

# Estudio sociológico sobre la evaluación ciudadana de la calidad de los servicios e infraestructuras en el transporte por tren, avión, barco y autobús



Informe Ejecutivo 2018

# Índice

---

## Grupo Ael ¿Quiénes somos?

1. Metodología
2. Conclusiones generales
3. Usuarios de medios de transporte
4. Preferencia de los Medios
5. Valoraciones medios de transporte
6. Valoraciones de infraestructuras
7. Tecnología e información
8. Aplicación de innovaciones tecnológicas
9. Derechos de los pasajeros
10. Valoración Ministerio de Fomento
11. Conocimiento áreas Ministerio de Fomento



1

Metodología

# METODOLOGÍA

- **Universo:** Usuarios de transportes a nivel nacional.
- **Muestra:** 1.511 encuestas realizadas.
- **Tipo de entrevista:** Entrevista online a través de panel.
- **Margen de error:** Para un nivel de confianza del 95,5% y en las condiciones habituales de muestreo ( $p=q=50\%$ ), el margen de error para el total de la muestra resulta  $\pm 2,60\%$ .
- **Cuestionario:** Semiestructurado.
- **Fecha de realización del trabajo de campo:** del 19 de noviembre al 30 de noviembre de 2018.
- **Control de calidad:** de acuerdo a la Norma ISO 20252 y el código de conducta ICC/ESOMAR.





2

Conclusiones  
generales

## CONCLUSIONES GENERALES

- Los medios de transporte que más han utilizado los individuos durante el último año han sido el autobús de medio y largo recorrido (63,3%), el avión (61,9%) y el tren cercanías (61,0%). Por el contrario, es el barco el medio de transporte colectivo que menos se ha utilizado a lo largo de los últimos 12 meses.
- En cuanto a la preferencia de medios de transportes según la distancia a recorrer, el vehículo privado es el preferido por más del 50% de los individuos para realizar viajes con distancias inferiores a los 400 kilómetros, en cambio es el avión el medio favorito para los trayectos de mayor distancia.
- En términos de calidad, el AVE es el medio de transporte mejor valorado de manera global obteniendo una nota media de 7,67, le siguen el avión con un 7,39 y el tren de media y larga distancia que ha recibido una valoración global de 7,05.
- En lo que respecta a la calidad de las infraestructuras, los aeropuertos son las instalaciones mejor valoradas por los individuos con una nota media global de 7,27, seguido de las estaciones de trenes y los puertos. Las estaciones de autobuses es la infraestructura peor valorada con un 6,45.
- La página web de Renfe es la que obtiene una mayor tasa tanto de conocimiento como de uso, lo mismo sucede cuando preguntamos acerca de las aplicaciones móviles, siendo de nuevo la aplicación de Renfe la más utilizada por los individuos. En cuanto al Ministerio, son un 22,6% los que conocen su página web y un 4,6% la han utilizado alguna vez. El aumento de conocimiento en todas las páginas webs puede haberse producido debido al cambio en la metodología, ya que al haberse realizado las encuestas mediante panel online, tenemos unos individuos con un perfil mucho más tecnológico.
- Prácticamente el 70% de los encuestados opinan que los medios de transportes utilizan muchas o bastantes innovaciones tecnológicas de la información para su funcionamiento, el porcentaje es ligeramente menor para aquellos que opinan esto mismo sobre las infraestructuras (65,9%).
- Los individuos valoran de manera global al Ministerio de Fomento con un nota media de 6,10. Por edad, son los jóvenes los que valoran de manera más positiva al Ministerio. Finalmente, a nivel de zona, son los residentes en las islas y ciudades autónomas y del centro-norte los que mejor valoran al Ministerio.
- Las carreteras (83,3%), los ferrocarriles (80,2%) y el transporte terrestre (73,0%) son las áreas de actividad que en mayor medida los encuestados identifican como áreas pertenecientes al Ministerio de Fomento.

# CONCLUSIONES GENERALES: AREAS DE MEJORA !

## MEDIOS DE TRANSPORTE

**Tren media y larga distancia:** Evolutivamente en este medio de transporte ha mejorado la valoración de casi todos los aspectos de calidad, teniendo que trabajar únicamente el área de la atención del personal, que se ha visto reducido pasando de una valoración de 7,00 en 2017 a un 6,82 en esta medición.

**Autobús:** Los aspectos que han salido peor valorados por los individuos y en los que hay que realizar un mayor esfuerzo son la atención del personal, la puntualidad y la limpieza y el mantenimiento de los autobuses.

**Barco:** En general el barco ha obtenido una gran valoración en la mayoría de los aspectos, en cambio no se puede descuidar que hay que reforzar el trabajo para mejorar la puntualidad y la optimización del tiempo de viaje.

**Cercanías:** La atención del personal, la puntualidad y la limpieza/mantenimiento de los trenes son las áreas de mejora que tiene que trabajar el Cercanías de cara al año que viene.

## INFRAESTRUCTURAS

**Aeropuertos:** A la hora de valorar los aeropuertos, los individuos se encuentran notablemente satisfechos con todos los aspectos relacionados con la calidad, no obstante, tenemos un área de mejora en el trato a los viajeros en el control de acceso, aspecto que ha sido peor valorado este año respecto al año 2017, registrando la nota más baja de la serie histórica.

**Puertos:** Esta infraestructura ha sufrido un descenso generalizado en muchos de los aspectos relacionados con la calidad de la misma, cabe destacar los descensos de valoración registrados en el trato de control de acceso, la conservación de instalaciones, la atención del personal y la ubicación, siendo estos los que más han empeorado con respecto a 2017.

**Estaciones de trenes:** La atención del personal, la limpieza y la conservación de las instalaciones son los aspectos que han empeorado esta edición y por lo tanto en los que habría que hacer un mayor esfuerzo de cara al año siguiente.

**Estaciones de autobuses:** Al igual que ha ocurrido en las estaciones de tren, la atención dada a los individuos y los aspectos relacionados con la limpieza y la conservación de las instalaciones son aquellos en los que hay que hacer un mayor hincapié para mejorar la valoración de las estaciones de autobuses.









3

Usuarios de medios  
de transporte

# USUARIOS DE MEDIOS DE TRANSPORTE

## Medios de transporte colectivo utilizados en el último año

Durante el último año, el transporte colectivo al que más se ha recurrido ha sido el autobús de medio y largo recorrido, habiendo sido utilizado por el 63,3% de los individuos, seguido muy de cerca por el avión (61,9%) y por la RENFE Cercanías (61,0%). En el lado opuesto cabe destacar que ha sido el barco el medio de transporte menos utilizado en los últimos 12 meses, con un porcentaje de uso inferior al 20%.

