

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD Y TRABAJOS DE CAMPO EN LOS SERVICIOS DE TRANSPORTES PÚBLICO COLECTIVO INTERURBANO QUE PRESTAN SERVICIO EN LAS LÍNEAS Y MODOS DE TRANSPORTES DEL ÁREA DE GRANADA

NÚMERO DE EXPEDIENTE: CONTR-2023-942123

ÍNDICE

1. OBJETO
2. AMBITO DE APLICACIÓN
3. METODOLOGÍA
4. ALCANCE DE LOS TRABAJOS
5. CONTENIDO DEL ESTUDIO
6. REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS
7. CONDICIÓN, DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZO DE ENTREGA
8. FACTURACIÓN



CARLOS CHRISTIAN MUÑOZ MONGE		06/10/2023 13:32:35	PÁGINA: 1 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw0nR6gx6Ayk3S7yExr9i9zc3IW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1.- OBJETO.

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas es el contrato de servicio de realización de encuestas para la evaluación de satisfacción de los usuarios del transporte público regular de viajeros en el ámbito de actuación del CTMAGR, que incluye el trabajo de campo, análisis y evaluación de las muestras obtenidas para dos periodos de tiempo máximo de una duración de 5 días laborables cada uno, 2023 y 2024, prorrogable por otras dos anualidades más (2025, 2026).

Es objeto del presente Pliego establecer las condiciones de carácter técnico que han de regir la contratación de servicios para la realización de estudios de satisfacción de usuarios/as, de calidad de servicios de transportes y trabajos de campo, de líneas y modos de transportes pertenecientes al Consorcio de Transporte Metropolitano. Área de Granada y Metropolitano de Granada.

2.- AMBITO DE ACTUACIÓN.

El ámbito de actuación de los trabajos (salvo nuevas incorporaciones de otras poblaciones al sistema tarifario en el momento de realización del trabajo de campo) comprenderá las cabeceras de las líneas interurbanas adscritas al CTMAGR y en las paradas del Metropolitano de Granada, situadas en la ciudad de Granada y las siguientes cuatro estaciones de Metro: Villarejo-Estación de Ferrocarril-Recogidas-Alcázar del Genil.

El CTMAGR facilitará la relación definitiva de líneas adscritas, siendo una relación provisional de las mismas la siguiente:

CÓDIGO DE LÍNEA	DENOMINACIÓN DE LÍNEA	Cabecera principal en Granada
174 B	Circular Granada - La Zubia - Ogijares - Granada	Tierno Galván
174 A	Circular Granada - Ogijares - La Zubia - Granada	Tierno Galván
175	Granada-Zubia (Laurel de la Reina)	Tierno Galván
176	Granada-Zubia (Centro de Salud)	Tierno Galván
177	Granada-Zubia (Campo de Fútbol)	Tierno Galván
245	Granada-Aeropuerto	Palacio de Congresos
345	Granada-Chimeneas-Acula-Ventas de Huelma-Cacín	Capitán Moreno
117	Granada-Pantano Cubillas	Rector Marín Ocete
313	Granada - Cjo. del Aire - Villas Blancas - El Chaparral - Calicasas	Capitán Moreno

CARLOS CHRISTIAN MUÑOZ MONGE		06/10/2023 13:32:35	PÁGINA: 2 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw0nR6gx6Ayk3S7yExr9i9zc3IW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



