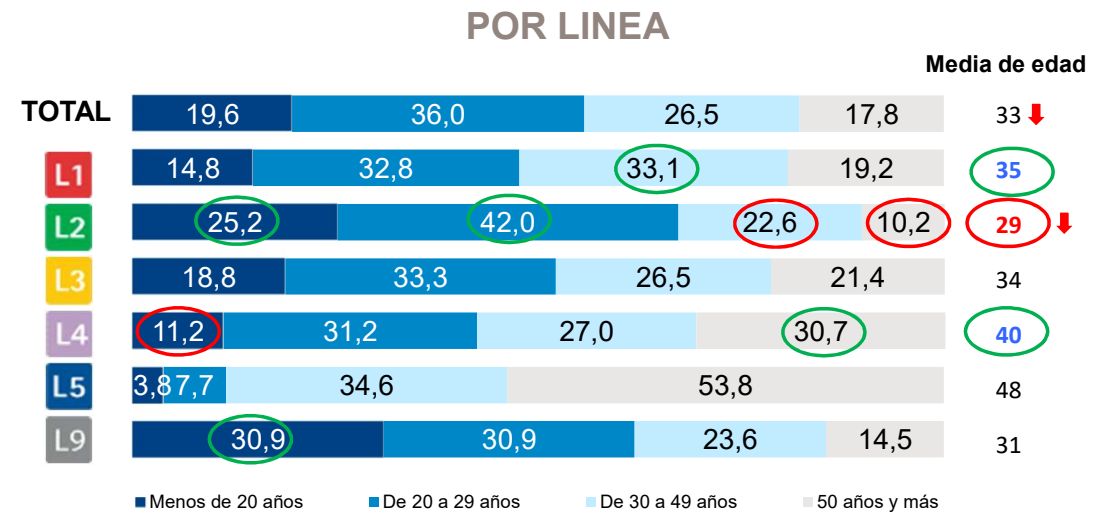
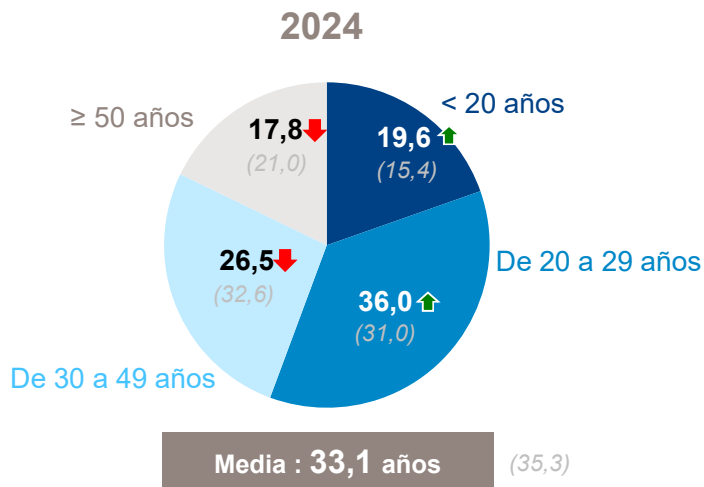
Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.502)
C12.- Sexo



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

Perfil del viajero

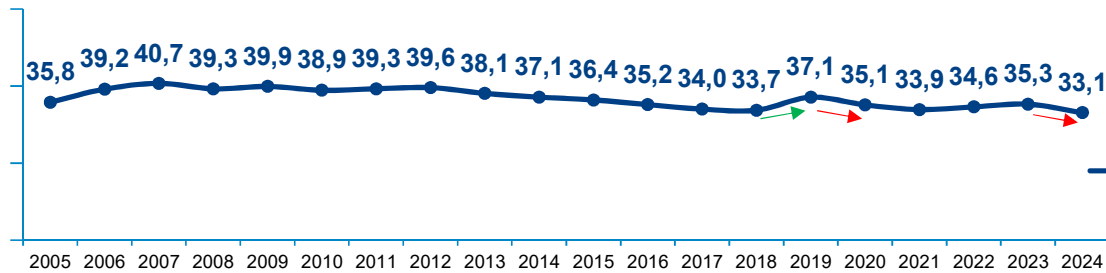
Edad



EVOLUTIVO

() Datos ISC 2022

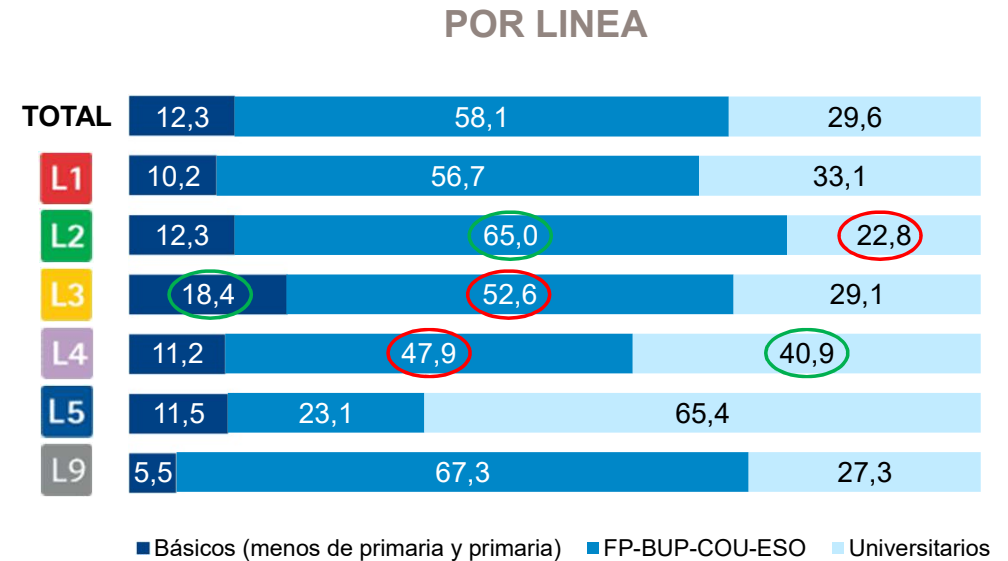
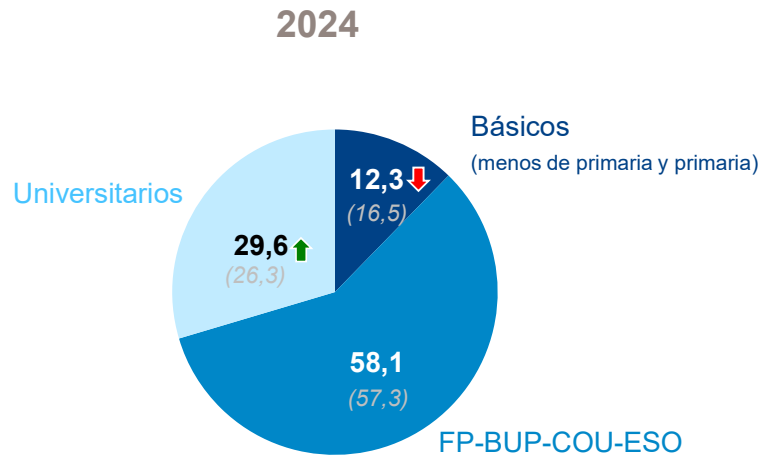
Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.502)
C13.1.- Edad



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

Perfil del viajero

Nivel de estudios



() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.502)
 C14.- ¿Qué estudios ha finalizado usted?

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

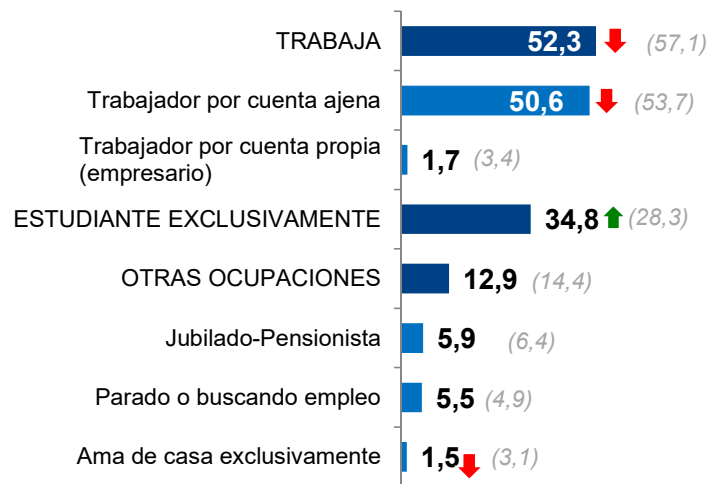
Perfil del viajero

- En cuanto a su ocupación, los usuarios del TRAM siguen siendo **mayoritariamente trabajadores por cuenta ajena, habiendo disminuido de manera significativa** su proporción en comparación al 2022 (de 53,7% a 50,6%), en favor de otros colectivos como los **estudiantes que han incrementado significativamente su peso pasando** de 28,3% a 34,8%, aspecto que correlaciona con el descenso de la edad media de los usuarios. La L2 sigue destacando por la mayor proporción de estudiantes (43,9%) dado su destino universitario.
- **Se observa un cambio en el perfil del usuario TRAM por nivel Socioeconómico (NSE)**, aunque siga siendo mayoritariamente medio (60,3%) disminuye de manera significativa el nivel social bajo-medio bajo, relacionado este hecho con la menor proporción de usuarios con estudios bajos e incrementa el nivel medio alto relacionado con la mayor proporción de **usuarios con estudios universitarios**. Por líneas, la L2 muestra la mayor proporción de usuarios de NSE medio (67%), mientras que la L1 y la L4 son las que transportan un mayor número de usuarios de NSE bajo (29,1 y 31,6% respectivamente).
- **Disminuye la proporción** de usuarios del TRAM **residentes en la ciudad de Alicante** (de 58,6 a 51,9%). En comparación al año pasado, **ha incrementado** significativamente **la proporción de usuarios residentes en el resto de la provincia de Alicante** (de 37,5% a 45,1%). Este hecho puede estar relacionado con el incremento de los precios de alquiler en la ciudad versus otros municipios cercanos.

Perfil del viajero

Ocupación

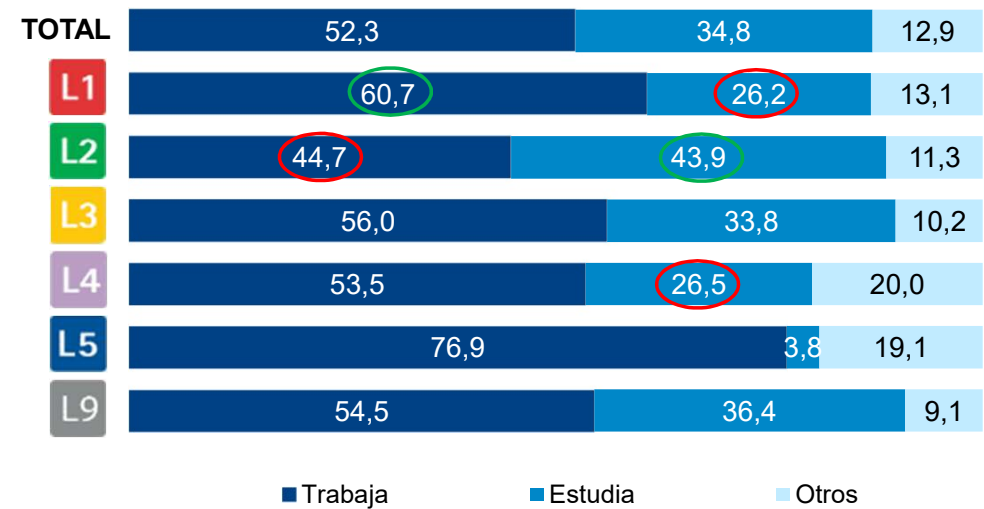
2024



() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.502)
 C15.- ¿Cuál es su ocupación principal?

