

# ANEJO III: MODELO DE CUESTIONARIO Y FICHA DE ESTACIÓN

---

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>CUESTIONARIO A USUARIOS.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>FICHA DE ESTACIONES.....</b>	<b>2</b>

# 1 CUESTIONARIO A USUARIOS



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



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

<b>1</b>	<b>MUNICIPIO ORIGEN DEL VIAJE</b> Municipio: _____ Provincia: _____	<b>2</b>	<b>SEXO</b> 1. Hombre 2. Mujer	<b>3</b>	<b>EDAD</b> 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	<b>4</b>	<b>OCUPACIÓN</b> 1. Trabajo 2. Estudios 3. Ama de casa 4. Parado 5. Jubilado	<b>5</b>	<b>MOTIVO DEL VIAJE</b> 1. Trabajo 2. Estudios 3. Médico 4. Ocio 5. Gestiones / Visita 6. Otros
<b>6</b>	<b>FRECUENCIA DEL VIAJE</b> 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	<b>7</b>	<b>COMPRA DEL BILLETE</b> 1. Taquilla 2. Teléfono 3. Internet 4. Agencia de viajes 5. En el autobús 6. Ns/Nc	<b>8</b>	<b>TIPO DEL BILLETE</b> 1. Sencillo 2. I/V 3. Multiviaje 4. Ab. Transportes 5. Otro	<b>9</b> <b>CAMBIOS OBSERVADOS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS</b> ¿QUÉ HA MEJORADO? M _____ ¿QUÉ HA EMPEORADO? P _____			

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

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

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

**MAYOR IMPORTANCIA**

1º \_\_\_\_\_ 55 56  
 2º \_\_\_\_\_ 57 58  
 3º \_\_\_\_\_ 59 60

**MENOR IMPORTANCIA**

1º \_\_\_\_\_ 61 62  
 2º \_\_\_\_\_ 63 64  
 3º \_\_\_\_\_ 65 66

## 2 FICHA DE ESTACIONES

La ficha de estaciones se ha implementado como formulario en Google Docs. El enlace es el siguiente:

[https://docs.google.com/forms/d/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 ....

---

---

---

---

---

15/10/2019

Fichas de estaciones

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

---

---

---

---

---

10. Valoración de la ubicación \*

Marca solo un óvalo.

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

11. Observaciones sobre la ubicación

---

---

---

---

---

12. Número de ventanillas \*

---

13. Número de pantallas \*

---

14. Número de paneles \*

---

15. Observaciones ventanillas, pantallas y paneles

---

---

---

---

---

16. Estado de conservación \*

Marca solo un óvalo.

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

15/10/2019

Fichas de estaciones

**17. Observaciones estado de conservación**

---

---

---

---

---

**18. Estado de la limpieza \***

Marca solo un óvalo.

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

**19. Observaciones estado de la limpieza**

---

---

---

---

---

**20. Estado de la señalización interna \***

Marca solo un óvalo.

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

**21. Observaciones a la señalización interna**

---

---

---

---

---

**22. Existe wifi en la estación \***

Marca solo un óvalo.

Sí  
 No

**23. Existe sala VIP en la estación \***

Marca solo un óvalo.

Sí  
 No

15/10/2019

Fichas de estaciones

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

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

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

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

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

---

---

---

---

---

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

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

28. **Observaciones sobre las escaleras mecánicas**

---

---

---

---

---

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

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

30. **Observaciones sobre los ascensores**

---

---

---

---

---

15/10/2019

Fichas de estaciones

31. **Existe aparcamiento en la estación \***

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

32. **Observaciones sobre el aparcamiento**

---

---

---

---

---

33. **Existe parada de taxis en la estación \***

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

34. **Observaciones sobre la parada de taxis**

---

---

---

---

---

35. **Existe parada de autobuses urbanos \***

*Marca solo un óvalo.*

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

36. **Observaciones sobre la parada de autobuses urbanos**

---

---

---

---

---



15/10/2019

Fichas de estaciones

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

Marca solo un óvalo.

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

**38. Existencia de locales comerciales. Indique el número \***

Marca solo un óvalo por fila.

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

**39. Observaciones sobre los locales comerciales**

---



---



---



---



---

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

Marca solo un óvalo por fila.

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

15/10/2019

Fichas de estaciones

**41. Observaciones sobre los servicios de restauración**

---

---

---

---

---

**42. Otras observaciones**

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

---

---

---

---

---

Con la tecnología de  Google Forms