105	Granada-Pulianillas-Pulianas	Profesor Emilio Orozco
305	Granada-Pulianillas-Pulianas-Güevejar-Nivar-Cogollos Vega	Profesor Emilio Orozco
100	Granada-Jun-Víznar	Capitán Moreno
102	Granada - Jun - Alfacar	Capitán Moreno
180	Granada - Huétor Vega - Cájar - Bellavista - La Zubia	Paseo de los Basillos
181	Granada - Huétor Vega - Bº Monachil - Bellavista	Paseo de los Basillos
183	Granada - Huétor Vega - Cájar - Bº Monachil - Monachil	Paseo de los Basillos
184	Granada - Huétor Vega - Mundo Nuevo	Paseo de los Basillos
390	Granada - Pinos Genil - Güejar Sierra	Paseo de los Basillos
395	Granada-Dúdar-Quéntar	Paseo de los Basillos
170	Granada-Ogijares-Lomalinda	Tierno Galván
171	Granada-Ogijares-Gojar-Dílar	Tierno Galván
110	Granada-Polígono Asegra-Peligros-Caserío Fonseca-Monteluz	Profesor Emilio Orozco
111	Granada-P. Asegra-La Joya-Peligros	Profesor Emilio Orozco
120	Granada-Maracena	Profesor Emilio Orozco
121	Granada-Maracena (por Ctra. de Jaén)	Profesor Emilio Orozco
122	Granada-Maracena-Albolote-Atarfe	Rector Marín Ocete
123	Granada-Polígono Juncaril-Albolote (por Ctra. de Jaén)	Rector Marín Ocete
125	Granada - Atarfe (Plaza de Toros)	Rector Marín Ocete
126	Granada - Atarfe - Medina Elvira -Urb. Los Cortijos - Caparacena	Rector Marín Ocete
127	Atarfe -Albolote (Lanzadera)	Atarfe
155	Granada-Armilla	Paseo del Violón
156	Granada-Armilla-Churriana-Las Gabías	Paseo del Violón
157	Granada-Armilla-Churriana-Gabía Chica	Paseo del Violón
158D	Granada-Las Gabías (Directo)	Paseo del Violón
300	Granada-El Fargue-Huétor Santillán-El Colmenar-Beas de Granada	Capitán Moreno



140	Granada-Santa Fe	Rector Marín Ocete
150	Granada-Cúllar Vega-Vegas del Genil (Por Ambroz)	Paseo del Violón
151	Granada-Cúllar Vega-Ventorrillo (Directo)	Paseo del Violón
153	Granada-Churriana-Hijar (Directo)	Paseo del Violón
154	Granada-Vegas del Genil-Hijar (Directo)	Paseo del Violón
160	Granada-Alhendín-Otura	Paseo del Violón
225	Granada-Pinos Puente	Rector Marín Ocete
226	Granada-Pinos Puente-Zujaira-Casanueva	Rector Marín Ocete
240	Granada-Santa Fe-Chauchina-Fte. Vaqueros	Rector Marín Ocete
241	Granada-Santa Fé-Chauchina-Cijuela	Rector Marín Ocete
242	Granada-Santa Fe-Chauchina-Cijuela-Lachar	Rector Marín Ocete
318	Granada-Colomera	Estación de Autobuses
325	Granada-Pinos Puente-Zujaira-Casanueva.-Illora-Alomartes-Tocón-Brácan	Rector Marín Ocete
340	Granada-Santa Fe-Cijuela-Lachar-Trasmulas-Peñuelas-C.Tajarja-El Turro	Rector Marín Ocete
360	Granada-Alhendín-Padul -Marchena-Durcal-Nigüelas-Talará	Paseo del Violón
361	Granada-Padul -Marchena-Durcal-Nigüelas-Talará	Paseo del Violón
256	Granada-La Malaha-Escúzar-Ventas de Huelma-Agrón	Estación de Autobuses
323	Granada-Olivares-Tiena-Moclin-Tózar-Limones	Severo Ochoa
215	Granada Deifontes-Iznalloz	Estación de Autobuses
335	Granada-Santa Fe-Fte. Vaqueros-Valderrubio-Escóznar-Obeilar	Rector Marín Ocete
336	Granada-Santa Fe-Chauchina-Fte.Vaqueros-Valderrubio-Obeilar	Rector Marín Ocete
MET	Metropolitano de Granada	-

3.- METODOLOGÍA.

3.1.- Diseño muestral

Las empresas licitadoras deberán indicar el diseño de la metodología a utilizar en la ejecución de los estudios contratados, garantizando un error máximo del 5% con un intervalo de confianza del 95%. Los resultados de las

CARLOS CHRISTIAN MUÑOZ MONGE		06/10/2023 13:32:35	PÁGINA: 4 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw0nR6gx6Ayk3S7yExr9i9zc3lW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



encuestas serán representativos de manera global para el total de viajeros/as del CTMAGR y el Metropolitano de Granada, siendo el tamaño de la muestra adoptada tal que garantice la validez de sus resultados.

El mínimo de encuestas a realizar para cada anualidad es de 1.400 para el servicio de autobuses interurbanos y 400 para el Metropolitano de Granada con la distribución por línea que determine el Consorcio.

Las encuestas se realizarán en las cabeceras de líneas situadas en la ciudad de Granada, y las siguientes cuatro estaciones de metro: Villarejo-Estación de Ferrocarril-Recogidas-Alcazar del Genil.

