

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC) DE LAS LÍNEAS DE AUTOBUSES URBANOS DE RUBÍ (2017)

Informe de Resultados

Índice del Informe

1.	Introducción y trabajo de campo	.	.	.	.	.	3
1.1.	La oferta de líneas de Rubibus	.	.	.	.	.	3
1.2.	La demanda de Rubibus	.	.	.	.	.	4
1.3.	Distribución muestral de la encuesta	.	.	.	.	.	5
2.	Características de la población encuestada	.	.	.	.	.	6
2.1.	Población encuestada según género	.	.	.	.	.	6
2.2.	Población encuestada según edad	.	.	.	.	.	7
3.	Caracterización de la utilización del autobús	.	.	.	.	.	9
3.1.	Frecuencia de la utilización del autobús	.	.	.	.	.	9
3.2.	Billetes utilizados en este viaje	.	.	.	.	.	11
3.3.	Motivos del viaje en autobús	.	.	.	.	.	15
3.4.	Situación laboral actual	.	.	.	.	.	17
3.5.	Otro medio de transporte alternativo	.	.	.	.	.	20
3.6.	Seguiría utilizando el servicio de autobús habitualmente	.	.	.	.	.	21
4.	Valoración Global del servicio	.	.	.	.	.	22
4.1.	Valoración Global del Servicio según línea	.	.	.	.	.	22
4.2.	Valoración Global del Servicio según edad	.	.	.	.	.	24
4.3.	Valoración Global del Servicio según género	.	.	.	.	.	24
4.4.	Valoración Global del Servicio según billete	.	.	.	.	.	25
4.5.	Valoración Global del Servicio según motivo del viaje	.	.	.	.	.	26
4.6.	Valoración Global del Servicio según frecuencia de viaje	.	.	.	.	.	27
4.7.	Valoración Global del Servicio según situación laboral	.	.	.	.	.	28
5.	Importancia de los aspectos del servicio	.	.	.	.	.	29
5.1.	Importancia de los aspectos según género	.	.	.	.	.	31
5.2.	Importancia de los aspectos según edad	.	.	.	.	.	32
5.3.	Importancia de los aspectos según motivo del viaje	.	.	.	.	.	33
5.4.	Importancia de los aspectos según billete	.	.	.	.	.	35
5.5.	Importancia de los aspectos según línea	.	.	.	.	.	36
5.6.	Importancia de los aspectos según situación laboral	.	.	.	.	.	39
5.7.	Importancia de los aspectos según frecuencia de viaje	.	.	.	.	.	40
6.	Valoración de los aspectos del servicio	.	.	.	.	.	41
6.1.	Valoración de los aspectos según género	.	.	.	.	.	43
6.2.	Valoración de los aspectos según edad	.	.	.	.	.	44
6.3.	Valoración de los aspectos según motivo del viaje	.	.	.	.	.	45
6.4.	Valoración de los aspectos según billete	.	.	.	.	.	46
6.5.	Valoración de los aspectos según línea	.	.	.	.	.	47
6.6.	Valoración de los aspectos según situación laboral	.	.	.	.	.	51
6.7.	Valoración de los aspectos según frecuencia de viaje	.	.	.	.	.	52
6.8.	Valoración de los aspectos agrupados por atributos	.	.	.	.	.	53
7.	Vinculación entre Importancia y Valoración de los aspectos del servicio	.	.	.	.	.	55
8.	Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)	.	.	.	.	.	59
8.1.	Índice de Satisfacción del Cliente según líneas	.	.	.	.	.	61
8.2.	Índice de Satisfacción del Cliente según líneas y aspectos	.	.	.	.	.	62

1. Introducción y trabajo de campo

Instituto Opinometre ha realizado, por encargo de **GRUPO AVANZA**, un estudio para conocer la satisfacción del cliente de las líneas de autobuses urbanos de la ciudad de **Rubí**, que se ha basado en la toma de opinión a una muestra de viajeros mediante la realización de una encuesta a bordo de los autobuses, la posterior grabación y explotación de los datos de esa encuesta sobre la calidad del servicio de las líneas de autobuses urbanos de **Rubí**. En la encuesta se preguntó a una muestra de los viajeros su nivel de satisfacción sobre determinados aspectos del servicio, así como algunas características propias de los usuarios y de sus desplazamientos, como variables de clasificación.

Este trabajo es similar a otro realizado el pasado año en Rubí y también a otros efectuados en redes de autobuses urbanos de viajeros de otras poblaciones, por **Instituto Opinometre**.

El trabajo de encuesta se ha desarrollado en 4 días laborables consecutivos. Los días 14, 15, 16 y 17 de noviembre de 2017, que representan al día laborable medio de invierno, durante gran parte de las horas de servicio de las líneas de autobuses. Las encuestas se han realizado a bordo de los autobuses a una muestra de los viajeros, con una selección aleatoria de los mismos. Se ha mantenido un criterio de selección aleatoria pura, es decir sin establecer cuotas de sexo y edad. De esta forma los diversos colectivos sociales están representados en la muestra en función, básicamente, de la frecuencia con la que han utilizado el servicio de transporte urbano el día de la encuesta.

La demanda en el día de la encuesta se ha establecido en 6.823 viajeros, para el conjunto de las líneas, según los datos proporcionados por la empresa **Rubibus**.

1.1. La oferta de líneas de Rubibus

La oferta de líneas de **Rubibus** en noviembre de 2017, ha sido la siguiente:

- Línea 1.** El Pinar – Can Serrafossà
- Línea 2.** Can Vallhonrat – El Pinar
- Línea 3.** Estació Rubí+D – Castellnou
- Línea 4.** Estació Rubí+D – Can Rosès
- Línea 5.** Can Rosès – Estació Rubí+D
- Línea 6** Rubí Sud – Pol. La Bastida
- Línea 7** Estació Rubí+D – Sant Muç/Can Solà

Esta oferta de líneas queda representada en el siguiente gráfico, recogido de la página web de la empresa.



1.2. La demanda de Rubibus

Los datos de demanda, por línea y total red, facilitados por **Rubibus** ascendieron a 6.823 viajeros, con una distribución por líneas según se incluye en la siguiente tabla.

Tabla 1.1. Demanda por líneas en 2017

LÍNEA	Demanda 2016
1	1.332
2	1.305
3	1.116
4	1.297
5	1.321
6	144
7	308
TOTAL	6.823

Fuente: Rubibus, datos del día medio de octubre de 2017

1.3. Distribución muestral de la encuesta

Se ha obtenido una muestra de 365 encuestas válidas, 2 más del valor requerido por la dirección del estudio, lo que proporciona unos resultados globales con un error inferior al $\pm 5,09\%$, para un margen de confianza del 95,5%.

En la tabla 1.3, se recogen los valores la demanda de cada línea, de las muestras por línea, así como el porcentaje de viajeros encuestados y el error muestral por línea y total líneas.

Tabla 1.3. Distribución de la muestra por líneas en 2017

Líneas	Demanda	Muestra	% Encuestados	% Error Muestral
L-1	1.332	71	5,33%	11,55%
L-2	1.305	69	5,29%	11,72%
L-3	1.116	66	5,91%	11,94%
L-4	1.297	66	5,09%	12,00%
L-5	1.321	73	5,53%	11,38%
L-6	144	10	6,94%	30,61%
L-7	308	10	3,25%	31,16%
TOTAL	6.823	365	5,35%	5,09%

2. Características de la población encuestada

Las 2 variables de la encuesta que permiten caracterizar a la población encuestada son género y edad. Los resultados que se exponen en este capítulo se refieren a la muestra encuestada.

2.1. Población encuestada según género

En la distribución de viajeros encuestados por género predominan sensiblemente las mujeres, según tabla 2.1.

Tabla 2.1. Distribución de la muestra según género

Encuestados	Valor	%
Hombre	143	39,18%
Mujer	222	60,82%
TOTAL	365	100,00%

Se aprecia una sensible cuota de mujeres encuestadas, frente a una población en **Rubí** compuesta por 75.870 habitantes de los cuales el 50,41% son mujeres, según estadística del ayuntamiento (a 30 de marzo de 2016). De manera que una mayor utilización del autobús por parte de las mujeres tiene una componente sociológica muy característica. Hay que recordar que la población objetivo del estudio son los usuarios de las líneas urbanas de **Rubibus** y no la de la ciudad de **Rubí**, de manera que los resultados que se presentan en este apartado indican exclusivamente la composición de la muestra de la población encuestada.

A nivel de líneas, las muestras difieren sensiblemente. En la línea L-3 predominan los hombres (54,55%) frente a las mujeres (45,45%). En la línea L-6 se produce una igualdad entre hombres y mujeres al 50%. Mientras que en las otras 5 líneas se registra una mayoría de mujeres. Se alcanza la mayor diferencia entre sexos en la línea L-2 con un 27,54% de hombres y un 72,46% de mujeres. Estos resultados se incluyen en la tabla 2.2.

Tabla 2.2. Distribución de la muestra según Género y Líneas

Líneas	% Hombres	% Mujeres
L-1	36,62%	63,38%
L-2	27,54%	72,46%
L-3	54,55%	45,45%
L-4	31,82%	68,18%
L-5	43,84%	56,16%
L-6	50,00%	50,00%
L-7	40,00%	60,00%
TOTAL	39,18%	60,82%

2.2. Población encuestada según edad

En la distribución de viajeros encuestados según edad predomina el grupo de edad de **40 a 64 años** (30,96%), seguido del grupo de edad de **25 a 39 años** (22,47%). La distribución de la muestra según edad del viajero se recoge en la siguiente tabla.

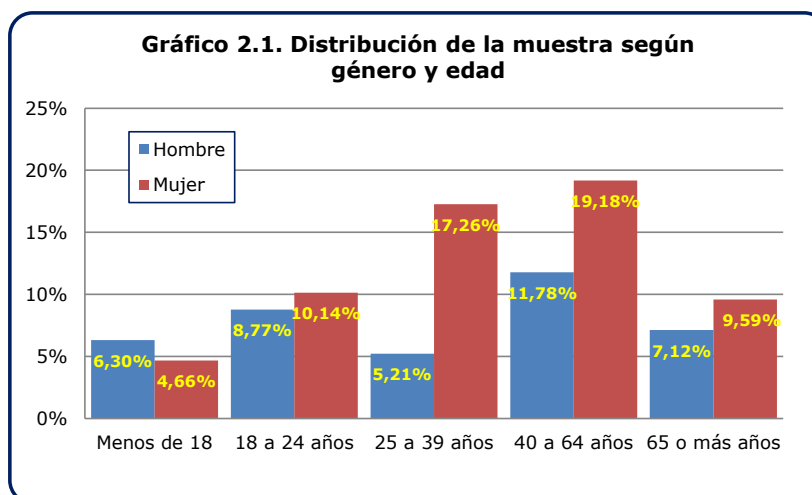
Tabla 2.3. Distribución de la muestra según Edad

Edad	Valor	%
Menos de 18 años	40	10,96%
De 18 a 24 años	69	18,90%
De 25 a 39 años	82	22,47%
De 40 a 64 años	113	30,96%
65 o más años	61	16,71%
TOTAL	365	100,00%

Asignando, un valor medio de 15 años para el grupo de "**Menos de 18 años**", el valor medio en cada uno de los restantes grupos de edad, salvo el de "**65 o más años**" al que se le asigna una edad media estimada de 70 años, se obtiene que la edad media del viajero encuestado en **Rubibus** es de unos 40,6 años, ligeramente inferior a los 41 años de 2016. La distribución muestral según edad y género se incluye en la siguiente tabla.

Tabla 2.4. Distribución de la muestra total según Edad y Género

Edad	% Hombres	% Mujeres	% TOTAL
Menos de 18 años	6,30%	4,66%	10,96%
De 18 a 24 años	8,77%	10,14%	18,90%
De 25 a 39 años	5,21%	17,26%	22,47%
De 40 a 64 años	11,78%	19,18%	30,96%
65 o más años	7,12%	9,59%	16,71%
TOTAL	39,18%	60,82%	100,00%



La distribución de las edades de los viajeros encuestados según género, se presenta en la tabla 2.5.

Tabla 2.5 Distribución de la muestra por Edad según Género

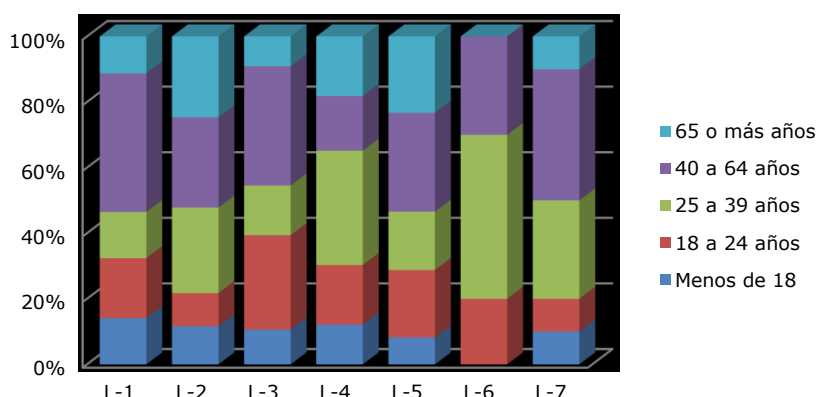
Edad	% Hombres	% Mujeres	% TOTAL
Menos de 18 años	16,08%	7,66%	10,96%
De 18 a 24 años	22,38%	16,67%	18,90%
De 25 a 39 años	13,29%	28,38%	22,47%
De 40 a 64 años	30,07%	31,53%	30,96%
65 o más años	18,18%	15,77%	16,71%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

Cada línea tiene sus propias características en cuanto a la distribución de sus viajeros según sus edades, según se aprecia en la tabla 2.6, y en el gráfico 2.2.

