

# Encuesta de satisfacción de usuarios de Metro de Granada 2021



**Junta de Andalucía**

Consejería de Fomento, Infraestructuras  
y Ordenación del Territorio

Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía

# Índice

## Contenidos

- 1 Metodología
- 2. Análisis de resultados
  - 2.1 Perfil del viajero
  - 2.2 Características de la movilidad
  - 2.3 Valoración
- 3 Conclusiones generales

## Introducción

El principal objetivo del estudio es identificar y conocer la opinión de los viajeros sobre este servicio de transporte público para identificar aspectos de mejora en la calidad del servicio así como conocer el perfil del usuario en días laborables.

Estos trabajos son adjudicados a la Empresa ESTUDIO 7, por encargo de AVANZA operadora del servicio, que ha realizado los trabajos de campo (encuestas) en el mes de abril de 2021 en el Metro de Granada.

# Metodología

## Ficha Técnica

- Universo de investigación: Número de viajeros del servicio de Metropolitano de Granada de en un día laborable tipo.
- Técnica de recogida de información: Entrevista personal “in situ” mediante cuestionario.
- Tamaño muestral: 400 encuestas
- Error de muestreo: <5% con nivel de confianza del 95,5%.
- Fecha de realización del trabajo de campo: del lunes 26 al viernes 30 de abril.



### Perfil del viajero:

- Género
- Rango de edad
- Según residencia
- Situación laboral actual
- Motivo del viaje

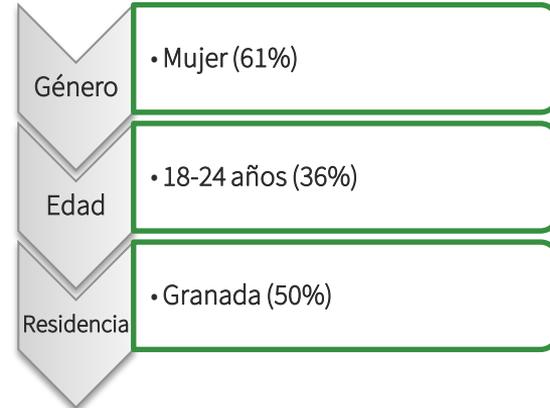
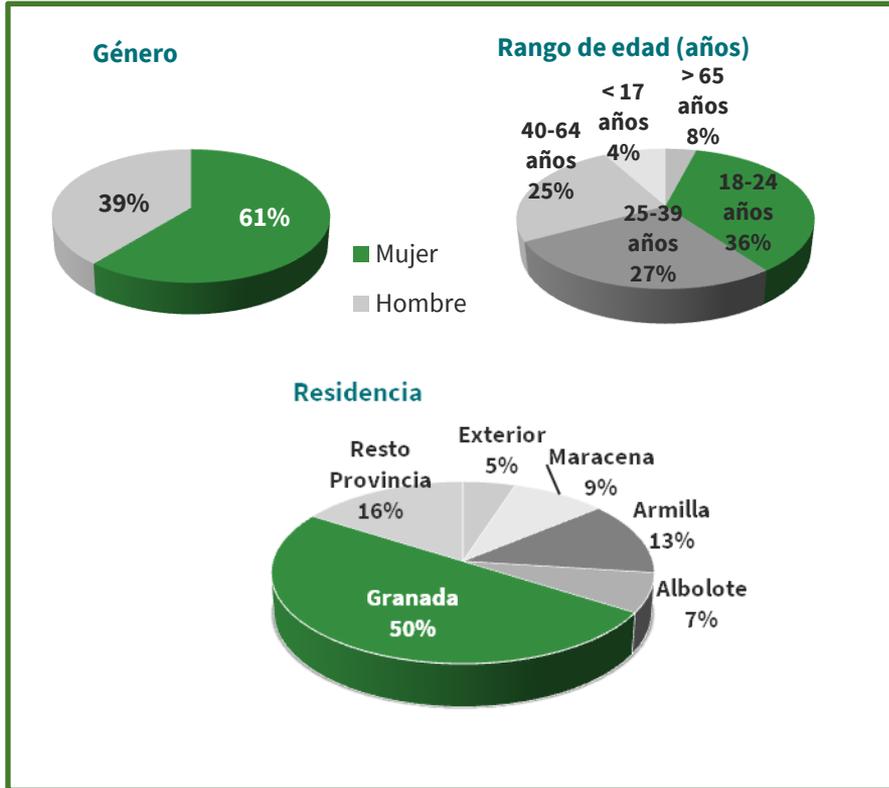
### Características de movilidad:

- Frecuencia de utilización del servicio
- Fidelización de uso
- Entradas/salidas por estación
- Billeto utilizado

### Valoración

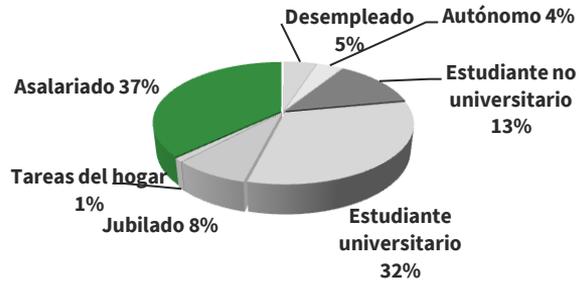
### Conclusiones generales

## Perfil del viajero

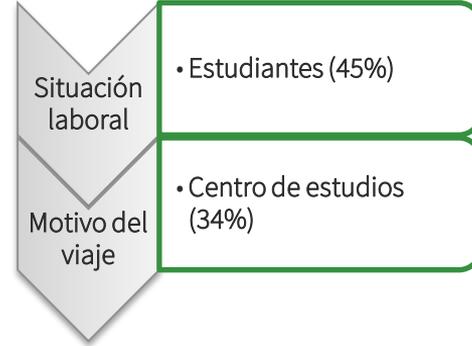
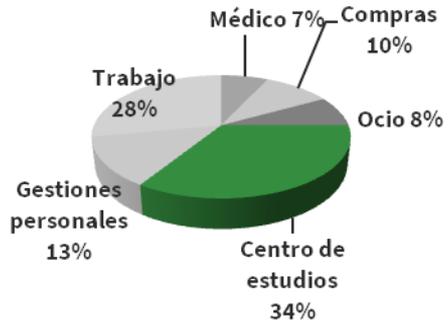


## Perfil del viajero

### Situación Laboral actual

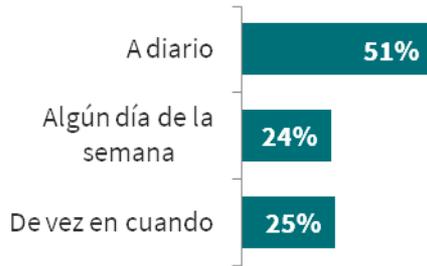


### Motivos del viaje

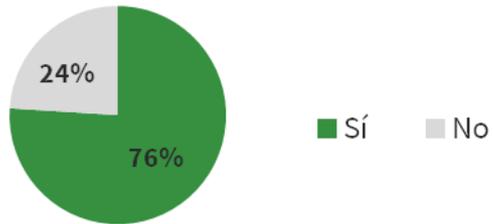


## Características de movilidad

### Frecuencia de utilización del servicio



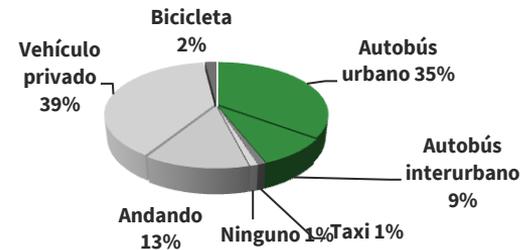
### Fidelización al servicio al servicio Metropolitano en caso de disponer de otro modo de transporte



