



MINISTERIO DE FOMENTO

Secretaría de Estado de Infraestructuras.

Transportes y Vivienda

Secretaría General de Transportes

Dirección General de Transporte Terrestre

**OBSERVATORIO DEL
TRANSPORTE DE VIAJEROS POR
CARRETERA

CONCESIONES DE LA
ADMINISTRACION GENERAL DEL
ESTADO**



Mayo 2013

**OBSERVATORIO DEL TRANSPORTE DE
VIAJEROS POR CARRETERA
CONCESIONES ESTATALES**

Índice:

Introducción.....	3
1. Análisis de las concesiones estatales de transporte público regular permanente de viajeros por carretera.....	5
1.1 Concesiones estatales, número y proceso administrativo.....	7
1.2 Relación de concesiones de líneas regulares.....	9
1.3 Longitud de las líneas.....	18
1.4 Viajeros y viajeros*kilómetro.....	19
1.5 Recorridos medios por viajero. Ocupación media.....	24
1.6 Vehículos*kilómetro.....	27
1.7 Recaudación total, por viajero y por vehículo*km.....	31
1.8 Tarifas medias y ponderadas.....	37
1.9 Resumen de explotación de las concesiones estatales en 2012	38
2. Estructura empresarial de empresas titulares de concesiones.....	40
2.1 Vehículos adscritos a concesiones estatales.....	43

3. Calidad de los servicios y grado de satisfacción de los usuarios...	47
3.1 Calidad observada.....	52
3.2 Calidad esperada.....	53
3.3 Análisis comparativo: Calidad observada/Calidad esperada.....	55
4. Fuentes de datos consultadas.....	57
5. Anexo: Nota sobre la publicación “Transporte de viajeros” del INE...	58

INTRODUCCION

Este Observatorio del transporte de viajeros por carretera estará dedicado, exclusivamente, a la actividad del servicio de transporte regular público permanente y de uso general de viajeros por carretera, en régimen de concesión administrativa y de titularidad de la Administración General del Estado.

Con anterioridad, los Observatorios del transporte de viajeros incluían toda la información de que se disponía, a nivel nacional, sobre viajeros, vehículos destinados a transporte público, tanto regular como discrecional, especial, urbano e interurbano, turismos o autobuses, nacional e internacional, su distribución por comunidades autónomas y clase de servicio realizado, así como autorizaciones, antigüedad, número de empresas autorizadas para la actividad y su clase, en suma una gran cantidad de datos elaborados a partir de diversas fuentes.

Por razones de coherencia e idoneidad se ha decidido presentar toda esa información de modo separado, desglosando el transporte público de viajeros regular en régimen de concesión administrativa del resto del transporte público, intentando ofrecer un estudio pormenorizado sobre las líneas regulares de transporte de viajeros de titularidad de la Administración General del Estado.

Por ello se han elaborado sendos Observatorios dedicados al transporte de viajeros, uno realizado por el Área de Estudios de la Dirección General de Transporte Terrestre analizando, de forma exhaustiva y rigurosa, oferta y demanda, y que incluye la práctica totalidad de la información contenida en Observatorios anteriores; y otro, éste que presentamos, como un estudio más concreto elaborado por el Área de Viajeros de la Dirección General de Transporte Terrestre y destinado a informar sobre la realidad del transporte público regular permanente y de uso general de viajeros por carretera realizado en régimen de concesión administrativa y de titularidad de la Administración General del Estado.

En él, trataremos de exponer la situación y actividad de este sector del transporte público, con datos sobre viajeros transportados, kilómetros realizados, poblaciones atendidas, longitud de líneas, número de paradas a realizar, vehículos adscritos al servicio y número de plazas ofertadas, antigüedad de esos vehículos, composición de la flota, resultados económicos, grado de ocupación y de satisfacción de los usuarios, empresas concesionarias, estructura empresarial

del sector y la agrupación de las sociedades gestoras de la explotación de concesiones en grupos de empresas, de mayor o menor tamaño, y su grado de participación en el conjunto de la actividad.

Para la realización de este Observatorio se ha partido, básicamente, de los datos estadísticos de explotación suministrados por las propias empresas concesionarias, que se custodian en los bancos de datos de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Fomento, así como información procedente del Instituto Nacional de Estadística y otras fuentes que serán relacionadas al final del presente trabajo.

1. ANÁLISIS DE LAS CONCESIONES ESTATALES DE TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR Y PERMANENTE.

Desde la entrada en vigor de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestre, en adelante LOTT, las concesiones de transporte regular de viajeros, que inicialmente dependían del Ministerio de Transportes, han venido experimentando una serie de cambios motivados por procesos de convalidación, renovación por concurso, segregaciones de tráficos y transferencias a las distintas Comunidades Autónomas.

En los últimos años algunas de las empresas concesionarias han venido solicitando la remodelación de concesiones de las que eran titulares. Esta creciente demanda para modificar determinadas concesiones que discurren por corredores concretos tenía por objeto adecuar y modernizar esas concesiones, adaptandolas a las actuales circunstancias de oferta y demanda, por medio de unificaciones, rectificando y/o modificando rutas deficitarias o de escasa ocupación, introduciendo nuevos modos de prestar los servicios, con tráficos “a la demanda”, códigos compartidos, intentando optimizar recursos, aminorando costes pero manteniendo la calidad y el nivel de los servicios.

La información que aquí se recoge corresponde a un resumen de los datos estadísticos sobre tráficos facilitados por las mismas empresas concesionarias. Desde 1998 la fuente de los datos de explotación era la base de datos SITRANVI de la Dirección General de Transporte Terrestre y actualmente la gestión de los datos de explotación de las concesiones de transporte público regular y permanente de viajeros por carretera se lleva a cabo mediante la aplicación informática “SITRANBUS”.

Desde el año 2004 se amplía la información como consecuencia de la Orden FOM/3398/2002 de 20 de diciembre, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera. Así, los titulares de concesiones de transporte público regular permanente de uso general de viajeros están obligados a facilitar, trimestralmente, a la Dirección General de Transporte Terrestre un resumen de los servicios prestados al amparo de la concesión, que ha de contener los siguientes datos, referidos separadamente a cada uno de los tráficos que la integran:

- Número total de viajeros transportados.
- Volumen de tráfico total medido en viajeros*kilómetro.
- Volumen de tráfico total medido en vehículos*kilómetro.
- Volumen de tráfico servido mediante vehículos adscritos a la concesión, medido en vehículos*kilómetro.
- Volumen de tráfico servido mediante vehículos propios no adscritos a la concesión, medido en vehículos*kilómetro.
- Volumen de tráfico servido mediante la colaboración de otros transportistas, medido en vehículos*kilómetro.
- Recaudación total, Impuesto sobre el Valor Añadido incluido, obtenida por la empresa.

1.1 Concesiones estatales, número y proceso administrativo.

A fecha de 31-12-2012, el número de concesiones de transporte regular de viajeros que dependen de la Administración General del Estado era de 95. La mayoría de las concesiones adjudicadas en los últimos años provienen de la convalidación de servicios que estaban vigentes antes de la entrada en vigor de la LOTT (119 desde 1990), teniendo lugar la mayor parte del proceso entre los años 1992 y 1995.

El resto de concesiones adjudicadas lo han sido por creación de nuevas líneas, en ocasiones como resultado de unificaciones, o de concursos para renovar las concesiones que se iban extinguiendo.

El número de líneas transferidas a las Comunidades Autónomas desde 1990 es de 77, teniendo lugar la mayor parte de ellas durante el año 1993, en que se transfirieron 68.

La actividad durante el año 2012 fue la siguiente.

Año 2012

VAC-032 y VAC-091, se unifican y dan origen a VAC-160

VAC- 056, se extingue.

VAC-057, en abandono, sus tráficos principales se cubren en VAC-215, como hijuela.

VAC-081, caduca, por procedimiento abierto de adjudicación se transforma en VAC-220

VAC- 112 y VAC-153, se unifican y se crea VAC-159

VAC-136, caduca, por procedimiento abierto de adjudicación pasa a VAC-219.

VAC-204, en abandono.

Un breve resumen de la situación actual se puede encontrar en el siguiente cuadro.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONCESIONES ESTATALES								
Años	líneas iniciales	Líneas extinguidas	Líneas transferidas	Lineas adjudicadas			Resultado	Líneas finales
				De nueva creación o en concurso	Por convalidación	Totales		
1993	217	19	68	1	14	15	-72	145
1994	145	45	0	2	35	37	-8	137
1995	137	32	2	3	21	24	-10	127
1996	127	11	0	0	9	9	-2	125
1997	125	10	0	0	7	7	-3	122
1998	122	7	0	2	5	7	0	122
1999	122	9	0	2	5	7	-2	120
2000	120	2	0	0	2	2	0	120
2001	120	3	0	2	0	2	-1	119
2002	119	11	0	5	0	5	-6	113
2003	113	0	0	0	0	0	0	113
2004	113	4	1	2	0	2	-3	110
2005	110	0	0	0	0	0	0	110
2006	110	3	0	1	0	1	-2	108
2007	108	0	5	0	0	0	-5	103
2008	103	10	0	9	0	9	-1	102
2009	102	2	0	3	0	3	1	103
2010	103	3	1	2	0	2	-2	101
2011	101	7	0	6	0	6	-1	100
2012	100	9	0	4	0	4	-5	95

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.

1.2 Relación de las concesiones de líneas regulares de transporte de viajeros por carretera, de competencia de la Administración General del Estado. (a 31 de diciembre de 2012).

VAC- 010 ALDEANUEVA DEL CAMINO-MADRID, con hijuelas.

Titular: COMPAÑÍA EUROPEA DE VIAJEROS ESPAÑA, S.A.

VAC- 017 TERUEL – BARCELONA, con hijuela a CASPE

Titular: LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES, S. A.

VAC- 020 MADRID-BURGO DE OSMA, con hijuelas

Titular: NEX CONTINENTAL HOLDINGS, S.L.U.

VAC- 022 LOGROÑO – SORIA - MADRID, con hijuelas

Titular: NEX CONTINENTAL HOLDINGS, S.L.U.

VAC- 023 MADRID – TOLEDO, con hijuelas

Titular: NEX CONTINENTAL HOLGINGS, S.L.U.

VAC- 025 MURCIA-SEVILLA, por GRANADA con hijuelas

Titular: NEX CONTINENTAL HOLGINGS, S.L.U.

VAC- 031 MURCIA – VALENCIA

Titular: TRANSPORTES BACOMA, S.A.U.

VAC- 033 FRAGA-BINEFAR-LLEIDA-MEQUINENZA-HUESCA

Titular: S.A. ALSINA GRAELLS DE AUTO TRANSPORTES

VAC- 034 VIELLA – LLEIDA, con hijuelas

Titular: S.A. ALSINA GRAELLS DE AUTO TRANSPORTES

VAC- 043 LLEIDA –MOLINA DE ARAGON por ZARAGOZA, con hijuelas

Titular: AGREDA AUTOMOVIL, S. A.

VAC-044 MADRID-GUADALAJARA, con hijuelas

Titular: NEX CONTINENTAL HOLDINGS, S.L.U.

VAC- 046 IRUN – TUY, con hijuelas

Titular. INTERURBANA DE AUTOCARES, S. A.

VAC- 049 BURGOS – ZARAGOZA, con hijuelas

Titular. LOGROZA, S. L.

VAC- 050 MADRID – ARANDA DE DUERO

Titular: NEX CONTINENTAL HOLDINGS, S.L.U.

VAC- 051 MADRID – BADAJOZ – VALENCIA, con hijuelas

Titular. AUTO RES, S. L.

VAC-053 CORIA – SALAMANCA – BARCELONA, con hijuelas

Titular: RENFE IÑIGO, S. A.-

VAC- 055 MADRID – ALICANTE, con hijuelas

Titular. GRUPO ENATCAR, S. A.

VAC- 059 HELLIN – ALICANTE, por TOBARRA

Titular: LA SERRANICA, S. L.

VAC- 063 MADRID-TOLEDO por VALMOJADO, con hijuela por CHOZAS

CANALES

Titular: AUTOCARES SAMAR, S. A.

VAC- 064 CUENCA – BARCELONA, con hijuelas

Titular. AUTOCARES SAMAR, S. A.

VAC- 066 BADAJOZ- SEVILLA, con hijuelas

Titular. DAMAS, S. A.

VAC- 067 BURGOS–POZA DE LA SAL–FRIAS-BRIVIESCA-LOGROÑO,

con hijuelas

Titular: NEX CONTINENTAL HOLDINGS, S.L.U.

VAC-068 MADRID-JARAIZ DE LA VERA, con hijuelas

Titular: LA VELOZ, S. A.

VAC- 072 JAEN – BENIDORM

Titular: LINEAS Y AUTOCARES, S. A.

VAC- 073 MADRID – NAVAMORCUENDE, con hijuelas

Titular: COMPAÑÍA EUROPEA DE VIAJEROS ESPAÑA, S.A.

VAC- 074 EIBAR – PAMPLONA

Titular: TRANSPORTES PESA, S. A.

VAC- 075 BARCELONA – HUESCA

Titular: ALOSA AUTOCARES Y AUTOBUSES, S. L.

VAC- 076 SORIA – ZARAGOZA, con hijuelas

Titular: TRANSPORTES HERNANDEZ PALACIO, S. A. (THERPASA)

VAC- 077 ALBALATE DE ZORITA – MADRID

Titular: TRAP. S A.

VAC- 079 MADRID – SACEDON

Titular: CASTROMIL, S. A.

VAC- 080 MADRID – AVILA, con hijuelas,

Titular: LARREA, S. A.

VAC- 082 MADRID – FUENSALIDA

Titular: COMPAÑÍA EUROPEA DE VIAJEROS ESPAÑA, S. A.

VAC- 083 CHILLON – PUERTOLLANO, con hijuelas

Titular: AUTOMNIBUS INTERURBANOS, S. A. (AISA)

VAC- 085 HELLIN – LAS JUNTAS, con hijuelas

Titular. AUTOCARES NOVATOUR, S. L.

VAC- 086 ALCANIZ – TARRAGONA

Titular: LA HISPANO IGUALADINA, S. L.

VAC- 087 MADRID – MIAJADAS – DON BENITO, con hijuelas

Titular: SEALSA INTERURBANOS, S.L.U.

VAC- 092 MADRID – GRANADA – ALMUÑECAR

Titular: NEX CONTINENTAL HOLDINGS, S.L.U.

VAC- 093 MADRID – JAEN, con hijuelas

Titular: AUTOCARES SAMAR, S. A.

VAC- 095 SORIA – CALAHORRA, con hijuelas

Titular: AUTOBUSES JIMENEZ, S. L.

VAC- 098 MADRID – MALAGA – ALGECIRAS

Titular: INTERURBANA DE AUTOBUSES, S. A.

VAC- 099 MADRID – ZARAGOZA – BARCELONA, con hijuelas

Titular: TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, S.A. (ARATESA)

VAC- 100 BECERREA – PONFERRADA, con hijuelas

Titular: GONZALEZ Y DE LA RIVA, S. L.

VAC- 101 BADAJOZ – IRUN, con hijuelas

Titular: GRUPO ENATCAR, S. A.

VAC- 104 ALICANTE – CARTAGENA – MURCIA, con hijuelas

Titular: AUTOCARES COSTA AZUL, S. A.

VAC- 108 SANTANDER – BILBAO – BARCELONA, con hijuela

Titular: VIAJES POR CARRETERA, S. A.

VAC- 109 ALMERIA – CARTAGENA

Titular: LINEAS Y AUTOBUSES, S. A.

VAC- 111 PAMPLONA – JACA

Titular: ALOSA AUTOCARES Y AUTOBUSES, S. L.

VAC- 113 MADRID – TORRECABALLEROS

Titular: EMPRESA DE AUTOMOVILES GALO ALVAREZ, S. A.

VAC- 114 CUENCA – VALENCIA – ALBACETE, con hijuelas

Titular: AUTOBUSES ALSINA, S. L.

VAC- 115 MADRID – SEGOVIA, con hijuelas

Titular: LA SEPULVEDANA, S. A.

VAC- 116 MADRID – AGUDO, con hijuelas

Titular: AUTOMNIBUS INTERURBANOS, S. A. (AISA)

VAC- 118 FUENTENEbro – MADRID

Titular: EMPRESA DE AUTOMOVILES GALO ALVAREZ, S. A.

VAC- 120 MURCIA – ALMERIA, con hijuelas

Titular: GRUPO ENATCAR, S. A.

VAC- 121 MADRID – ZAHOREJAS – SIGÜENZA, con hijuelas

Titular: AUTOCARES SAMAR, S. A.

VAC-124 HUESCA – LLEIDA, con hijuelas

Titular: ALOSA AUTOCARES Y AUTOBUSES, S. L.

VAC-126 BADAJOZ – CORDOBA, con hijuelas

Titular: AUTO TRANSPORTES LOPEZ, S. L.

VAC -127 MADRID – SALAMANCA – VIGO, con hijuelas

Titular: AUTO RES, S. L.

VAC -130 MADRID – FUENTE DEL ARCO – BADALONA, con hijuelas

Titular: AUTOMNIBUS INTERURBANOS, S. A. (AISA)

VAC -132 ALICANTE – MURCIA, con hijuelas

Titular: TRANSPORTES BACOMA, S.A.U.

VAC-133 ZARAGOZA – MURCIA, con hijuelas

Titular: AUTOBUSES TERUEL ZARAGOZA, S. A.

VAC -137 BADAJOZ – MURCIA

Titular: VIGO-BARCELONA, S. A. (VIBASA)

VAC -138 IRUN – ALGECIRAS

Titular: SECORBUS, S. L.

VAC -139 GIJON – VALLADOLID – SEVILLA

Titular: GRUPO ENATCAR, S. A.

