



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Enero 2012



CONSULTORES

Plaza España nº 5, 6º
50001 Zaragoza
T.: 976 23 76 70
F.: 976 23 70 56
www.acinteractiva.com

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS
2. METODOLOGÍA
3. RESULTADOS CUANTITATIVOS
4. CONCLUSIONES



1.INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

La **implantación del tranvía** en la ciudad de Zaragoza supone un **cambio** en la organización del transporte en la ciudad y en la propia vida ciudadana. Su adecuación a las expectativas de los ciudadanos resulta fundamental de cara a lograr una adecuada satisfacción de los usuarios con el servicio.

Para ello, **resulta imprescindible analizar la satisfacción de los usuarios** con el objeto de conocer la **valoración** que otorgan a los distintos **aspectos que conforman la calidad esperada y la percibida del servicio del Tranvía de Zaragoza**.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Analizar la satisfacción de los usuarios del tranvía de Zaragoza.**
- **Medir las diferencias de valoración entre los items analizados.**
- **Obtener conclusiones sobre todos los aspectos anteriores desglosadas en diferentes tramos de edad.**

2. METODOLOGÍA

Este estudio contempla la realización de una investigación cuantitativa mediante encuesta, que ha analizado la satisfacción de los usuarios sobre distintos atributos relacionados con la calidad del servicio del Tranvía de Zaragoza, bajo una escala del 1 al 10, lo que permite calcular los promedios de las valoraciones de cada atributo analizado.

FICHA TÉCNICA

Ámbito: local (Zaragoza capital).

Universo: usuarios del Tranvía en Zaragoza capital.

Tamaño de la muestra: 557 encuestas.

Error muestral: 4,2%, para un nivel de confianza del 95,5% y $p=q=0,5$.

Muestreo: Muestreo aleatorio a usuarios del tranvía.

Recogida de datos: encuesta personal en paradas y a bordo del tranvía.

Fechas trabajo de campo: 27, 28 y 29 de diciembre de 2011.



3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

SERVICIO OFERTADO



1. SERVICIO OFERTADO	8, 02	Muy satisfechos
(13) Comodidad de los sistemas de pago, adquisición y recarga de títulos	7,62	Buen nivel de satisfacción
(14) Posibilidad de transbordo	8,14	Muy satisfechos
(15) Servicios especiales para Fiestas del Pilar, Navidad, Fútbol, etc.	8,05	Muy satisfechos
(16) Comodidad en la validación de títulos	8,28	Muy satisfechos



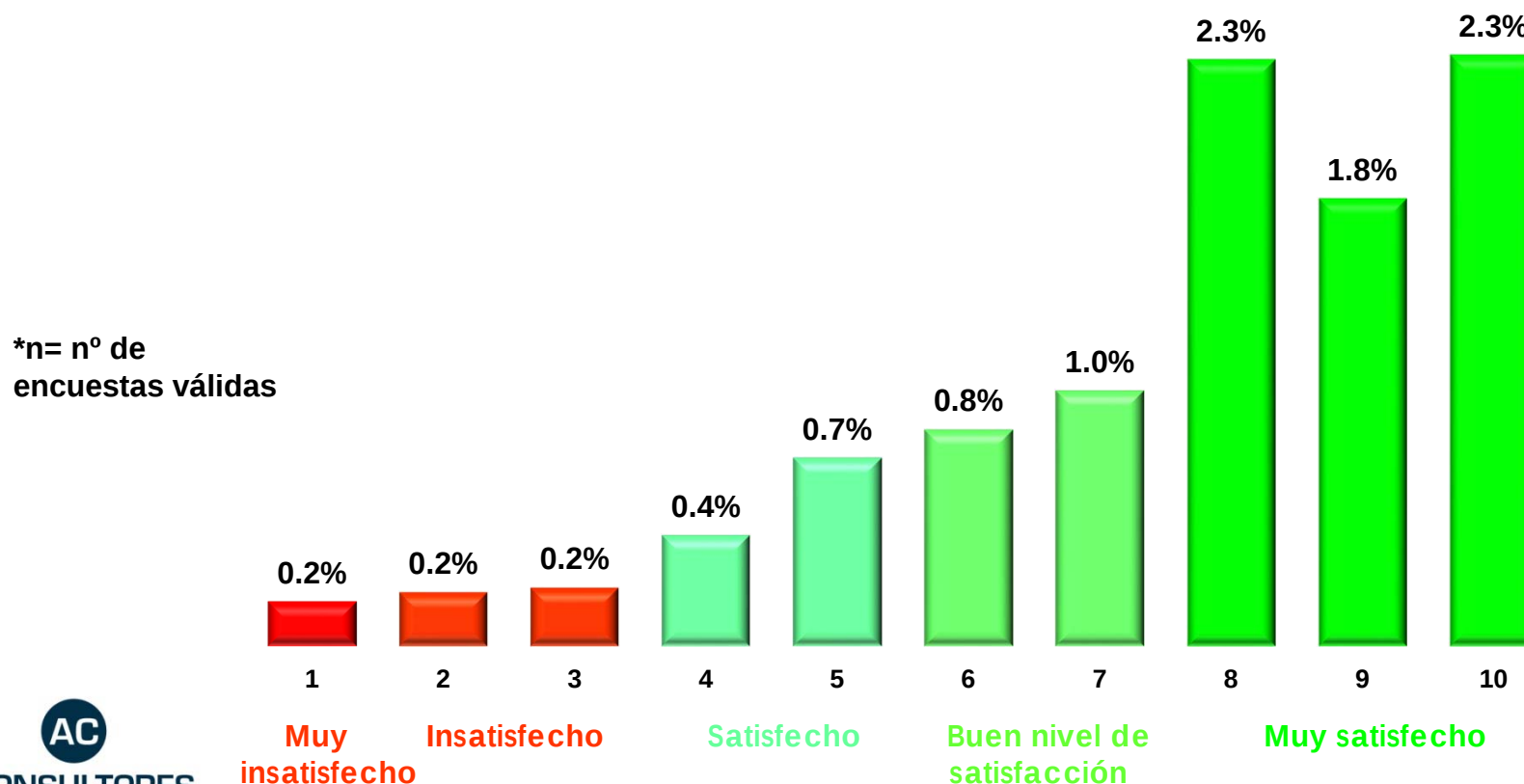
3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

SERVICIO OFERTADO

(13) Comodidad de los sistemas de pago,
adquisición y recarga de títulos

7,62
(n*=530)

Buen nivel de
satisfacción



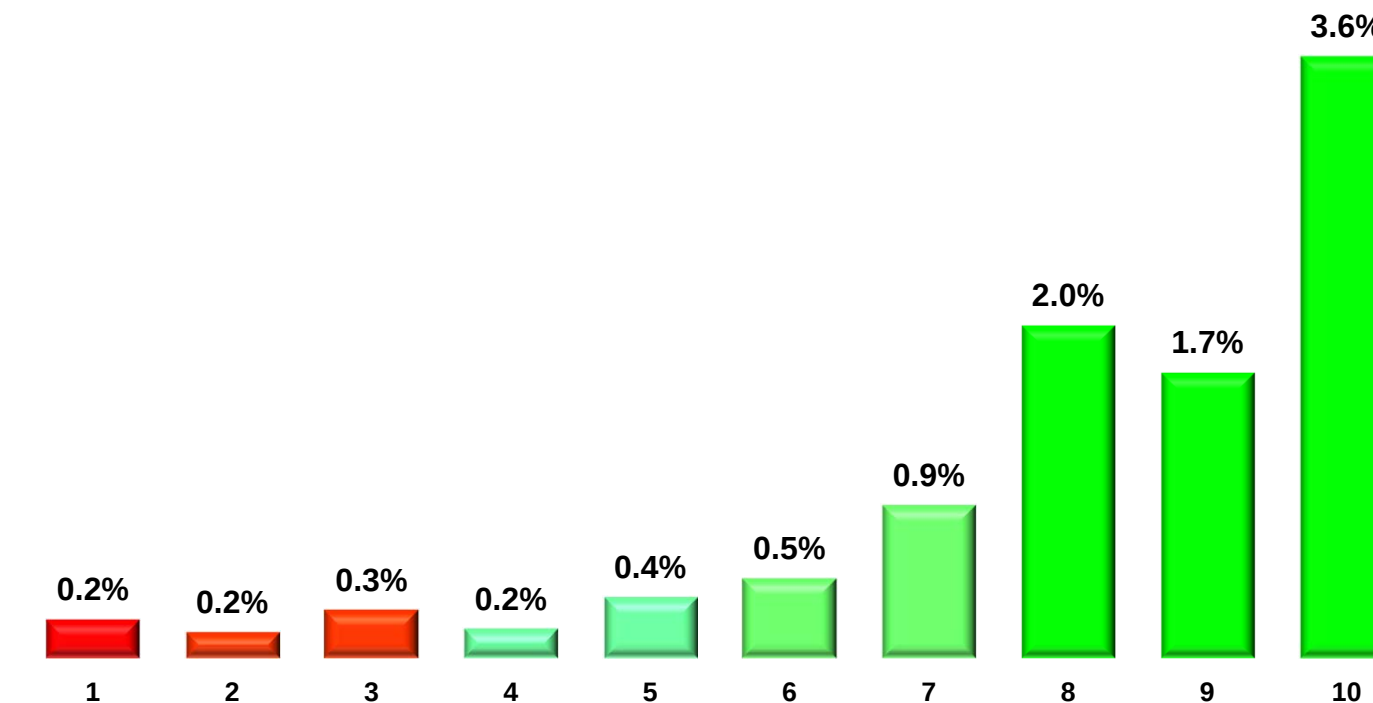
3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

SERVICIO OFERTADO

(14) Posibilidad de transbordo

8,14
(n=521)

