

Estudio de satisfacción de clientes de Metrovalencia

Informe de resultados
Diciembre 2023

Estudio nº: 18808

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

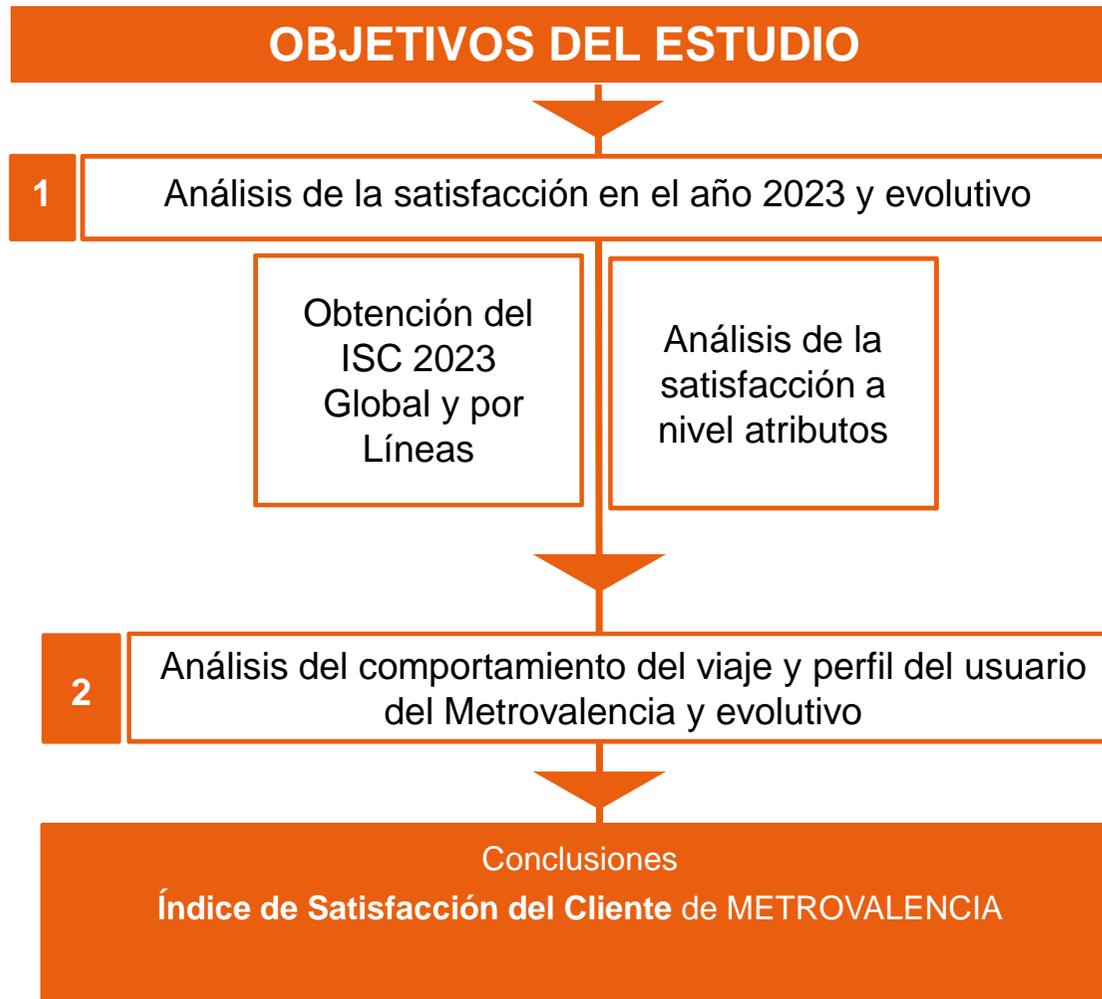
Índice

1. Objetivos y metodología
2. Perfil del viajero
3. Comportamiento del viajero
4. Satisfacción global
5. Satisfacción por atributos
6. Anexo: Evolutivo



Objetivos y metodología

Objetivos



Objetivos principales del estudio



El estudio de satisfacción de los usuarios de Metrovalencia tiene dos objetivos principales:

1. Análisis de la **satisfacción de los usuarios** de Metrovalencia.

Este objetivo engloba los siguientes indicadores:

-  Medición de la calidad del servicio ofrecido por Metrovalencia en sus líneas: ISC 2023
-  Análisis a nivel de factores y atributos: jerarquización de la importancia de los atributos en la formación de la satisfacción global y nivel de satisfacción en cada atributo

El análisis de satisfacción de los usuarios se realiza en términos evolutivos.

Objetivos principales del estudio



2. Análisis del **comportamiento del viaje en Metrovalencia y perfil de los usuarios.**

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

-  Indicadores comportamentales: frecuencia de uso, tipo de billete, cadena modal, disponibilidad de alternativas, motivos que originan el desplazamiento,...
-  Caracterización del “cliente tipo” de Metrovalencia por variables sociodemográficas : sexo, edad, nacionalidad, ocupación , nivel social, lugar de residencia,...

Metodología

Ficha técnica



La metodología de recogida de información se basa en un trabajo de campo con la siguiente ficha técnica:

-  **Universo:** Individuos mayores de 15 años usuarios de las nueve líneas de Metrovalencia.
-  **Tipo de entrevista:** Entrevista personal mediante un cuestionario estructurado de 8 minutos de duración. La entrevista se ha realizado mediante un cuestionario programado en smartphone.
-  **Selección del entrevistado:** En las estaciones de la red de Metrovalencia. La entrevista se realiza en el andén de la estación o a bordo del metro.
-  **Fecha de realización del trabajo de campo:** Desde el 6 de Noviembre hasta el 1 de Diciembre de 2023.

Metodología

Ficha técnica



Tamaño de la muestra: En total se han realizado 3.299 entrevistas, con un error estadístico para los datos globales del $\pm 1,71\%$ para un intervalo de confianza del 95,5% y supuesta máxima indeterminación. En cuanto a la distribución por líneas, la muestra realizada por cada una de ellas; así como los márgenes de error, se muestra a continuación:

	TOTAL	Línea 1	Línea 2	Línea 3	Línea 4	Línea 5	Línea 6 8	Línea 7	Línea 9	Línea 10
Nº de entrevistas	3.299	472	367	713	313	470	164	403	312	85*
Margen de error (+/- %)	1,71	4,49	5,2	3,6	5,7	7,8	9,8	4,8	6,2	6,8

Estratificación de la muestra: Muestreo proporcional al número de pasajeros por estación, franjas horarias y por días de la semana (de lunes a viernes). La distribución se ha efectuado a partir de los datos facilitados por FGV correspondientes a una semana tipo del mes de Octubre. En las siguientes diapositivas se muestra la distribución de la muestra realizada por franjas horarias, día de la semana y estación de subida.

MUESTRA POR FRANJAS HORARIAS

	TOTAL	De 06 a 8	De 08 a 10	De 10 a 12	De 12 a 14	De 14 a 16	De 16 a 18	De 18 a 20	De 20 a 22
Nº de entrevistas	3.299	340	515	316	400	557	436	441	294
%	100,0	10,3	15,6	9,6	12,1	16,9	13,2	13,4	8,9

MUESTRA POR DÍAS DE LA SEMANA

	TOTAL	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Nº de entrevistas	3.299	640	806	639	622	592
%	100,0	19,4	24,4	19,4	18,9	17,9

Metodología

Ficha técnica

MUESTRA POR ESTACIÓN DE SUBIDA



	ESTACIÓN	Muestra realizada
7	Carlet	5
9	Alginet	4
13	Picassent	14
17	Torrent	25
18	Picanya	19
19	Paiporta	62
20	Valencia Sud	6
21	Safranar	35
22	Patraix	72
23	Joaquín Sorolla-Jesús	57
24	Pl. Espanya	93
25	A.Guimerà	42
26	Túria	73
27	Campanar	38
28	Beniferri	47
29	Empalme L-1	38
30	Burjassot	10
31	Burja.-Godella	40
32	Godella	24
33	Rocafort	11
34	Massarrojos	9
35	Moncada	12

	ESTACIÓN	Muestra realizada
39	Bétera	21
40	Canterería	16
41	Benimàmet	22
42	Carolines/Fira	10
43	Campament	16
44	Paterna	22
45	Font del Jarro	4
46	La Canyada	7
50	L'Eliana	7
53	Benaguasil 2n	2
54	Llíria	8
56	Alboraya-Peris Aragó	31
57	Almàssera	17
58	Meliana	20
59	Foios	17
60	Albalat	8
61	Museros	13
62	Massamagrell	22
63	Pobla de Farnals	8
64	Rafelbunyol	15
66	Machado	35
67	Benimaclet L3	94

	ESTACIÓN	Muestra realizada
69	Alameda	47
70	Colón	167
71	Xàtiva	208
72	A.Guimerà L-3	120
73	Av. Cid	77
74	9 d' Octubre	75
75	Mislata	76
76	Almassil	40
77	Santa Rita	7
78	Sant Isidre	18
79	Alboraya-Palmaret	26
80	Florista	9
81	Garbí	13
82	Benicalap	11
83	Trànsits	11
84	Marxalenes	7
85	Reus	9
86	Sagunt	17
87	Pont de Fusta	28
88	Primado Reig	22
89	Benimaclet L-4	34
90	V. Zaragoza	27

	ESTACIÓN	Muestra realizada
92	La Carrasca	54
93	Tarongers	24
94	Serrería	10
95	La Cadena	18
96	Eugenia Viñes	3
98	Dr. Lluch	8
102	V. Andrés E.	31
103	Campus	9
104	Sant Joan	7
105	La Granja	13
106	Empalme L-4	6
107	Torrent Avgda	79
108	Bailén	28
110	TVV	11
111	Santa Gemma-Parc C. UV	5
113	La Coma	1
114	Màs del Rosari	6
115	Ll. Terramelar	6
120	Aragón	52
121	Amistad	81
122	Ayora	64
123	Marítim-Serrería LM	68

	ESTACIÓN	Muestra realizada
125	Grau-Canyamelar	10
126	Marina Reial J.C.I	3
128	Alfauir	5
129	Orriols	6
130	Estadi del Llevant	2
131	Sant Miquel dels Reis	3
132	Tossal del Rei	9
177	Faitanar	20
178	Quart de Poblet	38
179	Salt de L'Aigua	41
180	Manises	22
181	Rosas	41
182	Aeroport	45
186	Riba-roja	11
187	Marítim-Serrería LT	11
190	Alacant	25
191	Russafa	10
192	Amado Granell - Montolivet	12
193	Quatre Carreres	16
194	Ciutat Arts - Justicia	9
195	Oceanogràfic	2
197	Natzaret	11
TOTAL GENERAL		3.299

Metodología

Cuestionario



 El cuestionario tiene una parte fija que se pregunta a toda la muestra y una parte variable que se pregunta solo a una parte de la muestra.

La parte variable se compone de dos bloques:

 **Bloque 1:** Pregunta de Importancia de los atributos analizados (p.12)

 **Bloque 2:** Pregunta sobre cómo ha evolucionado la frecuencia en el uso de metro con respecto a hace un año (p.15), así como los motivos por los cuáles afirman que viajan más que antes (p.16.a) o menos (p.16.b).

Cada uno de estos dos bloques se ha realizado a un 50% de la muestra.

Metodología

Cuestionario



Escala de valoración: En las preguntas de valoración se ha utilizado una escala cualitativa de siete grados, que posteriormente se ha transformado en una puntuación media de 1 a 10 puntos de acuerdo a la siguiente transformación:

Escala	Valor	Coefficiente de transformación
Muy bien	7	10
Bastante bien	6	8,5
Bien	5	7
Regular	4	5,5
Mal	3	4
Bastante mal	2	2,5
Muy mal	1	1

Agrupación: Para la presentación de resultados los gráficos de valoración se han agrupado de la siguiente manera. Aceptación 7+6+5, Indiferencia 4, Rechazo 3+2+1

Metodología

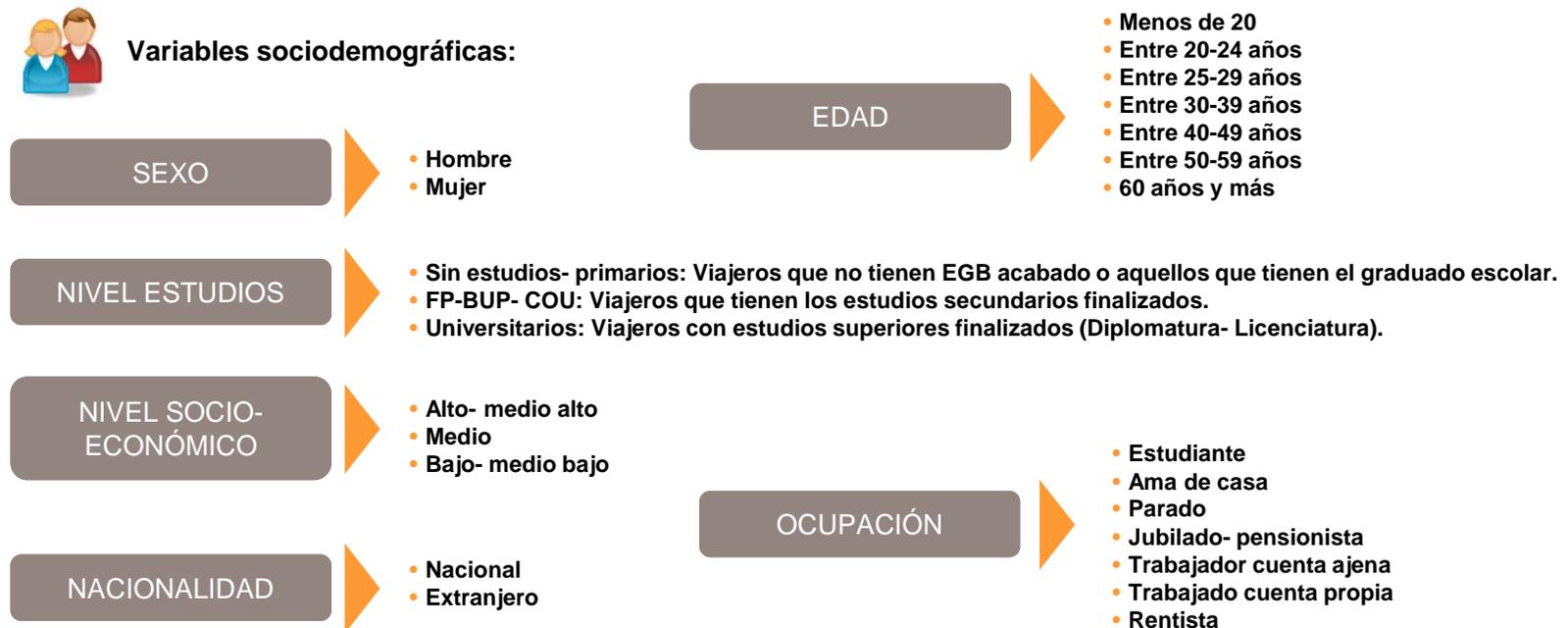
Cuestionario



Metodología

Análisis de los datos (I)

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



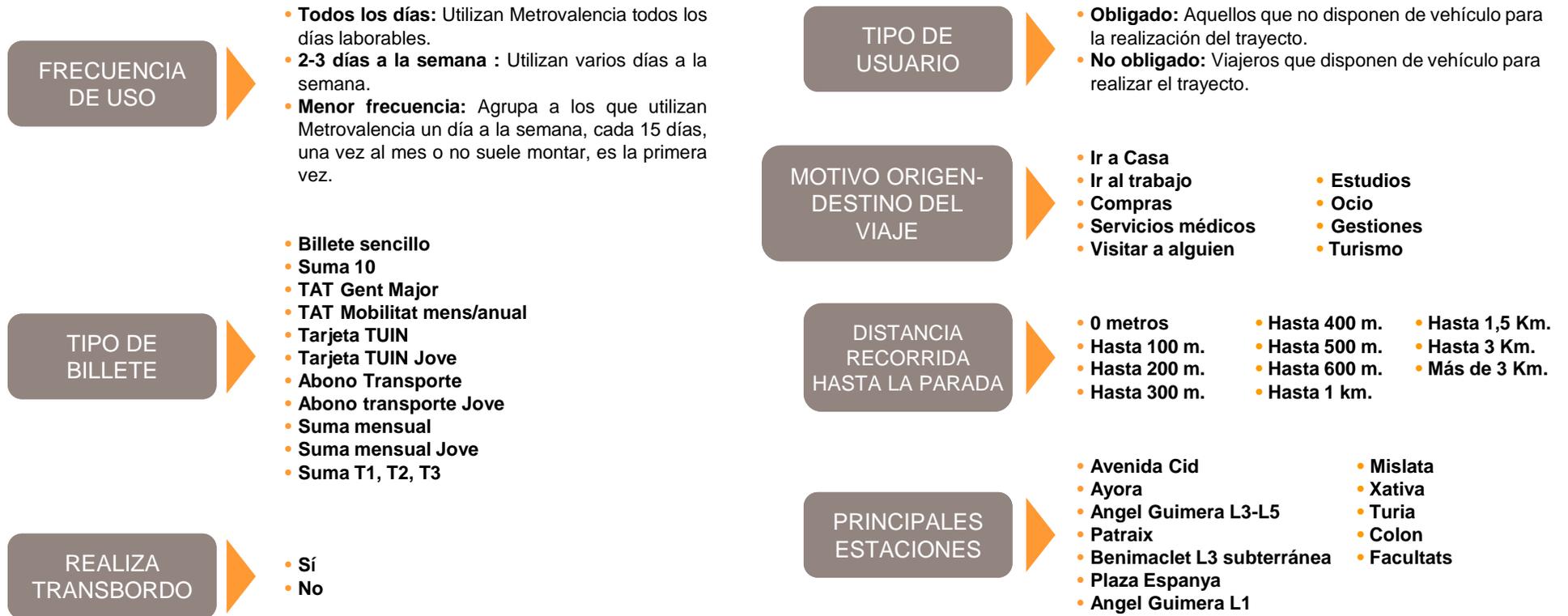
Nota: En el análisis de resultados se muestra el dato de aquellos segmentos con una diferencia significativa respecto al conjunto de la muestra y con respecto a la medición de 2022. El test de significatividad utilizado es chi-square (frecuencias) y t-student (medias) al 95%.

Metodología

Análisis de los datos (II)



Variables de comportamiento de viaje:



Nota: En el análisis de resultados se muestra el dato de aquellos segmentos con una diferencia significativa respecto al conjunto de la muestra y con respecto a la medición de 2022. El test de significatividad utilizado es chi-square (frecuencias) y t-student (medias) al 95%.



Comportamiento del viaje

Comportamiento de viaje



Se incrementa la frecuencia de uso de la red de MetroValencia y el número medio de viajes respecto a 2022.

- La **frecuencia de uso** de la red de Metrovalencia incrementa respecto a la ola anterior, los viajeros que lo usan **todos los días laborables, siguen siendo la mayoría y aumentan significativamente respecto a 2022 (de 68,4% a 71,3%)**. En la línea 3, L4 y L6+8 la tasa de viajeros de uso diario es superior al promedio, mientras que en la L2, L5 y L10 la tasa de viajeros diarios es inferior al total, además en la L1, L3, L6+8 y L9 ha aumentado de manera significativa la tasa de viajeros diario respecto a 2021.
- Sin embargo, en la percepción global de frecuencia de uso con respecto al año anterior, la mayoría (56,4%) considera que lo utiliza con la misma frecuencia, habiendo aumentado esta tasa de manera significativa de 47,7% en 2022 a 56,4% en 2023.
- El **número de viajes** realizados a la semana en esta oleada también aumenta de manera significativa respecto a la anterior con una media de **9,46 viajes a la semana** (8,5 en 2022).
- La **L3, L4, L5, L6+8, L7 y L9** han incrementado de manera significativa el número medio de viajes. Los usuarios de la **L3, L6+8 y L9** realizan un número medio de viajes a la semana **superior** al promedio, mientras que los usuarios de la **L2, L5 y L10 inferior** al promedio.

La cadena modal es similar a la del año pasado: 7,7 minutos ⇨ trayecto ⇨ 7,7 minutos hasta el destino.

- Se emplean por término medio **7,7 min.** en el desplazamiento **entre el origen** y la **estación** de metro. A la **línea L4, L6+8, L9 y L10 se accede más rápido.**
- El **desplazamiento** entre el **origen** del viaje y la **estación** de metro se realiza **andando (89%)**, lo que supone un **incremento significativo con respecto a 2022**, en detrimento de los que se desplazan en los autobuses de la EMT y en otros medios.

Comportamiento de viaje



Los transbordos se mantienen constantes

- El **19,5%** de los **viajeros** realiza **algún transbordo**, esta tasa se **reduce significativamente** con respecto a la **ola anterior (22,8%)**.
- En **L5 esta tasa es significativamente menor**, mientras que en la **L6+8 y en la L9 es significativamente mayor** . Las principales estaciones de transbordo, ya sea en destino o en origen son Ángel Guimerá, Benimaclet, Colón y Empalme, como en años anteriores.

Comportamiento de viaje

Frecuencia de uso

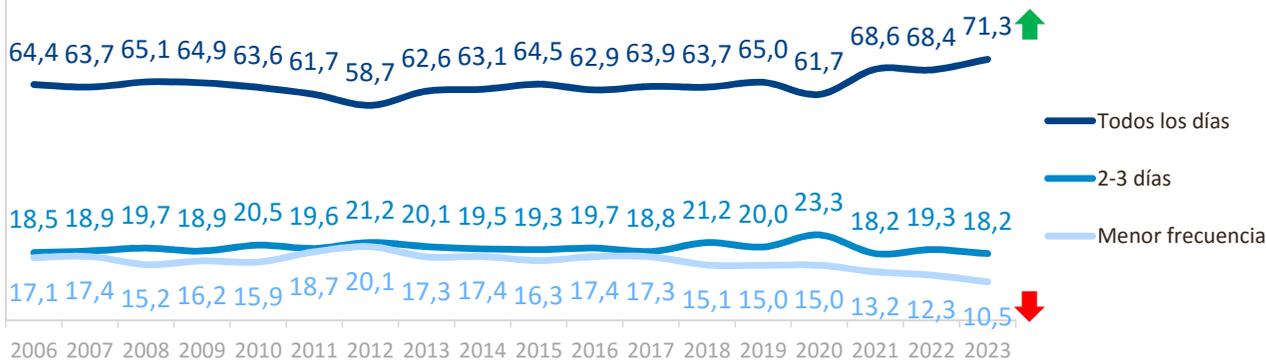


2023



P.5.- Frecuencia de uso

EVOLUTIVO



POR LINEA



■ TODOS LOS DÍAS ■ 2/3 DÍAS SEMANA ■ MENOR FRECUENCIA

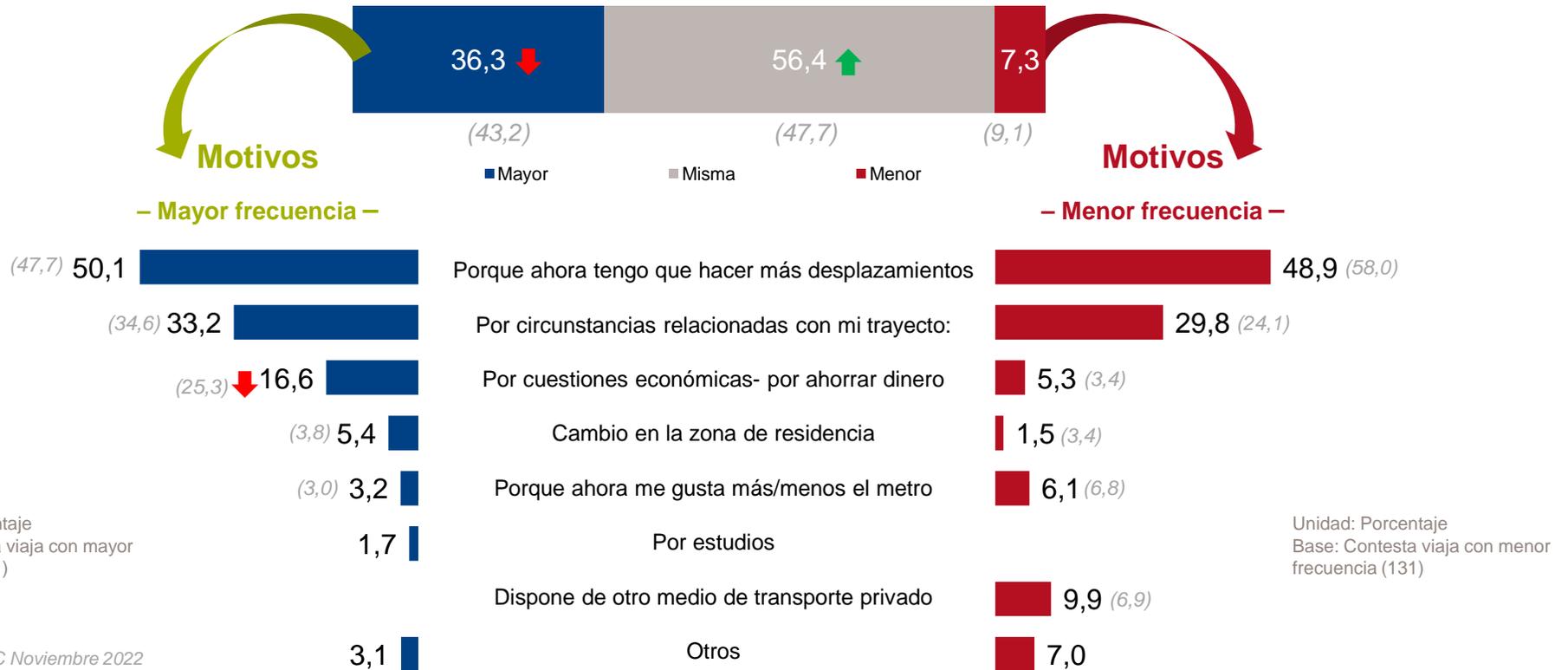
○ Significativamente superior al Total ↑ Significativamente superior a la oleada anterior
 ○ Significativamente inferior al Total ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Comportamiento de viaje

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



Ahora viajo con...



