

The logo of Metro de Madrid, featuring a large red diamond shape with a white diamond inside. The word "Metro" is written in white on a blue rectangular background that is centered within the white diamond.

**Percepción de la calidad del
servicio por parte de los
clientes de Metro de Madrid**

Metro de Madrid, S.A.

Enero 2010



Antecedentes



Periódicamente **desde 1993**, Metro de Madrid realiza diferentes estudios de Opinión para conocer cómo valoran los clientes el servicio que reciben y cuáles son sus expectativas, y de esta manera orientar la empresa hacia el cliente.

Este estudio tiene como finalidad, conocer cuál es la opinión de nuestros clientes respecto del servicio prestado por la Compañía, tanto en su globalidad, como por Línea, así como en determinados aspectos o atributos de servicio.

Los datos que se presentan provienen del análisis de los resultados de las **14.000 Encuestas** llevadas a cabo en el mes de Octubre realizadas en **97 estaciones** de la red de Metro de Madrid, estratificadas por sexo, edad y nacionalidad.



Índice de Calidad Percibida (ICP). Detalle



EVOLUCIÓN DE LOS ICP DE LOS ASPECTOS

ASPECTOS	2008	(2009-2008)	2009
Iluminación de trenes	8,13	↑	8,30
Iluminación de estaciones	7,98	↑	8,24
Señalización de las estaciones	8,08	↑	8,21
Seguridad ante accidentes	7,61	↑	7,89
Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,48	↑	7,82
Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,48	↑	7,82
Conservación de estaciones	7,37	↑	7,77
Conservación de estaciones	7,37	↑	7,77
Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,52	↑	7,76
Rapidez del viaje en tren	7,40	↑	7,73
Rapidez del viaje en tren	7,40	↑	7,73
Atención y amabilidad de los empleados	7,25	↑	7,35
Funcionamiento de las escaleras mecánicas	7,05	↑	7,32
Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,10	↑	7,31
Información ante incidencias del servicio	6,89	↑	7,29
Tiempo de espera en andén	6,97	↑	7,26
Espacio disponible dentro de los coches	7,03	↑	7,25
Amabilidad de los vigilantes	6,83	↑	7,03
Temperatura y ventilación en las estaciones	6,64	↑	7,01
Atención a reclamaciones y sugerencias	6,69	↑	7,00
Temperatura y ventilación en los coches	6,65	↑	6,97
Marcha silenciosa de los trenes	6,57	↑	6,76
Paradas anormales de los trenes	6,29	↑	6,60
ICP GLOBAL	7,23	↑	7,50

NOTA: Ordeando de mayor a menor por el último estudio

El ICP es un indicador que relaciona la valoración con la importancia de cada aspecto y permite monitorizar el nivel y evolución de la opinión de los clientes respecto a la calidad de servicio percibida.

