



Estudio de calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, competencia de la Administración General del Estado. Año 2019

Fase I: Análisis de los aspectos de calidad, investigación cualitativa previa

19411-CO-RP-V01

21/10/2019



Pº de La Habana, 138
28036 Madrid, España
T +34 914 521 200
F +34 914 521 300
www.ineco.com

ÍNDICE

1 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD	5
1.1 Encuesta a usuarios	5
1.2 Estaciones de autobuses	6
2 ELABORACIÓN Y DISEÑO DEL CUESTIONARIO Y DE LA FICHA DE ESTACIONES	7
3 OBJETO DEL TRABAJO DE CAMPO.....	7
3.1 Encuesta a usuarios	8
3.1.1 Dimensionamiento de la muestra	8
3.1.2 Investigación de campo.....	12
3.1.3 Implementación del cuestionario a usuarios	18
3.2 Investigación Estaciones de autobuses	18
ANEXOS.....	19
Anexo 1 Cuestionario a usuarios.....	21
Anexo 2 Ficha de estaciones	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sistema de indicadores, encuesta a usuarios.....	5
Tabla 2 Sistema de indicadores, estaciones de autobuses	6
Tabla 3 Error máximo de muestreo por intervalo de viajeros de la VAC.....	8
Tabla 4 Asignación de la muestra por VAC	8
Tabla 5 Asignación de la muestra por VAC y estación de autobús	13
Tabla 6 Encuestadores, jornadas y fechas de campo por estación de autobús	17
Tabla 7 Estaciones objeto de la investigación	18

1 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD

1.1 ENCUESTA A USUARIOS

Los atributos de calidad y las variables socioeconómicas de segmentación que componen la base del estudio han sido revisados con la última medición efectuada en el año 2015. De acuerdo con la Dirección del estudio se ha decidido introducir algunos cambios en la redacción de los atributos e introducir dos nuevos:

El atributo 4, *Confort y comodidad del autobús*, se ha modificado quedando en *Comodidad del autobús*.

El atributo 8, *Calidad de los vehículos*, se ha modificado quedando en Estado general de los vehículos.

El atributo 12, *Correspondencia con otras líneas y modos de transporte*, se ha modificado quedando *Correspondencia con otras líneas y medios de transporte*.

El atributo 18, *Información y señalización del servicio en la estación de origen*, se ha modificado quedando *Información y señalización en la estación de origen*.

Se han añadido dos nuevos atributos: *Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles...)* y *Entretenimientos a bordo (acceso a películas, música, radio...)*

El sistema de indicadores adoptado para la medición de 2019 es el siguiente:

Tabla 1 Sistema de indicadores, encuesta a usuarios

Atributo agrupado	Nº atributo	Atributo
Funcionalidad del servicio	1	Puntualidad de salida
	2	Puntualidad de llegada
	11	Suficiencia de horarios
	12	Correspondencia con otras líneas y medios de transporte
	13	Idoneidad de las paradas
Confort y trato personal	4	Comodidad del autobús
	5	Temperatura interior del autobús
	6	Amabilidad y corrección del personal de la empresa
	9	Limpieza interior y exterior de los vehículos
	10	Atención al cliente (bebidas, prensa, auriculares...)
Comodidad del viaje	3	Sensación de seguridad durante el viaje
	8	Estado general de los vehículos
	15	Seguridad y control de equipajes
Estaciones	18	Información y señalización en la estación de origen
	19	Estado de conservación y limpieza de la estación de origen
Comercialización y otros aspectos	7	Información y venta de billetes
	14	Relación calidad/precio
	16	Información de los derechos del viajero
	17	Disponibilidad de hojas de reclamaciones
	20	Servicio de Internet (información, reserva y venta)
	21	Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles...)
	23	Comodidad en la subida y bajada del autobús
22	Entretenimientos a bordo (acceso a películas, música, radio...)	

Fuente: Elaboración propia a partir del mismo estudio del año 2015

En cuanto a las variables de segmentación y hábitos de utilización del servicio, se han respetado las del estudio de 2015. Las variables incluidas son las siguientes:

- VAC utilizada.
- Municipio y provincia de origen del viaje.
- Sexo.
- Edad.
- Ocupación.
- Motivo del viaje.
- Frecuencia del viaje.
- Lugar de compra del billete.
- Tipo de billete utilizado.

El cuestionario se completa con:

- Cambios observados en los últimos años, aspectos que han mejorado y aspectos que han empeorado.
- Aspectos de mayor importancia y de menor importancia, de los atributos de calidad.