Unidad: Porcentaje
Base: Contesta viaja con mayor frecuencia (651)

Unidad: Porcentaje
Base: Contesta viaja con menor frecuencia (131)

() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2022

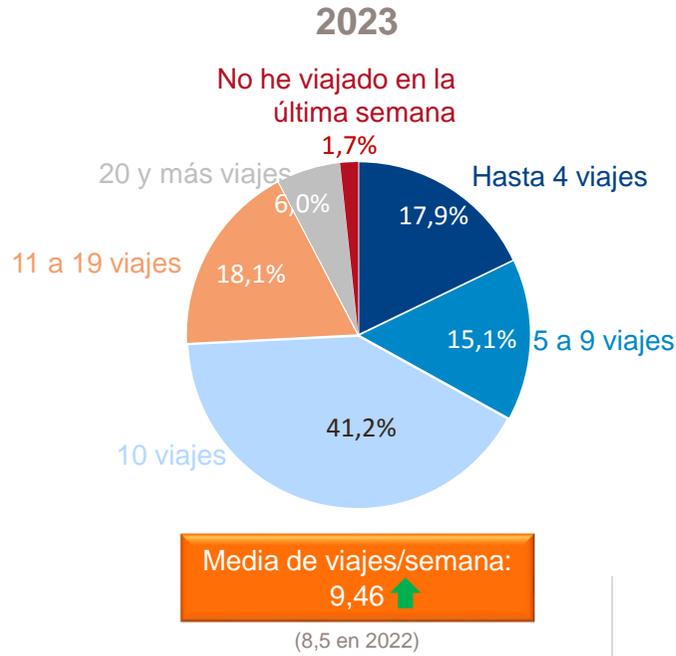
Base: Total contesta (1.793)
Unidad: Porcentaje

P.15. Ahora piense en la frecuencia con la que Ud. utilizaba el metro hace un año. Ahora Ud. viaja en metro...
P.16a ¿Por qué motivos viaja con más frecuencia que antes? (ENT: Mostrar cartón y leer respuestas. Respuesta múltiple)
P.16b ¿Por qué motivos viaja con menos frecuencia que antes?(ENT: Mostrar cartón y leer respuestas. Respuesta múltiple)

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

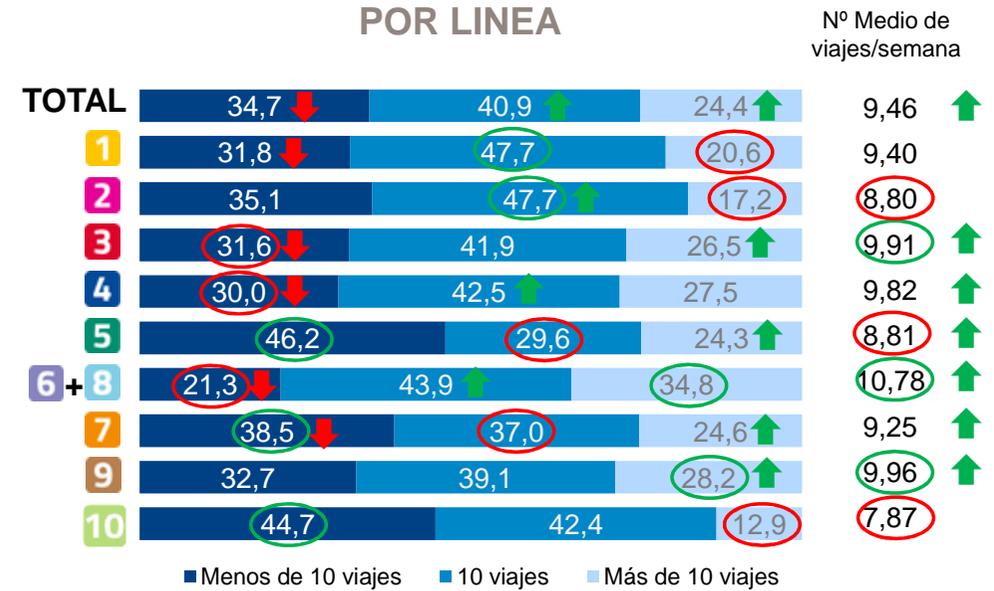
Comportamiento de viaje

Número de viajes a la semana

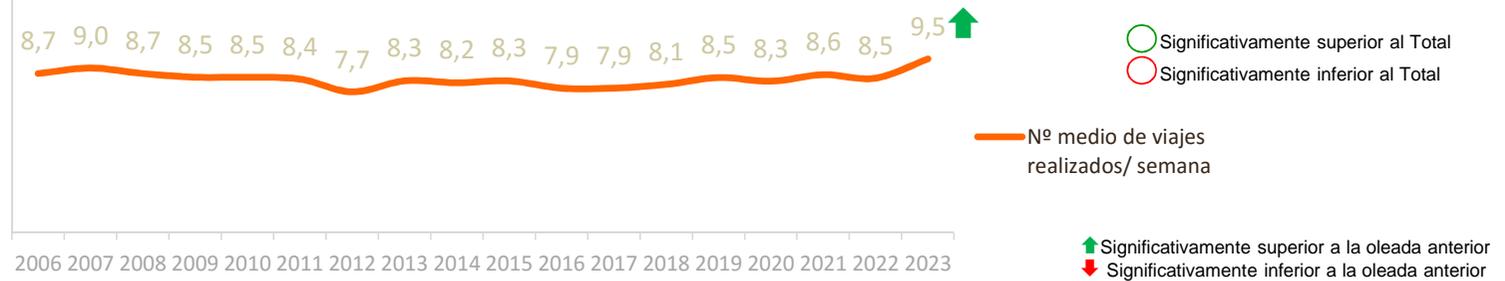


Base: Total muestra (3.299)
Unidad: Porcentaje

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



EVOLUTIVO



Comportamiento de viaje

Metodología obtención distancia recorrida hasta/desde parada



GfK En las preguntas de la cadena modal se ha obtenido el medio de transporte y el tiempo utilizado hasta la parada de subida y desde la parada de metro de bajada.

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

Andando:	6 km/hora
Bicicleta:	15 Km/hora
Autobús:	12 Km/hora
Coche:	35 Km/hora
Tren Cercanías:	65 Km/hora

GfK Con estos coeficientes se calcula tanto la distancia recorrida desde el punto de origen hasta la estación de acceso como la distancia entre la estación de bajada y el punto de destino.

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

Comportamiento de viaje

Análisis de la cadena modal: Distancia y medio de desplazamiento



Unidad: Porcentaje y media de minutos
Base: Total muestra (3.299)

() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2022

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

P.7.- Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tarda desde el lugar de origen de su viaje a la parada en que se ha subido?

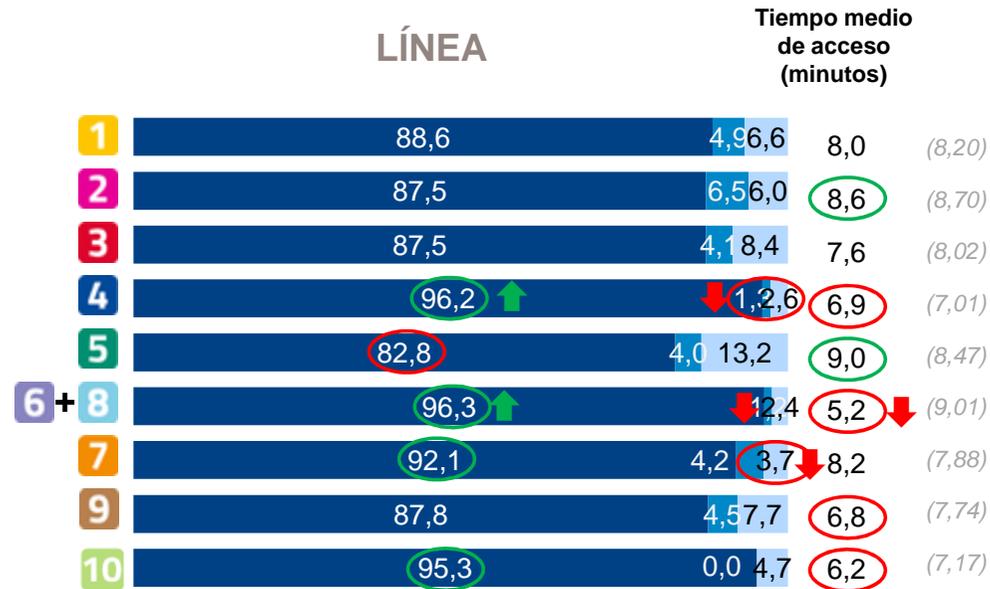
P.8.- ¿Cómo irá a su destino desde la parada en la que Vd. se baje?

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

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Comportamiento de viaje

Cadena modal de acceso



Unidad: Porcentaje y media
Base: Total muestra (3.299)

() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2022

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

P.7.- Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tarda desde el lugar de origen de su viaje a la parada en que se ha subido?

○ Significativamente superior al Total

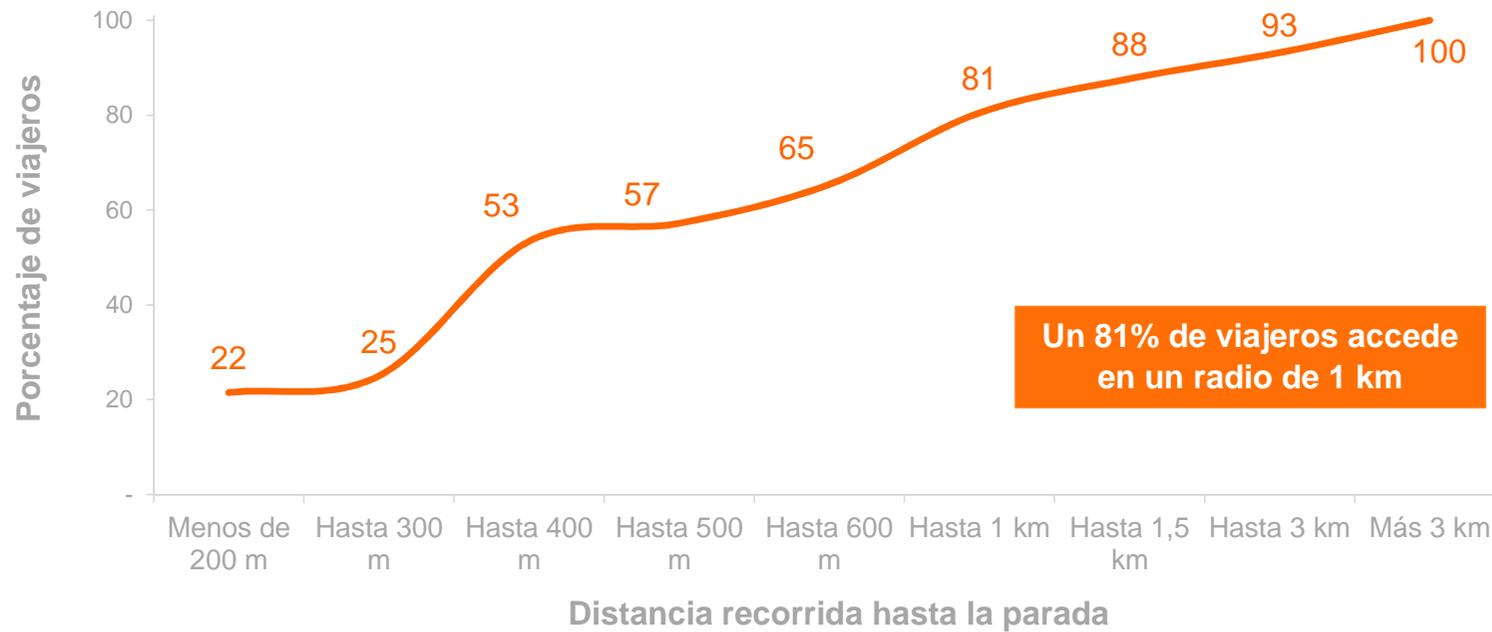
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior

↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Comportamiento de viaje

Distribución de viajeros según distancia desde la que acceden



Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (3.299)

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

P.7.- Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tarda desde el lugar de origen de su viaje a la parada en que se ha subido?

Comportamiento de viaje

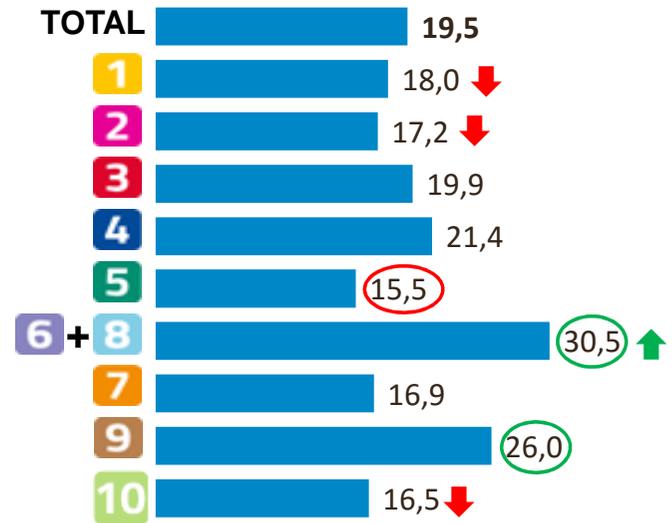
Tasa de viajeros que realiza transbordo



2023



POR LINEA



EVOLUTIVO



- Significativamente superior al Total
- Significativamente inferior al Total
- ↑ Significativamente superior a la oleada anterior
- ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Base: Total muestra (3.299)
Unidad: Porcentaje

P.0. Usted está en esta parada porque está haciendo un transbordo

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

Nota: Para la estimación de transbordo se consideran los viajeros que van a realizar un transbordo en lo que queda de viaje (EN DESTINO) más los que dicen que están haciendo un transbordo (EN ORÍGEN).

Comportamiento de viaje

Tasa de Transbordo por estación. En Origen



ESTACIÓN DE TRANSBORDO

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Ángel Guimerá	23,2	24,1	22,3	22,3	19,8	20,8	26,5	16,4
Benimaclet	16,3	5,3↓	15,2	22,8	21,3	23,9	19,3	20,6
Alameda	10,4	6,3	4,4	7	4,4	5,1	4,3	7,1
Colón	9,7↓	18,4	19,8	14,9	12,1	17,2	18	16,1
Empalme	7,64	10,9	11,9	16,6	18,5	17,2	15,5	20,6
Joaquín Sorolla	3,8	4,4	4,7	1,4	-	-	-	-
Marítim- Serrería	3,8	1,2	3,8	5,4	3,6	2,5	4,6	3,6
Otras estaciones	25,04	29,4	17,8	9,7	20,3	13,3	11,8	16,5

Unidad: Porcentaje
Base: Realiza transbordo (288)

○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

P.0. Usted está en esta parada porque está haciendo un transbordo

Comportamiento de viaje

Transbordo por estación en lo que queda de viaje. En Destino



ESTACIÓN DE TRANSBORDO (*)

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012(*)	2011(*)	2010 (*)	2009 (*)	2008(*)
Ángel Guimerá	37,6	39,2	44,9	43,6	38,4	40,2	40,8	38,6	38,7	39,9	36,4	44,3	44,3	45,9	46,5	48
Benimaclet	17,9	16,5	15,2	10,5	15,9	14,7	20,5	20	19,3	16,4	18,5	17,5	19,4	13,9	16,4	18,6
Empalme	17,1	13,6	13,8	17,1	19,1	18,6	11,6	15,6	16,2	17	18,8	17,3	16,5	16,7	15,4	15
Colón	7,2	13,2	12,8	10,5	11,8	12,4	10,8	10,7	9,6	9,2	10,4	13,5	9,1	9,5	13,5	9,4
Maritim- Serrería	3,7	2,5	2,4	4,3	3,9	2	4,3	2,7	3,4	4,4	3,1	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D
Alameda	3,2	2,1	1,8	3,6	3,6	4,7	3,6	2,9	2,6	2,5	3,1	6,6	3,8	4,9	2,3	2,7
Otros (Jesús, Avda. Cid,...)	13,3	12,9	9,1	10,4	7,3	7,4	8,4	9,5	10,2	10,6	12,8	6	7,3	12	7,7	7,9

* Los porcentajes suman más de 100% debido a que un porcentaje de usuarios que transborda lo hace más de una vez (en dos estaciones). En estas mediciones se realizó una sola pregunta al respecto (por lo que podía tener respuesta múltiple, mientras que en las mediciones 2013-2021 se ha desagregado por realización de transbordo previo a la estación donde se ha realizado la encuesta y transbordo en lo que queda de viaje, por lo que la respuesta ha sido simple en ambas preguntas.

Unidad: Porcentaje
Base: Realiza transbordo (288)

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

○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior



Motivaciones de uso

Comportamiento de viaje

Motivaciones de uso



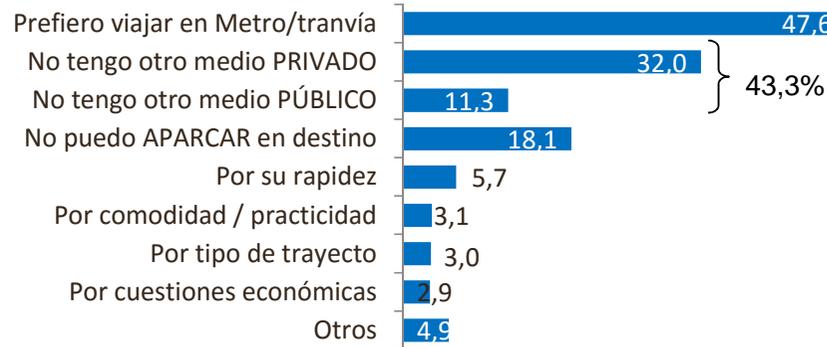
- **La preferencia por viajar en metro/tranvía** es la **motivación principal** para la utilización del metro como medio de transporte, que además aumenta significativamente su peso en esta ola posicionándose en primer lugar, le sigue **la no disposición de medio privado o público para realizar desplazamientos**, destacar que la no disposición de medio privado ha disminuido significativamente como motivación, mientras que la no disposición de otro medio público se ha mantenido.
- **La imposibilidad de aparcar** en la zona de destino **es la siguiente motivación mencionada** para la utilización del metro como medio de transporte, que ha mantenido su peso en comparación con 2022.
- En esta **oleada incrementa significativamente** la **proporción de viajeros** definidos como **Obligados** (por no disponer de coche para su trayecto), volviendo a niveles de 2020.
- Encontramos cambios por líneas, concretamente un incremento significativo de viajeros obligados en la L2.
- Entre los **usuarios obligados** destacan los **menores de 25 años**, los **estudiantes** y **parados**, con un **nivel de estudios básico y medio**, de **nivel social medio**, con **mayor presencia en las líneas L1, L2, L4, L6+8** y que se desplazan por **motivo estudios**.
- Mientras que los **usuarios no obligados** son **más mayores**, de **40 años en adelante**, **trabajadores**, **jubilados** y **responsables de las tareas del hogar**, con **nivel superior de estudios** y por tanto **superior nivel social** y con **mayor presencia en la L3**.

Comportamiento de viaje

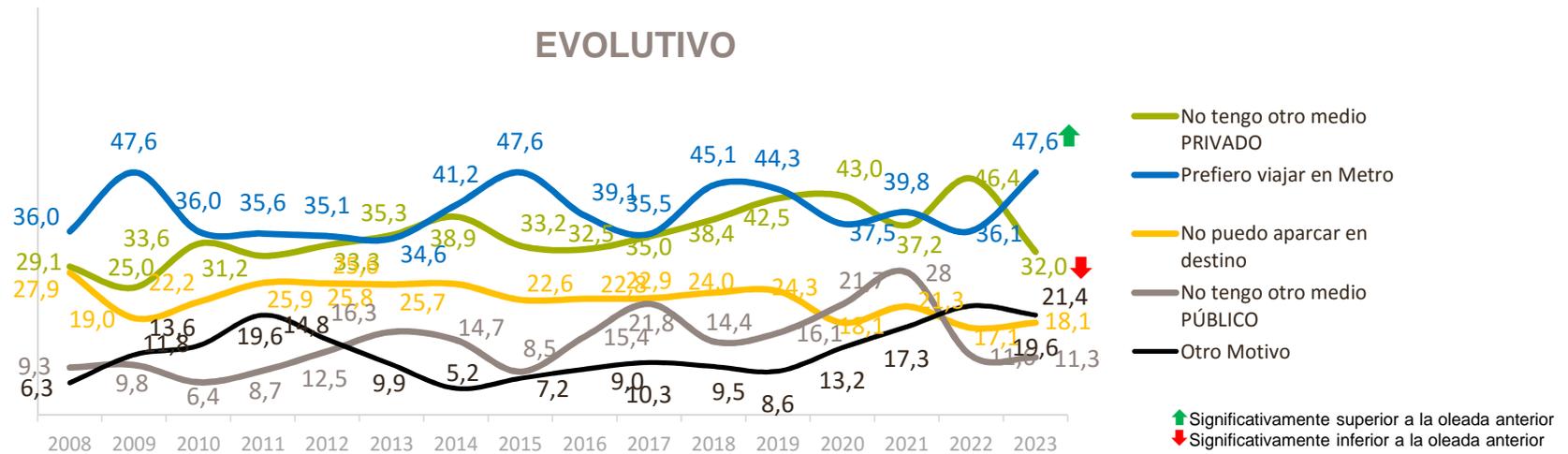
Motivo de realizar el viaje con Metrovalencia



2023



EVOLUTIVO



Base: Total muestra (3.299)
 Unidad: Porcentaje

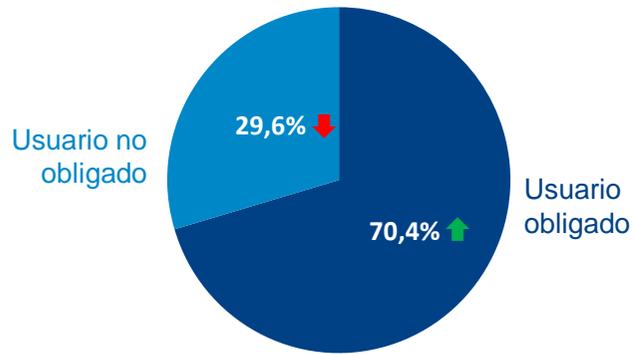
P.11.- ¿Por qué viaja con METRO Valencia?

Comportamiento de viaje

Usuario obligado

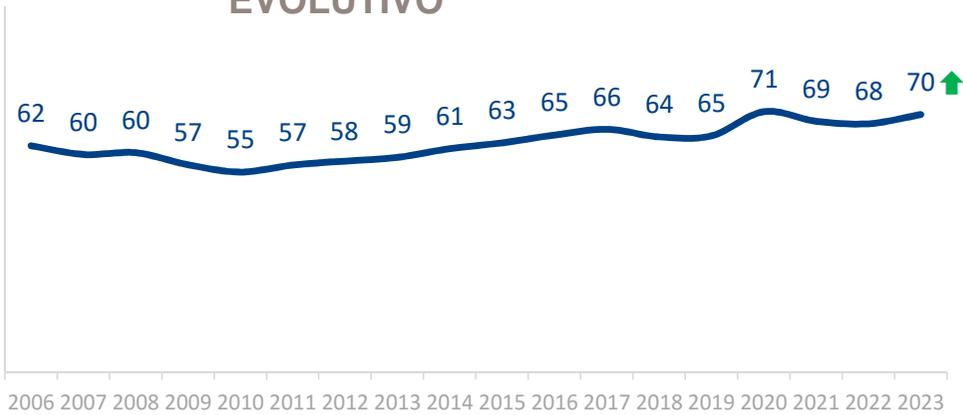


2022



Usuarios OBLIGADOS aquellos que no disponen de coche para la realización del trayecto

EVOLUTIVO

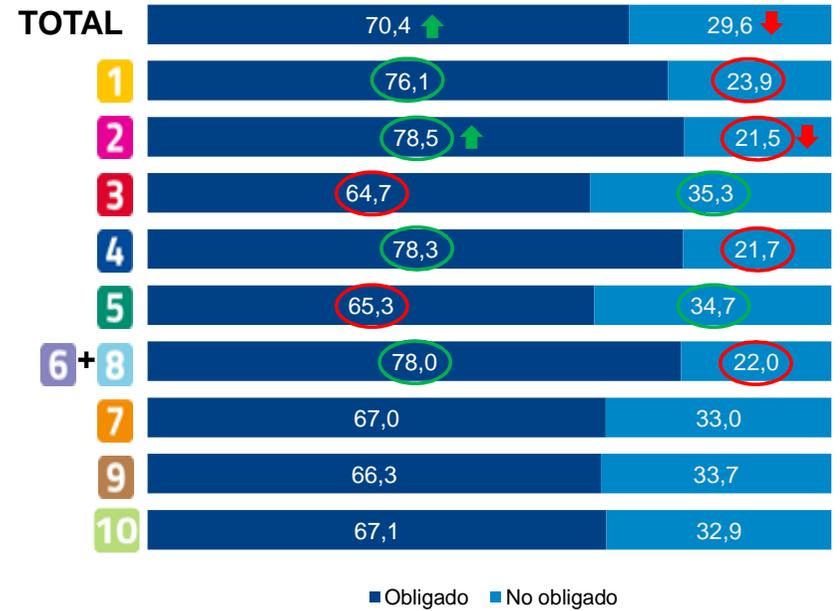


— Obligado

Base: Total muestra (3.299)
Unidad: Porcentaje

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

POR LINEA



○ Significativamente superior al Total

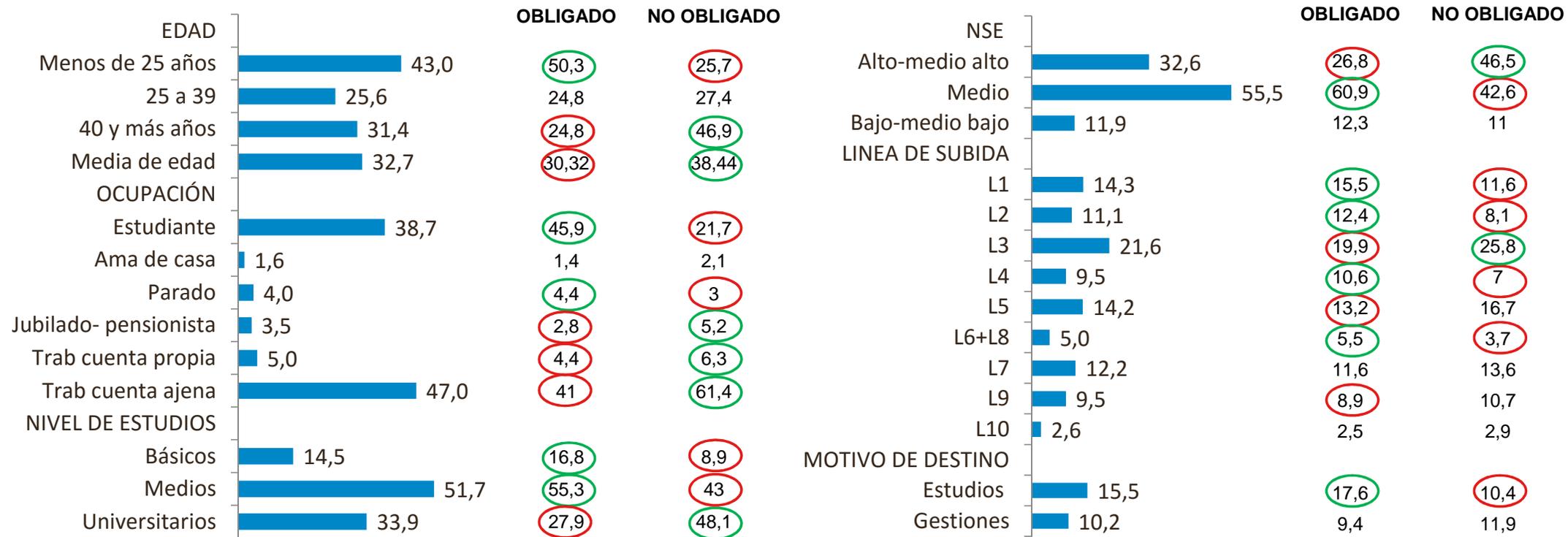
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior

↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Comportamiento de viaje

Perfil de los usuarios obligados y no obligados



○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

Base: Total muestra (3.299)
 Unidad: Porcentaje

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

Comportamiento de viaje



Los principales motivos de viaje: trabajo y estudios.

