



# **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 II: Desarrollo de las Investigaciones de Campo**

19411-CO-RP-V02

10/02/2020



Pº de La Habana, 138  
28036-Madrid, España  
T +34 914 521 200  
F +34 914 521 300  
[www.ineco.com](http://www.ineco.com)

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>PREPARACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO</b> .....	<b>4</b>
2.1	ENCUESTA A USUARIOS .....	4
2.2	FICHAS ESTACIONES DE AUTOBÚS .....	11
<b>3</b>	<b>CODIFICACIÓN Y GRABACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>ENCUESTA A USUARIOS. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA OBTENIDA</b> .....	<b>11</b>
4.1	MUESTRA OBTENIDA SEGÚN EMPRESA EXPLOTADORA .....	14
4.2	MUESTRA OBTENIDA SEGÚN ESTACIÓN DE LLEGADA .....	15
4.3	MUESTRA OBTENIDA SEGÚN PROVINCIA DE ORIGEN DEL VIAJE .....	16
4.3.1	INCIDENCIAS .....	18
	Anexo I Cuestionario a usuarios .....	19
	Anexo II Ficha de estaciones.....	23
	Anexo III Manual del Encuestador .....	33

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Muestra programada según Concesión .....	5
Tabla 2	Calendario de Campo según Estación de Encuesta .....	9
Tabla 3	Muestra Programada y Obtenida según Concesión .....	11
Tabla 4	Muestra Obtenida según Empresa Concesionaria .....	14
Tabla 5	Muestra Obtenida según Estación de Llegada .....	15
Tabla 6	Muestra Obtenida según Provincia de Origen .....	16

## 1 INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Transporte Terrestre ha encomendado a Ineco, en el año 2019, la realización del Estudio **“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”**. Ineco ya realizó este mismo estudio con periodicidad bianual, entre los años 2000-2008 y en el año 2015.

El objetivo principal de este estudio es conocer la opinión y valoración de los usuarios de las diferentes líneas a través de una amplia investigación de campo mediante entrevista personal a la finalización del viaje o a bordo de los vehículos.

El presente documento recoge la información correspondiente a la Fase II: preparación de la Investigación de Campo, el Plan de Investigación de la Encuesta a Usuarios, el proceso seguido para la cumplimentación de las fichas de estaciones de autobuses y el proceso de codificación y grabación de la información.

La exposición de los contenidos se ha agrupado en tres bloques de información:

- Preparación de la investigación de campo.
- Proceso de codificación y grabación de la información.
- Características de la muestra obtenida.

## 2 PREPARACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Las tareas preliminares a la práctica de campo se han concentrado en la actualización y revisión de las rutas, expediciones y horarios de cada concesión con el objetivo de planificar la investigación, identificando los puntos de encuesta idóneos. Como información de partida se analizó la información facilitada por la Dirección del Estudio, relativa a las rutas por concesión y a las matrices origen-destino de viajeros.

Dentro de esta planificación, se elaboró un calendario de campo para cada una de las estaciones objeto de encuesta.

Los equipos de campo se configuraron en función de los municipios objeto del estudio, asignando un jefe de equipo como responsable del trabajo de campo en la estación.

El plan de formación se desarrolló en tres etapas:

- Elaboración del manual del encuestador (recogido en el Anexo III).
- Formación de los jefes de equipo en las características de la investigación, su función dentro del equipo y técnicas para capacitar al equipo de encuestadores.
- Formación de los encuestadores a cargo del jefe de equipo.

### 2.1 ENCUESTA A USUARIOS

El tamaño de muestra definido para la investigación fue de 9.500 encuestas, distribuidas mediante una afijación proporcional según concesión (VAC) en función de la oferta de servicios, frecuencia, recorrido de las rutas por concesión y demanda de viajeros en cada una de ellas. En el proceso de asignación de la muestra a cada una de las VAC, resultó una muestra programada de 9.507 encuestas.

La población objeto de estudio alcanza a todos los usuarios de las líneas interurbanas competencia de la Administración General del Estado, agrupadas en un total de 80 concesiones. Como salvedad, se han excluido a los viajeros de las rutas integradas en el Consorcio Regional de Transportes de Madrid cuyas paradas de origen y destino se encuentran dentro de la propia Comunidad de Madrid.

La encuesta se ha llevado a cabo mediante entrevista personal a los usuarios de los servicios de transporte interurbano en el momento de finalizar su viaje o bien, a bordo de los vehículos, mediante una selección aleatoria del individuo objeto de encuesta. El cuestionario diseñado se recoge en el Anexo I.

El reparto de la muestra programada según concesión se puede observar en la tabla siguiente:

