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.

INFORME FINAL

FASE III

Mayo de 2015

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN 7
II. METODOLOGÍA 8
II.1. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL ESTUDIO 8
II.2. ÁMBITOS DEL ESTUDIO 8
II.3. METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN 8
II.4. UNIVERSO, MUESTRA Y ERROR MUESTRAL EN LA ENCUESTA A VIAJEROS 9
I.1. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD 12
II. CUADRO RESUMEN EJECUTIVO Y PRINCIPALES CONCLUSIONES 16
1 ÍNDICES DE CALIDAD PARA LOS CONTRATOS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO 18
1.1 Índices Generales de calidad 20
1.1.1 Índices Generales de calidad según variables sociodemográficas 21
1.1.2 Índices Generales de calidad según hábitos de viaje 22
1.2 Percepción de cambios 26
2 EVOLUCIÓN DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD Y CAMBIOS PERCIBIDOS (2000-2015) 29
2.1 Evolución de los Índices globales de calidad 29
2.2 Evolución de la calidad observada de atributos e importancia declarada 30
2.3 Evolución de la percepción de cambios 33
3 ESTACIONES DE AUTOBUSES: ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS 35
3.1 Análisis univariante de los resultados obtenidos 35
3.1.1 Ubicación de las estaciones y otros aspectos 36
3.1.2 Servicios de información 39
3.1.3 Conservación y limpieza de las estaciones 40
3.1.4 Señalización interna 40
3.1.5 Accesibilidad interior 41
3.1.6 Accesibilidad exterior 41
3.1.7 Inventario de establecimientos 42
3.2 Índices de calidad según estación de origen 43
4 CONCLUSIONES 48

ANEJOS

ANEJO I: ÍNDICES DE ATRIBUTOS SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y HÁBITOS DE VIAJE. TOTAL AGE

ANEJO II: FICHAS DE ESTACIONES DE AUTOBÚS

ANEJO III: PUNTOS DE ENCUESTA

ANEJO IV: MODELO DE CUESTIONARIO Y FICHA DE ESTACIÓN

ANEJO V: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA OBTENIDA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Demanda de viajeros 2014, muestra programada y error muestral por Contratos. 10
Tabla 2. Coeficientes de ponderación de atributos 13
Tabla 3. Adscripción de los atributos a los Atributos agrupados 14
Tabla 4. Índices de calidad de atributos e Índices Globales 18
Tabla 5. Evolución del orden de importancia de atributos 32
Tabla 6. Relación de estaciones de autobús investigadas 36
Tabla 7. Renovación de las estaciones 38
Tabla 8. Relación de estaciones de autobús investigadas 39
Tabla 9. Inventario de locales en las estaciones 43
Tabla 10. Valoración de la calidad observada según estación 44
Tabla 11. Valoración de la calidad esperada según estación 45
Tabla 12. Valoración diferencial de la calidad según estación 46
Tabla 13. Clasificación de la estaciones de origen según rango de calidad 47

ANEJO I: ÍNDICES DE ATRIBUTOS SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y HÁBITOS DE VIAJE. TOTAL AGE

Tabla 1. Índices de calidad de atributos según sexo 1
Tabla 2. Índices de calidad de atributos según edad 2
Tabla 3. Índices de calidad de atributos según ocupación 3
Tabla 4. Índices de calidad de atributos según frecuencia de viaje 4
Tabla 5. Índices de calidad de atributos según motivo de viaje 5
Tabla 6. Índices de calidad de atributos según lugar de compra del billete 6
Tabla 7. Índices de calidad de atributos según tipo de billete 7

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pareto. Importancia de los atributos 15
Figura 2. Matriz DAFO. Calidad observada y Calidad esperada 19
Figura 3. Índices Generales de calidad según sexo 21
Figura 4. Índices Generales de calidad según edad 21
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 23
Figura 8. Índices Generales de calidad según lugar de compra del billete 24
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 e índices globales 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 37
Figura 17. Número de años de antigüedad de las estaciones 37
Figura 18. Número de líneas de transporte gestionadas por las estaciones 38
Figura 19. Inventario de servicios de información en las estaciones 39
Figura 20. Valoración del estado de conservación y limpieza de las estaciones 40
Figura 21. Valoración de la señalización interna de las estaciones 40
Figura 22. Valoración de la accesibilidad interior de las estaciones 41
Figura 23. Valoración de la accesibilidad exterior de las estaciones 42

ANEJO V: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA OBTENIDA

Figura 1. Encuestas realizadas según sexo 1
Figura 2. Encuestas realizadas según edad 1
Figura 3. Encuestas realizadas según ocupación 1
Figura 4. Encuestas realizadas según motivo de viaje 2
Figura 5. Encuestas realizadas según frecuencia de viaje 2
Figura 6. Encuestas realizadas según lugar de compra del billete 2
Figura 7. Encuestas realizadas según tipo de billete 2

I. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Transporte Terrestre ha encomendado a Ineco en 2015 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 y 2008.

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.

El presente documento es el informe final que se corresponde con la Fase III. En el Informe de la Fase I, "Análisis de los aspectos de calidad e investigación cualitativa", se recogió:

- 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", abarcó:

- La preparación de la investigación por encuesta.
- El proceso de codificación y grabación de la información.
- Encuesta a usuarios. Principales resultados obtenidos.
- La Ficha de estaciones de autobús.

En el presente informe, se presentan 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 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.

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

II. METODOLOGÍA

II.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.

II.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 líneas suponen el total de contratos existentes, ochenta y seis. Para la exposición de resultados se ha procedido, en ocasiones, a agruparlas por empresas explotadoras y grupos empresariales. Existen 13 líneas que pertenecen a empresas independientes, el resto, 73, pertenecen a un conjunto de 34 empresas que, a su vez, se aglutinan en 13 grupos empresariales.

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.

El ámbito temporal es el año 2015. El trabajo de campo se ha desarrollado en los meses de septiembre, octubre y la primera semana de noviembre, los resultados se consideran representativos del año completo.

II.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 la asistencia de un dispositivo electrónico, Tablet o PDA. El cuestionario se implementó en una aplicación específica para el desarrollo de cuestionarios que permite dar agilidad y consistencia al desarrollo de la entrevista, ya que es la propia aplicación la que direcciona a las preguntas pertinentes en el caso de existencia de filtros o direccionamientos en función de respuestas anteriores.

Para el inventario de los servicios, equipamientos e infraestructura de las estaciones de autobuses se ha utilizado una ficha cerrada de recopilación de datos. Esta ficha ha sido cumplimentada por el jefe del equipo de encuestadores durante la realización del trabajo de campo.

La ficha contiene 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.*

II.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.

La muestra programada fue de 15.000 encuestas con una distribución inicial proporcional a cada uno de los contratos en función de la demanda de viajeros anuales de 2014. A la muestra resultante se le aplicó una corrección consistente en fijar un tope mínimo de 15 unidades muestrales y un tope máximo de 1.000. El objeto de esta corrección permite minimizar el error de muestreo en los contratos con menor demanda sin aumentar apenas el de los contratos con mayor número de viajeros.

En una segunda etapa se procedió a reasignar la muestra de forma proporcional a los contratos sin corrección en primera instancia, esta segunda asignación se realizó en múltiplos de cinco encuestas añadiendo como variable de redondeo superior o inferior la tasa de eficacia obtenida en el año 2008, de forma que los contratos con tasa de eficacia más baja se redondeaban a la baja y viceversa.

La selección de las unidades muestrales se ha realizado de forma aleatoria en las estaciones de autobús una vez finalizado el viaje.

El error de muestreo se ha calculado en el supuesto de una muestra aleatoria, con un nivel de confianza del 95%, 1,96σ, y donde p y q son iguales a 0,5.

El error máximo de muestreo para el conjunto de los datos es de ± 0,8%.

En la tabla siguiente se expone para cada uno de los contratos, la demanda de viajeros de 2014, la muestra programada, la muestra obtenida y el error muestral de la muestra obtenida.

Tabla 1. Demanda de viajeros 2014, muestra programada y error muestral por Contratos.

CONTRATO	MUESTRA PROGRA-MADA	MUESTRA OBTENIDA	VIAJEROS 2014	% ERROR MUESTRA OBTENIDA
VAC-010 - ALDEANUEVA DEL CAMINO-MADRID CON HIJUELAS	50	34	88.008	± 17,1
VAC-017 - TERUEL-BARCELONA	40	25	72.427	± 20,0
VAC-020 - MADRID-BURGO DE OSMA	15	15	32.300	± 26,2
VAC-022 - LOGROÑO-SORIA-MADRID CON HIJUELAS	170	227	324.873	± 6,5
VAC-023 - MADRID-TOLEDO CON HIJUELAS	1.000	1.020	2.294.084	± 3,1
VAC-025 - MURCIA-SEVILLA POR GRANADA CON HIJUELAS	65	67	127.345	± 12,1
VAC-031 - MURCIA-VALENCIA	60	70	111.129	± 11,8
VAC-033 - FRAGA-BINEFAR-LÉRIDA-MEQUINENZA-HUESCA	45	33	80.966	± 17,3
VAC-034 - VIELLA-LÉRIDA CON HIJUELAS	15	15	25.223	± 26,2
VAC-043 - LÉRIDA-MOLINA DE ARAGÓN POR ZARAGOZA CON HIJUELAS	75	49	147.378	± 14,1
VAC-044 - MADRID-GUADALAJARA	440	494	852.618	± 4,4
VAC-046 - IRÚN-TUY CON HIJUELAS	270	230	512.096	± 6,5
VAC-049 - BURGOS-ZARAGOZA CON HIJUELAS	180	115	352.088	± 9,2
VAC-050 - MADRID-ARANDA DE DUERO	50	68	95.704	± 12,0
VAC-051 - MADRID-BADAJOZ-VALENCIA CON HIJUELAS	480	603	922.059	± 4,0
VAC-053 - CORIA-SALAMANCA-BARCELONA CON HIJUELAS	25	27	45.399	± 19,2
VAC-055 - MADRID-ALICANTE CON HIJUELAS	370	420	697.260	± 4,8
VAC-059 - ALICANTE-HELLÍN POR TOBARRA	15	11	10.754	± 31,0
VAC-063 - MADRID-TOLEDO POR VALMOJADO	195	217	374.775	± 6,7
VAC-064 - CUENCA-BARCELONA CON HIJUELAS	25	23	40.727	± 20,9
VAC-066 - BADAJOZ-SEVILLA CON HIJUELAS	155	162	295.667	± 7,7
VAC-067 - BURGOS-POZA DE LA SAL-BRIVIESCA-PADRONES-LOGROÑO	15	14	6.401	± 27,2
VAC-068 - MADRID-JARAÍZ DE LA VERA CON HIJUELAS	120	128	235.426	± 8,7
VAC-072 - JAÉN-BENIDORM	15	12	20.433	± 29,5
VAC-073 - MADRID-NAVAMORCUENDE CON HIJUELAS	30	29	53.394	± 18,5
VAC-074 - ÉIBAR-PAMPLONA	15	7	20.284	± 40,0
VAC-075 - BARCELONA-HUESCA	70	64	133.005	± 12,3
VAC-076 - SORIA-ZARAGOZA CON HIJUELAS	50	80	99.597	± 11,0
VAC-082 - MADRID-FUENSALIDA	90	47	172.541	± 14,4
VAC-085 - HELLÍN-LAS JUNTAS CON HIJUELAS	15	19	26.084	± 23,1
VAC-087 - MADRID-MIAJADAS-DON BENITO	750	766	1.448.036	± 3,5
VAC-092 - MADRID-GRANADA-ALMUÑÉCAR	285	376	548.190	± 5,1
VAC-093 - MADRID-JAÉN CON HIJUELAS	245	242	466.227	± 6,3
VAC-095 - SORIA-CALAHORRA CON HIJUELAS	70	41	137.766	± 15,5
VAC-098 - MADRID-MÁLAGA-ALGECIRAS	175	188	330.631	± 7,2
VAC-099 - MADRID-ZARAGOZA-BARCELONA CON HIJUELAS	465	524	894.558	± 4,3
VAC-104 - ALICANTE-CARTAGENA-MURCIA CON HIJUELAS	120	80	229.714	± 11,0
VAC-108 - SANTANDER-BILBAO-BARCELONA CON HIJUELAS	40	39	73.703	± 15,9
VAC-109 - ALMERÍA-CARTAGENA	25	22	40.991	± 21,4
VAC-111 - PAMPLONA-JACA	15	7	17.738	± 40,0
VAC-114 - CUENCA-VALENCIA-ALBACETE CON HIJUELAS	155	166	297.904	± 7,6
VAC-115 - MADRID-SEGOVIA CON HIJUELAS	690	763	1.321.630	± 3,5
VAC-116 - MADRID-AGUDO CON HIJUELAS	535	525	1.027.952	± 4,3
VAC-120 - MURCIA-ALMERÍA CON HIJUELAS	220	189	419.919	± 7,1
VAC-124 - HUESCA-LÉRIDA CON HIJUELAS	150	69	284.739	± 11,9
VAC-126 - BADAJOZ-CÓRDOBA CON HIJUELAS	95	67	179.907	± 12,1
VAC-127 - MADRID-SALAMANCA-VIGO CON HIJUELAS	450	521	867.729	± 4,3

Tabla 1. Demanda de viajeros 2014, muestra programada y error muestral por Contratos.