Muy satisfechos



CONSULTORES

Muy
insatisfecho

Insatisfecho

Satisfecho

Buen nivel de
satisfacción

Muy satisfecho

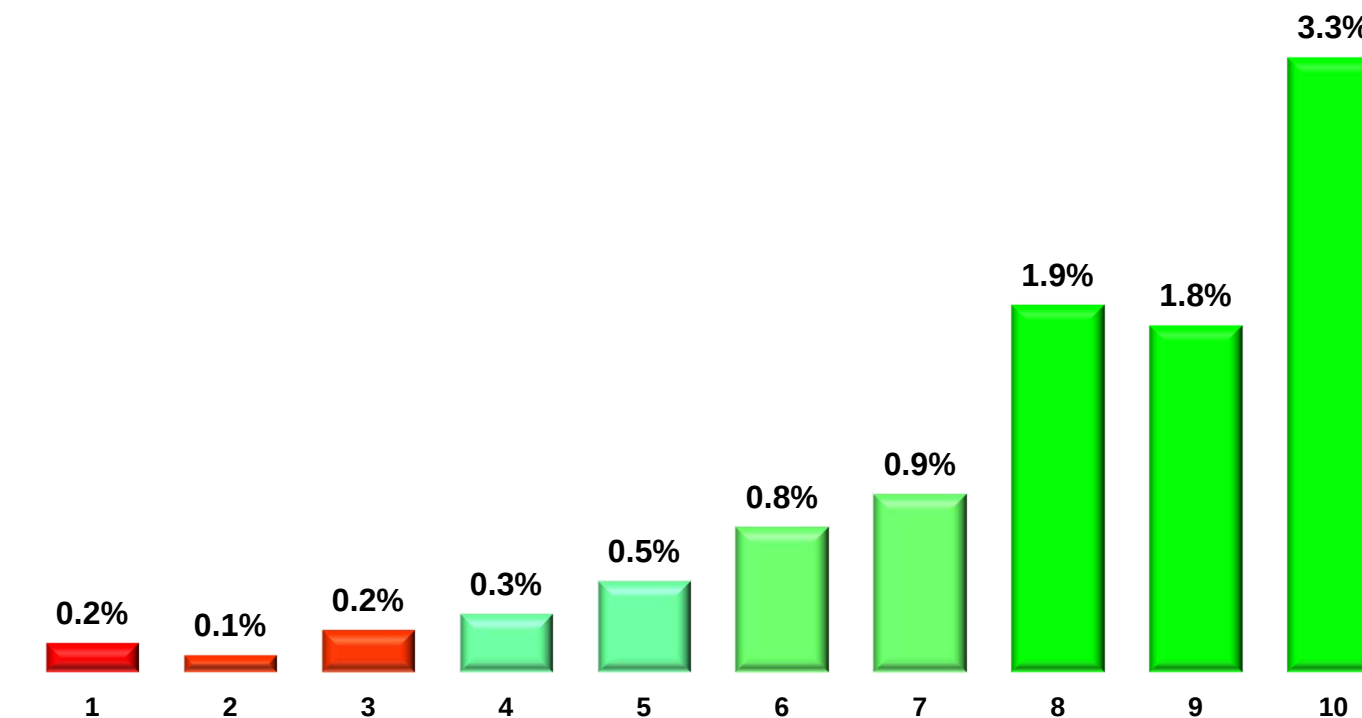
3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

SERVICIO OFERTADO

(15) Servicios especiales para Fiestas del Pilar, Navidad, Fútbol, etc.

8,05
(n=457)

Muy satisfechos



CONSULTORES

Muy
insatisfecho

Insatisfecho

Satisfecho

Buen nivel de
satisfacción

Muy satisfecho

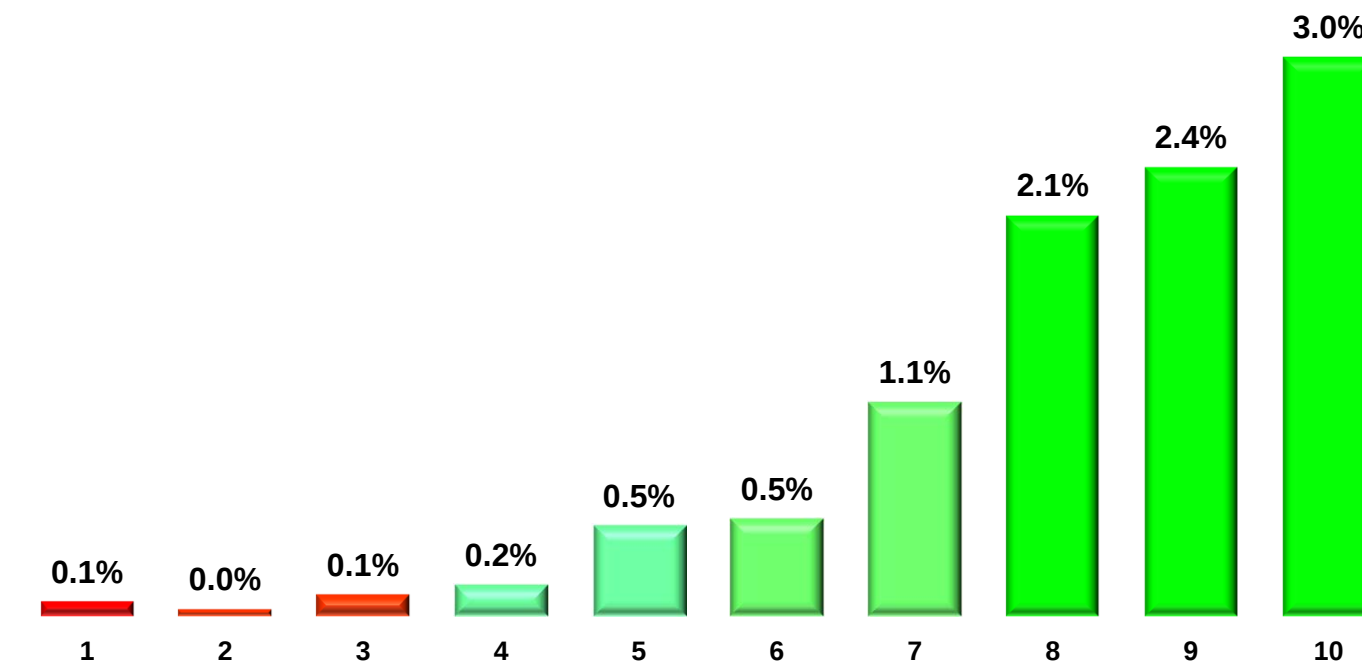
3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

SERVICIO OFERTADO

(16) Comodidad en la validación de títulos

8,28
(n=546)