AÑO	 AVE	 Media y Larga Distancia	 Cercanías			 Medio y Largo recorrido	Bases
2013	25,1%	-	-	38,4%	13,8%	-	1.194
2014	16,6%	-	-	27,5%	8,4%	38,9%	1.187
2015	21,1%	41,7%	49,3%	28,9%	14,3%	39,3%	1.181
2016	23,0%	39,3%	51,6%	30,6%	15,8%	42,0%	1.200
2017	31,6%	43,9%	53,7%	31,5%	16,5%	46,0%	1.655
2018	37,8%	40,1%	61,0%	61,9%	19,3%	63,3%	1.511

P1. Para empezar, dígame, por favor, ¿cuántas veces ha utilizado para viajar en los últimos doce meses cada uno de los siguientes medios de transporte público, considerando un viaje de ida y vuelta como dos viajes?



4




Preferencia de  
los Medios

# PREFERENCIA DE LOS MEDIOS




## Según distancia. Evolutivo

Analizando los datos de manera evolutivo, cuando observamos los medios preferidos para las distancias cortas, destacamos el incremento de la preferencia del vehículo privados para estos trayectos, en detrimento mayoritariamente del tren de media/larga distancia y del avión. Por otro lado, también observamos diferencia reseñables para las distancias de mayor duración, siendo el avión de nuevo el medio preferido para estos trayectos (41,5%), obteniendo una diferencia mucho mayor a sus perseguidores que en ediciones anteriores.

### Preferencia medios hasta 400km

AÑO	 <b>Media y Larga Distancia</b>	 <b>Media y Largo recorrido</b>	 <b>Vehículo privado</b>	OTRO	Bases	
2013	54,1%	-	13,4%	-	32,5%	1.194
2014	42,3%	-	13,9%	13,0%	30,9%	1.187
2015	41,5%	22,4%	8,5%	10,6%	16,9%	1.181
2016	31,4%	14,8%	11,9%	7,1%	33,6%	1.200
2017	23,4%	16,4%	11,0%	8,4%	40,5%	1.655
2018	22,3%	13,6%	7,9%	6,0%	50,1%	1.511

### Preferencia medios más 400km

AÑO	 <b>Media y Larga Distancia</b>	 <b>Media y Largo recorrido</b>	 <b>Vehículo privado</b>	OTRO	Bases	
2013	32,7%	-	56,4%	-	10,9%	1.194
2014	29,1%	-	47,4%	6,6%	16,8%	1.187
2015	35,6%	15,6%	34,0%	3,8%	11,0%	1.181
2016	32,0%	11,2%	34,1%	3,9%	17,7%	1.200
2017	22,4%	15,4%	29,5%	3,6%	28,1%	1.655
2018	24,9%	9,0%	41,5%	2,3%	22,2%	1.511

Media

P2. ¿Qué medio de transporte prefiere para realizar, dentro de la península, viajes de distancias superiores e inferiores a, aproximadamente, 400 kms?





5

Valoraciones  
medios de  
transporte

# VALORACIONES MEDIOS DE TRANSPORTE

## AVE. Evolutivo global

Evolutivamente, observamos que todos los aspectos relaciones con la calidad del medio de transporte han mejorado su valoración con respecto a los datos obtenidos en el año 2017. Cabe destacar de manera muy positiva el incremento que se ha observado en el aspecto de la sostenibilidad, habiendo aumentado cerca de los 2 puntos porcentuales.



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Seguridad frente a accidentes	7,43	7,78	7,65	7,65	7,13	<b>7,80</b>	↑
Seguridad de los pasajeros durante el viaje	-	-	-	-	7,07	<b>7,89</b>	↑
Optimización del tiempo de viaje	7,87	8,16	8,05	8,04	7,37	<b>8,07</b>	↑
Relación calidad del servicio-precio	6,24	6,05	6,43	6,46	5,70	<b>6,98</b>	↑
Puntualidad	8,07	8,41	8,06	8,18	7,50	<b>8,09</b>	↑
Confort durante el viaje	7,87	8,20	7,80	8,07	7,02	<b>7,88</b>	↑
Limpieza y mantenimiento	7,87	8,17	7,82	7,98	7,26	<b>7,93</b>	↑
Atención del personal	7,68	7,70	7,40	7,39	7,29	<b>7,62</b>	↑
Seguridad del equipaje	-	-	-	-	6,83	<b>7,59</b>	↑
Accesibilidad para personas de movilidad reducida	-	-	-	7,68	5,98	<b>7,44</b>	↑
Sostenibilidad	-	-	-	-	5,13	<b>7,11</b>	↑
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>7,58</b>	<b>7,78</b>	<b>7,60</b>	<b>7,68</b>	<b>6,75</b>	<b>7,67</b>	↑
<i>Bases</i>	<i>1.202</i>	<i>1.203</i>	<i>1.200</i>	<i>1.200</i>	<i>1.760</i>	<i>1.511</i>	

P3. Valore en una escala de 0 (muy negativa) a 10 (muy positiva) la calidad de los distintos medios de transporte en cada uno de los siguientes aspectos.

# VALORACIONES MEDIOS DE TRANSPORTE

## Avión. Evolutivo global

Tal y como ocurría con las valoraciones del AVE, todos los aspectos han sido mejor valorados esta edición con respecto a los datos que se obtuvieron en el año 2017. Hay que destacar los grandes incrementos que se han dado en la relación calidad del servicio-precio, la sostenibilidad y en el confort durante el viaje, habiendo crecido todos ellos más de un punto porcentual.



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Seguridad frente a accidentes	7,49	7,75	7,41	7,53	7,27	7,76	↑
Seguridad de los pasajeros durante el viaje	-	-	-	-	7,17	8,07	↑
Optimización del tiempo de viaje	7,50	8,25	7,52	7,86	7,55	8,13	↑
Relación calidad del servicio-precio	6,09	5,89	6,05	6,30	5,44	6,99	↑
Puntualidad	6,66	7,51	6,99	7,09	6,95	7,21	↑
Confort durante el viaje	7,29	7,75	6,98	6,94	5,82	7,17	↑
Limpieza y mantenimiento	7,69	8,13	7,85	7,88	7,56	7,89	↑
Atención del personal	7,75	8,15	7,39	7,51	7,45	7,84	↑
Seguridad del equipaje	-	-	-	-	6,27	6,82	↑
Accesibilidad para personas de movilidad reducida	-	-	-	7,75	6,11	6,91	↑
Sostenibilidad	-	-	-	-	4,95	6,45	↑
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>7,21</b>	<b>7,63</b>	<b>7,17</b>	<b>7,36</b>	<b>6,59</b>	<b>7,39</b>	↑
<i>Bases</i>	<i>1.202</i>	<i>1.203</i>	<i>1.200</i>	<i>1.200</i>	<i>1.760</i>	<i>1.511</i>	

P3. Valore en una escala de 0 (muy negativa) a 10 (muy positiva) la calidad de los distintos medios de transporte en cada uno de los siguientes aspectos.

