



Secretaría de Estado de Infraestructuras,  
Transporte y Vivienda  
Secretaría General de Transporte  
Dirección General de Transporte Terrestre

**OBSERVATORIO DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS POR  
CARRETERA**

**CONTRATOS DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN  
GENERAL DEL ESTADO**



**2016**

# OBSERVATORIO DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

## *Índice:*

Introducción.....	4
1. Análisis de los contratos estatales de gestión de servicio público de transporte regular de viajeros por carretera.....	5
1.1 Número y proceso administrativo.....	7
1.2 Relación de líneas regulares.....	10
1.3 Longitud de las líneas.....	18
1.4 Viajeros y viajeros*kilómetro.....	19
1.5 Recorridos medios por viajero. Ocupación media.....	26
1.6 Vehículos*kilómetro.....	29
1.7 Recaudación total, por viajero y por vehículo*km.....	34
1.8 Tarifas medias y ponderadas.....	41
1.9 Resumen de explotación de las líneas estatales en 2016... ..	42
2. Estructura empresarial de empresas gestoras de servicios.....	44
2.1 Clasificación de contratos por volumen de actividad.....	49
2.2 Vehículos adscritos a contratos de gestión. ....	52
3. Calidad del Servicio y grado de satisfacción de los usuarios.....	55
3.1 Características de la muestra obtenida.....	56
3.2 Valoración de los atributos de calidad.....	58
3.3 Índices de Calidad y su evolución en el periodo 2000-2015.....	60

4. Fuentes de datos consultadas.....	65
5. Anexo: Nota sobre la publicación “Transporte de viajeros” (INE)..	66
Índice de Tablas.....	67

## INTRODUCCIÓN

Este Observatorio del Transporte de Viajeros por Carretera estará dedicado, exclusivamente, a la actividad del servicio de transporte público regular y permanente y de uso general de viajeros por carretera, intentando ofrecer un estudio pormenorizado sobre las líneas regulares de transporte de viajeros, objeto de contratos de gestión y titularidad de la Administración General del Estado.

En él, se tratará 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, ingresos económicos, grado de ocupación, empresas gestoras de los servicios, estructura empresarial del sector y la agrupación de aquellas sociedades en grupos de empresas, de mayor o menor tamaño, y su grado de participación en el conjunto de la actividad.

Como complemento a esta información en la página web del Ministerio de Fomento: Inicio/Áreas de actividad/Transporte terrestre/Líneas regulares de transporte de viajeros, se pueden consultar datos pormenorizados de:

- Caducidad de los contratos de gestión de servicios públicos de transporte regular de viajeros de uso general
- Contratos de gestión del servicio regular de viajeros nacional
- Datos de viajeros de los servicios públicos de transporte de viajeros de uso general
- Información sobre líneas regulares de transporte de viajeros

Para la realización de este Observatorio se ha partido, básicamente, de los datos estadísticos de explotación suministrados por las propias empresas gestoras de los distintos servicios, 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 LOS CONTRATOS ESTATALES DE GESTIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE REGULAR DE USO GENERAL.**

Desde la entrada en vigor de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestre, modificada por la Ley 9/2013, de 4 de julio, en adelante LOTT, los servicios de transporte público regular de viajeros por carretera, que inicialmente dependían del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y actualmente forman parte del Mº FOMENTO, 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 gestoras han venido solicitando la remodelación de servicios de las que eran titulares. Esta creciente demanda para modificar algunas condiciones de prestación de los servicios en determinadas concesiones que, discurren por corredores concretos, tenía por objeto adecuar y modernizar esos servicios, adaptándolos a las actuales circunstancias de demanda, por medio de unificaciones, rectificando y/o modificando rutas deficitarias o de escasa ocupación, e introduciendo nuevos modos de atender los servicios, con tráficos “a la demanda”, códigos compartidos, optimizando recursos y aminorando costes pero manteniendo la calidad de los servicios.

La información que aquí se recoge corresponde a un resumen de los datos estadísticos sobre tráficos facilitados por las mismas empresas gestoras. 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 esos datos de explotación de los servicios de transporte público regular y permanente de viajeros por carretera, de titularidad de la Administración General del Estado, se lleva a cabo mediante la aplicación informática SITRANBUS.

Desde el año 2004, como consecuencia de la Orden FOM/3398/2002 de 20 de diciembre, sustituida por la Orden FOM 1230/2013, de 31 de mayo, por la que se establecen normas de control en relación a los transportes públicos de viajeros por carretera, se viene ampliando esa información. Así, los titulares de contratos de gestión de servicios públicos regulares de transporte están obligados a facilitar, trimestralmente, a la Dirección General de Transporte Terrestre, un resumen de los servicios prestados al amparo de esos contratos, que ha de contener los siguientes datos, referidos

separadamente a cada uno de los tráficos que los 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 al contrato, medido en vehículos\*kilómetro.
- Volumen de tráfico servido mediante vehículos propios no adscritos al contrato, 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. Servicios estatales de transporte público, número y proceso administrativo.**

A fecha de 31-12-2016, el número de Servicios regulares permanentes de uso general todos ellos gestionados mediante contratos de gestión de servicio público para transporte regular de viajeros de titularidad de la Administración General del Estado era de **83**. La mayoría de los contratos adjudicados 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. A la indicada fecha de 31 de diciembre de 2016 de los 83 contratos gestionados por la Administración General del Estado, ocho se encuentran anulados por los tribunales y veintiuno se encuentran caducados y con la prórroga correspondiente vencida.

El resto de servicios de transporte de viajeros por carretera adjudicados lo han sido por creación de nuevas líneas, en ocasiones como resultado de unificaciones, o de concursos para renovar los contratos de gestión 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 2016 fue la siguiente:

**VAC - 059**, se extingue.

**VAC - 085**, se extingue.

**VAC - 205**, se extingue.

**VAC - 068**, Se firma un nuevo contrato que sustituye al caducado y pasa a denominarse **VAC – 224**, con el mismo itinerario.

**VAC - 111**, Se firma un nuevo contrato que sustituye al caducado y pasa a denominarse **VAC – 225**, con el mismo itinerario.

**VAC -073**, Se firma un nuevo contrato que sustituye al caducado y pasa a denominarse **VAC – 226**, con el mismo itinerario.

**VAC -095**, Se firma un nuevo contrato que sustituye al caducado y pasa a denominarse **VAC – 227**, con el mismo itinerario.

**VAC -109**, Se firma un nuevo contrato que sustituye al caducado y pasa a denominarse **VAC – 228**, con el mismo itinerario.

**VAC -120**, Se firma un nuevo contrato que sustituye al caducado y pasa a denominarse **VAC – 229**, con el mismo itinerario.

**VAC -064**, Se firma un nuevo contrato que sustituye al caducado y pasa a denominarse **VAC – 230**, con el mismo itinerario.

**VAC -116**, Se firma un nuevo contrato que sustituye al caducado y pasa a denominarse **VAC – 231**, con el mismo itinerario.

**VAC -098**, Se firma un nuevo contrato que sustituye al caducado y pasa a denominarse **VAC – 232**, con el mismo itinerario.

**VAC -033**, Se firma un nuevo contrato que sustituye al caducado y pasa a denominarse **VAC – 233**, con el mismo itinerario.

**VAC -138**, Se firma un nuevo contrato que sustituye al caducado y pasa a denominarse **VAC – 234**, con el mismo itinerario.

**VAC -049**, Se firma un nuevo contrato que sustituye al caducado y pasa a denominarse **VAC – 235**, con el mismo itinerario.

**VAC -137**, Se firma un nuevo contrato que sustituye al caducado y pasa a denominarse **VAC – 236**, con el mismo itinerario

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

Tabla 1.Evolución del número de contratos

<b>EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CONTRATOS DE GESTIÓN</b>								
Años	Líneas iniciales	Líneas extinguidas	Líneas transferidas	Líneas 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
2013	95	6	0	1	0	1	-5	90
2014	90	4	0	0	0	0	-4	86
2015	86	3	0	3	0	0	0	86
2016	86	16	0	13	0	0	-3	83

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.

**1.2. Relación de líneas regulares de transporte de viajeros por carretera, de titularidad de la Administración General del Estado a 31 de diciembre de 2016.**

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

**Contratista: *COMPAÑÍA EUROPEA DE VIAJEROS ESPAÑA, SA***

**VAC- 017 TERUEL – BARCELONA, con hijuela a CASPE**

**Contratista: *LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES, SA***

**VAC- 020 MADRID-BURGO DE OSMA, con hijuelas**

**Contratista: *NEX CONTINENTAL HOLDINGS, SLU***

**VAC- 022 LOGROÑO – SORIA - MADRID, con hijuelas**

**Contratista: *NEX CONTINENTAL HOLDINGS, SLU***

**VAC- 023 MADRID – TOLEDO, con hijuelas**

**Contratista: *NEX CONTINENTAL HOLGINGS, SLU***

**VAC- 025 MURCIA-SEVILLA, por GRANADA con hijuelas**

**Contratista: *NEX CONTINENTAL HOLGINGS, SLU***

**VAC- 031 MURCIA – VALENCIA**

**Contratista: *TRANSPORTES BACOMA, SAU***

**VAC- 034 VIELLA – LLEIDA, con hijuelas**

**Contratista: *SA ALSINA GRAELLS DE AUTO TRANSPORTE***

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

**Contratista: *AGREDA AUTOMOVIL, SA***

**VAC-044 MADRID-GUADALAJARA, con hijuelas**

**Contratista: *NEX CONTINENTAL HOLDINGS, SLU***

**VAC- 046 IRUN – TUY, con hijuelas**

**Contratista: *INTERURBANA DE AUTOCARES, SA***

**VAC- 050 MADRID – ARANDA DE DUERO**

**Contratista: *NEX CONTINENTAL HOLDINGS, SLU.***

**VAC- 051 MADRID – BADAJOZ – VALENCIA, con hijuelas**

**Contratista: *AUTO RES, SL***

**VAC-053 CORIA – SALAMANCA – BARCELONA, con hijuelas**

**Contratista: *VIGO BARCELONA, SA (VIBASA)***

**VAC- 055 MADRID – ALICANTE, con hijuelas**

**Contratista: *GRUPO ENATCAR, SA***

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

**CANALES**

**Contratista: *AUTOCARES SAMAR, SA***

**VAC- 066 BADAJOZ- SEVILLA, con hijuelas**

**Contratista: *DAMAS, SA***

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

**con hijuelas**

**Contratista: *NEX CONTINENTAL HOLDINGS, SLU***

**VAC- 072 JAEN – BENIDORM**

**Contratista: *INTERURBANA DE AUTOBUSES, SA***

**VAC- 074 EIBAR – PAMPLONA**

**Contratista: *TRANSPORTES PESA, SA***

**VAC- 075 BARCELONA – HUESCA**

**Contratista: *ALOSA AUTOCARES Y AUTOBUSES, SL***

**VAC- 076 SORIA – ZARAGOZA, con hijuelas**

**Contratista: *TRANSPORTES HERNANDEZ PALACIO, SA.  
(THERPASA)***

**VAC- 082 MADRID – FUENSALIDA**

**Contratista: *COMPAÑÍA EUROPEA DE VIAJEROS ESPAÑA, SA***

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

**Contratista: *LA VELOZ, SA***

**VAC- 092 MADRID – GRANADA – ALMUÑECAR**

**Contratista: *NEX CONTINENTAL HOLDINGS, SLU***

**VAC- 093 MADRID – JAEN, con hijuelas**

**Contratista: *AUTOCARES SAMAR, SA***

**VAC- 099 MADRID – ZARAGOZA – BARCELONA, con hijuelas**

**Contratista: *TRANSPORTES DE VIAJEROS DE ARAGON, SA  
(ARATESA)***

**VAC- 104 ALICANTE – CARTAGENA – MURCIA, con hijuelas**

**Contratista: *AUTOCARES COSTA AZUL, SA***

**VAC- 108 SANTANDER – BILBAO – BARCELONA, con hijuela**

**Contratista: *VIAJES POR CARRETERA, SA***

**VAC- 114 CUENCA – VALENCIA – ALBACETE, con hijuelas**

**Contratista: *AUTOBUSES ALSINA, SL***

**VAC- 115 MADRID – SEGOVIA, con hijuelas**

**Contratista: *LA SEPULVEDANA, SA***

**VAC- 124 HUESCA – LLEIDA, con hijuelas**

**Contratista: *ALOSA AUTOCARES Y AUTOBUSES, SL***

- VAC- 126 BADAJOZ – CORDOBA, con hijuelas**  
**Contratista: *AUTO TRANSPORTES LOPEZ, SL***
- VAC -127 MADRID – SALAMANCA – VIGO, con hijuelas**  
**Contratista: *AUTO RES, SL***
- VAC –130 MADRID – FUENTE DEL ARCO – BADALONA, con hijuelas**  
**Contratista: *AUTOMNIBUS INTERURBANOS, SA (AISA)***
- VAC – 132 ALICANTE – MURCIA, con hijuelas**  
**Contratista: *TRANSPORTES BACOMA, SAU***
- VAC- 133 ZARAGOZA – MURCIA, con hijuelas**  
**Contratista: *AUTOBUSES TERUEL ZARAGOZA, SA***
- VAC –140 SALAMANCA – LEON – SANTANDER – LAREDO**  
**Contratista: *GRUPO ENATCAR, SA***
- VAC- 144 SEVILLA – MERIDA, con hijuelas**  
**Contratista: *LINEAS EXTREMEÑAS DE AUTOBUSES SA (LEDA)***
- VAC- 145 LEON – ZARAGOZA por VALLADOLID, con hijuelas**  
**Contratista: *LINECAR, S. A.***
- VAC–149 MADRID - MOLINA DE ARAGON - TERUEL Y VALENCIA, con hijuelas**  
**Contratista: *AUTOCARES SAMAR, SA***
- VAC- 150 SEVILLA Y MALAGA A MONTGAT Y MANRESA, con hijuelas**  
**Contratista: *TRANSPORTES BACOMA, SAU***
- VAC- 152 MADRID – PIEDRABUENA**  
**Contratista: *AUTOCARES SAMAR, SA.***

- VAC- 154 ZARAGOZA-CASTELLON DE LA PLANA por TARRAGONA Y CASPE**  
**Contratista: *LA HISPANO DE FUENTE EN SEGURES, SA***
- VAC- 157 MADRID – IRUN, con hijuelas**  
**Contratista: *NEX CONTINENTAL HOLDINGS, SLU***
- VAC- 158 MADRID – CASAS IBAÑEZ – LAS LAGUNAS DE RUIDERA**  
**Contratista: *AUOCARES SAMAR, SA.***
- VAC- 159 SANTIAGO DE COMPOSTELA-GIJON-IRUN-BARCELONA**  
**Contratista: *RUTAS DEL CANTABRICO, SL***
- VAC -160 GIJON – LEON – MADRID**  
**Contratista: *ALIANZA BUS, SLU***
- VAC -161 SEVILLA – SALAMANCA – IRÚN**  
**Contratista: *GRUPO ENATCAR, SA***
- VAC- 200 LA PUERTA DE SEGURA (JAEN) – HELLIN (ALBACETE)**  
**Contratista: *AUOCARES MOLINERO, SL.***
- VAC- 201 PUENTE GENAVE (JAEN) – ALBACETE**  
**Contratista: *AUOCARES MOLINERO, SL***
- VAC- 202 PEDRO BERNARDO (AVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)**  
**Contratista: *LA VELOZ, SA.***
- VAC- 203 LA ADRADA (AVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)**  
**Contratista: *LA VELOZ, SA.***
- VAC- 206 FERROL – ALGECIRAS**  
**Contratista: *DAINCO, SA***

- VAC-207 ZAFRA (BADAJOZ) – BARCELONA**  
**Contratista: *EMPRESA AUTOCARES CER, SA***
- VAC- 208 MADRID – PAMPLONA por BURGOS Y LOGROÑO, con prolongación  
a la frontera francesa por ARNEGUI**  
**Contratista: *AUTOBUSES MADRID PAMPLONA, SL***
- VAC -209 HONTANARES (AVILA) –TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)**  
**Contratista: *LA VELOZ, SA.***
- VAC -211 TAMARITE DE LITERA (HUESCA) – LLEIDA**  
**Contratista: *EMPRESA LAX, SL***
- VAC- 212 PUERTOLLANO (C.REAL) -ALBACETE-VALENCIA**  
**Contratista: *LA REQUENENSE DE AUTOBUSES CL SA***
- VAC- 213 SANTANDER-BILBAO-LA MANGA DEL MAR MENOR (MURCIA)**  
**Contratista: *BILMAN BUS, SL***
- VAC- 214 MADRID – SEVILLA – AYAMONTE (HUELVA)**  
**Contratista: *SOCIBUS, SA.***
- VAC- 215 MADRID – CORDOBA – SAN FERNANDO**  
**Contratista: *SECORBUS, SL***
- VAC- 216 MADRID – ALMERIA**  
**Contratista: *BUS MADRID ALMERIA, SL***
- VAC- 217 AYAMONTE – SANTA COLOMA DE GRAMANET (BARCELONA)**  
**Contratista: *LLORENTE BUS, SL***
- VAC- 218 CASAS BAJAS (VALENCIA) – TERUEL**  
**Contratista: *INTERNATIONAL REGULAR BUS, SL***

- VAC- 219 VIGO – IRUN – BARCELONA**  
**Contratista: *VIGO BARCELONA, SA (VIBASA)***
- VAC- 220 BILBAO - CASTRO URDIALES**  
**Contratista: *INTERNATIONAL REGULAR BUS CASTRO, SL***
- VAC- 221 MADRID – ZAOREJAS – SIGÜENZA, con hijuelas**  
**Contratista: *AUTOCARES SAMAR, SA***
- VAC- 222 MADRID - PLASENCIA (CACERES), con hijuelas**  
**Contratista: *COMPañÍA EUROPEA DE VIAJEROS ESPAÑA, SA***
- VAC-223 MADRID – AVILA, con hijuelas,**  
**Contratista: *R.J. AUTOCARES SL***
- VAC-224 MADRID-JARAIZ DE LA VERA, con hijuelas**  
**Contratista: *LA VELOZ, SA***
- VAC- 225 PAMPLONA – JACA**  
**Contratista: *LA BURUNDESA, SAU***
- VAC- 226 MADRID – NAVAMORCUENDE (TOLEDO)**  
**Contratista: *IRB MADRID NAVAMORCUENDE SL***
- VAC- 227 SORIA – CALAHORRA, con hijuelas**  
**Contratista: *AUTOBUSES JIMENEZ, SL***
- VAC- 228 ALMERIA – CARTAGENA**  
**Contratista: *BUS MADRID ALMERIA, SL***
- VAC- 229 MURCIA – ALMERIA, con hijuelas**  
**Contratista: *ALMERIAMURCIA BUS SL.***
- VAC- 230 CUENCA – BARCELONA, con hijuelas**

**Contratista: *AUTOCARES SAMAR, SA***

**VAC- 231 MADRID – PIEDRABUENA-AGUDO (CIUDAD REAL), con hijuelas**

**Contratista: *INTERURBANA DE AUTOBUSES, SA***

**VAC- 232 MADRID – MALAGA – ALGECIRAS**

**Contratista: *INTERURBANA DE AUTOBUSES, SA***

**VAC- 233 FRAGA-BINEFAR-LLEIDA-MEQUINENZA-HUESCA**

**Contratista: *LA FRAJA DE ARAGON, SL***

**VAC -234 IRUN – ALGECIRAS**

**Contratista: *SECORBUS, SL***

**VAC- 235 BURGOS – ZARAGOZA, con hijuelas**

**Contratista: *LOGROZA, SL***

**VAC -236 BADAJOZ – MURCIA**

**Contratista: *INTERURBANA DE AUTOBUSES, SA***

### 1.3. Longitud de las líneas

La longitud total de las líneas durante el año 2016 fue de 77.536 km., con una longitud media de 934,2 kilómetros.