El muestreo se realizará atendiendo al número de viajeros/as por línea, información facilitada por el CTMAG para cada estudio.

3.2.- Elaboración de cuestionarios

Cuestionarios: en el Anexo I del presente Pliego de Prescripciones técnicas se adjuntan dos, uno para el servicio de autobuses y otro para el Metropolitano.

Previo a la realización del trabajo de campo, los encuestadores junto con el director y coordinador de trabajo de campo, realizarán una visita a los lugares donde se realizará la encuesta, asimismo, se ofrecerá un briefing en el que se presentará el cuestionario y se analizará pregunta a pregunta su formulación, antes de iniciar los trabajos de encuestación.

Todos los trabajos de campo contarán con la supervisión de un director de trabajo de campo y estarán en todo momento coordinados y controlados con el fin de evitar cualquier incidencia que pudiera perturbar la evolución y consecución de los objetivos del trabajo.

3.3.- Encuesta presencial

Fecha exacta de realización de las encuestas presenciales se comunicará al licitador por parte del Consorcio con una antelación mínima de 15 días naturales.

Las encuestas presenciales comprenderán un periodo máximo de 5 días laborables.

La metodología a utilizar deberá ser cuantitativa, mediante encuesta presencial a usuarios/as del servicio prestado por el CTMAG y el Metropolitano de Granada.

Las encuestas se realizarán en los puntos fijados por la dirección de trabajo, exigiendo la elaboración de un guión previamente diseñado para la formulación de preguntas.

Para la entrevista presencial el CTMAGR exigirá al adjudicatario que provea de una formación específica a los encuestadores de manera que sean capaces de realizar de manera autónoma las siguientes tareas:

- Formular correctamente las preguntas del cuestionario.
- Asegurar la adecuación de las respuestas y su correspondiente anotación.
- Tomar decisiones en el campo con la asistencia del Director del trabajo de campo.
- El tratamiento de temas complejos. El entrevistador debe aclarar cuestiones no entendidas. También puede ofrecer ayudas visuales (tarjetas de respuestas, gráficos) para la comprensión de preguntas complejas.

CARLOS CHRISTIAN MUÑOZ MONGE		06/10/2023 13:32:35	PÁGINA: 5 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw0nR6gx6Ayk3S7yExr9i9zc3IW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Comprobar la comprensión de las preguntas y la consistencia de las respuestas.
- Recoger información suplementaria, sobre características personales del entrevistado, de su entorno socio familiar. Esta información complementará los datos recogidos en el cuestionario.
- Despertar el interés del entrevistado, motivándole para responder (con sinceridad y claridad) las cuestiones que se le pregunten.

3.4.- Tratamiento de datos

Con la finalidad de que la información obtenida sea lo más correcta posible se ejecutará un protocolo de depuración exhaustivo, con el fin de ofrecer la máxima calidad y fiabilidad de los resultados.

Para la depuración del fichero de datos se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Control de cobertura
- Comprobación de casos Missing o valores ausentes por falta de respuesta de algún sujeto en alguna variable.
- Detección y subsanación de errores y de casos atípicos y anómalos.

Tras la grabación y depuración de la información obtenida en el Trabajo de Campo, se procederá al análisis de la misma mediante el programa estadístico SPSS o similar. En primer lugar se realizará un estudio pormenorizado de cada una de las variables del cuestionario mediante tablas y gráficos adaptados a cada tipo de variable: para las variables cualitativas se mostrarán tablas de frecuencias y porcentajes, mientras que en el caso de las variables cuantitativas se presentarán tablas de estadísticos básicos (media, mediana, desviación típica, mínimo y máximo). En el caso de que se hayan obtenido nuevas variables fruto de una recodificación de otras ya existentes se especificará expresamente.

4.- ALCANCE DE LOS TRABAJOS.

El objeto del contrato se estructurará de la siguiente manera:

Estudios de satisfacción de usuarios/as, a realizar respectivamente durante los ejercicios de cada anualidad, en días laborables, de lunes a viernes, en semanas sin festivos y en las que se recojan las siguientes cuestiones:

- Caracterización del encuestado
- Orígenes y destinos más frecuentes
- Modos complementarios de acceso y salida
- Disponibilidad de vehículo privado
- Razones de uso del transporte público
- Motivos más habituales del viaje
- Frecuencia y tipo de viaje
- Tipo de billete usado

CARLOS CHRISTIAN MUÑOZ MONGE		06/10/2023 13:32:35	PÁGINA: 6 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw0nR6gx6Ayk3S7yExr9i9zc3IW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Valoración del servicio público
- Calificación de los aspectos del servicio de transporte público
- Opinión sobre la reordenación de líneas de autobuses y puesta en marcha del servicio de Metro de Granada
- Opinión y uso de los medios de información del servicio ofrecidos por el Consorcio
- Estimación del cambio modal producido por la puesta en marcha del Metro de Granada.

