



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD
Y AGENDA URBANA

**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**

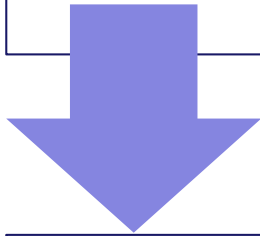


FEBRERO 2020

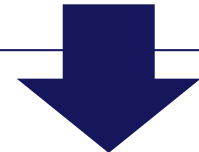


INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL ESTUDIO

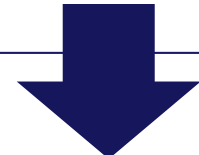
**LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, CON APOYO DE INECO,
REALIZA EL PRESENTE ESTUDIO CON EL OBJETO DE:**



Conocer la opinión y valoración de los usuarios de los diferentes contratos de servicio público de transporte regular de viajeros por carretera bajo su competencia.



Dar continuidad a los estudios realizados en 2000, 2002, 2004, 2006, 2008 y 2015.



Conocer la evolución y los cambios en la calidad del servicio de transporte.



INVESTIGACIÓN DE CAMPO

- Entrevista personal a los viajeros al término de su viaje.
- Inventario de los servicios y equipamientos de estaciones mediante ficha estructurada.

MUESTRA, UNIVERSO y ERROR MUESTRAL

- Muestra programada/realizada: 9.507/11.107 encuestas.
- Universo muestral: Usuarios de los 80 contratos de servicio público de transporte, pertenecientes a la AGE.
- El error máximo de muestreo para el conjunto de los datos es de $\pm 0,95\%$.



CUESTIONARIO



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



CONCESIÓN ESTACIÓN FECHA

EMPRESA ENTREVISTADOR Nº ENCUESTA (A rellenar en oficina)

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

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

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

EN EL MOMENTO DE REALIZAR UN VIAJE

¿A QUÉ ASPECTOS, DE LOS QUE HA CALIFICADO ANTERIORMENTE, OTORGA...

MAYOR IMPORTANCIA

1º _____

2º _____

3º _____

MENOR IMPORTANCIA

1º _____

2º _____

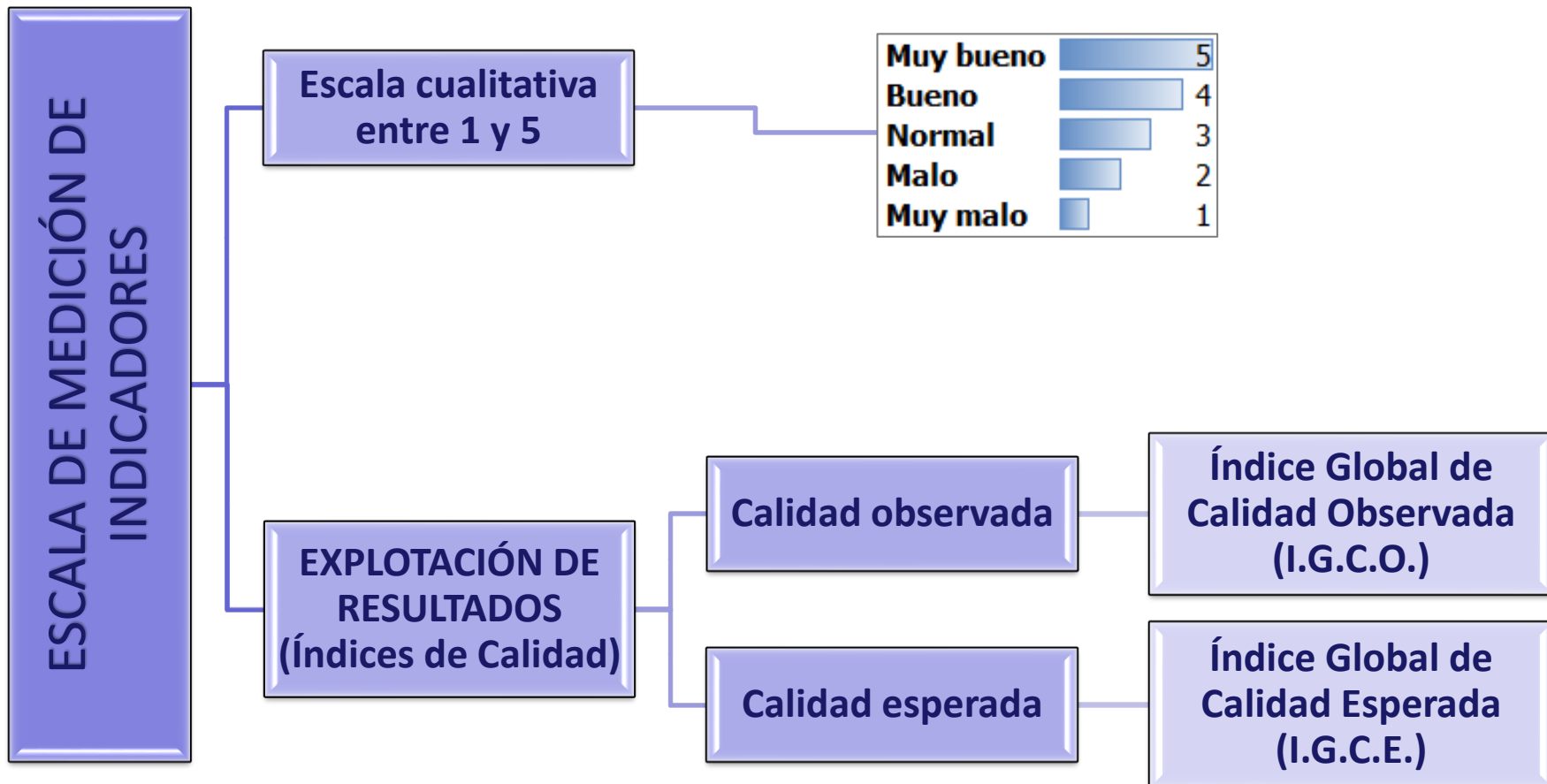
3º _____

INDICADORES DE CALIDAD (I)