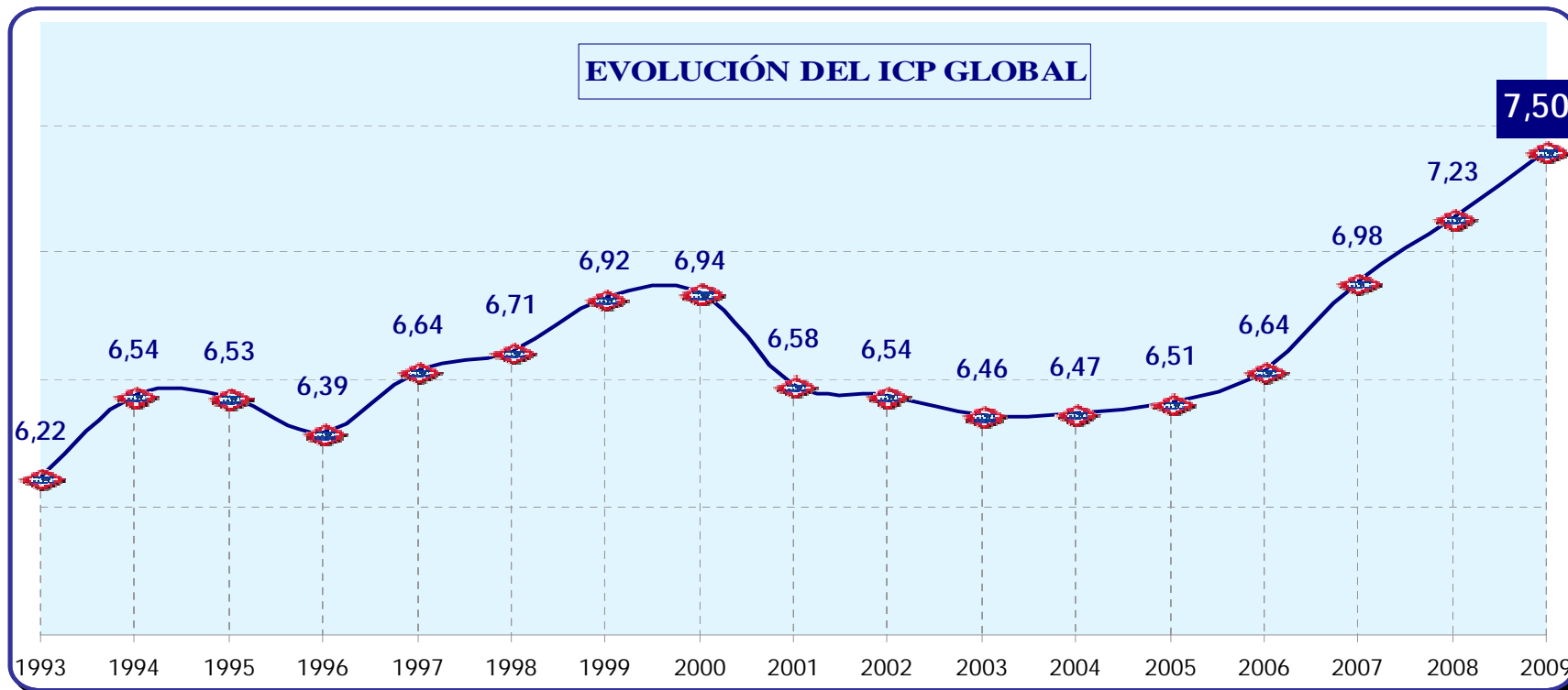
En este estudio, el ICP alcanza una puntuación del **7,5** sobre 10, lo que representa un **incremento**, respecto del 2008, de cerca del **4%**.

Los **23 aspectos** que se encuestan son