- Como en anteriores mediciones, el **principal motivo** que origina el **desplazamiento** continúa siendo **ir/volver al lugar de trabajo** (20,1% en motivo origen y 20,9% en motivo destino), **seguido** de los **desplazamientos a los centros educativos**: 15,6% en motivo origen y 15,5% en motivo destino. En esta ola disminuyen significativamente los desplazamientos con motivo gestiones con respecto al año anterior, el resto de los desplazamientos se mantienen estables.
- Las **líneas L1, L4, L6+8, L9** están **especializadas** en **desplazamientos a centros educativos**, mientras que la **L7** concentran un **mayor peso** de **desplazamientos a los lugares de trabajo**.

Sectores de actividad de los usuarios que viajan por trabajo

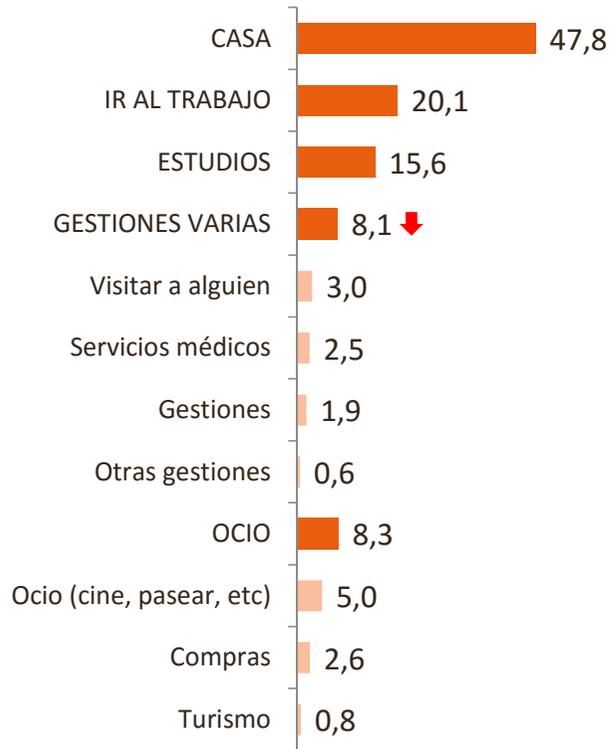
- Los viajeros que se desplazan por **motivo de trabajo en Metro Valencia** son principalmente funcionarios públicos y docentes, trabajadores de industria y construcción, de tiendas y comercios, hostelería, ocio y turismo, sanitarios, seguidos de cuidadores/empleados de hogar y limpieza. Con respecto a 2022 las tasas se mantienen estables.

Comportamiento de viaje

Motivo del viaje - ORIGEN



2023



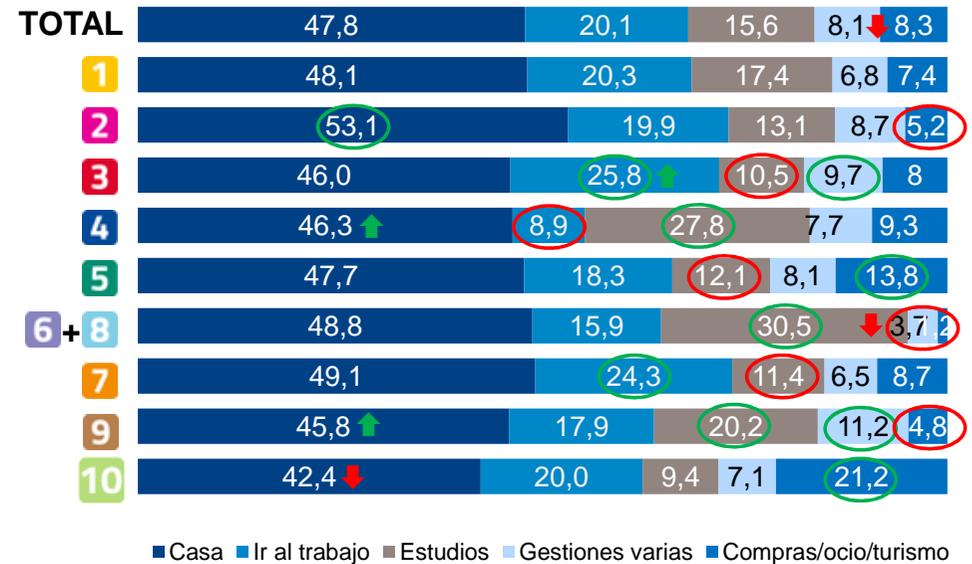
↑ Significativamente superior a la oleada anterior
 ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

○ Significativamente superior al Total
 ○ Significativamente inferior al Total

Base: Total muestra (3.299) Unidad: Porcentaje
 P.22a.- Motivo del viaje

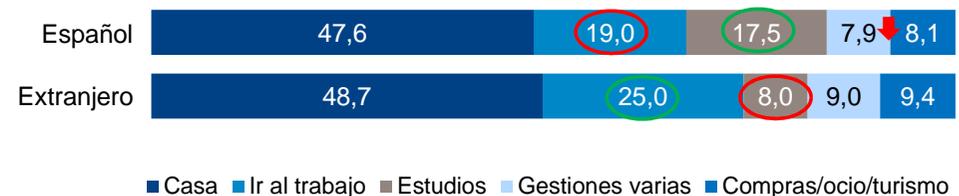
© GfK Diciembre 2023 | Estudio de Satisfacción de Clientes

POR LINEA



■ Casa ■ Ir al trabajo ■ Estudios ■ Gestiones varias ■ Compras/ocio/turismo

Nacionalidad por motivo del viaje



■ Casa ■ Ir al trabajo ■ Estudios ■ Gestiones varias ■ Compras/ocio/turismo

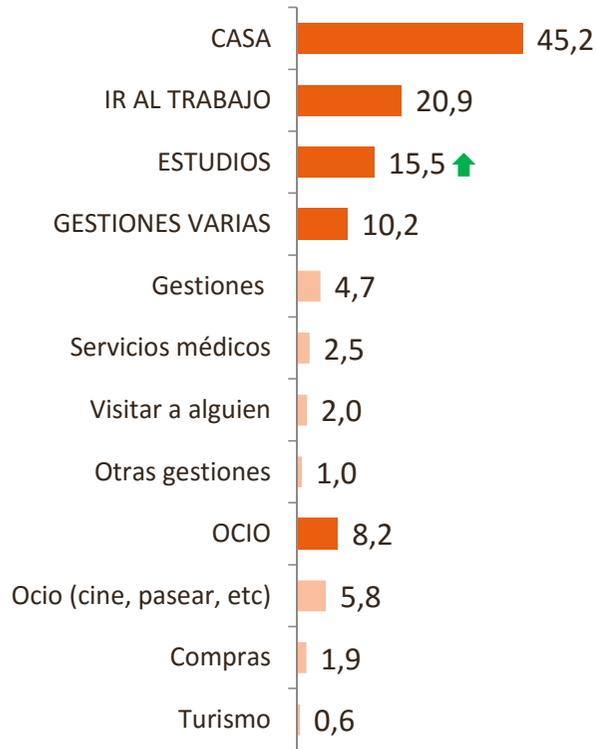
GfK | Confidential

Comportamiento de viaje

Motivo del viaje - DESTINO



2023

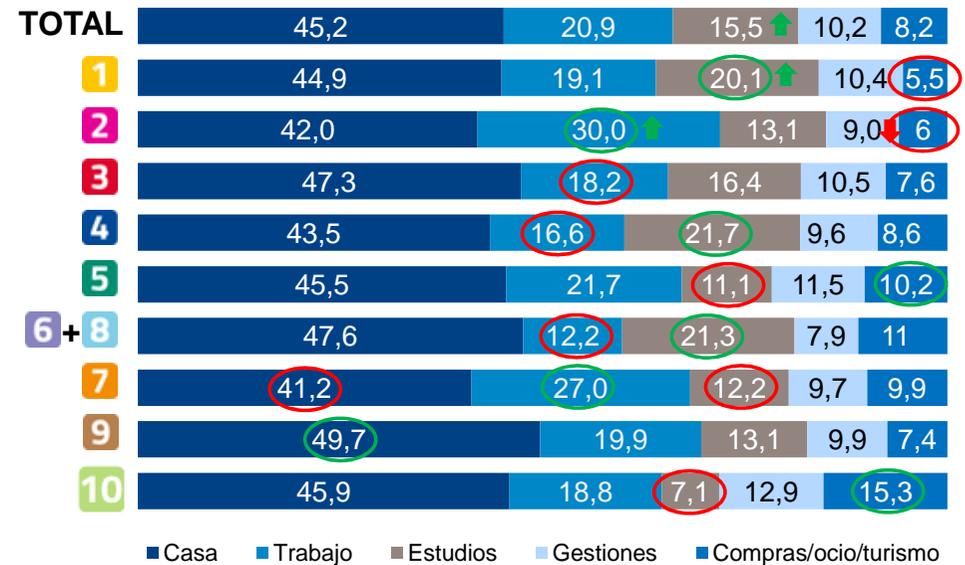


↑ Significativamente superior a la oleada anterior
 ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Base: Total muestra (3.299) Unidad: Porcentaje
 P.22b.- Motivo del viaje

○ Significativamente superior al Total
 ○ Significativamente inferior al Total

POR LINEA



Nacionalidad por motivo del viaje



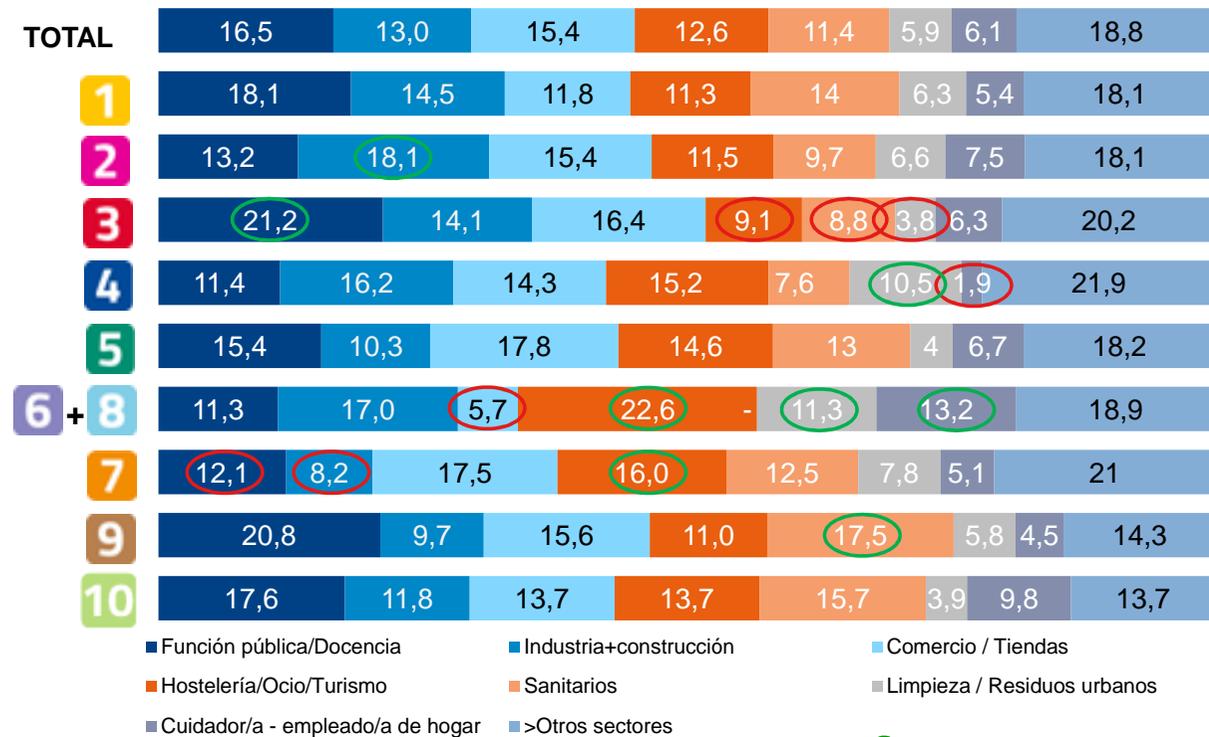
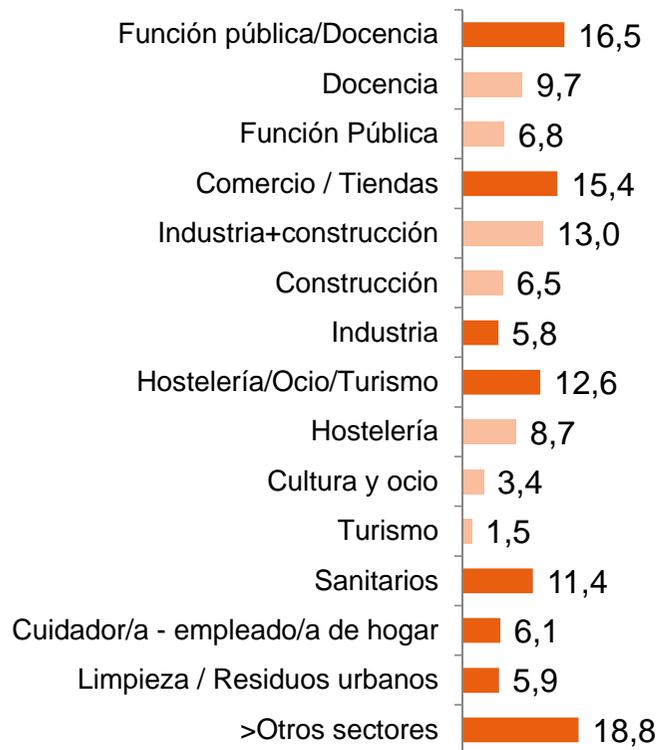
Comportamiento de viaje

Sectores de actividad



POR LINEA

¿En qué sector de actividad trabaja?



○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

Unidad: Porcentaje
Base: Viajan por trabajo (1.717)
P36 ¿En qué sector de actividad trabaja Ud.?



Tipo de billete y recarga

Comportamiento de viaje

Resumen



El Abono transporte Jove, se posiciona como el principal título de transporte seguido del Suma 10.

- El título **Abono transporte Jove** es **empleado** por el 42% de los usuarios, en esta ola se ha consolidado posicionándose como el **principal título de transporte**, habiendo experimentado un **crecimiento muy significativo**, del 19,4% en 2022 al 42,0%, debido a que sigue vigente la **gratuidad temporal del mismo** y la mayoría de usuarios que cumplen con los requisitos de edad se han pasado a este título. Le sigue el título **Suma 10**, que se mantiene estable respecto a 2022. El resto de títulos han reducido su presencia en favor del Abono transporte Jove, incluso el billete sencillo, pasando del 5,4% al 1,6%.
- En las líneas L4, L6+8 y L9 es donde predominan más los usuarios con Abono transporte Joven, mientras que en la L7 y en la L10 predominan los usuarios con Suma 10 respecto al total.

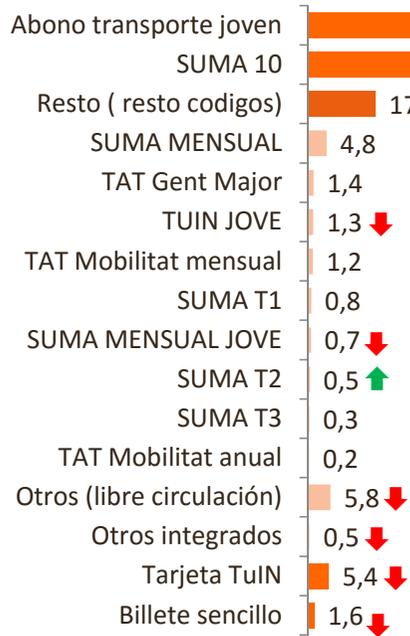
Predomina la recarga por máquina automática.

- La **mayoría (56,3%)**, de **usuarios recarga** sus **títulos** de transporte a través de **máquinas automáticas de venta**, esta tasa disminuye significativamente con respecto a 2022 (68,2%), consolidando la bajada iniciada en 2021, en beneficio fundamentalmente de las taquillas-oficinas de venta, por haberse gestionado los nuevos títulos de manera presencial, además de las redes exteriores y la web.
- Los **usuarios** que **recargan** sus **títulos a través** de la **red interna** de FGV, máquinas automáticas y taquillas, **pagan** en su mayoría con tarjeta (61,8%), tasa que ha aumentado de manera significativa respecto a 2022 (56,2%).
- La L2 destaca con mayor tasa de pago en efectivo, mientras que la L3 presenta mayor tasa de usuarios que paga con tarjeta respecto al total.

Tipo de billete



2023



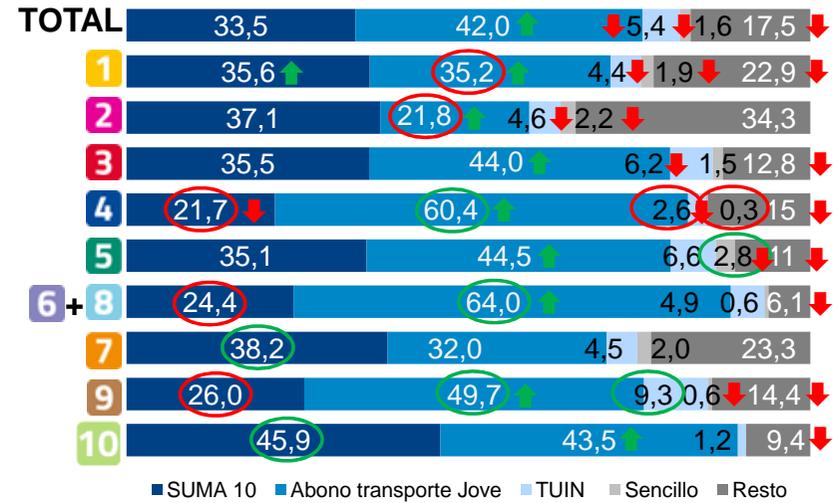
Billetes Propios: 17,4% ↓

- Sencillo
- Gent Major Mens.
- Mobilitat Mens.
- TUIN
- TUIN Jove
- Otros

Billetes Coordinados: 82,6% ↑

- SUMA 10
- SUMA MENSUAL
- SUMA MENSUAL JOVE
- SUMA T1, T2 Y T3
- Abono Transporte Jove

POR LINEA



EVOLUTIVO



○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Base: Total muestra (3.299)

Unidad: Porcentaje

P.3.- Tipo de billete

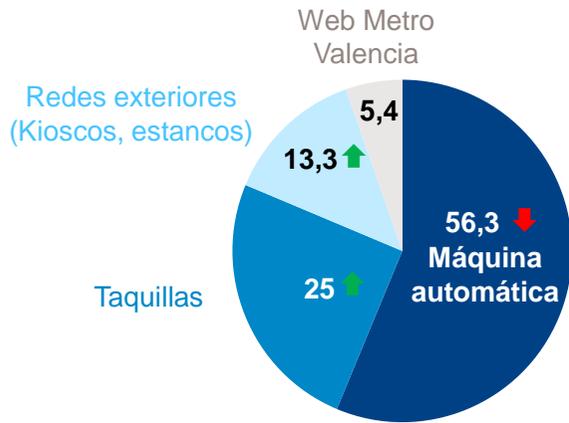
GfK | Confidential

Comportamiento de viaje

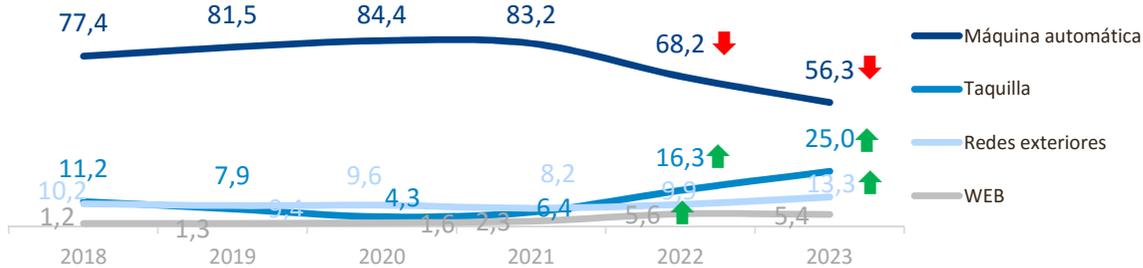
Medios de recarga de los títulos de transporte



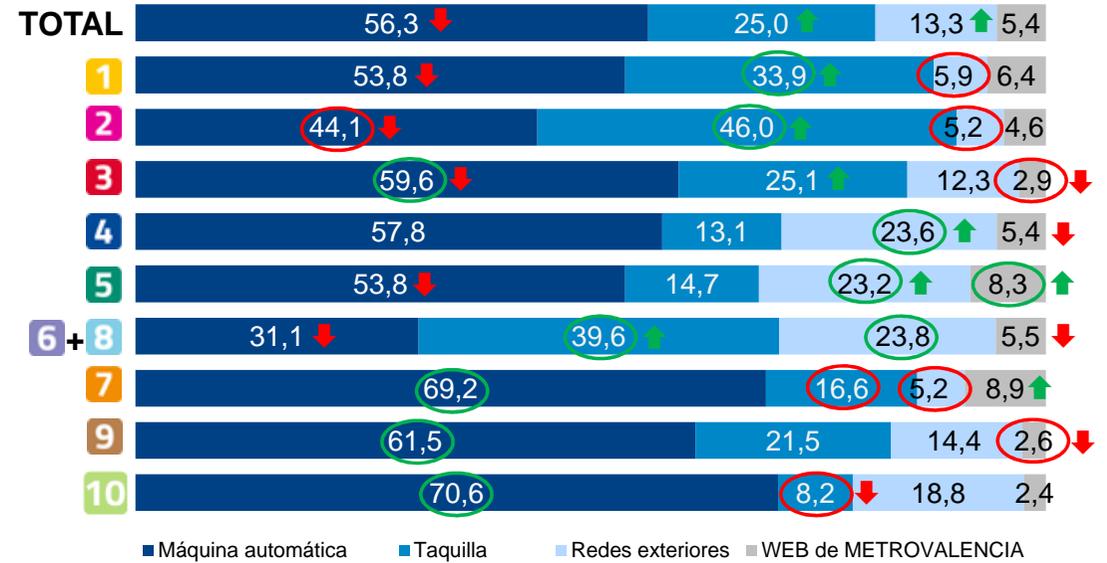
¿Cómo recarga habitualmente su título de transporte?



EVOLUTIVO



POR LINEA



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

Comportamiento de viaje

Tipo de pago de los títulos de transporte

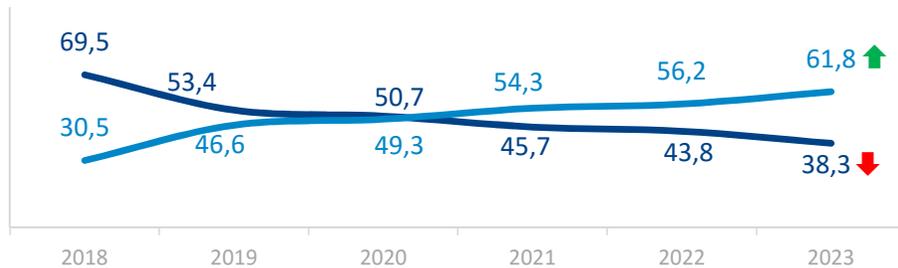


¿Cómo suele Ud. pagar su título de transporte?