1.2 ESTACIONES DE AUTOBUSES

La ficha de estaciones recoge la existencia de una serie de servicios, se han añadido en esta campaña:

- Wifi en la estación
- Consigna de equipajes
- Sala Vip

Tabla 2 Sistema de indicadores, estaciones de autobuses

Aspectos a medir	VARIABLES en la ficha de estaciones
Ubicación de las estaciones	Localidad
	Ubicación
Servicios de información	Número de ventanillas
	Número de pantallas
	Número de paneles
Conservación de las estaciones	Valoración de la conservación (1 a 5)
Limpieza	Valoración de la limpieza (1 a 5)
Señalización interna	Valoración de la señalización interna (1 a 5)
Accesibilidad interior	Existencia de rampas
	Existencia de escaleras mecánicas
	Existencia de ascensores
Accesibilidad exterior	Existencia de parada bus
	Existencia de parada taxi
	Existencia de aparcamientos
	Existencia de conexiones con otros modos de transporte

Aspectos a medir	Variabes en la ficha de estaciones
Inventario de establecimientos y locales comerciales	Multitienda
	Prensa/Librería
	Moda/Complementos
	Música/Electrónica
	Alimentación
	Regalos/Souvenir
	Farmacia
	Bancos/Cajeros
	Estanco/Lotería
	Otros establecimientos comerciales
Inventario de establecimientos de restauración	Cafetería
	Autoservicio
	Restaurante
	Comida rápida
	Máquinas alimentación
	Máquinas bebida
	Otros
Otras prestaciones	Existencia de Wifi
	Existencia de consigna de equipajes
	Existencia de Sala Vip
Otros aspectos	Antigüedad
	Renovación
	Nº de líneas
	Nº de usuarios

Fuente: Elaboración propia a partir del mismo estudio del año 2015

2 ELABORACIÓN Y DISEÑO DEL CUESTIONARIO Y DE LA FICHA DE ESTACIONES

El cuestionario y la ficha de estaciones se encuentran recogidos en los Anejos 1 y 2 de este documento.

3 OBJETO DEL TRABAJO DE CAMPO

En este capítulo se define la planificación y la metodología relativa a la investigación de campo del Estudio de calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, competencia de la Administración General del Estado. Año 2019.

Esta investigación de campo comprende las siguientes tareas:

- Encuesta a usuarios.
- Investigación relativa a las Estaciones de Autobuses.

3.1 ENCUESTA A USUARIOS

La investigación por encuesta se llevará a cabo mediante entrevista personal a los usuarios de los servicios de transporte interurbano al finalizar su viaje, mediante selección aleatoria del individuo objeto de encuesta y con la ayuda de miniordenadores tipo tablet.

3.1.1 DIMENSIONAMIENTO DE LA MUESTRA

El tamaño total de la muestra a obtener es de 9.500 encuestas. Para elaborar un reparto de las mismas según VAC, se ha analizado en una investigación previa las diferentes características de los servicios, en relación a la frecuencia, número de expediciones y recorrido de las rutas por concesión, además de la demanda de viajeros en cada una de ellas.

Para la asignación de la muestra se fijó un error máximo por intervalo de viajeros (datos de 2018), una vez asignado el error se calculó la muestra.

Los intervalos considerados son:

Tabla 3 Error máximo de muestreo por intervalo de viajeros de la VAC

Intervalo de viajeros		Error máx.
1.000	29.999	± 22,0%
30.000	59.999	± 16,0%
60.000	199.999	± 13,0%
200.000	999.999	± 7,5%
1.000.000	5.000.000	± 5,4%

Fuente: Elaboración propia

La fórmula utilizada para la determinación del tamaño muestral de cada VAC es:

$$n = \frac{\sigma^2 * N * p * q}{e^2 (N - 1) + \sigma^2 * p * q}$$

n: muestra

N: población (Viajeros anuales de 2018)

p y q: proporción en la población, 0,5.

σ : nivel de confianza, 95,5%, 2 sigmas

e: error muestral, según tabla anterior

Tabla 4 Asignación de la muestra por VAC

VAC	DENOMINACIÓN VAC	Viajeros 2018	Error máximo %	Encuestas asignadas
VAC-017	TERUEL-BARCELONA CON HIJUELA A CASPE	70.436	13,0	59
VAC-022	LOGROÑO-SORIA-MADRID CON HIJUELAS	376.279	7,5	177

Estudio de calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, competencia de la Administración General del Estado.
Año 2019. Fase I: Análisis de los aspectos de calidad, investigación cualitativa previa

