

**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 III: INFORME FINAL**

19411-CO-RP-V01

27/02/20





## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>8</b>
2.1	PRINCIPALES OBJETIVOS DEL ESTUDIO .....	8
2.2	ÁMBITOS DEL ESTUDIO .....	8
2.3	METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN .....	8
2.4	UNIVERSO, MUESTRA Y ERROR MUESTRAL EN LA ENCUESTA A VIAJEROS .....	9
2.5	METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD .....	12
<b>3</b>	<b>CUADRO RESUMEN EJECUTIVO Y PRINCIPALES CONCLUSIONES .....</b>	<b>17</b>
3.1	ÍNDICES DE CALIDAD PARA LOS CONTRATOS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO.....	19
3.1.1	Índices Generales de calidad.....	21
3.1.2	Percepción de cambios .....	26
3.2	EVOLUCIÓN DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD Y CAMBIOS PERCIBIDOS (2000-2019) .....	29
3.2.1	Evolución de los Índices globales de calidad .....	29
3.2.2	Evolución de la calidad observada de atributos e importancia declarada.....	30
3.2.3	Evolución de la percepción de cambios .....	32
3.3	ESTACIONES DE AUTOBUSES: ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS .....	36
3.3.1	Análisis univariante de los resultados obtenidos.....	36
3.3.2	Índices de calidad según estación de origen.....	44
3.4	CONCLUSIONES .....	48

### **ANEJO I: ÍNDICES DE ATRIBUTOS SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y HÁBITOS DE VIAJE.**

### **ANEJO II: ÍNDICES AGRUPADOS DE ATRIBUTOS SEGÚN CONTRATO, EMPRESA EXPLOTADORA Y GRUPO EMPRESARIAL. ÍNDICES DE ATRIBUTOS SEGÚN EMPRESA EXPLOTADORA.**

### **ANEJO III: PRINCIPALES RESULTADOS POR CONTRATO**

### **ANEJO IV: FICHAS DE ESTACIONES DE AUTOBÚS**

### **ANEJO V: PUNTOS DE ENCUESTA**

### **ANEJO VI: MODELO DE CUESTIONARIO Y FICHA DE ESTACIÓN**

### **ANEJO VII: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA OBTENIDA**

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 III: Informe Final

---

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Error máximo de muestreo programado por intervalo de viajeros de la VAC.....	9
Tabla 2. Demanda de viajeros 2018, muestra programada y error muestral por Contratos .....	10
Tabla 3. Coeficientes de ponderación de atributos .....	14
Tabla 4. Adscripción de los atributos a los Atributos agrupados.....	15
Tabla 5. Índices de calidad de atributos e Índices Globales.....	19
Tabla 6. Evolución del orden de importancia de atributos.....	32
Tabla 29. Relación de estaciones de autobús investigadas .....	37
Tabla 30. Renovación de las estaciones.....	39
Tabla 31. Relación de estaciones de autobús investigadas .....	40
Tabla 32. Inventario de locales en las estaciones .....	43
Tabla 33. Valoración de la calidad observada según estación.....	45
Tabla 34. Valoración de la calidad esperada según estación.....	46
Tabla 35. Valoración diferencial de la calidad según estación.....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pareto. Importancia de los atributos .....	16
Figura 2. Matriz DAFO. Calidad observada y Calidad esperada .....	20
Figura 3. Índices Generales de calidad según sexo .....	21
Figura 4. Índices Generales de calidad según edad .....	22
Figura 5. Índices Generales de calidad según ocupación .....	22
Figura 6. Índices Generales de calidad según motivo de viaje.....	23
Figura 7. Índices Generales de calidad según frecuencia de viaje .....	24
Figura 8. Índices Generales de calidad según lugar de compra del billete .....	25
Figura 9. Índices Generales de calidad según tipo de billete .....	25
Figura 10. Características del servicio que han mejorado .....	27
Figura 11. Características del servicio que han empeorado .....	28
Figura 12. Evolución del Índice global de calidad.....	30
Figura 13. Evolución de los índices de calidad observada de atributos.....	31
Figura 14. Atributos de calidad que se perciben mejorados .....	33
Figura 15. Atributos de calidad que se perciben empeorados .....	34
Figura 16. Valoración de la ubicación de las estaciones .....	38
Figura 17. Número de años de antigüedad de las estaciones .....	38
Figura 18. Número de líneas de transporte gestionadas por las estaciones .....	39
Figura 19. Inventario de servicios de información en las estaciones.....	40
Figura 20. Valoración del estado de conservación y limpieza de las estaciones .....	41
Figura 21. Valoración de la señalización interna de las estaciones .....	41
Figura 22. Accesibilidad interior de las estaciones .....	42
Figura 23. Accesibilidad exterior de las estaciones.....	43

## 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.

En el Informe de la **Fase I**, “Análisis de los aspectos de calidad, investigación cualitativa previa”, se recogía:

- La identificación y análisis de los atributos de calidad.
- El diseño del cuestionario y de la ficha de estaciones.
- El dimensionamiento de la muestra objeto de estudio.
- La programación del trabajo de campo.

El Informe de la **Fase II**, “Desarrollo de las Investigaciones de Campo”, se recogía:

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

El presente informe de la **Fase III** corresponde con el Informe Final y contiene los resultados de la encuesta a usuarios en forma de índices -tanto de la Calidad Observada como de la Calidad Esperada- y los cambios percibidos por los viajeros de los actuales Contratos de la Administración General del Estado.

En el capítulo de Evolución se comparan los principales indicadores de calidad de 2019 con los de estudios anteriores, años 2000, 2002, 2004, 2006, 2008 y 2015.

En lo que respecta a las estaciones de autobuses, se incluye un análisis de las variables definidas en el estudio, así como de los índices de calidad de la encuesta a usuarios que hacen referencia a la Estación de origen del viaje.

## 2 METODOLOGÍA

### 2.1 PRINCIPALES OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Los principales objetivos del estudio son:

- Medir la calidad esperada y observada por los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, competencia de la Administración General del Estado.
- Obtener un inventario de los servicios, equipamientos e infraestructura de las estaciones de autobuses.

### 2.2 ÁMBITOS DEL ESTUDIO

El ámbito funcional lo constituyen, por un lado, las líneas interurbanas competencia de la Administración General del Estado y, de otro, las estaciones de autobuses.

Las ochenta VAC suponen el total de contratos existentes. Para la exposición de resultados se ha procedido, en ocasiones, a agruparlas por empresas explotadoras y grupos empresariales. Existen 46 empresas explotadoras, agrupadas en 14 grupos empresariales y 12 empresas independientes.

Las estaciones han constituido el espacio físico donde se han realizado las entrevistas a usuarios, por tanto, las que se han seleccionado para el estudio son las que aglutinan al mayor número de viajeros de las líneas concesionadas. Todas las estaciones en las que se han realizado entrevistas han pasado a formar parte del estudio de estaciones.

Los trabajos de campo se desarrollaron entre el 24 de octubre y el 6 de diciembre del año 2019. Los resultados derivados se consideran representativos del año completo.

### 2.3 METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN

Para el objetivo de medir la calidad esperada y observada por los usuarios se ha utilizado un cuestionario cerrado y estructurado. El cuestionario se ha cumplimentado mediante entrevista personal a los viajeros una vez finalizado el viaje en autobús.

Excepcionalmente se han realizado entrevistas a bordo en determinadas concesiones con escasa demanda, con el fin de poder cubrir la cuota de encuestas programadas.

Las entrevistas se han realizado con dispositivos electrónicos (Tablet). El cuestionario se implementó en una aplicación específica para el desarrollo de cuestionarios que permite dar agilidad y consistencia al desarrollo de la entrevista, dirigiendo al entrevistado a las preguntas pertinentes en función de los filtros o respuestas anteriores.

Para el inventario de los servicios, equipamientos e infraestructura de las estaciones de autobuses se han generado unas fichas utilizando un formulario de recopilación de datos en Google Docs cumplimentadas por los jefes de campo en base a la información suministrada por los jefes de estación.

Las fichas de estaciones contienen tres tipos de datos:



- Datos de cabecera: ubicación, nº de viajeros anuales, nº de líneas, antigüedad, etc. para su cumplimentación se pidió la colaboración del gerente de la estación.
- Datos objetivos: infraestructura, servicios o equipamiento, cumplimentados mediante la observación del jefe de equipo y con la colaboración, en ocasiones, del gerente de la estación.
- Datos subjetivos: de calidad percibida, consistentes en una valoración de la Conservación, Limpieza y Señalización interna de la Estación. Estos datos han sido cumplimentados, en todos los casos, por el jefe de equipo. Las respuestas posibles eran *Muy bueno, Bueno, Normal, Malo o Muy malo*.

## 2.4 UNIVERSO, MUESTRA Y ERROR MUESTRAL EN LA ENCUESTA A VIAJEROS

El universo lo constituyen todos los usuarios mayores de 15 años de las líneas de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, competencia de la Administración General del Estado. 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.

El tamaño total de la muestra a obtener era de 9.500 encuestas, finalmente fijada en 9.507. Para elaborar un reparto de la misma según VAC, se fijó un error máximo por intervalo de viajeros (demanda 2018). Los intervalos considerados fueron:

**Tabla 1. Error máximo de muestreo programado 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%

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

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

donde,

n: muestra

N: población (Viajeros anuales de 2018, excepto VAC-248: demanda estimada en el concurso)

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

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

e: error muestral, según tabla anterior

Por otra parte, la muestra fue ajustada mediante una investigación previa donde se obtuvieron las diferentes características de los servicios en relación con la frecuencia, número de expediciones y recorrido de las rutas por concesión.

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 III: Informe Final

Finalmente, siendo la muestra obtenida de 11.107 encuestas, el error máximo de muestreo para el conjunto de los datos es de  $\pm 0,95\%$ .

En la tabla siguiente se expone para cada uno de los contratos, la demanda de viajeros de 2018, la muestra programada, la muestra obtenida y el error muestral de la muestra obtenida.

**Tabla 2. Demanda de viajeros 2018, muestra programada y error muestral por Contratos**

CONTRATO	MUESTRA PROGRAMADA	MUESTRA OBTENIDA	VIAJEROS 2018	% ERROR MUESTRA OBTENIDA
VAC-017 - TERUEL-BARCELONA CON HIJUELA A CASPE	59	43	70.436	$\pm 15,43$
VAC-022 - LOGROÑO-SORIA-MADRID CON HIJUELAS	177	323	376.279	$\pm 5,57$
VAC-023 - MADRID-TOLEDO CON HIJUELAS	342	609	3.101.415	$\pm 4,06$
VAC-025 - MURCIA-SEVILLA POR GRANADA CON HIJUELAS	59	55	131.828	$\pm 13,61$
VAC-031 - MURCIA-VALENCIA	59	54	122.890	$\pm 13,73$
VAC-034 - VIELLA-LLEIDA CON HIJUELAS	20	30	23.405	$\pm 18,56$
VAC-043 - LLEIDA-MOLINA DE ARAGÓN POR ZARAGOZA	59	58	100.786	$\pm 13,24$
VAC-046 - IRÚN-TUY CON HIJUELAS	177	188	513.125	$\pm 7,31$
VAC-051 - MADRID-BADAJOS-VALENCIA CON HIJUELAS	177	365	909.382	$\pm 5,24$
VAC-053 - CORIA-SALAMANCA-BARCELONA CON HIJUELAS	39	23	37.950	$\pm 21,31$
VAC-055 - MADRID-ALICANTE CON HIJUELAS	177	274	752.334	$\pm 6,05$
VAC-063 - MADRID-TOLEDO POR VALMOJADO Y C. CANALES	177	208	435.252	$\pm 6,95$
VAC-067 - BURGOS-P. E LA SAL-FRÍAS-BRIVIESCA-LOGROÑO	20	10	4.033	$\pm 33,30$
VAC-076 - SORIA-ZARAGOZA CON HIJUELAS	59	68	80.223	$\pm 12,21$
VAC-082 - MADRID-FUENSALIDA	59	59	106.736	$\pm 13,13$
VAC-087 - MADRID-MIAJADAS-DON BENITO CON HIJUELAS	342	354	1.729.944	$\pm 5,32$
VAC-092 - MADRID-GRANADA-ALMUÑÉCAR	177	271	628.598	$\pm 6,08$
VAC-093 - MADRID-JAÉN CON HIJUELAS	177	178	570.131	$\pm 7,52$
VAC-099 - MADRID-ZARAGOZA-BARCELONA CON HIJUELA	342	562	1.164.314	$\pm 4,22$
VAC-108 - SANTANDER-BILBAO-BARCELONA CON HIJUELA	59	39	67.608	$\pm 16,22$
VAC-124 - HUESCA-LLEIDA CON HIJUELAS	177	195	318.214	$\pm 7,18$
VAC-126 - BADAJOS-CÓRDOBA CON HIJUELAS	59	76	96.957	$\pm 11,54$
VAC-127 - MADRID-SALAMANCA-VIGO CON HIJUELAS	177	302	751.169	$\pm 5,76$
VAC-130 - MADRID-FUENTE DEL ARCO-BADALONA	59	53	76.753	$\pm 13,86$
VAC-132 - ALICANTE-MURCIA CON HIJUELAS	177	230	276.928	$\pm 6,61$
VAC-133 - ZARAGOZA-MURCIA CON HIJUELAS	59	51	162.009	$\pm 14,14$
VAC-140 - SALAMANCA-LEÓN-SANTANDER-LAREDO	59	45	66.353	$\pm 15,07$
VAC-145 - LEÓN-ZARAGOZA POR VALLADOLID CON HIJUELAS	20	20	23.973	$\pm 22,93$
VAC-150 - SEVILLA Y MÁLAGA A MONTGAT Y MANRESA	177	359	811.054	$\pm 5,28$
VAC-152 - MADRID-PIEDRABUENA	342	298	1.005.446	$\pm 5,80$
VAC-154 - ZARAGOZA-CASTELLÓN POR TARRAGONA Y CASPE	177	90	402.785	$\pm 10,60$
VAC-157 - MADRID-IRÚN CON HIJUELAS	342	321	1.616.812	$\pm 5,59$
VAC-158 - MADRID-CASAS IBÁÑEZ-LAS LAGUNAS DE RUIDERA	342	359	1.110.792	$\pm 5,28$
VAC-159 - S. DE COMPOSTELA-GIJÓN-IRÚN-BARCELONA	342	373	1.228.256	$\pm 5,18$
VAC-160 - GIJÓN-LEÓN-MADRID	342	377	1.175.781	$\pm 5,16$
VAC-161 - SEVILLA-SALAMANCA-IRÚN	177	195	364.475	$\pm 7,18$

