

CONTABILIDAD

SEGUNDO INFORME DEL OBSERVATORIO DE COSTES Y FINANCIACIÓN DEL TRANSPORTE URBANO COLECTIVO: ENCUESTA A LOS GESTORES

Pedro M. Balboa La Chica, pbalboa@defc.ulpg.es. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Margarita Mesa Mendoza, mmesa@defc.ulpg.es. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Daniel Sánchez Toledano, dstoledano@uma.es. Universidad de Málaga
Joaquín Sánchez Toledano, jstoledano@uma.es. Universidad de Málaga

RESUMEN

A comienzos de 2012 se publicó el Primer Informe del Observatorio de Costes y Financiación del Transporte Urbano Colectivo (OTUC), creado con el apoyo y colaboración de la Asociación de Empresas del Transporte Urbano Colectivo (ATUC) que ha facilitado la adhesión de las principales empresas representativas del sector analizado, con el objetivo fundamental de estudiar las condiciones de explotación de las empresas de transporte urbano colectivo en superficie en España. Consolidado el proyecto iniciado por el Observatorio, en septiembre de 2013 se publica su Segundo Informe, en el que, como se realizó en el primero, y al objeto de conocer la visión de los gestores y la valoración que otorgan a los principales puntos críticos del negocio, se desarrolló una encuesta cuyos resultados se muestran en el presente trabajo.

PALABRAS CLAVE: Transporte, costes, financiación

ABSTRACT

At the beginning of 2012 was published the First Report of the Observatory for Costs and Financing of Collective Urban Transport (OTUC), created with the support and collaboration of the Association of Collective Urban Transport (ATUC), getting accession to main companies in the industry with the primary aim of studying operating conditions of urban public transport companies in Spain.

In September 2013, OTUC has released his second report, in which, as was done in the first one, and in order to meet the vision of the managers and the assessment given to main critical points of business, we developed a survey whose results are shown in this paper.

KEY WORD: transport, costs, funding.

1. INTRODUCCIÓN

La creciente sensibilidad existente en el sector del transporte urbano colectivo, tanto en relación a la consecución de niveles de progresiva mejora en la rigurosidad y profesionalidad de la gestión económico-técnica del servicio de transporte de viajeros, como con respecto al logro de un sistema transparente y eficiente para su financiación pública, ha propiciado el interés y la necesidad de mejorar el conocimiento de su estructura y evolución económico-financiera, circunstancia que ha favorecido la aparición de las condiciones adecuadas para la adopción de la iniciativa de las instituciones que han promovido la creación del Observatorio de Costes y Financiación del Transporte Urbano Colectivo (Observatorio TUC).

El Observatorio TUC se creó, en coherencia con lo expuesto, de una parte, por la confianza que confiere el prestigio de las entidades que promovieron su creación (Instituto de Estudios Económicos, Instituto Internacional de Costos, Cátedra de Ecotransporte, Tecnología y Movilidad de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid y la Empresa Municipal de Transportes de Madrid) y, de otra, por la participación de un amplio grupo de investigadores encargados de la planificación y ejecución de los trabajos del Observatorio, miembros del Instituto Internacional de Costos, provenientes de diferentes Universidades Públicas y Privadas

Españolas¹ e integrantes del recientemente constituido Instituto de Investigación en Gestión del Transporte y la Movilidad.

El Observatorio TUC tiene como objetivo fundamental el estudio de las condiciones de explotación de las concesionarias de transporte urbano colectivo en superficie en España para la generación de medidas representativas de patrones reales de comportamiento que potencien el conocimiento de la realidad del sector y el espíritu de mejora continua de sus asociados, con el fin último de constituirse en punto de referencia significativo para las empresas de transporte urbano en superficie, facilitando el establecimiento de criterios óptimos de gestión económica y comercial y aportando información objetiva sobre su estructura de costes y financiación, que les proporcionen un marco de referencia en la definición de bases de negociación que permitan mejorar las condiciones de la concesión y la financiación del servicio.

Muestra evidente de la utilidad que presenta el objetivo perseguido por el Observatorio es el patente interés de las empresas y agentes del sector, que se ha materializado en la colaboración y adhesión al proyecto de entes como la Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos (ATUC) y de 14 de las más importantes empresas concesionarias del país², representativas de las principales capitales españolas y de un importante volumen de población (9.219.573³) que representa un 37,34% de la que vive en ciudades de más de 50.000 habitantes⁴ y un 19,51% de la población total⁵.

De acuerdo con las anteriores consideraciones, y la firme creencia en que la investigación debe estar orientada a ofrecer una información útil a los distintos usuarios de las mismas y en concreto a los profesionales del sector, nos planteamos la conveniencia de conocer las necesidades de información de los gestores de estas empresas y su priorización, a fin de aportar esa información demandada y poder profundizar en su análisis.

Para este propósito se programó, con las propias empresas adheridas, una encuesta para identificar sus necesidades e inquietudes informativas en este ámbito, concertando el correspondiente proceso de suministro de información en los términos previstos en su compromiso de adhesión. Sólo con el apoyo de los promotores de este proyecto, de algunas de las principales operadoras nacionales y de instituciones como ATUC, fue posible ilusionar al amplio conjunto de concesionarias que se adhirieron al proyecto, haciendo posible culminar los objetivos analíticos que se perseguían y orientar el alcance de este trabajo.

Acreditada la importancia de conocer la visión de los gestores y la valoración que otorgan como partícipes y agentes del sector, de los principales puntos críticos de la gestión de las operadoras, desarrollamos la mencionada encuesta al objeto de detectar sus preocupaciones básicas y orientar futuros trabajos del Observatorio. Tras el éxito obtenido en la misma y presentado en el Primer Informe del Observatorio, se programó la realización de una nueva edición de la encuesta como parte de los trabajos realizados con motivo de la publicación del Segundo Informe en octubre de 2013. En la misma se incluyeron treinta preguntas agrupadas en seis temas propuestos (calidad; innovación tecnológica; oferta del servicio; costes; necesidades de información para la gestión; y financiación) y uno libre, en los que, mediante una escala de Likert, se solicitaba valoración de la importancia de las cuestiones incluidas en cada tema y la fijación de órdenes de prioridades para éstos⁶. Esta encuesta se trasladó a los gerentes de las empresas adheridas con un índice general de participación del 100%.

¹ Universidad Francisco de Vitoria; Universidad de Las Palmas de Gran Canaria; Universidad de Málaga; y Universidad Rey Juan Carlos.

