

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

**Informe de resultados
Septiembre 2025**

Estudio nº19947

M^a Ángeles Rodríguez marian.rodriguez@nielseniq.com

Carlos Minguez carlos.minguez@nielseniq.com

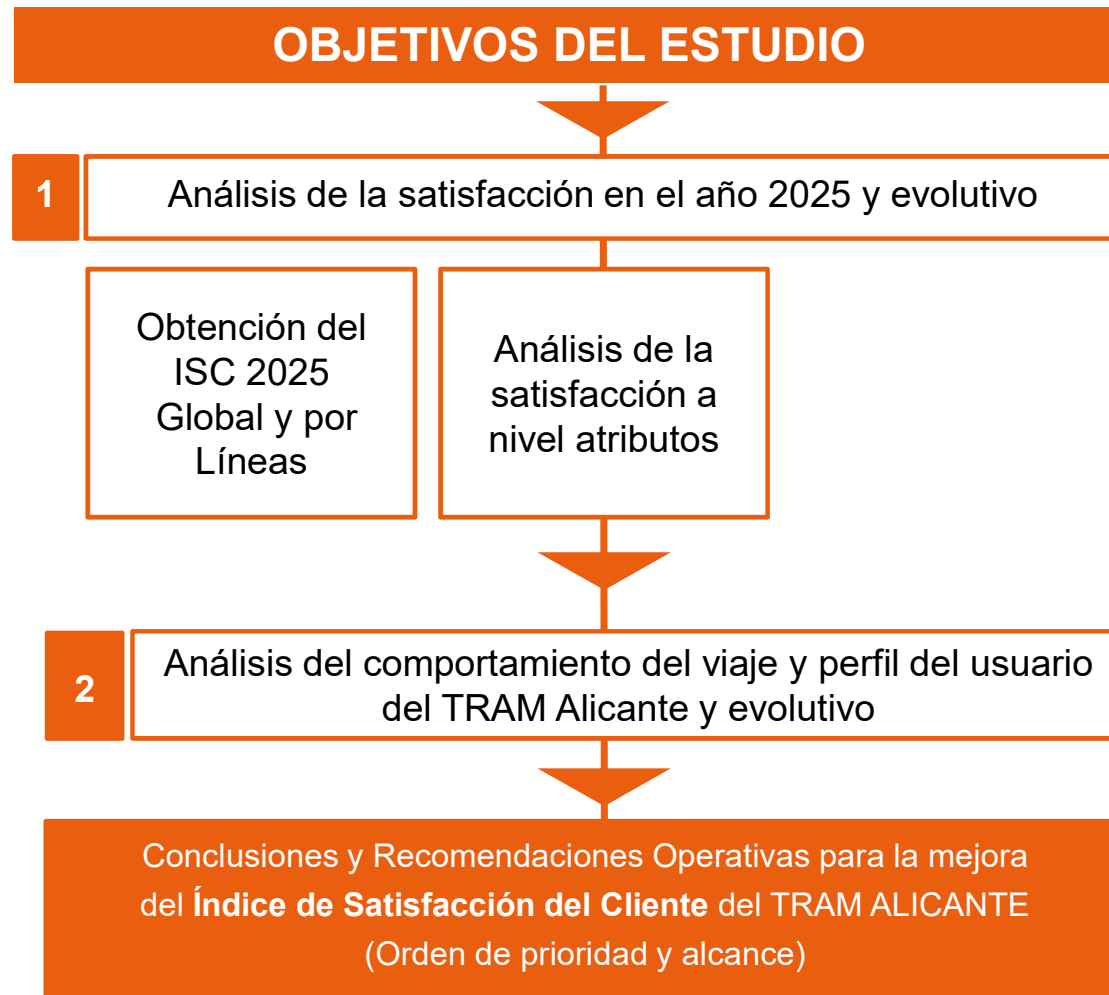
Índice

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



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 2025 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 2025

 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 2024, Evolutivo*

  *Diferencia significativamente negativa respecto a 2024, 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 1.584 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 2,46% a nivel total muestra y en el 5,23% para la línea 1, el 3,98% para la línea 2, el 5,73% para la línea 3, el 6,29% para la línea 4, el 18,52% para la línea 5 y el 12,25% para la línea 9, contando con un nivel de significatividad del 95'5% y máxima indeterminación $p=q$.
Fechas de campo	Del 15 al 29 de Septiembre de 2025

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	1.584	1.584	189	417	311	347	320
Margen de error	2,46%	%	11,9	26,3	19,6	21,9	20,2

	TOTAL	6:00- 10:00	10:01-14:00	14:01-18:00	18:01-22:00	Margen de error
TOTAL	1584	287	433	442	422	+/-2,53%
L1	351	74	106	100	71	+/-5,23%
L2	606	104	156	163	183	+/-3,98%
L3	292	53	78	78	83	+/-5,73%
L4	243	40	67	65	71	+/-6,29%
L5	28	5	9	9	5	+/-18,52%
L9	64	11	17	27	9	+/-12,25%

Base: Total muestra
C2 Franja horaria

Metodología

Ficha Técnica



MUESTRA POR ESTACIÓN DE SUBIDA

Estación	Entrevistas
(1)Albir	13
(2)Albufereta	6
(3)Alfàs del Pí	3
(4)Alqueries	1
(5)Altea	14
(6)Amerador	6
(8)Benidorm	114
(9)Benissa	1
(10)Bulevar del Pla	48
(12)Cala Piteres	2
(13)Calp	3
(14)Camí Coves	2
(15)Campello	59
(16)Campo de Golf	10
(18)Carrabiners	16
(19)Hiper finestrat (CC La Marina Finestrat)	12
(20)Ciudad Jardín	15
(21)Condomina	12
(22)Costa Blanca	17
(23)Costera Pastor	5
(24)Coveta Fumâ	2
(25)Creueta	26

Estación	Entrevistas
(26)Dénia	4
(28)Fabraquer	10
(30)Garbinet	40
(31)Garganes	3
(32)Pintor Gastón Castelló (Gastón Castelló)	43
(33)Gata	3
(34)Holanda	14
(35)Hospital	37
(37)Hospital Vila	5
(38)Instituto	8
(39)La Isleta	13
(40)La Goteta - Plaza Mar	31
(41)Les Llances	14
(43)Lucentum	20
(44)Luceros	300
(45)Maestro Alonso	22
(46)Marian Blasco	7
(47)Marq	108
(48)Mercado	165
(49)Muchavista	11
(50)Av. Naciones	11
(52)Paises Escandinavos	7

Estación	Entrevistas
(53)Paradís	5
(54)Pla de Barraques	6
(55)Plaza de Coruña	7
(56)Poble Espanyol	7
(57)Salesianos	6
(58)San Vicente Raspeig	95
(59)Sangueta	4
(60)Santa Isabel	31
(61)Sergio Cardell	18
(62)Terra Mítica	1
(63)Teulada	2
(64)Tridente	11
(65)Universitat	48
(66)Venta Lanuza	4
(67)La Vila	11
(68)Virgen del Remedio	31
(70)Porta del Mar	23
(72)Benidorm Intermodal	11

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
(8)Benidorm	17	33	18	46	114
(10)Bulevar del Pla	9	13	15	11	48
(15)Campello	14	17	15	13	59
(25)Creueta	8	7	5	6	26
(30)Garbinet	10	10	9	11	40
(32)Pintor Gastón Castelló (Gastón Castelló)	10	14	9	10	43
(35)Hospital	9	11	8	9	37
(40)La Goteta - Plaza Mar	1	7	8	15	31
(43)Lucentum	5	5	3	7	20
(44)Luceros	45	69	105	81	300
(45)Maestro Alonso	3	8	5	6	22
(47)Marq	30	29	23	26	108
(48)Mercado	26	43	47	49	165
(58)San Vicente Raspeig	24	21	26	24	95
(60)Santa Isabel	3	8	10	10	31
(65)Universitat	4	15	14	15	48
(68)Virgen del Remedio	5	10	6	10	31
(70)Porta del Mar	3	6	9	5	23
OTRAS PARADAS (*)	61	107	107	68	343
TOTAL	287	433	442	422	1584

(*) 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	Coeficiente 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.

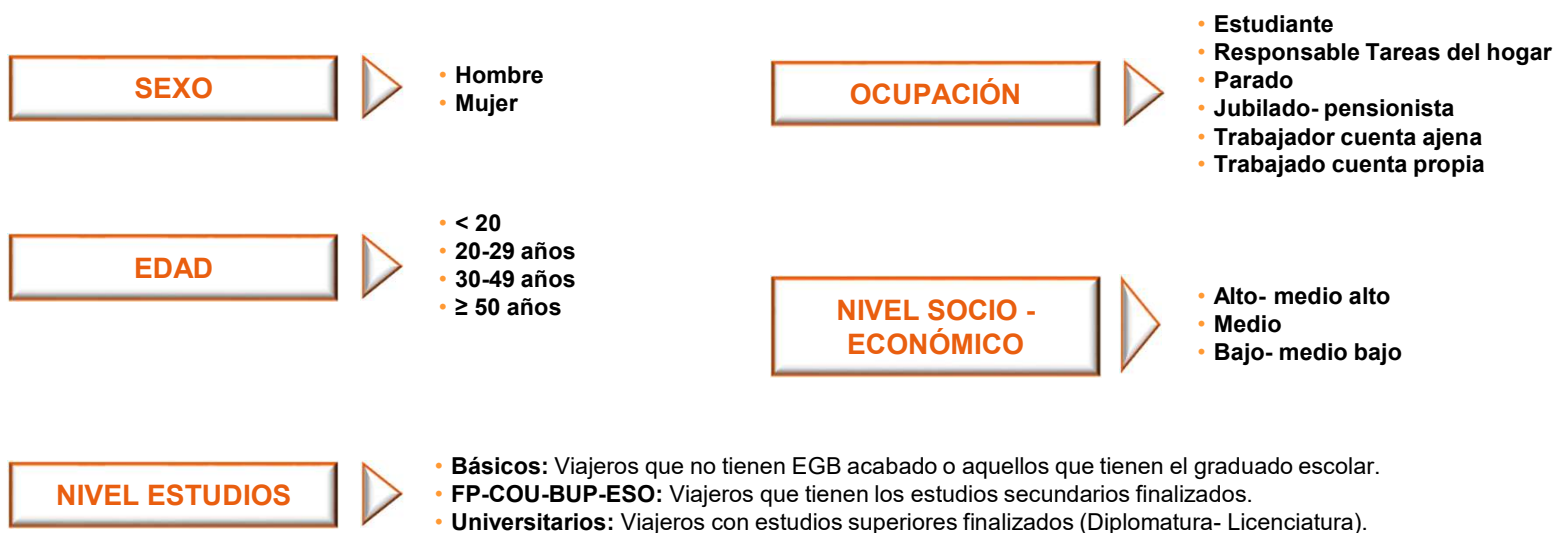
Metodología

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:

FRECUENCIA DE USO

- **Todos los días:** Utilizan el TRAM Alicante todos los días laborables.
- **2-3 días a la semana :** Utilizan varios días a la semana.
- **Menor frecuencia:** Agrupa a los que utilizan TRAM un día a la semana, cada 15 días, una vez al mes o no suele cogerlo, es la primera vez.

TIPO DE BILLETE

- Billeto Sencillo
- Billeto de ida y vuelta
- Bono 10
- Bono 30
- Bono Jove 30 días
- Bono 10 Joven
- Gent Major
- Pensionista
- Tarjeta de Movilidad
- Familia numerosa

No integrado

- Bono Móvilis Multiviaje (10, 20, 30)
- Bono Escolar
- Bono Jove
- Bono Móvilis Oro
- Ruta 4/30 Jove
- Tam Metropolitano
- Alicante Tourist Card

Integrado

TIPO DE USUARIO

- **Obligado:** Aquellos que no disponen de vehículo para la realización del trayecto.
- **No obligado:** Viajeros que disponen de vehículo para realizar el trayecto.

MOTIVO DEL VIAJE

- Ir al trabajo
- Estudios
- Compras
- Ocio
- Servicios médicos
- Gestiones
- Visitar a alguien
- Turismo
- Otros

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 **2024**. 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:

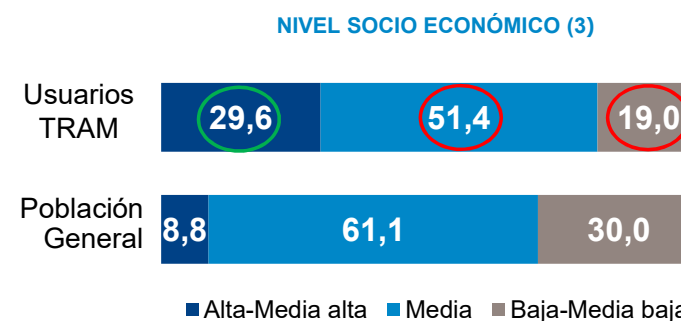
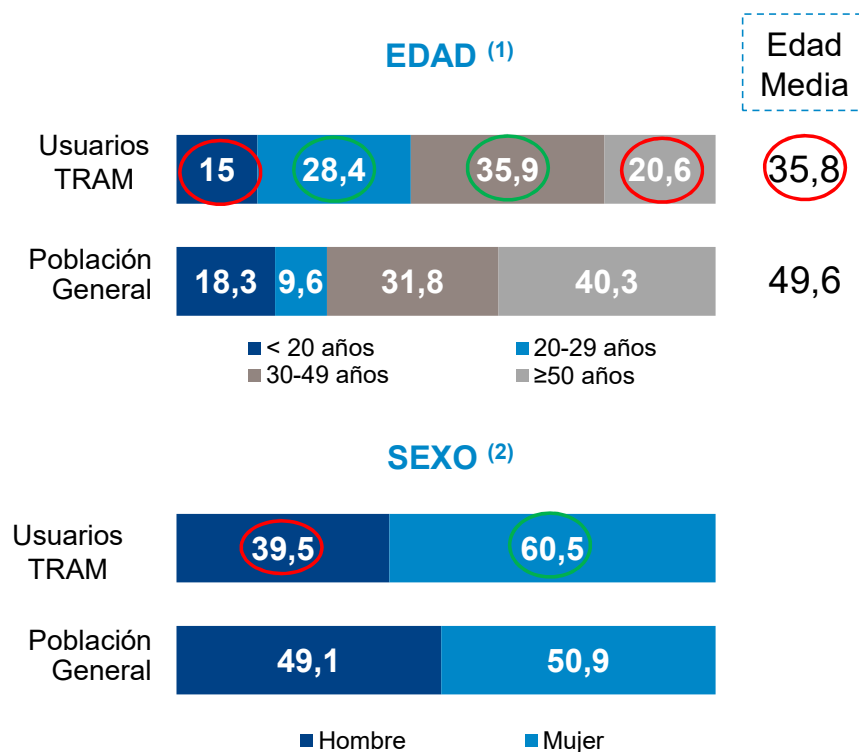
- ▶ Sexo
- ▶ Edad
- ▶ Nivel de estudios
- ▶ Ocupación
- ▶ Nivel socio- económico
- ▶ Lugar de residencia

Perfil del viajero

- El perfil del viajero en el TRAM continúa siendo **mayoritariamente femenino**, con una **proporción que se mantiene estable respecto al año anterior: 60,6% mujeres** frente a **39,4% hombres** (60,5% y 39,5% en 2024, respectivamente).
- La **edad media del usuario del TRAM aumenta significativamente**, alcanzando los **35,8 años** (33,1 años en 2024). Por tramos, se observa un **cambio de perfil relevante** respecto a 2024: desciende el peso relativo de los usuarios más jóvenes (**menores de 30 años**) en **favor** de los **segmentos más mayores**, de 30-49 años y de 50 años en adelante.
- Vinculado al cambio de perfil, la **L2 que es la línea más joven tradicionalmente** ya que conecta con la Universidad, este año además ha **aumentado de manera significativa** la media de edad de sus usuarios hasta los 31 años y por su parte, la **L3 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 medios finalizados**, que pasa del **58,1% al 54,4%**, mientras que la **tasa de usuarios con estudios universitarios aumenta significativamente**, del **29,6% al 32,5%**, vinculado este hecho al incremento de la edad media del usuario. A pesar de este cambio, más de la mitad de los usuarios sigue contando con **estudios medios finalizados**.
- Por líneas, la **L1 presenta el mayor porcentaje de usuarios con estudios básicos**, la **L2 y la L9 presentan el mayor porcentaje de usuarios con estudios medios** finalizados, mientras que la **L3 destaca con mayor porcentaje de usuarios con estudios universitarios finalizados**.

Perfil del viajero

Perfil comparativo con Población general



Significativamente superior: Población General
Significativamente inferior: Población General

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (n=1.584)

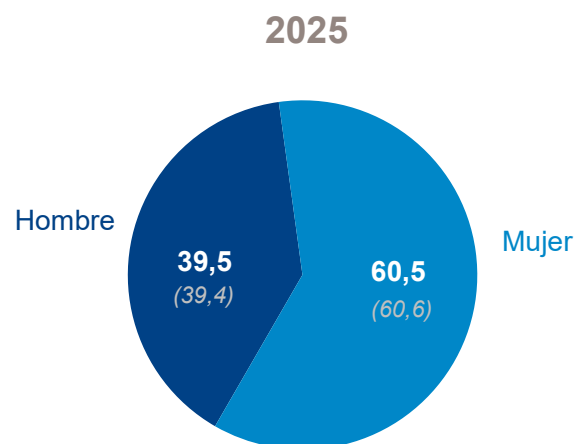
(1) Para Población General: datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística, año 2024. Para Usuarios TRAM: datos encuesta GfK 2025.

(2) Para Población General: datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística, año 2024. Para Usuarios TRAM: datos encuesta GfK 2025.