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 III: Informe Final

CONTRATO	MUESTRA PROGRAMADA	MUESTRA OBTENIDA	VIAJEROS 2018	% ERROR MUESTRA OBTENIDA
VAC-200 - LA PUERTA DE SEGURA (JAÉN)-HELLÍN (ALBACETE)	20	21	1.157	± 22,17
VAC-201 - PUENTE GÉNAVE (JAÉN)- ALBACETE	20	20	18.292	± 22,93
VAC-202 - PEDRO BERNARDO (ÁVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)	20	17	3.395	± 24,94
VAC-203 - LA ADRADA (ÁVILA)-TALAVERA DE LA REINA	20	14	9.954	± 27,72
VAC-206 - FERROL-ALGECIRAS	59	61	64.758	± 12,90
VAC-208 - MADRID-PAMPLONA POR BURGOS/LOGROÑO	59	97	190.075	± 10,20
VAC-209 - HONTANARES (ÁVILA)-TALAVERA DE LA REINA	20	29	15.506	± 18,88
VAC-211 - TAMARITE DE LITERA (HUESCA)-LLEIDA	59	70	137.291	± 12,04
VAC-213 - SANTANDER-BILBAO-LA MANGA DEL MAR MENOR	177	167	272.207	± 7,76
VAC-214 - MADRID-SEVILLA-AYAMONTE (HUELVA)	177	279	250.729	± 5,99
VAC-215 - MADRID-CÓRDOBA-SAN FERNANDO	177	180	264.891	± 7,47
VAC-216 - MADRID-ALMERÍA	59	59	147.484	± 13,13
VAC-217 - AYAMONTE-SANTA COLOMA DE GRAMANET	59	54	99.098	± 13,73
VAC-218 - CASAS BAJAS (VALENCIA)-TERUEL	20	18	8.985	± 24,23
VAC-219 - VIGO, IRÚN Y BARCELONA	59	48	155.597	± 14,58
VAC-220 - BILBAO (VIZCAYA) Y CASTRO URDIALES (CANTABRIA)	177	180	779.883	± 7,47
VAC-221 - MADRID-ZAOREJAS-SIGÜENZA	39	29	59.358	± 18,89
VAC-222 - MADRID-PLASENCIA (CÁCERES)	59	63	64.680	± 12,69
VAC-223 - MADRID-ÁVILA	177	185	251.049	± 7,37
VAC-224 - MADRID-JARAÍZ DE LA VERA (CÁCERES)	59	61	193.998	± 12,91
VAC-225 - PAMPLONA-JACA	20	28	15.121	± 19,23
VAC-226 - MADRID-NAVAMORCUENDE (TOLEDO)	39	63	36.907	± 12,69
VAC-227 - CALAHORRA (LA RIOJA)-SORIA	59	31	122.469	± 18,26
VAC-228 - ALMERÍA-CARTAGENA	39	45	34.883	± 15,07
VAC-229 - MURCIA-ALMERÍA	59	73	108.036	± 11,78
VAC-230 - CUENCA-BARCELONA	20	24	28.304	± 20,84
VAC-231 - MADRID-PIEDRABUENA-AGUDO (CIUDAD REAL)	342	137	1.138.088	± 8,57
VAC-232 - MADRID-MÁLAGA-ALGECIRAS (CÁDIZ)	177	237	468.121	± 6,51
VAC-233 - FRAGA-BINÉFAR-MEQUINENZA (HUESCA)-LLEIDA	39	57	48.205	± 13,36
VAC-234 - IRÚN (GUIPÚZCOA)-ALGECIRAS (CÁDIZ)	39	45	55.414	± 15,07
VAC-235 - BURGOS-ZARAGOZA	177	158	387.091	± 7,98
VAC-236 - BADAJOZ-MURCIA	20	21	6.759	± 22,33
VAC-237 - ALICANTE-CARTAGENA-MURCIA	59	76	170.801	± 11,54
VAC-238 - ÉIBAR (GUIPÚZCOA)-PAMPLONA (NAVARRA)	20	46	1.516	± 14,68
VAC-239 - JAÉN-BENIDORM (ALICANTE)	20	22	17.071	± 21,81
VAC-240 - MÉRIDA (BADAJOZ)-SEVILLA	59	89	183.928	± 10,66
VAC-241 - BADAJOZ-SEVILLA	39	46	50.289	± 14,90
VAC-242 - MADRID-ARANDA DE DUERO-BURGO DE OSMÁ	59	63	132.202	± 12,70
VAC-243 - MADRID-GUADALAJARA	342	367	1.052.353	± 5,23
VAC-244 - MADRID-MOLINA DE ARAGÓN-TERUEL-VALENCIA	59	77	108.841	± 11,47
VAC-245 - BARCELONA-HUESCA	59	66	130.859	± 12,40

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 III: Informe Final

CONTRATO	MUESTRA PROGRAMADA	MUESTRA OBTENIDA	VIAJEROS 2018	% ERROR MUESTRA OBTENIDA
VAC-246 - MADRID-SEGOVIA CON PROL. A M. FERNAMENTAL	342	464	1.371.757	± 4,65
VAC-247 - ALDEANUEVA DEL CAMINO (CÁCERES)-MADRID	59	49	66.831	± 14,43
VAC-248 - PUERTOLLANO-TOMELLOSO-CUENCA-ALBACETE-VAL.	59	56	189.614	± 13,48
<b>TOTAL</b>	<b>9.507</b>	<b>11.107</b>	<b>29.328.273</b>	<b>± 0,95</b>

## 2.5 METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD

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 *Comodidad del autobús*.

El atributo 8, *Calidad de los vehículos*, se ha modificado quedando *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*

Los nuevos atributos añadidos son: *Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles...)* y *Entretenimientos a bordo (acceso a películas, música, radio...)*

La escala utilizada, tanto en el cuestionario de viajeros como en la ficha de estaciones para la calificación de cada uno de los aspectos a valorar, consistió en una escala cualitativa con cinco posibilidades: *Muy bueno, Bueno, Normal, Malo* o *Muy malo*. A cada nivel de la escala se le asigna un valor:

Muy bueno	5
Bueno	4
Normal	3
Malo	2
Muy malo	1

Por tanto, el **Índice de Calidad Observada de Atributos** es el promedio de las valoraciones, entre 1 y 5, otorgadas a cada uno de ellos.

Para la parametrización de la Calidad Esperada, cada uno de los usuarios encuestados debía mencionar los tres aspectos con mayor y con menor importancia del servicio. El procedimiento empleado se basa en un sistema de cálculo mixto entre la importancia declarada de los atributos y la valoración expresada. Para cada una de las encuestas de viajeros se calcula la importancia de los veintinueve atributos que forman parte del sistema de indicadores, atendiendo a los siguientes criterios:

- Los atributos considerados como más importantes, independientemente del orden de importancia, tienen asignada una calidad esperada de 5-Muy buena.
- Los atributos considerados como menos importantes adquieren una valoración de la calidad esperada de 3-Normal.
- El resto de los atributos no mencionados como de mayor o menor importancia mantienen como calidad esperada la misma valoración de calidad percibida.
- En el caso de que la valoración de la calidad percibida fuese Mala o Muy mala, se asigna un valor de calidad esperada de 3-Normal, considerando de esta forma que la calidad que espera cualquier usuario de un sistema público de transporte se encuentra, como mínimo, en un valor normal.

Por tanto, el **Índice de Calidad Esperada de Atributos** es el promedio de las importancias, entre 3 y 5, calculadas para cada uno de ellos.

La metodología utilizada para el cálculo del **Índice Global de Calidad Observada (IGCO)** y del **Índice Global de Calidad Esperada (IGCE)** consiste en el cálculo de la media ponderada por la importancia de cada uno de los atributos.

La importancia de cada atributo se calcula según el número total de menciones que como aspectos de mayor importancia ha recibido cada uno, independientemente del orden de mención de la respuesta. De este modo, tras descartar los aspectos mencionados por los viajeros que no estaban contemplados como atributos de calidad en la encuesta, se obtiene el peso de cada uno de ellos, conformando así el **Coficiente de ponderación de atributos**, según se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 3. Coeficientes de ponderación de atributos**

Atributo	Total menciones Aspectos más importantes	Coefficiente de ponderación
Puntualidad de salida	5.633	19,95%
Puntualidad de llegada	4.840	17,14%
Comodidad del autobús	3.923	13,89%
Sensación de seguridad durante el viaje	2.263	8,01%
Relación calidad / precio	2.226	7,88%
Suficiencia de horarios	2.146	7,60%
Temperatura interior	945	3,35%
Amabilidad y corrección del personal	916	3,24%
Limpieza interior y exterior del autobús	905	3,20%
Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles)	848	3,00%
Estado general de los vehículos	827	2,93%
Seguridad y control de equipajes	727	2,57%
Información y venta de billetes	411	1,46%
Idoneidad de las paradas	307	1,09%
Correspondencia con otras líneas y modos de transporte	269	0,95%
Entretenimientos a bordo (acceso a películas, música y radio...)	259	0,92%
Atenciones al cliente (bebidas, prensa, auriculares, etc.)	225	0,80%
Servicio Internet (información, reserva y venta)}	203	0,72%
Información y señalización en estación de origen	136	0,48%
Conservación y limpieza de la estación de origen	136	0,48%
Información derechos del viajero	48	0,17%
Disponibilidad de hojas de reclamaciones	40	0,14%
Comodidad de subida y bajada del autobús	8	0,03%

**El Índice Global de Calidad Observada (IGCO)** es el resultado de la valoración media observada de cada atributo por su correspondiente coeficiente de ponderación.

**El Índice Global de Calidad Esperada (IGCE)** es el resultado de la valoración media esperada de cada atributo por su correspondiente coeficiente de ponderación.

Estos índices son de utilidad por sí solos como indicadores generales de la calidad del propio sistema de transporte e igualmente, para analizar y comparar los resultados obtenidos en anteriores ediciones.

La diferencia entre la calidad esperada y la observada determina el grado de satisfacción de los usuarios, midiendo así la valoración de la calidad percibida frente a las expectativas de los viajeros. Son causa de insatisfacción los diferenciales positivos y de satisfacción los usuarios con un diferencial negativo.

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 III: Informe Final

Se denomina **Índice General de Calidad**, al desglose del Índice Global de Calidad, según las diferentes variables de estudio (contratos, empresas o grupos explotadores, características sociodemográficas o hábitos de viaje).

El **Índice de Calidad de Atributo Agrupado** se calcula como media de valoración de cada atributo por su correspondiente coeficiente de ponderación.

En la siguiente tabla se expone la adscripción de cada atributo al más genérico que se ha denominado Atributo agrupado.

**Tabla 4. Adscripción de los atributos a los Atributos agrupados**

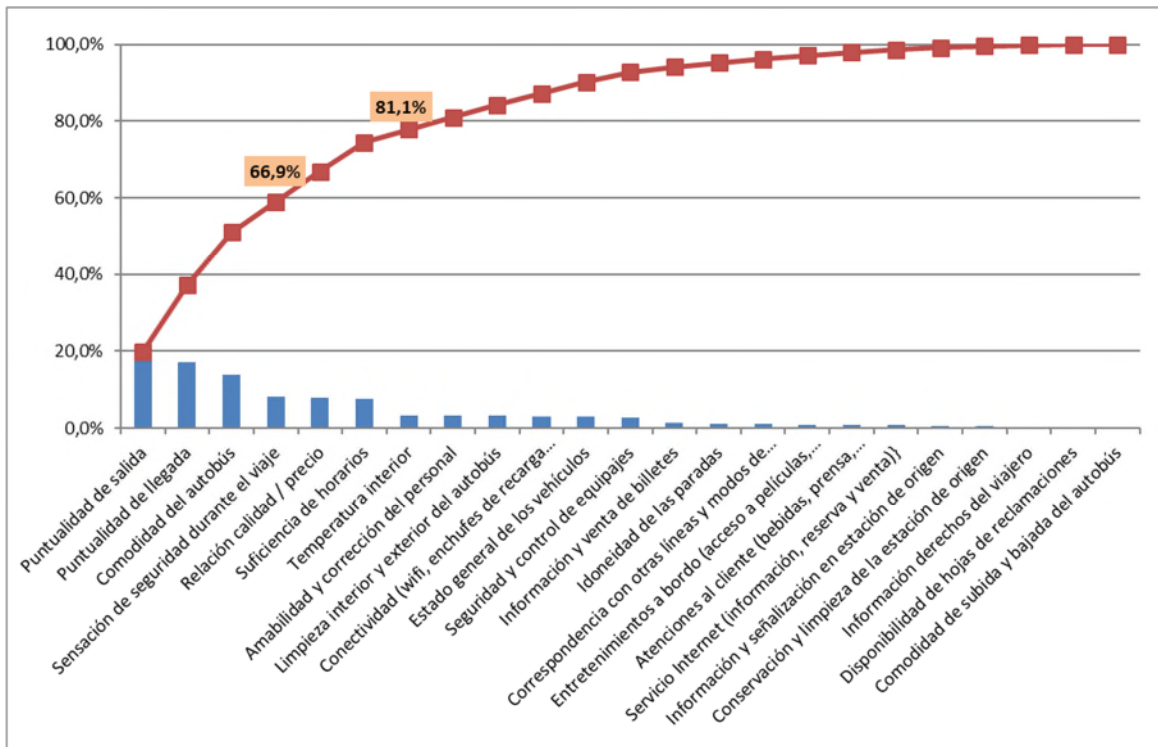
Atributo agrupado	Atributo
Funcionalidad del servicio	Puntualidad de salida Puntualidad de llegada Suficiencia de horarios Correspondencia con otras líneas y modos de transporte Idoneidad de las paradas
Confort y trato personal	Comodidad del autobús Temperatura interior del autobús Amabilidad y corrección del personal de la empresa Limpieza interior y exterior de los vehículos Atención al cliente (bebidas, prensa, auriculares...)
Comodidad del viaje	Sensación de seguridad durante el viaje Estado general de los vehículos Seguridad y control de equipajes
Estaciones	Información y señalización del servicio en la estación Estado de conservación y limpieza de la estación de origen
Comercialización y otros aspectos	Información y venta de billetes Relación calidad/precio Información de los derechos del viajero Disponibilidad de hojas de reclamaciones Servicio de Internet (información, reserva y venta) Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles...) Comodidad en la subida y bajada del autobús Entretenimiento a bordo (acceso a películas, música, radio...)

Mediante la siguiente figura (Pareto), se puede observar el reparto del número de respuestas otorgadas a los atributos considerados de mayor importancia, donde se aprecia que el 66,9% de las menciones se concentran en torno a 5 atributos: *Puntualidad de salida*, *Puntualidad de llegada*, *Comodidad del autobús*, *Sensación de seguridad durante el viaje* y *Relación calidad/precio*.

Adicionalmente, el 81,1% de las respuestas congregan hasta 8 atributos: *Suficiencia de horarios*, *Temperatura interior* y *Amabilidad del personal*, además de los cinco aspectos anteriores.

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 III: Informe Final

**Figura 1. Pareto. Importancia de los atributos**

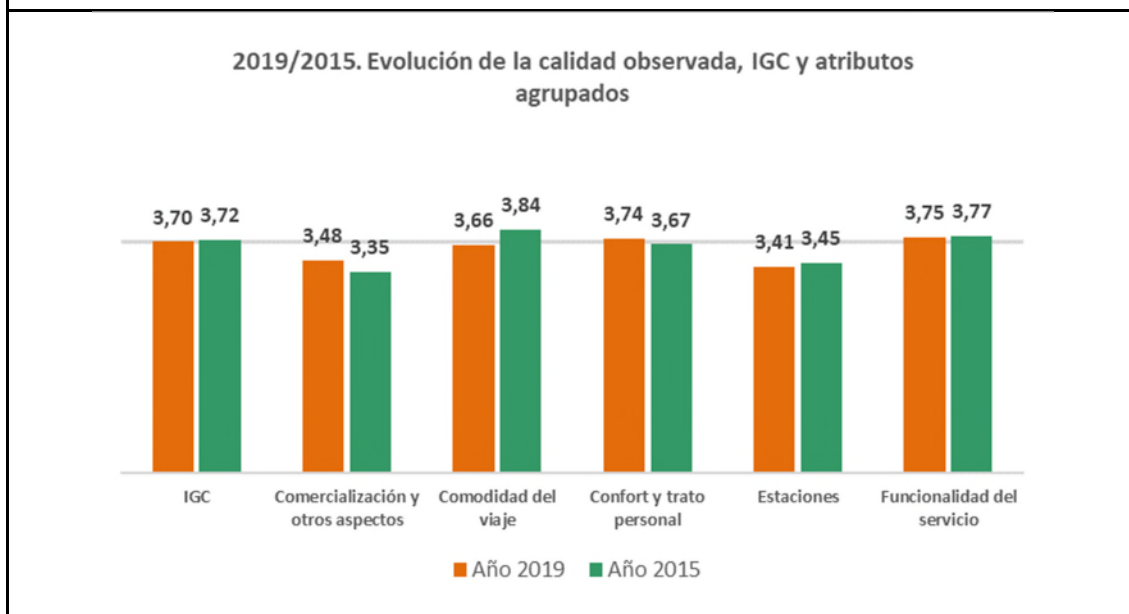
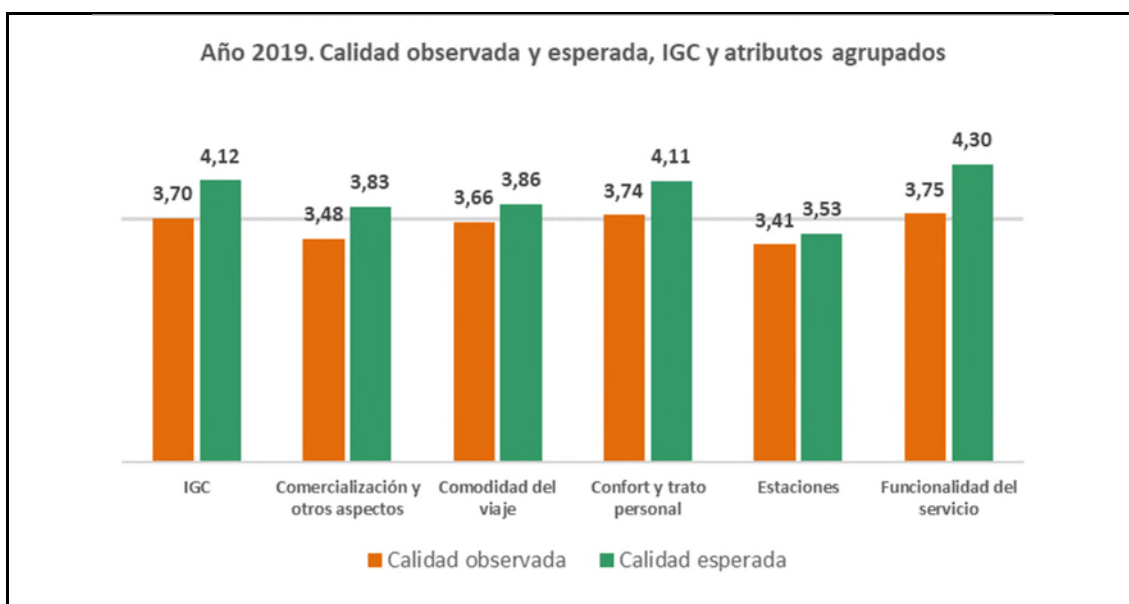


Una vez aplicada la metodología definida, el análisis posterior de resultados se centrará en el desglose de los indicadores de calidad según los diferentes aspectos recogidos en la encuesta: contrato (VAC), empresa explotadora, características del viaje realizado y caracterización socioeconómica del viajero.



