

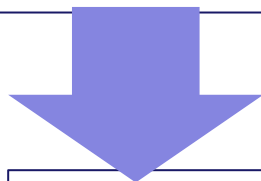
**ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO Y GRADO DE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DE TRANSPORTE REGULAR DE VIAJEROS POR
CARRETERA, COMPETENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN
GENERAL DEL ESTADO. AÑO 2015.**



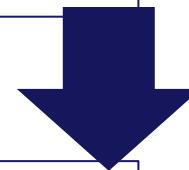
MAYO 2016

INTRODUCCIÓN Y OBJETO

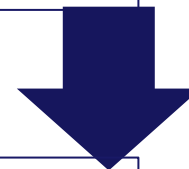
**LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE
ACOGE LA REALIZACIÓN DEL PRESENTE ESTUDIO CON EL
OBJETIVO DE:**



**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 y 2008.**



**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: 15.000 / 15.131 encuestas.
- Universo muestral: Usuarios de los 86 contratos de servicio público de transporte, pertenecientes a la AGE.
- El error máximo de muestreo para el conjunto de los datos es de $\pm 0,8\%$.

CUESTIONARIO



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



CONCESIÓN _____ ESTACIÓN _____ FECHA _____
EMPRESA _____ ENTREVISTADOR _____ N° ENCUESTA _____ (A rellenar en oficina)

1	MUNICIPIO ORIGEN DEL VIAJE	2	SEXO	3	EDAD	4	OCUPACIÓN	5	MOTIVO DEL VIAJE
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				
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		1. Taquilla 2. Teléfono 3. Internet 4. Agencia de viajes 5. En el autobús 6. Ns/Nc		1. Sencillo 2. I/V 3. Multiviaje 4. Ab. Transportes 5. Otro		¿QUÉ HA MEJORADO? M _____ ¿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. 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 _____
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

Confort y comodidad del autobús
Temperatura interior
Amabilidad y corrección del personal
Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.
Limpieza interior y exterior del autobús

COMODIDAD DEL VIAJE

Seguridad y control de equipajes
Sensación de seguridad durante el viaje
Calidad de los vehículos