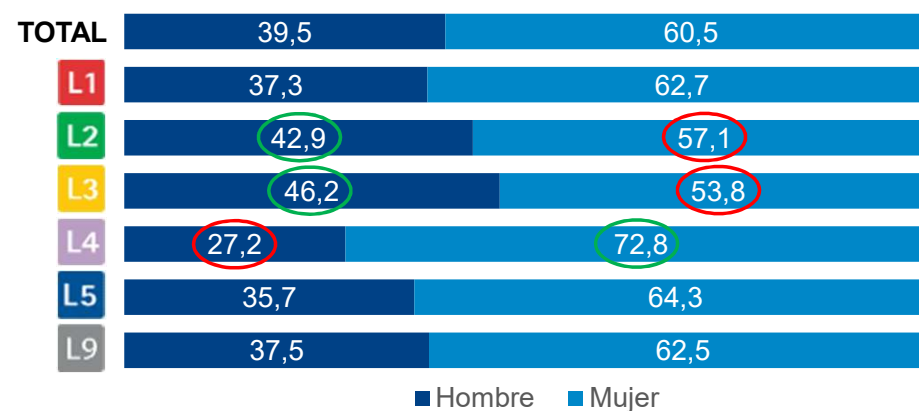
(3) Para Población General: datos obtenidos del del EGM 2022 (3) . Para Usuarios TRAM: datos inferidos a partir del nivel de estudios y la ocupación de los usuarios. Encuesta GfK 2025.

Perfil del viajero

Sexo



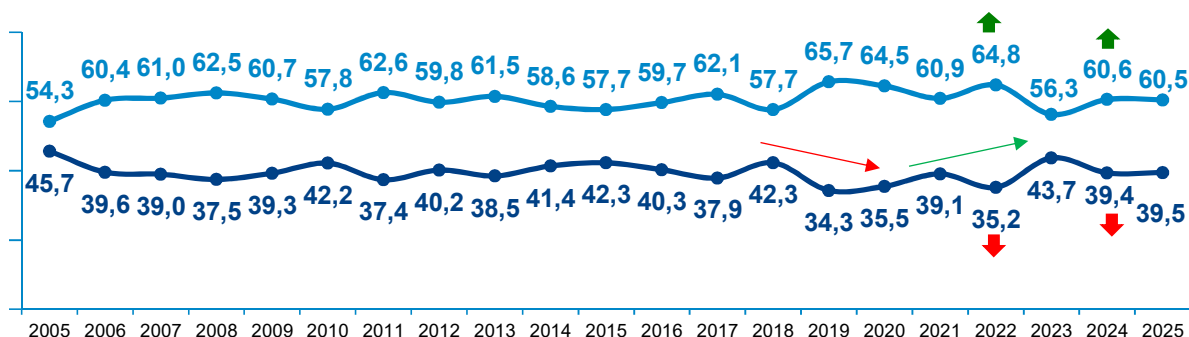
POR LINEA



EVOLUTIVO

() Datos ISC 2024

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.584)
C12.- Sexo

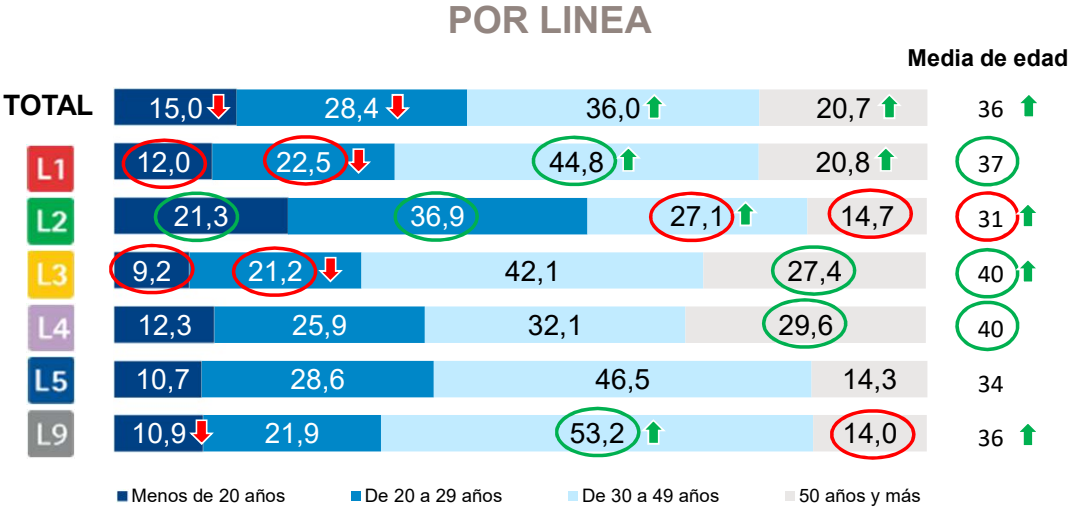
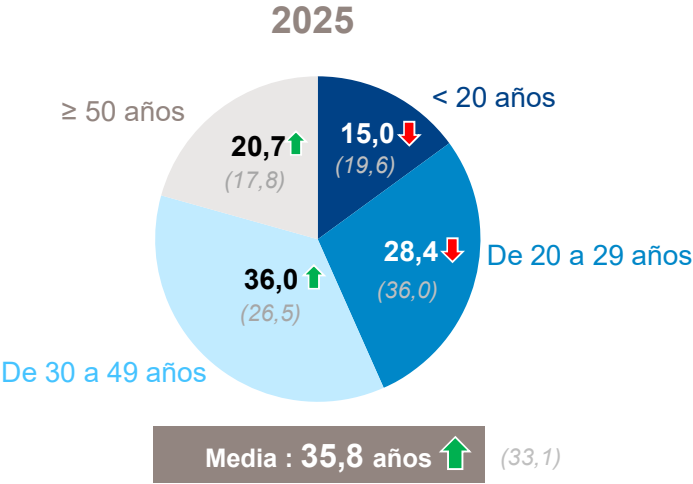


● Hombre
● Mujer

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

Perfil del viajero

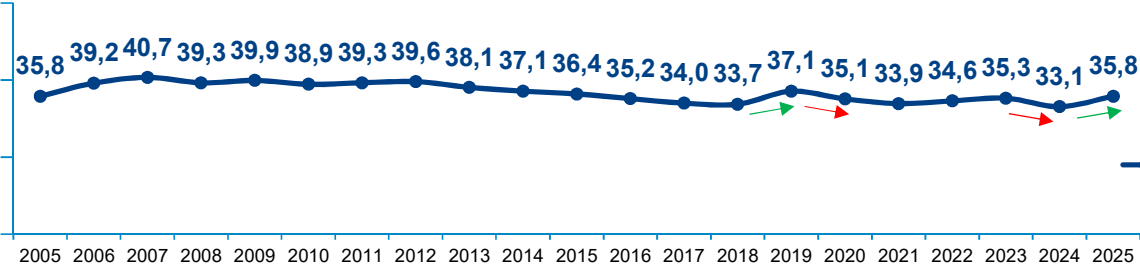
Edad



EVOLUTIVO

() Datos ISC 2024

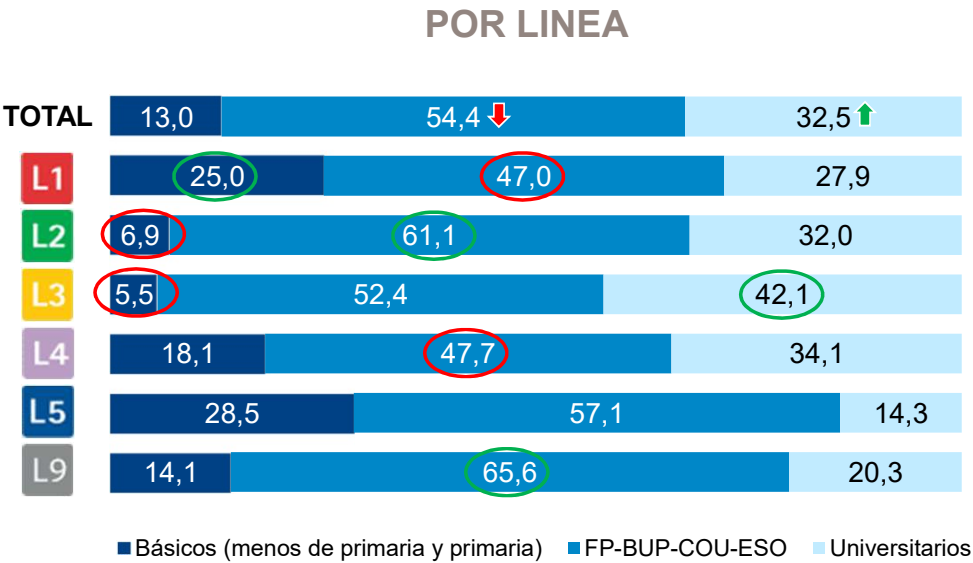
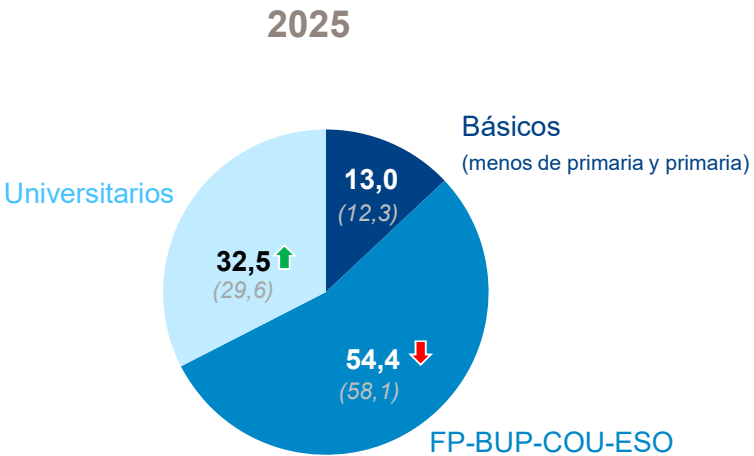
Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.584)
C13.1.- Edad



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

Perfil del viajero

Nivel de estudios



() Datos ISC 2024

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.584)
 C14.- ¿Qué estudios ha finalizado usted?

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

Perfil del viajero

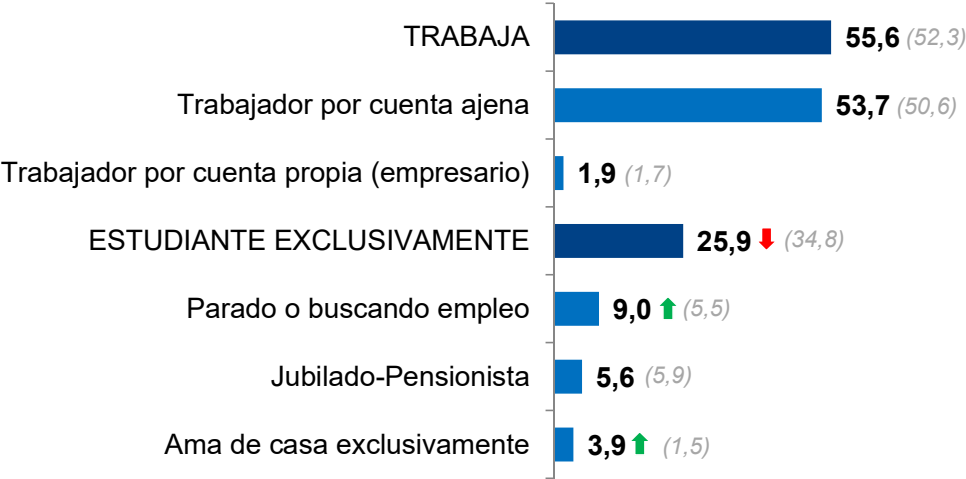
- En cuanto a la ocupación, los usuarios del TRAM siguen siendo **mayoritariamente trabajadores por cuenta ajena, manteniéndose** su peso en comparación al 2024 (de 50,6% a 53,7%). Otros colectivos como los **estudiantes han disminuido significativamente su peso pasando** de 34,8% a 25,9%, aspecto que correlaciona con el aumento de la edad media de los usuarios. La reducción de los estudiantes se ha visto compensada en esta medición con el aumento de parados (de 5,5% a 9,0%) y responsables de tareas del hogar (1,5% a 3,9%), además del mencionado ligero aumento de los trabajadores por cuenta ajena. La L2 sigue destacando por la mayor proporción de estudiantes (39,3%) dado su destino universitario.
- Se observa un **cambio en el perfil socioeconómico (NSE) de los usuarios del TRAM**: la mayoría sigue perteneciendo al **nivel medio (51,4%)**, sin embargo, **este segmento disminuye significativamente su peso relativo** respecto a 2024 (60,3%) en favor del **nivel bajo-medio que aumenta de forma significativa**, pasando del **13,8% al 19,0%**.
- Por líneas, **L2, L3 y L9** concentran la mayor proporción de usuarios de NSE medio, mientras que **L1 y L4** destacan por transportar un mayor número de usuarios de NSE bajo (34,4% y 25,1%, respectivamente).
- **Aumenta significativamente la proporción** de usuarios del TRAM **residentes en la ciudad de Alicante** (de 51,9 a 57%) en detrimento de los usuarios residentes en el resto de la provincia de Alicante.

Perfil del viajero

Ocupación



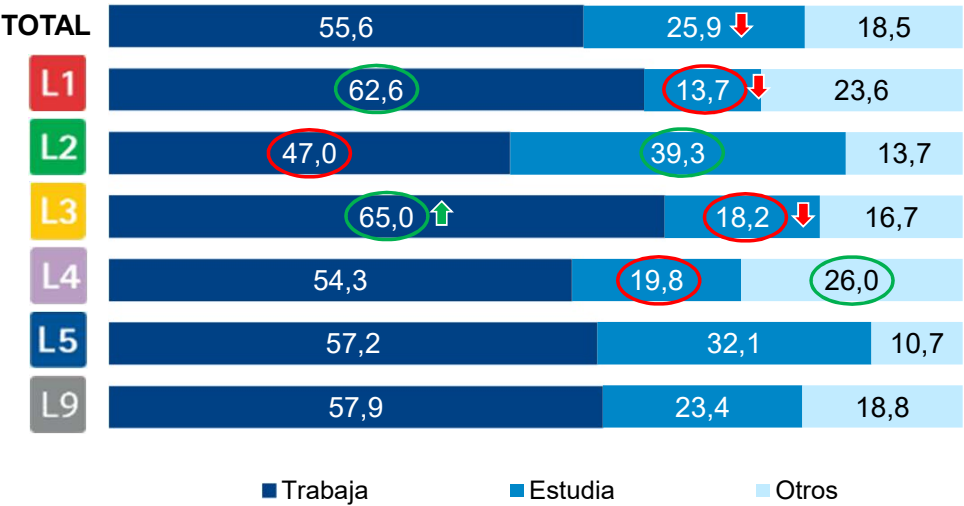
2025



() Datos ISC 2024

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.584)
C15.- ¿Cuál es su ocupación principal?

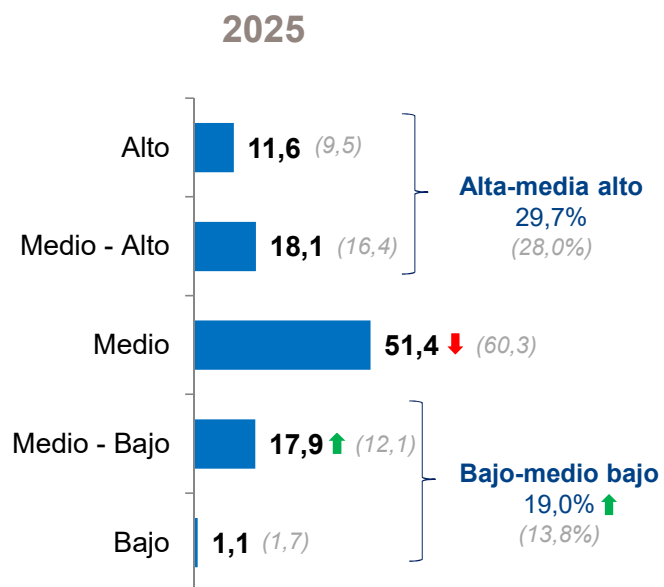
POR LINEA



Significativamente superior: Total Evolutivo
Significativamente inferior: Total Evolutivo

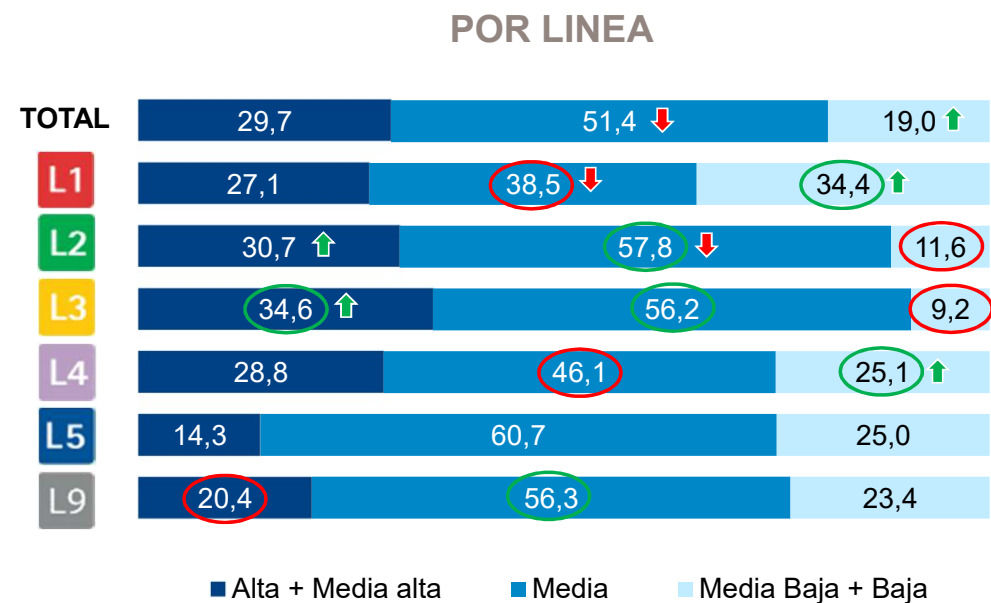
Perfil del viajero

Nivel socio-económico



() Datos ISC 2024

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.584)