VAC	DENOMINACIÓN VAC	Viajeros 2018	Error máximo %	Encuestas asignadas
VAC-023	MADRID-TOLEDO CON HIJUELAS	3.101.415	5,4	342
VAC-025	MURCIA-SEVILLA POR GRANADA CON HIJUELAS	131.828	13,0	59
VAC-031	MURCIA-VALENCIA	122.890	13,0	59
VAC-034	VIELLA-LLEIDA CON HIJUELAS	23.405	22,0	20
VAC-043	LLEIDA-MOLINA DE ARAGÓN POR ZARAGOZA CON HIJUELAS	100.786	13,0	59
VAC-046	IRÚN-TUY CON HIJUELAS	513.125	7,5	177
VAC-051	MADRID-BADAJOS-VALENCIA CON HIJUELAS	909.382	7,5	177
VAC-053	CORIA-SALAMANCA-BARCELONA CON HIJUELAS	37.950	16,0	39
VAC-055	MADRID-ALICANTE CON HIJUELAS	752.334	7,5	177
VAC-063	MADRID-TOLEDO POR VALMOJADO CON HIJUELA POR CHOZAS CANALES	435.252	7,5	177
VAC-067	BURGOS-POZA DE LA SAL-FRÍAS-BRIVIESCA-LOGROÑO CON HIJUELAS	4.033	22,0	20
VAC-076	SORIA-ZARAGOZA CON HIJUELAS	80.223	13,0	59
VAC-082	MADRID-FUENSALIDA	106.736	13,0	59
VAC-087	MADRID-MIAJADAS-DON BENITO CON HIJUELAS	1.729.944	5,4	342
VAC-092	MADRID-GRANADA-ALMUÑÉCAR	628.598	7,5	177
VAC-093	MADRID-JAÉN CON HIJUELAS	570.131	7,5	177
VAC-099	MADRID-ZARAGOZA-BARCELONA CON HIJUELA	1.164.314	5,4	342
VAC-108	SANTANDER-BILBAO-BARCELONA CON HIJUELA	67.608	13,0	59
VAC-124	HUESCA-LLEIDA CON HIJUELAS	318.214	7,5	177
VAC-126	BADAJOS-CÓRDOBA CON HIJUELAS	96.957	13,0	59
VAC-127	MADRID-SALAMANCA-VIGO CON HIJUELAS	751.169	7,5	177
VAC-130	MADRID-FUENTE DEL ARCO-BADALONA CON HIJUELAS	76.753	13,0	59
VAC-132	ALICANTE-MURCIA CON HIJUELAS	276.928	7,5	177
VAC-133	ZARAGOZA-MURCIA CON HIJUELAS	162.009	13,0	59
VAC-140	SALAMANCA-LEÓN-SANTANDER-LAREDO	66.353	13,0	59
VAC-145	LEÓN-ZARAGOZA POR VALLADOLID CON HIJUELAS	23.973	22,0	20
VAC-150	SEVILLA Y MÁLAGA A MONTGAT Y MANRESA, CON HIJUELAS	811.054	7,5	177
VAC-152	MADRID-PIEDRABUENA	1.005.446	5,4	342

Estudio de calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, competencia de la Administración General del Estado.
Año 2019. Fase I: Análisis de los aspectos de calidad, investigación cualitativa previa

VAC	DENOMINACIÓN VAC	Viajeros 2018	Error máximo %	Encuestas asignadas
VAC-154	ZARAGOZA-CASTELLÓN DE LA PLANA POR TARRAGONA Y CASPE	402.785	7,5	177
VAC-157	MADRID-IRÚN CON HIJUELAS	1.616.812	5,4	342
VAC-158	MADRID-CASAS IBÁÑEZ-LAS LAGUNAS DE RUIDERA	1.110.792	5,4	342
VAC-159	SANTIAGO DE COMPOSTELA-GIJÓN-IRÚN-BARCELONA	1.228.256	5,4	342
VAC-160	GIJÓN-LEÓN-MADRID	1.175.781	5,4	342
VAC-161	SEVILLA-SALAMANCA-IRÚN	364.475	7,5	177
VAC-200	LA PUERTA DE SEGURA (JAÉN)-HELLÍN (ALBACETE)	1.157	22,0	20
VAC-201	PUENTE GENAVE (JAÉN)- ALBACETE	18.292	22,0	20
VAC-202	PEDRO BERNARDO (ÁVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)	3.395	22,0	20
VAC-203	LA ADRADA (ÁVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)	9.954	22,0	20
VAC-206	FERROL-ALGECIRAS	64.758	13,0	59
VAC-208	MADRID-PAMPLONA POR BURGOS Y LOGROÑO, CON PROLONGACIÓN A VALCARLOS Y FRONTERA FRANCESA DE ARNEGUI	190.075	13,0	59
VAC-209	HONTANARES (ÁVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)	15.506	22,0	20
VAC-211	TAMARITE DE LITERA (HUESCA)-LLEIDA	137.291	13,0	59
VAC-213	SANTANDER-BILBAO-LA MANGA DEL MAR MENOR (MURCIA)	272.207	7,5	177
VAC-214	MADRID-SEVILLA-AYAMONTE (HUELVA)	250.729	7,5	177
VAC-215	MADRID-CÓRDOBA-SAN FERNANDO	264.891	7,5	177
VAC-216	MADRID-ALMERÍA	147.484	13,0	59
VAC-217	AYAMONTE (HUELVA)-SANTA COLOMA DE GRAMANET (BARCELONA)	99.098	13,0	59
VAC-218	CASAS BAJAS (VALENCIA)-TERUEL	8.985	22,0	20
VAC-219	VIGO (PONTEVEDRA), IRÚN (GUIPÚZCOA) Y BARCELONA	155.597	13,0	59
VAC-220	BILBAO (VIZCAYA) Y CASTRO URDIALES (CANTABRIA)	779.883	7,5	177
VAC-221	MADRID-ZAOREJAS-SIGÜENZA	59.358	16,0	39
VAC-222	MADRID-PLASENCIA (CÁCERES)	64.680	13,0	59
VAC-223	MADRID-ÁVILA	251.049	7,5	177

Estudio de calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, competencia de la Administración General del Estado.
Año 2019. Fase I: Análisis de los aspectos de calidad, investigación cualitativa previa