² Autobuses de Córdoba, S.A.M., Compañía del Tranvía de San Sebastián, S.A.U., Empresa Malagueña de Transportes, S.A.M., Empresa Municipal de Transporte de Madrid, S.A., Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U., Empresa Municipal de Transportes Urbanos de Gijón, S.A., Empresa Municipal de Transportes Públicos de Tarragona, S.A., Guaguas Municipales, S.A. (Las Palmas de Gran Canaria), Grupo ALSA, S.L.U., Transportes Interurbanos de Tenerife, S.A.U., Transportes Rober, S.A. (Granada), Transportes Urbano de Sevilla, S.A.M., Transportes de Barcelona, S.A., Veolia Transporte Bilbao, S.A.U.

³ Datos a 2012 para las 14 empresas adheridas (Padrón Municipal de Habitantes. INE).

⁴ Respecto a una población residente en los municipios de más de 50.000 habitantes de 24.691.900 personas (Padrón Municipal de Habitantes. INE, 2012).

⁵ Respecto a una población total de 47.265.321 personas (Padrón Municipal de Habitantes. INE, 2012).

⁶ Se solicitó la priorización en relación a la preocupación o carácter crítico de cada aspecto encuestado, concediendo a cada ítem una puntuación de 1 a 5, adjudicando el valor 5 a las opciones a las que se les otorgaba mayor importancia o preocupación y 1 a las que se le asignaba la menor, no siendo excluyentes entre sí, y permitiéndose la valoración con la misma nota a varios ítems dentro de un mismo bloque temático.

A continuación, en el resto de epígrafes del presente trabajo, se muestra el resultado de cada bloque temático en el que se indica la puntuación otorgada a cada ítem, por orden de relevancia y los aspectos apuntados por los encuestados que no figuraban entre los temas planteados, tanto respecto a la encuesta del segundo informe como a la del primero.

2. FINANCIACIÓN

La encuesta sobre financiación pulsa la opinión con relación a la importancia que otorgan los responsables de las empresas adheridas, participantes en el estudio, a aspectos tales como la cuantía de las subvenciones a percibir, el problema de la demora en el cobro de éstas y sobre las tarifas, tanto en su importe como en la fórmula para determinarlas.

	Informe 2013		Informe 2011	
	Moda	Mediana	Moda	Mediana
Cuantía de las subvenciones a percibir	5	5	5	5
Demora en la percepción (cobro) de las subvenciones	5	5	4	4
Importe de las tarifas	5	5	5	4,5
Procedimiento de la fijación del importe de las tarifas	3	3	3	2

Tabla 1. Fuente: Elaboración propia

En primer lugar, indicar que, al igual que en el anterior informe -2011-, destaca sobre el resto de cuestiones consideradas clave por las empresas adheridas la cuantía de las subvenciones a percibir, cuya puntuación más frecuente era 5 (un 75% de las respuestas, otorgaban esta puntuación a dicho ítem) y que, en la encuesta a 2013, acentúa su comportamiento aumentando al 92% las empresas que otorgan a este ítem la máxima puntuación -5-.

Tras esta cuestión, siguen destacando como temas clave, tanto la demora en la percepción de las subvenciones como el importe de las tarifas, tanto en términos de moda como de mediana, habiendo otorgado la máxima puntuación -5- a estas cuestiones, el 50% y el 42% de las empresas, presentándose tan solo 1 operador que puntúe con valores inferiores a 3 el ítem relativo al importe de las tarifas.

Menor interés mostraron los gestores en relación al procedimiento para fijar el importe de las tarifas, para el que el mayor número de operadores (42%) concedieron una puntuación 3, distribuyéndose de manera casi simétrica el resto de las respuestas (25% otorgan valor 4 y 25% valor 2. Tan solo 1 empresa otorga a esta cuestión el mínimo nivel de preocupación).

En el apartado libre de este bloque, se apunta por parte de tres empresas, las siguientes problemáticas complementarias, con las puntuaciones que se indican entre paréntesis:

- Acceso a financiación bancaria (1 empresa propuso este ítem y le otorgó valor 2).
- Establecimiento de reglas claras y transparentes (contratos) en la relación administración-operador (2 operadores propusieron esta cuestión y le otorgaron valores 4 y 5).

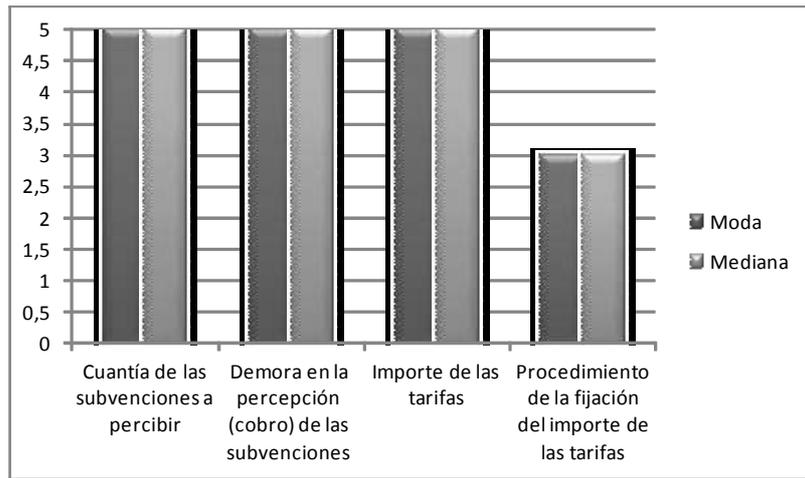


Figura 1. Fuente: Elaboración propia

Respuesta	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	Total
Cuantía de las subvenciones a percibir	0		1	8%	0		0		11	92%	12
Demora en la percepción (cobro) de las subvenciones	0		0		1	8%	5	42%	6	50%	12
Importe de las tarifas	1	8%	0		3	25%	3	25%	5	42%	12
Procedimiento de la fijación del importe de las tarifas	1	8%	3	25%	5	42%	3	25%	0		12

