

ENCUESTA DE OPINIÓN A LOS *USUARIOS*

DEL SERVICIO DE AUTOBUSES
A LOS LAGOS DE COVADONGA

Septiembre, 2009

ENCUESTA DE OPINIÓN A LOS USUARIOS

DEL SERVICIO DE AUTOBUSES
A LOS LAGOS DE COVADONGA

RESUMEN

Septiembre, 2009



CONSORCIO TRANSPORTES ASTURIAS



ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE AUTOBUSES A LOS LAGOS DE COVADONGA

- RESUMEN -

Septiembre, 2009

ÍNDICE

	Página
1. PRESENTACIÓN	2
2. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE AUTOBUSES	3
3. VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	4
4. VALORACIÓN DEL SERVICIO DE APARCAMIENTO	5
5. VENTAJAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	6
6. SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO	7
7. CONTRIBUCIÓN A LA CONSERVACIÓN DEL ENTORNO NATURAL	8
8. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS	9
9. A MODO DE RESUMEN Y CONCLUSIONES	14
Ficha técnica de la encuesta	16

1. PRESENTACIÓN

Hacer compatible el uso de los parques y espacios protegidos como recurso turístico, sin alterar el patrimonio natural que albergan y sin contravenir los fines para los que fueron creados es uno de los retos fundamentales en la gestión de dichos espacios. De ahí que sea fundamental compatibilizar la protección de los recursos y el paisaje natural al mismo tiempo que se posibilita el disfrute público.

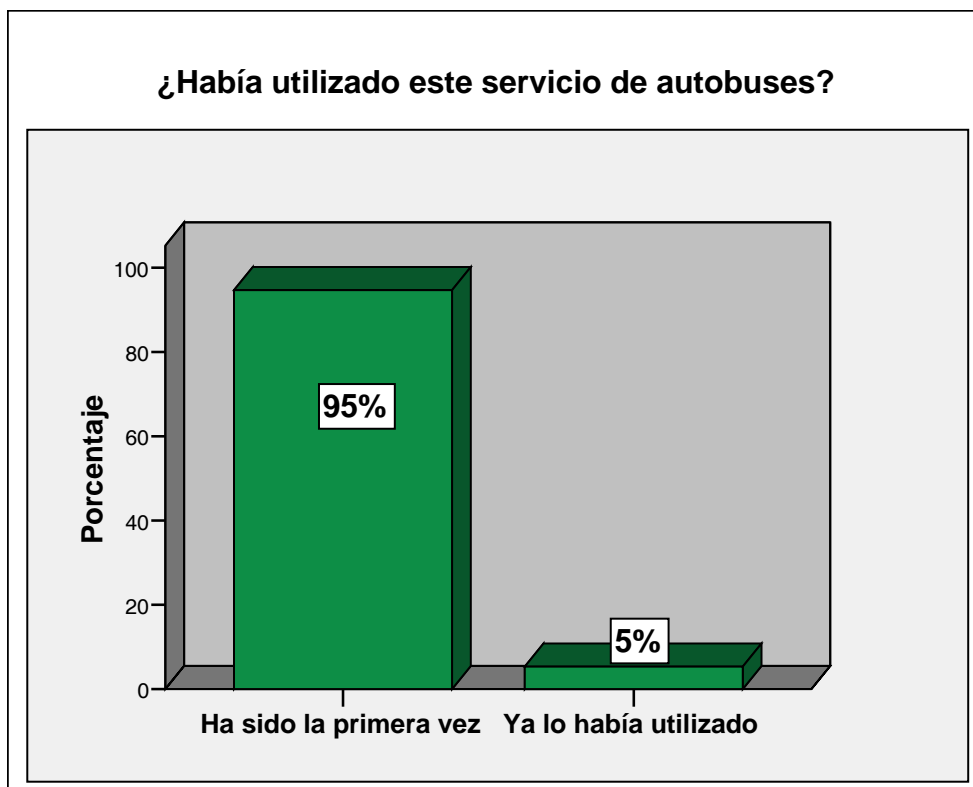
Ello implica establecer, entre otras diversas medidas, normas para realizar las visitas. De no existir dicha planificación del acceso y uso público, no se protegerían los espacios naturales de los daños que ocasiona una afluencia masiva de visitantes, ni se proporcionaría a éstos la oportunidad de disfrutar de un espacio y un paisaje bien conservado, sin merma de los valores que están en el origen de su interés por ser visitado.

Tal es el caso de Los Lagos de Covadonga, cuya regulación del desplazamiento en vehículo privado y garantía de acceso en transporte público durante los periodos de máxima afluencia de visitantes (Semana Santa, verano y ciertos puentes), ha sido impulsada desde el verano de 2005 por la Consejería de Medio Ambiente y la Dirección General de Transportes, haciendo factible el objetivo de facilitar la visita con minimizar el impacto ambiental.

Es esta regulación del acceso en transporte público lo que constituye el marco de nuestra investigación social mediante la técnica de la encuesta, con el propósito fundamental de conocer el grado de satisfacción con el servicio de autobuses y la percepción sobre la contribución de dicha medida a la conservación de tan singular y destacado entorno natural. Encuesta con la que esperamos aportar algunos datos y conclusiones que ayuden a reforzar y mejorar el funcionamiento y la calidad del servicio de transporte público a Los Lagos.

2. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE AUTOBUSES

Preguntadas las personas entrevistadas si *era la primera vez que utilizaban este servicio de autobús o ya lo habían utilizado en otras ocasiones*, se constata que la inmensa mayoría de las personas (95%) era la primera vez que lo utilizaban; frente al 5% que declararon haber utilizado este servicio de autobuses en otras ocasiones.