5.- CONTENIDO DEL ESTUDIO

Todos los estudios realizados habrán de incluir: diseño, dimensionamiento, realización y explotación de las encuestas. Tendrá la siguiente estructura coincidente con el apartado índice de cada uno de los estudios a realizar:

- Informe Ejecutivo
- Síntesis del Estudio
- Análisis de resultados
- Cambio Modal
- Ficha Técnica
- Cuestionario

Informe Ejecutivo

En este apartado se recogerá información sobre la toma de datos, realización del trabajo de campo, días y horas de realización entre otros. Se recogerá también en esta parte del documento cualquier eventualidad surgida o cambios estratégicos (avisados y pactados previamente con el CTMAGR) realizados durante la consecución de esta tarea.

Síntesis del Estudio

Espacio dedicado a mostrar conclusiones generales extraídas del estudio atendiendo a las valoraciones otorgadas por los usuarios del servicio de autobuses, un resumen de los resultados más significativos y relevantes obtenidos durante el proceso de investigación.

Análisis de Resultados

En el análisis de resultados se presentarán los datos sencillos obtenidos del mismo, así como agrupados (por operador o zona) dependiendo de las necesidades del CTMAGR.

Del análisis estadístico se obtendrán las siguientes conclusiones generales:

- Orígenes y destinos más frecuentes
- Modos complementarios de acceso y salida
- Razones de uso del transporte público

CARLOS CHRISTIAN MUÑOZ MONGE		06/10/2023 13:32:35	PÁGINA: 7 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw0nR6gx6Ayk3S7yExr9i9zc3IW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Motivos más habituales del viaje
- Frecuencia y tipo de viaje
- Tipo de billete usado
- Valoración del servicio público
- Puntos fuertes y débiles del servicio
- Perfil cualitativo del usuario medio
- Ranking por operador

Cambio Modal

Estimación del cambio modal producido por la puesta en marcha Metro. Se realizará un estudio anexo que se adjuntará al contenido del resto del informe.

Ficha Técnica

El estudio sociológico ha de estar legitimado y por tanto acompañado de información que demuestre la fiabilidad del mismo.

La ficha técnica estará compuesta por los siguientes apartados:

- Universo: Usuarios del servicio de autobuses
- Ámbito: en este caso los municipios adscritos a la integración tarifaria.
- Muestra: Este apartado recoge el número total de entrevistas realizadas, el error estadístico y el nivel de confianza.
- Selección: Aleatoria en las paradas de los autobuses a partir de cuotas por línea.
- Cuestionario: Estructurado.
- Entrevista: Personal.
- Fecha de realización del Trabajo de Campo: La que resulte acordada para su realización con el CTAMGR.

El CTMAG suministrará a la empresa adjudicataria toda la información necesaria para llevar a cabo el estudio.

6.- REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS.

6.1.- Equipo de trabajo

La empresa que resulte adjudicataria del presente Contrato designará a una persona de su Organización, con amplia experiencia en la ejecución de los trabajos y asumirá el carácter de responsable y coordinador de las distintas materias que integran el mismo.

CARLOS CHRISTIAN MUÑOZ MONGE		06/10/2023 13:32:35	PÁGINA: 8 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw0nR6gx6Ayk3S7yExr9i9zc3lW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Todo el personal adscrito a la realización del trabajo tendrá la capacidad y preparación técnica adecuada a cada una de las fases y especialidades del Contrato.

La empresa adjudicataria aportará el personal suficiente para llevar a cabo los distintos trabajos que conllevan a la consecución del estudio propuesto en este pliego de condiciones. En cualquier caso, el adjudicatario de este contrato habrá de contar siempre con el personal necesario para la entrega en tiempo y forma determinados por el Consorcio, de cada uno de los trabajos propuestos.