*Tabla 1 Muestra programada según Concesión*

VAC	DENOMINACIÓN	MUESTRA
VAC-017	TERUEL-BARCELONA CON HIJUELA A CASPE	59
VAC-022	LOGROÑO-SORIA-MADRID CON HIJUELAS	177
VAC-023	MADRID-TOLEDO CON HIJUELAS	342
VAC-025	MURCIA-SEVILLA POR GRANADA CON HIJUELAS	59
VAC-031	MURCIA-VALENCIA	59
VAC-034	VIELLA-LLEIDA CON HIJUELAS	20
VAC-043	LLEIDA-MOLINA DE ARAGÓN POR ZARAGOZA CON HIJUELAS	59
VAC-046	IRÚN-TUY CON HIJUELAS	177
VAC-051	MADRID-BADAJOS-VALENCIA CON HIJUELAS	177
VAC-053	CORIA-SALAMANCA-BARCELONA CON HIJUELAS	39
VAC-055	MADRID-ALICANTE CON HIJUELAS	177
VAC-063	MADRID-TOLEDO POR VALMOJADO CON HIJUELA POR CHOZAS CANALES	177
VAC-067	BURGOS-POZA DE LA SAL-FRÍAS-BRIVIESCA-LOGROÑO CON HIJUELAS	20
VAC-076	SORIA-ZARAGOZA CON HIJUELAS	59
VAC-082	MADRID-FUENSALIDA	59
VAC-087	MADRID-MIAJADAS-DON BENITO CON HIJUELAS	342
VAC-092	MADRID-GRANADA-ALMUÑÉCAR	177
VAC-093	MADRID-JAÉN CON HIJUELAS	177
VAC-099	MADRID-ZARAGOZA-BARCELONA CON HIJUELA	342
VAC-108	SANTANDER-BILBAO-BARCELONA CON HIJUELA	59
VAC-124	HUESCA-LLEIDA CON HIJUELAS	177
VAC-126	BADAJOS-CÓRDOBA CON HIJUELAS	59
VAC-127	MADRID-SALAMANCA-VIGO CON HIJUELAS	177
VAC-130	MADRID-FUENTE DEL ARCO-BADALONA CON HIJUELAS	59
VAC-132	ALICANTE-MURCIA CON HIJUELAS	177
VAC-133	ZARAGOZA-MURCIA CON HIJUELAS	59
VAC-140	SALAMANCA-LEÓN-SANTANDER-LAREDO	59
VAC-145	LEÓN-ZARAGOZA POR VALLADOLID CON HIJUELAS	20
VAC-150	SEVILLA Y MÁLAGA A MONTGAT Y MANRESA, CON HIJUELAS	177
VAC-152	MADRID-PIEDRABUENA	342
VAC-154	ZARAGOZA-CASTELLÓN DE LA PLANA POR TARRAGONA Y CASPE	177
VAC-157	MADRID-IRÚN CON HIJUELAS	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 II: Desarrollo de las Investigaciones de Campo

VAC	DENOMINACIÓN	MUESTRA
VAC-158	MADRID-CASAS IBÁÑEZ-LAS LAGUNAS DE RUIDERA	342
VAC-159	SANTIAGO DE COMPOSTELA-GIJÓN-IRÚN-BARCELONA	342
VAC-160	GIJÓN-LEÓN-MADRID	342
VAC-161	SEVILLA-SALAMANCA-IRÚN	177
VAC-200	LA PUERTA DE SEGURA (JAÉN)-HELLÍN (ALBACETE)	20
VAC-201	PUENTE GÉNAVE (JAÉN)- ALBACETE	20
VAC-202	PEDRO BERNARDO (ÁVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)	20
VAC-203	LA ADRADA (ÁVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)	20
VAC-206	FERROL-ALGECIRAS	59
VAC-208	MADRID-PAMPLONA POR BURGOS Y LOGROÑO (CON PROLONGACIÓN)	59
VAC-209	HONTANARES (ÁVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)	20
VAC-211	TAMARITE DE LITERA (HUESCA)-LLEIDA	59
VAC-213	SANTANDER-BILBAO-LA MANGA DEL MAR MENOR (MURCIA)	177
VAC-214	MADRID-SEVILLA-AYAMONTE (HUELVA)	177
VAC-215	MADRID-CÓRDOBA-SAN FERNANDO	177
VAC-216	MADRID-ALMERÍA	59
VAC-217	AYAMONTE (HUELVA)-SANTA COLOMA DE GRAMANET (BARCELONA)	59
VAC-218	CASAS BAJAS (VALENCIA)-TERUEL	20
VAC-219	VIGO (PONTEVEDRA), IRÚN (GUIPÚZCOA) Y BARCELONA	59
VAC-220	BILBAO (VIZCAYA) Y CASTRO URDIALES (CANTABRIA)	177
VAC-221	MADRID-ZAOREJAS-SIGÜENZA	39
VAC-222	MADRID-PLASENCIA (CÁCERES)	59
VAC-223	MADRID-ÁVILA	177
VAC-224	MADRID-JARAÍZ DE LA VERA (CÁCERES)	59
VAC-225	PAMPLONA-JACA	20
VAC-226	MADRID-NAVAMORCUENDE (TOLEDO)	39
VAC-227	CALAHORRA (LA RIOJA)-SORIA	59
VAC-228	ALMERÍA-CARTAGENA	39
VAC-229	MURCIA-ALMERÍA	59
VAC-230	CUENCA-BARCELONA	20
VAC-231	MADRID-PIEDRABUENA (CIUDAD REAL)-AGUDO (CIUDAD REAL)	342
VAC-232	MADRID-MÁLAGA-ALGECIRAS (CÁDIZ)	177
VAC-233	FRAGA-BINÉFAR-MEQUINENZA (HUESCA)-LLEIDA	39
VAC-234	IRÚN (GUIPÚZCOA)-ALGECIRAS (CÁDIZ)	39
VAC-235	BURGOS-ZARAGOZA	177
VAC-236	BADAJOS-MURCIA	20
VAC-237	ALICANTE-CARTAGENA-MURCIA	59
VAC-238	ÉIBAR (GUIPÚZCOA)-PAMPLONA (NAVARRA)	20
VAC-239	JAÉN-BENIDORM (ALICANTE)	20
VAC-240	MÉRIDA (BADAJOS)-SEVILLA	59
VAC-241	BADAJOS-SEVILLA	39