VAC	DENOMINACIÓN VAC	Viajeros 2018	Error máximo %	Encuestas asignadas
VAC-224	MADRID-JARAÍZ DE LA VERA (CÁCERES)	193.998	13,0	59
VAC-225	PAMPLONA-JACA	15.121	22,0	20
VAC-226	MADRID-NAVAMORCUENDE (TOLEDO)	36.907	16,0	39
VAC-227	CALAHORRA (LA RIOJA)-SORIA	122.469	13,0	59
VAC-228	ALMERÍA-CARTAGENA	34.883	16,0	39
VAC-229	MURCIA-ALMERÍA	108.036	13,0	59
VAC-230	CUENCA-BARCELONA	28.304	22,0	20
VAC-231	MADRID-PIEDRABUENA (CIUDAD REAL)-AGUDO (CIUDAD REAL)	1.138.088	5,4	342
VAC-232	MADRID-MÁLAGA-ALGECIRAS (CÁDIZ)	468.121	7,5	177
VAC-233	FRAGA-BINEFAR-MEQUINENZA (HUESCA)-LLEIDA	48.205	16,0	39
VAC-234	IRÚN (GUIPÚZCOA)-ALGECIRAS (CÁDIZ)	55.414	16,0	39
VAC-235	BURGOS-ZARAGOZA	387.091	7,5	177
VAC-236	BADAJOS-MURCIA	6.759	22,0	20
VAC-237	ALICANTE-CARTAGENA-MURCIA	170.801	13,0	59
VAC-238	ÉIBAR (GUIPÚZCOA)-PAMPLONA (NAVARRA)	1.516	22,0	20
VAC-239	JAÉN-BENIDORM (ALICANTE)	17.071	22,0	20
VAC-240	MÉRIDA (BADAJOS)-SEVILLA	183.928	13,0	59
VAC-241	BADAJOS-SEVILLA	50.289	16,0	39
VAC-242	MADRID-ARANDA DUERO (BURGOS)-EL BURGO DE OSMA (SORIA)	132.202	13,0	59
VAC-243	MADRID-GUADALAJARA	1.052.353	5,4	342
VAC-244	MADRID-MOLINA DE ARAGÓN (GUADALAJARA)-TERUEL-VALENCIA	108.841	13,0	59
VAC-245	BARCELONA-HUESCA	130.859	13,0	59
VAC-246	MADRID-SEGOVIA CON PROLONGACIÓN A MELGAR DE FERNAMENTAL (BURGOS)	1.371.757	5,4	342
VAC-247	ALDEANUEVA DEL CAMINO (CÁCERES)-MADRID	66.831	13,0	59
VAC-248	PUERTOLLANO, TOMELLOSO (CIUDAD REAL), CUENCA, ALBACETE Y VALENCIA	189.614	13,0	59
TOTAL		29.328.273	1,03	9.507

3.1.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Para planificar la campaña de trabajo, ha sido necesario realizar como actividad preliminar, una revisión de las rutas, itinerarios y horarios de las diferentes VAC, analizando los lugares de parada, entre otros aspectos, para seleccionar los puntos de encuesta.

Igualmente, se ha analizado la información facilitada de partida por la Dirección del estudio, en relación a horarios y matrices de viajeros, para llevar a cabo una correcta práctica de la investigación.

Como parte de esta investigación de campo previa, se ha obtenido una distribución orientativa de la muestra por VAC, desglosada según puntos de encuesta.

La siguiente tabla recoge el número de encuestas que se ha previsto realizar según estación de autobuses y VAC, completando de este modo la muestra por concesión, definida en el epígrafe anterior. Esta muestra por estación podrá variar según el desarrollo de los resultados del trabajo, con el fin de obtener la cuota mínima de encuestas por VAC.

Tabla 5 Asignación de la muestra por VAC y estación de autobús

VAC	DENOMINACIÓN VAC	Albacete	Alicante	Almería Intermodal	Badajoz	Barcelona Nord	Barcelona Sants	Bilbao	Burgos	Córdoba Estación	Córdoba Paseo Victoria	Coruña	Granada	Guadalajara	Hellín	Lleida	Logroño	Madrid Est. Sur	Madrid Av. América	Madrid Moncloa	Madrid Plaza Elíptica	Madrid Príncipe Pío	Málaga	Murcia	Pamplona Est. Bus	Pamplona San Juan Avenida Baiona	Salamanca	Santander	Sevilla	Soria	Talavera	Tarragona	Teruel	Toledo	Valencia	Valladolid	Zaragoza	Muestra programada				
017	TERUEL-BARCELONA CON HIJUELA A CASPE															20																								59		
022	LOGROÑO-SORIA-MADRID CON HIJUELAS																27		100													50										177
023	MADRID-TOLEDO CON HIJUELAS																				242														100						342	
025	MURCIA-SEVILLA POR GRANADA CON HIJUELAS												19												40																59	
031	MURCIA-VALENCIA																							29												30				59		
034	VIELLA-LLEIDA CON HIJUELAS																20																								20	
043	LLEIDA-MOLINA DE ARAGÓN POR ZARAGOZA CON HIJUELAS																10																						49		59	
046	IRÚN-TUY CON HIJUELAS											30						147																							177	
051	MADRID-BADAJEZ-VALENCIA CON HIJUELAS				15													142														5				15				177		
053	CORIA-SALAMANCA-BARCELONA CON HIJUELAS					5	4																				30														39	
055	MADRID-ALICANTE CON HIJUELAS	20	10												20			117							10																177	
063	MADRID-TOLEDO POR VALMOJADO CON HIJUELA POR CHOZAS CANALES																	97																	80						177	
067	BURGOS-POZA DE LA SAL-FRÍAS-BRIVIESCA-LOGROÑO CON HIJUELAS								15								5																								20	
076	SORIA-ZARAGOZA CON HIJUELAS																															34						25		59		
082	MADRID-FUENSALIDA																							59																	59	
087	MADRID-MIAJADAS-DON BENITO CON HIJUELAS																						221									121									342	
092	MADRID-GRANADA-ALMUÑÉCAR												30					147																							177	
093	MADRID-JAÉN CON HIJUELAS	10																167																							177	
099	MADRID-ZARAGOZA-BARCELONA CON HIJUELA					72	80												100																				90		342	
108	SANTANDER-BILBAO-BARCELONA CON HIJUELA					9	17	17									6												10												59	
124	HUESCA-LLEIDA CON HIJUELAS																177																								177	
126	BADAJEZ-CÓRDOBA CON HIJUELAS				9							50																													59	