Muy satisfecho



CONSULTORES

Muy
insatisfecho

Insatisfecho

Satisfecho

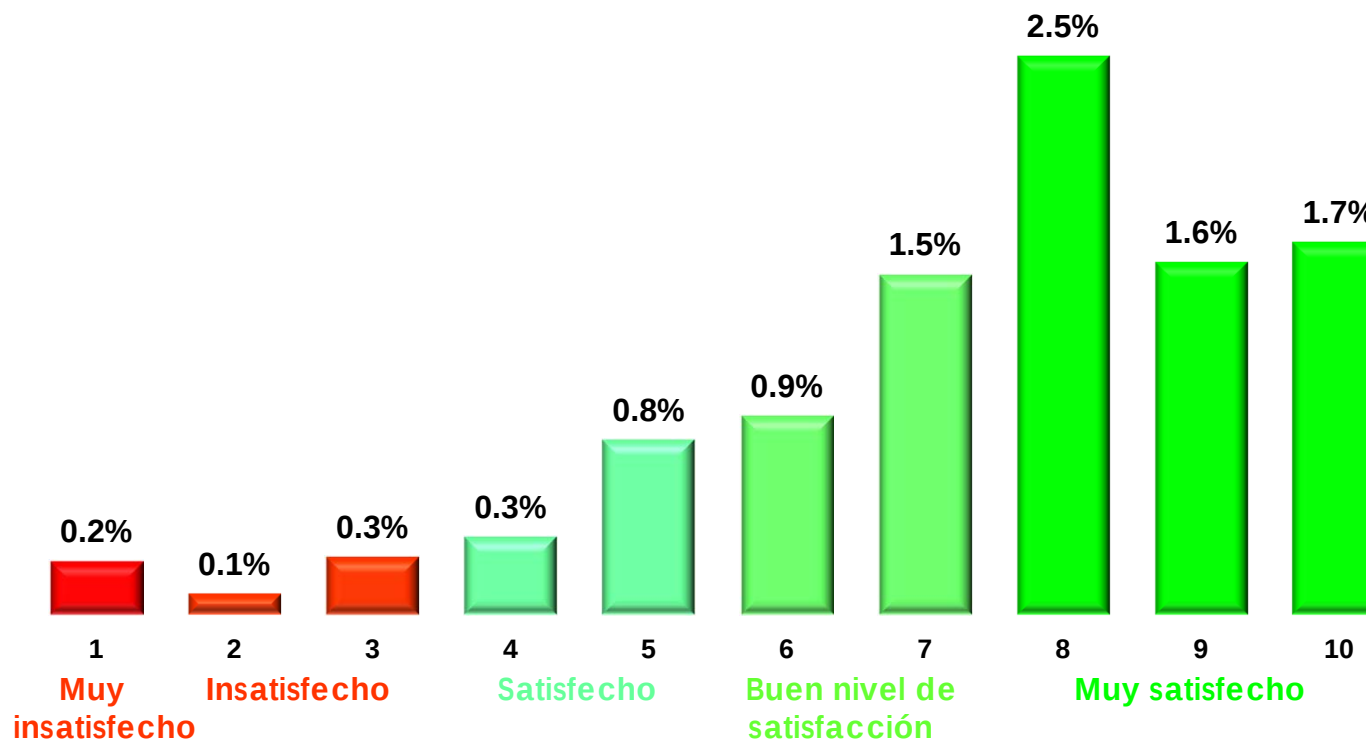
Buen nivel de
satisfacción

Muy satisfecho

3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

HORARIOS

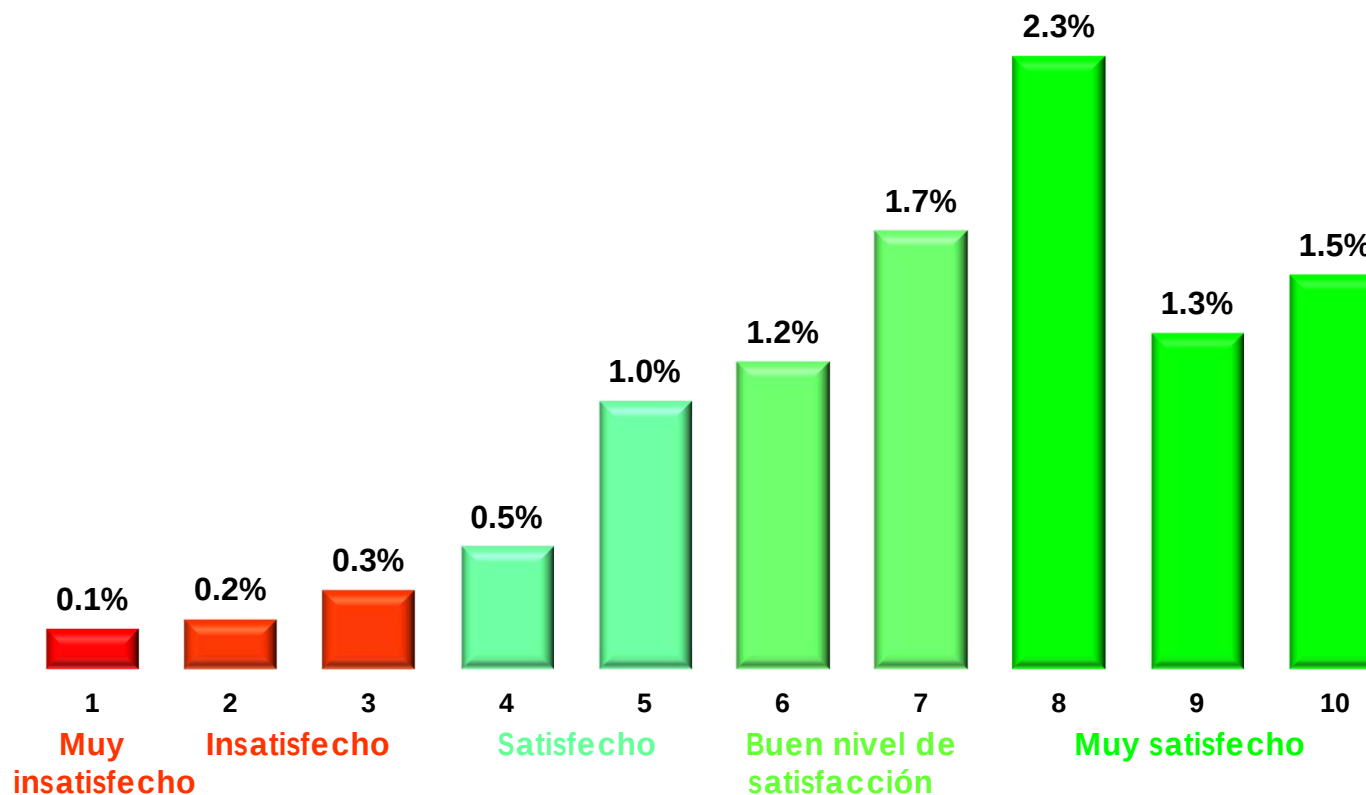
2. HORARIOS	7,44	Buen nivel de satisfacción
(17) Horarios de servicios, frecuencias, itinerarios, paradas...	7,44 (n=544)	



3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

PRECIO

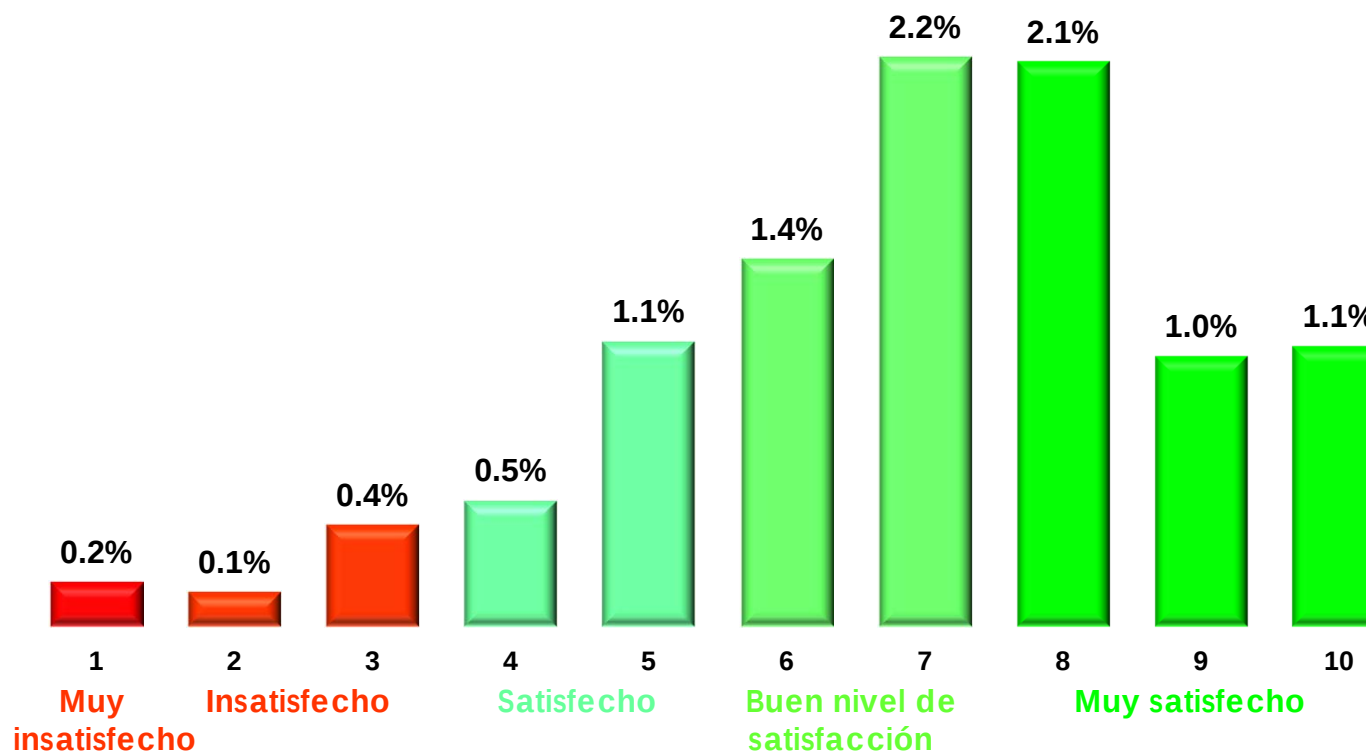
3. PRECIO	7,18	Buen nivel de satisfacción
(18) Precios del servicio (tarjeta ciudadana, tarjeta bus, interbus, billete, etc).	7,18 (n=543)	



3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

AGLOMERACIONES EN VEHÍCULOS Y PARADAS

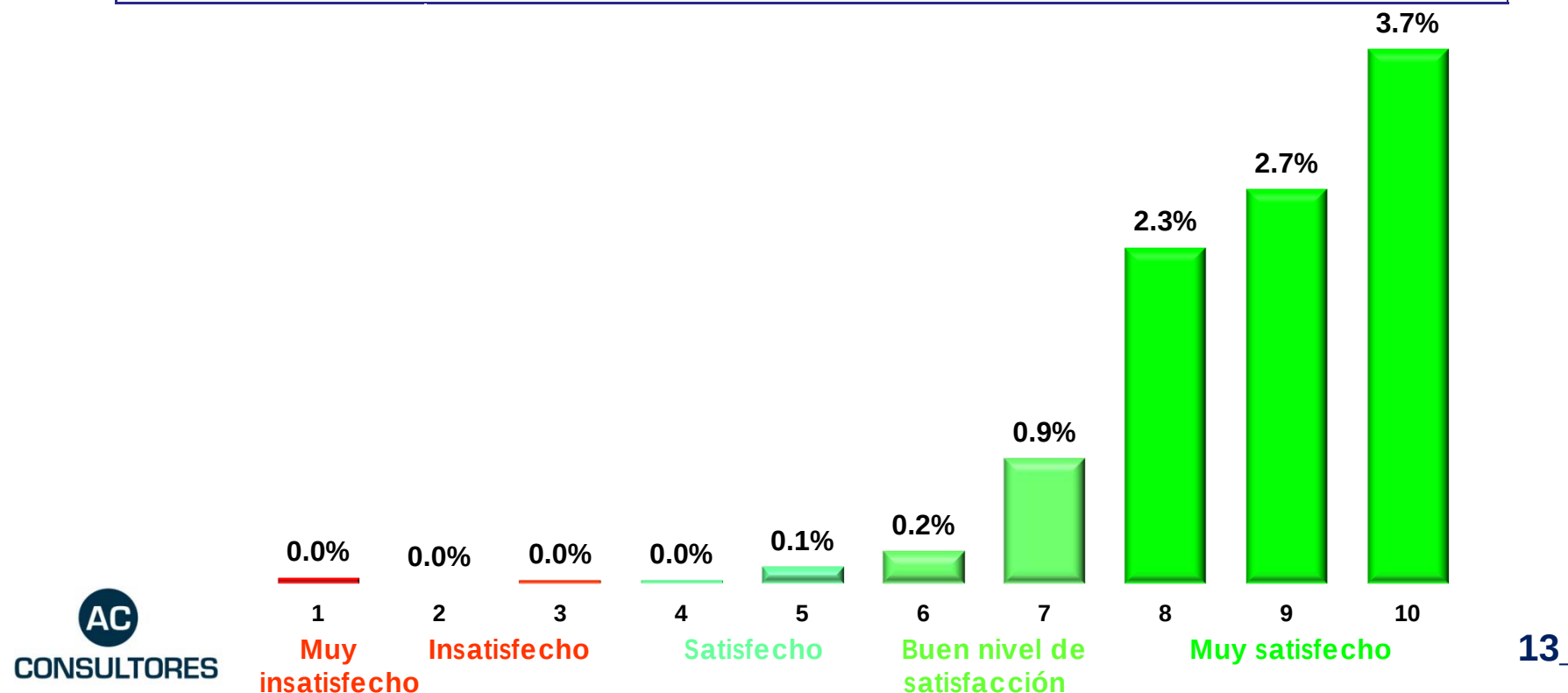
4. AGLOMERACIONES EN VEHÍCULOS Y PARADAS	6,92	Buen nivel de satisfacción
(22) Aglomeraciones en paradas y vehículos	6,92 (n=547)	



3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

ACCESIBILIDAD A ANDENES Y VEHÍCULOS

5. ACCESIBILIDAD A ANDENES Y VEHÍCULOS	8,81	Muy satisfechos
(19) Accesibilidad a paradas y a tranvías (rampas acceso, Braille, contraste cromático...)	8,81 (n=547)	



3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

INFORMACION (señalización, interrupciones, contenido de la información, etc...)