El número total de paradas, a 31 de diciembre de 2016, era de 4.763, siendo la media del número de paradas por línea de 57,4.

Se puede observar que la media del número de paradas ha ido aumentando, pasando de 38,8 paradas en 1998, a las mencionadas 57,4 a finales de 2016. Las extinciones de líneas, las modificaciones efectuadas y la segregación de tráficos a las diferentes Comunidades Autónomas, han ido configurando la distribución de paradas.

Si eliminamos las paradas que se repiten en las distintas líneas obtenemos la cifra de 3.278 paradas netas, que se encuentran repartidas entre 2.710 poblaciones pertenecientes a 1.999 municipios.

Tabla 2. Historico número de paradas y longitud

<b>NÚMERO DE CONTRATOS, PARADAS Y LONGITUD DE LAS LÍNEAS ( 31-12-2016)</b>					
<b>AÑO</b>	<b>Nº de contratos</b>	<b>Longitud total (km)</b>	<b>Longitud media (km)</b>	<b>Nº de paradas</b>	<b>Media del nº de paradas</b>
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
2013	90	77.254	858,4	4.982	55,4
2014	86	75.730	880,6	4.846	56,3
2015	86	76.275	886,9	4.846	56,3
2016	83	77.536	934,2	4.763	57,4

*Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre*

#### **1.4. Viajeros y Viajeros\*km**

El número total de viajeros transportados por los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, de titularidad de la Administración General del Estado, durante el año 2016 fue de 28.270.262 con una disminución respecto al año anterior del 1,0 %, que supone **279.895** viajeros menos que en 2015 de los cuales unos 47.000 corresponden a las líneas extinguidas, por lo que podría afirmarse que este resultado corresponde a una ligera caída de la demanda que se va suavizando si se analiza el periodo de los diez años últimos.

La distribución anual de los viajeros transportados, dentro de una tónica general, se reparte entre los cuatro trimestres del año con algunas diferencias, que suelen apuntar, habitualmente, a un mayor número de viajeros transportados en el trimestre 3º del año, coincidiendo con el período vacacional veraniego. Así en este año 2016 durante el tercer trimestre se ha transportado el 27,8 % del número total de viajeros.

Ese resultado del 3er. 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 1.738 millones de viajeros\*km., que representa el 32,1 % del total anual, con un recorrido medio 219,72 de kilómetros, algo superior a 218,13 kilómetros registrados en el mismo período del año anterior.

La cifra de viajeros\*km. en el año 2016 supuso 5.387 millones, semejante al año anterior, que rompe la tendencia al descenso de los últimos años hacia una estabilización. Se observa un aumento del primer trimestre que se compensa con la disminución del segundo.

En los cuadros siguientes, se presentan los datos de viajeros transportados en los contratos estatales, viajeros\*km. y las variaciones en porcentaje, por trimestres y anuales.

Tabla 3. Viajeros transportados comparación anual

**VIAJEROS TRANSPORTADOS POR LOS SERVICIOS ESTATALES**

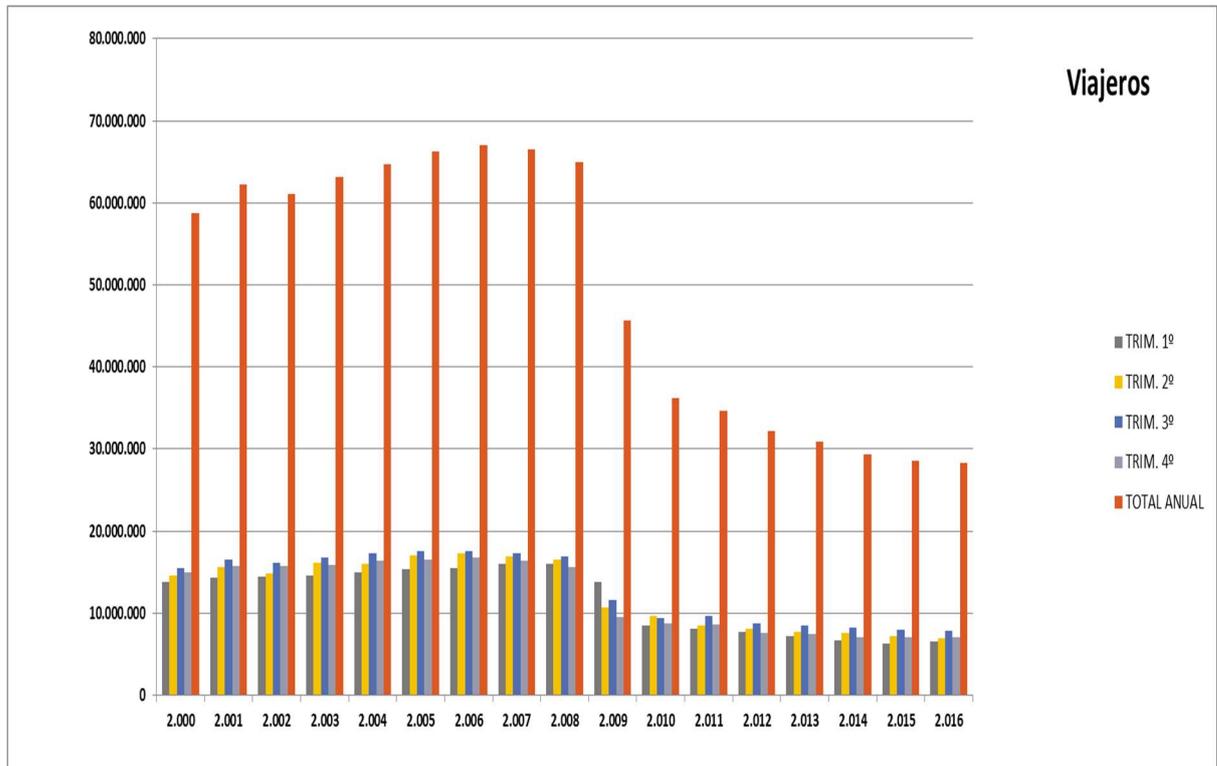
VIAJEROS TRANSPORTADOS					
AÑO	TRIM. 1º	TRIM. 2º	TRIM. 3º	TRIM. 4º	TOTAL ANUAL
2.000	13.835.349	14.607.699	15.419.462	14.909.628	58.772.138
2.001	14.349.921	15.616.348	16.495.082	15.790.082	62.251.433
2.002	14.365.626	14.810.896	16.178.186	15.686.393	61.041.101
2.003	14.574.655	16.063.957	16.743.495	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	7.688.624	8.067.958	8.765.130	7.627.731	32.149.443
2.013	7.183.672	7.757.104	8.427.073	7.488.820	30.856.669
2.014	6.643.363	7.525.127	8.168.311	7.041.068	29.377.869
2.015	6.288.846	7.208.101	7.981.199	7.072.011	28.550.157
2.016	6.501.974	6.914.064	7.863.032	6.991.192	28.270.262

DISTRIBUCION DE LOS VIAJEROS TRANSPORTADOS EN PORCENTASJE					
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%
2.013	23,3%	25,1%	27,3%	24,3%	100%
2.014	22,6%	25,6%	27,8%	24,0%	100%
2.015	22,0%	25,2%	28,0%	24,8%	100%
2.016	23,0%	24,5%	27,8%	24,7%	100%

VARIACIONES RESPECTO AL MISMO PERIODO DEL AÑO 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%
2.013	-6,6%	-3,9%	-3,9%	-1,8%	-4,02%
2.014	-7,5%	-3,0%	-3,1%	-6,0%	-4,8%
2.015	-5,3%	-4,2%	-3,1%	0,4%	-2,8%
2.016	3,4%	-4,1%	-1,5%	-1,1%	-1,0%

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.

El siguiente gráfico da una imagen de la evolución del número de viajeros transportados en los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, de titularidad de la Administración General del Estado, entre los años 2000 y 2016.



Se aprecia de 2.000 a 2008 fluctuaciones en el número de pasajeros con tendencia a estabilizarse. El significativo descenso del número de viajeros transportados, visible entre 2008 y 2009, se corresponde con una serie de segregaciones de tráficos a diferentes Comunidades Autónomas. Desde 2009 en adelante se puede apreciar que la demanda, aunque continua a la baja, se va estabilizando.

A continuación se incluye el resumen de los viajeros trasladados por cada uno de los contratos en funcionamiento:

Tabla 4. Viajeros transportados por Vac

<b>VIAJEROS TRANSPORTADOS POR CADA CONTRATO (I)</b>	
	<b>VIAJEROS</b>
VAC-010 - ALDEANUEVA DEL CAMINO-MADRID CON HIJUELAS	79.368
VAC-017 - TERUEL-BARCELONA CON HIJUELA A CASPE	66.546
VAC-020 - MADRID-BURGO DE OSMA CON HIJUELAS	32.096
VAC-022 - LOGROÑO-SORIA-MADRID CON HIJUELAS	347.627
VAC-023 - MADRID-TOLEDO CON HIJUELAS	2.424.365
VAC-025 - MURCIA-SEVILLA POR GRANADA CON HIJUELAS	126.682
VAC-031 - MURCIA-VALENCIA	107.102
VAC-034 - VIELLA-LLEIDA CON HIJUELAS	23.794
VAC-043 - LLEIDA-MOLINA DE ARAGON POR ZARAGOZA CON HIJUELAS	118.419
VAC-044 - MADRID-GUADALAJARA CON HIJUELAS	972.899
VAC-046 - IRUN-TUY CON HIJUELAS	513.540
VAC-050 - MADRID-ARANDA DE DUERO	105.477
VAC-051 - MADRID-BADAJOS-VALENCIA CON HIJUELAS	915.214
VAC-053 - CORIA-SALAMANCA-BARCELONA CON HIJUELAS	38.340
VAC-055 - MADRID-ALICANTE CON HIJUELAS	701.684
VAC-063 - MADRID-TOLEDO POR VALMOJADO CON HIJUELA POR CHOZAS CANALES	383.872
VAC-066 - BADAJOZ-SEVILLA CON HIJUELAS	259.789
VAC-067 - BURGOS-POZA DE LA SAL-FRIAS-BRIVIESCA-LOGROÑO CON HIJUELAS	6.207
VAC-072 - JAEN-BENIDORM	18.450
VAC-074 - EIBAR-PAMPLONA	7.527
VAC-075 - BARCELONA-HUESCA	130.780
VAC-076 - SORIA-ZARAGOZA CON HIJUELAS	79.660
VAC-082 - MADRID-FUENSALIDA	79.881
VAC-087 - MADRID-MIAJADAS-DON BENITO CON HIJUELAS	1.466.954
VAC-092 - MADRID-GRANADA-ALMUÑECAR	599.263
VAC-093 - MADRID-JAEN CON HIJUELAS	517.569
VAC-099 - MADRID-ZARAGOZA-BARCELONA CON HIJUELA	1.075.798
VAC-104 - ALICANTE-CARTAGENA-MURCIA CON HIJUELAS	215.088
VAC-108 - SANTANDER-BILBAO-BARCELONA CON HIJUELA	76.986
VAC-114 - CUENCA-VALENCIA-ALBACETE CON HIJUELAS	224.880
VAC-115 - MADRID-SEGOVIA CON HIJUELAS	1.343.551
VAC-124 - HUESCA-LLEIDA CON HIJUELAS	313.148
VAC-126 - BADAJOZ-CORDOBA CON HIJUELAS	100.406
VAC-127 - MADRID-SALAMANCA-VIGO CON HIJUELAS	806.740
VAC-130 - MADRID-FUENTE DEL ARCO-BADALONA CON HIJUELAS	81.466
VAC-132 - ALICANTE-MURCIA CON HIJUELAS	232.939
VAC-133 - ZARAGOZA-MURCIA CON HIJUELAS	152.462
VAC-140 - SALAMANCA-LEON-SANTANDER-LAREDO	65.093
VAC-144 - SEVILLA-MERIDA CON HIJUELAS	671.478
VAC-145 - LEON-ZARAGOZA POR VALLADOLID CON HIJUELAS	26.238
VAC-149 - MADRID, MOLINA DE ARAGON, TERUEL Y VALENCIA CON HIJUELAS	145.568
VAC-150 - SEVILLA Y MALAGA A MONTGAT Y MANRESA, CON HIJUELAS	763.469

VIAJEROS TRANSPORTADOS POR CADA CONTRATO (II)	VIAJEROS
VAC-152 - MADRID-PIEDRABUENA	822.093
VAC-154 - ZARAGOZA-CASTELLON DE LA PLANA POR TARRAGONA Y CASPE	326.159
VAC-157 - MADRID-IRUN CON HIJUELAS	1.536.586
VAC-158 - MADRID-CASAS IBAÑEZ-LAS LAGUNAS DE RUIDERA	979.034
VAC-159 - SANTIAGO DE COMPOSTELA-GIJON-IRUN-BARCELONA	1.241.982
VAC-160 - GIJON-LEON-MADRID	1.236.466
VAC-161 - SEVILLA-SALAMANCA-IRUN	453.758
VAC-200 - LA PUERTA DE SEGURA (JAEN)-HELLIN (ALBACETE)	499
VAC-201 - PUENTE GENAVE (JAEN)- ALBACETE	6.344
VAC-202 - PEDRO BERNARDO (AVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)	4.251
VAC-203 - LA ADRADA (AVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)	5.861
VAC-206 - FERROL-ALGECIRAS	66.445
VAC-207 - ZAFRA (BADAJOZ)-BARCELONA	7.001
VAC-208 - MADRID-PAMPLONA POR BURGOS Y LOGROÑO, CON PROLONGACION A VALCARLOS Y	181.769
VAC-209 - HONTANARES (AVILA)-TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO)	13.223
VAC-211 - TAMARITE DE LITERA (HUESCA)-LLEIDA	132.200
VAC-212 - PUERTOLLANO (CIUDAD REAL)-ALBACETE-VALENCIA	170.795
VAC-213 - SANTANDER-BILBAO-LA MANGA DEL MAR MENOR (MURCIA)	285.946
VAC-214 - MADRID-SEVILLA-AYAMONTE (HUELVA)	245.560
VAC-215 - MADRID-CORDOBA-SAN FERNANDO	284.010
VAC-216 - MADRID-ALMERIA	133.953
VAC-217 - AYAMONTE (HUELVA)-SANTA COLOMA DE GRAMANET (BARCELONA)	104.963
VAC-218 - CASAS BAJAS (VALENCIA)-TERUEL	8.573
VAC-219 - VIGO (PONTEVEDRA), IRUN (GUIPUZCOA) Y BARCELONA	135.321
VAC-220 - BILBAO (VIZCAYA) Y CASTRO URDIALES (CANTABRIA)	708.154
VAC-221 - MADRID-ZAOREJAS-SIGÜENZA	58.660
VAC-222 - MADRID - PLASENCIA (CÁCERES)	64.976
VAC-223 - MADRID-ÁVILA	192.682
VAC-224 - MADRID-JARAIZ DE LA VERA Agrupada con antigua VAC-068	200.215
VAC-225 - PAMPLONA-JACA Agrupada con antigua VAC-111	15.720
VAC-226 - MADRID-NAVAMORCUENDE (TOLEDO) Agrupada con antigua VAC-073	36.137
VAC-227 - CALHORRA (LA RIOJA)-SORIA Agrupada con antigua VAC-095	117.820
VAC-228 - ALMERIA-CARTAGENA Agrupada con antigua VAC-109	32.528
VAC-229 - MURCIA-ALMERIA Agrupada con antigua VAC -120	270.566
VAC-230 - CUENCA-BARCELONA Agrupada con antigua VAC-064	28.795
VAC-231 - MADRID-PIEDRABUENA-AGUDO(CIUDSD REAL) Agrupada con antigua VAC-116	961.830
VAC-232 - MADRID-MALAGA-ALGECIRAS Agrupada con antigua VAC-098	311.563
VAC-233 - FRAGA-BINEFAR-LLEIDA-MEQUINENZA-HUESCA Agrupada con antigua VAC-33	74.823
VAC-234 - IRUN-ALGECIRAS Agrupada con antigua VAC 138	51.713
VAC-235 - BURGOS-ZARAGOZA Agrupada con antigua VAC-049	315.705
VAC-236 - BADAJOZ-MURCIA Agrupada con antigua VAC-137	8.890
Viajeros transportados por las VAC extinguidas a lo largo del año 2016	18.278
<b>TOTAL</b>	<b>28.270.262</b>

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

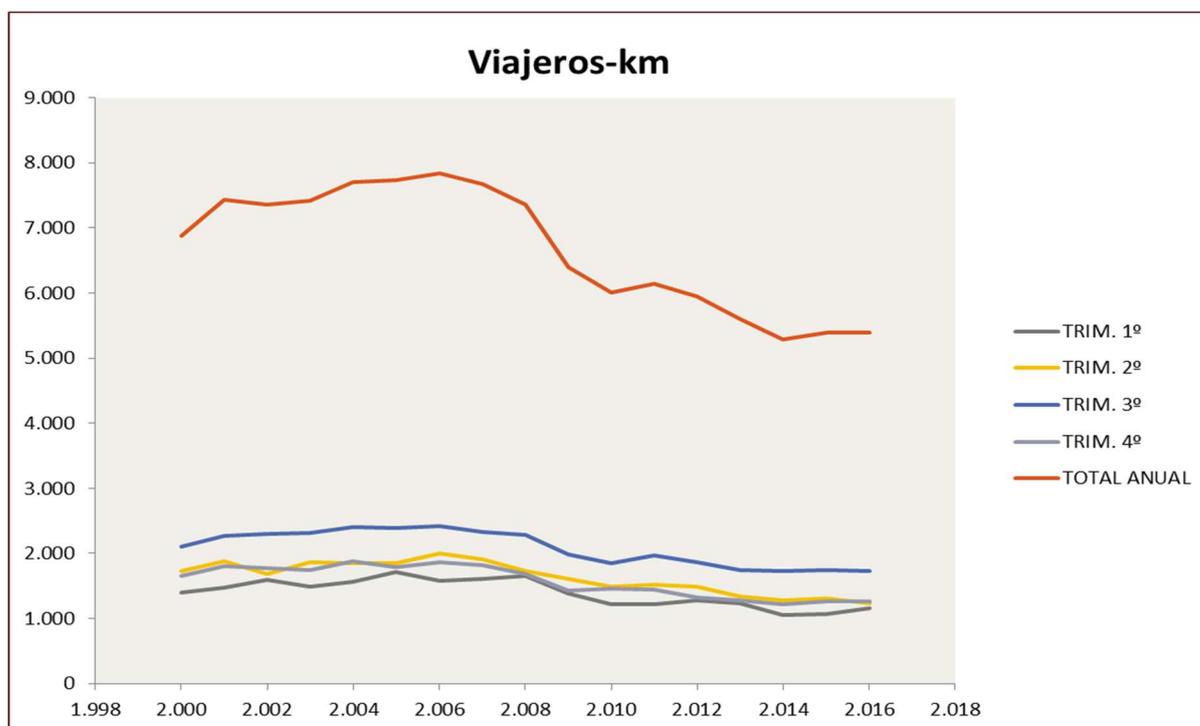
Tabla 5.. Viajeros-kilometro

<b>VIAJEROS-KM DE LOS CONTRATOS DE GESTION ESTATALES</b>					
<b>VIAJEROS-KM (millones)</b>					
<b>AÑO</b>	<b>TRIM. 1º</b>	<b>TRIM. 2º</b>	<b>TRIM. 3º</b>	<b>TRIM. 4º</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
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	1.284	1.488	1.857	1.317	5.946
2.013	1.241	1.345	1.741	1.272	5.599
2.014	1.055	1.286	1.723	1.225	5.289
2015	1.065	1.316	1.738	1.267	5.386
2016	1.160	1.237	1.728	1.263	5.387

<b>DISTRIBUCION DEL TRAFICO POR TRIMESTRES</b>					
<b>AÑO</b>	<b>TRIM. 1º</b>	<b>TRIM. 2º</b>	<b>TRIM. 3º</b>	<b>TRIM. 4º</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
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%	31,2%	22,2%	100%
2.013	22,2%	24,0%	31,1%	22,7%	100%
2.014	19,9%	24,3%	32,6%	23,2%	100%
2.015	19,8%	24,4%	32,3%	23,5%	100%
2.016	21,5%	23,0%	32,1%	23,4%	100%

VARIACIONES RESPECTO AL MISMO PERIODO DEL AÑO 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	5,6%	-1,9%	-6,0%	-8,6%	-3,3%
2.013	-3,3%	-9,6%	-6,2%	-3,4%	-5,8%
2.014	-15,0%	-4,4%	-1,0%	-3,7%	-5,5%
2.015	0,9%	2,3%	0,9%	3,4%	1,8%
2016	8,9%	-6,0%	-0,6%	-0,3%	0,0%

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.