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
	Atenciones al cliente (bebidas, prensa, auriculares...)
COMODIDAD DEL VIAJE	Limpieza interior y exterior del autobús
	Seguridad y control de equipajes
	Sensación de seguridad durante el viaje
ESTACIONES	Estado general de los vehículos
	Información y señalización en estación de origen
COMERCIALIZACIÓN Y OTROS ASPECTOS	Conservación y limpieza de la estación de origen
	Información y venta de billetes
	Relación calidad / precio
	Información derechos del viajero
	Disponibilidad de hojas de reclamaciones
	Servicio Internet (información, reserva y venta)
	Conectividad (wifi, dispositivos móviles...)
	Comodidad en la subida y bajada del autobús
Entretenimiento a bordo (películas, música, radio...)	



INDICADORES DE CALIDAD (II)





CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA OBTENIDA

PERFIL PREDOMINANTE DE USUARIOS

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

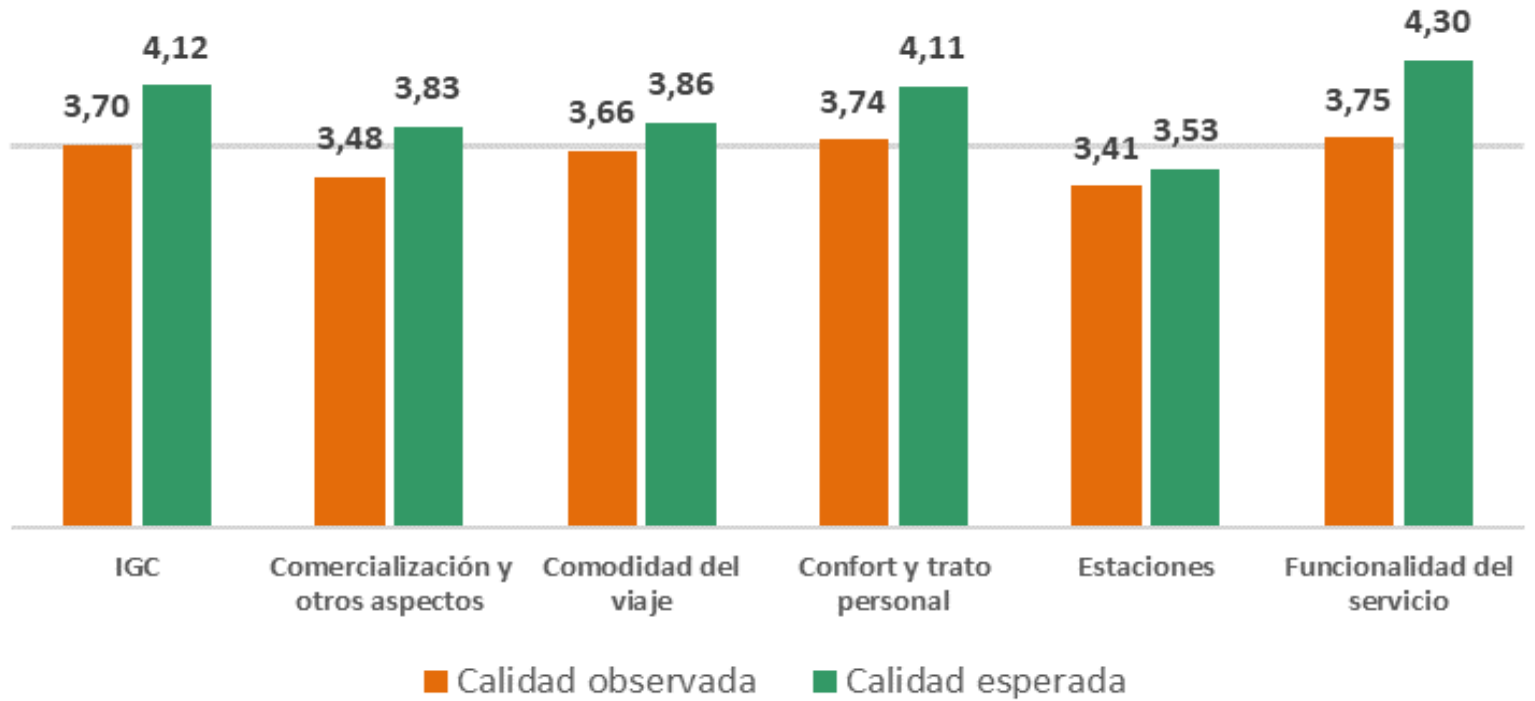
HÁBITOS DE VIAJE

SEXO	EDAD	OCUPACIÓN	MOTIVO DE VIAJE	FRECUENCIA DE VIAJE	LUGAR DE COMPRA DE BILLETE	TIPO DE BILLETE
Mujer (58,8%)	De 16 a 24 años (31,3%)	Trabajador (45,4%)	Gestiones/ Visita (32,8%)	Ocasional (27,3%)	Taquilla (51,8%)	Sencillo (45,2%)