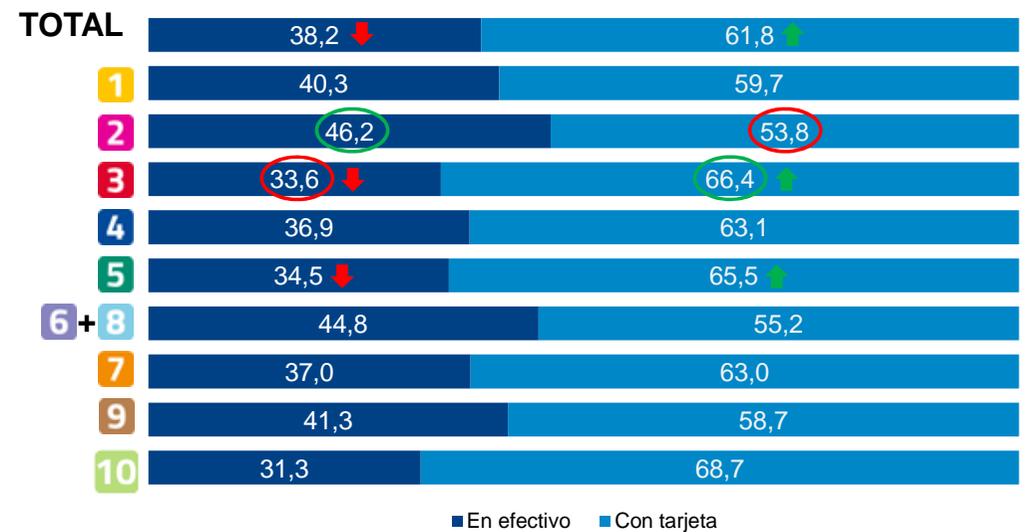


Base: Usuarios que adquieren su título en máquinas automáticas o taquillas (n=2.681)

EVOLUTIVO

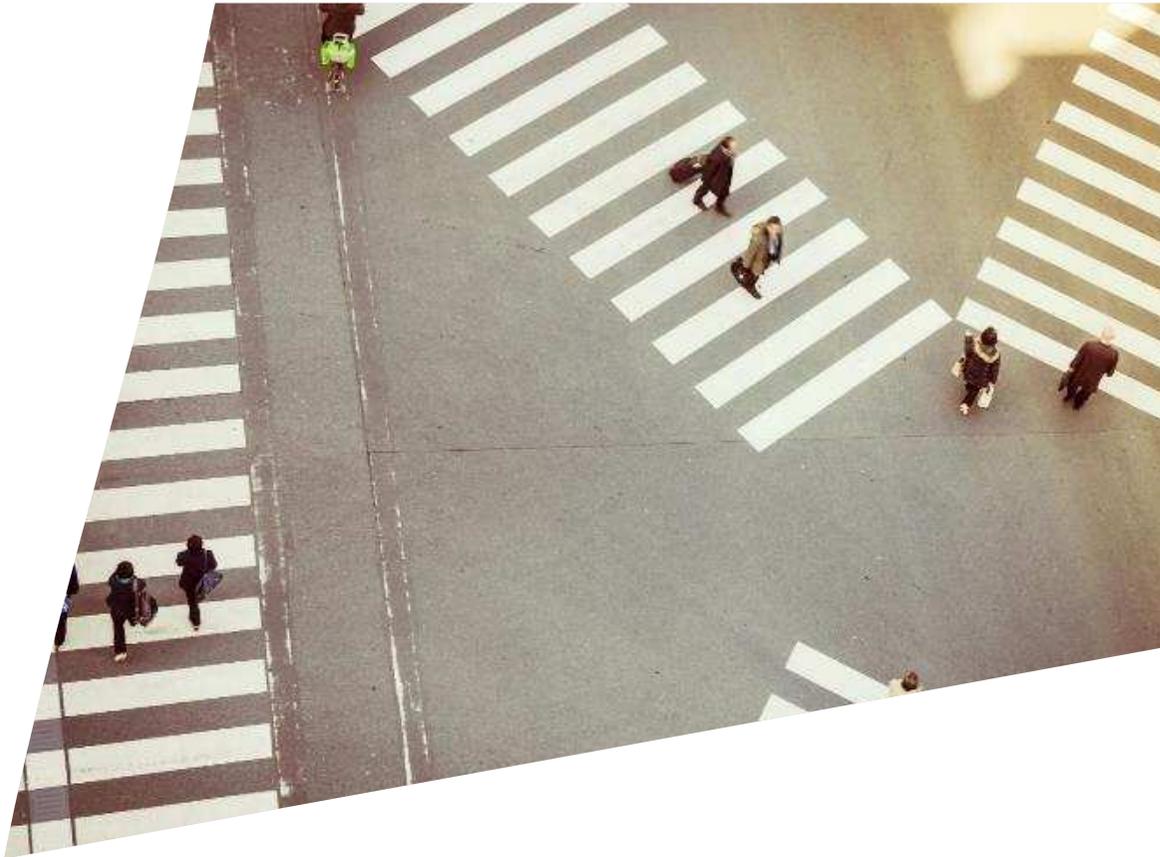


POR LINEA



— Efectivo
— Con tarjeta

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



Perfil del usuario

Conclusiones y Recomendaciones Operativas

Perfil del viajero



Los principales rasgos sociodemográficos son:

- En esta ola **incrementa de manera significativa** el **peso** de los **hombres** entre los **usuarios de la red de MetroValencia**, tras muchas olas de estabilidad, posiblemente la reducción de tarifas ha contribuido a atraer a este colectivo menos presente históricamente. Sin embargo, continúa siendo un perfil mayoritariamente femenino.
- La **edad media** del usuario disminuye significativamente respecto a 2022 situándose en **32,7 años**. Los usuarios de la línea L3 y L7 tienen una edad media superior al conjunto de la red, mientras que las líneas L4 y L6+8 presentan una edad media inferior al promedio de la red como en oleadas anteriores. Este hecho está relacionado con la implantación del Abono transporte joven gratuito.
- En cuanto a la **distribución** de los **usuarios** según **nivel de estudios**, **se mantiene el perfil estable respecto a 2022**. Se identifica un nivel más alto de universitarios en L7 y L10 .
- La **mayoría** de usuarios de Metrovalencia son **trabajadores o estudiantes**, habiendo aumentado en esta ola la tasa de estudiantes en detrimento de los parados y responsables de hogar. En las líneas L4 y L6+8 predominan los estudiantes por encima de la media.
- El **nivel socioeconómico es medio-alto**. Se mantiene el perfil social respecto a la ola anterior.
- En L7 y L10 existe un porcentaje superior al total de usuarios de nivel socioeconómico alto/medio alto, mientras que en L3 de bajo/medio-bajo.
- Como ya ocurría en las oleadas anteriores, la **mayoría** de los **usuarios residen en municipios de la provincia de Valencia (50,4%)**, especialmente los usuarios de la L1, L2 y la L3 y L9.

Conclusiones y Recomendaciones Operativas

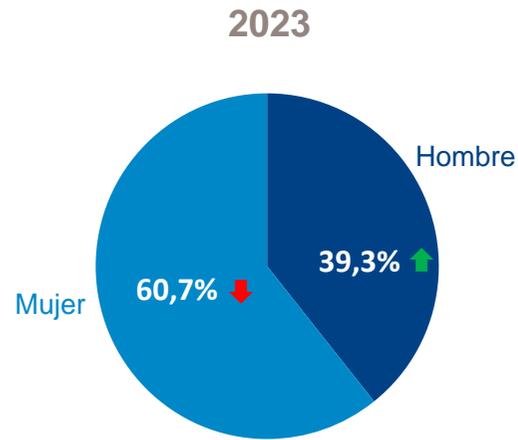
Perfil del viajero



- La **tasa de viajeros extranjeros (19,4%)** se ha **reducido** significativamente con respecto a 2022, **tras el repunte del año anterior** y sigue situándose en un peso superior al que representan los extranjeros en la población residente en la provincia de Valencia (12,9%). En la L4, L5 y L6+8 es donde hay una mayor proporción de usuarios extranjeros.
- **Se reduce el conocimiento del servicio de recarga on-line**, la conoce el **33,7% vs 40,2% en 2022 de los usuarios** y el **10,6%** la ha **utilizado alguna vez**, manteniéndose esta tasa respecto a 2022. La **valoración se ha mantenido** respecto a la ola anterior, consolidándose en una valoración positiva, **7,78 puntos sobre 10**.
- Los **principales canales de información** utilizados por los usuarios son los **canales digitales (82,3%)**, fundamentalmente la página Web (50,6%) y la App (33,9%), seguidos de la cartelería, mapas y elementos físicos informativos ubicados en las estaciones (18,2%). Señalar que los usuarios más jóvenes, pertenecientes a un tramo de edad de hasta 39 años y los de nivel social medio y medio alto destacan significativamente en el uso de canales informativos digitales, mientras que los de 40 años en adelante y de nivel social medio bajo y bajo destacan con una tasa de uso de elementos físicos informativos superior al total.
- Por líneas, los usuarios de la L1, L2 y la L7 son los más digitales mientras que los de la L4, L5 y L10 presentan una tasa declarada de uso de canales digitales informativos inferior al total.

Perfil del viajero

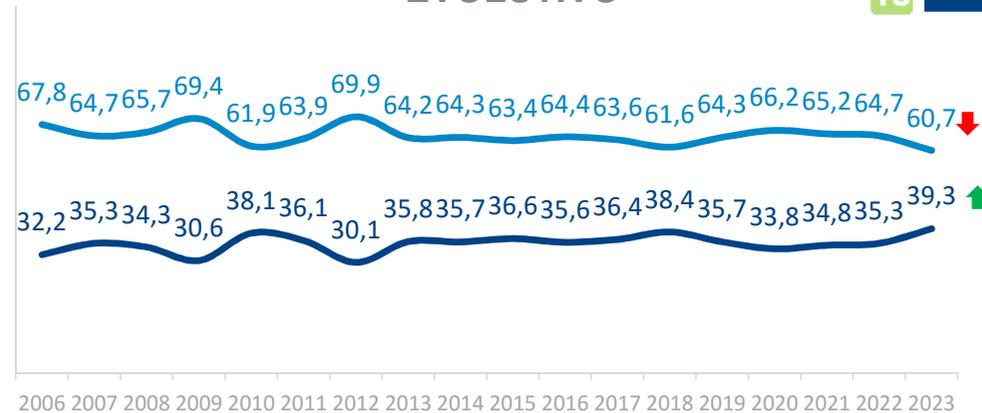
Sexo



POR LINEA



EVOLUTIVO



■ Hombre ■ Mujer
○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

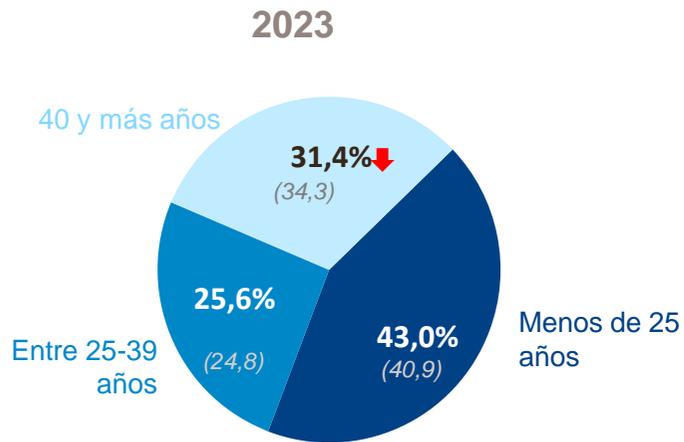
Base: Total muestra (3.299)
Unidad: Porcentaje

P.17.- Sexo
Entre paréntesis: Datos obtenidos del padrón continuo del INE 2018. Datos de población general a nivel de Comunitat Valenciana

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Perfil del viajero

Edad



Disminuye la edad media en un año.

Los viajeros de la línea L3 y L7 tienen una edad media superior al conjunto de la red,.

Al contrario de las líneas L4 y L6+8 en las que la edad media es inferior al promedio de la red como en oleadas anteriores.

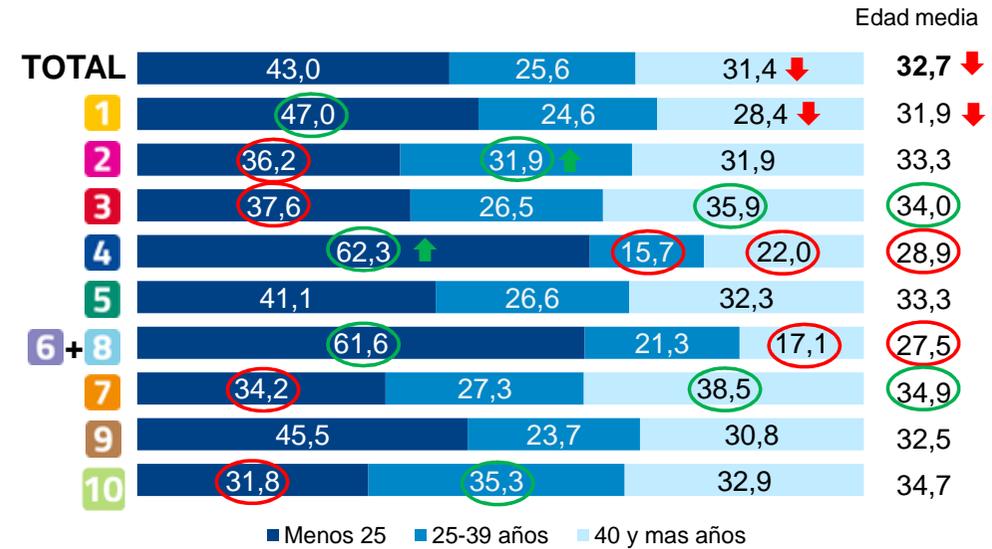
Base: Total muestra (3.299)
Unidad: Porcentaje

P.20.-21.- Edad

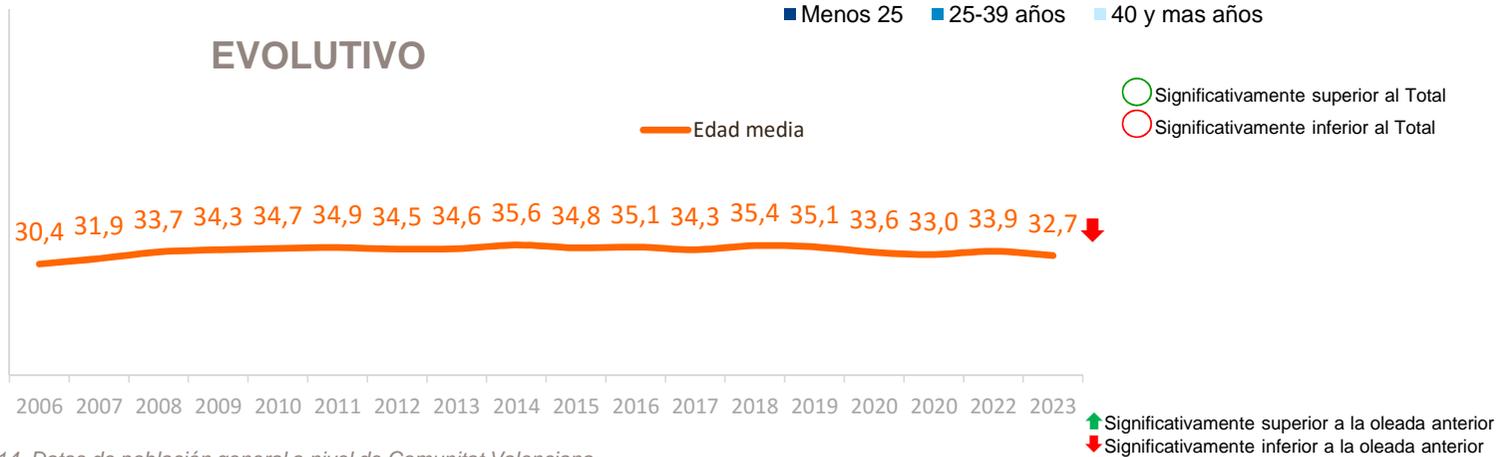
Entre paréntesis: Datos obtenidos del padrón continuo del INE 2014. Datos de población general a nivel de Comunitat Valenciana

© GfK Diciembre 2023 | Estudio de Satisfacción de Clientes

POR LINEA



EVOLUTIVO

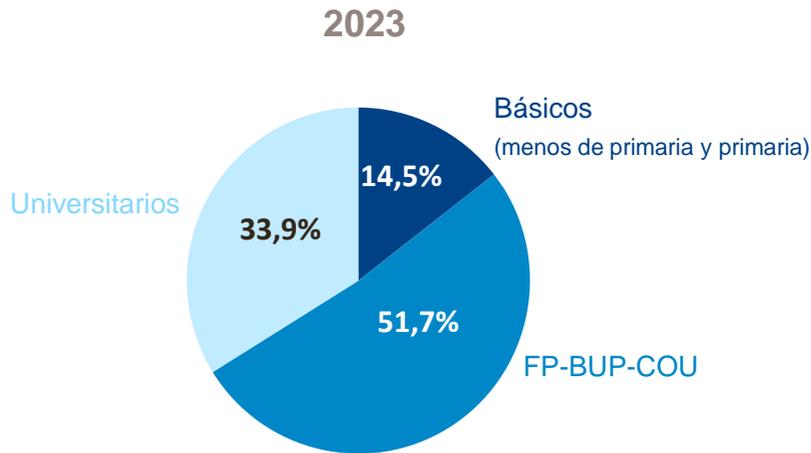


() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2020

GfK | Confidential

Perfil del viajero

Nivel de Estudios



Se mantiene estable el nivel de estudios a nivel global.

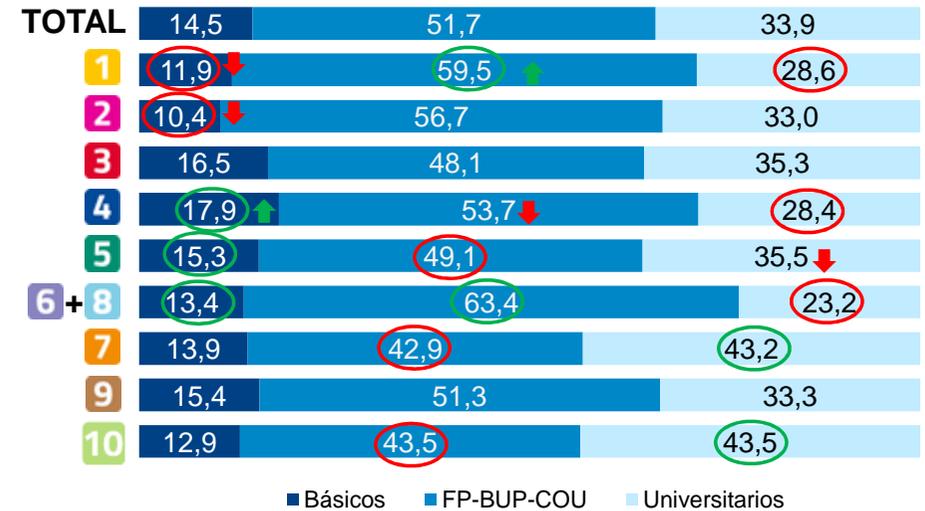
Destaca la L7 y L10 con una tasa de viajeros con estudios universitarios superior al total.

Base: Total muestra (3.299)
Unidad: Porcentaje

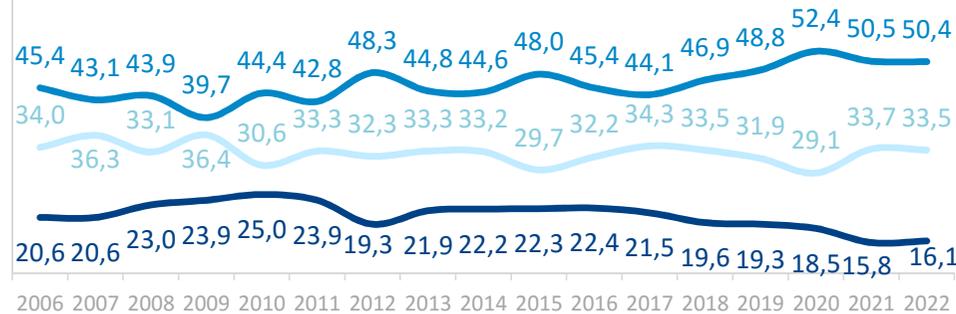
P.18.- Estudios finalizados

© GfK Diciembre 2023 | Estudio de Satisfacción de Clientes

POR LINEA



EVOLUTIVO



○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

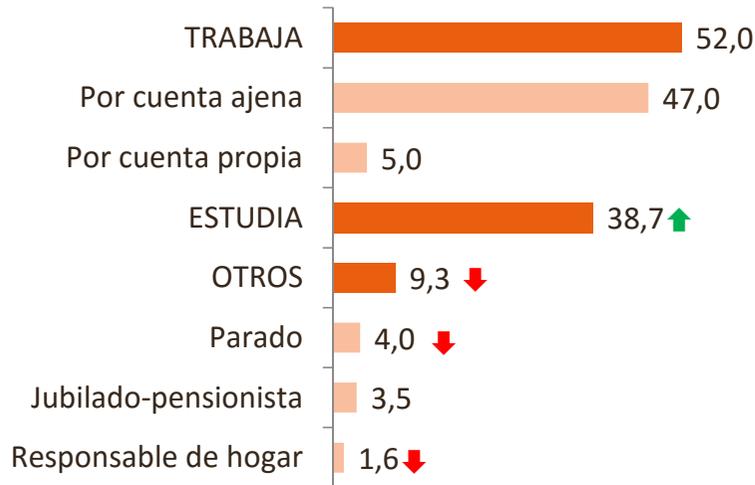
↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Perfil del viajero

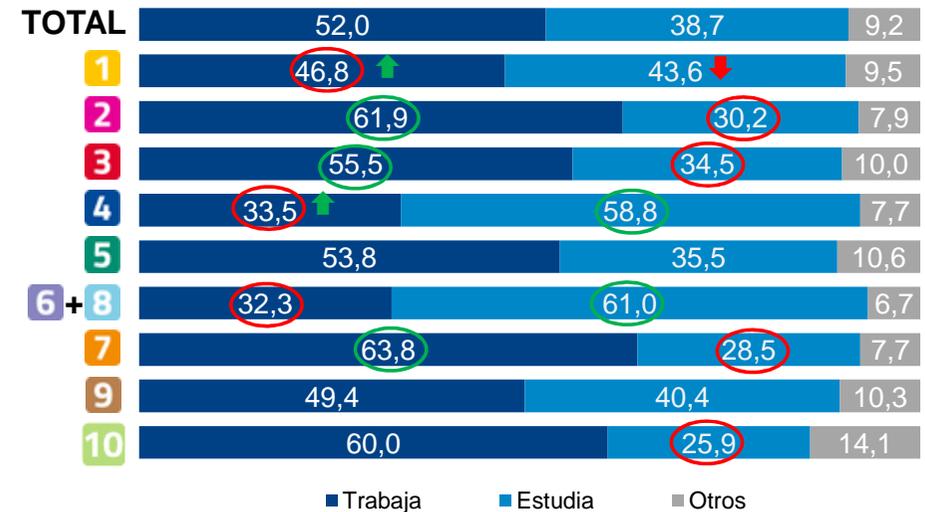
Ocupación



2023



POR LINEA



EVOLUTIVO

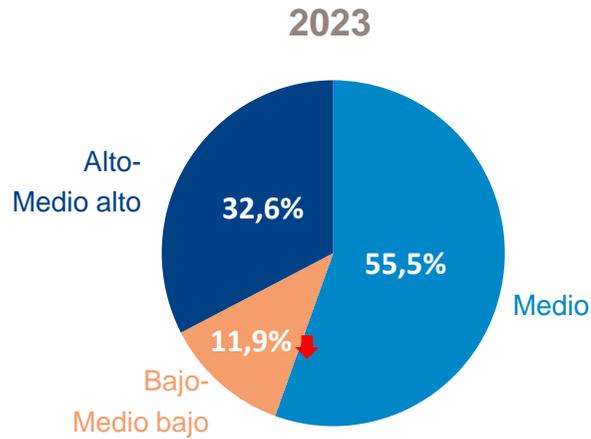


En la distribución de viajeros por ocupación se detecta un incremento significativo de la tasa de estudiantes volviendo a niveles de 2021, en detrimento de los parados y responsables de hogar.

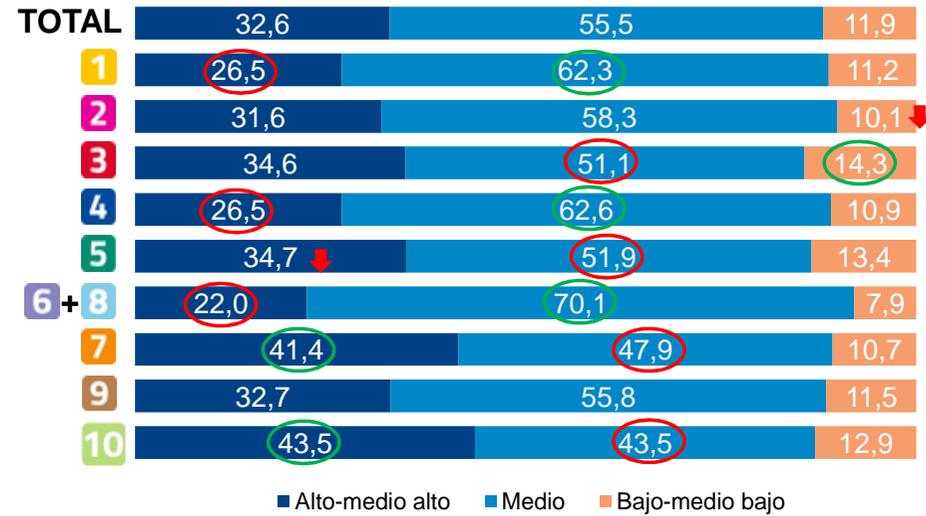
En las líneas L4 y L6+8 predominan los estudiantes por encima de la media.