### **1.5. Recorridos medios por viajero y ocupación media**

El recorrido medio anual de cada viajero de los contratos de titularidad estatal ha pasado de **79 Km** en 1991 a los actuales **190,5 Km**, a finales de 2016, debido esencialmente a que permanecen dependiendo de la Administración General del Estado los contratos de mayor recorrido.

En el año 2016 el recorrido medio por viajero en el 3er. trimestre fue de 220 km, lo que supuso un 23,16% superior al recorrido medio del primer trimestre, un 22,85% sobre el segundo, un 21,60% sobre el 4º trimestre, y resultó un 15,30% superior al recorrido medio del año.

En cuanto a la ocupación media, esta se sitúa en torno a **23,5 viajeros por vehículo**, ha permanecido bastante estable a lo largo de los últimos años, y si se considera que los vehículos adscritos a los distintos servicios tienen una capacidad media de 50 plazas por autobús, esto supone un grado de ocupación del 47%.

Al igual que en años anteriores, el periodo con mayor ocupación es el 3er. trimestre con 26,27 viajeros por vehículo, mientras que la menor ocupación se produce en el primero con 21,29 viajeros por vehículo, frente a 25,50 y 20,02 respectivamente, de los mismos periodos del año anterior.

Los siguientes cuadros exponen, en cifras y mediante gráficos, los datos de los recorridos medios y ocupación media por trimestres entre los años 2000 y 2016.

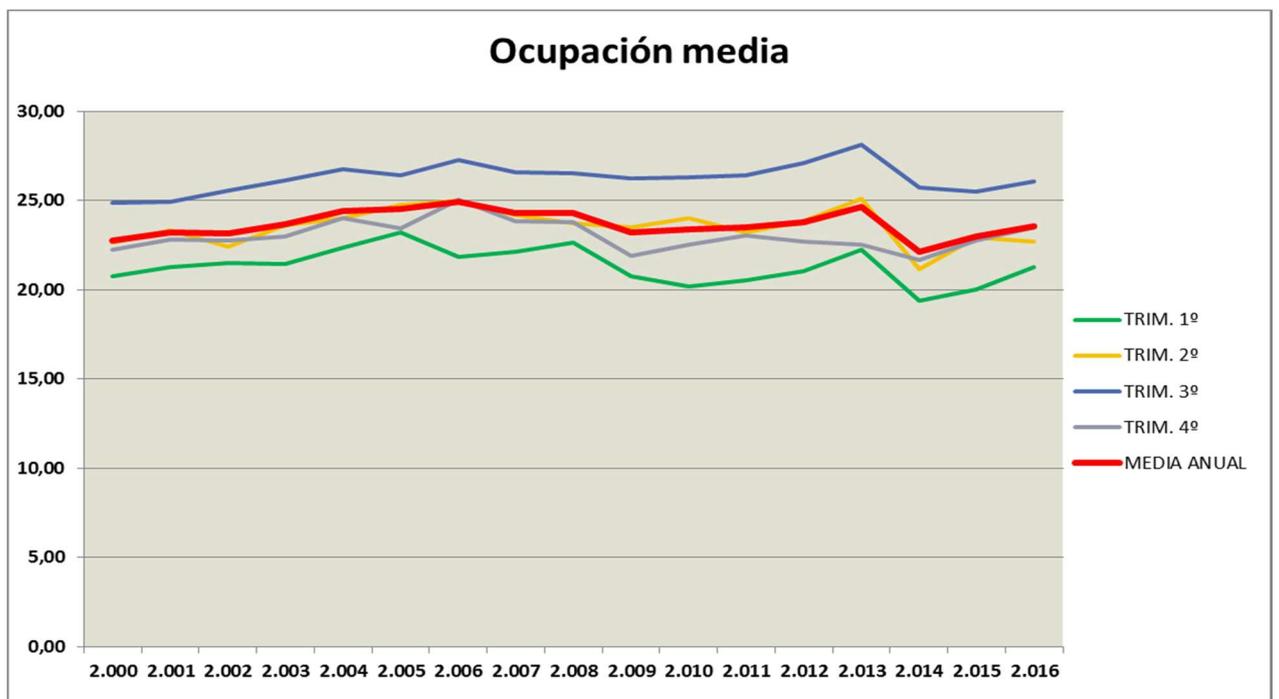
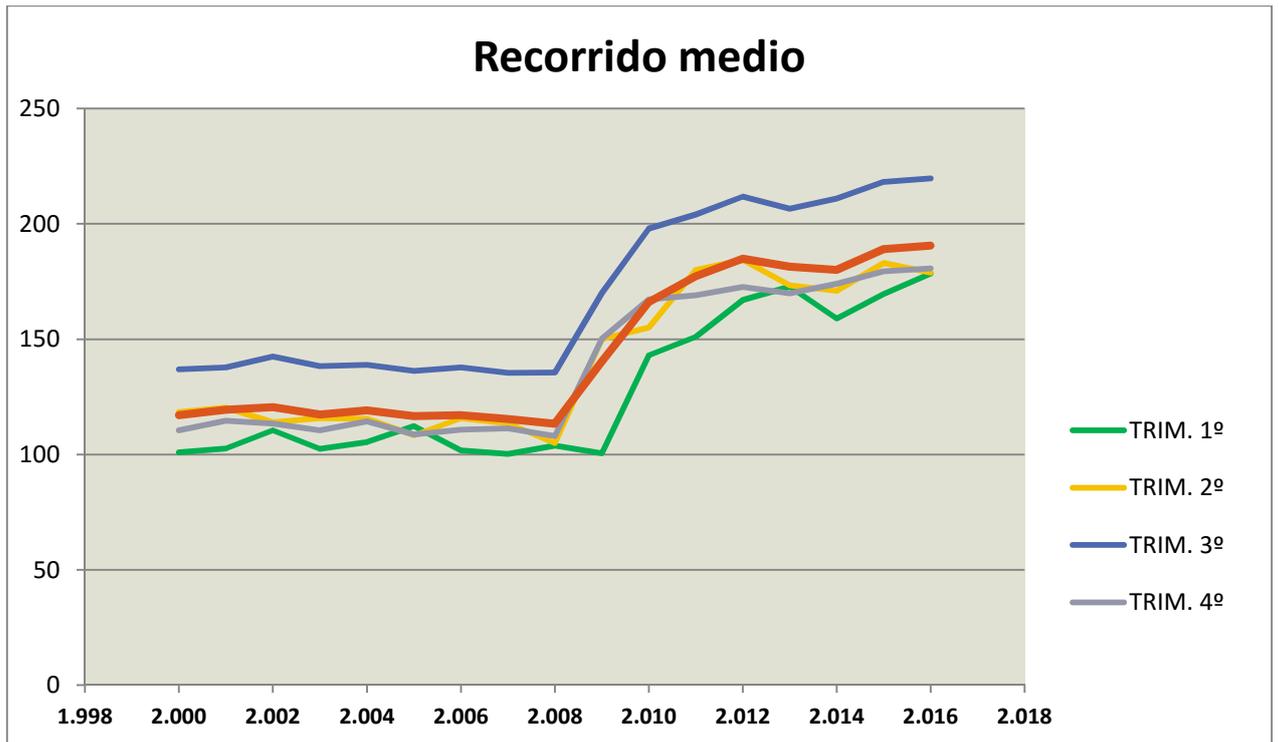
Tabla 6. Recorridos medios

<b>RECORRIDOS MEDIOS (km)</b>					
<b>AÑO</b>	<b>TRIM. 1º</b>	<b>TRIM. 2º</b>	<b>TRIM. 3º</b>	<b>TRIM. 4º</b>	<b>MEDIA ANUAL</b>
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	167	184	212	173	185
2.013	173	173	207	170	181
2.014	159	171	211	174	180
2.015	170	183	218	179	189
2.016	178	179	220	181	191

Tabla 7. Ocupación de los vehículos

<b>OCUPACIÓN MEDIA DE LOS VEHÍCULOS (Nº PASAJEROS)</b>					
<b>AÑO</b>	<b>TRIM. 1º</b>	<b>TRIM. 2º</b>	<b>TRIM. 3º</b>	<b>TRIM. 4º</b>	<b>MEDIA ANUAL</b>
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	21,04	23,82	27,11	22,69	23,78
2.013	22,25	25,11	28,16	22,51	24,63
2.014	19,39	21,16	25,71	21,70	22,16
2.015	20,02	22,93	25,50	22,75	22,97
2.016	21,29	22,70	26,27	23,52	23,55

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.



## **1.6. Vehículos\*kilómetro**

De acuerdo con lo previsto en la normativa actual, para hacer frente a la demanda de tráfico que no puedan ser atendidas por los vehículos adscritos al servicio, podrán utilizarse otros vehículos, ya sean propios del gestor del servicio 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 al contrato de gestión) 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, medido en vehículos\*kilómetro, servido a través de dicho procedimiento no podrá exceder anualmente del 30 por 100 del tráfico total.

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

De acuerdo con los datos estadísticos facilitados por las empresas gestoras, el número de vehículos\*km realizados con vehículos propios (adscritos y no adscritos a los contratos) durante el año 2016 fue de **210,64 millones**, además se realizaron **17,80 millones** con vehículos en “*colaboración*”, lo que hace un total de **228,44 millones de vehículos\*km**.

La distribución de los vehículos\*km realizados con vehículos propios frente a los realizados mediante vehículo de colaboradores estaba, en los últimos años, se mantuvo en una proporción hasta 2011 aproximada de **90%** (propios) a **10%** (colaboradores), y ha pasado desde ese momento a la cifra que nos movemos ahora en **2016** de **92,22%** y **7,78%** respectivamente. Observándose una estabilización en los últimos.

En los datos siguientes se puede observar la evolución de estas colaboraciones, con valores que se estabilizan en cuanto a proporción del grado de utilización de la fórmula de “*colaboración*” a pesar de la caída de la actividad y una optimización de los recursos.

Tabla 8. Vehiculos-kilometro

<b>VEHÍCULOS*KM PROPIOS (Adscritos + no adscritos)</b>					
<b>VEHÍCULOS*KM REALIZADOS CON VEHÍCULOS PROPIOS (millones)</b>					
<b>AÑO</b>	<b>TRIM. 1º</b>	<b>TRIM. 2º</b>	<b>TRIM. 3º</b>	<b>TRIM. 4º</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
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
2.013	53,91	55,57	59,92	54,58	223,98
2.014	52,39	56,34	61,08	52,56	222,37
2.015	50,56	52,86	61,23	51,09	215,74
2.016	50,70	51,51	59,21	49,23	210,64

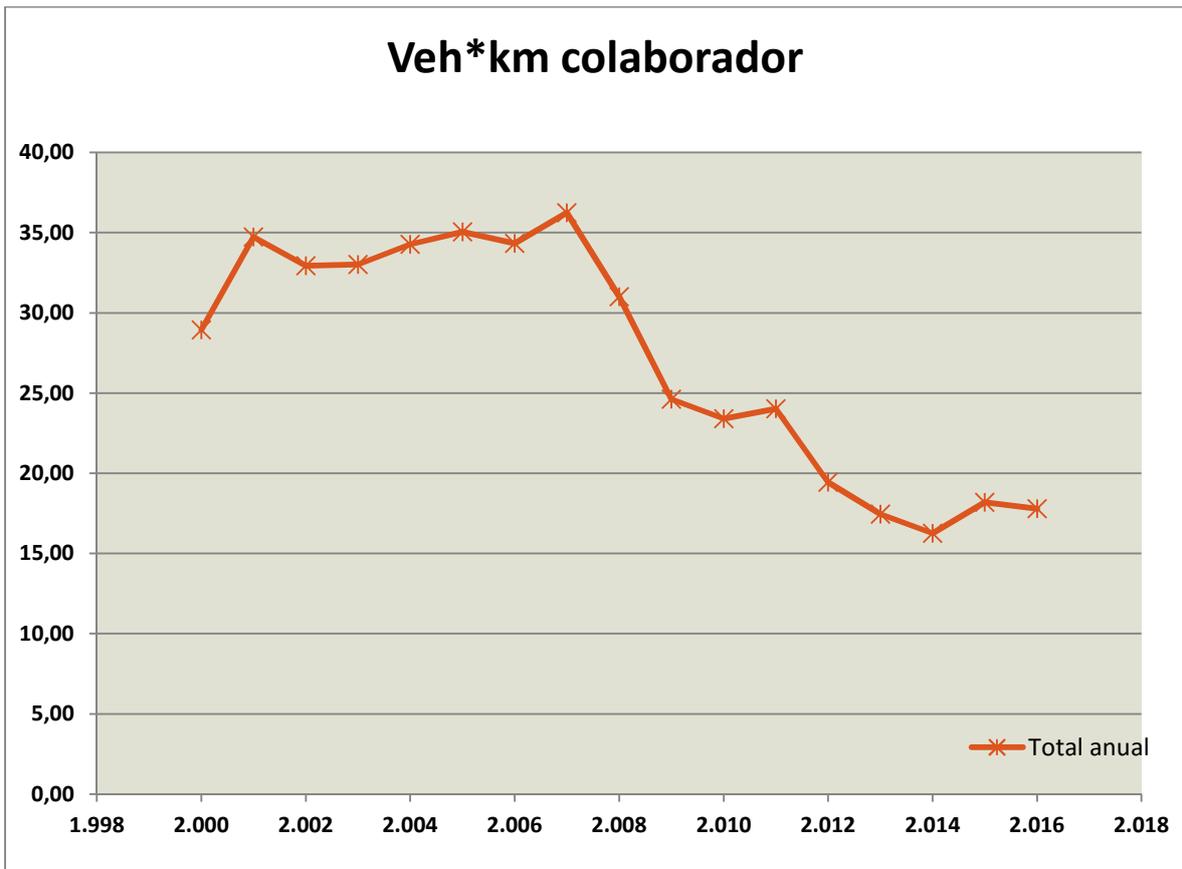
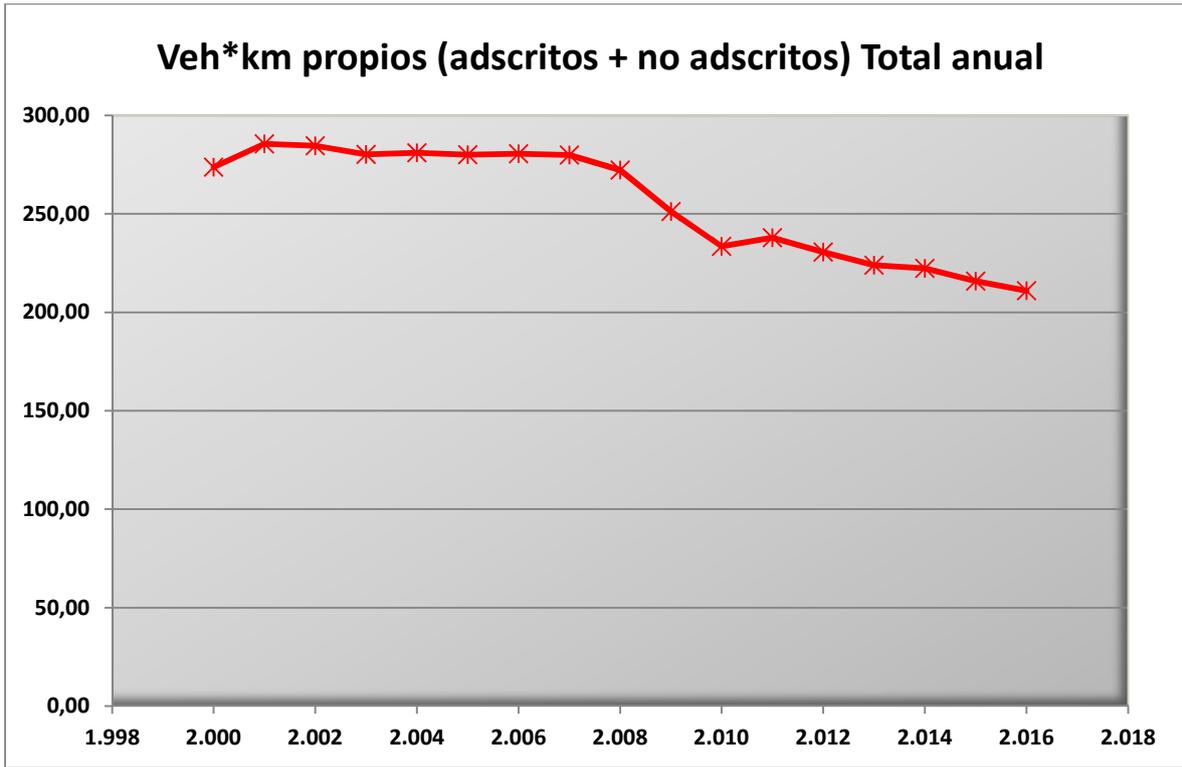
<b>VEHÍCULOS*KM COLABORADOR</b>					
<b>VEHÍCULOS*Km CON VEHÍCULOS DE COLABORADOR (millones)</b>					
<b>AÑO</b>	<b>TRIM. 1º</b>	<b>TRIM. 2º</b>	<b>TRIM. 3º</b>	<b>TRIM. 4º</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
2.000	4,63	8,53	8,64	7,13	28,93
2.001	5,07	9,79	11,43	8,45	34,73
2.002	7,33	6,92	11,07	7,63	32,94
2.003	4,75	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	19,45
2.013	3,80	3,70	6,03	3,93	17,46
2.014	2,03	4,43	5,92	3,88	16,26
2.015	2,49	4,41	6,82	4,46	18,18
2.016	3,79	2,96	6,57	4,48	17,80

