



Estudio de Calidad Percibida por los Clientes de RODALIES

**RODALIA
BARCELONA
2021**

A large, bold, white letter 'R' centered within an orange square.

Metodología

Ficha Metodológica

Ámbito:

Red de Rodalia
Barcelona.

Trabajo de campo:

Del 17 de noviembre al
2 de diciembre de 2021.

Metodología:

Entrevista personal con
tablets (CAPI) realizada
dentro de los trenes
seleccionados.

Muestra:

Un total de 1.845
entrevistas de Rodalia
Barcelona.

Muestreo:

Muestreo estratificado con afijación apropiada.

Los estratos están compuestos por las líneas de cada Núcleo que compone esta Red, con cuotas según hora de salida del tren y tipo de día de la semana (2 tipos: día laborable y viernes tarde/ fin de semana).

Error muestral: El **margen de error** para el total de la muestra sin segmentar es de $\pm 2,31\%$, con un nivel de confianza del 95% y $p=q=0,50$.

Universo: Usuarios mayores de 15 años de las líneas de la red de Rodalia Barcelona.

Se excluyen empleados actuales o jubilados de RENFE, ADIF o FEVE, o familiares de los mismos. También se excluyen nuevos clientes que viajen por primera vez en día laborable.

Tipo de cuestionario: Semiestructurado, de aprox. 15 minutos de duración.

Ponderación de resultados: Los datos han sido ponderados para asegurar que la muestra es representativa al universo analizado.

Anonimato y confidencialidad:

Se garantiza el absoluto anonimato de las respuestas de los entrevistados, utilizadas únicamente de forma agregada.

Control de calidad: De acuerdo a la norma ISO 20252 y el Código de conducta CCI/ESOMAR.

Hitos Relevantantes de Rodalia Barcelona en 2021

NUEVAS INFRAESTRUCTURAS / INSTALACIONES

- **Vacarisses.** Finalizado mayo 2021. Prolongación y recrecido de andenes. Instalación de ascensores. Construcción de paso elevado.
- **Montgat Nord.** Finalizado febrero 2021. Sustitución de ascensor.
- **Mollet Sant Fost.** Finalizado mayo 2021. Recreido de andén.

EXPLOTACIÓN COMERCIAL

- Motivado por la situación de **pandemia** desde **marzo 2020**, se realizó un **ajuste** con **reducción de la oferta de trenes** en todas las líneas respecto de la existente en el anterior periodo de análisis (noviembre 2019).
- El volumen de oferta se ha ido recuperando en función de la evolución de la propia pandemia y la movilidad, pero que en el momento de realizar las encuestas aún no llegaba a ser el 100% de la existente en pre-pandemia pero estaba muy próximo.

OFERTA DE TRENES Y AFECTACIONES A LA OPERATIVA

- **Recuperación del servicio ferroviario de la línea R3** de Rodalies de Catalunya entre Ribes de Freser y Puigcerdà. Desde el 22/06/2020 hasta el 09/05/2021 la circulación estuvo interrumpida en este tramo, por obras en el Túnel de Toses por parte de Adif. Tras la finalización de estas obras, a partir del **21 de junio de 2021**, se implantó una **mejora del tiempo de recorrido de unos 5 minutos** de media.