# VALORACIONES MEDIOS DE TRANSPORTE

## Tren Media y Larga Distancia. Evolutivo global

Respecto a la edición anterior, prácticamente la totalidad de los aspectos han aumentado su valoración. Destacamos de manera positiva el incremento en el aspecto de sostenibilidad habiendo pasado de 5,10 en 2017 a 6,77 en 2018, y también el incremento de alrededor de un punto porcentual en la relación calidad del servicio-precio. En el lado opuesto, la atención del personal ha sufrido un ligero descenso, obteniendo una valoración de 6,82 frente a la obtenida en 2017 (7,00).



Media y Larga  
Distancia

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Seguridad frente a accidentes	6,82	7,35	7,20	7,31	6,87	7,40	↑
Seguridad de los pasajeros durante el viaje	-	-	-	-	6,71	7,51	↑
Optimización del tiempo de viaje	6,81	7,15	6,99	7,13	6,65	7,02	↑
Relación calidad del servicio-precio	6,39	6,46	6,76	6,99	5,69	6,77	↑
Puntualidad	7,08	7,48	7,25	7,30	7,17	7,20	↑
Confort durante el viaje	6,67	7,12	7,06	7,21	6,37	7,02	↑
Limpieza y mantenimiento	6,63	7,14	7,20	7,30	7,04	7,14	↑
Atención del personal	6,53	6,65	6,65	6,88	7,00	6,82	↓
Seguridad del equipaje	-	-	-	-	6,58	7,13	↑
Accesibilidad para personas de movilidad reducida	-	-	-	7,13	5,73	6,73	↑
Sostenibilidad	-	-	-	-	5,10	6,77	↑
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>6,70</b>	<b>7,05</b>	<b>7,02</b>	<b>7,16</b>	<b>6,45</b>	<b>7,05</b>	↑
<i>Bases</i>	<i>1.202</i>	<i>1.203</i>	<i>1.200</i>	<i>1.200</i>	<i>1.760</i>	<i>1.511</i>	

P3. Valore en una escala de 0 (muy negativa) a 10 (muy positiva) la calidad de los distintos medios de transporte en cada uno de los siguientes aspectos.

# VALORACIONES MEDIOS DE TRANSPORTE

## Autobús. Evolutivo global

A pesar de que se han incrementado casi todos los aspectos con respecto a los datos obtenidos en el año 2017, cabe destacar que hay tres aspectos que han decrecido ligeramente, son la atención del personal, la limpieza y el mantenimiento y la puntualidad.



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Seguridad frente a accidentes	-	6,51	5,98	6,22	6,37	6,43	↑
Seguridad de los pasajeros durante el viaje	-	-	-	-	6,07	6,62	↑
Optimización del tiempo de viaje	-	6,41	5,75	6,13	6,03	6,18	↑
Relación calidad del servicio-precio	-	6,79	6,92	7,28	5,92	6,74	↑
Puntualidad	-	6,96	6,30	6,61	6,82	6,73	↓
Confort durante el viaje	-	6,20	5,67	6,04	5,74	6,04	↑
Limpieza y mantenimiento	-	6,72	6,24	6,64	6,76	6,65	↓
Atención del personal	-	6,18	5,52	6,05	6,68	6,25	↓
Seguridad del equipaje	-	-	-	-	6,21	6,72	↑
Accesibilidad para personas de movilidad reducida	-	-	-	5,83	5,24	5,74	↑
Sostenibilidad	-	-	-	-	4,87	6,09	↑
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	-	<b>6,54</b>	<b>6,05</b>	<b>6,35</b>	<b>6,06</b>	<b>6,38</b>	↑
<i>Bases</i>	1.202	1.203	1.200	1.200	1.760	1.511	

P3. Valore en una escala de 0 (muy negativa) a 10 (muy positiva) la calidad de los distintos medios de transporte en cada uno de los siguientes aspectos.

# VALORACIONES MEDIOS DE TRANSPORTE

## Barco. Evolutivo global

De manera evolutiva, la mayoría de los aspectos se han visto incrementados con respecto a los datos obtenidos en el año 2017. Destacamos, la sostenibilidad y el acceso a las personas de movilidad reducida como los aspectos que más han crecido. Por otro lado, la puntualidad y la optimización del tiempo de viaje han recibido peores valoraciones que la edición anterior.



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Seguridad frente a accidentes	7,30	7,30	7,07	7,36	7,03	7,16	↑
Seguridad de los pasajeros durante el viaje	-	-	-	-	6,97	7,39	↑
Optimización del tiempo de viaje	6,77	6,31	6,11	6,40	6,45	6,32	↓
Relación calidad del servicio-precio	6,34	5,85	6,28	6,59	5,65	6,45	↑
Puntualidad	7,10	7,13	6,82	7,06	7,06	6,93	↓
Confort durante el viaje	7,09	7,15	6,77	7,25	6,70	7,36	↑
Limpieza y mantenimiento	7,04	7,22	6,69	7,10	7,11	7,45	↑
Atención del personal	7,23	7,49	7,05	7,21	7,21	7,52	↑
Seguridad del equipaje	-	-	-	-	6,79	7,26	↑
Accesibilidad para personas de movilidad reducida	-	-	-	7,23	6,30	7,14	↑
Sostenibilidad	-	-	-	-	4,89	6,48	↑
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>6,98</b>	<b>6,92</b>	<b>6,68</b>	<b>7,03</b>	<b>6,56</b>	<b>7,04</b>	
<i>Bases</i>	1.202	1.203	1.200	1.200	1.760	1.511	

P3. Valore en una escala de 0 (muy negativa) a 10 (muy positiva) la calidad de los distintos medios de transporte en cada uno de los siguientes aspectos.

# VALORACIONES MEDIOS DE TRANSPORTE

## Cercanías. Evolutivo global

Como venimos observando de manera general en otros medios de transporte la relación calidad del servicio-precio y la sostenibilidad son los aspectos que más han mejorado con respecto a los datos recogidos en el año 2017. De manera negativa, cabe destacar que la atención del personal, la limpieza y la puntualidad son los aspectos de calidad referidos al Cercanías que han obtenido unas peores valoraciones en 2018 con respecto al año anterior.