Habida cuenta de la especial índole de los trabajos a desarrollar, el adjudicatario deberá contar con especialistas acreditados en las siguientes materias:

- Análisis Estadístico con SPSS (o programa informático similar)
- Estudios de tráfico y transporte público urbano y metropolitano

Durante la realización de las encuestas, será responsabilidad del Responsable del Trabajo proporcionar al Director de los trabajos la planificación de los mismos y resolver las incidencias que se le planteen por parte del Director de los trabajos, al objeto de facilitar la supervisión de su trabajo por el CTMAGR.

El Consorcio facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga relacionada con el objeto de este contrato.

6.2.- Dirección del trabajo

La dirección del trabajo recaerá en la persona que designe el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Granada, y ejercerá las funciones de dirigir y supervisar la realización y desarrollo de los trabajos realizados, así como aprobar el programa de los mismos y definir aquellos aspectos de carácter auxiliar no previstos expresamente en los documentos contractuales que fuera conveniente reglamentar.

El CTMAGR gestionará los permisos necesarios para poder encuestar en los distintos puntos (paradas, a bordos de los autobuses, etc...).

6.3.- Documentación a entregar y propiedad de la misma

La empresa adjudicataria entregará una copia del documento final en soporte papel, una copia en soporte digital y copia de la Base de Datos (en formato tratable) generada de cada estudio realizado.

Todo los documentos llevarán tanto en el canto, portada, contraportada e interior, el logo oficial del Consorcio de Transportes Metropolitano del Área de Granada.

Avance de resultados: La empresa adjudicataria entregará el plazo de 30 días naturales un informe intermedio de “Avance de Resultados” que recogerá la información más relevante previa a la entrega del documento final.

Se enviará de forma electrónica, no obstante, a criterio del CTMAGR podrá ser requerido también en formato papel.

Informe Ejecutivo: se enviará de forma electrónica un resumen del Trabajo de Campo. Este informe se incluirá también en el documento final.

Informe final/Documento estudio: Este es el documento que recoge toda la información del estudio, en el que se incluyen los apartados descritos anteriormente en el punto 5. CONTENIDO DEL ESTUDIO

CARLOS CHRISTIAN MUÑOZ MONGE		06/10/2023 13:32:35	PÁGINA: 9 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw0nR6gx6Ayk3S7yExr9i9zc3IW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El estudio se entregará al CTMAGR en los siguientes formatos:

1. Documentos papel: La presentación del estudio se entregará inserto en una carpeta de hojas intercambiables y plastificadas que dan la posibilidad de añadir o modificar información siempre que se necesite.
2. Documentos en formato digital: El estudio se entregará inserto en un dispositivo de memoria USB acompañado de la base de datos en formato tratable (*.xls o similar). El dispositivo incluirá una presentación a través de un menú navegable con una interfaz mediante que permita acceder a las diferentes partes del estudio. Serán autoejecutables para facilitar su visualización y agilización a la hora de utilizarlos

Tanto la documentación final, como toda aquella otra que a lo largo del desarrollo del Contrato haya sido generada, tendrá la consideración de propiedad del Consorcio, y no podrán ser difundidas ni entregadas para uso de terceros sin su previa autorización.

7.- CONDICIÓN, DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZO DE ENTREGA

El presente pliego de Prescripciones Técnicas, junto al correspondiente de Condiciones Administrativas, será el único documento contractual que vincule, regule e interprete la posterior relación Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Granada y al adjudicatario.

La duración del contrato se establecerá en un máximo de 24 meses a partir del día siguiente al de su adjudicación, debiendo el adjudicatario entregar el estudio realizado para cada anualidad, en un plazo máximo de 60 días naturales a contar desde la finalización del trabajo de campo.

8.- FACTURACIÓN

La empresa adjudicataria emitirá facturas iguales y correspondientes cada una a una anualidad cuya suma deberá ser igual al precio de adjudicación del presente contrato.

Cada una de las facturas serán abonadas a la finalización de cada uno de los trabajos anuales, una vez conformada la factura, previa entrega de documento de resultados, conformidad y presentación en el registro para presentación de facturas, mediante FACE <https://face.gob.es/es>.