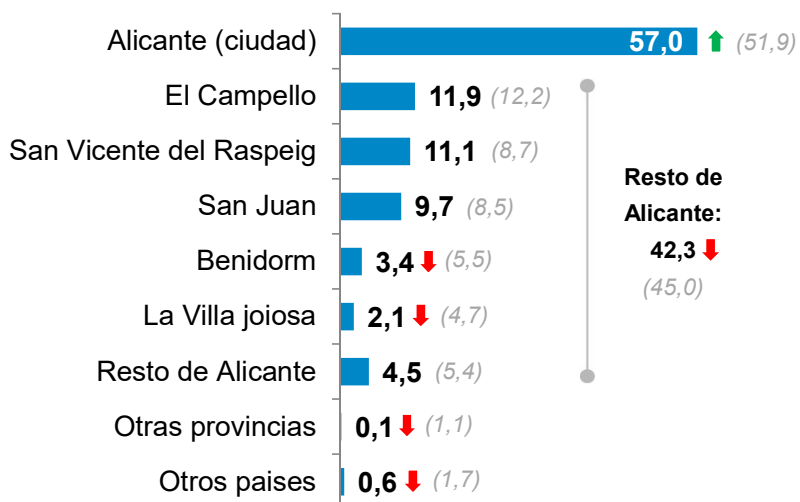
Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

Perfil del viajero

Lugar de residencia

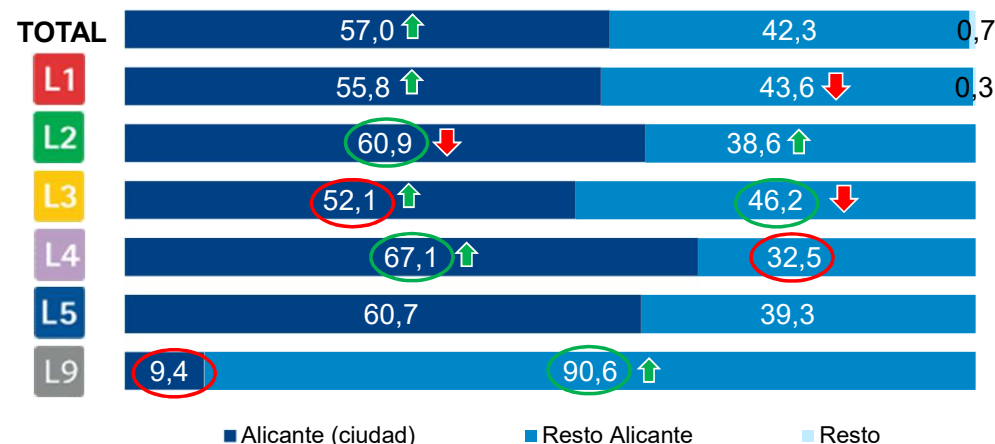


2025

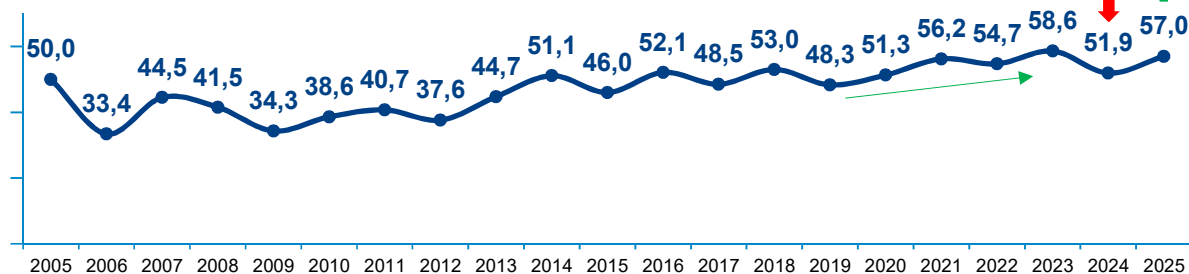


Resto de
Alicante:
42,3
(45,0)

POR LINEA



EVOLUTIVO



() Datos ISC 2024

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.584)
C18B- ¿En qué municipio reside Ud. Habitualmente?

— Usuarios ciudad de Alicante

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 reduce la frecuencia de uso

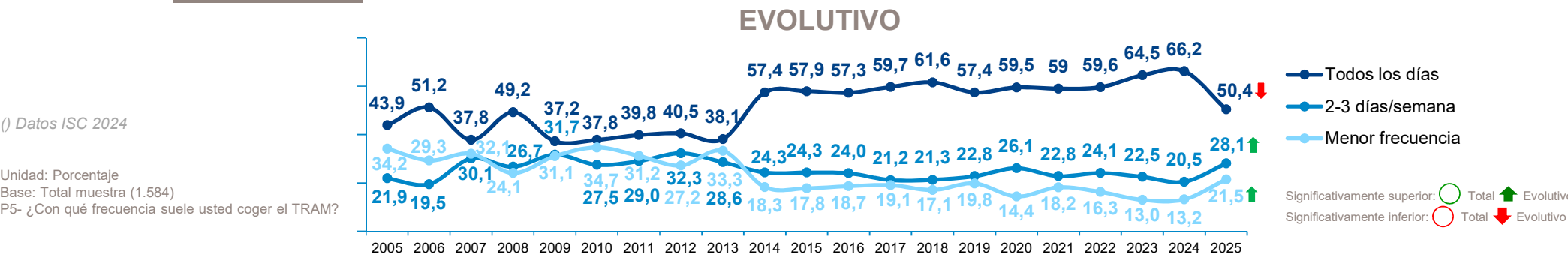
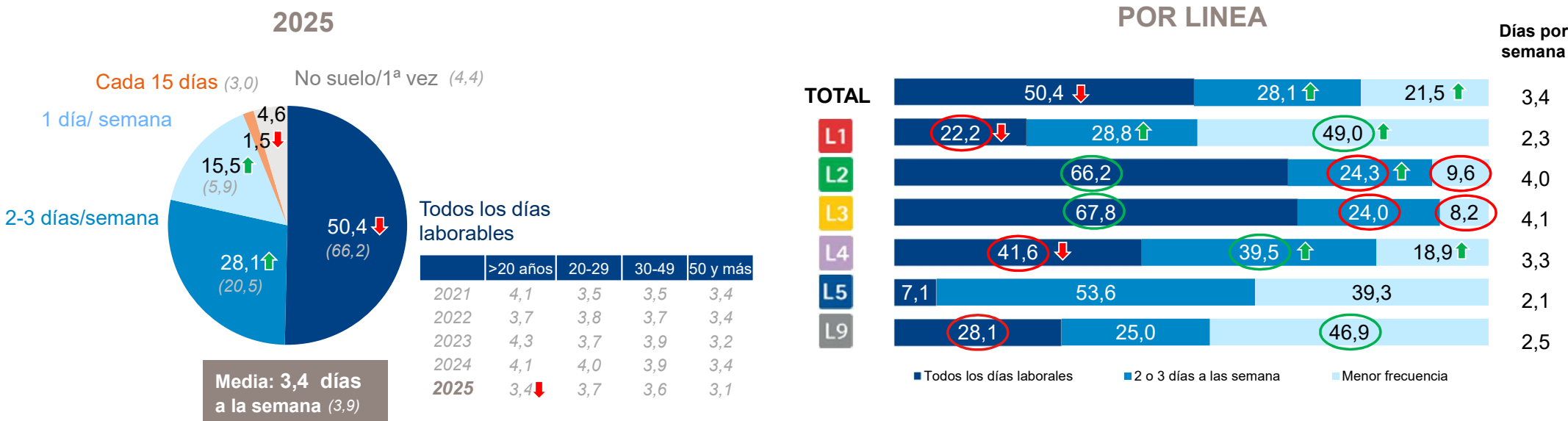
- La proporción de **usuarios diarios** del TRAM **desciende significativamente**, pasando de 66,2% en 2024 a 50,4% en 2025. Y concretamente los más jóvenes (>20 años) destacan con un menor uso del TRAM a la semana pasando de 4,1 días por semana a 3,4 días.
- Las líneas **L2 y L3** son las que **destacan por tener mayor proporción de usuarios diarios**, mientras que la **L1, L4 y L9** **presentan menor proporción de usuarios diarios respecto al total, siendo líneas de menor frecuencia de uso**.
- Desciende también de manera significativa el **nº medio de trayectos** a la semana, (**8,1 trayectos** vs. 8,9 de 2024), siendo la L2 y la L3 las que destacan con un numero medio superior de trayectos a la semana respecto al total. Por **segmentos de edad**, se observa que los de **30 a 49 años reducen significativamente el numero de trayectos semanales realizados**. Y el segmento **de 50 o más edad es el colectivo que realiza un menor número de viajes a la semana respecto al total**.

Incrementa el uso los billetes no integrados entre los usuarios del TRAM

- En esta ola se **incrementa la tasa de uso de los billetes no integrados** (de 5,4% a 17,5%) aspecto que **correlaciona** con la **menor frecuencia de uso** entre los usuarios, ya que los billetes no integrados son de un uso más esporádico.
- Dentro de los billetes integrados lo más destacado es la **reducción de uso del Bono Jove 30** (37,6% al 2,4%) motivado probablemente por el fin de la gratuidad del mismo a partir del 1 de Julio de 2025. Esta reducción se ha visto compensada con el incremento del uso de otros títulos de transporte: el **Bono 10** (del 5,1% al 16,9%), el **Bono 30** (del 0,8% al 8,6%), el **Bono Móvilis Jove** (del 0,5% al 6,7%), la **Ruta 4/30 Jove** (del 1,3% al 3,9%) y el **Bono 30 días** (del 1,3% al 3,4%).
- También se registran disminuciones de uso en el **Bono Móvilis Multiviaje (10, 20, 30)** (del 39,7% al 34,7%).

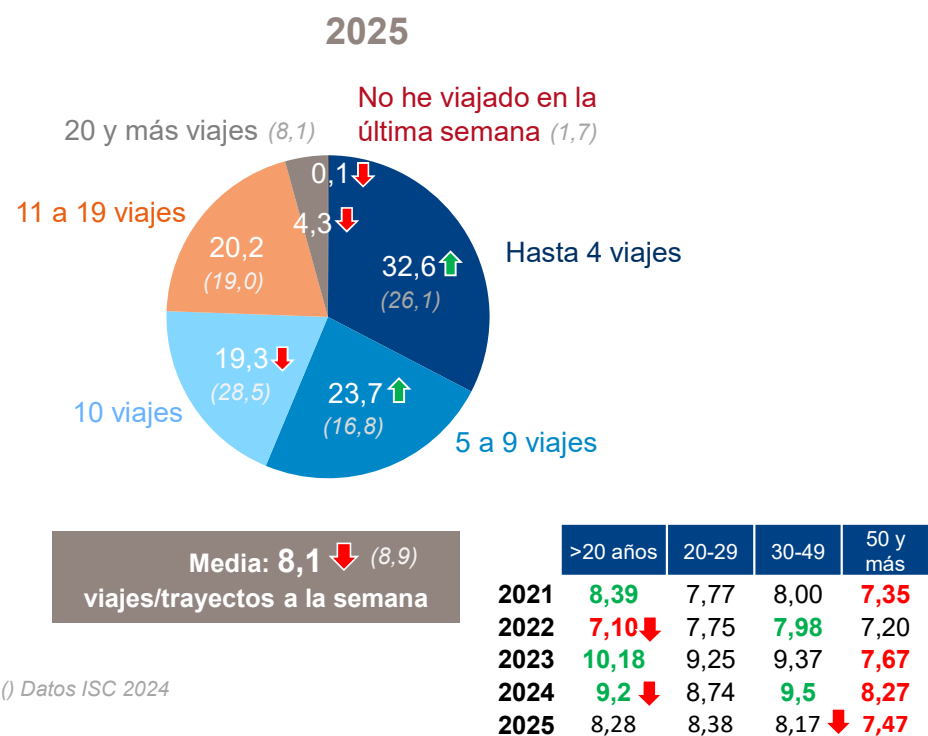
Comportamiento del viaje

Frecuencia de uso



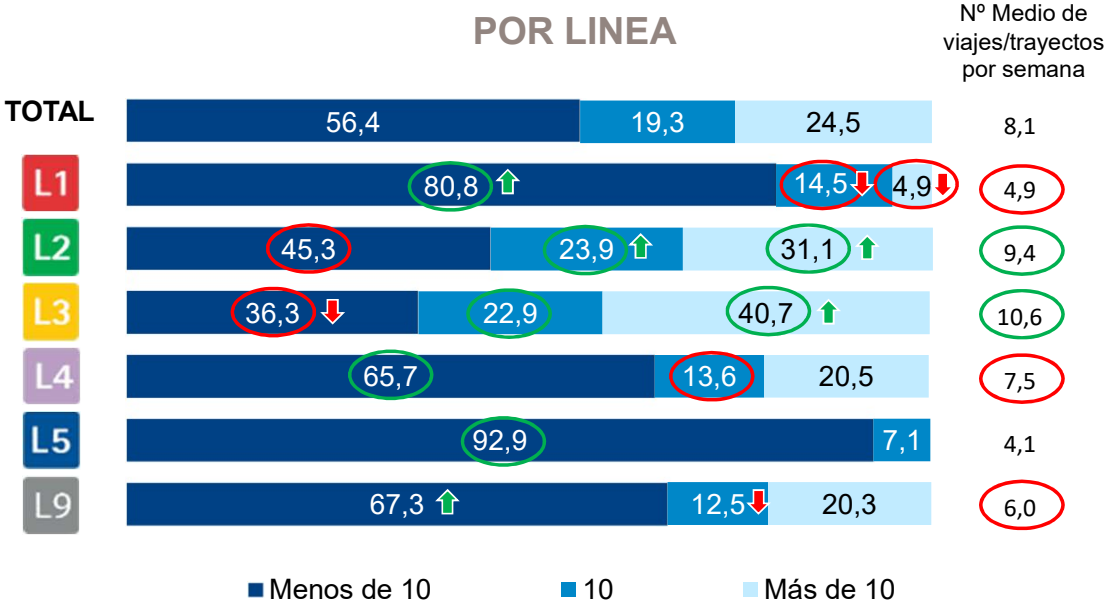
Comportamiento del viaje

Número de viajes / Trayectos semanales



() Datos ISC 2024

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.584)
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

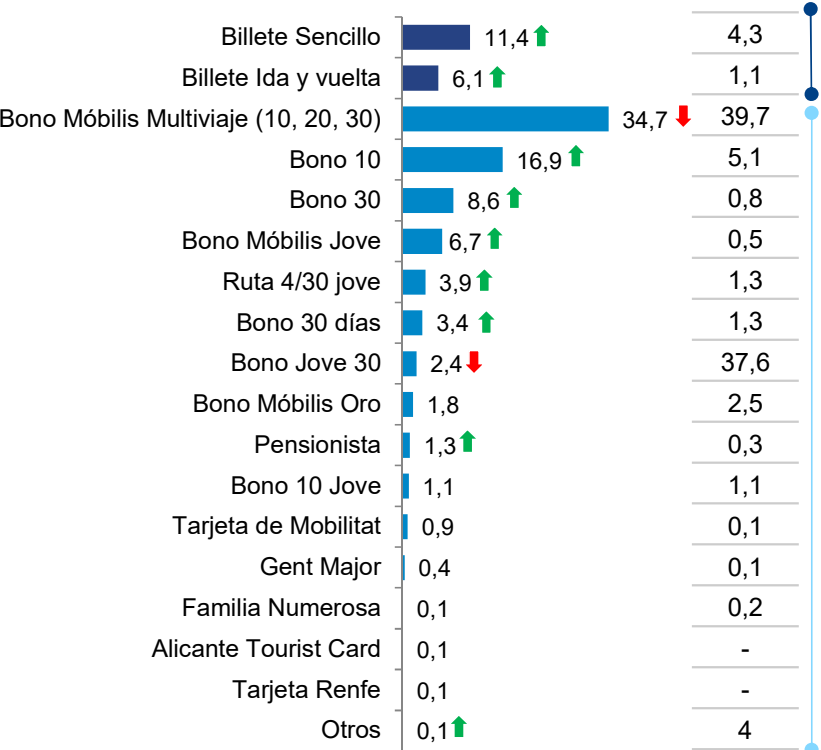
Comportamiento del viaje

Tipo de billete



2025

2024

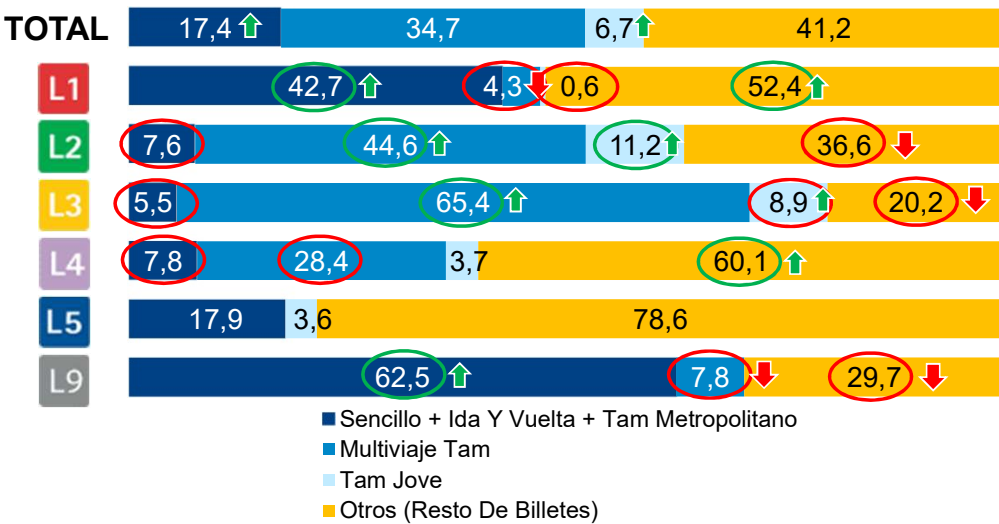


Billetes No integrados
17,5% ↑
(5,4%)