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Seguridad frente a accidentes	-	-	6,96	6,96	6,77	<b>7,12</b>	↑
Seguridad de los pasajeros durante el viaje	-	-	-	-	6,48	<b>7,14</b>	↑
Optimización del tiempo de viaje	-	-	6,91	6,76	6,16	<b>6,74</b>	↑
Relación calidad del servicio-precio	-	-	6,95	6,76	5,51	<b>6,63</b>	↑
Puntualidad	-	-	6,61	6,62	7,06	<b>6,86</b>	↓
Confort durante el viaje	-	-	6,15	6,09	6,12	<b>6,40</b>	↑
Limpieza y mantenimiento	-	-	6,08	6,22	6,74	<b>6,49</b>	↓
Atención del personal	-	-	5,57	5,61	6,95	<b>6,15</b>	↓
Seguridad del equipaje	-	-	-	-	6,51	<b>6,62</b>	↑
Accesibilidad para personas de movilidad reducida	-	-	-	6,28	5,62	<b>6,27</b>	↑
Sostenibilidad	-	-	-	-	4,99	<b>6,63</b>	↑
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	-	-	<b>6,46</b>	<b>6,41</b>	<b>6,26</b>	<b>6,64</b>	↑
<i>Bases</i>	<i>1.202</i>	<i>1.203</i>	<i>1.200</i>	<i>1.200</i>	<i>1.760</i>	<i>1.511</i>	

P3. Valore en una escala de 0 (muy negativa) a 10 (muy positiva) la calidad de los distintos medios de transporte en cada uno de los siguientes aspectos.



# VALORACIONES MEDIOS DE TRANSPORTE

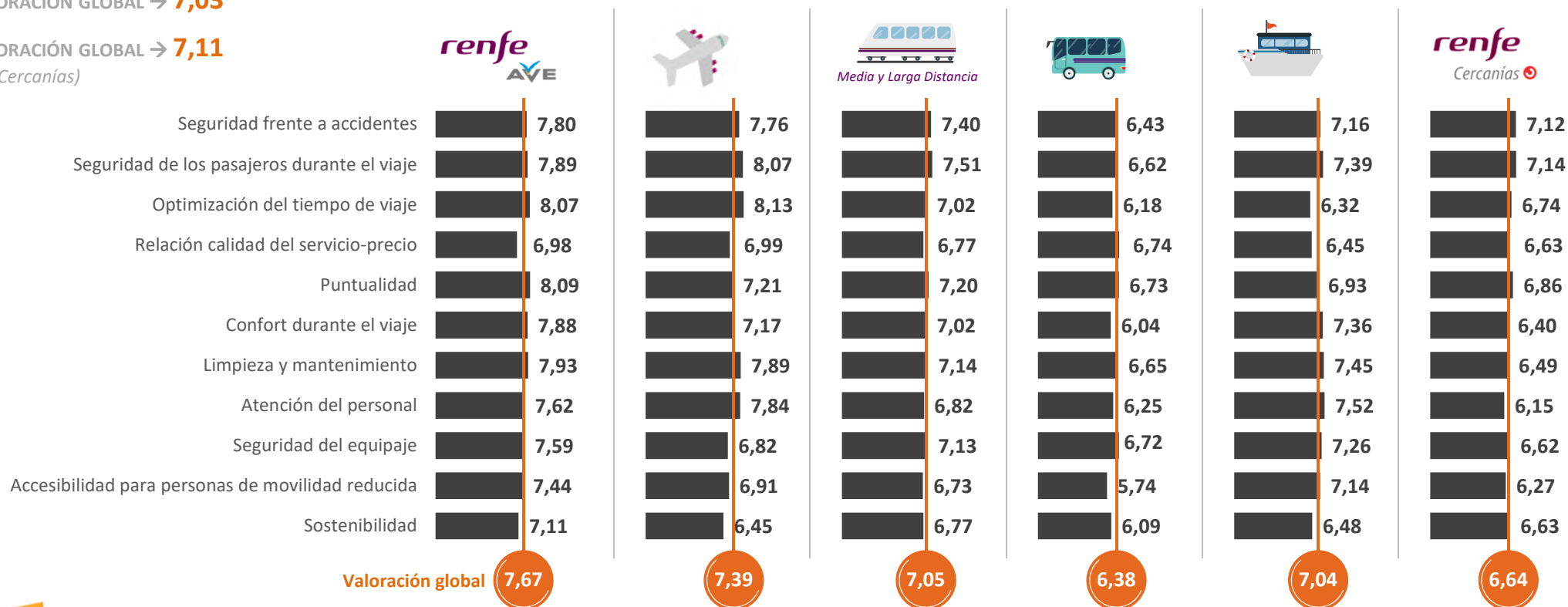
## Resumen Valoraciones Globales

El medio de transporte colectivo mejor valorado de manera global es el AVE (7,67), seguido por el avión (7,38) y el tren de media/larga distancia (7,05). En el lado opuesto, el cercanías (6,64) y el autobús (6,38), a pesar de haber obtenido unas valoraciones positivas, son los medios de transporte con unas valoraciones más bajas.

VALORACIÓN GLOBAL → **7,03**

VALORACIÓN GLOBAL → **7,11**

(Sin Cercanías)



Base total: 1.511 casos

P3. Valore en una escala de 0 (muy negativa) a 10 (muy positiva) la calidad de los distintos medios de transporte en cada uno de los siguientes aspectos.



6

Valoraciones de  
infraestructuras

# VALORACIONES INFRAESTRUCTURAS

## Aeropuertos. Evolutivo global

Los atributos de calidad relacionados con los aeropuertos han mejorado en gran medida con respecto a los datos obtenidos en el año 2017, destacando principalmente el gran aumento registrado en el aspecto referido a la accesibilidad para las personas de movilidad reducida (6,44 en 2017 y 7,29 en 2018). En el lado negativo, el trato en el control de acceso en los aeropuertos ha sufrido un ligero descenso este año, pasando de 7,12 a 6,80.