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 III: Informe Final

### 3 CUADRO RESUMEN EJECUTIVO Y PRINCIPALES CONCLUSIONES



Año 2019			Año 2015	
Comodidad de subida y bajada del autobús	4,78	<b>Atributos mejor valorados</b>	4,82	Comodidad de subida y bajada del autobús
Puntualidad de salida	4,00		3,99	Puntualidad de salida
Sensación de seguridad durante el viaje	3,95		3,95	Sensación de seguridad durante el viaje
Conectividad	2,95	<b>Atributos peor valorados</b>	3,08	Información derechos del viajero
Entretenimientos a bordo	2,99		3,17	Suficiencia de horarios
Atenciones al cliente	3,12		3,26	Relación calidad / precio

## EVOLUCIÓN COMPARATIVA 2015-2019

El IGCO de 2019 es de 3,70, inferior al de 2015 en 0,02.

Los atributos agrupados no presentan cambios significativos en su evolución.

Destacan la *Comercialización* y *Otros aspectos*, que sube 0,13, y *Comodidad del viaje*, que baja -0,18.

Existe coincidencia en los atributos mejor valorados en 2015 y 2019: *Comodidad de subida y bajada del autobús*, *Puntualidad de salida* y *Sensación de seguridad durante el viaje*.

## AÑO 2019

La Calidad Esperada del Índice General es 0,42 puntos más elevada que la Calidad Observada.

La mayor brecha entre ambos índices corresponde a la *Funcionalidad del servicio* (0,55), consecuencia de la baja valoración obtenida en el atributo *Suficiencia de horarios*.

La menor brecha entre ambos índices corresponde a las *Estaciones*, 0,12.

### 3.1 ÍNDICES DE CALIDAD PARA LOS CONTRATOS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

En este capítulo se describen los principales resultados referentes a los índices de calidad obtenidos para el conjunto de contratos de la Administración General del Estado.

Los índices de calidad determinados hacen referencia a la calidad observada y a la calidad esperada y estos índices serán analizados según las variables sociodemográficas y los hábitos de viaje de los usuarios. Asimismo, se analizan las diferencias entre ambos índices de calidad, obteniendo así una relación directa entre la valoración media estimada por el usuario en relación con la calidad esperada.

Según esta descripción, se exponen en la siguiente tabla los indicadores obtenidos para cada uno de los aspectos de calidad definidos en el estudio.

**Tabla 5. Índices de calidad de atributos e Índices Globales**

Atributo	Observada	Esperada	Diferencia Esperada/ Observada (E/O)
Puntualidad de salida	4,00	4,54	0,54
Puntualidad de llegada	3,77	4,36	0,59
Sensación de seguridad durante el viaje	3,95	4,17	0,22
Comodidad del autobús	3,65	4,18	0,53
Temperatura interior	3,58	3,77	0,19
Amabilidad y corrección del personal	3,91	4,00	0,09
Información y venta de billetes	3,70	3,77	0,07
Estado general de los vehículos	3,68	3,82	0,14
Limpieza interior y exterior del autobús	3,72	3,87	0,15
Atenciones al cliente (bebidas, prensa, auriculares, etc.)	3,12	3,35	0,23
Suficiencia de horarios	3,26	3,87	0,61
Correspondencia con otras líneas y modos de transporte	3,52	3,59	0,07
Idoneidad de las paradas	3,57	3,63	0,06
Relación calidad / precio	3,57	3,95	0,38
Seguridad y control de equipajes	3,44	3,65	0,21
Información derechos del viajero	3,19	3,30	0,11
Disponibilidad de hojas de reclamaciones	3,32	3,26	-0,06
Información y señalización en estación de origen	3,57	3,69	0,12
Conservación y limpieza de la estación de origen	3,52	3,65	0,13
Servicio Internet (información, reserva y venta)}	3,45	3,50	0,05
Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles)	2,95	3,41	0,46
Entretenimientos a bordo (acceso a películas, música y radio...)	2,99	3,30	0,31
Comodidad de subida y bajada del autobús	4,78	4,89	0,11
<b>IGCO/IGCE</b>	<b>3,70</b>	<b>4,12</b>	<b>0,42</b>

El aspecto mejor valorado e igualmente, del que mayor calidad esperan los usuarios, es la *Comodidad en la subida y bajada del autobús*. Esto es consecuencia de la diferente escala de medida de este atributo, con únicamente dos respuestas posibles (Sí/No).

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 III: Informe Final

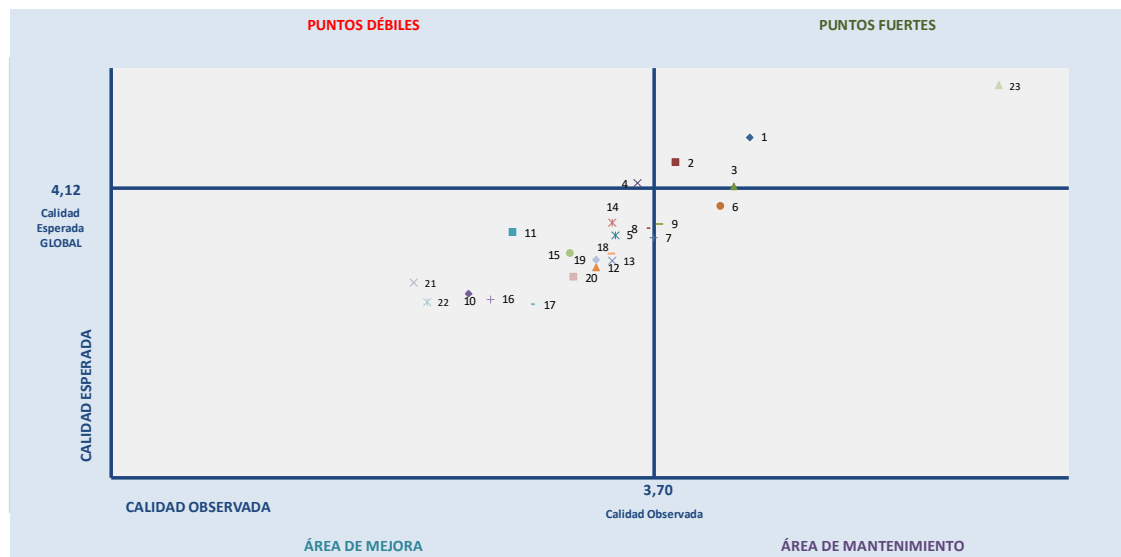
La *Puntualidad de salida* es la segunda característica mejor valorada (4,00). Sin embargo, es una de las que más insatisfacción causa entre los viajeros ya que la calidad esperada otorgada a este atributo alcanza una puntuación de 4,54.

Los atributos peor valorados por los viajeros son: *Conectividad* (2,95), *Entretenimientos a bordo* (2,99) y *Atenciones al cliente* (3,12).

Solo un atributo, *Disponibilidad de hojas de reclamaciones*, presenta una calidad observada mayor que la esperada (-0,06) y la mayor diferencia se localiza en el atributo *Suficiencia de horarios* (0,61).

En la siguiente matriz DAFO se pone en relación la calidad observada y esperada para cada uno de los atributos.

Figura 2. Matriz DAFO. Calidad observada y Calidad esperada



Leyenda:

1	<b>Puntualidad de salida</b>	13	<b>Idoneidad de las paradas</b>
2	<b>Puntualidad de llegada</b>	14	<b>Relación calidad / precio</b>
3	<b>Sensación de seguridad durante el viaje</b>	15	<b>Seguridad y control de equipajes</b>
4	<b>Comodidad del autobús</b>	16	<b>Información derechos del viajero</b>
5	<b>Temperatura interior</b>	17	<b>Disponibilidad de hojas de reclamaciones</b>
6	<b>Amabilidad y corrección del personal</b>	18	<b>Información y señalización en estación de origen</b>
7	<b>Información y venta de billetes</b>	19	<b>Conservación y limpieza de la estación de origen</b>
8	<b>Estado general de los vehículos</b>	20	<b>Servicio Internet (información, reserva y venta)</b>
9	<b>Limpieza interior y exterior del autobús</b>	21	<b>Conectividad (wifi, recarga dispositivos móviles)</b>
10	<b>Atenciones al cliente</b>	22	<b>Entretenimientos a bordo</b>
11	<b>Suficiencia de horarios</b>	23	<b>Comodidad de subida y bajada del autobús</b>
12	<b>Correspondencia con otras líneas y modos de tte.</b>		

### 3.1.1 Índices Generales de calidad

Los índices de calidad elaborados a partir de las respuestas de los usuarios, recogen la valoración media de los aspectos de calidad determinados en el cuestionario. Posteriormente, a partir de la metodología definida, se obtiene la valoración de la calidad esperada por el viajero, recogiendo así los dos indicadores generales de calidad, observada y esperada.

Estos indicadores se estudian en este epígrafe en función del resto de variables recogidas, de la siguiente forma:

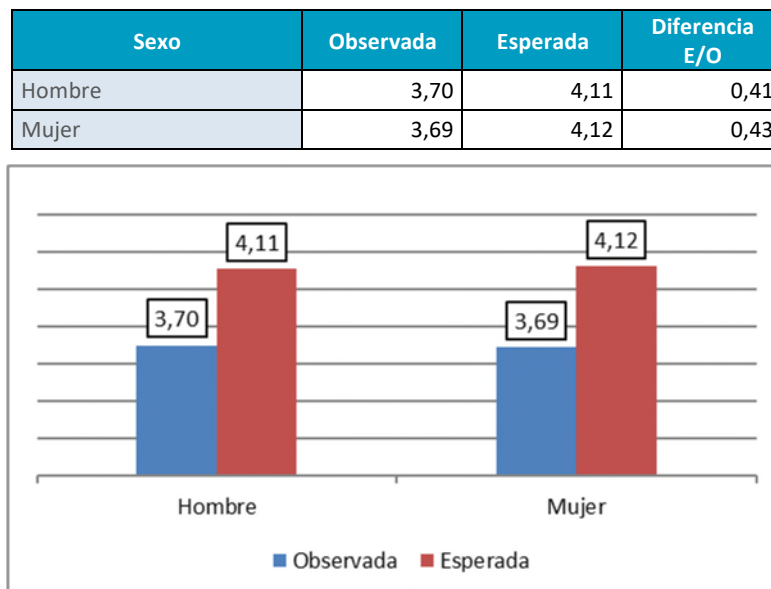
Índices Generales de calidad según:

- i. Características sociodemográficas de los viajeros:
  - Sexo.
  - Edad.
  - Ocupación.
- ii. Hábitos del viaje:
  - Motivo del viaje.
  - Frecuencia del viaje.
  - Lugar de compra del billete.
  - Tipo de billete.

#### 3.1.1.1 Índices Generales de calidad según variables sociodemográficas

**Índices según sexo:** las diferencias en las puntuaciones entre hombres y mujeres son poco significativas. Si bien en la calidad observada los hombres puntúan una centésima más que las mujeres, en la calidad esperada puntúan una centésima menos.

Figura 3. Índices Generales de calidad según sexo



**Índices según edad:** los valores de calidad esperada ofrecen poca variación según el grupo de edad, situándose entre 4,08 y 4,15.

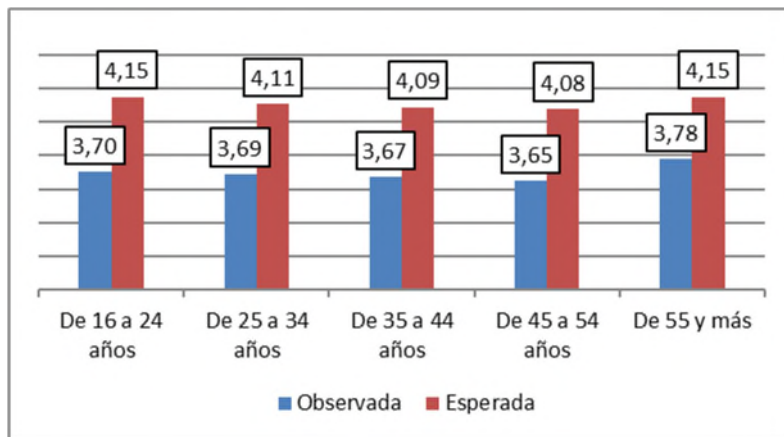
Estudio de calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, competencia de la Administración General del Estado. Año 2019.  
Fase III: Informe Final

Sin embargo, existen diferencias en la calidad observada, los valores más altos se corresponden con el grupo de edad de 55 años y más, por lo que es en esta franja de edad en donde la brecha entre calidad esperada y observada es más baja, 0,37.

El resto de grupos de edad presenta unos valores de calidad percibida entre 3,65 y 3,70, con diferencias con la calidad esperada entre 0,42 y 0,45.

**Figura 4. Índices Generales de calidad según edad**

Edad	Observada	Esperada	Diferencia E/O
De 16 a 24 años	3,70	4,15	0,45
De 25 a 34 años	3,69	4,11	0,42
De 35 a 44 años	3,67	4,09	0,42
De 45 a 54 años	3,65	4,08	0,43
De 55 y más	3,78	4,15	0,37



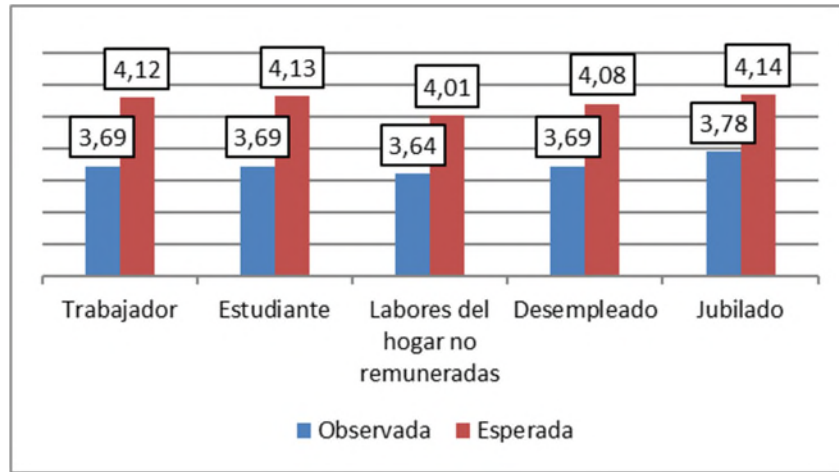
**Índices según ocupación:** analizando a los viajeros según ocupación, se pone de manifiesto que los jubilados son los que mayor valoración otorgan al servicio y del mismo modo, son los que mayor calidad esperan del mismo.

Los estudiantes conforman el grupo más insatisfecho, con un índice de calidad observada del 3,69 y calidad esperada del 4,13.