VAC	DENOMINACIÓN VAC	Albacete	Alicante	Almería Intermodal	Badajoz	Barcelona Nord	Barcelona Sants	Bilbao	Burgos	Córdoba Estación	Córdoba Paseo Victoria	Coruña	Granada	Guadalajara	Hellín	Lleida	Logroño	Madrid Est. Sur	Madrid Av. América	Madrid Moncloa	Madrid Plaza Elíptica	Madrid Principe Pio	Málaga	Murcia	Pamplona Est. Bus	Pamplona San Juan Avenida Baiona	Salamanca	Santander	Sevilla	Soria	Talavera	Tarragona	Teruel	Toledo	Valencia	Valladolid	Zaragoza	Muestra programada			
127	MADRID-SALAMANCA-VIGO CON HIJUELAS																	100								77												177			
130	MADRID-FUENTE DEL ARCO-BADALONA CON HIJUELAS	10																49																					59		
132	ALICANTE-MURCIA CON HIJUELAS		87																					90																177	
133	ZARAGOZA-MURCIA CON HIJUELAS																															9				50		59			
140	SALAMANCA-LEÓN-SANTANDER-LAREDO																									15	24								20				59		
145	LEÓN-ZARAGOZA POR VALLADOLID CON HIJUELAS																																		8				20		
150	SEVILLA Y MÁLAGA A MONTGAT Y MANRESA, CON HIJUELAS	9	15	8		30				10			20		10								10	15				15			20			15					177		
152	MADRID-PIEDRABUENA																	200															142						342		
154	ZARAGOZA-CASTELLÓN DE LA PLANA POR TARRAGONA Y CASPE																														70						107		177		
157	MADRID-IRÚN CON HIJUELAS							87	40										200								15													342	
158	MADRID-CASAS IBÁÑEZ-LAS LAGUNAS DE RUIDERA																	342																						342	
159	SANTIAGO DE COMPOSTELA-GIJÓN-IRÚN-BARCELONA					10	20	140	10								10										110									12	30			342	
160	GIJÓN-LEÓN-MADRID																	292																		50				342	
161	SEVILLA-SALAMANCA-IRÚN				10				25																	65		25									52				177
200	LA PUERTA DE SEGURA (JAÉN)-HELLÍN (ALBACETE)														20																									20	
201	PUENTE GENAVE (JAÉN)-ALBACETE	20																																						20	
202	PEDRO BERNARDO (ÁVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)																																							20	
203	LA ADRADA (ÁVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)																																							20	
206	FERROL-ALGECIRAS											54																												59	
208	MADRID-PAMPLONA POR BURGOS Y LOGROÑO, CON PROLONGACIÓN A VALCARLOS Y FRONTERA FRANCESA DE ARNEGUI																9		30							20														59	
209	HONTANARES (ÁVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)																																							20	