EL DIRECTOR TÉCNICO

Documento Firmado Electrónicamente

CARLOS CHRISTIAN MUÑOZ MONGE		06/10/2023 13:32:35	PÁGINA: 10 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw0nR6gx6Ayk3S7yExr9i9zc3lW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



ANEXO I
CUESTIONARIOS

CARLOS CHRISTIAN MUÑOZ MONGE		06/10/2023 13:32:35	PÁGINA: 11 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw0nR6gx6Ayk3S7yExr9i9zc3IW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



CUESTIONARIO DE AUTOBUSES INTERURBANOS

Buenos días/tardes, la empresa _____ está realizando un estudio para el **Consortio de Transportes Metropolitano, Área de Granada** sobre el servicio de autobuses y Metro de Granada. Le agradecería que colabore con nosotros contestando unas preguntas. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad, según la Ley de secreto estadístico y solamente se hará uso de sus respuestas de forma agregada para uso estadístico y no individualmente. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Nombre del encuestador

Lugar donde se realiza la encuesta

Sentido del viaje

Operador

☐ Operador 1

☐ Operador 2

☐ Operador 3

☐ Operador 4

☐ Operador 5

☐ Operador 6

☐ Operador 7

☐ Operador 8

☐ Operador 9

☐ Operador 10

☐ Operador 11

☐ Operador 12

☐ Operador 13

☐ Operador 14

☐ Operador 15

☐ Operador 16

☐ Metro de Granada

☐ NS/NC

Línea

Hora de realización de la encuesta (HH:MM)

¿De dónde viene? (Dirección exacta)

1 Municipio de origen

2 Barrio / Núcleo de población

¿A dónde va? (Dirección exacta)

3 Municipio de destino

4 Barrio / Núcleo de población

5 Modos complementarios de acceso (Resp. múltiple)

☐

Andando

☐

Metro

☐

Autobús urbano

☐

Autobús interurbano

☐

Ferrocarril

☐

Vehículo privado conductor

☐

Vehículo privado acompañante

☐

Motocicleta

☐

Bicicleta

☐

Taxi

☐

Otros: _____

6 Modos complementarios de salida (Resp. múltiple)

☐

Andando

☐

Metro

☐

Autobús urbano

☐

Autobús interurbano

☐

Ferrocarril

☐

Vehículo privado conductor

☐

Vehículo privado acompañante

☐

Motocicleta

☐

Bicicleta

☐

Taxi

☐

Otros: _____

CARLOS CHRISTIAN MUÑOZ MONGE		06/10/2023 13:32:35	PÁGINA: 12 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw0nR6gx6Ayk3S7yExr9i9zc3lW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



7 ¿Podría realizar este viaje en vehículo privado?

☐

Sí (pasar a la 8)

☐

No (pasar a la 9)

☐

NS/NC (pasar a la 9)

8 ¿Por qué utiliza transporte público en esta ocasión? (Marcar el orden de respuesta 1º, 2º o 3º en su caso)

	Precio	Falta de aparcamiento	Comodidad	No dispongo de carnet de conducir	Rapidez	Frecuencia	Razones ecológicas	El vehículo lo usa otra persona	El vehículo está en el taller	Congestión del tráfico	Otra razón
1º	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2º	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3º	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Otra razón (indique cuál): _____

9 ¿Podría decirnos cuál es el motivo de su viaje? (Marcar el orden de respuesta 1º, 2º o 3º en su caso)

	Trabajo	Médico	Asunto	Estudios	Ocio	Acompañante	Compras	Gestiones	Otros
1º	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2º	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3º	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Otros (indique cuál): _____

10 ¿Cuántos días de la semana utiliza este modo de transporte?

☐

Casi a diario (4 o más días a la semana)

☐

Frecuentemente (de 1 a 3 días a la semana)

☐

Ocasionalmente (de 1 a 3 días al mes)

☐

Esporádicamente (menos de 1 vez al mes)

☐

NS/NC

11 Su trayecto en este modo de transporte suele ser de...

☐

Ida y vuelta

☐

Sólo desde esta parada

☐

Sólo hacia esta parada

☐

NS/NC

☐

Otra situación: _____

12 ¿Qué tipo de billete o título de transporte utiliza en este viaje?

