

**TÍTULO DEL ESTUDIO:**

Estudio sobre la percepción de la calidad del servicio de red de líneas de la Empresa Municipal de Transporte de Madrid (EMT) 2019

**ÓRGANO PROMOTOR:**

Consortio Regional de Transporte – Empresa Municipal de Transporte de Madrid

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Mensurar la calidad percibida por los/as usuarios/as de la red de autobuses de la EMT, tanto de forma global, como de algunos aspectos relevantes que influyen en el servicio que se presta.

**UNIVERSO:**

Conjunto de personas usuarias de la red de líneas de autobús de la Empresa Municipal de Transporte de Madrid, con una frecuencia de uso mínima de un día por semana y 16 años de edad o más.

**TAMAÑO MUESTRAL:**

2.062 entrevistas

**ERROR DE MUESTREO:**

El margen de error es de  $\pm 2,16\%$  con un intervalo de confianza del 95% y para el caso más desfavorable de  $p=q=0,5$ .

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Se realizaron un total de 2.062 entrevistas distribuidas por conglomerados con selección final del entrevistado aleatoriamente con cuotas de sexo, edad y horario.

Previo al trabajo de campo, y con el fin de asegurar la dispersión de la muestra de forma que se recojan distintas tipologías de líneas se realizó un análisis de las distintas líneas en busca de una clasificación taxonómica de las mismas. Para ello se han utilizado las siguientes variables: Demanda media diaria de viajes de línea. Intervalo medio de paso. Índice de regularidad de la línea. Dotación de la línea.

Se seleccionan estas variables como estimación por la influencia que puedan tener en las pautas de valoración del servicio.

**MÉTODO DE RECOGIDA:**

Entrevista personal asistida por dispositivo móvil electrónico (CAPI) mediante un cuestionario estructurado y compuesto por bloques diferenciados y un total de 22 preguntas.

Se realizó un pretest de 51 entrevistas con el objeto de verificar la correcta aplicación del cuestionario.

Se supervisó telefónicamente el 20% del trabajo de cada encuestador. También se supervisó presencialmente el 20% de las jornadas.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

El trabajo de campo se realizó del 05 al 27 de diciembre de 2019. A lo largo de este periodo tienen lugar parones en el servicio de la EMT durante los días 3, 6, 10, 11 y 13 de diciembre. En ninguno de los casos se realiza trabajo de campo en dichos días, pero si tienen incidencia en algunos resultados