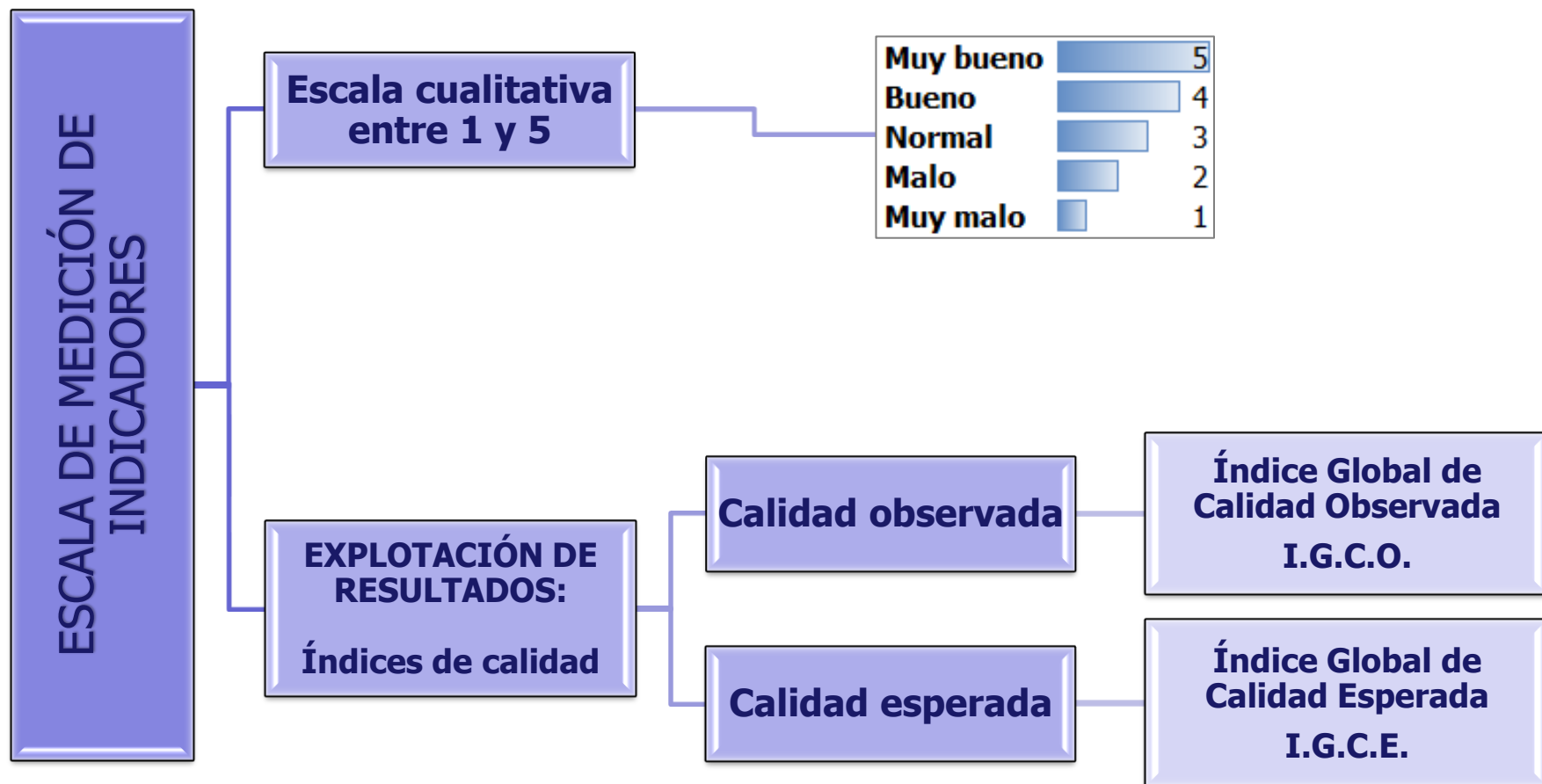
ESTACIONES

Información y señalización en estación de origen
Conservación y limpieza de la estación de origen

COMERCIALIZACIÓN Y OTROS ASPECTOS

Información y venta de billetes
Relación calidad / precio
Información derechos del viajero
Disponibilidad de hojas de reclamaciones
Servicio Internet (información, reserva y venta)
Comodidad en la subida y bajada del autobús

INDICADORES DE CALIDAD (II)



CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA OBTENIDA

PERFIL PREDOMINANTE DE USUARIOS

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

HÁBITOS DE VIAJE

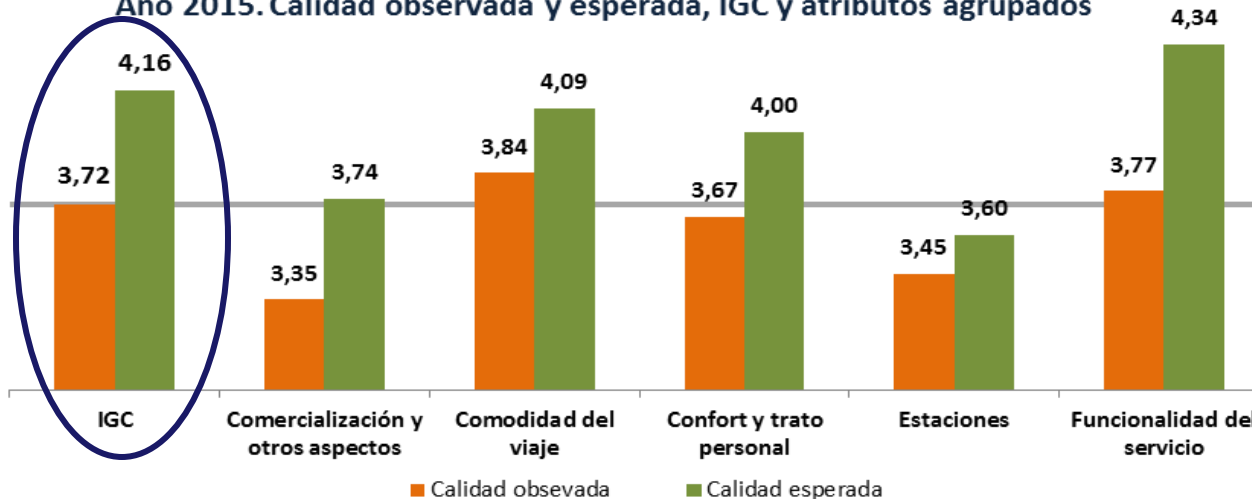
SEXO	EDAD	OCUPACIÓN	MOTIVO DE VIAJE	FRECUENCIA DE VIAJE	LUGAR DE COMPRA DE BILLETE	TIPO DE BILLETE
Mujer (59,8%)	De 16 a 24 años (29,6%)	Trabajador (45,1%)	Gestiones/ Visita (28,8%)	Diario o casi diario (24,1%)	Taquilla (65,9%)	Sencillo (48,1%)