CERTIFICACION PROTECCIÓN COVID 19

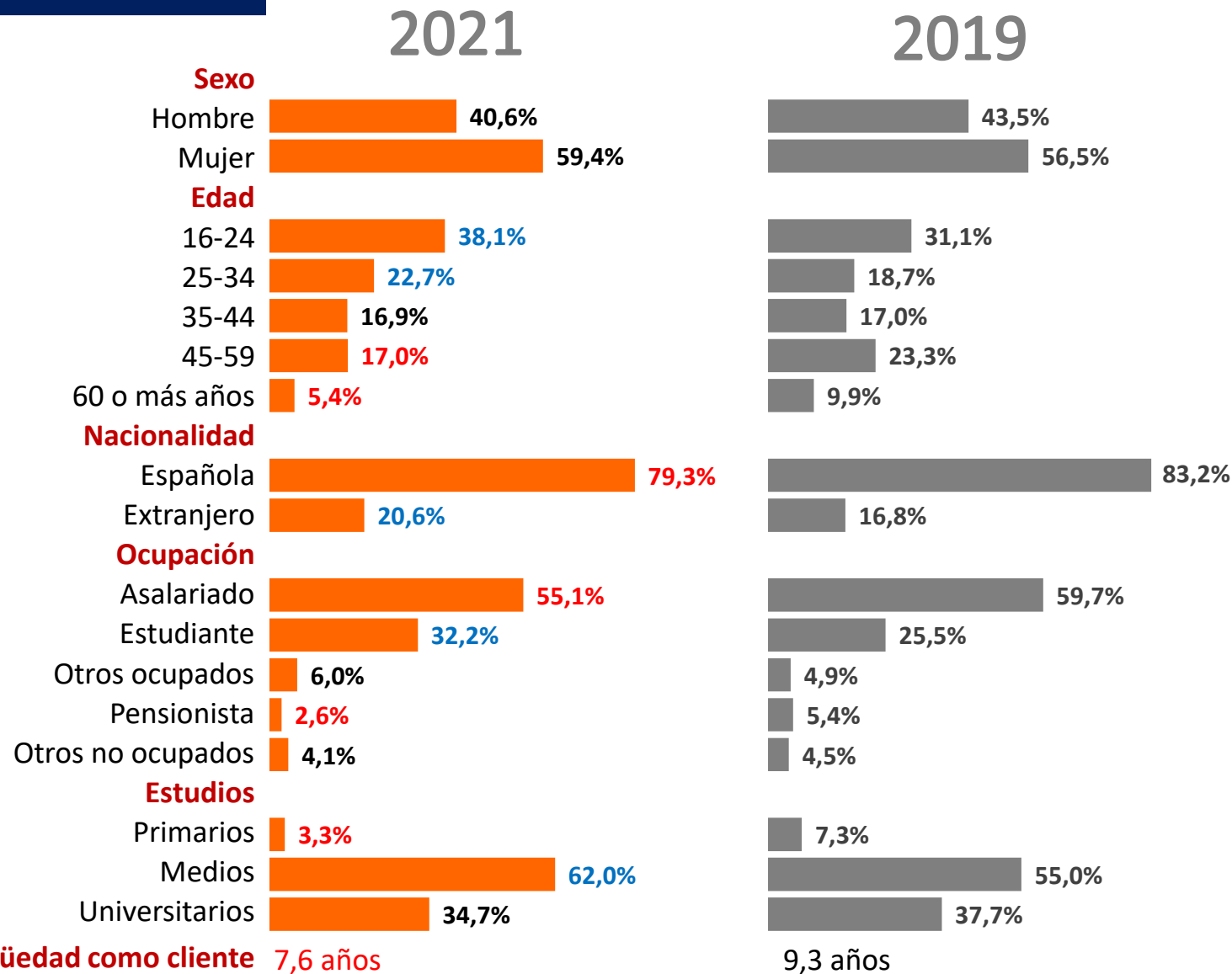
- Desde diciembre de 2020 Renfe Viajeros obtuvo el certificado AENOR en relación a los protocolos de viaje frente a la COVID 19, certificación que se ha ido renovando y está vigente actualmente

INCREMENTOS TARIFARIOS Y TÍTULOS DE TRANSPORTE

- No se ha producido incremento tarifario respecto 2018, ni en los **títulos propios** de Renfe Rodalia de Barcelona ni en los **títulos integrados**.

Caracterización del Viajero

Sociodemográficos. Evolutivo últimos 2 años



Respecto al año pasado:

- No se aprecian diferencias significativas por sexo.
- Aumentan las **personas jóvenes** (menos de 34 años)
- Crece el número de viajeros **extranjeros**.
- De forma significativa, disminuyen los asalariados y los pensionistas, aumentando los **estudiantes**.
- Aumenta el número de usuarios con **estudios medios**.
- Se produce un descenso en la **antigüedad como cliente**.

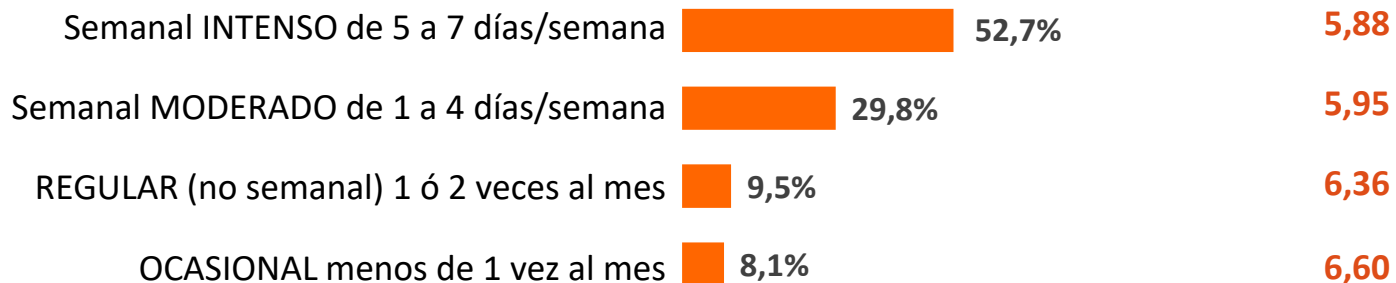
Frecuencia de Uso y Tipo de día

Frecuencia de uso

Media de viajes semanales
(usuarios de uso semanal):

