

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 2015.

Análisis de los aspectos de calidad e investigación cualitativa. Fase I

ÍNDICE

1	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD	3
1.1	Encuesta a usuarios.....	3
1.2	Estaciones de autobuses	4
2	ELABORACIÓN Y DISEÑO DEL CUESTIONARIO Y DE LA FICHA DE ESTACIONES.....	5
3	OBJETO DEL TRABAJO DE CAMPO	5
3.1	Encuesta a usuarios.....	5
3.1.1	Dimensionamiento de la muestra	5
3.1.2	Investigación de campo.....	8
3.1.3	Implementación del cuestionario a usuarios	11
3.2	Investigación Estaciones de autobuses.....	11
	ANEJO 1: CUESTIONARIO	12
	ANEJO 2: FICHA DE ESTACIONES DE AUTOBÚS.....	13

1 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD

1.1 Encuesta a usuarios

Los atributos de calidad y las variables socioeconómicas de segmentación que componen la base del estudio han sido revisados con la última medición efectuada en el año 2008. De acuerdo con la Dirección del estudio se ha decidido mantener todos los atributos y variables de segmentación y de hábitos de utilización del servicio de dicho año añadiendo un nuevo atributo de calidad, *facilidad para subir y bajar del autobús*, y una nueva variable de hábitos de utilización del servicio, *tipo de billete utilizado*.

El sistema de indicadores adoptado para la medición de 2015 es el siguiente:

Componentes del servicio	Atributos de calidad
Información general	Información de los derechos del viajero
Sistema organizativos: expediciones, horarios, paradas, calendarios, etc.	Puntualidad de salida Puntualidad de llegada Suficiencia de horarios Correspondencia con otras líneas y modos de transporte Idoneidad de las paradas
Instalaciones fijas	Información y señalización del servicio en la estación Estado de conservación y limpieza de la estación de origen
Venta y cancelación de billetes	Información y venta de billetes
Tratamiento de equipajes	Seguridad y control de equipajes
Vehículos	Confort y comodidad del autobús Calidad de los vehículos Limpieza interior y exterior de los vehículos Comodidad en la subida y bajada del autobús
Atención al usuario	Amabilidad y corrección del personal de la empresa Atención al cliente (bebidas, prensa, auriculares...) Información y venta de billetes
Reclamaciones	Información de los derechos del viajero Disponibilidad de hojas de reclamaciones
Utilización de nuevas tecnologías en los sistemas de venta	Servicio de Internet (información, reserva y venta)
Disponibilidad de redes inalámbricas a bordo	(no se ha introducido ningún indicador)
Otros	Sensación de seguridad durante el viaje Temperatura interior del autobús Relación calidad/precio

En cuanto a las variables de segmentación y hábitos de utilización del servicio, se han incluido las del estudio de 2008 añadiendo además el Tipo de billete utilizado. Las variables incluidas son las siguientes:

- Municipio y provincia de origen del viaje

- Sexo
- Edad
- Ocupación
- Motivo del viaje
- Frecuencia del viaje
- Lugar de compra del billete
- Tipo de billete utilizado

El cuestionario se completa con los cambios observados en los últimos años, ¿qué ha mejorado?, ¿qué ha empeorado? y los aspectos de mayor importancia y de menor importancia, de la lista anterior de valoración.

1.2 Estaciones de autobuses

En lo que se refiere a las estaciones de autobuses se evaluarán una serie de aspectos como son:

Aspectos a medir	Variables en la ficha de estaciones
Ubicación de las estaciones	Localidad Ubicación
Servicios de información (ventanilla, pantallas, paneles, etc.)	Ventanillas Pantallas Paneles
Conservación de las estaciones	Conservación
Limpieza	Limpieza
Señalización interna	Señalización interna
Accesibilidad interior (rampas, escaleras mecánicas, ascensores, etc.)	Rampas Escaleras mecánicas Ascensores
Accesibilidad exterior: taxi, autobús, parking	Parada bus Parada taxi Parking Conexiones con otros modos de transporte
Inventario de establecimientos y locales comerciales	Nº de establecimientos (tiendas + restauración) Multitienda Prensa/Librería Moda/Complementos Música/Electrónica Alimentación Regalos/Souvenir Farmacia Bancos/Cajeros Estanco/Lotería Otros establecimientos comerciales

Aspectos a medir	Variables en la ficha de estaciones
Inventario de establecimientos de restauración	Nº de establecimientos (tiendas + restauración) Cafetería Autoservicio Restaurante Máquinas alimentación Máquinas bebida
Otros	Antigüedad Renovación Nº Líneas Nº de usuarios

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

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

3 OBJETO DEL TRABAJO DE CAMPO

En este capítulo se define la planificación y la metodología relativa a la investigación de campo del Estudio de calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, competencia de la Administración General del Estado. Año 2015.