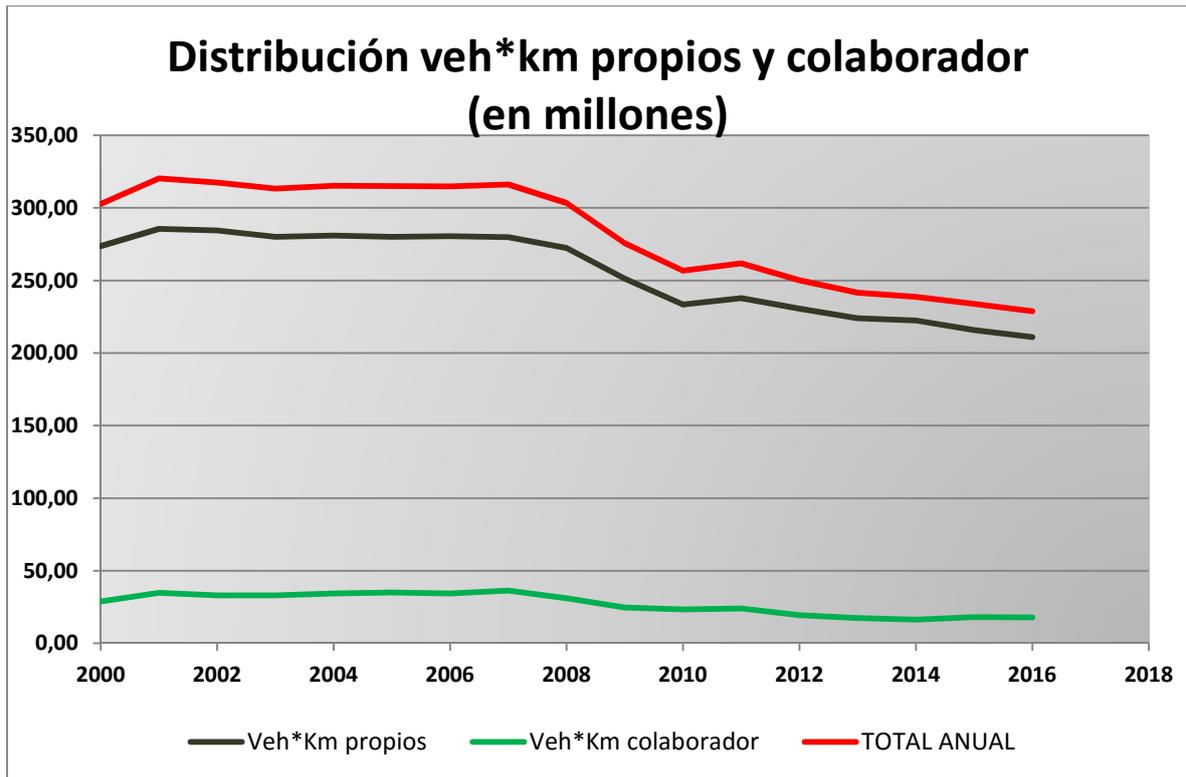
<b>VEHÍCULOS*KM TOTALES (Propios + Colaborador)</b>					
<b>VEHÍCULOS*KM TOTALES (millones)</b>					
<b>AÑO</b>	<b>TRIM. 1º</b>	<b>TRIM. 2º</b>	<b>TRIM. 3º</b>	<b>TRIM. 4º</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
2.000	67,33	76,42	84,86	74,07	302,68
2.001	69,22	80,63	91,04	79,34	320,23
2.002	73,90	75,23	90,08	78,24	317,45
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	61,04	62,46	68,50	58,04	250,04
2.013	57,71	59,27	65,95	58,52	241,45
2.014	54,42	60,77	67,00	56,44	238,63
2.015	53,05	57,27	68,05	55,55	233,92
2.016	54,49	54,47	65,78	53,71	228,44

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.

<b>DISTRIBUCIÓN DE VEHICULOS*KM PROPIOS Y COLABORADORES</b>					
<b>DISTRIBUCIÓN DE VEHICULOS*Km PROPIOS Y DE COLABORACIONES</b>					
<b>AÑO</b>	<b>Veh*Km propios</b>		<b>Veh*Km colaborador</b>		<b>TOTAL ANUAL</b>
	<b>millones</b>	<b>%</b>	<b>millones</b>	<b>%</b>	
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%	19,45	7,78%	250,04
2013	223,99	92,77%	17,46	7,23%	241,45
2014	222,37	93,19%	16,26	6,81%	238,63
2015	215,74	92,23%	18,18	7,77%	233,92
2016	211,00	92,22%	17,80	7,78%	228,80

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.





## **1.7 Recaudación**

La recaudación total de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, en régimen de contratos de gestión y de titularidad de la Administración General del Estado, ascendió en el año 2.016 a un total de **326.171.890,57€**, (I.V.A. incluido), según datos facilitados por las propias empresas gestoras.

Esta cifra responde a una recaudación media anual por contrato de **3.929.781,81€**.

Las mayores recaudaciones se dan en el 3er. trimestre, debido al mayor número de viajeros\*km realizados, con **103.992.755,7€**, que representa **31,88%** del total.

La **recaudación media por viajero** fue de **11,53 €**, mientras que la **recaudación media por vehículo\*km** ascendió a **1,43 €** y la de **viajeros\*km** a **0,061 €**, para este año 2016.

En recaudación, el tercer trimestre del año es el que aporta los valores máximos en los indicadores vehículo\*km 1,58 €/veh\*km que se explica por la mayor ocupación (26,3 viajeros) de los autobuses. Sin embargo, en este trimestre, aparecen los valores más bajos 0,0603 € en cuanto a viajero\*km debido, entendemos a mayor distancia recorrida (recorrido medio de 220 km) que se asocia con tarifas más económicas.

La evolución de la recaudación media entre los años 2000-2016, podría considerarse como de crecimiento moderado, con ligeras oscilaciones, motivado por el incremento de tarifas sujeto a las variaciones del I. P. C. El origen debería establecerse en la aparición de alternativas en los medios de transporte de viajeros, que junto a las repercusiones de una situación económica desfavorable, han ido ocasionando una pérdida de actividad.

La misma interpretación podría aplicarse a la recaudación general, en claro ascenso hasta 2005 y que inicia, desde esa fecha, resultados en descenso; se ingresa más por viajero, como tendencia general, pero la recaudación general evoluciona a la baja de forma constante, aunque entre el 2.011 y 2.012 hay un ligero ascenso.

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 contrato de gestión de servicios.

Tabla 9. Recaudación 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	77.593	88.368	110.535	78.419	354.915	1,30%
2.013	76.190	85.217	110.408	81.916	353.731	-0,33%
2.014	67.608	83.291	107.623	76.280	334.802	-5,35%
2.015	66.390	81.260	106.942	77.387	331.979	-0,84%
2.016	70.189	75.365	103.993	76.624	326.172	-1,75%

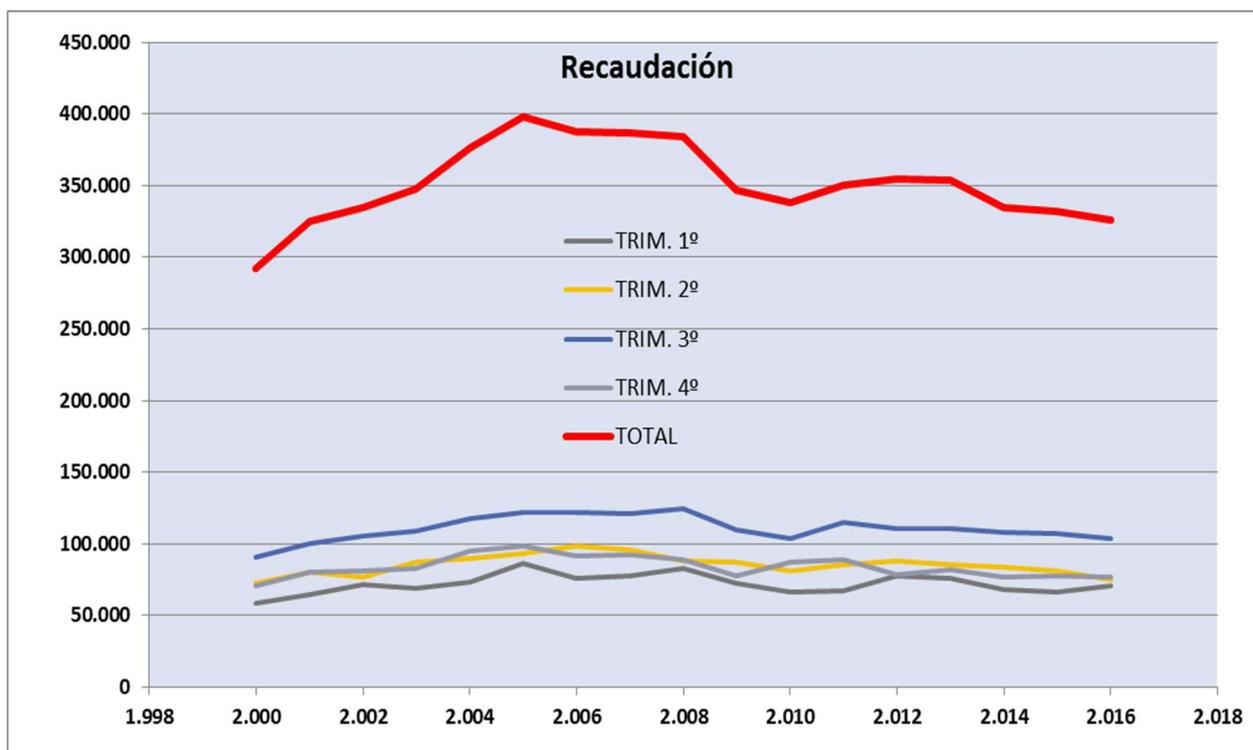


Tabla 10. Recaudación media

Año	Recaudación	Nº VACs	Recd.med.	Δ en %
2000	291.948.363,00	120	2.432.903,03	
2001	324.800.521,00	119	2.729.416,14	12,19%
2002	334.903.297,00	113	2.963.745,99	8,59%
2003	347.680.856,00	113	3.076.821,73	3,82%
2004	375.950.603,00	110	3.417.732,75	11,08%
2005	398.435.516,00	110	3.622.141,05	5,98%
2006	387.838.873,57	108	3.591.100,68	-0,86%
2007	386.811.221,26	103	3.755.448,75	4,58%
2008	384.135.166,63	102	3.766.031,05	0,28%
2009	347.072.198,50	103	3.369.633,00	-10,53%
2010	338.202.027,50	101	3.348.534,93	-0,63%
2011	350.370.201,57	100	3.503.702,02	4,63%
2012	354.915.357,21	95	3.735.951,13	6,63%
2013	353.731.104,46	90	3.930.345,61	5,20%
2014	334.802.518,71	86	3.893.052,54	-0,95%
2015	331.978.942,28	86	3.860.220,26	-0,84%
2016 (*)	326.102.316,93	83	3.928.943,58	1,78%

(\*) Al calcular la recaudación media por VAC no se incluye en la Recaudación Total la obtenida en los contratos extinguidos a lo largo del ejercicio a que se refiere el Observatorio, con el fin de no alterar los datos completos de que se dispone.

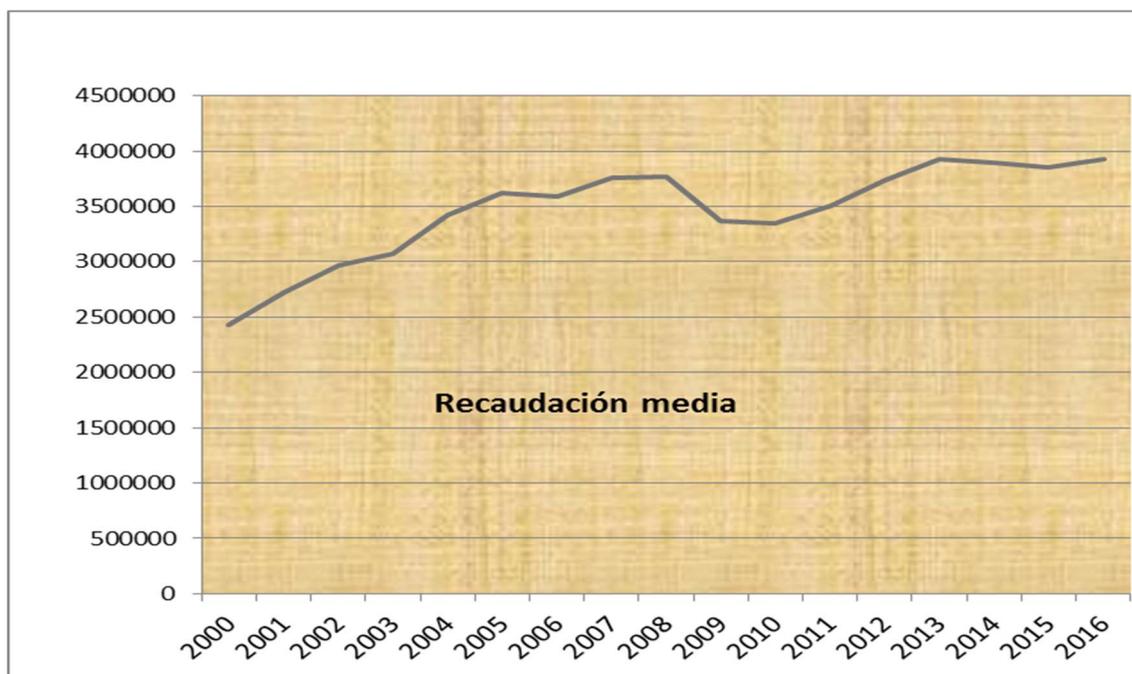


Tabla 11. Recaudación por viajero

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	10,09	10,95	12,61	10,28	11,04	9,27%
2.013	10,61	10,99	13,10	10,94	11,46	3,84%
2.014	10,17	11,07	13,18	10,83	11,40	-0,59%
2.015	10,56	11,27	13,40	10,94	11,63	2,03%
2.016	10,80	10,90	13,23	10,96	11,53	-0,81%

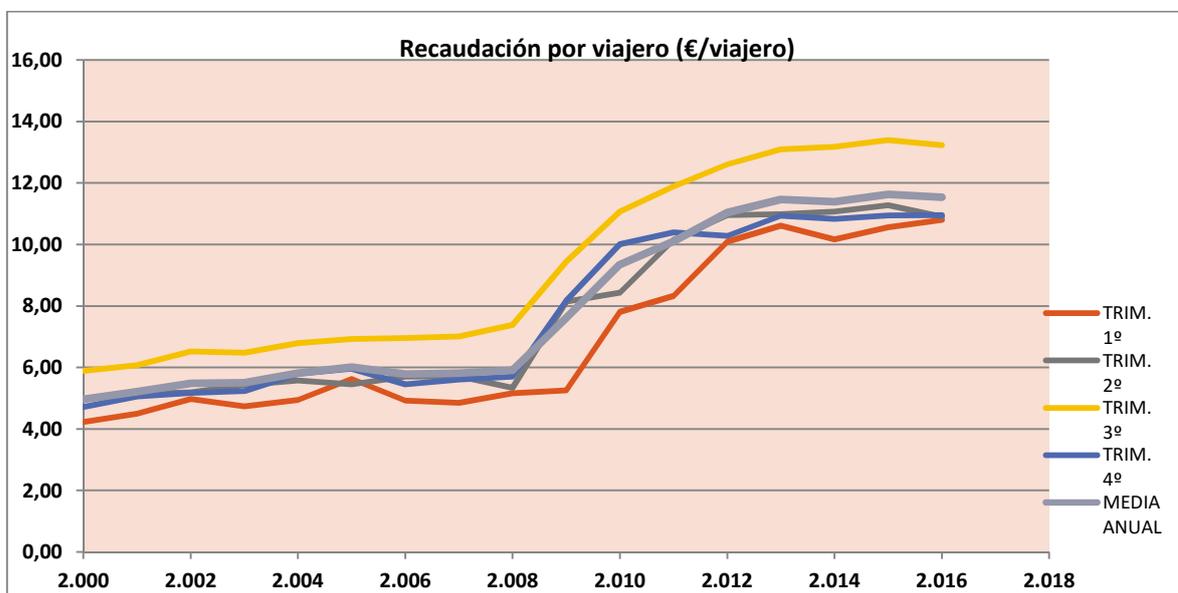


Tabla 12. Recaudación por viajero-kilometro

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	0,0604	0,0594	0,0595	0,0595	0,0597	4,77%
2.013	0,0614	0,0634	0,0634	0,0644	0,0632	5,84%
2.014	0,0640	0,0648	0,0625	0,0623	0,0633	0,20%
2.015	0,0624	0,0617	0,0615	0,0611	0,0616	-2,63%
2.016	0,0605	0,0609	0,0603	0,0607	0,0605	-1,78%