☐

Tarjeta del Consorcio

☐

Billete sencillo del Consorcio

☐

Billete sencillo externo (no es del Consorcio)

☐

Billete de ida y vuelta (no es del Consorcio - sólo disponible para algunos operadores)

☐

Tarjeta para Mayores de 65 años de la Junta de Andalucía

☐

Otros: _____



13 Considera que el servicio público de autobús metropolitano es...

- ☐ Bueno
☐ Malo
☐ Normal
☐ Muy malo
☐ Muy bueno
☐ NS/NC

14 Con relación a la gestión de los transportes del SP que realiza el Consorcio, ¿podría decirnos si está?

- ☐ Satisfecho
☐ Poco satisfecho
☐ Muy satisfecho
☐ Nada satisfecho
☐ Bastante satisfecho
☐ NS/NC

15 En una escala de 0 a 10 nos gustaría que nos diese su CALIFICACIÓN sobre los siguientes aspectos del servicio

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Información	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Puntualidad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seguridad a bordo (en lo referente a la conducción)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Trato de los conductores (amabilidad)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Limpieza en el interior de los autobuses	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Espacio en el interior de los autobuses	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Temperatura en el interior (frio/calor)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidad de acceso y salida del autobús	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tarifas (precios de los billetes o tarjetas)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rapidez	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Frecuencia o número de servicios diarios	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Proximidad de las paradas a su origen o destino	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Horarios (horas de funcionamiento del servicio)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

16 ¿Qué 3 aspectos, de todos los que hemos comentado en la pregunta anterior, elegiría cómo los más importantes para usted?

(NOTA IMPORTANTE: Marcar el orden de respuesta 1º, 2º o 3º en su caso)

	Información	Puntualidad	Seguridad a bordo	Trato del personal	Limpieza	Espacio	Temperatura	Facilidad de acceso	Tarifas	Rapidez	Frecuencia	Proximidad a paradas	Horarios
1º	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2º	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3º	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

17 Si lo desea, describa brevemente qué mejoras realizaría usted en el servicio. Indique en que línea:

Línea	Mejoras en el servicio



18 ¿Le ha afectado la reordenación de líneas de los Autobuses Urbanos de Granada?

☐ Sí (pasar a la 19) ☐ No (pasar a la 21) ☐ NS/NC (pasar a la 21)

19 ¿En qué le ha afectado?

20 Por favor, valore en una escala de 0 a 10 el grado en que le ha afectado dicha reordenación

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

21 ¿Le ha afectado la puesta en marcha del Metro de Granada?

☐ Sí (pasar a la 22) ☐ No (pasar a la 23) ☐ NS/NC (pasar a la 23)

22 ¿En qué le ha afectado?

23 Por favor, valore en una escala de 0 a 10 el grado en que le ha afectado dicha puesta en marcha

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

24 ¿Cómo se informa del servicio de transporte que está utilizando (horarios, tarifas, recorridos, incidencias,...)?

☐ Información que hay en las paradas	☐ Noticias y anuncios del autobús
☐ Conductor	☐ Prensa
☐ Radio	☐ Internet
☐ Redes sociales	☐ App dispositivos móviles
☐ Otros: _____	☐ NS/NC

25 ¿Conoce la existencia de los medios de información que pone el Consorcio a disposición de los usuarios?

25.a Web (www.ctagr.com):	☐ Sí	☐ No	☐ NS/NC
25.b Teléfono de atención al usuario (955 03 86 65):	☐ Sí	☐ No	☐ NS/NC
25.c Atención al público en las oficinas del Consorcio:	☐ Sí	☐ No	☐ NS/NC

26 ¿Los ha utilizado alguna vez para informarse del servicio?

26.a Web (www.ctagr.com):	☐ Sí	☐ No	☐ NS/NC
26.b Teléfono de atención al usuario (955 03 86 65):	☐ Sí	☐ No	☐ NS/NC
26.c Atención al público en las oficinas del Consorcio:	☐ Sí	☐ No	☐ NS/NC

27 Califique estos servicios

27.a Web (www.ctagr.com):

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NC
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

CARLOS CHRISTIAN MUÑOZ MONGE		06/10/2023 13:32:35	PÁGINA: 15 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw0nR6gx6Ayk3S7yExr9i9zc3lW	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



27.b	Teléfono de atención al usuario (955 03 86 65):											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
27.c	Atención al público en las oficinas del Consorcio:											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC

Datos demográficos

28 ¿Suele llevar activo algunos de los siguientes ajustes en su dispositivo móvil?