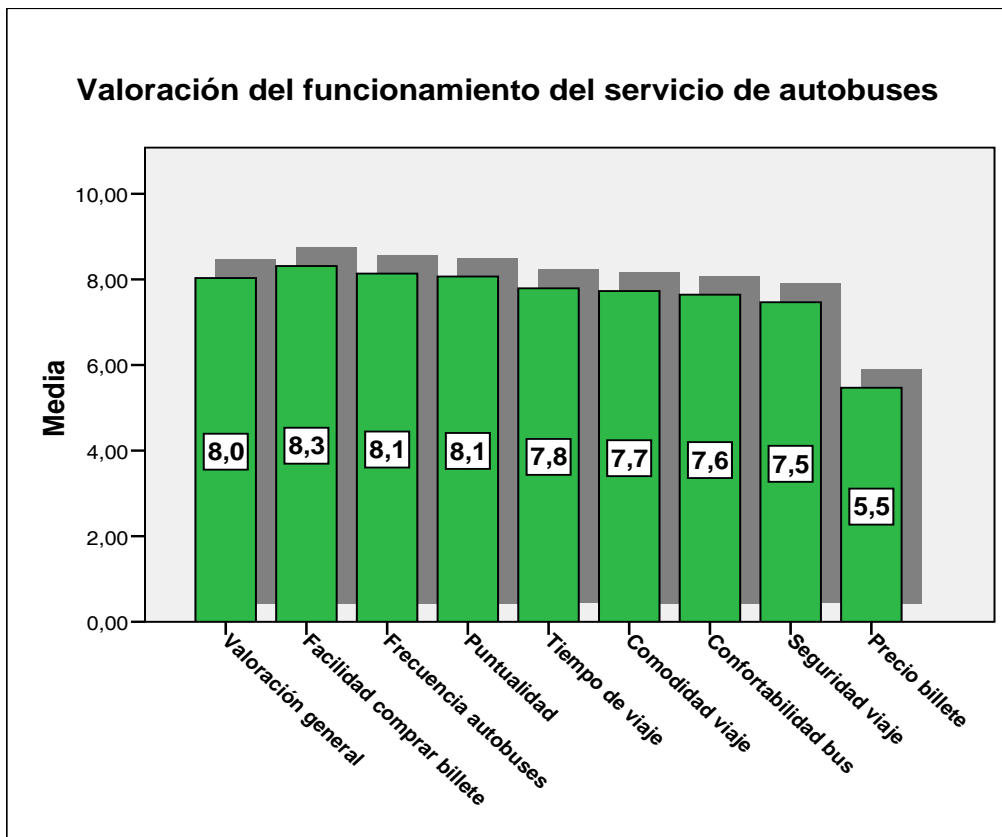
Fuente: Encuesta Usuarios Bus a Los Lagos_UCEAst_Agosto2009

Según la comunidad autónoma de procedencia, no hay ningún caso de haber utilizado antes el servicio entre los usuarios que residen en Aragón, Baleares, Cantabria, Canarias, Castilla y León, Castilla – La Mancha, Extremadura, Galicia, Navarra, País Vasco y los procedentes de otro país. Mientras que entre los usuarios que declaran haber utilizado antes este servicio, el 28% residen en nuestra comunidad, en Asturias, el 10,5% en Madrid, el 10% en Murcia, el 4,5% en la Comunidad Valenciana, el 4% en Cataluña y el 2,5% en Andalucía.

3. VALORACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Se puede afirmar que el grado de satisfacción de los usuarios con el funcionamiento del servicio de autobuses a Los Lagos es muy elevado. Así, la *valoración general media del conjunto de las personas entrevistadas se sitúa en 8 puntos sobre 10*, es decir, de notable alto. Valoración que aún se refuerza más positivamente si consideramos que no existen diferencias sustanciales en la consideración de los aspectos más significativos del funcionamiento del servicio.

En efecto, tal y como se puede observar en el gráfico siguiente, dentro de los atributos asociados a la calidad del servicio de autobuses, para los usuarios tres aspectos merecen más de 8 puntos de valoración media (*facilidad para adquirir el billete, frecuencia y puntualidad de los autobuses*), al tiempo que otros cuatro aspectos son valorados con una media que supera los 7,5 puntos (*tiempo del viaje, comodidad, confortabilidad del autobús y seguridad*). Mientras que el aspecto que obtiene una puntuación más baja es el *precio del billete* con 5,5 puntos.