VAC -140 SALAMANCA – LEON – SANTANDER – LAREDO

Titular: GRUPO ENATCAR, S. A.

VAC-144 SEVILLA – MERIDA, con hijuelas

Titular: LINEAS EXTREMEÑAS DE AUTOBUSES (LEDA)

VAC- 145 LEON – ZARAGOZA por VALLADOLID, con hijuelas

Titular: LINECAR, S. A.

VAC-149 MADRID - MOLINA DE ARAGON - TERUEL Y VALENCIA, con hijuelas

Titular: AUTOCARES SAMAR, S. A.

VAC- 150 SEVILLA Y MALAGA A MONTGAT Y MANRESA, con hijuelas

Titular: TRANSPORTES BACOMA, S.A.U.

VAC- 151 PLASENCIA – MADRID, con hijuelas

Titular: COMPAÑÍA EUROPEA DE VIAJEROS ESPAÑA, S. A.

VAC- 152 MADRID – PIEDRABUENA

Titular. AUTOCARES SAMAR, S A.

VAC- 154 ZARAGOZA-CASTELLON DE LA PLANA por TARRAGONA Y CASPE

Titular: LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES, S. A.

VAC- 157 MADRID – IRUN, con hijuelas

Titular: NEX CONTINENTAL HOLDINGS, S.L.U.

VAC- 158 MADRID – CASAS IBAÑEZ – LAS LAGUNAS DE RUIDERA

Titular: AUTOCARES SAMAR, S. A.

VAC- 159 SANTIAGO DE COMPOSTELA-GIJON-IRUN-BARCELONA

Titular: RUTAS DEL CANTABRICO, S. L.

VAC -160 GIJON – LEON – MADRID

Titular: ALIANZA BUS, S. L. U.

VAC- 200 LA PUERTA DE SEGURA (JAEN) – HELLIN (ALBACETE)

Titular: AUTOCARES MOLINERO, S. L.

VAC- 201 PUENTE GENAVE (JAEN) – ALBACETE

Titular: AUTOCARES MOLINERO, S. L.

VAC- 202 PEDRO BERNARDO (AVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)

Titular: CORPORACION ESPAÑOLA DE TRANSPORTE, S. A.

VAC- 203 LA ADRADA (AVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)

Titular: CORPORACION ESPAÑOLA DE TRANSPORTE, S. A.

VAC- 205 ORCERA (JAEN) – ALBACETE

Titular: AUTOCARES MOLINERO, S. L.

VAC- 206 FERROL – ALGECIRAS

Titular: DAINCO, S. A.

VAC-207 ZAFRA (BADAJOZ) – BARCELONA

Titular: EMPRESA AUTOCARES CER, S. A.

**VAC- 208 MADRID – PAMPLONA por BURGOS Y LOGROÑO, con prolongación
a frontera francesa por ARNEGUI**

Titular: AUTOBUSES MADRID PAMPLONA, S. L.

VAC -209 HONTANARES (AVILA) –TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)

Titular: CORPORACION ESPAÑOLA DE TRANSPORTE, S. A.

VAC -210 GRAUS (HUESCA)-LLEIDA-GRANJA DE ESCARPE (LLEIDA)

Titular: MIGUEL GAMON, S. L.

VAC -211 TAMARITE DE LITERA (HUESCA) – LLEIDA

Titular: EMPRESA LAX, S. L.

VAC- 212 PUERTOLLANO (C.REAL)-ALBACETE-VALENCIA

Titular: LA REQUENENSE DE AUTOBUSES CL , S. A.

VAC- 213 SANTANDER-BILBAO-LA MANGA DEL MAR MENOR (MURCIA)

Titular: BILMAN BUS, S. L.

VAC- 214 MADRID – SEVILLA – AYAMONTE (HUELVA)

Titular: SOCIBUS, S. A.

VAC- 215 MADRID – CORDOBA – SAN FERNANDO

Titular: SECORBUS, S. L.

VAC- 216 MADRID – ALMERIA

Titular: BUS MADRID ALMERIA, S.L.

VAC- 217 AYAMONTE – SANTA COLOMA DE GRAMANET (BARCELONA)

Titular: LLORENTE BUS, S. L.

VAC- 218 CASAS BAJAS (VALENCIA) – TERUEL

Titular: INTERNATIONAL REGULAR BUS

VAC- 219 VIGO – IRUN – BARCELONA

Titular: VIGO BARCELONA, S. A. (VIBASA)

VAC- 220 BILBAO - CASTRO URDIALES

Titular: INTERNATIONAL REGULAR BUS CASTRO, S. L.

1.3 Longitud de las líneas

La longitud total de las líneas durante el año 2012 fue de **77.337 Kms.**, con una longitud media de **814,1** kilómetros por concesión.

El número total de **paradas**, a 31 de diciembre de 2012, era de **5.083**, siendo la media del número de paradas diferentes por concesión de **53,5**.

Se puede observar que la media del número de paradas ha ido aumentando, pasando de **38,8** paradas en 1998, a las mencionadas **53,5** a finales de 2012, a pesar de haber segregado tráficos a diferentes Comunidades Autónomas y unificado concesiones.

Si eliminamos las paradas que se repiten en concesiones distintas obtenemos la cifra de **3.668** paradas netas, que se encuentran repartidas entre **3.025** poblaciones pertenecientes a **2.245** municipios.

NÚMERO DE CONCESIONES, PARADAS Y LONGITUD DE LAS LÍNEAS (31-12-2012)					
AÑO	Nº de concesiones	Longitud total (km)	Longitud media (km)	Nº de paradas	Media del nº de paradas
1998	122	76.512	627,1	4.699	38,8
1999	122	79.437	651,1	4.792	39,6
2000	120	80.486	670,7	5.077	42,3
2001	120	80.494	670,8	5.125	42,7
2002	119	80.299	674,8	5.113	43,0
2003	113	78.631	695,9	5.040	44,6
2004	113	78.757	697,0	5.055	44,7
2005	110	78.190	710,8	5.028	45,7
2007	108	82.012	759,4	6.202	57,4
2008	103	80.016	776,9	6.316	61,3
2009	102	84.917	832,5	6.508	63,8
2010	101	80.548	797,5	5.262	52,1
2011	100	80.878	808,8	5.355	53,6
2012	95	77.337	814,1	5.083	53,5

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre

1.4 Viajeros y Viajeros*km

El número total de viajeros transportados por los servicios públicos regulares interurbanos permanentes de uso general de transporte de viajeros por carretera de titularidad estatal, en régimen de concesión, fue durante el año **2012** de **32.147.335 viajeros**, con una disminución respecto al año anterior del **7,30%**.

La distribución anual de los viajeros transportados, dentro de una tónica general, se repartía de modo bastante regular en los cuatro trimestres del año, si bien las pequeñas diferencias existentes solían apuntar, habitualmente, a un mayor número de viajeros transportados en el trimestre 3º del año, coincidiendo con el período vacacional, así en este año 2012 durante el tercer trimestre se ha transportado el **27,30%** del número total de viajeros.

Ese resultado del 3º trimestre, con mayor número de viajeros, se ha correspondido con el resto de los parámetros, así el mayor número de viajeros*km. se registró en ese trimestre, con **1.847** millones de viajeros-km., un 31,3% del total anual, con un recorrido medio de **210,7** kilómetros, superior a los **204** kilómetros registrados en el mismo período del año anterior, lo que viene a corroborar la tendencia, puesta de manifiesto en los últimos años, de desplazamientos de mayor duración y distancia, a pesar de la caída de viajeros, producida por descenso de actividad, segregaciones y/o transferencias de concesiones de titularidad estatal a diferentes Comunidades Autónomas.

La cifra de viajeros*km. en el año 2012 supuso **5.909 millones**, con un descenso respecto del año anterior del **3,9%**, una situación similar se ha producido en tres de los cuatro trimestres del año.

A continuación, en los cuadros siguientes, se presentan los datos de viajeros transportados en las concesiones estatales, viajeros*km. y las variaciones en porcentaje, por trimestres y anuales.

VIAJEROS TRANSPORTADOS POR LAS CONCESIONES ESTATALES

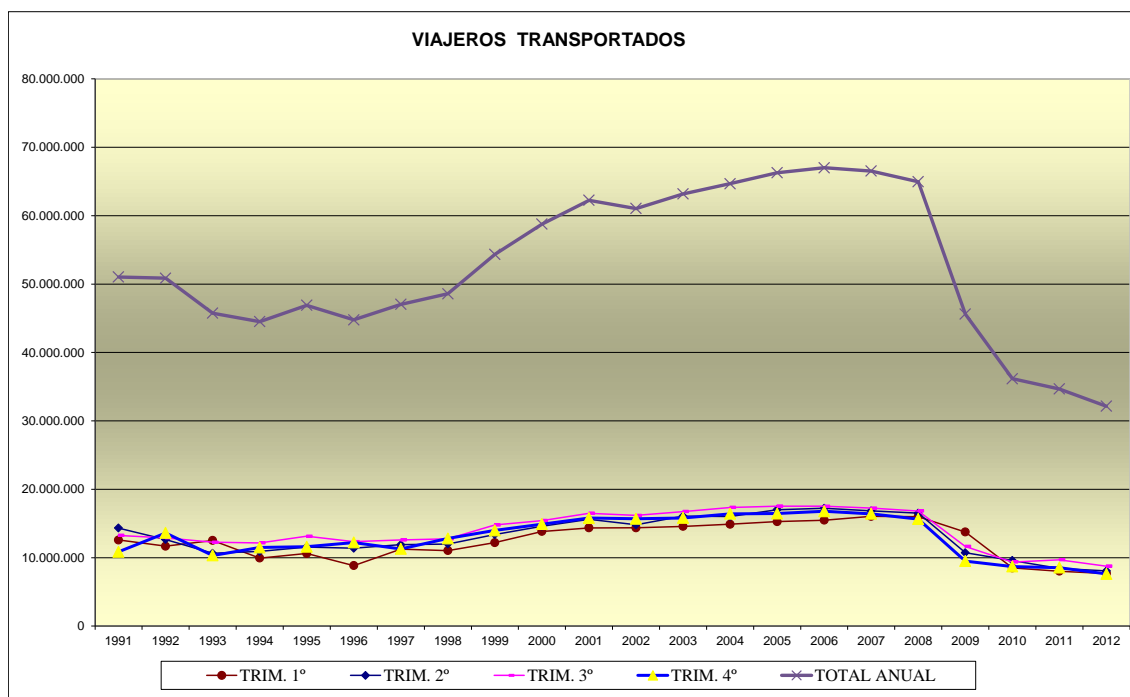
VIAJEROS TRANSPORTADOS					
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	TOTAL ANUAL
2.000	13.835.349	14.607.699	15.419.462	14.909.628	58.772.138
2.001	14.349.921	15.616.348	16.495.082	15.790.082	62.251.433
2.002	14.365.626	14.810.896	16.178.186	15.686.393	61.041.101
2.003	14.574.655	16.063.957	16.743.495	15.807.078	63.189.185
2.004	14.884.499	16.030.064	17.342.262	16.417.313	64.674.138
2.005	15.277.812	17.022.099	17.536.394	16.449.144	66.285.449
2.006	15.482.824	17.226.907	17.521.346	16.784.041	67.015.118
2.007	16.041.676	16.838.575	17.245.232	16.405.359	66.530.842
2.008	15.982.138	16.512.184	16.827.826	15.639.985	64.962.133
2.009	13.754.202	10.721.563	11.639.071	9.496.389	45.611.225
2.010	8.505.843	9.589.472	9.363.521	8.707.990	36.166.826
2.011	8.024.538	8.417.457	9.694.093	8.542.292	34.678.380
2.012	7.687.840	8.066.785	8.765.086	7.627.624	32.147.335

DISTRIBUCION DE LOS VIAJEROS TRANSPORTADOS POR TRIMESTRES					
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	TOTAL ANUAL
2.000	23,5%	24,9%	26,2%	25,4%	100%
2.001	23,1%	25,1%	26,5%	25,4%	100%
2.002	23,5%	24,3%	26,5%	25,7%	100%
2.003	23,1%	25,4%	26,5%	25,0%	100%
2.004	23,0%	24,8%	26,8%	25,4%	100%
2.005	23,0%	25,7%	26,5%	24,8%	100%
2.006	23,1%	25,7%	26,1%	25,0%	100%
2.007	24,1%	25,3%	25,9%	24,7%	100%
2.008	24,6%	25,4%	25,9%	24,1%	100%
2.009	30,2%	23,5%	25,5%	20,8%	100%
2.010	23,5%	26,5%	25,9%	24,1%	100%
2.011	23,1%	24,3%	28,0%	24,6%	100%
2.012	23,9%	25,1%	27,3%	23,7%	100%

CRECIMIENTOS RESPECTO AL PERIODO ANTERIOR					
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	TOTAL ANUAL
2.000					
2.001	3,7%	6,9%	7,0%	5,9%	5,92%
2.002	0,1%	-5,2%	-1,9%	-0,7%	-1,94%
2.003	1,5%	8,5%	3,5%	0,8%	3,52%
2.004	2,1%	-0,2%	3,6%	3,9%	2,35%
2.005	2,6%	6,2%	1,1%	0,2%	2,49%
2.006	1,3%	1,2%	-0,1%	2,0%	1,10%
2.007	3,6%	-2,3%	-1,6%	-2,3%	-0,72%
2.008	-0,4%	-1,9%	-2,4%	-4,7%	-2,36%
2.009	-13,9%	-35,1%	-30,8%	-39,3%	-29,79%
2.010	-38,2%	-10,6%	-19,6%	-8,3%	-20,71%
2.011	-5,7%	-12,2%	3,5%	-1,9%	-4,12%
2.012	-4,2%	-4,2%	-9,6%	-10,7%	-7,30%

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.

El siguiente gráfico da una imagen de la evolución del número de viajeros transportados en las concesiones del servicio de transporte regular público permanente y de uso general de viajeros por carretera, de titularidad de la Administración General del Estado, entre los años 1991 y 2012.



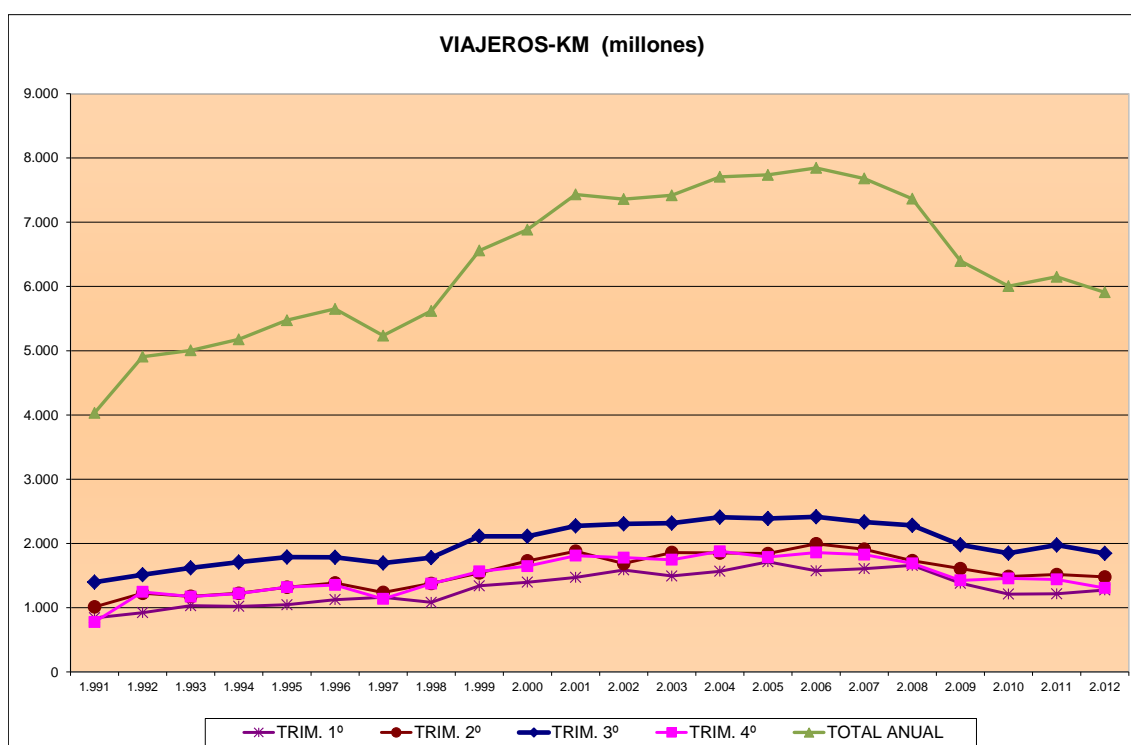
En los cuadros siguientes se muestra el volumen de viajeros*km. realizado en las concesiones, así como las variaciones experimentadas.