4,26

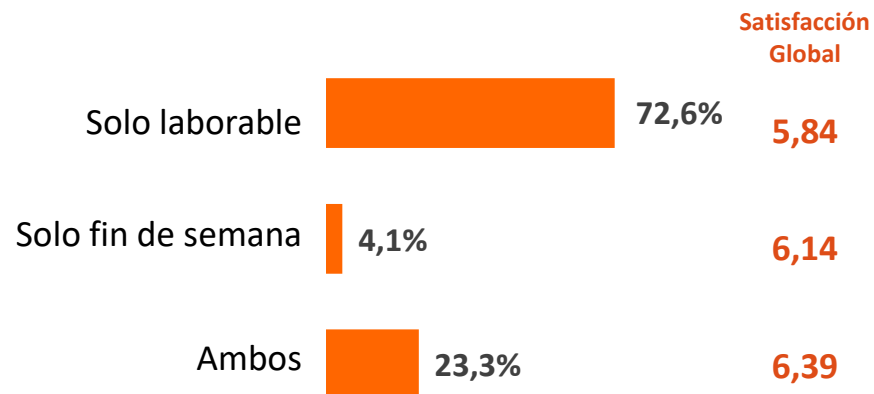
Satisfacción Global



Base: Total muestra Rodalia Barcelona (1.845 casos).

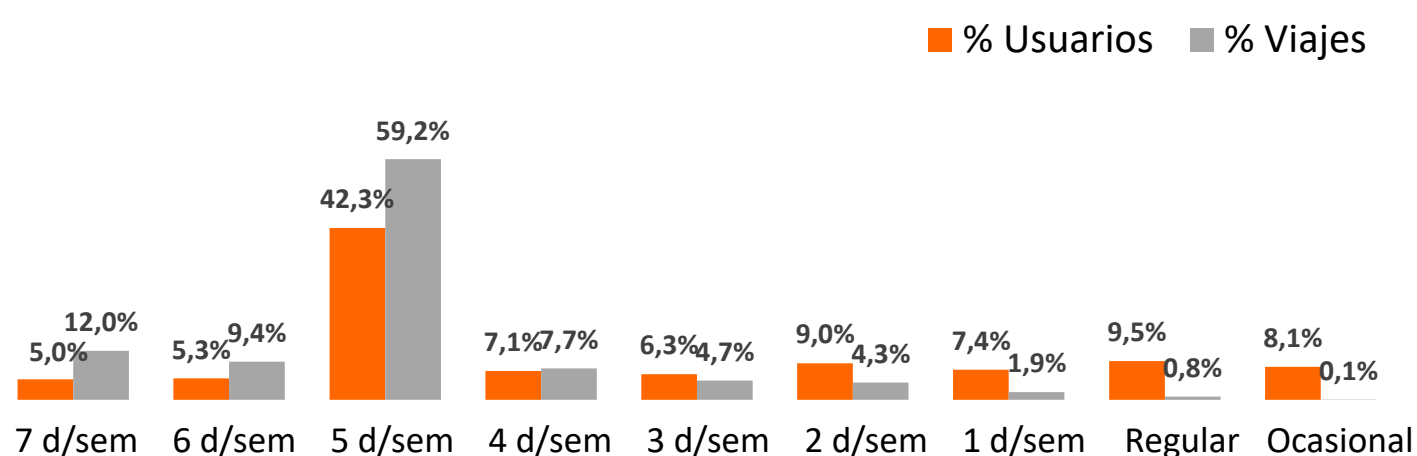
- Los **viajeros semanales** de Rodalia Barcelona realizan un uso bastante intenso del tren, con una media de **4,26 viajes semanales**.
- El 83% de los viajeros viaja de forma semanal, y estos usuarios realizan la práctica totalidad del volumen de viajes total contabilizados (el 99%).
- **Tres de cada cuatro usuarios** viajan **sólo entre semana**, el uso el fin de semana exclusivamente es testimonial y el 23% utiliza Rodalia Barcelona tanto entre semana como el fin de semana.
- La satisfacción con el servicio desciende a medida que el uso es más intenso.

Tipo de día de viaje de los usuarios semanales



Base: Viajeros semanales (1.486 casos).

Frecuencia de uso: porcentaje de viajeros y de viajes*



Base: Total muestra Rodalia Barcelona (1.877 casos).