Esta investigación de campo comprende las siguientes tareas:

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

3.1 Encuesta a usuarios

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

3.1.1 Dimensionamiento de la muestra

El tamaño total de la muestra a obtener es de 15.000 encuestas. Para elaborar un reparto de las mismas según VAC, se ha analizado en una investigación previa las diferentes características de los servicios, en relación a la frecuencia, número de expediciones y recorrido de las rutas por concesión, además de la demanda de viajeros en cada una de ellas.

Finalmente, el número de encuestas a realizar se distribuye de forma proporcional según el número de viajeros que transporta cada una de las concesiones, con una afijación según VAC, de la que resulta la siguiente tabla:

NÚMERO DE ENCUESTAS SEGÚN CONCESIÓN

VAC	DENOMINACIÓN	MUESTRA
VAC-010	ALDEANUEVA DEL CAMINO-MADRID CON HIJUELAS	50
VAC-017	TERUEL-BARCELONA	40
VAC-020	MADRID-BURGO DE OSMA	15
VAC-022	LOGROÑO-SORIA-MADRID CON HIJUELAS	170
VAC-023	MADRID-TOLEDO CON HIJUELAS	1.000
VAC-025	MURCIA-SEVILLA POR GRANADA CON HIJUELAS	65
VAC-031	MURCIA-VALENCIA	60
VAC-033	FRAGA-BINEFAR-LÉRIDA-MEQUINENZA-HUESCA	45
VAC-034	VIELLA-LÉRIDA CON HIJUELAS	15
VAC-043	LÉRIDA-MOLINA DE ARAGON POR ZARAGOZA CON HIJUELAS	75
VAC-044	MADRID-GUADALAJARA	440
VAC-046	IRÚN-TUY CON HIJUELAS	270
VAC-049	BURGOS-ZARAGOZA CON HIJUELAS	180
VAC-050	MADRID-ARANDA DE DUERO	50
VAC-051	MADRID-BADAJOS-VALENCIA CON HIJUELAS	480
VAC-053	CORIA-SALAMANCA-BARCELONA CON HIJUELAS	25
VAC-055	MADRID-ALICANTE CON HIJUELAS	370
VAC-059	ALICANTE-HELLÍN POR TOBARRA	15
VAC-063	MADRID-TOLEDO POR VALMOJADO	195
VAC-064	CUENCA-BARCELONA CON HIJUELAS	25
VAC-066	BADAJOS-SEVILLA CON HIJUELAS	155
VAC-067	BURGOS-POZA DE LA SAL-BRIVIESCA-PADRONES-LOGROÑO CON HIJUELAS	15
VAC-068	MADRID-JARAIZ DE LA VERA CON HIJUELAS	120
VAC-072	JAEN-BENIDORM	15
VAC-073	MADRID-NAVAMORCUENDE CON HIJUELAS	30
VAC-074	ÉIBAR-PAMPLONA	15
VAC-075	BARCELONA-HUESCA	70
VAC-076	SORIA-ZARAGOZA CON HIJUELAS	50
VAC-082	MADRID-FUENSALIDA	90
VAC-085	HELLÍN-LAS JUNTAS CON HIJUELAS	15
VAC-087	MADRID-MIAJADAS-DON BENITO	750
VAC-092	MADRID-GRANADA-ALMUÑECAR	285
VAC-093	MADRID-JAÉN CON HIJUELAS	245
VAC-095	SORIA-CALAHORRA CON HIJUELAS	70
VAC-098	MADRID-MÁLAGA-ALGECIRAS	175
VAC-099	MADRID-ZARAGOZA.BARCELONA CON HIJUELAS	465
VAC-104	ALICANTE-CARTAGENA-MURCIA CON HIJUELAS	120
VAC-108	SANTANDER-BILBAO-BARCELONA CON HIJUELAS	40
VAC-109	ALMERÍA-CARTAGENA	25
VAC-111	PAMPLONA-JACA	15
VAC-114	CUENCA-VALENCIA-ALBACETE CON HIJUELAS	155
VAC-115	MADRID-SEGOVIA CON HIJUELAS	690
VAC-116	MADRID-AGUDO CON HIJUELAS	535
VAC-120	MURCIA-ALMERÍA CON HIJUELAS	220