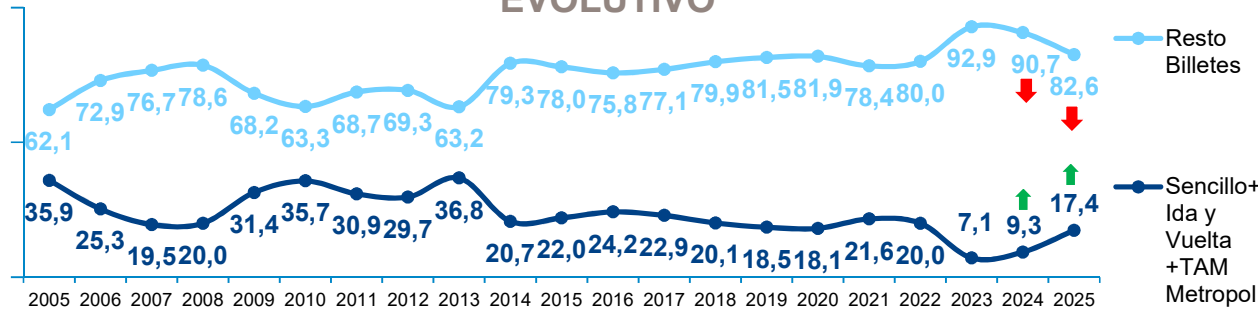
Billetes Integrados
82,5% ↓
(94,6%)

() Datos ISC 2024

POR LINEA



EVOLUTIVO



Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.584)
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>	1584	287	433	442	422
Billete Sencillo	11,4	13,4	10,2	12,7	9,2
Billete Ida y vuelta	6,1	2,5	6,2	8,1	4,9
Bono Móbilis Multiviaje (10, 20, 30)	34,7	22,3	26,9	43,4	39,4
Bono 10	16,9	15,5	16,7	18,5	15,6
Bono 30	8,6	10,5	7,8	9,1	7,3
Bono Móbilis Jove	6,7	15,1	15,1	0,4	-
Ruta 4/30 jove	3,9	8,4	8,7	0,4	-
Bono 30 días	3,4	1,7	0,7	4,9	5,8
Bono Jove 30	2,4	5,5	5,3	0,2	-
Bono Móbilis Oro	1,8	-	-	0,2	8,6
Pensionista	1,3	-	-	0,2	6,1
Bono 10 Jove	1,1	4,2	1,8	-	-
Tarjeta de Movilitat	0,9	0,4	0,4	1,6	0,9
Gent Major	0,4	-	-	-	2,1
Familia Numerosa	0,1	-	-	0,4	-
Alicante Tourist Card	0,1	-	0,2	-	-
Tarjeta Renfe	0,1	-	-	0,2	-
Otros	0,1	0,4	-	-	-

() Datos ISC 2024

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.584)
C11.- Tipo de Billete / C13.1. Edad

Comportamiento del viaje

Resumen

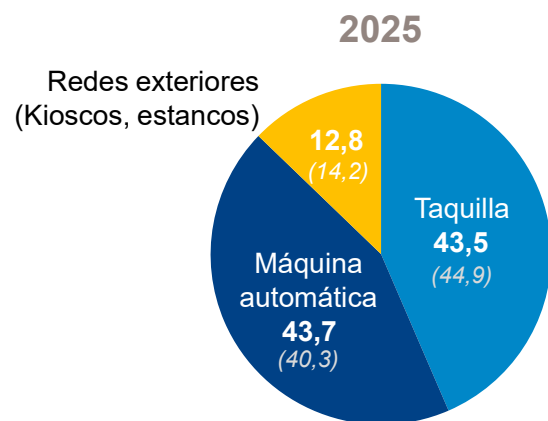
Aumento del pago de las recargas con efectivo y disminución del pago con tarjeta.

- La recarga del título de transporte a través las máquinas automáticas (43,7%) se mantiene como el principal método, seguida muy de cerca las de **taquillas** (43,5%) y las **redes exteriores** (12,8%), sin variaciones relevantes respecto a 2024. Por líneas, el uso de **máquinas automáticas** destaca en **L9, L3 y L2**, mientras que las **taquillas** son **más utilizadas en L4 y L1**.
- En cuanto al método de pago, los usuarios que recargan en taquillas y máquinas se dividen en dos grupos: quienes pagan en **efectivo (52,6%)**, que aumentan significativamente, comportamiento relacionado con el incremento del uso de billetes sencillos, frente a quienes pagan **con tarjeta (47,4%)**, que descienden de forma significativa respecto a 2024. Por líneas, **L4** concentra más pagos en efectivo, mientras que **L3 y L9** presentan mayor uso de tarjeta.

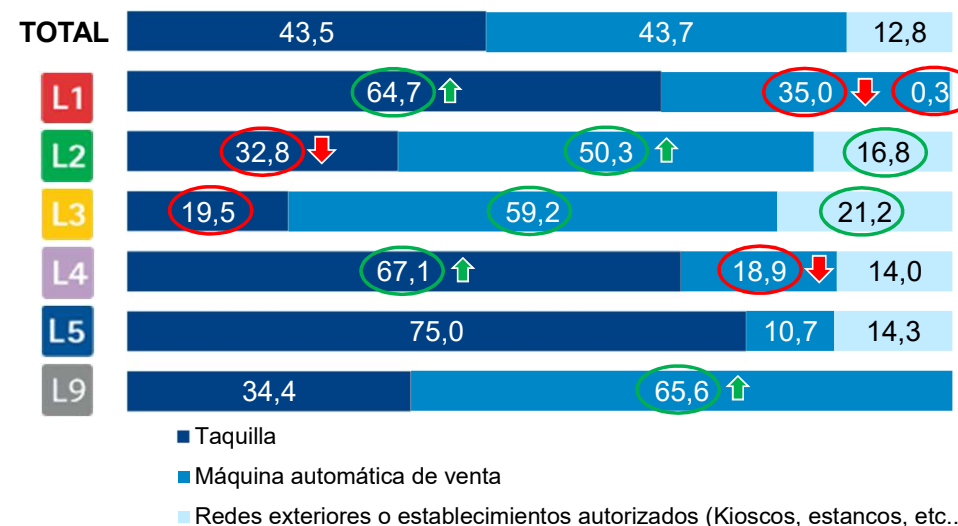
Comportamiento del viaje

Medio de recarga de los títulos de transporte

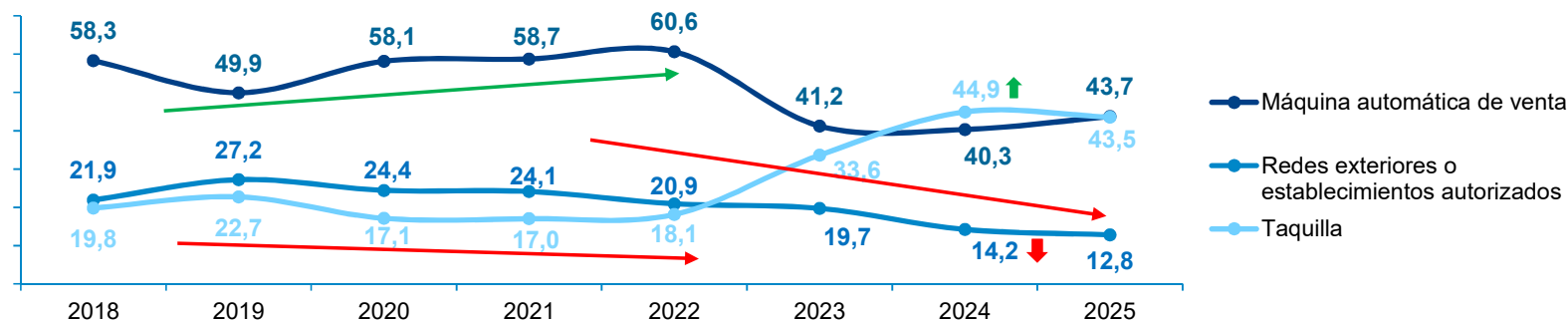
¿Cómo recarga habitualmente su título de transporte?



POR LINEA



EVOLUTIVO



() Datos ISC 2024

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

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.584)
C11.1.- ¿A través de qué medio adquiere o recarga Ud. Habitualmente su título de transporte?

Comportamiento del viaje

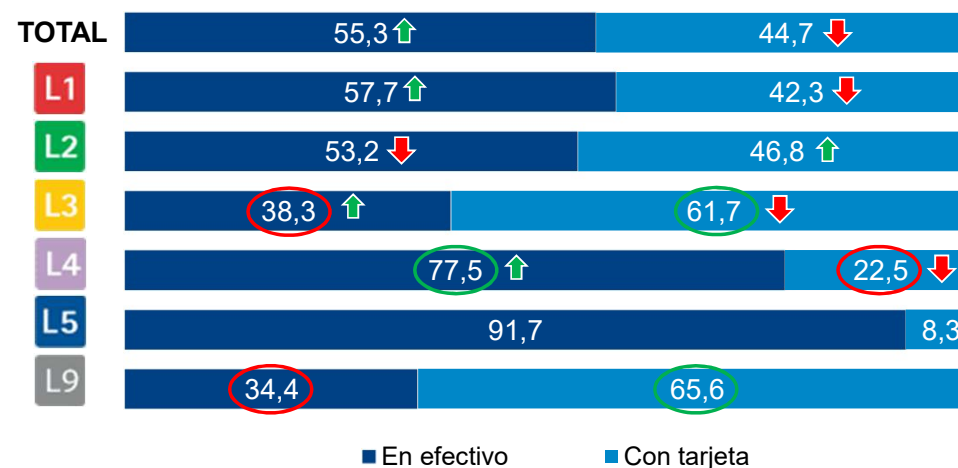
Medio de recarga de los títulos de transporte

¿Cómo suele Ud. pagar su título de transporte?



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

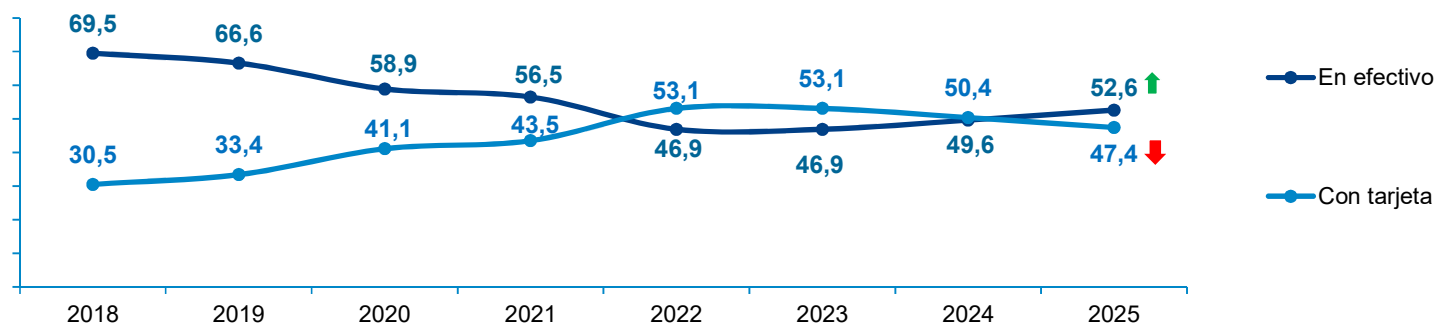
POR LINEA



() Datos ISC 2024

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

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



Comportamiento del viaje

Resumen

Los viajes en el TRAM se realizan por motivos personales principalmente, modificando el patrón de los últimos 11 años

- Los **desplazamientos en el TRAM se realizan principalmente por motivos personales (ocio y gestiones)**, que representan el **54,6%** y muestran un aumento significativo respecto a 2024 (38,8%) posicionándose en esta ola como el motivo principal . Dentro de los motivos personales, el **ocio** se consolida como el principal motivo, pasando del **35,2% en 2024 al 39,9% en 2025**.
- Este **cambio en el patrón de los motivos de viaje en el TRAM se debe al cambio de perfil del usuario en esta ola**, se ha reducido el peso relativo de los segmentos más jóvenes (que se desplazan en mayor medida por motivos de ir al centro de estudios) en favor de los más mayores (que se desplazan en mayor medida por motivos personales)
- Las **L9 y L1** son las **líneas con mayor proporción de usuarios** que se **desplazan por ocio**, mientras que la **L5** presenta **mayor concentración de desplazamientos por gestiones**.
- El **trabajo (29,5% vs. 35,2%)** y los **estudios (de 15,7% a 25,8%)** **descienden significativamente** con respecto a 2024.

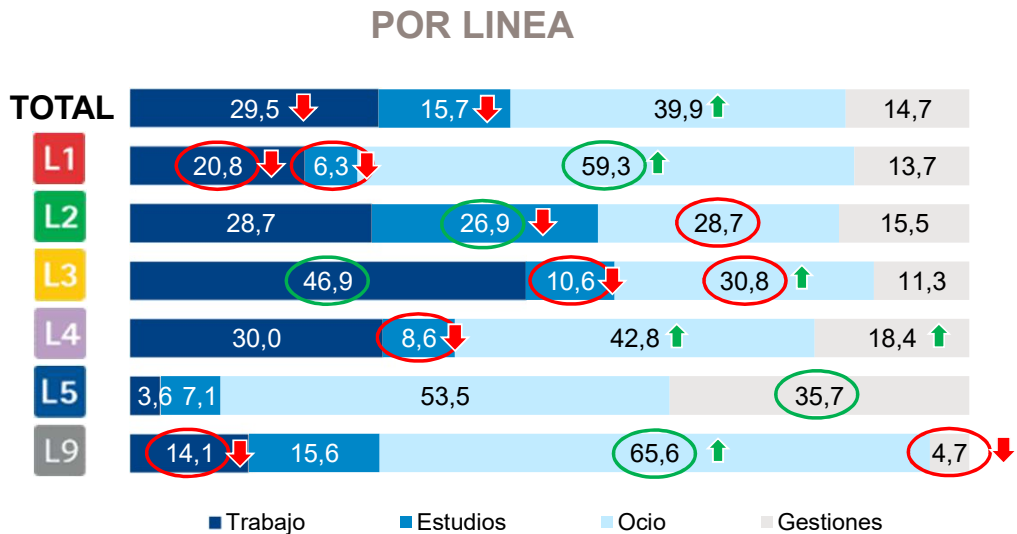
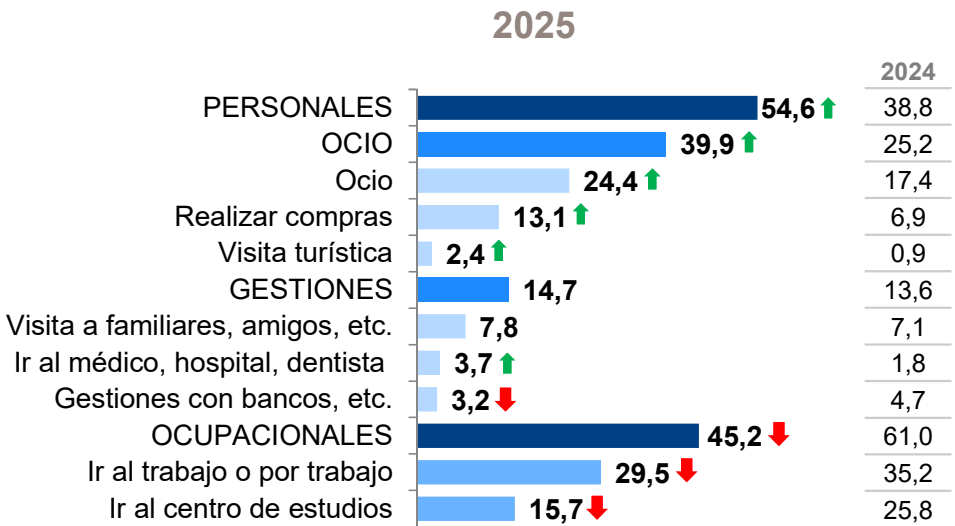
Sectores de actividad de los usuarios que viajan por trabajo

- 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 2024. Aumenta de manera significativa el sector sanitario con 10,3% vs. 5,1% en la anterior medición.

Comportamiento del viaje



Motivo del viaje

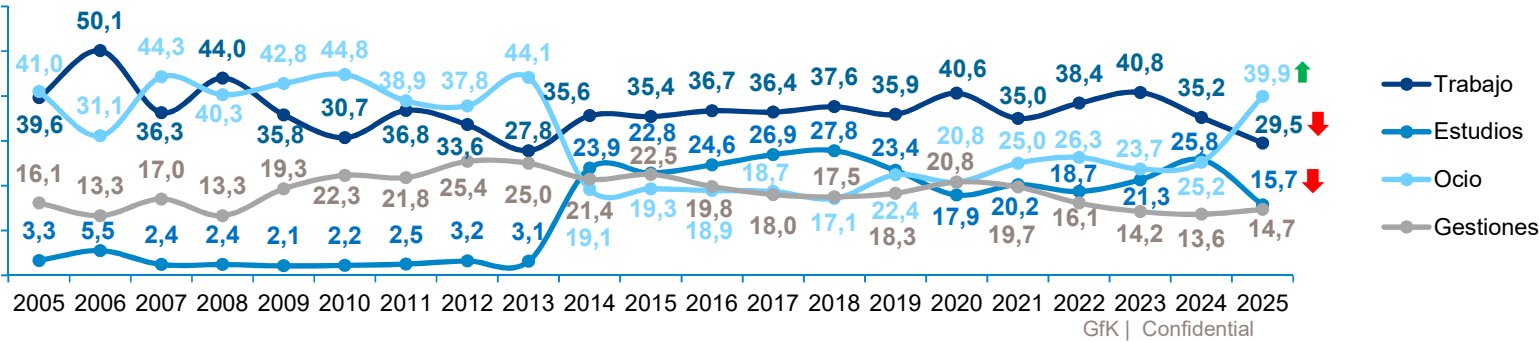


Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

() Datos ISC 2024

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.584)
C16- ¿Cuál es el motivo principal de este viaje?