CONTRATO	MUESTRA PROGRA-MADA	MUESTRA OBTENIDA	VIAJEROS 2014	% ERROR MUESTRA OBTENIDA
VAC-130 - MADRID-FUENTE DEL ARCO-BADALONA CON HIJUELAS	50	60	92.123	± 12,8
VAC-132 - ALICANTE-MURCIA CON HIJUELAS	120	93	221.931	± 10,2
VAC-133 - ZARAGOZA-MURCIA CON HIJUELAS	100	87	180.465	± 10,6
VAC-137 - BADAJOZ-MURCIA	15	8	11.362	± 37,0
VAC-138 - IRÚN-ALGECIRAS	25	24	47.244	± 20,4
VAC-140 - SALAMANCA-LEÓN-SANTANDER-LAREDO	35	42	66.195	± 15,3
VAC-144 - SEVILLA-MÉRIDA CON HIJUELAS	390	395	756.741	± 4,9
VAC-145 - LEÓN-ZARAGOZA POR VALLADOLID CON HIJUELAS	80	60	150.993	± 12,8
VAC-149 - MADRID-MOLINA DE ARAGÓN-TERUEL-VALENCIA CON HIJUELAS	80	100	157.494	± 9,8
VAC-150 - SEVILLA Y MÁLAGA A MONTGAT Y MANRESA CON HIJUELAS	340	407	646.859	± 4,9
VAC-152 - MADRID-PIEDRABUENA	440	517	852.281	± 4,3
VAC-154 - ZARAGOZA-CASTELLÓN DE LA PLANA POR TARRAGONA Y CASPE	220	112	419.726	± 9,3
VAC-157 - MADRID-IRÚN CON HIJUELAS	770	738	1.476.473	± 3,6
VAC-158 - MADRID-CASAS IBÁÑEZ-LAS LAGUNAS DE RUIDERA	475	534	915.103	± 4,2
VAC-159 - SANTIAGO DE COMPOSTELA-GIJÓN-IRÚN-BARCELONA	620	533	1.181.196	± 4,2
VAC-160 - MADRID-LEÓN-GIJÓN	620	595	1.196.372	± 4,0
VAC-161 - SEVILLA-SALAMANCA-IRÚN	230	221	449.100	± 6,6
VAC-200 - LA PUERTA DE SEGURA-HELLÍN	15	10	1.637	± 32,6
VAC-201 - PUENTE DE GÉNAVE-ALBACETE	15	21	7.354	± 21,9
VAC-202 - PEDRO BERNARDO-TALAVERA DE LA REINA	15	17	10.478	± 24,5
VAC-203 - LA ADRADA-TALAVERA DE LA REINA	15	17	10.886	± 24,5
VAC-205 - ORCERA-ALBACETE	15	6	1.013	± 43,7
VAC-206 - EL FERROL-ALGECIRAS	40	34	74.476	± 17,1
VAC-207 - ZAFRA-BARCELONA	15	14	8.209	± 27,2
VAC-208 - MADRID Y PAMPLONA POR BURGOS Y LOGROÑO	100	127	180.974	± 8,7
VAC-209 - HONTANARES-TALAVERA DE LA REINA	15	20	24.486	± 22,5
VAC-211 - TAMARITE DE LITERA-LÉRIDA	80	48	157.139	± 14,3
VAC-212 - PUERTOLLANO-ALBACETE-VALENCIA	120	175	222.687	± 7,4
VAC-213 - SANTANDER-BILBAO-LA MANGA MAR MENOR	160	84	304.677	± 10,8
VAC-214 - MADRID-SEVILLA-AYAMONTE	140	133	273.309	± 8,5
VAC-215 - MADRID-CÓRDOBA-SAN FERNANDO	155	208	295.428	± 6,8
VAC-216 - MADRID-ALMERÍA	65	77	129.298	± 11,2
VAC-217 - AYAMONTE-SANTA COLOMA DE GRAMANET	65	58	123.227	± 13,0
VAC-218 - CASA BAJAS (VALENCIA)-TERUEL	15	7	6.105	± 40,0
VAC-219 - VIGO-BARCELONA-IRÚN	100	89	193.238	± 10,4
VAC-220 - BILBAO-CASTRO URDIALES	435	393	833.910	± 4,9
VAC-221 - MADRID- ZAOREJAS-SIGÜENZA CON HIJUELAS	35	22	65.509	± 21,4
VAC-222 - PLASENCIA-MADRID CON HIJUELAS	50	51	90.041	± 13,9
VAC-223 - MADRID-ÁVILA CON HIJUELAS	80	84	155.273	± 10,8
TOTAL	**15.000**	**15.131**	**28.848.391**	**± 0,8**

I.1. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD

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 uno de estos niveles de la escala se le ha asignado un valor entre 1 y 5:

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

Como novedad en el presente año, se ha añadido un nuevo atributo, *Comodidad en la subida y bajada del autobús*, la pregunta realizada al viajero era: ¿Ha subido y bajado con comodidad del autobús?, las respuestas posibles eran *Sí* y *No*. Con el fin de homogeneizar la escala de medición del conjunto total de atributos, se ha asignado un 5 al *Sí* y un 1 al *No*.

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 veintiún atributos que forman parte del sistema de indicadores, atendiendo a los siguientes criterios:

a) Los atributos considerados como más importantes, independientemente del orden de importancia, tienen asignada una calidad esperada de 5-Muy buena.
b) Los atributos considerados como menos importantes, adquieren una valoración de la calidad esperada de 3-Normal.
c) 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 aritmética 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 **Coeficiente de ponderación de atributos**, según se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Coeficientes de ponderación de atributos

Atributo	Total menciones Aspectos más importantes	Coeficiente de ponderación
Puntualidad de salida	8.006	*21,6%*
Puntualidad de llegada	7.141	*19,3%*
Confort y comodidad del autobús	4.606	*12,4%*
Sensación de seguridad durante el viaje	4.293	*11,6%*
Suficiencia de horarios	3.024	*8,2%*
Relación Calidad/Precio	2.713	*7,3%*
Calidad de los vehículos	1.258	*3,4%*
Amabilidad y corrección del personal	1.178	*3,2%*
Limpieza interior y exterior del autobús	961	*2,6%*
Temperatura interior	834	*2,2%*
Seguridad y control de equipajes	800	*2,2%*
Información y venta de billetes	608	*1,6%*
Servicio de Internet	418	*1,1%*
Idoneidad de las paradas	412	*1,1%*
Correspondencia con otras líneas y modos de transporte	380	*1,0%*
Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.	136	*0,4%*
Conservación y limpieza de la estación de origen	115	*0,3%*
Información de los derechos del viajero	83	*0,2%*
Información y señalización en estación de origen	81	*0,2%*
Disponibilidad de hojas de reclamaciones	40	*0,1%*
Comodidad en la subida y bajada del autobús	0	*0,0%*

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

El Índice Global de Calidad Esperada (IGCE) es el resultado de la media de importancia 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.

Mediante la diferencia entre la calidad observada y la esperada, se 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.

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.

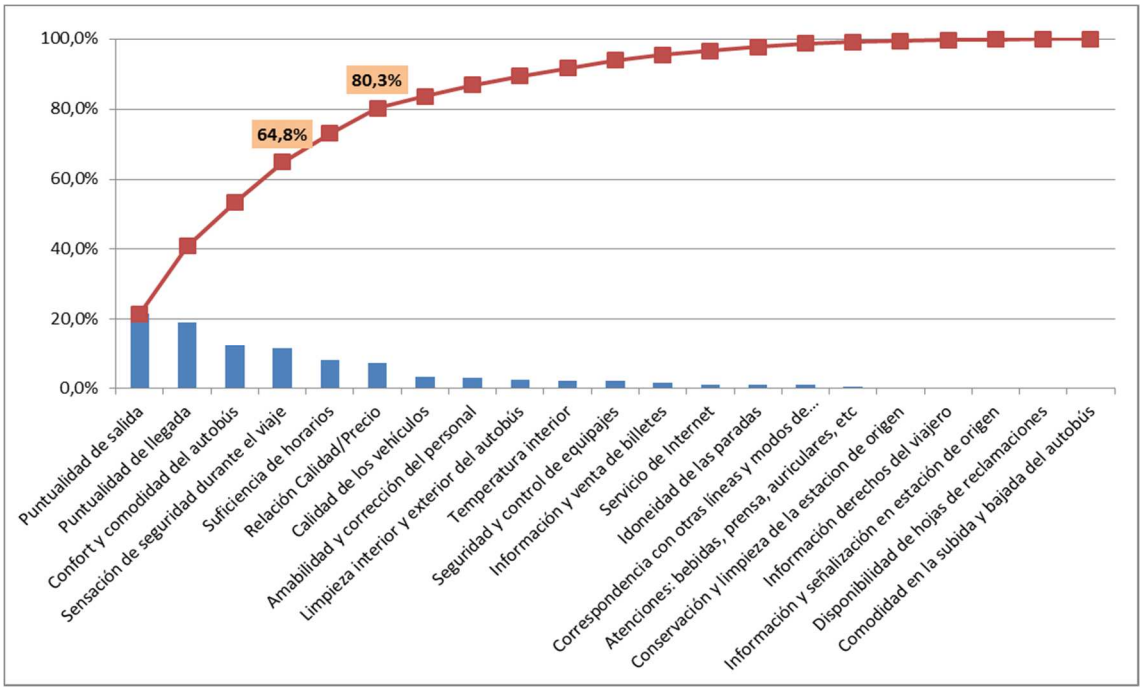
Tabla 3. Adscripción de los atributos a los Atributos agrupados

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	Confort y comodidad del autobús Temperatura interior del autobús Amabilidad y corrección del personal de la empresa Atención al cliente (bebidas, prensa, auriculares…) Limpieza interior y exterior de los vehículos
Comodidad del viaje	Seguridad y control de equipajes Sensación de seguridad durante el viaje Calidad de los vehículos
Estaciones	Información y señalización del servicio en la estación Estado de conservación y limpieza de la estación de origen
Comercialización y otros aspectos	Comodidad en la subida y bajada del autobús Información y venta de billetes Servicio de Internet (información, reserva y venta) Información de los derechos del viajero Disponibilidad de hojas de reclamaciones Relación calidad/precio

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 64,8% de las menciones se concentran en torno a 4 atributos: *Puntualidad de salida, Puntualidad de llegada, Confort y comodidad del autobús* y *Sensación de seguridad durante el viaje*.

Adicionalmente, el 80,3% de las respuestas congregan hasta 6 atributos: *Suficiencia de horarios* y *Relación calidad/precio*, además de los cuatro aspectos anteriores.