Tabla 2.6. Distribución porcentual de la muestra por Línea según Edad

Edad	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	TOTAL
Menos de 18 años	14,08%	11,59%	10,61%	12,12%	8,22%	0,00%	10,00%	10,96%
De 18 a 24 años	18,31%	10,14%	28,79%	18,18%	20,55%	20,00%	10,00%	18,90%
De 25 a 39 años	14,08%	26,09%	15,15%	34,85%	17,81%	50,00%	30,00%	22,47%
De 40 a 64 años	42,25%	27,54%	36,36%	16,67%	30,14%	30,00%	40,00%	30,96%
65 o más años	11,27%	24,64%	9,09%	18,18%	23,29%	0,00%	10,00%	16,71%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Gráfico 2.2. Distribución de la muestra por líneas según edad



3. Caracterización de la utilización del autobús

Los resultados que se exponen en este capítulo corresponden a la población encuestada. Se analizan las variables: "Frecuencia de utilización del autobús", "Billete utilizado en este viaje", "Motivo de este viaje en autobús" y "Situación laboral actual".

3.1. Frecuencia de la utilización del autobús

Más de 67% de los usuarios del autobús lo utilizan "A diario", al menos 5 veces por semana, y algo más del 19% lo hace "Algún día a la semana". Poco más del 13% de los viajeros utiliza el autobús "De vez en cuando".

Tabla 3.1. Frecuencia de viaje

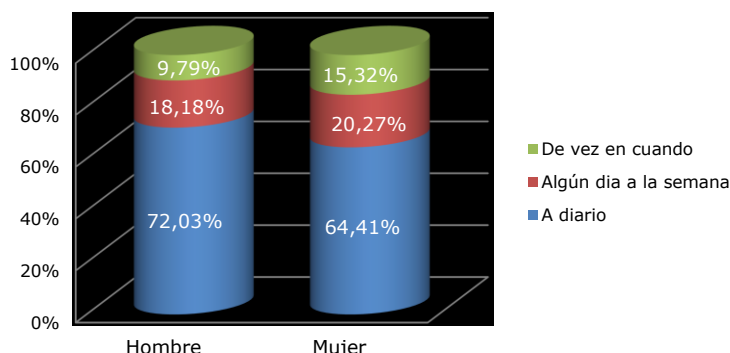
FRECUENCIA	%
A diario (más de 4 días a la semana)	67,40%
Algún día a la semana (de 1 a 4 días)	19,45%
De vez en cuando (menos de 1 día/semana)	13,15%
TOTAL	100,00%

Se ha registrado una mayor frecuencia "A diario" por parte de los hombres encuestados (72,03%), que por las mujeres (64,41%), justo al contrario de lo registrado el pasado año.

Tabla 3.2. Frecuencia de viaje en autobús según Género del viajero

FRECUENCIA	Hombres	Mujeres	TOTAL
A diario	72,03%	64,41%	67,40%
Algún día a la semana	18,18%	20,27%	19,45%
De vez en cuando	9,79%	15,32%	13,15%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

Gráfico 3.1. Frecuencia de utilización del autobús según género

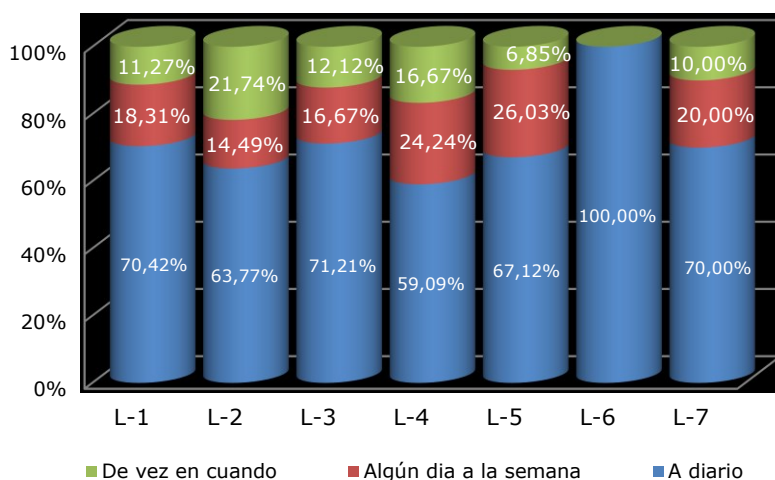


Por líneas, los resultados de la frecuencia de uso se recogen en la tabla 3.3 y en el gráfico 3.2. En la línea L-6 (100,00%) se encuentran los grupos de viajeros con mayor frecuencia de viajes en autobús. Le siguen las líneas L-3 (71,21%) y L-1 (70,00%). En la línea L-4 se registra la menor de las frecuencia "A diario" con un 59,09% de los viajeros.

Tabla 3.3. Frecuencia de viaje en autobús según Línea

FRECUENCIA	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	% TOTAL
A diario	70,42%	63,77%	71,21%	59,09%	67,12%	100,00%	70,00%	67,40%
Algún día a la semana	18,31%	14,49%	16,67%	24,24%	26,03%	0,00%	20,00%	19,45%
De vez en cuando	11,27%	21,74%	12,12%	16,67%	6,85%	0,00%	10,00%	13,15%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Gráfico 3.2. Frecuencia de utilización del autobús según línea

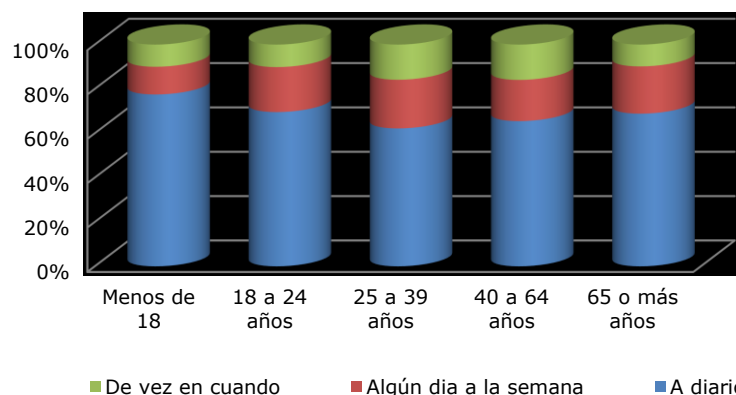


En la tabla 3.4 y en el gráfico 3.3, se incluyen los resultados de la frecuencia de viaje según edad del viajero, donde se aprecia la influencia de los viajeros en edad escolar con "Menos de 18 años", es el que presenta una mayor frecuencia (77,50%) de viajes "A diario" seguido de los viajeros que tienen "De 18 a 24 años" con un 69,57%. Las personas con edad "De 25 a 39 años" (62,20%) son los viajeros que tienen menor frecuencia de viajes "A diario".

Tabla 3.4. Frecuencia de viaje en autobús según Edad del viajero

FRECUENCIA	Menos de 18 años	De 18 a 24 años	De 25 a 39 años	De 40 a 64 años	65 o más años	% TOTAL
A diario	77,50%	69,57%	62,20%	65,49%	68,85%	67,40%
Algún día a la semana	12,50%	20,29%	21,95%	18,58%	21,31%	19,45%
De vez en cuando	10,00%	10,14%	15,85%	15,93%	9,84%	13,15%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Gráfico 3.3. Frecuencia de utilización del autobús según la edad



3.2. Billeto utilizado en este viaje

Este año el Billeto "Tarjeta ATM" con un 29,32% es el billete más utilizado superando al "T-10 Rubí" con un 27,40% de los casos.

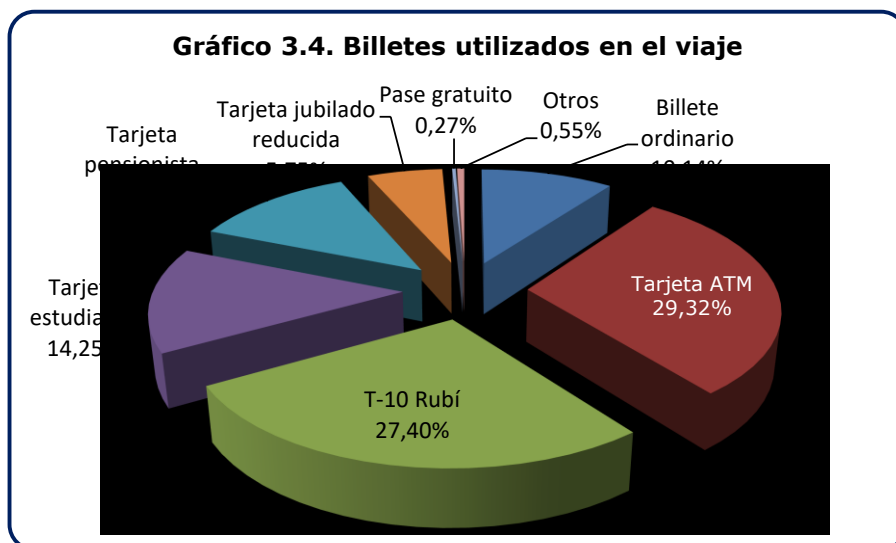
Le siguen en importancia, aunque con bastante diferencia, la utilización de la "Tarjeta estudiante" (14,25%) y la "Tarjeta pensionista" (12,33%).

De los billetes más habituales el "Billete ordinario" es el menos utilizado (10,14% de los encuestados)

Tabla 3.5. Billetes utilizados

BILLETES UTILIZADOS	%
Billete ordinario	10,14%
Tarjeta ATM	29,32%
T-10 Rubí	27,40%
Tarjeta estudiante	14,25%
Tarjeta pensionista	12,33%
Tarjeta jubilado reducida	5,75%
Pase gratuito	0,27%
Otros	0,55%
TOTAL	100,00%

No se mencionan los resultados de los billetes "Pase gratuito" y "Otros" por tener una participación residual.



La distribución de la muestra por título de transporte y género del viajero muestra ciertas diferencias entre hombre y mujer.

Las mujeres (32,88%) utilizan bastante más la T-10 Rubí, que los hombres (18,88%).

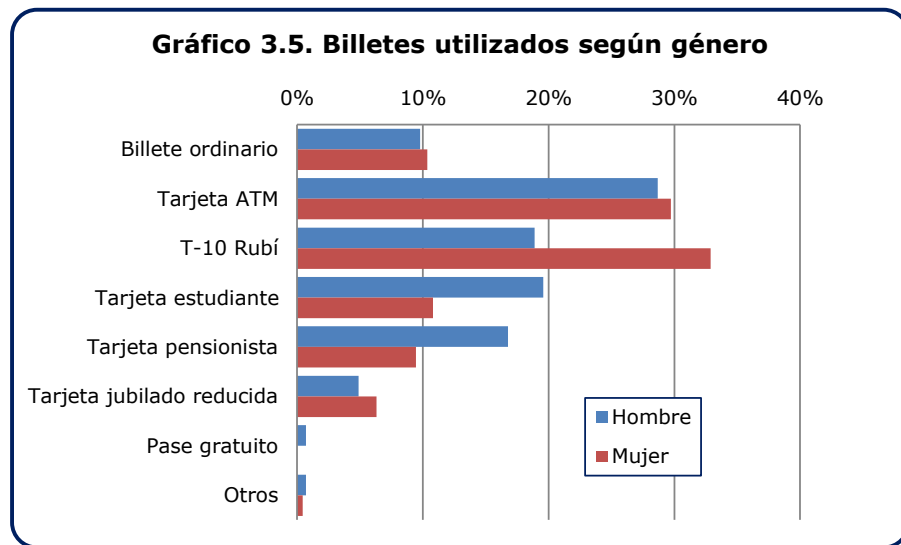
Las mujeres (29,73%) también utilizan algo más que los hombres (28,67%) la "Tarjeta ATM".

Los hombres utilizan, en mayor proporción que las mujeres, la "Tarjeta de estudiante" (19,58% y /10,81%) y la "Tarjeta pensionista" (16,78% y 9,46%, respectivamente).

El "Billete ordinario" y la "Tarjeta jubilado reducida" son utilizadas algo más por las mujeres que por los hombres.

Tabla 3.6. Billetes utilizados según Género

BILLETES UTILIZADOS	Hombres	Mujeres	TOTAL
Billete ordinario	9,79%	10,36%	10,14%
Tarjeta ATM	28,67%	29,73%	29,32%
T-10 Rubí	18,88%	32,88%	27,40%
Tarjeta estudiante	19,58%	10,81%	14,25%
Tarjeta pensionista	16,78%	9,46%	12,33%
Tarjeta jubilado reducida	4,90%	6,31%	5,75%
Pase gratuito	0,70%	0,00%	0,27%
Otros	0,70%	0,45%	0,55%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%



Los resultados de la muestra según títulos de transporte y edad del viajero se recogen en la tabla 3.7 y gráfico 3.6.