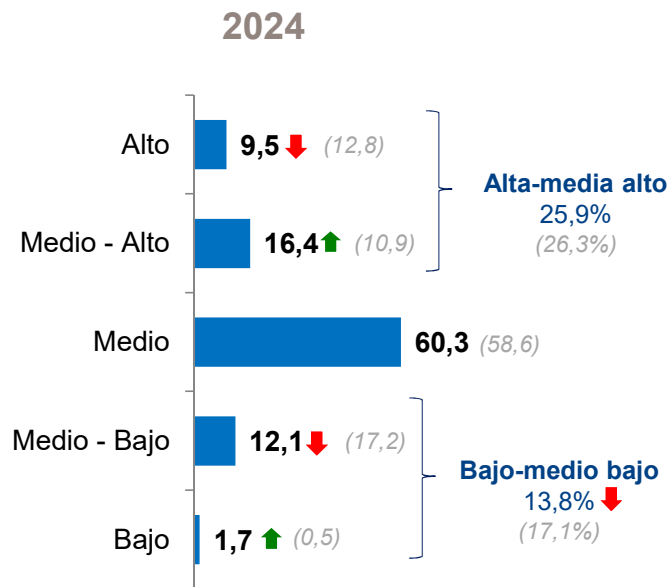
POR LINEA



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

Perfil del viajero

Nivel socio-económico

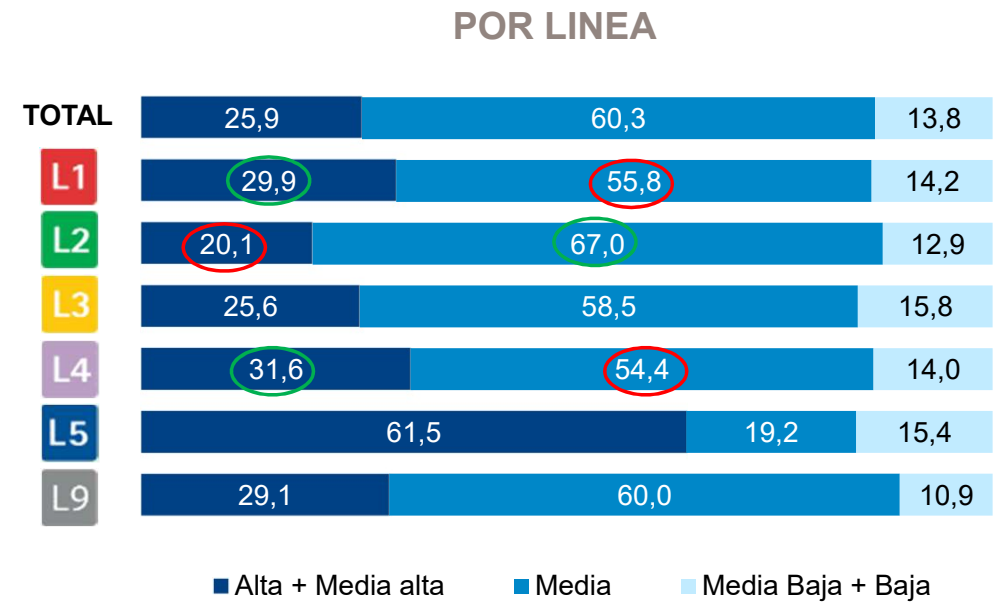


() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (1.502)

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

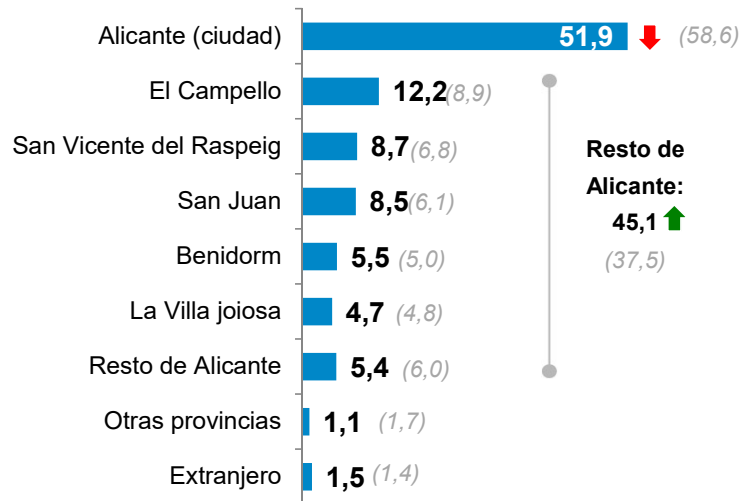


Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

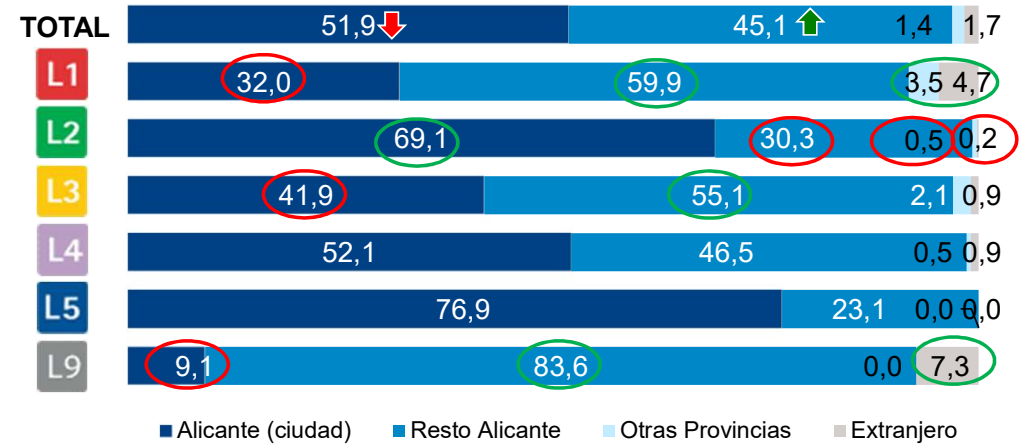
Perfil del viajero

Lugar de residencia

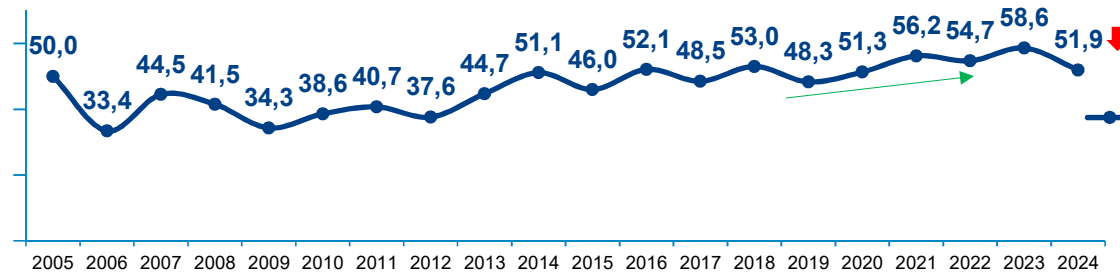
2024



POR LINEA



EVOLUTIVO



() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.502)
 C18- ¿En qué municipio reside Ud. Habitualmente?

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



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

Resumen

Se mantiene la frecuencia de uso

- **Se mantiene** la proporción de **usuarios diarios** del TRAM (66,2%). La línea **L2** es la que destaca por tener mayor proporción de usuarios diarios, mientras que la **L4** y la **L9** presentan menor proporción de usuarios diarios respecto al total, siendo líneas de menor frecuencia de uso.
- Se mantiene el **N.º medio de trayectos** a la semana, que es de **8,9 trayectos** (vs. 9,1 de 2023), siendo la **L2** la que destaca con un número medio superior de trayectos a la semana respecto al total. Por **segmentos de edad**, se observa que los **jóvenes** de hasta 20 años y el segmento de entre 30 y 49 años son los que **realizan el mayor N.º de trayectos por semana** mientras que los de 50 o más años viajan menos. **Este comportamiento está relacionado con la consolidación del uso del Bono Jove 30, con el que los más jóvenes (hasta 31 años) pueden viajar gratis en toda la red del TRAM.**

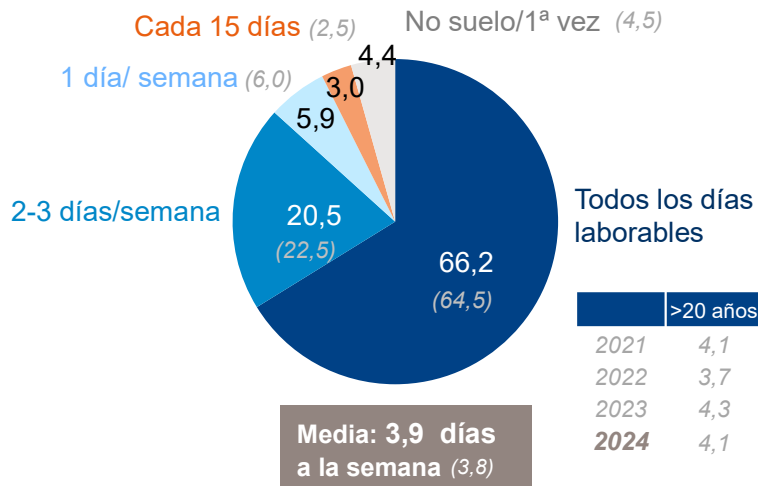
Sigue incrementando el uso del Bono Joven 30 entre los usuarios del TRAM

- El **Bono Joven 30** que se incorporó el año **2023**, sigue ganando peso entre los usuarios de manera significativa (pasando de 24,6% a 37,6%) habiendo alcanzado en tasa de uso a la **Tarjeta TAM (10, 20, 30)**, que **desciende por segundo año consecutivo** (de 43,3% a 39,7%). También disminuye de manera significativa el billete Sencillo pasando del 6,2% en 2023 a 4,3% en 2024. Con el aumento del Bono Jove 30 aumenta el uso de los billetes integrados (de 79,8% a 88,5%) en detrimento de los no integrados.
- Obviamente la **tarjeta Bono Jove 30** es más utilizada por los de hasta 30 años en detrimento del Multiviaje TAM que cae en los colectivos más jóvenes.

Comportamiento del viaje

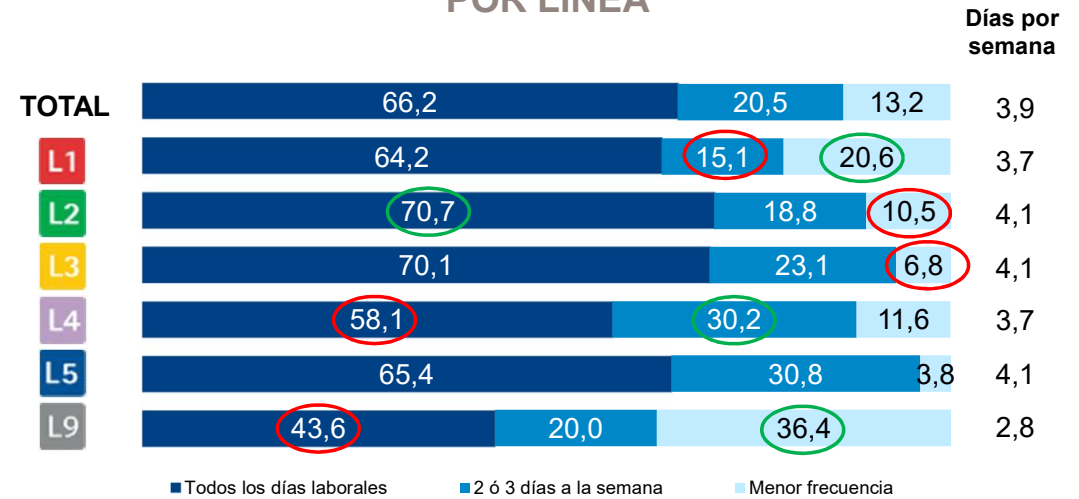
Frecuencia de uso

2024

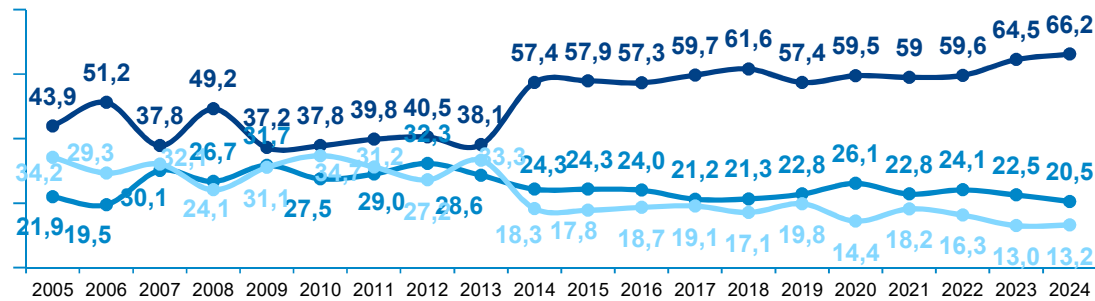


	>20 años	20-29	30-49	50 y más
2021	4,1	3,5	3,5	3,4
2022	3,7	3,8	3,7	3,4
2023	4,3	3,7	3,9	3,2
2024	4,1	4,0	3,9	3,4

POR LINEA



EVOLUTIVO



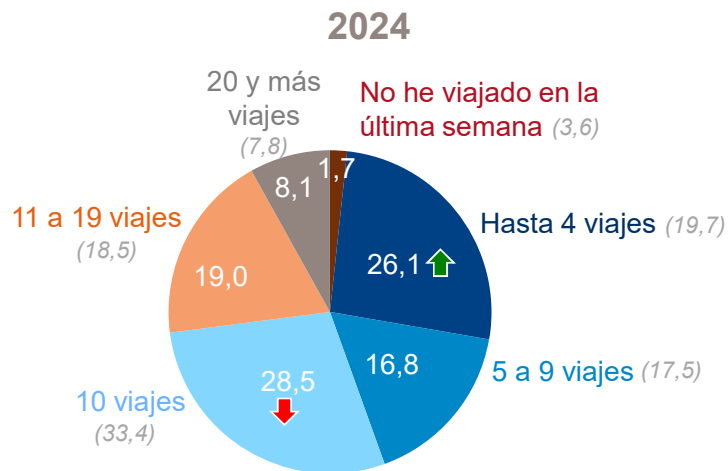
Significativamente superior: Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: Total ↓ Evolutivo

() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.502)
P5- ¿Con qué frecuencia suele usted coger el TRAM?