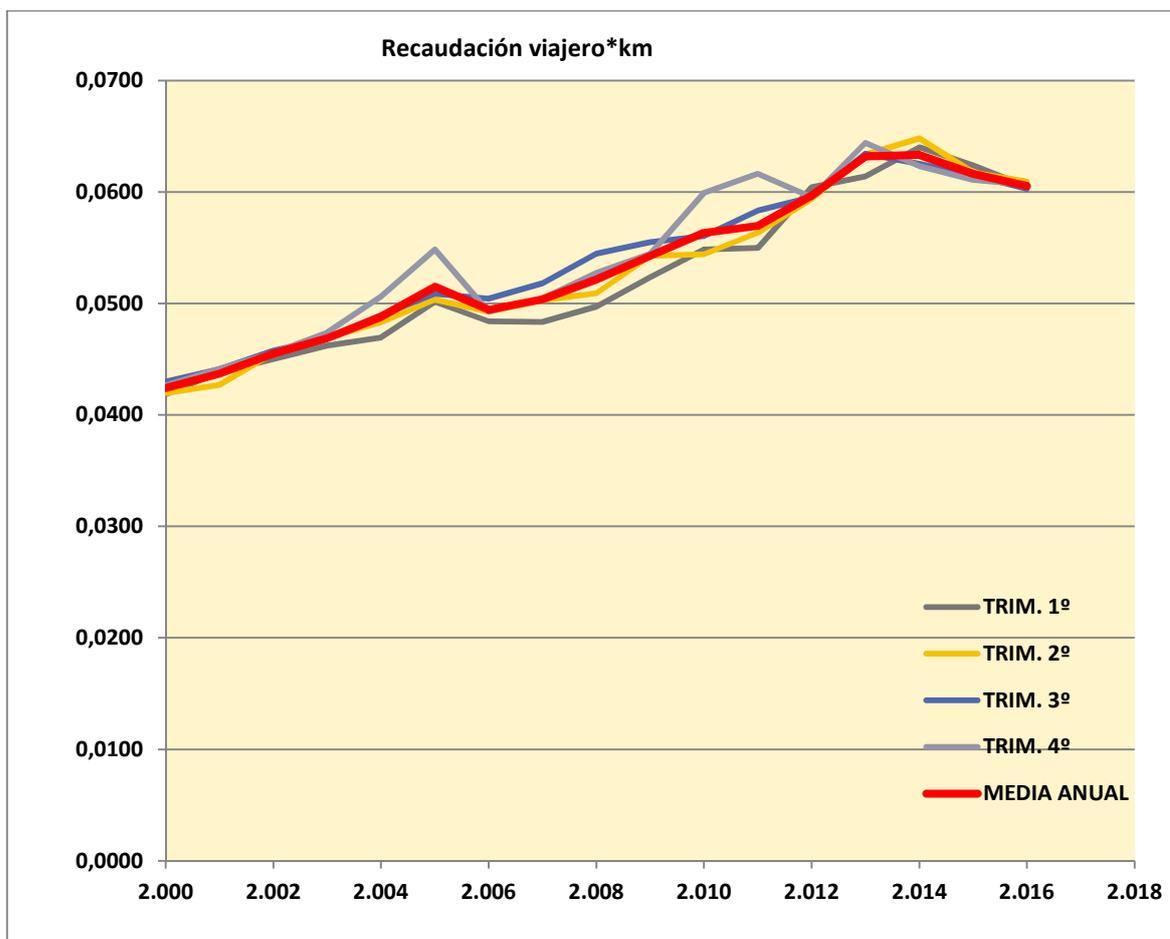
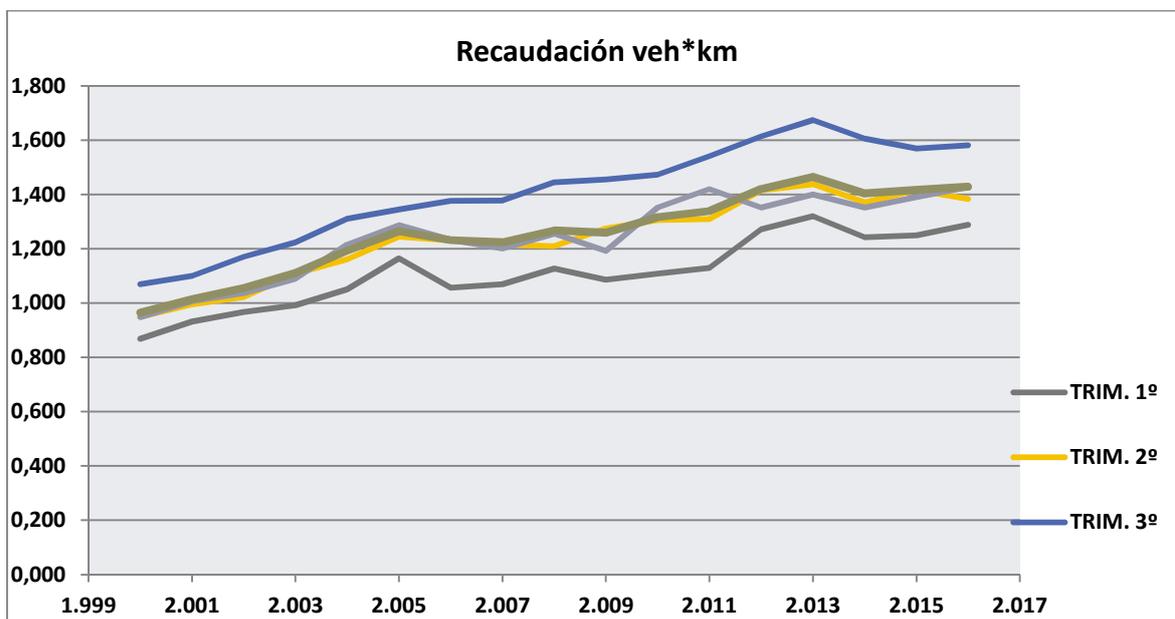


Tabla 13. Recaudación por vehículo-kilometro

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	1,271	1,415	1,614	1,351	1,419	6,07%
2.013	1,320	1,438	1,674	1,400	1,465	3,21%
2.014	1,242	1,370	1,606	1,352	1,403	-4,23%
2.015	1,249	1,416	1,569	1,390	1,417	0,97%
2.016	1,288	1,384	1,581	1,427	1,428	0,79%

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.

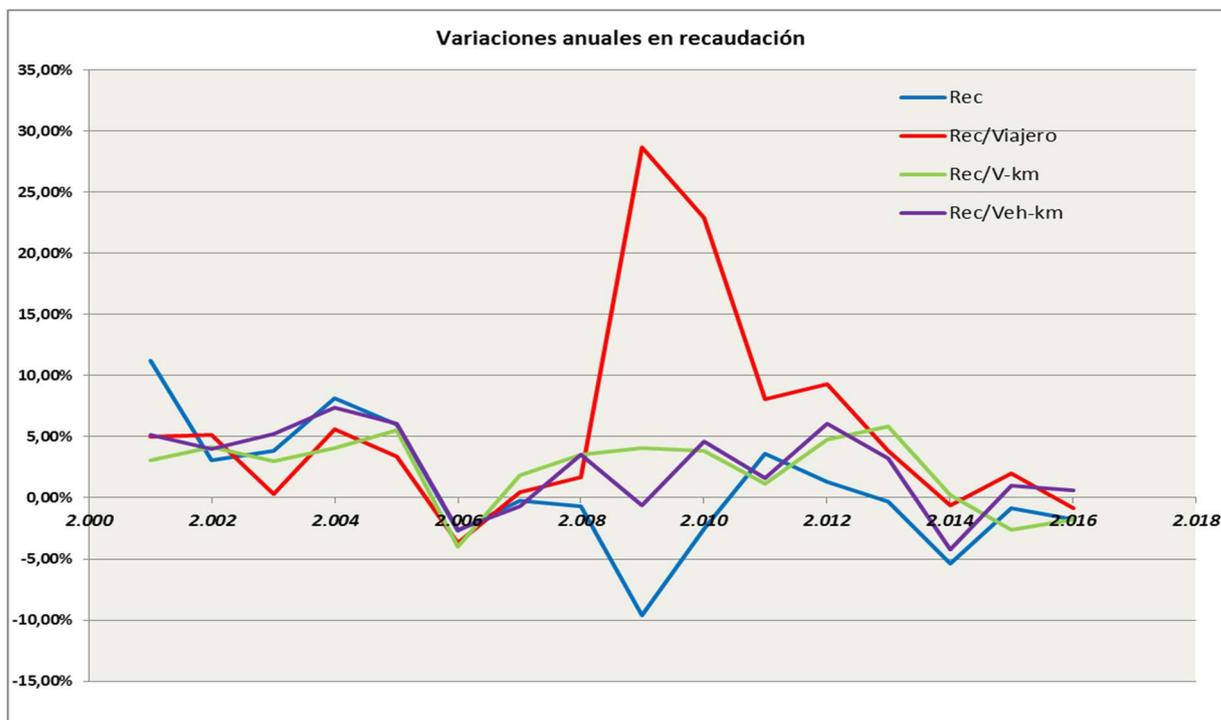


El siguiente cuadro muestra las variaciones sobre el año anterior, en la recaudación anual declarada por las empresas gestoras de contratos de servicio de transporte de viajeros por carretera. También figuran otros indicadores que ayudan a explicar la evolución de la recaudación.

Tabla 14. Variaciones anuales de Recaudación

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%	5,16%	4,12%	4,01%
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	-2,56%	22,89%	3,81%	4,62%
2.011	3,60%	8,04%	1,14%	1,62%
2.012	1,30%	9,27%	4,77%	6,07%
2.013	-0,33%	3,84%	5,84%	3,21%
2.014	-5,35%	-0,59%	0,20%	-4,23%
2.015	-0,84%	2,03%	-2,63%	0,97%
2.016	-1,75%	-0,81%	-1,78%	0,79%

Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre



## 1.8 Tarifa usuario media y ponderada en los servicios de transporte de viajeros de competencia estatal.

La **tarifa usuario media**, que aparece en el cuadro siguiente, se ha obtenido por media aritmética de las tarifas de todas los contratos de gestión vigentes a fin de año. Se han ponderado las tarifas de cada contrato por el número de viajeros\*km realizados en cada uno de ellos, obteniéndose **una tarifa usuario media ponderada**.

De este modo se puede comparar el grado de actividad de cada contrato en función de su tarifa, esto quiere decir, que **los contratos que tienen tarifas más bajas de la tarifa media realizan más tráfico** (en viajeros\*km) que los que tienen tarifas más altas.

En el mes de marzo de 2013 se autorizó una subida extraordinaria de tarifas motivada por las importantes variaciones experimentadas en el precio de los combustibles, y a continuación, en abril del mismo año, en junio de 2014, 2015 y en el mismo mes de 2.016, se actualizaron las tarifas vigentes según lo dispuesto en el Artículo 19 de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.

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

Tabla 15. Variación de tarifas

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%
2013	0,071906	2,45	0,064404	0,007502	2,32%	0,3%
2014	0,072549	1,41	0,066479	0,006070	3,22%	-1,0%
2015	0,072322	-0,15	0,066563	0,005759	0,13%	0,0%
2016	0,072113	-0,50	0,066148	0,005965	-0,62%	1,6%

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

### **1.9 Resumen de explotación de los contratos de gestión de servicio público de transporte regular de viajeros de titularidad de la Administración General del Estado.**

Se resume en un cuadro los principales datos de explotación del año 2016, sobre el que se realizan las siguientes aclaraciones:

- El número de contratos vigentes es el de los que encontraban en esa situación 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 contratos distintos se contabiliza como una única parada neta y en cambio, en paradas totales se cuenta el número total para todos los contratos que realizan dicha parada.
- En cuanto a la tarifa usuario media, la tarifa usuario media ponderada por los viajero\*km y recaudación media por viajero\*km están analizados en los apartados **1.7** y **1.8**.
- La antigüedad media de los vehículos adscritos es de **6,81 años**, inferior a la antigüedad media máxima de **9,27** años exigida para el conjunto del parque de autobuses adscritos a los distintos contratos. La antigüedad media del parque nacional de autobuses, según Dirección General de Tráfico y computada a partir de fechas de matriculación, era a 31 de diciembre de 2015 de **13,8** años.

Tabla 16. Cuadro Resumen

<b>CUADRO RESUMEN DE EXPLOTACIÓN DE LOS CONTRATOS DE GESTION DE TRANSPORTE REGULAR DE VIAJEROS DE TITULARIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO.</b>	
<b>Situación a fecha 31/12/2016</b>	
<i>Número de contratos vigentes</i>	83
<i>Número de municipios atendidos</i>	1.999
<i>Número de poblaciones atendidas</i>	2.710
<i>Número de paradas netas</i>	3.278
<i>Número de paradas totales</i>	4.763
<i>Número medio de paradas por contrato</i>	57,4
<i>Número de vehículos adscritos</i>	1.148
<i>Edad media de los vehículos adscritos (años)</i>	6,81
<i>Kilómetros cubiertos (km)</i>	77.536
<i>Viajeros transportados</i>	28.270.262
<i>Viajeros-kilómetro</i>	5.387.409.687
<i>Kilómetros recorridos por los vehículos (veh-km)</i>	228.439.550
<i>Recaudación total (€)</i>	326.171.891
<i>Tarifa usuario media (€/viajero.km)</i>	0,072113
<i>Tarifa usuario media ponderada por viajero-km (€/viajero.km)</i>	0,066148
<i>Recaudación/viajero-km (€/viajero.km)</i>	0,060543
<i>Recaudación/vehículo-km (€/veh.km)</i>	1,427826
<i>Ocupación media (viajeros/vehículo)</i>	24
<i>Recorrido medio del viajero (km)</i>	191
<i>Fuente: Dirección General de Transporte Terrestre.</i>	

## 2. ESTRUCTURA EMPRESARIAL DE LAS SOCIEDADES GESTORAS DE CONTRATOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA DE COMPETENCIA ESTATAL.

El 84,34% de los contratos de gestión servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera de ámbito estatal están adjudicados a empresas o grupos de empresas que tienen más de un contrato.

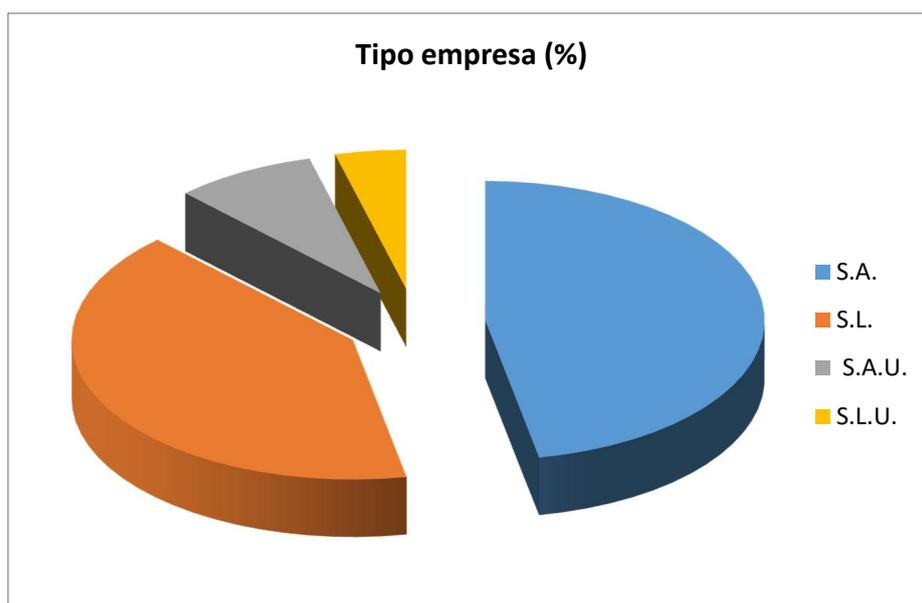
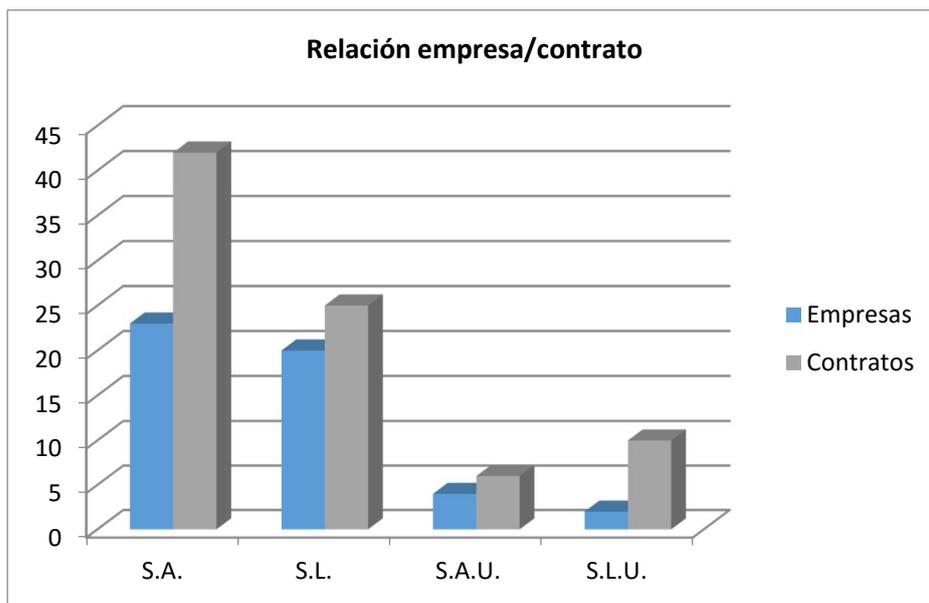
El tipo de sociedad, grupo empresarial, su distribución, grado de participación, número de vehículos adscritos y su antigüedad media quedan reflejados en el cuadro siguiente:

Tabla 17. Estructura empresarial

GRUPO/EMPRESA	NÚMERO				ACCESO PMR		Antigüedad media		Porcentaje	
	Empresas	Contratos	Vehículos	Plazas	SÍ	NO	Vehículos	Máxima	Vehículos	Plazas
ALSA	9	23	378	20.373	183	195	4,24	6,37	32,93%	34,48%
SAMAR	2	12	182	9.527	66	116	9,01	13,49	15,85%	16,12%
AVANZA	3	5	149	6.968	47	102	5,89	6,17	12,98%	11,79%
MONBÚS	3	4	66	3.356	37	29	7,42	7,70	5,75%	5,68%
AISA	1	1	9	429	7	2	5,64	10,00	0,78%	0,73%
DAMAS	2	5	64	3.334	45	19	5,38	8,44	5,57%	5,64%
JIMÉNEZ	4	4	37	1.958	24	13	3,47	6,62	3,22%	3,31%
SEPULVEDANA	2	2	46	2.299	8	38	6,88	14,02	4,01%	3,89%
SOCIBÚS	2	3	36	1.773	36	-	2,77	4,22	3,14%	3,00%
LEDA	1	1	25	1.373	2	23	9,02	12,00	2,18%	2,32%
HIFE	1	2	25	1.329	4	21	4,44	9,40	2,18%	2,25%
BILMAN BÚS	1	1	20	1.080	20	-	2,58	4,00	1,74%	1,83%
CEVESA	1	3	16	741	12	4	8,61	9,50	1,39%	1,25%
COSTA AZUL	1	1	21	744	2	19	15,56	15,00	1,83%	1,26%
I.R.BÚS	3	3	13	725	12	1	4,10	9,00	1,13%	1,23%
AGREDA	1	1	11	548	-	11	16,53	14,00	0,96%	0,93%
DAINCO	1	1	7	384	7	-	2,89	4,00	0,61%	0,65%
LAX	1	1	7	362	3	4	10,74	15,00	0,61%	0,61%
LINECAR	1	1	7	358	-	7	5,64	12,00	0,61%	0,61%
BÚS MADRID-ALMERÍA	1	2	8	394	8	-	3,24	5,00	0,70%	0,67%
THERPASA	1	1	5	275	-	5	9,98	10,00	0,44%	0,47%
CER	1	1	6	264	6	-	3,89	5,00	0,52%	0,45%
RJ AUTOCARES SL	1	1	5	232	-	5	2,19	6,00	0,44%	0,39%
MOLINERO	1	2	2	109	1	1	10,92	13,00	0,17%	0,18%
PESA	1	1	2	110	-	2	15,29	13,00	0,17%	0,19%
LA BURUNDESA	1	1	1	48	1	-	1,23	8,00	0,09%	0,08%
TOTALES	47	83	1.148	59.093	531	617	6,09	9,27	100,00%	100,00%
					46,25%	53,75%				