**Figura 5. Índices Generales de calidad según ocupación**

Ocupación	Observada	Esperada	Diferencia E/O
Trabajador	3,69	4,12	0,43
Estudiante	3,69	4,13	0,44
Labores del hogar no remuneradas	3,64	4,01	0,37
Desempleado	3,69	4,08	0,39
Jubilado	3,78	4,14	0,36

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 III: Informe Final



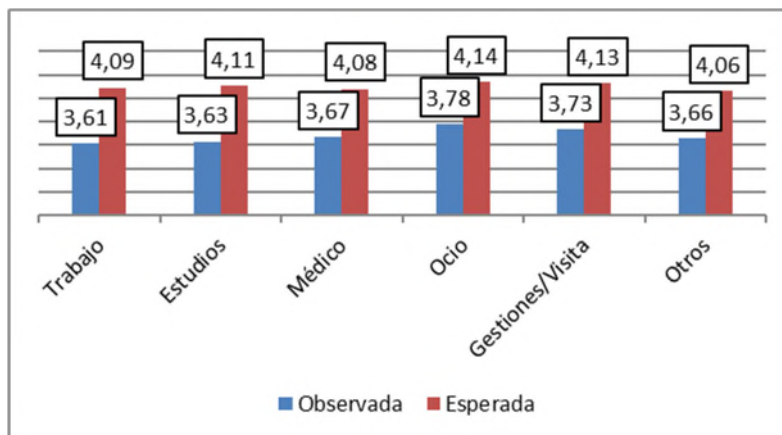
### 3.1.1.2 Índices Generales de calidad según hábitos de viaje

**Índices según motivo del viaje:** se aprecia que los usuarios que viajan por trabajo o estudios (movilidad obligada) son los menos satisfechos. Según las características de la muestra obtenida, este grupo de movilidad representa el 37,2% de los desplazamientos en este servicio de transporte, por lo que supone un peso importante en los indicadores de calidad.

Aquellos que viajan por ocio son los que mayor valoración de la calidad observan y esperan, siendo los más satisfechos entre los motivos categorizados con un diferencial de 0,36.

Figura 6. Índices Generales de calidad según motivo de viaje

Motivo de viaje	Observada	Esperada	Diferencia E/O
Trabajo	3,61	4,09	0,48
Estudios	3,63	4,11	0,48
Médico	3,67	4,08	0,41
Ocio	3,78	4,14	0,36
Gestiones/Visita	3,73	4,13	0,40
Otros	3,66	4,06	0,40



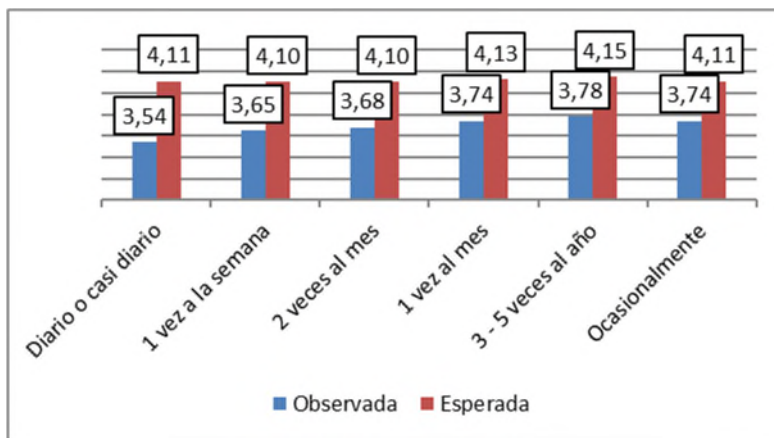
**Índices según frecuencia de viaje:** el grado de satisfacción del viajero es inversamente proporcional a su frecuencia de viaje, de manera que los viajeros más insatisfechos son aquellos cuya frecuencia de viaje es diaria.

El colectivo más satisfecho, por tanto, es el constituido por aquellos viajeros que viajan menos de 1 vez al mes, siendo los que más valoran la calidad del servicio y más cerca se encuentran del índice de calidad esperada.

Como se ha visto anteriormente, la movilidad obligada obtiene, generalmente, unas puntuaciones inferiores al resto de motivos de viaje. Este tipo de movilidad, que se suele asociar a una frecuencia alta de viaje, representa en este modo de transporte el 39% de los desplazamientos efectuados a *Diario o casi diario*.

**Figura 7. Índices Generales de calidad según frecuencia de viaje**

Frecuencia de viaje	Observada	Esperada	Diferencia E/O
Diario o casi diario	3,54	4,11	0,57
1 vez a la semana	3,65	4,10	0,45
2 veces al mes	3,68	4,10	0,42
1 vez al mes	3,74	4,13	0,39
3 - 5 veces al año	3,78	4,15	0,37
Ocasionalmente	3,74	4,11	0,37



**Índices según lugar de compra del billete:** los usuarios que adquieren su billete a través de la agencia de viajes son los que mejor valoración otorgan y a su vez los más satisfechos. No obstante, estos viajeros solo representan el 1,8% de la muestra, por lo que los usuarios de este canal no son significativos dentro del conjunto, al igual que el canal de venta telefónico, usado exclusivamente por el 2,8% de los viajeros.

En el lado opuesto, los usuarios que adquieren su billete en el propio autobús (7,2% de la muestra) son los que menos puntuación presentan en ambos índices, la diferencia de 0,49 entre la calidad observada y esperada es la más alta de todos los segmentos. Las segundas valoraciones más bajas corresponden a los viajeros que compran el billete en taquilla (49,9%), con una diferencia de 0,43.

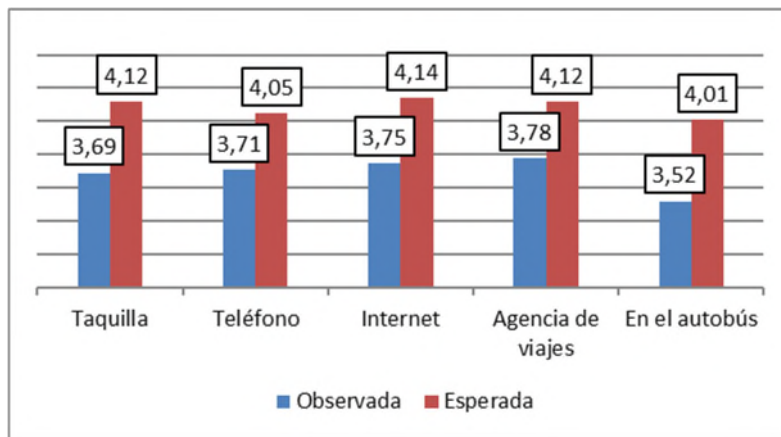
El 34,7% de los viajeros adquieren su billete por Internet, otorgando la segunda mayor valoración entre los diferentes canales de venta.



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 III: Informe Final

**Figura 8. Índices Generales de calidad según lugar de compra del billete**

Lugar de compra billete	Observada	Esperada	Diferencia E/O
Taquilla	3,69	4,12	0,43
Teléfono	3,71	4,05	0,34
Internet	3,75	4,14	0,39
Agencia de viajes	3,78	4,12	0,34
En el autobús	3,52	4,01	0,49



**Índices según el tipo de billete utilizado:** los usuarios menos satisfechos y que valoran en menor grado el servicio son aquellos que utilizan Abono Transportes. Nótese que este tipo de usuarios se asocian a un mayor carácter recurrente.

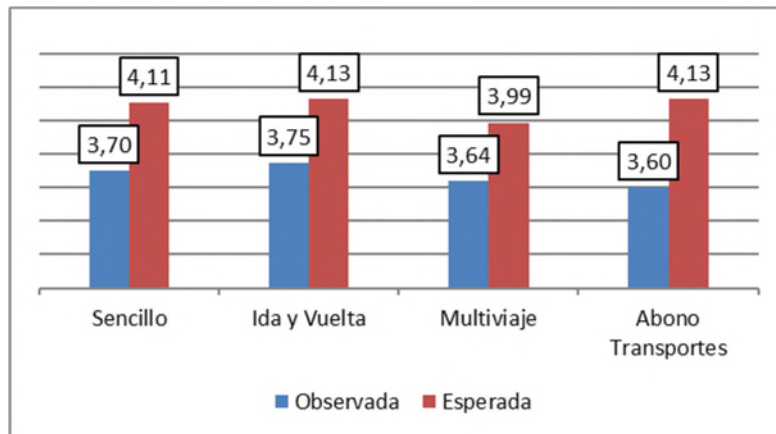
El conjunto de viajeros que utiliza billete sencillo o de ida y vuelta (81,0% de la muestra), califican el servicio igual o por encima del índice global de calidad observada y se encuentran entre los más satisfechos con una diferencia en torno a 0,40.

Cabe indicar que los usuarios con título *Multiviaje* son los más satisfechos con una diferencia de 0,35 si bien suponen tan solo el 1,4% de la muestra.

**Figura 9. Índices Generales de calidad según tipo de billete**

Tipo de billete	Observada	Esperada	Diferencia E/O
Sencillo	3,70	4,11	0,41
Ida y Vuelta	3,75	4,13	0,38
Multiviaje	3,64	3,99	0,35
Abono Transporte	3,60	4,13	0,53

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 III: Informe Final



### 3.1.2 Percepción de cambios

Una de las variables de estudio recogida en el cuestionario, es la percepción de cambios observados por los usuarios durante los últimos años en el servicio de transporte utilizado, para lo cual debían concretarse los aspectos que habían mejorado y los que habían empeorado.

Hay que destacar el amplio grupo compuesto por aquellos viajeros que no especifica mejoría en ningún aspecto (Ns/Nc), los que afirman no haber percibido mejoría alguna y aquellos que no tienen criterio por ser la primera vez que viajan. Este grupo supera el 25% del total.

En cuanto a las características del servicio que han mejorado, en la figura siguiente se exponen las respuestas concretas obtenidas. Los valores relativos mostrados hacen referencia exclusivamente al valor total de las categorías representadas en la figura.

Así, entre los principales aspectos que los usuarios han percibido un cambio a mejor, cabe señalar la *puntualidad de salida* (21,2%), *comodidad del autobús* (14,5%) y *puntualidad de llegada* (10,8%).

La *suficiencia de horarios* y la *relación Calidad/Precio*, aspectos que normalmente se sitúan en los últimos puestos de satisfacción o mejora, son percibidos como una mejoría para el 8,3% y 6,2% de usuarios respectivamente; aunque, como se verá más adelante, los que declaran que ha empeorado son el 13,8% y 7,7%.

**Figura 10. Características del servicio que han mejorado**



Al igual que sucede con la percepción de cambios a mejor, un grupo amplio de usuarios (34%) no contesta o señala que ningún aspecto en particular y nada en general ha empeorado durante los últimos años en el servicio prestado.

En la siguiente figura se pueden visualizar las menciones realizadas a los distintos aspectos que han empeorado. Cabe señalar que los datos expuestos en la figura son relativos al valor total de las categorías representadas en la misma.

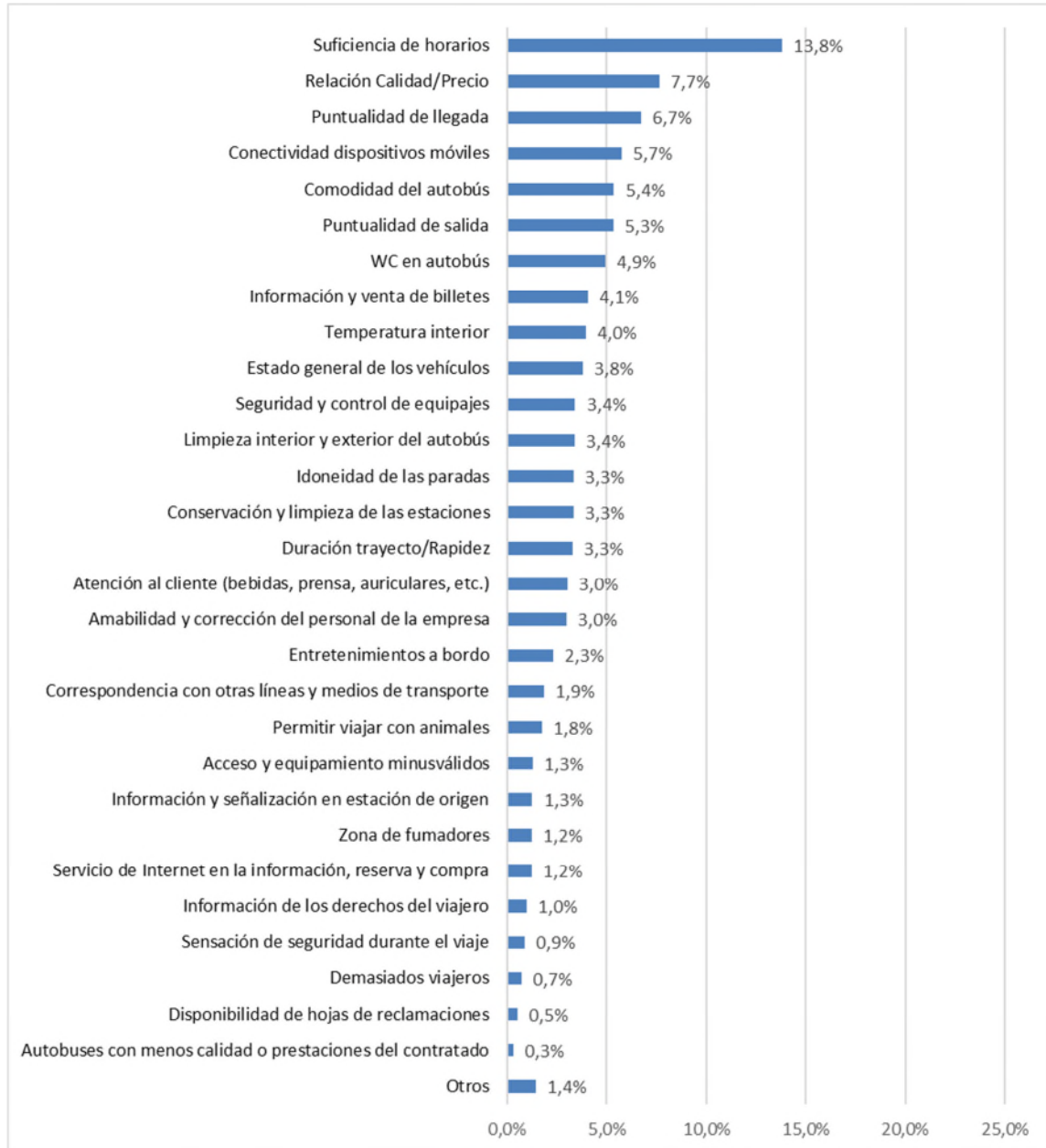
La *Suficiencia de horarios* y la *Relación calidad/precio* se conciben peor en mayor grado que el resto, reuniendo estos dos atributos el 21,5% de las menciones.

La *Sensación de seguridad durante el viaje* apenas es mencionado como aspecto que ha empeorado, recibiendo tan solo el 0,9% de las respuestas, hecho que concuerda con la alta

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 III: Informe Final

valoración que recibe esta categoría (Calidad observada: 3,95), siendo el tercero en la jerarquía de valoraciones.

**Figura 11. Características del servicio que han empeorado**



## 3.2 EVOLUCIÓN DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD Y CAMBIOS PERCIBIDOS (2000-2019)

Ineco ha elaborado el presente estudio con carácter bianual entre los años 2000-2008 y con carácter puntual en los años 2015 y 2019. Con los datos de las ediciones anteriores se ha elaborado este capítulo con el fin de examinar las tendencias en el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte de viajeros por carretera competencia de la AGE.

Previo al análisis comparativo, se debe anotar que durante las cuatro primeras ediciones del estudio (2000-2006), se contemplaban 19 atributos de calidad, todos ellos coincidentes, a excepción de dos aspectos considerados en la primera edición, *Servicios en estaciones* y *Atención a las reclamaciones*, que tras la revisión actualizada de la segunda edición y la investigación cualitativa llevada a cabo, fueron suplidos por *Atención a bordo* e *Información sobre los derechos del viajero*, permaneciendo en las siguientes ediciones.

Además, en la edición de 2008 se incluyó un nuevo atributo, *Servicio Internet (información, reserva y venta)*, y en la edición de 2015 se añadió *Comodidad en la subida y bajada del autobús*. Este último atributo recogido, se ha evaluado mediante una escala distinta al resto, según se ha descrito en el capítulo correspondiente de metodología.