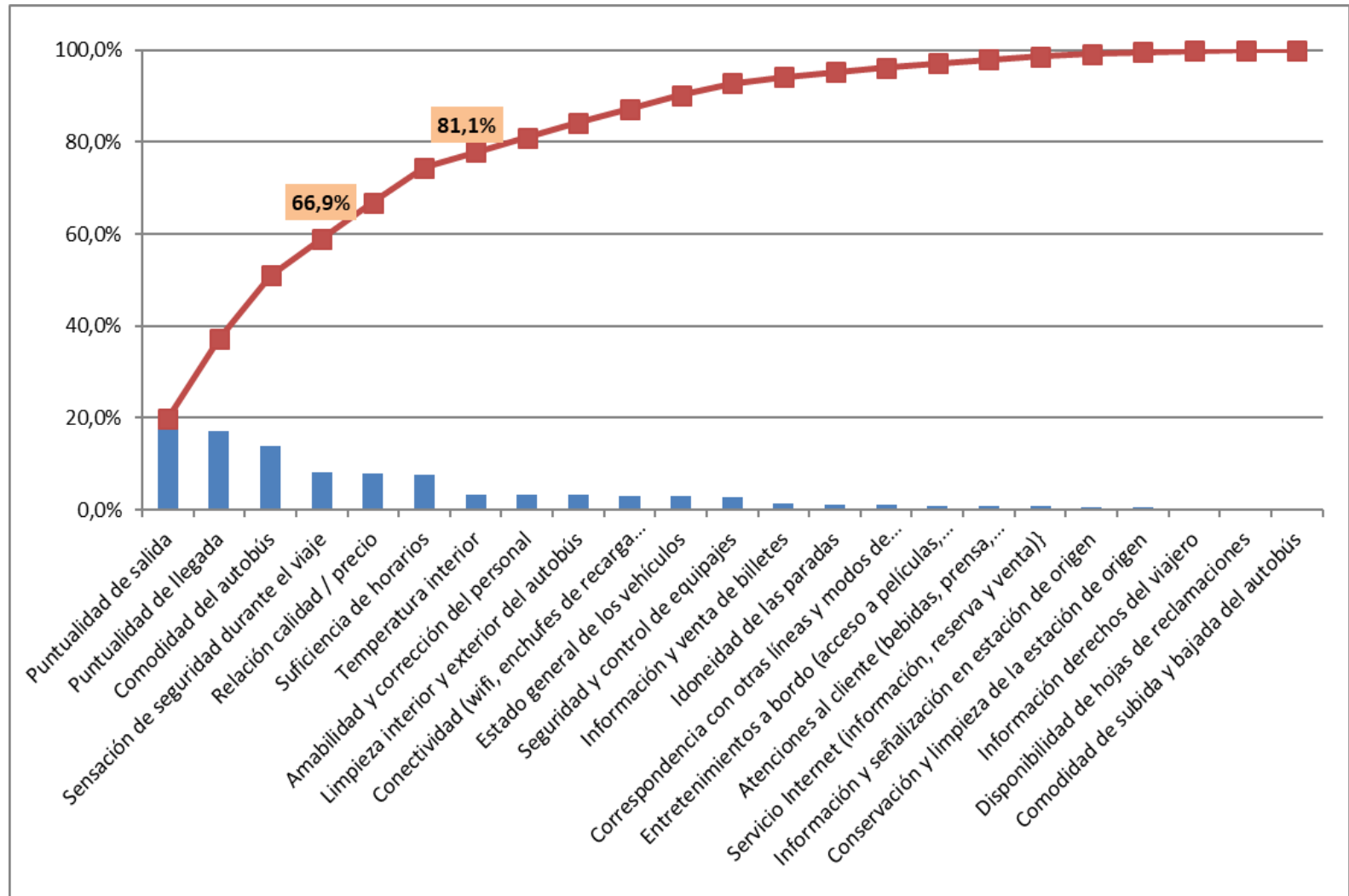
PRINCIPALES RESULTADOS

Año 2019. Calidad observada y esperada, IGC y atributos agrupados



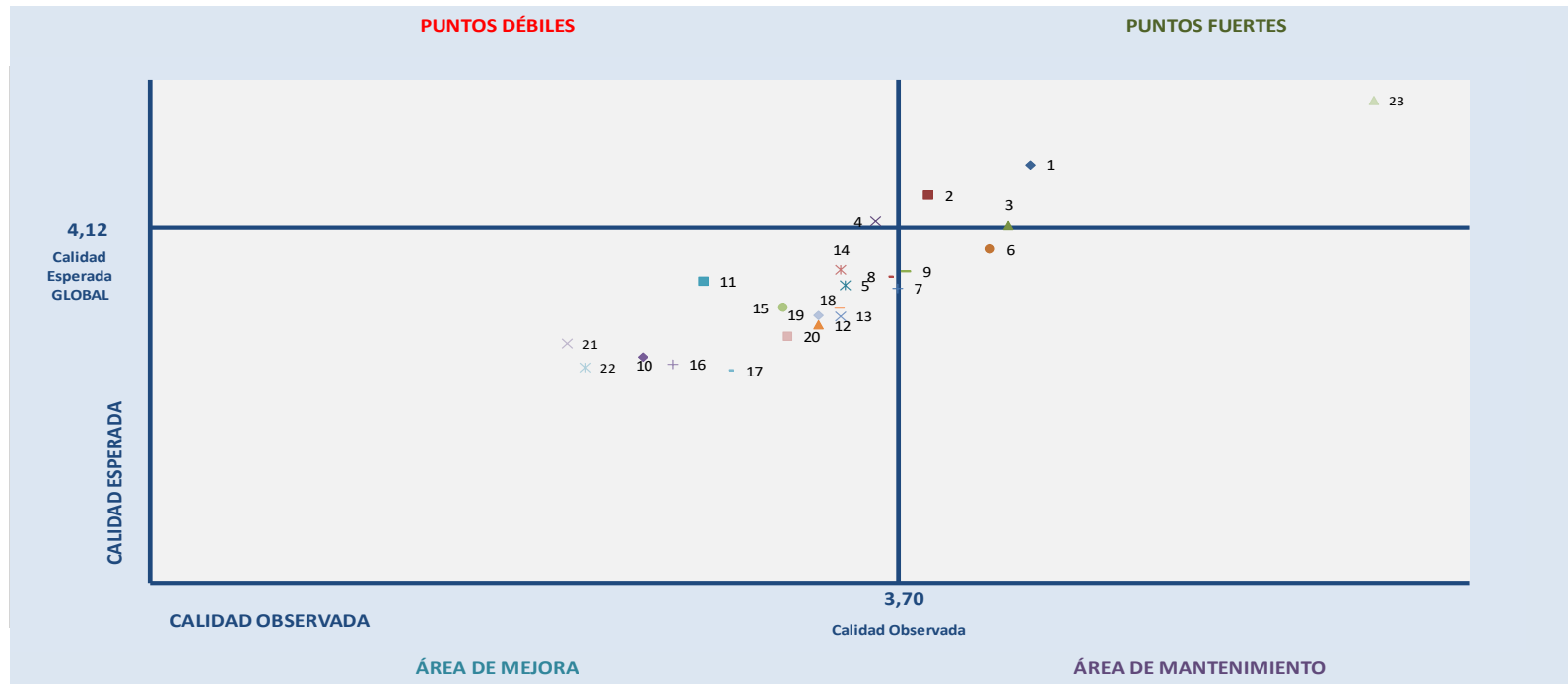


IMPORTANCIA DE LOS ATRIBUTOS





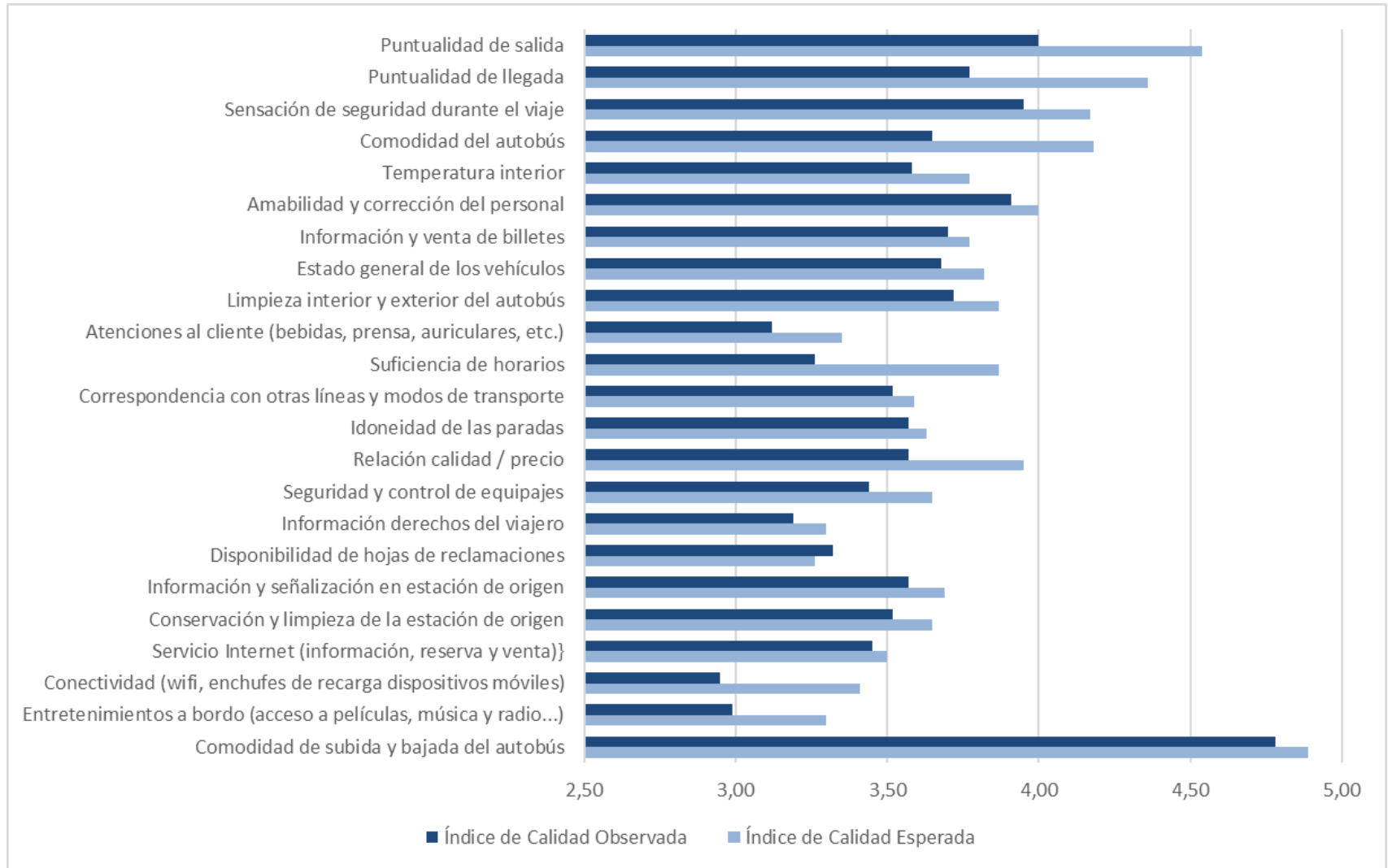
MATRIZ DAFO



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



ÍNDICES DE CALIDAD DE ATRIBUTOS