Datos en porcentaje. * Nº de viajes: son viajes anuales en Rodalia BARCELONA, proceden del cálculo de Frecuencia (Q.35) x Nº viajes al día (Q.37)

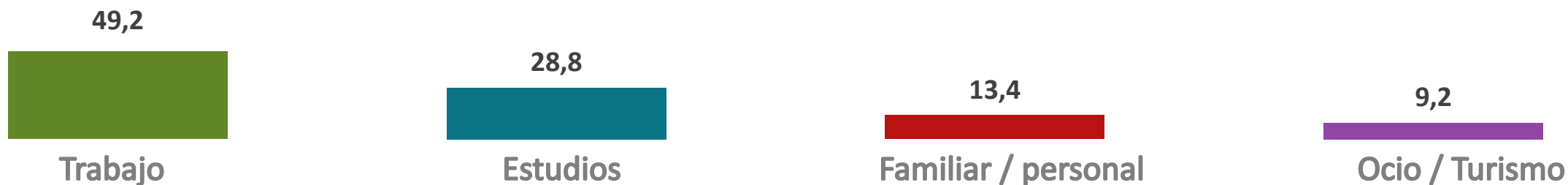
Q35. ¿Con qué frecuencia realiza Vd. en este TREN este mismo trayecto de (Q1) a (Q2), teniendo en cuenta que una ida y una vuelta cuenta como un viaje?

Q36. ¿Y los realiza?

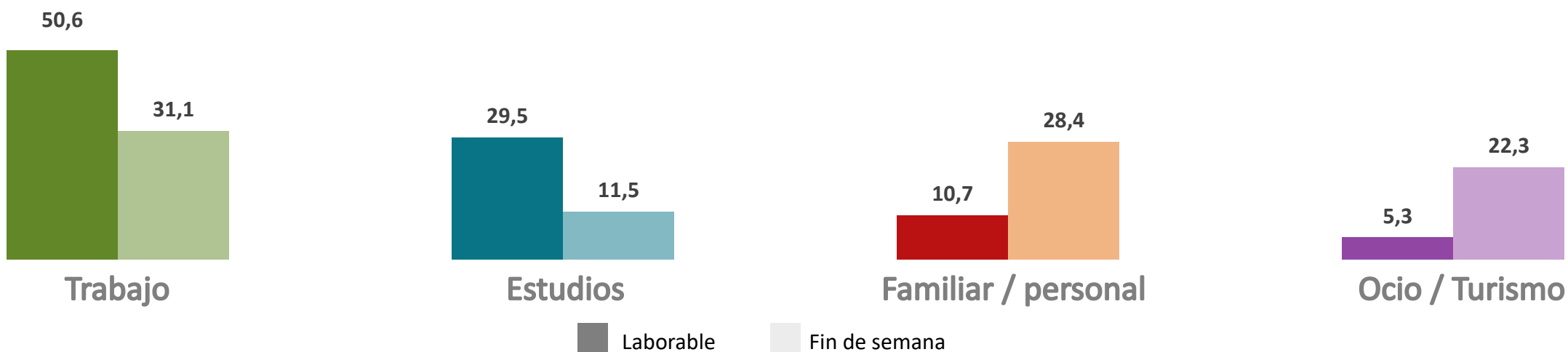
Motivo de Viaje

- El **principal motivo** de viaje en Rodalia Barcelona es por **motivos laborales**. Es el principal motivo de viaje entre semana y también los fines de semana.
- Los desplazamientos por **motivos personales** o **familiares** y por **ocio** se realizan en mayor medida los **fines de semana**.