PRINCIPALES RESULTADOS (AÑO 2015)

La *Comodidad del viaje* y la *Funcionalidad del servicio* presentan valores de Calidad observada por encima del IGC.

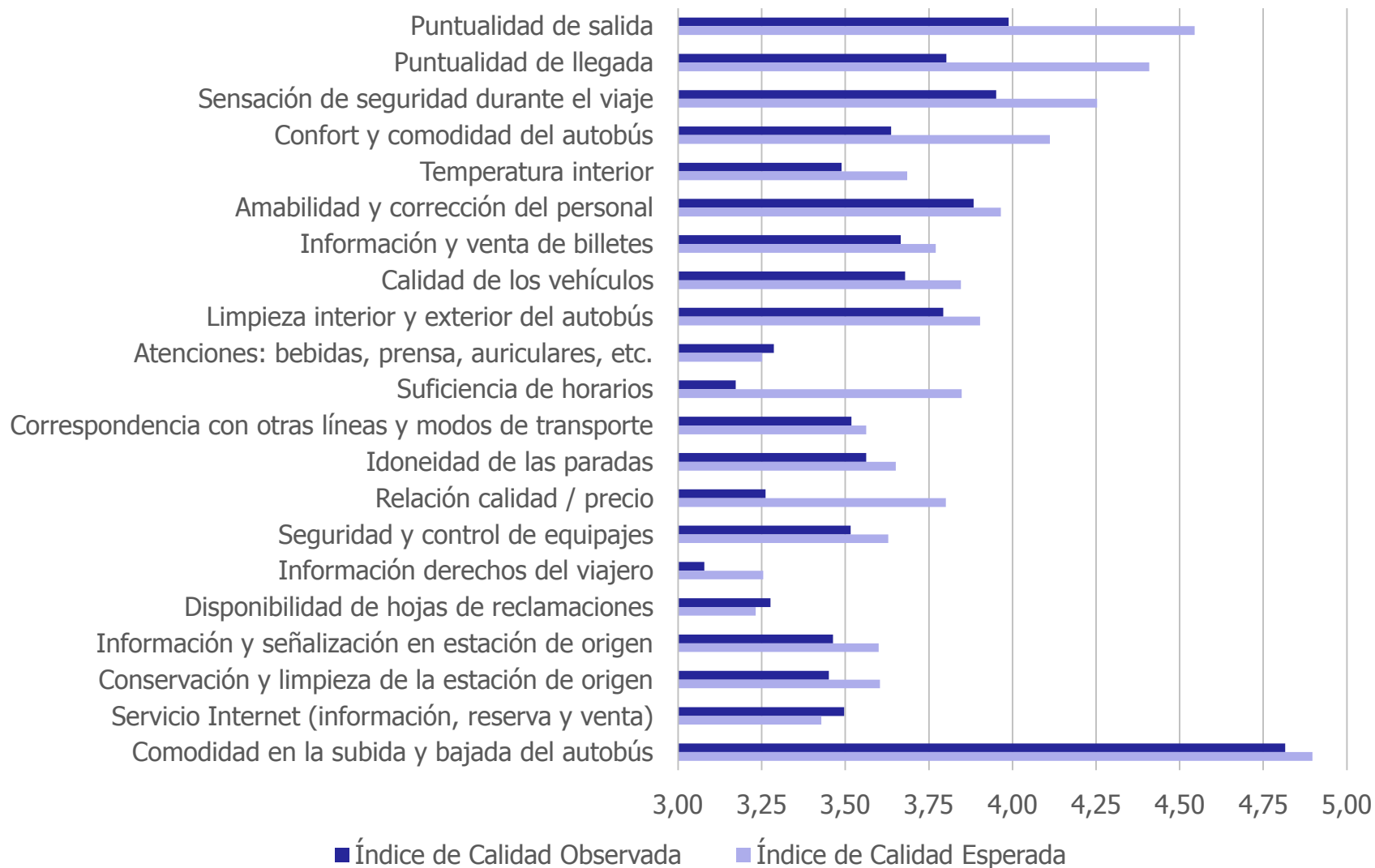
Año 2015. Calidad observada y esperada, IGC y atributos agrupados