Tabla 18. Relación por tipo de empresa

	<i>Empresas</i>		<i>Contrato gestión</i>	
	<i>Nº</i>	<i>%</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>
<b>S.A.</b>	<b>23</b>	<b>46,9</b>	<b>42</b>	<b>50,6</b>
<b>S.L.</b>	<b>20</b>	<b>40,8</b>	<b>25</b>	<b>30,1</b>
<b>S.A.U.</b>	<b>4</b>	<b>8,2</b>	<b>6</b>	<b>7,2</b>
<b>S.L.U.</b>	<b>2</b>	<b>4,1</b>	<b>10</b>	<b>12,0</b>
	<b>49</b>	<b>100,0</b>	<b>83</b>	<b>100,0</b>



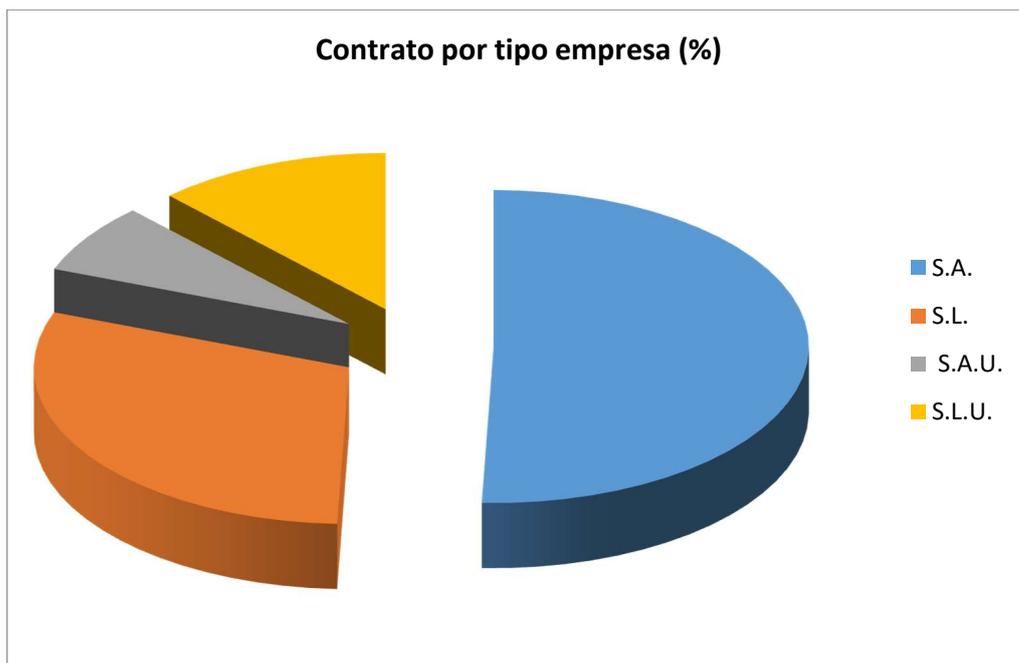


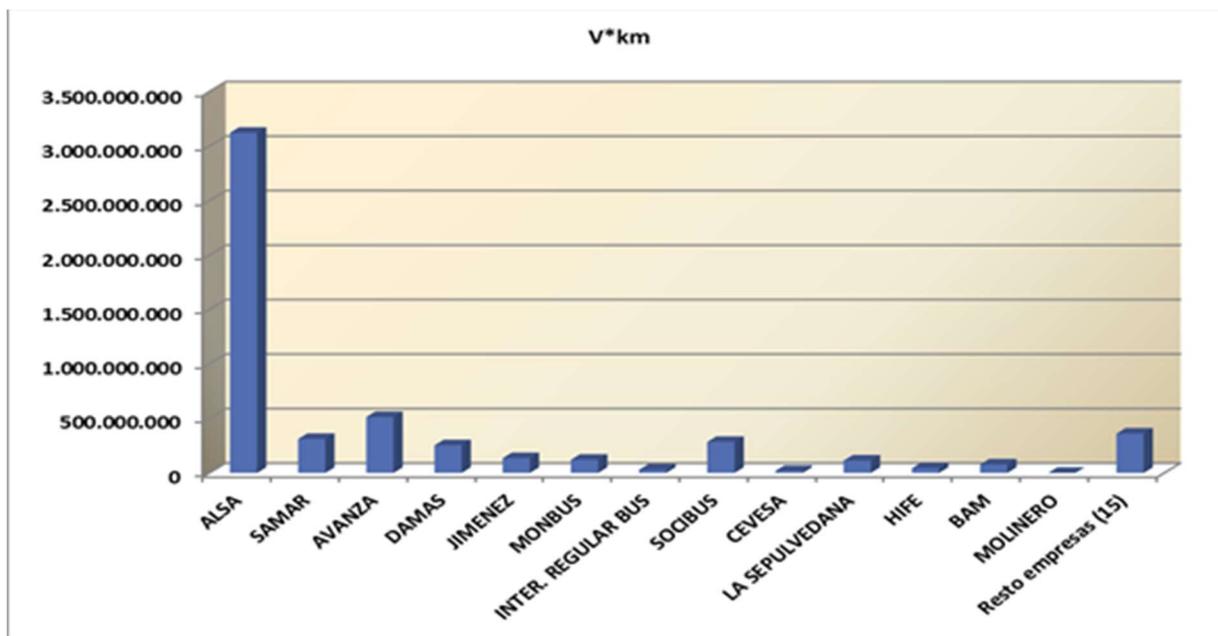
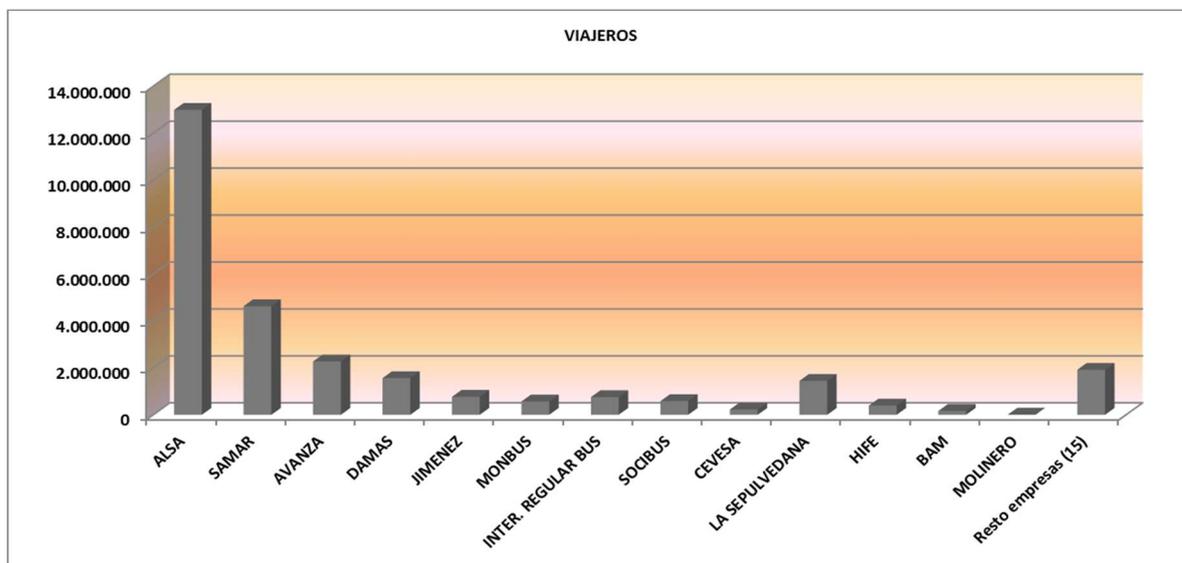
Tabla 18. Actividad por Empresas

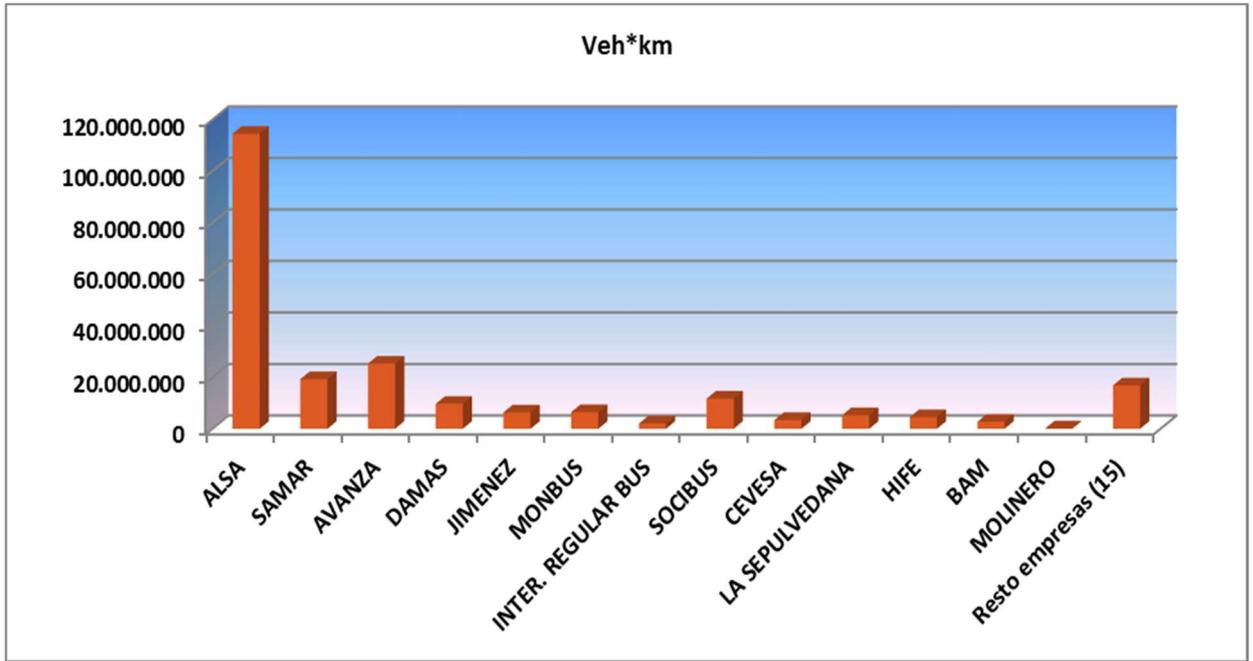
<i>Grupo /empresa con más de un contrato</i>	Viajeros	%	Viajeros*km.	%	Vehículos*km	%
ALSA	12.989.202	45,95%	3.121.237.651	57,94%	114.549.266	50,14%
SAMAR	4.626.095	16,36%	311.865.331	5,79%	19.284.307	8,44%
AVANZA	2.270.845	8,03%	513.437.676	9,53%	25.316.074	11,08%
DAMAS	1.560.522	5,52%	254.465.399	4,72%	9.719.876	4,25%
JIMENEZ	767.756	2,72%	135.757.725	2,52%	6.378.312	2,79%
MONBUS	569.336	2,01%	120.658.924	2,24%	6.476.671	2,84%
INTER. REGULAR BUS	752.864	2,66%	29.425.272	0,55%	2.025.304	0,89%
SOCIBUS	581.283	2,06%	284.808.979	5,29%	11.750.558	5,14%
CEVESA	224.225	0,79%	19.681.603	0,37%	3.415.271	1,50%
LA SEPULVEDANA	1.443.957	5,11%	113.172.462	2,10%	5.281.779	2,31%
HIFE	392.705	1,39%	43.541.348	0,81%	4.499.698	1,97%
BAM	166.481	0,59%	77.535.772	1,44%	2.752.399	1,20%
MOLINERO	7.124	0,03%	550.213	0,01%	153.709	0,07%
Resto empresas (15)	1.917.867	6,78%	361.271.332	6,71%	16.836.326	7,37%
<b>TOTALES</b>	<b>28.270.262</b>		<b>5.387.409.687</b>		<b>228.439.550</b>	

<i>Empresas con un contrato</i>	Viajeros	%	Viajeros*km.	%	Vehículos*km	%
L E D A	671.478	2,38%	41.094.877	0,76%	2.984.622	1,31%
BILMAN BUS SL	285.946	1,01%	202.352.351	3,76%	5.734.291	2,51%
AUTOCARES COSTA AZUL SA	215.088	0,76%	7.844.048	0,15%	611.855	0,27%
R J AUTOCARES SL	192.682	0,68%	22.195.507	0,41%	917.937	0,40%
EMPRESA LAX SL	132.200	0,47%	2.953.227	0,05%	205.820	0,09%
AGREDA AUTOMOVIL SA	118.419	0,42%	7.953.409	0,15%	651.591	0,29%
AISA	81.466	0,29%	11.564.380	0,21%	973.900	0,43%
THERPASA	79.660	0,28%	9.403.111	0,17%	708.664	0,31%
DAINCO, S.A.	66.445	0,24%	40.960.426	0,76%	2.356.806	1,03%
LINECAR SA	26.238	0,09%	6.130.239	0,11%	895.916	0,39%
LA BURUNDESA, S.A.U.	15.720	0,06%	1.671.178	0,03%	124.084	0,05%
TRANSPORTES PESA SA	7.527	0,03%	497.181	0,01%	78.813	0,03%
EMPRESA AUTOCARES CER SA	7.001	0,02%	5.700.415	0,11%	464.830	0,20%
LA SERRANICA SL (*)	7.206	1,40%	566.577	0,01%	59.826	0,03%
NOVATUR SL (*)	10.791	0,04%	384.406	0,01%	67.371	0,03%
<b>TOTALES</b>	<b>1.917.867</b>		<b>361.271.332</b>		<b>16.836.326</b>	

(\*) Empresas que sólo han operado parte del año ya que sus contratos se han extinguido a lo largo del ejercicio.

Los siguientes diagramas dan una expresión gráfica de la situación expuesta en los cuadros anteriores, donde queda de manifiesto el peso de los diferentes grupos empresariales.





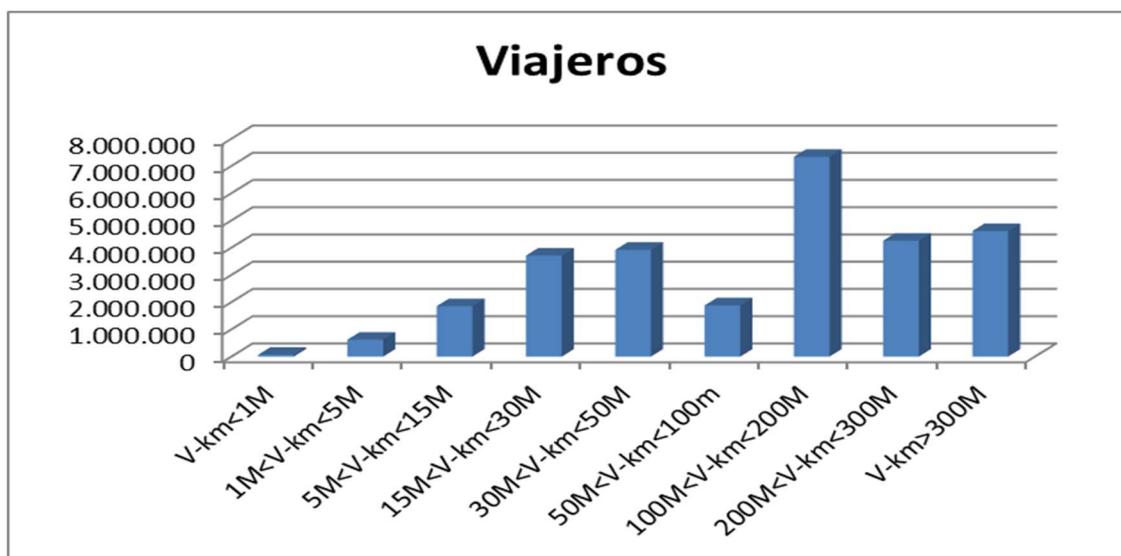
## 2.1 Clasificación de contratos por volúmenes de actividad

Atendiendo a unas divisiones por volúmenes de actividad, medidos en viajeros\*km y recaudación total, se obtendrían las distribuciones que se reflejan en los cuadros y gráficos siguientes:

Tabla 20. Distribución de los contratos por Viajero-kilometro

nº VAC's	Viajeros-km (V-km)	Viajeros	V-km	Veh-km	Recaudación (€)
11	V-km<1M	70.763	3.145.641	617.611	249.349,25
11	1M<V-km<5M	622.109	31.474.695	3.578.496	3.135.761,87
16	5M<V-km<15M	1.853.524	143.275.179	14.603.245	10.190.908,99
14	15M<V-km<30M	3.710.527	292.786.112	18.179.209	19.733.972,13
10	30M<V-km<50M	3.924.223	412.613.743	25.319.387	27.478.669,33
6	50M<V-km<100m	1.882.667	423.421.440	17.088.640	22.407.002,31
8	100M<V-km<200M	7.336.501	1.096.018.001	43.860.612	62.353.909,19
6	200M<V-km<300M	4.257.629	1.400.610.170	52.170.667	83.178.150,56
4	V-km>300M	4.612.319	1.584.064.706	53.021.683	97.444.166,94
86		28.270.262	5.387.409.687	228.439.550	326.171.890,57

Nota: En el número (86) de contratos figuran incluidos los tres extinguidos en cuanto a cifras de producción.



