

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios Metropolitano de Granada

*Informe de resultados diciembre 2018*





## Introducción

Tras cumplir un año de la puesta en marcha de Metropolitano de Granada, es fundamental la realización de una encuesta de satisfacción a los usuarios de Metropolitano de Granada.

El principal objetivo del estudio es 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 noviembre de 2018 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 5 al viernes 9 de noviembre.

**Distribución temporal de la muestra: Nº encuestas**





# Análisis de resultados

## 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
- Billete utilizado

## Valoración

## Conclusiones generales



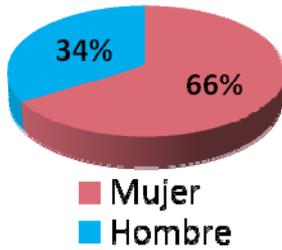
## Perfil del viajero



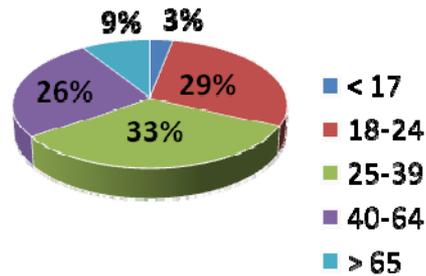


## Perfil del viajero día

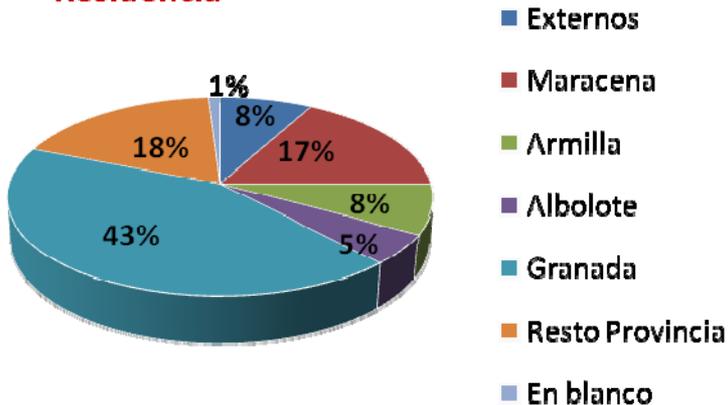
### Género



### Rango de edad (años)



### Residencia



### Género

- Mujer (66%)

### Edad

- 25-39 años (33%)

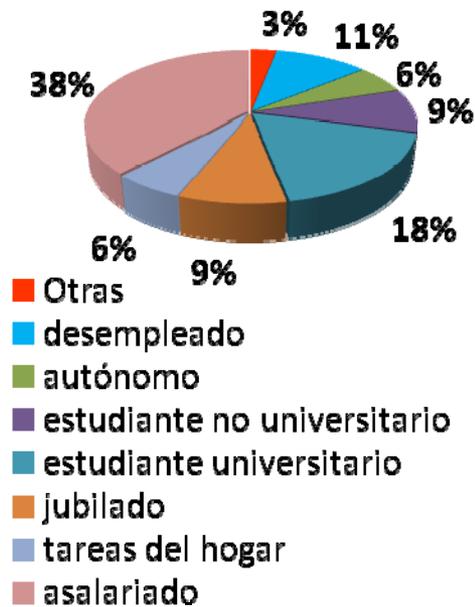
### Residencia

- Granada (43%)

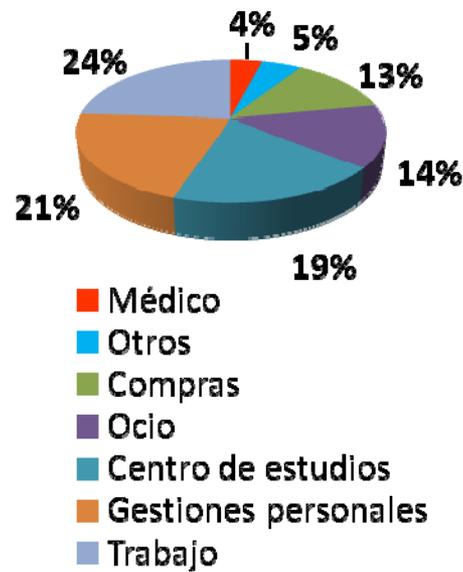


## Perfil del viajero día

**Situación Laboral actual**



**Motivos del viaje**



Situación  
laboral

- Trabajador asalariado (38%)