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Trato en el control de acceso	7,18	7,33	6,83	6,85	7,12	6,79	↓
Limpieza en las instalaciones	7,74	8,14	7,28	7,42	7,27	7,50	↑
Conservación de las instalaciones	7,71	8,12	7,28	7,41	7,46	7,54	↑
Señalización e indicaciones	7,56	7,94	7,19	7,35	7,15	7,45	↑
Información en paneles	7,83	8,17	7,40	7,50	7,30	7,66	↑
Atención del personal	7,59	7,77	7,14	7,21	7,05	7,27	↑
Ubicación	-	-	-	6,79	5,73	6,22	↑
Accesibilidad para PMR	-	-	-	7,40	6,44	7,29	↑
Protocolo de seguridad	-	-	-	-	7,43	7,71	↑
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>7,60</b>	<b>7,91</b>	<b>7,19</b>	<b>7,24</b>	<b>6,99</b>	<b>7,27</b>	↑
<i>Bases</i>	1.202	1.203	1.200	1.200	1.760	1.511	

**P4. Independientemente de que usted haya utilizado o no cada uno de los distintos medios de transporte, valore en una escala de 0 a 10 cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio al viajero en las instalaciones ferroviarias, aeroportuarias, portuarias y de autobuses.**

# VALORACIONES INFRAESTRUCTURAS

## Puertos. Evolutivo global

De manera evolutiva, los individuos piensan que los protocolos de seguridad, la accesibilidad para personas de movilidad reducida y la señalización e indicaciones de los puertos son aspectos que han mejorado durante el último año, en cambio el resto de los aspectos han sufrido descensos en sus valoraciones en mayor o menor medida.



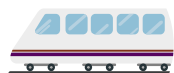
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Trato en el control de acceso	7,03	7,01	6,67	6,93	6,93	6,79	↓
Limpieza en las instalaciones	6,94	7,09	6,49	6,67	6,86	6,74	↓
Conservación de las instalaciones	6,86	7,15	6,57	6,73	7,02	6,87	↓
Señalización e indicaciones	6,89	7,24	6,70	6,89	6,78	6,88	↑
Información en paneles	7,04	7,24	6,68	6,72	6,89	6,88	↓
Atención del personal	7,23	7,21	6,87	7,02	7,10	6,91	↓
Ubicación	-	-	-	6,92	6,60	6,19	↓
Accesibilidad para PMR	-	-	-	6,90	6,37	6,86	↑
Protocolo de seguridad	-	-	-	-	6,74	7,12	↑
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>7,00</b>	<b>7,16</b>	<b>6,66</b>	<b>6,85</b>	<b>6,81</b>	<b>6,80</b>	↓
<i>Bases</i>	1.202	1.203	1.200	1.200	1.760	1.511	

**P4. Independientemente de que usted haya utilizado o no cada uno de los distintos medios de transporte, valore en una escala de 0 a 10 cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio al viajero en las instalaciones ferroviarias, aeroportuarias, portuarias y de autobuses.**

# VALORACIONES INFRAESTRUCTURAS

## Estaciones de trenes. Evolutivo global

En comparación con las valoraciones obtenidas en la edición anterior del estudio, observamos que a pesar de ser unos aspectos peor valorados, el protocolo de seguridad de las estaciones ha incrementado su valoración positivamente respecto al dato registrado en el 2017 (6,67 vs 6,33). En el lado opuesto, la limpieza en las instalaciones es el aspecto que más se ha visto perjudicado de manera evolutiva, este descenso le ha llevado a ser el aspecto con la valoración más baja en las estaciones de trenes.



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Trato en el control de acceso	6,99	7,38	6,86	7,01	6,77	6,83	↑
Limpieza en las instalaciones	6,91	7,38	6,55	6,73	7,03	6,57	↓
Conservación de las instalaciones	6,86	7,37	6,63	6,80	6,94	6,72	↓
Señalización e indicaciones	7,20	7,71	7,05	7,13	6,86	7,00	↑
Información en paneles	7,44	7,77	7,18	7,03	6,86	7,15	↑
Atención del personal	7,14	7,37	6,80	6,91	6,97	6,81	↓
Ubicación	-	-	-	7,41	6,56	7,05	↑
Accesibilidad para PMR	-	-	-	7,02	6,46	6,83	↑
Protocolo de seguridad	-	-	-	-	6,33	6,67	↑
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>7,09</b>	<b>7,50</b>	<b>6,85</b>	<b>7,01</b>	<b>6,75</b>	<b>6,85</b>	↑
<i>Bases</i>	<i>1.202</i>	<i>1.203</i>	<i>1.200</i>	<i>1.200</i>	<i>1.760</i>	<i>1.511</i>	

**P4. Independientemente de que usted haya utilizado o no cada uno de los distintos medios de transporte, valore en una escala de 0 a 10 cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio al viajero en las instalaciones ferroviarias, aeroportuarias, portuarias y de autobuses.**

# VALORACIONES INFRAESTRUCTURAS

## Estaciones de autobús. Evolutivo global

Por el lado positivo cabe destacar la mejora de las estaciones de autobuses en el último año en la ubicación, la señalización e indicaciones y en sus protocolos de seguridad en las estaciones. Negativamente, hay que mencionar que el resto de los aspectos han salido peor valorados que en los datos obtenidos en la anterior edición. Registrando los mayores descensos en la limpieza de las instalaciones y en la atención del personal de las estaciones.



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Trato en el control de acceso	-	6,89	6,32	6,57	6,69	6,47	↓
Limpieza en las instalaciones	-	6,80	5,81	6,02	6,94	6,09	↓
Conservación de las instalaciones	-	6,60	5,98	6,16	6,62	6,17	↓
Señalización e indicaciones	-	7,08	6,36	6,58	6,59	6,63	↑
Información en paneles	-	7,09	6,52	6,61	6,76	6,70	↓
Atención del personal	-	6,88	6,32	6,47	7,00	6,48	↓
Ubicación	-	-	-	7,03	6,93	7,00	↑
Accesibilidad para PMR	-	-	-	6,44	6,45	6,43	↓
Protocolo de seguridad	-	-	-	-	6,00	6,05	↑
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	-	<b>6,89</b>	<b>6,22</b>	<b>6,49</b>	<b>6,66</b>	<b>6,45</b>	↓
<i>Bases</i>	1.202	1.203	1.200	1.200	1.760	1.511	