El Índice Global de Calidad Observada en el año 2015 es de **3,72**, inferior en 0,44 al índice esperado.



La menor diferencia entre la Calidad observada y la esperada se produce en *Estaciones* y la mayor en la *Funcionalidad del servicio*.

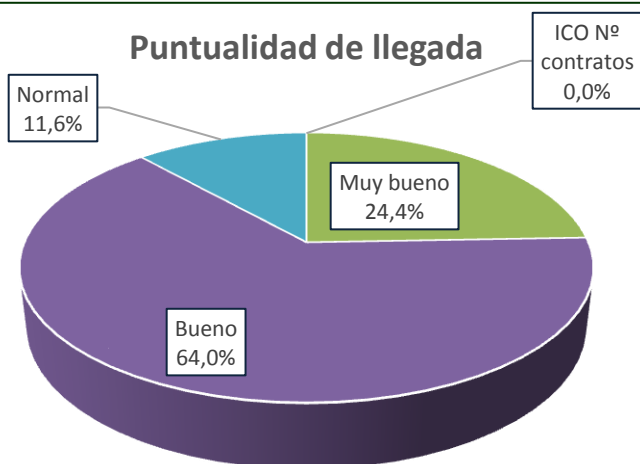
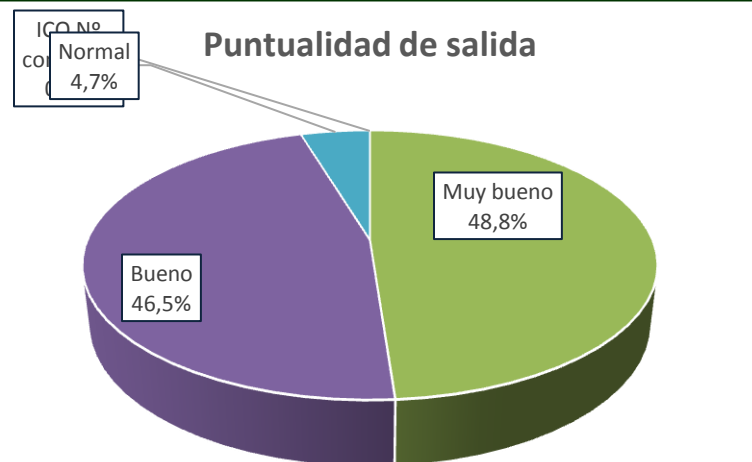
ÍNDICES DE CALIDAD DE ATRIBUTOS



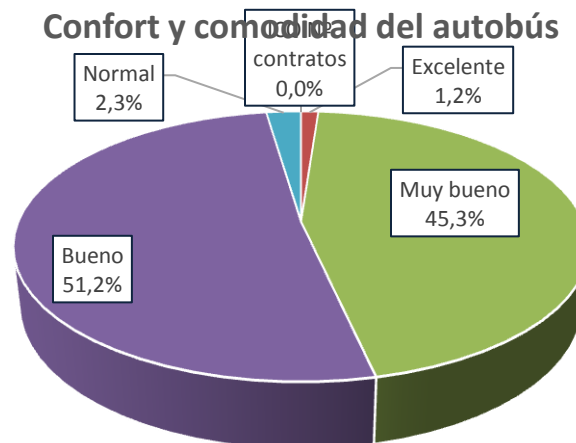
PRINCIPALES RESULTADOS POR CONTRATO (I)