VIAJEROS-KM DE LAS CONCESIONES ESTATALES					
VIAJEROS-KM (millones)					
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	TOTAL ANUAL
2.000	1.397	1.729	2.111	1.647	6.884
2.001	1.472	1.879	2.272	1.810	7.432
2.002	1.588	1.688	2.304	1.780	7.360
2.003	1.494	1.860	2.317	1.747	7.418
2.004	1.568	1.852	2.408	1.878	7.706
2.005	1.715	1.844	2.389	1.789	7.737
2.006	1.575	1.995	2.415	1.859	7.845
2.007	1.608	1.911	2.335	1.826	7.680
2.008	1.659	1.733	2.282	1.690	7.365
2.009	1.382	1.609	1.979	1.426	6.396
2.010	1.212	1.487	1.849	1.456	6.004
2.011	1.216	1.517	1.976	1.441	6.150
2.012	1.276	1.479	1.847	1.307	5.909

DISTRIBUCION DEL TRAFICO POR TRIMESTRES					
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	TOTAL ANUAL
2.000	20,3%	25,1%	30,7%	23,9%	100%
2.001	19,8%	25,3%	30,6%	24,4%	100%
2.002	21,6%	22,9%	31,3%	24,2%	100%
2.003	20,1%	25,1%	31,2%	23,6%	100%
2.004	20,3%	24,0%	31,2%	24,4%	100%
2.005	22,2%	23,8%	30,9%	23,1%	100%
2.006	20,1%	25,4%	30,8%	23,7%	100%
2.007	20,9%	24,9%	30,4%	23,8%	100%
2.008	22,5%	23,5%	31,0%	22,9%	100%
2.009	21,6%	25,2%	30,9%	22,3%	100%
2.010	20,2%	24,8%	30,8%	24,3%	100%
2.011	19,8%	24,7%	32,1%	23,4%	100%
2.012	21,6%	25,0%	31,3%	22,1%	100%

CRECIMIENTOS RESPECTO AL PERIODO ANTERIOR					
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	TOTAL ANUAL
2.000					
2.001	5,4%	8,7%	7,6%	9,9%	8,0%
2.002	7,9%	-10,2%	1,4%	-1,7%	-1,0%
2.003	-5,9%	10,2%	0,6%	-1,9%	0,8%
2.004	5,0%	-0,4%	3,9%	7,5%	3,9%
2.005	9,4%	-0,4%	-0,8%	-4,7%	0,4%
2.006	-8,2%	8,2%	1,1%	3,9%	1,4%
2.007	2,1%	-4,2%	-3,3%	-1,8%	-2,1%
2.008	3,2%	-9,3%	-2,3%	-7,4%	-4,1%
2.009	-16,7%	-7,2%	-13,3%	-15,6%	-13,2%
2.010	-12,3%	-7,6%	-6,6%	2,1%	-6,1%
2.011	0,3%	2,0%	6,9%	-1,0%	2,4%
2.012	4,9%	-2,5%	-6,5%	-9,3%	-3,9%

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.



1.5 Recorridos medios por viajero y ocupación media

El recorrido medio anual de cada viajero de las líneas regulares de titularidad estatal ha pasado de **79 Km.** en 1991 a los actuales **184 Km.**, a finales de 2012.

Este hecho del aumento, año tras año, del recorrido medio se explica por el traspaso, por transferencias o segregaciones de tráficos a las distintas Comunidades Autónomas, de un buen número de viajeros, usuarios de tráficos de corto recorrido en itinerarios, casi urbanos algunos, localizados en territorios de competencia autonómica, quedando en las concesiones de titularidad de la Administración General del Estado los desplazamientos de mayor duración y distancia.

En el año 2012 el recorrido medio por viajero en el 3er. trimestre fue de 211 km., lo que supuso un incremento del 27% sobre el recorrido medio del primer trimestre, del 14,9% sobre el segundo, del 22,9% sobre el 4º trimestre, y resultó un 14,6% superior al recorrido medio del año.

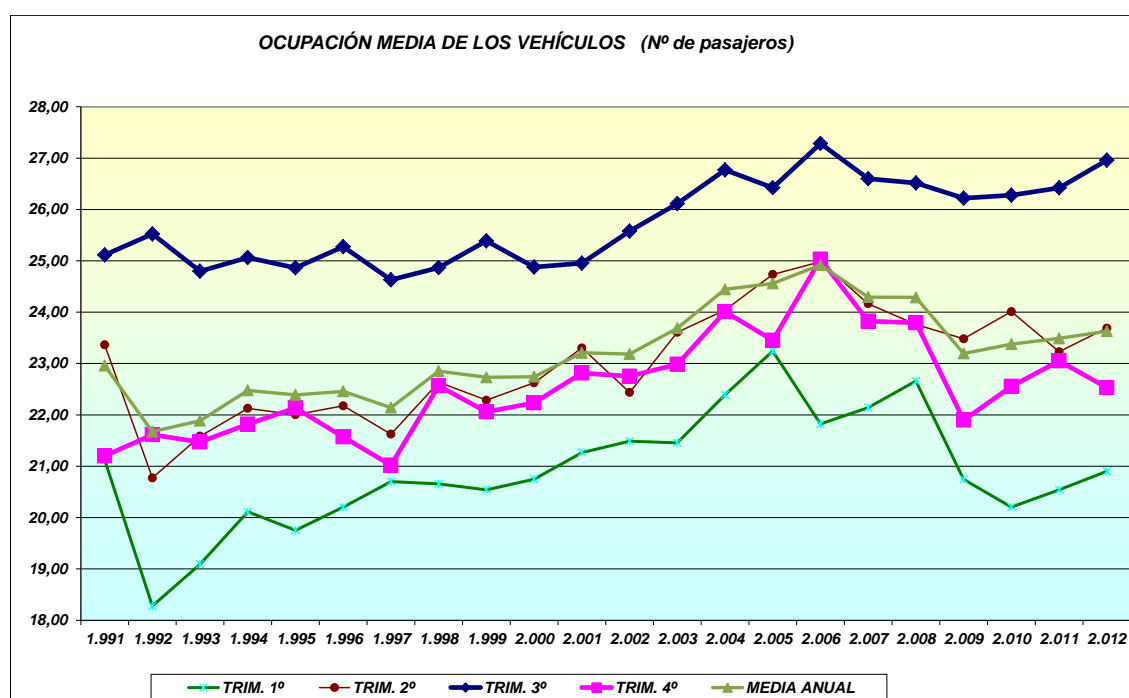
En cuanto a la ocupación media, esta se sitúa en torno a **23,6 viajeros por vehículo**, permaneciendo bastante estable a lo largo de los últimos años, y considerando que los vehículos adscritos a las concesiones tienen una media de 50 plazas por autobús, esto supone un grado de ocupación próxima al 47%.

Al igual que en años anteriores, el periodo del año con mayor ocupación es el 3er. trimestre con 26,92 viajeros por vehículo, mientras que la menor ocupación se produce en el primero con 20,90 viajeros por vehículo, frente a los 20,54 del mismo periodo del año anterior.

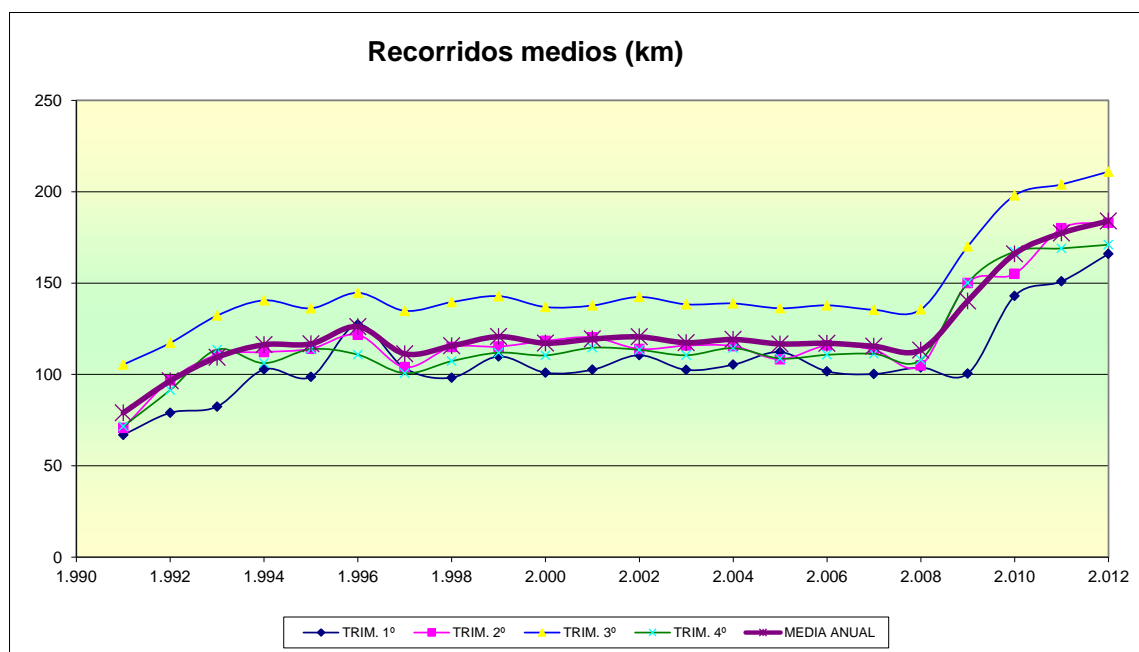
Los siguientes cuadros exponen, en cifras y mediante gráficos, los datos de ocupación media por trimestres y los recorridos medios entre los años 1991 y 2012.

OCUPACIÓN MEDIA DE LOS VEHÍCULOS (Nº PASAJEROS)					
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	MEDIA ANUAL
2.000	20,75	22,62	24,88	22,24	22,74
2.001	21,27	23,30	24,96	22,81	23,21
2.002	21,49	22,44	25,58	22,75	23,18
2.003	21,46	23,61	26,12	22,98	23,69
2.004	22,39	24,04	26,77	24,01	24,44
2.005	23,24	24,74	26,42	23,45	24,56
2.006	21,82	24,98	27,29	25,03	24,92
2.007	22,14	24,17	26,60	23,82	24,29
2.008	22,66	23,76	26,52	23,80	24,29
2.009	20,74	23,48	26,22	21,90	23,20
2.010	20,20	24,01	26,28	22,56	23,38
2.011	20,54	23,23	26,42	23,05	23,49
2.012	20,90	23,69	26,96	22,53	23,63

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.



RECORRIDOS MEDIOS (km)					
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	MEDIA ANUAL
2.000	101	118	137	110	117
2.001	103	120	138	115	119
2.002	111	114	142	113	121
2.003	103	116	138	111	117
2.004	105	116	139	114	119
2.005	112	108	136	109	117
2.006	102	116	138	111	117
2.007	100	113	135	111	115
2.008	104	105	136	108	113
2.009	100	150	170	150	140
2.010	143	155	198	167	166
2.011	151	180	204	169	177
2.012	166	183	211	171	184



1.6 Vehículos*kilómetro

De acuerdo con lo previsto en la normativa actual, para hacer frente a intensificaciones de tráfico que no puedan ser atendidas por los vehículos adscritos a la concesión, podrán utilizarse otros vehículos, ya sean propios del concesionario o bien cedidos (con o sin conductor) por otros transportistas a través de cualquier fórmula jurídica válida.

La utilización de los citados vehículos (no adscritos a la concesión) estará condicionada a que la misma se haga por vía de refuerzo, utilizándose en cada expedición, al menos, un vehículo adscrito a la concesión y el volumen de tráfico, en vehículos*kilómetro, servido a través de dicho procedimiento no podrá exceder anualmente del 30 por 100 del tráfico total de la concesión.

Por tanto, los concesionarios de líneas regulares, que deben poseer un número mínimo de vehículos para atender el servicio, en momentos de mayor demanda pueden contratar los servicios de otras empresas transportistas para atender estas puntas de demanda. Esta figura se conoce con el nombre de “*colaboración*” para los refuerzos del servicio.

De acuerdo con los datos estadísticos facilitados por los concesionarios, el número de vehículos*km. realizados con vehículos propios (adscritos y no adscritos a las concesiones) fue en el año 2012 de **230,59 millones**, además se realizaron **19,44 millones** con vehículos en “*colaboración*”, lo que hace un total de **250,04 millones de vehículos*km.** en el año 2012.

La distribución de los vehículos*km. realizados con vehículos propios frente a los realizados mediante vehículo de colaboradores está, en los últimos años, en una proporción aproximada de **90%** (propios) a **10%** (colaboradores), que en **2012** ha pasado a **92,22%** y **7,78%**, respectivamente.

En los datos siguientes se puede observar la evolución de la necesidad de estas colaboraciones, con valores que van disminuyendo en los últimos años, lo que conduce a deducir que se ha reducido el grado de utilización de la fórmula de colaboración ante la caída de la actividad, sin dejar de tener en cuenta el menor número de tráficos como resultado de segregaciones y remodelación de concesiones.

VEHÍCULOS-KM PROPIOS (Adscritos + no adscritos)					
VEHÍCULOS-KM REALIZADOS CON VEHÍCULOS PROPIOS (millones)					
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	TOTAL ANUAL
2.000	62,70	67,89	76,22	66,94	273,75
2.001	64,15	70,85	79,62	70,89	285,50
2.002	66,57	68,31	79,01	70,61	284,51
2.003	64,88	69,85	76,74	68,67	280,14
2.004	64,86	68,61	77,95	69,54	280,96
2.005	65,69	67,53	78,34	68,43	279,99
2.006	66,52	70,38	77,53	66,06	280,49
2.007	66,94	70,36	77,15	65,44	279,89
2.008	65,93	66,74	74,49	65,09	272,25
2.009	62,68	61,46	67,23	59,76	251,13
2.010	55,96	56,57	62,38	58,51	233,42
2.011	55,43	58,69	66,31	57,38	237,81
2.012	56,93	57,15	62,39	54,12	230,59

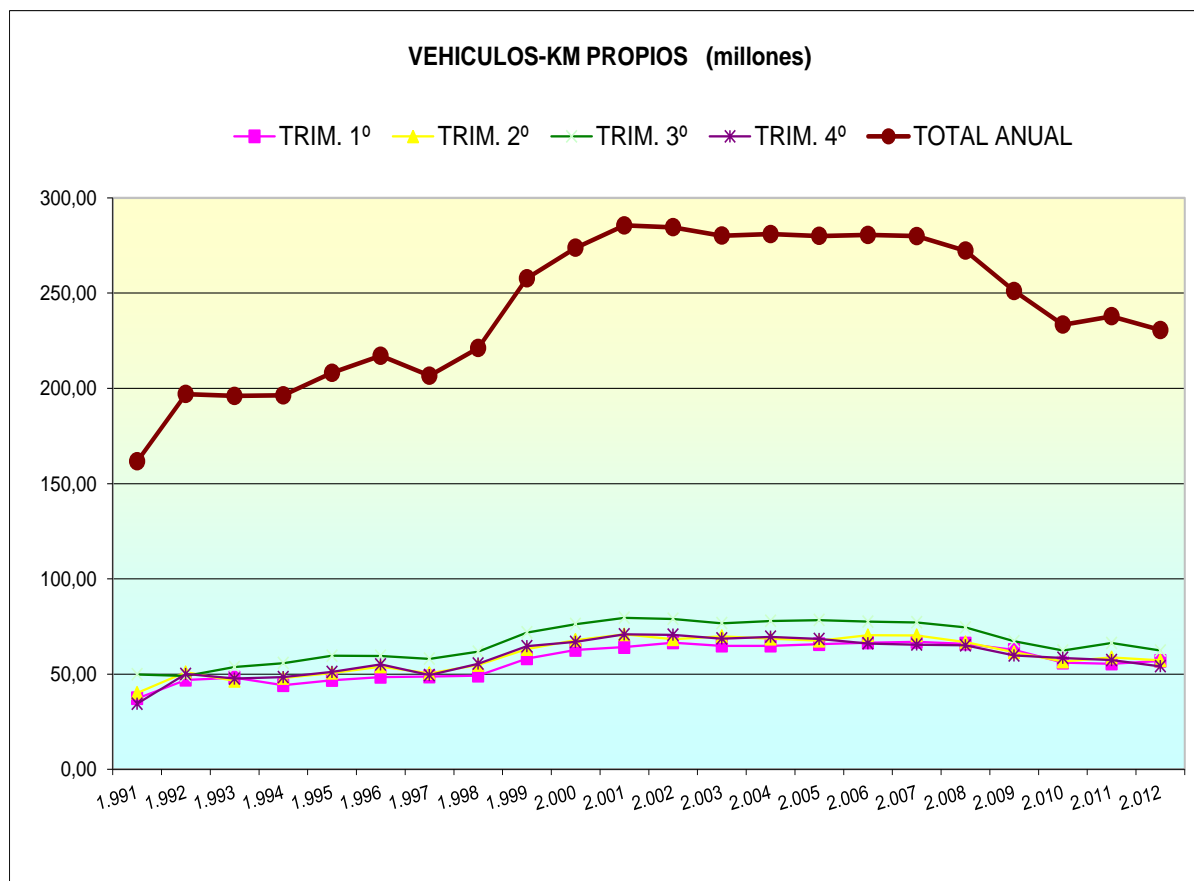
VEHÍCULOS-KM COLABORADOR					
VEHÍCULOS-Km CON VEHÍCULOS DE COLABORADOR (millones)					
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	TOTAL ANUAL
2.000	4,63	8,53	8,64	7,13	28,93
2.001	5,07	9,79	11,43	8,45	34,73
2.002	7,33	6,92	11,07	7,63	32,94
2.003	4,75	8,94	11,98	7,34	33,01
2.004	5,17	8,43	12,00	8,68	34,28
2.005	8,11	7,02	12,07	7,85	35,04
2.006	5,65	9,48	10,99	8,21	34,33
2.007	5,69	8,72	10,62	11,21	36,24
2.008	7,30	6,20	11,58	5,93	31,01
2.009	3,94	7,07	8,25	5,36	24,62
2.010	4,03	5,36	7,98	6,04	23,41
2.011	3,76	6,61	8,50	5,15	24,02
2.012	4,10	5,31	6,11	3,92	19,44