Figura 1. Pareto. Importancia de los atributos



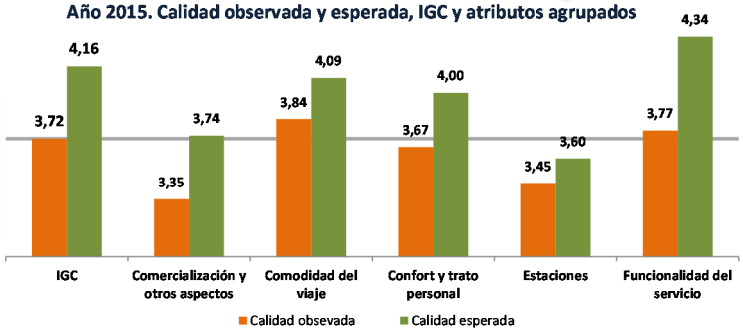
Una vez aplicada la metodología definida, el análisis posterior de resultados se centrará en el desglose de los indicadores de calidad según los diferentes aspectos recogidos en la encuesta: contrato (VAC), empresa explotadora, características del viaje realizado y caracterización socioeconómica del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

II. CUADRO RESUMEN EJECUTIVO Y PRINCIPALES CONCLUSIONES

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.

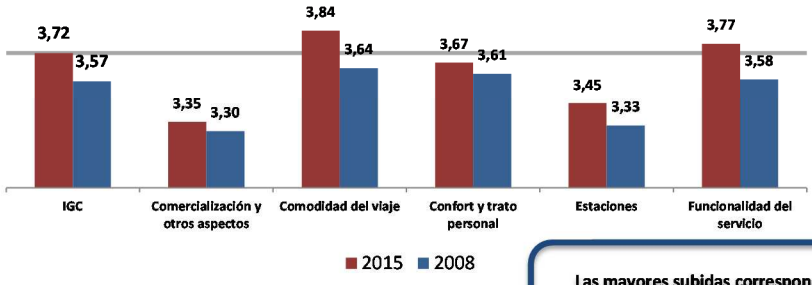


La menor diferencia entre la Calidad observada y la esperada se produce en *Estaciones* y la mayor en la *Funcionalidad del servicio*.

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*.

Atributos mejor y peor valorados 2015 y 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	Disponibilidad de hojas de reclamaciones
Suficiencia de horarios	3,17		3,18	Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.
Atributos peor valorados	3,08	Información derechos del viajero	3,00	

EVOLUCIÓN COMPARATIVA 2008-2015

- El IGCO de 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).

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.

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 a 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 4. Índices de calidad de atributos e Índices Globales

Atributo	Observada	Esperada	Diferencia Esperada/ Observada (E/O)
Puntualidad de salida	3,99	4,55	0,56
Puntualidad de llegada	3,80	4,41	0,61
Sensación de seguridad durante el viaje	3,95	4,25	0,30
Confort y comodidad del autobús	3,64	4,11	0,47
Temperatura interior	3,49	3,69	0,20
Amabilidad y corrección del personal	3,88	3,97	0,08
Información y venta de billetes	3,67	3,77	0,10
Calidad de los vehículos	3,68	3,85	0,17
Limpieza interior y exterior del autobús	3,79	3,90	0,11
Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.	3,29	3,25	-0,03
Suficiencia de horarios	3,17	3,85	0,68
Correspondencia con otras líneas y modos de transporte	3,52	3,56	0,04
Idoneidad de las paradas	3,56	3,65	0,09
Relación calidad / precio	3,26	3,80	0,54
Seguridad y control de equipajes	3,52	3,63	0,11
Información de los derechos del viajero	3,08	3,25	0,18
Disponibilidad de hojas de reclamaciones	3,28	3,23	-0,04
Información y señalización en estación de origen	3,46	3,60	0,14
Conservación y limpieza de la estación de origen	3,45	3,60	0,15
Servicio Internet (información, reserva y venta)	3,50	3,43	-0,07
Comodidad en la subida y bajada del autobús	4,82	4,90	0,08
IGCO/IGCE	**3,72**	**4,16**	**0,44**

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).

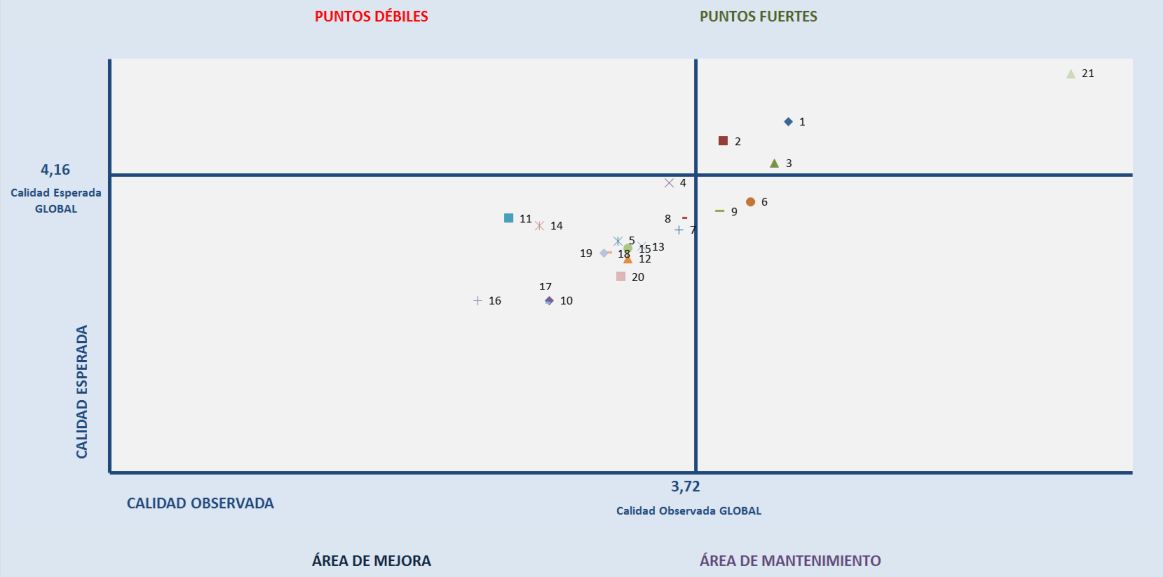
La *Puntualidad de salida* es la segunda característica mejor valorada (3,99), sin embargo, es una de las que más insatisfacción causa entre los viajeros ya que la calidad esperada otorgada a este atributo alcanza una puntuación de 4,55.

Entre los atributos peor valorados por los viajeros se encuentra la *Relación calidad/precio* (3,26), la *Suficiencia de horarios* (3,17) y la *Información de los derechos del viajero* (3,08). Del segundo de estos atributos, *Suficiencia de horarios,* hay que destacar que es el que presenta la mayor brecha entre la calidad esperada y la percibida, 0,68.

En el lado opuesto se encuentran tres atributos en donde la calidad percibida es mayor que la esperada, *Servicio Internet (información, reserva y venta), Disponibilidad de hojas de reclamaciones y Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.*

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 **Puntualidad de salida**	12 **Correspondencia con otras líneas y modos de transporte**
2 **Puntualidad de llegada**	13 **Idoneidad de las paradas**
3 **Sensación de seguridad durante el viaje**	14 **Relación calidad / precio**
4 **Confort y comodidad del autobús**	15 **Seguridad y control de equipajes**
5 **Temperatura interior**	16 **Información derechos del viajero**
6 **Amabilidad y corrección del personal**	17 **Disponibilidad de hojas de reclamaciones**
7 **Información y venta de billetes**	18 **Información y señalización en estación de origen**
8 **Calidad de los vehículos**	19 **Conservación y limpieza de la estación de origen**
9 **Limpieza interior y exterior del autobús**	20 **Servicio Internet (información, reserva y venta)**
10 **Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.**	21 **Comodidad en la subida y bajada del autobús**
11 **Suficiencia de horarios**	

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.

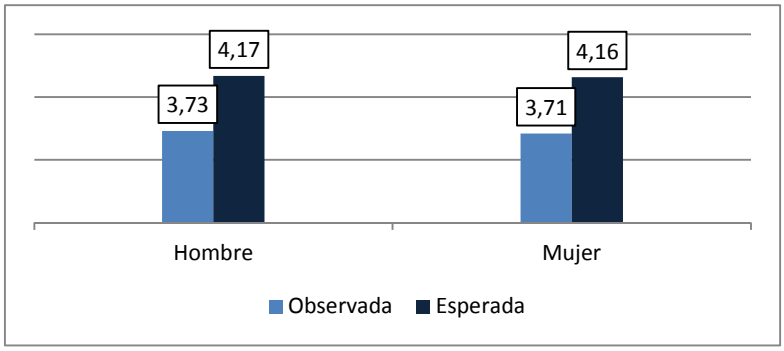
iii. Contratos y empresas/grupos empresariales (desarrollado en el capítulo 3).

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. Así los hombres puntúan más que las mujeres, tanto en calidad esperada, una centésima, como en calidad observada, dos centésimas.

Figura 3. Índices Generales de calidad según sexo

Sexo	Observada	Esperada	Diferencia E/O
Hombre	3,73	4,17	0,44
Mujer	3,71	4,16	0,45



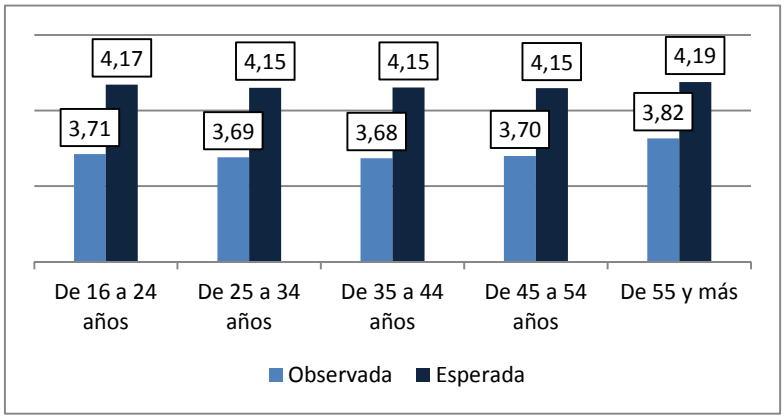
Índices según edad: los valores de calidad esperada ofrecen poca variación según el grupo de edad, situándose entre 4,15 y 4,19.

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 3,68 y 3,71, por lo que la diferencia con la calidad esperada es de 0,45-0,47.

Figura 4. Índices Generales de calidad según edad

Edad	Observada	Esperada	Diferencia E/O
De 16 a 24 años	3,71	4,17	0,46
De 25 a 34 años	3,69	4,15	0,46
De 35 a 44 años	3,68	4,15	0,47
De 45 a 54 años	3,70	4,15	0,45
De 55 y más	3,82	4,19	0,37

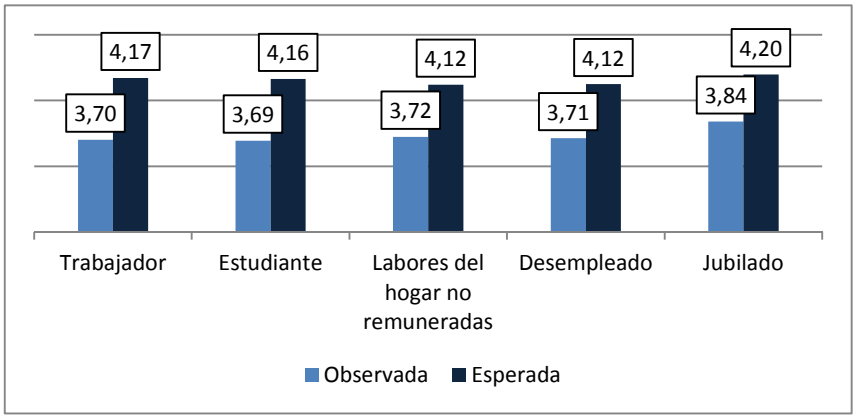


Índices según ocupación: analizando a los viajeros según ocupación, se pone de manifiesto que los jubilados son los que mayor valoración otorgan al servicio y del mismo modo, son los que mayor calidad esperan del mismo. Además, este grupo es el más satisfecho de todos situándose con la mínima diferencia entre indicadores de calidad.

Los trabajadores y estudiantes son contrariamente los grupos más insatisfechos, principalmente por la baja valoración del atributo *Suficiencia de horarios,* con una diferencia entre la calidad observada y esperada de 0,47, resaltando además que estos dos grupos reúnen al 75,2% de los viajeros en este tipo de servicio de transporte.