Se aprecia que el grupo de menos edad utiliza con preferencia el billete "Tarjeta estudiante" (50,00%); que también es el título más utilizado entre los viajeros del grupo "De 18 a 24 años" (44,93%).

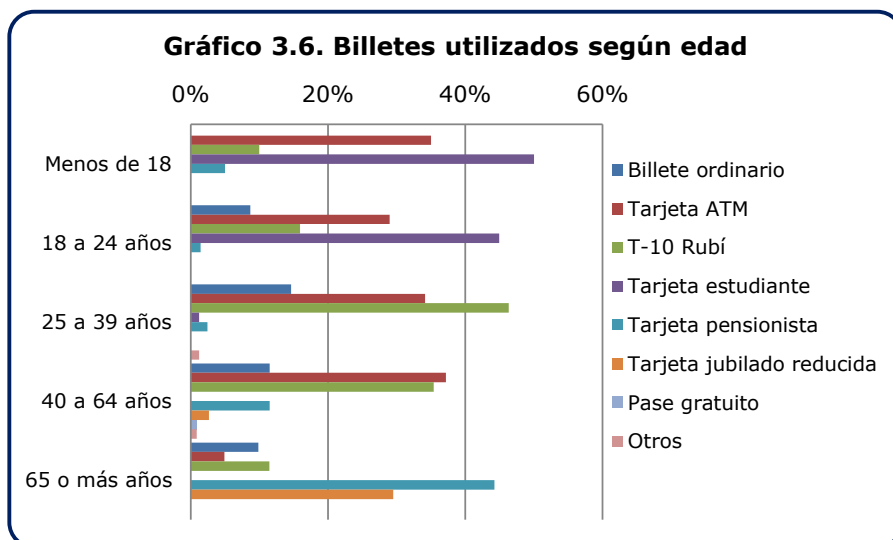
El grupo de más edad "65 o más años" utiliza más la "Tarjeta pensionista" (44,26%) y la "Tarjeta jubilado reducida" (29,51%).

Los viajeros con edad "De 25 a 39 años" utilizan más la "T-10 Rubí" (46,34%) y la "Tarjeta ATM" (34,15%).

Y los viajeros con edad "De 40 a 64 años" la "Tarjeta ATM" con un 37,17% y la "T-10 Rubí" con un 35,40%.

Tabla 3.7. Billetes utilizados según Edad

BILLETES	Menos de 18 años	De 18 a 24 años	De 25 a 39 años	De 40 a 64 años	65 o más años	% TOTAL
Billete ordinario	0,00%	8,70%	14,63%	11,50%	9,84%	10,14%
Tarjeta ATM	35,00%	28,99%	34,15%	37,17%	4,92%	29,32%
T-10 Rubí	10,00%	15,94%	46,34%	35,40%	11,48%	27,40%
Tarjeta estudiante	50,00%	44,93%	1,22%	0,00%	0,00%	14,25%
Tarjeta pensionista	5,00%	1,45%	2,44%	11,50%	44,26%	12,33%
Tarjeta jubilado reducida	0,00%	0,00%	0,00%	2,65%	29,51%	5,75%
Pase gratuito	0,00%	0,00%	0,00%	0,88%	0,00%	0,27%
Otros	0,00%	0,00%	1,22%	0,88%	0,00%	0,55%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



Los resultados de la muestra según billetes utilizados y línea se muestran en la tabla 3.8 y en el gráfico 3.7.

La "Tarjeta ATM" es la más utilizada en las líneas L-1 (45,07%), L-3 (34,85%), L-5 (30,14%), L-6 (60,00%) y L-7 (40,00%).

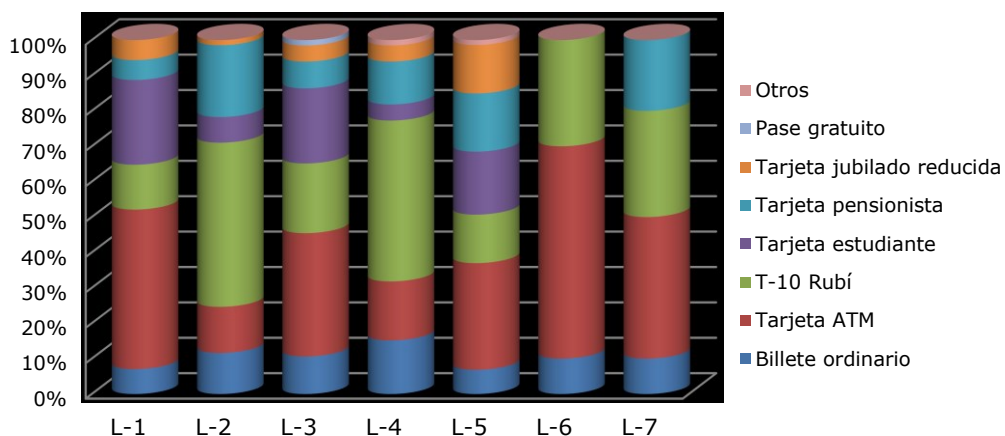
Se aprecia que la "T-10 Rubí" es el billete más utilizado en las líneas L-2 (46,38%) y L-4 (45,45%).

La "Tarjeta estudiante" se utiliza más en la línea L-1 (23,94%) y L-3 (21,21%), respecto del resto de las líneas.

Tabla 3.8. Billetes utilizados según Línea.

BILLETES UTILIZADOS	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	% TOTAL
Billete ordinario	7,04%	11,59%	10,61%	15,15%	6,85%	10,00%	10,00%	10,14%
Tarjeta ATM	45,07%	13,04%	34,85%	16,67%	30,14%	60,00%	40,00%	29,32%
T-10 Rubí	12,68%	46,38%	19,70%	45,45%	13,70%	30,00%	30,00%	27,40%
Tarjeta estudiante	23,94%	7,25%	21,21%	4,55%	17,81%	0,00%	0,00%	14,25%
Tarjeta pensionista	5,63%	20,29%	7,58%	12,12%	16,44%	0,00%	20,00%	12,33%
Tarjeta jubilado red.	5,63%	1,45%	4,55%	4,55%	13,70%	0,00%	0,00%	5,75%
Pase gratuito	0,00%	0,00%	1,52%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,27%
Otros	0,00%	0,00%	0,00%	1,52%	1,37%	0,00%	0,00%	0,55%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Gráfico 3. 7 Billetes utilizados según líneas



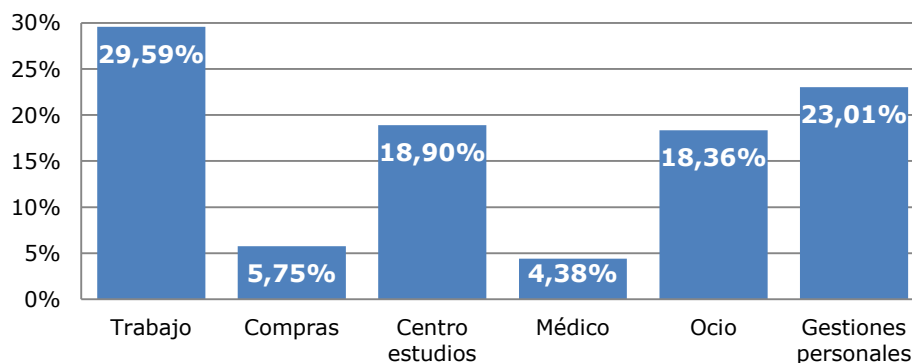
3.3. Motivos del viaje en autobús

De los motivos de viaje en autobús los más frecuentes son: "Trabajo" (29,59%), las "Gestiones Personales" (23,01%), los "Estudios" (18,90%) y "Ocio" (18,36%).

Tabla 3.9. Motivo del viaje.

MOTIVO DEL VIAJE	%
Trabajo (incluso gestiones de trabajo)	29,59%
Compras	5,75%
Centro de Estudios	18,90%
Médico (incluso como acompañante)	4,38%
Ocio	18,36%
Gestiones Personales	23,01%
TOTAL	100,00%

Gráfico 3.8 Motivos del viaje en autobús



Se puede comprobar en la tabla 3.10 las diferencias de motivo de viaje por género. El principal motivo de desplazamiento de las mujeres es el "Trabajo" (33,78%), seguido de las "Gestiones personales" (22,97%), "Ocio" (16,67%) y "Centro de estudios" (15,77%).

Para los hombres, los principales motivos de desplazamiento son "Centro de estudios" (23,78%), y con el mismo porcentaje "Trabajo" (23,08%) y "Gestiones personales" (23,08%). Le siguen en importancia los viajes por motivo "Ocio" (20,98%).

Tabla 3.10. Motivo del viaje según Género

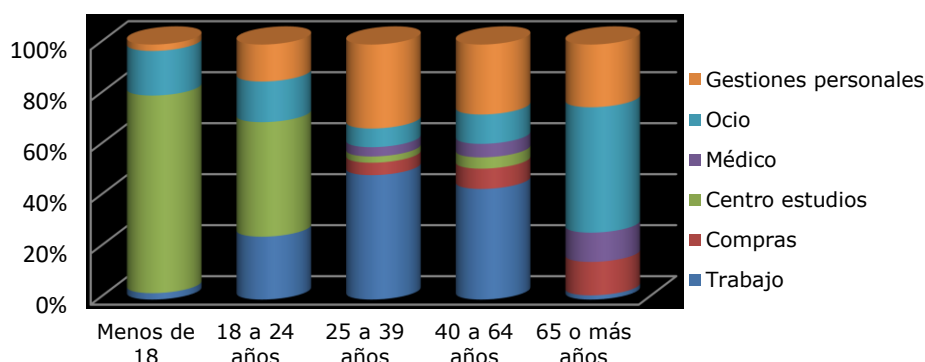
MOTIVO DEL VIAJE	Hombres	Mujeres	TOTAL
Trabajo	23,08%	33,78%	29,59%
Compras	6,29%	5,41%	5,75%
Centro de Estudios	23,78%	15,77%	18,90%
Médico	2,80%	5,41%	4,38%
Ocio	20,98%	16,67%	18,36%
Gestiones Personales	23,08%	22,97%	23,01%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

En la tabla 3.11 y gráfico 3.9, se observa la distribución de los motivos del viaje según la edad del viajero. En líneas generales se aprecia que a menor edad se realizan más viajes por "Estudios"; "de 25 a 64 años" predomina el viaje de "Trabajo", y según va aumentando la edad también aumentan los viajes por motivos "Médico" y "Compras".

Tabla 3.11. Motivo del viaje según la Edad del viajero.

MOTIVO DEL VIAJE	Menos de 18 años	De 18 a 24 años	De 25 a 39 años	De 40 a 64 años	65 o más años	% TOTAL
Trabajo	2,50%	24,64%	48,78%	43,36%	1,64%	29,59%
Compras	0,00%	0,00%	4,88%	7,96%	13,11%	5,75%
Centro de Estudios	77,50%	44,93%	2,44%	4,42%	0,00%	18,90%
Médico	0,00%	0,00%	3,66%	5,31%	11,48%	4,38%
Ocio	17,50%	15,94%	7,32%	11,50%	49,18%	18,36%
Gestiones Personales	2,50%	14,49%	32,93%	27,43%	24,59%	23,01%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Gráfico 3.9 Motivos del viaje según edad



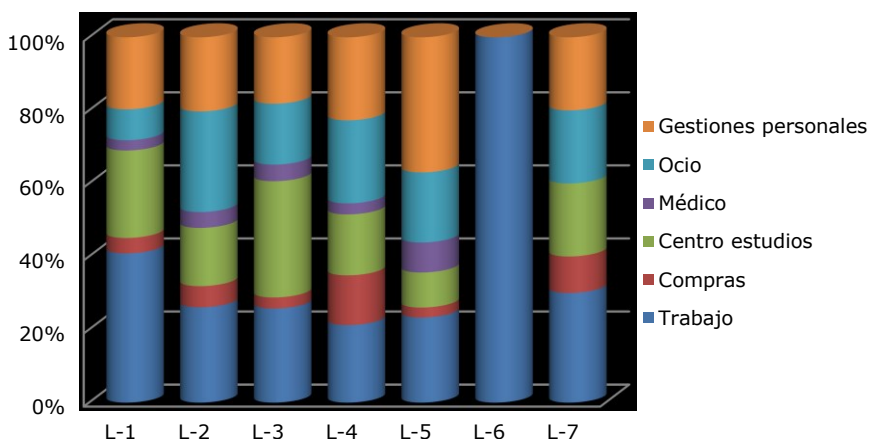
Se pueden comprobar en la tabla 3.12 y en el gráfico 3.9, las diferencias significativas entre líneas.