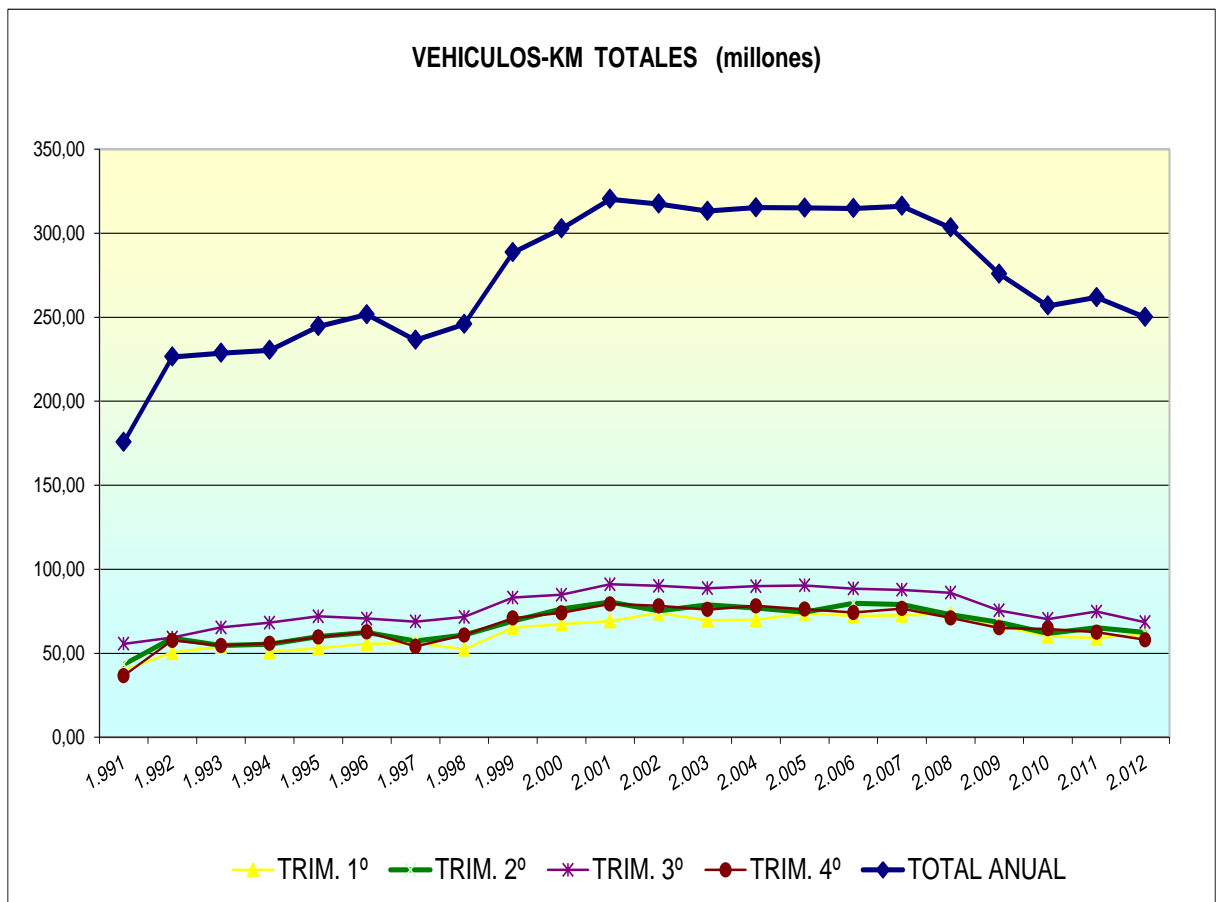
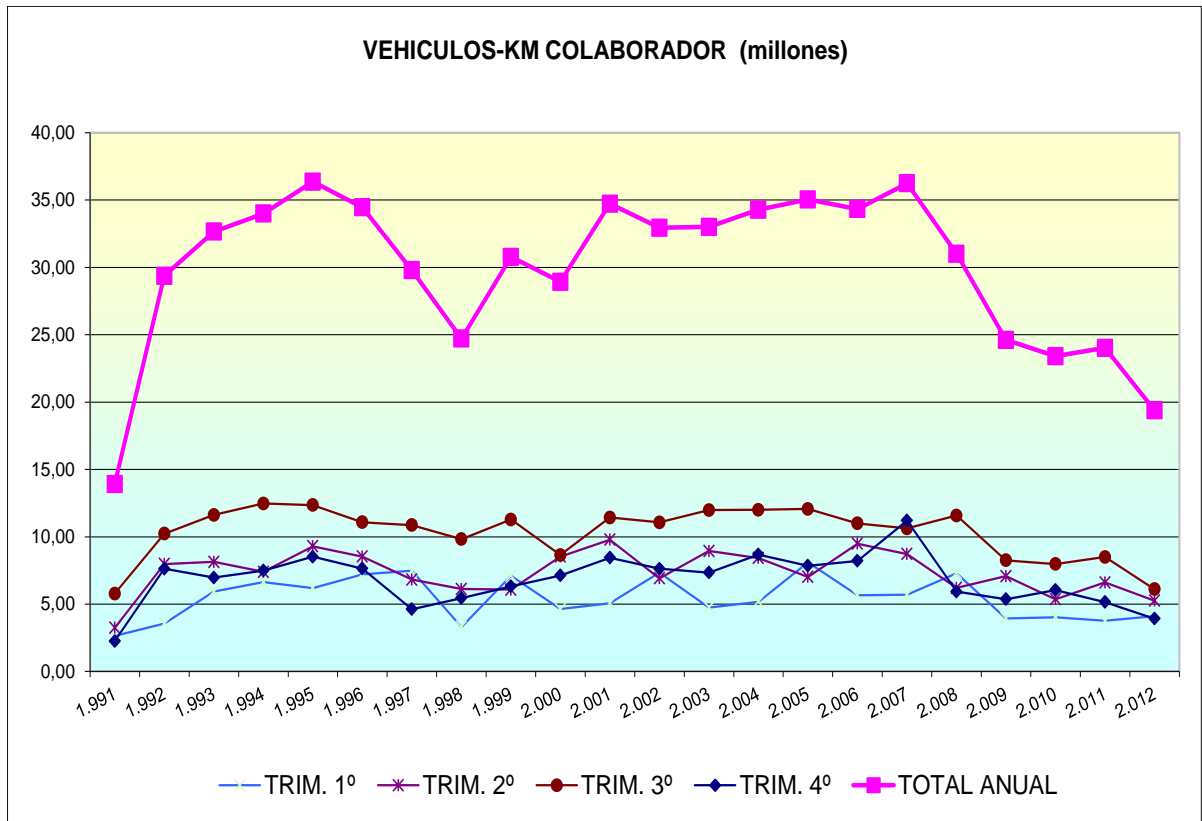
VEHÍCULOS-KM TOTALES (Propios + Colaborador)					
VEHÍCULOS-Km TOTALES (millones)					
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	TOTAL ANUAL
2.000	67,33	76,42	84,86	74,07	302,68
2.001	69,22	80,63	91,04	79,34	320,23
2.002	73,90	75,23	90,08	78,24	317,45
2.003	69,63	78,79	88,72	76,01	313,15
2.004	70,03	77,04	89,95	78,22	315,24
2.005	73,79	74,55	90,41	76,28	315,03
2.006	72,17	79,86	88,51	74,27	314,81
2.007	72,63	79,08	87,78	76,65	316,14
2.008	73,22	72,94	86,06	71,02	303,24
2.009	66,62	68,52	75,48	65,12	275,74
2.010	59,99	61,93	70,36	64,55	256,83
2.011	59,19	65,30	74,81	62,53	261,83
2.012	61,03	62,46	68,50	58,04	250,03

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.

DISTRIBUCIÓN DE VEHICULOS-Km PROPIOS Y COLABORADORES					
DISTRIBUCIÓN DE VEHICULOS-Km PROPIOS Y DE COLABORACIONES					
AÑO	Veh-Km propios		Veh-Km colaborador		TOTAL ANUAL
	millones	%	millones	%	millones
2000	273,75	90,44%	28,93	9,56%	302,68
2001	285,50	89,15%	34,73	10,85%	320,23
2002	284,51	89,62%	32,94	10,38%	317,45
2003	280,14	89,46%	33,01	10,54%	313,15
2004	280,96	89,13%	34,28	10,87%	315,24
2005	279,99	88,88%	35,04	11,12%	315,03
2006	280,49	89,10%	34,33	10,90%	314,82
2007	279,89	88,54%	36,24	11,46%	316,13
2008	272,25	89,77%	31,01	10,23%	303,26
2009	251,13	91,07%	24,62	8,93%	275,75
2010	233,42	90,89%	23,41	9,11%	256,83
2011	237,81	90,83%	24,02	9,17%	261,83
2012	230,59	92,22%	19,44	7,78%	250,03

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.





1.7 Recaudación

La recaudación total de las concesiones estatales, según datos facilitados por las propias empresas concesionarias, ascendió en el año 2.012 a un total de **341.891.595,45 euros**.

Esta cifra responde a una recaudación media de **3.598.858,90** euros.

Las mayores recaudaciones se dan en el 3º trimestre, debido al mayor número de viajeros*km realizados, con **107.802.879,27 €**, que representa el **31,53%** del total.

La **recaudación por viajero** en 2.012 fue de **10,64 euros**, mientras que la **recaudación por vehículo*km** fue de **1,37 euros** y la de **viajeros*km** fue de **0,057860 €** para este mismo año.

Para los dos primeros parámetros, los valores máximos los aporta también el 3º trimestre, debido a las mayores distancias medias para el primero y a la mayor ocupación para el segundo.

La evolución de la recaudación media a lo largo de los últimos años (2000 a 2012) puede considerarse como de crecimiento sostenido y moderado, motivado por el incremento de tarifas sujeto a las variaciones del I. P. C. y el aumento de tráficos, si bien existen algunas salvedades (años 2006 y 2007), con la aparición de alternativas en los medios de transporte de viajeros y, las primeras repercusiones de una situación económica desfavorable, que después se fue agravando hasta generar resultados negativos.

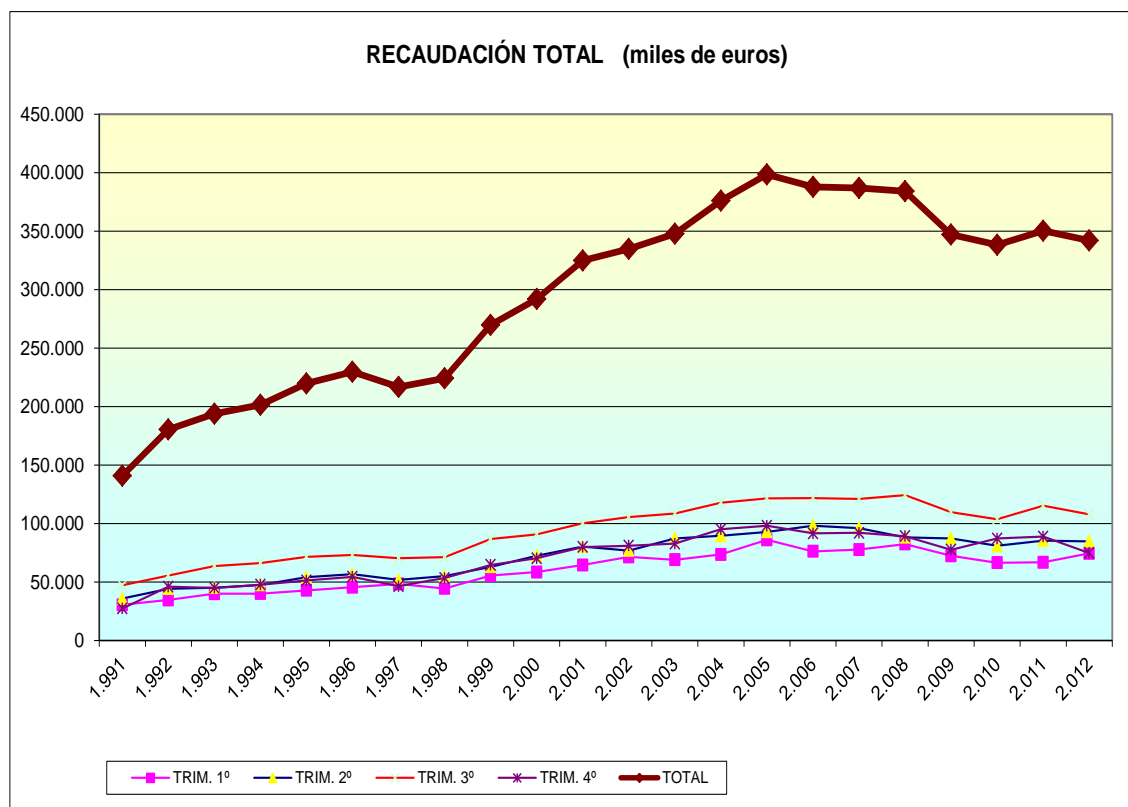
La misma interpretación podría aplicarse a la recaudación general, en claro ascenso hasta 2005 y que inicia, desde esa fecha, resultados en descenso; un intervalo en 2008, y se aprecia un aspecto ya claramente negativo en 2009, que se concreta en ese mismo sentido en 2010, aunque ese descenso parece remitir durante el año 2011 para volver a descender en 2012. Se ingresa más por viajero pero la recaudación general sigue evolucionando a la baja.

Esta interpretación está sujeta a las matizaciones relativas a las transferencias de tráficos a las diferentes Comunidades Autónomas, así como a las modificaciones autorizadas en algunas concesiones, causa de la mayoría de las reducciones detectadas en todos los parámetros de este Observatorio.

En los cuadros y gráficos siguientes se trata de hacer un resumen de los resultados económicos de la actividad del servicio público regular permanente de transporte de viajeros por carretera en régimen de concesión estatal.

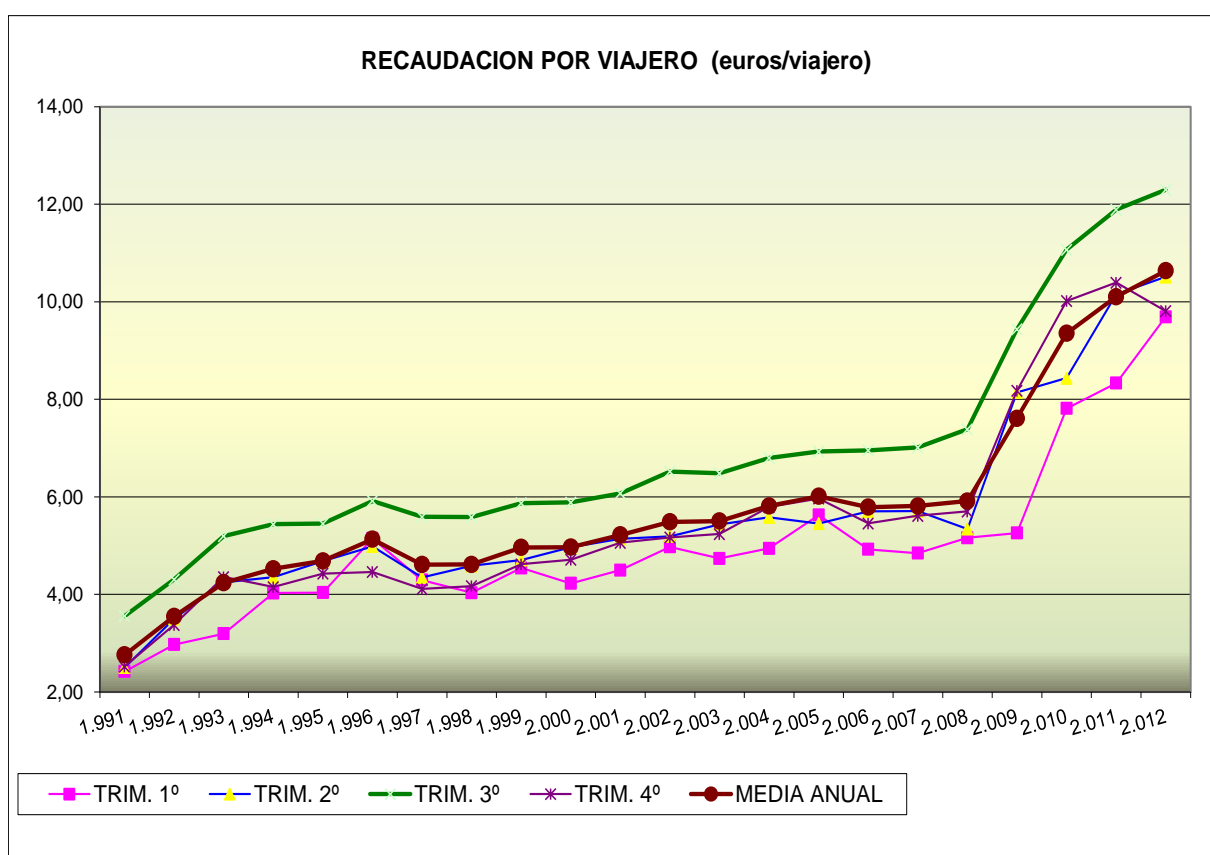
RECAUDACION TOTAL

RECAUDACION TOTAL (miles de euros)						
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	TOTAL	V anual
2.000	58.451	72.518	90.735	70.245	291.948	
2.001	64.505	80.225	100.180	79.891	324.800	11,25%
2.002	71.463	76.900	105.447	81.094	334.903	3,11%
2.003	69.046	87.312	108.534	82.789	347.681	3,82%
2.004	73.581	89.456	117.867	95.047	375.951	8,13%
2.005	85.973	92.819	121.520	98.124	398.436	5,98%
2.006	76.227	98.236	121.817	91.559	387.839	-2,66%
2.007	77.708	96.093	120.944	92.067	386.811	-0,27%
2.008	82.492	88.217	124.270	89.156	384.135	-0,69%
2.009	72.334	87.296	109.815	77.627	347.072	-9,65%
2.010	66.461	80.897	103.625	87.220	338.202	-2,56%
2.011	66.855	85.477	115.251	88.787	350.370	3,60%
2.012	74.489	84.782	107.803	74.818	341.892	-2,42%