Motivo del  
viaje

- Trabajo (24%)





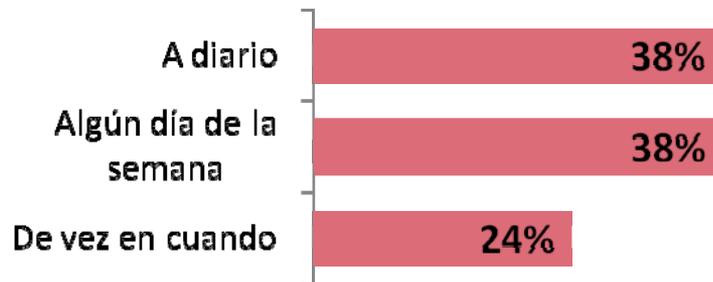
## Características de movilidad



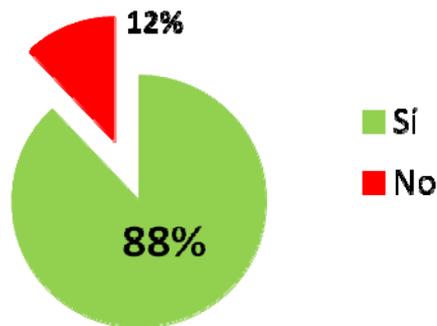


# Frecuencia y fidelización del servicio

## 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:

59%



**Sí**, en Transporte Público

11%



**Sí**, en Transporte Privado

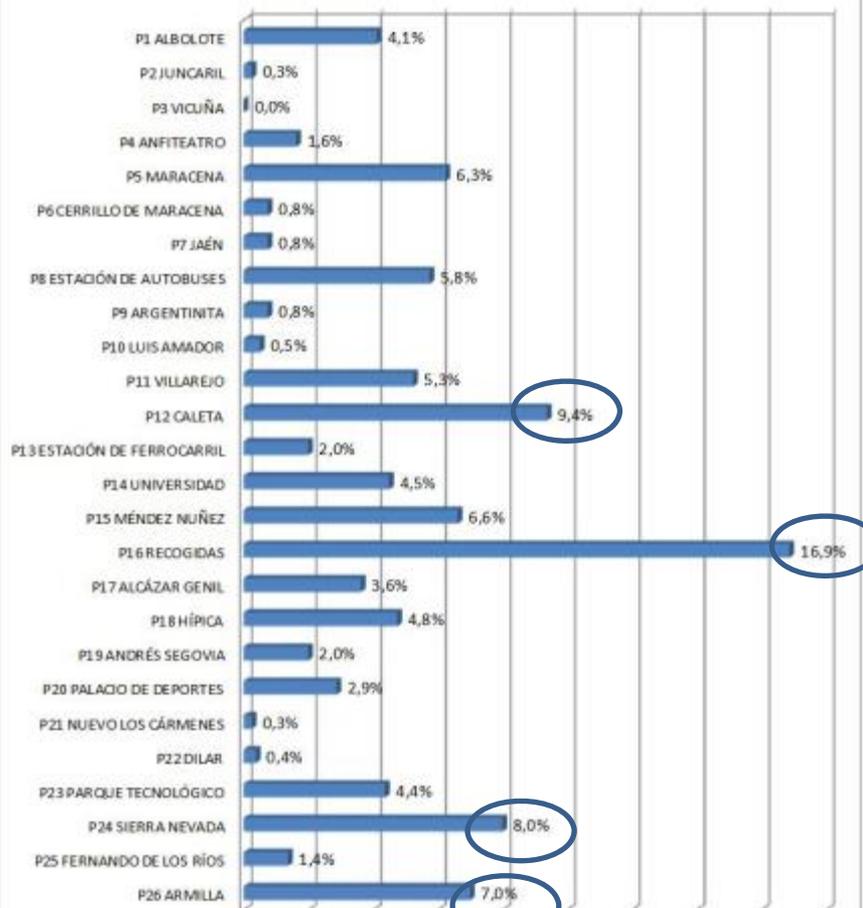
30%

**No**, sin posibilidad de otro medio de transporte.



# Actividad registrada en las Estaciones

ACTIVIDAD TOTAL (ENTRADAS+SALIDAS) REGISTRADA EN CADA ESTACIÓN (METRO DE GRANADA). AÑO 2018



16,9%



RECOGIDAS

9,4%



CALETA

8,0%



SIERRA NEVADA

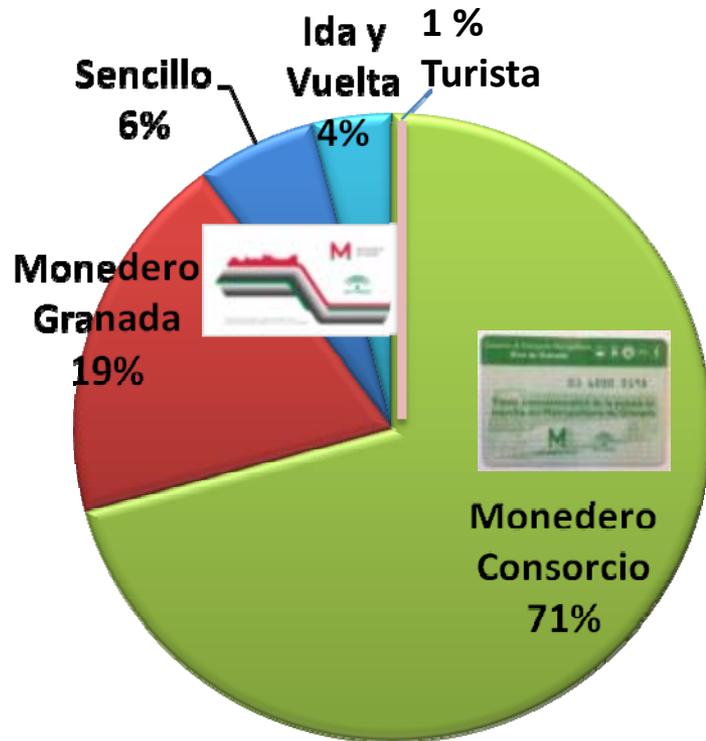
7,0%



ARMILLA



## Tipo de billete utilizado



Metropolitano de Granada alcanza un **90%** 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.