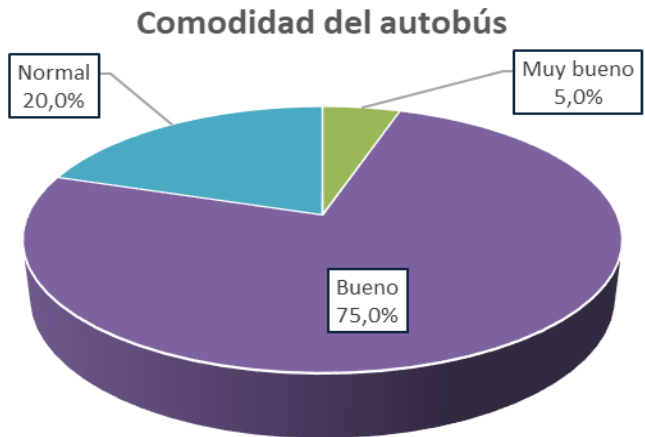
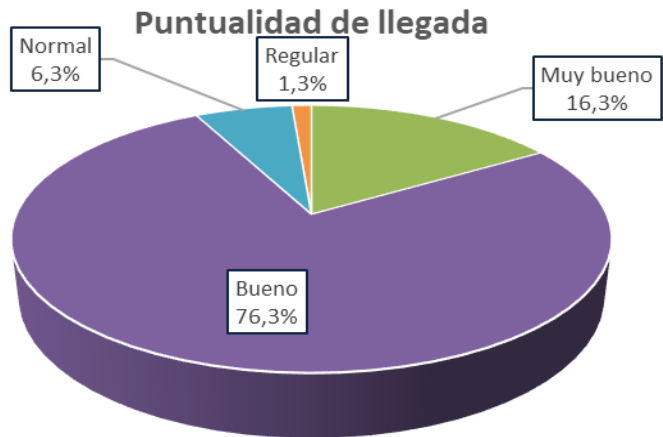
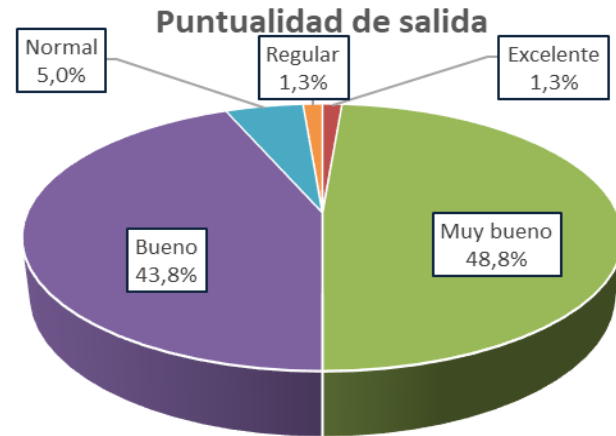




PRINCIPALES RESULTADOS POR CONTRATO (I)

Número de contratos según rango de Calidad Observada

Excelente	≥ 4,5 hasta 5
Muy bueno	≥ 4,0 y < 4,5
Bueno	≥ 3,5 y < 4,0
Normal	≥ 3,0 y < 3,5
Regular	≥ 2,5 y < 3,0