Motivo de viaje TOTAL



Según tipo de día

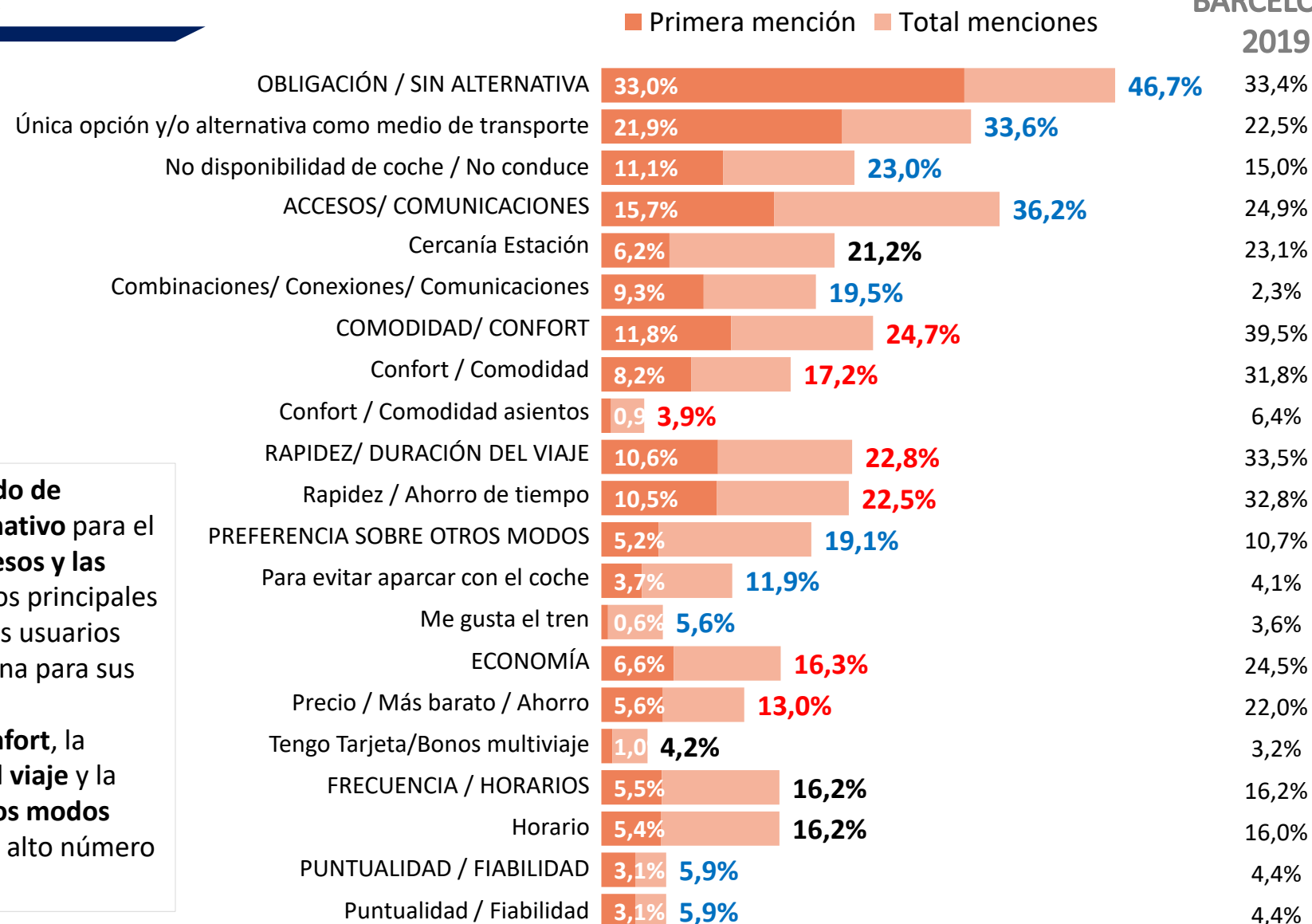


Base: Total muestra Rodalia Barcelona (1.845 casos). Datos en porcentaje.

Q41. Los días laborables ¿cuál es el principal motivo de su viaje en este trayecto EN TREN?. Q42. Los fines de semana ¿cuál es el principal motivo de su viaje en este trayecto EN TREN?

Motivos de Elección de Rodalia

Rodalia
BARCELONA
2019



- El **no disponer de modo de desplazamiento alternativo** para el viaje así como los **accesos y las comunicaciones** son los principales motivos por los que los usuarios eligen Rodalia Barcelona para sus desplazamientos.
- La **comodidad y el confort**, la **rapidez y duración del viaje** y la **preferencia sobre otros modos** también presentan un alto número de menciones.

Base: Total muestra Rodalia Barcelona 2021 (1.845 casos), 2019 (1.877). Datos en porcentaje.

Q34. ¿Podría decirme los 3 principales motivos por los que ha elegido el tren para viajar en este trayecto?