Comportamiento del viaje

Número de viajes / Trayectos semanales



Media: 8,9 (9,1)
viajes/trayectos a la semana

	>20 años	20-29	30-49	50 y más
2021	8,39	7,77	8,00	7,35
2022	7,10	7,75	7,98	7,20
2023	10,18	9,25	9,37	7,67
2024	9,2	8,74	9,5	8,27

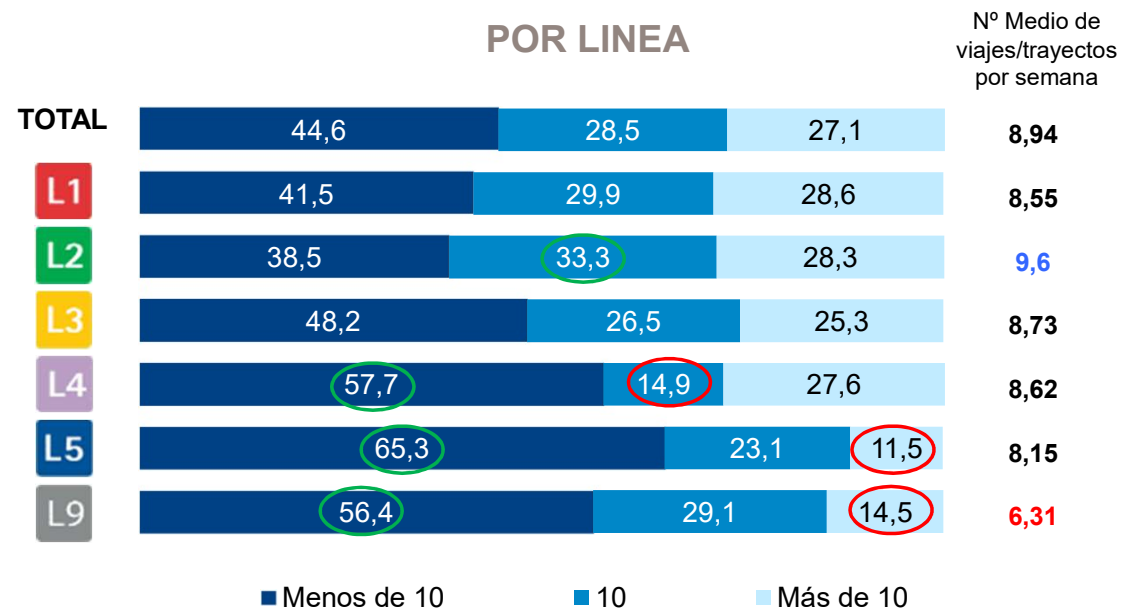
() Datos ISC 2023

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (1.502)

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.

POR LINEA

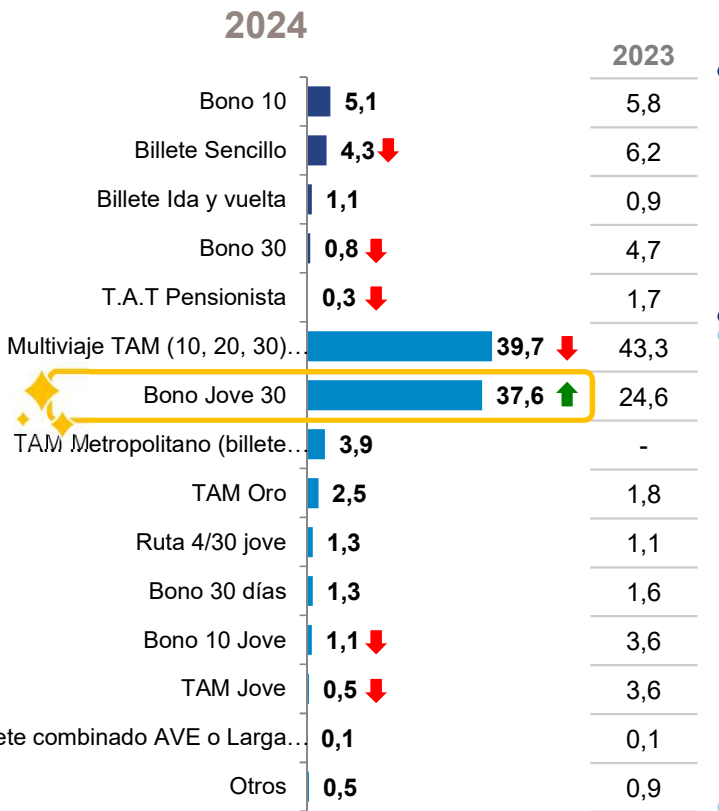


Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Comportamiento del viaje

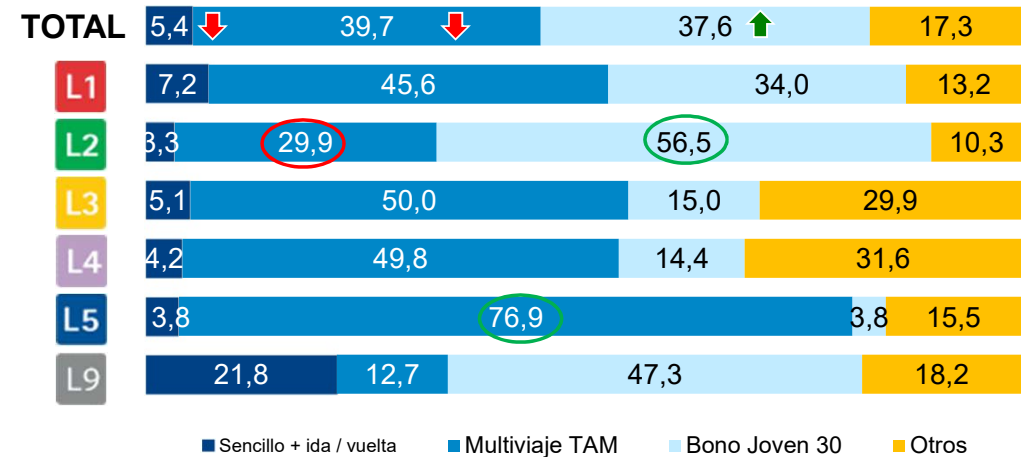
Tipo de billete

POR LINEA



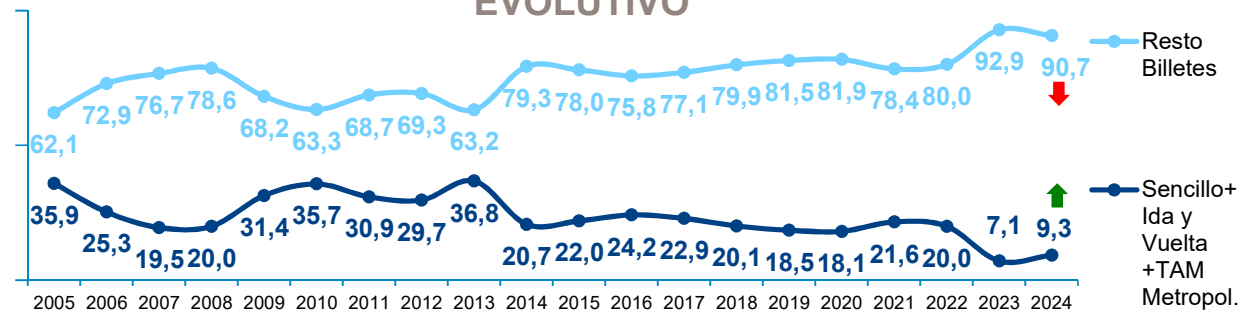
Billetes No integrados
11,6% ↓
(19,3%)

Billetes Integrados
88,5% ↑
(79,8%)



■ Sencillo + ida / vuelta ■ Multiviaje TAM ■ Bono Joven 30 ■ Otros

EVOLUTIVO



() Datos ISC 2023

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.502)
C11.- Tipo de Billete

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

Comportamiento del viaje

Tipo de billete por edades

	Total	Menos de 20 años	De 20 a 29 años	De 30 a 49 años	50 años y más
<i>Base</i>	1502	295	541	398	268
Bono 10	5,1	7,1	8,9	1,8	0,4
Billete Sencillo	4,3	3,4	4,1	4,5	5,2
Billete Ida y vuelta	1,1	-	0,6	0,8	3,7
Bono 30	0,8	-	0,2	2,5	0,4
T.A.T Pensionista	0,3	-	-	0,3	1,5
Multiviaje TAM (10, 20, 30) (TARJETA MOBILIS)	39,7	7,1	15,3	77,1	69
Bono Jove 30	37,6	74,9	61	3,5	-
TAM Metropolitano (billete metropolitano)	3,9	3,4	4,3	5	1,9
TAM Oro	2,5	-	-	-	14,2
Ruta 4/30 jove	1,3	1,7	2,6	0,3	-
Bono 30 días	1,3	-	0,4	3,3	1,9
Bono 10 Jove	1,1	2	1,8	-	-
TAM Jove	0,5	0,3	0,9	0,3	-
Billete combinado AVE o Larga Distancia + TRAM	0,1	-	-	-	0,4
Otros	0,5	-	-	0,8	1,5

() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.502)
 C11.- Tipo de Billete / C13.1. Edad

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

Comportamiento del viaje

Resumen

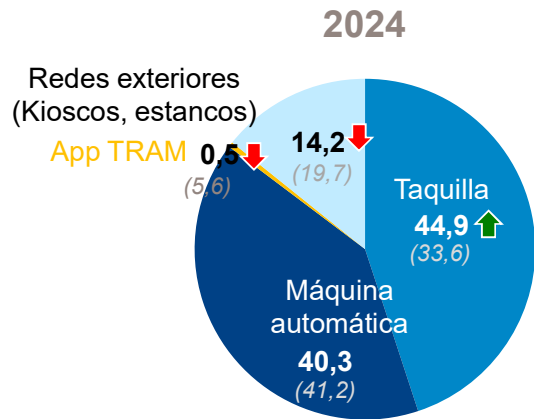
Aumento de las recargas en taquillas y distribución homogénea entre el pago de las recargas con tarjeta vs. en efectivo.

- **Aumenta de manera significativa** la recarga del título de transporte a través de **taquillas** del 33,6% en 2023 al 44,9% en la actualidad) y se posiciona como el principal método de recarga seguido de las máquinas automáticas (40,3%) y de las redes exteriores (14,2%) que se reducen de manera significativa respecto a 2023 (19,7%). La recarga a través de la APP TRAM prácticamente desaparece en esta ola. Este comportamiento puede estar relacionado con la obtención del Abono joven gratuito que se debe recoger en taquillas.
- Las líneas que destacan por un mayor uso de las **taquillas** son la **L1 y L2**, mientras que las **máquinas automáticas** son más utilizadas en **L1 y L3**.
- Los usuarios que recargan sus títulos a través de las máquinas automáticas de venta y taquillas se distribuyen en dos grupos homogéneos, aquellos que pagan con tarjeta que suponen el 50,4% frente al 49,6% que paga en efectivo. Por líneas la L2, es más de pago en efectivo mientras que L1, L3, L4 y L9 son más de pago con tarjeta.

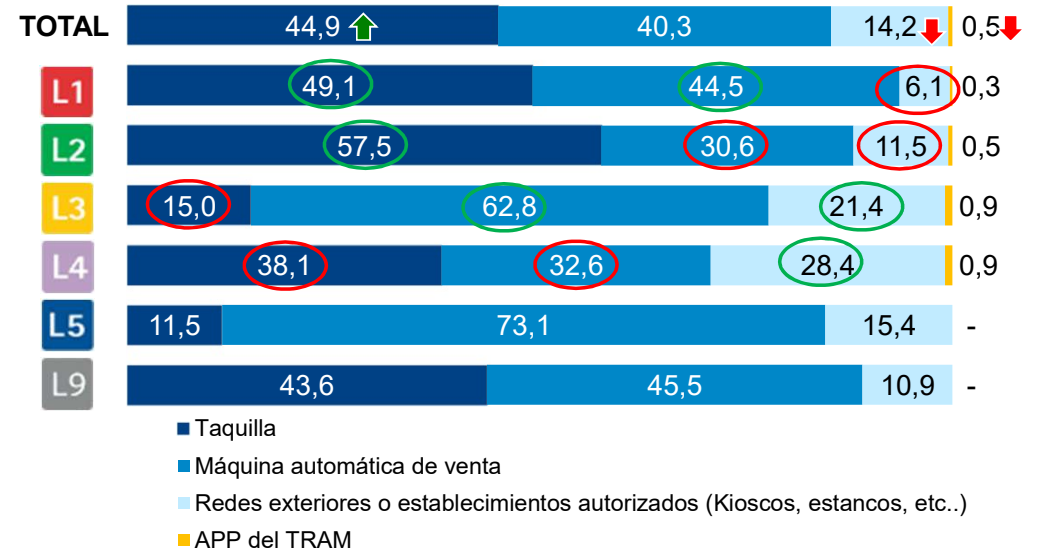
Comportamiento del viaje

Medio de recarga de los títulos de transporte

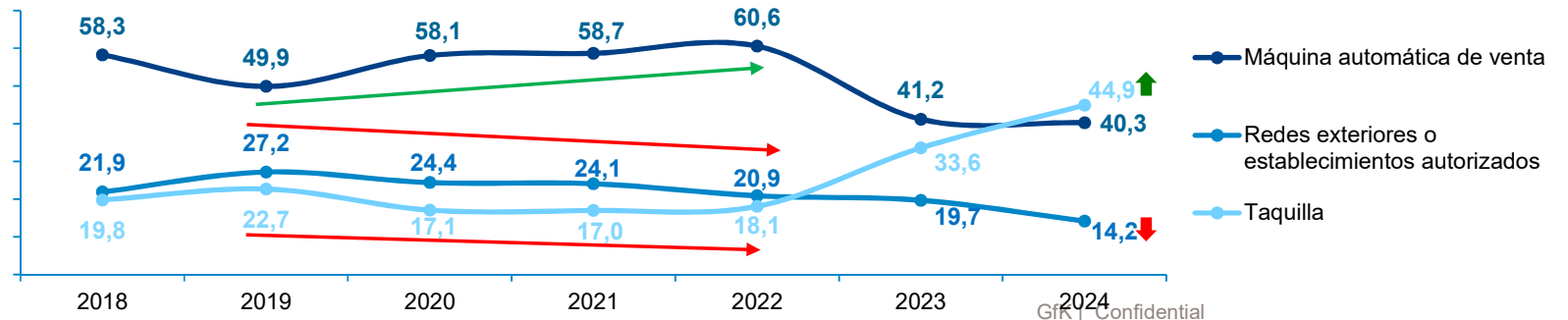
¿Cómo recarga habitualmente su título de transporte?



POR LINEA



EVOLUTIVO



() Datos ISC 2023

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

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.511)
C11.1.- ¿A través de qué medio adquiere o recarga Ud. Habitualmente su título de transporte?