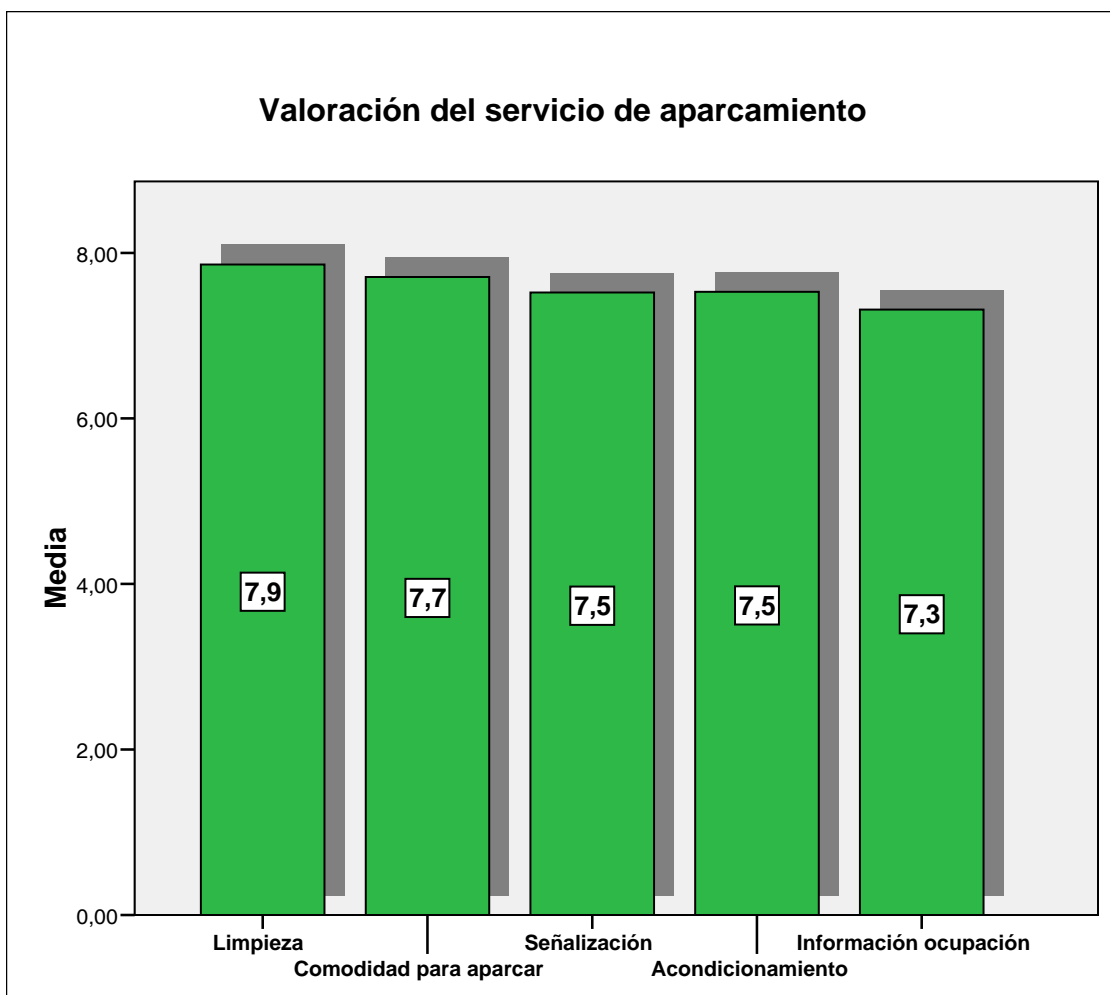


Fuente: Encuesta Usuarios Bus a Los Lagos_UCEAst_Agosto2009

4. VALORACIÓN DEL SERVICIO DE APARCAMIENTO

Por lo que se refiere a la valoración del servicio de aparcamiento, el grado de satisfacción no es menor que el que se constata del servicio de autobuses al alcanzar todos los atributos considerados la calificación de notable.

La valoración más positiva corresponde a la *limpieza* (7,9 puntos), seguido de la *comodidad para aparcar* (7,7 puntos), la *señalización* y *acondicionamiento* de los aparcamientos, ambos con 7,5 puntos, y la *información sobre la ocupación* con 7,3 puntos sobre 10.

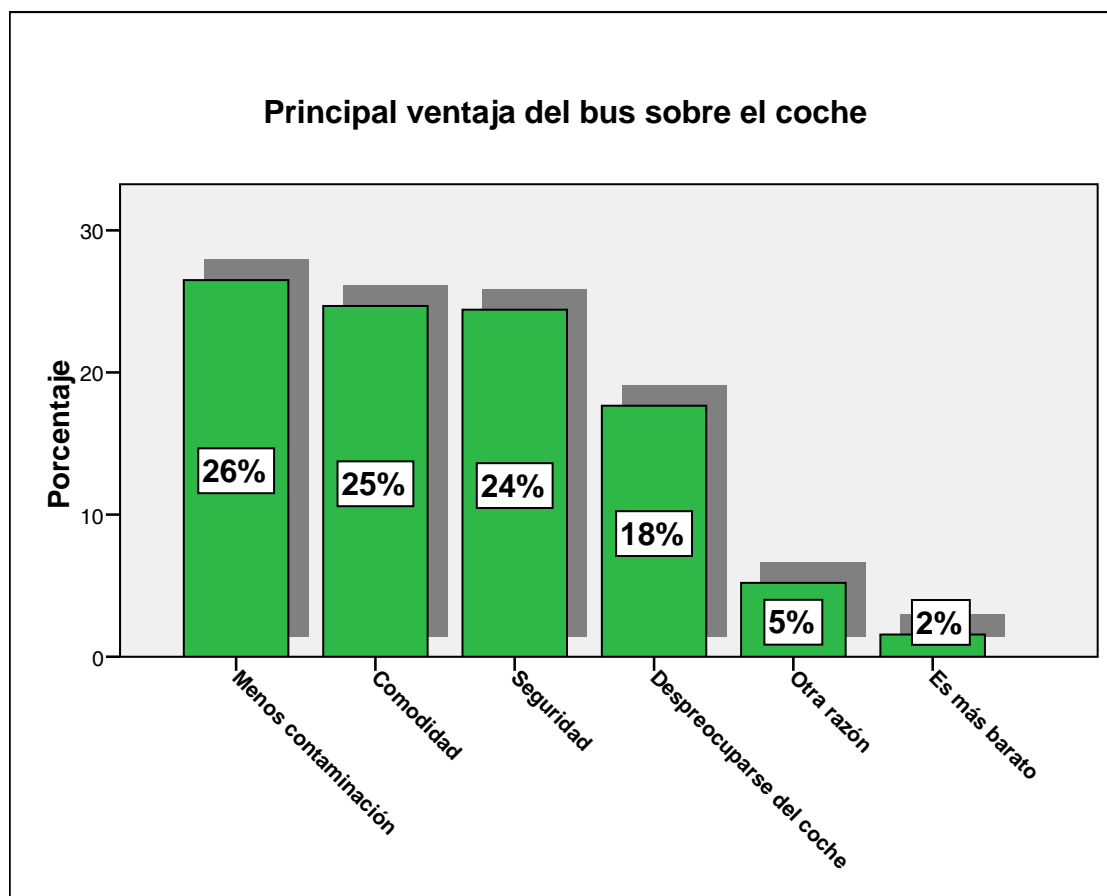


Fuente: Encuesta Usuarios Bus a Los Lagos_UCEAst_Agosto2009

5. VENTAJAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO

Otro de los aspectos sobre los que interesaba obtener información era acerca de la percepción que existe sobre las *principales ventajas del transporte público frente al vehículo particular para hacer este tipo de visita*. En este sentido, destaca como principal ventaja percibida aquella que tiene que ver con la protección de medio ambiente, de manera que el 26% de las personas entrevistadas respondieron espontáneamente que “*se genera menos contaminación*” (26%).