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 II: Desarrollo de las Investigaciones de Campo

VAC	DENOMINACIÓN	MUESTRA
VAC-242	MADRID-ARANDA DUERO (BURGOS)-EL BURGO DE OSMA (SORIA)	59
VAC-243	MADRID-GUADALAJARA	342
VAC-244	MADRID-MOLINA DE ARAGÓN (GUADALAJARA)-TERUEL-VALENCIA	59
VAC-245	BARCELONA-HUESCA	59
VAC-246	MADRID-SEGOVIA CON PROLONGACIÓN A MELGAR DE FERNAMENTAL (BURGOS)	342
VAC-247	ALDEANUEVA DEL CAMINO (CÁCERES)-MADRID	59
VAC-248	PUERTOLLANO, TOMELLOSO (CIUDAD REAL), CUENCA, ALBACETE Y VALENCIA	59
<b>TOTAL</b>		<b>9.507</b>

Esta investigación se realizó entre los días 24 de octubre y 6 de diciembre de 2019, según el calendario detallado de la siguiente tabla, donde se especifican las fechas trabajadas en cada estación y el número de encuestadores utilizados cada día.

En algunas rutas de baja demanda o poca frecuencia se realizaron encuestas a bordo de los autobuses.



## 2.2 FICHAS ESTACIONES DE AUTOBÚS

La ficha de estaciones de autobús recoge un conjunto de características relacionadas con el número de viajeros de la propia estación, su antigüedad, ubicación en el entorno, accesibilidad y número de establecimientos comerciales en su interior.

La cumplimentación de la ficha de estación corrió a cargo del jefe de equipo dispuesto en cada ciudad, dicha tarea se llevó a cabo durante las fechas de realización de encuestas.

El modelo de ficha utilizada se encuentra recogido en el Anexo II.

## 3 CODIFICACIÓN Y GRABACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La investigación por encuesta a usuarios ha sido realizada mediante la ayuda de miniordenadores portátiles tipo Tablet. La implementación del cuestionario en una aplicación informática permite:

- La grabación de las respuestas de forma simultánea a la realización de la encuesta.
- La grabación mediante los códigos asignados a cada una de las respuestas. De forma que no es necesaria una codificación posterior para las respuestas cerradas.
- Que la aplicación filtre y se dirija a las preguntas adecuadas en función de la cadena de respuestas anteriores, evitando incoherencias e inconsistencias.

Las fichas de estaciones se han digitalizado mediante un formulario de Google Docs, descrito en el Anexo II y cuyos resultados se presentarán en detalle en el informe correspondiente de la Fase III.

## 4 ENCUESTA A USUARIOS. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA OBTENIDA

La investigación por encuesta llevada a cabo ha permitido realizar 11.107 encuestas válidas. Los resultados obtenidos se ven reflejados en la Tabla 3, donde se detalla el número de encuestas válidas obtenidas según concesión, la muestra inicialmente programada y la diferencia entre ambas.

Tabla 3 Muestra Programada y Obtenida según Concesión

Contrato	Muestra Programada	Muestra Obtenida	Dif. (Obtenida-Programada)	
			Nº encuestas	Cobertura
VAC-017 - TERUEL-BARCELONA CON HIJUELA A CASPE	59	43	-16	72,88%
VAC-022 - LOGROÑO-SORIA-MADRID CON HIJUELAS	177	323	146	182,49%
VAC-023 - MADRID-TOLEDO CON HIJUELAS	342	609	267	178,07%
VAC-025 - MURCIA-SEVILLA POR GRANADA CON HIJUELAS	59	55	-4	93,22%
VAC-031 - MURCIA-VALENCIA	59	54	-5	91,53%
VAC-034 - VIELLA-LLEIDA CON HIJUELAS	20	30	10	150,00%
VAC-043 - LLEIDA-MOLINA DE ARAGÓN POR ZARAGOZA CON HIJUELAS	59	58	-1	98,31%
VAC-046 - IRÚN-TUY CON HIJUELAS	177	188	11	106,21%
VAC-051 - MADRID-BADAJOS-VALENCIA CON HIJUELAS	177	365	188	206,21%
VAC-053 - CORIA-SALAMANCA-BARCELONA CON HIJUELAS	39	23	-16	58,97%
VAC-055 - MADRID-ALICANTE CON HIJUELAS	177	274	97	154,80%



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 II: Desarrollo de las Investigaciones de Campo