los más representativos del servicio.

En este estudio, **todos han mejorado** su valoración, y **todos sobrepasan la nota de 6,5 puntos**



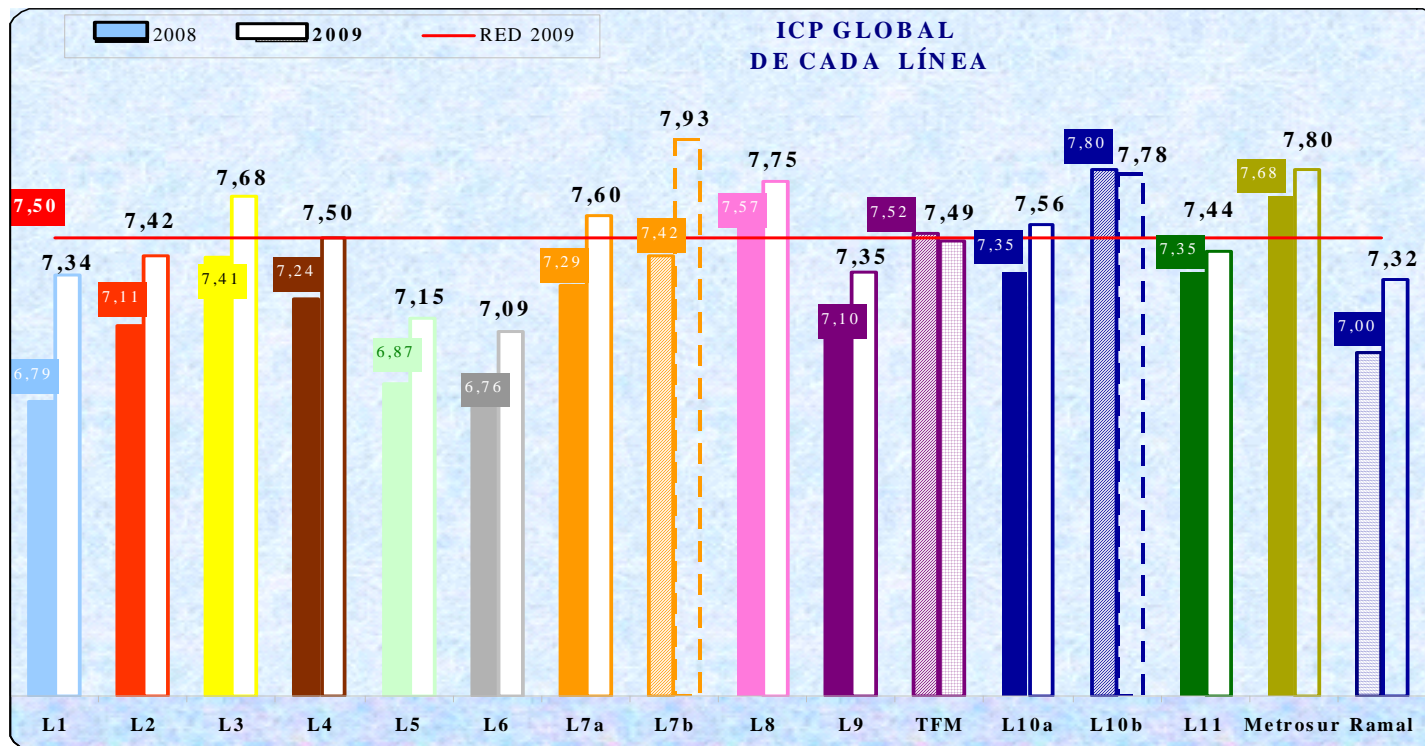
Índice de Calidad Percibida (ICP). Tendencia