EVOLUTIVO



Comportamiento del viaje

Motivo de viaje por edades

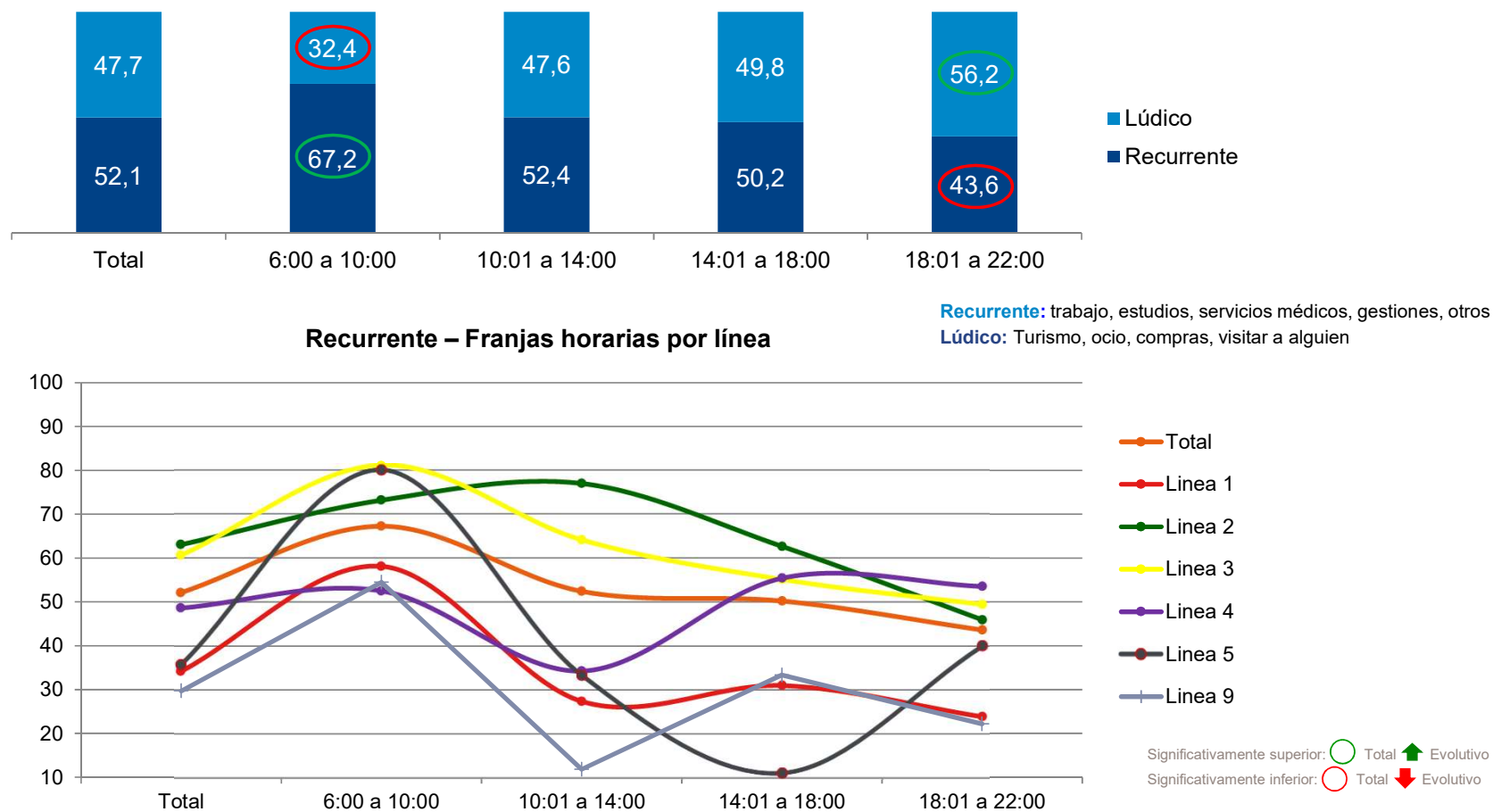


	Total	Menos de 20 años	De 20 a 29 años	De 30 a 49 años	50 años y más
Base	1584	287	433	442	422
Ir al trabajo o por trabajo	29,5	2,9	23,6	43,6	32,4
Ir al centro de estudios (colegio, universidad...)	15,7	44,1	28,2	2,8	0,3
Personales	47,7	48,7	41,6	46,1	58,1
Gestiones	6,9	3,8	6,6	7,3	8,9

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.584)
C16- ¿Cuál es el motivo principal de este viaje?

Comportamiento del viaje

Recurrentes y lúdicos



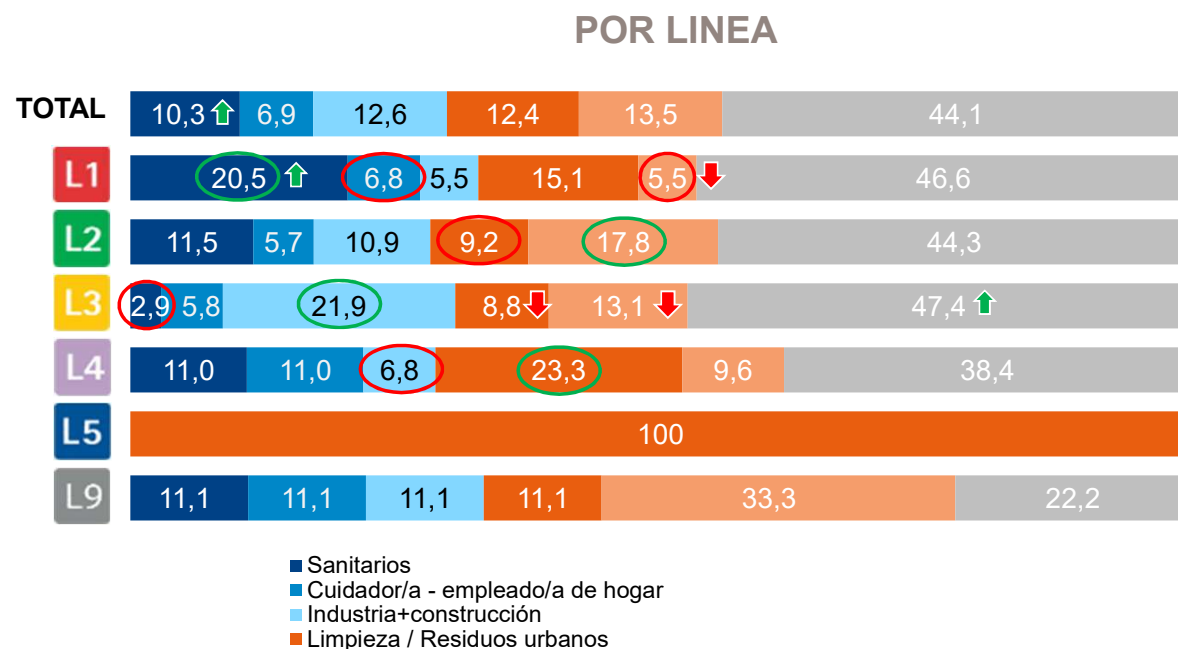
Comportamiento del viaje

Sectores de actividad

¿En qué sector de actividad trabaja?



Unidad: Porcentaje
Base: Viajan por trabajo (467)
C16.B ¿En qué sector de actividad trabaja Ud.?



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

Comportamiento del viaje

Resumen

Número de usuarios “obligados” se mantiene estable

- Se mantiene la **tasa de usuarios obligados**, es decir, aquellos que no disponen de vehículo para realizar el desplazamiento, pasando del **74,4% al 76,9%**. Destacan las líneas **L1 y L9**, que transportan una mayor proporción de **estudiantes y jóvenes** en comparación con el resto, colectivos que presentan una incidencia superior de usuarios obligados respecto al total.
- La proporción de usuarios que viajan en el TRAM porque **no disponen de otro medio privado** aumenta significativamente, pasando del **54,7% al 62,1%**. Le siguen quienes lo utilizan porque **les resulta difícil aparcar en el destino**, mientras que el motivo “**me gusta viajar en TRAM**” desciende de forma significativa (del **27,0% al 15,4%**), al igual que quienes lo usan porque **no tienen otro transporte público** (del **9,9% al 5,4%**). Por líneas, destacan **L4 y L3** como las que concentran más usuarios sin otro medio privado (**74,1% y 66,8%**, respectivamente). Entre quienes mencionan la dificultad para aparcar, sobresalen **L4 y L1** (**23,5% y 23,1%**, respectivamente).

La cadena modal del TRAM: andar (7,58”) → trayecto en TRAM → andar (7,69”)

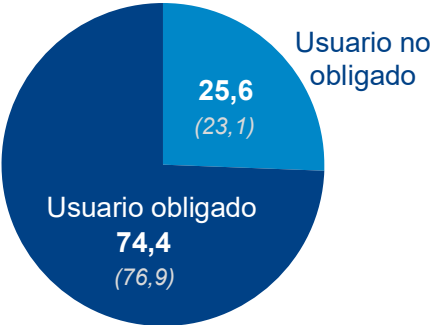
- El **desplazamiento hacia la estación y hasta el destino se realiza mayoritariamente a pie** (96,8% y 97,2%, respectivamente), con incrementos significativos respecto a 2024. Asimismo, **disminuye de manera significativa el tiempo empleado tanto desde el origen hasta la estación como desde la estación hasta el destino**, en comparación con el año anterior.
- Aumenta la proporción de usuarios que **residen a menos de 1 kilómetro de su estación de origen**, pasando del **80,7% al 82,3%**, mientras que la **distancia media recorrida para acceder a la estación del TRAM** se sitúa en **906 metros**.
- En relación con los **transbordos**, la proporción de personas que los realizan **disminuye significativamente**, situándose en **3,7%**. Las paradas donde se concentra el mayor número de transbordos son **Marc y Luceros**.

Comportamiento del viaje

Tipo de usuario

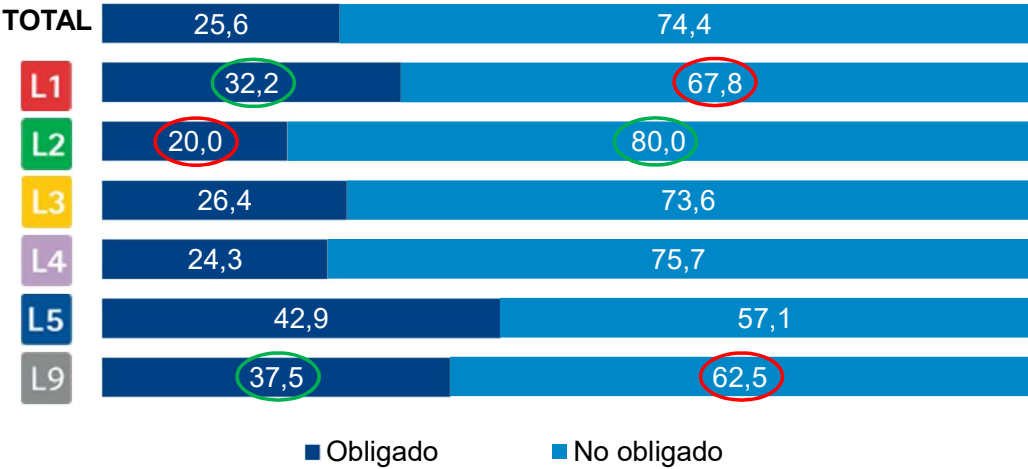


2025



	Total	Obligado	No Obligado
Trabajador	29,5	30,3	27,1
Estudiante	15,7	19,0	6,2
Otras ocupaciones	54,8	50,7	66,7
Edad media	35,83	33,69	42,01

POR LINEA



() Datos ISC 2024

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

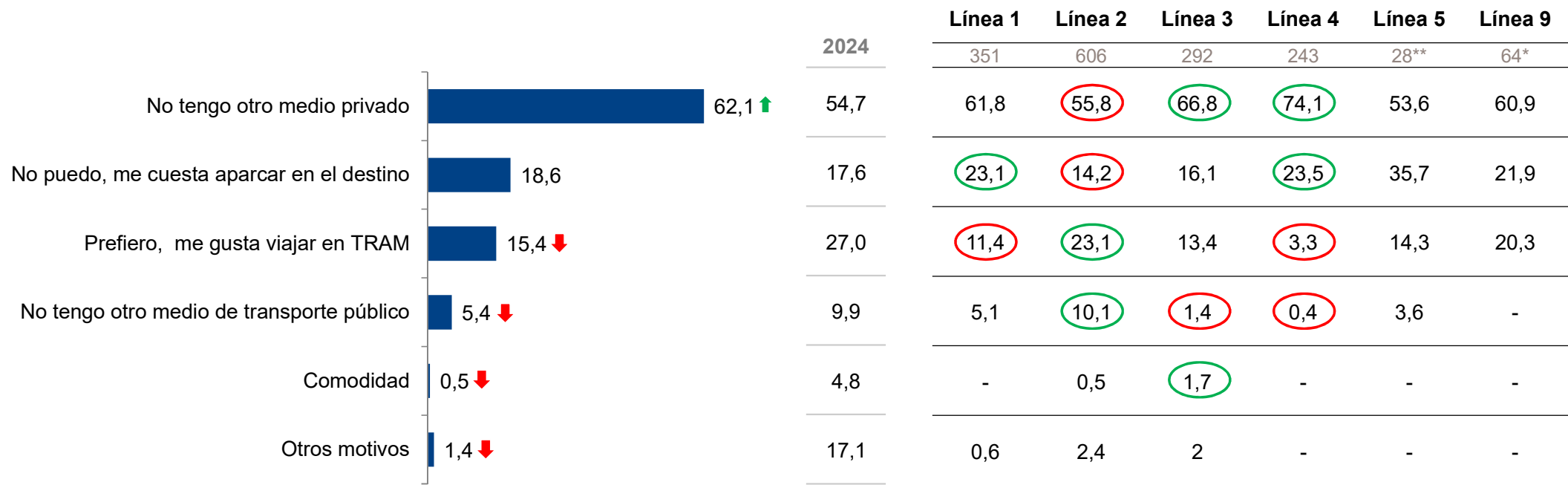
Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.584)
P8.¿Dispone de coche habitualmente para poder hacer este viaje?

Significativamente superior: Total Evolutivo
Significativamente inferior: Total Evolutivo

Comportamiento del viaje



Motivos de utilización del servicio del TRAM Alicante

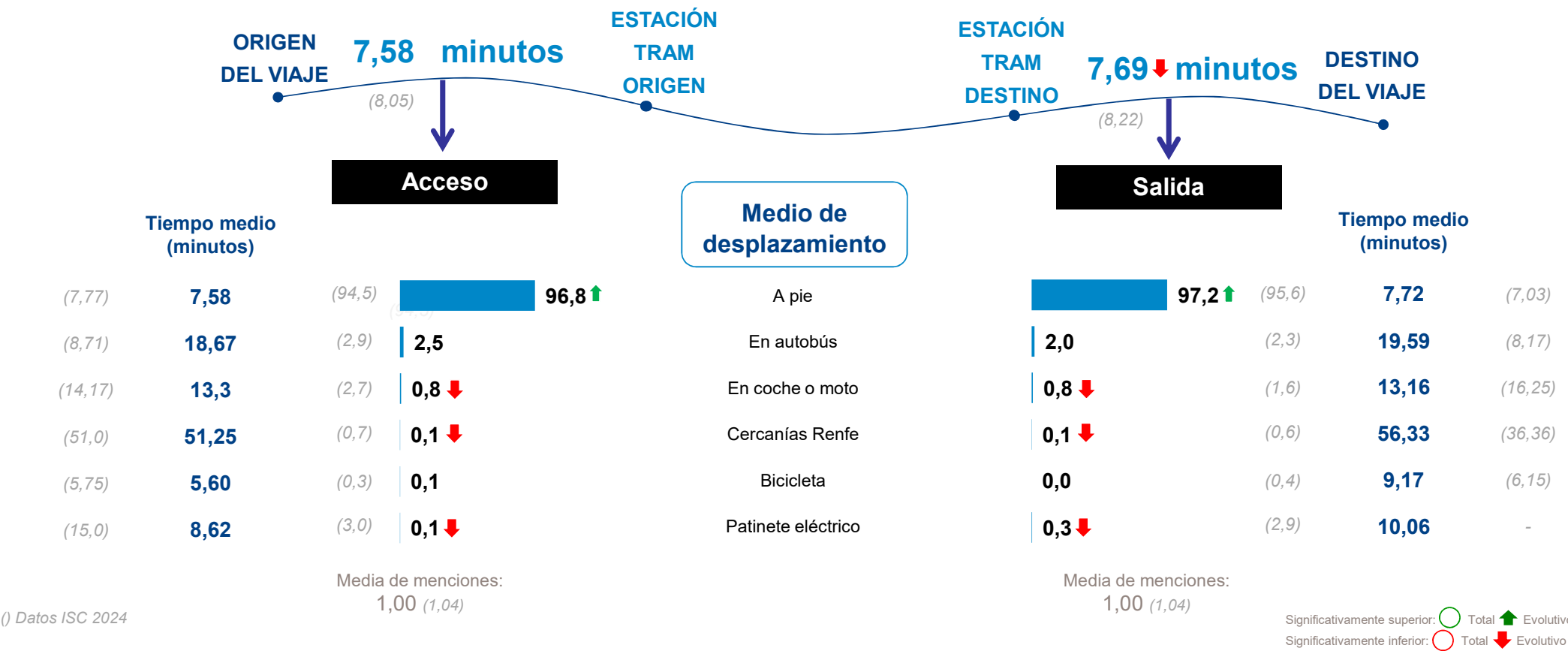


() Datos ISC 2024
Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.584)
P9.- ¿Por qué viaja usted con TRAM de Alicante?