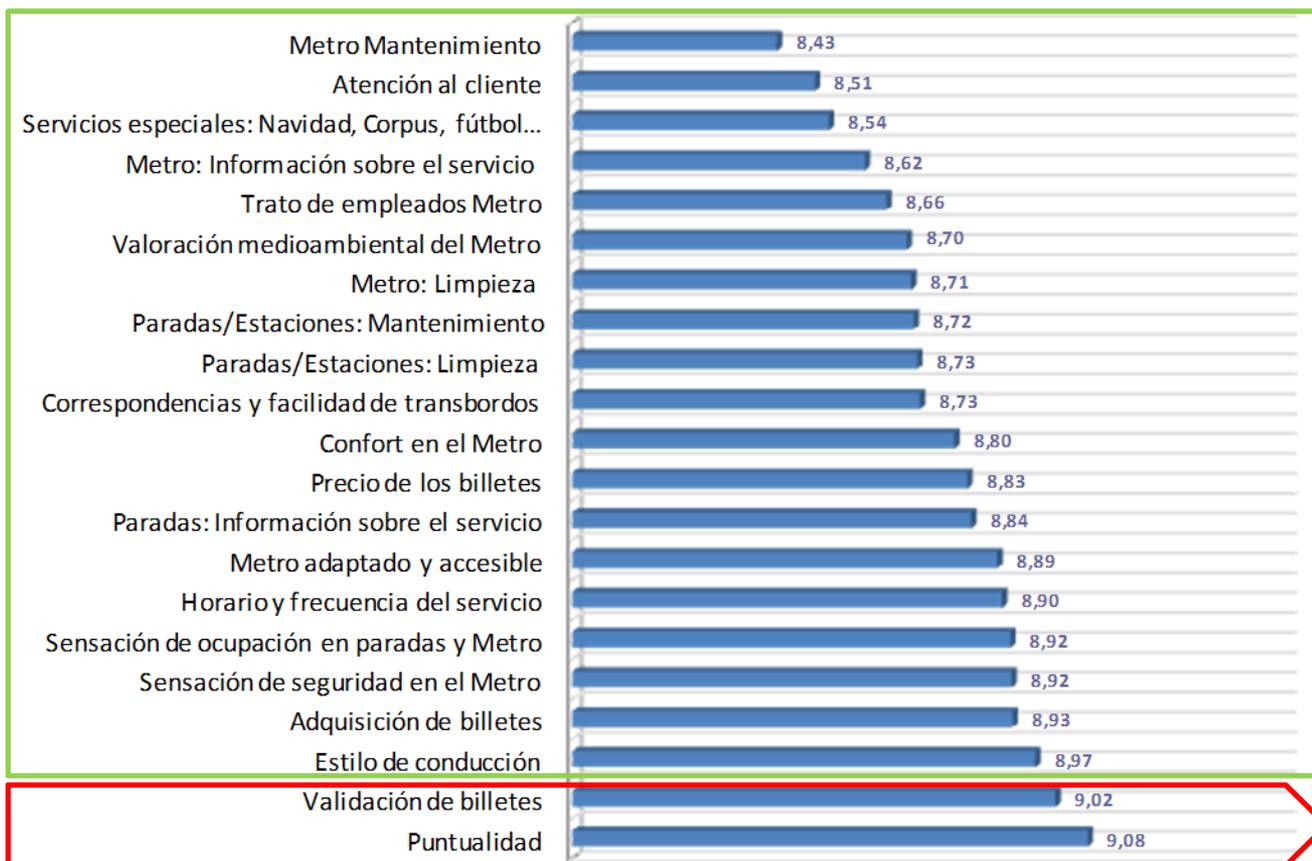
## Valoración del Servicio





# Atributos del servicio por IMPORTANCIA

## IMPORTANCIA DE LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO (METRO