Contrato	Muestra Programada	Muestra Obtenida	Dif. (Obtenida-Programada)	
			Nº encuestas	Cobertura
VAC-063 - MADRID-TOLEDO POR VALMOJADO Y CHOZAS CANALES	177	208	31	117,51%
VAC-067 - BURGOS-P. E LA SAL-FRÍAS-BRIVIESCA-LOGROÑO CON HIJUELAS	20	10	-10	50,00%
VAC-076 - SORIA-ZARAGOZA CON HIJUELAS	59	68	9	115,25%
VAC-082 - MADRID-FUENSALIDA	59	59	0	100,00%
VAC-087 - MADRID-MIAJADAS-DON BENITO CON HIJUELAS	342	354	12	103,51%
VAC-092 - MADRID-GRANADA-ALMUÑÉCAR	177	271	94	153,11%
VAC-093 - MADRID-JAÉN CON HIJUELAS	177	178	1	100,56%
VAC-099 - MADRID-ZARAGOZA-BARCELONA CON HIJUELA	342	562	220	164,33%
VAC-108 - SANTANDER-BILBAO-BARCELONA CON HIJUELA	59	39	-20	66,10%
VAC-124 - HUESCA-LLEIDA CON HIJUELAS	177	195	18	110,17%
VAC-126 - BADAJOZ-CÓRDOBA CON HIJUELAS	59	76	17	128,81%
VAC-127 - MADRID-SALAMANCA-VIGO CON HIJUELAS	177	302	125	170,62%
VAC-130 - MADRID-FUENTE DEL ARCO-BADALONA CON HIJUELAS	59	53	-6	89,83%
VAC-132 - ALICANTE-MURCIA CON HIJUELAS	177	230	53	129,94%
VAC-133 - ZARAGOZA-MURCIA CON HIJUELAS	59	51	-8	86,44%
VAC-140 - SALAMANCA-LEÓN-SANTANDER-LAREDO	59	45	-14	76,27%
VAC-145 - LEÓN-ZARAGOZA POR VALLADOLID CON HIJUELAS	20	20	0	100,00%
VAC-150 - SEVILLA Y MÁLAGA A MONTGAT Y MANRESA, CON HIJUELAS	177	359	182	202,82%
VAC-152 - MADRID-PIEDRABUENA	342	298	-44	87,13%
VAC-154 - ZARAGOZA-CASTELLÓN DE LA PLANA POR TARRAGONA Y CASPE	177	90	-87	50,85%
VAC-157 - MADRID-IRÚN CON HIJUELAS	342	321	-21	93,86%
VAC-158 - MADRID-CASAS IBÁÑEZ-LAS LAGUNAS DE RUIDERA	342	359	17	104,97%
VAC-159 - SANTIAGO DE COMPOSTELA-GIJÓN-IRÚN-BARCELONA	342	373	31	109,06%
VAC-160 - GIJÓN-LEÓN-MADRID	342	377	35	110,23%
VAC-161 - SEVILLA-SALAMANCA-IRÚN	177	195	18	110,17%
VAC-200 - LA PUERTA DE SEGURA (JAÉN)-HELLÍN (ALBACETE)	20	21	1	105,00%
VAC-201 - PUENTE GÉNAVE (JAÉN)- ALBACETE	20	20	0	100,00%
VAC-202 - PEDRO BERNARDO (ÁVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)	20	17	-3	85,00%
VAC-203 - LA ADRADA (ÁVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)	20	14	-6	70,00%
VAC-206 - FERROL-ALGECIRAS	59	61	2	103,39%
VAC-208 - MADRID-PAMPLONA POR BURGOS/LOGROÑO (CON PROLONG.)	59	97	38	164,41%
VAC-209 - HONTANARES (ÁVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)	20	29	9	145,00%
VAC-211 - TAMARITE DE LITERA (HUESCA)-LLEIDA	59	70	11	118,64%
VAC-213 - SANTANDER-BILBAO-LA MANGA DEL MAR MENOR (MURCIA)	177	167	-10	94,35%
VAC-214 - MADRID-SEVILLA-AYAMONTE (HUELVA)	177	279	102	157,63%
VAC-215 - MADRID-CÓRDOBA-SAN FERNANDO	177	180	3	101,69%
VAC-216 - MADRID-ALMERÍA	59	59	0	100,00%
VAC-217 - AYAMONTE (HUELVA)-SANTA COLOMA DE GRAMANET	59	54	-5	91,53%

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 II: Desarrollo de las Investigaciones de Campo

Contrato	Muestra Programada	Muestra Obtenida	Dif. (Obtenida-Programada)	
			Nº encuestas	Cobertura
VAC-218 - CASAS BAJAS (VALENCIA)-TERUEL	20	18	-2	90,00%
VAC-219 - VIGO (PONTEVEDRA), IRÚN (GUIPÚZCOA) Y BARCELONA	59	48	-11	81,36%
VAC-220 - BILBAO (VIZCAYA) Y CASTRO URDIALES (CANTABRIA)	177	180	3	101,69%
VAC-221 - MADRID-ZAOREJAS-SIGÜENZA	39	29	-10	74,36%
VAC-222 - MADRID-PLASENCIA (CÁCERES)	59	63	4	106,78%
VAC-223 - MADRID-ÁVILA	177	185	8	104,52%
VAC-224 - MADRID-JARAÍZ DE LA VERA (CÁCERES)	59	61	2	103,39%
VAC-225 - PAMPLONA-JACA	20	28	8	140,00%
VAC-226 - MADRID-NAVAMORCUENDE (TOLEDO)	39	63	24	161,54%
VAC-227 - CALAHORRA (LA RIOJA)-SORIA	59	31	-28	52,54%
VAC-228 - ALMERÍA-CARTAGENA	39	45	6	115,38%
VAC-229 - MURCIA-ALMERÍA	59	73	14	123,73%
VAC-230 - CUENCA-BARCELONA	20	24	4	120,00%
VAC-231 - MADRID-PIEDRABUENA (CIUDAD REAL)-AGUDO (CIUDAD REAL)	342	137	-205	40,06%
VAC-232 - MADRID-MÁLAGA-ALGECIRAS (CÁDIZ)	177	237	60	133,90%
VAC-233 - FRAGA-BINÉFAR-MEQUINENZA (HUESCA)-LLEIDA	39	57	18	146,15%
VAC-234 - IRÚN (GUIPÚZCOA)-ALGECIRAS (CÁDIZ)	39	45	6	115,38%
VAC-235 - BURGOS-ZARAGOZA	177	158	-19	89,27%
VAC-236 - BADAJOZ-MURCIA	20	21	1	105,00%
VAC-237 - ALICANTE-CARTAGENA-MURCIA	59	76	17	128,81%
VAC-238 - ÉIBAR (GUIPÚZCOA)-PAMPLONA (NAVARRA)	20	46	26	230,00%
VAC-239 - JAÉN-BENIDORM (ALICANTE)	20	22	2	110,00%
VAC-240 - MÉRIDA (BADAJOZ)-SEVILLA	59	89	30	150,85%
VAC-241 - BADAJOZ-SEVILLA	39	46	7	117,95%
VAC-242 - MADRID-ARANDA DUERO (BURGOS)-BURGO DE OSMÁ (SORIA)	59	63	4	106,78%
VAC-243 - MADRID-GUADALAJARA	342	367	25	107,31%
VAC-244 - MADRID-MOLINA DE ARAGÓN-TERUEL-VALENCIA	59	77	18	130,51%
VAC-245 - BARCELONA-HUESCA	59	66	7	111,86%
VAC-246 - MADRID-SEGOVIA CON PROL. A M. FERNAMENTAL (BURGOS)	342	464	122	135,67%
VAC-247 - ALDEANUEVA DEL CAMINO (CÁCERES)-MADRID	59	49	-10	83,05%
VAC-248 - PUERTOLLANO, TOMELLOSO, CUENCA, ALBACETE Y VALENCIA	59	56	-3	94,92%
<b>Total</b>	<b>9.507</b>	<b>11.107</b>	<b>1.600</b>	<b>116,83%</b>