El principal motivo del viaje en la línea L-1 es el "Trabajo" (40,85%) seguido de "Estudios" (23,94%). En la línea L-2 es el "Ocio" (27,54%) y el "Trabajo" (26,09%). En la línea L-3 los principales viajes son por "Estudios" (31,82%) y "Trabajo" (25,76%). Mientras que en la línea L-4 lo son por "Ocio" y "Gestiones personales", ambos con el 22,73% de los viajes. En la línea L-5 predominan los viajes por "Gestiones personales" (36,99%) y "Trabajo" (23,29%). En la línea L-6 el 100% de los viajes son por motivo "Trabajo". Por último, en la línea L-7 el principal motivo de viaje es "Trabajo" (30,00%).

Tabla 3.12. Motivo del viaje según Línea.

MOTIVO DEL VIAJE	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	% TOTAL
Trabajo	40,85%	26,09%	25,76%	21,21%	23,29%	100,00%	30,00%	29,59%
Compras	4,23%	5,80%	3,03%	13,64%	2,74%	0,00%	10,00%	5,75%
Centro de Estudios	23,94%	15,94%	31,82%	16,67%	9,59%	0,00%	20,00%	18,90%
Médico	2,82%	4,35%	4,55%	3,03%	8,22%	0,00%	0,00%	4,38%
Ocio	8,45%	27,54%	16,67%	22,73%	19,18%	0,00%	20,00%	18,36%
Gestiones Per.	19,72%	20,29%	18,18%	22,73%	36,99%	0,00%	20,00%	23,01%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Gráfico 3.9. Motivos de viaje según líneas



3.4. Situación laboral actual

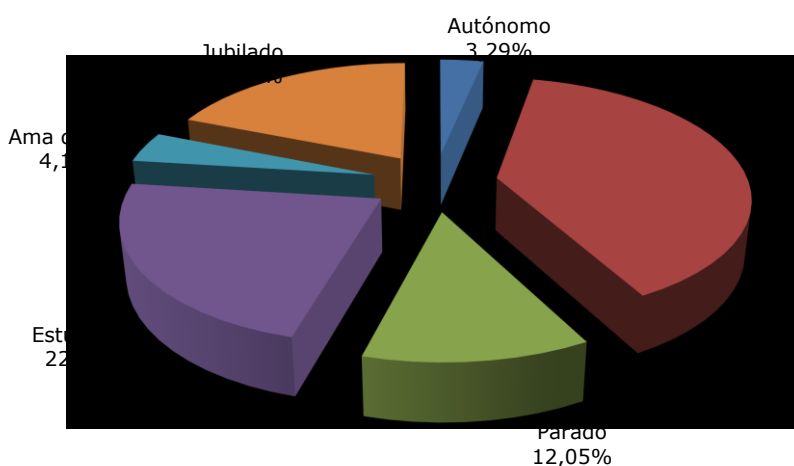
Laboralmente, el 38,90% de los viajeros son "Asalariados". Le sigue un 22,74% de "Estudiantes" y un 18,90% de "Jubilados".

Los "Parados" representan un 12,05% de la demanda, las "Ama de casa" son el 4,11% y los "Autónomos" el 3,29%.

Estos resultados se incluyen en la tabla 3.13 y en el gráfico 3.10.

Tabla 3.13. Situación laboral actual

SITUACIÓN LABORAL	%
Autónomo	3,29%
Asalariado	38,90%
Parado	12,05%
Estudiante	22,74%
Ama de casa	4,11%
Jubilado	18,90%
TOTAL	100,00%

Gráfico 3.10 Situación laboral de los viajeros

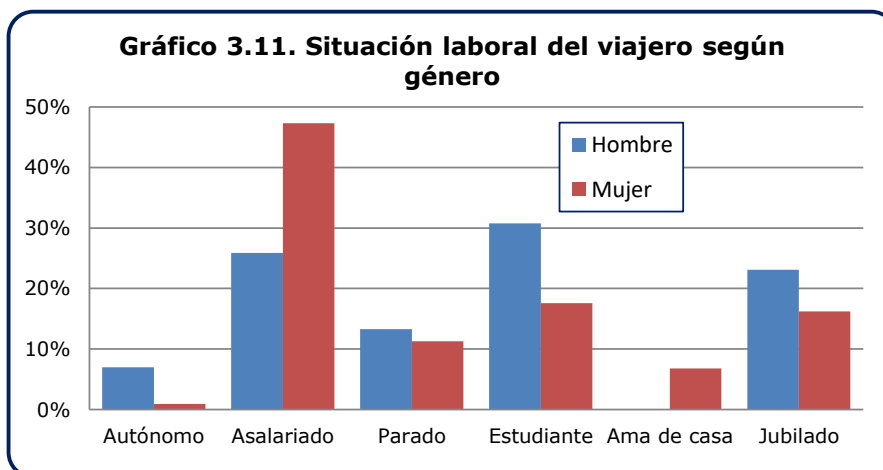
En la tabla 3.14 y en el gráfico 3.11, se aprecian diferencias de situación laboral según género. La situación laboral principal de las mujeres es "Asalariada" (47,30%), frente al 25,87% de los hombres.

Para los hombres la principal situación laboral es la de "Estudiante" (30,77%), mientras que para las mujeres lo es el 17,57%.

Los hombres son "Jubilado" en un 23,08% de los casos y las mujeres en un 16,22%.

Tabla 3.14. Situación laboral según Género

SITUACIÓN LABORAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Autónomo	6,99%	0,90%	3,29%
Asalariado	25,87%	47,30%	38,90%
Parado	13,29%	11,26%	12,05%
Estudiante	30,77%	17,57%	22,74%
Ama de casa	0,00%	6,76%	4,11%
Jubilado	23,08%	16,22%	18,90%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

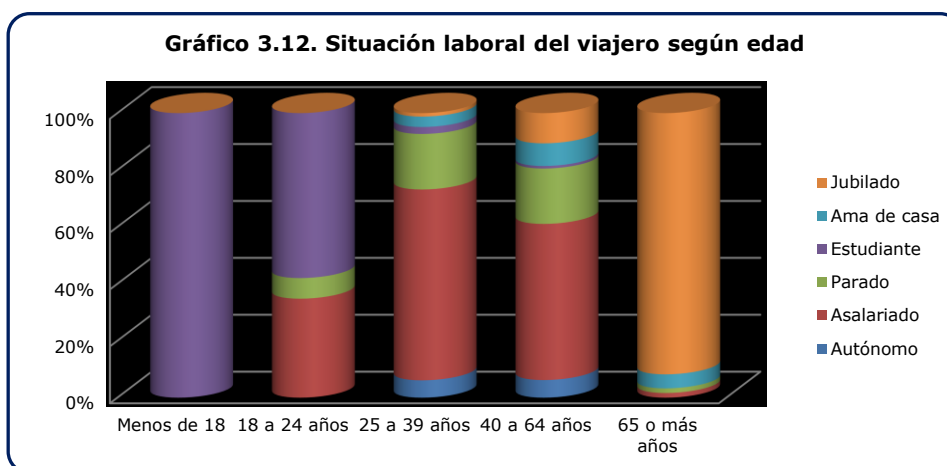


En la tabla 3.15 y en el gráfico 3.12, se observa la distribución de la situación laboral de los viajeros según su edad. Se aprecia que el 100% de los viajeros con "Menos de 18 años" son "Estudiantes", así como el 57,97% de los que tienen "De 18 a 24 años".

Los "Asalariados" suponen el 67,07% de los viajeros que tienen "De 25 a 39 años" y el 54,87% de los que tienen "De 40 a 64 años". El 91,80% de los viajeros que tienen "65 o más años" son jubilados.

Tabla 3.15. Situación laboral según la Edad del viajero.

SITUACIÓN LABORAL	Menos de 18 años	De 18 a 24 años	De 25 a 39 años	De 40 a 64 años	65 o más años	% TOTAL
Autónomo	0,00%	0,00%	6,10%	6,19%	0,00%	3,29%
Asalariado	0,00%	34,78%	67,07%	54,87%	1,64%	38,90%
Parado	0,00%	7,25%	19,51%	19,47%	1,64%	12,05%
Estudiante	100,00%	57,97%	2,44%	0,88%	0,00%	22,74%
Ama de casa	0,00%	0,00%	3,66%	7,96%	4,92%	4,11%
Jubilado	0,00%	0,00%	1,22%	10,62%	91,80%	18,90%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

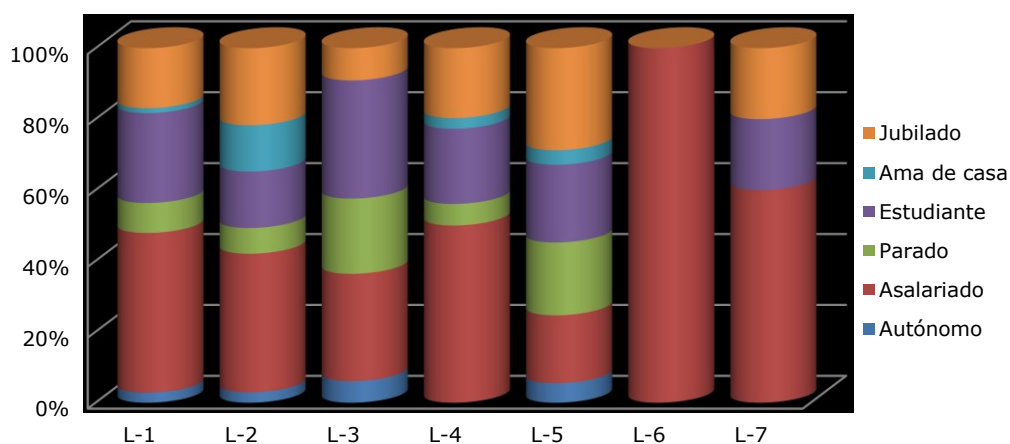


En la tabla 3.16 y en el gráfico 3.13, se recogen los resultados de la situación laboral según las líneas utilizadas por los viajeros.

Tabla 3.16. Situación laboral según Línea.

SITUACIÓN LABORAL	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	% TOTAL
Autónomo	2,82%	2,90%	6,06%	0,00%	5,48%	0,00%	0,00%	3,29%
Asalariado	45,07%	39,13%	30,30%	50,00%	19,18%	100,00%	60,00%	38,90%
Parado	8,45%	7,25%	21,21%	6,06%	20,55%	0,00%	0,00%	12,05%
Estudiante	25,35%	15,94%	33,33%	21,21%	21,92%	0,00%	20,00%	22,74%
Ama de casa	1,41%	13,04%	0,00%	3,03%	4,11%	0,00%	0,00%	4,11%
Jubilado	16,90%	21,74%	9,09%	19,70%	28,77%	0,00%	20,00%	18,90%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Gráfico 3.13. Situación laboral del viajero según línea

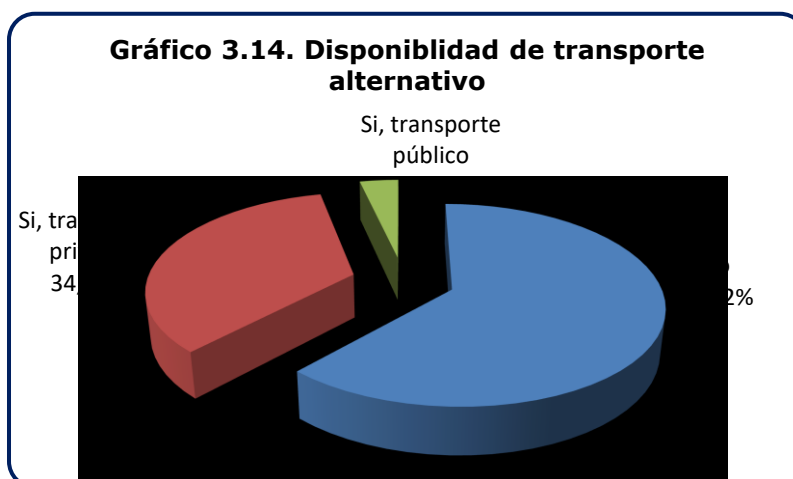


3.5. Otro medio de transporte alternativo

El 61,92% de los viajeros son cautivos del autobús puesto que no disponen de un medio de transporte alternativo al autobús para este viaje. Del resto, el 34,52% dispone de transporte privado, aunque utiliza el autobús para este viaje.

Tabla 3.17. Otro medio de transporte

MEDIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO	%
No	61,92%
Si, transporte privado	34,52%
Si, transporte público	3,56%
TOTAL	100,00%



3.6. Seguiría utilizando el servicio de autobús habitualmente

A los viajeros que en la pregunta anterior han respondido SI, tanto si es transporte privado como transporte público, se le ha formulado la pregunta: "¿Seguiría utilizando el servicio de autobús habitualmente? Las respuestas se recogen en la tabla 3.18.

Del 38,08% de los viajeros que en la pregunta anterior han respondido que si tienen un medio de transporte alternativo un 79,14% seguiría utilizando el autobús habitualmente, representando al 32,84% de la demanda, y el 20,86% restante dejaría de utilizarlo, siendo el 8,66% de la demanda.

El 80,16% de los viajeros que en la pregunta anterior han respondido que SI tienen como medio de transporte alternativo el vehículo privado han indicado que seguirán utilizando el autobús como medio de transporte habitual.