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

Comportamiento del viaje

Tiempo, distancia y medio de desplazamiento



() Datos ISC 2024

Otros: Ave, patinete eléctrico, taxi
Unidad: Porcentaje y media minutos; Base: Total muestra (1.584)
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 (1.584)

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 (1.584)

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

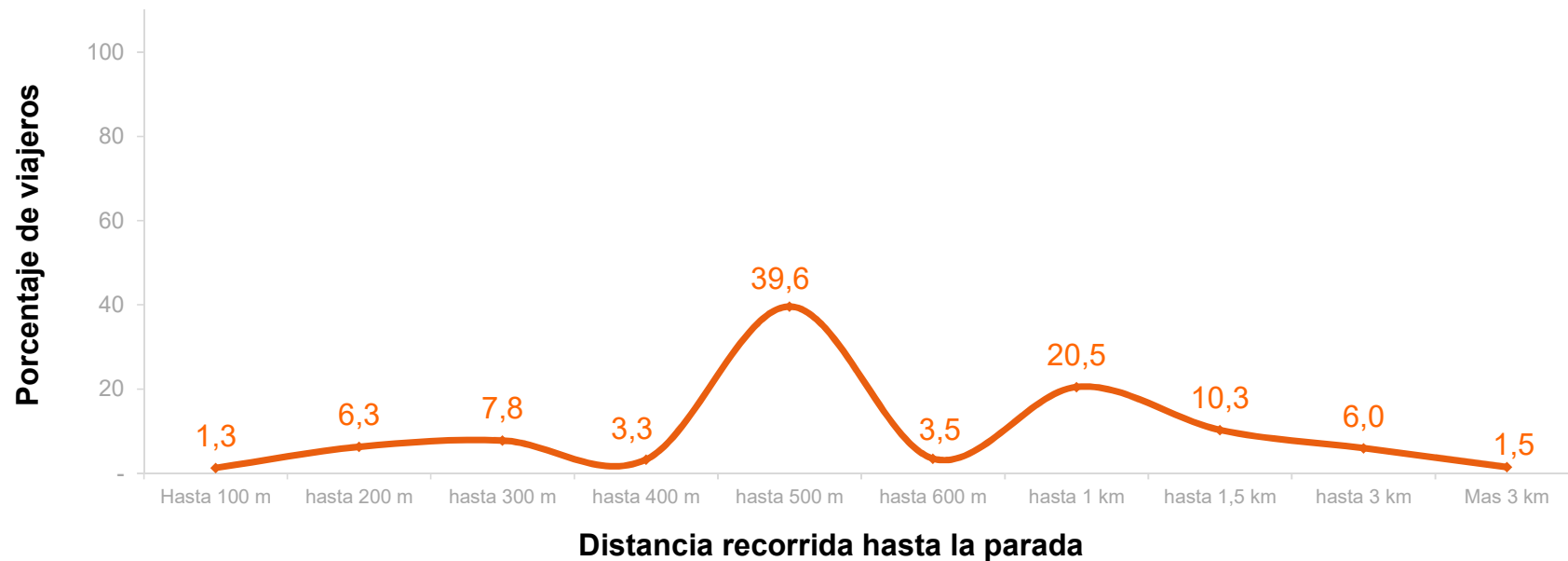
Para transformarlo en distancia aplicamos las siguientes velocidades medias por medio de transporte utilizado:

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 82,3%[↑] de viajeros
(80,7%)
accede en un radio de 1 km**

Se recorren 906 metros de media para
acceder a la estación del TRAM

Unidad: Porcentaje

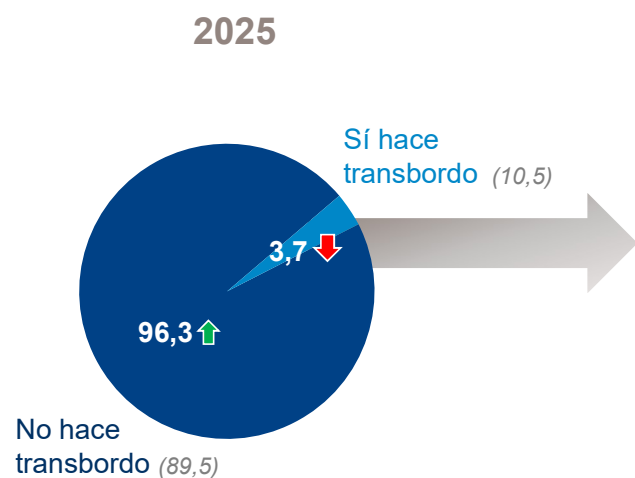
Base: Total muestra (1.584)

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

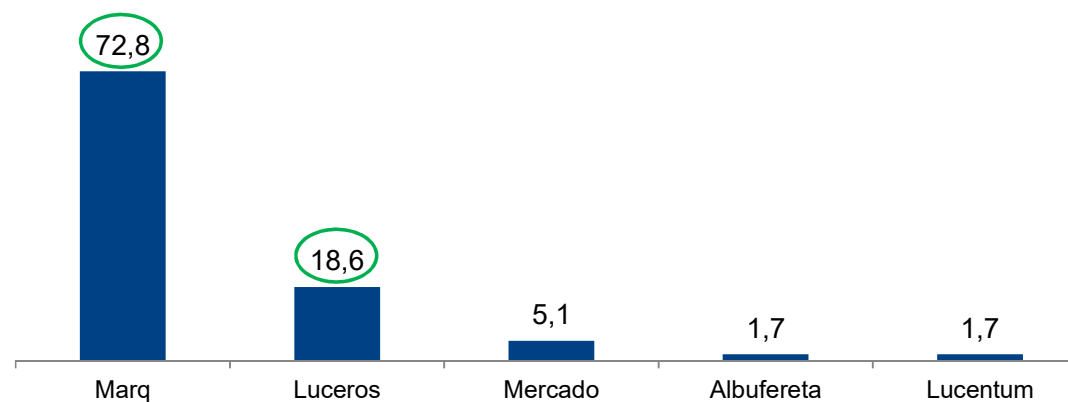
P7.- En este viaje en concreto ¿Cuánto tiempo tarda en minutos desde su lugar de origen hasta esta parada?

Comportamiento del viaje

Tasa de viajeros que ha realizado transbordo



POR PARADA



() Datos ISC 2024

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (1.584)

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	350	11	-	1	-	-	362
Línea 2	2	570	19	4	-	-	595
Línea 3	-	15	277	-	-	-	292
Línea 4	-	5	-	237	-	1	243
Línea 5	-	-	-	-	64	-	64
Línea 9	-	-	1	-	-	27	28
TOTAL	352	601	297	242	64	28	1584

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

	Luceros	Marq	San Vicente Raspeig	Campello	Mercado	Lucentum	Benidorm	La Goteta - Plaza Mar	Universitat	Bulevar del Pla	Hospital	Garbinet	Santa Isabel	Maestro Alonso	Otras
Luceros	-	9	14	13	12	7	28	5	13	16	3	6	4	5	104
Marq	5	-	9	9	1	1	18	4	5	2	4	5	3	2	40
San Vicente Raspeig	23	10	-	1	19	-	-	8	3	7	5	11	4	2	13
Campello	37	5	-	-	14	2	6	-	-	-	1	1	1	1	27
Mercado	1	-	9	7	-	4	16	1	1	3	6	3	3	3	38
Lucentum	22	6	-	1	7	-	15	-	-	-	-	-	-	-	18
Benidorm	17	1	1	8	5	-	-	1	1	-	1	-	-	-	31
La Goteta - Plaza Mar	6	3	10	-	3	-	-	-	1	5	3	4	5	3	12
Universitat	13	1	11	-	5	-	-	3	-	5	4	3	1	2	6
Bulevar del Pla	7	-	12	1	4	1	-	1	11	-	1	-	3	1	8
Hospital	10	1	6	-	3	-	-	-	-	1	-	-	3	1	7
Garbinet	4	2	8	1	3	-	-	2	4	-	1	-	2	-	4
Santa Isabel	1	-	3	-	7	-	-	2	2	2	1	4	-	1	3
Maestro Alonso	3	1	7	1	4	-	-	-	1	-	2	3	-	-	3
Otras	135	54	5	17	71	4	31	4	9	7	5	2	2	1	331
Total	298	98	95	62	163	20	114	31	51	48	37	42	31	22	987

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

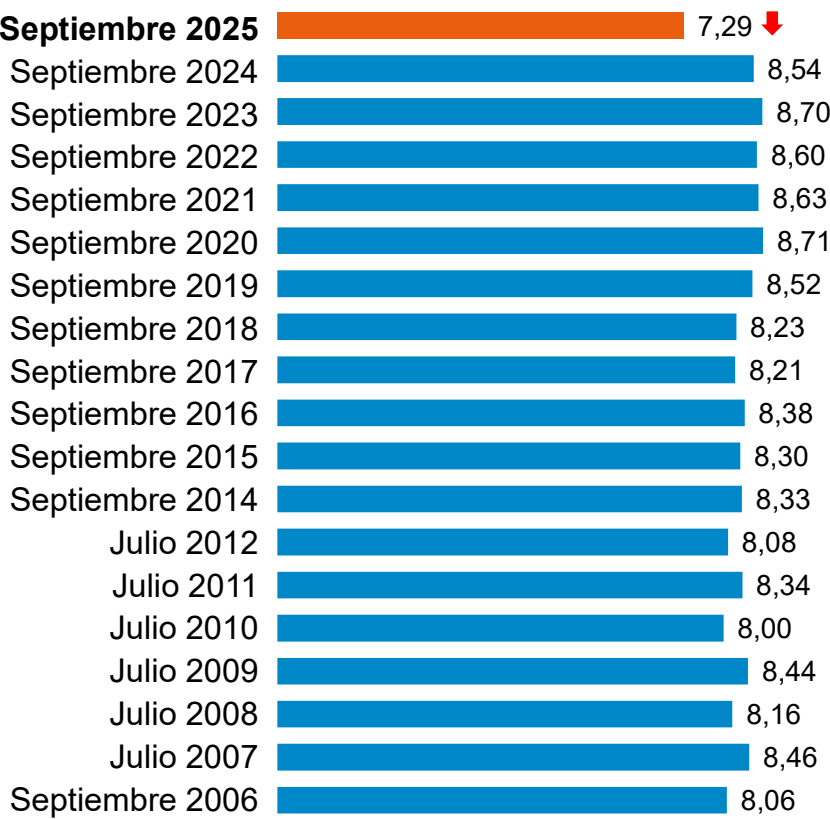
El ISC disminuye de manera significativa su valoración global

- El **ISC** de **TRAM** Alicante en **2025** se sitúa en **7,29 puntos**, registrando un **descenso significativo**, concretamente el más acusado de la serie histórica.
- Todas las **líneas**, han disminuido de manera significativa su nivel de satisfacción en esta medición.
- Los usuarios con un **nivel de satisfacción significativamente superior** a la media son los de las líneas **L3** (8,53) y **L2** (7,82), quienes viajan **todos los días laborales** (7,83), realizan **transbordo** (8,47), pertenecen al **segmento de 50 años o más** (7,56) y viajan por **motivos de trabajo** (7,77), **estudios** (7,57) o **visitar a alguien** (7,57). También destacan los usuarios con **nivel educativo medio** (7,41), **NSE medio** (7,52) y **jubilados/pensionistas** (8,70).
- Por el contrario, muestran un **nivel de satisfacción significativamente inferior** a la media los usuarios de las líneas **L4** (6,85), **L5** (6,52) **L9** (6,06) y **L1** (5,94), quienes viajan **2 o 3 días a la semana** (7,03) o con **menor frecuencia** (6,36), y aquellos cuyo motivo de viaje es **compras** (6,97), **ocio** (6,86), **médico** (6,82), **gestiones** (6,71) o **turismo** (6,13). También se observa menor satisfacción en **usuarios con NSE medio-bajo/bajo** (6,68), **nivel educativo básico** (6,56), **amas de casa** (6,40) y **personas desempleadas** (6,61).

Satisfacción Global

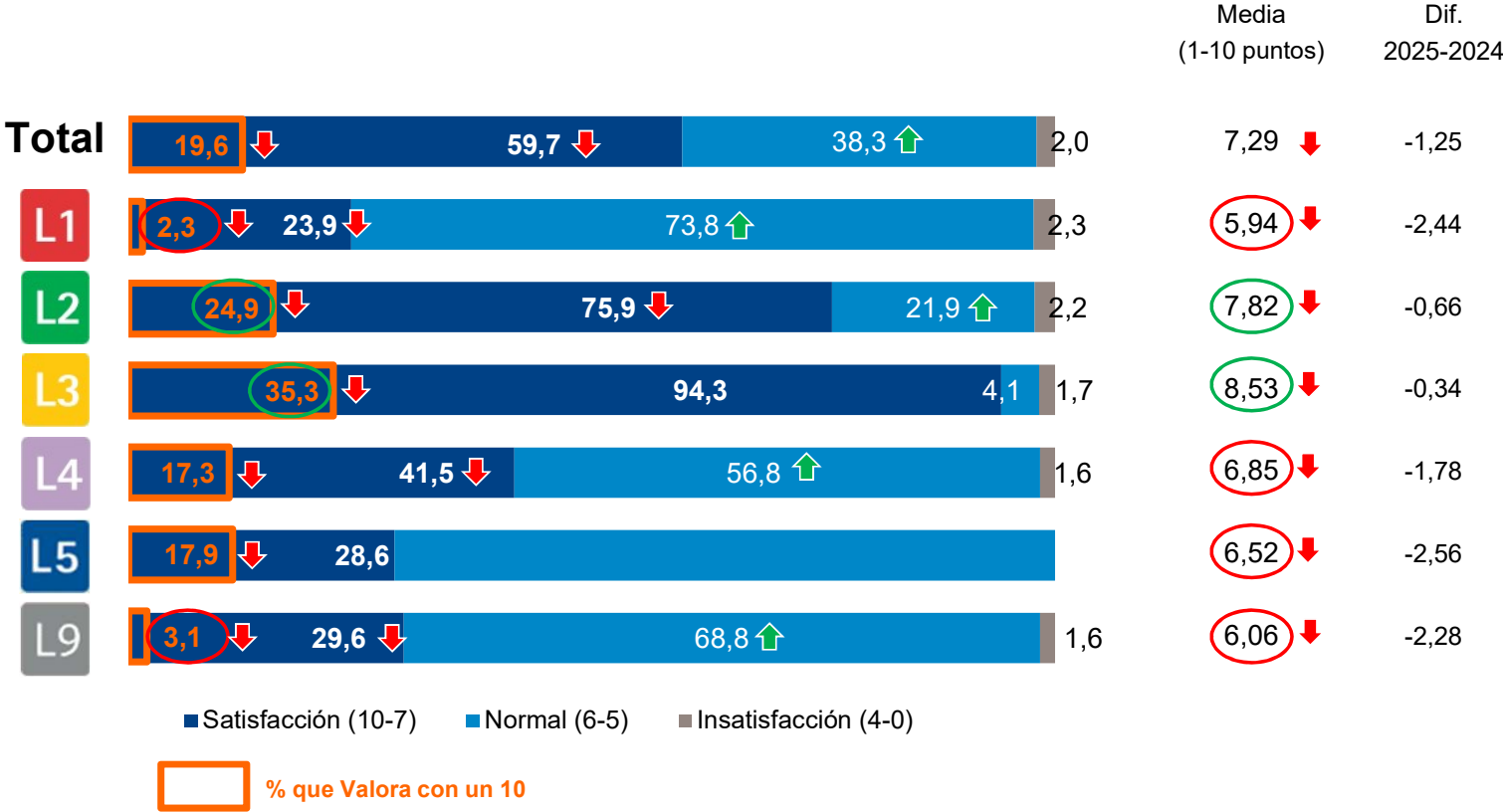


TOTAL



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

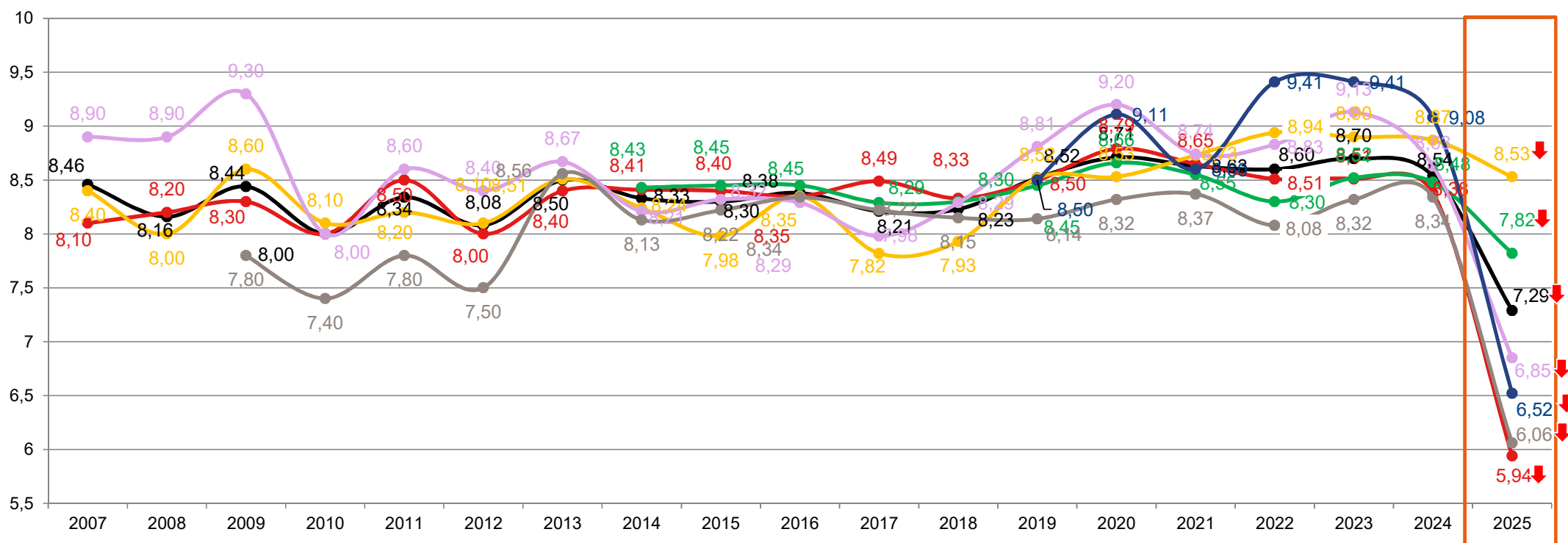


Unidad: Media. Escala de 1-10 (1-muy mal), (10- muy bien)
Base: Total muestra (1.584)
P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

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?