Se ha obtenido una muestra válida de 1.600 encuestas por encima del tamaño de muestra definido inicialmente en el estudio, lo que supone un grado de cobertura total de 116,83 %.

Entre las concesiones donde la muestra eficaz ha sido notablemente inferior a la programada, destacan fundamentalmente las que tienen un menor número de viajeros y un menor número de expediciones,

además de aquellas que aglutinan un conjunto disperso de rutas intermedias entre poblaciones de menor entidad, donde no se ha extendido la investigación por encuesta.

#### 4.1 MUESTRA OBTENIDA SEGÚN EMPRESA EXPLOTADORA

El número de encuestas realizadas según empresa explotadora se distribuye como se indica en la Tabla 4. Se puede observar que el mayor número de encuestas se concentra en torno a las empresas concesionarias con un mayor número de viajeros, dada la elevada demanda de las rutas que prestan servicio o porque estas son concesionarias del servicio de diferentes VAC al mismo tiempo.

Tabla 4 Muestra Obtenida según Empresa Concesionaria

Empresa / Grupo	Muestra obtenida	%
AGREDA AUTOMÓVIL, S.A.	58	0,52%
AISA	116	1,04%
ALSA - NEX CONTINENTAL HOLDING	4.812	43,32%
AUTOBUSES JIMÉNEZ, S.L.	1.446	13,02%
AUTOCARES MOLINERO, S.A.	104	0,94%
AVANZA	167	1,50%
BADAJOS SEVILLA BUS S.L.	185	1,67%
BILMAN BUS, S.L.	61	0,55%
BUS MADRID ALMERÍA S.L. (BAM)	70	0,63%
CEVESA	46	0,41%
DAINCO, S.A.	76	0,68%
EMPRESA LAX, S.L.	133	1,20%
EUGENIO DÍEZ S.A.	275	2,48%
GLOBALIA AUTOCARES LEVANTE S.L.	417	3,75%
INTERNATIONAL REGULAR BUS	337	3,03%
INTERURBANA DE AUTOBUSES S.A. (INTERBUS)	28	0,25%
LA BURUNDESA S.A.U.	76	0,68%
LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES, S.A.	89	0,80%
LA SEPULVEDANA	20	0,18%
LÍNEAS EXTREMEÑAS DE AUTOBUSES S.A. (LEDA)	41	0,37%
LINECAR, S.A.	176	1,58%
MONBUS	46	0,41%
R.J. AUTOCARES S.L.	185	1,67%
SAMAR	1.571	14,14%
SOCIBUS-SECORBUS	504	4,54%
TRANSPORTES HERNANDEZ PALACIO, S.A.	68	0,61%
<b>Total</b>	<b>11.107</b>	<b>100,00%</b>

## 4.2 MUESTRA OBTENIDA SEGÚN ESTACIÓN DE LLEGADA

La metodología de muestreo definida se ha basado mayoritariamente en la realización de encuestas en las principales estaciones de autobuses, en el momento de llegada de los viajeros. La selección de estaciones donde se han dispuesto los equipos de trabajo es el resultado de un estudio previo de las rutas existentes de cada contrato y del horario y el número de expediciones de cada una de las rutas, con el fin de optimizar la práctica de campo.

Eventualmente, también se han llevado a cabo encuestas a bordo de algunas expediciones en los contratos donde el número de viajeros o la frecuencia de servicio era baja, lo que no facilitaba la obtención de los datos en la estación.