Perfil del viajero

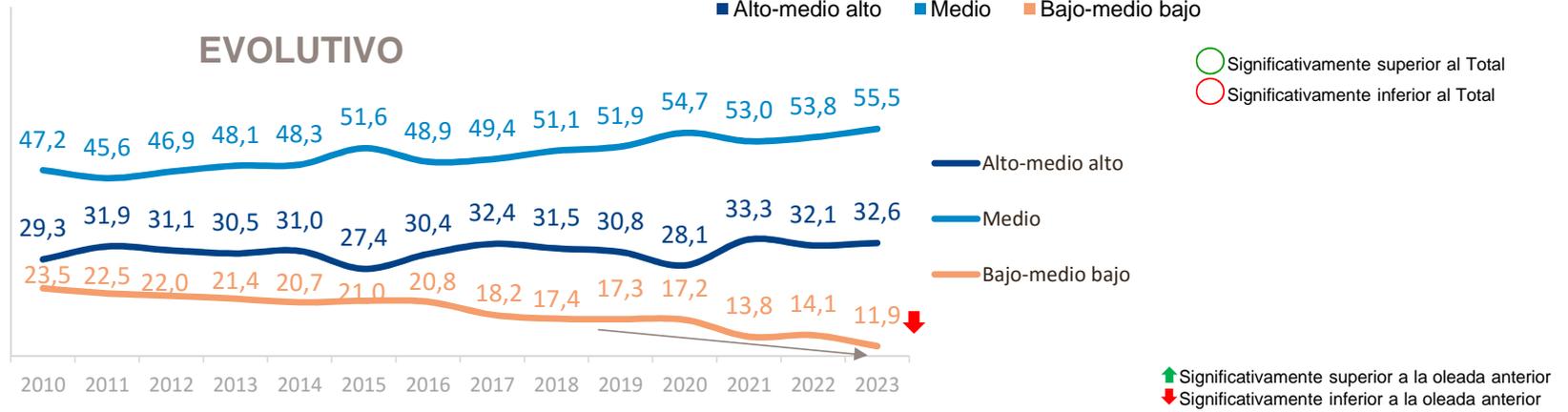
Nivel Socioeconómico



POR LINEA



EVOLUTIVO



Mayor nivel socioeconómico en las líneas L7, L10

Base: Total muestra (3.299)
Unidad: Porcentaje

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

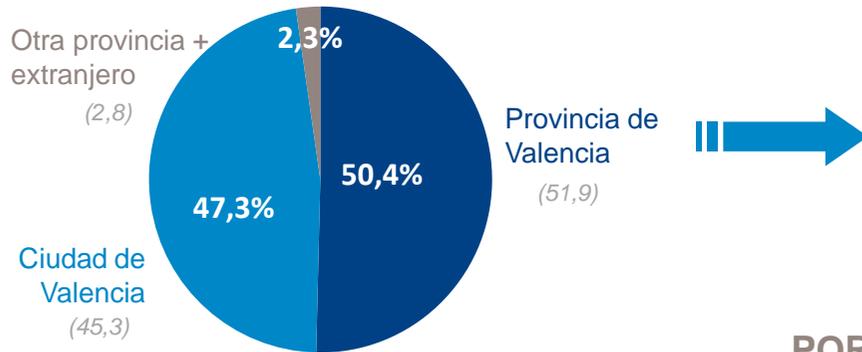
GfK | Confidential

Perfil del viajero

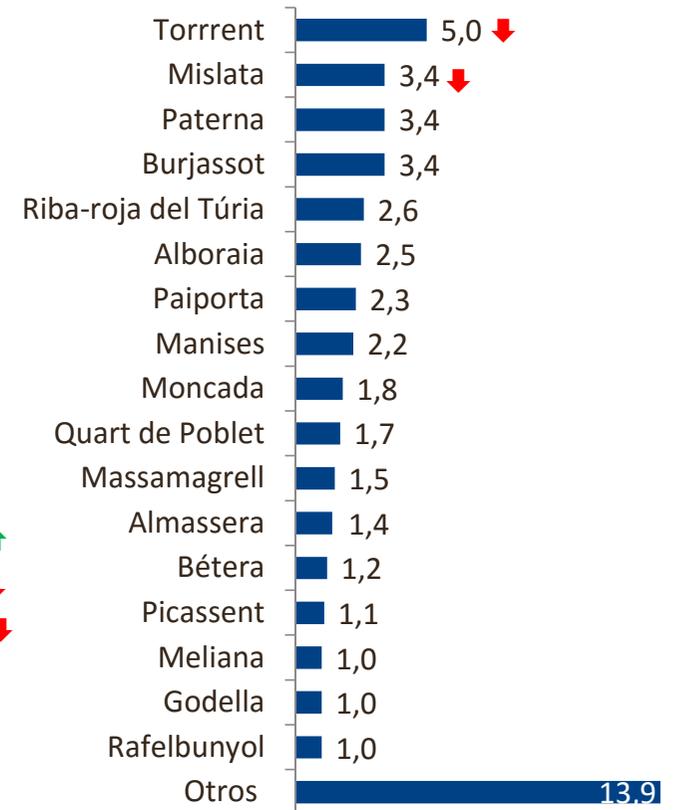
Lugar de Residencia



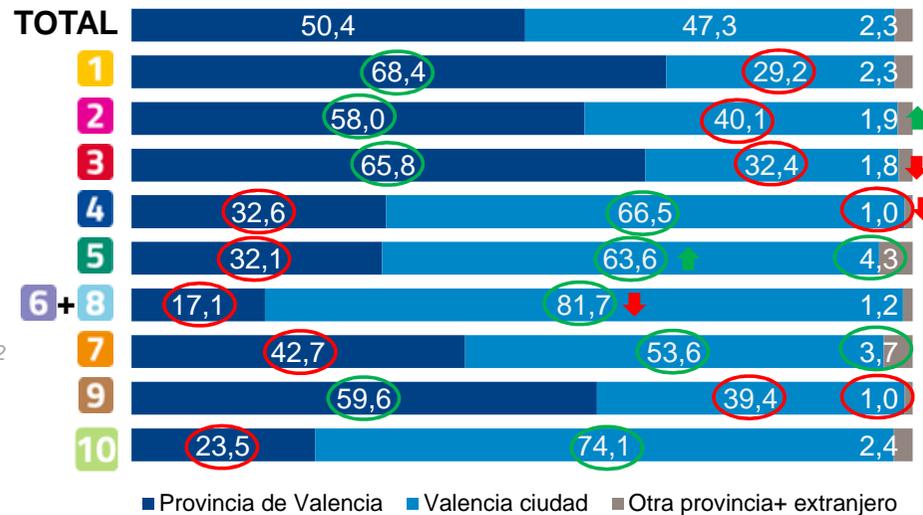
2022



Municipios de la provincia de Valencia



POR LINEA



() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2022

Base: Total muestra (3.299)
Unidad: Porcentaje

○ Significativamente superior al Total ↑ Significativamente superior a la oleada anterior
○ Significativamente inferior al Total ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Perfil del viajero

Lugar de Residencia



EVOLUTIVO



Base: Total muestra (3.272)

Unidad: Porcentaje

P.23.- Código postal donde vive actualmente

© GfK Diciembre 2023 | Estudio de Satisfacción de Clientes

▲ Significativamente superior a la oleada anterior
▼ Significativamente inferior a la oleada anterior

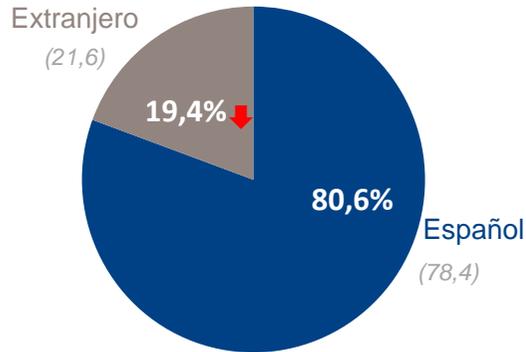
GfK | Confidential

Perfil del viajero

Tasa de viajeros extranjeros



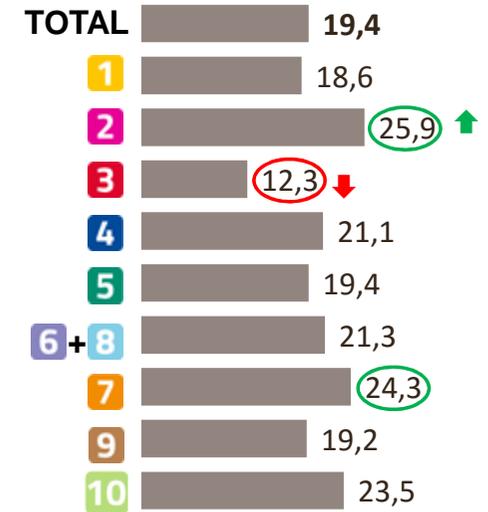
2022



Un 19,5% de los viajeros de la red de metro tiene una nacionalidad extranjera. Tasa Significativamente inferior al año anterior.

Las líneas L2 y L7 son las que mayor proporción de extranjeros concentran.

POR LINEA



() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2021

EVOLUTIVO



Base: Total muestra (3.299)
Unidad: Porcentaje

P.24.- Extranjero

FUENTE: Cifras oficiales de población resultantes de la revisión del Padrón municipal a 1 de enero

— Usuarios Extranjeros de Metrovalencia
— Extranjeros en Provincia de Valencia

○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Perfil del viajero

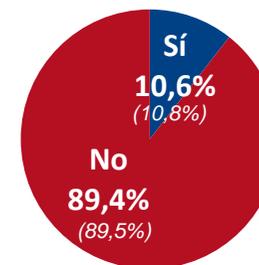
Conocimiento recarga online



Conocimiento recarga online 2023

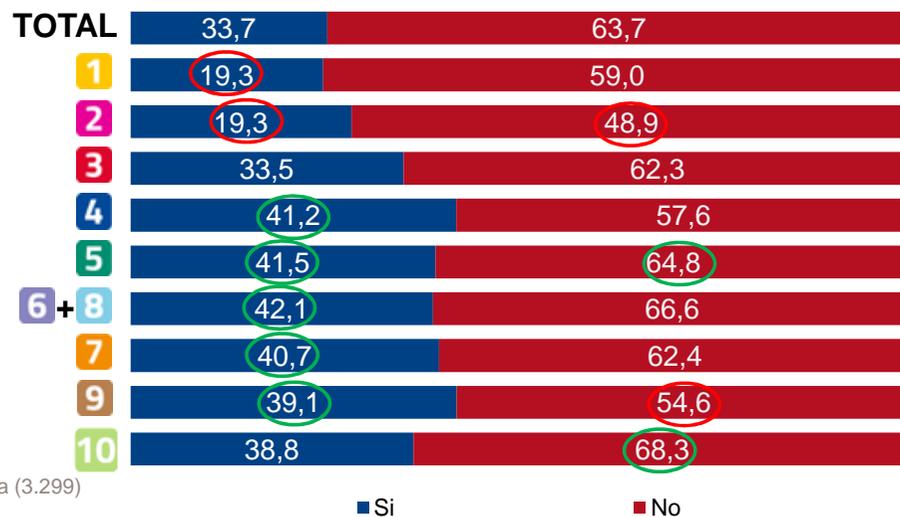


Ha recargado..... 2023

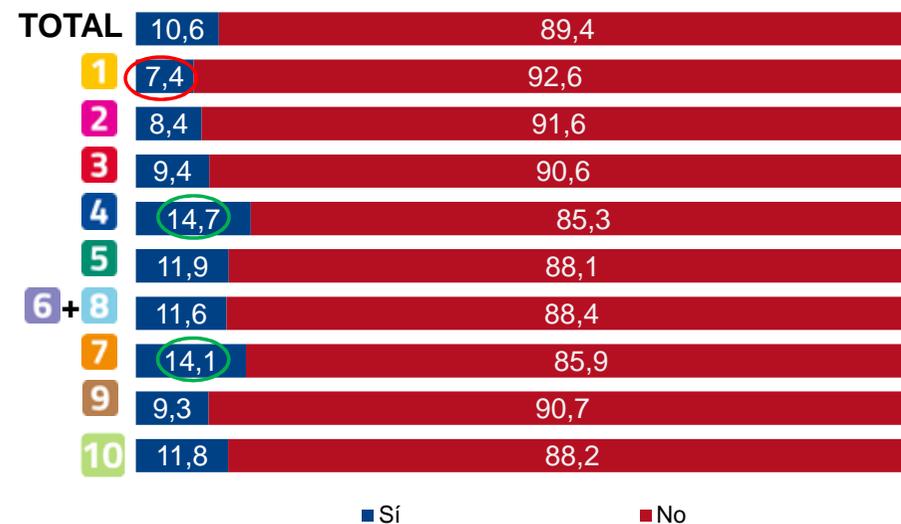


○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

POR LINEA



POR LINEA



Base: Total muestra (3.299)
Unidad: Porcentaje

P.16d Ahora Ud. puede recargar su tarjeta de transporte online, a través de la web de Metrovalencia, ¿conocía Ud. esta opción?

() Datos obtenidos en el ISC Noviembre 2022

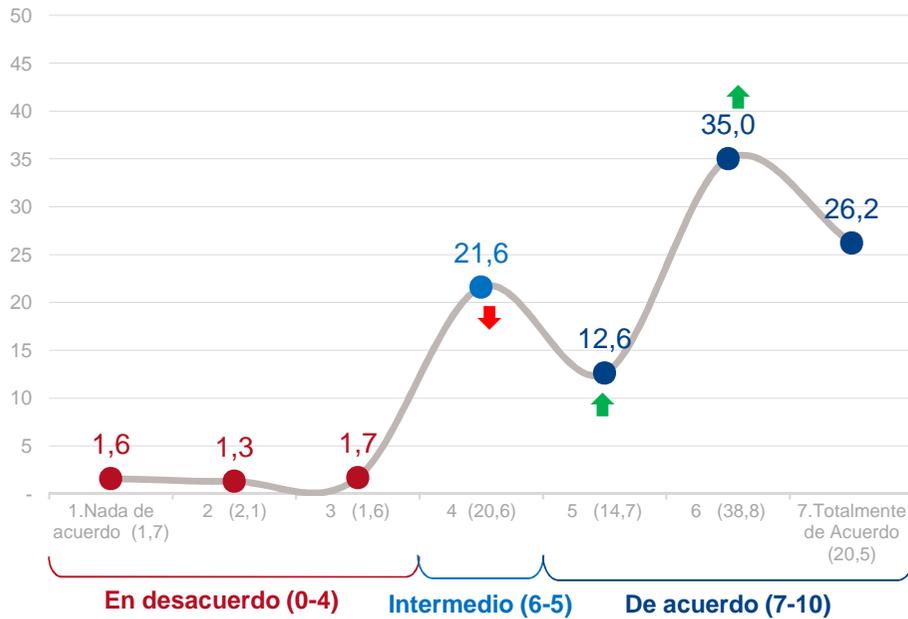
↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Perfil del viajero

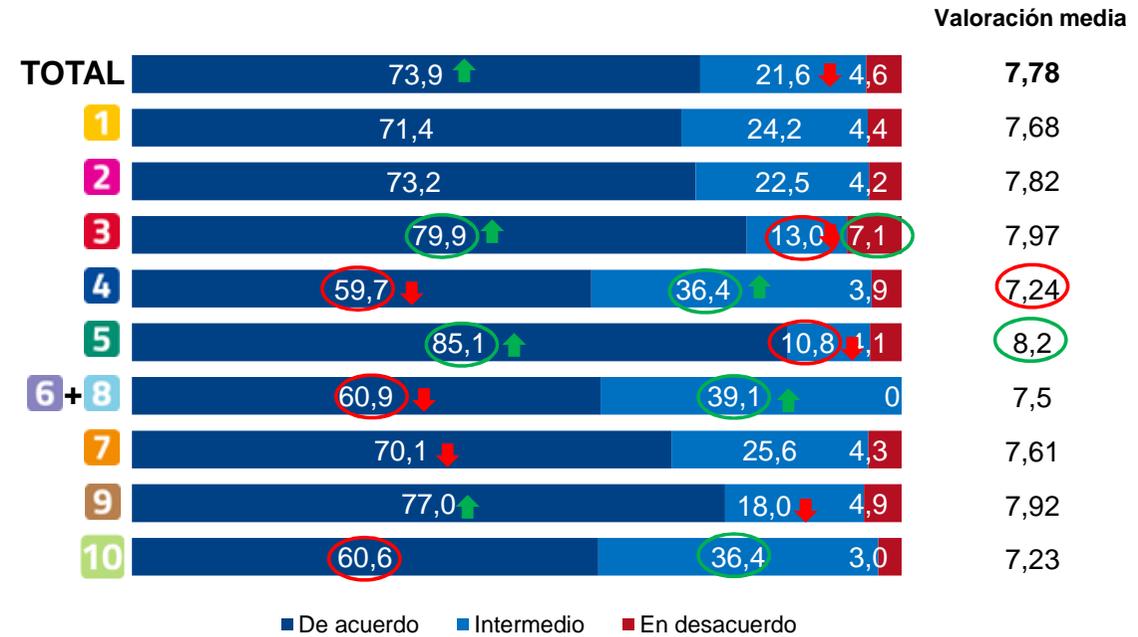
Valoración recarga online



GRADO DE ACUERDO: 7,78



POR LINEA



○ Significativamente superior al Total
 ○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
 ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Unidad: Porcentaje y medias
 Base: Conocen el servicio de recarga on-line (1.113)

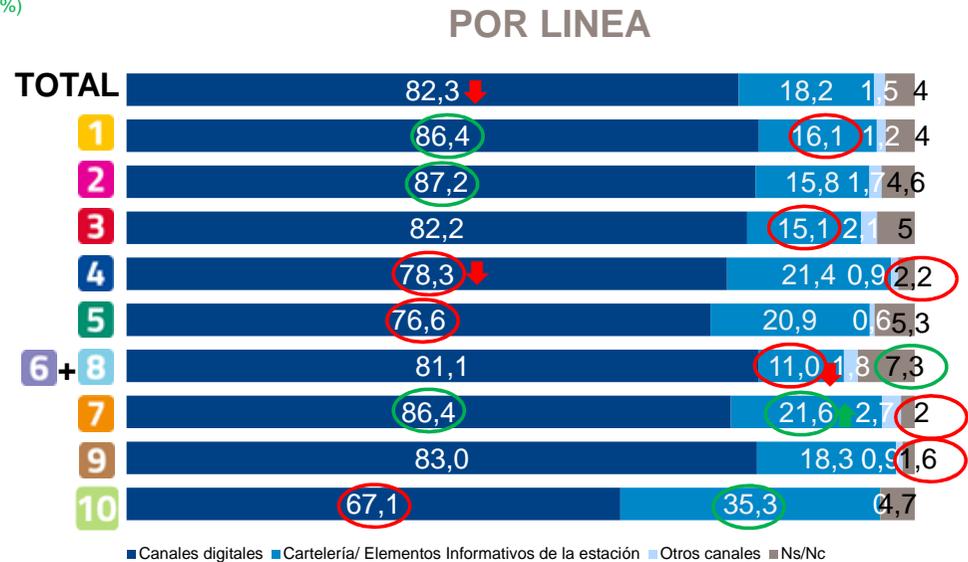
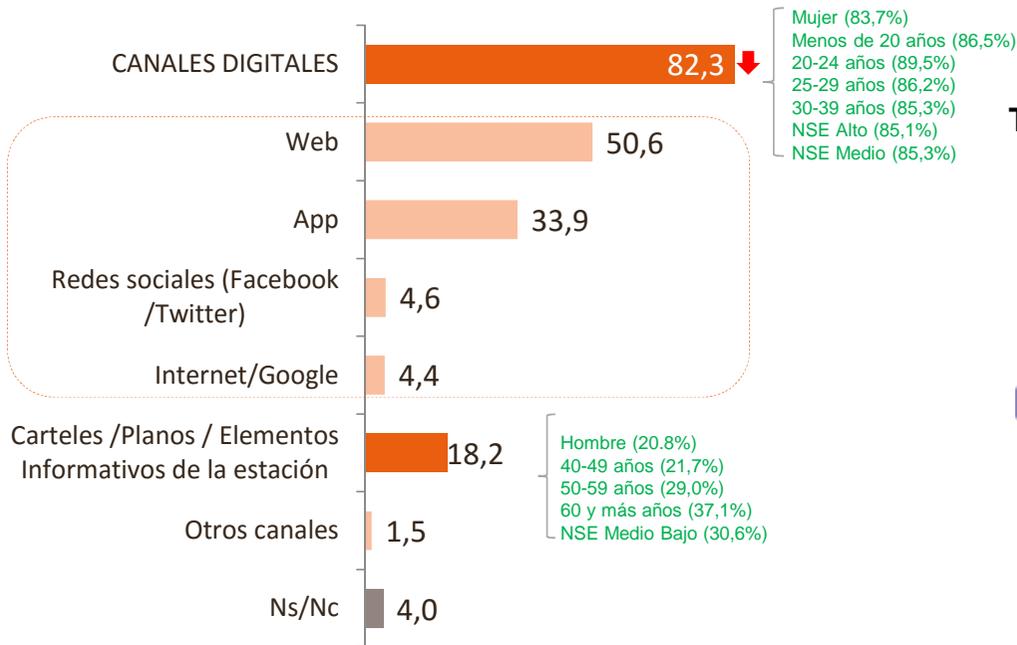
P.16f Y ¿hasta qué punto está Ud. satisfecho con este servicio de recarga online? Por favor utilice una escala de 1 a 7 donde 1 es "muy mal" y 7 es "muy bien".

Perfil del viajero

Canales de información utilizados



2023



○ Significativamente superior al Total
 ○ Significativamente inferior al Total
 ↑ Significativamente superior a la oleada anterior
 ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Base: Total muestra (3.299)
 Unidad: Porcentaje

P.3.4 ¿Qué canales de información utiliza Ud. para informarse sobre Metro Valencia en cuanto a horarios, estaciones, servicios especiales, etc.?



Satisfacción global

Satisfacción Global

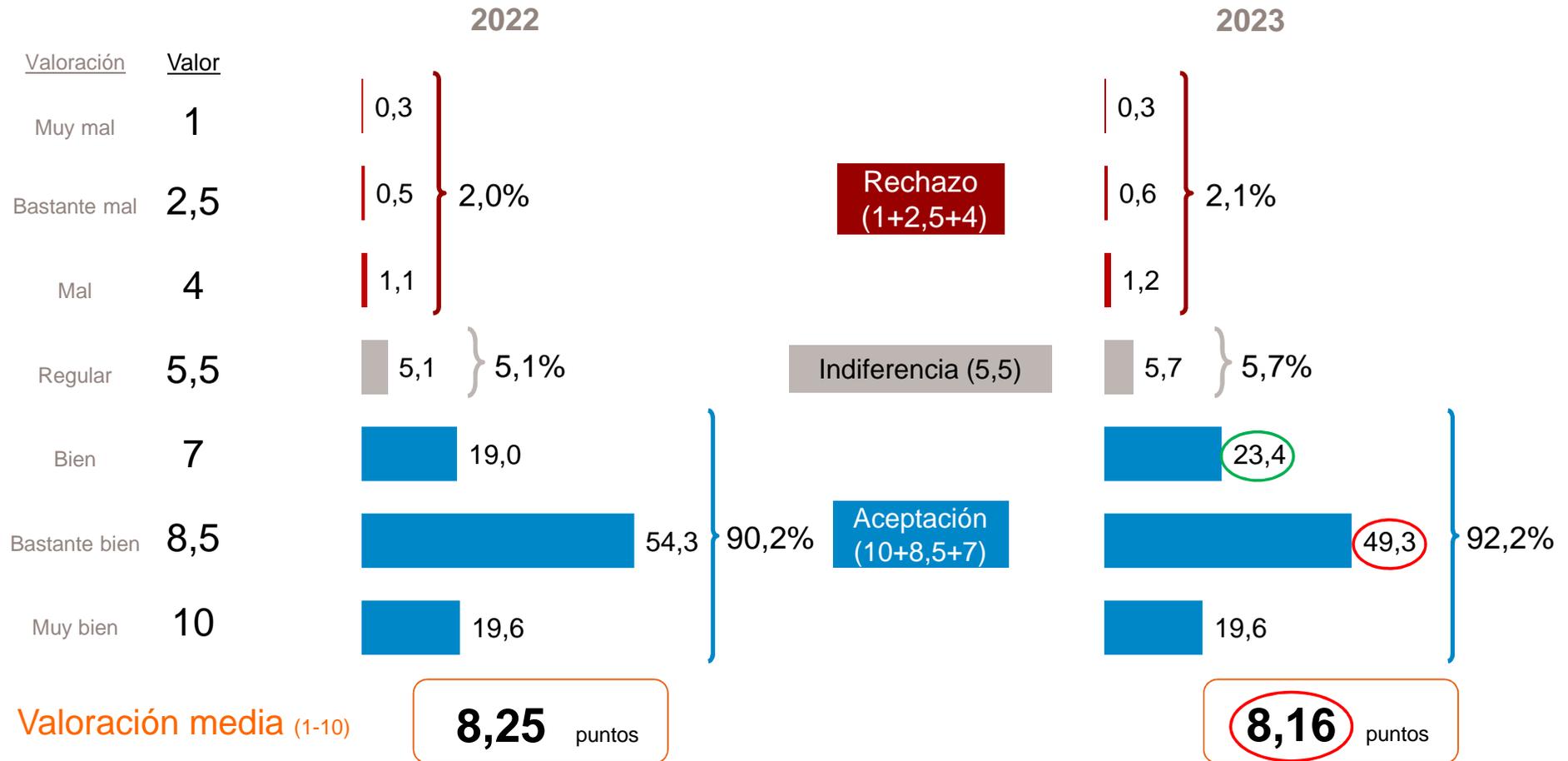
Resumen



El ISC se reduce de manera significativa con respecto a 2022

- El **ISC 2023** de Metrovalencia es de **8,16 puntos**, lo que supone un descenso significativo tras el repunte experimentado en 2022 (8,25), a pesar del descenso significativo de la valoración, el ISC sigue alcanzando en esta medición el segundo dato más elevado de la serie histórica.
- El 92,2% de los viajeros se muestra satisfecho, el 5,7% regular y el 2,1% muestra rechazo.
- A nivel de líneas, la L5, L7 y L10 es significativamente mejor valorada que el promedio, mientras que L1, L4 y L6+8 y son las peor valoradas. Con respecto a 2022 han aumentado de manera significativa las puntuaciones de L1 y L2 y han descendido las puntuaciones de la L4, L5 y L6+8.
- A nivel de segmentos de viajeros los titulares del **billete sencillo** están **más satisfechos**, al igual que **los que usan el metro con frecuencia media, los usuarios obligados, los extranjeros y los que no hacen transbordo**, todos estos colectivos que otorgan **una puntuación significativamente mayor al promedio**.
- También por encima del promedio se sitúan las puntuaciones **del segmento de nivel socioeconómico medio-bajo y los que poseen estudios básicos**
- Los **más críticos** son los poseedores de la tarjeta **Tuin y Gent Major**, los **no obligados**, los **más jóvenes de 20 a 24 años**, de **nacionalidad española**, con estudios **universitarios**, los de nivel **socioeconómico alto-medio alto** y **los trabajadores por cuenta propia y estudiantes y también aquellos que hacen transbordo y utilizan el metro todos los días**.