Tabla 3.18. Seguiría utilizando el autobús

SEGUIRÍA UTILIZANDO EL AUTOBÚS	SI, transporte privado	SI, transporte público	TOTAL
NO	19,84%	30,77%	20,86%
SI	80,16%	69,23%	79,14%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

4. Valoración global del servicio

En este capítulo se incluyen los resultados de la valoración global del servicio desde el punto de vista de los usuarios, tanto para el conjunto de viajeros como según cada una de las variables de clasificación utilizadas.

4.1. Valoración Global del Servicio por línea

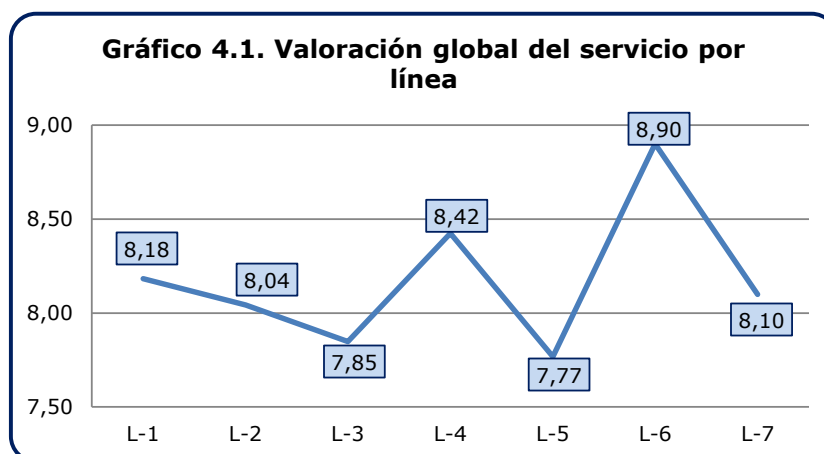
La valoración Global del Servicio de **Rubibus** obtiene una puntuación media de **8,07 puntos**, en una escala de 1 a 10 puntos, superando ligeramente los 8,02 puntos obtenidos en 2016. La distribución de la valoración global del servicio por líneas y su comparación con los resultados de 2016 se incluyen en la tabla 4.1 y gráfico 4.1.

Se observan los siguientes puntos:

- En la línea L-6 se registra la mayor valoración global del servicio, con 8,90 puntos superando los 7,70 puntos de 2016.
- En la línea L-5 se registra la menor valoración global del servicio, con 7,77 puntos, valor ligeramente inferior a los 7,84 puntos del pasado año.
- Hay una diferencia de 1,13 puntos entre el valor máximo y el mínimo, es decir un 14,03% de variación respecto del valor medio.
- Las respuestas en las líneas L-1, L-4, L-6 y L-7 superan el valor medio de la red.
- Las respuestas en las líneas L-2, L-3 y L-5 están por debajo del valor medio de la red.
- En 4 líneas (L-1, L-2, L-4 y L-6) se supera el valor obtenido el pasado año, siendo la máxima subida de 1,20 puntos en la línea L-6.
- En 3 líneas (L-3, L-5 y L-7) se obtiene un valor inferior al del año pasado, siendo la máxima bajada de 0,70 puntos en la línea L-3

Tabla 4.1. Valoración Global de Servicio por Líneas

Líneas	Valoración Global 2017	Valoración Global 2016
L-1	8,18	8,17
L-2	8,04	7,74
L-3	7,85	8,55
L-4	8,42	7,83
L-5	7,77	7,84
L-6	8,90	7,70
L-7	8,10	8,50
TOTAL	8,07	8,02



La distribución de valoraciones por línea se muestra en la tabla 4.2., donde se aprecia el peso de las diferentes puntuaciones tanto a nivel de Red como de Línea. Se han eliminado los valores "0,00%" para una mayor claridad en la tabla.

Tabla 4.2. Distribución de las Valoraciones por Líneas y Red

PUNTOS	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	RED
1		1,45%						0,27%
2								
3		1,45%						0,27%
4		2,90%	3,03%		1,37%			1,37%
5	4,23%		3,03%	1,52%	9,59%		10,00%	3,84%
6	2,82%	4,35%	7,58%	7,58%	10,96%	10,00%	30,00%	7,40%
7	21,13%	13,04%	25,76%	15,15%	20,55%			18,08%
8	28,17%	42,03%	28,79%	28,79%	24,66%	20,00%		29,32%
9	29,58%	14,49%	16,67%	16,67%	12,33%	30,00%	20,00%	18,36%
10	14,08%	20,29%	15,15%	30,30%	20,55%	40,00%	40,00%	21,10%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
VALORACIÓN	8,18	8,04	7,85	8,42	7,77	8,90	8,10	8,07

La valoración más alta del servicio es de 10 puntos y la más baja es de 1 punto. Por tanto, ningún viajero ha valorado el servicio global de la empresa con 0 puntos.

A nivel de red el 29,32% de los viajeros, puntúa la valoración global del servicio con 8 puntos, como valor más habitual.

El 86,85% de los viajeros valora el servicio con 7 a 10 puntos, frente al 91,51% del pasado año. El 11,23% lo puntúa con 5 o 6 puntos (8,49% en 2016). El 1,92% de los viajeros puntúa la valoración global del servicio con menos de 5,00 puntos.

En esta tabla, a nivel de línea se observa, respecto de la valoración global del servicio, que:

- La valoración global más alta del servicio, 10 puntos se obtiene en todas las líneas, destacando las líneas L-6 y L-7, ambas con el 40% de sus viajeros.

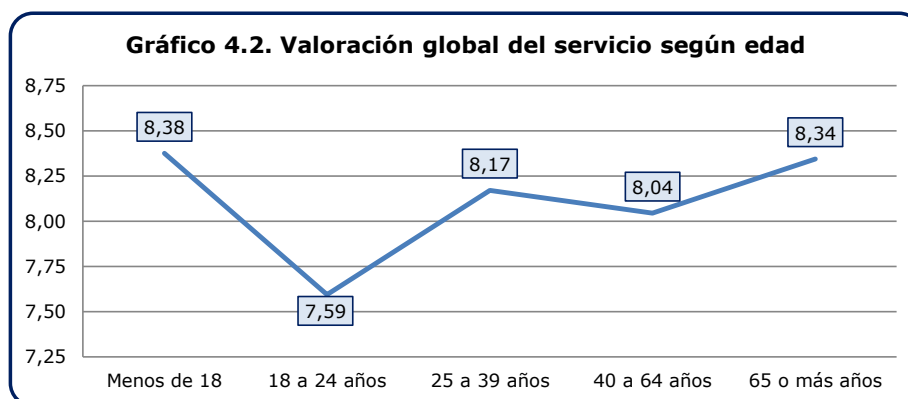
- En las líneas L-1, L-4 L-6 y L-7 todas las valoraciones están comprendidas entre 5 y 10 puntos.
- Tan solo en la línea L-2 se registran valoraciones globales del servicio con 1 y 3 puntos, siendo las puntuaciones más bajas señaladas.

4.2. Valoración Global del Servicio según edad

Se aprecia claramente que los más jóvenes con 8,38 puntos y los más mayores con 8,34 puntos son los viajeros que mejor valoran el servicio en su globalidad. Misma circunstancia que el pasado año. El grupo de personas más crítico con el servicio es el "De 18 a 24 años" con 7,59 puntos.

Tabla 4.3. Valoración global del Servicio según Edad

Edad	Valoración Global 2017	Valoración Global 2016
Menos de 18 años	8,38	8,21
De 18 a 24 años	7,59	7,93
De 25 a 39 años	8,17	7,70
De 40 a 64 años	8,04	8,13
65 o más años	8,34	8,31
TOTAL	8,07	8,02



4.3. Valoración Global del Servicio según género

Las mujeres puntúan ligeramente más alta la valoración global del servicio que los hombres. Las mujeres mejoran la valoración global del servicio respecto del año pasado, mientras que los hombres la mantienen.

Tabla 4.4. Valoración global del Servicio según Género

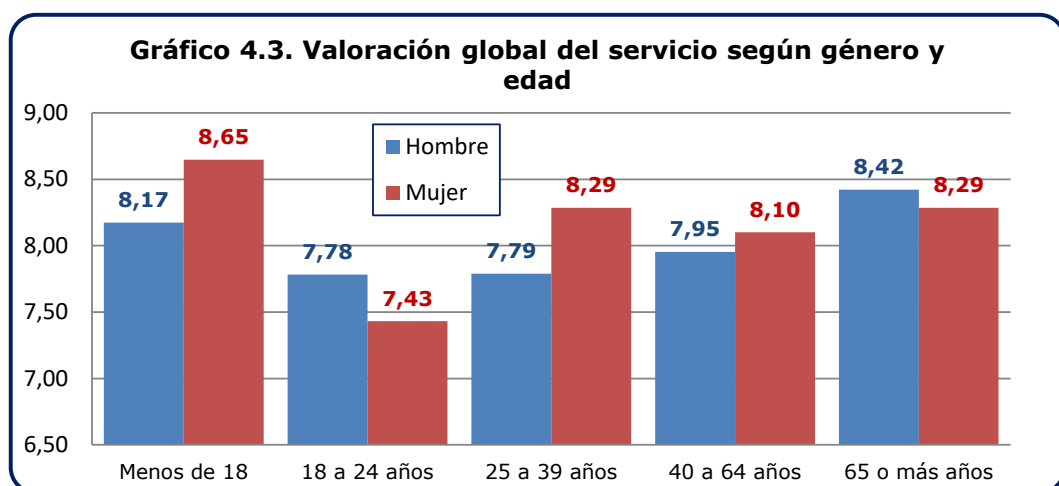
Género	Valoración Global 2017	Valoración Global 2016
Hombre	8,01	8,01
Mujer	8,11	8,04
TOTAL	8,07	8,02

En el caso de los hombres son los de "65 o más años" los que mejor valoran el servicio (8,42 puntos); y el grupo "De 18 a 24 años" los que menos lo valoran (7,78 puntos).

Las mujeres de "Menos de 18 años" son las que mejor valoran el servicio global (8,65 puntos) mientras que el grupo "De 18 a 24 años" son las que menos lo valoran (7,43 puntos).

Tabla 4.5. Valoraciones del Servicio según Género y Edad

Edad	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menos de 18 años	8,17	8,65	8,38
De 18 a 24 años	7,78	7,43	7,59
De 25 a 39 años	7,79	8,29	8,17
De 40 a 64 años	7,95	8,10	8,04
65 o más años	8,42	8,29	8,34
TOTAL	8,01	8,11	8,07



4.4. Valoración Global del Servicio según Billeto

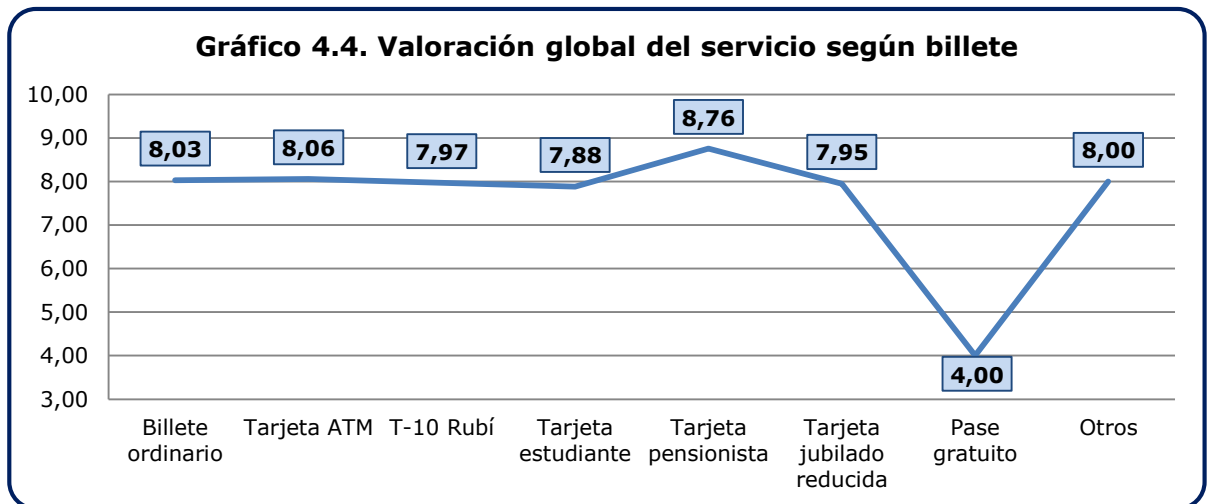
En la valoración global del servicio según el billete del viajero, destacan por ser las más altas valoraciones, las de los viajeros con "Tarjeta pensionista" (8,76 puntos), "Tarjeta ATM" (8,06 puntos) y "Billete ordinario" (8,03 puntos).

Las valoraciones globales más bajas se registran en "Tarjeta estudiante" (7,88 puntos), "Tarjeta jubilado reducida" (7,95 puntos) y "T-10 Rubí" (7,97 puntos).

En estos comentarios no se hace referencia a los resultados de los billetes "Pase gratuito" ni "Otros" por su escaso significado estadístico.