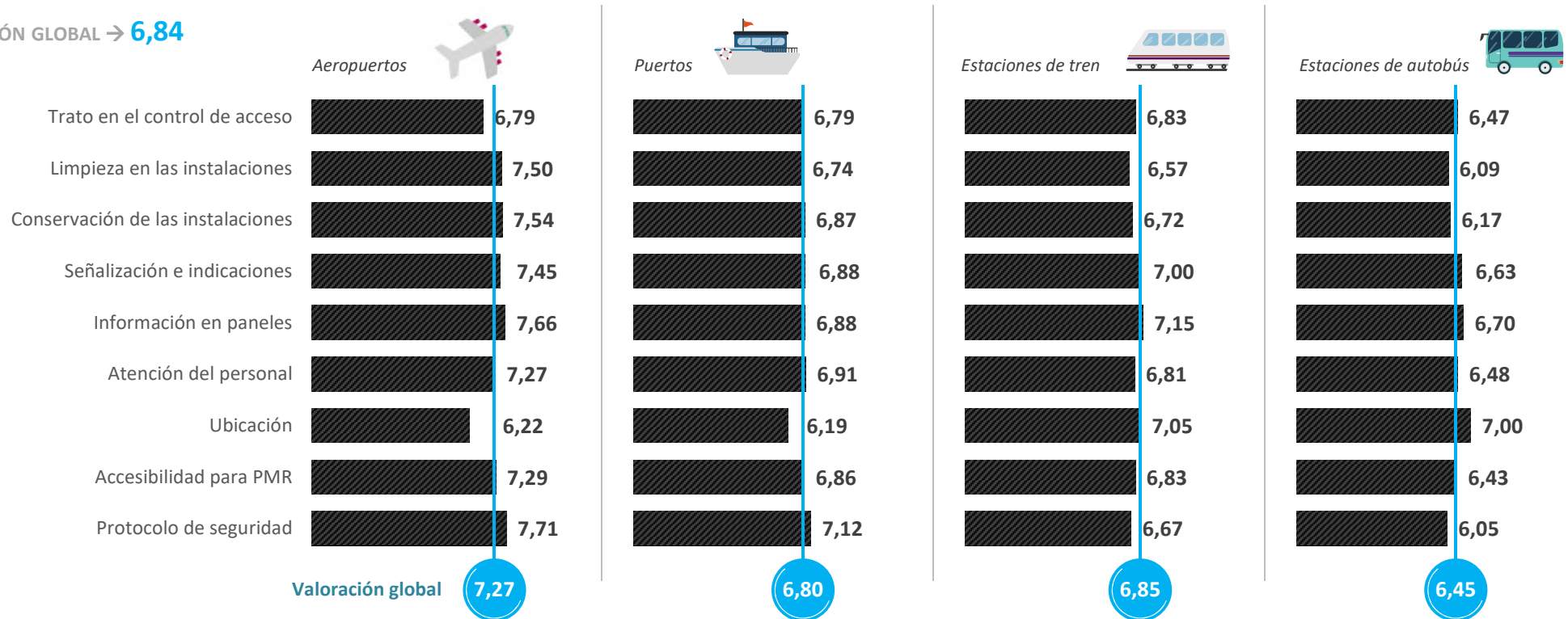
**P4. Independientemente de que usted haya utilizado o no cada uno de los distintos medios de transporte, valore en una escala de 0 a 10 cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio al viajero en las instalaciones ferroviarias, aeroportuarias, portuarias y de autobuses.**

# VALORACIONES INFRAESTRUCTURAS

## Resumen Valoraciones Globales

Los aeropuertos son la infraestructura mejor valorada por los individuos (7,27), destacando de estos la seguridad y la información proporcionada en los mismos. En segundo lugar las estaciones de tren han obtenido una valoración de 6,85, seguido de los puertos con una nota media de 6,80 valorando de estos los protocolos de seguridad y la atención del personal. Finalmente, las estaciones de autobús han obtenido una valoración de 6,45, siendo para estos la ubicación de las mismas el aspecto mejor valorado.

VALORACIÓN GLOBAL → 6,84



Base total: 1.511 casos

**P4. Independientemente de que usted haya utilizado o no cada uno de los distintos medios de transporte, valore en una escala de 0 a 10 cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio al viajero en las instalaciones ferroviarias, aeroportuarias, portuarias y de autobuses.**





7

Tecnología e  
información

# PAGINAS WEBS Y APPS MÓVILES

## Resumen evolutivo



P5. Por su experiencia, ¿podría decirme si de estos medios de transporte conoce alguna página web? / P6. En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado alguna de estas páginas webs para informarse o realizar alguna gestión? / P7. ¿Y ha recurrido a alguna red social relacionada con estos medios de transporte, en los últimos doce meses, para informarse, valorar o comentar algún aspecto referente a estos medios de transporte? / P8. De la misma manera, ¿conoce alguna de las siguientes Apps relacionadas con estos medios de transporte? / P9. En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado alguna de estas aplicaciones para informarse?



8

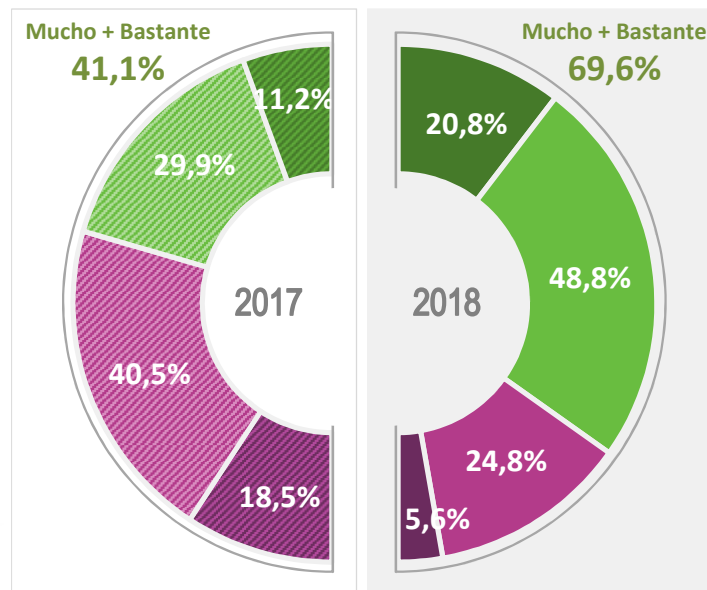
Aplicación de  
innovaciones  
tecnológicas

# APLICACIÓN DE INNOVACIONES TECNOLÓGICAS

## Medios de transporte e Infraestructuras. Evolutivo

En términos evolutivos respecto a los datos obtenidos en 2017, observamos un gran aumento de porcentaje en los individuos que consideran que tanto los medios de transporte como las infraestructuras están aplicando actualmente innovaciones tecnológicas de la información para su correcto funcionamiento.