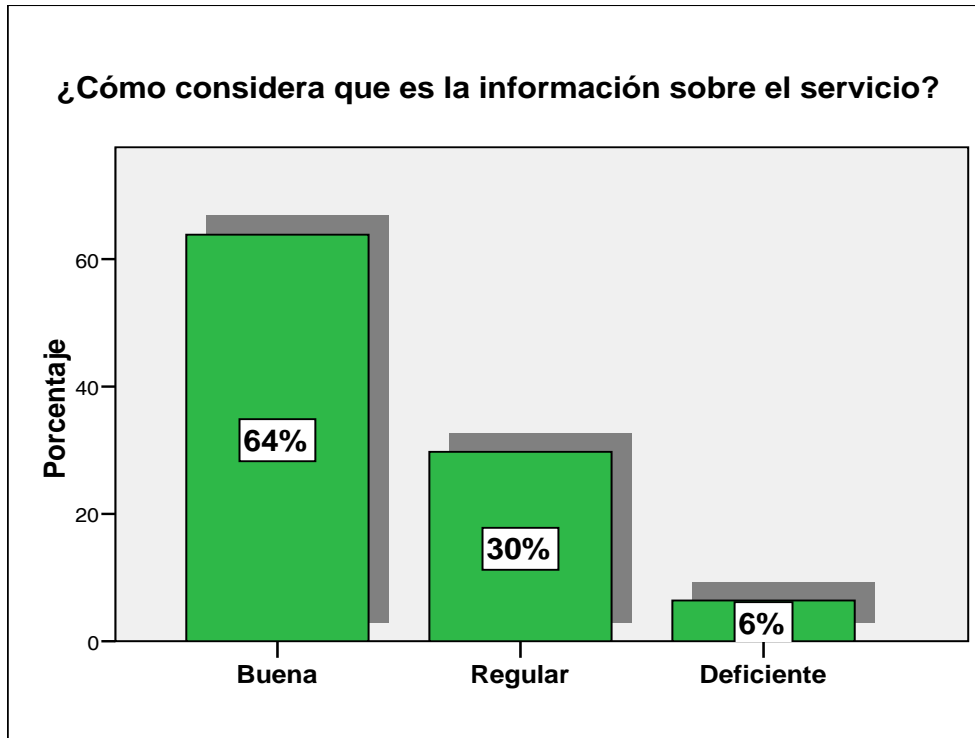
Junto a la razón de tipo ambiental, las otras principales ventajas percibidas del transporte público frente al vehículo particular, tienen que ver con la *comodidad*, tanto a la hora de hacer el viaje como de despreocuparse del coche, con el 25% y 18% de las respuestas respectivamente, y con la mayor *seguridad* (24%) en este tipo de itinerario.



Fuente: Encuesta Usuarios Bus a Los Lagos_UCEAst_Agosto2009

6. SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO

A la pregunta sobre el grado de satisfacción con la información que se proporciona sobre este servicio de autobuses, tal y como se puede observar en el gráfico siguiente, casi dos de cada tres personas entrevistadas consideran que es buena; frente a un 30 por ciento que la valora como regular y sólo un 6% que opina que es deficiente.

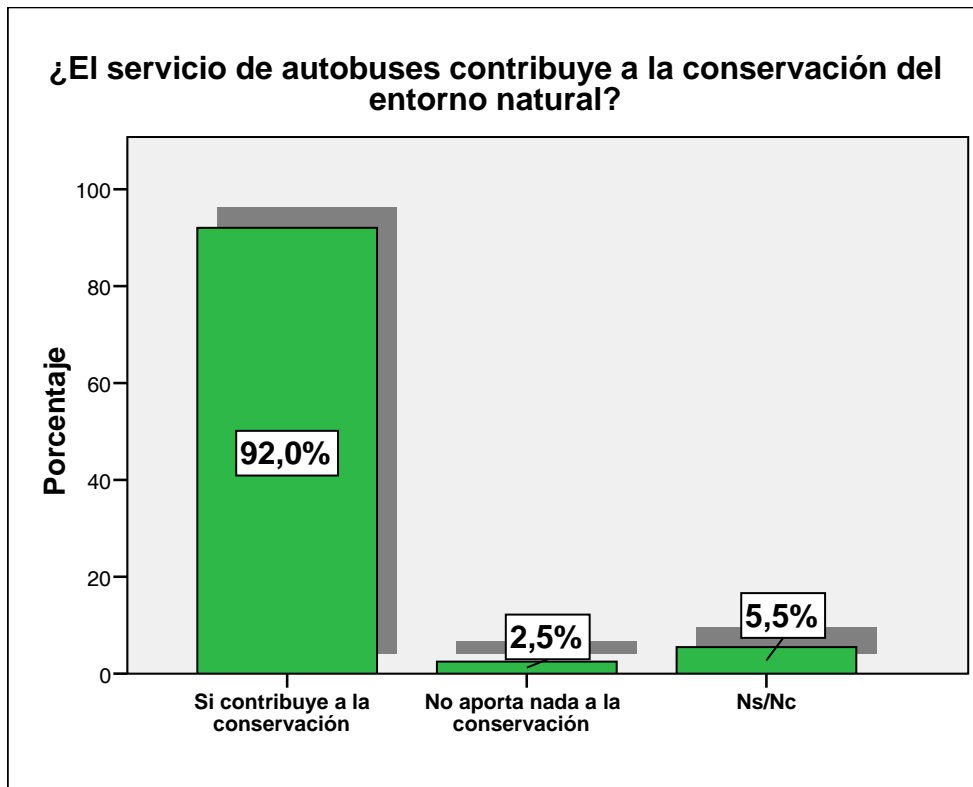


Fuente: Encuesta Usuarios Bus a Los Lagos_UCEAst_Agosto2009

7. CONTRIBUCIÓN A LA CONSERVACIÓN DEL ENTORNO NATURAL

A fin de conocer la percepción social sobre si el servicio de autobuses contribuye o no a la conservación del paraje natural de Los Lagos, se planteó a las personas entrevistadas que optasen por una de las dos frases propuestas, con enunciado contrapuesto: si el acceso en transporte público contribuye a la conservación del entorno natural o si el acceso en transporte público no aporta nada.