Comportamiento del viaje

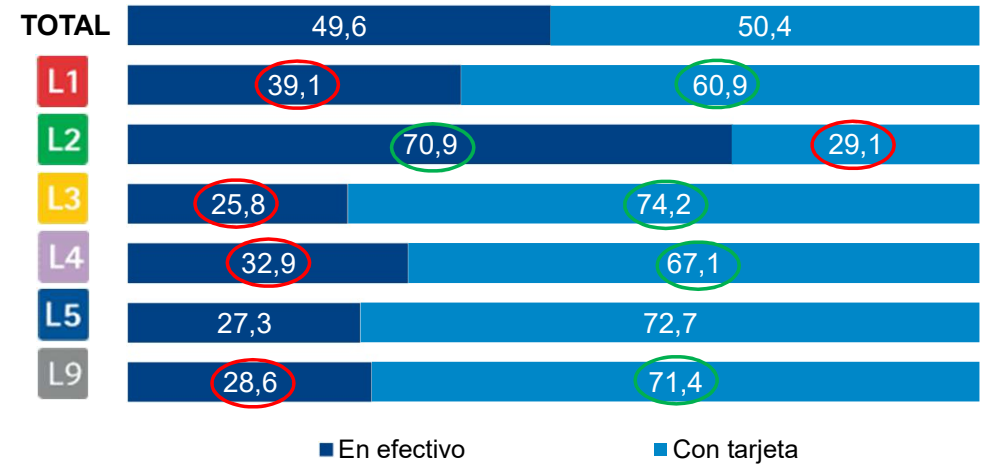
Medio de recarga de los títulos de transporte

¿Cómo suele Ud. pagar su título de transporte?



Base: Usuarios que adquieren su título en máquinas automáticas o taquillas (n=1.280)

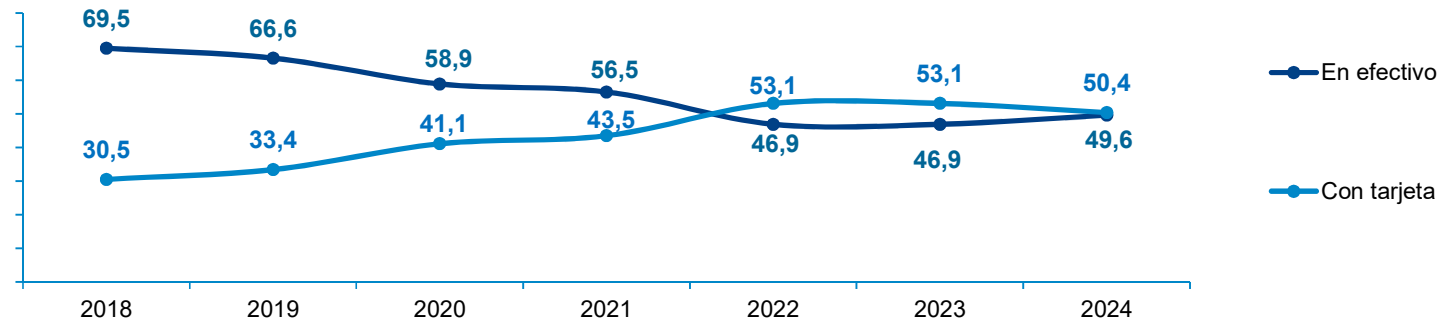
POR LINEA



() Datos ISC 2023

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

Unidad: Porcentaje
 C11.B.- ¿Cómo lo abona?



Comportamiento del viaje

Resumen

Se incrementan los desplazamientos para acudir al lugar de estudio en detrimento de los desplazamientos por trabajo

- Los **principales motivos** que generan los desplazamientos en el TRAM son **ocupacionales** principalmente (trabajo y estudios) (61%), siendo el **trabajo** el **principal motivo**, que ha **reducido su peso** de 40,8% en 2023 al 35,2% en 2024 **en favor del motivo estudios** que ha **aumentado significativamente** su **peso** (del 21,3% al 25,8%). Comportamiento que concuerda con el incremento del número de estudiantes matriculados de la Universidad de Alicante en un +3,8% en el curso 2023/24 respecto al anterior.
- Las **L1 y L3** son las **líneas con mayor proporción de usuarios** que se **desplazan por trabajo**, mientras que la **L2** (con **destino la Universidad**) presenta **mayor concentración** de **desplazamientos por motivos de estudios**.
- El ocio (17,4% vs. 13,2%) y las gestiones (de 3,2% a 4,7%) aumentan con respecto a 2023, mientras que las compras (de 8,8% a 6,9%) y el turismo (de 1,7% a 0,9%) descendiendo como motivo de viaje.

Sectores de actividad de los usuarios que viajan por trabajo

- Los viajeros que se desplazan por motivo de trabajo son principalmente empleados del sector de la hostelería, comercios o limpieza/residuos urbanos, con pesos similares a los de 2023. Se reduce de manera significativa el sector sanitario con 5,1% vs. 8,9% en la anterior medición.

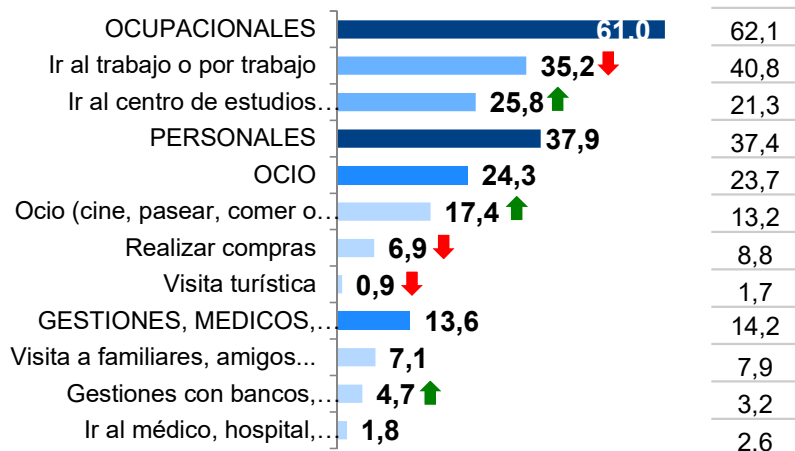
Comportamiento del viaje



Motivo del viaje

2024

2023

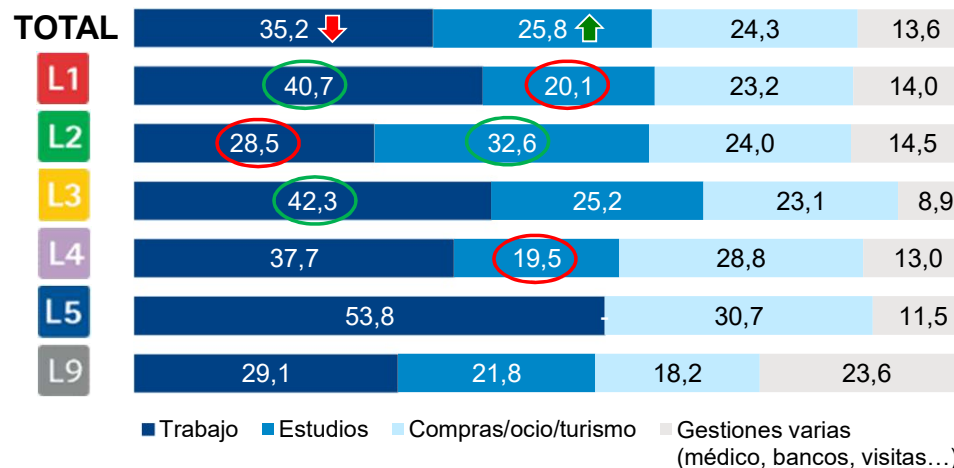


Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

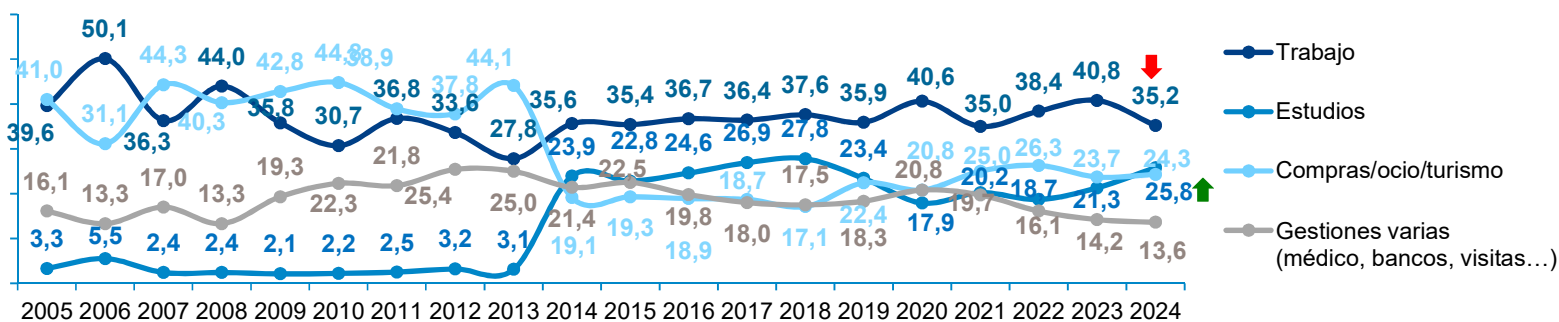
() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.502)
 C16- ¿Cuál es el motivo principal de este viaje?

POR LINEA

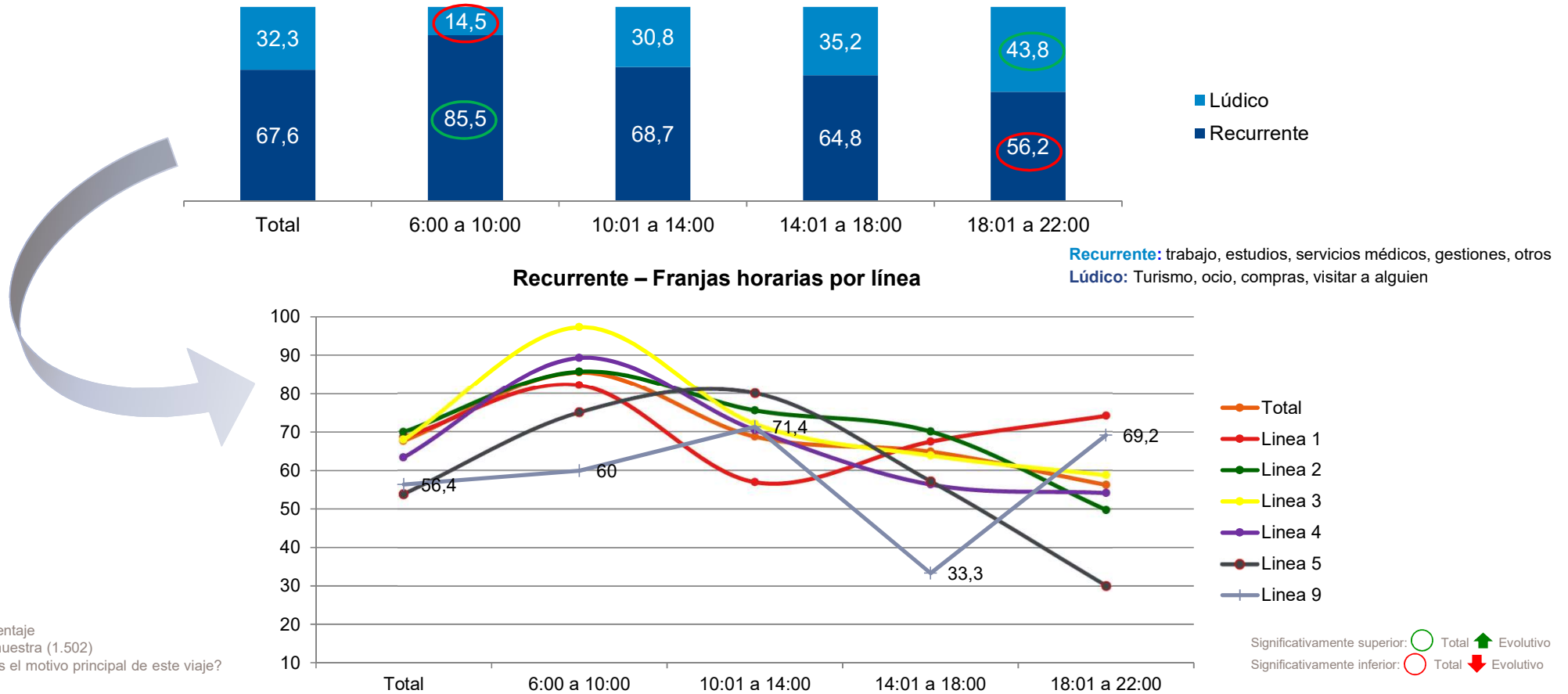


EVOLUTIVO



Comportamiento del viaje

Recurrentes y lúdicos

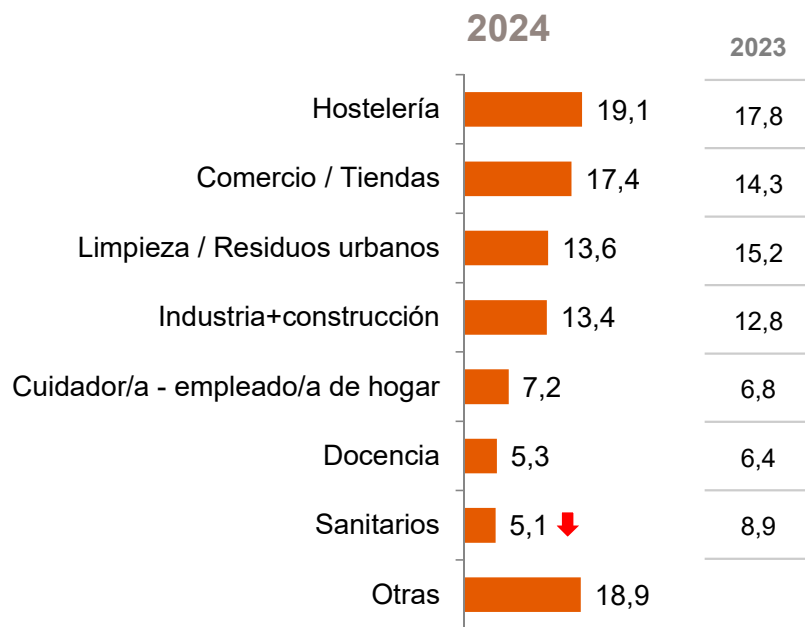


Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.502)
 C16- ¿Cuál es el motivo principal de este viaje?