### MEDIO DE TRANSPORTE

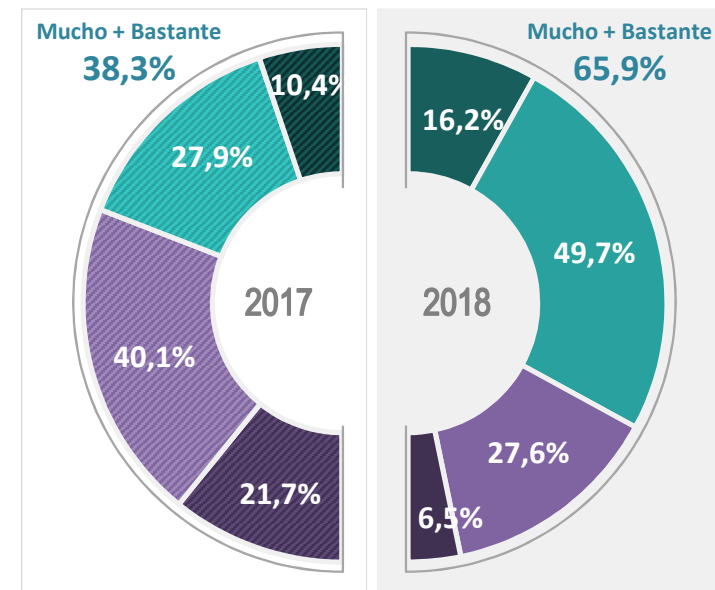


Base: 1.686 casos

Base: 1.422 casos

■ Se aplican muy poco (0-4) ■ Poco (5-6) ■ Bastante (7-8) ■ Se aplican mucho (9-10)

### INFRAESTRUCTURAS



Base: 1.670 casos

Base: 1.407 casos

■ Se aplican muy poco (0-4) ■ Poco (5-6) ■ Bastante (7-8) ■ Se aplican mucho (9-10)

**P10. ¿En qué medida considera (en una escala de 0 a 10) que tanto las infraestructuras, como los transportes en general, aplican las innovaciones tecnológicas de la información para su funcionamiento?**

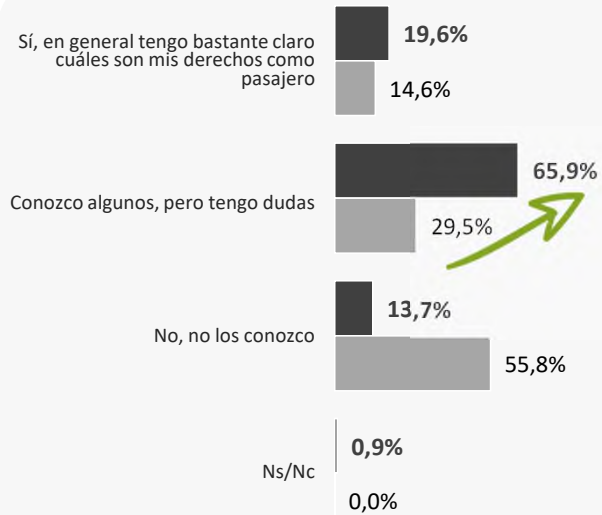


9

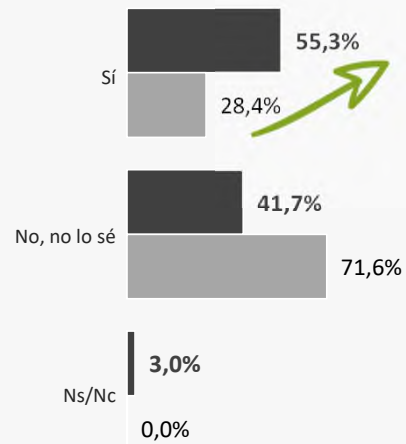
Derechos de los  
pasajeros

# DERECHOS DE LOS PASAJEROS

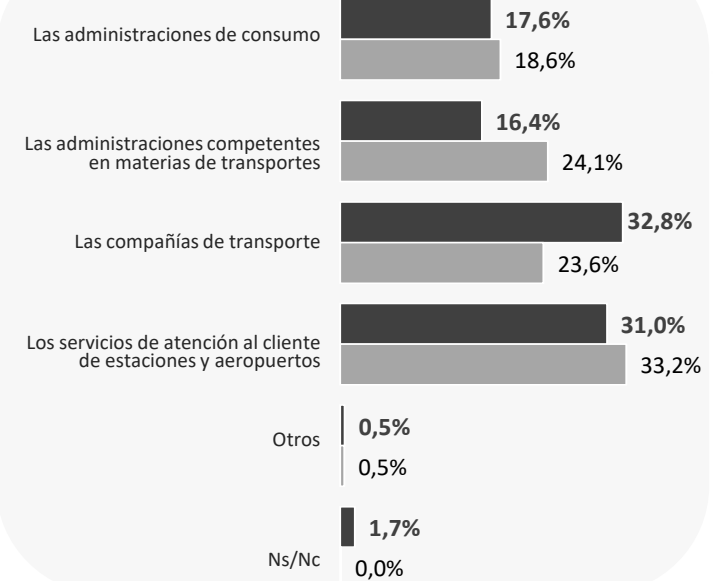
## ¿CONOCE CUÁLES SON SUS DERECHOS COMO PASAJERO?



## ¿SABE DÓNDE ACUDIR O QUÉ HACER PARA HACER EFECTIVOS SUS DERECHOS COMO USUARIO?



## ¿QUIÉN CREE QUE DEBERÍA INFORMARLE DE SUS DERECHOS EN CASO NECESARIO?



■ 2018 ■ 2017

Base total: 1.511 casos

P11. ¿Conoce cuáles son sus derechos como pasajero, en caso de que tuviera problemas de retraso, overbooking, cancelación, pérdida de equipajes, etc.?

P12. En caso necesario, ¿sabe dónde acudir o qué hacer para hacer efectivos sus derechos como usuario?

P13. ¿Quién cree que debería informarle de sus derechos y cómo y dónde interponer una reclamación en caso necesario?