Tabla 2. Fuente: Elaboración propia

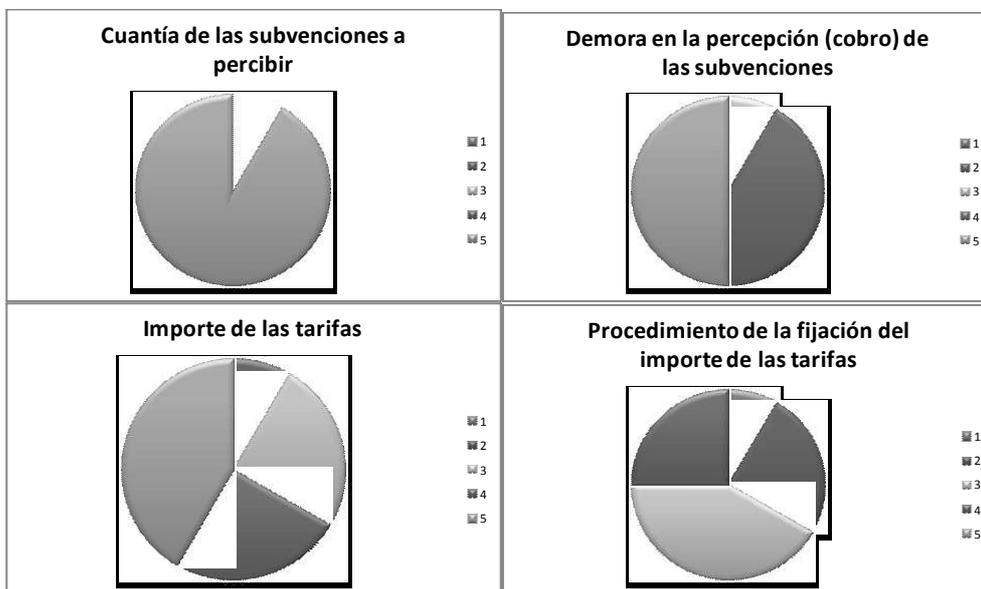


Figura 2. Fuente: Elaboración propia

3. CALIDAD

En el apartado correspondiente a calidad del servicio se encuestaron temas relacionados con la antigüedad de la flota, accesibilidad, puntualidad, frecuencia, velocidad comercial e índice de averías.

	Informe 2013		Informe 2011	
	Moda	Mediana	Moda	Mediana
Antigüedad de la flota	3	3	3	2,5
Características accesibilidad de la flota (piso bajo, con rampa, etc.)	4	4	5	3
Puntualidad	5	5	5	5
Frecuencia	5	5	5	5
Velocidad comercial	5	4	5	5
Índice averías de la flota	4	4	3	3

Tabla 3. Fuente: Elaboración propia

Siguen destacando en las preocupaciones de los gestores, con especial relevancia, los parámetros de frecuencia, puntualidad y velocidad comercial. Sin embargo, en todos los ítems, se observa una bajada de su consideración crítica, disminuyendo en todos los casos el número de empresas que les otorgan la valoración máxima -5- y la frecuencia acumulada que les conceden valores en el extremo superior -4 y 5-.

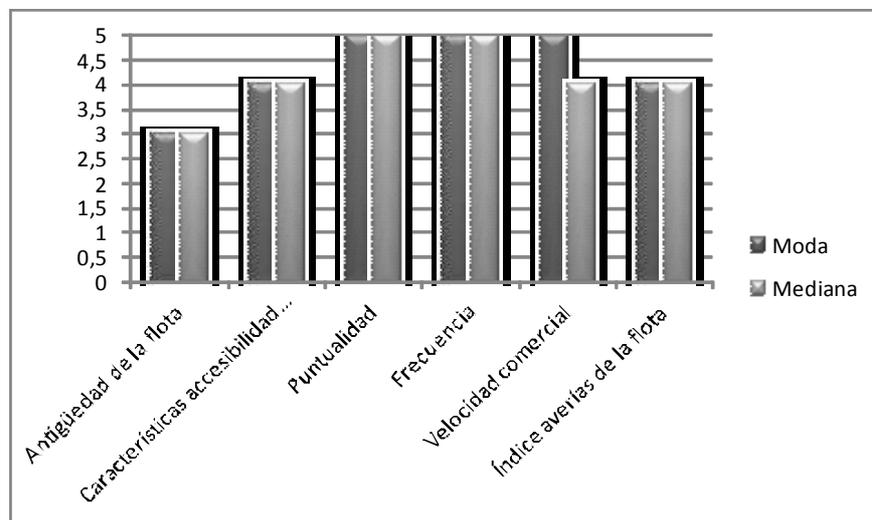


Figura 3. Fuente: Elaboración propia

Respuesta	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	Total
Antigüedad de la flota	0		1	8%	0		0		11	92%	12
Características accesibilidad de la flota (piso bajo, con rampa, etc.)	0		0		1	8%	5	42%	6	50%	12
Puntualidad	1	8%	0		3	25%	3	25%	5	42%	12
Frecuencia	1	8%	3	25%	5	42%	3	25%	0		12
Velocidad comercial	0		1	50%	0		1	50%	1	50%	3
Índice averías de la flota	0		2	40%	2	40%	3	60%	0		7