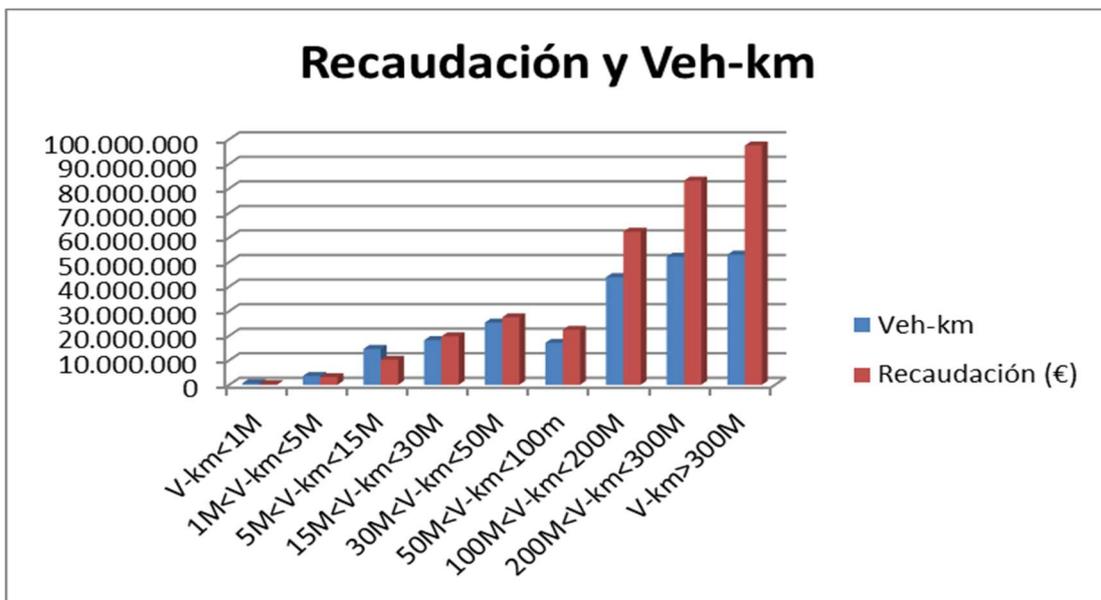
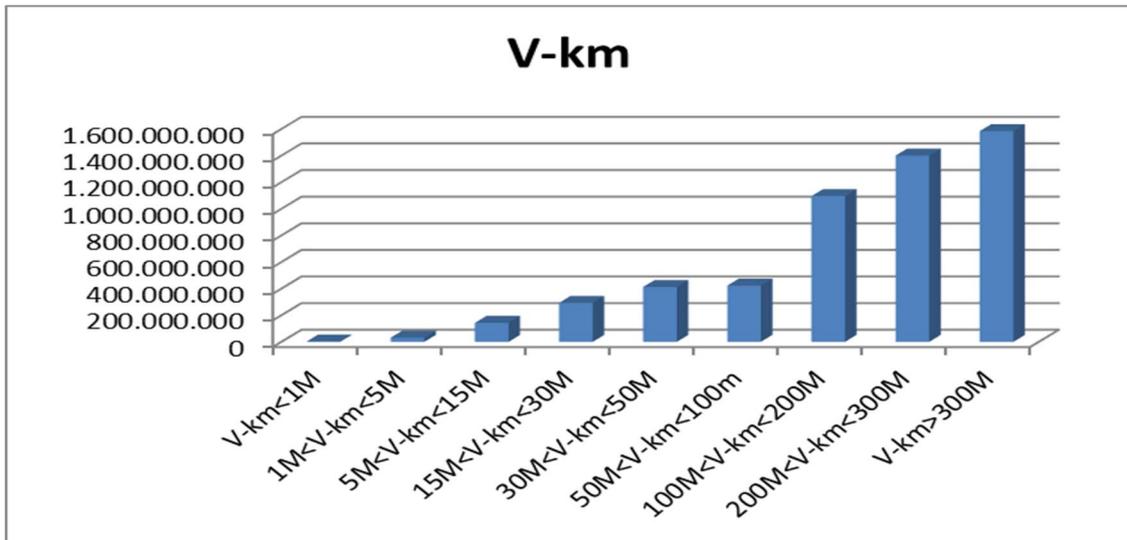
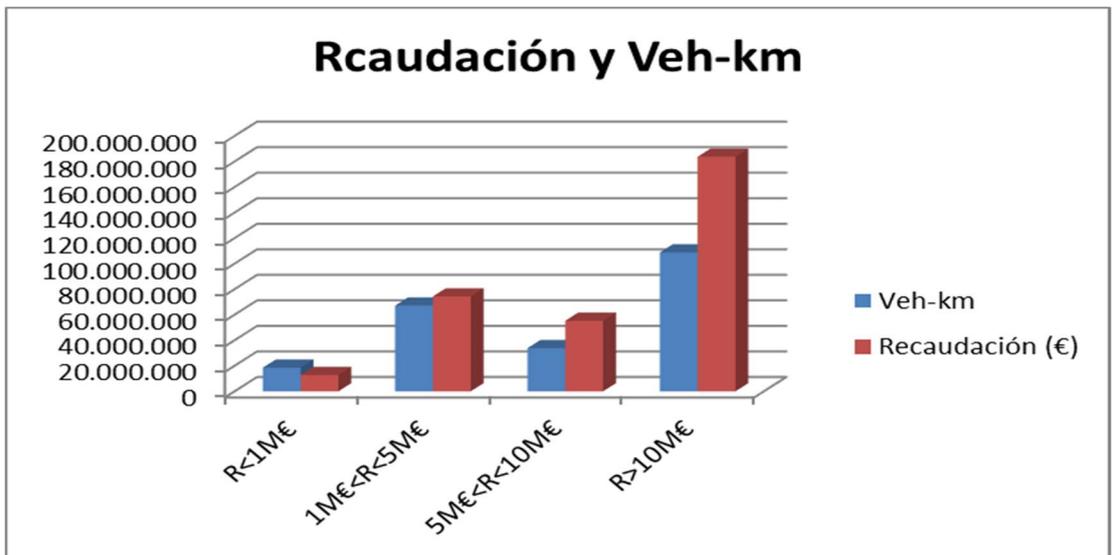
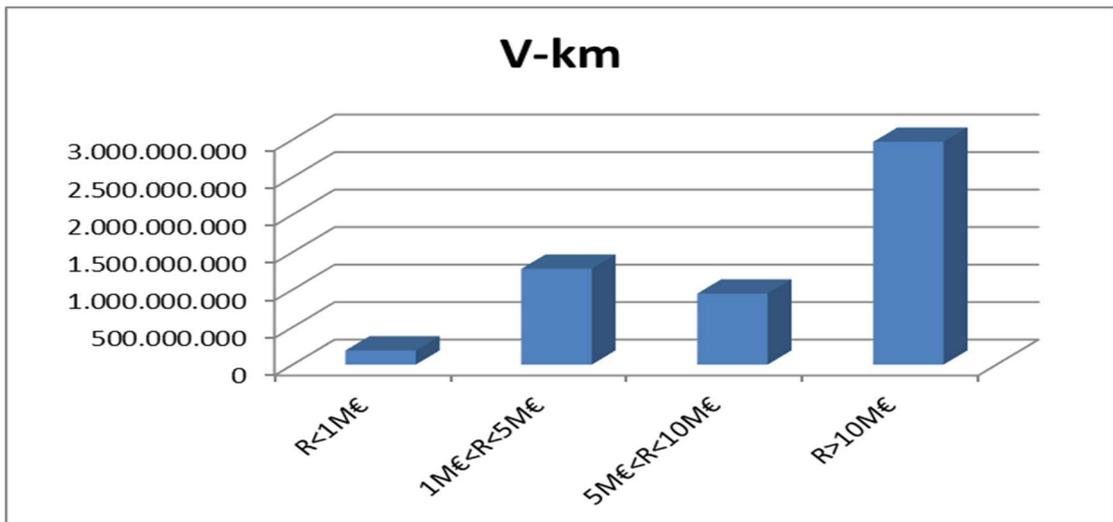
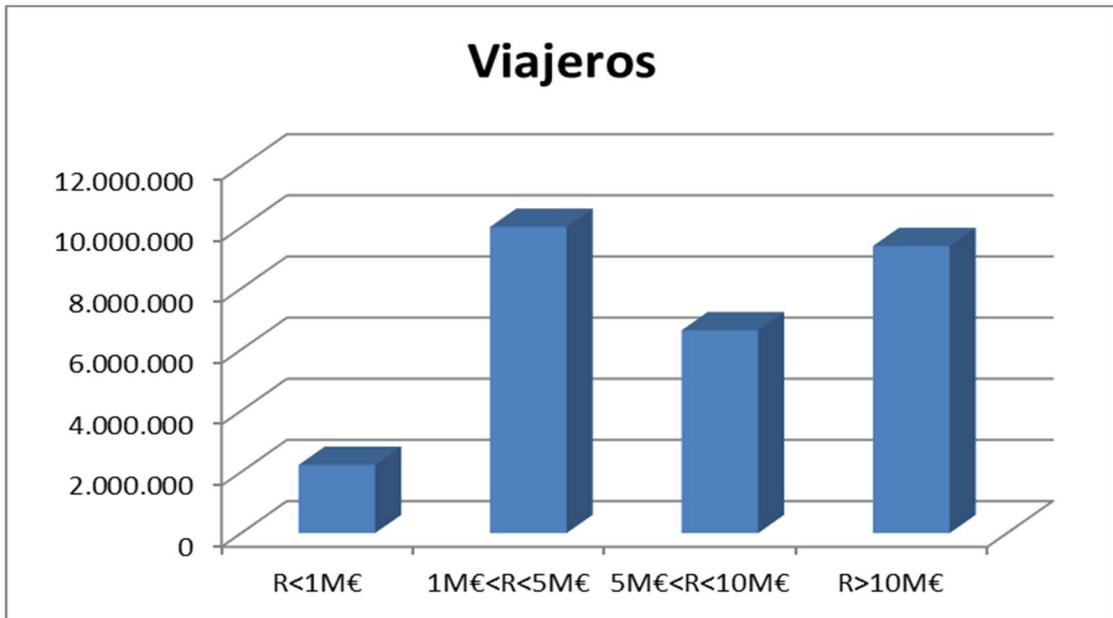


Tabla 21. Distribución de los contratos por Recaudación

nº VAC's	Recaudación (R)	Viajeros	V-km	Veh-km	Recaudación (€)
38	R<1M€	2.231.234	189.440.911	18.558.727	12.800.700,89
31	1M€<R<5M€	10.014.522	1.278.416.968	67.239.053	74.353.018,73
7	5M€<R<10M€	6.633.764	948.273.559	33.826.556	55.265.933,82
10	R>10M€	9.390.742	2.971.278.249	108.815.214	183.752.237,13
86		28.270.262	5.387.409.687	228.439.550	326.171.890,57

Nota: En el número (86) de contratos figuran incluidos los tres extinguidos en cuanto a cifras de producción.



## **2.2 Vehículos adscritos a los diferentes contratos de gestión de servicios 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, ahora contrato de gestión, se debe establecer el número mínimo y la capacidad de los vehículos que han de estar adscritos a la prestación del servicio, 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 gestoras, en 2016 eran 49, mantenían una oferta de 59.093 plazas con una flota de 1.148 vehículos, de los cuales un 46,25% disponían de medidas para facilitar el acceso y transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida, porcentaje que se va incrementando (en 2013 era de 32%) a medida que se renuevan los contratos, con mayor exigencia a este respecto.

Es evidente, sin embargo, la participación de un mayor número de vehículos que los nominalmente adscritos, basta con ver el apartado de vehículos en colaboración o de refuerzo, además de la existencia de expediciones "*de calidad*", que sin ser descritas como obligatorias en los contratos, si son ofertadas por las diferentes empresas gestoras y servidas por vehículos distintos de los adscritos, con características especiales en cuanto a 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 autobuses que prestan servicio en los distintos itinerarios de transporte de viajeros por carretera de titularidad de la Administración General del Estado.

En los siguientes cuadros se hace una descripción de la adscripción de vehículos, dependiendo del número de ellos que prestan servicio para empresas titulares de contratos de gestión de transporte de viajeros por carretera.

Distribución de vehículos adscritos, en las distintas empresas o grupos empresariales, en función del número de plazas y sus dimensiones en metros.

Tabla 22. Vehículos, plazas y dimensiones

GRUPO/ EMPRESA	POR NÚMERO DE PLAZAS						VEHICU LOS	POR DIMENSIONES (en m)				
	≤ 30	31>39	40>49	50>59	60>69	>70		≤12	13	14	15	TOTAL
ALSA	3	29	77	104	164	1	378	6	84	71	217	378
SAMAR		2	26	144	10		182	37	133		12	182
AVANZA		18	104	25	2		149		146	1	2	149
MONBUS	6		4	50	3	3	66	6	46	5	9	66
DAMAS			18	43	3		64	20	32	7	5	64
LA SEPULVEDANA	9		2	18	17		46	10	19		17	46
JIMENEZ			13	21	3		37		14	5	18	37
SOCIBUS	1		25	4	6		36		25	1	10	36
HIFE			1	24			25		21		4	25
LEDA				25			25		25			25
COSTA AZUL	9	3	3	6			21	18	3			21
BILMAN BUS				20			20				20	20
CEVESA	1	3	2	10			16	6	10			16
INTER. REGULAR BUS	1		2	3	7		13	1	5		7	13
AGREDA			1	10			11	10	1			11
AISA		2	2	4	1		9		8		1	9
BAM			3	5			8		8			8
LINECAR				7			7		7			7
DAINCO			3		4		7			3	4	7
LAX				7			7	4	3			7
CER		2	2	2			6		6			6
THERPASA				5			5		5			5
R J AUTOCARES			5				5		5			5
PESA				2			2		2			2
MOLINERO				2			2	1	1			2
LA BURUNDESA			1				1		1			1
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>59</b>	<b>294</b>	<b>541</b>	<b>220</b>	<b>4</b>	<b>1.148</b>	<b>119</b>	<b>610</b>	<b>93</b>	<b>326</b>	<b>1.148</b>
En %	2,6%	5,1%	25,6%	47,1%	19,2%	0,3%	100,0%	10,4%	53,1%	8,1%	28,4%	100,0%

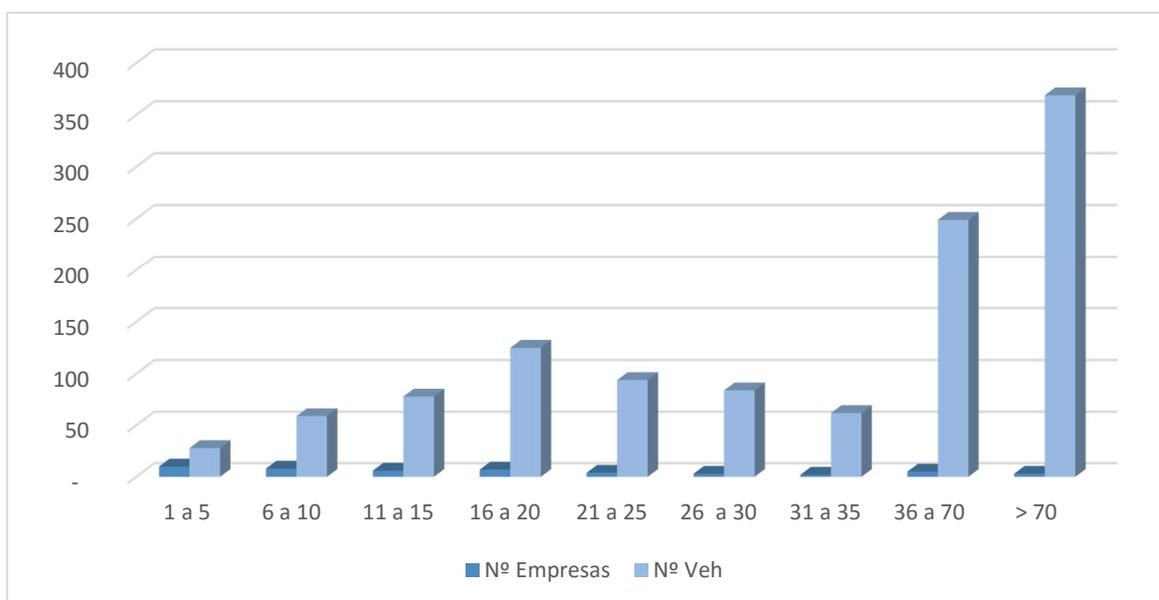
La relación entre contratos y número de vehículos adscritos, se refleja en los cuadros siguientes:

Nº veh. del contrato	Nº VACs	%	Nº Veh	%	Nº plazas	%
1 a 5	28	33,7%	81	7,1%	4.158	7,0%
6 a 10	17	20,5%	130	11,3%	6.693	11,3%
11 a 15	12	14,5%	156	13,6%	8.392	14,2%
16 a 20	9	10,8%	168	14,6%	8.624	14,6%
21 a 25	6	7,2%	137	11,9%	6.809	11,5%
26 a 30	2	2,4%	56	4,9%	2.780	4,7%
31 a 35	3	3,6%	95	8,3%	5.291	9,0%
> 35	6	7,2%	325	28,3%	16.346	27,7%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>1.148</b>	<b>100%</b>	<b>59.093</b>	<b>100%</b>

La distribución de empresas en relación con el número de vehículos adscritos queda reflejada en los siguientes cuadros:

Tabla 24. Vehículos adscritos por empresa

Nº veh. Adscritos	Nº Empresas	%	Nº Veh	%	Nº plazas	%
1 a 5	10	21%	28	2%	1.411	2%
6 a 10	8	17%	59	5%	2.991	5%
11 a 15	6	13%	78	7%	3.882	7%
16 a 20	7	15%	125	11%	6.222	11%
21 a 25	4	8%	94	8%	4.600	8%
26 a 30	3	6%	84	7%	4.211	7%
31 a 35	2	4%	62	5%	3.491	6%
36 a 70	5	10%	249	22%	13.136	22%
> 70	3	6%	369	32%	19.149	32%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>1.148</b>	<b>100%</b>	<b>59.093</b>	<b>100%</b>



A la vista de los cuadros anteriores se puede apreciar que la flota va variando su composición aportando mayor número de unidades entre aquellas de más capacidad, la mayoría se concentra entre **40-49 plazas (294 unidades)**, **50-59 plazas (541 unidades)** y **60-69 plazas (220 unidades)**, en una tendencia que parece dirigirse hacia una homogenización en las características de los vehículos adscritos, intentando conseguir mayor capacidad y dimensiones, condiciones necesarias y exigidas para líneas de largo y medio recorrido, buscando disponer de amplios espacios interiores con instalaciones que aporten más y mejores condiciones de comodidad, seguridad y servicio a los usuarios, y claro está aumentar la oferta.

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

Desde el año 2000 y con periodicidad bienal, la Dirección General de Transporte Terrestre ha venido 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 los contratos de gestión de servicios públicos de transporte de viajeros por carretera. Por razones de disponibilidad presupuestaria este estudio se interrumpió en el año 2008, y ha vuelto a realizarse en 2015 manteniéndose semejante el proceso metodológico, atributos de calidad y valoración.

Se realiza mediante la formulación de encuestas al objeto de:

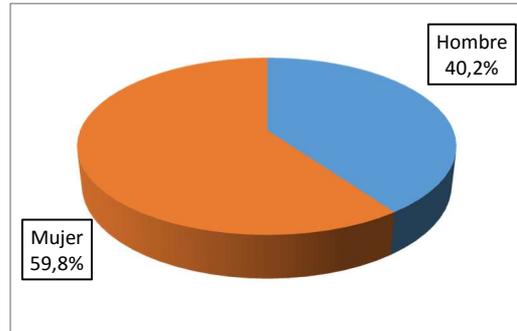
- Recopilar información sobre los servicios públicos y las empresas operadoras de estos (itinerarios, paradas, nº de servicios, horarios, longitudes de recorrido, características de la demanda).
- Determinar aspectos del servicio a analizar, planteándose los siguientes temas:
  - ¿Qué imagen se tiene de las empresas gestoras?
  - ¿El viajero se siente cliente o simple usuario cautivo?
  - ¿Conoce sus derechos y obligaciones?
  - ¿Qué aspectos han mejorado y empeorado en los últimos años?