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	$< 2,5$



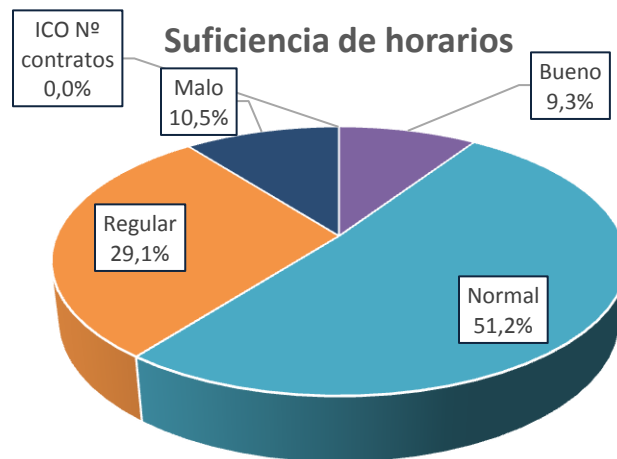
Confort y comodidad del autobús



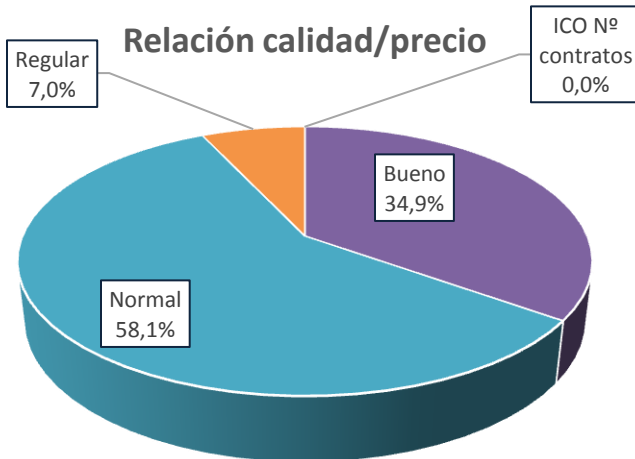
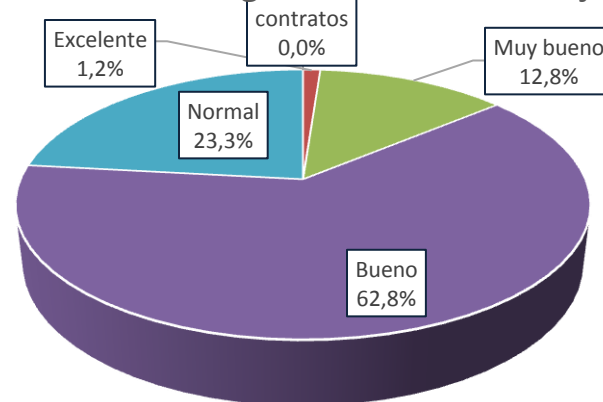
PRINCIPALES RESULTADOR POR CONTRATO (II)

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



Sensación de seguridad durante el viaje



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 (3,73)	Más de 54 años (3,82)	Jubilado (3,84)	Ocio (3,80)	Una vez a la semana (3,84)	Agencia de viajes (3,91)	Ida y vuelta (3,77)
Mujer (3,71)	De 35 a 44 años (3,68)	Estudiante (3,69)	Trabajo (3,64)	Ocasional (3,56)	En el autobús (3,60)	Abono transporte (3,55)

AÑO 2015

La Calidad Esperada del Índice General es 0,44 puntos más elevada que la Calidad Observada.

La mayor brecha entre ambos índices corresponde a la *Funcionalidad del servicio*, 0,57, consecuencia de la baja valoración obtenida en el atributo *Suficiencia de horarios*.