Satisfacción global 2022 vs 2023



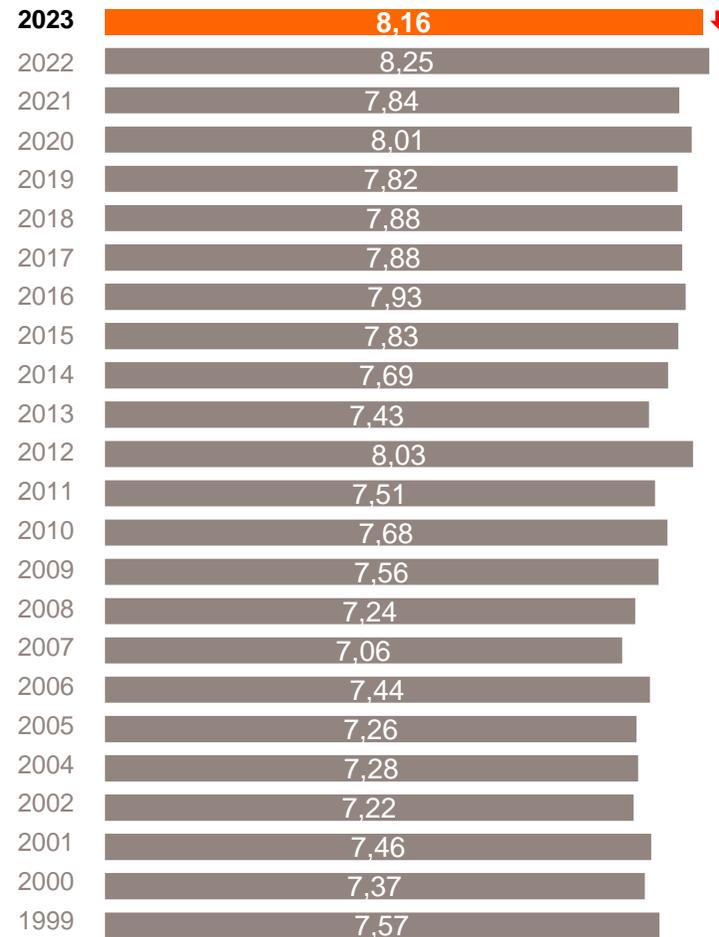
○ Significativamente superior a la oleada anterior
○ Significativamente inferior a la oleada anterior

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

GfK | Confidential

Satisfacción global

Evolución 1999 - 2023



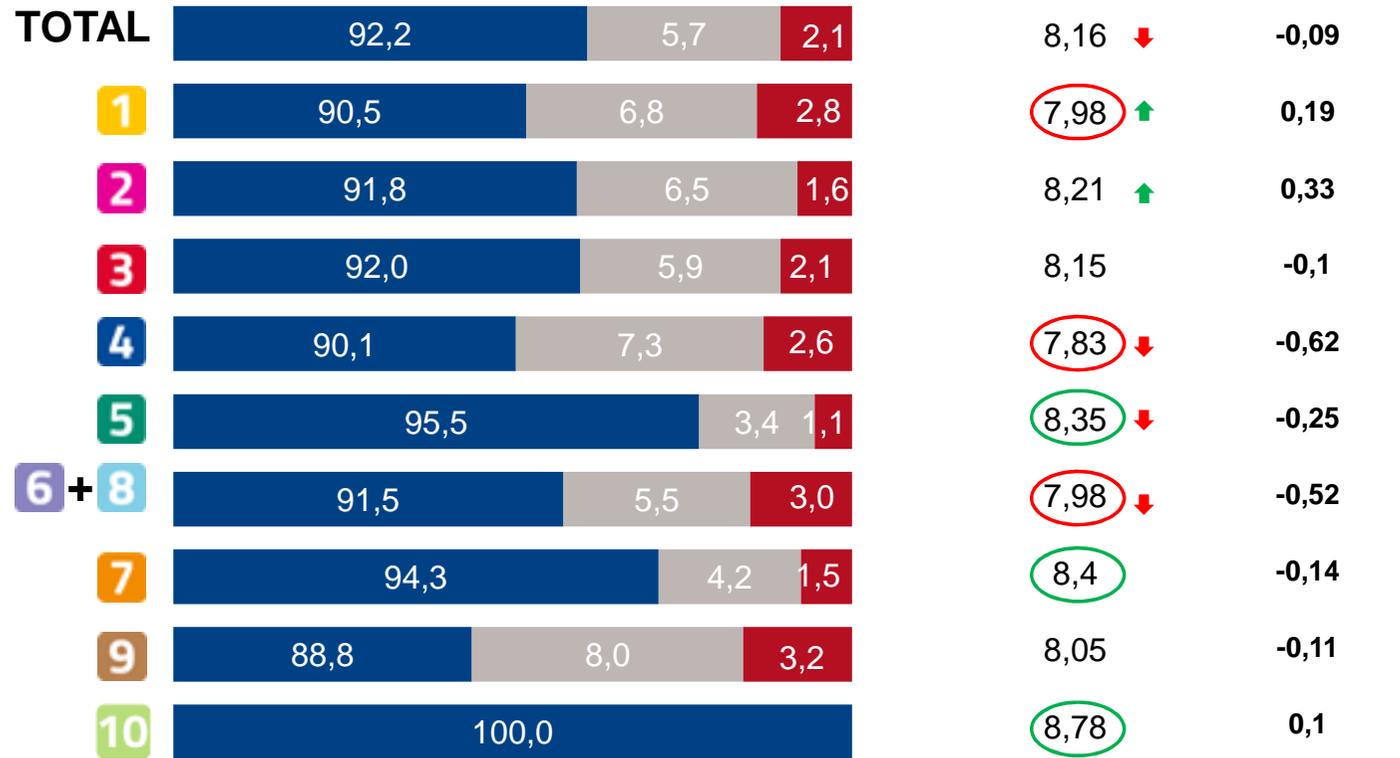
↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

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

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

Satisfacción global

Evolutivo por líneas 2022 - 2023



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

○ Significativamente superior al Total
 ○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
 ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

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

Base: Total muestra (3.272 y entrevistas efectuadas en cada línea (L1-477, L2-352, L3-750, L4-295, L5-420, L6 y L8-101, L7-415, L9-254, L10-208)

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

GfK | Confidential

61

Satisfacción global

Evolución por líneas 1999 - 2021



	1999	2000	2001	2002	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
TOTAL	7,57	7,37	7,46	7,22	7,28	7,26	7,44	7,06	7,24	7,56	7,68	7,51	8,03	7,43	7,69	7,83	7,93	7,88	7,88	7,82	8,01	7,84	8,25	8,16↓
1	7,08	6,69	6,82	6,66	6,54	6,55	6,91	6,28	6,73	7,25	7,54	7,42	7,70	7,32	7,66	7,66	7,69	7,67	7,49	7,64	7,99	7,60	7,79	7,98↑
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,77	7,49	7,80	8,13	7,66	7,88	8,21↑
3	8,05	7,84	7,91	7,62	7,68	7,58	7,81	7,42	7,48	7,77	7,7	7,59	8,09	7,48	7,63	7,86	8,00	7,9	8,05	7,87	7,94	7,87	8,25	8,15
4	6,89	7,28	7,07	6,89	7,00	6,97	6,69	6,79	7,02	7,2	7,34	7,17	8,01	7,07	7,26	7,63	7,85	7,64	7,81	7,75	7,83	7,75	8,45	7,83↓
5	-	-	-	-	7,72	7,67	7,78	7,44	7,45	7,67	7,85	7,63	8,23	7,67	7,93	8,06	8,15	8,10	8,14	8,10	8,15	8,19	8,6	8,35↓
6	-	-	-	-	-	-	-	-	7,37	7,23	7,43	7,43	8,16	7,51	7,57	7,86	8,01	-	-	-	-	-	-	-
6+8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,88	8,14	7,99	8,09	7,83	8,5	7,98↓
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,05	7,81	7,64	8,1	7,90	8,54	8,4
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,01	8,16	7,82	7,9	7,84	8,16	8,05
10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,68	8,78

Nota: para realizar este análisis evolutivo entre 2016 y 2017 se han realizado las siguientes agrupaciones de líneas: (L1=L1+L2 (809); L3=L3+9 (1052); L4=L4 (259); L5=L5+L8+L7 (805) L6=L6 (143))

NOTA: La línea L-5 empieza a medirse en el año 2004. La línea L-6 empieza a medirse en 2008. La línea L-10 empieza a medirse en 2022

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
 ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

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

Base: Total muestra (3.272 y entrevistas efectuadas en cada línea (L1-477, L2-352, L3-750, L4-295, L5-420, L6 y L8-101, L7-415, L9-254, L10-208)

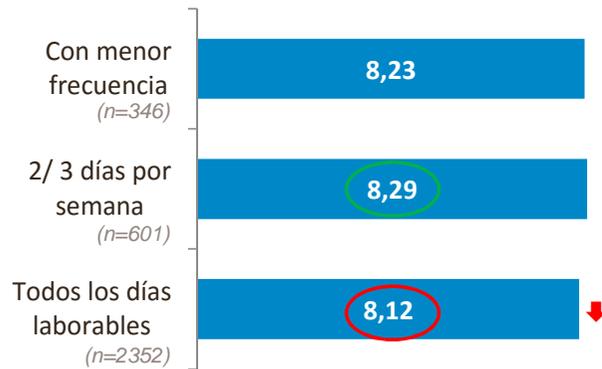
P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

Satisfacción global

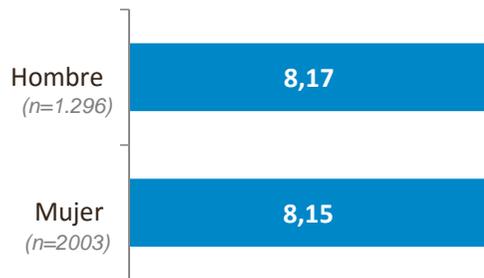
Análisis por segmentos



FRECUENCIA DE USO



SEXO

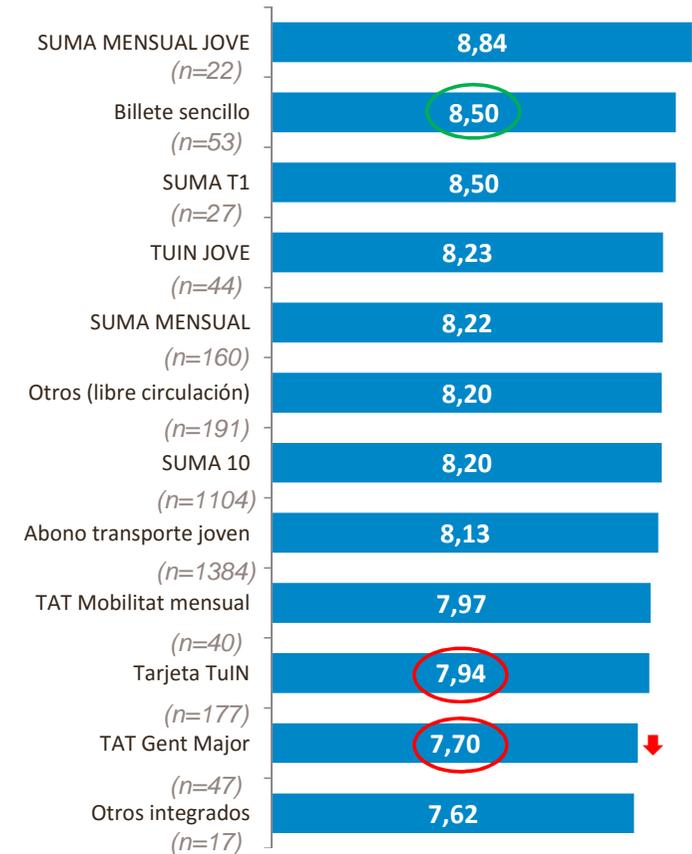


VALORACIÓN GLOBAL
8,16 ↓

○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

TIPO DE BILLETE



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico

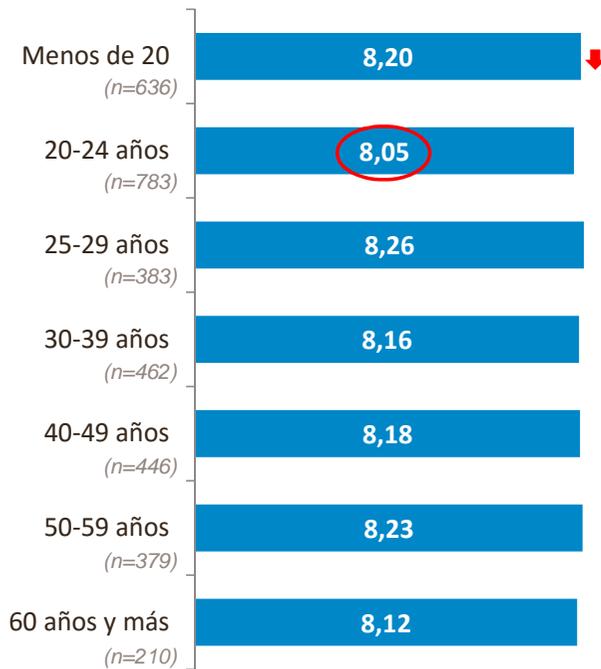
P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

Satisfacción global

Análisis por segmentos



EDAD



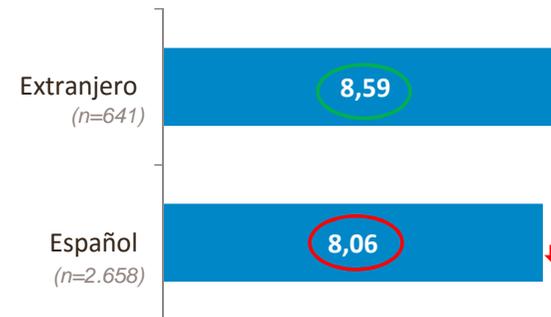
TIPO DE USUARIO



HACE TRANSBORDO



NACIONALIDAD



- Significativamente superior al Total
- Significativamente inferior al Total
- ↑ Significativamente superior a la oleada anterior
- ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

VALORACIÓN GLOBAL 8,16 ↑

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

Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico

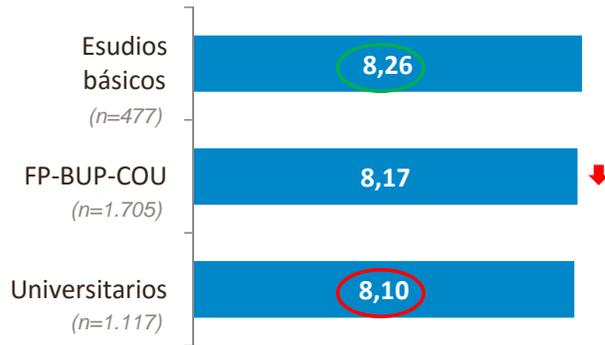
P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

Satisfacción global

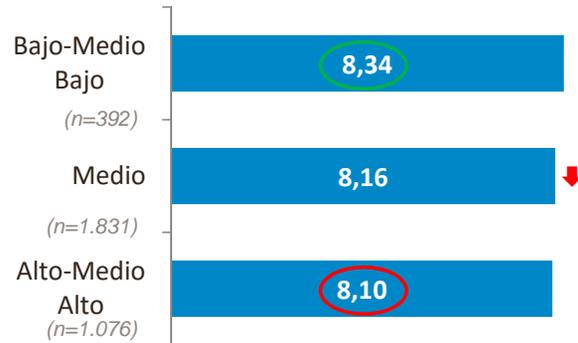
Análisis por segmentos



NIVEL DE ESTUDIOS

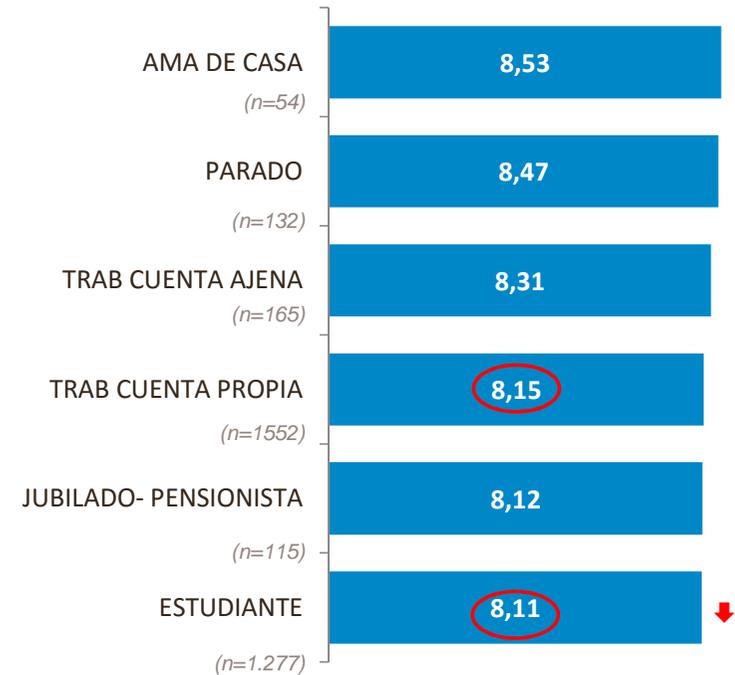


NIVEL SOCIOECONÓMICO



VALORACIÓN GLOBAL
8,16 ↓

OCUPACIÓN



○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico

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

Satisfacción global

Principales estaciones de subida 2006 - 2023



		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2021	2022	2023	
Xàtiva	6,3	219	7,80	7,15	7,77	7,80	7,43	7,73	nd	7,55	7,50	7,99	7,91	8,09	8,19	7,93	7,96	7,87	7,87	8,16	8,3
Colón	5,1	170	7,48	6,97	7,14	7,40	7,52	7,28	nd	7,27	7,60	7,66	8,09	7,97	7,99	7,45	7,81	7,90	7,90	8,33	8,31
Benimaclet L3	2,8	98					7,52	nd	7,27	7,53	7,83	7,69	7,48	8,12	8	7,81	7,53	7,53	7,93	8,32	↑
A.Guimerà L-3	3,6	123	7,33	7,16	7,22	7,20	7,54	7,20	nd	7,51	8,12	8,21	7,92	7,64	8,26	7,99	8,31	7,90	7,90	8,17	7,64
Facultats	3,2	117	7,73	7,32	7,59	7,30	7,77	7,54	nd	7,25	7,60	7,84	8,13	7,74	7,85	7,83	7,88	8,02	8,02	8,33	8,23
Pl. España	2,8	90	8,33	7,85	7,70	7,90	7,39	7,68	nd	8,24	8,48	8,11	7,80	8,28	8,10	7,35	7,69	7,61	7,61	7,59	8,15
Empalme L-1	1,2	48									8,61	7,99	7,85	7,44	7,63	7,57	7,17	7,17	8,05	7,87	
Av. Cid	2,3	81	7,15	6,54	6,67	6,90	6,98	7,55	nd	7,14	7,41	7,75	7,93	7,82	7,85	8,22	8,29	8,54	8,54	8,48	7,7
Amistad	2,5	81	6,93	6,34	6,18	7,20	8,14	7,02	nd	7,43	7,78	7,51	7,82	7,72	7,45	7,73	7,92	7,70	7,70	8,97	8,56
Túria	2,2	75					8,06	nd	7,85	8,28	7,99	8,42	7,87	8,25	7,82	7,74	7,59	7,59	7,9	8,34	↑
Torrent Avgda	2,4	82									7,90	8,48	8,76	7,54	7,46	8,46	7,82	7,82	8,78	8,73	
9 d' Octubre	2,3	74									7,58	7,37	7,60	7,00	8,12	7,67	8,38	8,38	8,38	8,34	
Mislata	2,3	80									7,55	8,25	8,35	8,17	7,99	8,5	8,24	8,24	8,32	8,52	
Joaquín Sorolla-Jesús	1,7	68	7,62	6,64	7,15	7,80	7,68	7,16	nd	7,39	7,45	7,98	8,07	8,27	7,63	7,49	7,85	7,99	7,99	7,87	7,97
Patraix	2,2	66									8,08	8,26	8,16	7,78	7,6	8,45	7,91	7,91	8,5	8,33	
Marítim-Serreria LM	2,1	62									8,82	8,34	8,00	8,12	7,86	8,34	7,90	7,90	8,69	8,3	
La Carrasca	1,6	57	8,05	7,46	7,62	7,90	8,41	7,66	nd	7,81	8,31	8,23	7,96	8,23	8,36	8,1	8,05	8,04	8,04	8,31	7,86
Ayora	1,9	59					6,41	nd	6,70	7,19	7,43	8,10	8,03	7,85	8,08	7,89	8,50	8,50	8,94	8,41	
A.Guimerà	1,3	28	6,31	5,63	6,05	5,80	6,72	7,34	nd	6,48	6,50	7,33	7,90	7,16	7,12	8,24	7,92	7,38	7,38	7,79	8,11

NOTA: Solo se incluyen las estaciones de subida más importantes por el número de viajeros

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

Base: Total muestra de cada año subidos en cada estación. Se indica la muestra de 2021

○ Significativamente superior al Total

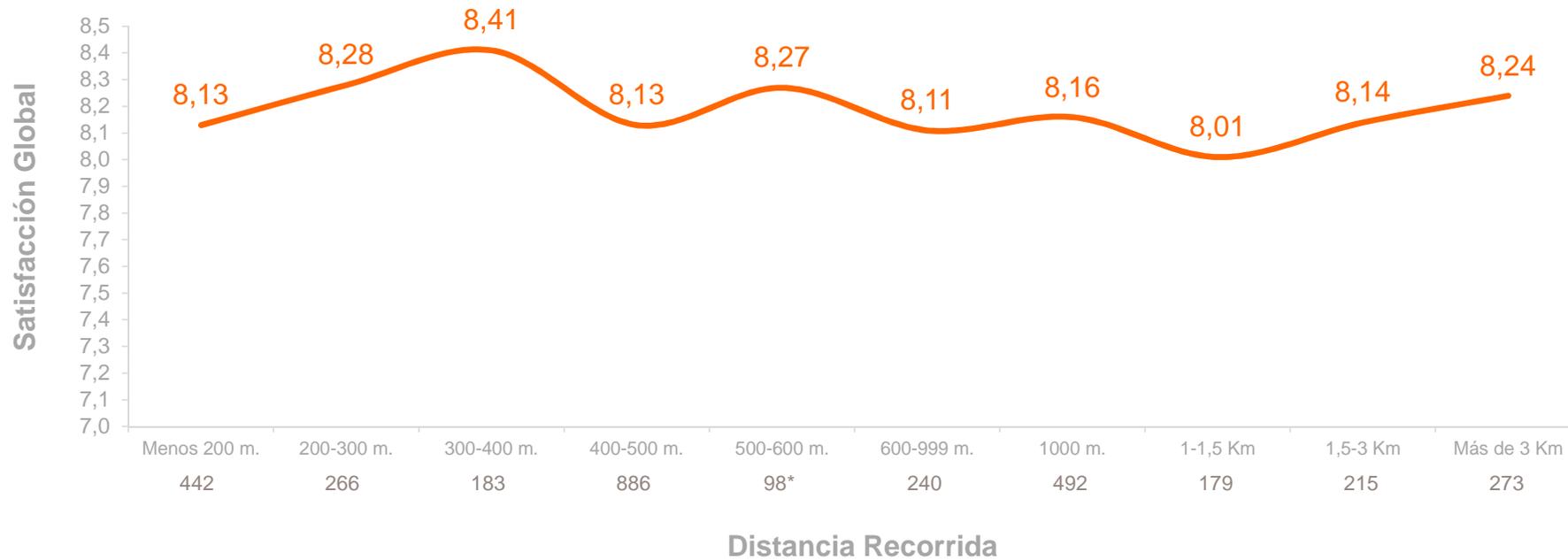
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior

↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Satisfacción global

En función de la distancia recorrida a la parada



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra (3.299)

- P.6.- ¿Cómo accede a la parada donde ha subido?
- P.7.- ¿Cómo irá a su destino desde la parada en la que Vd. se baje?
- P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

- Significativamente superior al Total
- Significativamente inferior al Total
- ↑ Significativamente superior a la oleada anterior
- ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Satisfacción a nivel atributos

Resumen



La satisfacción por atributos

- **Disminuye la valoración de 14 de los 19 atributos analizados y aumenta la valoración de 1 de ellos (el precio del trayecto).** Tan sólo la señalización, que no haya colas, la información y el servicio recibido a través de medios digitales y la seguridad ante agresiones y robos son los aspectos que se mantienen constantes.
- La **Masificación de Viajeros** en los trenes, se mantiene respecto a la ola anterior como **atributo peor valorado**, sobre todo en **la L3 y L4**. A nivel global este año ha empeorado significativamente este atributo que puede deberse al incremento de viajeros en los coches debido a la reducción de precios e incluso la gratuidad de los títulos de transporte.
- Los segundos aspectos peor valorado son la **Frecuencia de paso** sobre todo en la **L1** y la **Seguridad ante agresiones** sobre todo en la L3 y la L5.

Satisfacción a nivel de atributos



Unidad: Porcentaje y media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra (3.272)

P.13.- Ahora nos gustaría conocer su opinión acerca de la línea que recorre ¿Cómo la calificaría en los siguientes aspectos?