Por último, en la presente edición, se han incluido 2 nuevos aspectos: *Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles...)* y *Entretenimientos a bordo (acceso a películas, música, radio...)*.

Cabe señalar igualmente, que en la edición del año 2000 los atributos de calidad fueron valorados mediante una escala numérica de 0 a 10 puntos, pasando a partir del año 2002 a una escala cualitativa trasladada a escala de 1 a 5 puntos para la obtención de medias. Para poder analizar y comparar dichos datos de forma homogénea, se transformaron, en su momento, los datos de la primera edición a la escala empleada actualmente.

Estas innovaciones, incorporadas con el paso del tiempo a la metodología de medición de la calidad, han sido el resultado de la evolución cualitativa en la interpretación de la información y recogen los resultados globales adaptándose a la realidad presente.

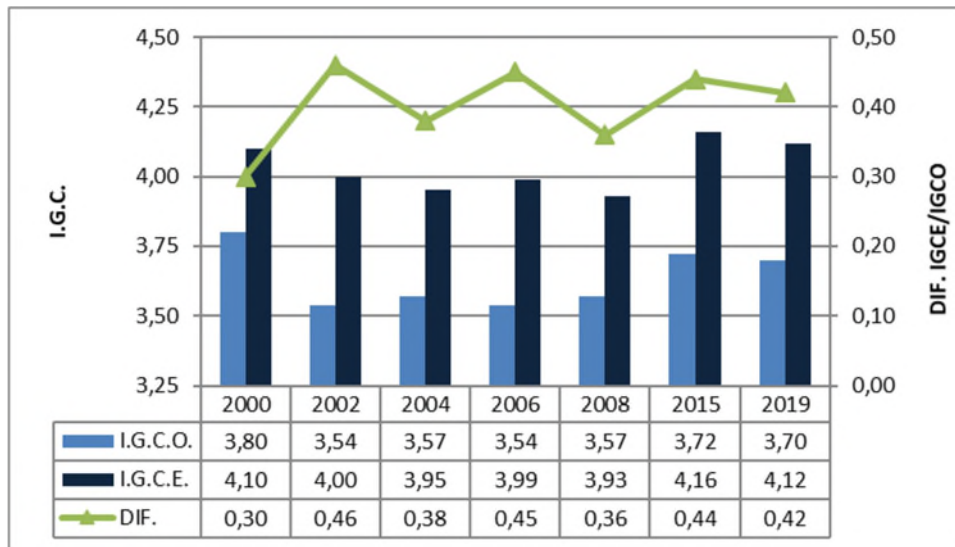
### 3.2.1 Evolución de los Índices globales de calidad

El Índice global de calidad observada (IGCO) presenta una tendencia oscilante durante el periodo analizado, con una horquilla que varía entre 3,54 y 3,80. El índice correspondiente a la presente edición se sitúa en 3,70.

La valoración global de la calidad observada ha disminuido un -0,54% respecto a 2015 y siguiendo esta tendencia, el Índice global de calidad esperada (IGCE) ha disminuido un -0,96%.

Por lo tanto, la valoración que los usuarios otorgan a la calidad del servicio ha bajado ligeramente durante los últimos años, al igual que sucede con la expectativa de calidad. Sin embargo, el diferencial de calidad revela que el grado de satisfacción global de los viajeros ha subido ligeramente, disminuyendo la diferencia entre los índices globales de 0,44 a 0,42.

**Figura 12. Evolución del Índice global de calidad**



### 3.2.2 Evolución de la calidad observada de atributos e importancia declarada

Examinando la serie histórica disponible desde el año 2000, hasta seis de los atributos especificados han obtenido una valoración superior en esta edición del estudio que la otorgada en ediciones anteriores. Estos aspectos son: *Información y venta de billetes*, *Suficiencia de horarios*, *Relación calidad/precio*, *Disponibilidad de hojas de reclamaciones*, *Información y señalización en estación de origen* y *Conservación y Limpieza de la estación de origen*.

Entre estos aspectos mejor valorados, el mayor aumento de valoración otorgada se ha producido en la relación Calidad/Precio. Esta característica ha mantenido una tendencia alcista desde el año 2002, pasando de un índice de calidad observada de 3,19 en el año 2000 a 3,57 en 2019.

Los aspectos menos valorados en 2019 son los incluidos por primera vez en esta edición del estudio: *Conectividad* y *Entretenimiento a bordo*. Entre los aspectos comparables por estar incluidos en ediciones anteriores, el menos valorado es Atenciones al cliente, con una caída en términos absolutos de 0,17 puntos respecto a 2015.

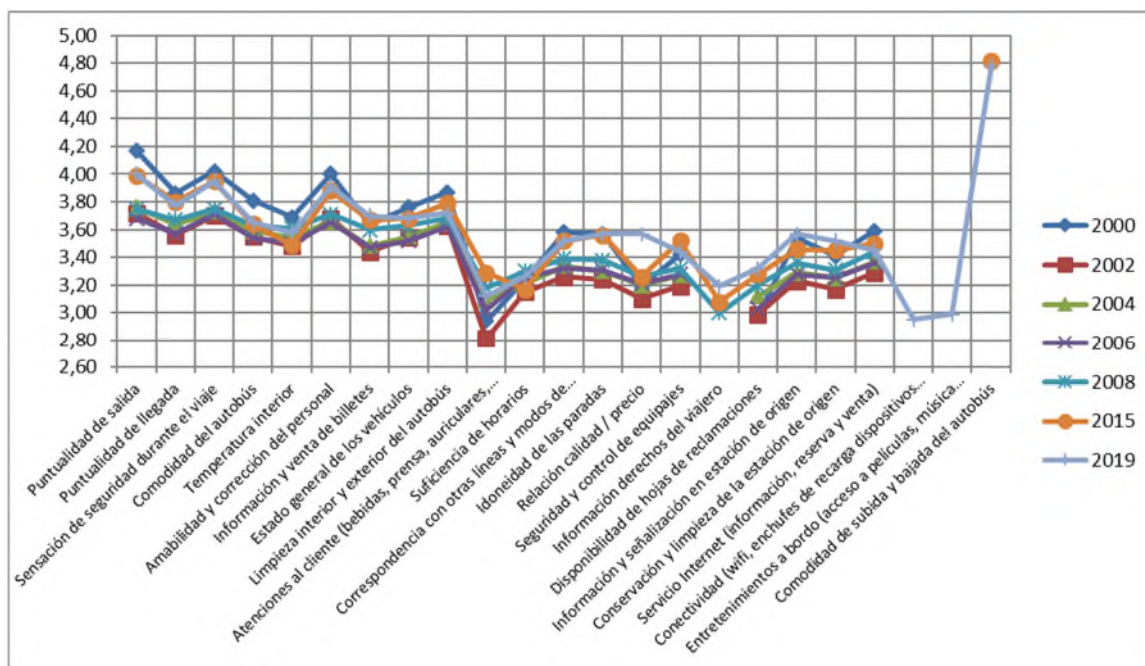


Estudio de calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, competencia de la Administración General del Estado. Año 2019.

Fase III: Informe Final

**Figura 13. Evolución de los índices de calidad observada de atributos**

Atributo	2019	2015	2008	2006	2004	2002	2000
Puntualidad de salida	4,00	3,99	3,75	3,68	3,76	3,72	4,17
Puntualidad de llegada	3,77	3,80	3,67	3,57	3,64	3,56	3,86
Sensación de seguridad durante el viaje	3,95	3,95	3,75	3,71	3,73	3,70	4,02
Comodidad del autobús	3,65	3,64	3,63	3,54	3,59	3,55	3,81
Temperatura interior	3,58	3,49	3,61	3,50	3,54	3,48	3,69
Amabilidad y corrección del personal	3,91	3,88	3,71	3,65	3,66	3,68	4,00
Información y venta de billetes	3,70	3,67	3,60	3,47	3,48	3,44	3,64
Estado general de los vehículos	3,68	3,68	3,63	3,52	3,55	3,54	3,76
Limpieza interior y exterior del autobús	3,72	3,79	3,68	3,62	3,65	3,63	3,87
Atenciones al cliente (bebidas, prensa, auriculares...)	3,12	3,29	3,18	3,02	3,09	2,81	2,94
Suficiencia de horarios	3,26	3,17	3,30	3,25	3,21	3,15	3,24
Correspondencia con otras líneas y modos de transporte	3,52	3,52	3,39	3,32	3,34	3,26	3,58
Idoneidad de las paradas	3,57	3,56	3,38	3,31	3,30	3,24	3,57
Relación calidad / precio	3,57	3,26	3,26	3,21	3,20	3,10	3,19
Seguridad y control de equipajes	3,44	3,52	3,32	3,28	3,27	3,19	3,42
Información derechos del viajero	3,19	3,08	3,00	n/d	n/d	n/d	n/d
Disponibilidad de hojas de reclamaciones	3,32	3,28	3,20	3,03	3,12	2,99	2,98
Información y señalización en estación de origen	3,57	3,46	3,36	3,28	3,29	3,23	3,54
Conservación y limpieza de la estación de origen	3,52	3,45	3,31	3,25	3,25	3,17	3,41
Servicio Internet (información, reserva y venta)	3,45	3,50	3,44	3,36	3,37	3,29	3,59
Conectividad (wifi, recarga dispositivos móviles...)	2,95	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Entretenimientos a bordo (películas, música y radio...)	2,99	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Comodidad de subida y bajada del autobús	4,78	4,82	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
<b>IGCO</b>	<b>3,70</b>	<b>3,72</b>	<b>3,57</b>	<b>3,54</b>	<b>3,57</b>	<b>3,54</b>	<b>3,80</b>



En la escala de importancia de atributos entre 2000 y 2019, de los seis aspectos de mayor importancia para los usuarios se aprecia una tendencia a la baja en el orden de importancia de los aspectos relacionados con la comodidad, limpieza y seguridad.

Entre los menos importantes se encuentran, en todas las ediciones de forma general, aquellos relacionados directamente con las atenciones al cliente, información sobre los derechos de los usuarios y las hojas de reclamaciones.

En la tabla siguiente se muestra el orden de importancia de los atributos según las menciones que han recibido. Se identifican en color azul las seis primeras posiciones y en color naranja las últimas seis.

**Tabla 6. Evolución del orden de importancia de atributos**

Atributo	2019	2015	2008	2006	2004	2002	2000
Puntualidad de salida	2	2	1	2	1	1	1
Puntualidad de llegada	5	5	5	5	5	5	5
Sensación de seguridad durante el viaje	3	3	1	1	2	2	2
Comodidad del autobús	9	9	6	6	6	6	6
Temperatura interior	10	14	8	8	8	8	8
Amabilidad y corrección del personal	4	4	3	3	3	3	3
Información y venta de billetes	7	8	9	9	9	9	9
Estado general de los vehículos	8	7	6	7	7	7	7
Limpieza interior y exterior del autobús	6	6	4	4	4	4	4
Atenciones al cliente (bebidas, prensa, auriculares...)	21	17	19	19	19	19	19
Suficiencia de horarios	19	20	16	15	16	16	16
Correspondencia con otras líneas y modos de transporte	14	11	11	11	11	11	11
Idoneidad de las paradas	11	10	12	12	12	12	12
Relación calidad / precio	11	19	17	17	17	17	17
Seguridad y control de equipajes	17	11	14	13	14	14	14
Información derechos del viajero	20	21	20				
Disponibilidad de hojas de reclamaciones	18	18	18	18	18	18	18
Información y señalización en estación de origen	11	15	13	13	13	13	13
Conservación y limpieza de la estación de origen	14	16	15	15	15	15	15
Servicio Internet (información, reserva y venta)	16	13	10	10	10	10	10
Conectividad (wifi, recarga dispositivos móviles)	23						
Entretenimientos a bordo (películas, música y radio...)	22						
Comodidad de subida y bajada del autobús	1	1					

### 3.2.3 Evolución de la percepción de cambios

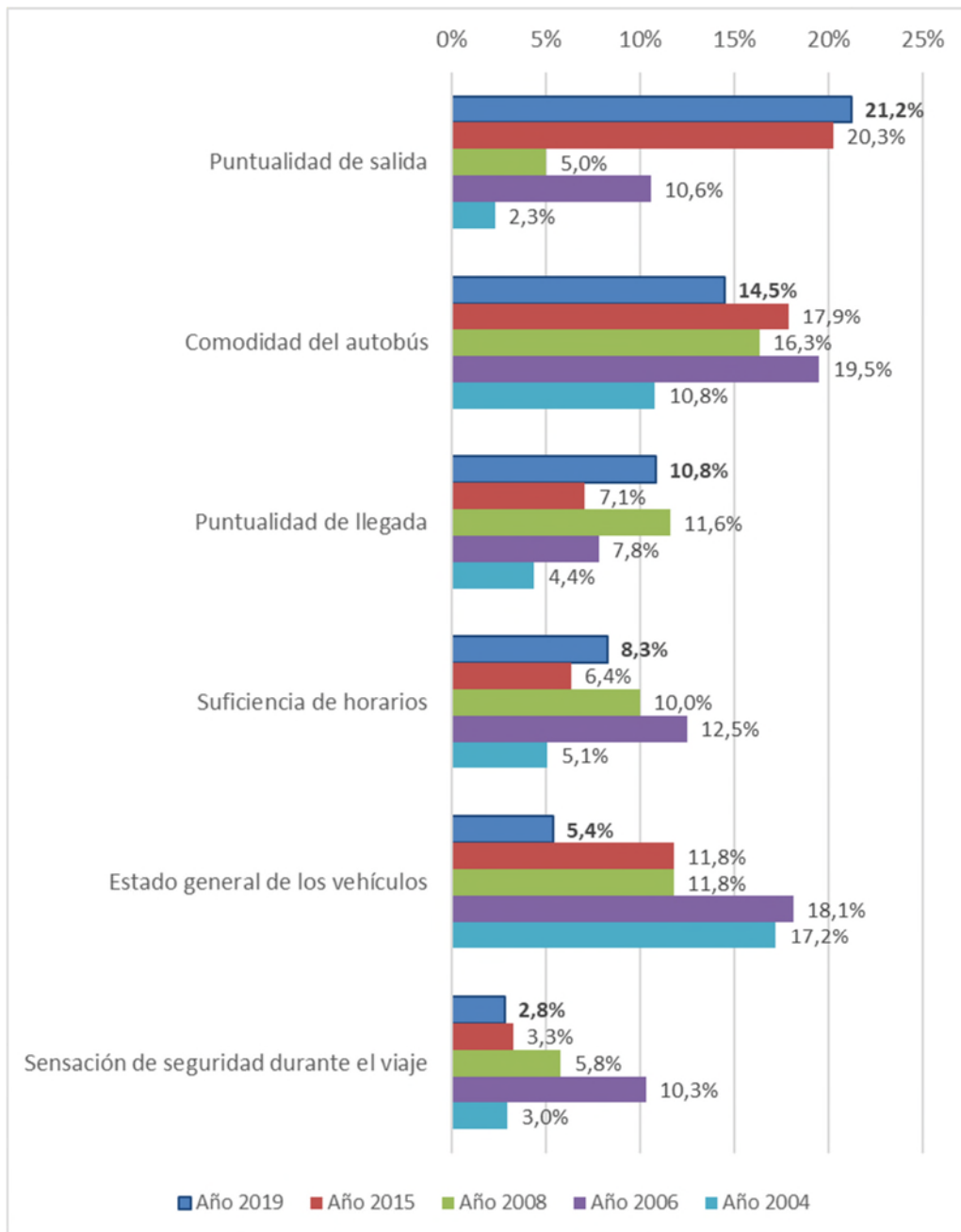
Analizando la evolución de los cambios percibidos en el servicio por los usuarios, se han seleccionado los aspectos que han recibido en alguna de las ediciones del estudio más de un 10% de menciones, en el caso de las características que mejoran, y con más de un 5% de menciones, en el caso de las características que empeoran. Surgen así hasta seis aspectos que se perciben mejorados con un alto número de menciones en todas las ediciones del estudio.



Los datos porcentuales que se reflejan en las figuras de este epígrafe hacen referencia a las respuestas obtenidas en cada año, que a su vez están ligadas comprensiblemente al tamaño de la muestra definida.