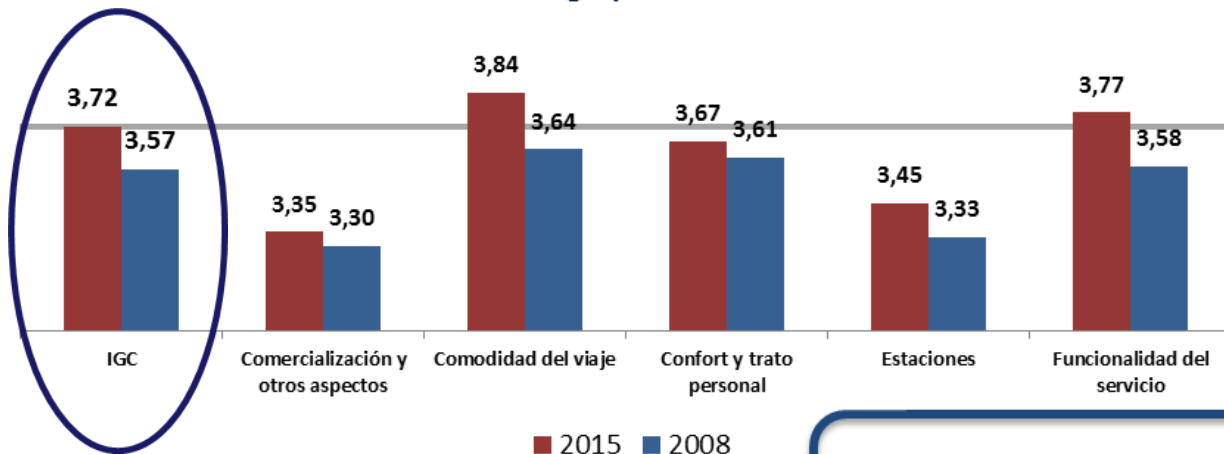
La menor brecha entre ambos índices corresponde a las *Estaciones*, 0,15.

PRINCIPALES RESULTADOS AÑOS 2015/2008

Hay una subida generalizada en todas las agrupaciones de atributos

2015/2008. Evolución de la calidad observada. Global y atributos agrupados.

El Índice Global de Calidad Observada aumenta 0,15 puntos respecto a 2008.



Las mayores subidas corresponden a *Comodidad del viaje* y *Funcionalidad del servicio*.

PRINCIPALES RESULTADOS

AÑOS 2015/2008

	Año 2015		Año 2008
Atributos mejor valorados	3,99	Puntualidad de salida	3,75
	3,95	Sensación de seguridad durante el viaje	3,75
	3,88	Amabilidad y corrección del personal	3,71
Relación calidad / precio	3,26		3,20
Suficiencia de horarios	3,17		3,18
Atributos peor valorados	3,08	Información derechos del viajero	3,00
		Disponibilidad de hojas de reclamaciones	
		Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.	

EVOLUCIÓN COMPARATIVA 2008-2015

El IGCOde 2015 es de 3,72, superior al de 2008 en 0,15.

Todos los atributos agrupados experimentan una evolución positiva en el tiempo.