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

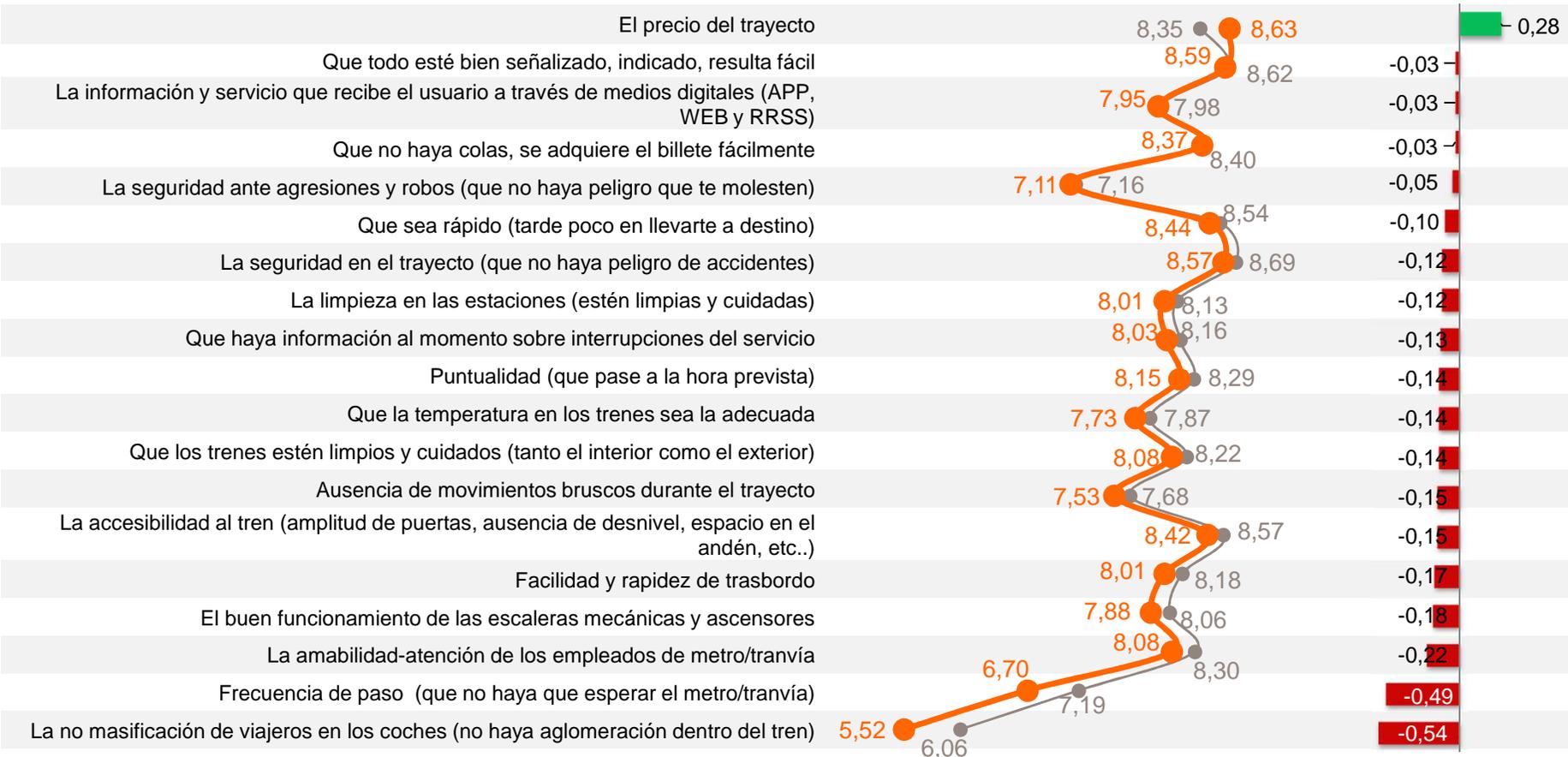
Satisfacción a nivel de atributos

2022 vs 2023



● 2022 ● 2023

EVOLUCIÓN 23-22



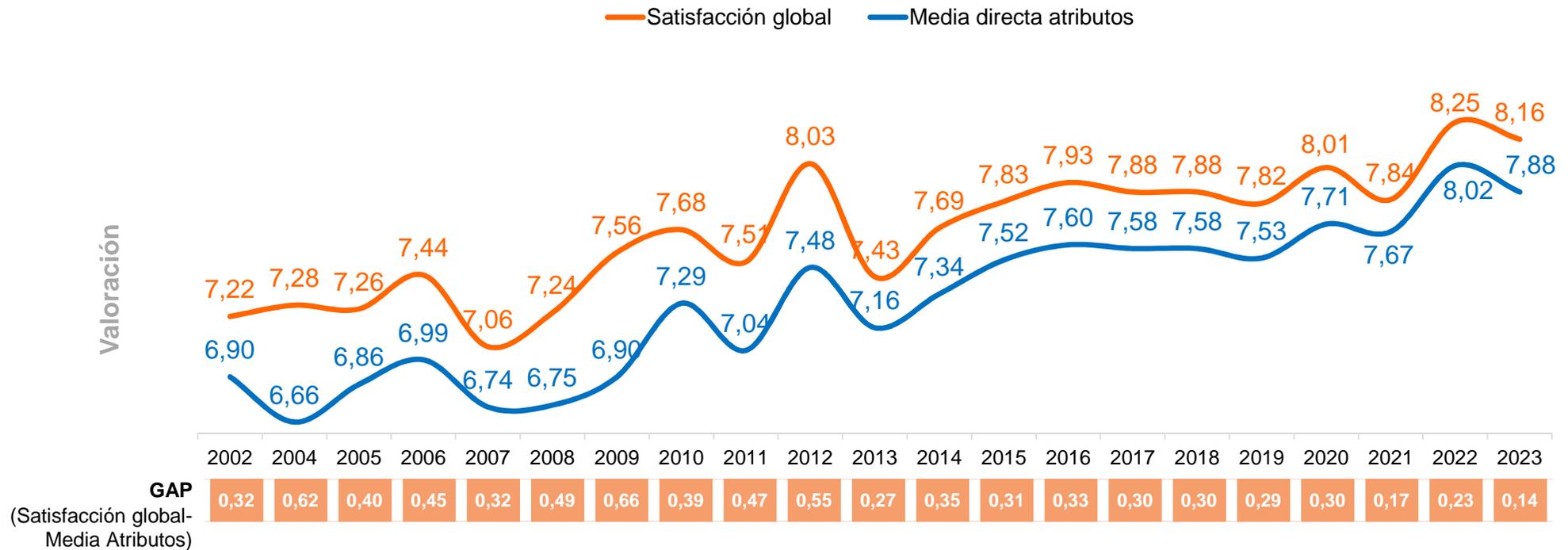
↑ Significativamente superior a la oleada anterior
 ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
 Base: Total muestra año 2022 (3.272) y año 2023 (3.299)

P.13.- Ahora nos gustaría conocer su opinión acerca de la línea que recorre ¿Cómo la calificaría en los siguientes aspectos?

Satisfacción global vs satisfacción media por atributos

Análisis evolutivo 2002 - 2023



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

Base: Total muestra de cada año

P.13.- Ahora nos gustaría conocer su opinión acerca de la línea que recorre ¿Cómo la calificaría en los siguientes aspectos?

Satisfacción a nivel de atributos

Análisis por líneas



ATRIBUTOS	TOTAL	L1	L2	L3	L4	L5	L6+L8	L7	L9	L10
El precio del trayecto	8,63	8,54	8,88	8,72	8,01	8,77	8,55	8,9	8,28	8,98
Que todo esté bien señalizado, indicado, resulta fácil	8,59	8,49	8,58	8,54	8,36	8,67	8,77	8,78	8,56	8,84
La seguridad en el trayecto (que no haya peligro de accidentes)	8,57	8,55	8,48	8,38	8,42	8,62	8,54	8,87	8,62	9,28
Que sea rápido (tarde poco en llevarte a destino)	8,44	8,2	8,35	8,45	7,84	8,82	8,3	8,84	8,4	8,87
La accesibilidad al tren (amplitud de puertas, ausencia de desnivel, espacio en el andén, etc..)	8,42	8,28	8,51	8,33	8,32	8,51	8,34	8,61	8,35	9,15
Que no haya colas, se adquiere el billete fácilmente	8,37	8,4	8,53	8,34	7,98	8,4	8,23	8,56	8,23	8,78
Puntualidad (que pase a la hora prevista)	8,15	7,71	8,23	8,11	7,37	8,57	7,9	8,51	8,51	8,57
Que los trenes estén limpios y cuidados (tanto el interior como el exterior)	8,08	8,11	8,27	8,05	7,71	8,02	8,08	8,25	7,93	8,92
La amabilidad-atención de los empleados de metro/tranvía	8,08	7,95	8,2	7,94	7,98	8,01	8,04	8,46	8,06	8,38
Que haya información al momento sobre interrupciones del servicio	8,03	7,99	8,19	7,93	7,72	7,97	7,92	8,25	8,15	8,71
La limpieza en las estaciones (estén limpias y cuidadas)	8,01	7,89	8,19	8	7,58	8	7,91	8,23	8,02	8,76
Facilidad y rapidez de trasbordo	8,01	7,98	8,24	7,96	7,62	8,11	8,09	8,04	8,17	7,46
La información y servicio que recibe el usuario a través de medios digitales (APP, WEB y RRSS)	7,95	8,02	8,13	7,92	7,68	7,87	7,95	8,18	7,91	7,64
El buen funcionamiento de las escaleras mecánicas y ascensores	7,88	7,93	7,87	7,67	7,9	7,77	8,23	8,00	7,81	8,82
Que la temperatura en los trenes sea la adecuada	7,73	7,61	7,9	7,65	7,67	7,63	7,66	7,89	7,76	8,46
Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto	7,53	7,73	8	7,31	6,54	7,71	7,04	7,86	7,46	8,39
La seguridad ante agresiones y robos (que no haya peligro que te molesten)	7,11	7,15	7,4	6,87	7,27	6,85	7,07	7,23	6,99	8,34
Frecuencia de paso (que no haya que esperar el metro/tranvía)	6,70	5,92	6,70	6,61	6,80	7,24	6,90	6,96	6,50	7,42
La no masificación de viajeros en los coches (no haya aglomeración dentro del tren)	5,52	5,46	6,14	5,00	4,59	5,71	5,50	6,09	5,40	7,67

Satisfacción a nivel de atributos

Análisis por líneas: evolución 2022-2023



ATRIBUTOS	TOTAL	L1	L2	L3	L4	L5	L6+L8	L7	L9	L10
El precio del trayecto	8,63↑	8,54↑	8,88↑	8,72↑	8,01	8,77	8,55	8,9↑	8,28	8,98
Que todo esté bien señalizado, indicado, resulta fácil	8,59	8,49	8,58	8,54	8,36↓	8,67	8,77	8,78	8,56	8,84
La seguridad en el trayecto (que no haya peligro de accidentes)	8,57↓	8,55	8,48	8,38↓	8,42↓	8,62↓	8,54	8,87	8,62	9,28
Que sea rápido (tarde poco en llevarte a destino)	8,44↓	8,2	8,35	8,45	7,84	8,82	8,3	8,84	8,4	8,87
La accesibilidad al tren (amplitud de puertas, ausencia de desnivel, espacio en el andén, etc..)	8,42↓	8,28	8,51	8,33	8,32↓	8,51↓	8,34↓	8,61	8,35	9,15
Que no haya colas, se adquiere el billete fácilmente	8,37	8,4	8,53↑	8,34	7,98↓	8,4↓	8,23	8,56	8,23	8,78
Puntualidad (que pase a la hora prevista)	8,15↓	7,71	8,23	8,11↓	7,37↓	8,57	7,9↓	8,51	8,51	8,57
Que los trenes estén limpios y cuidados (tanto el interior como el exterior)	8,08↓	8,11	8,27	8,05	7,71	8,02	8,08	8,25	7,93	8,92
La amabilidad-atención de los empleados de metro/tranvía	8,08↓	7,95	8,2	7,94	7,98↓	8,01↓	8,04	8,46	8,06	8,38
Que haya información al momento sobre interrupciones del servicio	8,03↓	7,99	8,19↑	7,93↓	7,72↓	7,97↓	7,92	8,25	8,15	8,71
La limpieza en las estaciones (estén limpias y cuidadas)	8,01↓	7,89	8,19↑	8	7,58↓	8↓	7,91	8,23	8,02	8,76
Facilidad y rapidez de trasbordo	8,01↓	7,98	8,24↑	7,96↓	7,62↓	8,11↓	8,09	8,04↓	8,17	7,46
La información y servicio que recibe el usuario a través de medios digitales (APP, WEB y RRSS)	7,95	8,02	8,13	7,92	7,68	7,87	7,95	8,18	7,91	7,64
El buen funcionamiento de las escaleras mecánicas y ascensores	7,88↓	7,93	7,87↑	7,67↓	7,90↓	7,77↓	8,23↓	8,00	7,81	8,82
Que la temperatura en los trenes sea la adecuada	7,73↓	7,61	7,9↑	7,65	7,67↓	7,63↓	7,66↓	7,89↓	7,76	8,46
Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto	7,53↓	7,73↑	8,00↑	7,31↓	6,54↓	7,71↓	7,04	7,86	7,46	8,39
La seguridad ante agresiones y robos (que no haya peligro que te molesten)	7,11	7,15	7,4↑	6,87	7,27↓	6,85↓	7,07	7,23	6,99	8,34
Frecuencia de paso (que no haya que esperar el metro/tranvía)	6,7↓	5,92↓	6,7	6,61↓	6,8↓	7,24↓	6,9↓	6,96	6,5↓	7,42
La no masificación de viajeros en los coches (no haya aglomeración dentro del tren)	5,52↓	5,46	6,14	5,00↓	4,59↓	5,71↓	5,5↓	6,09	5,4	7,67



Anexo

Análisis evolutivo 2007-2023

Análisis Evolutivo 1999-2023

Comportamiento del viaje



VARIABLE	AÑO																						Diferencia 22-23	
	2000	2001	2002	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		2023
Frecuencia de uso (%)																								
Todos los días	---	---	---	---	---	64,4	63,7	65,1	64,9	63,6	61,7	58,7	62,6	63,1	64,5	62,9	63,9	63,7	65,3	61,7	68,6	68,4	71,3	-0,2
2-3 días	---	---	---	---	---	18,5	18,9	19,7	18,9	20,5	19,6	21,2	20,1	19,5	19,3	19,7	18,8	21,2	20	23,3	18,2	19,3	18,2	1,1
Menor frecuencia	---	---	---	---	---	17,1	17,4	15,2	16,2	15,9	18,7	20,1	17,3	17,4	16,3	17,4	17,3	15,1	14,7	15,0	13,2	12,3	10,5	-0,9
Desplazamiento (%)																								
No tengo otro medio privado	---	---	---	---	---	---	---	29,1	25,0	33,6	21,2	---	35,3	38,9	33,2	32,5	35,0	38,4	42,5	43,0	37,2	46,4	32	9,2
Prefiero viajar en Metro	---	---	---	---	---	---	---	36,0	47,6	36,0	35,6	---	34,6	41,2	47,6	39,1	35,5	45,1	44,3	37,5	39,8	36,1	47,6	-3,7
No puedo aparcar en destino	---	---	---	---	---	---	---	27,9	19,0	22,2	25,9	---	25,6	25,7	22,6	22,8	22,9	24	24,3	18,1	21,3	17,1	18,1	-4,2
No tengo otro medio público	---	---	---	---	---	---	---	9,3	9,8	6,4	8,7	---	16,3	14,7	8,5	15,4	21,8	14,4	16,1	21,7	28,0	11,6	11,3	-16,4
Otro motivo	---	---	---	---	---	---	---	6,3	11,8	13,6	19,6	---	9,9	5,2	7,2	9,0	10,3	9,5	8,6	13,2	17,3	21,4	19,7	4,1
Usuario (%)																								
Usuario obligado (%)	61,4	61,6	61,8	61,8	61,2	61,9	59,5	60,0	56,7	54,7	56,6	N.D	58,7	61,1	62,7	64,8	66,4	64,3	64,6	71,2	68,6	67,9	70,4	-0,7
Tipo de billete (%)																								
Abono transporte joven																							42,0	---
SUMA 10																							33,5	---
Sencillo+ Ida y vuelta	---	---	---	---	---	11,7	13,0	10,5	8,2	6,4	6,4	7,4	6,5	6,2	5,6	5,9	6,4	5,8	4,9	3,6	3,9	5,4	1,5	3,9
Bono Metro+B-10	---	---	---	---	---	62,8	66,9	60,2	66,2	68,9	71,8	73,5	71,9	71,1	73,9	72,2	67,2	56,6	51,3	51,0	48,1	---	---	---
Zona AT	---	---	---	---	---	22,5	18,1	25,0	21,7	21,3	18,1	3,8	15,4	14,7	7,8	3,7	5,1	2,5	2,7	2,2	1,7	---	---	---
Resto	---	---	---	---	---	3,0	2,0	4,3	3,9	3,4	3,7	15,3	6,2	8,0	11,3	18,2	21,3	35,1	41	43,2	46,3	---	22,9	---

Análisis Evolutivo 1999-2023

Comportamiento del viaje



VARIABLE	AÑO																						Diferenci a 23-22		
	2000	2001	2002	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		2023	
Número de viajes a la semana (%)																									
Media viajes semanal	9,3	8,9	9,3	9,0	8,3	8,7	9,0	8,7	8,5	8,5	8,4	7,7	8,3	8,2	8,3	7,9	7,9	8,1	8,5	8,3	8,6	8,5	9,5	1	
Motivo desplazamiento (%)																									
Ir al trabajo	40,1	42,3	42,0	42,6	46,1	43,6	47,8	49,3	50,1	49,4	47,8	42,8	40,6	39,7	39,0	38,3	---	---	---	--	--	--	--	---	
Estudios	34,1	33,3	29,5	26,2	24,3	26,9	22,4	21,3	19,6	22,3	22,8	22,5	29,7	29,6	33,5	31,1	---	---	---	--	--	--	--	---	
Compras	5,4	4,7	7,6	5,0	6,1	6,0	5,1	3,5	5,0	2,5	4,0	2,9	3,0	3,9	2,8	3,9	---	---	---	--	--	--	--	---	
Ocio	6,9	8,3	4,1	8,8	6,1	8,1	6,7	5,6	5,8	8,3	6,4	9,2	6,6	7,0	6,5	6,6	---	---	---	--	--	--	--	---	
Otros ⁽¹⁾	13,5	11,4	16,8	17,4	17,4	15,4	18,0	20,3	19,5	17,5	19,0	22,6	20,1	19,8	18,0	20,2	---	---	---	--	--	--	--	---	

Tasa de viajeros que realizan transbordo	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	26,3	26,9	26,0	27,4	26,8	28,2	13,6	19,5	5,9

Estanco/Kiosco	10,0	9,1	9,6	9,6	7,8	6,8	7,1	7,4	4,8	6,6	---	---	---	---	---	---	---	10,2	9,4	9,6	8,2	9,9	13,3	3,4	
Taquilla	75,6	76,9	74,6	76,1	71,1	66,3	76,2	74,6	75,1	70,2	---	---	---	---	---	---	---	11,2	7,9	4,3	6,4	16,3	25	8,7	
Máquina expendedora	12,8	12,8	13,8	13,0	21,0	25,7	16,2	17,2	17,3	20,5	---	---	---	---	---	---	---	77,4	81,5	84,4	83,2	68,2	56,3	-11,9	
Otros ⁽²⁾	1,6	1,2	2,0	1,3	---	1,2	0,5	0,8	2,8	2,7	---	---	---	---	---	---	---	1,2	1,3	1,6	2,2	5,6	5,4	-0,2	

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

Análisis Evolutivo 1999-2023

Comportamiento del viaje



VARIABLE	AÑO							Diferencia 23-22
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Motivo desplazamiento ORIGEN (%)								
Casa	45,2	48,2	48,2	49,2	49,5	46,3	47,8	1,5
Ir al trabajo	21,8	19,3	19,5	19,4	20,4	20,9	20,1	-0,8
Estudios	16,9	16,1	15,9	15,3	17,0	14,8	15,6	0,8
Compras/Ocio/Turismo	6	6,5	5,3	4,9	5,2	7,8	8,3	0,5
Gestiones varias (1)	10,1	9,9	11,2	11,2	7,8	10,2	8,1	-2,1
Motivo desplazamiento DESTINO (%)								
Casa	48,4	43,9	45,5	46	49,5	46,2	45,2	-1,0
Ir al trabajo	21,4	22,9	22,1	22,3	20,4	20,9	20,9	0,0
Estudios	13,5	14,7	18,4	14,3	17,0	13,7	15,5	1,8
Compras/Ocio/Turismo	7	7	6	5	5,2	9,1	8,2	-0,9
Gestiones varias (1)	9,6	11,5	8	12,3	7,8	10,2	10,2	0,0

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

Análisis Evolutivo 1999-2023

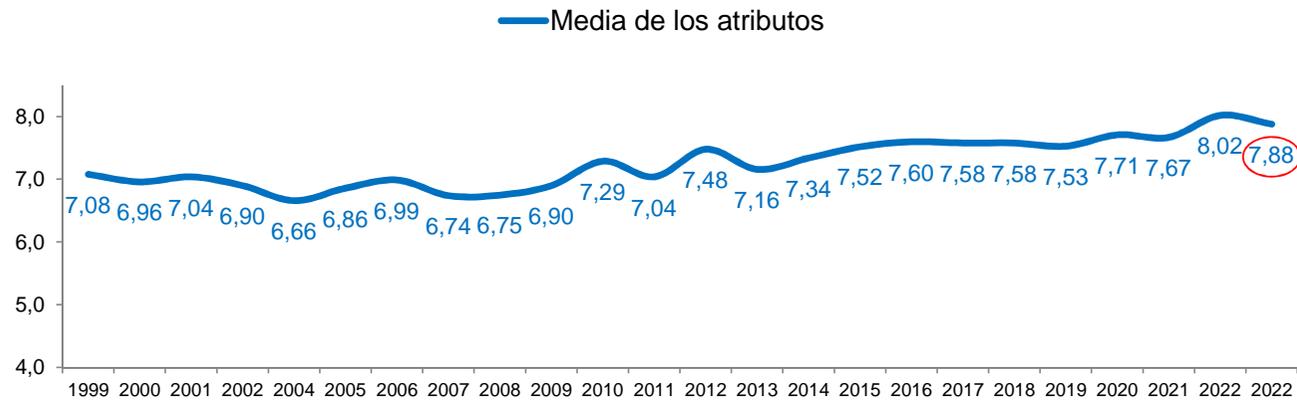
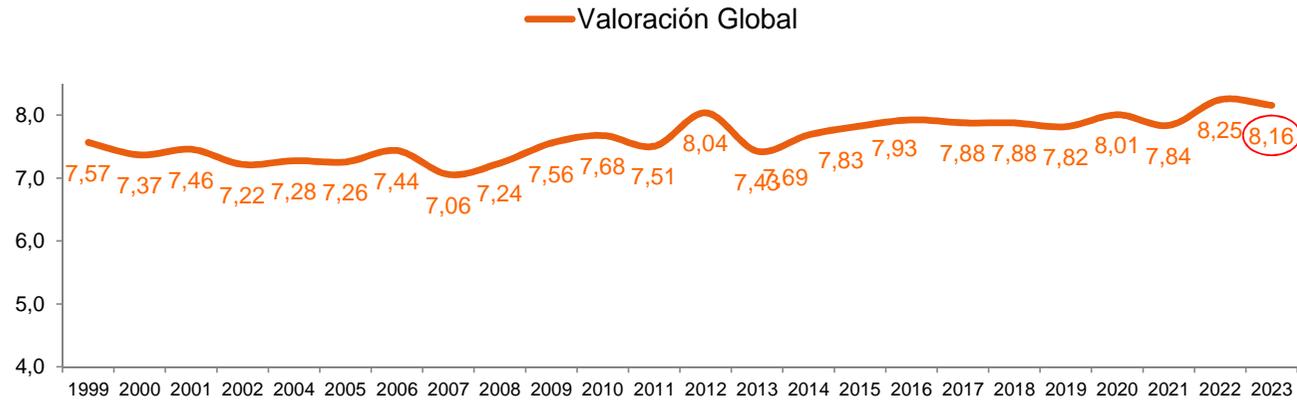
Perfil del viajero



VARIABLE	AÑO																						Diferenci a 23-22	
	2000	2001	2002	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		2023
Sexo (%)																								
Hombres	40,6	36,8	33,5	36,6	31,5	32,2	35,3	34,3	30,6	38,1	36,1	30,1	35,8	35,7	36,6	35,6	36,4	38,4	35,7	33,8	34,8	35,3	39,3	4
Mujeres	59,4	63,2	66,5	63,4	68,5	67,8	64,7	65,7	69,4	61,9	63,9	69,9	64,2	64,3	63,4	64,4	63,6	61,6	64,3	66,2	65,2	64,7	60,7	-4
Edad																								
Edad media (años)	30,7	30,6	31,3	32,8	31,4	30,4	31,9	33,7	34,3	34,7	34,9	34,5	34,6	35,6	34,8	35,1	34,3	35,4	35,1	33,6	33	33,9	32,7	-1
Nivel de Estudios																								
Básicos	---	---	---	---	---	20,6	20,6	23,0	23,9	25,0	23,9	19,3	21,9	22,2	22,3	22,4	21,5	19,6	19,3	18,5	15,8	16,1	14,5	-2
FP-BUP-COU	---	---	---	---	---	45,4	43,1	43,9	39,7	44,4	42,8	48,3	44,8	44,6	48,0	45,4	44,2	46,9	48,8	52,4	50,5	50,5	51,7	1
Universitarios	---	---	---	---	---	34,0	36,3	33,1	36,4	30,6	33,3	32,3	33,3	33,2	29,7	32,2	34,3	33,5	31,9	29,1	33,7	33,5	33,9	0
Ocupación																								
Trabaja	---	---	---	---	---	55,1	62,9	60,6	63,3	60,4	59,0	52,3	50,3	51,8	48,5	50,3	52,9	52,6	51,8	51	52,5	53,1	52	-1
Estudia	---	---	---	---	---	33,9	26,6	26,3	20,6	23,3	24,9	28,3	33,1	31,7	36,4	34,0	35,2	33,7	35	36,9	39	35	38,7	4
Otros	---	---	---	---	---	11,0	10,5	13,1	16,1	16,3	16,1	29,4	16,6	16,5	15,2	15,8	11,9	13,7	13,2	12,1	8,5	11,9	9,2	-3
Nacionalidad																								
% Extranjeros	---	---	---	5,7	5,5	7,4	9,8	11,7	9,8	11,5	10,5	N.D.	8,5	10,3	9,9	9,1	10,4	12,3	13,5	15,9	14,5	21,6	19,4	-2

Análisis Evolutivo 1999-2023

Satisfacción Global y media por atributos



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

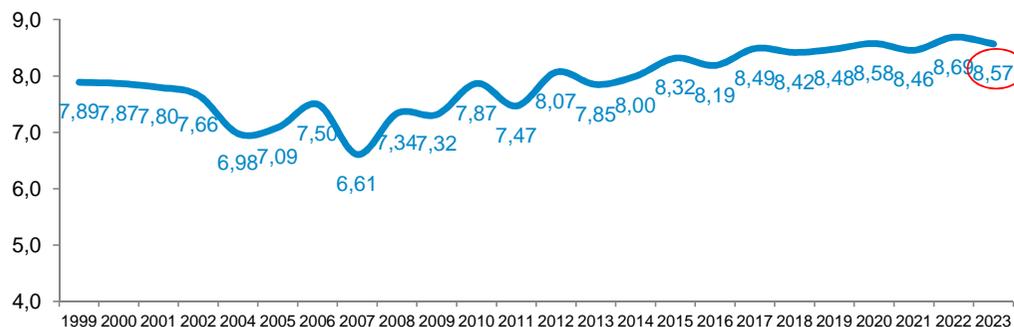
○ Significativamente superior a la ola anterior
 ○ Significativamente inferior a la ola anterior