DE GRANADA). AÑO 2018

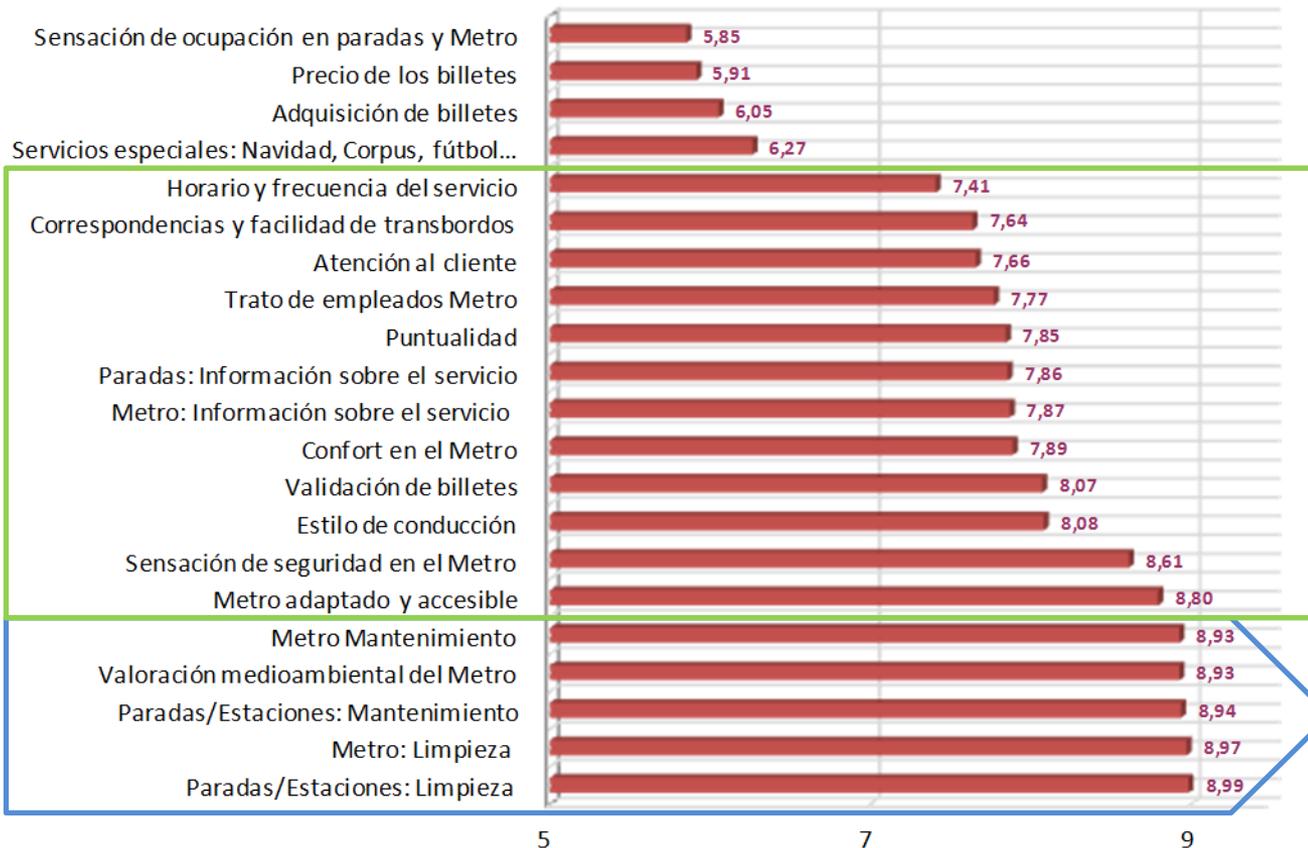


\* Clasificación de las puntuaciones medias obtenidas (de menor a mayor) para cada atributo por IMPORTANCIA para el usuario