Malo	< 2,5



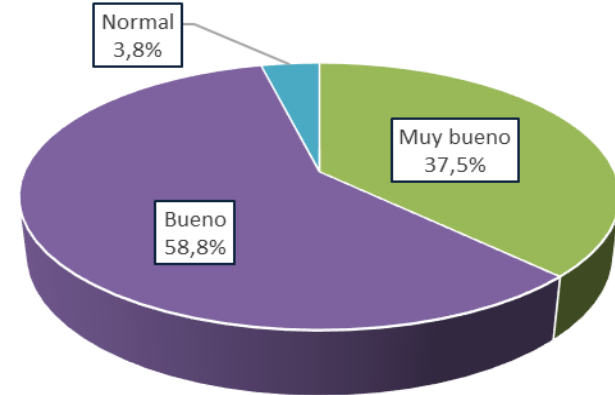


PRINCIPALES RESULTADOS POR CONTRATO (II)

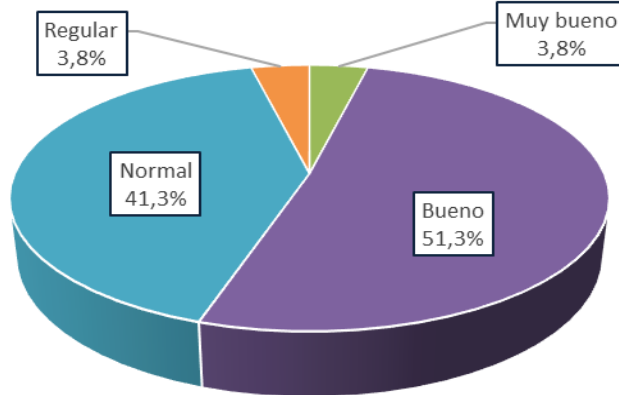
Número de contratos según rango de Calidad Observada

Excelente	$\geq 4,5$ hasta 5
Muy bueno	$\geq 4,0$ y $< 4,5$
Bueno	$\geq 3,5$ y $< 4,0$
Normal	$\geq 3,0$ y $< 3,5$
Regular	$\geq 2,5$ y $< 3,0$
Malo	$< 2,5$