6. INFORMACION	7,79	Buen nivel de satisfacción
(1) Información proporcionada en las paradas (reglamento, tarifas, horarios, paneles electrónicos...)	7,93	Buen nivel de satisfacción
(2) Información proporcionada en el tranvía (anuncio paradas, información en pantallas, sinópticos,...)	7,64	Buen nivel de satisfacción

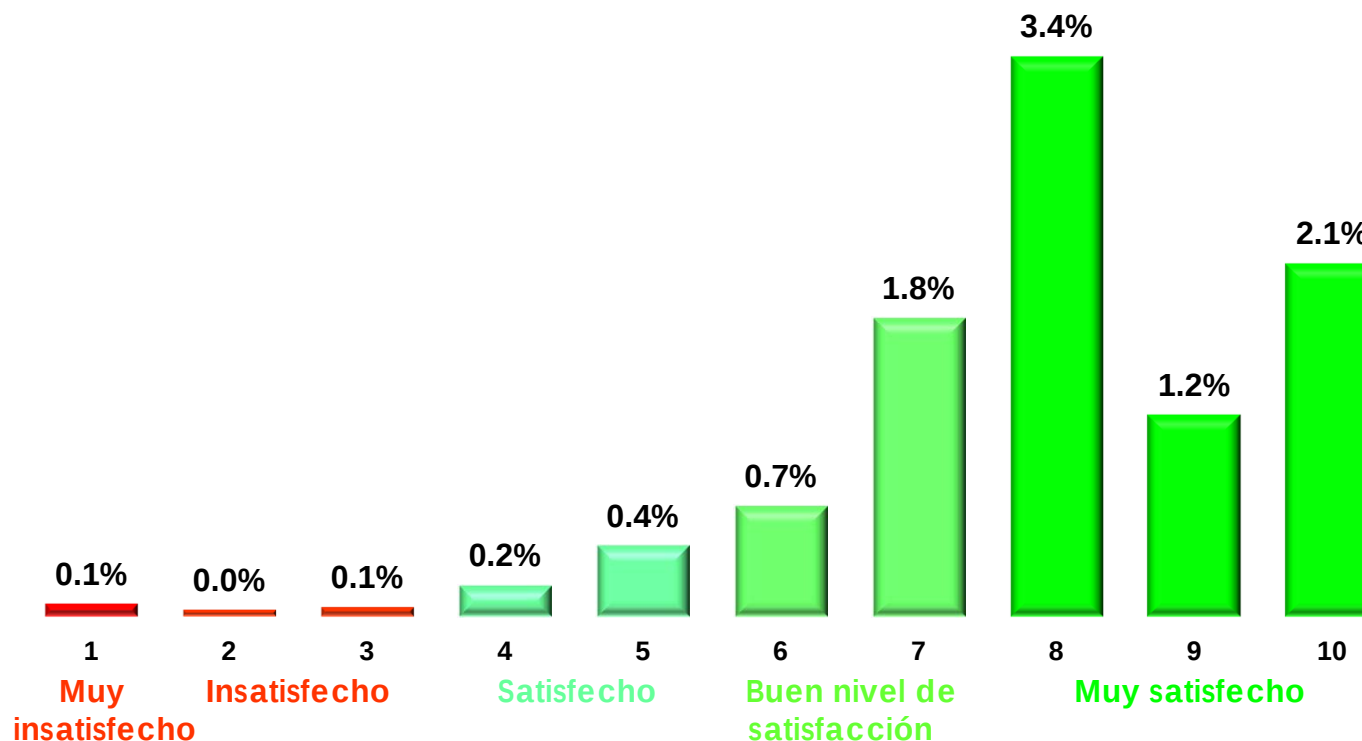
3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

INFORMACION (señalización, interrupciones, contenido de la información, etc...)

(1) Información proporcionada en las paradas (reglamento, tarifas, horarios, paneles electrónicos...)

7,93
(n=542)

Buen nivel de
satisfacción



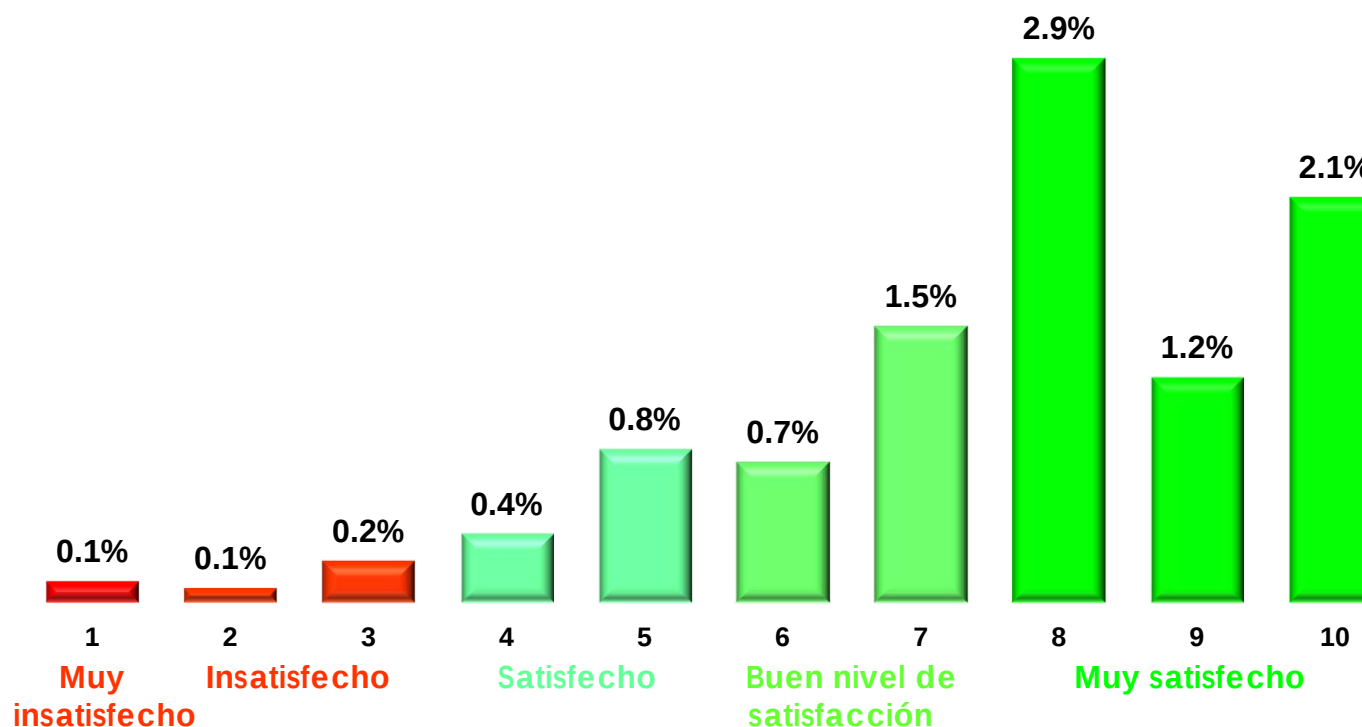
3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

INFORMACION (señalización, interrupciones, contenido de la información, etc...)

(2) Información proporcionada en el tranvía (anuncio paradas, información en pantallas, sinópticos,...)

7,64
(n=554)

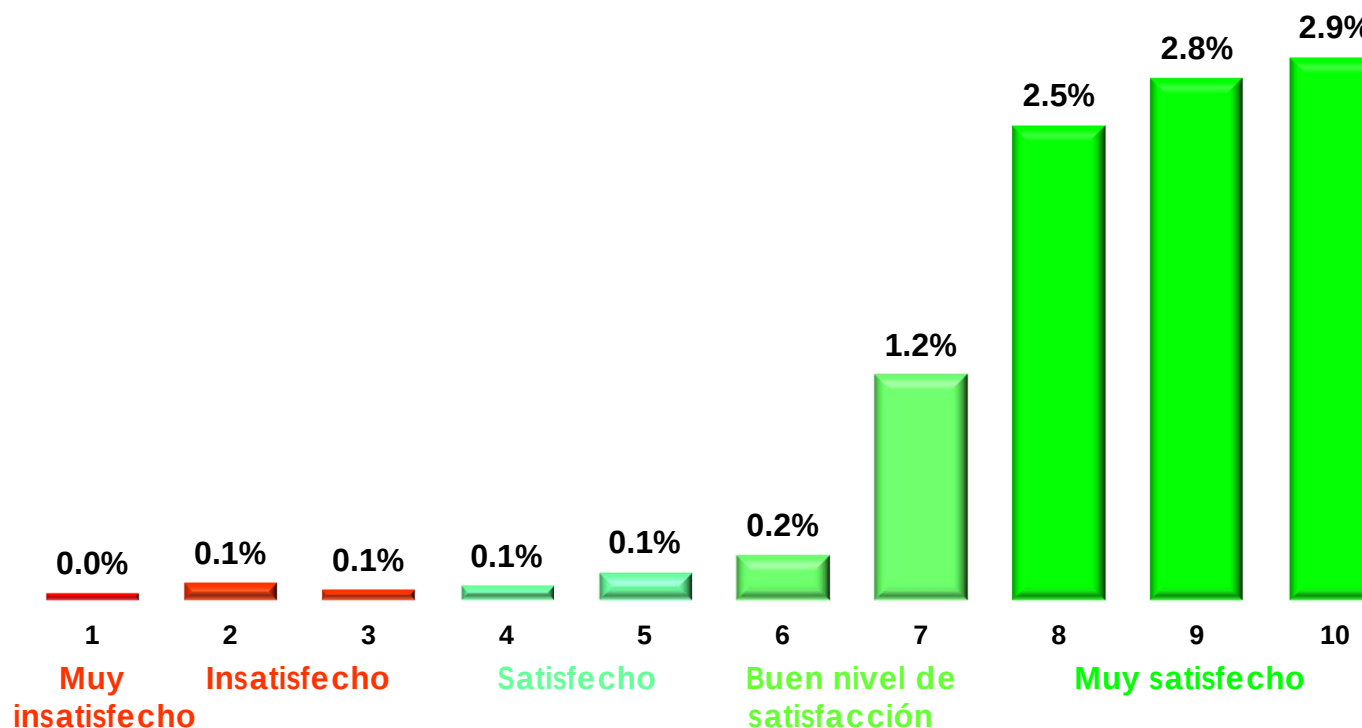
Buen nivel de
satisfacción



3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

PUNTUALIDAD Y REGULARIDAD (cumplimiento del tiempo de viaje previsto, de la frecuencia de paso por parada, etc)

7. PUNTUALIDAD Y REGULARIDAD	8,51	Muy satisfechos
(21) Puntualidad y regularidad (cumplimiento del tiempo de viaje previsto, de la frecuencia de paso por parada, etc)	8,51 (n=552)	Muy satisfechos



3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

ATENCION AL CLIENTE (corrección de los empleados, adecuación de al información obtenida, etc...)