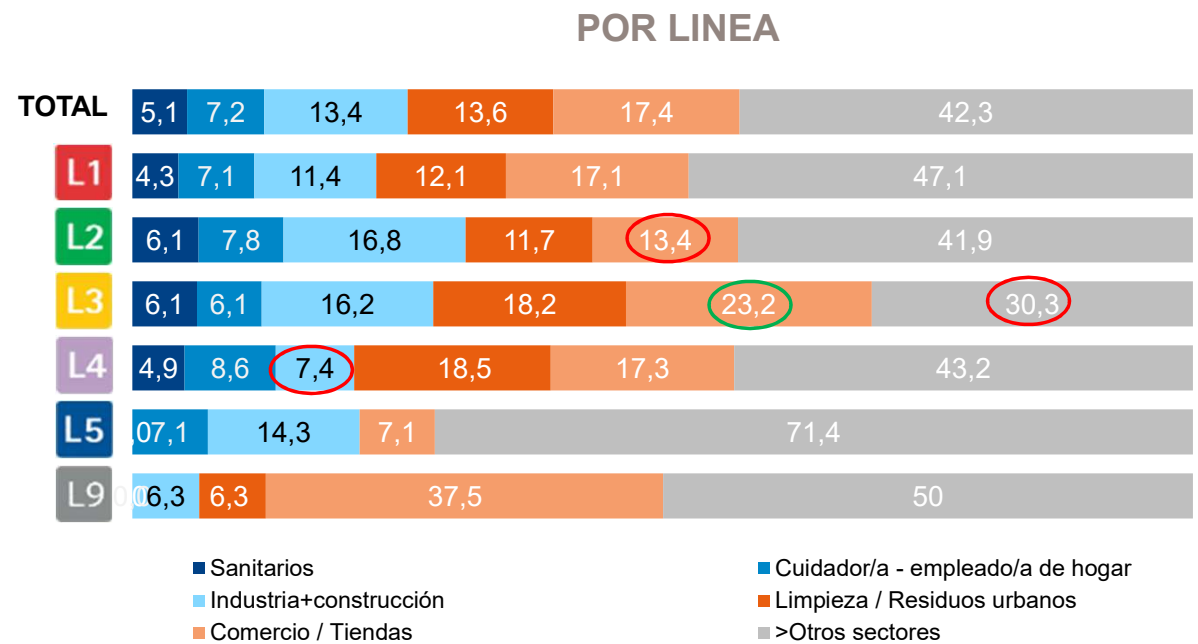
Comportamiento del viaje

Sectores de actividad

¿En qué sector de actividad trabaja?



Unidad: Porcentaje
 Base: Viajan por trabajo (529)
 C16.B ¿En qué sector de actividad trabaja Ud.?



Base: Viajan por trabajo (583)

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

Comportamiento del viaje

Resumen

Número de usuarios “obligados” aumenta de manera significativa

- Respecto a 2023 aumenta de manera significativa la tasa de usuarios obligados, es decir, que no cuentan con un vehículo para hacer el desplazamiento (de 73,5% a 76,9%). Destaca la L2 con mayor proporción de viajeros obligados, ya que transportan mayor proporción de estudiantes y de jóvenes respecto a las otras líneas y estos colectivos son en mayor medida usuarios obligados respecto al total.
- La tasa de usuarios que viajan en TRAM porque no tiene otro medio privado se mantiene estable (54,7%), sin embargo, aquellos que lo usan porque les gusta viajar en TRAM cae de manera significativa (de 35,3% a 27,0%), así como los que declaran que lo usan porque no tienen otro transporte público (12,4% a 9,9%). Las líneas con un mayor número de usuarios que no disponen de otro medio de transporte privado son la L2, L4 y L5 (61%, 68,4% y 68,4% respectivamente). Entre los que prefieren el TRAM, hay un mayor número de usuarios en la L2 (54,9%)

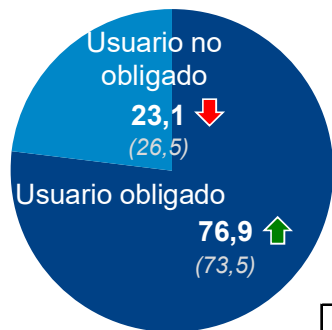
La cadena modal del TRAM: andar (9'4") → trayecto en TRAM → andar (8'0")

- El desplazamiento a la estación y hasta el destino se realiza andando (94,5% y 95,6% respectivamente), en ambos casos con pesos muy similares a 2023. Disminuye de manera significativa el tiempo empleado desde origen hasta la estación mientras que desde la estación hasta el destino se mantiene el tiempo con respecto a 2023.
- **Aumenta** la proporción de **usuarios que reside en un radio de 1 Kilometro a su estación de origen** (de 71,5% a 80,7%) mientras que la media de distancia recorrida se mantiene en 1,4 km.
- Con respecto al transbordo se mantiene la tasa (10,5%) siendo la parada de Marq y Luceros donde más se realizan.

Comportamiento del viaje

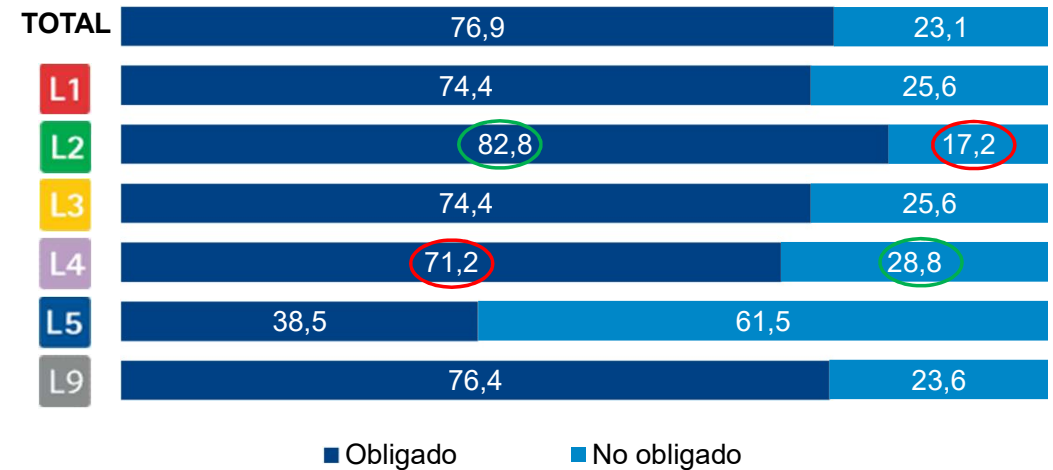
Tipo de usuario

2024



	Total	Obligado	No Obligado
Estudiante	34,8	40,5	15,9
Trabajador	52,3	47,7	68
Otras ocupaciones	47,7	52,3	32
Edad media	33,1	30,7	41,1

POR LINEA



() Datos ISC 2023

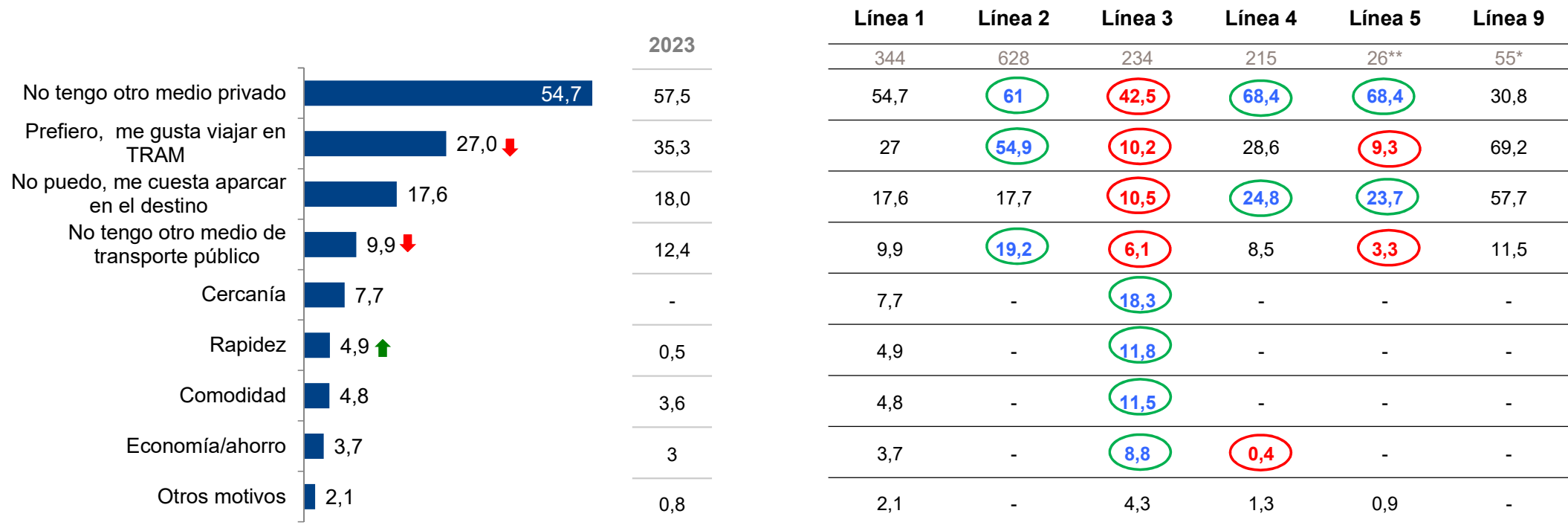
NOTA: Por usuarios OBLIGADOS entendemos aquellos que no disponen de coche para la realización del trayecto

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.502)
 P8. ¿Dispone de coche habitualmente para poder hacer este viaje?

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

Comportamiento del viaje

Motivos de utilización del servicio del TRAM Alicante



() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.502)
 P9.- ¿Por qué viaja usted con TRAM de Alicante?

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

Comportamiento del viaje

Tiempo, distancia y medio de desplazamiento



() Datos ISC 2023

Media de menciones:
1,04 (1,03)

Media de menciones:
1,04 (1,02)

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

Otros: Ave, patinete eléctrico, taxi

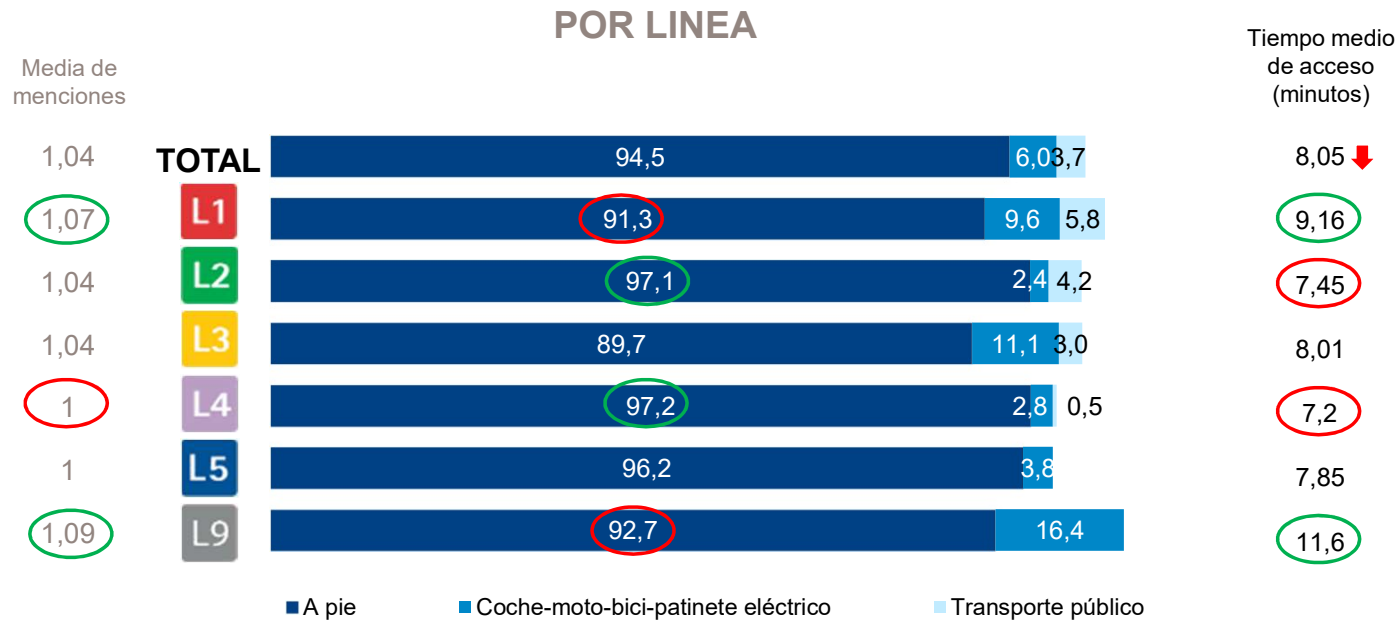
Unidad: Porcentaje y media minutos; Base: Total muestra (1.502)

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?