Figura 5. Índices Generales de calidad según ocupación

Ocupación	Observada	Esperada	Diferencia E/O
Trabajador	3,70	4,17	0,47
Estudiante	3,69	4,16	0,47
Labores del hogar no remuneradas	3,72	4,12	0,39
Desempleado	3,71	4,12	0,41
Jubilado	3,84	4,20	0,36



1.1.2 Índices Generales de calidad según hábitos de viaje

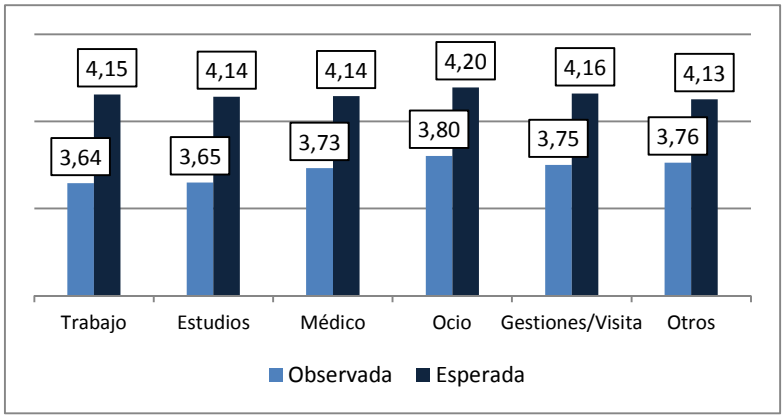
Índices según motivo del viaje: se aprecia que los usuarios que viajan por trabajo o estudios son los menos satisfechos -movilidad obligada-. Según las características de la muestra obtenida, este grupo de movilidad representa el 43,5% de los desplazamientos en este servicio de transporte, por lo que 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.

Los usuarios que indican viajar por otros motivos (0,7%), son los más satisfechos 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	3,64	4,15	0,51
Estudios	3,65	4,14	0,49
Médico	3,73	4,14	0,41
Ocio	3,80	4,20	0,39
Gestiones/Visita	3,75	4,16	0,41
Otros	3,76	4,13	0,36



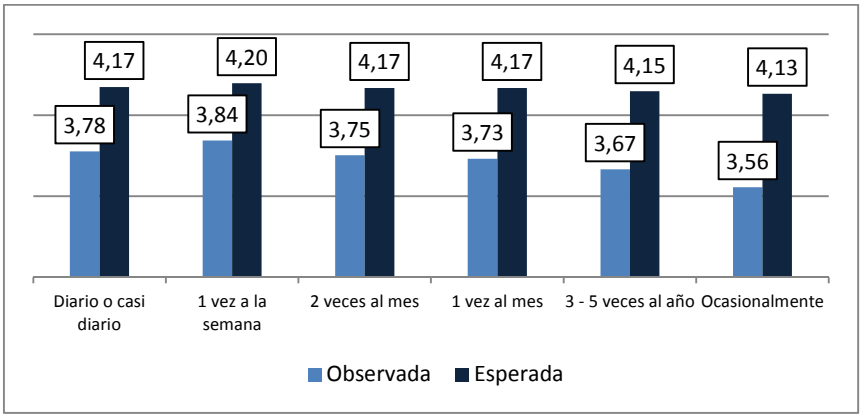
Índices según frecuencia de viaje: los usuarios con una frecuencia de movilidad de *1 vez a la semana* son los que perciben una mayor calidad del servicio y al mismo tiempo, los que más expectativas tienen del mismo, siendo estos los usuarios más satisfechos.

A medida que disminuye la frecuencia de viaje, la valoración y la satisfacción de los viajeros disminuye de forma que los viajeros ocasionales son los que menos valoran la calidad del servicio y más lejos 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 servicio de transporte el 45% de los desplazamientos efectuados a *Diario o casi diario.* El resto, un 55% de los viajes de trabajo o estudios están asociados a una frecuencia de *1 vez a la semana* o inferior.

Figura 7. Índices Generales de calidad según frecuencia de viaje

Frecuencia de viaje	Observada	Esperada	Diferencia E/O
Diario o casi diario	3,78	4,17	0,40
1 vez a la semana	3,84	4,20	0,35
2 veces al mes	3,75	4,17	0,41
1 vez al mes	3,73	4,17	0,44
3 - 5 veces al año	3,67	4,15	0,48
Ocasionalmente	3,56	4,13	0,58



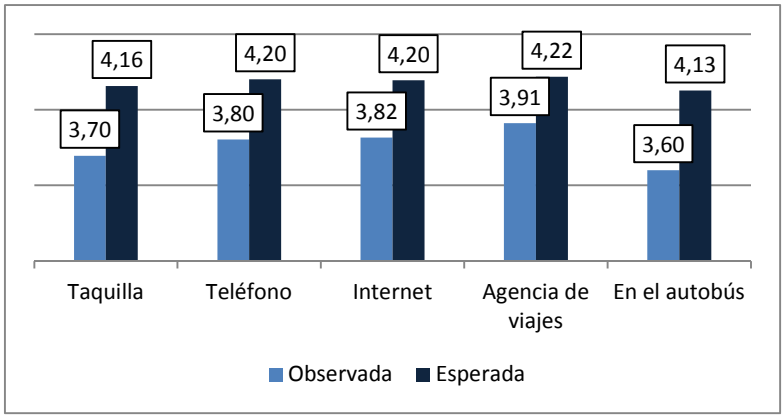
Índices según lugar de compra del billete: los usuarios que adquieren su billete a través de la agencia de viajes son los que mejor valoración otorgan y a su vez los más satisfechos. No obstante, estos viajeros solo representan el 1,2% de la muestra, por lo que los usuarios de este canal no son significativos dentro del conjunto, al igual que el canal de venta telefónico, usado exclusivamente por el 0,9% de los viajeros.

En el lado opuesto, los usuarios que adquieren su billete en el propio autobús son los que menos puntuación presentan en ambos índices, la diferencia de 0,53 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. Estos dos grupos son los únicos que presentan una valoración por debajo de la media (3,72).

El 21,6% de los viajeros, que adquieren su billete por Internet, otorgan la segunda mayor valoración entre los diferentes canales de venta, 3,82.

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

Lugar de compra billete	Observada	Esperada	Diferencia E/O
Taquilla	3,70	4,16	0,46
Teléfono	3,80	4,20	0,40
Internet	3,82	4,20	0,38
Agencia de viajes	3,91	4,22	0,31
En el autobús	3,60	4,13	0,53



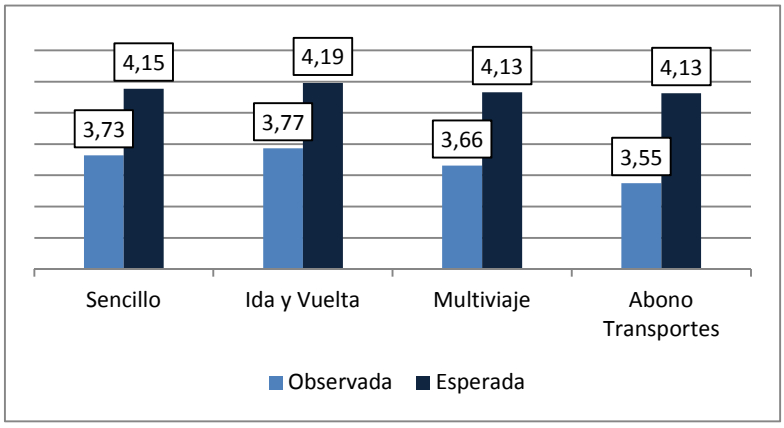
Índices según el tipo de billete utilizado: los usuarios menos satisfechos y que valoran en menor grado el servicio son aquellos que utilizan Abono Transportes y por lo tanto, usuarios que se pueden asociar a un mayor carácter recurrente.

El conjunto de viajeros que utiliza billete sencillo o de ida y vuelta (83,2% de la muestra), califican el servicio por encima del índice global de calidad observada (3,72) y se encuentran entre los más satisfechos con una diferencia inferior a 0,44.

Cabe indicar que la representatividad de la muestra de los títulos *Multiviaje* alcanzó tan solo el 1,1%.

Figura 9. Índices Generales de calidad según tipo de billete

Tipo de billete	Observada	Esperada	Diferencia E/O
Sencillo	3,73	4,15	0,43
Ida y Vuelta	3,77	4,19	0,42
Multiviaje	3,66	4,13	0,47
Abono Transporte	3,55	4,13	0,58



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 de viajeros que no concretan ningún aspecto, y que se reparte entre los que no contestan, los que afirman no haber percibido mejoría alguna en el servicio y los que declaran que todo ha mejorado en general. Estos tres grupos suponen el 37% del total.

Entre los principales aspectos que los usuarios han percibido un cambio a mejor, cabe señalar la *puntualidad de salida* y el *confort y comodidad del autobús*, cualidad esta última que se puede ligar directamente a la mejora de la *calidad de los vehículos*, atributo que también se considera con una evolución positiva. Agrupando estos tres aspectos se obtiene el 50% de las respuestas.

La *Relación calidad/precio*, aspecto que normalmente se sitúa en los últimos puestos de satisfacción o mejora, es percibido como una mejoría para el 4,2% de usuarios. Aunque, como se verá más adelante, los que declaran que ha empeorado son el 10,5%.

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.

Figura 10. Características del servicio que han mejorado

Al igual que sucede con la percepción de cambios a mejor, un grupo amplio de usuarios (40%) no contesta o señalan que ningún aspecto en particular y nada en general ha empeorado durante los últimos años en el servicio prestado.

En la Figura 11 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 30,1% 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

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

Del mismo modo, el atributo que recibe la menor puntuación de calidad observada, *Suficiencia de horarios:* 3,17, coincide con el aspecto que ha empeorado en mayor grado según los usuarios, con el 19,6% de las respuestas.

Figura 11. Características del servicio que han empeorado

2 EVOLUCIÓN DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD Y CAMBIOS PERCIBIDOS (2000-2015)

Ineco lleva elaborando el presente estudio cada dos años desde el 2000, con una interrupción entre 2008 y 2015 en el que este no se realizó. Con los datos de 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 última edición de 2008 se incluyó un nuevo atributo, *Servicio Internet (información, reserva y venta)* y en el presente estudio de 2015 se ha incluido de nuevo otro aspecto, denominado *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.

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 procedió a la transformación de los datos de la primera edición a la escala empleada actualmente.

Estos cambios efectuados a lo largo del tiempo en la metodología de medición de la calidad, han sido el resultado de la evolución cualitativa en la interpretación de los datos y recogen los resultados globales adaptándose a la realidad presente y a las innovaciones surgidas durante los años.

2.1 Evolución de los Índices globales de calidad

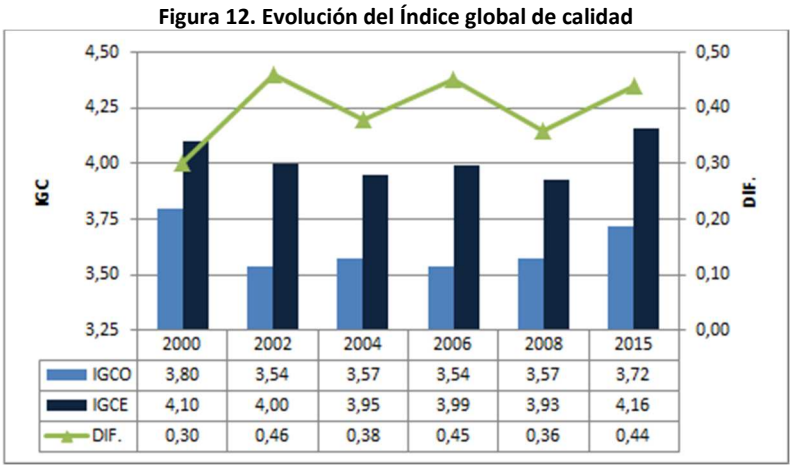
El Índice global de calidad observada (IGCO) presenta un intervalo oscilante de variación durante el periodo 2002-2008, entre 3,54 y 3,57 y tras determinar el resultado obtenido en 2015 (3,72) se observa una tendencia positiva desde el año 2006, siendo más acusada la variación de la última edición, que es en la que ha transcurrido el mayor intervalo de tiempo.