NÚMERO DE ENCUESTAS SEGÚN CONCESIÓN

VAC	DENOMINACIÓN	MUESTRA
VAC-124	HUESCA-LÉRIDA CON HIJUELAS	150
VAC-126	BADAJOS-CÓRDOBA CON HIJUELAS	95
VAC-127	MADRID-SALAMANCA-VIGO CON HIJUELAS	450
VAC-130	MADRID-FUENTE DEL ARCO-BADALONA CON HIJUELAS	50
VAC-132	ALICANTE-MURCIA CON HIJUELAS	120
VAC-133	ZARAGOZA-MURCIA CON HIJUELAS	100
VAC-137	BADAJOS-MURCIA	15
VAC-138	IRÚN-ALGECIRAS	25
VAC-140	SALAMANCA-LEÓN-SANTANDER-LAREDO	35
VAC-144	SEVILLA-MÉRIDA CON HIJUELAS	390
VAC-145	LEÓN-ZARAGOZA POR VALLADOLID CON HIJUELAS	80
VAC-149	MADRID-MOLINA DE ARAGON-TERUEL-VALENCIA CON HIJUELAS	80
VAC-150	SEVILLA Y MÁLAGA A MONTGAT Y MANRESA CON HIJUELAS	340
VAC-152	MADRID-PIEDRABUENA	440
VAC-154	ZARAGOZA-CASTELLÓN DE LA PLANA POR TARRAGONA Y CASPE	220
VAC-157	MADRID-IRÚN CON HIJUELAS	770
VAC-158	MADRID-CASAS IBAÑEZ-LAS LAGUNAS DE RUIDERA	475
VAC-159	SANTIAGO DE COMPOSTELA-GIJÓN-IRÚN-BARCELONA	620
VAC-160	MADRID-LEÓN-GIJÓN	620
VAC-161	SEVILLA-SALAMANCA-IRÚN	230
VAC-200	LA PUERTA DE SEGURA-HELLÍN	15
VAC-201	PUENTE DE GENAVE-ALBACETE	15
VAC-202	PEDRO BERNARDO-TALAVERA DE LA REINA	15
VAC-203	LA ADRADA-TALAVERA DE LA REINA	15
VAC-205	ORCERA-ALBACETE	15
VAC-206	EL FERROL-ALGECIRAS	40
VAC-207	ZAFRA-BARCELONA	15
VAC-208	MADRID Y PAMPLONA POR BURGOS Y LOGROÑO	100
VAC-209	HONTANARES-TALAVERA DE LA REINA	15
VAC-211	TAMARITE DE LITERA-LÉRIDA	80
VAC-212	PUERTOLLANO-ALBACETE-VALENCIA	120
VAC-213	SANTANDER-BILBAO-LA MANGA MAR MENOR	160
VAC-214	MADRID-SEVILLA-AYAMONTE	140
VAC-215	MADRID-CÓRDOBA-SAN FERNANDO	155
VAC-216	MADRID-ALMERÍA	65
VAC-217	AYAMONTE-SANTA COLOMA DE GRAMANET	65
VAC-218	CASA BAJAS (VALENCIA)-TERUEL	15
VAC-219	VIGO-BARCELONA-IRÚN	100
VAC-220	BILBAO-CASTRO URDIALES	435
VAC-221	MADRID- ZAOREJAS-SIGUENZA CON HIJUELAS	35
VAC-222	PLASENCIA-MADRID CON HIJUELAS	50
VAC-223	MADRID-ÁVILA CON HIJUELAS	80
TOTAL		15.000

3.1.2 Investigación de campo

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

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

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

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

Las fechas previstas para la práctica de campo comprenden desde el próximo 15 de septiembre hasta finales del próximo mes de octubre. Para ello, se contará con un equipo compuesto por un total de 123 encuestadores y 18 jefes de equipo, repartidos entre las diferentes estaciones objeto de encuesta. Del mismo modo, en función del desarrollo de la práctica de campo, durante la última semana del mes de octubre se podrán realizar encuestas en aquellas ubicaciones donde fuera necesario, con el objetivo de alcanzar la muestra mínima.