VALORACIÓN DE ASPECTOS GENERALES Y ATRIBUTOS DEL SERVICIO

1

OFERTA GENERAL
DE TRENES

2

REGULARIDAD Y
PUNTUALIDAD DEL
SERVICIO

3

DURACIÓN
DEL VIAJE

4

INFORMACIÓN
DADA SOBRE EL
SERVICIO

5

FACILIDAD LLEGADA A
ESTACIÓN Y CONEXIÓN
TTE. PÚBLICO

6

COMODIDAD /
CONFORT DE LAS
ESTACIONES

7

COMODIDAD /
CONFORT DEL
VIAJE

8

LIMPIEZA Y
APARIENCIA ESTÉTICA
DE ESTACIONES Y
TRENES

9

TRATO Y
ATENCIÓN
PERSONAL

10

RELACION CON EL
CLIENTE

11

SENSACIÓN DE
SEGURIDAD ANTE
LA DELINCUENCIA

12

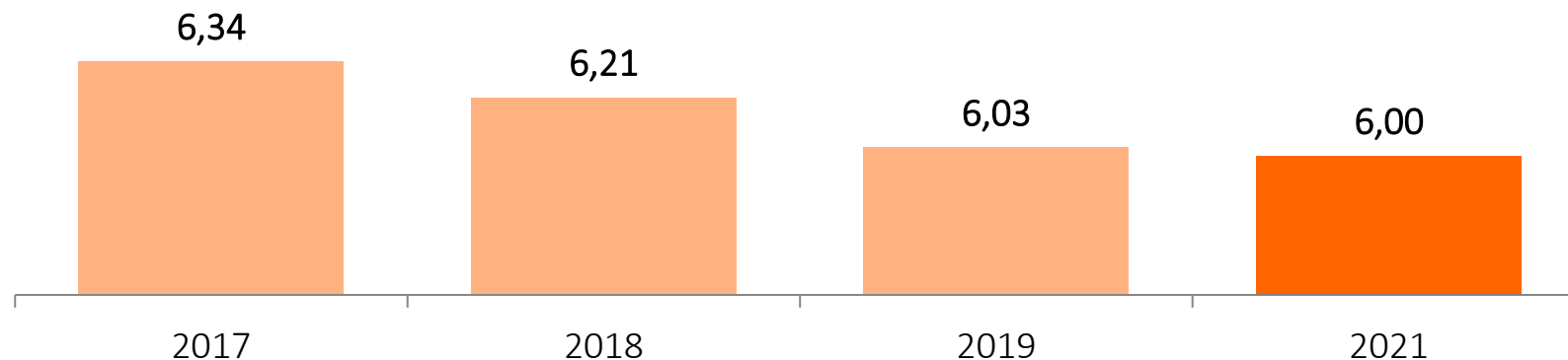
RELACIÓN
CALIDAD/PRECIO

Valoración General del Servicio

- El **IQP** se sitúa de media en 6 puntos sobre 10, manteniendo los mismos niveles alcanzados en el año 2019.
- El **ISP** experimenta un ligero **descenso**, continuando la tendencia negativa desde el año 2017.

Valoración Global del Servicio (0-10)