*Tabla 5 Muestra Obtenida según Estación de Llegada*

Estación	Muestra obtenida	%
Albacete	126	1,13%
Alicante/Alacant	290	2,61%
Almería	102	0,92%
Badajoz	64	0,58%
Barcelona (Nord)	90	0,81%
Barcelona (Sants)	75	0,68%
Bilbao	199	1,79%
Burgos	59	0,53%
Córdoba Estación	182	1,64%
Coruña (A)	83	0,75%
Granada	97	0,87%
Guadalajara	185	1,67%
Hellín	44	0,40%
Lleida	429	3,86%
Logroño	62	0,56%
Madrid (Avda. América)	880	7,92%
Madrid (Moncloa)	513	4,62%
Madrid (P. Pío)	368	3,31%
Madrid (Pza. Elíptica)	319	2,87%
Madrid (Sur)	3.346	30,13%
Málaga	143	1,29%
Murcia	403	3,63%
Pamplona Estación	127	1,14%
Salamanca	225	2,03%
Santander	415	3,74%
Sevilla (Plaza de Armas)	364	3,28%
Soria	280	2,52%
Talavera de la Reina	127	1,14%
Tarragona	80	0,72%
Teruel	69	0,62%
Toledo	482	4,34%
Valencia	154	1,39%
Valladolid	71	0,64%
Zaragoza	654	5,89%
<b>Total</b>	<b>11.107</b>	<b>100,00%</b>

Destacan las encuestas efectuadas en Madrid, donde se concentra el tráfico de 32 de los 80 contratos existentes. Este hecho hace que el mayor número de viajeros se localice entre las 5 estaciones o intercambiadores principales donde se obtuvieron las encuestas (Méndez Álvaro, Avenida de América, Príncipe Pío, Moncloa y Plaza Elíptica).

### 4.3 MUESTRA OBTENIDA SEGÚN PROVINCIA DE ORIGEN DEL VIAJE

Se detalla en la Tabla 6 el número de encuestas realizadas según la provincia de origen del viaje. No obstante, el desglose a nivel municipal del origen del viaje, recogido en la encuesta, se expondrá en el informe final.

Tabla 6 Muestra Obtenida según Provincia de Origen

Provincia origen	Muestra obtenida	%
Álava	26	0,23%
Albacete	128	1,15%
Alicante/Alacant	239	2,15%
Almería	98	0,88%
Asturias	117	1,05%
Ávila	66	0,59%
Badajoz	133	1,20%
Barcelona	278	2,50%
Burgos	136	1,22%
Cáceres	56	0,50%
Cádiz	40	0,36%
Cantabria	340	3,06%
Castellón/Castelló	14	0,13%
Ciudad Real	48	0,43%
Córdoba	197	1,77%
Coruña (A)	63	0,57%
Cuenca	33	0,30%
Granada	109	0,98%
Guadalajara	224	2,02%
Guipúzcoa	93	0,84%
Huelva	40	0,36%
Huesca	94	0,85%
Jaén	46	0,41%
León	24	0,22%
Lleida	375	3,38%
Lugo	2	0,02%
Madrid	4.358	39,24%
Málaga	139	1,25%
Murcia	468	4,21%
Navarra	103	0,93%
Ourense	4	0,04%
Palencia	8	0,07%
Pontevedra	30	0,27%
Rioja (La)	96	0,86%

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 II: Desarrollo de las Investigaciones de Campo

Provincia origen	Muestra obtenida	%
Salamanca	204	1,84%
Segovia	276	2,48%
Sevilla	271	2,44%
Soria	319	2,87%
Tarragona	81	0,73%
Teruel	69	0,62%
Toledo	888	7,99%
Valencia/València	208	1,87%
Valladolid	95	0,86%
Vizcaya	228	2,05%
Zamora	8	0,07%
Zaragoza	235	2,12%
<b>Total</b>	<b>11.107</b>	<b>100,00%</b>

Madrid y Toledo se sitúan como las provincias con mayor número de viajeros encuestados dado el elevado número de rutas concesionadas entre ambas provincias y la elevada demanda de dichas rutas. Asimismo, la situación geográfica de estas dos zonas hace que se genere un alto número de viajes entre las diferentes poblaciones de Toledo y la ciudad de Madrid.

Del mismo modo, otras provincias situadas en un entorno geográfico próximo a la ciudad de Madrid como son Segovia o Guadalajara, propician un elevado grado de movilidad entre estas provincias y la capital española.

Entre otras provincias de origen donde destaca el elevado número de encuestas, se sitúan Murcia, con 468 encuestas, Lleida con 375 o Cantabria con 340.

En el lado opuesto, entre las provincias de origen con menor número de encuestados destacan Lugo, Ourense, Zamora, Palencia, Castellón, León y Álava, con menos de 30 encuestas en cada caso, dado que son provincias con una menor movilidad interregional o que los contratos de transporte regionales pertenecen al ámbito autonómico o a un nivel administrativo inferior.

#### 4.3.1 INCIDENCIAS

En esta campaña han ocurrido dos hechos que han alterado la programación inicial de los trabajos.

En la estación de Bilbao no se concedió permiso para realizar las encuestas, a pesar de múltiples gestiones realizadas. Las encuestas programadas inicialmente se trasladaron a otras estaciones en las que tenían parada las VAC programadas, y las de la VAC-220 - BILBAO-CASTRO URDIALES, se realizaron a bordo de los autobuses.