Tabla 4. Fuente: Elaboración propia

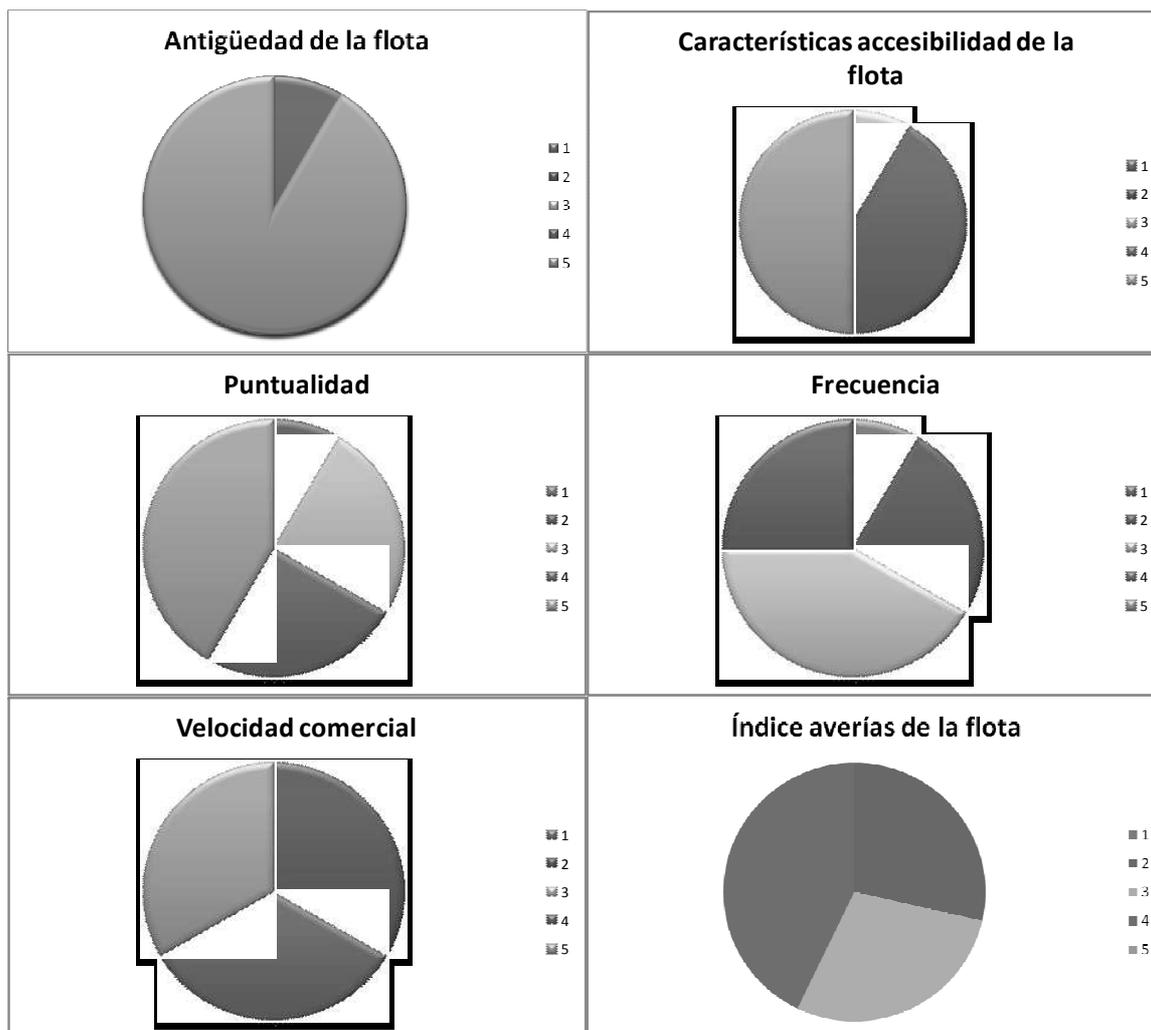


Figura 4. Fuente: Elaboración propia

4. INNOVACIÓN

Otro de los aspectos sobre los que se ha consultado a las operadoras adheridas es acerca de la preocupación por la innovación tecnológica y organizativa, tanto en el ámbito de los sistemas de información al usuario, como de los sistemas de ayuda a la explotación del servicio, la implantación de nuevos combustibles y de nuevos sistemas de comercialización. Adicionalmente se han apuntado por parte de los encuestados dos aspectos no contemplados en la encuesta como son los sistemas de cancelación y las políticas de movilidad, este último, prioritario para una de las empresas encuestadas.

	Informe 2013		Informe 2011	
	Moda	Mediana	Moda	Mediana
Sistemas de información al usuario	5	5	5	4,5
Sistemas de ayuda a la explotación	5	5	5	4
Implantación de nuevos combustibles	3	4	3	2
Nuevos sistemas de comercialización (ventas por teléfono móvil, internet, etc.)	4	4	4	3

Tabla 5. Fuente: Elaboración propia

Nuevamente se observa una alta puntuación en todos los ítems planteados habiéndose detectado un ligerísimo aumento de la importancia concedida a estas cuestiones, con pequeños aumentos en el número de empresas que otorgan máxima puntuación a algunos ítems (sistemas de ayuda a la explotación) y tendencia a una mayor concentración de las respuestas en otros (implantación de nuevos combustibles o nuevos sistemas de comercialización, para la que desaparecen las empresas que otorgaban a esta cuestión la mínima puntuación). Por el contrario, para el ítem relativo a los sistemas de información al usuario, el único cambio deviene de un operador que le ha concedido la mínima puntuación -1-.

Como temas adicionales señalados por tres empresas, con las puntuaciones indicadas entre paréntesis, proponen los siguientes:

- Tecnologías de la información (2)
- Sistemas de ticketing (3)
- Control de consumos -conductores- (4)

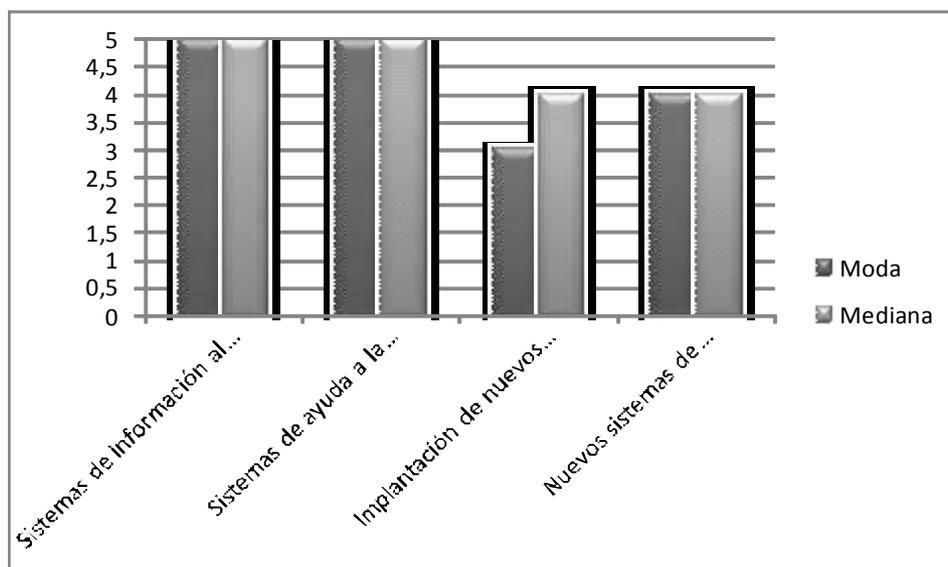


Figura 5. Fuente: Elaboración propia

Respuesta	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	Total
Sistemas de información al usuario	0		1	8%	0		0		11	92%	12
Sistemas de ayuda a la explotación	0		0		1	8%	5	42%	6	50%	12
Implantación de nuevos combustibles	1	8%	0		3	25%	3	25%	5	42%	12
Nuevos sistemas de comercialización (ventas por teléfono móvil, internet, etc.)	1	8%	3	25%	5	42%	3	25%	0		12