Tabla 4.6. Valoración global del Servicio según Billeto

BILLETE	VALORACIÓN GLOBAL
Billete ordinario	8,03
Tarjeta ATM	8,06
T-10 Rubí	7,97
Tarjeta estudiante	7,88
Tarjeta pensionista	8,76
Tarjeta jubilado reducida	7,95
Pase gratuito	4,00
Otros	8,00
TOTAL	8,07

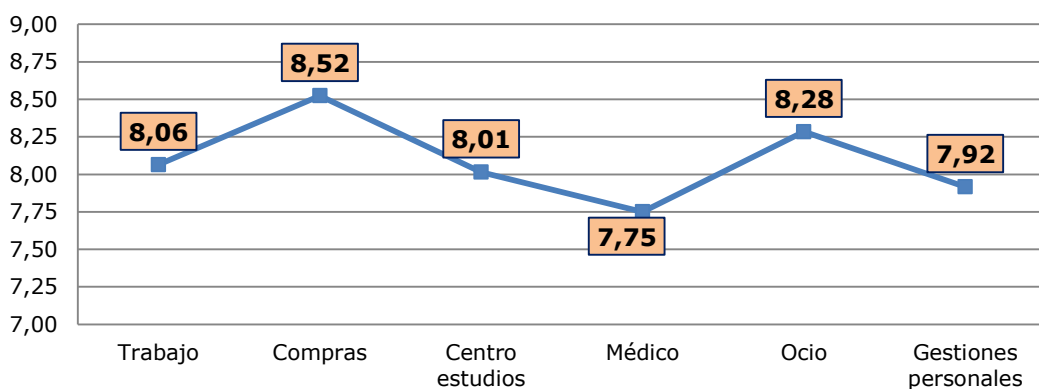


4.5. Valoración Global del Servicio según motivo del viaje

Los viajeros por motivos de viaje "Compras" (8,52 puntos) y "Ocio" (8,28 puntos) son los que otorgan una mayor Valoración Global del Servicio de las líneas urbanas de **Rubibus**. Por otro lado, los que viajan por motivo "Médico" (7,75 puntos) y "Gestiones personales" (7,92 puntos) son los que menos puntúan esta valoración global.

Tabla 4.7. Valoración Global del Servicio según Motivo del viaje.

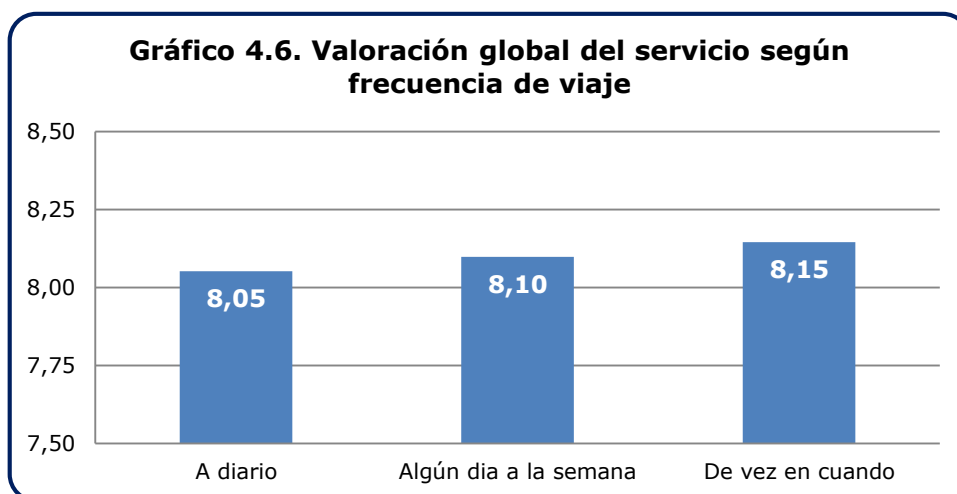
MOTIVO DEL VIAJE	VALORACIÓN GLOBAL
Trabajo	8,06
Compras	8,52
C. de Estudios	8,01
Médico	7,75
Ocio	8,28
Gest. Personales	7,92
Total	8,07

Gráfico 4.5. Valoración global del servicio según motivo del viaje**4.6. Valoración Global del Servicio según frecuencia del viaje**

Los viajeros que otorgan una mayor Valoración Global del Servicio de las líneas urbanas de **Rubibus** son los viajeros con frecuencia de "De vez en cuando" con 8,15 puntos. Los viajeros que utilizan el autobús "A diario" puntúan la valoración global del servicio menos alta (8,05 puntos).

Tabla 4.8. Valoración Global del Servicio según Frecuencia del viaje.

FRECUENCIA DEL VIAJE	VALORACIÓN GLOBAL
A diario (más de 4 veces/semana)	8,05
Algún día a la semana (de 1 a 4 días/semana)	8,10
De vez en cuando (menos de 1 día/semana)	8,15
Total	8,07



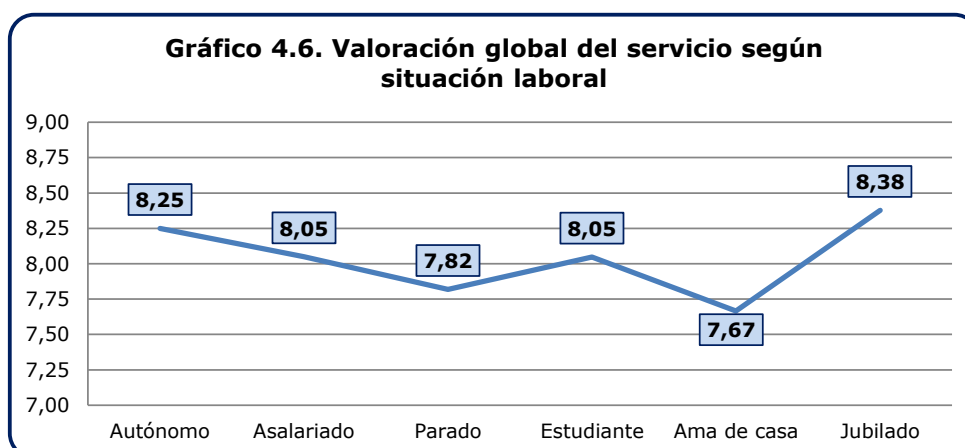
4.7. Valoración Global del Servicio según su situación laboral

Los viajeros "Jubilados" (8,38 puntos) y los "Autónomos" (8,25 puntos) son los que puntúan la valoración global del servicio más elevada.

Las "Ama de casa" (7,67 puntos) y los "Parados" (7,82 puntos) son los viajeros que menos puntúan esta valoración global de servicio

Tabla 4.9. Valoración Global del Servicio según Frecuencia del viaje.

SITUACIÓN LABORAL	VALORACIÓN GLOBAL
Autónomo	8,25
Asalariado	8,05
Parado	7,82
Estudiante	8,05
Ama de casa	7,67
Jubilado	8,38
Total	8,07



5. Importancia de los aspectos del Servicio

En este capítulo se analizan los resultados sobre la importancia que tienen cada uno de los aspectos que representan la calidad del servicio del transporte urbano de pasajeros de **Rubí**. Respecto del estudio realizado el año pasado hay una pequeña diferencia. Este año se puntúa la importancia de 16 aspectos, mientras que el año pasado fueron sobre 14 aspectos.

Todos los aspectos del servicio seleccionados para valorar la calidad del servicio de **Rubibus**, son considerados con una alta importancia por parte de los usuarios, con **8,69 puntos** de valor medio en una escala de 0 a 10, superando ligeramente los 8,62 puntos obtenidos en el año 2016. Los resultados se muestran en la tabla 5.1 y gráfico 5.1.

La valoración media de los aspectos supera los 9 puntos en los aspectos "Puntualidad" (9,31 puntos), "Elementos de seguridad" (9,19 puntos) y "Horario y frecuencia de autobuses" (9,10 puntos).

Ninguno de los aspectos considerados tiene una importancia inferior a los 8 puntos.

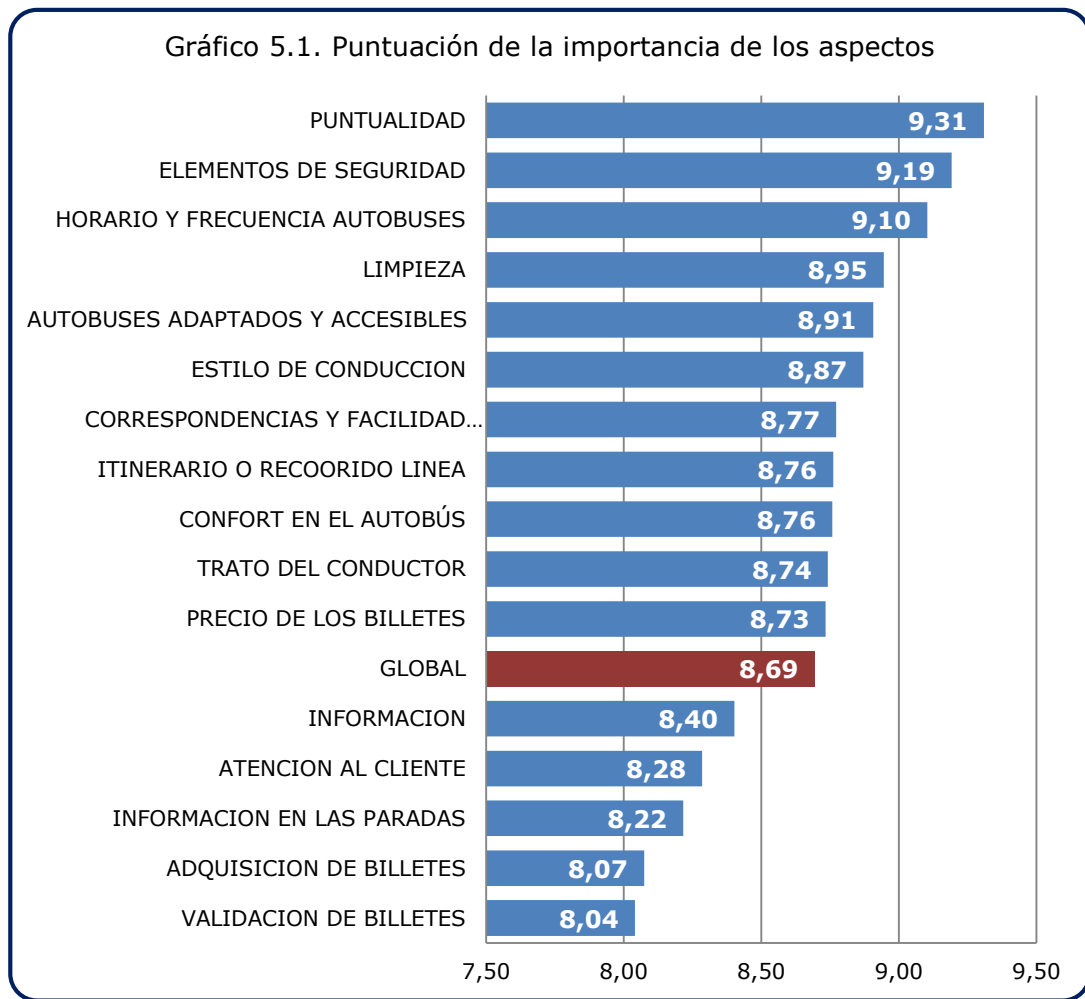
Los aspectos a los cuales el viajero otorga una menor puntuación de su importancia son: la "Validación de billetes" (8,04 puntos), "Adquisición de billetes" (8,07 puntos), "Información en las paradas" (8,22 puntos) y "Atención al cliente" (8,28 puntos).

Todos los aspectos tienen una puntuación máxima de 10 puntos, variando la mínima entre 0 y 3 puntos.

Tabla 5.1. Importancia de los Aspectos del Servicio

ASPECTOS	IMPORTANCIA MEDIA	MIN	MAX
Información sobre el servicio	8,40	2	10
Precio de los billetes	8,73	0	10
Itinerario o recorrido de la línea	8,76	2	10
Horario y frecuencia de autobuses	9,10	2	10
Correspondencia y facilidad de transbordos	8,77	2	10
Puntualidad	9,31	0	10
Atención al cliente	8,28	1	10
Información en las paradas	8,22	2	10
Adquisición de billetes	8,07	2	10
Validación de billetes	8,04	3	10
Trato del conductor	8,74	2	10
Confort en el bus	8,76	0	10
Estilo de conducción	8,87	3	10
Autobuses adaptados y accesible	8,91	3	10
Limpieza	8,95	1	10
Elementos de seguridad	9,19	0	10
TOTAL	8,69		

En el gráfico 5.1 se recoge se incluye la puntuación de la importancia de cada uno de los aspectos en orden descendente con el objeto de poder apreciar que 11 aspectos están puntuados por encima de la media y los otros 5 aspectos lo están por debajo de la media de todos los aspectos.



En la tabla 5.2., se comparan los resultados de los estudios realizados en 2017 y 2016.