Tras la *Puntualidad de salida* con un máximo de 21,2% en 2019, el atributo que históricamente se ha percibido mejorado en mayor grado ha sido la *Comodidad del autobús* (máximo de 19,5% en 2006) y el *Estado general de los vehículos* (máximo de 18,1% en 2006), ambos directamente relacionados entre sí. No obstante, en 2019, el tercer atributo que se percibe como mejorado es la *Puntualidad de llegada* (máximo de 11,6% en 2008).

**Figura 14. Atributos de calidad que se perciben mejorados**

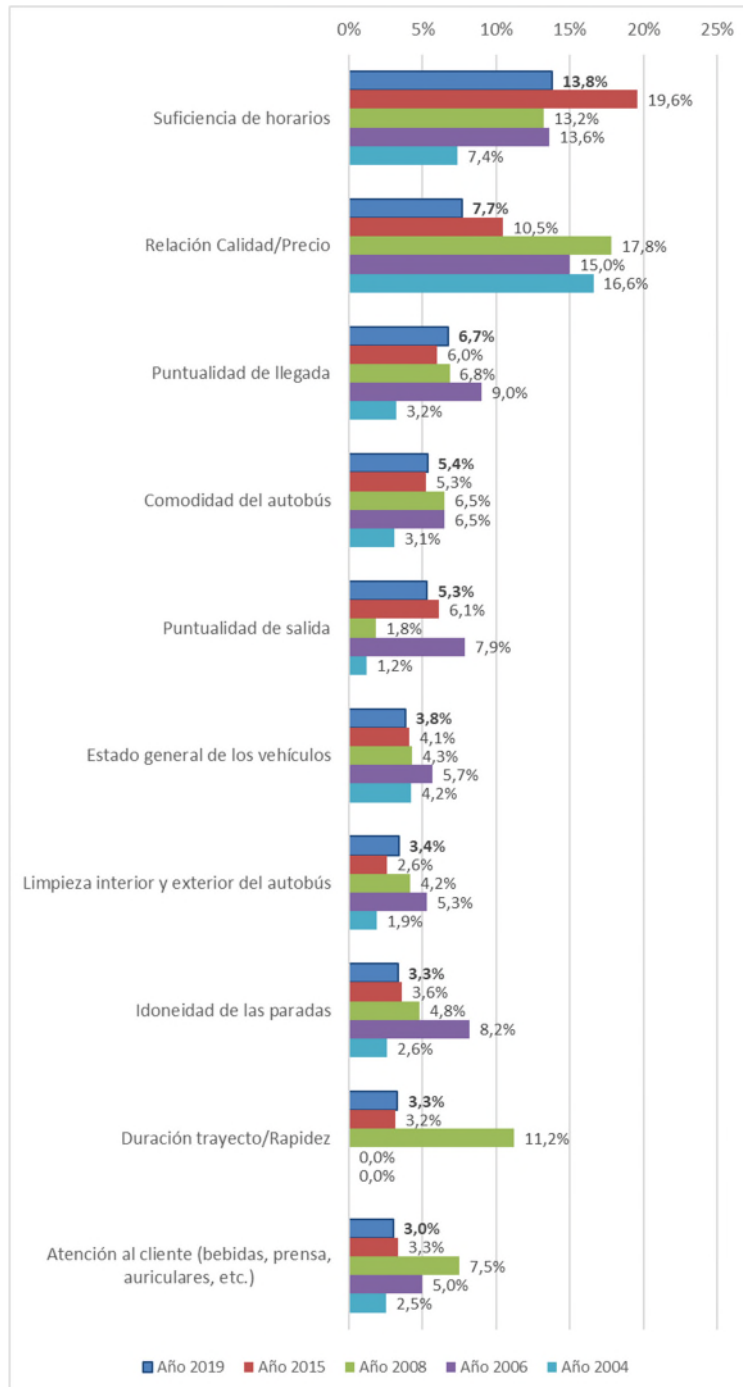


Estudio de calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, competencia de la Administración General del Estado. Año 2019.  
Fase III: Informe Final

Entre aquellos con más del 5% de menciones en la serie histórica de atributos que se perciben empeorados, la *Suficiencia de horarios* figura como el atributo más mencionado desde 2015, con 13,8% de respuestas en 2019 (19,6% en 2015).

A pesar de ello, de todas las ediciones existentes del estudio, en 2019 se perciben empeorados en menor grado que en el resto de años la *Relación calidad/precio* y el *Estado general de los vehículos*.

Figura 15. Atributos de calidad que se perciben empeorados



al reflejar la mayor diferencia (0,73) respecto a la calidad esperada del servicio.

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 III: Informe Final

---

### 3.3 ESTACIONES DE AUTOBUSES: ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

De acuerdo con la metodología descrita en el estudio, en las diferentes estaciones que han sido objetivo de encuesta durante la fase de investigación de campo, se ha elaborado una ficha inventario de estaciones de autobuses que recoge la información relativa a sus servicios, equipamientos e infraestructuras.

Se dispone de 33 fichas de estaciones cumplimentadas.

Las principales características reflejadas en la ficha y que serán analizadas en este capítulo, son:

- Ubicación de las estaciones.
- Servicios de información (ventanilla, pantallas, paneles, ...).
- Conservación de las estaciones.
- Limpieza de las estaciones.
- Señalización interna.
- Accesibilidad interior (rampas, escaleras mecánicas, ascensores, etc.).
- Accesibilidad exterior. Taxis/Autobús/Parking.
- Inventario de establecimientos y locales comerciales.
- Inventario de establecimientos de restauración.

Seguidamente se analizarán los principales atributos de calidad de la encuesta a usuarios que tienen relación con la estación de origen del viaje, siempre que se haya obtenido como mínimo 45 encuestas. Los atributos objeto de análisis son:

- Puntualidad de salida.
- Información y venta de billetes.
- Seguridad y control de equipajes.
- Disponibilidad de hojas de reclamaciones.
- Información derechos del viajero.
- Información y señalización en estación de origen.
- Conservación y limpieza de la estación de origen.

#### 3.3.1 Análisis univariante de los resultados obtenidos

Durante la fase de desarrollo de la investigación de campo, ciertos aspectos relacionados con la estación de autobús como son el número de usuarios, la antigüedad o la fecha de renovación de la estación, no han sido facilitados por el responsable de la estación, por lo que dichos campos figuran, en las siguientes tablas y en las fichas correspondientes, como “No disponible”. Las fichas de las estaciones se encuentran en el anejo correspondiente.

La relación completa de estaciones investigadas se detalla en la tabla siguiente.

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 III: Informe Final

**Tabla 7. Relación de estaciones de autobús investigadas**

Estación	Localidad	Ficha	>45 encuestas
Albacete	ALBACETE	SI	SI
Alicante/Alacant	ALICANTE	SI	SI
Almería	ALMERÍA	SI	SI
Badajoz	BADAJOS	SI	SI
Barcelona (Nord)	BARCELONA	SI	SI
Barcelona (Sants)	BARCELONA	SI	SI
Bilbao	BILBAO	NO	SI
Burgos	BURGOS	SI	SI
Castro-Urdiales	CASTRO URDIALES	NO	SI
Córdoba	CÓRDOBA	SI	SI
Coruña (A)	A CORUÑA	SI	NO
Gijón	GIJÓN	NO	SI
Granada	GRANADA	SI	SI
Guadalajara	GUADALAJARA	SI	SI
Hellín	HELLÍN	SI	NO
Lleida	LLEIDA	SI	SI
Logroño	LOGROÑO	SI	SI
Madrid (Avda. América)	MADRID	SI	SI
Madrid (Moncloa)	MADRID	SI	SI
Madrid (P. Pío)	MADRID	SI	SI
Madrid (Pza. Elíptica)	MADRID	SI	SI
Madrid (Sur)	MADRID	SI	SI
Málaga	MÁLAGA	SI	SI
Murcia	MURCIA	SI	SI
Oviedo	OVIEDO	NO	SI
Pamplona/Iruña	PAMPLONA	SI	SI
Salamanca	SALAMANCA	SI	SI
Santander	SANTANDER	SI	SI
Segovia	SEGOVIA	NO	SI
Sevilla (Plaza de Armas)	SEVILLA	SI	SI
Soria	SORIA	SI	SI
Talavera de la Reina	TALAVERA DE LA REINA	SI	SI
Tarragona	TARRAGONA	SI	SI
Teruel	TERUEL	SI	SI
Toledo	TOLEDO	SI	SI
Valencia	VALENCIA	SI	SI
Valladolid	VALLADOLID	SI	SI
Vitoria/Gasteiz	VITORIA-GASTEIZ	NO	SI
Zaragoza	ZARAGOZA	SI	SI

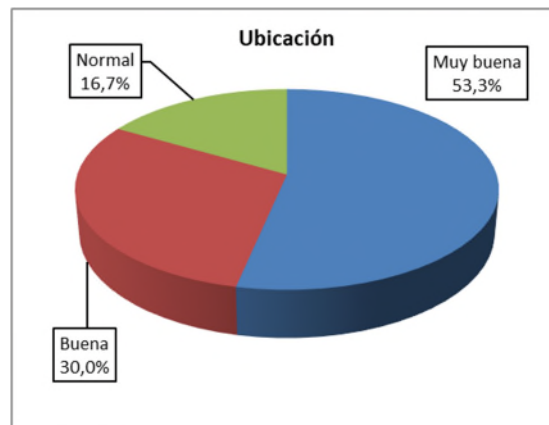
### 3.3.1.1 Ubicación de las estaciones y otros aspectos

La ubicación de las estaciones se ha valorado en función de su integración con el tejido urbano de la ciudad y su proximidad al núcleo. De esta forma, las estaciones más céntricas y mejor integradas en la red de transportes de la ciudad han recibido las mejores valoraciones.

En total, de las 33 estaciones investigadas con ficha disponible, un 83,3% han sido calificadas con una valoración de *Buena* o *Muy Buena*, no existiendo ninguna con calificación inferior a *Normal*.

En su mayoría, las estaciones de autobuses presentan una ubicación muy próxima al centro del municipio, con independencia del tamaño del mismo. Así, entre las estaciones investigadas, se hallan algunas de gran volumen como la Estación Sur de Autobuses de Madrid y otras de menor tamaño, como Castro-Urdiales.

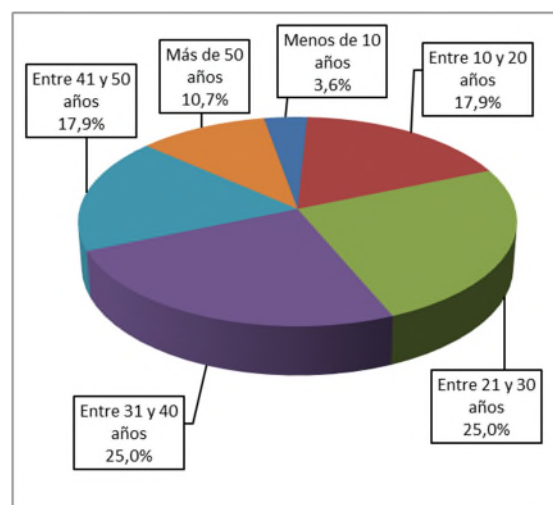
**Figura 16. Valoración de la ubicación de las estaciones**



Con referencia a la fecha de construcción de las estaciones, en la siguiente figura se observa que el 50,0% de las estaciones tiene una antigüedad de entre 20 y 40 años, el 28,6% más de cuarenta años y el 21,5% veinte o menos años.

**Figura 17. Número de años de antigüedad de las estaciones**

Antigüedad	Estaciones	Porcentaje
Menos de 10 años	1	3,6%
Entre 10 y 20 años	5	17,9%
Entre 21 y 30 años	7	25,0%
Entre 31 y 40 años	7	25,0%
Entre 41 y 50 años	5	17,9%
Más de 50 años	3	10,7%
<b>Subtotal</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>
No disponible	5	
<b>Total</b>	<b>33</b>	



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 III: Informe Final

Algunas de estas estaciones han sido renovadas durante su período de vida útil, existiendo algunas que lo han sido recientemente y otras que no han sido renovadas aún a lo largo de su periodo de funcionamiento.

Este dato, disponible en la mitad de las estaciones, refleja que el 76,5% de las estaciones han sido renovadas en los últimos 15 años, mientras que un 17,6% de las reformas se ejecutaron hace más de 20 años.

**Tabla 8. Renovación de las estaciones**

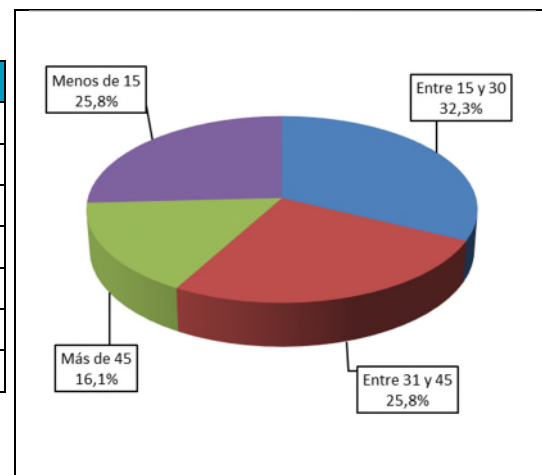
Renovación	Estaciones	Porcentaje
Últimos 5 años	4	23,5%
Hace 5-10 años	3	17,6%
Hace 10-15 años	6	35,3%
Hace 15-20 años	1	5,9%
Más de 20 años	3	17,6%
<b>Subtotal</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>
No disponible	16	
<b>Total</b>	<b>36</b>	

Respecto al número de líneas que estas estaciones gestionan, la mayoría (74,2%) albergan la explotación de más de 15 líneas en servicio. Esta variable está directamente relacionada con el tamaño de la estación y el municipio correspondiente, por lo que las estaciones más pequeñas son generalmente las que menos líneas gestionan.

La selección de puntos de encuesta a usuarios ha definido el criterio de estaciones investigadas y en general, la selección de estos puntos se realizó ponderando en mayor grado aquellas estaciones de mayor tamaño, donde concurrieran el mayor número de líneas posible.

**Figura 18. Número de líneas de transporte gestionadas por las estaciones**

Número de líneas	Estaciones	Porcentaje
Menos de 15	8	25,8%
Entre 15 y 30	10	32,3%
Entre 31 y 45	8	25,8%
Más de 45	5	16,1%
<b>Subtotal</b>	<b>31</b>	<b>100,0%</b>
No disponible	2	
<b>Total</b>	<b>33</b>	



El número de viajeros de las estaciones investigadas se ha clasificado de dos maneras diferentes en función del nivel de información facilitada. Por una parte, se han agrupado las estaciones cuyo volumen de viajeros hace referencia al año natural y por otro lado las que presentan un dato de volumen de viajeros referenciado a un día.

Así, en dieciséis de las estaciones investigadas este dato no ha sido facilitado. Entre los resultados de viajeros anuales, la mayor parte (58,3%) son estaciones que registran más de dos millones de viajeros al año, mientras que, entre los datos de demanda diaria, un 80% de las estaciones tienen un volumen inferior a 4.000 viajeros al día.