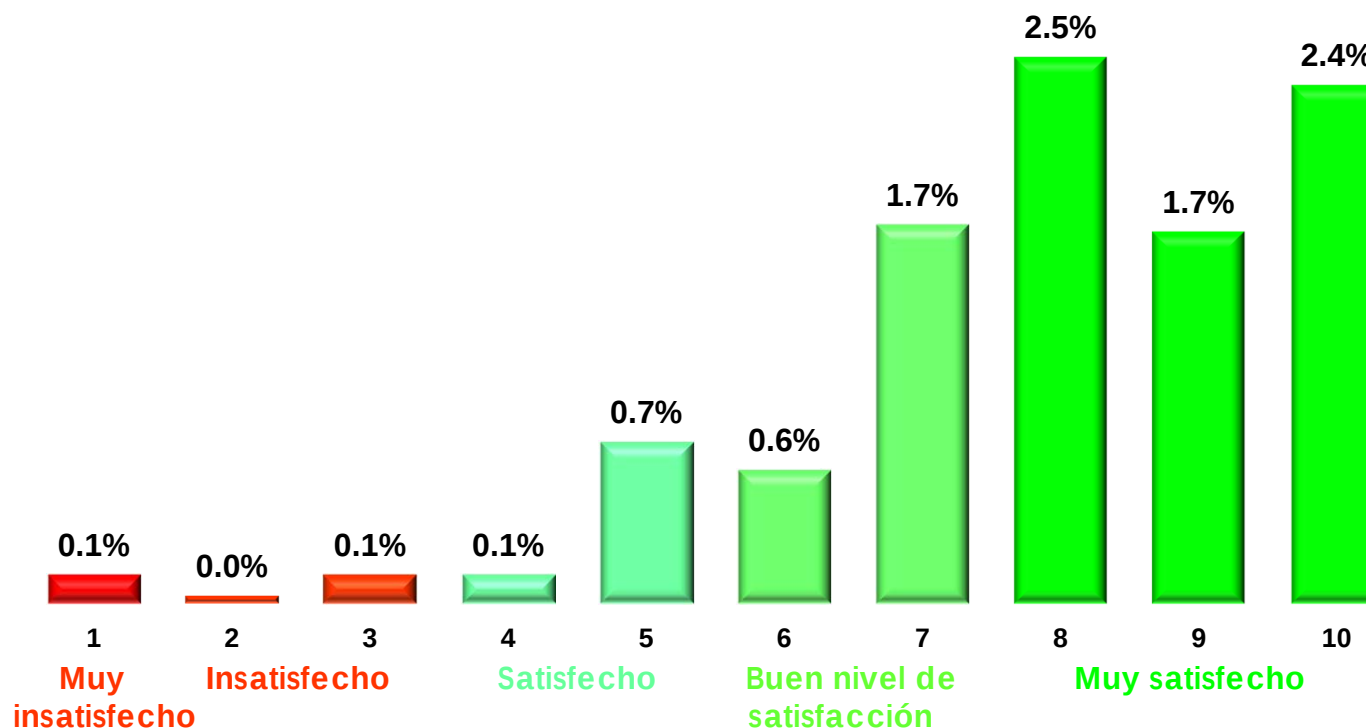
8. ATENCIÓN AL CLIENTE	8,19	Muy satisfechos
(3) Información y trato recibido por Atención al Cliente (tfno., presencial, web, etc...)	7,9	Buen nivel de satisfacción
(4) Información proporcionada y trato recibido por el personal del tranvía.	8,33	Muy satisfechos



3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

ATENCION AL CLIENTE (corrección de los empleados, adecuación de la información obtenida, etc...)

(3) Información y trato recibido por Atención al Cliente (tfno., presencial, web, etc...)	7,9 (n=314)	Buen nivel de satisfacción
---	----------------	----------------------------



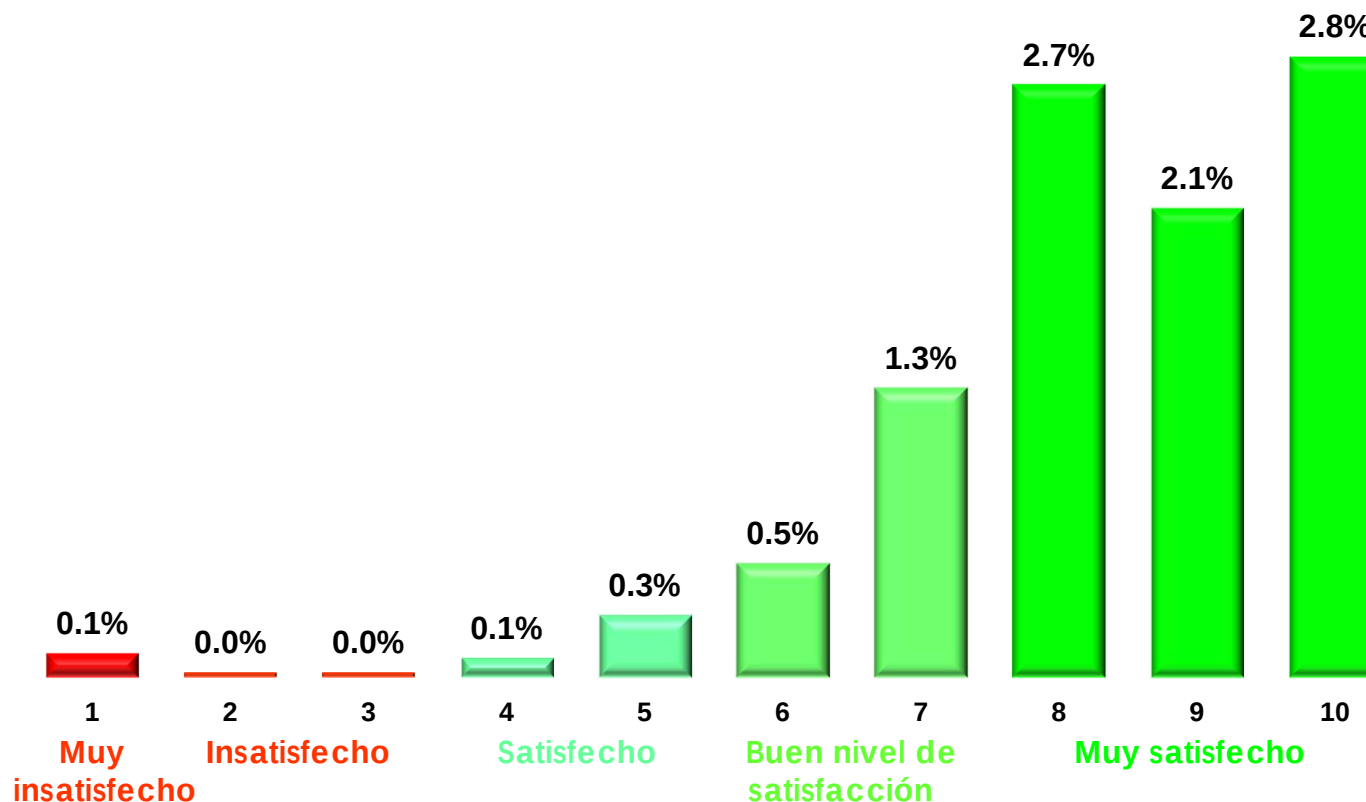
3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

ATENCION AL CLIENTE (corrección de los empleados, adecuación de la información obtenida, etc...)

(4) Información proporcionada y trato recibido por el personal del tranvía.

8,33
(n=464)

Muy satisfechos



3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

CONFORT (limpieza de los vehículos y andenes, climatización, estilo de conducción, luminosidad, etc...)

9. CONFORT	8,24	Muy satisfechos
(8) Funcionamiento de la climatización en los tranvías (calefacción y aire acondicionado)	8,18	Muy satisfechos
(9) Limpieza y condiciones higiénicas de los tranvías	8,50	Muy satisfechos
(10) Limpieza y estado de las paradas	7,65	Buen nivel de satisfacción
(6) Estilo de conducción	8,25	Muy satisfechos
(11) Iluminación en el interior de los tranvías	8,65	Muy satisfechos
(12) Iluminación en las paradas	8,20	Muy satisfechos

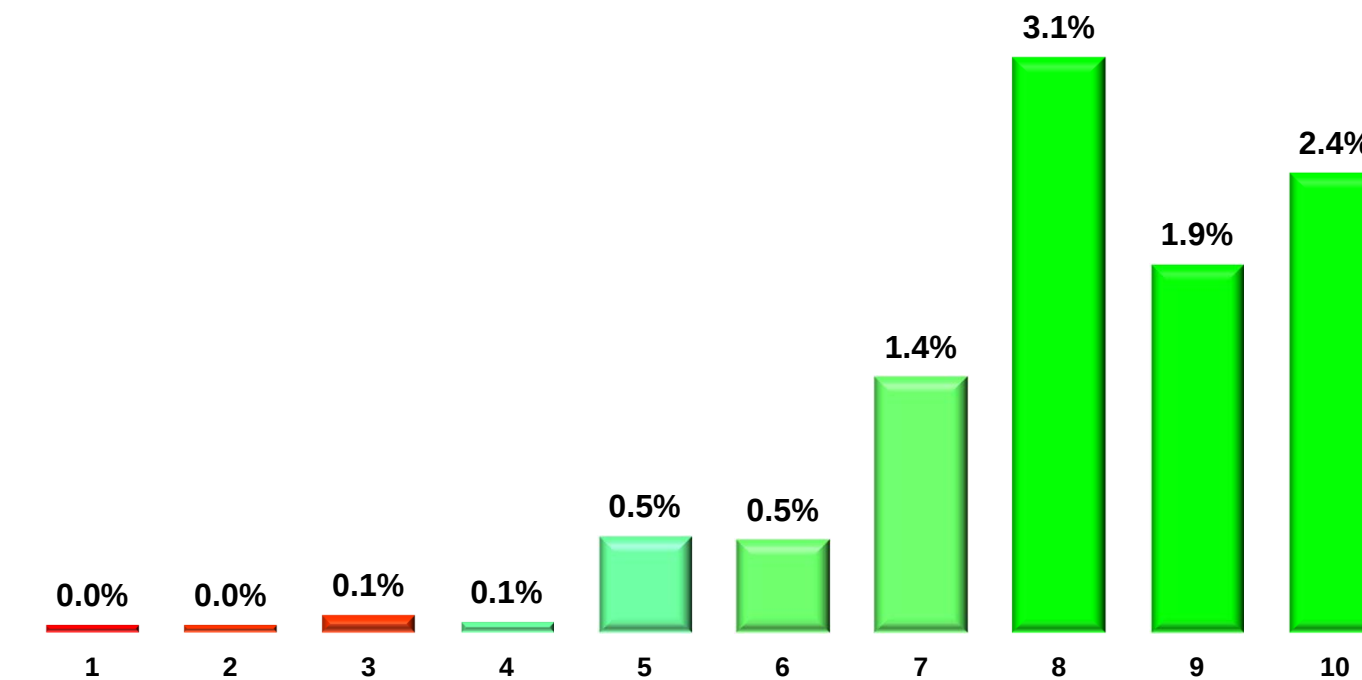
3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

CONFORT (limpieza de los vehículos y andenes, climatización, estilo de conducción, luminosidad, etc...)