Tabla 5.2. Comparación de la Importancia de los Aspectos del Servicio con el año anterior

ASPECTOS	IMPORTANCIA 2017	IMPORTANCIA 2016
Información sobre el servicio	8,40	8,06
Precio de los billetes	8,73	8,79
Itinerario o recorrido de la línea	8,76	8,85
Horario y frecuencia de autobuses	9,10	9,29
Correspondencia y facilidad de transbordos	8,77	8,21
Puntualidad	9,31	9,40
Atención al cliente	8,28	8,56
Información en las paradas	8,22	8,40
Adquisición de billetes	8,07	8,18
Validación de billetes	8,04	8,09
Trato del conductor	8,74	8,75
Confort en el bus	8,76	8,79
Estilo de conducción	8,87	8,68
Autobuses adaptados y accesible	8,91	8,62
Limpieza	8,95	
Elementos de seguridad	9,19	
TOTAL	8,69	8,62

De los 14 aspectos comparables entre los estudios de 2017 y 2016 se aprecian los siguientes cambios:

- Hay 4 aspectos y la media de todos los aspectos que presentan un aumento de la importancia respecto al año anterior, entre 0,19 y 0,56 puntos.
- Los 10 aspectos restantes presentan una ligera disminución de la puntuación de su importancia, entre -0.01 y -0.28 puntos.

5.1. Importancia de los aspectos según género

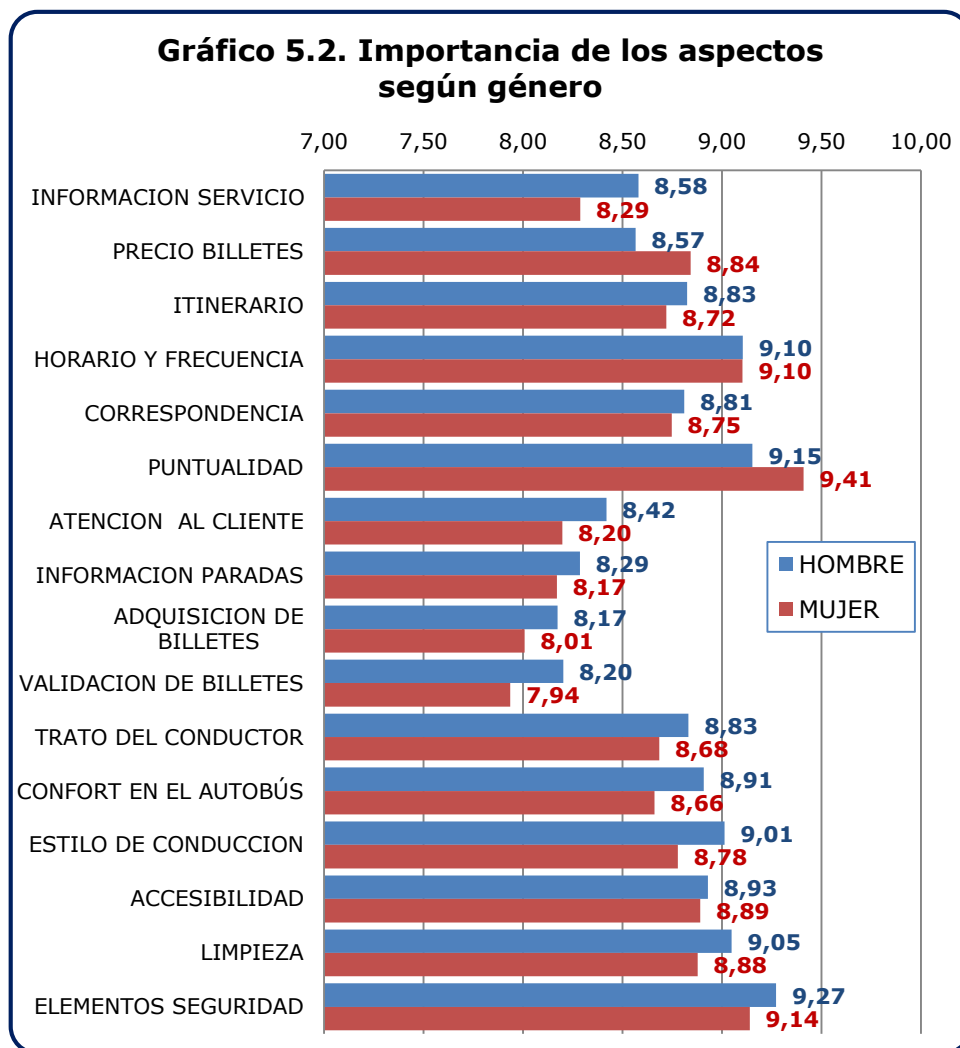
El hombre otorga una mayor importancia a la mayoría de los aspectos de la calidad del servicio (13 aspectos), con una media de 8,76 puntos frente a la mujer con 8,65 puntos, es decir se registra una diferencia de 0,11 puntos.

Tabla 5.2. Importancia de los Aspectos del Servicio según género

ASPECTOS	HOMBRE	MUJER	MEDIA
Información sobre el servicio	8,58	8,29	8,40
Precio de los billetes	8,57	8,84	8,73
Itinerario o recorrido de la línea	8,83	8,72	8,76
Horario y frecuencia de autobuses	9,10	9,10	9,10
Correspondencia y facilidad de transbordos	8,81	8,75	8,77
Puntualidad	9,15	9,41	9,31
Atención al cliente	8,42	8,20	8,28
Información en las paradas	8,29	8,17	8,22
Adquisición de billetes	8,17	8,01	8,07
Validación de billetes	8,20	7,94	8,04
Trato del conductor	8,83	8,68	8,74
Confort en el bus	8,91	8,66	8,76
Estilo de conducción	9,01	8,78	8,87
Autobuses adaptados y accesible	8,93	8,89	8,91
Limpieza	9,05	8,88	8,95
Elementos de seguridad	9,27	9,14	9,19
TOTAL	8,76	8,65	8,69

Las mayores diferencias a favor de los hombres se encuentran en los aspectos "Información sobre el servicio" (+0,29 puntos) y la "Validación de billetes" (+0,26 puntos).

Las dos únicas diferencias a favor de las mujeres se encuentran en los aspectos: "Precio de los billetes" (+0,27 puntos) y la "Puntualidad" (+0,26 puntos).



5.2. Importancia de los aspectos según edad

Los grupos de edad de "65 o más años" y "Menos de 18 años" son los que otorgan una mayor importancia al conjunto de los aspectos de la calidad del servicio, con una puntuación de 8,96 y 8,76 puntos respectivamente.

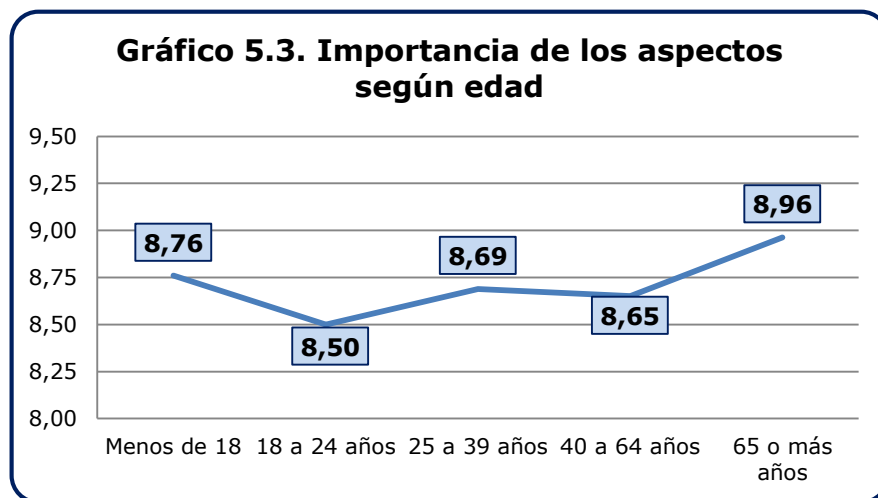
Por el contrario, en el grupo de edad de "18 a 24 años" obtiene la menor puntuación, con 8,50 puntos.

El aspecto con más alta puntuación en su importancia es la "Puntualidad" con 9,55 puntos para los viajeros con "25 a 39 años".

El aspecto con menos puntuación en su importancia es la "Validación de los billetes" con 7,72 puntos para los viajeros "De 18 a 24 años".

Tabla 5.3. Importancia de los Aspectos del Servicio según Edad

ASPECTOS	Menos de 18 años	De 18 a 24 años	De 25 a 39 años	De 40 a 64 años	65 o más años	MEDIA
Información sobre el servicio	8,30	8,14	8,37	8,45	8,72	8,40
Precio de los billetes	8,65	8,58	8,74	8,65	9,11	8,73
Itinerario o recorrido de la línea	8,93	8,65	8,67	8,75	8,92	8,76
Horario y frecuencia de autobuses	9,08	9,14	9,21	8,95	9,23	9,10
Correspondencia y facilidad transb.	8,80	8,62	8,84	8,75	8,87	8,77
Puntualidad	9,25	9,03	9,55	9,25	9,46	9,31
Atención al cliente	8,15	8,00	8,11	8,42	8,67	8,28
Información en las paradas	8,20	7,94	8,20	8,21	8,57	8,22
Adquisición de billetes	8,00	7,74	7,98	8,14	8,51	8,07
Validación de billetes	8,35	7,72	7,98	7,98	8,39	8,04
Trato del conductor	9,00	8,54	8,65	8,71	9,00	8,74
Confort en el bus	9,18	8,51	8,85	8,59	8,95	8,76
Estilo de conducción	8,98	8,67	8,91	8,74	9,21	8,87
Autobuses adaptados y accesible	9,00	8,99	8,76	8,81	9,13	8,91
Limpieza	9,13	8,58	9,09	8,81	9,30	8,95
Elementos de seguridad	9,18	9,13	9,13	9,19	9,36	9,19
TODOS	8,76	8,50	8,69	8,65	8,96	8,69



5.3. Importancia de los aspectos según motivo de viaje

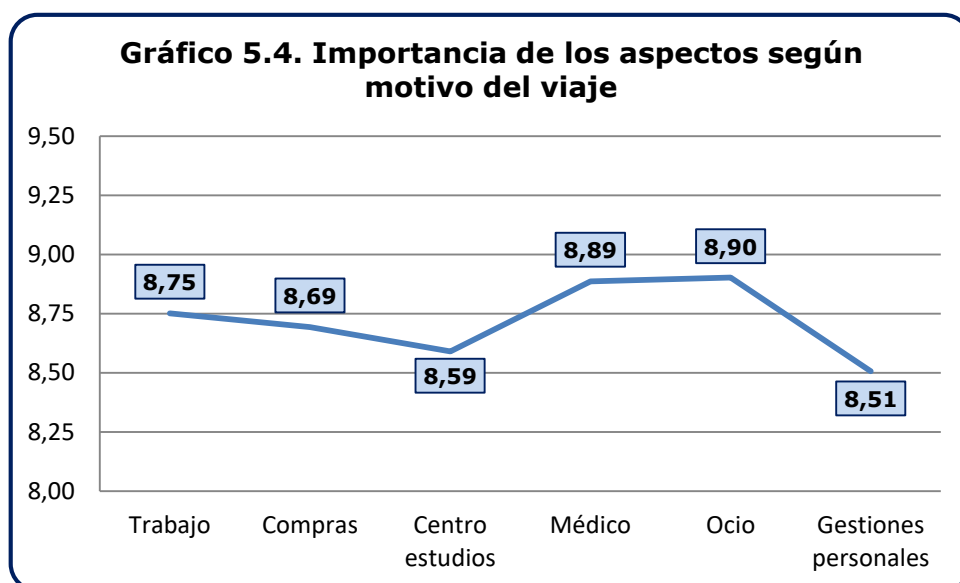
Los encuestados que realizan viajes por motivo "Ocio" (8,90 puntos) y "Médico" (8,89 puntos) son los que otorgan una mayor importancia a los aspectos del servicio. Las puntuaciones medias más bajas sobre las importancias se producen en "Estudios" (8,59 puntos) y "Gestiones personales" (8,51 puntos).

El aspecto con mayor puntuación en importancia es la "Puntualidad" con 9,58 puntos para los usuarios con motivo de viaje "Ocio".

Tabla 5.4. Importancia de los Aspectos del Servicio según Motivo

ASPECTOS	Trabajo	Compras	Centro de Estudios	Médico	Ocio	Gestiones Personales	MEDIA
Información sobre el servicio	8,44	8,52	8,20	8,63	8,46	8,40	8,40
Precio de los billetes	8,71	9,43	8,72	8,63	9,01	8,39	8,73
Itinerario o recorrido de la línea	8,80	8,81	8,67	8,69	9,13	8,50	8,76
Horario y frecuencia de autobuses	9,24	9,14	9,07	9,38	9,33	8,71	9,10
Correspondencia y facilidad de transbordos	8,78	8,81	8,67	9,19	9,12	8,49	8,77
Puntualidad	9,49	9,33	9,16	9,50	9,58	8,94	9,31
Atención al cliente	8,35	8,48	8,07	8,50	8,34	8,24	8,28
Información en las paradas	8,33	8,14	8,07	8,44	8,22	8,15	8,22
Adquisición de billetes	8,10	8,05	7,80	8,69	8,27	8,00	8,07
Validación de billetes	8,10	7,67	7,97	8,63	8,21	7,87	8,04
Trato del conductor	8,81	8,52	8,70	8,69	8,88	8,64	8,74
Confort en el bus	8,81	8,38	8,80	8,63	8,97	8,62	8,76
Estilo de conducción	8,81	8,81	8,75	9,19	9,10	8,81	8,87
Autobuses adaptados y accesible	8,98	8,67	8,99	9,19	9,10	8,60	8,91
Limpieza	8,94	9,00	8,71	9,25	9,30	8,80	8,95
Elementos de seguridad	9,33	9,33	9,10	9,00	9,39	8,93	9,19
TODOS	8,75	8,69	8,59	8,89	8,90	8,51	8,69

Los aspectos con menor puntuación en importancia son "Validación de billetes" con 7,67 puntos para los usuarios con motivo de viaje "Compras" y con 7,87 puntos para los viajeros con motivo "Gestiones personales".