Tabla 6. Fuente: Elaboración propia

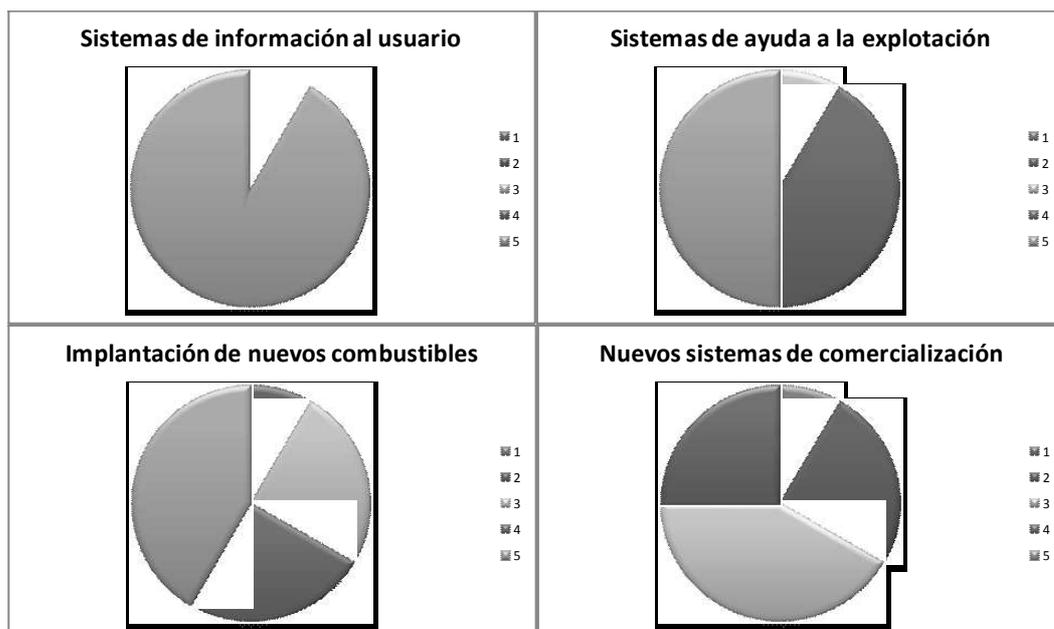


Figura 6. Fuente: Elaboración propia

5. OFERTA DEL SERVICIO

	Informe 2013		Informe 2011	
	Moda	Mediana	Moda	Mediana
Evolución del número de viajeros	5	5	5	4,5
Cobertura territorial de la red (llegan las líneas a dónde se entiende deben llegar)	4	4	5	5
Diseño de la red (diseño y planificación de las rutas)	5	5	5	5
Competencia de medios de transporte alternativos	4	3	3	3
Percepción del usuario sobre el servicio recibido	4	4	4	4,5

Tabla 7. Fuente: Elaboración propia

En este ámbito, en el que se observa un gran interés por parte de los gestores y, al igual que en la encuesta 2011, los principales temas valorados como críticos por las concesionarias encuestadas son la evolución del número de usuarios, el diseño de la red y la percepción del servicio por parte del usuario, manteniéndose también como concepto por el que claramente existe un interés menor la competencia de medios de transporte alternativo, aumentando la dispersión de su distribución.

No obstante, se aprecia un notable incremento de la preocupación por la evolución del número de viajeros, para el que tan solo un 58% de las empresas otorgaban la máxima puntuación en 2011 y para el que, en 2013, se eleva al 83%.

También se observa un incremento de la concentración al alza de la distribución de la variable relacionada con la cobertura territorial de la red, con una frecuencia acumulada del 100% a partir de la puntuación 3, esta misma tendencia se observa para los parámetros Diseño de la red y Percepción del usuario sobre el servicio recibido.

En el apartado libre de este bloque temático, un operador propone incluir, con una puntuación 3, la eficiencia del servicio.

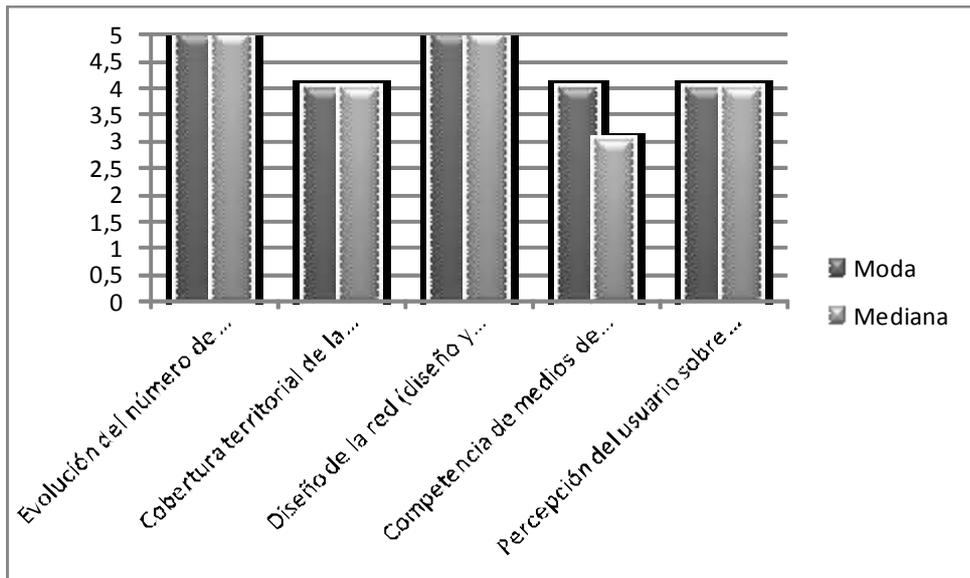


Figura 7. Fuente: Elaboración propia

Respuesta	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	Total
Evolución del número de viajeros	0		0		2	17%	0		10	83%	12
Cobertura territorial de la red	0		0		3	25%	5	42%	4	33%	12
Diseño de la red	0		2	17%	0		4	33%	6	50%	12
Competencia de medios de transporte alternativos	2	17%	3	25%	2	17%	4	33%	1	8%	12
Percepción del usuario sobre el servicio recibido	1	8%	0		1	8%	6	50%	4	33%	12