RECAUDACION POR VIAJERO

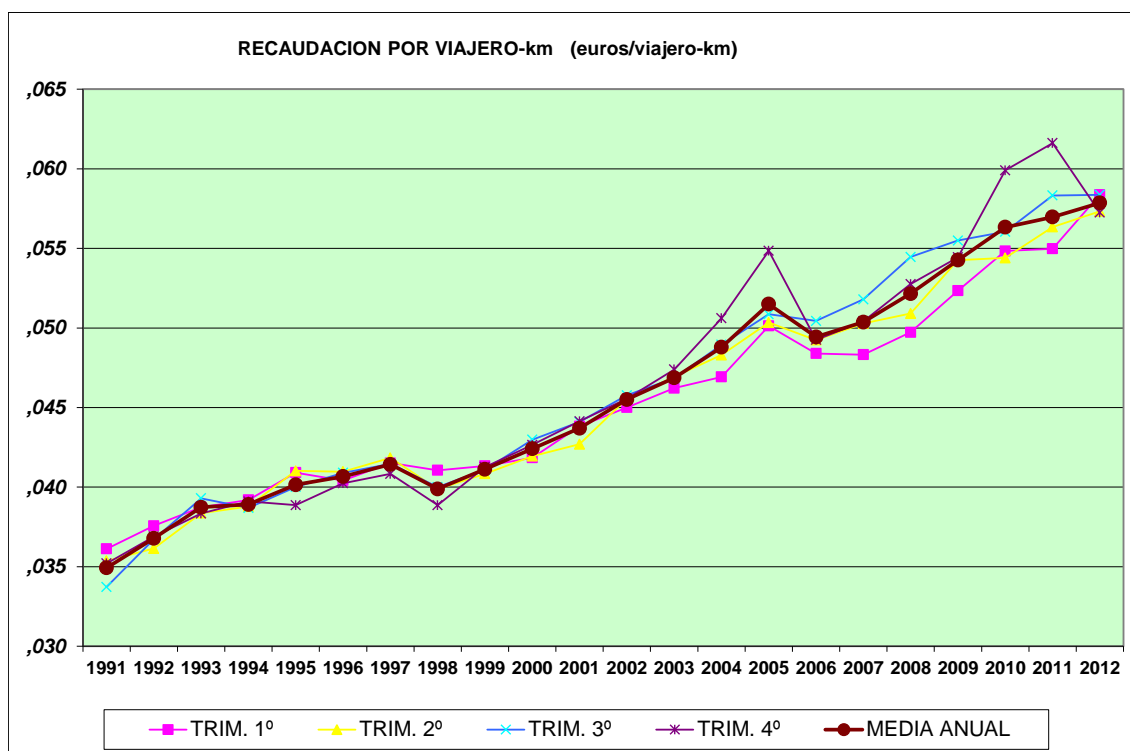
RECAUDACION POR VIAJERO (euros / viajero)						
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	MEDIA ANUAL	V anual
2.000	4,22	4,96	5,88	4,71	4,97	
2.001	4,50	5,14	6,07	5,06	5,22	5,03%
2.002	4,97	5,19	6,52	5,17	5,49	5,16%
2.003	4,74	5,44	6,48	5,24	5,50	0,29%
2.004	4,94	5,58	6,80	5,79	5,81	5,65%
2.005	5,63	5,45	6,93	5,97	6,01	3,40%
2.006	4,92	5,70	6,95	5,46	5,79	-3,72%
2.007	4,84	5,71	7,01	5,61	5,81	0,46%
2.008	5,16	5,34	7,38	5,70	5,91	1,71%
2.009	5,26	8,14	9,44	8,17	7,61	28,68%
2.010	7,81	8,44	11,07	10,02	9,35	22,89%
2.011	8,33	10,15	11,89	10,39	10,10	8,04%
2.012	9,69	10,51	12,30	9,81	10,64	5,26%



Recaudación por Viajero*km

RECAUDACION POR VIAJERO-km (euros/viajero-km)						
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	MEDIA ANUAL	V anual
2.000	0,0418	0,0419	0,0430	0,0427	0,0424	
2.001	0,0438	0,0427	0,0441	0,0441	0,0437	3,05%
2.002	0,0450	0,0456	0,0458	0,0456	0,0455	4,12%
2.003	0,0462	0,0469	0,0468	0,0474	0,0469	3,00%
2.004	0,0469	0,0483	0,0489	0,0506	0,0488	4,09%
2.005	0,0501	0,0503	0,0509	0,0548	0,0515	5,56%
2.006	0,0484	0,0492	0,0504	0,0493	0,0494	-4,00%
2.007	0,0483	0,0503	0,0518	0,0504	0,0504	1,88%
2.008	0,0497	0,0509	0,0545	0,0528	0,0522	3,56%
2.009	0,0523	0,0543	0,0555	0,0544	0,0543	4,04%
2.010	0,0548	0,0544	0,0560	0,0599	0,0563	3,81%
2.011	0,0550	0,0563	0,0583	0,0616	0,0570	1,14%
2.012	0,0584	0,0573	0,0584	0,0572	0,0579	1,56%

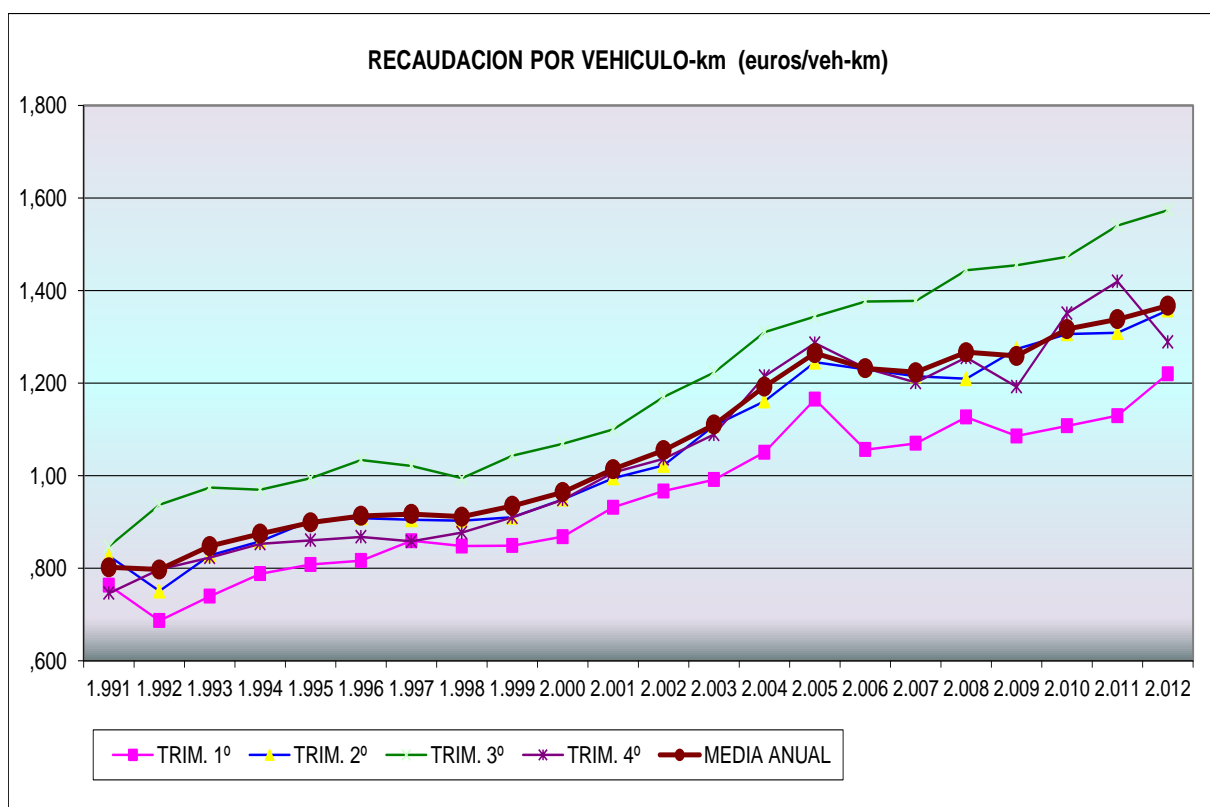
Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.



Recaudación por Vehículo*km.

RECAUDACIÓN POR VEHÍCULO-KM (euros / veh-km)						
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	MEDIA ANUAL	V anual
2.000	0,868	0,949	1,069	0,948	0,965	
2.001	0,932	0,995	1,100	1,007	1,014	5,15%
2.002	0,967	1,022	1,171	1,036	1,055	4,01%
2.003	0,992	1,108	1,223	1,089	1,110	5,24%
2.004	1,051	1,161	1,310	1,215	1,193	7,41%
2.005	1,165	1,245	1,344	1,286	1,265	6,05%
2.006	1,056	1,230	1,376	1,233	1,232	-2,59%
2.007	1,070	1,215	1,378	1,201	1,224	-0,68%
2.008	1,127	1,209	1,444	1,255	1,267	3,53%
2.009	1,086	1,274	1,455	1,192	1,259	-0,64%
2.010	1,108	1,306	1,473	1,351	1,317	4,62%
2.011	1,129	1,309	1,541	1,420	1,338	1,62%
2.012	1,220	1,357	1,574	1,289	1,367	2,18%

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.

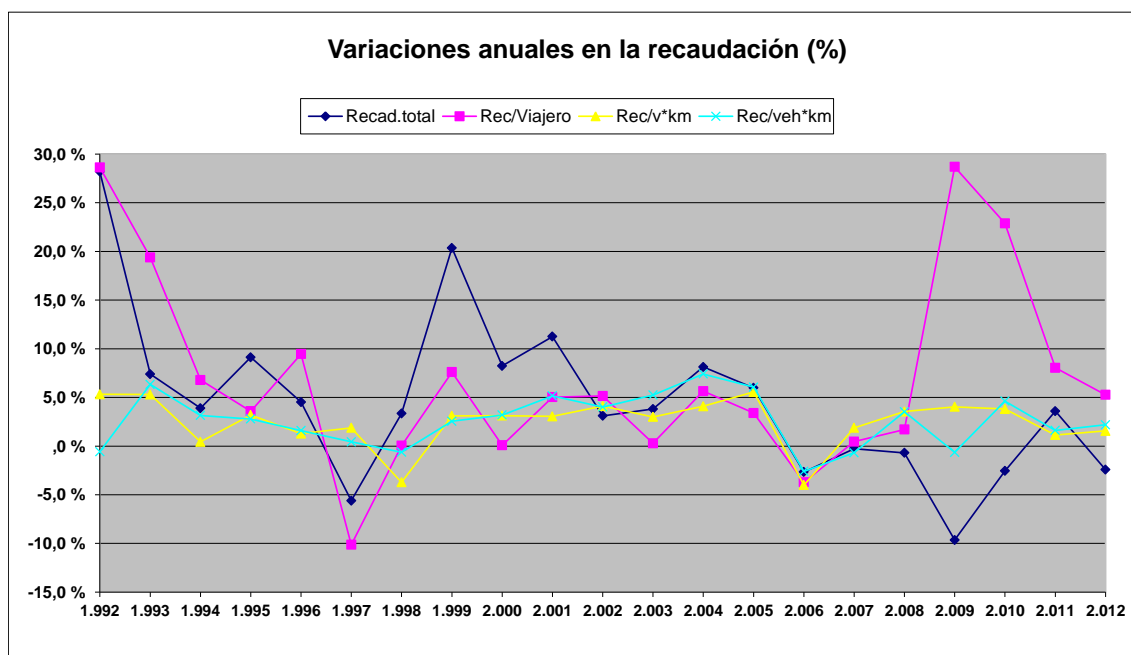


El siguiente cuadro muestra las variaciones sobre el año anterior, en la recaudación anual de las concesiones. También figuran otros indicadores que ayudan a explicar la evolución de la recaudación.

VARIACIONES ANUALES EN RECAUDACION

VARIACIONES ANUALES (%)				
AÑO	Rec	Rec/Viajero	Rec/V-km	Rec/Veh-km
2.000				
2.001	11,25 %	5,03 %	3,05 %	5,15 %
2.002	3,11 %	5,15 %	4,12 %	4,02 %
2.003	3,82 %	0,29 %	3,00 %	5,24 %
2.004	8,13 %	5,65 %	4,09 %	7,41 %
2.005	5,98 %	3,40 %	5,56 %	6,05 %
2.006	-2,66 %	-3,72 %	-4,00 %	-2,59 %
2.007	-0,27 %	0,46 %	1,88 %	-0,68 %
2.008	-0,69 %	1,71 %	3,56 %	3,53 %
2.009	-9,65 %	28,68 %	4,04 %	-0,64 %
2.010	-2,65 %	22,89 %	3,81 %	4,62 %
2.011	3,60 %	8,04 %	1,14 %	1,62 %
2.012	-2,42 %	5,26 %	1,56 %	2,18 %

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre



1.8 Tarifas usuario medias de las concesiones y tarifas ponderadas

Las tarifas usuario medias que aparecen en el cuadro siguiente se han obtenido por media aritmética de las tarifas de todas las concesiones a fin de año. Se han ponderado las tarifas de cada concesión por el número de viajeros*km realizados por cada una de ellas, obteniéndose **una tarifa usuario media ponderada por viajero*km** (tarifa usuario ponderada).

De este modo se puede comparar la utilización de cada concesión en función de su tarifa, esto quiere decir, que **las concesiones que tienen tarifas más bajas** de la tarifa media **realizan más tráfico** (en viajeros-km) que las concesiones con tarifas más altas.

Durante el año 2012 se actualizaron las tarifas vigentes según lo dispuesto en el Artículo 19 de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, regularizando los incrementos “*a cuenta*” sobre el futuro I.P.C del año, autorizados en Julio de 2011 para favorecer un incremento de ingresos que atenuara el continuo incremento de costes.

En el siguiente cuadro quedan reflejadas esas tarifas usuario media y ponderadas, junto con una comparación entre ambas.

AÑO	TARIFA USUARIO MEDIA (1)	VARIACION I.P.C. MEDIO	TARIFA USUARIO PONDERADA (2)	DIFERENCIA (1) - (2)	Variacion Tarifa Usuario Ponderada en %	Variación IPC general en el año
1999	0,044290	1,80	0,041100	0,003190	-	2,9%
2000	0,046710	2,30	0,043450	0,003260	5,72%	4,0%
2001	0,048840	3,40	0,045660	0,003180	5,09%	2,7%
2002	0,048760	3,60	0,045640	0,003120	-0,04%	4,0%
2003	0,050920	3,50	0,047380	0,003540	3,81%	2,6%
2004	0,052720	3,00	0,049140	0,003580	3,71%	3,2%
2005	0,054610	3,00	0,050440	0,004170	2,65%	3,7%
2006	0,056180	3,37	0,052040	0,004140	3,17%	2,7%
2007	0,060030	3,52	0,055659	0,004371	6,95%	4,2%
2008	0,061310	2,79	0,057530	0,003780	3,36%	1,4%
2009	0,063477	4,08	0,059880	0,003597	4,08%	0,8%
2010	0,063666	-0,29	0,059385	0,004281	-0,83%	3,0%
2011	0,066769	1,80	0,061998	0,004771	4,40%	2,4%
2012	0,068005	3,20	0,062945	0,005060	1,53%	2,9%

Datos I.P.C. de INE un solo decimal

1.9 Resumen de explotación de las concesiones de transporte público regular permanente y de uso general de viajeros de titularidad de la Administración General del Estado.

Se resume en un cuadro los principales datos de explotación del año 2012, sobre el que se realizan las siguientes aclaraciones:

- El número de concesiones son las vigentes a fin de año.
- La diferencia entre poblaciones atendidas y paradas netas consiste en que éstas últimas incluyen además de las poblaciones otros lugares atendidos como cruces de carretera, puentes, fábricas, hospitales, ermitas, centros docentes y militares y otros lugares de interés histórico artístico.
- Cuando un lugar es atendido por dos o más concesiones distintas se contabiliza como una única parada neta y en cambio, en paradas totales se cuenta el número de concesiones que realizan dicha parada.
- Ejemplo: En Lorca (Murcia) tienen parada en la población 4 concesiones distintas y además hay otra concesión que tiene parada en un cruce de carretera, fuera de la población pero dentro del municipio. Se contabilizaría como un municipio atendido, una población atendida, dos paradas netas (la población y el cruce) y como cinco paradas totales.
- En cuanto a la tarifa usuario media de las concesiones, la tarifa usuario media ponderada por los viajero-km y recaudación media por viajero-km están analizados en el apartado **1.8**.
- La antigüedad media de los vehículos adscritos es de **6,87 años**, inferior a la edad media de **10,4 años** estimada para el conjunto del parque nacional de autobuses.

CUADRO RESUMEN DE EXPLOTACIÓN DE LAS CONCESIONES DE TRANSPORTE REGULAR DE VIAJEROS DE TITULARIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO. AÑO 2012 (a 31-12-2012)	
<i>Número de concesiones vigentes</i>	95
<i>Número de municipios atendidos</i>	2.245
<i>Número de poblaciones atendidas</i>	3.025
<i>Número de paradas netas</i>	3.668
<i>Número de paradas totales</i>	5.083
<i>Número medio de paradas/concesión</i>	53,5
<i>Número de vehículos adscritos</i>	1304
<i>Edad media de los vehículos adscritos</i>	6,87
<i>Kilómetros cubiertos (km)</i>	77.337
<i>Viajeros transportados</i>	32.147.335
<i>Viajeros-kilómetro</i>	5.909.074.434
<i>Kilómetros recorridos por los vehículos (veh.km)</i>	250.035.343
<i>Recaudación total (€)</i>	341.891.595
<i>Tarifa usuario media de las concesiones (€/viajero.km)</i>	0,068005
<i>Tarifa usuario media ponderada por viajero-km (€/viajero.km)</i>	0,062945
<i>Recaudación/viajero-km (€/viajero.km)</i>	0,057859
<i>Recaudación/vehículo-km (€/veh.km)</i>	1,367373
<i>Ocupación media (viajeros/vehículo)</i>	24
<i>Recorrido medio del viajero (km)</i>	184

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.