### Posibilidad de realizar este viaje en otro medio de transporte:

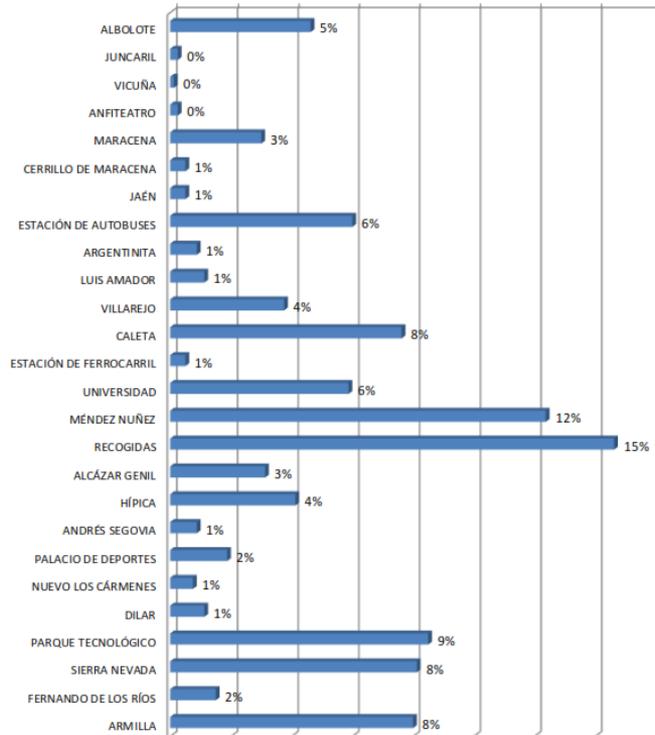


### Posibilidad de realizar este viaje en otro medio de transporte:



# Características de movilidad

ACTIVIDAD TOTAL (ENTRADAS+SALIDAS) REGISTRADA EN CADA ESTACIÓN (METRO DE GRANADA). AÑO 2020



Entradas/Salidas por estación

15,0%



RECOGIDAS

12,0%



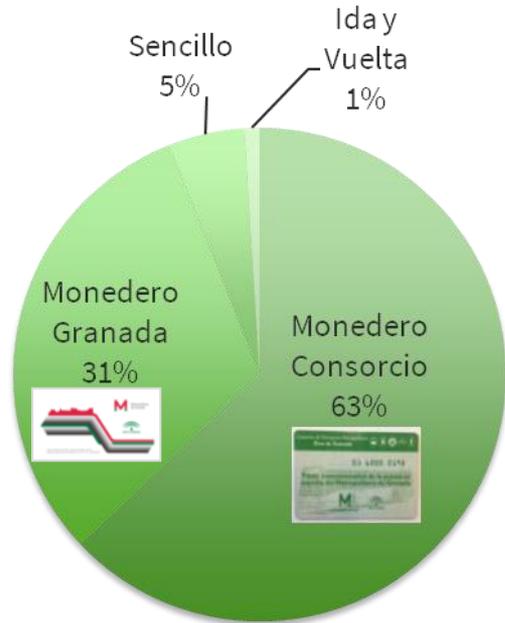
MENDEZ NÚÑEZ

9,0%



PARQUE TECNOLÓGICO

## Características de movilidad



### Billete utilizado

Metropolitano de Granada alcanza un 94% de validaciones con la Tarjeta Monedero del metro y la del Consorcio, frente a los billetes de uso ocasional, lo que representa una alta fidelización como modo de transporte habitual.



### Valoración

La puntuación global de los viajeros a Metropolitano de Granada es de **8,2** sobre 10



Los aspectos más valorados han sido los relacionados con el **tema medioambiental, de accesibilidad y de validación de los billetes.**



Para el usuario los atributos de mayor importancia son **precio, puntualidad y seguridad.**