Comportamiento del viaje

Medio de desplazamiento desde el lugar de origen a la parada

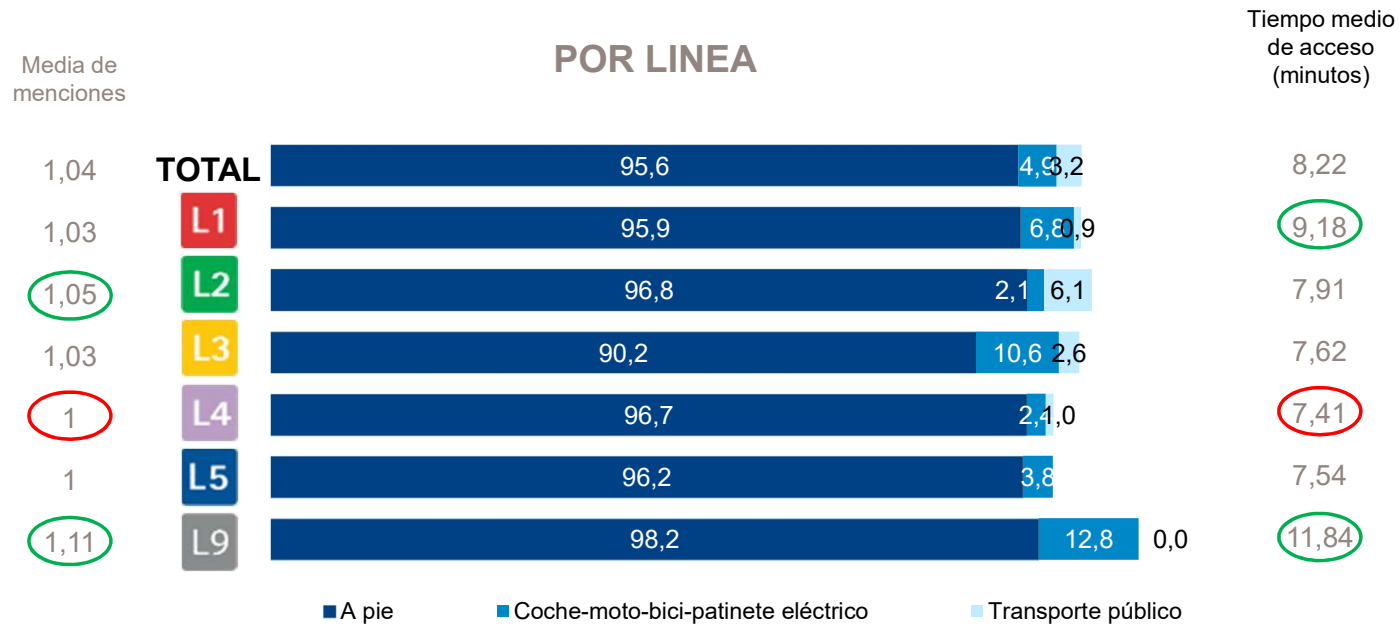


Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.502)
 P6. En este viaje en concreto, ¿cómo accede desde su lugar de origen a esta parada?

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

Comportamiento del viaje

Medio de desplazamiento desde la parada final a su destino



Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.502)
 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

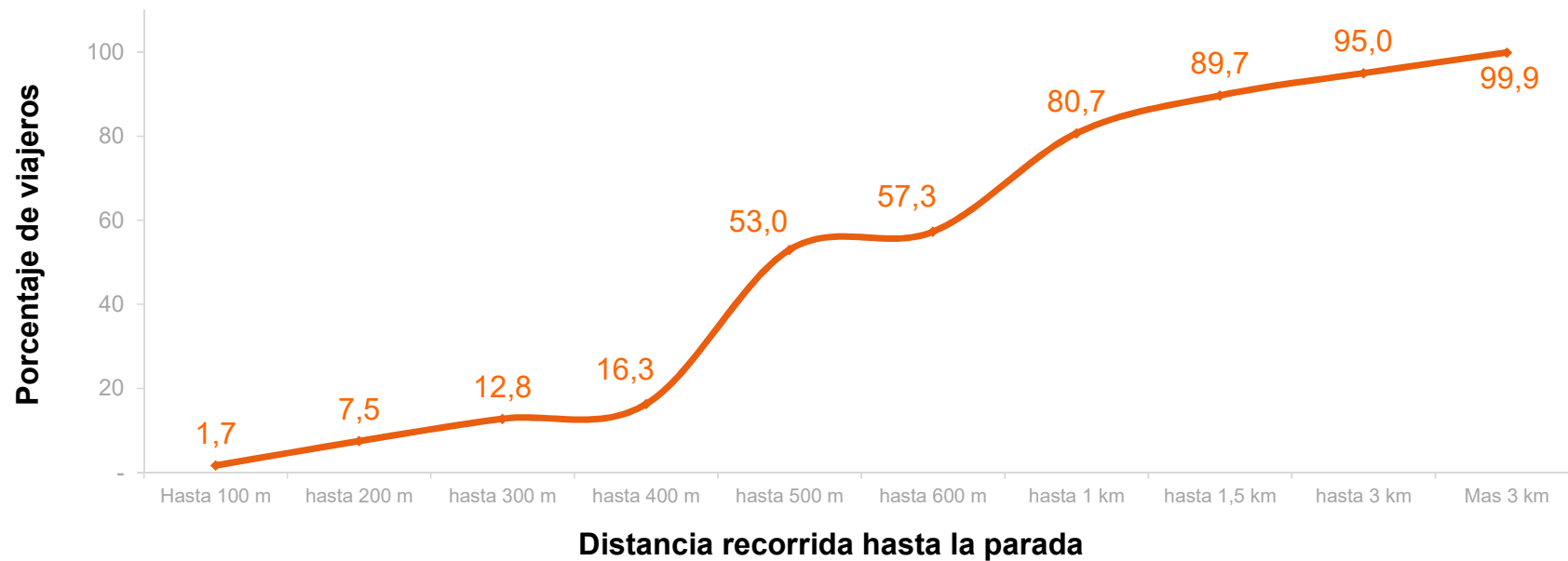
Para transformarlo en distancia aplicamos las siguientes velocidades medias por medio de transporte utilizado:

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



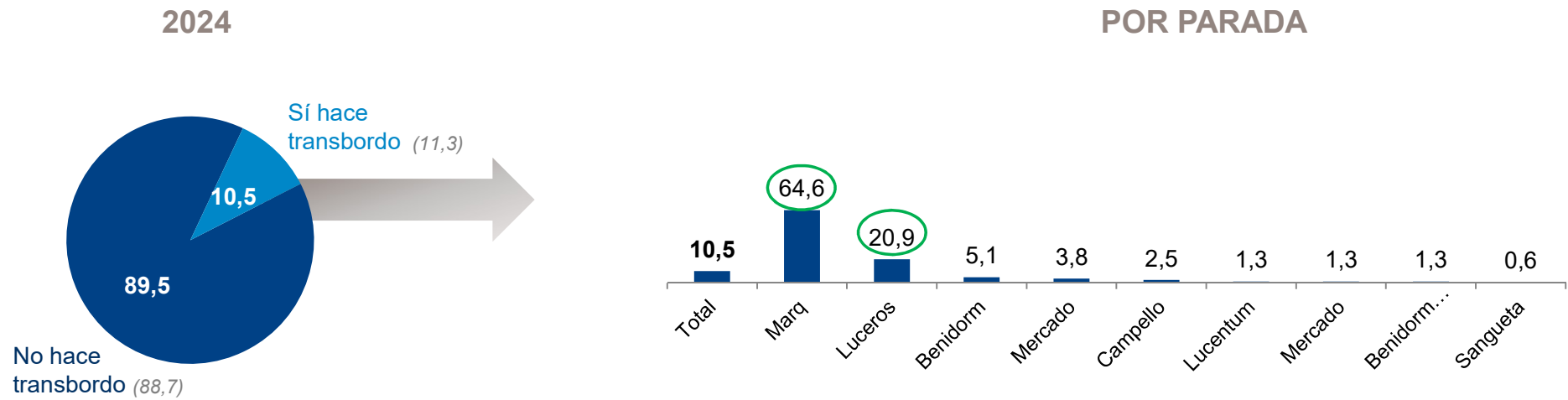
**Un 80,7% de viajeros
(71,5%)
accede en un radio de 1 km**

Se recorren 1.431 metros de media para acceder a la estación del TRAM

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.502)
 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 2022

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (1.502)

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 línea subida – línea destino

LÍNEA DE SUBIDA/ LÍNEA DE DESTINO	Línea 1	Línea 2	Línea 3	Línea 4	Línea 5	Línea 9	TOTAL
Línea 1	319	13	1	1	2	-	336
Línea 2	20	546	24	23	1	-	614
Línea 3	4	35	209	-	-	-	248
Línea 4	-	23	-	193	-	-	216
Línea 5	7	-	-	-	52	-	59
Línea 9	2	1	-	-	-	26	29
TOTAL	352	618	234	217	55	26	1502

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

Recorrido realizado

Matriz estación origen – estación destino

ESTACIÓN DE ORIGEN / ESTACIÓN DE DESTINO	Luceros	Campello	Mercado	San Vicente Raspeig	Benidorm	Universitat	Marq	Bulevar del Pla	La Goteta - Plaza Mar	Lucentum	Virgen del Remedio	Garbinet	Hospital	Creueta	Otras	Total
Luceros	0	15	5	36	24	9	7	16	7	5	8	11	7	5	109	264
Campello	24	0	14	1	3	3	7	3	1	2	0	0	1	5	41	105
Mercado	0	4	0	11	5	4	0	7	4	3	2	3	6	0	55	104
San Vicente Raspeig	14	3	17	0	3	1	2	7	8	1	5	6	4	0	22	93
Benidorm	15	5	8	1	0	3	6	0	0	2	0	0	1	9	40	90
Universitat	18	7	6	5	0	0	5	4	5	2	1	10	0	1	18	82
Marq	0	3	0	6	4	3	0	0	1	2	3	5	1	1	43	72
Bulevar del Pla	10	2	3	8	0	4	0	0	1	1	2	0	3	0	15	49
La Goteta - Plaza Mar	7	2	3	2	0	0	0	5	0	0	2	3	3	0	7	34
Lucentum	9	0	4	2	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	9	31
Virgen del Remedio	8	1	0	4	0	2	0	4	4	0	0	1	2	0	4	30
Garbinet	9	0	4	2	1	4	0	0	0	0	0	0	1	0	8	29
Hospital	3	0	1	11	0	3	0	1	2	0	2	1	0	0	5	29
Creueta	4	0	8	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	26
La Vila	8	1	2	1	8	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	26
Av. Naciones	5	0	3	1	0	0	2	2	0	1	0	0	2	0	7	23
Sergio Cardell	7	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	7	22
Otras	73	23	46	16	36	7	26	5	4	8	2	8	10	6	123	393
TOTAL	214	66	128	107	99	44	58	54	37	27	28	49	43	27	521	1502

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.



Satisfacción global

Satisfacción Global

Resumen

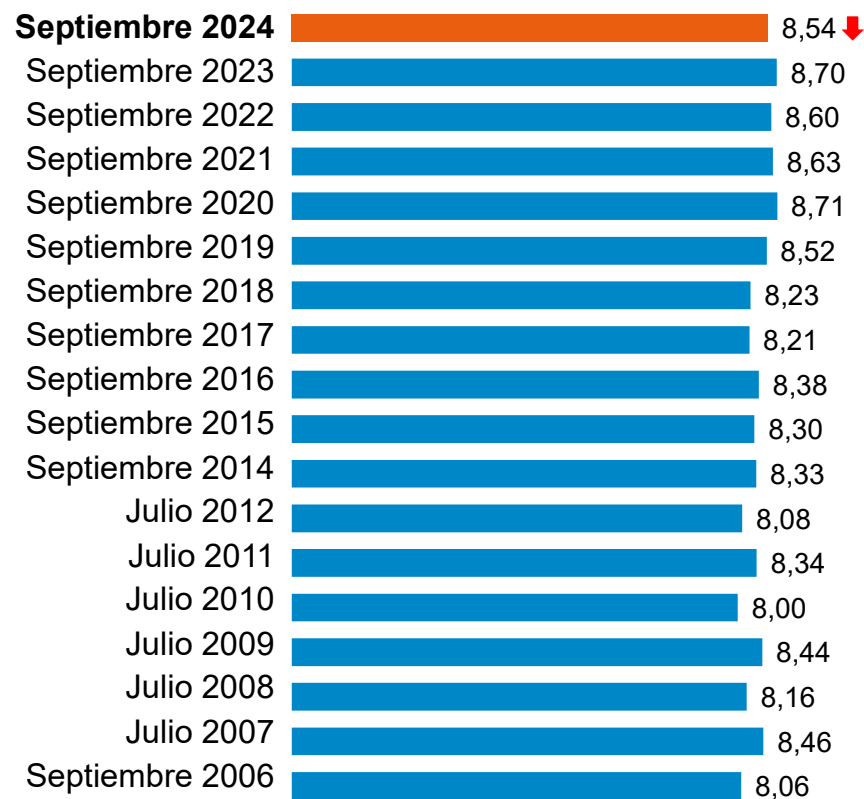
El ISC aumenta de manera significativa su valoración global

- El **ISC** de **TRAM** Alicante en **2024** se sitúa en **8,54 puntos**, registrando un **descenso significativo** tras el repunte en la valoración global de **2023 (8,70)** y volviendo a niveles de 2022 (8,60).
- Por líneas, la **valoración global se ha reducido significativamente** en la **L4** (línea que en 2023 experimentó un repunte en su satisfacción) . Ninguna de las líneas experimenta un incremento significativo.
- Los usuarios con un **nivel de satisfacción significativamente superior** a la media son los de las líneas **L3 (8,87)**, los **jubilados-pensionistas (8,91)**, los de **NSE medio-bajo/bajo (8,75)**, y el segmento de **50 y más años (8,75)**.
- Por el contrario, muestran un **nivel de satisfacción significativamente inferior** a la media los usuarios de las líneas **L1 (8,38)** y **L9 (8,34)**, los **estudiantes (8,42)** y los que **utilizan el servicio todos los días laborables (8,50)**.