Tabla 8. Fuente: Elaboración propia

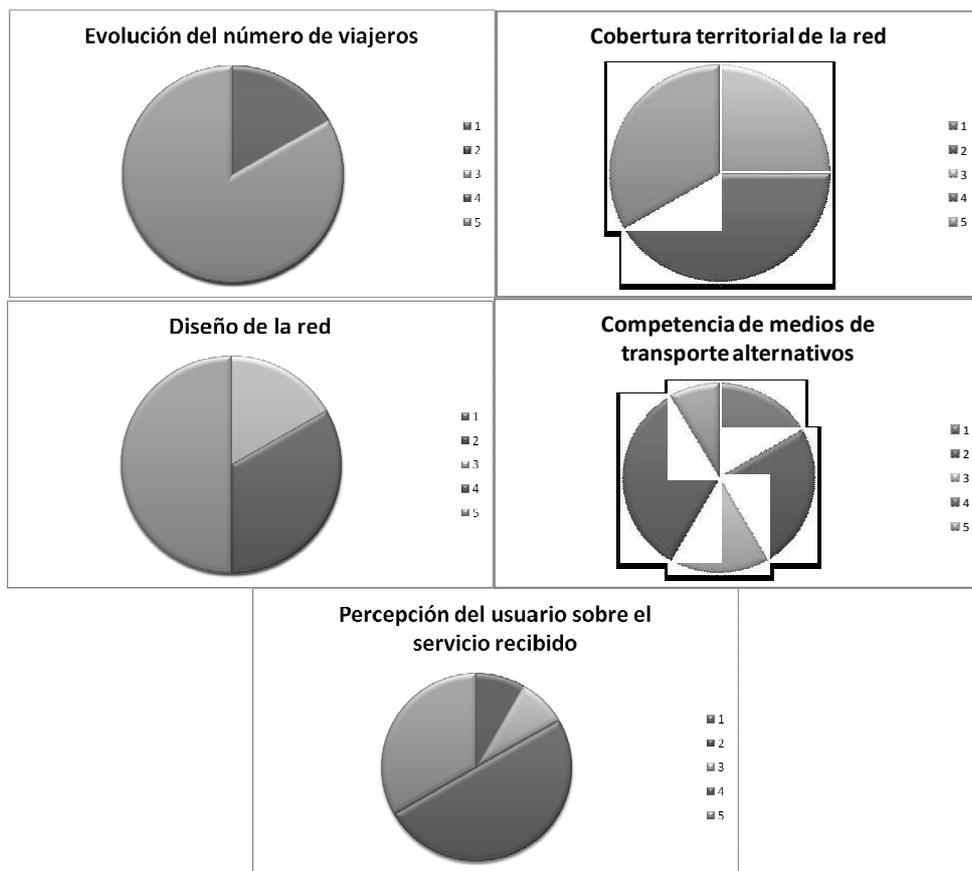


Figura 8. Fuente: Elaboración propia

6. COSTES

	Informe 2013		Informe 2011	
	Moda	Mediana	Moda	Mediana
Costes de combustibles	5	5	4	3,5
Costes personal conductores	5	5	5	5
Costes resto de personal	4	4	5	4
Costes de material móvil (material móvil y su mantenimiento)	4	4	4	4
Costes de estructura	3	4	3	2,5

Tabla 9. Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los costes, el elemento que, de acuerdo con los resultados de la encuesta, adquiere una percepción más relevante para la gestión del servicio es el coste de los conductores (para el que hay casi unanimidad en la máxima valoración) seguido por el coste de combustibles, material móvil y el resto de coste de personal. Junto a ellos, se manifiesta una preocupación aparentemente menor por los costes de estructura.

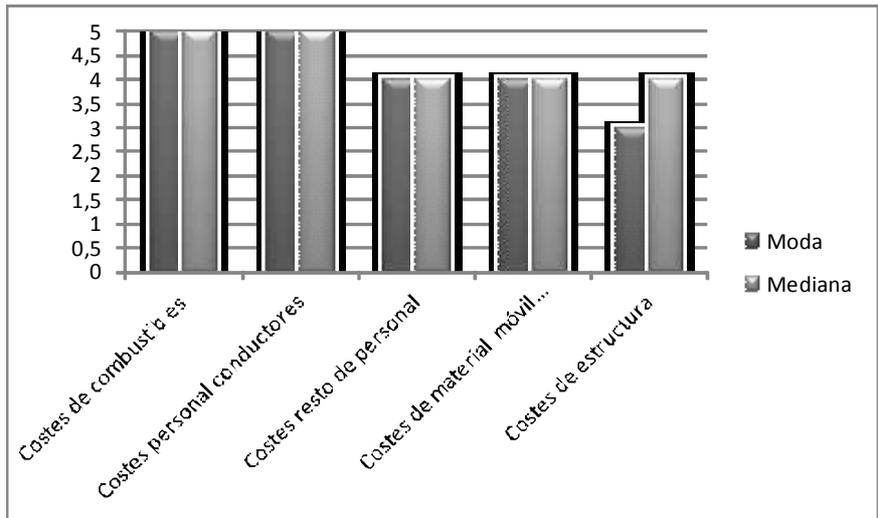


Figura 9. Fuente: Elaboración propia

Respuesta	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	Total
Costes de combustibles	0		0		2	17%	3	25%	7	58%	12
Costes personal conductores	0		1	8%	0		2	17%	9	75%	12
Costes resto de personal	1	8%	0		1	8%	5	42%	5	42%	12
Costes de material móvil	0		0		3	25%	5	42%	4	33%	12
Costes de estructura	0		2	17%	4	33%	2	17%	4	33%	12