En Barcelona en las fechas de desarrollo del trabajo de campo se produjeron importantes cortes de tráfico por manifestaciones, por lo que los autobuses sufrían retrasos en salidas y en llegadas, así como alteraciones en el recorrido que hacían que cambiaran la estación de cabecera. La solución adoptada consistió en trasladar encuestas a otras ciudades distintas de Barcelona y establecer un periodo de recuperación el 2 y 3 de diciembre, además de hacer encuestas a bordo. Los contratos a los que más afectó el cambio de estaciones para la consecución de la muestra son las siguientes:

- VAC-053 - CORIA-SALAMANCA-BARCELONA
- VAC-099 - MADRID-ZARAGOZA-BARCELONA
- VAC-108 - SANTANDER-BILBAO-BARCELONA
- VAC-159 - SANTIAGO DE COMPOSTELA-GIJÓN-IRÚN-BARCELONA
- VAC-219 - VIGO-BARCELONA-IRÚN
- VAC-230 - CUENCA-BARCELONA

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 II: Desarrollo de las Investigaciones de Campo

---

## Anexo I 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 II: Desarrollo de las Investigaciones de Campo



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



CONCESIÓN     ESTACIÓN   FECHA

EMPRESA   ENTREVISTADOR   Nº ENCUESTA   (A rellenar en oficina)

1	2	3	4	5
MUNICIPIO ORIGEN DEL VIAJE	SEXO	EDAD	OCUPACIÓN	MOTIVO DEL VIAJE
Municipio: <input type="text"/> Provincia: <input type="text"/>	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	7	8	9
FRECUENCIA DEL VIAJE	COMPRA DEL BILLETE	TIPO DEL BILLETE	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 <input type="text"/> <input type="text"/> ¿QUÉ HA EMPEORADO? P <input type="text"/> <input type="text"/>

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

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 II: Desarrollo de las Investigaciones de Campo

---

## Anexo II Ficha de estaciones

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 II: Desarrollo de las Investigaciones de Campo

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

El enlace es el siguiente:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdQtCwhWQLT8fESBaTI7NZnICC\\_B5q7Jv0okm6jB\\_KNEJZ5SA/viewform?vc=0&c=0&w=1](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdQtCwhWQLT8fESBaTI7NZnICC_B5q7Jv0okm6jB_KNEJZ5SA/viewform?vc=0&c=0&w=1)

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 ....

---

---

---

---

---

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 II: Desarrollo de las Investigaciones de Campo

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

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 II: Desarrollo de las Investigaciones de Campo

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**

---

---

---

---

---

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 II: Desarrollo de las Investigaciones de Campo

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"/>



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 II: Desarrollo de las Investigaciones de Campo

---

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

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 II: Desarrollo de las Investigaciones de Campo

---

## Anexo III Manual del Encuestador

# MANUAL DEL ENCUESTADOR

## ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA POR EL USUARIO DE LÍNEAS REGULARES DE AUTOBÚS (2019)

---

### OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo de este trabajo radica en establecer un sistema riguroso que permita valorar, cuantitativa y cualitativamente, la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios de las líneas de transporte regular de viajeros concesionadas por la Administración General del Estado, en relación con los componentes más relevantes del servicio; dando continuidad, con ello, a experiencias análogas abordadas con anterioridad por la Dirección General de Transportes por Carretera.

Este trabajo consiste en una amplia investigación por entrevista personal a una muestra representativa de viajeros de los servicios de transporte interurbano, llevada a cabo en el momento de finalización de su viaje. La encuesta se realizará solo a viajeros que bajan del autobús, no siendo válidas aquellas encuestas realizadas a viajeros esperando en la estación.

La encuesta se realiza en las estaciones de autobuses de largo recorrido.

El encuestador dispondrá de un plan de trabajo donde se detalla el horario de trabajo según jornada, además de los horarios de llegada o paso y los códigos de autobuses en la estación de autobús correspondiente.

Los códigos de autobuses llevan las siglas VAC seguidas de un número que nos ayudará a identificar los autobuses que vamos a encuestar.

Las VAC son las concesiones que otorga la Administración Central a las compañías de autobuses. Son un conjunto de rutas en las que opera la compañía seleccionada.

Debemos fijarnos en el origen del autobús que vamos a encuestar y comprobar que coincide con el listado de horarios y autobuses que tenemos. En muchos autobuses estará visible la VAC en el rótulo del autobús.

Antes de iniciar la encuesta es importante confirmar que ha sido usuario del servicio de autobús que nos proponemos encuestar en ese momento.

La encuesta se realizará con ayuda de “tablets” en las que se ha instalado una aplicación para guiar su ejecución. Dicha aplicación se encargará, además, de almacenar las respuestas obtenidas (más adelante se explicará su uso).

### CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

El cuestionario está estructurado en cuatro partes:

1. Información de cabecera
2. Variables socioeconómicas de caracterización del entrevistado
3. Hábitos de utilización del servicio
4. Valoraciones perceptivas acerca del servicio ofrecido

Veamos cada una de ellas:

### 1. INFORMACIÓN DE CABECERA.

- CONCESIÓN: Número de concesión investigada (VAC)
- ESTACIÓN: Estación donde se lleva a cabo la encuesta
- ENCUESTADOR: Nombre y número de la persona que realiza la encuesta

### 2. VARIABLES SOCIOECONÓMICAS DE CARACTERIZACIÓN DEL ENTREVISTADO.

- MUNICIPIO ORIGEN DEL VIAJE: Localidad donde se ha subido al autobús
- SEXO
- EDAD
  - De 16 a 24 años
  - De 25 a 34 años
  - De 35 a 44 años
  - De 45 a 54 años
  - Más de 54 años
- OCUPACIÓN
  - Trabajo
  - Estudios
  - Labores del hogar no remuneradas
  - Parado
  - Jubilado

### 3. HÁBITOS DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO.

- MOTIVO DE ESTE VIAJE
  - Trabajo
  - Estudios
  - Médico
  - Ocio
  - Gestiones/Visita
  - Otros (especificar)
- FRECUENCIA DE ESTE VIAJE
  - Ocasionalmente
  - 3 - 5 veces al año
  - 1 vez al mes
  - 2 veces al mes
  - 1 vez a la semana
  - Diario o casi diario
- COMPRA DEL BILLETE
  - Taquilla
  - Teléfono
  - Internet
  - Agencia de viajes
  - En el autobús

- Ns/Nc
- TIPO DEL BILLETE
  - Sencillo
  - I/V
  - Multiviaje (billete con un número limitado de viajes)
  - Abono transportes (viajes ilimitados en un tiempo limitado)
  - Otro (especificar)

También se recoge, en esta parte de la encuesta, los cambios percibidos por el entrevistado en relación con el servicio a lo largo de los últimos años.