(8) Funcionamiento de la climatización en los tranvías
(calefacción y aire acondicionado)

8,1
(n=554)

Muy satisfechos



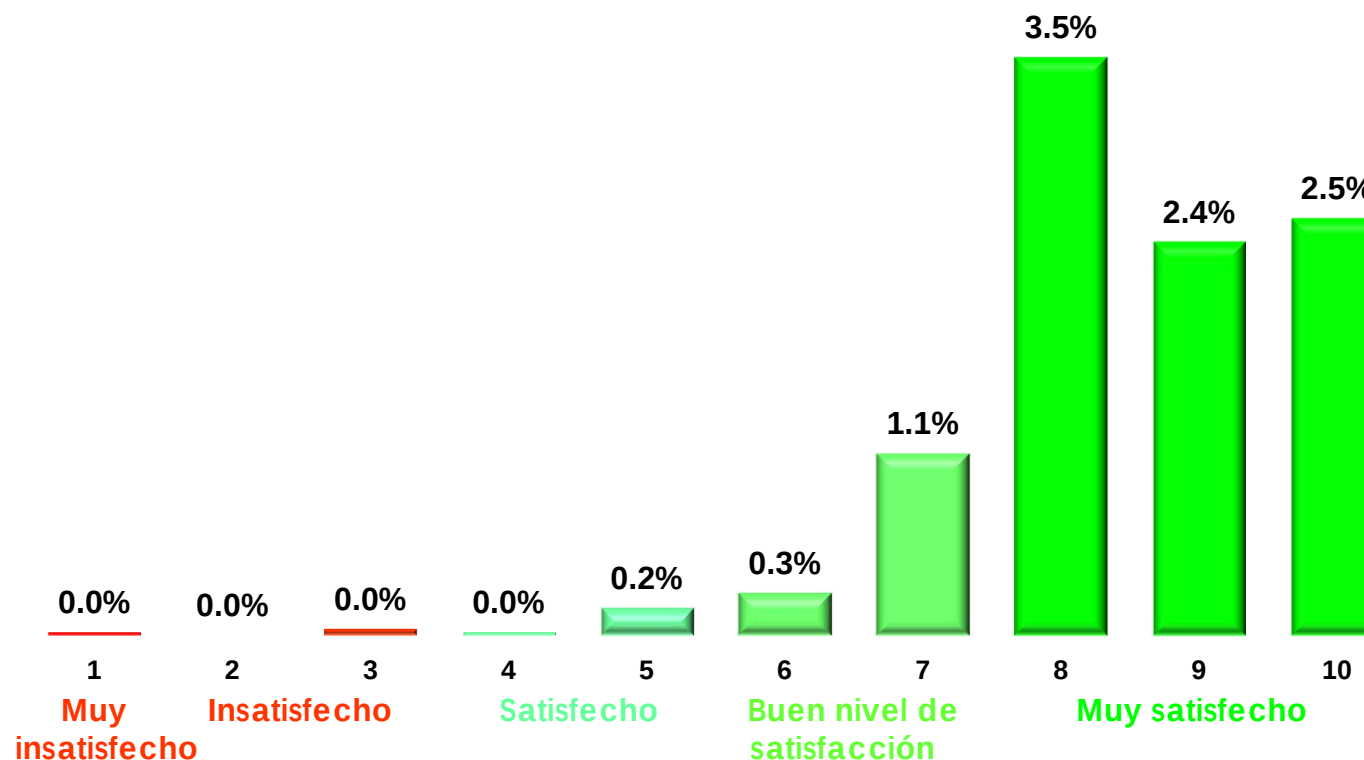
3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

CONFORT (limpieza de los vehículos y andenes, climatización, estilo de conducción, luminosidad, etc...)

(9) Limpieza y condiciones higiénicas de los tranvías

8,50
(n=554)

Muy satisfechos



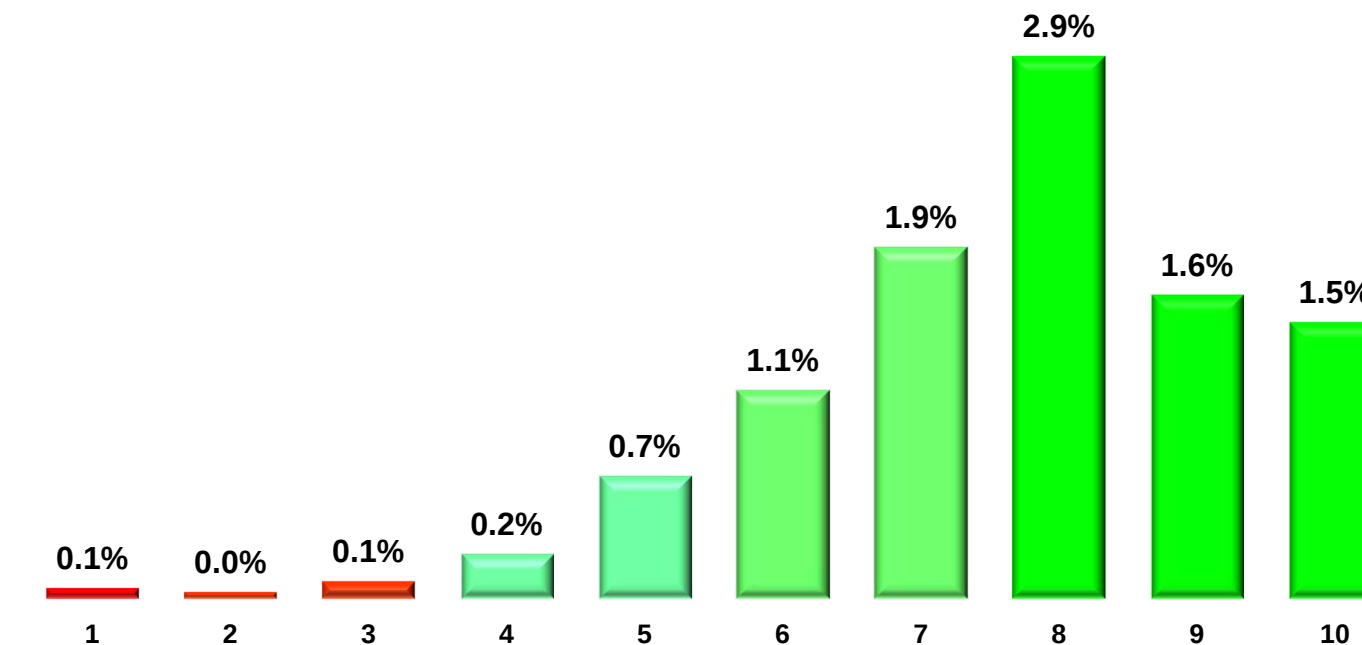
3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

CONFORT (limpieza de los vehículos y andenes, climatización, estilo de conducción, luminosidad, etc...)

(10) Limpieza y estado de las paradas

7,65
(n=552)

Buen nivel de
satisfacción



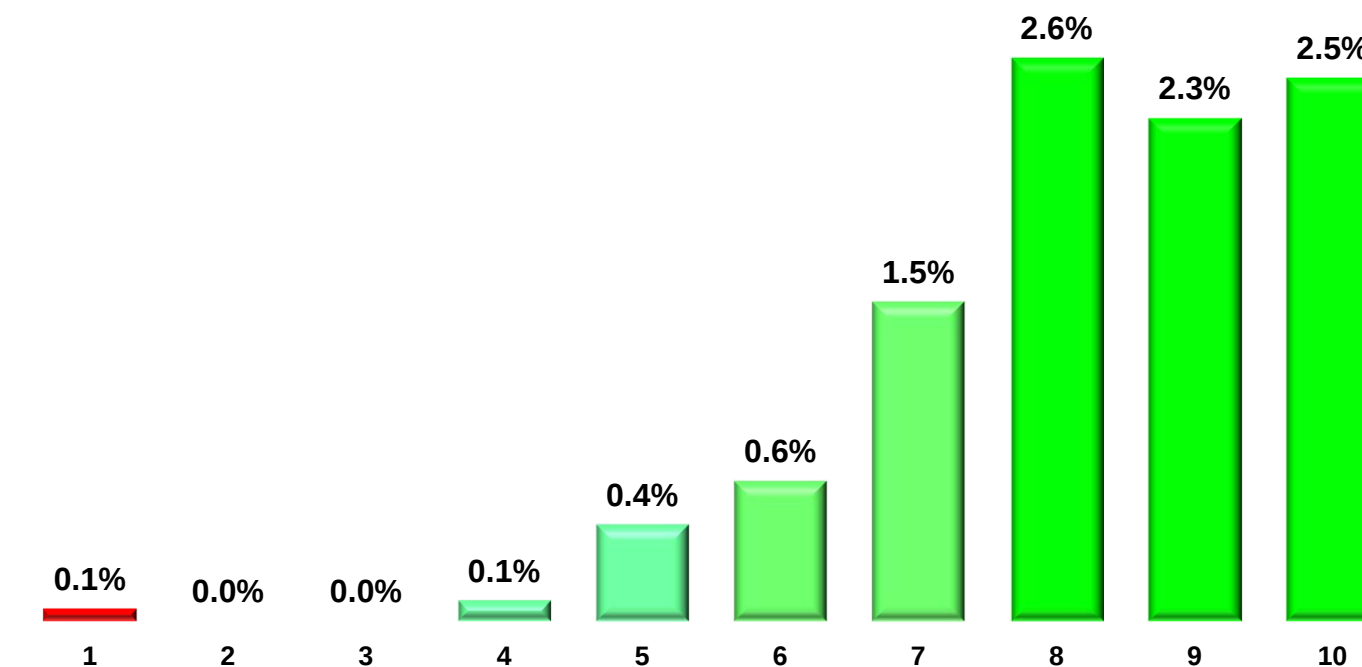
3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

CONFORT (limpieza de los vehículos y andenes, climatización, estilo de conducción, luminosidad, etc...)