VAC	DENOMINACIÓN VAC	Albacete	Alicante	Almería Intermodal	Badajoz	Barcelona Nord	Barcelona Sants	Bilbao	Burgos	Córdoba Estación	Córdoba Paseo Victoria	Coruña	Granada	Guadalajara	Hellín	Lleida	Logroño	Madrid Est. Sur	Madrid Av. América	Madrid Moncloa	Madrid Plaza Elíptica	Madrid Príncipe Pío	Málaga	Murcia	Pamplona Est. Bus	Pamplona San Juan Avenida Baiona	Salamanca	Santander	Sevilla	Soria	Talavera	Tarragona	Teruel	Toledo	Valencia	Valladolid	Zaragoza	Muestra programada	
211	TAMARITE DE LITERA (HUESCA)-LLEIDA															59																							59
213	SANTANDER-BILBAO-LA MANGA DEL MAR MENOR (MURCIA)		40					30									30							27				20							30				177
214	MADRID-SEVILLA-AYAMONTE (HUELVA)									10								137										30											177
215	MADRID-CÓRDOBA-SAN FERNANDO									10								167																					177
216	MADRID-ALMERÍA			15														44																					59
217	AYAMONTE (HUELVA)-SANTA COLOMA DE GRAMANET (BARCELONA)				5	5										5		44																					59
218	CASAS BAJAS (VALENCIA)-TERUEL																																20						20
219	VIGO (PONTEVEDRA), IRÚN (GUIPÚZCOA) Y BARCELONA						25									10								10									14						59
220	BILBAO (VIZCAYA) Y CASTRO URDIALES (CANTABRIA)							177																															177
221	MADRID-ZAOREJAS-SIGÜENZA														39																								39
222	MADRID-PLASENCIA (CÁCERES)																	59																					59
223	MADRID-ÁVILA																	177																					177
224	MADRID-JARAÍZ DE LA VERA (CÁCERES)																	59																					59
225	PAMPLONA-JACA																								20														20
226	MADRID-NAVAMORCUENDE (TOLEDO)																	39																					39
227	CALAHORRA (LA RIOJA)-SORIA																																						59
228	ALMERÍA-CARTAGENA			39																																			39
229	MURCIA-ALMERÍA			20																				39															59
230	CUENCA-BARCELONA					5																										10	5					20	
231	MADRID-PIEDRABUENA (CIUDAD REAL)-AGUDO (CIUDAD REAL)																	342																					342
232	MADRID-MÁLAGA-ALGECIRAS (CÁDIZ)																	117						60															177
233	FRAGA-BINEFAR-MEQUINENZA (HUESCA)-LLEIDA															39																							39
234	IRÚN (GUIPÚZCOA)-ALGECIRAS (CÁDIZ)							5		10													10						14										39
235	BURGOS-ZARAGOZA								40								90																				47		177
236	BADAJOS-MURCIA	5	5		5																			5															20

VAC	DENOMINACIÓN VAC	Albacete	Alicante	Almería Intermodal	Badajoz	Barcelona Nord	Barcelona Sants	Bilbao	Burgos	Córdoba Estación	Córdoba Paseo Victoria	Coruña	Granada	Guadalajara	Hellín	Lleida	Logroño	Madrid Est. Sur	Madrid Av. América	Madrid Moncloa	Madrid Plaza Elíptica	Madrid Príncipe Pío	Málaga	Murcia	Pamplona Est. Bus	Pamplona San Juan Avenida Baiona	Salamanca	Santander	Sevilla	Soria	Talavera	Tarragona	Teruel	Toledo	Valencia	Valladolid	Zaragoza	Muestra programada			
237	ALICANTE-CARTAGENA-MURCIA		39																					20															59		
238	ÉIBAR (GUIPÚZCOA)-PAMPLONA (NAVARRA)																								20																20
239	JAÉN-BENIDORM (ALICANTE)		10																					10																	20
240	MÉRIDA (BADAJOZ)-SEVILLA																																							59	
241	BADAJOZ-SEVILLA				19																																				39
242	MADRID-ARANDA DUERO (BURGOS)-EL BURGO DE OSMA (SORIA)																		59																						59
243	MADRID-GUADALAJARA													150					192																						342
244	MADRID-MOLINA DE ARAGÓN (GUADALAJARA)-TERUEL-VALENCIA																	29																15		15					59
245	BARCELONA-HUESCA						59																																		59
246	MADRID-SEGOVIA CON PROLONGACIÓN A MELGAR DE FERNAMENTAL (BURGOS)																			342																					342
247	ALDEANUEVA DEL CAMINO (CÁCERES)-MADRID																																								59
248	PUERTOLLANO, TOMELLOSO (CIUDAD REAL), CUENCA, ALBACETE Y VALENCIA	10																																			49				59
	TOTAL	84	206	82	63	136	205	456	130	40	50	84	69	189	50	340	177	3.014	681	401	242	280	80	285	50	20	187	179	168	155	186	114	88	322	154	142	398		9.507		

Las fechas previstas para la práctica de campo comprenden desde el próximo 24 de octubre hasta finales del próximo mes de noviembre, los últimos 10 días de dicho mes se utilizarán para recuperaciones, si fuera necesario. Para ello, se contará con un equipo compuesto por un total de 113 encuestadores y un jefe de equipo por estación, repartidos entre las diferentes estaciones objeto de encuesta.

Los jefes de equipo coordinarán los equipos de encuesta, además de encargarse de la formación de los encuestadores el día anterior al inicio de los trabajos.

Los equipos de trabajo se han distribuido según estaciones, del siguiente modo:

Tabla 6 Encuestadores, jornadas y fechas de campo por estación de autobús

ESTACIÓN	ENCUESTADORES	JORNADAS	FECHA DE INICIO PREVISTA
Albacete	2	2	5-nov.
Alicante	4	2	28-oct.
Almería Intermodal	2	2	29-oct.
Badajoz	2	2	30-oct.
Barcelona Nord	4	1	4-nov.
Barcelona Sants	4	2	5-nov.
Bilbao	4	4	5-nov.
Burgos	3	2	29-oct.
Córdoba Estación	2	2	30-oct.
Córdoba Paseo Victoria 15			
Coruña	2	2	7-nov.
Granada	2	2	14-nov.
Guadalajara	3	3	13-nov.
Hellín	2	1	13-nov.
Lleida	4	3	11-nov.
Logroño	4	2	14-nov.
Madrid Estación Sur	14	7	30-oct.
Madrid Av. América	6	4	24-oct.
Madrid Moncloa	4	4	24-oct.
Madrid Plaza Elíptica	4	3	25-oct.
Madrid Príncipe Pío	4	3	25-oct.
Málaga	2	2	7-nov.
Murcia	3	3	11-nov.
Pamplona Estación	2	2	7-nov.
Pamplona San Juan Avenida Baiona			
Salamanca	3	3	29-oct.
Santander	2	3	13-nov.
Sevilla	2	3	20-nov.
Soria	2	3	18-nov.
Talavera	3	3	20-nov.
Tarragona	2	3	11-nov.
Teruel	2	2	21-nov.
Toledo	4	3	4-nov.
Valencia	2	3	20-nov.
Valladolid	3	2	18-nov.
Zaragoza	5	3	20-nov.