La valoración global de la calidad observada ha aumentado un 4,2% respecto a 2008 y siguiendo esta tendencia, el Índice global de calidad esperada (IGCE) ha aumentado en 0,23 puntos, lo que supone un incremento del 5,8%.

Por lo tanto, la valoración que los usuarios otorgan a la calidad del servicio se ha incrementado 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 descendido ligeramente, aumentando la diferencia entre los índices globales de 0,36 a 0,44.

Figura 12. Evolución del Índice global de calidad



	2000	2002	2004	2006	2008	2015
IGCO	3,80	3,54	3,57	3,54	3,57	3,72
IGCE	4,10	4,00	3,95	3,99	3,93	4,16
DIF.	0,30	0,46	0,38	0,45	0,36	0,44

2.2 Evolución de la calidad observada de atributos e importancia declarada

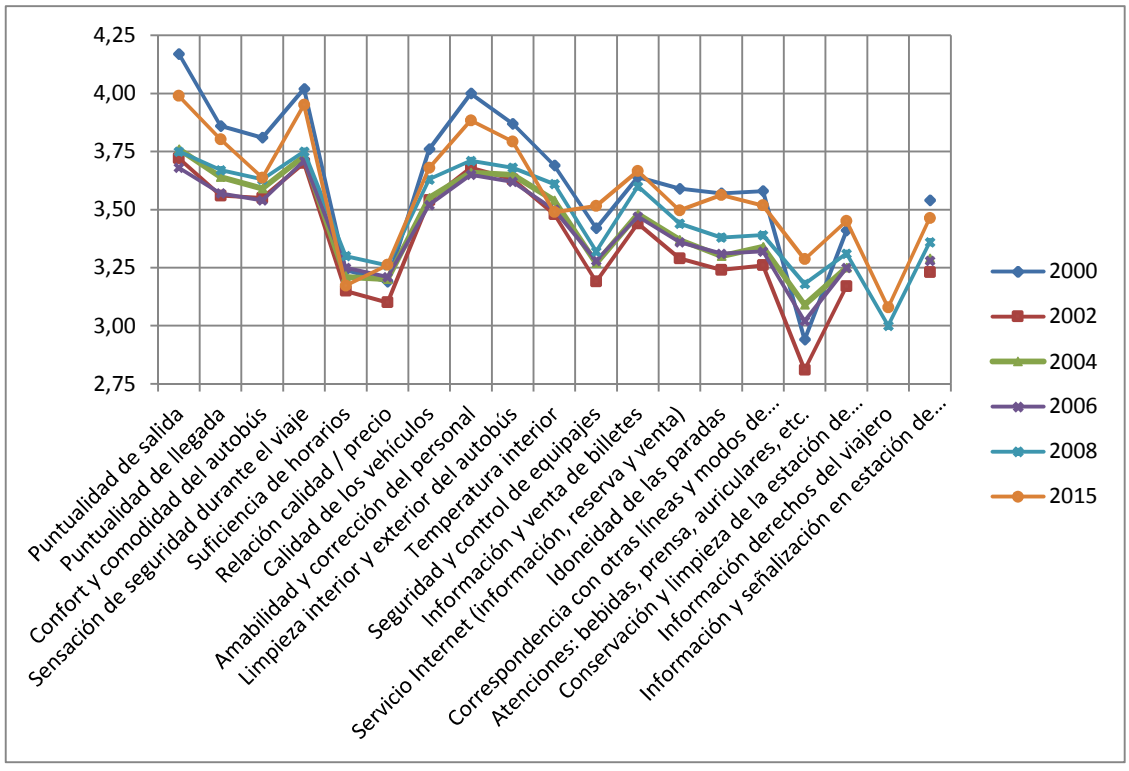
Examinando la serie histórica disponible desde el año 2000, se tiene que en la presente edición del estudio, hasta seis de los atributos especificados han obtenido una valoración superior a la otorgada por los usuarios en ediciones anteriores. Estos aspectos son: *Relación calidad/precio*, *Seguridad y control de equipajes*, *Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc., Conservación y limpieza de la estación de origen, Disponibilidad de hojas de reclamaciones* e *Información y venta de billetes.*

Entre estos aspectos mejor valorados, el mayor aumento de valoración otorgada se ha producido en las atenciones que reciben los viajeros a bordo del autobús. Esta característica ha mantenido una tendencia al alza desde el año 2000, pasando de un índice de calidad observada de 2,94 a 3,29 en 2015.

Suficiencia de horarios y *Temperatura interior,* se muestran como los aspectos menos valorados en 2015, en relación con el resto de estudios anteriores, habiendo sufrido un descenso en la calidad que percibe el usuario de ellos.

Figura 13. Evolución de los índices de calidad observada de atributos e índices globales

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



En la escala de importancia de atributos entre 2000 y 2015, 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 y la seguridad. La *Puntualidad de salida* se ha mantenido siempre entre los atributos más destacados por su importancia, siendo este año 2015 en el que alcanza el primer puesto.

Entre los menos importantes, según declaran los viajeros, se encuentran en todas las ediciones de forma general, aquellos relacionados directamente con la estación y con la información sobre los derechos de los usuarios y las hojas de reclamaciones.

El nuevo atributo introducido en esta edición, ha resultado ser el menos importante al no recibir ninguna mención por parte de los viajeros.

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 cinco.

Tabla 5. Evolución del orden de importancia de atributos

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

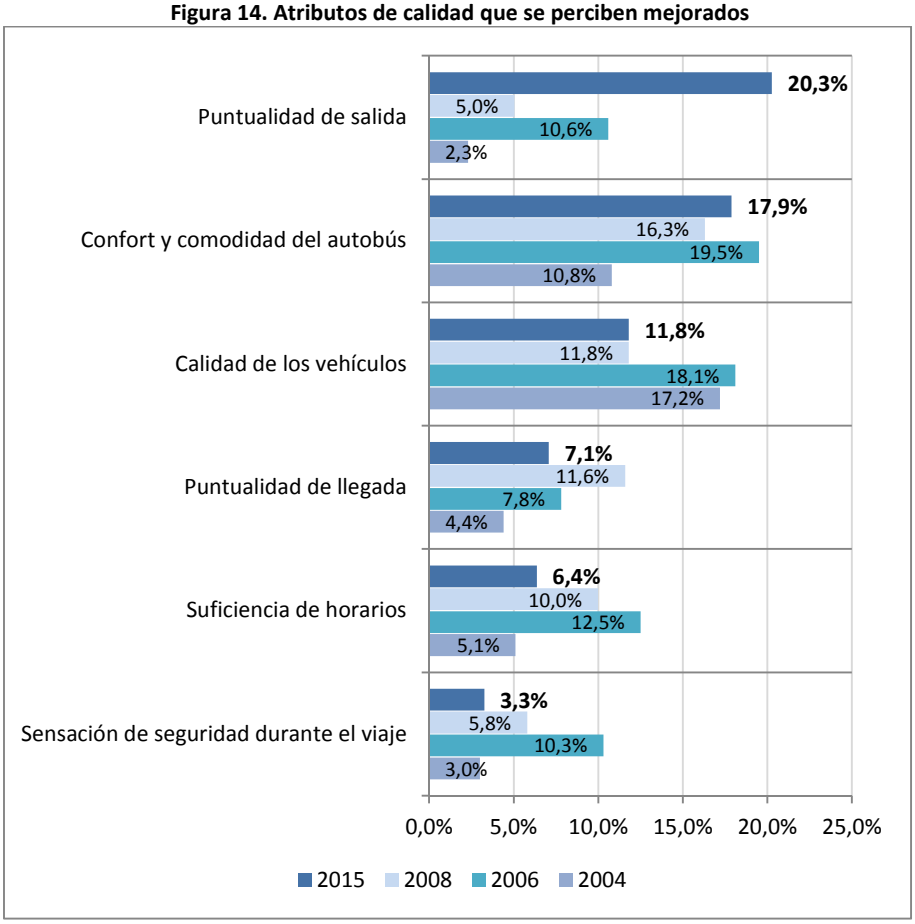
2.3 Evolución de la percepción de cambios

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* (20,3% en 2015), el atributo que se ha percibido mejorado en mayor grado históricamente, ha sido el *Confort y comodidad del autobús* (19,5% en 2006) y *la Calidad de los vehículos* (18,1% en 2006), ambos directamente relacionados entre sí.

Figura 14. Atributos de calidad que se perciben mejorados

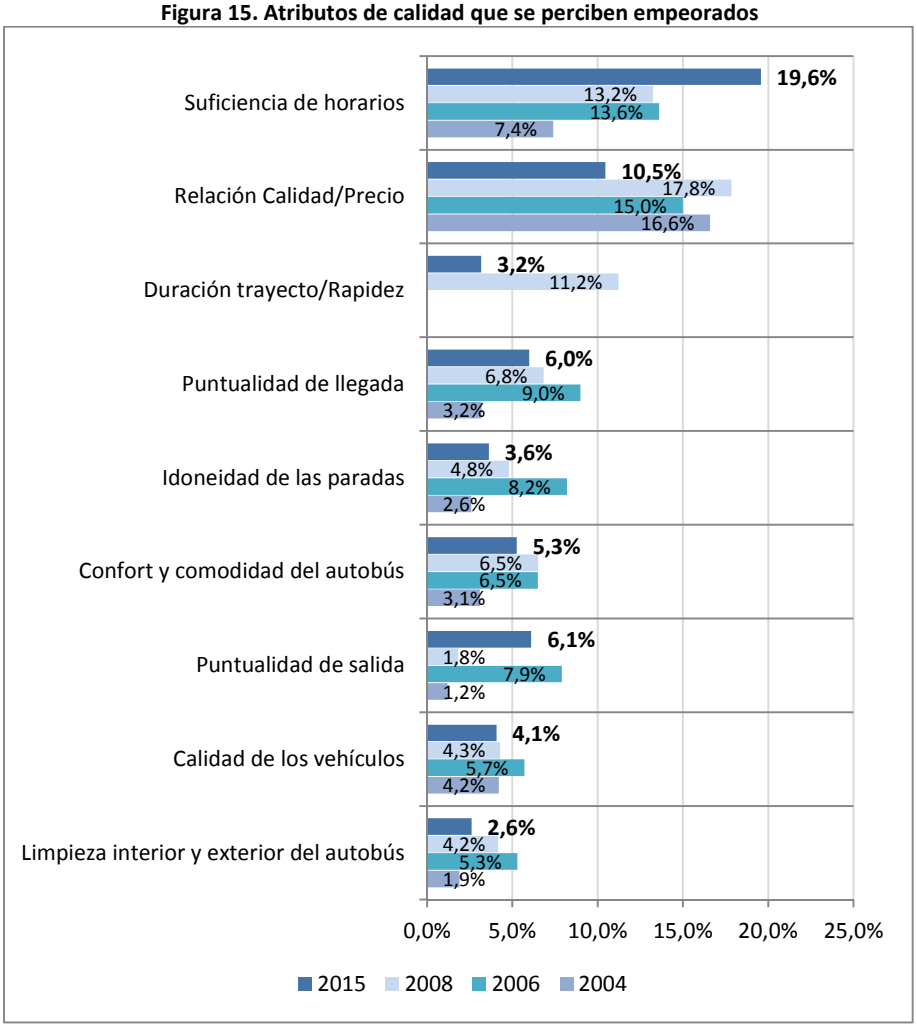


Entre aquellos con más del 5% de menciones en la serie histórica de atributos que se perciben empeorados, la *Relación calidad/precio* figura siempre como el atributo más mencionado, con más del 10% de respuestas, si bien, el índice de calidad observada para este atributo se ha mantenido en 2015 respecto a 2008 (3,26).

A pesar de ello, de todas las ediciones existentes del estudio, en 2015 se perciben empeorados en menor grado que en el resto de años la *Relación calidad/precio* y la *Calidad de los vehículos*.