- CAMBIOS OBSERVADOS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS:
  - ¿Qué ha mejorado? (una respuesta)
  - ¿Qué ha empeorado? (una respuesta)

Para estas dos preguntas, el encuestador deberá consignar las respuestas sin sugerir nada al viajero. No obstante, para facilitar la recogida de esta información, la aplicación ofrece el siguiente listado con las respuestas más habituales:

1. Puntualidad de salida
2. Puntualidad de llegada
3. Sensación de seguridad durante el viaje
4. Confort y comodidad del autobús
5. Temperatura interior
6. Amabilidad y corrección del personal de la empresa
7. Información y venta de billetes
8. Estado general de los vehículos
9. Limpieza interior y exterior del autobús
10. Atención al cliente (bebidas, prensa, auriculares, etc.)
11. Suficiencia de horarios
12. Correspondencia con otras líneas y medios de transporte
13. Idoneidad de las paradas
14. Relación calidad/precio
15. Seguridad y control de equipajes
16. Información de los derechos del viajero
17. Disponibilidad de hojas de reclamaciones
18. Información y señalización en la estación de origen
19. Conservación y limpieza de las estaciones
20. Servicio Internet en la información, reserva y compra del billete
21. Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles...)
22. Entretenimientos a bordo (películas, música, radio...)
99. Otros, ¿Cuáles?

Será necesario seleccionar y visualizar el listado completo en la Tablet/PDA antes de pasar a la pregunta siguiente.

#### **4. VALORACIONES PERCEPTIVAS ACERCA DEL SERVICIO OFRECIDO.**

Se recogen en este apartado las valoraciones expresadas por los usuarios en relación con los siguientes atributos del servicio prestado:

1. Puntualidad de salida
2. Puntualidad de llegada
3. Sensación de seguridad durante el viaje
4. Confort y comodidad del autobús
5. Temperatura interior
6. Amabilidad y corrección del personal de la empresa
7. Información y venta de billetes
8. Estado general de los vehículos
9. Limpieza interior y exterior del autobús
10. Atención al cliente (bebidas, prensa, auriculares, etc.)
11. Suficiencia de horarios
12. Correspondencia con otras líneas y medios de transporte
13. Idoneidad de las paradas
14. Relación calidad/precio
15. Seguridad y control de equipajes
16. Información de los derechos del viajero
17. Disponibilidad de hojas de reclamaciones
18. Información y señalización en la estación de origen
19. Conservación y limpieza de las estaciones
20. Servicio Internet en la información, reserva y compra del billete
21. Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles...)
22. Entretenimientos a bordo (películas, música, radio...)

La valoración se realizará según la siguiente escala:

1. Muy Malo
2. Malo
3. Normal
4. Bueno
5. Muy Bueno
6. Ns/Nc

La encuesta concluye solicitando al usuario entrevistado que señale, de los atributos expuestos sujetos a valoración, cuáles le parecen de mayor y menor importancia (un máximo de tres) en relación con la calidad del servicio. Como ayuda, **se mostrará al encuestado una tarjeta plastificada con el listado de atributos ya visto con anterioridad:**

1. Puntualidad de salida
2. Puntualidad de llegada
3. Sensación de seguridad durante el viaje
4. Confort y comodidad del autobús
5. Temperatura interior
6. Amabilidad y corrección del personal de la empresa
7. Información y venta de billetes
8. Estado general de los vehículos
9. Limpieza interior y exterior del autobús
10. Atención al cliente (bebidas, prensa, auriculares, etc.)
11. Suficiencia de horarios
12. Correspondencia con otras líneas y medios de transporte
13. Idoneidad de las paradas
14. Relación calidad/precio
15. Seguridad y control de equipajes
16. Información de los derechos del viajero

17. Disponibilidad de hojas de reclamaciones
18. Información y señalización en la estación de origen
19. Conservación y limpieza de las estaciones
20. Servicio Internet en la información, reserva y compra del billete
21. Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles...)
22. Entretenimientos a bordo (películas, música, radio...)
99. Otros

## **NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO Y RECOMENDACIONES**

**Hay que llevar la credencial siempre visible. Además, se debe llevar el DNI y las cartas acreditativas correspondientes.**

Debéis cuidar la imagen y aspecto, acordes con las características del servicio en que se desarrolla vuestro trabajo y sin necesidad, por otra parte, de caer en la exageración. Se requiere corrección en el trato con el entrevistado tanto en el momento de contactar como durante el desarrollo de la encuesta.

La encuesta no se realizará a menores, aun yendo acompañados. Se limitará a personas de 16 o más años.

Si algún viajero se negase a colaborar con la encuesta, no se debe insistir. Mostráis de igual forma vuestro agradecimiento y continuáis con el trabajo.