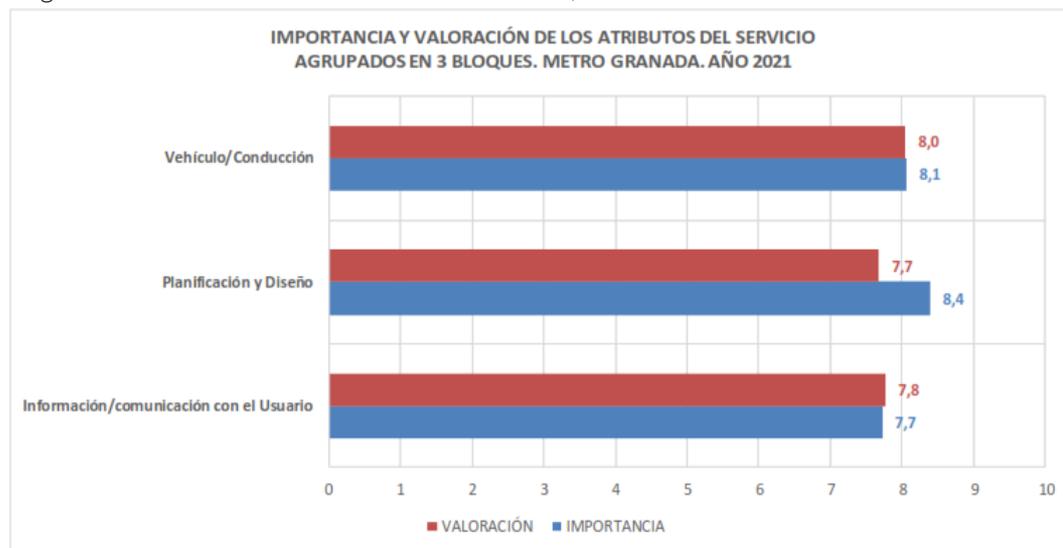


En las observaciones recogidas por la encuesta:  
Implantar bono **mensual**  
Mejorar **la frecuencia**  
Control de aforos por el **Covid-19**

## Evaluación por bloques de atributos

Se incluyen también estos resultados de forma cuantitativa, agrupándose estos atributos en 3 grandes bloques:

- **Información/comunicación con el usuario** (Paradas: información sobre el servicio, Metro: información sobre el servicio, atención al cliente, adquisición de billetes y canales de comunicación).
- **Planificación y diseño** (precio, horario/frecuencia, correspondencias, puntualidad y servicios especiales).
- **Y vehículo/conducción** (sensación de ocupación, itinerario o recorrido línea, validación de billetes, trato empleados metro, confort en el metro, estilo de conducción, metro adaptado y accesible, metro: limpieza, paradas/estaciones: limpieza, parada/estaciones: elementos de seguridad, valoración medioambiental del metro)



## Conclusiones generales

El perfil predominante del viajero habitual del metro de Granada es el de mujer, residente en el Área Metropolitana de Granada (capital), de entre 18 – 24 años de edad, estudiante y trabajador asalariado. La motivación principal que mueve a los desplazamientos está fundamentada en la movilidad obligada, es decir, en la actividad laboral y de estudios.

En cuanto a las características de movilidad: destaca el viajero que utiliza el servicio diariamente, siendo el 51 % de los mismos, lo cual coincide con el hecho de que el principal motivo de viaje sea la movilidad obligada (trabajo + estudios).

El uso de la tarjeta monedero del Consorcio de Transporte es la más utilizada por los usuarios alcanzando el 63% sobre el total. También se observa que el 44% de nuestros usuarios viene del autobús, tanto urbano como interurbano; y el 39% de nuestros usuarios utilizaban antes del metro su propio vehículo privado en sus desplazamientos.

La valoración media del servicio es de 8,2 sobre 10, con puntuaciones mayoritarias entre 6,8 y 8,8. Los viajeros del metro valoran de manera especialmente positiva los atributos relacionados con el tema medioambiental, accesibilidad y la validación de los billetes. Además se valoran la puntualidad, los servicios especiales que el Metro ha dado con motivo de actividades deportivas y de ocio, y el trato del personal de metro a los viajeros. La encuesta apunta como observaciones para la mejora del servicio como el precio, canales de comunicación y la sensación de ocupación.