(6) Estilo de conducción

8,25
(n=551)

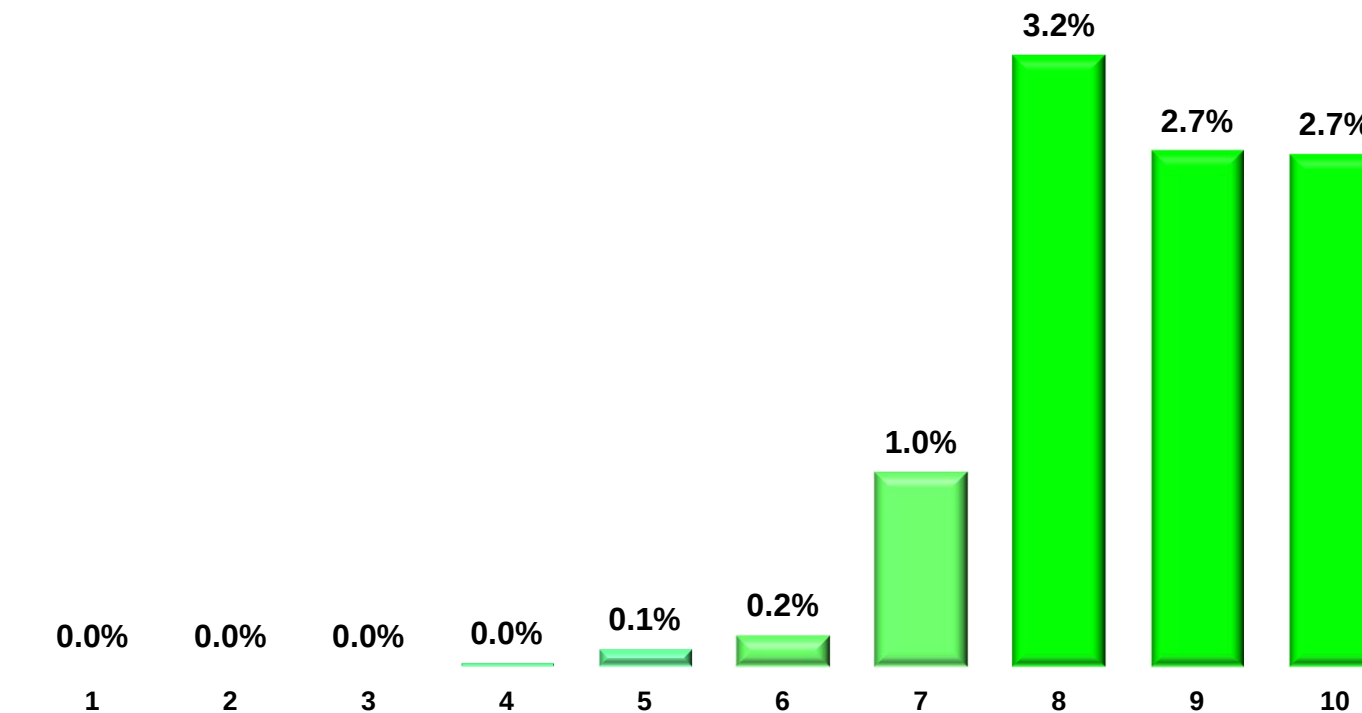
Muy satisfechos



3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

CONFORT (limpieza de los vehículos y andenes, climatización, estilo de conducción, luminosidad, etc...)

(11) Iluminación en el interior de los tranvías **8,65** **Muy satisfechos**
(n=552)



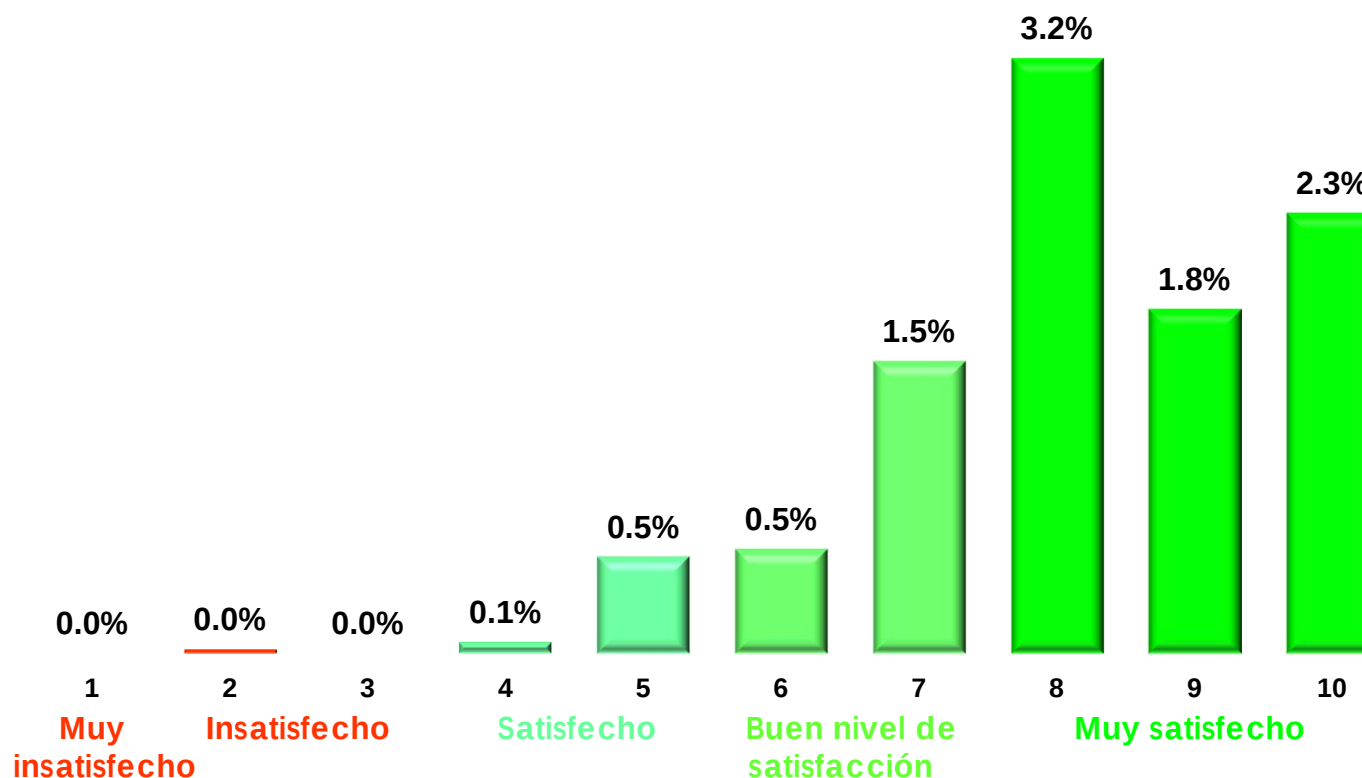
3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

CONFORT (limpieza de los vehículos y andenes, climatización, estilo de conducción, luminosidad, etc...)

(12) Iluminación en las paradas

8,20
(n=510)

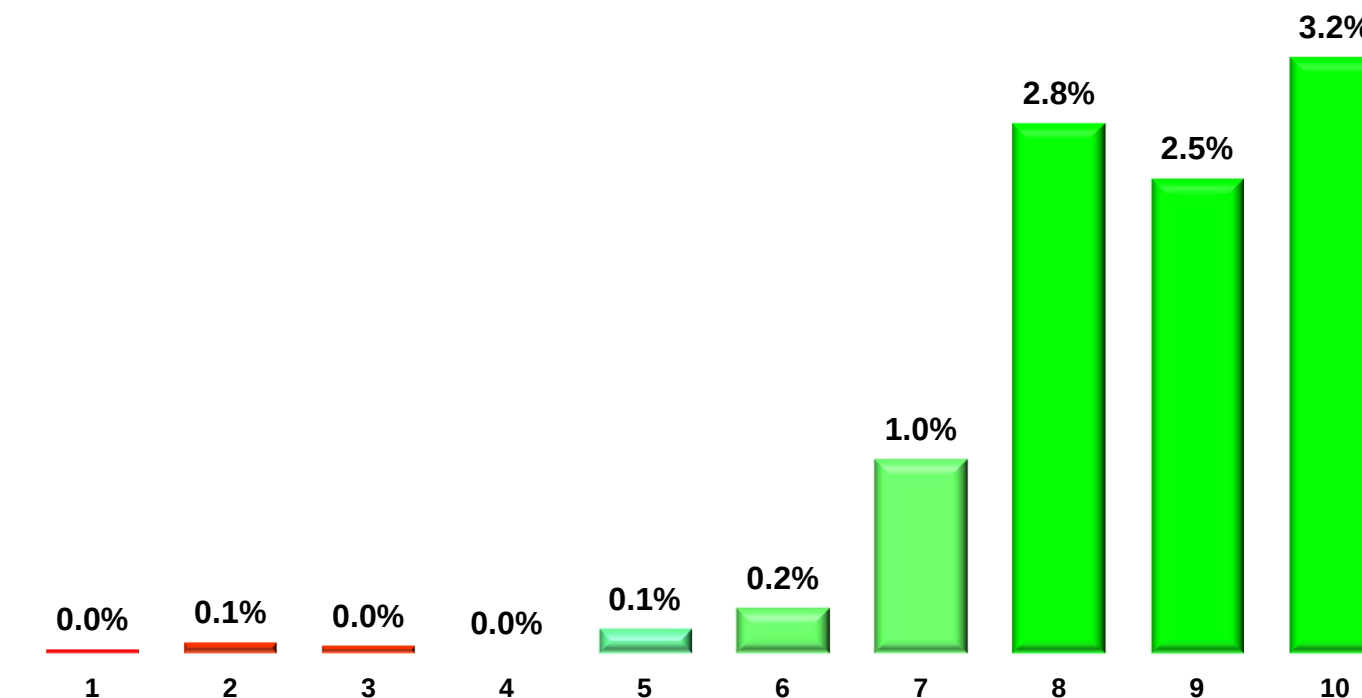
Muy satisfechos



3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

SEGURIDAD (respuesta ante accidentes, agresiones robos, etc...)

10. SEGURIDAD	8,63	Muy satisfechos
(20) Sensación de seguridad (sistema videovigilancia, presencia inspectores y seguridad privada...)	8,63 (n=544)	Muy satisfechos



3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

MEDIO AMBIENTE (ruido etc.)