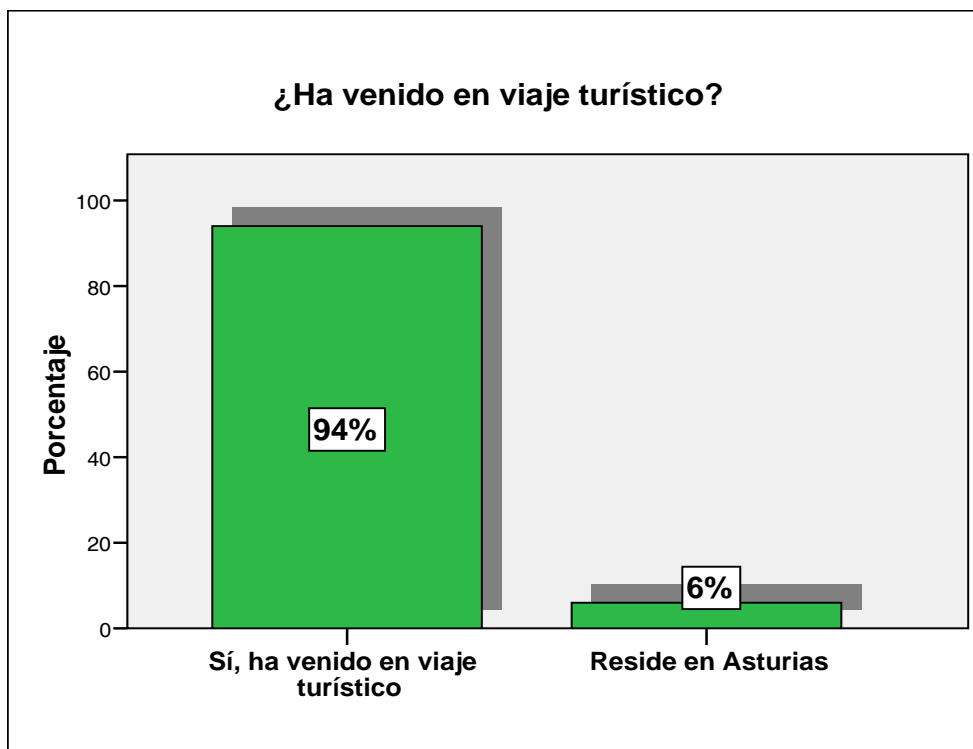
El resultado es altamente revelador de como los valores ambientales se han configurado socialmente como algo positivo y de que el plan de acceso en transporte público es considerado como una medida positiva de protección del entorno natural, puesto que la inmensa mayoría de las personas entrevistadas, *más de nueve de cada diez, consideran que el servicio de autobuses a Los Lagos contribuye a la conservación de dicho paraje*, frente a sólo un 2,5% que entienden que no aporta nada a dicha conservación.



Fuente: Encuesta Usuarios Bus a Los Lagos_UCEAst_Agosto2009

8. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS

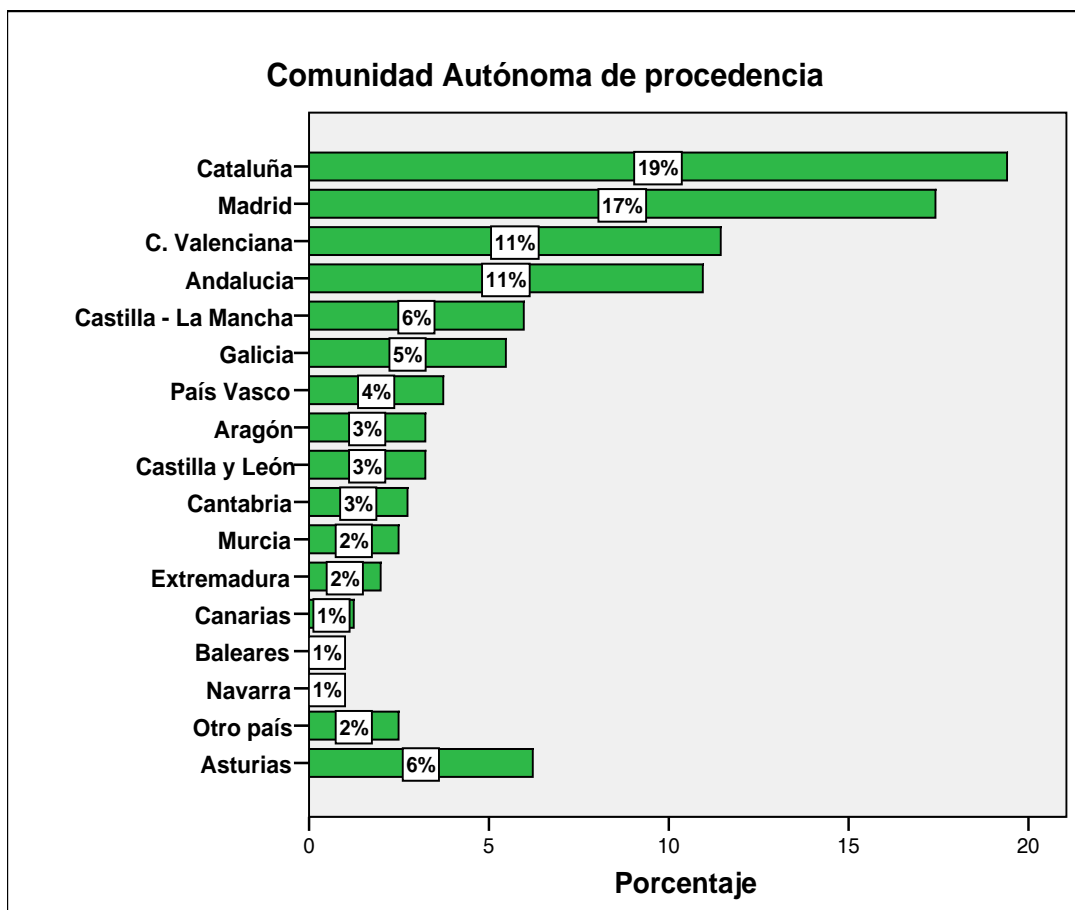
Por último, en este apartado se presenta la radiografía sociodemográfica de los usuarios del servicio de autobuses a Los Lagos. Así, tal como se puede observar en el gráfico siguiente, más de nueve de cada diez de las personas entrevistadas no son residentes en Asturias y estaban de viaje turístico en nuestra comunidad.