2. Estructura empresarial de las sociedades titulares de concesiones de transporte de viajeros por carretera de competencia estatal.

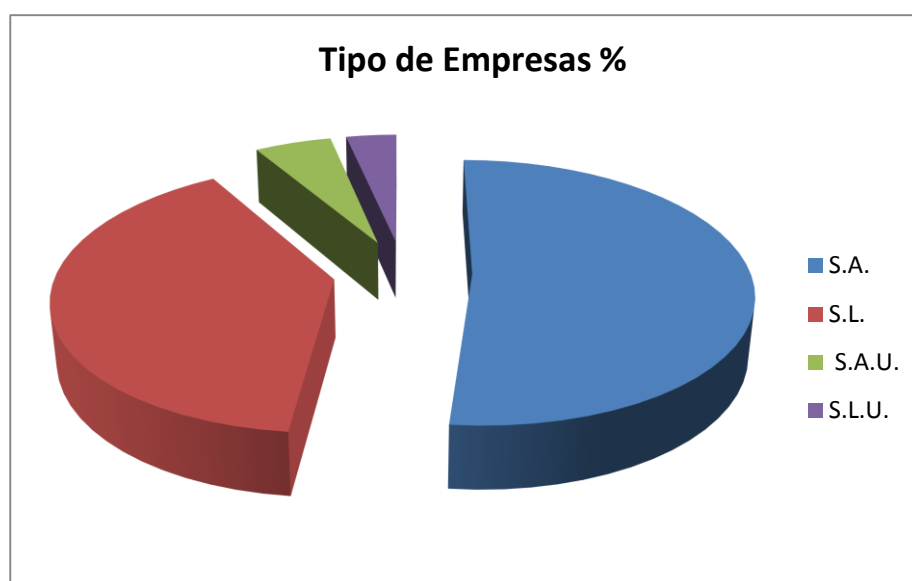
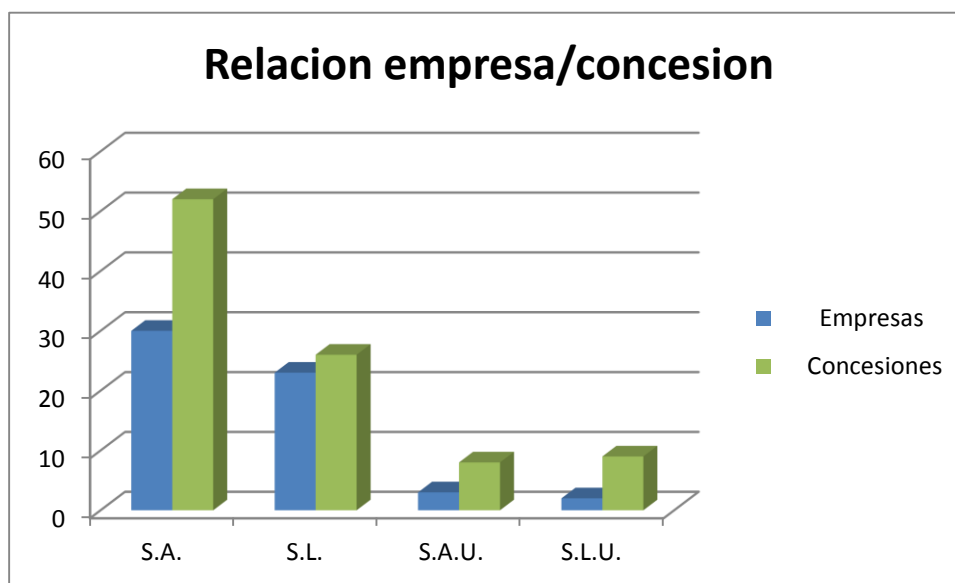
Un buen número de las empresas que ostentan la titularidad de concesiones de servicios públicos regulares y permanentes de transporte de viajeros por carretera de ámbito estatal están integradas en grupos de empresas, de mayor o menor tamaño, que constituyen el 63,8% del total de concesionarios.

El tipo de sociedad, grupo empresarial, su distribución, grado de participación, número de vehículos asignados y su antigüedad media quedan reflejados en el cuadro siguiente:

**Empresas concesionarias y vehículos
Situación a 31/12/2012**

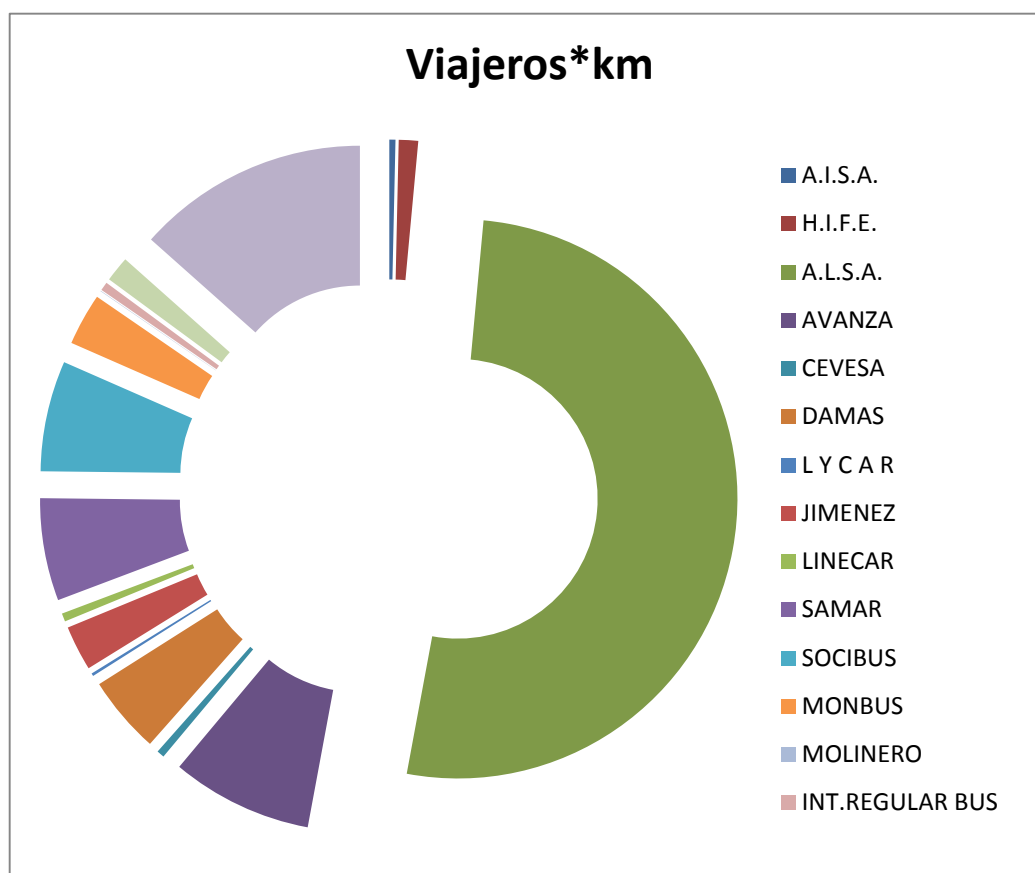
Empresa/Grupo	Nº	Nº	Tipo empresa				Nº	Nº	Acceso PMR		Antigüed. veh.		Porcentajes			
	Conc.	Emprs.	S.A.	S.L.	SAU	SLU	Veh.	Plazas	SI	NO	máxima. promed.	media promed.	Conc.	Emprs.	Veh.	Plazas
A. I. S. A .	3	1	1	-	-	-	68	3.493	15	53	12	8,51	3,16%	1,72%	5,22%	5,27%
H. I. F. E .	2	1	1	-	-	-	26	1.385	7	19	12	7,35	2,11%	1,72%	2,00%	2,09%
A L S A	24	9	4	1	2	2	394	21.149	93	301	7	3,91	25,26%	15,52%	30,24%	31,88%
A V A N Z A	10	5	2	3	-	-	160	7.137	18	142	6	3,53	10,53%	8,62%	12,28%	10,76%
S A M A R	9	3	2	1	-	-	188	9.696	23	166	14	7,85	9,47%	5,17%	14,43%	14,62%
C E V E S A	4	1	1	-	-	-	20	1.010	11	9	11	7,62	4,21%	1,72%	1,53%	1,52%
M O N B U S	6	6	3	2	1	-	72	3.689	48	24	8	5,12	6,32%	10,34%	5,53%	5,56%
D A M A S	2	2	2	-	-	-	36	1.992	20	16	8	5,27	2,11%	3,45%	2,76%	3,00%
L. Y. C. A. R.	2	1	1	-	-	-	5	270	0	5	10	7,48	2,11%	1,72%	0,38%	0,41%
JIMENEZ	4	4	1	3	-	-	42	2.108	9	33	9	4,52	4,21%	6,90%	3,22%	3,18%
LINECAR	3	2	2	-	-	-	38	1.809	0	38	13	8,68	3,16%	3,45%	2,92%	2,73%
S O C I B U S - S E C O R B U S	3	2	1	1	-	-	35	1.692	35	0	4	2,22	3,16%	3,45%	2,69%	2,55%
M O L I N E R O	3	1	-	1	-	-	4	173	2	2	13	8,98	3,16%	1,72%	0,31%	0,26%
AGREDA AUTOMOVIL,SA.	1	1	1	-	-	-	11	548	0	11	14	12,18	1,05%	1,72%	0,84%	0,83%
RENFE IÑIGO,SA.	1	1	1	-	-	-	10	512	2	8	8	4,30	1,05%	1,72%	0,77%	0,77%
LA SERRANICA,SL	1	1	-	1	-	-	1	50	0	1	14	14,29	1,05%	1,72%	0,08%	0,08%
TRANSPORTES PESA, SA.	1	1	1	-	-	-	2	110	0	2	13	12,96	1,05%	1,72%	0,15%	0,17%
TRPTES. HDEZ. PALACIO, SA.	1	1	1	-	-	-	5	275	0	5	10	5,63	1,05%	1,72%	0,38%	0,41%
TRAP,SA.	1	1	1	-	-	-	1	50	0	1	15	13,74	1,05%	1,72%	0,08%	0,08%
AUTOCARES NOVATOUR,SL	1	1	-	1	-	-	3	116	0	3	15	14,94	1,05%	1,72%	0,23%	0,17%
GONZALEZ Y DE LA RIVA,SL	1	1	-	1	-	-	4	76	0	4	14	10,12	1,05%	1,72%	0,31%	0,11%
AUTOCARES COSTA AZUL, SA.	1	1	-	1	-	-	30	1.171	12	18	15	12,32	1,05%	1,72%	2,30%	1,77%
SEPULVEDANA	2	2	1	1	-	-	44	2.303	6	38	14	6,08	2,11%	3,45%	3,38%	3,47%
LIN. EXTREMEÑAS AUTOBUSES	1	1	1	-	-	-	25	1.373	2	23	12	4,67	1,05%	1,72%	1,92%	2,07%
DAINCO, S. A.	1	1	1	-	-	-	8	480	8	0	4	2,57	1,05%	1,72%	0,61%	0,72%
AUTOCARES CER, SA.	1	1	1	-	-	-	14	532	14	0	5	2,63	1,05%	1,72%	1,07%	0,80%
MIGUEL GAMON,SL	1	1	-	1	-	-	12	698	0	12	10	3,26	1,05%	1,72%	0,92%	1,05%
EMPRESA LAX,SL.	1	1	-	1	-	-	8	412	3	5	15	6,76	1,05%	1,72%	0,61%	0,62%
BILMAN BUS, SL.	1	1	-	1	-	-	20	1.080	16	0	4	2,37	1,05%	1,72%	1,53%	1,63%
BUS MADRID ALMERIA, SL.	1	1	-	1	-	-	6	288	6	0	4	1,6	1,05%	1,72%	0,46%	0,43%
INTERNAT. REGULAR BUS,SL.	2	2	-	2	-	-	11	657	10	1	7	1,42	2,11%	3,45%	0,84%	0,99%
	95	58	30	23	3	2	1.303	66.334	360	940	10	6,87	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

	Empresas		Concesiones	
	Nº	%	Nº	%
S.A.	30	51,7	52	54,7
S.L.	23	39,7	26	27,4
S.A.U.	3	5,2	8	8,4
S.L.U.	2	3,4	9	9,5
	58	100	95	100



ACTIVIDAD POR GRUPOS EMPRESARIALES

Grupo empresarial	Viajeros	%	Viajeros*km.	%	Vehiculos*km	%
A.I.S.A.	159.198	0,50%	20.780.952	0,35%	1.866.462	0,75%
H.I.F.E.	582.537	1,81%	66.055.679	1,12%	4.311.917	1,72%
A.L.S.A.	12.868.975	40,03%	3.040.477.732	51,45%	112.862.455	45,14%
AVANZA	3.470.364	10,80%	482.802.650	8,17%	30.267.254	12,11%
CEVESA	302.415	0,94%	25.902.315	0,44%	3.935.869	1,57%
DAMAS	715.932	2,23%	264.644.916	4,48%	6.653.626	2,66%
LYCAR	64.833	0,20%	9.614.850	0,16%	684.474	0,27%
JIMENEZ	887.838	2,76%	153.900.421	2,60%	6.784.203	2,71%
LINECAR	370.828	1,15%	28.122.412	0,48%	3.172.108	1,27%
SAMAR	5.013.461	15,60%	350.129.449	5,93%	20.446.520	8,18%
SOCIBUS	753.034	2,34%	377.880.791	6,39%	13.196.884	5,28%
MONBUS	973.162	3,03%	177.768.463	3,01%	10.482.531	4,19%
MOLINERO	19.499	0,06%	1.392.854	0,02%	312.599	0,13%
INT.REGULAR BUS	815.761	2,54%	29.182.032	0,49%	1.510.874	0,60%
SEPULVEDANA	1.634.590	5,08%	86.780.965	1,47%	7.107.787	2,84%
Resto empresas (16)	3.514.908	10,93%	793.637.953	13,43%	26.439.780	10,57%
TOTALES	32.147.335		5.909.074.434		250.035.343	



2.1 Vehículos adscritos en concesiones de transporte de viajeros por carretera de ámbito estatal.

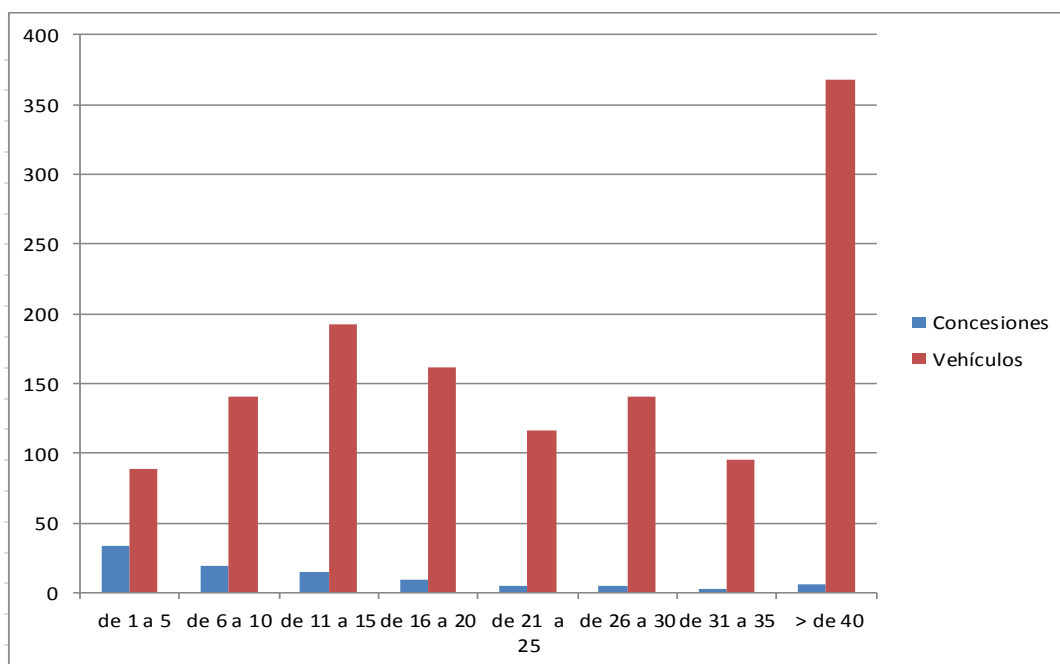
El artículo 83 del ROTT (Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres) establece que, en el título concesional, se debe establecer el número mínimo y la capacidad de los vehículos que han de estar adscritos a la prestación del servicio de la concesión, o el número mínimo de plazas ofertadas y las condiciones técnicas de seguridad que han de reunir dichos vehículos, así como su antigüedad máxima y otras características exigibles.

Las empresas concesionarias, en 2012 eran 58, mantenían una oferta de 66.334 plazas con una flota de 1.303 vehículos, de los cuales un 28% disponían de medidas para facilitar el acceso y transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida, porcentaje que se va incrementando a medida que se renueva la flota con la incorporación de nuevas unidades que vienen a sustituir a aquellas que han alcanzado la antigüedad máxima exigida en cada concesión.

Es evidente, sin embargo, la participación de un mayor número de vehículos que los nominalmente adscritos a cada concesión, basta con ver el apartado de vehículo en colaboración o de refuerzo, además de la existencia de expediciones “de calidad”, que sin ser descritas como obligatorias en los pliegos concesionales, si son ofertadas por las diferentes empresas concesionarias y servidas por vehículos, no adscritos a la concesión, con características especiales en cuanto a seguridad, confort, número de plazas por vehículo, servicios disponibles a bordo, atenciones al usuario y otras mejoras, lo que hace que se incremente el número de vehículos que prestan servicio en las concesiones de titularidad de la Administración General del Estado.