Satisfacción Global

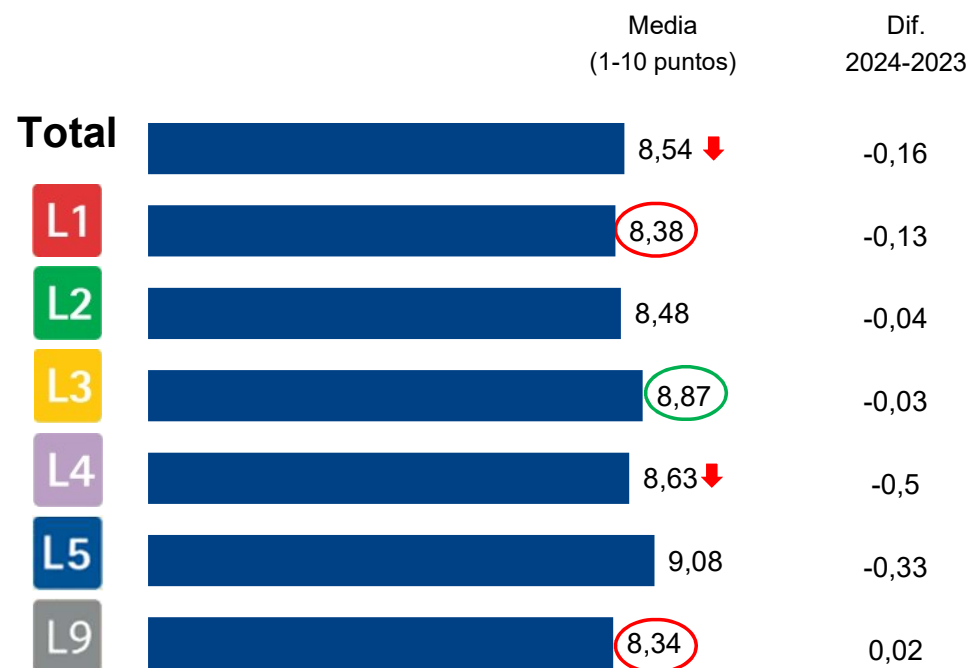


TOTAL



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



Unidad: Media. Escala de 1-10 (1-muy mal), (10- muy bien)

Base: Total muestra (1.502)

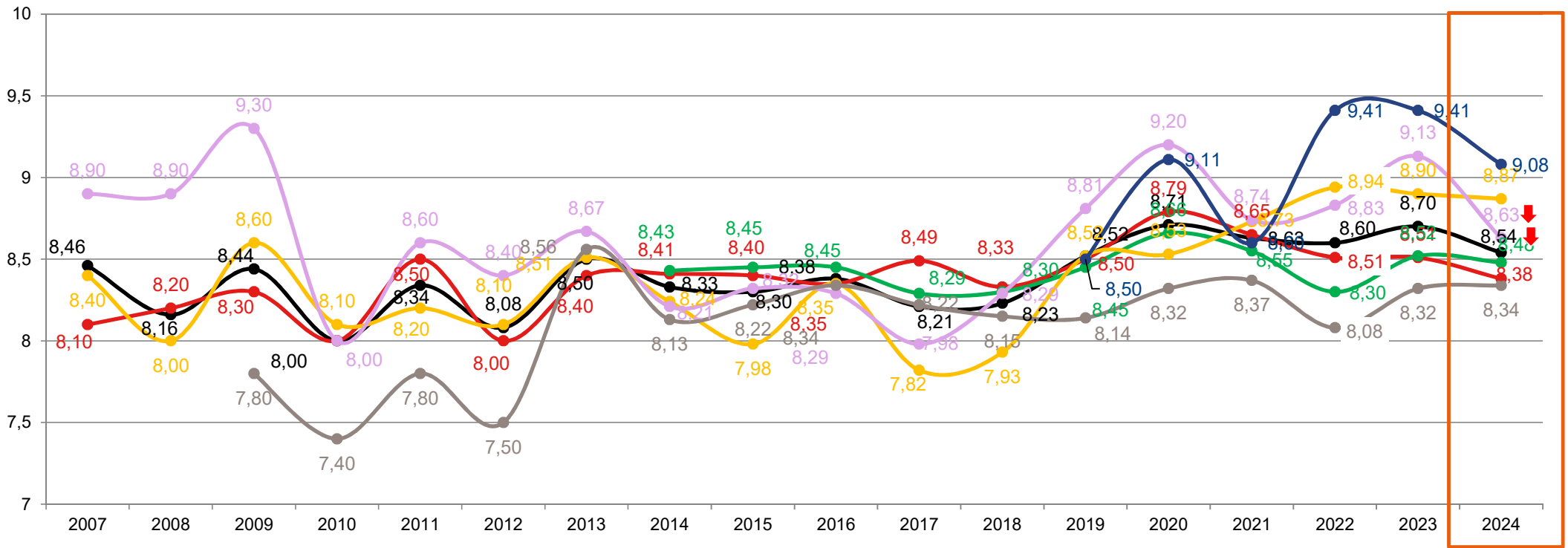
P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

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

Satisfacción Global por líneas



— L1 — L2 — L3 — L4 — L5 — L9 — Total



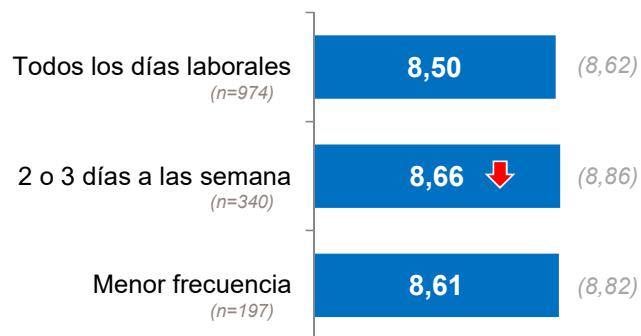
Unidad: Puntuación media en una escala de 1 a 10 puntos
 Base: Total muestra de cada año
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

Significativamente superior: ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ▼ Evolutivo

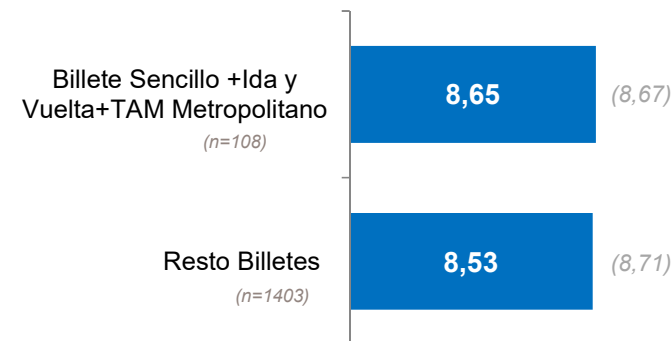
Satisfacción Global por variables



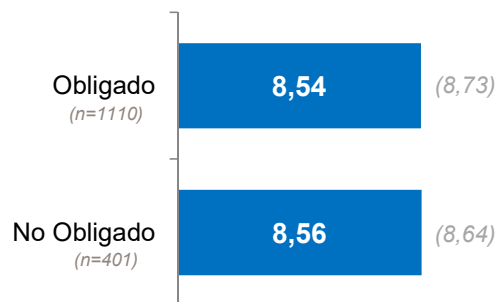
FRECUENCIA DE USO



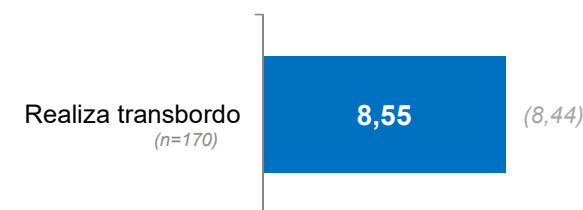
TIPO DE BILLETE



TIPO DE USUARIO



TRANSBORDO



() Datos ISC 2022

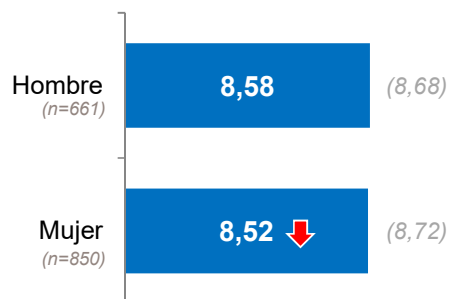
Unidad: Puntuación Media en una escala de 1 a 10 (1=muy mal; 10=muy bien); Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico
P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

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

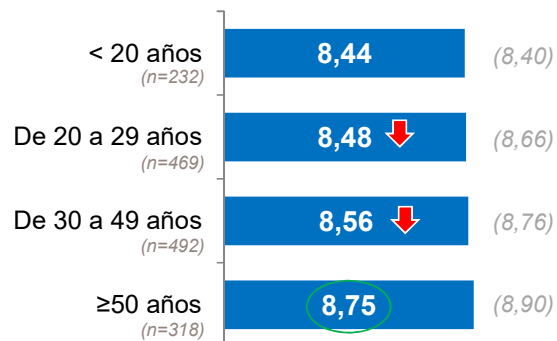
Satisfacción Global por variables



SEXO



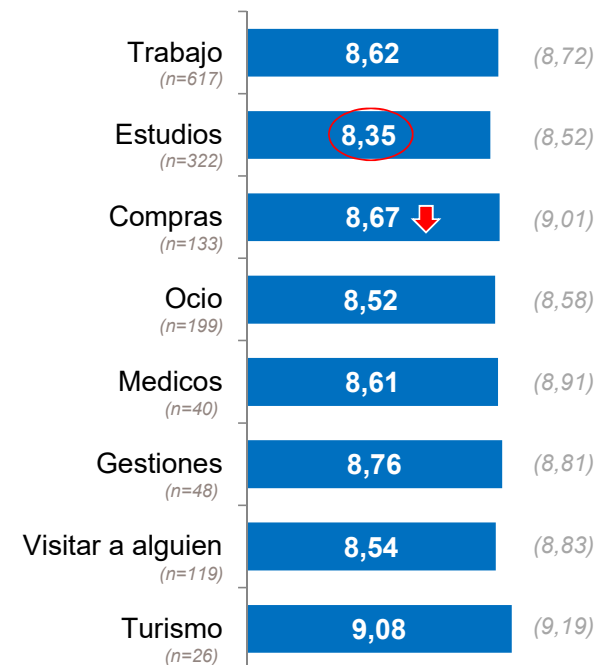
EDAD



VALORACIÓN GLOBAL

8,54 ↓ (8,70)

MOTIVO DEL VIAJE



() Datos ISC 2023

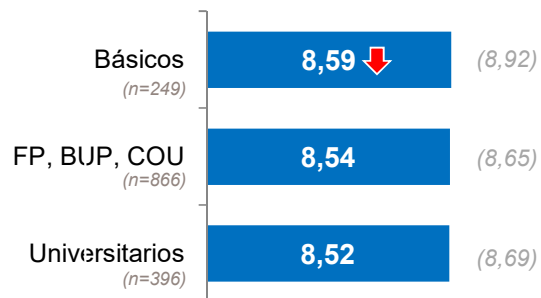
Unidad: Puntuación Media en una escala de 1 a 10 (1=muy mal; 10=muy bien); Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico
P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