# Atributos del servicio por VALORACIÓN

## VALORACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO (METRO DE GRANADA). AÑO 2018

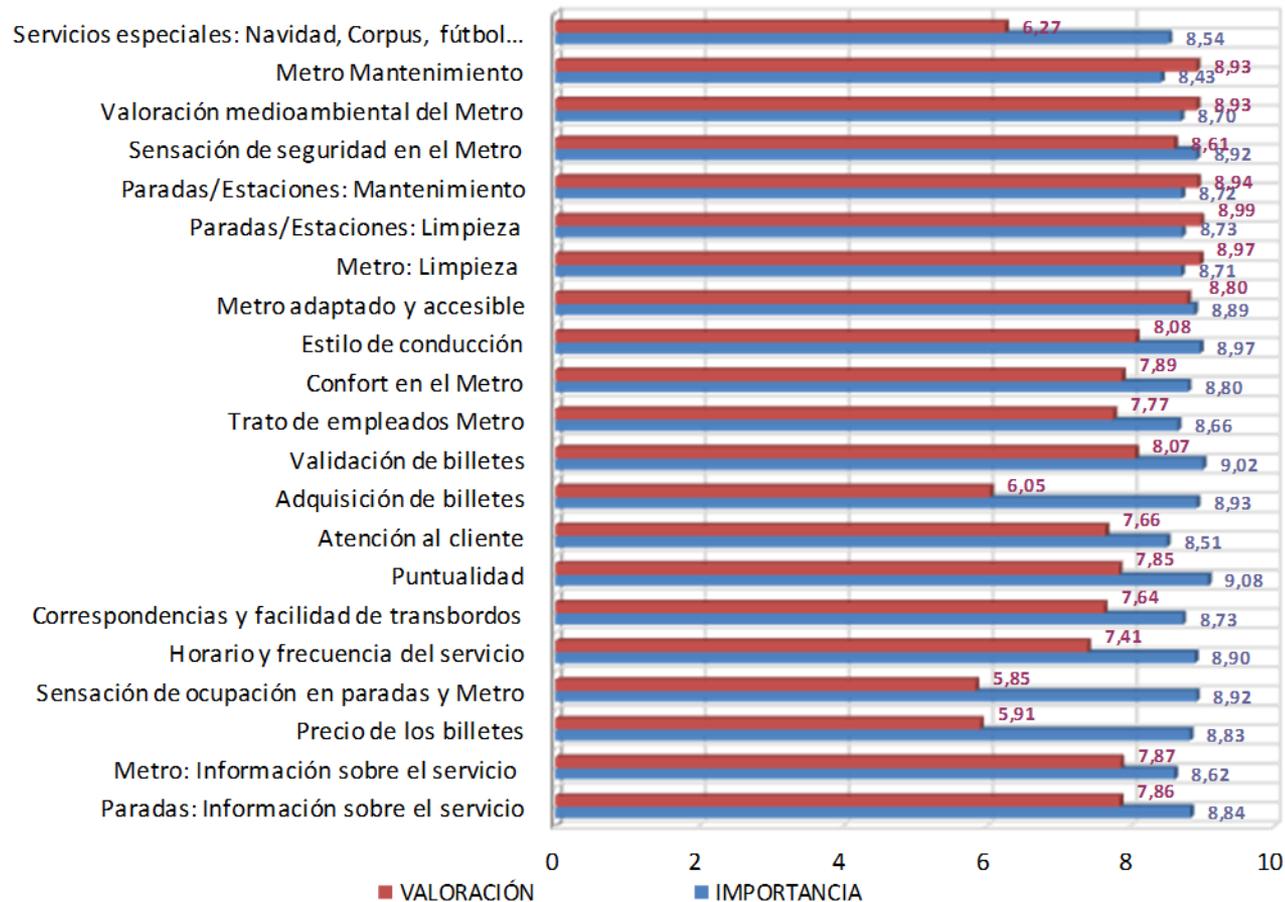


\* Clasificación de las puntuaciones medias obtenidas (de menor a mayor) para cada atributo por IMPORTANCIA para el usuario