En el siguiente cuadro se hace una descripción de la adscripción de vehículos, dependiendo del número de ellos que prestan servicio en las diferentes concesiones.

Distribución veh.adscritos	Número de			En %		
	Concesiones	Vehiculos	Plazas	Concesiones	Vehiculos	Plazas
de 1 a 5	33	89	4.337	34,74%	6,83%	6,54%
de 6 a 10	19	141	7.361	20,00%	10,82%	11,10%
de 11 a 15	15	192	9.896	15,79%	14,74%	14,92%
de 16 a 20	9	161	8.302	9,47%	12,36%	12,52%
de 21 a 25	5	116	6.077	5,26%	8,90%	9,16%
de 26 a 30	5	141	7.098	5,26%	10,82%	10,70%
de 31 a 35	3	95	5.139	3,16%	7,29%	7,75%
> de 40	6	368	18.124	6,32%	28,24%	27,32%
Totales	95	1.303	66.334			



Distribución de vehículos por nº plazas

Plazas	Veh.	%
Hasta 30	30	2,30%
De 31 a 40	115	8,83%
De 41 a 50	546	41,90%
De 51 a 60	557	42,75%
Mas de 61	55	4,22%
	1.303	100,00%

Distribución de vehículos por dimensiones (en metros.)

<i>Empresa o Grupo</i>	6	8	9	12	13	14	15	Total
AISA				35	28	1	4	68
HIFE				8	13	5		26
ALSA			2	5	86	109	192	394
AVANZA				54	103	1	2	160
SAMAR				89	86		13	188
CEVESA	1			3	16			20
MONBUS		1	5	2	52	1	11	72
DAMAS				16		4	16	36
L Y C A R					5			5
JIMENEZ				24	12		6	42
LINECAR	2		2	30	4			38
SOCIBUS-SECORBUS					35			35
MOLINERO			2	1	1			4
AGREDA,SA				10	1			11
RENFÉ IÑIGO		1		5	1	2	1	10
THERPASA					5			5
TRAP,SA.				1				1
NOVATOUR		0	2	1	0			3
GONZALEZ DE LA RIVA		4						4
COSTA AZUL		2		25	3			30
SEPULVEDANA	1	2		8	16		17	44
LEDA					25			25
DAINCO, S.A.							8	8
AUTOCARES CER,SA		1			13			14
MIGUEL GAMON,SL					12			12
EMPRESA LAX,SL.					8			8
BILMAN BUS, SL.							20	20
BUS MADRID ALMERIA, SL.					6			6
INTERNT. REGULAR BUS,SL.				1	3		7	11
Totales	4	11	13	318	534	123	297	1.300
en %	0,31%	0,85%	1,00%	24,46%	41,08%	9,46%	22,85%	100,00%

**Grupos de más de 15 unds.
según nº de plazas**

Nº plazas por vehículo	Nº de vehículos	% sobre el total
26	18	1,4%
35	43	3,3%
38	30	2,3%
40	20	1,5%
46	41	3,1%
48	214	16,4%
50	268	20,6%
51	17	1,3%
52	43	3,3%
53	18	1,4%
54	160	12,3%
55	71	5,4%
56	16	1,2%
57	28	2,1%
58	16	1,2%
60	188	14,4%
63	20	1,5%
65	27	2,1%
Resto	65	5,0%
Total	1.303	

A la vista de este cuadro se puede apreciar que la flota va variando su composición aportando mayor número de unidades entre aquellas con más capacidad, la mayoría de ellos se concentra entre **48, 50, 54 y 60** plazas, la tendencia parece dirigirse hacia una homogenización en las características de los vehículos adscritos, intentando conseguir mayor capacidad, condición necesaria y exigida para líneas de largo y medio recorrido, buscando disponer de amplios espacios interiores que aporten mayores y mejores condiciones de comodidad, seguridad y servicio a los usuarios.

3. CALIDAD DEL SERVICIO Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Desde el año 2000, con periodicidad bianual, la Dirección General de Transporte Terrestre venía llevando a cabo la medición de la calidad del servicio percibida por los usuarios, así como el análisis de la evolución temporal de los índices globales de la calidad (o atributos de la calidad), en relación con las concesiones de transporte público de viajeros por carretera de competencia.

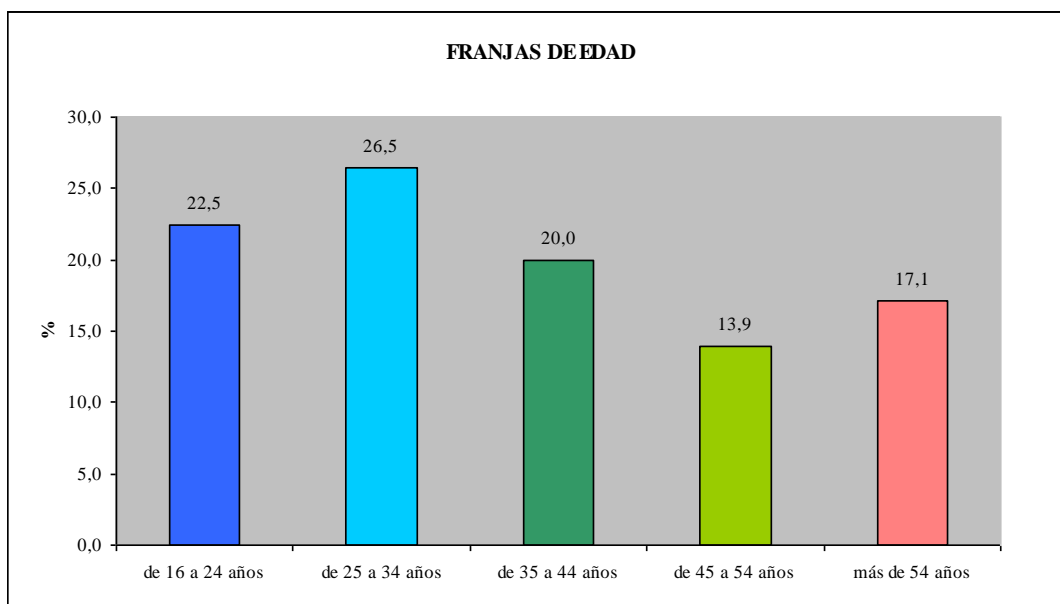
En el estudio realizado en 2008 (último disponible), el proceso metodológico seguido consistió en la realización de:

- Encuestas a usuarios, al objeto de:
 - Recopilar información sobre concesiones y empresas prestatarias de los servicios (itinerarios, paradas, nº de servicios, horarios, longitudes de recorrido, características de la demanda, etc.).
 - Determinar aspectos del servicio a analizar, planteándose los siguientes temas:
 - ¿Qué imagen se tiene de las empresas concesionarias?
 - ¿El viajero se siente cliente o simple usuario cautivo?
 - ¿Conoce sus derechos y obligaciones?
 - ¿Qué aspectos han mejorado y empeorado en los 2/3 últimos años?
 - Preparar y organizar la investigación de campo (elaborar cuestionarios, seleccionar puntos de encuesta, formar equipos, etc.). La información recogida se estructuró básicamente en:
 - Identificación de la concesión, estación y fecha
 - Características del encuestado y del viaje (sexo, edad, motivo del viaje, etc.)
 - Hábitos de utilización del viaje (frecuencia).

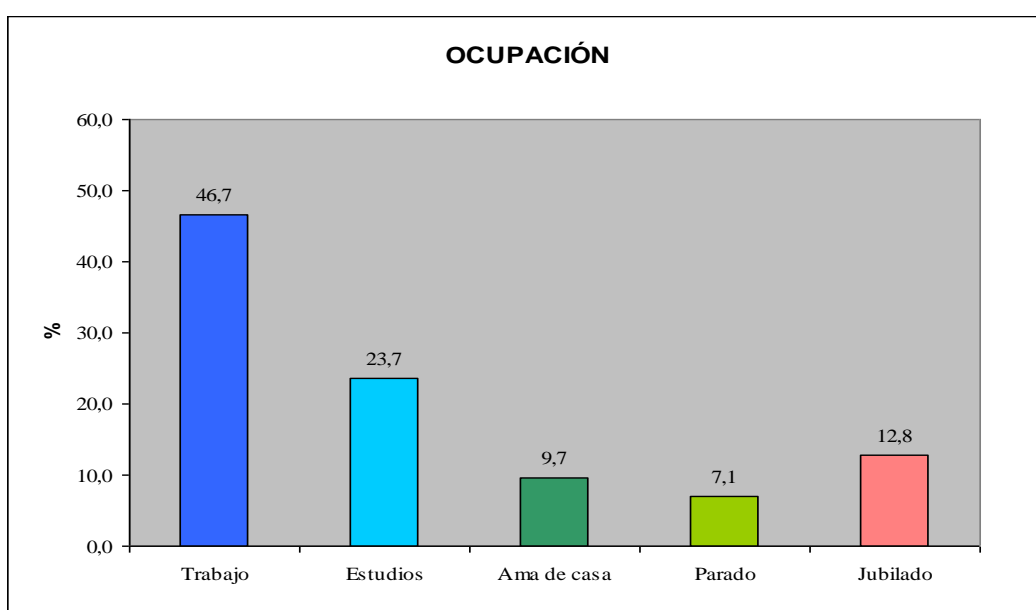
- Cambios percibidos.
- Información sobre indicadores de calidad (puntualidad, seguridad, confort, limpieza, atención al cliente, relación calidad/precio, etc.)
- Entrevistas en municipios:
 - 400 entrevistas con representantes municipales, en municipios de menos de 25.000 habitantes.
- Informes de estaciones de autobuses:
 - Elaboración de fichas-informe de las estaciones de autobuses
- Actividades de gabinete:
 - Tratamiento de la información (codificación, grabación y depuración de datos).
 - Explotación de los resultados.
 - Análisis de la información obtenida:
 - Valoración de la calidad observada.
 - Valoración de la calidad esperada.
 - Análisis comparativo: calidad observada / calidad objetivo
 - Análisis de la evolución de los años 2000 a 2008 y elaboración de conclusiones.

De acuerdo a la metodología descrita, se llevaron a cabo 20.048 encuestas en 35 estaciones (la mayoría de capitales de provincia) y en municipios de menos de 25.000 habitantes.

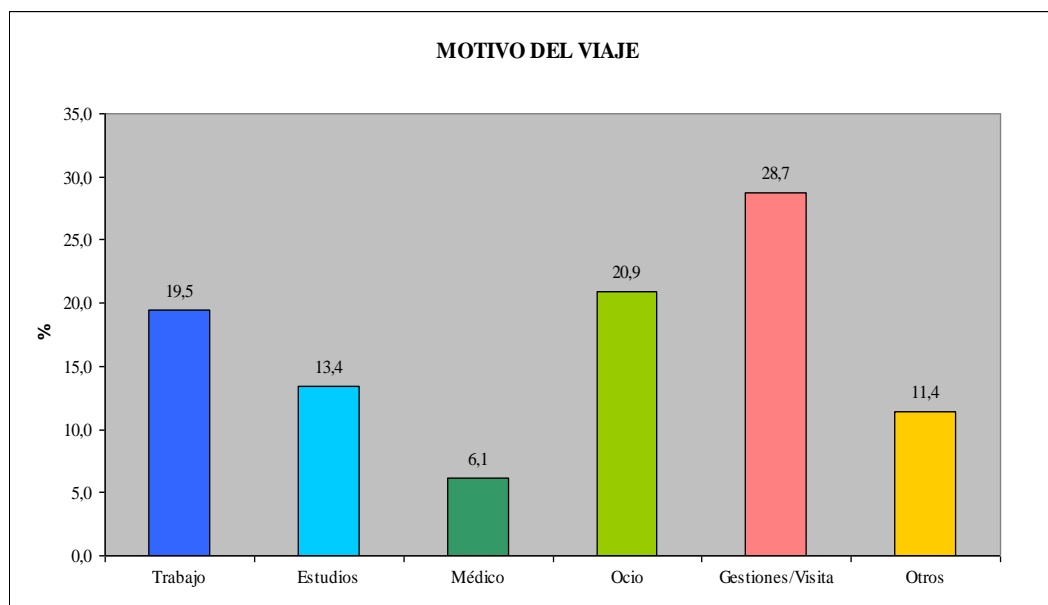
El perfil de los encuestados corresponde en un 44,5 % a hombres y en un 55,5 % a mujeres, todos ellos de más de 16 años. El análisis de la información se distribuyó de acuerdo a las siguientes franjas de edad:



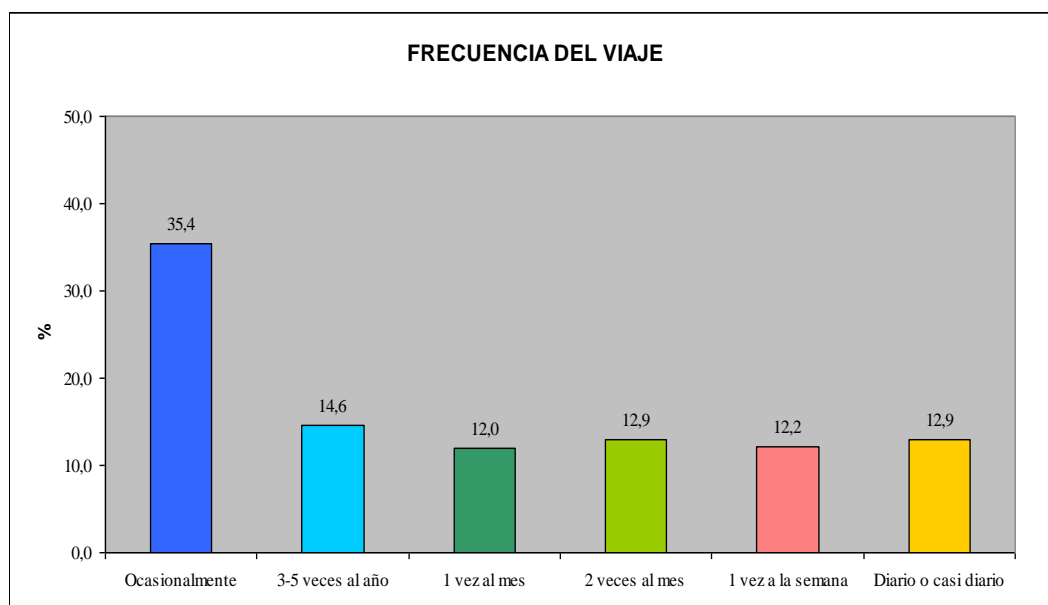
La mayor parte de los encuestados eran trabajadores (un 46,7%) pero también había estudiantes, amas de casa, parados y jubilados.



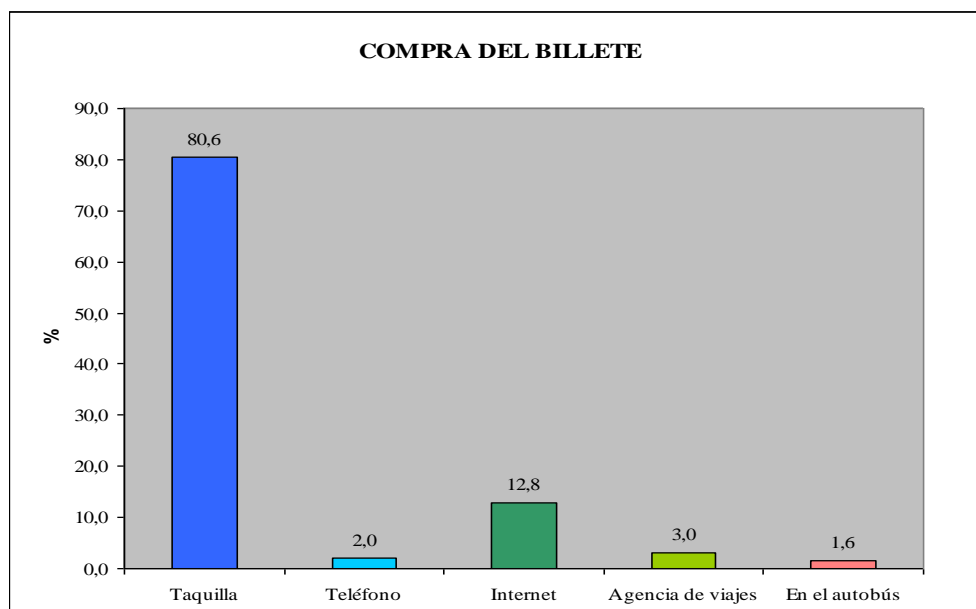
En el grupo de encuestados, los motivos de los viajes son mayoritariamente las gestiones, las visitas, el ocio y los viajes de trabajo.



Del análisis de la información recogida se observa también la frecuencia con la que las personas encuestadas realizaban los viajes.



Como novedad, en la encuesta realizada se introdujo una pregunta al usuario sobre el lugar de compra del billete. La mayoría manifestó haberlo adquirido en la taquilla de la estación y un 12,8% declaró haber efectuado la compra por Internet.



La valoración de la **calidad observada del servicio** se efectuó otorgando una puntuación de 1 a 5 para cada uno de los distintos aspectos.

Para valorar la **calidad objetivo del servicio** se asignó un valor numérico en función del grado de importancia otorgado a los tres aspectos prioritarios para el usuario:

- Aspectos citados como más importantes: valor 5 (con independencia del orden).
- Aspectos citados como menos importantes: valor 3 (con independencia del orden).
- Aspectos no citados: valor asignado en la calidad observada si es superior o igual a 3.

Si es inferior, valor 3 (mínimo esperado).

3.1 Calidad observada

En general, los usuarios manifiestan un grado de satisfacción alto con la calidad del servicio, calificándolo, al menos, de normal entre el 72% y el 96% de los mismos, según sea el atributo considerado.