La *Duración trayecto/Rapidez* aparece mencionado únicamente como aspecto que empeora en los años 2015 y 2008.

Figura 15. Atributos de calidad que se perciben empeorados



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.

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. Dado que la encuesta se realizó en la estación de finalización del viaje, se han computado las respuestas, atendiendo al municipio de origen del viaje siempre que este tenga estación de autobuses y la muestra obtenida tenga como mínimo 100 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.*

3.1 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 fichas correspondientes como “No disponible”. Estas fichas se encuentran en el anejo correspondiente.

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

Tabla 6. Relación de estaciones de autobús investigadas

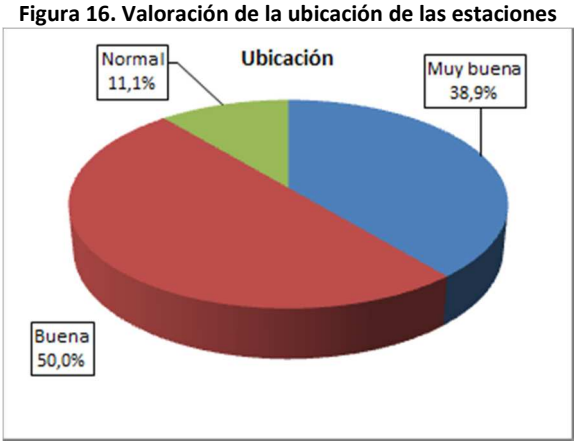
Estación	Localidad
ALBACETE	ALBACETE
ALICANTE	ALICANTE
ALMERÍA	ALMERÍA
BADAJOZ	BADAJOZ
BENAVENTE	BENAVENTE
BILBAO	BILBAO
BURGOS	BURGOS
CÓRDOBA	CÓRDOBA
ESTACIÓN DE AUTOBUSES CENTRAL DE ZARAGOZA	ZARAGOZA
ESTACIÓN SUR DE AUTOBUSES (MÉNDEZ ALVARO)	MADRID
GIJÓN	GIJÓN
GRANADA	GRANADA
HELLÍN	HELLÍN
INTERCAMBIADOR AVENIDA DE AMÉRICA	MADRID
INTERCAMBIADOR DE MONCLOA	MADRID
INTERCAMBIADOR DE PLAZA ELÍPTICA	MADRID
INTERCAMBIADOR DE PRÍNCIPE PÍO	MADRID
LEÓN	LEÓN
LLEIDA	LLEIDA
MURCIA	MURCIA
NORD	BARCELONA
PAMPLONA	PAMPLONA
PLAZA DE ARMAS	SEVILLA
PONFERRADA	PONFERRADA
SALAMANCA	SALAMANCA
SANTANDER	SANTANDER
SANTS	BARCELONA
SORIA	SORIA
TALAVERA DE LA REINA	TALAVERA DE LA REINA
TARRAGONA	TARRAGONA
TERUEL	TERUEL
TOLEDO	TOLEDO
VALDEPEÑAS	VALDEPEÑAS
VALENCIA	VALENCIA
VALLADOLID	VALLADOLID
VITORIA-GASTEIZ	VITORIA-GASTEIZ

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 la misma. 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 36 estaciones investigadas, un 88,9% han sido calificadas con una valoración de *Buena* o *Muy Buena,* no existiendo ninguna con calificación inferior a *Normal.*

En general, las estaciones de autobuses presentan una ubicación muy próxima al centro del municipio, independientemente del tamaño del mismo, ya que entre la relación de estaciones investigadas se hallan algunas de gran volumen como la Estación Sur de Autobuses de Madrid y otras de menor tamaño, como las ubicadas en Hellín o Valdepeñas.

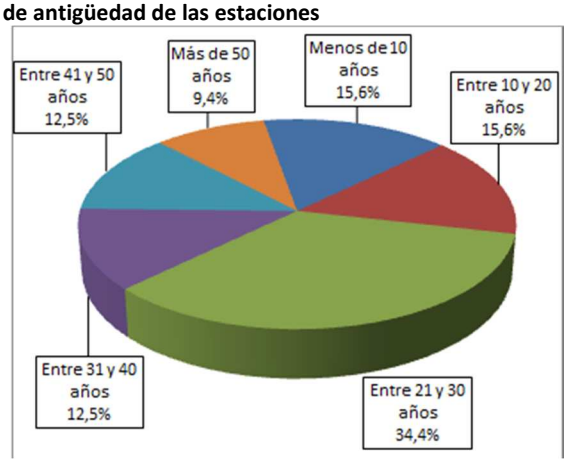
Figura 16. Valoración de la ubicación de las estaciones



Entre otras características, la antigüedad de las estaciones investigadas oscila mayoritariamente entre los 21 y 30 años, siendo el promedio de antigüedad de 29,5 años. En el siguiente gráfico se observa la distribución de esta variable según los años transcurridos desde su construcción y puesta en servicio.

Figura 17. Número de años de antigüedad de las estaciones

Antigüedad	Estaciones	Porcentaje
Menos de 10 años	5	*15,6%*
Entre 10 y 20 años	5	*15,6%*
Entre 21 y 30 años	11	*34,4%*
Entre 31 y 40 años	4	*12,5%*
Entre 41 y 50 años	4	*12,5%*
Más de 50 años	3	*9,4%*
Subtotal	**32**	***100,0%***
No disponible	4	
Total	**36**	



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 no ha sido facilitado en todas las ocasiones, de los datos obtenidos, se observa que la mayoría de las estaciones no han sido renovadas (41,7%) y entre las que sí lo han sido, dicha renovación ha tenido lugar en los últimos 5-10 años, como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 7. Renovación de las estaciones

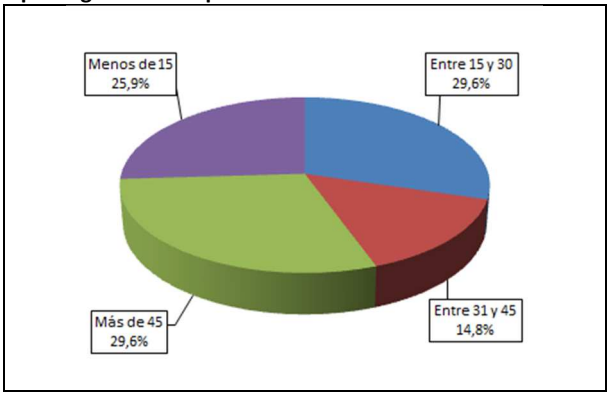
Renovación		Estaciones	Porcentaje
SÍ	Últimos 5 años	3	*12,5%*
	Hace 5-10 años	6	*25,0%*
	Hace 10-15 años	2	*8,3%*
	Hace 15-20 años	1	*4,2%*
	No disponible	2	*8,3%*
NO		10	*41,7%*
Subtotal		**24**	***100,0%***
No disponible		12	
Total		**36**	

Respecto al número de líneas que estas estaciones gestionan, la mayoría (74,1%) 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
Entre 15 y 30	8	*29,6%*
Entre 31 y 45	4	*14,8%*
Más de 45	8	*29,6%*
Menos de 15	7	*25,9%*
Subtotal	**27**	***100,0%***
No disponible	9	
Total	**36**	



El número de viajeros de las estaciones investigadas se ha clasificado de dos maneras diferenciadas según el 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, ante la imposibilidad de unificar ambas escalas.

En la figura que se muestra posteriormente, se detalla el número de usuarios según los datos recogidos. En diez de las estaciones investigadas este dato no ha sido facilitado. Entre los resultados de viajeros anuales, la mayor parte (56,3%) son estaciones que registran más de dos millones de viajeros al año, mientras que entre los datos de demanda diaria, un 70% de las estaciones tienen un volumen inferior a 7.000 viajeros al día.

Tabla 8. Relación de estaciones de autobús investigadas

Usuarios/año	Estaciones	Porcentaje
Menos de 1 millón	4	*25,0%*
Entre 1 y 2 millones	3	*18,8%*
Entre 2 y 3 millones	3	*18,8%*
Entre 3 y 4 millones	2	*12,5%*
Más de 4 millones	4	*25,0%*
Total	**16**	***100,0%***

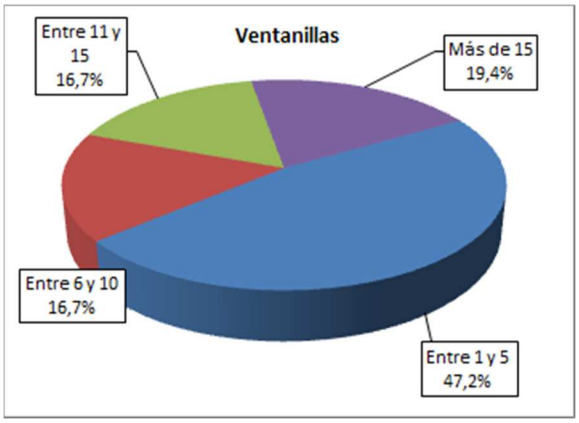
Usuarios/día	Estaciones	Porcentaje
Menos de 1.000	2	*20,0%*
Entre 1.000 y 4.000	3	*30,0%*
Entre 4.000 y 7.000	2	*20,0%*
Más de 7.000	3	*30,0%*
Total	**10**	***100,0%***

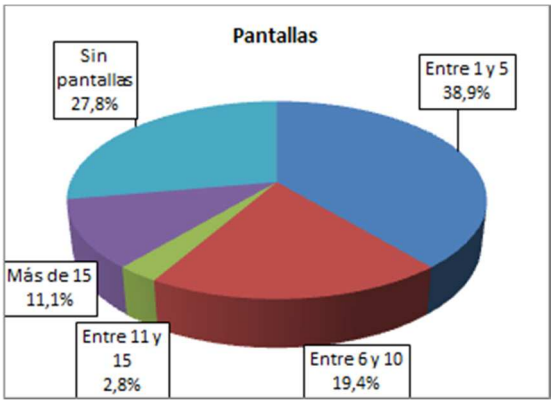
3.1.2 Servicios de información

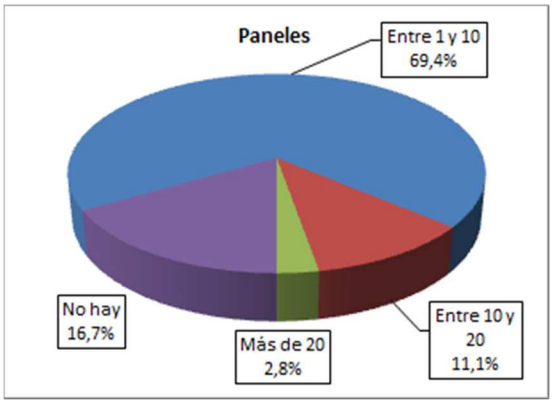
Los servicios de información que han sido recogidos en la ficha diseñada, hacen referencia al número de ventanillas, pantallas y paneles de información que existen en cada una de las estaciones.

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

Figura 19. Inventario de servicios de información en las estaciones





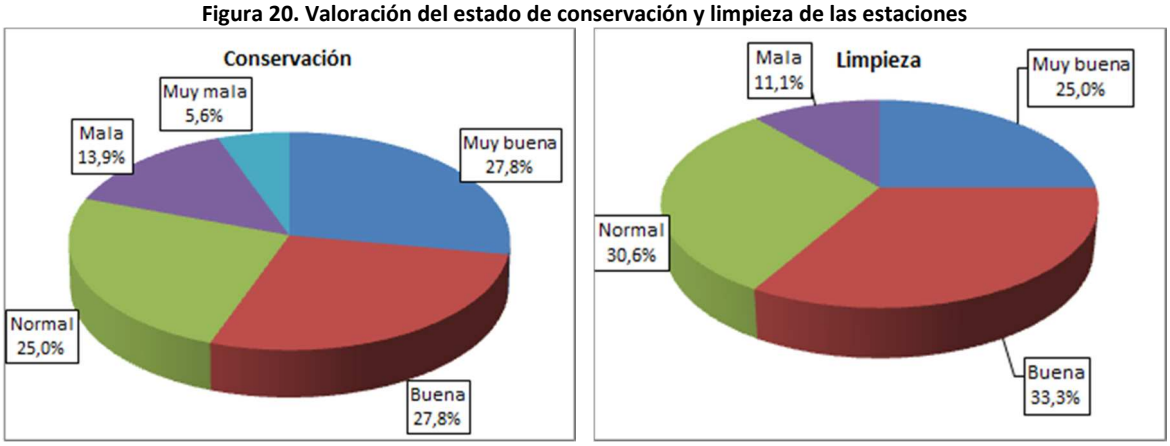


3.1.3 Conservación y limpieza de las estaciones

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 19,5% para el estado de conservación y en 11, 1% para la limpieza.