IQP



% Viajeros muy + bastante satisfechos con el servicio

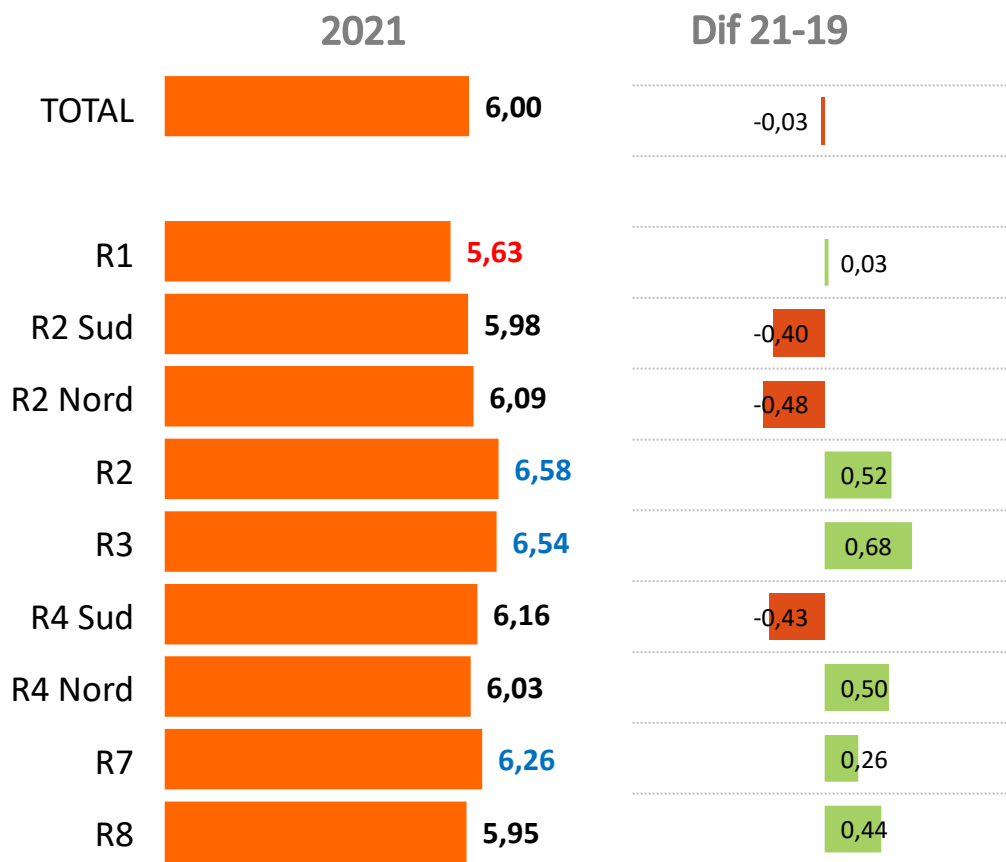
ISP



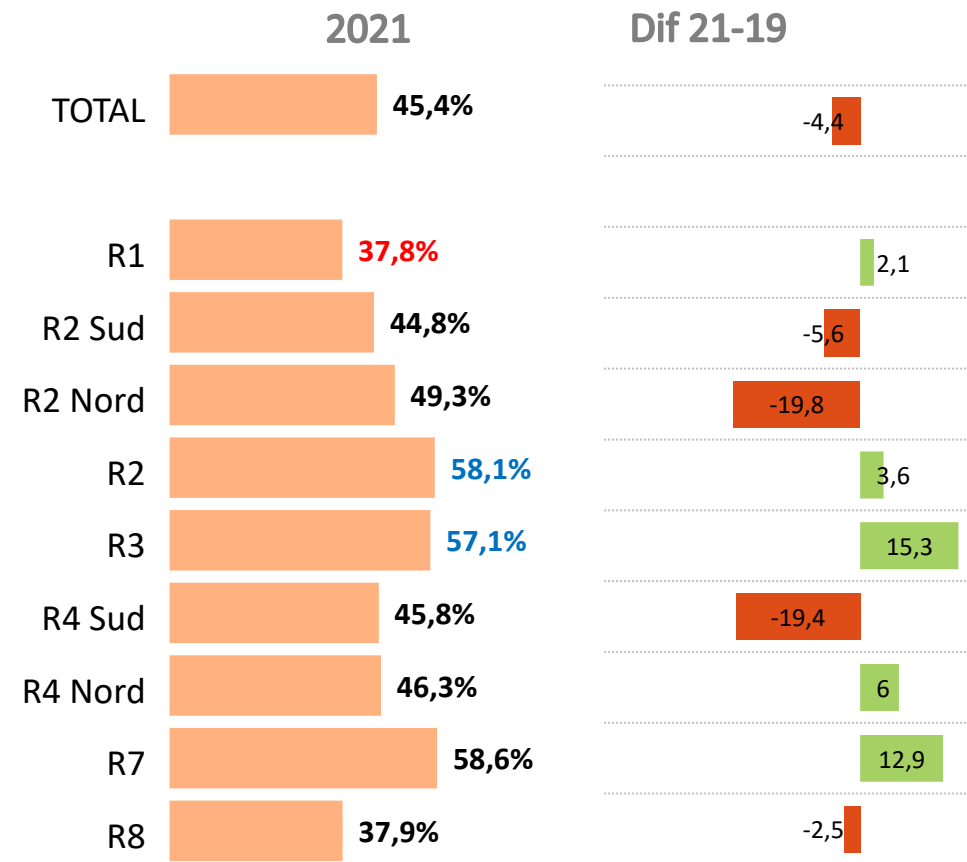
IQP e ISP por Línea

- Tanto el **IQP como el ISP** **descienden** claramente respecto al año 2019 en las líneas **R2 Sud, R2 Nord y R4 Sud**.
- Por el contrario, el IQP aumenta en mayor medida en **R3, R2, R4 Nord y R8**.
- El **ISP** lo hace con más fuerza en las líneas **R3 y R7**.

IQP por Línea (valor de 0 a 10)



ISP por Línea (%)



Base: Total muestra Rodalia BARCELONA 2021 (1.845 casos), 2018 (1.877). Datos IQP en promedio, escala 0 a 10. ISP en porcentajes

Q16. A nivel general y teniendo en cuenta todos los aspectos del servicio en su conjunto, valore de 0 a 10 al servicio en su conjunto. Siendo 0 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho. Q17. Esta valoración significa que Vd. está. ...?

Valoración Aspectos Generales del Servicio



- La mayoría de los aspectos generales mejoran respecto al año 2019, especialmente la **facilidad de llegada a la estación y conexión con transporte público, el trato y atención del personal, y la información dada sobre el servicio.**
- Por el contrario, los pocos aspectos que empeoran son la **relación con el cliente, la regularidad y puntualidad del servicio y la sensación de seguridad ante la delincuencia.**

Base: Total muestra Rodalia BARCELONA (1.845 casos), 2019 (1.877). Datos en promedio, escala de 0 a 10

Q16. A nivel general y teniendo en cuenta todos los aspectos del servicio en su conjunto, valore de 0 a 10 al servicio en su conjunto.