No se observan diferencias significativas en las valoraciones de la calidad del servicio según el sexo de los entrevistados. Sin embargo, a medida que aumenta la edad de los viajeros, la calidad se valora más positivamente (3,65 puntos para personas de más de 54 años, frente a los 3,49 puntos los jóvenes de 16 a 24 años).

En el análisis de la calidad observada frente al motivo del viaje, se observan puntuaciones más bajas para los viajes que se realizan por motivo de estudios.

En cuanto a la frecuencia del viaje, las valoraciones de la calidad son más elevadas conforme disminuye la frecuencia de utilización del servicio en cada caso. Los viajeros habituales son más exigentes con la calidad recibida.

Las valoraciones globales de la calidad observada por los usuarios en relación a los diferentes aspectos del servicio se pueden observar en la siguiente tabla:

VALORACIONES GLOBALES	
ATRIBUTOS	Valoración
Puntualidad de salida	3,75
Seguridad durante el viaje	3,75
Amabilidad y corrección del personal	3,71
Limpieza del autobús	3,68
Puntualidad de llegada	3,67
Confort del autobús	3,63
Calidad de los vehículos	3,63
Temperatura interior	3,61
Información y venta de billetes	3,60
Servicio Internet (información, reserva y venta)	3,44
Correspondencia con otras líneas	3,39
Idoneidad de las paradas	3,38
Información y señalización en estación de origen	3,36
Seguridad y control de equipajes	3,32
Conservación y limpieza de las estaciones	3,31
Suficiencia de horarios	3,30
Relación Calidad/Precio	3,26
Disponibilidad de hojas de reclamaciones	3,20
Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.	3,18
Información derechos del viajero	3,00
ÍNDICE GLOBAL DE CALIDAD OBSERVADA:	3,57

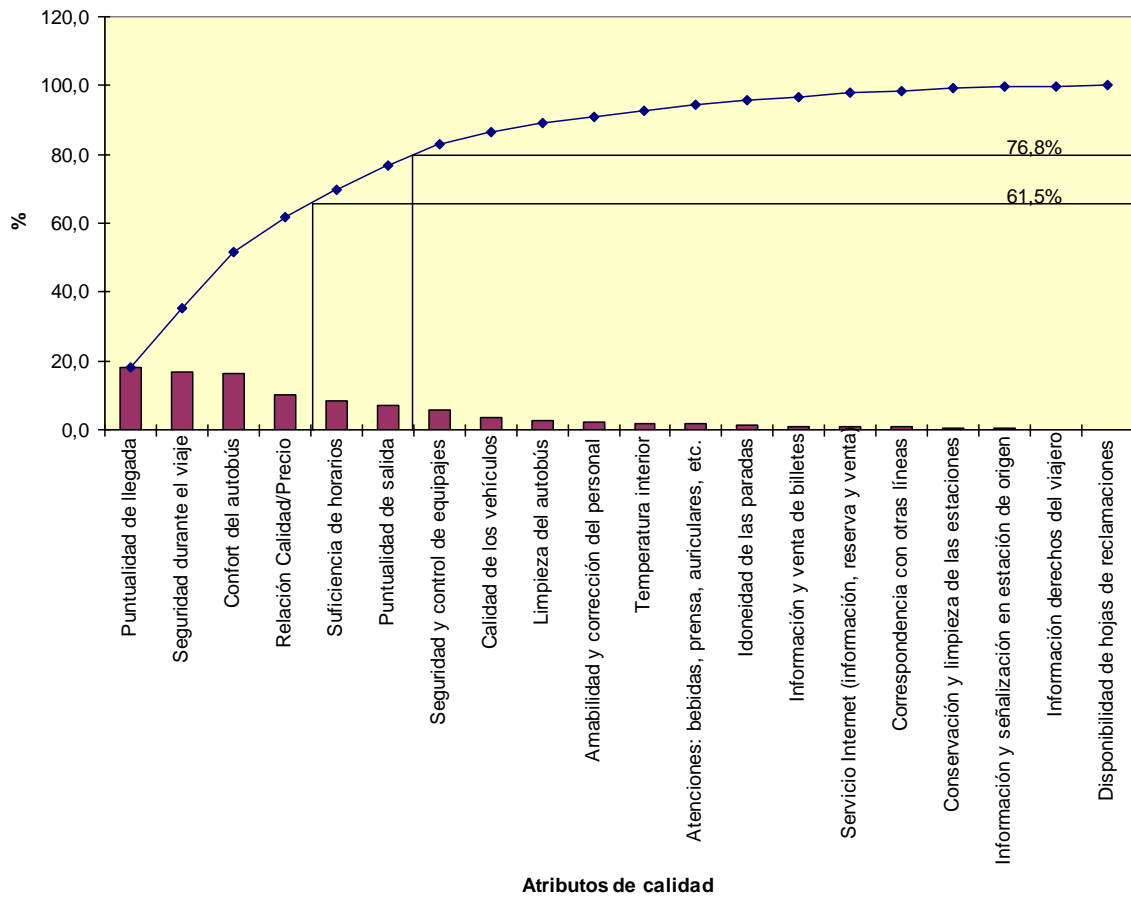
3.2 Calidad esperada

En el cuadro siguiente se recoge la clasificación realizada por los usuarios según el grado de importancia que supone para ellos la calidad de cada uno de los tres aspectos prioritarios seleccionados. La metodología empleada supone que la calidad esperada en los aspectos menos importantes es, al menos, normal dado que todos los atributos reciben como mínimo una puntuación de aceptable.

ATRIBUTOS	ÍNDICES
Puntualidad de llegada	18,3
Seguridad durante el viaje	16,9
Confort del autobús	16,2
Relación Calidad/Precio	10,2
Suficiencia de horarios	8,3
Puntualidad de salida	7,0
Seguridad y control de equipajes	5,9
Calidad de los vehículos	3,6
Limpieza del autobús	2,5
Amabilidad y corrección del personal	2,1
Temperatura interior	1,7
Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.	1,6
Idoneidad de las paradas	1,4
Información y venta de billetes	1,1
Servicio Internet (información, reserva y venta)	1,0
Correspondencia con otras líneas	0,8
Conservación y limpieza de las estaciones	0,6
Información y señalización en estación de origen	0,5
Información derechos del viajero	0,2
Disponibilidad de hojas de reclamaciones	0,1
∑ Índices	100,0

En el siguiente diagrama de Pareto se muestra la frecuencia con que los usuarios entrevistados han citado los aspectos del servicio de mayor importancia para ellos (sin considerar el orden de preferencia entre las tres opciones posibles).

El 76,8% de las respuestas se concentran en sólo seis atributos: Puntualidad de llegada, Seguridad, Confort, Relación calidad-precio, Suficiencia de horarios y Puntualidad de salida.

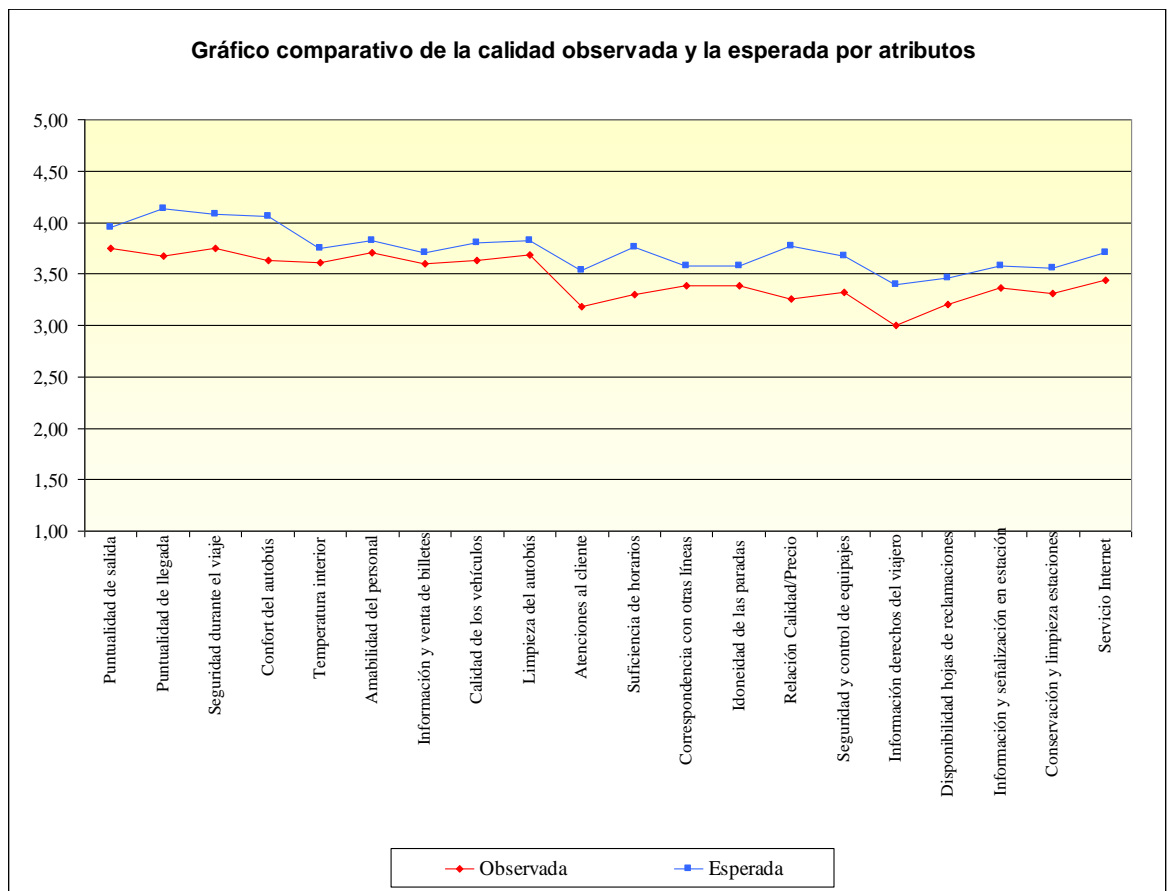


3.3 Análisis comparativo: Calidad Observada / Calidad Esperada

El grado de satisfacción de los usuarios es algo más que aceptable pues supera el valor 3 (normal) sin embargo las expectativas de calidad no son demasiado altas. El análisis comparativo de los índices globales de calidad da como resultado una diferencia de 0,36 puntos (3,57 para la calidad observada y 3,93 para la esperada).

Aunque este índice, indicador del grado de insatisfacción o expectativas no cumplidas, se puede considerar bajo pero muestra que la calidad esperada a nivel global no llega al 4 (buena), hecho que debe ser tenido en cuenta.

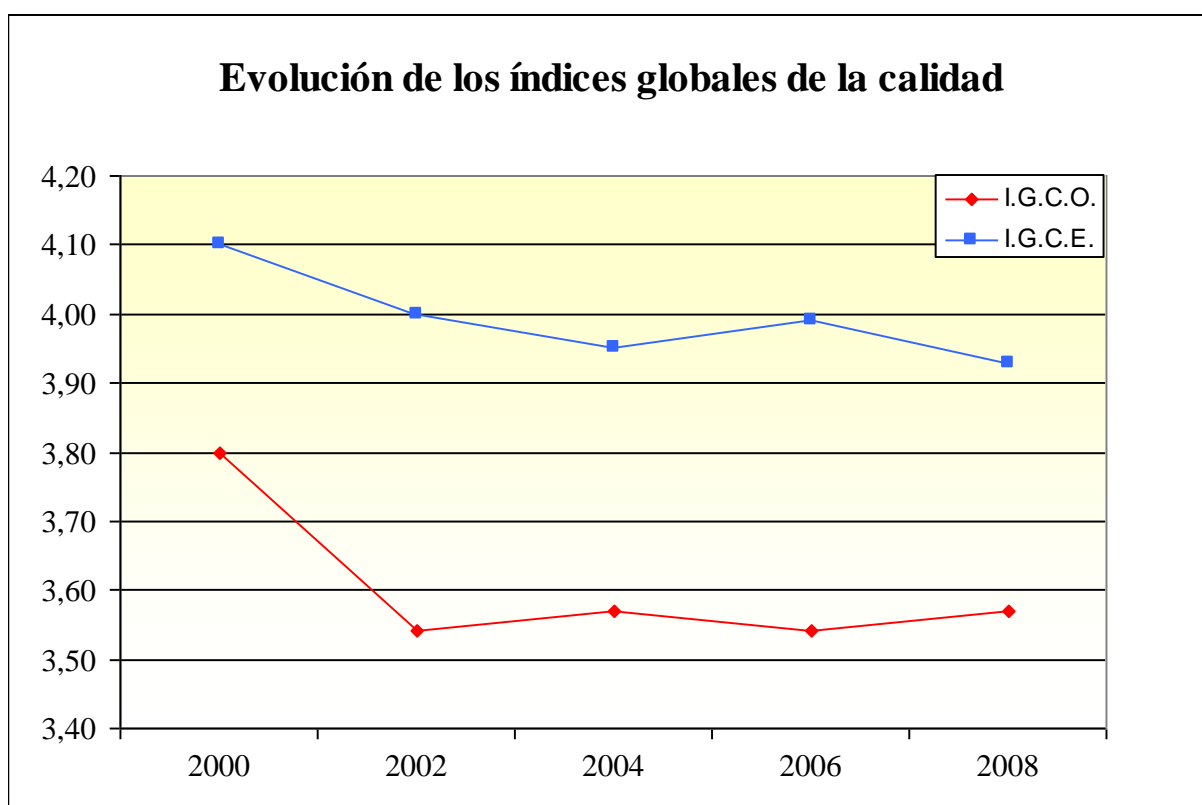
El análisis comparativo de ambas calidades se puede observar en el siguiente gráfico:



Además de los datos obtenidos de los usuarios, se realizaron también 370 entrevistas a representantes municipales de municipios de menos de 25.000 habitantes, los cuales dieron puntuaciones más bajas que los usuarios salvo las otorgadas para los atributos “puntualidad” y “relación calidad-precio”.

La evolución de los índices generales de calidad observada (I.G.C.O.) y de calidad esperada (I.G.C.E.) desde el año 2000 se muestra en la tabla y gráfico siguientes:

	2000	2002	2004	2006	2008
I.G.C.O.	3,80	3,54	3,57	3,54	3,57
I.G.C.E.	4,10	4,00	3,95	3,99	3,93



4 FUENTES DE DATOS CONSULTADAS

Para la elaboración de este estudio se han utilizado las siguientes fuentes de datos:

- Dirección General de Transporte Terrestre (Ministerio de Fomento).
- Inspección General del Transporte Terrestre. Dirección General de Transporte Terrestre (Ministerio de Fomento).
- Ministerio de Fomento.
- ✓ Los Transportes y las Comunicaciones. Informes Anuales.
- ✓ Los Transportes y los Servicios Postales. Informes Anuales.
- ✓ Anuarios Estadísticos.
- ✓ Calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de las concesiones de transporte público de viajeros por carretera competencia de la Administración General del Estado. Año 2008. (INECO)
- ✓ Boletín Anual de Transportes.
- ✓ Boletín Anual de Denuncias.
- ✓ Anuario Estadístico General.
- Instituto Nacional de Estadística.
- ✓ Transporte de viajeros.
- ✓ Encuesta Anual de Servicios.

5 ANEXO: Nota sobre la publicación “Transporte de viajeros” del INE

La principal fuente de datos sobre el sector del transporte público interurbano de viajeros por carretera proviene de las encuestas y publicaciones que realiza anualmente el Instituto Nacional de Estadística (INE) sobre sector del Transporte de Viajeros en general, que incluye además del que en este estudio interesan, a los restantes modos de transporte y el transporte urbano.

Aparte de los datos económicos de las empresas, que aquí no analizaremos, esta publicación incluye datos de tráfico bastante exhaustivos y datos de estructura y composición de las empresas que se verán a continuación, los cuales se analizan en el presente estudio.

Para encuadrar el alcance de esta estadística se resumen a continuación los principales parámetros de la misma:

- **Ámbito temporal:** Ejercicio económico del año correspondiente
- **Ámbito geográfico:** Todas las unidades estadísticas ubicadas en el territorio nacional
- **Unidad estadística:** La empresa, organización definida jurídicamente, con balance independiente, sometida a una autoridad rectora que puede ser una persona jurídica o una persona física, y constituida con miras a ejercer en uno o varios lugares una o varias actividades de producción de bienes o servicios. En el caso concreto de esta encuesta, la actividad principal es la dedicada a la realización de desplazamientos de personas y sus equipajes en vehículos contruidos y acondicionados para tal fin.
- **Parque de vehículos:** En el transporte de viajeros se incluyen las siguientes categorías de tarjeta de transporte: VR, VDN, VDC y VDL.
- **Número de líneas:** Número de vías de comunicación que explota una empresa de transporte.
- **Longitud de las líneas:** Kilómetros de las líneas que explota cada empresa de transporte.
- **Expediciones realizadas:** Salidas de uno o varios vehículos al mismo tiempo para hacer un servicio en un solo sentido.
- **Vehículos expedidos:** Vehículos que realizan las expediciones.

- Viajeros o pasajeros transportados: Total de personas que realizan los desplazamientos.
- Vehículos*Kilómetro: Kilómetros realizados por todos los vehículos expedidos.
- Viajeros o Pasajeros*Kilómetro: Suma de kilómetros recorridos por el total de los viajeros.
- Diseño de las encuestas: En el transporte de viajeros por carretera la estadística va dirigida a aquellas empresas cuya actividad exclusiva o principal consiste en el transporte regular, discrecional u ocasional de viajeros por carretera. La periodicidad es anual, y se realiza de forma exhaustiva, englobando un colectivo de 3.500 empresas.
- Estratificación de la encuesta: La información recogida se ha estratificado, teniendo en cuenta el número de viajeros y de viajeros*kilómetro. Para cada uno de los estratos se calcula un factor de corrección en función de la respuesta efectiva.