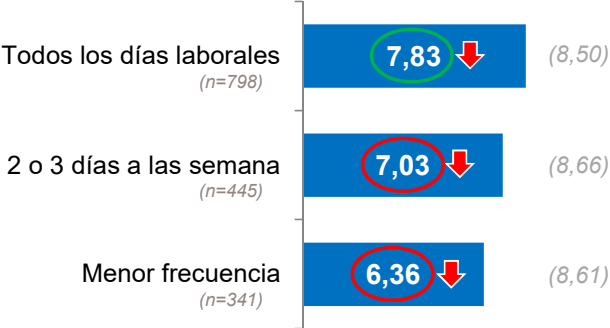
Significativamente superior: ▲ Evolutivo

Significativamente inferior: ▼ Evolutivo

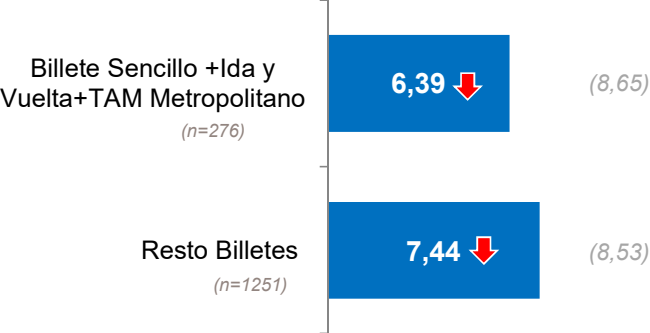
Satisfacción Global por variables



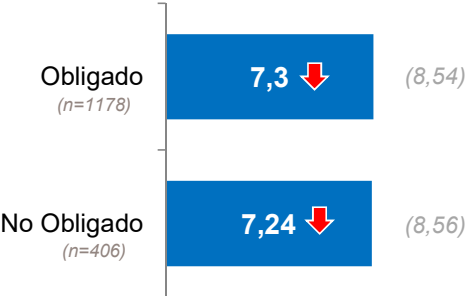
FRECUENCIA DE USO



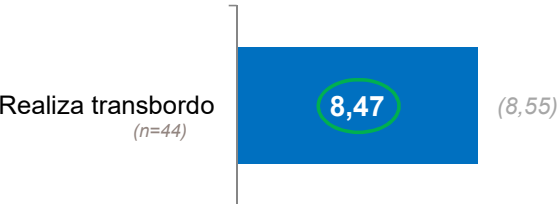
TIPO DE BILLETE



TIPO DE USUARIO



TRANSBORDO



() Datos ISC 2024

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



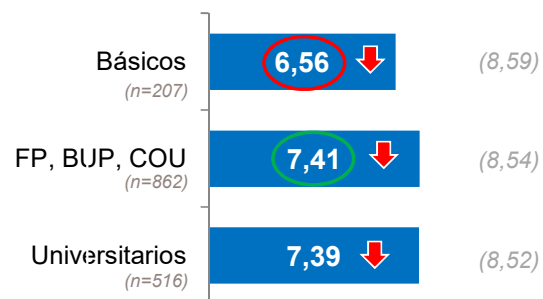
() Datos ISC 2024

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?

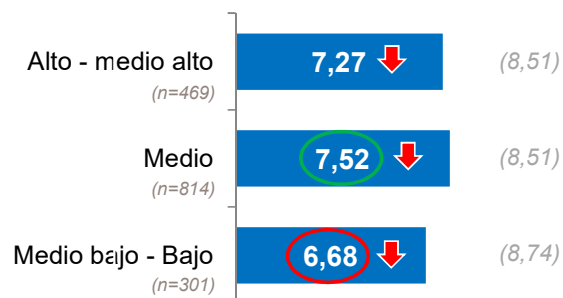
Significativamente superior: Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: Total ↓ Evolutivo

Satisfacción Global por variables

NIVEL DE ESTUDIOS



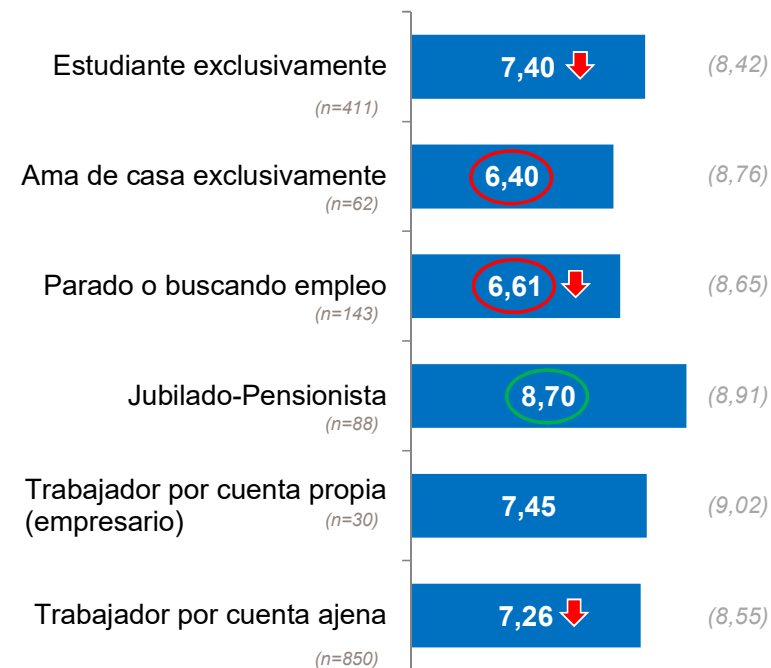
NIVEL SOCIOECONÓMICO



VALORACIÓN GLOBAL

7,29 ↓ (8,54)

OCUPACIÓN



() Datos ISC 2024

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	2025	Diferenci a 25-24
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	9,00	8,69	-0,31
Virgen del Remedio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,44	8,92	8,86	7,97	9,13	8,77	8,11	-0,66
S. Vicente	-	-	-	-	8,5	8,4	8,68	7,52	8,33	8,52	8,82	8,35	8,41	8,39	8,6	8,11	-0,49
Garbinet	-	-	-	-	8,5	8,23	8,74	7,44	8,23	7,92	8,41	8,74	8,4	8,71	8,01	8,09	0,08
La Goteta	-	-	-	-	8,8	8,11	8,88	8,43	8,58	8,67	8,67	8,65	8,5	8,86	8,38	7,92	-0,46
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	7,76	-1,26
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	8,60	7,56	-1,04
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	7,47	-0,69
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	8,50	7,45	-1,05
Hospital	-	-	-	-	8,3	8,96	8,17	8,7	8	8,88	8,83	8,54	8,18	8,44	8,76	7,41	-1,35
Santa Isabel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,43	8,22	8,45	8,39	8,58	8,28	7,39	-0,89
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	7,29	-1,14
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	8,60	7,26	-1,34
Pintor Gastón Castelló	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,56	9,02	8,84	8,09	8,76	8,47	7,10	-1,37
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	6,83	-1,54
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	6,18	-2,19
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	5,96	-2,26
TOTAL	8,44	8,00	8,34	8,08	8,33	8,30	8,38	8,21	8,23	8,52	8,71	8,63	8,60	8,70	8,54	7,29	-1,25

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

- **En esta medición mejora significativamente 1 aspecto**, al igual que en la ola anterior, y es **la no masificación de viajeros en los coches**.
- **16 de los 19 atributos analizados empeoran significativamente respecto a 2024**, entre ellos: accesibilidad al tren y a la estación, amabilidad y atención del personal, seguridad en el trayecto, facilidad y rapidez para adquirir el título, señalización, puntualidad, información y servicio tanto por medios físicos como digitales, rapidez, ausencia de movimientos bruscos, precio del trayecto, limpieza de trenes y estaciones, comodidad, acondicionamiento y facilidad de transbordo. En la medición anterior habían empeorado 10 atributos, lo que evidencia un deterioro más amplio en esta ola.
- El atributo de precio es el que más reduce su valoración de manera directa (-0,89 puntos) en esta medición, posiblemente por la reducción progresiva de ayudas en los diferentes títulos de transporte.
- Aunque el atributo “**la no masificación de viajeros en los coches**” ha **mejorado significativamente** en la presente medición, continúa siendo el peor valorado, al igual que en la medición anterior, especialmente en las líneas **L2 y L3**. Además, las líneas **L3 y L9** han empeorado **significativamente su valoración respecto a este atributo**. Aunque haya sido tan poco valorado, esta mejora significativa podría deberse a que, al dejar de ser gratuito el servicio, se ha reducido la afluencia de viajeros. El segundo aspecto con menor puntuación es la **información y el servicio a través de medios digitales**, sobre todo en la L9 y la L1.

Satisfacción por atributos



	Media (1-10 puntos)	Dif. 2025-2024
La accesibilidad al tren	8,39 ↓	-0,71
La amabilidad-atención de los empleados del TRAM	8,36 ↓	-0,34
La seguridad en el trayecto	8,35 ↓	-0,65
Facilidad y rapidez para adquirir el título en la estación	8,34 ↓	-0,65
La accesibilidad a la estación	8,33 ↓	-0,78
La señalización	8,31 ↓	-0,81
Puntualidad	8,30 ↓	-0,53
La información y servicio a través de medios físicos	8,23 ↓	-0,64
Facilidad y rapidez de trasbordo	8,21 ↓	-0,58
Rapidez	8,19 ↓	-0,36
Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto	8,17 ↓	-0,30
El precio del trayecto	8,12 ↓	-0,89
La limpieza de los trenes	8,10 ↓	-0,54
La limpieza y comodidad de las estaciones	8,08 ↓	-0,45
Frecuencia de paso	8,00	0,01
La seguridad y presencia del personal en las estaciones y trenes	7,78	0,02
El acondicionamiento	7,74 ↓	-0,40
La información y servicio a través de medios digitales	7,72 ↓	-0,82
La no masificación de viajeros en los coches	6,81 ↑	0,78

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

Base: Total muestra (1.584)

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 accesibilidad al tren	8,39	7,72	8,70	8,95	8,28	7,70	7,30	
La amabilidad-atención de los empleados del TRAM	8,36	7,80	8,65	8,90	8,18	7,64	7,56	
La seguridad en el trayecto	8,35	7,66	8,67	8,82	8,33	7,64	7,38	
Facilidad y rapidez para adquirir el título en la estación	8,34	7,61	8,66	8,92	8,31	7,54	7,14	
La accesibilidad a la estación	8,33	7,65	8,54	9,02	8,29	7,70	7,38	
La señalización	8,31	7,71	8,68	8,76	8,19	7,11	7,12	
Puntualidad	8,30	7,82	8,58	8,66	8,16	7,86	7,47	
La información y servicio a través de medios físicos	8,23	7,61	8,53	8,78	8,07	7,70	7,16	
Facilidad y rapidez de trasbordo	8,21	7,71	8,49	8,76	7,90	7,64	7,47	
Rapidez	8,19	7,67	8,43	8,61	8,17	7,38	7,33	
Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto	8,17	7,73	8,41	8,58	8,05	7,70	7,26	
El precio del trayecto	8,12	7,74	8,26	8,51	8,15	7,54	7,26	
La limpieza de los trenes	8,10	7,67	8,21	8,60	8,14	7,80	7,16	
La limpieza y comodidad de las estaciones	8,08	7,59	8,24	8,74	7,96	7,27	7,16	
Frecuencia de paso	8,00	7,71	8,22	8,24	7,83	7,70	7,23	
La seguridad y presencia del personal en las estaciones y trenes	7,78	7,62	7,59	8,24	8,07	7,54	7,26	
El acondicionamiento	7,74	7,65	7,87	7,79	7,65	7,43	7,35	
La información y servicio a través de medios digitales	7,72	7,49	7,97	7,83	7,61	7,48	7,30	
La no masificación de viajeros en los coches	6,81	7,43	6,52	6,31	7,03	7,38	7,26	
PROMEDIO SATISFACCIÓN POR ATRIBUTOS	8,08	7,66	8,27	8,47	8,02	7,57	7,29	Valoración resultante como promedio de las puntuaciones de los 19 atributos
VALORACIÓN GLOBAL	7,29	5,94	7,82	8,53	6,85	6,52	6,06	Medida independiente del conjunto del servicio ofrecido por el tranvía.

Unidad: Media

Base: Total muestra (n=1.584)

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: nº Total Evolutivo

Significativamente inferior: nº Total Evolutivo

Satisfacción por atributos



Análisis por variables

	Total	SEXO		EDAD				OBLIGADO	
		Hombre	Mujer	Menos de 20 años	De 20 a 29 años	De 30 a 49 años	50 años y más	Sí	No
Base	1584	626	958	238	450	569	327	1178	406
La accesibilidad al tren	8,39	8,42	8,37	8,42	8,35	8,32	8,55	8,35	8,42
La amabilidad-atención de los empleados del TRAM	8,36	8,38	8,35	8,49	8,23	8,30	8,58	8,13	8,09
La seguridad en el trayecto	8,35	8,37	8,34	8,42	8,34	8,24	8,50	8,00	7,99
Facilidad y rapidez para adquirir el título en la estación	8,34	8,31	8,36	8,36	8,25	8,21	8,68	8,22	8,11
La accesibilidad a la estación	8,33	8,36	8,31	8,37	8,28	8,24	8,53	8,29	8,34
La señalización	8,31	8,39	8,26	8,37	8,35	8,19	8,45	8,1	8,13
Puntualidad	8,30	8,28	8,32	8,37	8,19	8,24	8,53	7,77	7,79
La información y servicio a través de medios físicos	8,23	8,22	8,24	8,30	8,11	8,16	8,46	8,06	8,14
Facilidad y rapidez de trasbordo	8,21	8,21	8,21	8,28	8,15	8,14	8,38	7,7	7,8
Rapidez	8,19	8,15	8,22	8,29	8,04	8,15	8,38	8,23	8,23
Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto	8,17	8,20	8,16	8,13	8,05	8,15	8,42	8,33	8,26
El precio del trayecto	8,12	8,16	8,10	8,24	7,98	8,01	8,43	8,34	8,4
La limpieza de los trenes	8,10	8,17	8,06	8,27	8,01	8,01	8,26	8,13	8,29
La limpieza y comodidad de las estaciones	8,08	8,03	8,12	8,12	7,94	8,07	8,28	6,76	6,94
Frecuencia de paso	8,00	8,00	8,00	8,29	7,75	7,90	8,30	7,72	7,82
La seguridad y presencia del personal	7,78	7,76	7,79	7,76	7,54	7,89	7,93	8,33	8,37
El acondicionamiento	7,74	7,77	7,72	7,91	7,68	7,67	7,83	8,31	8,38
La información y servicio a través de medios digitales	7,72	7,71	7,73	7,89	7,54	7,67	7,98	8,19	8,29
La no masificación de viajeros en los coches	6,81	6,74	6,85	6,72	6,60	6,86	7,07	8,35	8,5
PROMEDIO SATISFACCIÓN POR ATRIBUTOS	8,08	8,09	8,08	8,16	7,97	8,02	8,29	8,07	8,12
VALORACIÓN GLOBAL	7,29	7,38	7,23	7,25	7,24	7,19	7,56	7,3	7,24

Unidad: Media

Base: Total muestra (n=1.584)

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: nº Total Evolutivo

Significativamente inferior: nº Total Evolutivo

Satisfacción por atributos

Análisis por variables



	Total	MOTIVOS								FRECUENCIA			RESIDENCIA	
		Trabajo	Estudios	Compras	Ocio	Medicos	Gestiones	Visitar a alguien	Turismo	Todos los días laborales	2 o 3 días a la semana	Menor frecuencia	Alicante ciudad	Resto Alicante
Base	1584	467	249	208	387	59*	51*	123	38*	798	445	341	903	670
La accesibilidad al tren	8,39	8,51	8,51	8,12	8,28	8,37	7,95	8,64	7,63	8,70	8,16	7,97	8,42	8,27
La amabilidad-atención de los empleados del TRAM	8,36	8,20	8,06	8,06	8,12	7,97	7,56	8,48	7,59	8,64	8,18	7,98	8,21	7,99
La seguridad en el trayecto	8,35	8,19	7,9	8,05	7,88	7,97	7,50	8,21	7,47	8,65	8,09	7,99	8,06	7,91
Facilidad y rapidez para adquirir el título en la estación	8,34	8,48	8,13	7,98	8,05	8,09	7,85	8,38	7,39	8,64	8,14	7,89	8,26	8,07
La accesibilidad a la estación	8,33	8,51	8,26	8,06	8,26	8,11	7,97	8,60	7,67	8,61	8,17	7,89	8,38	8,19
La señalización	8,31	8,27	8,16	7,97	8,03	7,84	7,82	8,34	7,28	8,61	8,00	8,02	8,18	7,99
Puntualidad	8,30	7,99	7,49	7,73	7,85	7,92	7,29	7,66	7,47	8,54	8,11	8,00	7,87	7,65
La información y servicio a través de medios físicos	8,23	8,29	8,04	8,10	7,95	7,92	7,65	8,10	7,83	8,50	8,01	7,88	8,18	7,94
Facilidad y rapidez de trasbordo	8,21	7,7	7,89	7,55	7,71	7,73	7,59	7,89	7,71	8,45	8,05	7,88	7,78	7,64
Rapidez	8,19	8,44	8,32	8,07	8,14	8,06	7,62	8,30	7,71	8,52	7,93	7,75	8,31	8,11
Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto	8,17	8,49	8,4	8,21	8,14	8,35	8,12	8,48	7,59	8,39	8,03	7,86	8,39	8,2
El precio del trayecto	8,12	8,51	8,52	8,15	8,23	8,17	7,79	8,67	7,59	8,25	8,10	7,83	8,4	8,27
La limpieza de los trenes	8,10	8,38	8,07	7,99	8,18	8,04	7,79	8,28	7,63	8,34	7,89	7,83	8,25	8,07
La limpieza y comodidad de las estaciones	8,08	6,65	6,19	7,37	7,02	7,1	6,85	6,66	7,36	8,35	7,86	7,75	6,82	6,77
Frecuencia de paso	8,00	7,80	7,64	7,88	7,75	8,12	7,79	7,48	7,24	8,19	7,87	7,72	7,82	7,62
La seguridad y presencia del personal en las estaciones y trenes	7,78	8,57	8,46	8,11	8,20	7,99	8,08	8,61	7,39	7,82	7,75	7,71	8,43	8,21
El acondicionamiento	7,74	8,55	8,42	8,13	8,24	8,17	7,88	8,44	7,43	7,84	7,59	7,71	8,44	8,17
La información y servicio a través de medios digitales	7,72	8,44	8,12	8,10	8,20	8,12	7,87	8,23	7,32	7,83	7,58	7,67	8,35	8,02
La no masificación de viajeros en los coches	6,81	8,59	8,51	8,33	8,21	8,4	7,88	8,48	7,67	6,45	6,94	7,46	8,48	8,26
PROMEDIO SATISFACCIÓN POR ATRIBUTOS	8,08	8,24	8,06	8,00	8,02	8,02	7,73	8,21	7,52	8,28	7,92	7,83	8,16	7,97
VALORACIÓN GLOBAL	7,29	7,77	7,57	6,97	6,86	6,82	6,71	7,57	6,13	7,83	7,03	6,36	7,36	7,17