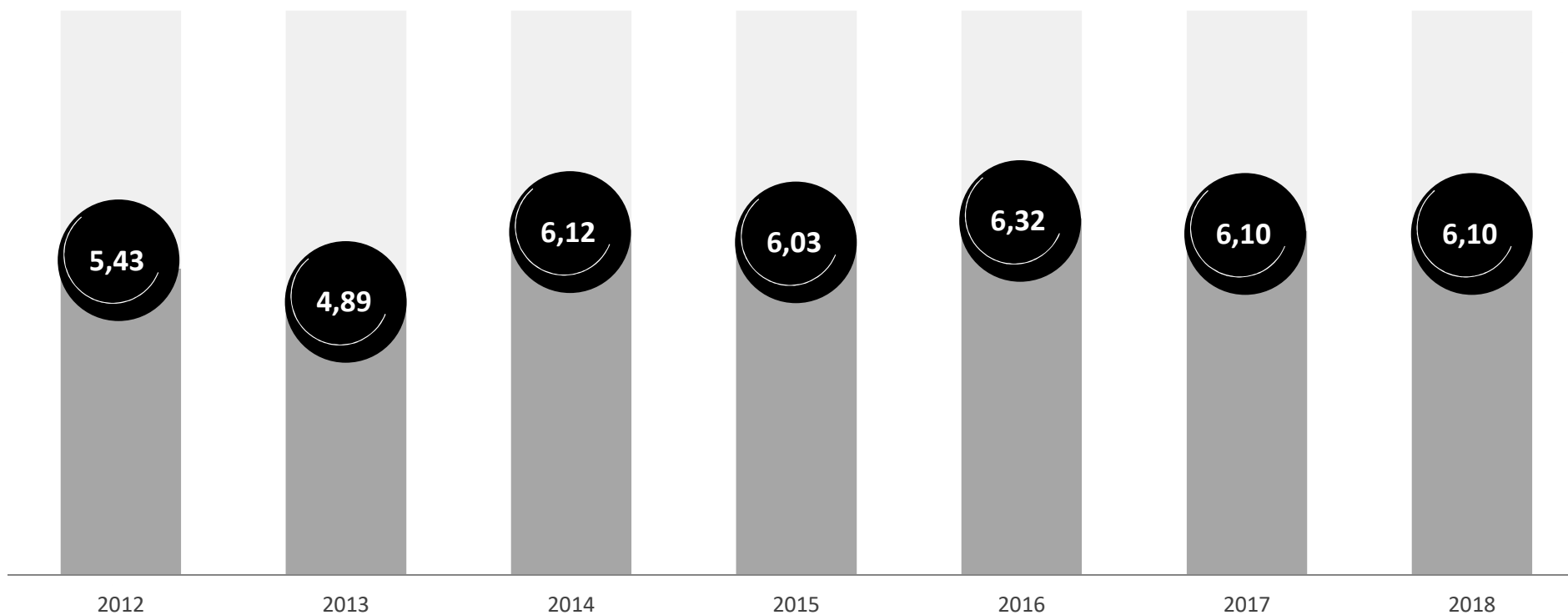
10

Valoración  
Ministerio de  
Fomento



# VALORACIÓN MINISTERIO DE FOMENTO

Evolutivo



Base total: 1.511 casos

**P14:** En una escala de 0 a 10, donde el 0 representa la valoración más negativa y el 10, la más positiva, ¿qué valoración daría al Ministerio de Fomento, como organismo responsable de transporte ferroviario, Estaciones de tren, Aeropuertos, Puertos y transporte por carretera?



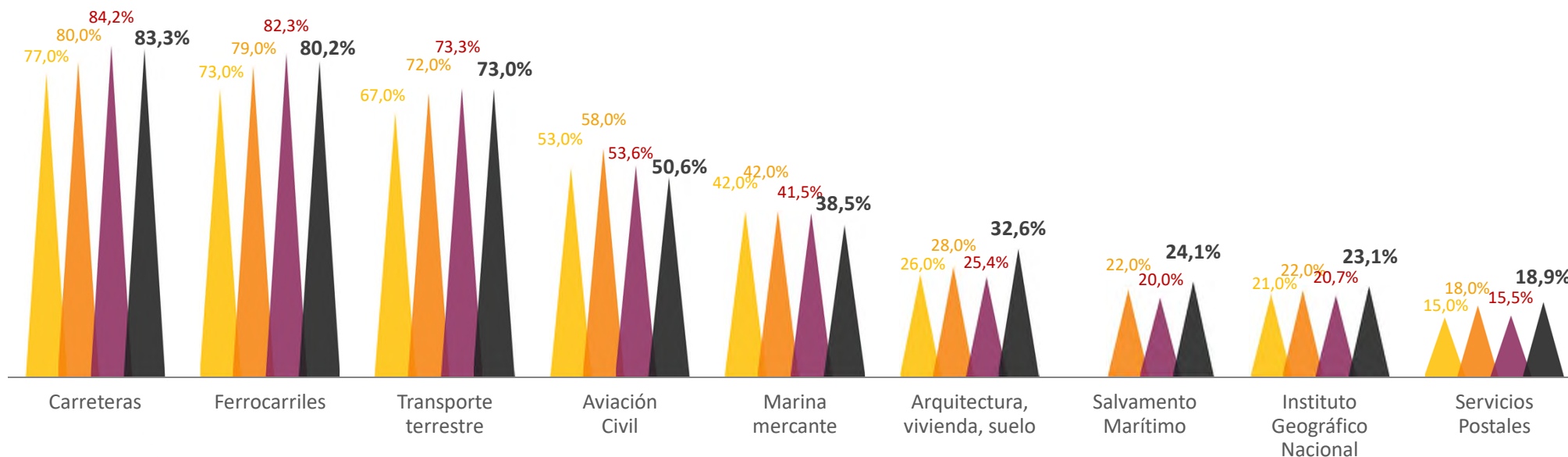
11

Conocimiento áreas  
Ministerio de  
Fomento

# CONOCIMIENTO ÁREAS MINISTERIO DE FOMENTO

## Evolutivo

Como se puede observar existe bastante estabilidad a lo largo de la serie histórica, siendo las Carreteras, los Ferrocarriles y el Transporte terrestre las áreas de actividad que en mayor medida piensan que son responsabilidad del Ministerio de Fomento. Cabe destacar por otro lado, que a pesar de contar con porcentaje aún algo bajos, las áreas de Arquitectura vivienda y suelo, Salvamento Marítimo, Instituto Geográfico Nacional y Servicios Postales han incrementado sus porcentajes de asociación con el Ministerio de Fomento en comparación con los datos registrados los anteriores años, alcanzando todos ellos su máximo histórico desde el comienzo de la serie.



▲ 2015	▲ 2016	▲ 2017	▲ 2018
1.200 casos	1.200 casos	1.556 casos	1.511 casos

Base total: 1.511 casos

**P15. Finalmente, ¿podría indicarme cuáles de las siguientes son las áreas de actividad del Mº de Fomento?**



GRUPO ANÁLISIS  
E INVESTIGACIÓN

[info@analisisinvestigacion.com](mailto:info@analisisinvestigacion.com)  
[www.analisisinvestigacion.com](http://www.analisisinvestigacion.com)

C/Orense 68, 3º  
28020 MADRID  
Tel.: 91 571 27 77