☐	Bluetooth	☐	No dispongo de dispositivo móvil
☐	Wifi	☐	NS/NC
☐	Datos móviles		

29 Edad

☐	De 18 a 30 años
☐	De 31 a 60 años
☐	Más de 61 años
☐	NS/NC

30 Sexo

☐	Hombre
☐	Mujer
☐	NS/NC



CUESTIONARIO DE METROPOLITANO DE GRANADA

Buenos días/tardes, la empresa _____ está realizando un estudio para el Consorcio de Transportes Metropolitanos, Área de Granada sobre el servicio de autobuses y Metro de Granada. Le agradecería que colabore con nosotros contestando unas preguntas. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad, según la Ley de secreto estadístico y solamente se hará uso de sus respuestas de forma agregada para uso estadístico y no individualmente. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Nombre del encuestador	Lugar donde se realiza la encuesta	Sentido del viaje	Hora de realización de la encuesta (HH:MM)	Operador
			:	Metro de Granada

¿De dónde viene? (Dirección exacta)

1 Municipio de origen

2 Barrio / Núcleo de población

¿A dónde va? (Dirección exacta)

3 Municipio de destino

4 Barrio / Núcleo de población

M.1 ¿Realizaba este viaje con anterioridad a la puesta en marcha del Metro de Granada?

☐ Sí, utilizaba diferentes modos dependiendo de la ocasión (pasar a M.2)	☐ No reside en Granada
☐ Sí, tenía que concatenar varios modos para poder realizar este viaje (pasar a M.2)	☐ El Metro funciona desde que reside en Granada
☐ No (indicar motivo y pasar a pregunta 5)	☐ Antes no realizaba este viaje
	☐ Otros motivos: _____

M.2 ¿Qué modos de transporte utilizaba anteriormente para realizar este viaje? (Marcar orden de respuesta 1º, 2º o 3º en su caso)

	Andando	Vehículo privado conductor	Vehículo privado acompañante	Autobús urbano	Autobús interurbano	Bicicleta	Otros
1º							
2º							
3º							

Indicar lineal/s

5 Modos complementarios de acceso (Resp. múltiple)

☐	Andando
☐	Metro
☐	Autobús urbano
☐	Autobús interurbano
☐	Ferrocarril
☐	Vehículo privado conductor
☐	Vehículo privado acompañante
☐	Motocicleta
☐	Bicicleta
☐	Taxi
☐	Otros: _____

6 Modos complementarios de salida (Resp. múltiple)

☐	Andando
☐	Metro
☐	Autobús urbano
☐	Autobús interurbano
☐	Ferrocarril
☐	Vehículo privado conductor
☐	Vehículo privado acompañante
☐	Motocicleta
☐	Bicicleta
☐	Taxi
☐	Otros: _____



7 ¿Podría realizar este viaje en vehículo privado?

☐

Sí (pasar a la 8)

☐

No (pasar a la 9)

☐

NS/NC (pasar a la 9)

8 ¿Por qué utiliza transporte público en esta ocasión? (Marcar el orden de respuesta 1º, 2º o 3º en su caso)

	Precio	Falta de aparcamiento	Comodidad	No dispongo de carnet de conducir	Rapidez	Frecuencia	Razones ecológicas	El vehículo lo usa otra persona	El vehículo está en el taller	Congestión del tráfico	Otra razón
1º	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2º	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3º	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Otra razón (indique cuál): _____

9 ¿Podría decirnos cuál es el motivo de su viaje? (Marcar el orden de respuesta 1º, 2º o 3º en su caso)

	Trabajo	Médico	Asunto	Estudios	Ocio	Acompañante	Compras	Gestiones	Otros
1º	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2º	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3º	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Otros (indique cuál): _____

10 ¿Cuántos días de la semana utiliza este modo de transporte?

☐

Casi a diario (4 o más días a la semana)

☐

Frecuentemente (de 1 a 3 días a la semana)

☐

Ocasionalmente (de 1 a 3 días al mes)

☐

Esporádicamente (menos de 1 vez al mes)

☐

NS/NC

11 Su trayecto en este modo de transporte suele ser de...

☐

Ida y vuelta

☐

Sólo desde esta parada

☐

Sólo hacia esta parada

☐

NS/NC

☐

Otra situación: _____

12 ¿Qué tipo de billete o título de transporte utiliza en este viaje?

☐

Tarjeta Metro

☐

Billete sencillo (un viaje) Metro

☐

Billete Ida y Vuelta Metro

☐

Tarjeta 1 día Metro

☐

Tarjeta Consorcio

☐

Otros: _____

13 Considera que el servicio público de metro es...

☐

Bueno

☐

Malo

☐

Normal

14 Con relación a la gestión de los transportes del SP que realiza el Consorcio, ¿podría decirnos si está?

☐

Satisfecho

☐

Poco satisfecho

☐

Muy satisfecho