**Tabla 9. Relación de estaciones de autobús investigadas**

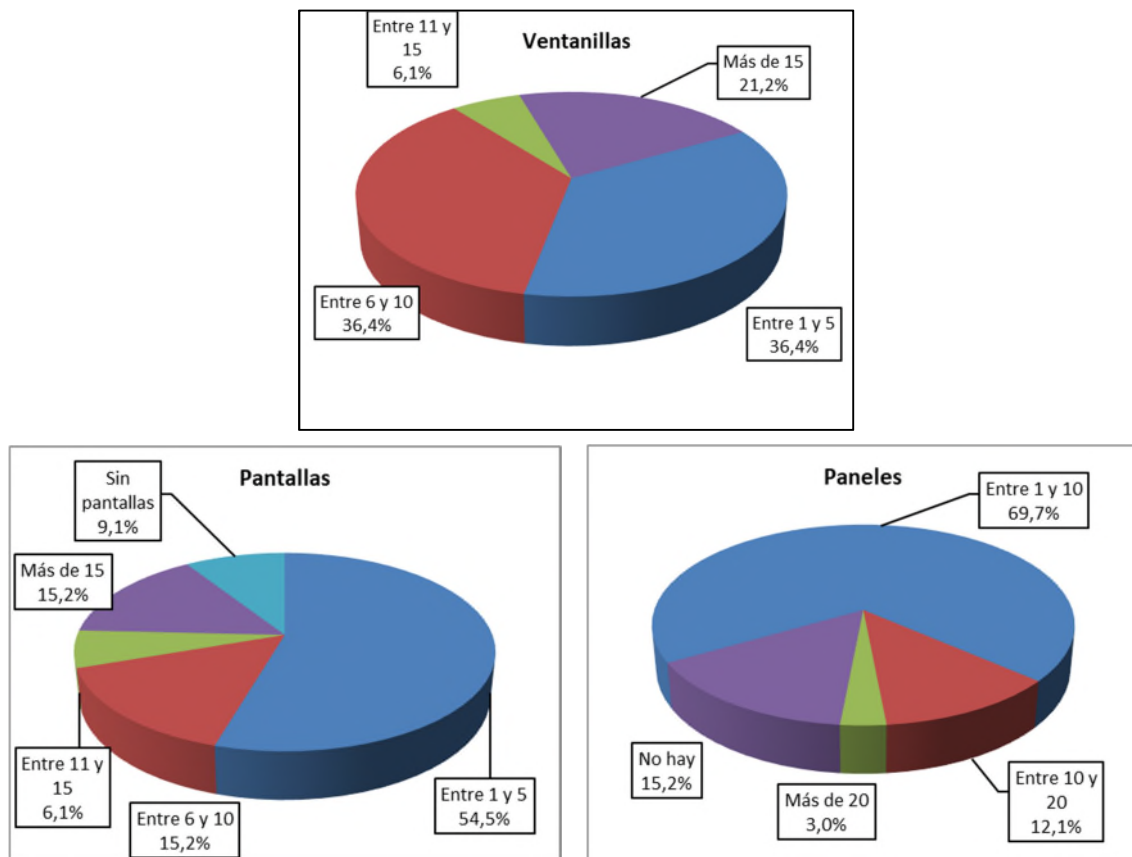
Usuarios/año	Estaciones	Porcentaje	Usuarios/día	Estaciones	Porcentaje
Menos de 1 millón	2	16,7%	Menos de 1.000	1	20,0%
Entre 1 y 2 millones	3	25,0%	Entre 1.000 y 4.000	3	60,0%
Entre 2 y 3 millones	4	33,3%	Entre 4.000 y 7.000	0	0,0%
Entre 3 y 4 millones	1	8,3%	Más de 7.000	1	20,0%
Más de 4 millones	2	16,7%	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>			

### 3.3.1.2 Servicios de información

Los servicios de información que han sido recogidos en la ficha hacen referencia al número de ventanillas, pantallas y paneles de información que existen en cada una de las estaciones.

En general, predomina el número de estaciones que en sus instalaciones de información al viajero tienen 1-10 ventanillas, 1-5 pantallas y 1-10 paneles de información.

**Figura 19. Inventario de servicios de información en las estaciones**



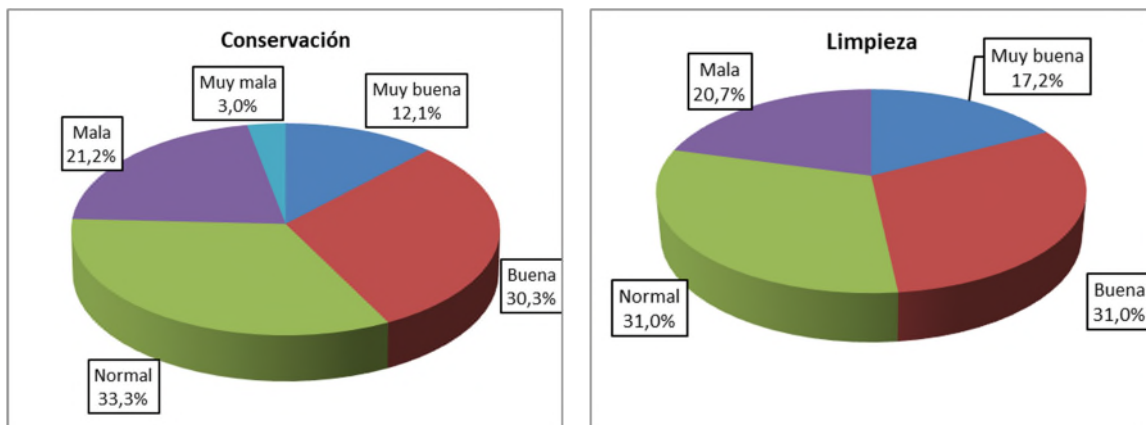


### 3.3.1.3 Conservación y limpieza de las estaciones

La valoración del estado de conservación y limpieza de las estaciones se ha realizado según el aspecto e imagen tanto exterior como interior, prestando atención al estado de conservación de los elementos de la infraestructura, y a la situación de limpieza.

Según esto, la valoración mayoritariamente obtenida es Buena o Muy buena, siendo considerada tan solo como Mala o Muy mala en el 24,2% para el estado de conservación y en 20,7% para la limpieza.

**Figura 20. Valoración del estado de conservación y limpieza de las estaciones**

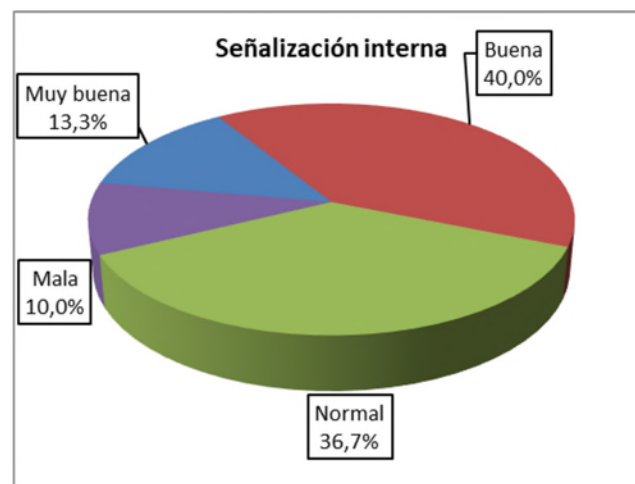


### 3.3.1.4 Señalización interna

La señalización interna ha sido evaluada según la disposición y adecuación de la señalética interior de la estación. Este tipo de señalización hace referencia a la indicación de accesos y salidas al exterior y a andenes, a la conexión con los otros modos de transporte que puedan existir en las inmediaciones y en la propia estación o a cualquier otro tipo de señalización que pueda existir para utilizar otros servicios, como locales comerciales, de restauración o aseos.

La valoración obtenida es satisfactoria en la mayoría de los casos (90,0%), siendo mala en el 10,0% de las estaciones.

**Figura 21. Valoración de la señalización interna de las estaciones**

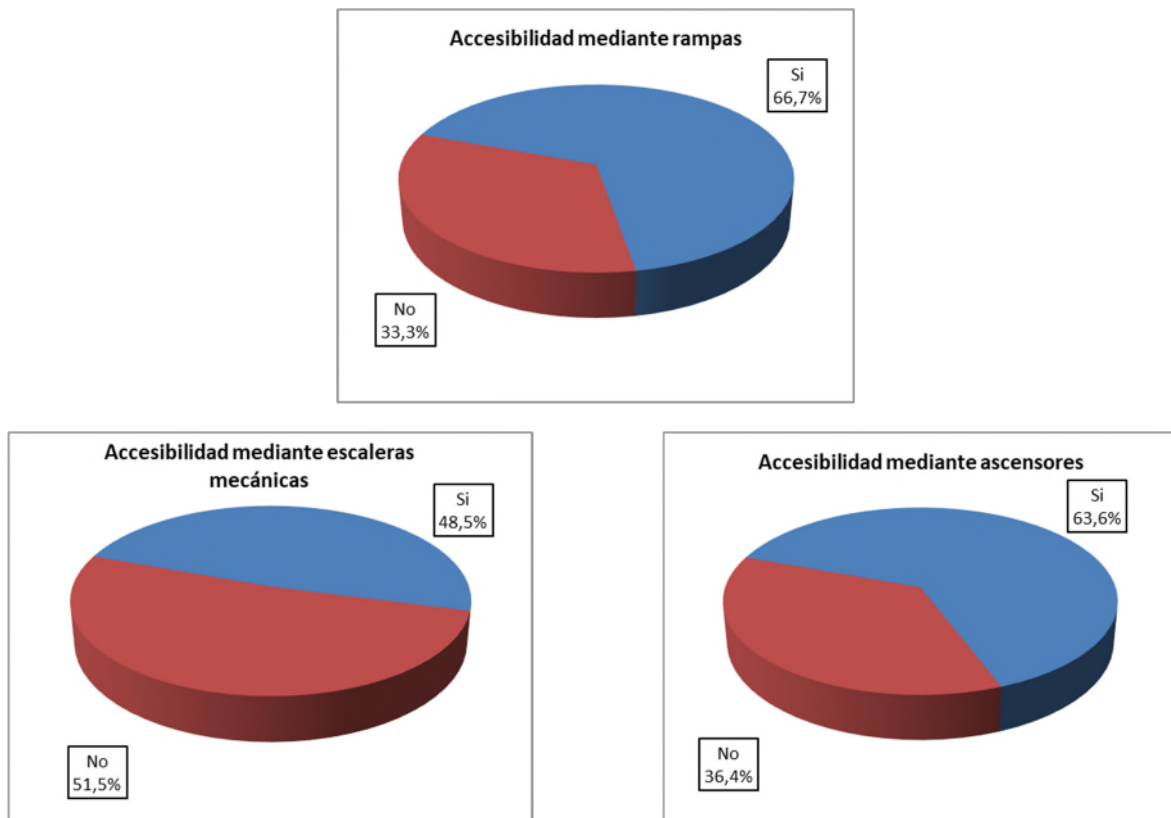


### 3.3.1.5 Accesibilidad interior

En la accesibilidad interior se analizan la existencia de rampas, escaleras mecánicas y ascensores en las estaciones.

Son varias las estaciones que no disponen de ninguno de estos elementos por encontrarse toda la infraestructura al mismo nivel, principalmente en estaciones de menor tamaño. Así, una tercera parte de las estaciones no dispone de rampas, algo más de un tercio no dispone de ascensores y la mitad de las estaciones no dispone de escaleras mecánicas.

**Figura 22. Accesibilidad interior de las estaciones**



### 3.3.1.6 Accesibilidad exterior

La accesibilidad exterior viene determinada por la presencia de paradas de autobús urbano del municipio, paradas de taxi, emplazamientos de aparcamiento de vehículos privados o conexiones directas con otros modos de transporte en la misma estación.

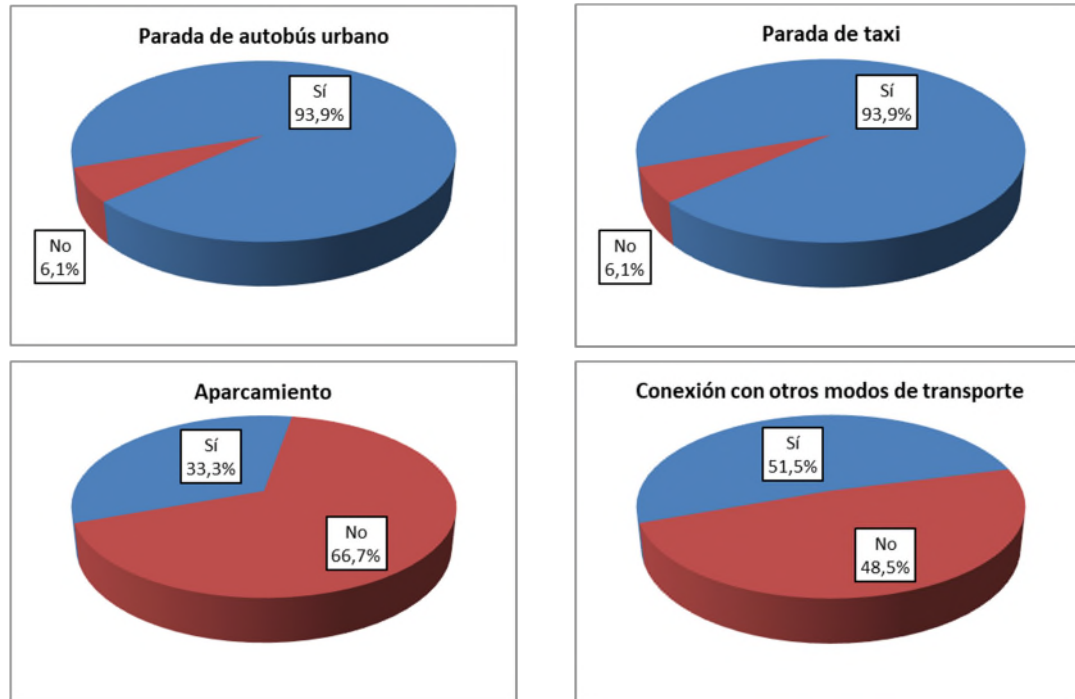
Según los datos recopilados, la mayoría de las estaciones cuentan en sus inmediaciones con parada de autobús urbano y parada de taxi. Si bien, las pocas estaciones que no disponen de estas dos paradas es debido a que son municipios de menor tamaño y no disponen de una red de autobuses urbanos ni de taxis propia.

El aparcamiento y las conexiones con otros modos de transporte son ya elementos menos frecuentes en las estaciones, siendo objeto de referencia en ciudades de mayor tamaño y volumen de viajeros. Las conexiones con otros modos reflejan la intermodalidad presente mediante enlaces con ferrocarril o metro de forma directa.

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 III: Informe Final

El detalle de los modos se especifica en las fichas cumplimentadas que se encuentran en el anejo correspondiente.

Figura 23. Accesibilidad exterior de las estaciones



### 3.3.1.7 Inventario de establecimientos

Los locales comerciales y de restauración forman parte del inventario de establecimientos elaborado en las estaciones de autobús, diferenciando además entre la tipología del local.

Entre los locales de restauración, predominan los dedicados al sector Alimentación (17,0%) y Otros (15,0%). Como locales de restauración, es mayoritaria la presencia en las estaciones de Máquinas de alimentación y Máquinas de bebida, que agrupan el 64,9% de este tipo de establecimientos.

La clasificación de locales realizada se recoge en la siguiente tabla.

Tabla 10. Inventario de locales en las estaciones

Locales comerciales	Núm. de locales	Porcentaje
Multitienda	22	10,7%
Prensa/librería	20	9,7%
Moda/complementos	23	11,2%
Música/electrónica	8	3,9%
Alimentación	35	17,0%
Regalos/productos típicos	23	11,2%
Farmacia/parafarmacia	4	1,9%
Bancos/cajeros	27	13,1%
Estanco/lotería	13	6,3%
Otros (internet, locutorio...)	31	15,0%
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>100,0%</b>

Locales de restauración	Núm. de locales	Porcentaje
Bar/cafetería	42	20,2%
Restaurante	16	7,7%
Autoservicio	4	1,9%
Comida rápida	11	5,3%
Máquinas alimentación	64	30,8%
Máquinas de bebida	71	34,1%
<b>Subtotal</b>	<b>208</b>	<b>100,0%</b>
Sin clasificar	14	
<b>Total</b>	<b>222</b>	

### 3.3.2 Índices de calidad según estación de origen

Para los municipios de origen con más de 45 encuestas realizadas, se examinan los atributos propiamente relacionados con la funcionalidad de la estación de autobús. De este modo, la muestra de estaciones que se agrupan en este epígrafe es superior a las contempladas en los datos anteriores.

Según se recoge en la siguiente tabla, entre las estaciones con mayores índices de calidad observada se encuentran Pamplona/Iruña y Granada y con las valoraciones más bajas Castro-Urdiales y Tarragona.

Destaca entre las valoraciones mínimas otorgadas, la *Puntualidad de salida* en la estación de Castro-Urdiales (2,69). Pamplona/Iruña se sitúa en el lado opuesto, con el índice más alto en este atributo (4,43), el más importante según los usuarios.

De las valoraciones obtenidas en los aspectos relacionados con la estación, obtienen un índice por debajo de 3-Normal: Albacete, Castro-Urdiales, Guadalajara, Lleida, Madrid (Pza. Elíptica), Soria, Tarragona, Toledo y Valencia. Entre los atributos que en estas estaciones reciben una valoración inferior, frecuentemente se halla la *Conservación y limpieza de la estación*.

