

**ZA5560**

**Flash Eurobarometer 326  
(Survey on Passengers' Satisfaction with Rail Services)**

**Country Questionnaire  
Spain**

## Flash Eurobarometer Rail passengers' satisfaction

### Questionnaire

**S1. En los últimos 12 meses, es decir, desde Marzo de 2010 a Marzo de 2011, ¿ha viajado Vd. en tren en España? Por favor, no incluya los viajes que Vd. haya hecho en tren de cercanías, tren ligero, tranvía, o en tren pero dentro de los límites de la ciudad o los viajes en tren hacia/desde el aeropuerto.**

- Sí [CONTINÚE] ..... 1
- No [DÉ LAS GRACIAS Y TERMINE] ..... 2
- [NS/NC] DÉ LAS GRACIAS Y TERMINE] ..... 9

**Q1. ¿Con qué frecuencia viaja Vd. en tren en España?**

- Casi todos los días ..... 1
- 1-3 veces a la semana ..... 2
- 1-3 veces al mes ..... 3
- Menos de una vez al mes..... 4
- [NS/NC] ..... 9

**Q2. ¿Cuál es el propósito más frecuente de sus viajes en tren en España?**  
SÓLO ES POSIBLE UNA RESPUESTA

- Ir a trabajar/a clase/a la universidad ..... 1
- Viajes de empresa..... 2
- Ocio ..... 3
- Otro..... 4
- [NS/NC] ..... 9

**Q3. ¿Está Vd. muy satisfecho, bastante satisfecho, bastante insatisfecho o muy insatisfecho con las siguientes características de las estaciones de tren en España?**  
[LEA EN VOZ ALTA - ROTE - UNA SOLA RESPUESTA POR LÍNEA]

- Muy satisfecho ..... 1
- Bastante satisfecho ..... 2
- Bastante insatisfecho ..... 3
- Muy insatisfecho ..... 4
- [No aplicable] ..... 8
- [NS/NC] ..... 9

- A. Conexiones con otros modos de transporte público ..... 1 2 3 4 9
- B. Instalaciones para aparcar el coche ..... 1 2 3 4 9
- C. Calidad de las instalaciones y servicios (p.ej. aseos, tiendas, cafeterías, etc.)..... 1 2 3 4 9
- D. La información proporcionada sobre horarios/vías de los trenes..... 1 2 3 4 9

- E. Facilidad para la compra de billetes ..... 1 2 3 4 9
- F. Procedimiento de gestión de quejas puesto en marcha fácil y accesible. .... 1 2 3 4 8 9
- G. Limpieza / buen mantenimiento de las instalaciones de la estación ..... 1 2 3 4 9
- H. Su seguridad personal en la estación ..... 1 2 3 4 9

**Q4. ¿Está Vd. muy satisfecho, bastante satisfecho, bastante insatisfecho o muy insatisfecho con las siguientes características de los trenes en España?**

[LEA EN VOZ ALTA - ROTE - UNA SOLA RESPUESTA POR LÍNEA]

- Muy satisfecho ..... 1
  - Bastante satisfecho ..... 2
  - Bastante insatisfecho ..... 3
  - Muy insatisfecho ..... 4
  - [No aplicable] ..... 8
  - [NS/NC] ..... 9
- 
- A. Frecuencia de los trenes..... 1 2 3 4 9
  - B. Duración del tiempo programado de viaje (velocidad comercial / la velocidad de viaje de los trenes)..... 1 2 3 4 9
  - C. Puntualidad/ fiabilidad (es decir, saliendo y llegando a su hora) ..... 1 2 3 4 9
  - D. Su seguridad personal mientras está a bordo..... 1 2 3 4 9
  - E. Limpieza y buen mantenimiento de los vagones del tren, incluyendo los aseos en el tren..... 1 2 3 4 9
  - F. La información proporcionada durante el viaje, en particular en caso de retrasos ..... 1 2 3 4 8 9
  - G. Suficiente capacidad para los pasajeros en los vagones ..... 1 2 3 4 9
  - H. La comodidad de la zona de asientos ..... 1 2 3 4 9
  - I. Conexiones con otros servicios de tren ..... 1 2 3 4 8 9
  - J. Disponibilidad de personal en los trenes ..... 1 2 3 4 9
  - K. Asistencia e información para personas discapacitadas o mayores en la estación y en el vagón..... 1 2 3 4 9

**D1. Sexo**  
**[NO PREGUNTAR - MARCAR APROPIADAMENTE]**

- [1] Hombre
- [2] Mujer

**D2. ¿Qué edad tiene usted?**

- [ ][ ] años
- [00] [Rehusa / No contesta]

**D3. ¿Qué edad tenía usted cuando dejó de estudiar a tiempo completo?**

**[Escribir la EDAD EN LA QUE TERMINÓ LA EDUCACIÓN]**

- [ ][ ] ..... años
- [ 00 ] ..... [AÚN ESTA ESTUDIANDO A TIEMPO COMPLETO]
- [ 01 ] ..... [NUNCA HA ESTUDIADO A TIEMPO COMPLETO]
- [ 99 ] ..... [Rehusa / No contesta]

**D4. Considerando su actual ocupación, ¿diría usted que es autonomo, empleado, trabajador manual o diría que se encuentra sin una actividad profesional? Significa que usted es un...  
[SI SE DA UNA RESPUESTA A LA PRINCIPAL CATEGORÍA, LEER LAS RESPECTIVAS SUBCATEGORÍAS]**

**- Autónomo**

→ i.e. : - Agricultor, guarda bosques, pescador ..... 11  
 - propietario de tienda, artesano ..... 12  
 - Profesional (abogado, médico, contable, arquitecto,...) ..... 13  
 - Director de una empresa ..... 14  
 - otro ..... 15

**- Empleado**

→ i.e. : - Profesional (Doctor, abogado, contable, arquitecto)..... 21  
 - Miembro de la dirección general, directivo o alta dirección ..... 22  
 - Mando intermedio..... 23  
 - Funcionario ..... 24  
 - Oficinista ..... 25  
 - otro empleado (vendedor, enfermera, etc.) ..... 26  
 - otro ..... 27

**- Trabajador manual**

→ i.e. : - supervisor/capataz (jefe de equipo, etc...) ..... 31  
 - Trabajador manual ..... 32  
 - Trabajador manual no cualificado..... 33  
 - otro ..... 34

**- Sin una actividad profesional**

→ i.e. : - Ama de casa / Responsable de las tareas del hogar ..... 41  
 - Estudiante (a tiempo completo)..... 42  
 - Jubilado ..... 43  
 - Buscando un trabajo ..... 44  
 - otro ..... 45  
 - [Rehúsa] ..... 99

**D6. ¿Diría usted que vive en...**

- Zona Metropolitana ..... 1  
 - Otra ciudad / centro urbano..... 2  
 - Zona rural ..... 3  
 - [Rehúsa] ..... 9