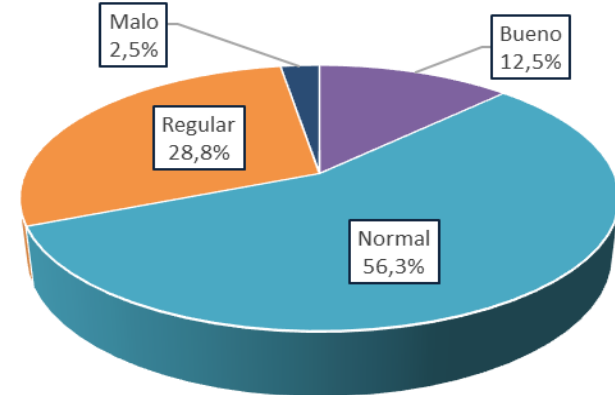
Sensación de seguridad durante el viaje



Relación calidad/precio



Suficiencia de horarios





ÍNDICES DE CALIDAD OBSERVADA SEGÚN PERFIL DE USUARIO

ÍNDICES DE CALIDAD MÁXIMOS Y MÍNIMOS

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

HÁBITOS DE VIAJE

SEXO	EDAD	OCUPACIÓN	MOTIVO DE VIAJE	FRECUENCIA DE VIAJE	LUGAR DE COMPRA DE BILLETE	TIPO DE BILLETE
Hombre (3,70)	Más de 54 años (3,78)	Jubilado (3,78)	Ocio (3,78)	3-5 veces/año (3,78)	Agencia de viajes (3,78)	Ida y vuelta (3,75)
Mujer (3,69)	De 45 a 54 años (3,65)	Labores del hogar (3,64)	Trabajo (3,61)	Diario (3,54)	En el autobús (3,52)	Abono transporte (3,60)



AÑO 2019

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

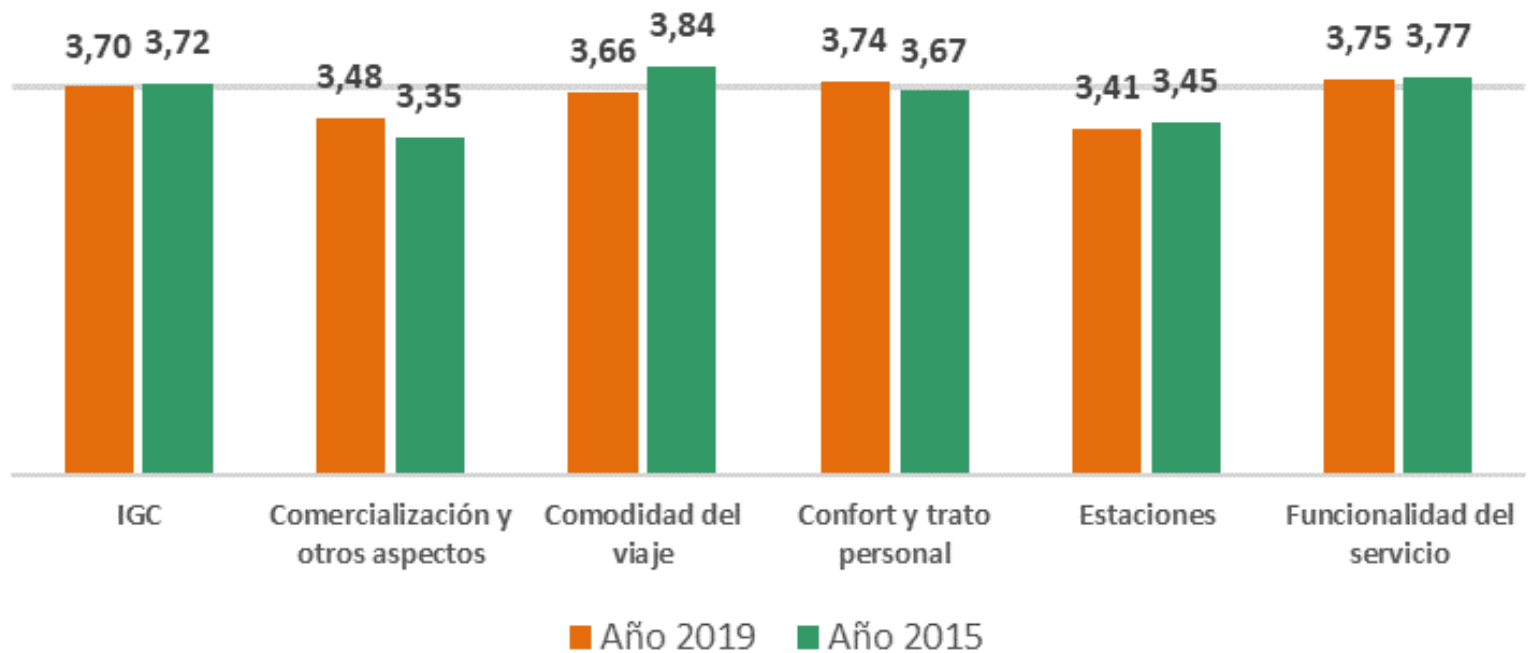
La mayor brecha entre ambos índices corresponde a la *Funcionalidad del servicio* (0,55), consecuencia de la baja valoración obtenida en el atributo *Suficiencia de horarios*.

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



PRINCIPALES RESULTADOS AÑOS 2019/2015 (I)

2019/2015. Evolución de la calidad observada, IGC y atributos agrupados





PRINCIPALES RESULTADOS AÑOS 2019/2015 (II)

Año 2019			Año 2015	
Comodidad de subida y bajada del autobús	4,78	<i>Atributos mejor valorados</i>	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
<i>Atributos peor valorados</i>				
Conectividad	2,95		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.