Perfil

- Variaciones en el perfil del viajero
 - Sexo: Mujeres 59%
 - Edad: 16 a 24 años: 38% (↑ vs. 2019)
 - Nacionalidad Española: 79% (↓ vs. 2019)
 - Asalariados: 55% (↓ vs. 2019)
 - Estudiantes: 32% (↑ vs. 2019)
 - Estudios medios: 62% (↑ vs. 2019)
 - Estudios primarios: 3,3% (↓ vs. 2019)
 - Años utilizando Rodalia: 7,6 (↓ vs. 2019)
- Media de viajes semanales/trayecto: 4,26



Frecuencia y Motivo de viaje

- El 83% de los usuarios viaja de forma semanal (53% de forma intensa y 30% moderada). Estos usuarios suponen la práctica totalidad, el 99%, del total de viajes anuales registrados en Rodalia Barcelona.
- El 73% viaja solo en laborables y un 23% viaja tanto en laborables como en fin de semana.
- Entre semana, el 51% viaja por trabajo y el 30% por estudios. Los fines de semana también se viaja mucho por trabajo (31%) pero aumenta el uso por temas personales (28%) y ocio (22%).



Modo de Viaje y Alternativas

- El 10% de los viajeros transborda desde o hacia otro tren de la red de Rodalia Barcelona.
- El principal modo complementario a Rodalia durante el viaje, para llegar o irse de la estación, es andando, dado que casi ocho de cada diez usuarios así lo hace. El Metro o tranvía es utilizado por un 29% de los viajeros.
- El 63% de los viajeros son clientes exclusivos de Rodalia Barcelona en el trayecto. El principal modo alternativo es el coche (18%) seguido del autobús (13%) y el Metro o tranvía (5%).



Conclusiones

Título utilizado y Canal de Compra

- La T-Jove integrada es el título con mayor uso (22%), seguida de la T-casual integrada (18%) y T-usual integrada (15%).
- El canal de compra más utilizado son las máquinas (62%) seguido de taquillas (25%).
- Los usuarios de uso muy intenso, que viajan por estudios utilizan principalmente la tarjeta T-Jove integrada. Los usuarios que utilizan la T-casual integrada y la T-usual integrada mayoritariamente viajan por trabajo.
- El Billete Sencillo está claramente más vinculado a viajes esporádicos por ocio.



Satisfacción de cliente y Recomendación

- El IQP se mantiene en los mismos niveles alcanzados en el año 2019, situándose en 6,00. El ISP desciende ligeramente hasta el 45,4%.
- Por Líneas, el IQP alcanza su máximo en la R2, R3 y R7. Los mínimos en R1, R8 y R2 Sud.
- La recomendación continua la tendencia descendente desde el año 2017, bajando hasta los 6,76 puntos.
- Las principales razones para no recomendar el servicio son la falta de puntualidad, la frecuencia de trenes y que sucedan demasiadas averías/incidencias.



Valoración Aspectos del Servicio

- Mejoran la percepción de duración del viaje, la información dada sobre el servicio, la facilidad de llegada a la estación y conexiones, la comodidad y el confort de las estaciones, la comodidad y el confort del viaje, y el trato y atención del personal.
- La valoración del servicio y de los aspectos que lo componen está negativamente relacionada con la frecuencia de uso: los viajeros más frecuentes, especialmente los que viajan para acudir al trabajo, son los menos satisfechos.



Motivos de Elección Rodalies y Modos Alternativos

- Los principales motivos para elegir Rodalia son: no tener otra alternativa de transporte para el trayecto (47%), por los accesos y comunicaciones (36%), y por la comodidad y confort del viaje (25%), así como la rapidez del viaje (23%),
- Los que en ocasiones realizan el trayecto en coche (el 18%) optan por este modo por la falta de puntualidad y fiabilidad de los trenes (37%). Es la misma razón esgrimida por el 47% de los que realizan en algunas ocasiones el mismo trayecto en autobús y por el 59% de los que alternan con el Metro.

Aspectos de mejora

- Las mejoras más demandadas están relacionadas con la puntualidad y regularidad de los trenes (36%), con la frecuencia de trenes y horarios de éstos (30%), seguridad (16%), y la gestión de incidencias en el servicio (13%).
- Las mejoras más demandadas son similares entre los clientes poco o muy satisfechos con el servicio: puntualidad y menos retrasos y también la frecuencia de trenes.