La **tendencia** de éste indicador confirma que, los clientes de Metro de Madrid **van percibiendo positivamente las mejoras** del servicio que se están implementando en los últimos años, de ahí que, por tercer año consecutivo se adquiera **el máximo histórico, con 7,50 ptos.**



Índice de Calidad Percibida (ICP) por Línea



- **Todas** las Líneas tienen una nota **por encima de 7**. Todas las Líneas han mejorado en su valoración respecto al año anterior, excepto la TFM y L10MetroNorte, que se mantienen.
- La **Línea más valorada** es la **Línea 7 MetroEste**, seguida de la **Línea 12**
- La **Línea menos valorada** es la **Línea 6**, con un **7.09**, pero es la tercera línea que más ha mejorado respecto al año anterior (aproximadamente el 5%).



Sobre la accesibilidad



Como novedad en esta Estudio se ha preguntado a los encuestados sobre su valoración respecto la accesibilidad hasta el andén.

El resultado de la valoración dada por los clientes en este aspecto es de **7,42**





Índice de satisfacción (IS)



El nivel de satisfacción de los clientes respecto del servicio recibido, se obtiene contrastando la calidad esperada con la calidad percibida

Índice Calidad Esperada (ICE) - Índice de calidad percibida (ICP)

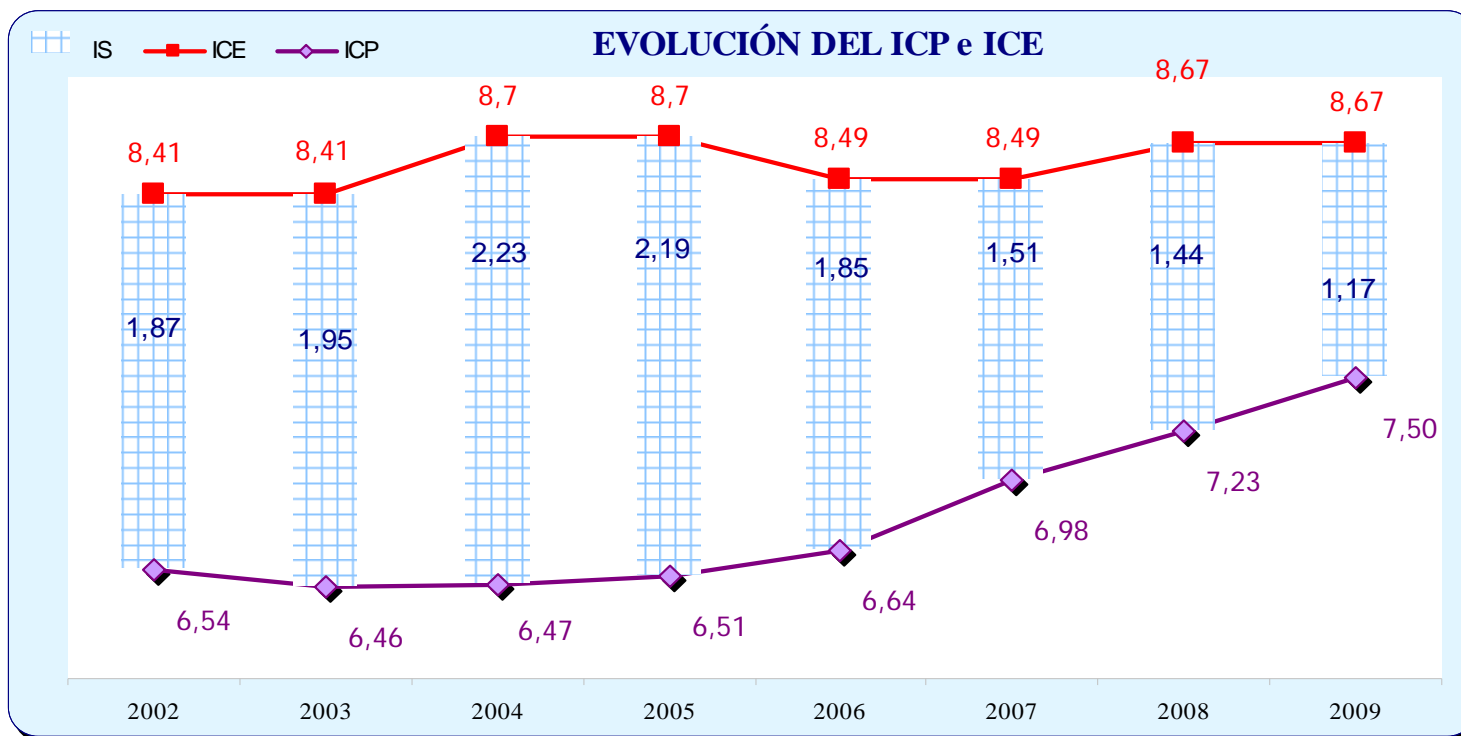
El **Índice de Calidad Esperada**, ICE, muestra las expectativas de calidad de los clientes respecto del servicio de Metro de Madrid, y se obtiene a partir de un estudio realizado cada 2 años. El último fue realizado en el 2008 y el valor obtenido fue de **8,67 sobre 10**.

Cuanto más bajo es el Índice IS, más cerca está el Índice de Calidad Percibida del Índice de Calidad Esperada, y por lo tanto mayor será el grado de satisfacción de los clientes.

Cuanto más cerca del valor cero, mayor satisfacción



Índice de satisfacción (IS)



Analizando la evolución del indicador se aprecia que **los clientes se muestran cada vez más satisfechos** del servicio recibido.

El Índice IS presenta una tendencia a que su valor sea cada vez menor.

El valor obtenido en el año 2009 es el más bajo de la serie.



Índice de satisfacción (IS)



La importancia del valor de este Índice es vital para la gestión de la empresa, tal y como se recoge en la definición de la **MISION** de Metro de Madrid :

“Ser la opción de movilidad socialmente más rentable y cercana a las expectativas de los clientes”

En este sentido, también se ha preguntado a los clientes si **recomiendan el uso del Metro** como medio de transporte.

*El resultado ha sido que el **95,82 % de los encuestados recomiendan la utilización de Metro de Madrid como medio de transporte***



Conclusiones



1. Los clientes de Metro de Madrid **perciben positivamente las mejoras del servicio** que se ha puesto en marcha en los últimos años, alcanzando en el año 2009, la **nota más alta hasta la fecha, por tercer año consecutivo**
2. Los clientes están **cada vez más satisfechos**, al estar más cerca la valoración de la calidad percibida de sus expectativas.
3. El análisis por Líneas indica:
 - a) **Todas tienen una nota por encima de 7**
 - b) **Todas mejoran** en valoración respecto el años anterior excepto la Línea TFM y L10 MetroNorte que se mantienen.
 - c) Las Líneas **mejor** valoradas son **L7 MetroEste y L12**.
4. El **95.82%** de los encuestados **recomiendan** la utilización de Metro de Madrid como medio de transporte