Fuente: Encuesta Usuarios Bus a Los Lagos_UCEAst_Agosto2009

Según la comunidad autónoma de procedencia, destaca Cataluña (19%) con el mayor porcentaje de usuarios, seguido de cerca por las personas que proceden de la Comunidad de Madrid (17%). Al tiempo que un 11 por ciento, en cada caso, dicen proceder de la Comunidad Valenciana y de Andalucía.

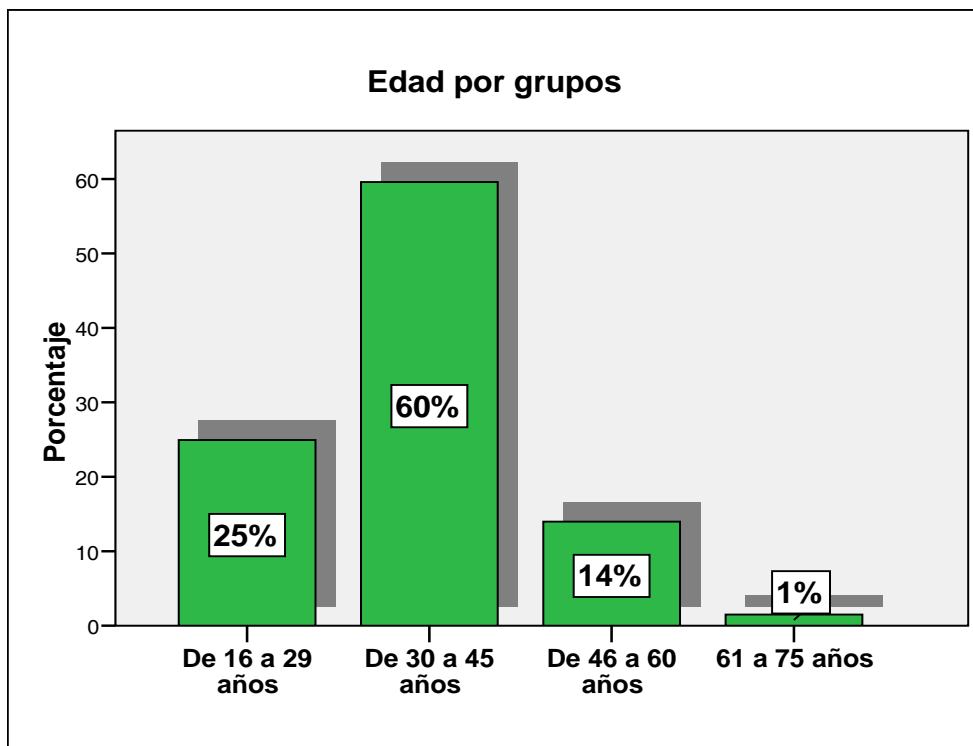
A más distancia se sitúan los visitantes procedentes de Castilla – La Mancha (6%), Galicia (5%), País Vasco (4%) y Aragón, Castilla y León y Cantabria, con un 3% de los visitantes en cada uno de estos casos. Mientras que en los últimos lugares están Murcia y Extremadura, 2% de los visitantes entrevistados en ambos casos, y Canarias, Baleares y Navarra con el 1%. De otro país dijeron proceder un 2% de los usuarios del servicio de autobuses.



Fuente: Encuesta Usuarios Bus a Los Lagos_UCEAst_Agosto2009

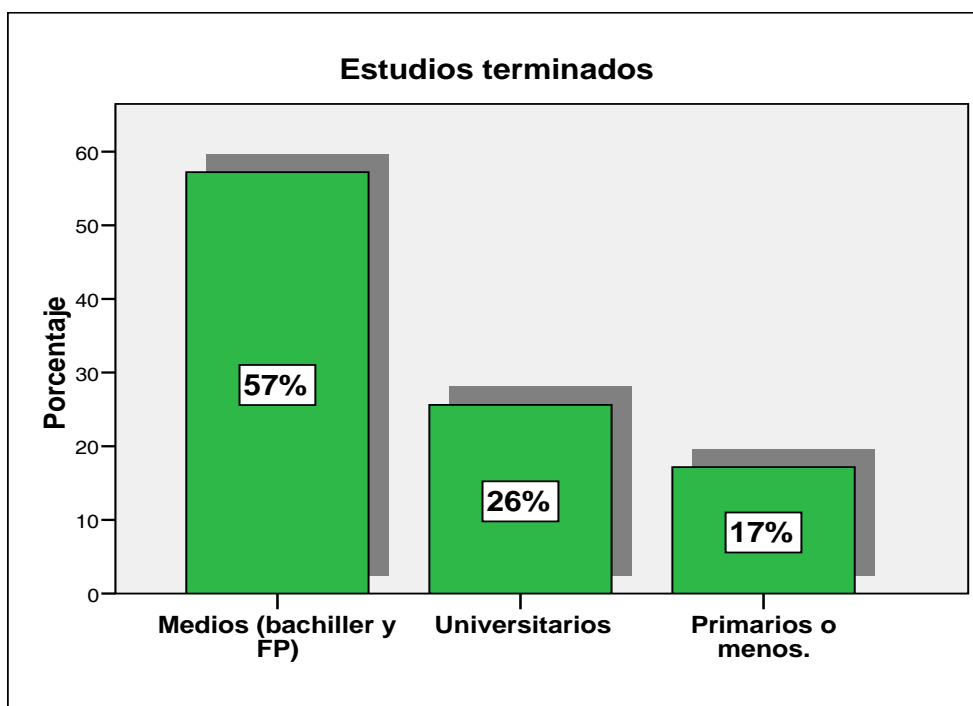
Según el sexo, entre las personas usuarias del servicio de autobuses entrevistadas hay un mayor porcentaje de mujeres (67%) que de hombres (33%). Por la *edad media* de las personas usuarias entrevistadas, 36 años, y la *moda* o edad más frecuente, 30 años, se deduce que la visita a Los Lagos es una actividad que atrae preferentemente a sectores de mediana edad y jóvenes.