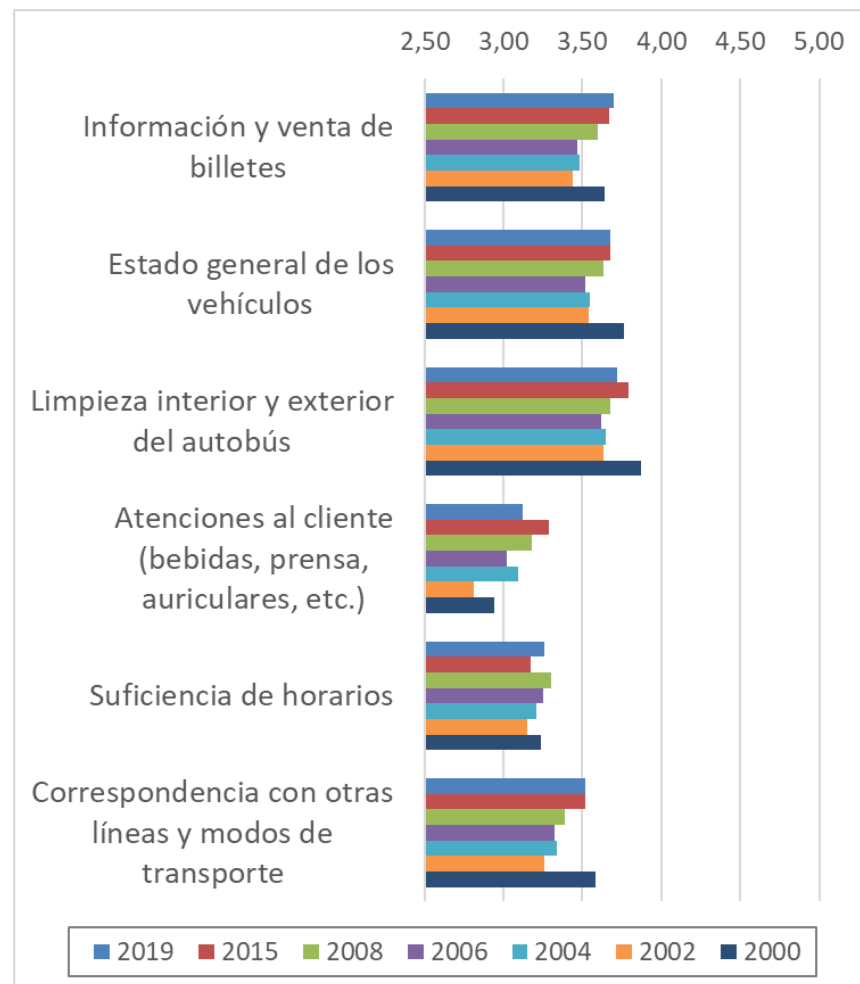
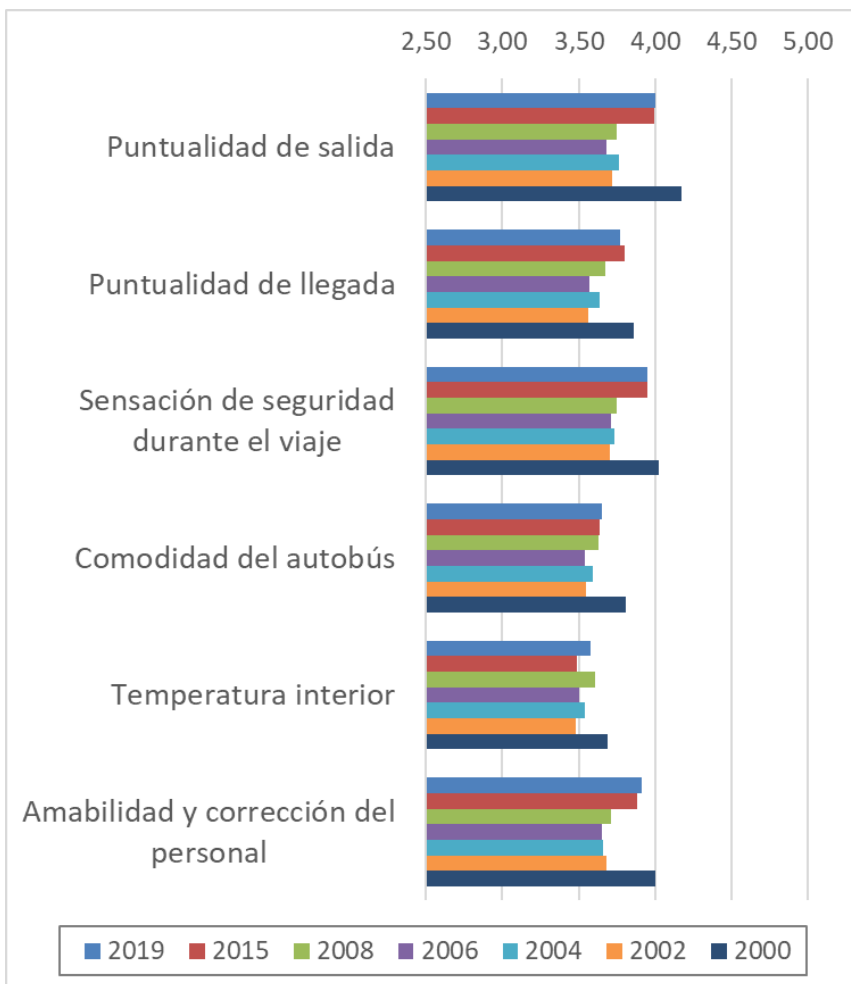
Los atributos agrupados no presentan cambios significativos en su evolución.

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*.