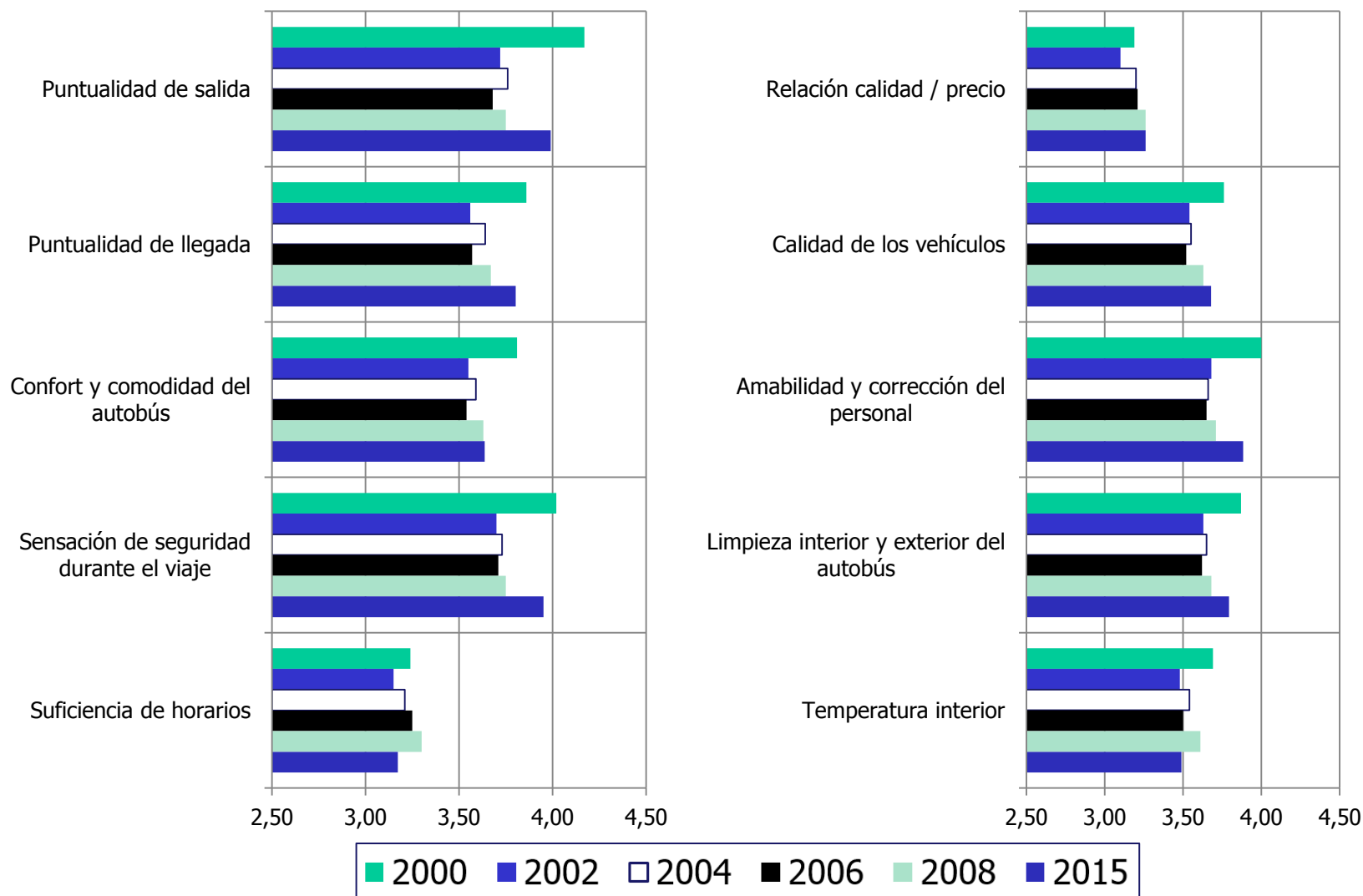
Destacan la *Comodidad del viaje* que sube 0,20, y la *Funcionalidad del servicio* que lo hace en 0,19.

Existe coincidencia en los atributos mejor valorados en 2008 y 2015:

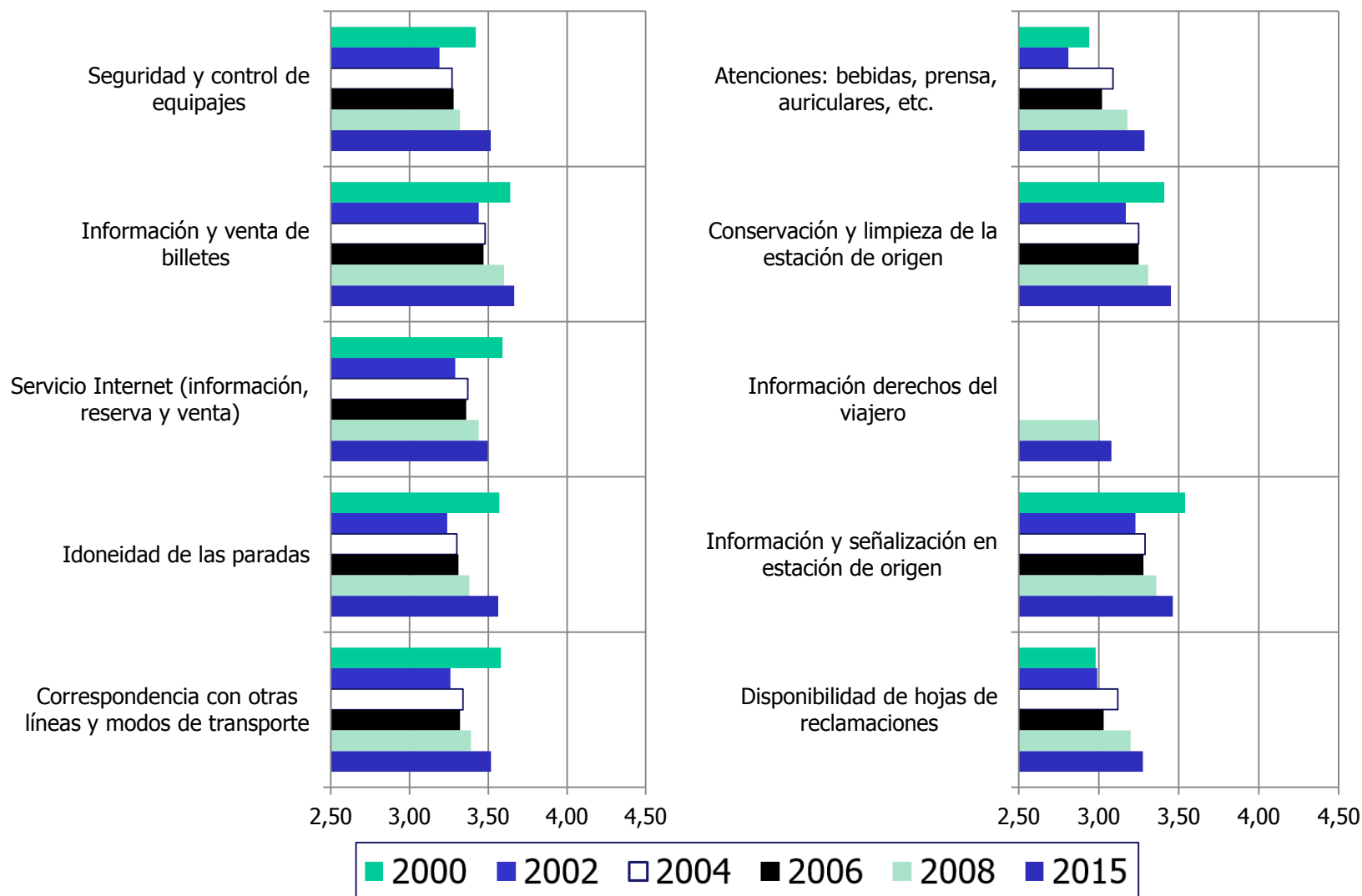
Puntualidad de salida, Sensación de seguridad durante el viaje y Amabilidad y corrección del personal.

Los únicos atributos que bajan respecto de 2008 son:
Temperatura interior (-0,12) y Suficiencia de horarios (-0,13).

EVOLUCIÓN DE LOS ÍNDICES DE ATRIBUTOS DE CALIDAD (I)



EVOLUCIÓN DE LOS ÍNDICES DE ATRIBUTOS DE CALIDAD (II)



CONCLUSIONES (I)

Existe un aumento significativo desde 2008 de la calidad observada (3,57 a 3,72) y la calidad esperada (3,93 a 4,16)

La diferencia entre la calidad observada y la esperada se incrementa (0,36 a 0,44), disminuyendo así el grado de satisfacción

18 atributos mejoran su índice de calidad observada respecto a 2008

Temperatura interior (3,49) y Suficiencia de horarios (3,17) son los únicos aspectos con una valoración inferior a 2008.