# Relación Atributos del servicio Importancia/Valoración

## IMPORTANCIA Y VALORACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO (METRO GRANADA). AÑO 2018

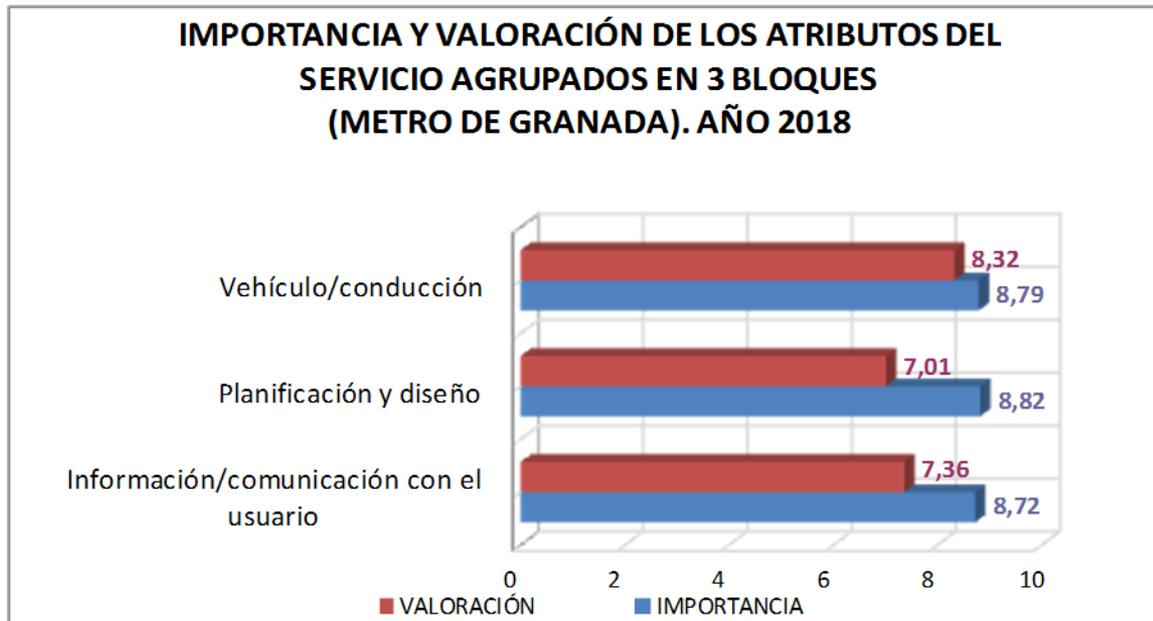




## Evaluación por bloques de atributos

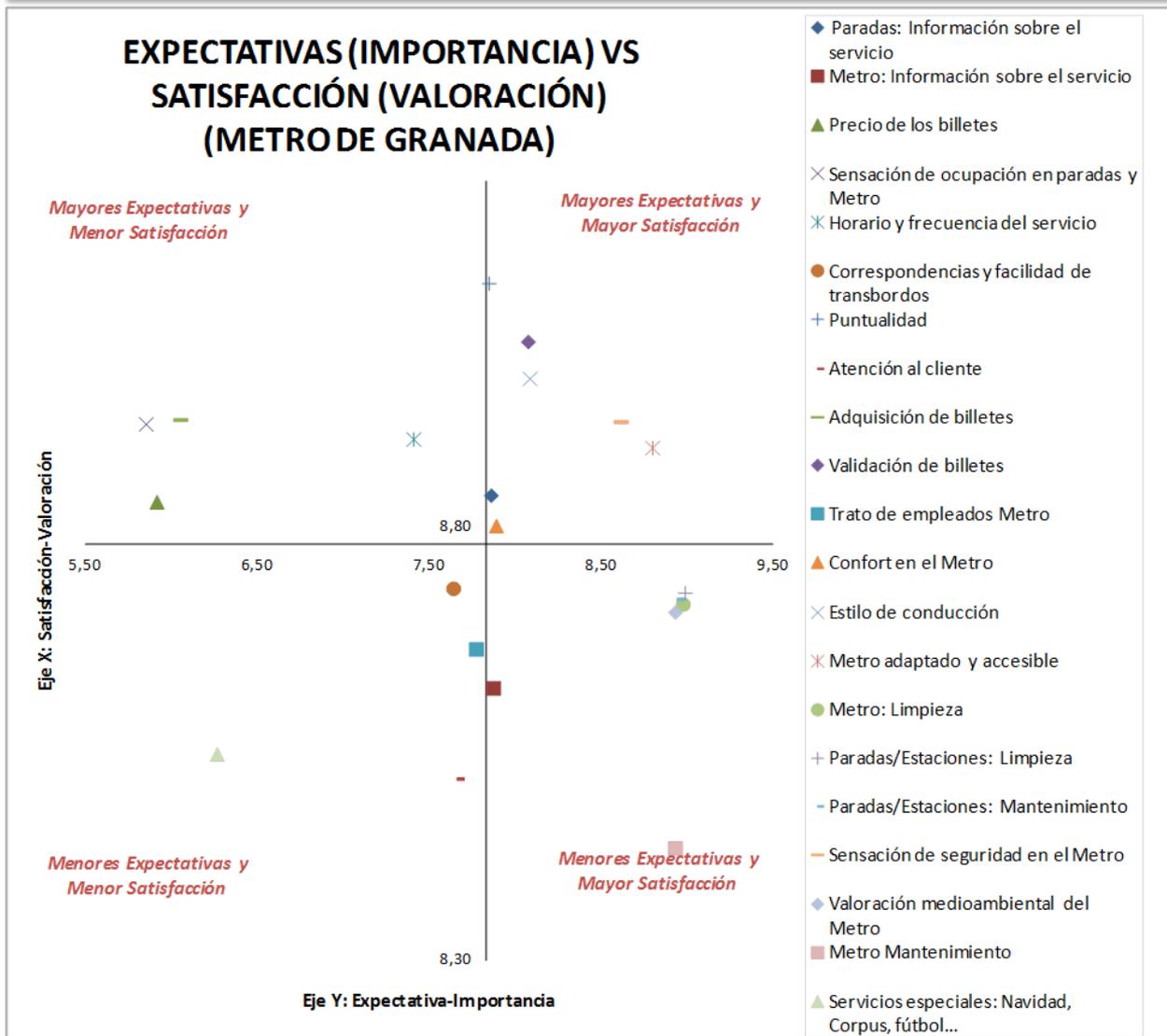
Se incluyen también estos resultados de forma cuantitativa, agrupándose estos atributos en 3 grandes bloques:

- **Información/comunicación con el usuario** (metro: información sobre el servicio, atención al cliente, paradas: información de paradas y adquisición de billetes).
- **Planificación y diseño** (precio, horario/frecuencia, correspondencias, puntualidad y servicios especiales).
- **Y vehículo/conducción** (validación de billetes, trato de empleados, confort, estilo conducción, autobuses adaptados y accesibles, limpieza, mantenimiento, valoración medioambiental, sensación de ocupación y seguridad).