Tabla 10. Fuente: Elaboración propia

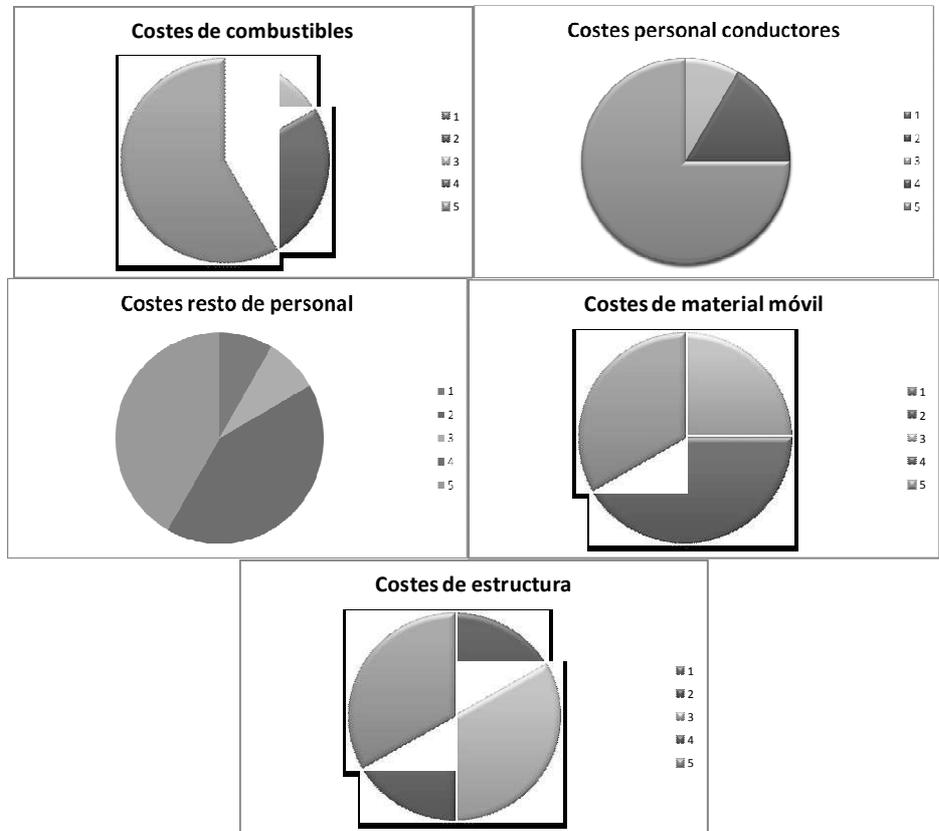


Figura 10. Fuente: Elaboración propia

7. NECESIDADES DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN

	Informe 2013		Informe 2011	
	Moda	Mediana	Moda	Mediana
Productividad del personal	5	5	5	4,5
Absentismo	5	5	5	5
Costes y Rentabilidad –costes y márgenes de cobertura- por vehículo	5	5	4	3,5
Costes y Rentabilidad –costes y márgenes de cobertura- por línea y franja horaria	5	5	4	3,5
Rendimiento de la flota	4	4	4	4,5
Matriz origen destino	5	4	4	2,5

Tabla 11. Fuente: Elaboración propia

Este apartado se plantea en términos sensiblemente diferentes al resto de apartados de la encuesta, pues no se centra en la detección y valoración de los elementos críticos de la gestión sino en las necesidades de información para la planificación y el control de la misma. En este sentido, los gerentes otorgan un alto valor a la contribución de los sistemas de información y, en consecuencia, a la transición de la gestión por intuición hacia una gestión racional.

De entre los conceptos propuestos destacan la altísima valoración del absentismo y también de la productividad del personal, conclusión que resulta totalmente lógica y previsible dada la elevada participación de los costes de personal en la estructura de costes de estas empresas, tal y como se puso de manifiesto en el informe del Observatorio.

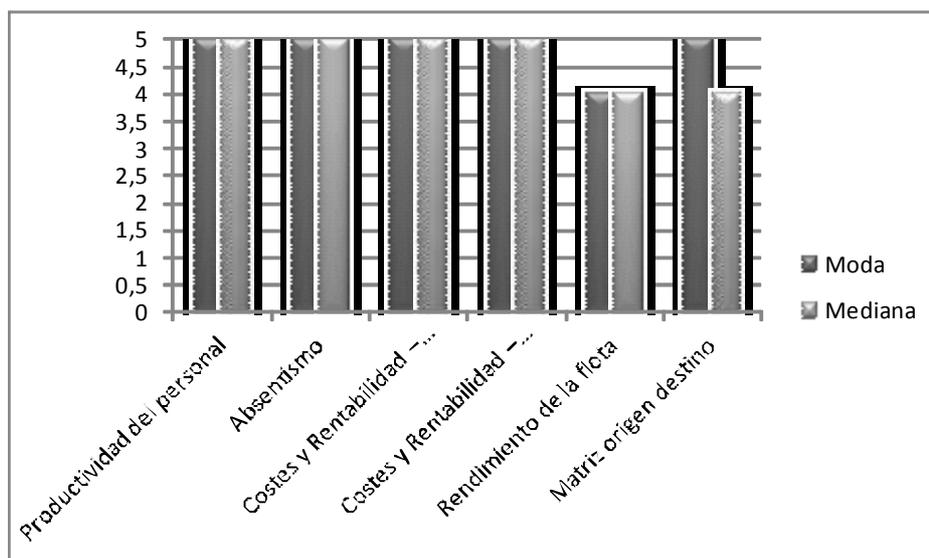


Figura 11. Fuente: Elaboración propia

Respuesta	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	Total
Productividad del personal	0		0		1	8%	2	17%	9	75%	12
Absentismo	1	8%	0		0		3	25%	8	67%	12
Costes y Rentabilidad por vehículo	0		1	8%	0		5	42%	6	50%	12
Costes y Rentabilidad por línea y franja horaria	0		2	17%	1	8%	2	17%	7	58%	12
Rendimiento de la flota	0		2	17%	2	17%	6	50%	2	17%	12
Matriz origen destino	0		0		5	45%	2	18%	5	45%	12