Algo que también se constata cuando se observa el perfil de los usuarios del servicio de autobús *por grupos de edad*. Así, el 60% declaran tener entre 30 y 45 años y el 25% entre 16 y 29 años. Mientras que los porcentajes más bajos de usuarios corresponden a las personas de más edad, así un 14% tienen entre 46 y 60 años y sólo un 1% declara tener entre 61 y 75 años.



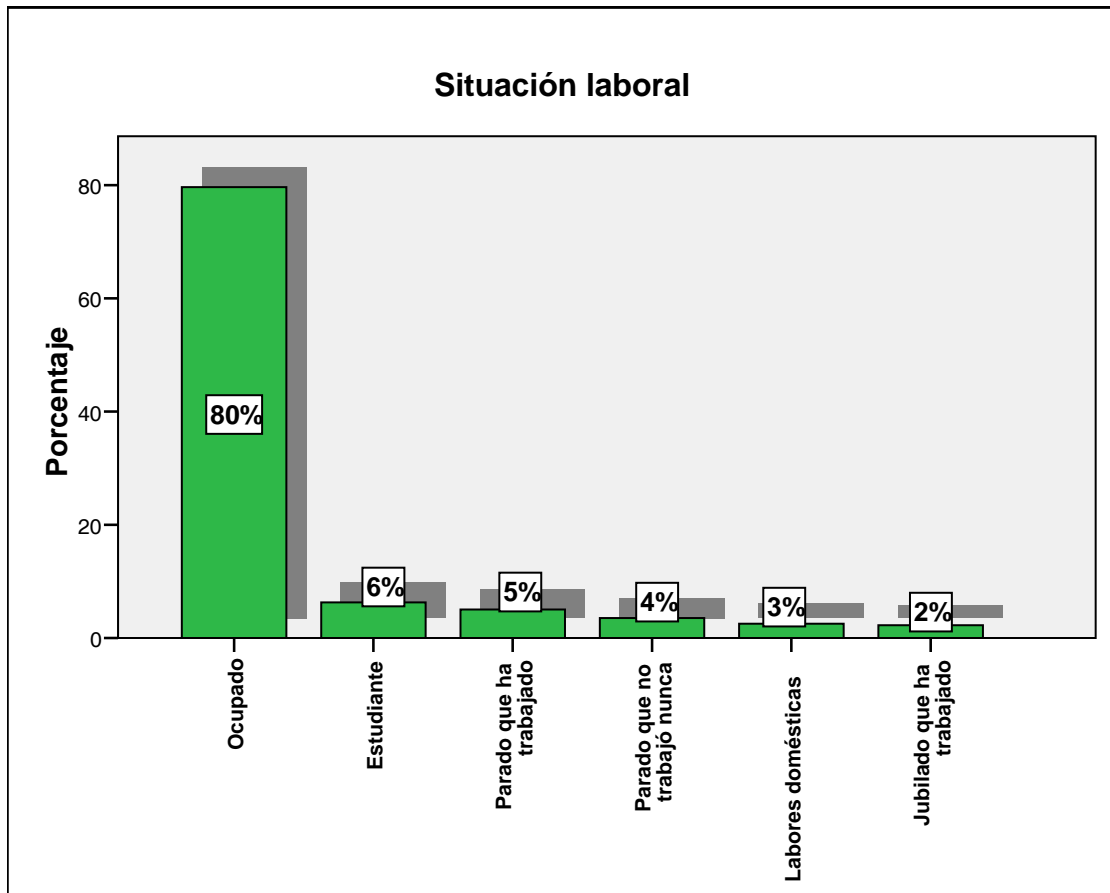
Fuente: Encuesta Usuarios Bus a Los Lagos_UCEAst_Agosto2009

El nivel de estudios también parece ser un elemento sociodemográfico que establece diferencias en el interés por visitar este paraje natural: mientras la inmensa mayoría declaran tener concluidos estudios medios o universitarios, el 17% dicen tener estudios primarios o menos.