Análisis Evolutivo 1999-2023

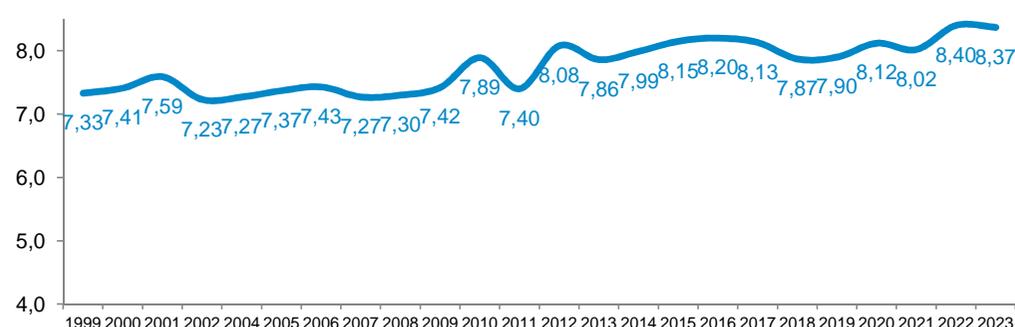
Satisfacción Global y media por atributos



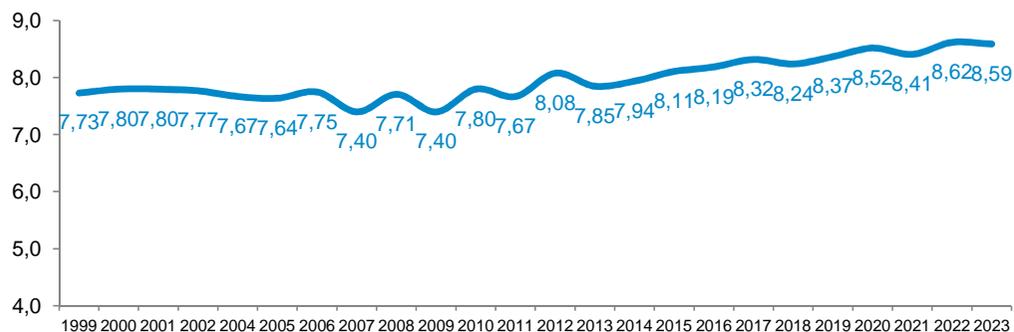
— Seguridad de trayecto



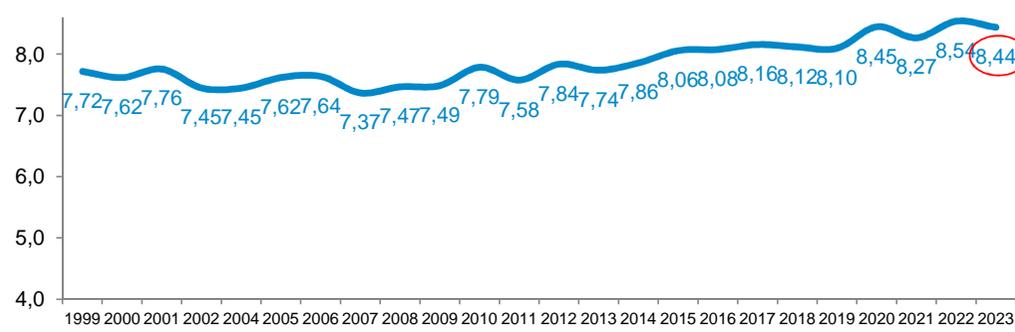
— Que no haya colas



— Señalización



— Rapidez



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

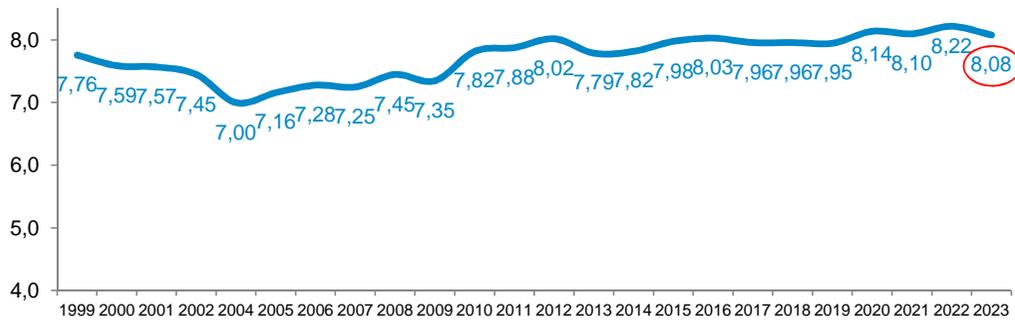
○ Significativamente superior a la ola anterior
○ Significativamente inferior a la ola anterior

Análisis Evolutivo 1999-2023

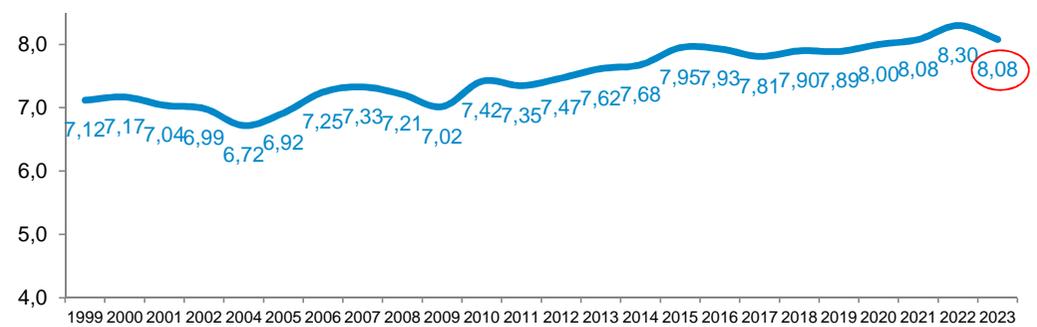
Satisfacción Global y media por atributos



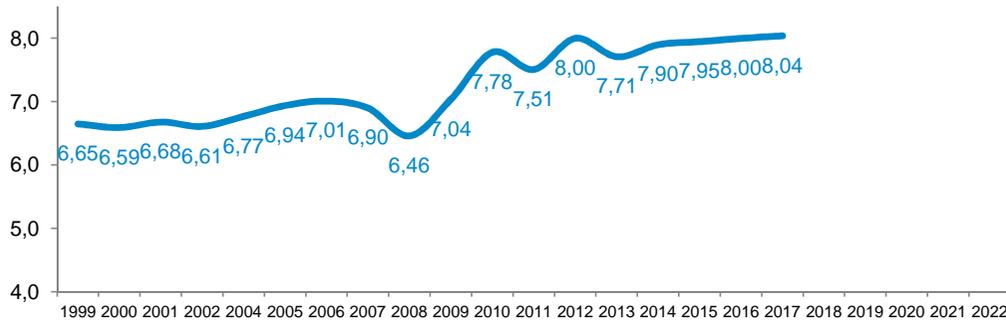
— Limpieza trenes



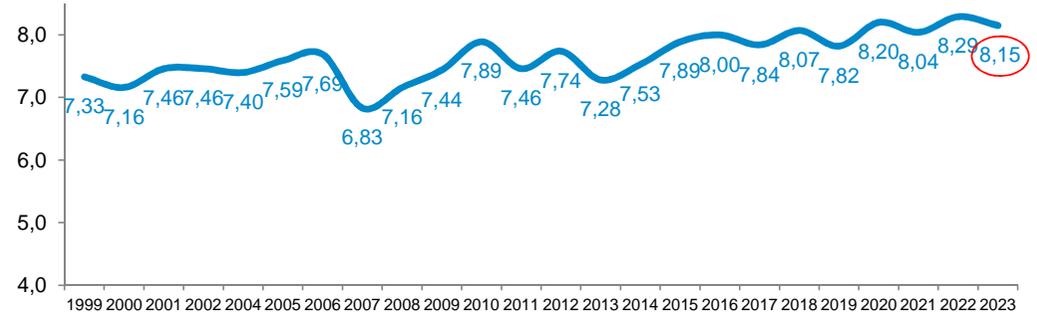
— Amabilidad empleados



— Funcionamiento pasos



— Puntualidad



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

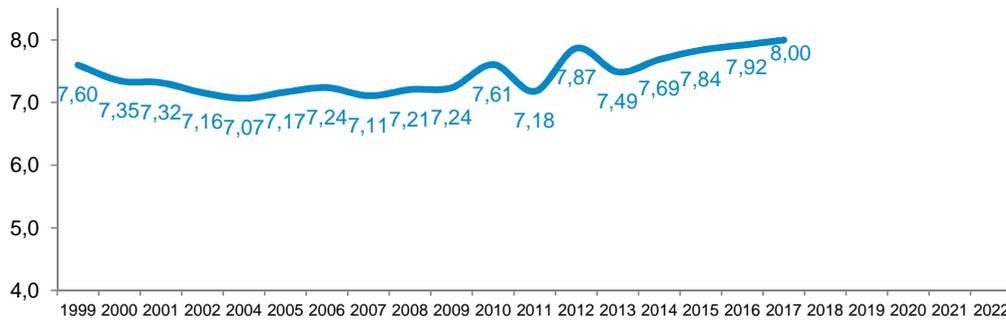
○ Significativamente superior a la ola anterior
○ Significativamente inferior a la ola anterior

Análisis Evolutivo 1999-2023

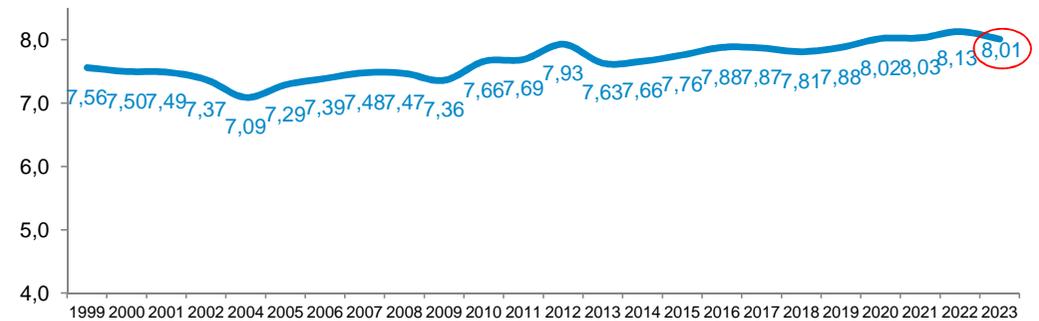
Satisfacción Global y media por atributos



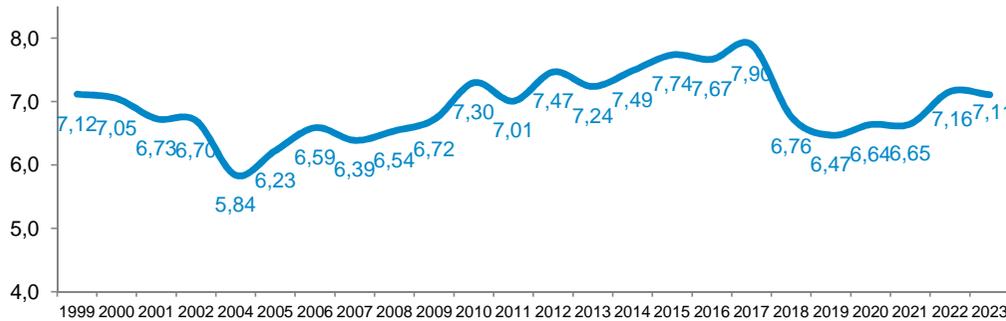
— Información recorridos



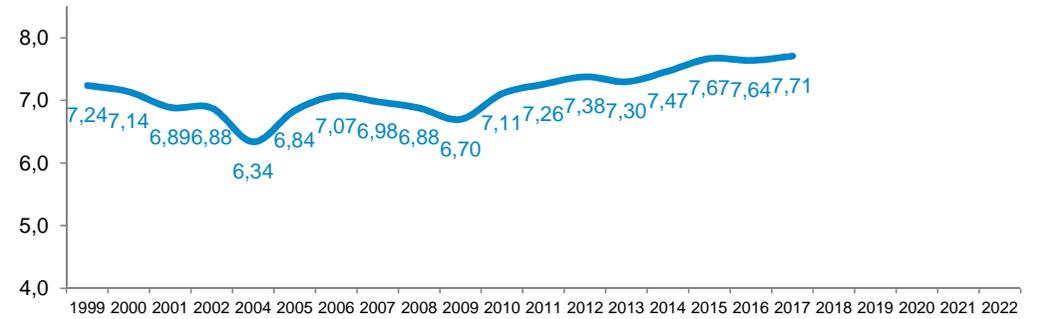
— Limpieza estaciones



— Seguridad ante agresiones



— Amabilidad vigilantes



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

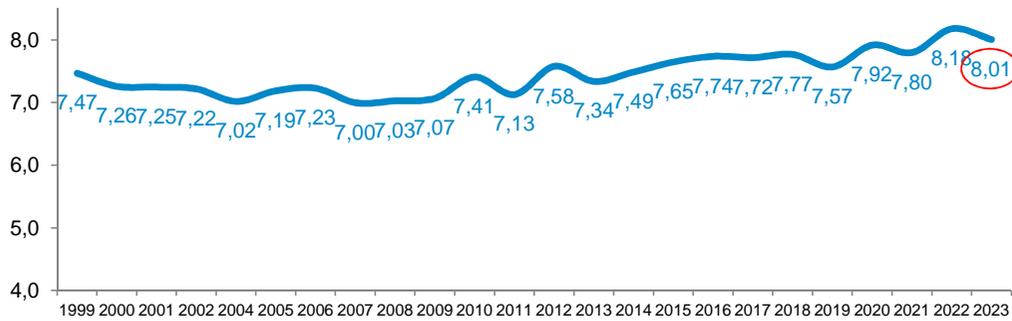
○ Significativamente superior a la ola anterior
○ Significativamente inferior a la ola anterior

Análisis Evolutivo 1999-2023

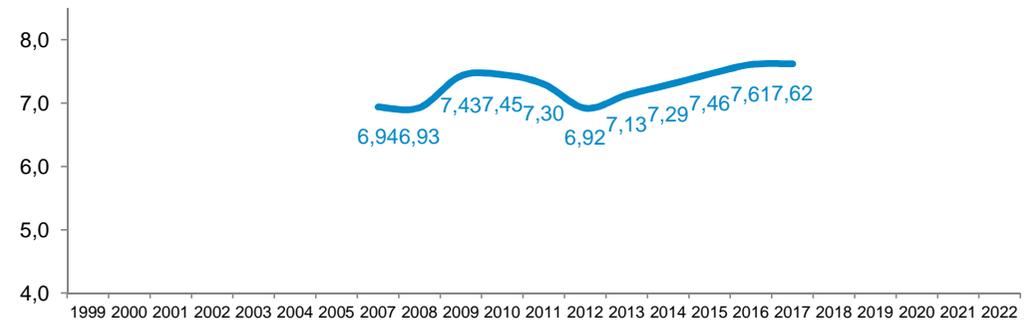
Satisfacción Global y media por atributos



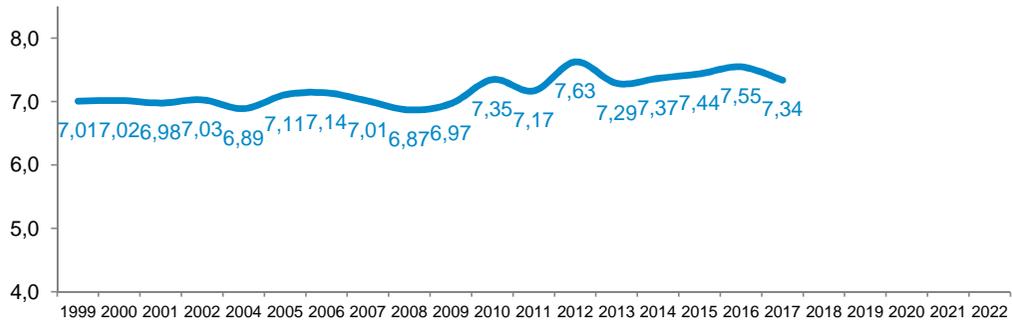
Facilidad-rapidez trasbordo



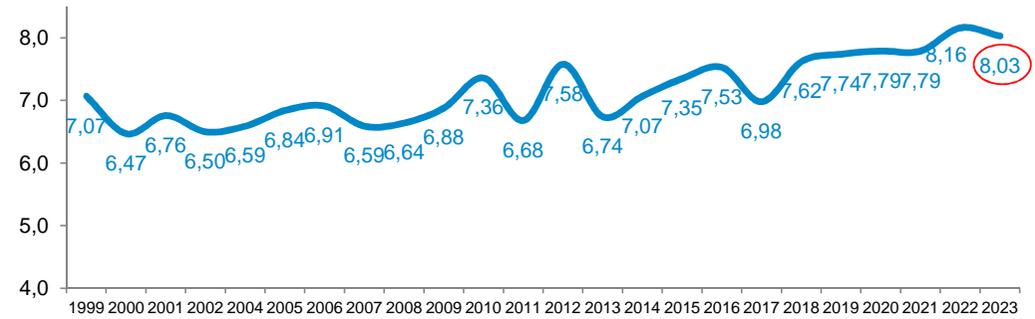
Compromiso Medio Ambiental



Comodidad estaciones



Información interrupciones



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

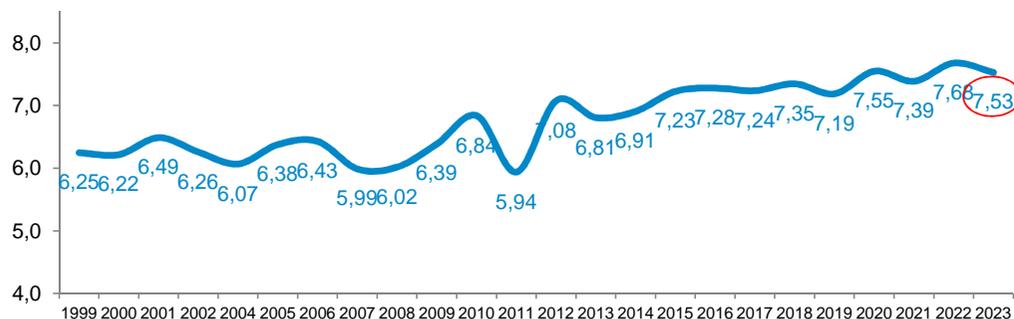
○ Significativamente superior a la ola anterior
○ Significativamente inferior a la ola anterior

Análisis Evolutivo 1999-2023

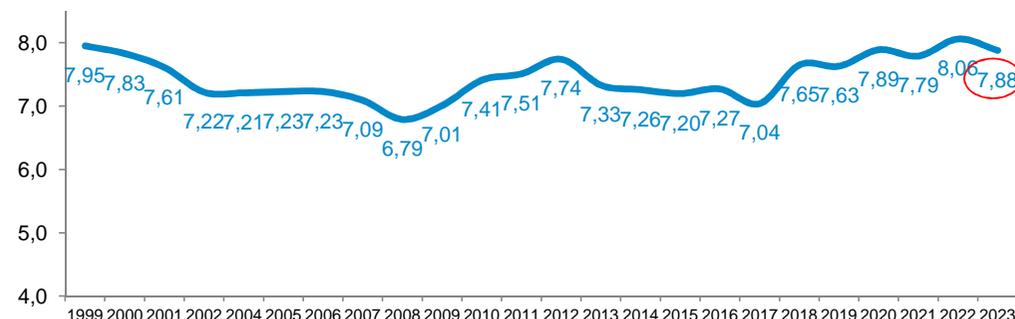
Satisfacción Global y media por atributos



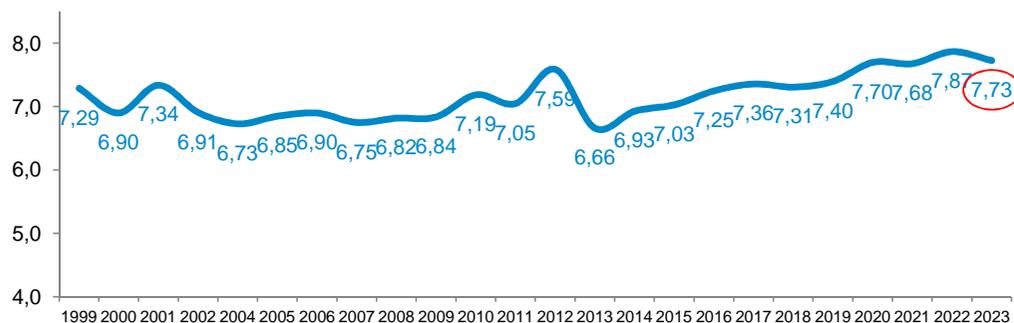
— Movimientos bruscos



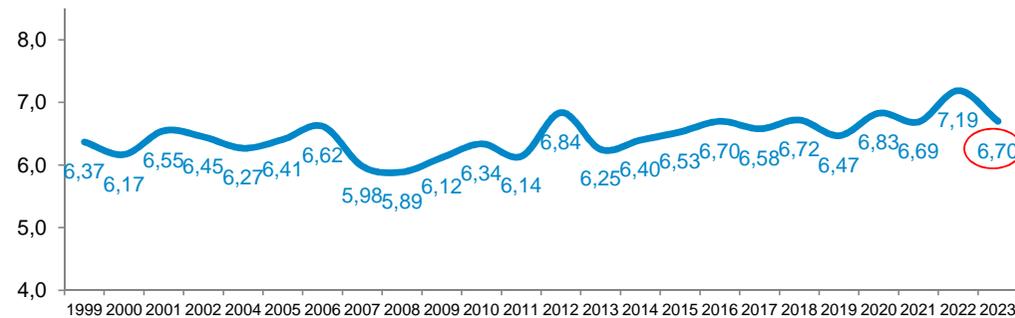
— Funcionamiento escaleras mecánicas (accesibilidad a la estación)



— Temperatura adecuada



— Frecuencia de paso



- Significativamente superior a la ola anterior
- Significativamente inferior a la ola anterior

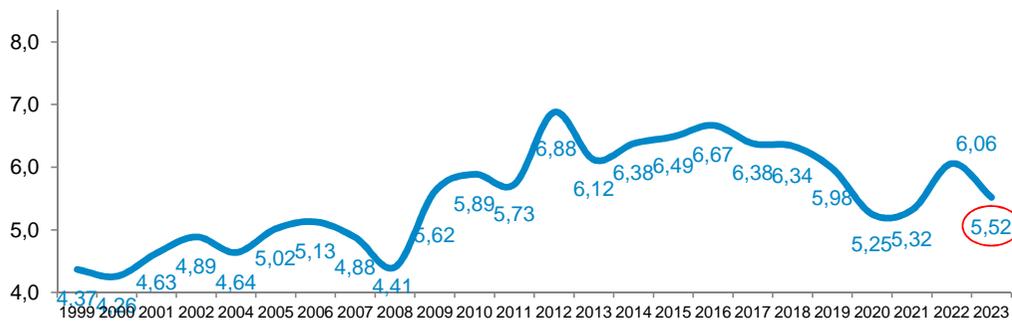
Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

Análisis Evolutivo 1999-2023

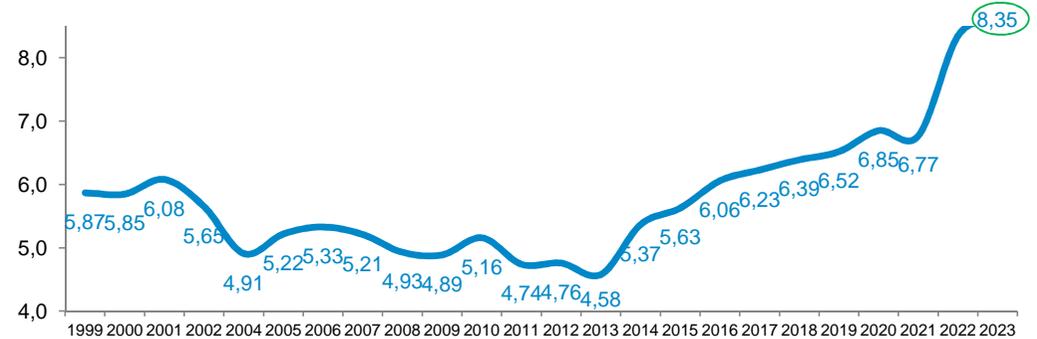
Satisfacción Global y media por atributos



— No masificación de viajeros



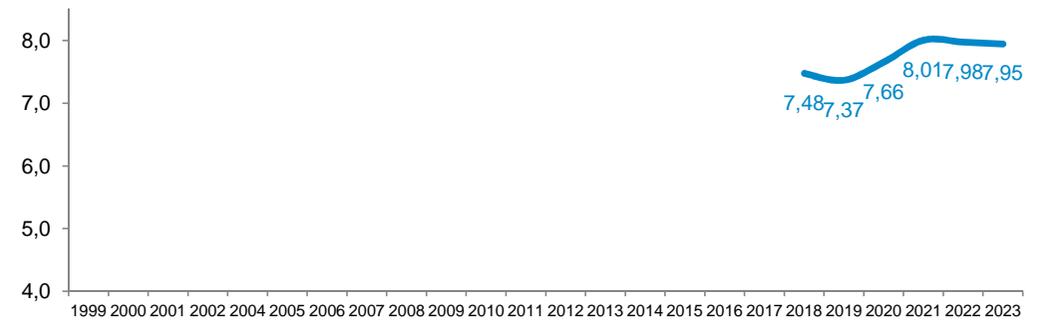
— Precio



— Accesibilidad al tren



— Información a través de medios digitales



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

GfK | Confidential
○ Significativamente superior a la ola anterior
○ Significativamente inferior a la ola anterior

Gracias