Tabla 12. Fuente: Elaboración propia

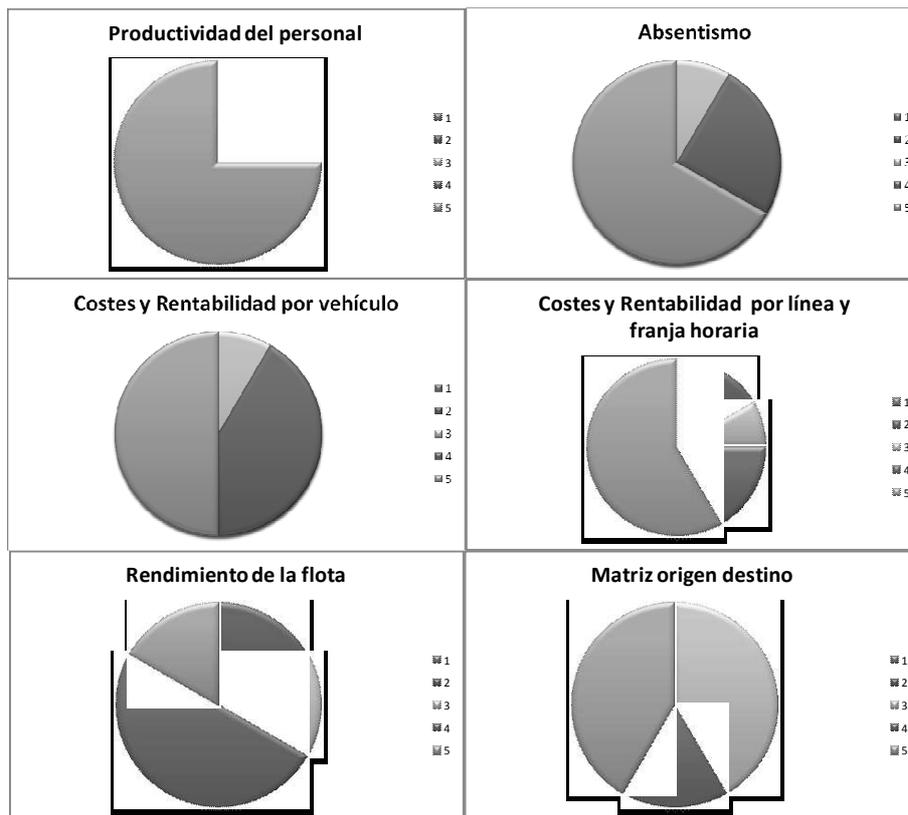


Figura 12. Fuente: Elaboración propia

8. CONCLUSIONES

Entendemos que la realización de esta encuesta a los gestores de las empresas concesionarias del servicio público de transporte urbano colectivo y los resultados positivos de ella obtenidos constituye una base de gran interés no solo para los futuros trabajos del Observatorio de Costes y Financiación del Transporte Urbano Colectivo, para la generación de informes de coyuntura del sector y parámetros de comparación y benchmarking sobre la estructura operativa y económico-financiera del servicio, sino como marco de reflexión para los propios gestores de estas organizaciones respecto a las cuestiones que se consideran críticas para una gestión eficiente de sus explotaciones. Además, la misma puede servir incluso como elemento de comunicación interna y de debate en el seno de la Asociación Nacional de Transporte Urbano Colectivo (ATUC) y respecto a las Administraciones Públicas responsables y financiadoras del servicio y a la sociedad en general.

En cuanto a los propios resultados de la encuesta, destacar las siguientes conclusiones generales:

Las empresas encuestadas consideran como elementos clave de la financiación la cuantía de las subvenciones y el importe de las tarifas y, en menor medida, la demora en el cobro de las subvenciones. Algunos operadores incluyeron entre sus preocupaciones la necesidad del establecimiento de reglas claras y transparentes (contratos) en la relación administración-operador (2 operadores propusieron esta cuestión y le otorgaron valores 4 y 5).

En el apartado correspondiente a calidad del servicio, los ítems que recibieron la mejor calificación, indicativa de su consideración como aspectos críticos de la gestión del servicio fueron: frecuencia del servicio, puntualidad y velocidad comercial. Sin embargo, en todos los ítems, se observa una bajada de su consideración crítica, habiéndose reducido en todos los casos el número de empresas que les otorgan la valoración máxima -5- y la frecuencia acumulada que les puntúan valores en el extremo superior -4 y 5-.

En cuanto a las cuestiones relativas a la innovación tecnológica y de gestión, las principales preocupaciones continúan situándose en los sistemas de información al usuario y los sistemas de ayuda a la explotación del servicio, para los que se detecta un ligero aumento de la importancia que se le concede. Se observa, además, una tendencia a una mayor concentración de las respuestas en el resto de cuestiones (implantación de nuevos combustibles o nuevos sistemas de comercialización, para la que desaparecen las empresas que otorgaban a esta cuestión la mínima puntuación).

Como temas adicionales, señalados por tres empresas:

- Tecnologías de la información
- Sistemas de ticketing
- Control de consumos -conductores-

Respecto a la oferta del servicio, los tres aspectos a los que se identificó como críticos, al igual que en la encuesta 2011, fueron la evolución del número de viajeros; el diseño de la red; y la percepción del usuario sobre el servicio recibido. No obstante, se aprecia un notable incremento de la preocupación por la evolución del número de viajeros, para el que tan sólo un 58% de las empresas otorgaban la máxima puntuación en 2011 y para el que, en 2013, se eleva al 83%.

También se observa un incremento de la concentración al alza de la distribución de la variable relacionada con la cobertura territorial de la red, con una frecuencia acumulada del 100% a partir de la puntuación 3, esta misma tendencia se observa para los parámetros Diseño de la red y Percepción del usuario sobre el servicio recibido.

En el bloque dedicado a los costes de las empresas, destaca como aspecto más relevante para la gestión del servicio el de los conductores, seguido por el resto de coste de personal, el coste de combustibles y material móvil. Tras ellos, se manifiesta una preocupación menor por los costes de estructura.

En el apartado sobre necesidades de información para la gestión, entre los conceptos propuestos, destacan la altísima valoración del absentismo y también de la productividad del personal, conclusión que resulta totalmente lógica y previsible dada la elevada participación de los costes de personal en la estructura de costes de estas empresas.

En resumen, las necesidades de información consideradas prioritarias por los gestores de las empresas y, por tanto, de las que demandan se investiguen y se transfieran resultados son las que aparecen en la siguiente tabla:

Bloques temáticos	Información crítica
Financiación	<ul style="list-style-type: none"> o Cuantía de las subvenciones a percibir o Importe de las tarifas o Fijación reglas claras y transparentes para la financiación (contratos-programa)
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> o Puntualidad o Frecuencia o Velocidad comercial
Innovación	<ul style="list-style-type: none"> o Sistemas de información al usuario o Sistemas de ayuda a la explotación
Oferta del servicio	<ul style="list-style-type: none"> o Evolución del número de viajeros o Diseño de la red (diseño y planificación de las rutas)

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Percepción del usuario sobre el servicio recibido
Costes	<ul style="list-style-type: none"> ○ Costes personal conductores ○ Costes resto del personal
Necesidades de información para la gestión	<ul style="list-style-type: none"> ○ Absentismo ○ Productividad del personal ○ Costes y rentabilidad (costes y márgenes de cobertura) por línea y franja horaria

Como valoración de conjunto, en nuestra opinión, se pone de manifiesto que los gestores de las empresas encuestadas otorgan un alto valor a la contribución de los sistemas de información y, en consecuencia, a la transición de la gestión por intuición hacia una gestión racional basada en la información.

Bibliografía

Carrasco Díaz, D. (Coord.) (2012): Informe Anual del Observatorio TUC 2008-2009. Ed. Instituto de Estudios Económicos (IEE). Madrid.

Carrasco Díaz, D. (Coord.) (2013): Informe Anual del Observatorio TUC 2008-2011. Ed. Instituto de Estudios Económicos (IEE). Madrid.