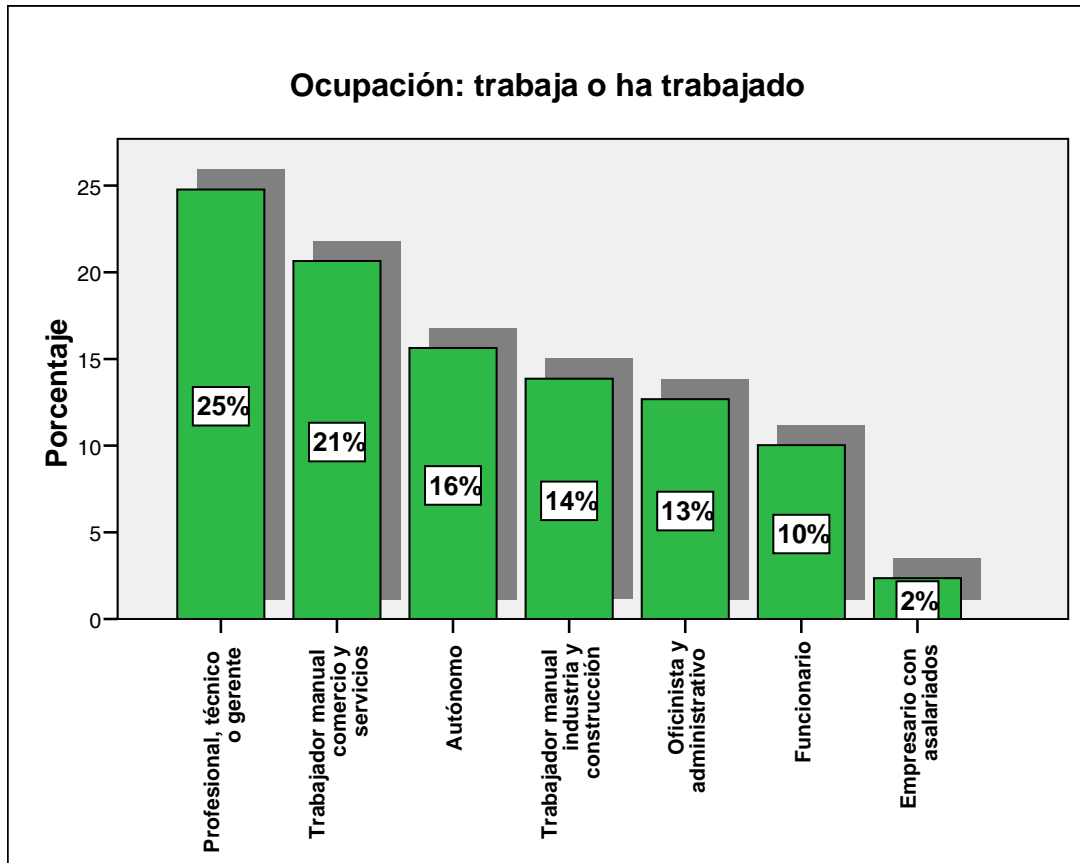
Fuente: Encuesta Usuarios Bus a Los Lagos_UCEAst_Agosto2009

En cuanto a la situación laboral de las personas entrevistadas, la inmensa mayoría, el 80%, están ocupadas laboralmente; a mucha distancia están los usuarios que dicen estar estudiando (6%), los parados que han trabajado (5%), los parados que no han trabajado nunca (4%), las personas que se dedican a la labores domésticas (3%) y los jubilados que han trabajado (2%).



Fuente: Encuesta Usuarios Bus a Los Lagos_UCEAst_Agosto2009

Por último, tal y como se puede ver en el gráfico siguiente, las categorías ocupacionales más frecuente son los profesionales, técnicos y gerentes, lo que es consistente con lo observado en otras investigaciones sociales en cuanto a un mayor interés y sensibilidad hacia el medio natural de estos estratos sociales.



Fuente: Encuesta Usuarios Bus a Los Lagos_UCEAst_Agosto2009

9. A MODO DE RESUMEN Y CONCLUSIONES

- Se constata que la inmensa mayoría de los usuarios del servicio de autobuses son fundamentalmente residentes en otras comunidades que se encuentran en viaje turístico por Asturias (94% de las personas entrevistadas).
- La percepción general que se tiene del funcionamiento del servicio es de notable alto (8 puntos sobre 10); mejorando dicha valoración en aspectos como la facilidad para adquirir los billetes (8,3 puntos) y la frecuencia y puntualidad del servicio (8,1 puntos).
- En cuanto a la percepción que existe sobre las principales ventajas del transporte público frente al vehículo particular para hacer este tipo de desplazamiento, el 26% de las personas entrevistadas respondieron espontáneamente que “se genera menos contaminación”, el 25% que aporta una mayor “comodidad” y el 24% más “seguridad”.
- Si el plan de acceso a Los Lagos de Covadonga en transporte público fue diseñado con la finalidad de proteger esta parte del Parque Nacional de Picos de Europa, dicho plan se ve avalado de una manera rotunda por la percepción social sobre los efectos beneficiosos de la medida, dado que la inmensa mayoría de los usuarios (92%) consideran que el servicio de autobuses a Los Lagos contribuye a la conservación de dicho paraje.
- En relación con el grado de satisfacción con la información que se ofrece sobre el servicio de transporte público, casi dos de cada tres personas la califican como buena, frente a casi una de cada que tres que la consideran regular.
- En cuanto a las características sociodemográficas de las personas entrevistadas, el 30% de los usuarios proceden de comunidades del arco mediterráneo, Cataluña y Comunidad Valenciana, el 17% de Madrid y el 11% de Andalucía.

- La edad media es de 36 años, por lo que se deduce que la visita a este tipo de entornos naturales es una actividad que atrae preferentemente a sectores de mediana edad y jóvenes. Lo mismo que a quienes tienen estudios medios o superiores (suman el 83% de los usuarios entrevistados); lo que es consistente con que una de cada cuatro personas tengan por ocupación actividades profesionales, técnicas y de gestión.
- Como conclusión general, como se puede observar en los datos obtenidos, se verifica un elevado refrendo social al plan de acceso a Los Lagos en transporte público. De la misma forma que se constata como la protección del medio natural se ha configurado como una prioridad para amplios segmentos de la sociedad.

UCE-Asturias, septiembre de 2009

FICHA TÉCNICA

Universo: 23.145 usuarios del servicio de autobús de acceso a Los Lagos entre los días 17 y el 25 de agosto de 2009, ambos incluidos.

Tamaño muestral: 402 personas entrevistadas, seleccionadas de forma aleatoria después de bajar del autobús.

Error muestral: Margen de error del $\pm 4,9\%$ para un nivel de confianza de dos sigmas y bajo el supuesto de máxima indeterminación, es decir $p=q=50\%$.

Tipo de entrevista: Personal, a la vuelta del viaje de subida a Los Lagos, una vez que los viajeros han realizado la visita. Entrevistas realizadas entre el 17 y el 25 de agosto de 2009.