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

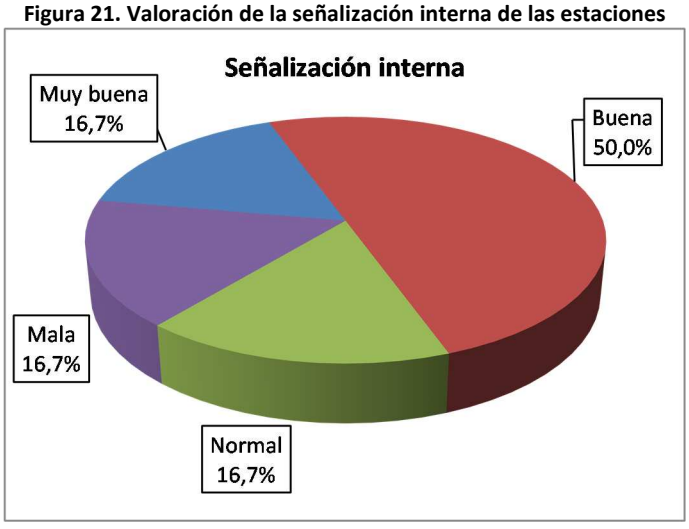


3.1.4 Señalización interna

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 (83,3%), siendo mala en el 16,7% de las estaciones.

Figura 21. Valoración de la señalización interna de las estaciones

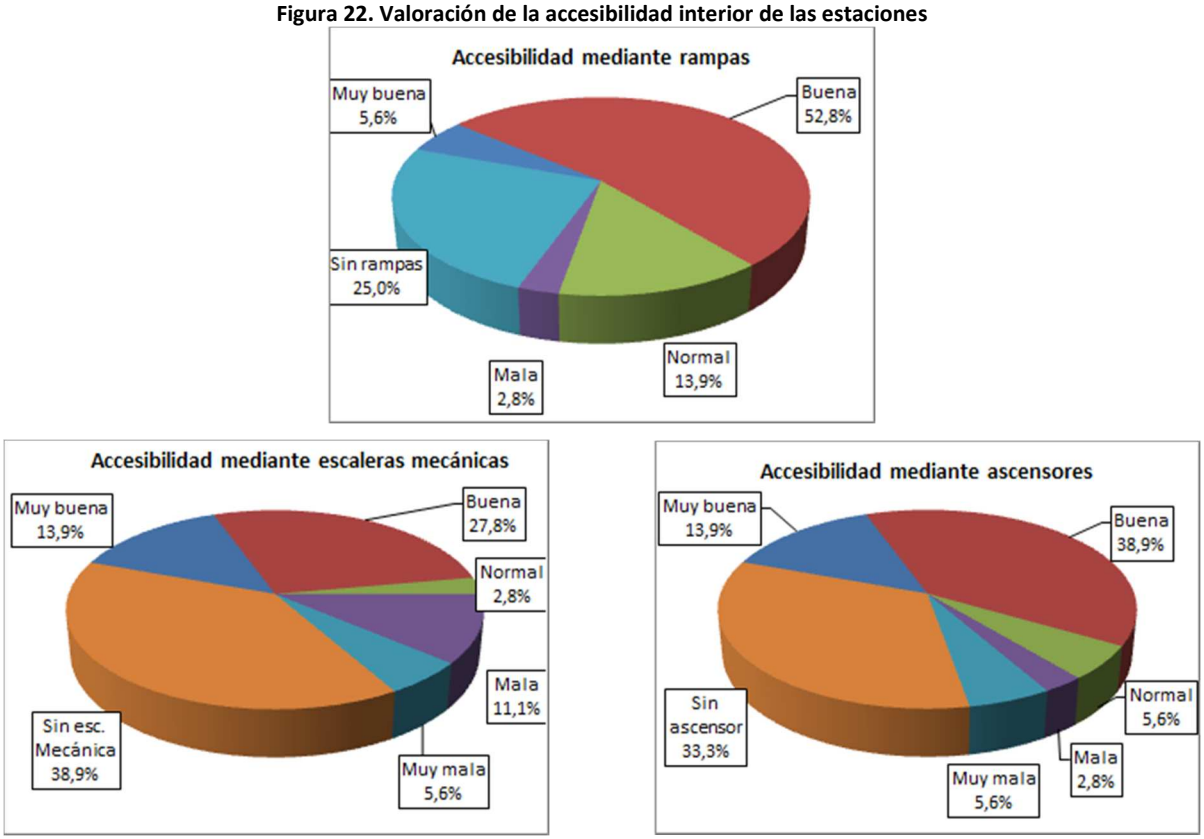


3.1.5 Accesibilidad interior

Mediante la accesibilidad interior se analizan las rampas, escaleras mecánicas y ascensores que hay en las diferentes estaciones de autobús y que se han valorado según la adecuada ubicación de estos elementos, evaluando si satisfacen las necesidades propias de los viajeros en la estación.

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, se ha obtenido una valoración de la accesibilidad interna a nivel global satisfactoria, con calificaciones entre *Normal* y *Muy buena,* de forma mayoritaria.

Figura 22. Valoración de la accesibilidad interior de las estaciones



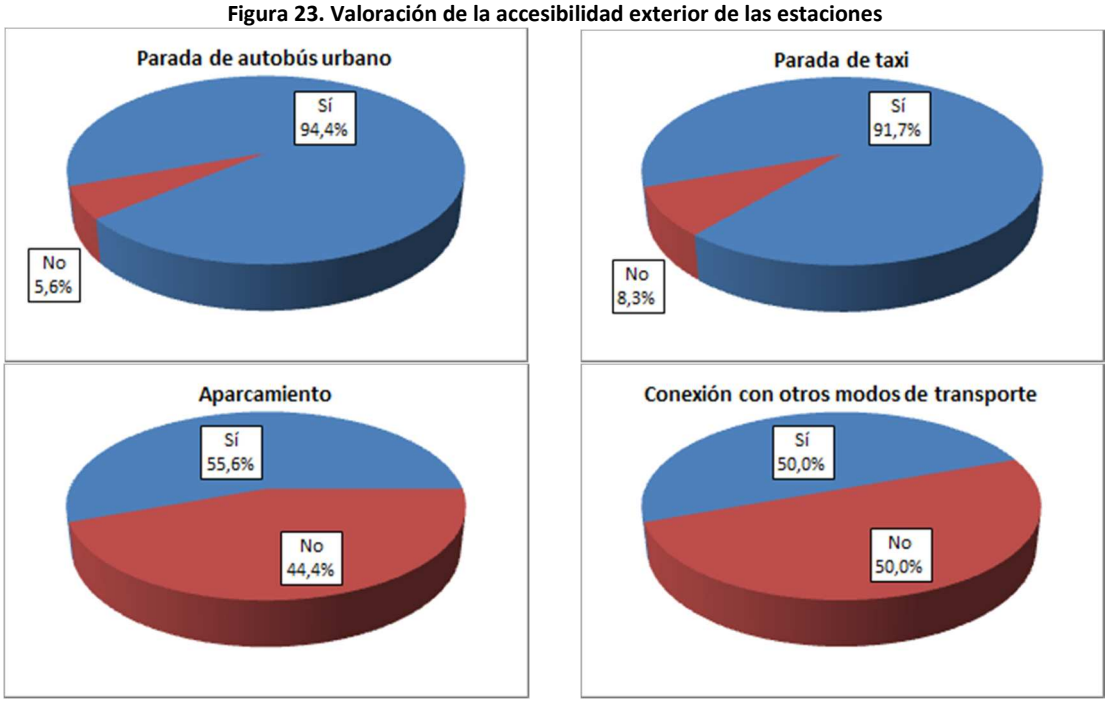
3.1.6 Accesibilidad exterior

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

Figura 23. Valoración de la accesibilidad exterior de las estaciones



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 comerciales, abundan los dedicados a Prensa/librería (18,9%), Alimentación (13,1%) y Multitiendas (13,1%). Como locales de restauración, es mayoritaria la presencia en las estaciones de Máquinas de alimentación y Máquinas de bebida, que agrupan el 74,9% de este tipo de establecimientos.

La clasificación de locales realizada, se recoge en la siguiente tabla:

Tabla 9. Inventario de locales en las estaciones

Locales comerciales	Núm. de locales	Porcentaje
Multitienda	16	*13,1%*
Prensa/librería	23	*18,9%*
Moda/complementos	13	*10,7%*
Música/electrónica	2	*1,6%*
Alimentación	16	*13,1%*
Regalos/productos típicos	9	*7,4%*
Farmacia/parafarmacia	1	*0,8%*
Bancos/cajeros	13	*10,7%*
Estanco/lotería	14	*11,5%*
Otros (dulces, internet, locutorio, etc.)	15	*12,3%*
Subtotal	**122**	***100,0%***
Sin clasificar	80	
Total	**202**	

Locales de restauración	Núm. de locales	Porcentaje
Bar/cafetería	35	*15,4%*
Restaurante	15	*6,6%*
Autoservicio	3	*1,3%*
Comida rápida	4	*1,8%*
Máquinas de alimentación	74	*32,6%*
Máquinas de bebida	96	*42,3%*
Subtotal	**227**	***100,0%***
Sin clasificar	10	
Total	**237**	

3.2 Índices de calidad según estación de origen

Para los municipios de origen con más de 100 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 muestra en la tabla 10, entre las estaciones con mayores índices de calidad observada se encuentran Talavera de la Reina y Bilbao y con las valoraciones más bajas Castro-Urdiales y Segovia. Es necesario mencionar que la estación de Segovia estaba siendo remodelada durante la fase de investigación de campo y los usuarios que procedían de esta ciudad iniciaban su viaje desde un punto de salida diferente, debido a esta circunstancia.

Destaca entre las valoraciones mínimas otorgadas, la *Puntualidad de salida* en el municipio de Olivenza (3,40). Toledo se sitúa en el lado opuesto, con el índice más alto en este atributo (4,36), el más importante según los usuarios.