### 3.1 Características de la muestra obtenida

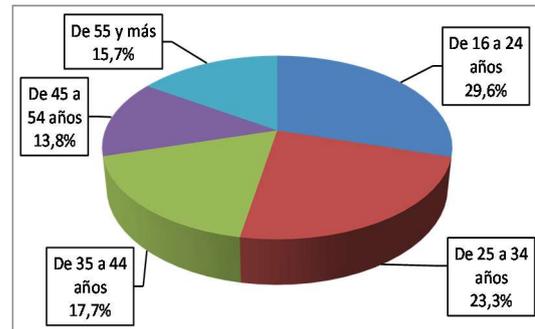
#### -SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS

Tabla 25. Muestra por características sociodemográficas

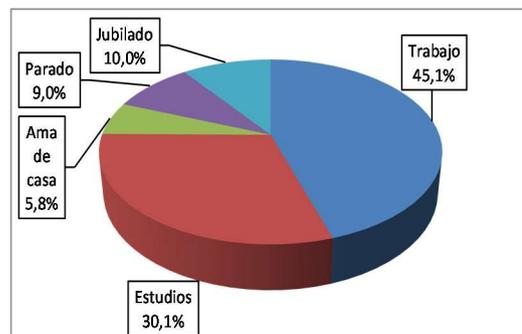
Sexo	Encuestas	%
Hombre	6.077	40,2%
Mujer	9.054	59,8%
<b>Total</b>	<b>15.131</b>	<b>100,0%</b>



Edad	Encuestas	%
De 16 a 24 años	4.475	29,6%
De 25 a 34 años	3.520	23,3%
De 35 a 44 años	2.678	17,7%
De 45 a 54 años	2.084	13,8%
De 55 y más	2.374	15,7%
<b>Total</b>	<b>15.131</b>	<b>100,0%</b>



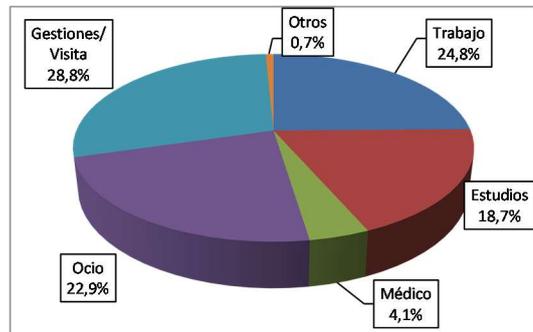
Ocupación	Encuestas	%
Trabajador	6.822	45,1%
Estudiante	4.548	30,1%
Labores del hogar no remuner.	878	5,8%
Desempleado	1.367	9,0%
Jubilado	1.516	10,0%
<b>Total</b>	<b>15.131</b>	<b>100,0%</b>



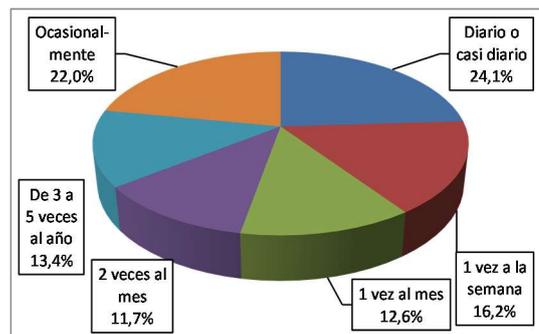
## -SEGÚN HÁBITOS DE VIAJE DE LOS USUARIOS

Tabla 26. Muestra por hábitos de viaje

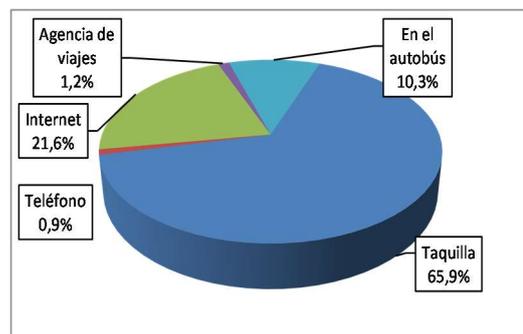
Motivo de viaje	Encuestas	%
Trabajo	3.746	24,8%
Estudios	2.833	18,7%
Médico	623	4,1%
Ocio	3.461	22,9%
Gestiones/Visita	4.355	28,8%
Otros	113	0,7%
<b>Total</b>	<b>15.131</b>	<b>100,0%</b>



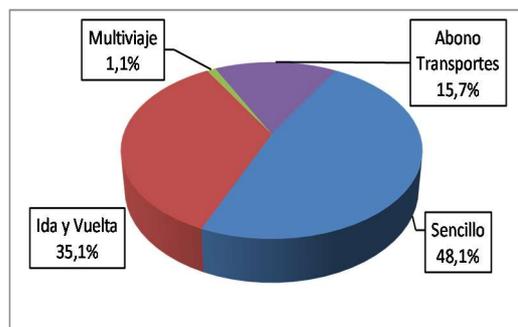
Frecuencia de viaje	Encuestas	%
Diario o casi diario	3.641	24,1%
1 vez a la semana	2.456	16,2%
1 vez al mes	1.901	12,6%
2 veces al mes	1.771	11,7%
De 3 a 5 veces al año	2.027	13,4%
Ocasionalmente	3.335	22,0%
<b>Total</b>	<b>15.131</b>	<b>100,0%</b>



Compra del billete	Encuestas	%
Taquilla	9.934	65,9%
Teléfono	143	0,9%
Internet	3.260	21,6%
Agencia de viajes	185	1,2%
En el autobús	1.548	10,3%
<b>Subtotal</b>	<b>15.070</b>	<b>100,0%</b>
Ns/Nc	61	
<b>Total</b>	<b>15.131</b>	



Tipo de billete	Encuestas	%
Sencillo	7.269	48,1%
Ida y Vuelta	5.311	35,1%
Multiviaje	171	1,1%
Abono Transportes	2.366	15,7%
<b>Subtotal</b>	<b>15.117</b>	<b>100,0%</b>
Ns/Nc	14	
<b>Total</b>	<b>15.131</b>	



### 3.2 Valoración de los atributos de calidad

El objeto de esta investigación es conocer la valoración que los usuarios hacen de los diferentes aspectos del servicio de transporte público de viajeros por carretera, su percepción con la calidad ofrecida por las diferentes empresas y estaciones de origen o destino. Se ha incluido en esta medición de 2015 un nuevo atributo, respecto a los estudios previos “Comodidad en la subida y bajada del autobús” con una escala: “sí/no”.

Los atributos de calidad estudiados han sido los siguientes son:

1. Puntualidad de salida.
2. Puntualidad de llegada.
3. Sensación de seguridad durante el viaje.
4. Confort y comodidad del autobús.
5. Temperatura interior del autobús.
6. Amabilidad y corrección del personal de la empresa.
7. Información y venta de billetes.
8. Calidad de los vehículos.
9. Limpieza interior y exterior de los vehículos.
10. Atención al cliente (bebidas, prensa, auriculares...).
11. Suficiencia de horarios.
12. Correspondencia con otras líneas y modos de transporte.

13. Idoneidad de las paradas.
14. Relación calidad/precio.
15. Seguridad y control de equipajes.
16. Información de los derechos del viajero.
17. Disponibilidad de hojas de reclamaciones.
18. Información y señalización del servicio en la estación.
19. Estado de conservación y limpieza de la estación de origen.
20. Servicio de Internet (información, reserva y venta).
21. Comodidad en la subida y bajada del autobús.

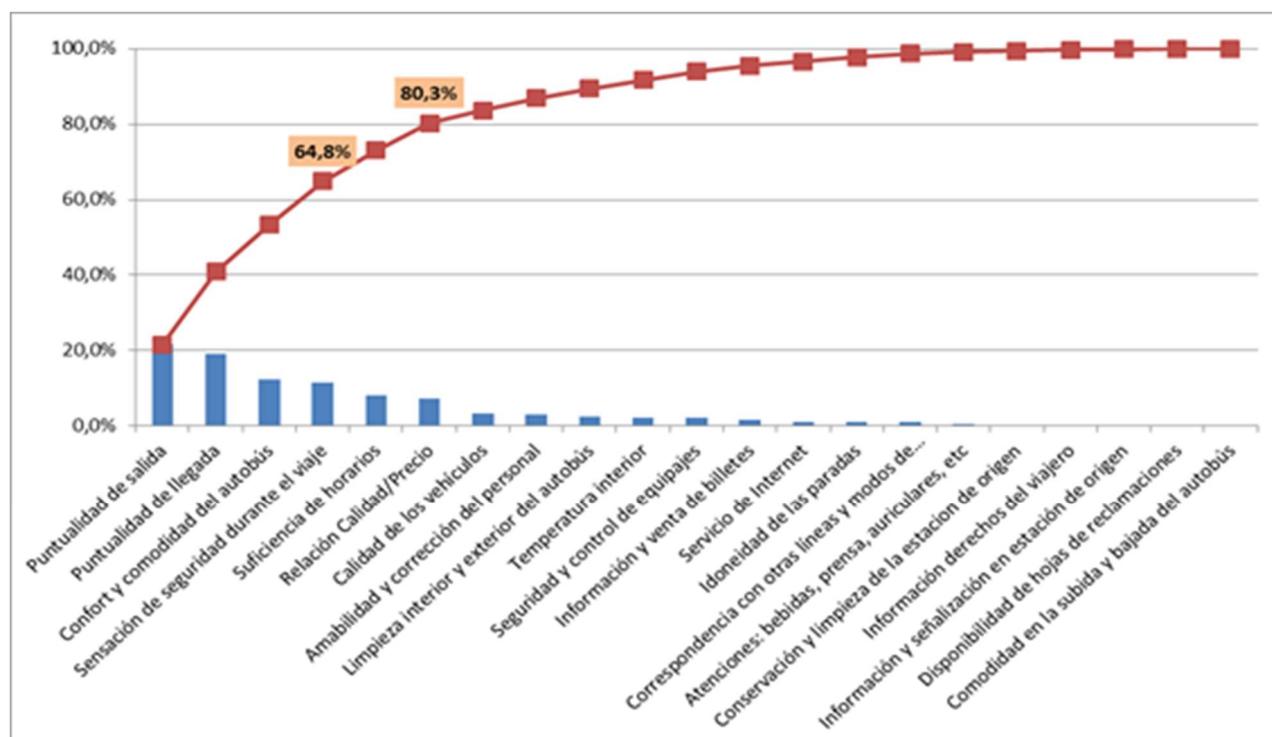
Para lograr este objetivo se ha pedido a los viajeros a su llegada a la estación de destino, que valoraran, con una escala adjetivada: Muy buena, Buena, Normal, Mala y Muy la calidad percibida durante su viaje. A cada uno de estos niveles de la escala se le ha asignado un valor entre 1 y 5:

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

Mediante el siguiente Diagrama de Pareto, se puede observar el reparto del número de respuestas otorgadas a los atributos considerados de mayor importancia, donde se aprecia que el 64,8% de las menciones se concentran en torno a 4 atributos: *Puntualidad de salida, Puntualidad de llegada, Confort y comodidad del autobús y Sensación de seguridad durante el viaje.*

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

Tabla 27. Pareto. Importancia de los atributos



### 3.3 Índices de calidad y su evolución en el periodo 2000-2015

Los índices de calidad determinados hacen referencia a la calidad observada y a la calidad esperada y aunque en el estudio realizado estos índices se analizan según las variables sociodemográficas y los hábitos de viaje de los usuarios, aquí nos referimos a los índices globales que se exponen en la siguiente tabla para cada uno de los aspectos de calidad definidos en el estudio.

Tabla 28. Índices de calidad de atributos e Índices Globales

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

El aspecto mejor valorado e igualmente, del que mayor calidad esperan los usuarios, es la *Comodidad en la subida y bajada del autobús*. Esto es consecuencia de la diferente escala de medida de este atributo, con únicamente dos respuestas posibles (Sí/No).

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

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

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

y *Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.*

Con los datos de ediciones anteriores se han examinado las tendencias en el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte de viajeros por carretera competencia de la AGE.

Se debe anotar que durante las cuatro primeras ediciones del estudio (2000-2006), se contemplaban 19 atributos de calidad, todos ellos coincidentes, a excepción de dos aspectos considerados en la primera edición, *Servicios en estaciones* y *Atención a las reclamaciones*, que tras la revisión actualizada de la segunda edición y la investigación cualitativa llevada a cabo, fueron suplidos por *Atención a bordo* e *Información sobre los derechos del viajero*, permaneciendo en las siguientes ediciones.

Además, en la última edición de 2008 se incluyó un nuevo atributo, *Servicio Internet (información, reserva y venta)* y en el presente estudio de 2015 se ha incluido de nuevo otro aspecto, denominado *Comodidad en la subida y bajada del autobús*.

Cabe señalar igualmente, que en la edición del año 2000 los atributos de calidad fueron valorados mediante una escala numérica de 0 a 10 puntos, pasando a partir del año 2002 a una escala cualitativa trasladada a escala de 1 a 5 puntos para la obtención de medias. Para poder analizar y comparar dichos datos de forma homogénea, se procedió a la transformación de los datos de la primera edición a la escala empleada actualmente.

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

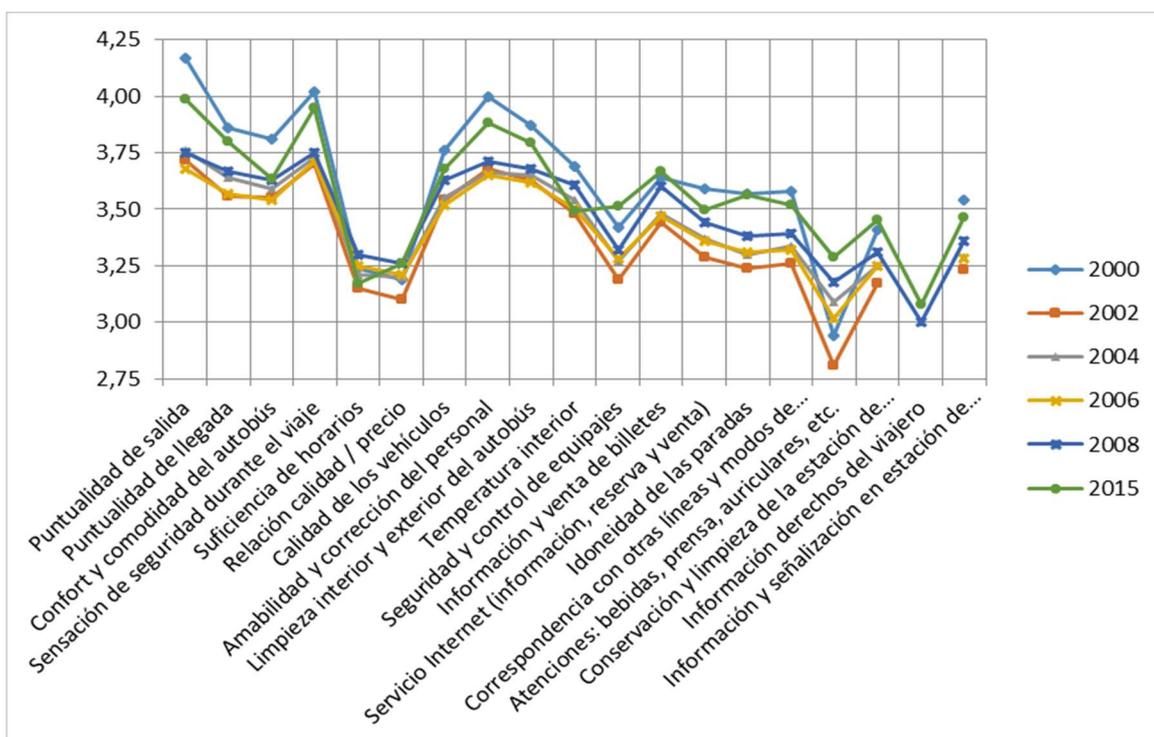
El Índice global de calidad observada presenta un intervalo oscilante de variación durante el periodo 2002-2008, entre 3,54 y 3,57 y tras determinar el resultado obtenido en 2015 (3,72) se observa una tendencia positiva desde el año 2006, siendo más acusada la variación de la última edición, que es en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

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

Por lo tanto, la valoración que los usuarios otorgan a la calidad del servicio se ha incrementado durante los últimos años, al igual que sucede con la expectativa de calidad. Sin embargo, el diferencial de calidad revela que el grado de satisfacción global de los viajeros ha descendido ligeramente, aumentando la diferencia entre los índices globales de 0,36 a 0,44.

Tabla 29. Evolución de los índices de calidad observada de atributos e índices globales

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



En la escala de importancia de atributos entre 2000 y 2015, de los seis aspectos de mayor relevancia para los usuarios se aprecia una tendencia a la baja en el orden de los aspectos relacionados con la comodidad y la seguridad. La *Puntualidad de salida* se ha mantenido siempre entre los atributos más destacados por su importancia, siendo este año 2015 en el que alcanza el primer puesto.

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

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

#### **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).
- ✓ Los Transportes y las Comunicaciones. Informes Anuales.
- ✓ Los Transportes y los Servicios Postales. Informes Anuales.
- ✓ Anuario Estadístico General.
- ✓ Estudio de calidad del servicio y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, competencia de la Administración General del Estado Año 2015.
- Instituto Nacional de Estadística.
- Dirección General de Tráfico

## 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 el 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, 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. 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.

- ***Índice de Tablas:***

<b>Tabla 1. Evolución del número de contratos.....</b>	<b>9</b>
<b>Tabla 2. Histórico número de paradas y longitud.....</b>	<b>18</b>
<b>Tabla 3. Viajeros transportados comparación anual.....</b>	<b>20</b>
<b>Tabla 4. Viajeros transportados por VAC.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 5. Viajeros-kilometro.....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 6. Recorridos medios.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 7. Ocupación de los vehículos.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 8. Vehículos-kilometro.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 9. Recaudación total.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 10. Recaudación media.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 11. Recaudación por viajero.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 12. Recaudación por viajero-kilometro.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 13. Recaudación por vehículo-kilometro.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 14. Variaciones anuales de Recaudación.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 15. Variación de tarifas.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 16. Cuadro Resumen.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 17. Estructura empresarial.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 18. Relación por tipo de empresa.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 19. Actividad por Empresas.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 20. Distribución de los contratos por Viajero-kilometro.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 21. Distribución de los contratos por Recaudación.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 22. Vehículos, plazas y dimensiones.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 23. Vehículos adscritos por contrato.....</b>	<b>53</b>

<b>Tabla 24. Vehículos adscritos por empresa.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 25. Muestra por características sociodemográficas.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 26. Muestra por hábitos de viaje.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 27. Pareto. Importancia de los atributos.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 28. Índices de calidad de atributos e Índices Globales.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 29. Evolución de los índices de calidad observada de atributos e índices globales.....</b>	<b>63</b>