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

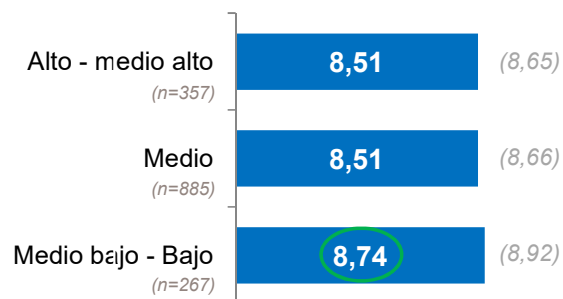
Satisfacción Global por variables



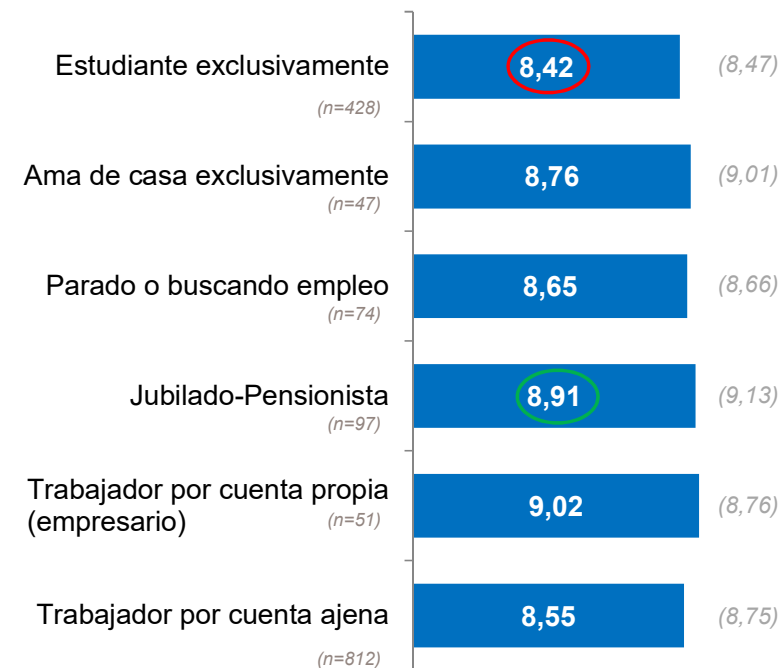
NIVEL DE ESTUDIOS



NIVEL SOCIOECONÓMICO



OCUPACIÓN



() Datos ISC 2022

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

ESTACIÓN SUBIDA	2009	2010	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Diferenci a 24-23
El Campello	8,54	8	8,33	8,12	8,44	7,99	8,32	8,32	7,94	9,01	8,76	8,73	8,96	9,06	9,02	-0,04
Carrabiners	8,89	8,15	8,06	7,88	8,21	7,88	8,29	7,57	-	8,22	8,36	8,7	8,92	9,02	9	-0,02
Virgen del Remedio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,44	8,92	8,86	7,97	9,13	8,77	-0,36
Hospital	-	-	-	-	8,3	8,96	8,17	8,7	8	8,88	8,83	8,54	8,18	8,44	8,76	0,32
Marq	8,76	8,15	8,38	8,18	8,13	7,85	8,02	7,88	8,06	8,37	8,75	8,55	8,67	8,72	8,6	-0,12
Luceros	-	8,12	8,44	8,25	8,47	8,39	8,36	8,17	8,31	8,71	8,67	8,59	8,49	8,68	8,6	-0,08
S. Vicente	-	-	-	-	8,5	8,4	8,68	7,52	8,33	8,52	8,82	8,35	8,41	8,39	8,6	0,21
Lucentum	8,61	8,33	8,29	7,92	7,72	8,57	8,58	8,42	8,64	8,5	8,55	8,5	9,36	8,92	8,5	-0,42
Pintor Gastón Castelló	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,56	9,02	8,84	8,09	8,76	8,47	-0,29
Mercado	8,52	8,25	8,22	8,19	8,2	8,36	8,31	8,23	8,24	8,53	8,62	8,72	8,66	8,84	8,43	-0,41
La Goteta	-	-	-	-	8,8	8,11	8,88	8,43	8,58	8,67	8,67	8,65	8,5	8,86	8,38	-0,48
Sergio Cardell	9,33	8,16	8,64	8,4	8,5	8,5	8,3	7,78	-	8,56	8,93	8,33	9,07	9,2	8,37	-0,83
Benidorm	8,17	7,69	8,37	7,73	8,23	8,2	8,53	8,47	8,51	8,32	8,99	8,48	8,52	8,24	8,37	0,13
Santa Isabel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,43	8,22	8,45	8,39	8,58	8,28	-0,3
Creueta	8,18	8,08	8,7	7,75	8,3	8,59	7,72	8,46	8,37	8,29	8,45	8,77	8,11	8,5	8,22	-0,28
Boulevard del Pla	-	-	-	-	8,3	8,47	8,16	8,27	8,53	8,38	8,67	8,5	8,3	8,23	8,16	-0,07
Garbinet	-	-	-	-	8,5	8,23	8,74	7,44	8,23	7,92	8,41	8,74	8,4	8,71	8,01	-0,7
TOTAL	8,44	8	8,34	8,08	8,33	8,3	8,38	8,21	8,23	8,52	8,71	8,63	8,6	8,7	8,54	0,1

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?



Satisfacción por atributos

Satisfacción por atributos

Resumen

La satisfacción por atributos

- **Mejora significativamente** 1 aspecto, **el acondicionamiento**, este atributo es muy sensible a las condiciones meteorológicas del momento de la realización de la encuesta. En la ola anterior mejoraron significativamente 17 de los 19 atributos.
- **10** de los **19 atributos** analizados han **empeorado significativamente** respecto al 2023: el precio, la seguridad en el trayecto, la facilidad y rapidez para adquirir el título, la puntualidad, la amabilidad-atención de los empleados del TRAM, la limpieza de los trenes, la rapidez, la presencia del personal de seguridad en estaciones y trenes y la no masificación de viajeros en los coches. En la medición anterior empeoraron 2 atributos
- Se **mantiene** como en la medición anterior **como atributo peor valorado** la **no masificación de viajeros en los coches**, especialmente en la línea L2 que además ha empeorado su valoración. La baja valoración en este aspecto puede estar relacionado con la gratuidad y reducción de tarifas de algunos bonos lo que hace que los trenes se masifiquen. El **segundo aspecto** con **menor puntuación** es la **seguridad y presencia de personal de seguridad** en las estaciones y en los trenes, sobre todo en la L9 y la L1.

Satisfacción por atributos



Unidad: Media. Escala de 1-10 (1-muy mal), (10- muy bien)

Base: Total muestra (1.502)

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

GfK | Confidential

Significativamente superior a la oleada anterior: ↑

Significativamente inferior a la oleada anterior: ↓

Satisfacción por atributos



Análisis por líneas

	TOTAL	Línea 1	Línea 2	Línea 3	Línea 4	Línea 5	Línea 9
La señalización	9,12	9,37	9,03	8,99	9,05	9,08	9,56
La accesibilidad a la estación	9,11	9,43	8,96	8,98	9	8,96	9,88
La accesibilidad al tren	9,1	9,4	8,89	9,03	9,04	9,37	9,92
El precio del trayecto	9,01	9,06	8,85	9,11	9,18	9,37	9,26
La seguridad en el trayecto	9	9,32	8,79	8,96	9,04	9,54	9,02
Facilidad y rapidez para adquirir el título en la estación	8,99	9,14	8,74	9,21	9,16	9,34	9,18
La información y servicio que recibe el usuario a través de medios físicos	8,87	8,92	8,78	8,88	8,86	9,37	9,18
Puntualidad	8,83	8,77	8,69	8,98	9,06	9,37	9,05
Facilidad y rapidez de trasbordo	8,79	9,24	8,55	8,72	8,63	9,38	9,35
La amabilidad-atención de los empleados del TRAM	8,7	8,79	8,65	8,79	8,53	8,73	9,18
La limpieza de los trenes	8,64	8,65	8,51	8,89	8,58	9,13	8,86
Rapidez	8,55	8,1	8,66	8,9	8,64	9,02	8,04
La información y servicio que recibe el usuario a través de medios digitales	8,54	8,59	8,47	8,66	8,55	9,22	7,88
La limpieza y comodidad de las estaciones	8,53	8,44	8,44	8,75	8,68	8,96	8,34
Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto	8,47	9,03	8,04	8,46	8,45	9,13	9,61
El acondicionamiento	8,14	8,07	7,97	8,51	8,17	9,37	8,17
Frecuencia de paso	7,99	7,71	8,3	7,99	7,98	8,9	5,89
La seguridad y presencia de personal de seguridad en las estaciones y trenes	7,76	7,42	7,66	8,2	8,26	8,79	6,6
La no masificación de viajeros en los coches	6,03	6,29	4,79	7,17	7,1	8,56	8,34
PROMEDIO SATISFACCIÓN POR ATRIBUTOS	8,54	8,62	8,36	8,69	8,63	9,14	8,70
VALORACIÓN GLOBAL	8,54	8,38	8,48	8,87	8,63	9,08	8,34

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=1.502)

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

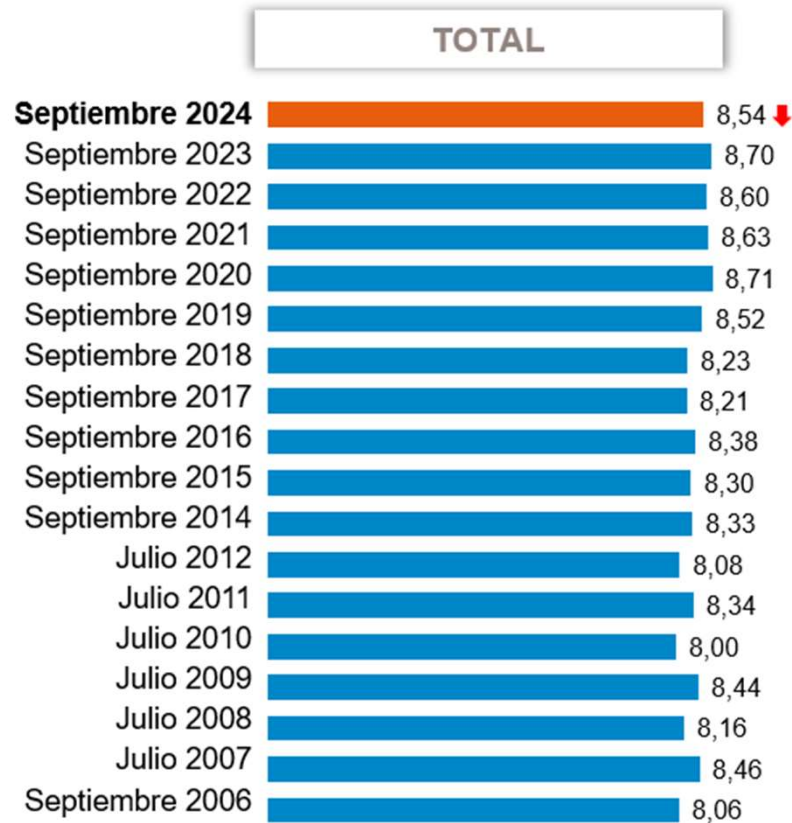


Conclusiones

Conclusiones



Satisfacción global



- El ISC de TRAM Alicante en 2024 es de **8,54 puntos, habiendo empeorado de manera significativa** con respecto a 2023 (8,70) y volviendo a niveles de 2022 (8,60)

Conclusiones

Satisfacción por atributos

- **1 de los 19 atributos analizados ha mejorado** significativamente respecto al 2023 (fueron 17 en la anterior medición).
- **9 de los 19 atributos analizados han empeorado significativamente** respecto al 2023, en la medición anterior empeoraron 2 atributos

1 RAPIDEZ

- 1.- Puntualidad
- 2.- Rapidez
- 3.- Frecuencia de paso

4 SEGURIDAD

- 8.- Seguridad en el trayecto
- 9.- Personal de seguridad en estaciones

7 COMODIDAD DEL VIAJE

- 14.- Ausencia de movimientos bruscos
- 15.- Acondicionamiento

2 LIMPIEZA

- 4.- Limpieza de trenes
- 5.- Limpieza de estaciones

5 INFORMACIÓN-SEÑALIZACIÓN

- 10.- Señalización
- 11.- Información a través de medios físicos
- 12.- Información a través de medios digitales

8 COMODIDAD DE LAS ESTACIONES

- 16.- Accesibilidad al tren
- 17.- **Facilidad y rapidez para adquirir el título**
- 18.- Accesibilidad a la estación
- 19.- Facilidad y rapidez de trasbordo

3 PRECIO Y AMABILIDAD

- 6.- Amabilidad-atención empleados del TRAM
- 7.- Precio del trayecto

6 MOVILIDAD-AGILIDAD

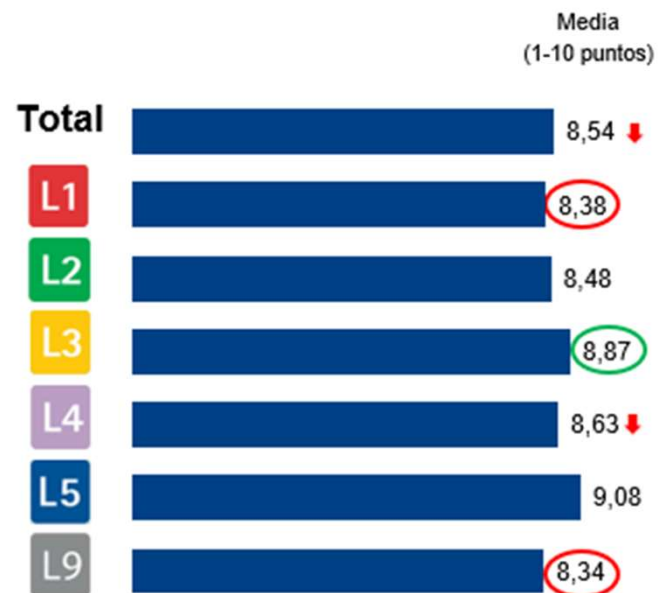
- 13.- No masificación

Significativamente superior la ola anterior
Significativamente inferior a la ola anterior

Conclusiones

Satisfacción global por líneas

Por líneas, la **valoración global ha disminuido significativamente** en la **L4** (línea que en 2023 experimentó un incremento en su satisfacción). En el resto de las líneas, no se observa evolución estadísticamente significativa.



Conclusiones

Resumen satisfacción global por variables



	COLECTIVO	VALORACIÓN 2024	EVOLUCIÓN
	TOTAL	8,54	↓
Linea	L1	8,38	=
	L2	8,48	=
	L3	8,87	=
	L4	8,63	↓
	L5	9,08	=
	L9	8,34	=
Frecuencia	Todos los días	8,50	=
	2/3 días semanas	8,66	↓
	Menor frecuencia	8,61	=
Tipo de usuario	Obligado	8,54	=
	No obligado	8,56	=
Sexo	Hombre	8,58	=
	Mujer	8,52	↓

Conclusiones

Resumen satisfacción global por variables



	COLECTIVO	2024	EVOLUCIÓN
Edad	Menos de 20 años	8,44	=
	De 20 a 29 años	8,48	=
	De 30 a 49 años	8,56	↓
	De 50 y más años	8,75	↓
Nivel de estudios	Básicos	8,59	=
	FP-BUP-COU	8,54	=
	Universitarios	8,52	=
Nivel socioeconómico	Alto-medio alto	8,51	=
	Medio	8,51	=
	Bajo-medio bajo	8,74	=

Conclusiones

Resumen satisfacción global por variables



	COLECTIVO	2024	EVOLUCIÓN
Motivo del viaje	Trabajo	8,62	=
	Estudios	8,35	=
	Compras	8,67	bajo
	Ocio	8,52	=
	Médicos	8,61	=
	Gestiones	8,76	=
	Visitar a alguien	8,54	=
	Turismo	9,08	=

	COLECTIVO	2024	EVOLUCIÓN
Nivel de estudios	Hace transbordo	8,55	=
	Luceros	8,4	=
	Mercado	8,43	=
	San Vicente del Raspeig	8,6	=
	Benidorm	8,37	=
	Marq	8,6	=
	Campello	9,02	=
	Boulevard del Pla	8,16	=
	Creueta	8,22	=
	Hospital	8,76	=
	Pintor Gastón	8,47	=
	La Goteta	8,38	=

Gracias