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 III: Informe Final

**Tabla 11. Valoración de la calidad observada según estación**

Municipio	Puntualidad de salida	Información y venta de billetes	Seguridad y control de equipajes	Disponibilidad de hojas de reclamaciones	Información derechos del viajero	Información y señalización en estación de origen	Conservación y limpieza de la estación de origen
Albacete	3,64	3,30	3,09	3,08	3,01	3,23	2,91
Alicante/Alacant	3,69	3,77	3,49	3,36	3,35	3,63	3,51
Almería	4,20	3,99	3,71	3,89	3,69	4,04	3,62
Badajoz	4,00	3,74	3,12	3,27	3,09	3,50	3,50
Barcelona (Nord)	4,20	3,48	3,44	3,18	3,18	3,16	3,00
Barcelona (Sants)	4,29	3,85	3,54	3,27	3,36	3,57	3,53
Bilbao	3,75	3,67	3,36	3,34	3,21	3,48	3,45
Burgos	3,98	3,79	3,43	3,15	3,15	3,29	3,63
Castro-Urdiales	2,69	3,27	3,18	3,06	2,64	2,97	3,32
Córdoba	3,81	3,81	3,55	3,29	3,31	3,65	3,35
Gijón	4,05	4,04	3,85	3,81	3,86	3,85	3,93
Granada	4,35	3,93	3,61	3,63	3,23	3,78	3,46
Guadalajara	4,18	3,51	3,43	3,14	2,22	3,27	3,08
Lleida	4,00	3,49	2,96	3,17	3,09	3,14	2,83
Logroño	4,21	3,85	3,65	3,29	3,41	3,60	3,49
Madrid (Avda. América)	4,21	3,84	3,55	3,45	3,25	3,63	3,71
Madrid (Moncloa)	3,93	3,49	3,71	3,39	3,23	3,69	3,84
Madrid (P. Pío)	4,08	3,60	3,57	3,28	3,14	3,68	3,75
Madrid (Pza. Elíptica)	4,01	3,51	3,31	2,98	3,07	3,66	3,80
Madrid (Sur)	4,04	3,84	3,51	3,39	3,12	3,68	3,70
Málaga	3,92	3,80	3,56	3,47	3,38	3,70	3,59
Murcia	3,77	3,56	3,27	3,14	3,14	3,31	3,19
Oviedo	3,78	3,64	3,23	3,41	3,14	3,54	3,51
Pamplona/Iruña	4,43	3,91	3,45	3,47	3,26	3,74	3,46
Salamanca	4,23	3,89	3,43	3,44	3,16	3,94	4,07
Santander	3,67	3,51	3,32	3,34	3,39	3,38	3,47
Segovia	4,08	3,33	3,64	3,21	3,15	3,65	3,62
Sevilla (Plaza de Armas)	4,32	4,02	3,38	3,22	3,19	3,70	3,43
Soria	3,64	3,11	3,41	3,22	3,27	3,04	2,65
Talavera de la Reina	4,28	3,65	3,69	3,48	3,22	3,88	3,94
Tarragona	3,47	3,52	3,09	2,97	2,91	3,00	2,83
Teruel	4,11	3,84	3,69	3,59	3,39	3,62	3,59
Toledo	3,81	3,43	3,15	2,97	2,99	3,30	3,33
Valencia	3,90	3,59	3,33	3,22	3,20	3,35	2,82
Valladolid	3,94	3,89	3,46	3,49	3,46	3,71	3,24
Vitoria/Gasteiz	3,85	3,73	3,31	3,50	3,29	3,81	3,73
Zaragoza	4,18	3,82	3,50	3,40	3,41	3,91	3,84

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 III: Informe Final

En lo correspondiente a calidad esperada, Albacete y Tarragona se sitúan como estaciones donde se espera la menor calidad de los atributos expuestos. Almería y Gijón alcanzan las mayores expectativas.

La *Disponibilidad de hojas de reclamaciones* centra las expectativas más bajas de calidad en las estaciones de Albacete, Guadalajara y Tarragona. Contrariamente, la *Puntualidad de salida* es el atributo que mayor calidad esperada adquiere en la estación de Pamplona/Iruña.

**Tabla 12. Valoración de la calidad esperada según estación**

Municipio	Puntualidad de salida	Información y venta de billetes	Seguridad y control de equipajes	Disponibilidad de hojas de reclamaciones	Información derechos del viajero	Información y señalización en estación de origen	Conservación y limpieza de la estación de origen
Albacete	4,25	3,34	3,22	3,10	3,10	3,31	3,20
Alicante/Alacant	4,36	3,79	3,70	3,22	3,36	3,64	3,54
Almería	4,58	4,03	3,88	3,49	3,61	4,11	3,64
Badajoz	4,41	3,67	3,52	3,30	3,30	3,55	3,59
Barcelona (Nord)	4,61	3,57	3,63	3,30	3,37	3,52	3,50
Barcelona (Sants)	4,56	3,88	3,71	3,26	3,36	3,70	3,70
Bilbao	4,49	3,72	3,53	3,32	3,38	3,61	3,57
Burgos	4,50	3,82	3,58	3,16	3,23	3,45	3,62
Castro-Urdiales	4,23	3,54	3,38	3,27	3,17	3,35	3,44
Córdoba	4,30	3,83	3,77	3,19	3,36	3,63	3,55
Gijón	4,63	3,98	3,98	3,57	3,68	3,89	3,96
Granada	4,55	3,89	3,84	3,24	3,29	3,84	3,65
Guadalajara	4,64	3,42	3,38	3,08	3,11	3,45	3,37
Lleida	4,45	3,68	3,72	3,28	3,26	3,47	3,40
Logroño	4,56	3,79	3,74	3,21	3,26	3,79	3,60
Madrid (Avda. América)	4,62	3,85	3,67	3,29	3,35	3,75	3,74
Madrid (Moncloa)	4,53	3,83	3,74	3,33	3,31	3,76	3,87
Madrid (P. Pío)	4,68	3,65	3,68	3,26	3,28	3,70	3,83
Madrid (Pza. Elíptica)	4,78	3,56	3,50	3,16	3,25	3,74	3,81
Madrid (Sur)	4,57	3,84	3,68	3,24	3,31	3,82	3,76
Málaga	4,37	3,81	3,61	3,28	3,29	3,65	3,55
Murcia	4,55	3,67	3,63	3,16	3,24	3,45	3,51
Oviedo	4,65	3,78	3,47	3,22	3,18	3,57	3,53
Pamplona/Iruña	4,81	3,98	3,73	3,31	3,32	3,78	3,62
Salamanca	4,59	3,91	3,61	3,35	3,29	3,94	4,09
Santander	4,57	3,57	3,42	3,25	3,35	3,50	3,58
Segovia	4,54	3,66	3,67	3,21	3,19	3,68	3,69
Sevilla (Plaza de Armas)	4,65	4,03	3,87	3,20	3,28	3,72	3,43
Soria	4,43	3,56	3,36	3,18	3,22	3,30	3,32
Talavera de la Reina	4,67	3,88	3,83	3,39	3,38	3,94	4,03
Tarragona	4,38	3,56	3,50	3,10	3,12	3,26	3,24
Teruel	4,48	3,93	3,80	3,48	3,39	3,67	3,67
Toledo	4,67	3,57	3,50	3,17	3,23	3,50	3,46
Valencia	4,31	3,63	3,74	3,22	3,25	3,38	3,34
Valladolid	4,54	3,92	3,75	3,31	3,44	3,75	3,54
Vitoria/Gasteiz	4,77	3,77	3,50	3,23	3,27	3,85	3,65
Zaragoza	4,45	3,89	3,70	3,33	3,35	3,94	3,89

Los índices diferenciales de calidad resultantes muestran que la estación de Castro-Urdiales es la que mayor insatisfacción causa entre los usuarios, dado que la valoración observada se encuentra alejada en mayor grado de la esperada en la mayoría de sus atributos, siendo la estación que mayor insatisfacción genera en el aspecto más importante *Puntualidad de salida*. (1,54).

La estación que mayor satisfacción logra entre los viajeros es Málaga, siendo Almería la estación con el valor diferencial más bajo de todos (-0,40), en la *Disponibilidad de hojas de reclamaciones*.

**Tabla 13. Valoración diferencial de la calidad según estación**

Municipio	Puntualidad de salida	Información y venta de billetes	Seguridad y control de equipajes	Disponibilidad de hojas de reclamaciones	Información derechos del viajero	Información y señalización en estación de origen	Conservación y limpieza de la estación de origen
Albacete	0,61	0,04	0,12	0,02	0,09	0,08	0,29
Alicante/Alacant	0,67	0,03	0,21	-0,14	0,01	0,01	0,03
Almería	0,38	0,04	0,17	-0,40	-0,08	0,07	0,03
Badajoz	0,41	-0,08	0,39	0,03	0,21	0,05	0,09
Barcelona (Nord)	0,41	0,09	0,19	0,13	0,19	0,37	0,50
Barcelona (Sants)	0,26	0,03	0,17	-0,01	0,00	0,13	0,16
Bilbao	0,74	0,05	0,17	-0,01	0,17	0,13	0,12
Burgos	0,52	0,03	0,15	0,01	0,09	0,15	-0,01
Castro-Urdiales	1,54	0,27	0,20	0,21	0,53	0,39	0,12
Córdoba	0,49	0,02	0,22	-0,11	0,05	-0,02	0,20
Gijón	0,57	-0,05	0,13	-0,24	-0,18	0,04	0,04
Granada	0,20	-0,04	0,23	-0,39	0,06	0,05	0,19
Guadalajara	0,47	-0,09	-0,05	-0,06	0,90	0,18	0,29
Lleida	0,46	0,19	0,77	0,12	0,17	0,33	0,57
Logroño	0,35	-0,06	0,08	-0,08	-0,15	0,19	0,11
Madrid (Avda. América)	0,40	0,01	0,12	-0,16	0,10	0,12	0,03
Madrid (Moncloa)	0,60	0,33	0,03	-0,05	0,09	0,07	0,03
Madrid (P. Pío)	0,60	0,05	0,11	-0,01	0,14	0,03	0,08
Madrid (Pza. Elíptica)	0,77	0,06	0,19	0,18	0,18	0,08	0,00
Madrid (Sur)	0,53	0,00	0,17	-0,15	0,19	0,14	0,07
Málaga	0,45	0,01	0,05	-0,19	-0,09	-0,05	-0,05
Murcia	0,77	0,11	0,37	0,02	0,10	0,14	0,31
Oviedo	0,88	0,14	0,24	-0,18	0,04	0,03	0,02
Pamplona/Iruña	0,38	0,07	0,28	-0,16	0,07	0,04	0,15
Salamanca	0,36	0,02	0,18	-0,09	0,13	0,00	0,02
Santander	0,90	0,06	0,10	-0,08	-0,04	0,12	0,11
Segovia	0,46	0,33	0,03	0,00	0,04	0,03	0,06
Sevilla (Plaza de Armas)	0,32	0,01	0,49	-0,02	0,09	0,02	0,00
Soria	0,79	0,45	-0,05	-0,05	-0,05	0,26	0,67
Talavera de la Reina	0,39	0,23	0,14	-0,10	0,17	0,06	0,09
Tarragona	0,91	0,04	0,41	0,13	0,21	0,26	0,41
Teruel	0,36	0,10	0,11	-0,11	0,00	0,06	0,08
Toledo	0,86	0,14	0,35	0,20	0,24	0,21	0,13
Valencia	0,42	0,04	0,41	0,00	0,05	0,02	0,52
Valladolid	0,60	0,03	0,29	-0,18	-0,02	0,04	0,30
Vitoria/Gasteiz	0,92	0,04	0,19	-0,27	-0,02	0,04	-0,08
Zaragoza	0,27	0,07	0,20	-0,07	-0,06	0,04	0,05



## 3.4 CONCLUSIONES

### **Datos de 2019:**

El Índice Global de Calidad Observada se sitúa en 3,70 mientras que el Índice Global de Calidad Esperada es 4,12. La diferencia entre ambos valores es de 0,42.

En el análisis de atributos y poniendo en relación la calidad observada y esperada, según la posición en la matriz DAFO, se obtiene la siguiente clasificación:

**Puntos Fuertes:** atributos con valoración observada y esperada superiores al IGCO y al IGCE.

- Puntualidad de salida (4,00/4,54)
- Puntualidad de llegada (3,77/4,36)
- Sensación de seguridad durante el viaje (3,95/4,17)
- Comodidad en la subida y bajada del autobús (4,78/4,89)

**Aspectos a mantener:** atributos con expectativas de calidad por debajo de la media y valorados por encima del IGCO.

- Amabilidad y corrección del personal (3,91/4,00)
- Información y venta de billetes (3,70/3,77)
- Limpieza interior y exterior del autobús (3,72/3,87)

**Aspectos a mejorar:** atributos con valores de calidad observada y esperada por debajo del IGCO e IGCE.

- Temperatura interior (3,58/3,77)
- Estado general de los vehículos (3,68/3,82)
- Atenciones al cliente: bebidas, prensa, auriculares... (3,12/3,35)
- Suficiencia de horarios (3,26/3,87)
- Correspondencia con otras líneas y modos de transporte (3,52/3,59)
- Idoneidad de las paradas (3,57/3,63)
- Relación calidad / precio (3,57/3,95)
- Seguridad y control de equipajes (3,44/3,65)
- Información derechos del viajero (3,19/3,30)
- Disponibilidad de hojas de reclamaciones (3,32/3,26)
- Información y señalización en estación de origen (3,57/3,69)
- Conservación y limpieza de la estación de origen (3,52/3,65)
- Servicio Internet (información, reserva y venta) (3,45/3,50)
- Conectividad (wifi, recarga dispositivos móviles...) (2,95/3,41)
- Entretenimientos a bordo (películas, música, radio...) (2,99/3,30)

**Puntos débiles:** atributos con valoración esperada por encima de IGCE y observada por debajo del IGCO.

- Comodidad del autobús (3,65/4,18)



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 III: Informe Final

---

Entre los principales aspectos que los usuarios consideran que han mejorado en los últimos años se encuentran: la *Puntualidad de salida*, *Comodidad del autobús* y *Puntualidad de llegada*. Estos tres aspectos suponen el 46,5% de las respuestas.

Por el contrario, los aspectos con mayor número de menciones, que los usuarios consideran que han empeorado son: la *Suficiencia de horarios* y la *Relación calidad/precio*. Ambos agrupan el 21,5% de las menciones.

### **Comparación 2019/2015:**

El Índice General de Calidad Observada disminuye dos centésimas, pasando de 3,72 a 3,70. Por tanto, no existe un cambio significativo de la calidad observada por los usuarios en los cuatro últimos años.

El Índice General de Calidad Esperada también disminuye, cuatro centésimas, pasando de 4,16 a 4,12. Por tanto, han disminuido ligeramente las expectativas del usuario en la calidad del servicio en los últimos cuatro años.

Como consecuencia disminuye ligeramente también la brecha entre la calidad esperada y la percibida, pasando de 0,44 puntos a 0,42.

Atendiendo a la evolución 2015-2019, doce atributos experimentan una evolución positiva en su calidad observada, obteniendo los mayores incrementos la *Relación Calidad/Precio* (+0,31), *Información derechos del viajero* (+0,11) e *Información y señalización de la estación de origen* (+0,11). El resto de atributos positivos presentan aumentos inferiores a 0,10 respecto a la calidad observada medida en 2015.

Nueve atributos descienden o se mantienen invariables frente a 2015, obteniendo los mayores decrementos las *Atenciones al cliente* (-0,17), *Seguridad y control de equipajes* (-0,08) y *Limpieza interior y exterior del autobús* (-0,07).

### **Evolución 2000-2019:**

La metodología utilizada en el año 2000 difiere de la que se ha utilizado desde 2002 hasta la actualidad, es por ello que el Índice Global de Calidad Observada de la primera edición es el más alto de la serie, 3,80.

En el período 2002-2008 los valores se sitúan en la banda 3,54-3,57 con una pequeña oscilación de tres centésimas de punto. En 2015 este valor sube hasta 3,72, siendo el más alto del período 2002-2015. Finalmente, en 2019, se estabiliza con 3,70.

Con el Índice General de Calidad Esperada ocurre algo similar, la única diferencia es que el de 2015 es el más alto de todos con 4,16. Le sigue el del año 2019 con 4,12 y año 2000 con 4,10. En el período 2002-2008 oscilan entre 3,93 y 4,00.



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 III: Informe Final

---