Unidad: Media

Base: Total muestra (n=1.584)

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: nº Total Evolutivo

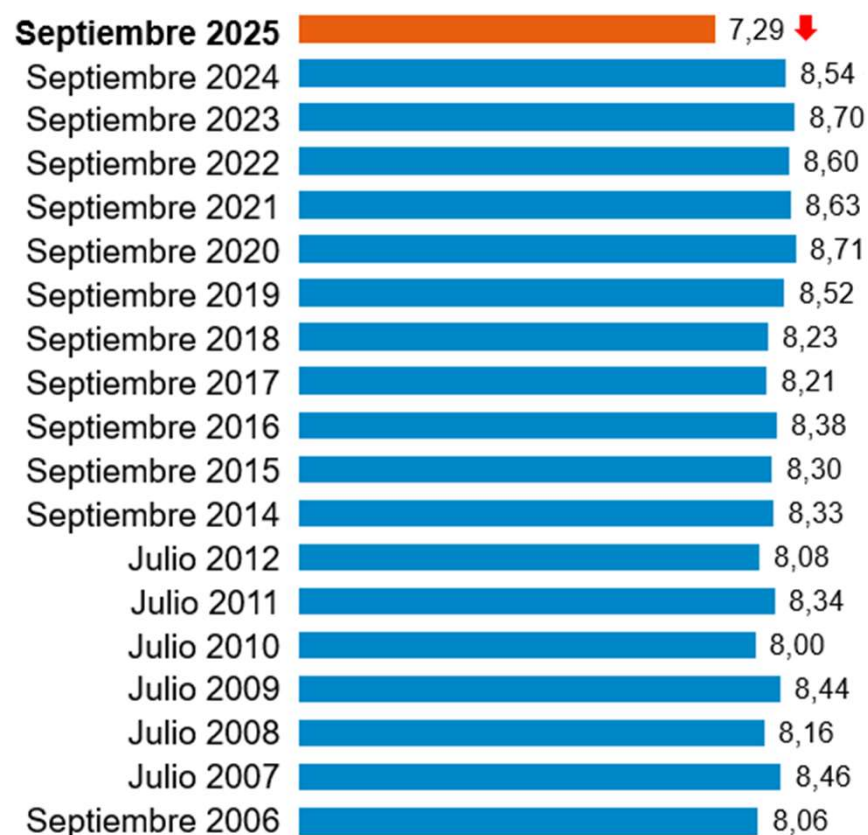
Significativamente inferior: nº Total Evolutivo



Conclusiones

Conclusiones

Satisfacción global



El Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) del TRAM de Alicante en 2025 se sitúa en **7,29 puntos**, lo que representa un **descenso significativo respecto a 2024** y el más acusado de la serie histórica de mediciones.

Conclusiones

Satisfacción por atributos

- **1 de los 19 atributos analizados ha mejorado** significativamente respecto al 2024 (al igual que en la anterior medición).
- **16 de los 19 atributos analizados han empeorado significativamente** respecto al 2024, en la medición anterior empeoraron 9 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 y Recomendaciones Operativas

Satisfacción por atributos y líneas

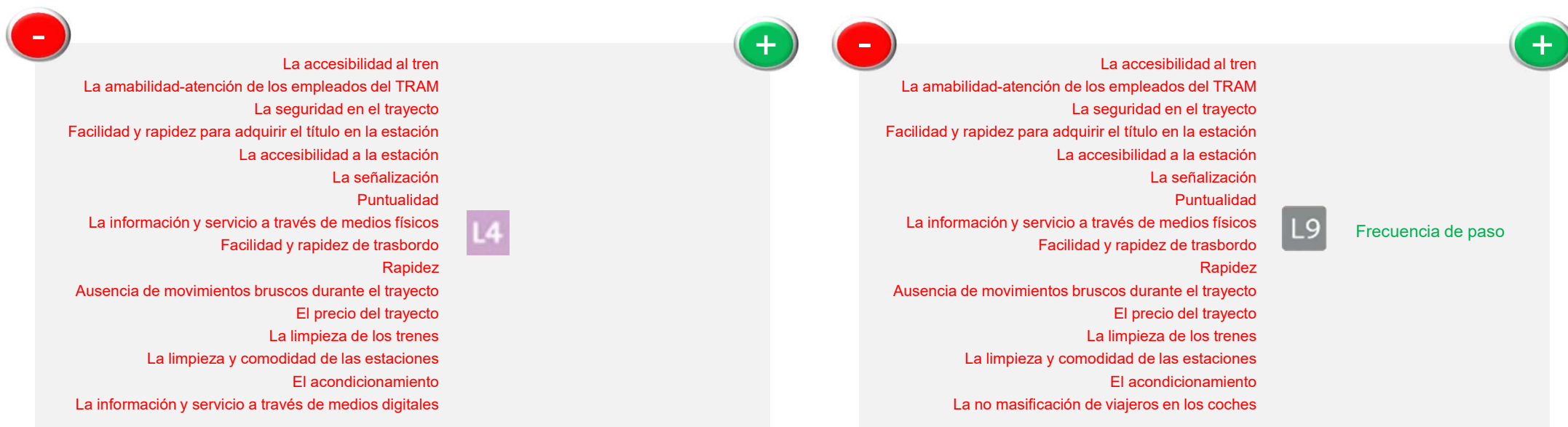
En cada línea, los atributos que obtiene una valoración significativamente mejor/peor que el total que la valoración global de la línea son:



Conclusiones y Recomendaciones Operativas

Satisfacción por atributos y líneas

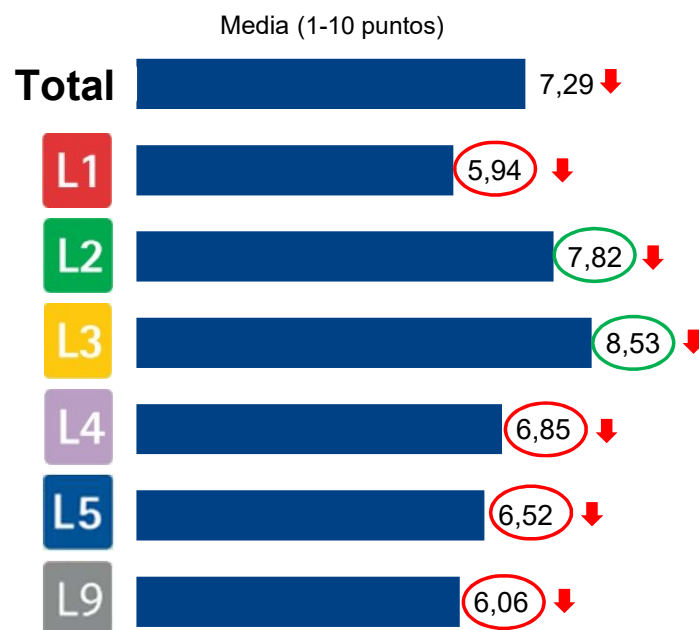
En cada línea, los atributos que obtiene una valoración significativamente **mejor/peor** que el total que la valoración global de la línea son:



Conclusiones

Satisfacción global por líneas

Todas las **líneas**, han disminuido de manera significativa su nivel de satisfacción en esta medición.



Conclusiones

Planteamiento del resumen

A modo de síntesis se ha realizado un cuadro de mando donde se recoge, de forma resumida y esquematizada, la información de todos los indicadores analizados en el estudio.

De cada indicador se facilita la siguiente información

1. **2025:** resultado obtenido en la presente medición.

2. **Evolución:** diferencia con respecto a 2024

Solo se detallan aquellas diferencias estadísticamente significativas:



Significativamente superior al año anterior



No hay variación significativa



Significativamente inferior al año anterior

3. **2024 por líneas:** se detallan aquellas diferencias estadísticamente significativas con respecto al resultado obtenido en el total en 2024:



Significativamente superior al total



Significativamente inferior al total

4. **Recomendación** (solo en el bloque de satisfacción por atributos): se detalla la recomendación establecida en el posicionamiento de importancia-satisfacción: arreglar/mejorar/promover/vigilar.

Conclusiones

Resumen satisfacción global por variables



	COLECTIVO	VALORACIÓN 2025	EVOLUCIÓN
	TOTAL	7,29	↓
Linea	L1	5,94	↓
	L2	7,82	↓
	L3	8,53	↓
	L4	6,85	↓
	L5	6,52	=
	L9	6,06	↓
Frecuencia	Todos los días	7,83	↓
	2/3 días semanas	7,03	↓
	Menor frecuencia	6,36	↓
Tipo de usuario	Obligado	7,3	↓
	No obligado	7,24	↓
Sexo	Hombre	7,38	↓
	Mujer	7,23	↓

Conclusiones

Resumen satisfacción global por variables



	COLECTIVO	2025	EVOLUCIÓN
Edad	Menos de 20 años	7,25	↓
	De 20 a 29 años	7,24	↓
	De 30 a 49 años	7,19	↓
	De 50 y más años	7,56	↓
Nivel de estudios	Básicos	6,56	↓
	FP-BUP-COU	7,41	↓
	Universitarios	7,39	↓
Nivel socioeconómico	Alto-medio alto	7,27	↓
	Medio	7,52	↓
	Bajo-medio bajo	6,68	↓

Conclusiones

Resumen satisfacción global por variables



	COLECTIVO	2025	EVOLUCIÓN
Motivo del viaje	Trabajo	7,77	↓
	Estudios	7,57	↓
	Compras	6,97	↓
	Ocio	6,86	↓
	Médicos	6,82	=
	Gestiones	6,71	↓
	Visitar a alguien	7,57	↓
	Turismo	6,13	=

	COLECTIVO	2025	EVOLUCIÓN
Nivel de estudios	Hace transbordo	8,47	=
	Luceros	7,26	=
	Mercado	7,29	=
	San Vicente del Raspeig	8,11	=
	Benidorm	6,18	↓
	Marq	7,56	=
	Campello	7,76	=
	Boulevard del Pla	7,47	=
	Creueta	5,96	=
	Hospital	7,41	=
	Pintor Gastón	7,10	=
	La Goteta	7,92	=



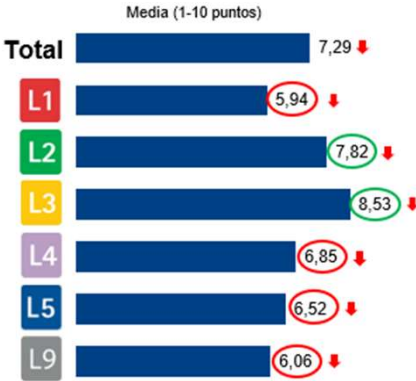
Recomendaciones operativas

Recomendaciones operativas



1. SATISFACCIÓN GLOBAL y POR LÍNEAS

- El Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) de TRAM d’Alacant en 2025 se sitúa en **7,29 puntos**, lo que representa una **disminución significativa** respecto a la puntuación obtenida en 2024 (**8,54 puntos**), situándose en la valoración **más baja registrada en el histórico de mediciones**.
- Todas las líneas han **disminuido de manera significativa** su nivel de satisfacción en esta medición.



- Los **estudiantes** y los **trabajadores por cuenta ajena** que **suponen en torno al 80% del volumen los usuarios** , han **disminuido significativamente su nivel de satisfacción global** y por segmentos de edad se registra la reducción de satisfacción en todos los niveles.

2. SATISFACCIÓN POR ATRIBUTOS

- La **caída** de la **satisfacción global** viene explicada por una **disminución significativa generalizada en la valoración de los atributos** a excepción de “la no masificación” que aumenta su valoración y la frecuencia y seguridad en estaciones que se mantienen.
- El **atributo de precio** es el que más reduce su **valoración**, posiblemente por la **reducción progresiva de ayudas** en los diferentes títulos de transporte y el **fin de la gratuidad** para los menores de 31.
- El **cambio del perfil del usuario por edades** (se ha reducido de manera significativa el peso de los menores de 30 años) se puede justificar también por el cambio en la política tarifaria.



Recomendaciones operativas

Satisfacción global, por atributos y por líneas. Evolutivo y recomendaciones.



ATRIBUTO		VALORACIÓN 2025	RECOMENDACIÓN KDA	VALORACIÓN 2025 por líneas					
				L1	L2	L3	L4	L5	L9
Valoración Global		7,29		5,59	7,82	8,53	6,85	6,52	6,06
ATRIBUTOS	La accesibilidad al tren	8,39	Vigilar						
	La amabilidad-atención de los empleados del TRAM	8,36	Promover						
	La seguridad en el trayecto	8,35	Vigilar						
	Facilidad y rapidez para adquirir el título en la estación	8,34	Vigilar						
	La accesibilidad a la estación	8,33	Vigilar						
	La señalización	8,31	Seguimiento						
	Puntualidad	8,30	Vigilar						
	La información y servicio a través de medios físicos	8,23	Vigilar						
	Facilidad y rapidez de trasbordo	8,21	Seguimiento						
	Rapidez	8,19	Promover						
	Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto	8,17	Vigilar						
	El precio del trayecto	8,12	Seguimiento						
	La limpieza de los trenes	8,10	Seguimiento						
	La limpieza y comodidad de las estaciones	8,08	Arreglar						
	Frecuencia de paso	8,00	Continuar						
	La seguridad y presencia del personal en las estaciones y trenes	7,78	Continuar						
	El acondicionamiento	7,74	Seguimiento						
	La información y servicio a través de medios digitales	7,72	Seguimiento						
	La no masificación de viajeros en los coches	6,81	Seguimiento						

(*) Datos 2025 y evolutivo

Significativamente superior al total
Significativamente inferior al total
Vigilar en esas líneas

Recomendaciones operativas

Cuadro de mando evolutivo



	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
La limpieza y comodidad de las estaciones	Continuar	Continuar	Seguimiento L3 L4	Mejorar	Vigilar	Seguimiento L2	Mejorar	Mejorar	Continuar	Seguimiento L2	Arreglar
La amabilidad-atención de los empleados del TRAM				Continuar	Continuar	Vigilar	Continuar	Continuar	Continuar	Arreglar	Promover
Rapidez	Arreglar	Arreglar	Seguimiento L3	Arreglar	Continuar	Mejorar	Vigilar	Continuar	Promover	Promover	Promover
La accesibilidad a la estación	Continuar	Continuar	Promover	Continuar	Continuar	Continuar	Continuar	Continuar	Continuar	Continuar	Vigilar
La información y servicio que recibe a través de medios físicos	Seguimiento L1	Seguimiento L1	Arreglar	Vigilar	Promover	Continuar	Continuar	Continuar	Continuar	Continuar	Vigilar
La accesibilidad al tren				Promover	Continuar	Seguimiento L9	Continuar	Continuar	Continuar	Promover	Vigilar
Puntualidad	Promover	Vigilar	Vigilar	Arreglar	Vigilar	Continuar	Vigilar	Continuar	Continuar	Arreglar	Vigilar
Ausencia de movimientos bruscos	Seguimiento L3,4	Continuar	Continuar	Seguimiento L3	Seguimiento L3	Seguimiento L1 L3	Continuar	Continuar	Seguimiento L1-L2	Continuar	Vigilar
Seguridad trayecto	Vigilar	Seguimiento L9	Continuar	Continuar	Continuar	Promover	Continuar	Continuar	Continuar	Seguimiento L2	Vigilar
Facilidad y rapidez para adquirir el título en la estación	Continuar	Continuar	Seguimiento L3, L4 y L9	Seguimiento L3	Continuar	Continuar	Continuar	Continuar	Continuar	Seguimiento L2	Vigilar
La seguridad y presencia de personal de seguridad en estaciones	Seguimiento L4	Seguimiento L9	Seguimiento L9	Continuar	Seguimiento L1 y L4	Seguimiento L1 L2	Seguimiento L1	Seguimiento L1 y L2	Seguimiento L2	Seguimiento L1 y L9	Continuar
No masificación de viajeros en el vagón	Seguimiento L3,4	Continuar	Seguimiento L1	Continuar	Mejorar	Seguimiento L2 L3	Seguimiento L3,L5, L9	Seguimiento L2	Arreglar	Seguimiento L2	Seguimiento
Frecuencia de paso	Seguimiento L3,4	Arreglar	Arreglar	Seguimiento L3 y L4	Arreglar	Arreglar	Seguimiento L3,L5, L9	Seguimiento L3 y L9	Seguimiento L1-L3	Continuar	Continuar
Acondicionamiento	Arreglar	Seguimiento L1	Continuar	Continuar	Mejorar	Arreglar	Seguimiento L1	Seguimiento L1, L2 y L9	Seguimiento L1-L2-L9	Arreglar	Seguimiento L9
Señalización	Seguimiento L2,4	Promover	Continuar	Continuar	Continuar	Seguimiento L1 L9	Continuar	Continuar	Continuar	Continuar	Seguimiento L1, L9
Facilidad y rapidez de trasbordo	Arreglar	Seguimiento L2,3	Arreglar	Arreglar	Continuar	Continuar	Continuar	Continuar	Continuar	Continuar	Seguimiento L1, L4 y L9
La información y servicio que recibe a través de medios digitales				Continuar	Seguimiento L4 y L5	Seguimiento L3	Seguimiento L5	Seguimiento L1 y L2	Continuar	Continuar	Seguimiento L1, L2, L3, L9
Precio del trayecto	Seguimiento L3	Seguimiento L1,3,9	Continuar	Seguimiento L1 y L3	Seguimiento L4	Seguimiento L3	Seguimiento L1 y L5	Continuar	Continuar	Seguimiento L2	Seguimiento L1, L9
Limpieza de los trenes	Continuar	Seguimiento L1	Continuar	Vigilar	Seguimiento L3	Continuar	Vigilar	Arreglar	Vigilar	Seguimiento L2	Seguimiento L1, L9

Gracias