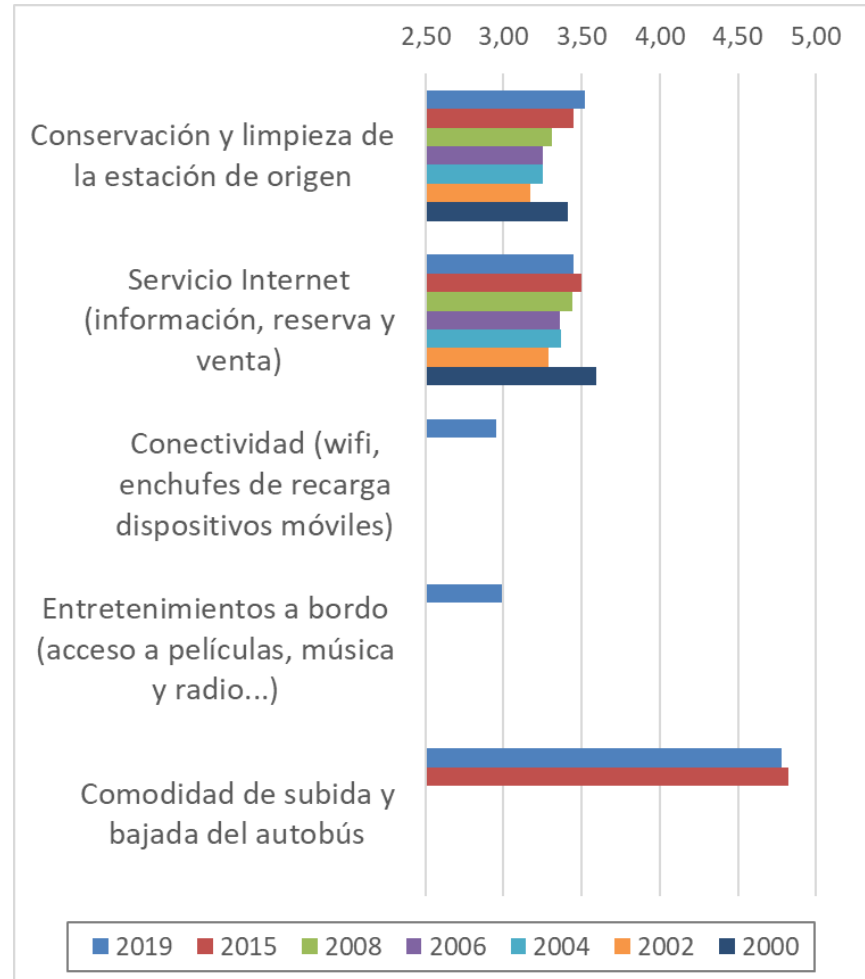
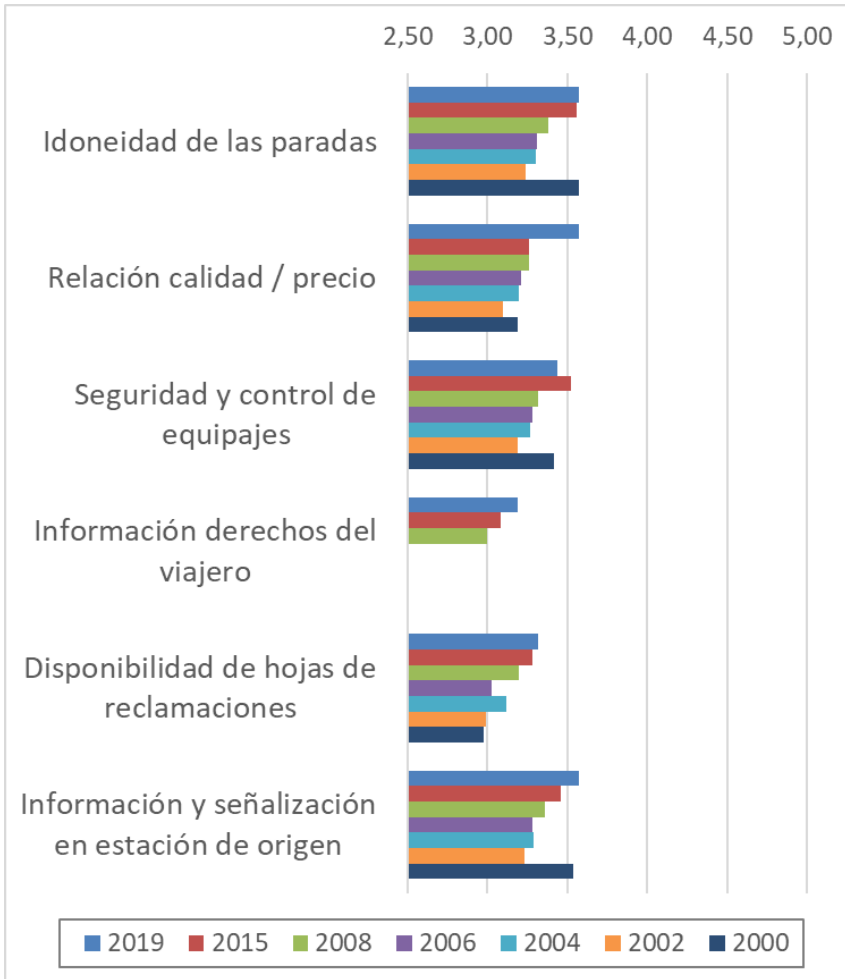


EVOLUCIÓN DE LOS ÍNDICES DE ATRIBUTOS DE CALIDAD (I)





EVOLUCIÓN DE LOS ÍNDICES DE ATRIBUTOS DE CALIDAD (II)





CONCLUSIONES (I)

Existe un ligero decremento respecto a 2015, tanto de la calidad observada (de 3,72 a 3,70) como de la calidad esperada (de 4,16 a 4,12)

La diferencia entre la calidad observada y la esperada respecto a 2015 disminuye ligeramente (de 0,44 a 0,42), aumentando así el grado de satisfacción

12 atributos mejoran su índice de calidad observada respecto a 2015

9 atributos empeoran o mantienen su índice de calidad observada respecto a 2015



CONCLUSIONES (II)

El estudio debe permitir alinear las necesidades de los usuarios con los objetivos de la DGTT

Se configura como una herramienta para la mejora de la prestación del servicio

Ayuda para la toma de decisiones

Administración y contratista, en la esfera de sus atribuciones, deben utilizar el estudio para mejorar los servicios