11. MEDIO AMBIENTE

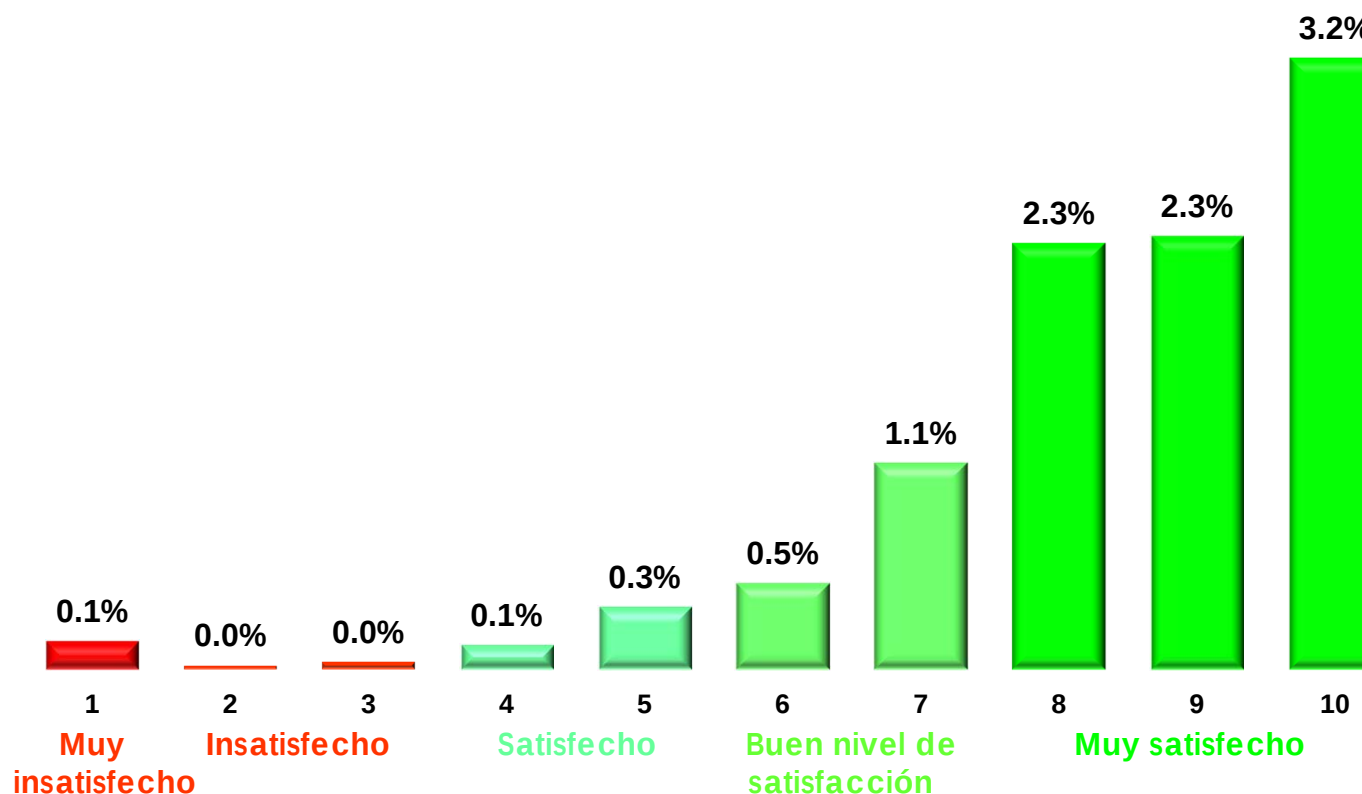
8,40

Muy satisfechos

(7) Valoración medioambiental de los tranvías
(sostenibilidad y ecología, confort acústico, etc)

8,40
(n=549)

Muy satisfechos



3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

OTROS

12. OTROS	8,09	Muy satisfechos
(5) Posibilidad de portar objetos/bultos, carros de bebé y de compra, bicicletas,..	8,17	Muy satisfechos
(23) Satisfacción con la línea del tranvía	8,03	Muy satisfechos



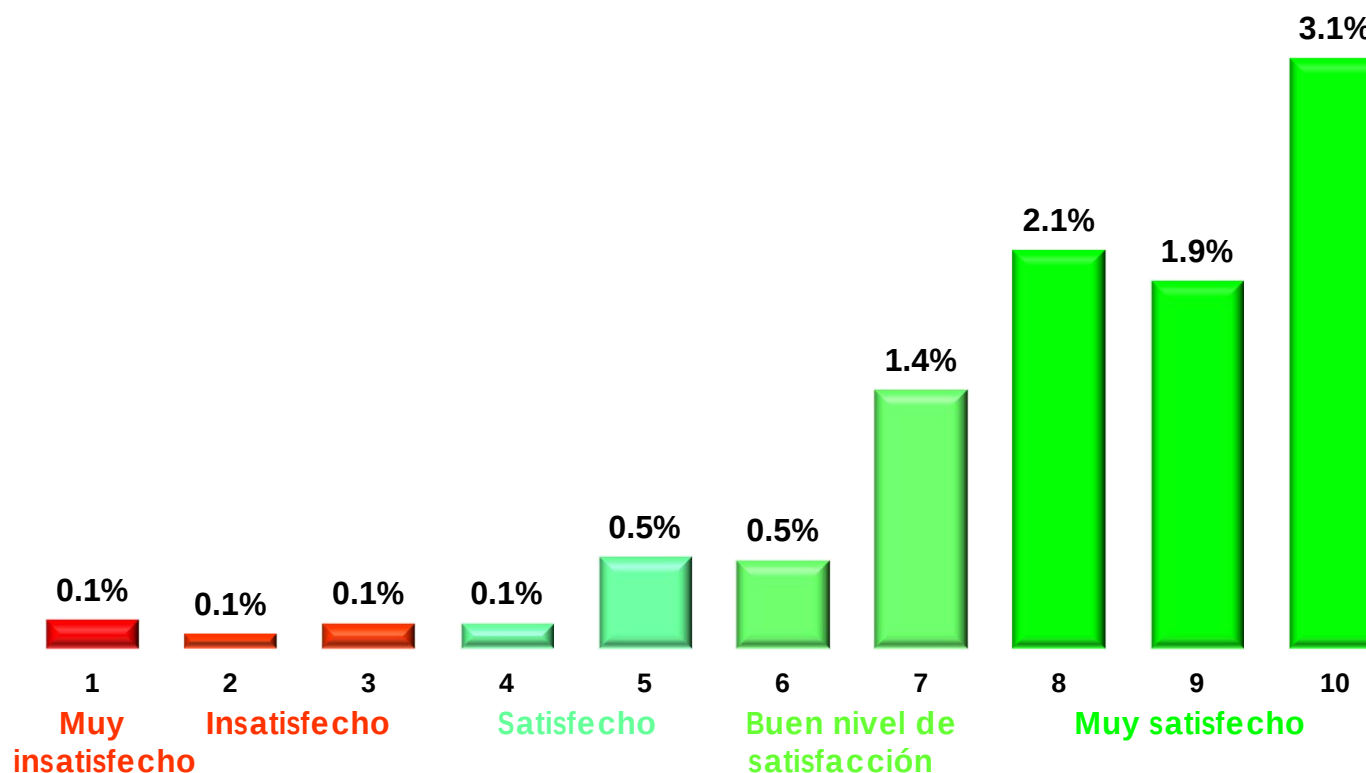
3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

OTROS

(5) Posibilidad de portar objetos/bultos, carros de bebé y de compra, bicicletas,...

8,17
(n=540)

Muy satisfechos



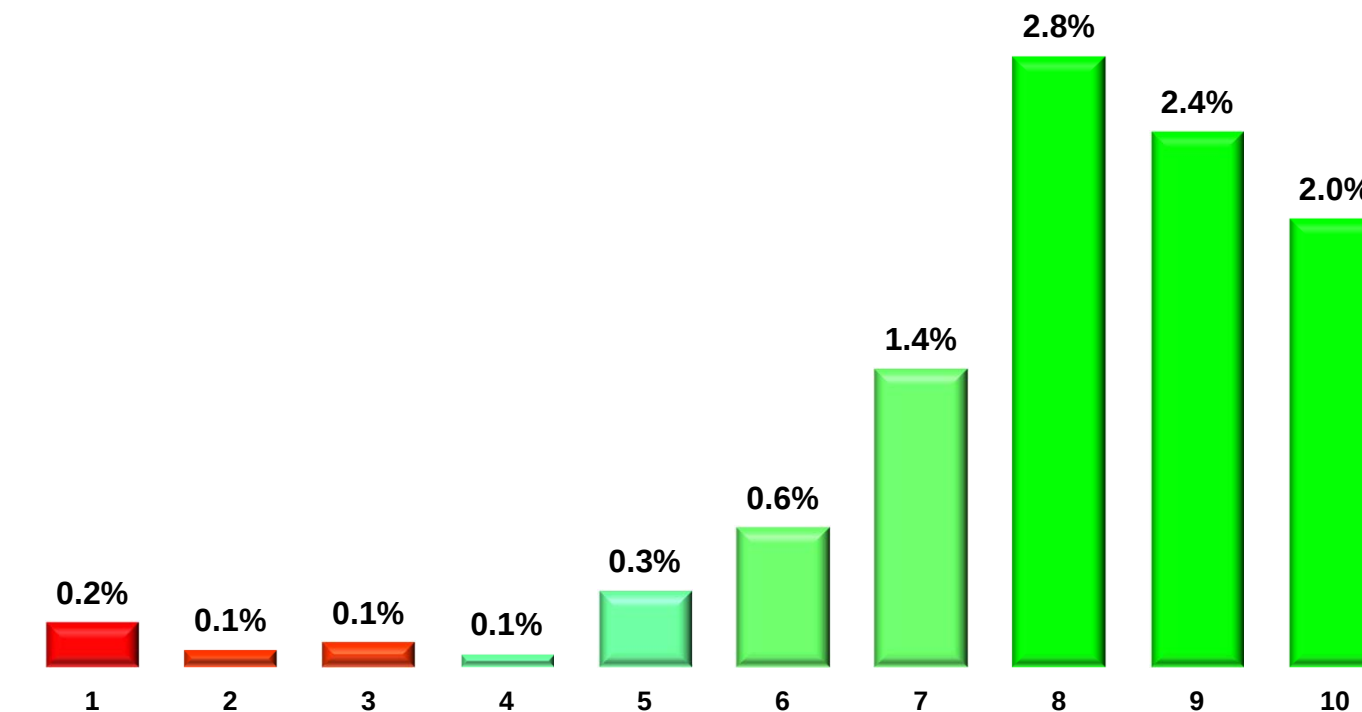
3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

OTROS

(23) Satisfacción con la línea del tranvía

8,03
(n=555)

Muy satisfechos



CONSULTORES

Muy
insatisfecho

Insatisfecho

Satisfecho

Buen nivel de
satisfacción

Muy satisfecho

3. RESULTADOS CUANTITATIVOS

RESULTADOS GLOBALES

ATRIBUTO EVALUADO	VALORACIÓN MEDIA	PONDERACIÓN*	VALORACIÓN MEDIA PONDERADA	VALORACIÓN CUALITATIVA
1 SERVICIO OFERTADO	8,02	9%	0,72	Muy satisfechos
2 HORARIOS	7,44	7%	0,52	Buen nivel de satisfacción
3 PRECIO	7,18	7%	0,50	Buen nivel de satisfacción
4 AGLOMERACIONES EN VEHICULOS Y PARADAS	6,92	7%	0,48	Buen nivel de satisfacción
5 ACCESIBILIDAD A ANDENES Y VEHICULOS	8,81	9%	0,79	Muy satisfechos
6 INFORMACION	7,79	9%	0,70	Buen nivel de satisfacción
7 PUNTUALIDAD Y REGULARIDAD	8,51	9%	0,77	Muy satisfechos
8 ATENCION AL CLIENTE	8,19	9%	0,74	Muy satisfechos
9 CONFORT	8,24	9%	0,74	Muy satisfechos
10 SEGURIDAD	8,63	9%	0,78	Muy satisfechos
11 MEDIO AMBIENTE	8,40	9%	0,76	Muy satisfechos
12 OTROS	8,09	7%	0,57	Muy satisfechos
SUMA		100%	8,07	Muy satisfechos



CONSULTORES

*Ponderación atribuida según objetivos establecidos en la norma UNE-EN 13816”.