De las valoraciones obtenidas en los aspectos relacionados con la estación, los municipios que obtienen un índice por debajo de 3-Normal son: Oviedo, Granada, Valladolid, Toledo, Badajoz, Ocaña, Castro-Urdiales y Segovia. Asimismo entre los atributos que en estas localidades reciben una valoración inferior, frecuentemente se halla la *Información de los derechos del viajero.*

Tabla 10. 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
Almería	4,05	3,71	3,54	3,10	3,11	3,54	3,52
Badajoz	4,03	3,65	3,30	3,15	2,77	3,46	3,50
Barcelona	4,07	3,87	3,63	3,38	3,29	3,46	3,62
Bilbao	4,14	3,76	3,60	3,40	3,31	3,66	3,59
Burgos	4,07	3,86	3,63	3,47	3,28	3,45	3,67
Cáceres	4,03	3,86	3,35	3,32	3,03	3,71	3,67
Castro-Urdiales	3,98	3,65	3,52	3,02	2,88	3,20	3,11
Ciudad Real	4,00	3,44	3,42	3,43	3,05	3,40	3,16
Cuenca	3,96	3,64	3,30	3,26	3,04	3,61	3,37
Gijón	4,04	3,80	3,54	3,43	3,18	3,48	3,39
Granada	4,20	3,83	3,53	3,29	2,98	3,72	3,55
Guadalajara	4,02	3,37	3,58	3,10	3,02	3,41	3,53
Logroño	3,99	3,76	3,67	3,38	3,27	3,43	3,42
Madrid	4,03	3,71	3,56	3,31	3,19	3,55	3,49
Málaga	4,03	3,77	3,60	3,35	3,06	3,83	3,66
Mérida	3,95	3,53	3,50	3,36	3,09	3,66	3,61
Murcia	3,93	3,70	3,56	3,29	3,07	3,42	3,43
Ocaña	3,92	3,61	3,60	3,35	2,86	3,14	3,33
Olivenza	3,40	3,75	3,60	3,51	3,49	3,86	3,79
Oviedo	4,28	3,88	3,48	3,19	2,93	3,78	3,76
Salamanca	4,33	3,80	3,49	3,43	3,10	3,64	3,33
Santander	3,94	3,83	3,57	3,40	3,27	3,53	3,53
Segovia	3,77	3,26	3,25	2,97	2,54	2,98	2,97
Sevilla	4,03	3,81	3,58	3,31	3,16	3,68	3,38
Talavera De La Reina	4,12	3,75	3,51	3,72	3,58	3,63	3,91
Toledo	4,36	3,46	3,44	3,25	2,95	3,50	3,45
Valencia	4,02	3,74	3,51	3,28	3,15	3,54	3,35
Valladolid	4,10	3,78	3,43	3,25	2,98	3,62	3,31
Zaragoza	3,98	3,76	3,62	3,24	3,20	3,52	3,67

En lo correspondiente a calidad esperada, Segovia y Castro-Urdiales se mantienen igualmente como estaciones donde se espera la menor calidad de los atributos expuestos y Burgos y Talavera de la Reina alcanzan las mayores expectativas. La *Disponibilidad de hojas de reclamaciones* centra las expectativas más bajas de calidad en la ciudad de Almería y contrariamente, la *Puntualidad de salida* es el atributo que mayor calidad esperada adquiere en la localidad de Castro-Urdiales.

Tabla 11. 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
Almería	4,56	3,87	3,73	3,11	3,20	3,57	3,64
Badajoz	4,54	3,74	3,55	3,16	3,18	3,53	3,61
Barcelona	4,55	3,92	3,71	3,33	3,39	3,56	3,67
Bilbao	4,59	3,81	3,71	3,26	3,34	3,71	3,65
Burgos	4,57	3,93	3,71	3,35	3,34	3,60	3,77
Cáceres	4,55	3,87	3,61	3,22	3,20	3,77	3,76
Castro-Urdiales	4,77	3,70	3,38	3,16	3,23	3,50	3,38
Ciudad Real	4,70	3,64	3,57	3,24	3,27	3,42	3,39
Cuenca	4,48	3,75	3,49	3,18	3,16	3,66	3,54
Gijón	4,57	3,83	3,75	3,28	3,32	3,60	3,58
Granada	4,56	3,90	3,76	3,23	3,25	3,76	3,67
Guadalajara	4,72	3,52	3,42	3,19	3,19	3,58	3,67
Logroño	4,39	3,80	3,74	3,30	3,30	3,54	3,55
Madrid	4,49	3,79	3,73	3,26	3,28	3,60	3,63
Málaga	4,54	3,89	3,87	3,16	3,25	3,77	3,72
Mérida	4,50	3,67	3,62	3,20	3,23	3,74	3,69
Murcia	4,50	3,83	3,69	3,27	3,22	3,54	3,54
Ocaña	4,55	3,67	3,58	3,20	3,25	3,47	3,57
Olivenza	4,46	3,81	3,47	3,26	3,34	3,83	3,81
Oviedo	4,66	3,89	3,72	3,18	3,22	3,82	3,76
Salamanca	4,64	3,89	3,65	3,23	3,26	3,68	3,55
Santander	4,52	3,92	3,74	3,27	3,30	3,62	3,64
Segovia	4,55	3,63	3,48	3,25	3,16	3,37	3,40
Sevilla	4,54	3,85	3,76	3,19	3,21	3,71	3,52
Talavera De La Reina	4,61	3,88	3,46	3,47	3,50	3,79	3,92
Toledo	4,71	3,68	3,51	3,20	3,20	3,65	3,62
Valencia	4,44	3,81	3,69	3,23	3,20	3,53	3,51
Valladolid	4,53	3,89	3,71	3,15	3,23	3,68	3,52
Zaragoza	4,49	3,80	3,71	3,24	3,30	3,60	3,67

Los índices diferenciales de calidad resultantes, muestran que la estación de Zaragoza y la de Valladolid, son las que mayor insatisfacción causan entre los usuarios, dado que la valoración observada se encuentra alejada en mayor grado de la esperada en la mayoría de sus atributos.

Bilbao obtiene la mayor insatisfacción en relación a la *Puntualidad de salida* y Almería es una de las que mayor satisfacción logra entre los viajeros, con valoraciones de calidad observada por encima de la esperada y con el valor diferencial más bajo (-0,51) del conjunto de municipios, en la *Conservación y limpieza de la estación*.

Tabla 12. 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
Almería	0,51	0,16	0,19	0,01	0,09	0,04	0,12
Badajoz	0,51	0,08	0,24	0,01	0,42	0,07	0,11
Barcelona	0,48	0,05	0,08	-0,05	0,10	0,10	0,05
Bilbao	0,45	0,05	0,12	-0,14	0,03	0,05	0,06
Burgos	0,50	0,07	0,08	-0,12	0,07	0,15	0,10
Cáceres	0,52	0,01	0,27	-0,11	0,16	0,06	0,08
Castro-Urdiales	0,79	0,04	-0,14	0,14	0,35	0,30	0,27
Ciudad Real	0,70	0,20	0,15	-0,19	0,21	0,01	0,23
Cuenca	0,52	0,11	0,19	-0,08	0,13	0,06	0,17
Gijón	0,53	0,03	0,20	-0,15	0,14	0,13	0,20
Granada	0,37	0,07	0,23	-0,07	0,27	0,04	0,12
Guadalajara	0,69	0,15	-0,15	0,09	0,17	0,17	0,14
Logroño	0,39	0,04	0,08	-0,08	0,04	0,11	0,12
Madrid	0,46	0,08	0,17	-0,06	0,09	0,05	0,14
Málaga	0,51	0,12	0,27	-0,19	0,19	-0,06	0,06
Mérida	0,55	0,14	0,12	-0,16	0,14	0,08	0,08
Murcia	0,56	0,13	0,13	-0,01	0,15	0,12	0,11
Ocaña	0,63	0,07	-0,02	-0,16	0,39	0,33	0,24
Olivenza	1,06	0,06	-0,13	-0,25	-0,15	-0,03	0,02
Oviedo	0,38	0,01	0,24	-0,01	0,28	0,03	0,00
Salamanca	0,31	0,08	0,16	-0,20	0,16	0,04	0,22
Santander	0,58	0,09	0,16	-0,14	0,03	0,09	0,10
Segovia	0,77	0,37	0,23	0,27	0,62	0,39	0,42
Sevilla	0,51	0,04	0,19	-0,12	0,05	0,03	0,14
Talavera De La Reina	0,49	0,13	-0,05	-0,25	-0,07	0,15	0,01
Toledo	0,35	0,21	0,07	-0,05	0,25	0,15	0,17
Valencia	0,42	0,07	0,18	-0,06	0,05	-0,01	0,16
Valladolid	0,43	0,10	0,27	-0,09	0,25	0,06	0,21
Zaragoza	0,51	0,05	0,09	0,00	0,10	0,07	0,00

Según el rango de calidad observada obtenido en estos atributos analizados en relación con la estación de autobuses, se aprecia que la mayor parte de las estaciones contempladas obtienen una valoración de *Bueno* o *Muy bueno* (28 de 29 analizadas). Destaca de nuevo la estación del municipio de Olivenza al recibir la menor puntuación en relación al resto, siendo la única con una calificación *Normal*.

Tabla 13. Clasificación de la estaciones de origen según rango de calidad

Núm. empresas	Índice General de Calidad Observada			
	Excelente	Muy bueno	Bueno	Normal
	≥ 4,50	≥ 4,00 y < 4,50	≥ 3,50 y < 4,00	≥ 3,00 y < 3,50
1		BARCELONA	ALMERÍA	OLIVENZA
2		BILBAO	BADAJOZ	
3		BURGOS	CÁCERES	
4		GRANADA	CASTRO-URDIALES	
5		OVIEDO	CIUDAD REAL	
6		SALAMANCA	CUENCA	
7		TALAVERA DE LA REINA	GIJÓN	
8		TOLEDO	GUADALAJARA	
9		VALLADOLID	LOGROÑO	
10			MADRID	
11			MÁLAGA	
12			MÉRIDA	
13			MURCIA	
14			OCAÑA	
15			SANTANDER	
16			SEGOVIA	
17			SEVILLA	
18			VALENCIA	
19			ZARAGOZA	

4 CONCLUSIONES

Datos de 2015:

El Índice Global de Calidad Observada se sitúa en 3,72-*Bueno*. El de Calidad Esperada en 4,16-*Muy bueno*, por lo que la diferencia entre ambos valores es de 0,44-*Regular*. Esta diferencia marca la brecha entre las expectativas y lo percibido por el viajero. Este valor llevado a porcentaje supone un 11%.

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 valores de calidad observada y esperada superiores al IGCO y al IGCE.

- *Puntualidad de salida (3,99/4,55).*
- *Puntualidad de llegada (3,80/4,41).*
- *Sensación de seguridad durante el viaje (3,95/4,25).*
- *Comodidad en la subida y bajada del autobús (4,82/4,90).*

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

- *Amabilidad y corrección del personal (3,88/3,97).*
- *Limpieza interior y exterior del autobús (3,79/3,90).*

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

- *Confort y comodidad del autobús (3,64/4,11).*
- *Temperatura interior (3,49/3,69).*
- *Información y venta de billetes (3,67/3,77).*
- *Calidad de los vehículos (3,68/3,85).*
- *Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc. (3,29/3,25).*
- *Suficiencia de horarios (3,17/3,85).*
- *Correspondencia con otras líneas y modos de transporte (3,52/3,56).*
- *Idoneidad de las paradas (3,56/3,65).*
- *Relación calidad / precio (3,26/3,8).*
- *Seguridad y control de equipajes (3,52/3,63).*
- *Información derechos del viajero (3,08/3,25).*
- *Disponibilidad de hojas de reclamaciones (3,28/3,23).*
- *Información y señalización en estación de origen (3,46/3,60).*
- *Conservación y limpieza de la estación de origen (3,45/3,60).*
- *Servicio Internet (información, reserva y venta) (3,5/3,43).*

No hay ningún punto débil, atributos con valoración esperada por encima de IGCE y calidad observada por debajo del IGCO.

Entre los principales aspectos que los usuarios consideran que han mejorado en los últimos años se encuentran: la *Puntualidad de salida*, *Confort y comodidad del autobús*, y *Calidad de los vehículos.* Estos tres aspectos suponen el 50% 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 30,1% de las menciones.

Comparación 2015/2008:

El Índice General de Calidad Observada aumenta quince centésimas, pasando de 3,57 a 3,72. Por tanto, existe un significativo aumento de la calidad observada por los usuarios en los siete últimos años.

El Índice General de Calidad Esperada también aumenta, veintitrés centésimas, pasando de 3,93 a 4,16. Por tanto, han aumentado las expectativas del usuario en la calidad del servicio en los últimos siete años.

Como consecuencia aumenta también la brecha entre la calidad esperada y la percibida, pasando de 0,36 puntos a 0,44, a la par que han aumentado en mayor proporción las expectativas.

En los que se refiere a la evolución de los atributos, dieciocho experimentan una evolución positiva, *Puntualidad de salida* (+0,24), *Sensación de seguridad durante el viaje* (+0,20), *Seguridad y control de equipajes* (+0,20), *Idoneidad de las paradas* (+0,18) y *Amabilidad y corrección del personal* (+0,17). El *Confort y comodidad del autobús* sube una centésima y el resto tienen aumentos entre cinco y catorce centésimas.

Únicamente hay dos atributos que descienden frente a 2008, *Temperatura interior* y *Suficiencia de horarios* que bajan doce y trece centésimas respectivamente.

Evolución 2000-2015:

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. Finalmente en 2015 este valor sube hasta 3,72, siendo el más alto del período 2002-2015.

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