Las fechas de inicio previstas podrán verse modificadas en algunas de las estaciones, en función de las incidencias que puedan surgir durante la práctica de la investigación.

Las encuestas se efectuarán en turnos únicos de trabajo, generalmente de 8 horas, salvo en algunas estaciones donde se podrán realizar en dos turnos de trabajo (mañana y tarde), como sucede en las estaciones de Madrid y Barcelona, en función de la distribución horaria en la llegada de los autobuses.

3.1.3 IMPLEMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO A USUARIOS

El cuestionario definido será programado mediante software específico (Entryware Mobile 6.4) en miniordenadores portátiles tipo tablet o PDA.

3.2 INVESTIGACIÓN ESTACIONES DE AUTOBUSES

En las estaciones de autobuses donde se realizarán encuestas, se completará la ficha a modo de inventario recogiendo los principales aspectos y características de las mismas. Este trabajo será cumplido por los jefes de equipo o supervisores situados en cada estación durante las jornadas de realización de encuestas entre los meses de octubre y noviembre próximos.

La relación de estaciones a investigar se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 7 Estaciones objeto de la investigación

ESTACIÓN	ESTACIÓN
Albacete	Madrid Moncloa
Alicante	Madrid Plaza Elíptica
Almería Intermodal	Madrid Príncipe Pío
Badajoz	Málaga
Barcelona Nord	Murcia
Barcelona Sants	Pamplona
Bilbao	Salamanca
Burgos	Santander
Córdoba Estación	Sevilla
Coruña	Soria
Granada	Talavera
Guadalajara	Tarragona
Hellín	Teruel
Lleida	Toledo
Logroño	Valencia
Madrid Estación Sur	Valladolid
Madrid Av. América	Zaragoza



ANEXOS



Anexo 1 Cuestionario a usuarios



Estudio de calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, competencia de la Administración General del Estado.
Año 2019. Fase I: Análisis de los aspectos de calidad, investigación cualitativa previa



ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA POR EL USUARIO. AÑO 2019



CONCESIÓN _____ ESTACIÓN _____ FECHA _____
EMPRESA _____ ENTREVISTADOR _____ Nº ENCUESTA _____ (A rellenar en oficina)

1	MUNICIPIO ORIGEN DEL VIAJE	2	SEXO	3	EDAD	4	OCUPACIÓN	5	MOTIVO DEL VIAJE
	Municipio: _____ Provincia: _____	1. Hombre 2. Mujer	1. De 16 a 24 años 2. De 25 a 34 años 3. De 35 a 44 años 4. De 45 a 54 años 5. Más de 54 años	1. Trabajo 2. Estudios 3. Ama de casa 4. Parado 5. Jubilado	1. Trabajo 2. Estudios 3. Médico 4. Ocio 5. Gestiones / Visita 6. Otros				
6	FRECUENCIA DEL VIAJE	7	COMPRA DEL BILLETE	8	TIPO DEL BILLETE	9	CAMBIOS OBSERVADOS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS		
	1. Ocasionalmente 2. 3 - 5 veces al año 3. 1 vez al mes 4. 2 veces al mes 5. 1 vez a la semana 6. Diario o casi diario	1. Taquilla 2. Teléfono 3. Internet 4. Agencia de viajes 5. En el autobús 6. Ns/Nc	1. Sencillo 2. I/V 3. Multiviaje 4. Ab. Transportes 5. Otro	¿QUÉ HA MEJORADO? M _____			¿QUÉ HA EMPEORADO? P _____		

VALORE, POR FAVOR, CADA UNO DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS, SEGÚN LA CALIDAD QUE LE HAYAN OFRECIDO EN EL VIAJE QUE ACABA DE REALIZAR.