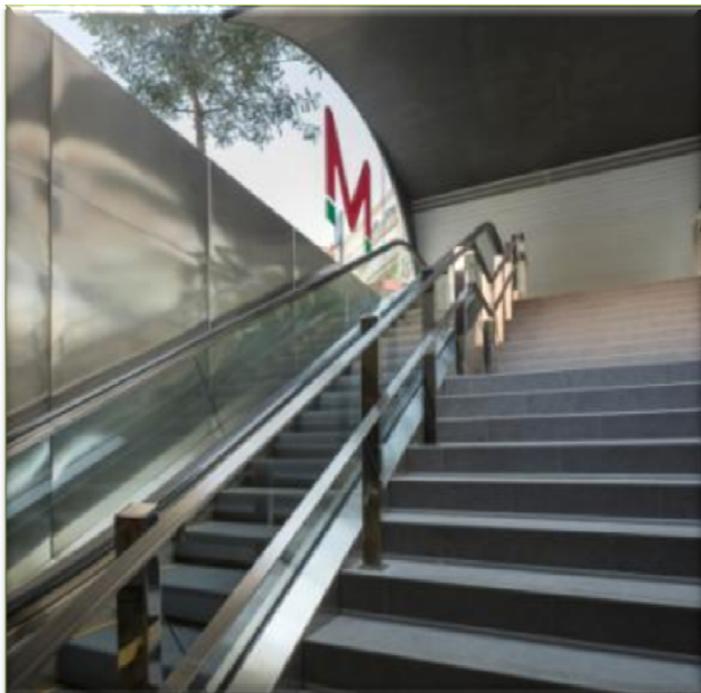
# “Expectativas” frente a “satisfacción” de cada atributo





## Puntos a destacar de la valoración del servicio

La puntuación global de los viajeros a Metropolitano de Granada es de **7,94** sobre 10



Los aspectos más valorados han sido los relacionados con **el mantenimiento del metro, limpieza y ambientales.**



Para el usuario los atributos de mayor importancia son la **puntualidad y la validación de los billetes.**



En las observaciones recogidas por la encuesta:  
Mejorar la **frecuencia**  
Funcionamiento de **máquinas de recargas y billetes**  
Aumentar **número de trenes y personal de estación**



## Conclusiones generales

**El perfil predominante del viajero habitual** del metro de Granada es el de mujer, residente en el Área Metropolitana de Granada (capital y municipios de Armilla y Maracena), de entre 25 – 35 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**: en la frecuencia de uso, el 76% utiliza el metro a diario o algún día a la semana. El título más utilizado en el metro es el del Consorcio Metropolitano de Transportes del Área de Granada, lo que da muestra de la fidelidad de los viajeros a este medio de transportes. El 90% de los viajeros del metro de Granada validan títulos de viajeros habituales, es decir, tanto la tarjeta multimodal del Consorcio, como la tarjeta monedero del Metropolitano, por lo que sólo el 10% de los desplazamientos se efectúan con billetes ocasionales (univiaje, ida/vuelta y tarjeta turística), lo que demuestra el grado de madurez de los usuarios.

**La valoración media del servicio es de 7,94 sobre 10**, con puntuaciones mayoritarias entre 7,5 y 8,5, valorándose de forma especialmente positiva la limpieza del metro y estaciones, el mantenimiento de los trenes y la repercusión ambiental que ha tenido la puesta en servicio del metro en el Área Metropolitana de Granada. La encuesta apunta como observaciones para la mejora del servicio el aumento de la frecuencia de paso, las máquinas de venta y recarga de billetes, la capacidad de transporte y el aumento del personal en estaciones, así como la mejora de los servicios especiales.