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

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

Nº. ENCUESTADORES SEGÚN ESTACIÓN Y JORNADAS

ESTACIÓN	ENCUEST.	JORNADAS	FECHA DE INICIO PREVISTA
Albacete	4	3	21-oct
Alicante	4	2	28-sep
Almería	4	2	14-oct
Badajoz	4	4	13-oct
Barcelona	4	4	15-sep
Benavente	3	1	23-oct
Bilbao	6	5	28-sep
Burgos	4	3	6-oct
Córdoba	3	2	6-oct
Gijón	3	2	6-oct
Granada	2	2	6-oct
Hellín	3	2	19-oct
León	2	2	6-oct
Lleida	4	4	13-oct
Madrid	20	12	15-sep
Murcia	3	3	22-sep
Pamplona	2	2	8-oct
Ponferrada	2	2	15-oct
Salamanca	3	3	14-oct
Santander	4	3	7-oct
Sevilla	4	3	29-sep
Soria	4	2	19-oct
Talavera	3	4	13-oct
Tarragona	3	3	21-oct
Teruel	2	2	22-oct
Toledo	5	5	5-oct
Valdepeñas	2	2	22-oct
Valencia	4	3	22-sep
Valladolid	3	2	20-oct
Vitoria	2	2	22-oct
Zaragoza	5	3	6-oct
TOTAL	123	540	

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

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

Como parte de esta investigación de campo previa, se ha obtenido una distribución orientativa de la muestra por VAC, desglosada según puntos de encuesta. En la siguiente tabla, se puede observar el número de encuestas que se ha previsto realizar según estación de autobuses y VAC.

3.1.3 Implementación del cuestionario a usuarios

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

3.2 Investigación Estaciones de autobuses


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

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


RELACIÓN DE ESTACIONES DE AUTOBUSES

Nº	ESTACIÓN	Nº	ESTACIÓN
1	Albacete	19	Madrid (Moncloa)
2	Alicante	20	Madrid (P. Pío)
3	Almería	21	Murcia
4	Badajoz	22	Pamplona
5	Barcelona (Sants)	23	Ponferrada
6	Barcelona (Nord)	24	Salamanca
7	Benavente	25	Santander
8	Bilbao	26	Sevilla (Pza. de Armas)
9	Burgos	27	Soria
10	Córdoba	28	Talavera
11	Gijón	29	Tarragona
12	Granada	30	Teruel
13	Hellín	31	Toledo
14	León	32	Valdepeñas
15	Lleida	33	Valencia
16	Madrid (Estación Sur)	34	Valladolid
17	Madrid(Avda. América)	35	Vitoria
18	Madrid (Pza. Elíptica)	36	Zaragoza

ANEJO 1 CUESTIONARIO A USUARIOS



ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA POR EL USUARIO. AÑO 2015



MINISTERIO DE FOMENTO

CONCESIÓN _____ ESTACIÓN _____ FECHA _____

EMPRESA _____ ENTREVISTADOR _____ Nº ENCUESTA _____

(A. rellenar en oficina)

1	2	3	4	5	6
Municipio: Provincia:	1. Hombre 2. Mujer	1. De 16 a 24 años 2. De 25 a 34 años 3. De 35 a 44 años 4. De 45 a 54 años 5. Más de 54 años	1. Trabajo 2. Estudios 3. Ama de casa 4. Parado 5. Jubilado	1. Trabajo 2. Estudios 3. Médico 4. Ocio 5. Gestiones / Visita 6. Otros	MOTIVO DEL VIAJE
6	7	8	9	10	
FRECUENCIA DEL VIAJE	COMPRA DEL BILLETE	TIPO DEL BILLETE	CAMBIOS OBSERVADOS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS		
1. Ocasionalmente 2. 3 - 5 veces al año 3. 1 vez al mes	1. Taquilla 2. Teléfono 3. Internet	1. Sencillo 2. I/V 3. Multiviaje	¿QUÉ HA MEJORADO? ¿QUÉ HA EMPEORADO?		

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	Mal	Normal	Bueno	Muy Bueno	Nc/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. Confort y 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. Calidad 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 modos 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 del servicio 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. Ha subido y bajado con comodidad del autobús	SI	NO				

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

MAYOR IMPORTANCIA	
1º	35 36
2º	37 38
3º	39 40
MENOR IMPORTANCIA	
1º	61 62
2º	63 64
3º	65 66