	Muy Malo	Malo	Normal	Bueno	Muy Bueno	Ns/Nc
1. Puntualidad de salida	1	2	3	4	5	6
2. Puntualidad de llegada	1	2	3	4	5	6
3. Sensación de seguridad durante el viaje	1	2	3	4	5	6
4. Comodidad del autobús	1	2	3	4	5	6
5. Temperatura interior	1	2	3	4	5	6
6. Amabilidad y corrección del personal de la empresa	1	2	3	4	5	6
7. Información y venta de billetes	1	2	3	4	5	6
8. Estado general de los vehículos	1	2	3	4	5	6
9. Limpieza interior y exterior del autobús	1	2	3	4	5	6
10. Atención al cliente (bebidas, prensa, auriculares, etc.)	1	2	3	4	5	6
11. Suficiencia de horarios	1	2	3	4	5	6
12. Correspondencia con otras líneas y medios de transporte	1	2	3	4	5	6
13. Idoneidad de las paradas	1	2	3	4	5	6
14. Relación calidad/precio	1	2	3	4	5	6
15. Seguridad y control de equipajes	1	2	3	4	5	6
16. Información de los derechos del viajero	1	2	3	4	5	6
17. Disponibilidad de hojas de reclamaciones	1	2	3	4	5	6
18. Información y señalización en la estación de origen	1	2	3	4	5	6
19. Estado de conservación y limpieza de la estación de origen	1	2	3	4	5	6
20. Servicio Internet (información, reserva y venta)	1	2	3	4	5	6
21. Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles...)	1	2	3	4	5	6
22. Entretenimientos a bordo (acceso a películas, música, radio...)	1	2	3	4	5	6
23. Ha subido y bajado con facilidad del autobús	SI	NO				

EN EL MOMENTO DE REALIZAR UN VIAJE ¿A QUÉ ASPECTOS, DE LOS QUE HA CALIFICADO ANTERIORMENTE, OTORGA...

MAYOR IMPORTANCIA

1º _____ 55 56

2º _____ 57 58

3º _____ 59 60

MENOR IMPORTANCIA

1º _____ 61 62

2º _____ 63 64

3º _____ 65 66



Anexo 2 Ficha de estaciones



La ficha de estaciones se ha implementado como formulario en Google Docs.

El enlace es el siguiente:

https://docs.google.com/forms/d/1AVC4GdNb57g64ZLM0Egc4wNPx-XeVy1UbS9i5YSma7U/viewform?ts=5da5b773&edit_requested=true

El formulario es el siguiente:

15/10/2019

Fichas de estaciones

Fichas de estaciones

*Obligatorio

1. Fecha *

Ejemplo: 15 de diciembre de 2012

2. Nombre de la estación, ciudad *

3. Nombre del gerente de la estación

4. Nombre de la persona que ayuda a responder el cuestionario, en caso de que no sea el gerente de la estación

5. Año de construcción

6. Año de renovación

7. Número de líneas

8. Número de usuarios, especificar si son diarios, mensuales, anuales

15/10/2019

Fichas de estaciones

9. Observaciones sobre año de construcción, renovación, número de líneas y de usuarios

10. Valoración de la ubicación *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Muy mala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy buena

11. Observaciones sobre la ubicación

12. Número de ventanillas *

13. Número de pantallas *

14. Número de paneles *

15. Observaciones ventanillas, pantallas y paneles

16. Estado de conservación *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Muy malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy bueno

15/10/2019

Fichas de estaciones

17. Observaciones estado de conservación

18. Estado de la limpieza *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Muy malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy bueno

19. Observaciones estado de la limpieza

20. Estado de la señalización interna *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Muy malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy bueno

21. Observaciones a la señalización interna

22. Existe wifi en la estación *

Marca solo un óvalo.

Sí
 No

23. Existe sala VIP en la estación *

Marca solo un óvalo.

Sí
 No

15/10/2019

Fichas de estaciones

24. **Existe consigna de equipajes en la estación ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

25. **Existen rampas de acceso a la estación (para carritos, sillas de ruedas...)***

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

26. **Observaciones a las rampas de acceso**

27. **Existen escaleras mecánicas en la estación ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

28. **Observaciones sobre las escaleras mecánicas**

29. **Existen ascensores en la estación ***

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

30. **Observaciones sobre los ascensores**

15/10/2019

Fichas de estaciones

31. Existe aparcamiento en la estación *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

32. Observaciones sobre el aparcamiento

33. Existe parada de taxis en la estación *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

34. Observaciones sobre la parada de taxis

35. Existe parada de autobuses urbanos *

Marca solo un óvalo.

- Dentro de la estación
 Fuera de la estación
 Dentro y fuera de la estación
 No ha parada de autobuses urbanos en el entorno

36. Observaciones sobre la parada de autobuses urbanos

15/10/2019

Fichas de estaciones

37. Existen conexiones con otros medios de transporte en la estación *

Marca solo un óvalo.

- Metro
- Cercanías
- Tranvía
- Otros
- No existe conexión con otros medios de transporte

38. Existencia de locales comerciales. Indique el número *

Marca solo un óvalo por fila.

	0	1	2	3	4	5	Más de 5
Multitienda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prensa/Librería	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Moda/ Complementos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Música/electrónica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alimentación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regalos/souvenir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Farmacia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bancos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cajeros automáticos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estanco/lotería	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros locales comerciales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

39. Observaciones sobre los locales comerciales

40. Existencia de servicios de restauración. Indique el número *

Marca solo un óvalo por fila.

	0	1	2	3	4	5	Más de 5
Cafetería	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurante autoservicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comida rápida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Máquinas con productos de alimentación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Máquinas de bebidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros servicios de restauración	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



15/10/2019

Fichas de estaciones

41. Observaciones sobre los servicios de restauración

42. Otras observaciones

Anotar aquí cualquier observación que no haya quedado recogida en los apartados anteriores

Con la tecnología de
 Google Forms