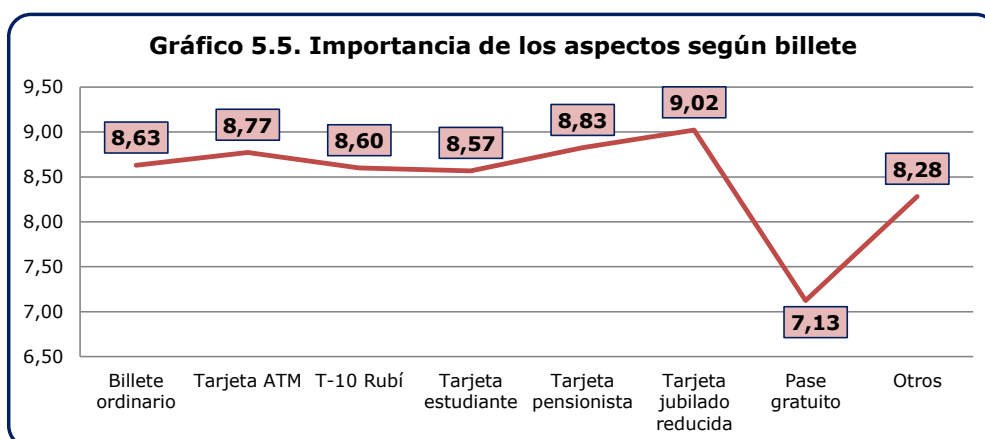
5.4. Importancia de los aspectos según billete

Según el billete utilizado en este viaje, la puntuación media más alta se obtiene en la "Tarjeta jubilado reducida", alcanzando 9,02 puntos. Le sigue, con 8,83 puntos la "Tarjeta pensionista". Las puntuaciones menos altas se producen en los encuestados con "Tarjeta estudiante" con 8,57 puntos, y "T-10 Rubí" con 8,60 puntos. En estos comentarios no se tienen en consideración las respuestas de los viajeros con "Pase gratuito" ni "Otros" por su escasa significación estadística.

Tabla 5.5. Importancia de los Aspectos del Servicio según Billete

ASPECTOS	Billete Ordinario	Tarjeta ATM	T-10 Rubí	Tarjeta Estudiante	Tarjeta pensionista	Tarjeta Jubilado Reducida	Pase gratuito	Otros
Información sobre el servicio	8,30	8,53	8,19	8,23	8,56	9,05	7,00	9,00
Precio de los billetes	8,59	8,79	8,68	8,54	8,98	8,86	8,00	9,50
Itinerario o recorrido de la línea	8,62	8,86	8,68	8,67	8,80	9,00	8,00	9,50
Horario y frecuencia de autobuses	8,78	9,10	9,20	9,12	9,29	9,00	8,00	7,50
Correspondencia y facilidad de transbordos	8,43	8,85	8,71	8,69	9,00	9,00	8,00	9,00
Puntualidad	9,41	9,40	9,52	8,65	9,31	9,33	7,00	10,00
Atención al cliente	8,46	8,34	7,99	8,12	8,64	8,76	7,00	9,00
Información en las paradas	8,19	8,31	7,99	8,12	8,38	8,76	7,00	9,00
Adquisición de billetes	8,08	8,11	7,96	7,83	8,22	8,76	7,00	8,00
Validación de billetes	8,22	7,99	7,91	7,96	8,31	8,38	6,00	7,50
Trato del conductor	8,68	8,76	8,71	8,69	8,73	9,14	6,00	9,50
Confort en el bus	8,78	8,82	8,64	8,77	8,93	9,05	7,00	4,50
Estilo de conducción	8,92	8,99	8,71	8,77	8,93	9,24	7,00	8,00
Autobuses adaptados y accesible	8,65	9,16	8,61	9,10	8,93	9,24	7,00	7,00
Limpieza	8,89	8,94	9,05	8,73	9,00	9,24	7,00	7,00
Elementos de seguridad	9,05	9,38	9,05	9,12	9,18	9,52	7,00	8,50
PROMEDIO	8,63	8,77	8,60	8,57	8,83	9,02	7,13	8,28

El aspecto con mayor importancia es el "Elementos de seguridad" con 9,52 puntos, señalado por los usuarios con "Tarjeta jubilado reducida", mientras que el que tiene una menor puntuación en importancia es la "Adquisición de billetes" con 7,83 puntos según los viajeros con "Tarjeta estudiante".



5.5. Importancia de los aspectos según línea

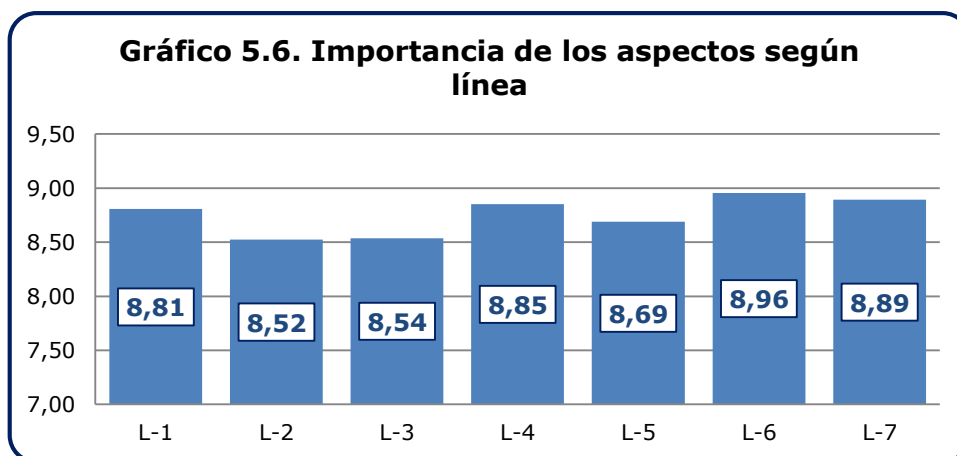
Respecto de cada una de las líneas de la Red la Importancia de los aspectos registra los siguientes resultados:

Tabla 5.6. Importancia de los Aspectos del Servicio según líneas

ASPECTOS	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	MEDIA
Información sobre el servicio	8,58	7,65	8,35	8,38	9,01	8,50	8,30	8,40
Precio de los billetes	8,79	9,01	8,55	9,09	8,19	8,90	9,10	8,73
Itinerario o recorrido de la línea	8,66	8,90	8,59	8,89	8,70	8,90	9,10	8,76
Horario y frecuencia de autobuses	9,01	9,29	9,03	9,52	8,59	9,40	9,70	9,10
Correspondencia y facilidad de transb.	8,83	8,74	8,73	8,92	8,63	8,50	9,20	8,77
Puntualidad	9,17	9,59	9,08	9,74	8,86	10,00	9,60	9,31
Atención al cliente	8,51	7,94	8,08	8,29	8,56	8,50	8,20	8,28
Información en las paradas	8,44	7,78	7,92	8,30	8,60	8,40	8,00	8,22
Adquisición de billetes	8,28	7,65	7,59	8,18	8,56	8,50	8,00	8,07
Validación de billetes	8,24	7,71	7,58	8,23	8,33	8,50	8,20	8,04
Trato del conductor	8,86	8,70	8,58	8,97	8,56	8,80	9,10	8,74
Confort en el bus	8,82	8,64	8,52	8,98	8,67	9,50	9,20	8,76
Estilo de conducción	8,96	8,57	8,79	8,91	9,07	9,00	9,10	8,87
Autobuses adaptados y accesible	9,31	8,45	9,15	8,79	8,84	9,00	8,80	8,91
Limpieza	9,13	8,87	8,73	9,17	8,70	9,60	9,30	8,95
Elementos de seguridad	9,32	8,88	9,33	9,24	9,14	9,30	9,40	9,19
TODOS	8,81	8,52	8,54	8,85	8,69	8,96	8,89	8,69

En la línea L-6 se obtiene la puntuación más alta de la importancia media de los aspectos con 8,96 puntos, en la que se otorga la puntuación máxima de 10 puntos de importancia al aspecto "Puntualidad". En la línea L-2 se obtiene la puntuación más baja de la importancia media de los aspectos con 8,52 puntos.

Los aspectos que obtienen la puntuación más baja de la importancia media son la "Validación de billetes" con 7,58 puntos y la "Adquisición de billetes" con 7,59 puntos, ambos en la línea L-3.



En la tabla 5.7 se han destacado los valores máximos y mínimos de la Importancia de cada uno de los aspectos.

**Tabla 5.7. Importancia de los Aspectos del Servicio según líneas.
Valores máximos y mínimos de cada aspecto.**

ASPECTOS/ LÍNEAS	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	MEDIA
Información sobre el servicio	8,58	7,65	8,35	8,38	9,01	8,50	8,30	8,40
Precio de los billetes	8,79	9,01	8,55	9,09	8,19	8,90	9,10	8,73
Itinerario o recorrido de la línea	8,66	8,90	8,59	8,89	8,70	8,90	9,10	8,76
Horario y frecuencia de autobuses	9,01	9,29	9,03	9,52	8,59	9,40	9,70	9,10
Correspondencia y facilidad de transb.	8,83	8,74	8,73	8,92	8,63	8,50	9,20	8,77
Puntualidad	9,17	9,59	9,08	9,74	8,86	10,00	9,60	9,31
Atención al cliente	8,51	7,94	8,08	8,29	8,56	8,50	8,20	8,28
Información en las paradas	8,44	7,78	7,92	8,30	8,60	8,40	8,00	8,22
Adquisición de billetes	8,28	7,65	7,59	8,18	8,56	8,50	8,00	8,07
Validación de billetes	8,24	7,71	7,58	8,23	8,33	8,50	8,20	8,04
Trato del conductor	8,86	8,70	8,58	8,97	8,56	8,80	9,10	8,74
Confort en el bus	8,82	8,64	8,52	8,98	8,67	9,50	9,20	8,76
Estilo de conducción	8,96	8,57	8,79	8,91	9,07	9,00	9,10	8,87
Autobuses adaptados y accesible	9,31	8,45	9,15	8,79	8,84	9,00	8,80	8,91
Limpieza	9,13	8,87	8,73	9,17	8,70	9,60	9,30	8,95
Elementos de seguridad	9,32	8,88	9,33	9,24	9,14	9,30	9,40	9,19
TODOS	8,81	8,52	8,54	8,85	8,69	8,96	8,89	8,69

Leyenda:

Valores máximos

Valores mínimos



A nivel de líneas:

- En la línea L-7 se produce la puntuación más elevada en 7 de los 16 aspectos.
- En la línea L-6 se registran las puntuaciones más altas en 4 de los 16 aspectos, y en la media, y la más baja en 1 aspecto.
- En la línea L-5 se registra la puntuación más alta en 4 aspectos y la más baja en 5 aspectos.
- En la línea L-1 se registra la puntuación más alta en 1 aspecto.
- En la línea L-3 se registra la puntuación más baja en 4 aspectos.
- En la línea L-2 se registra la puntuación más baja en 6 aspectos y en la media.
- En la línea L-4 no se registra la puntuación más alta ni la más baja en ninguno de los 16 aspectos.

En la tabla 5.8 se han destacado los valores máximos y mínimos de la Importancia de los aspectos según cada línea.

Tabla 5.8. Importancia de los Aspectos del Servicio según líneas.
Valores máximos y mínimos por líneas.

ASPECTOS/ LÍNEAS	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	MEDIA
Información sobre el servicio	8,58	7,65	8,35	8,38	9,01	8,50	8,30	8,40
Precio de los billetes	8,79	9,01	8,55	9,09	8,19	8,90	9,10	8,73
Itinerario o recorrido de la línea	8,66	8,90	8,59	8,89	8,70	8,90	9,10	8,76
Horario y frecuencia de autobuses	9,01	9,29	9,03	9,52	8,59	9,40	9,70	9,10
Correspondencia y facilidad de transb.	8,83	8,74	8,73	8,92	8,63	8,50	9,20	8,77
Puntualidad	9,17	9,59	9,08	9,74	8,86	10,00	9,60	9,31
Atención al cliente	8,51	7,94	8,08	8,29	8,56	8,50	8,20	8,28
Información en las paradas	8,44	7,78	7,92	8,30	8,60	8,40	8,00	8,22
Adquisición de billetes	8,28	7,65	7,59	8,18	8,56	8,50	8,00	8,07
Validación de billetes	8,24	7,71	7,58	8,23	8,33	8,50	8,20	8,04
Trato del conductor	8,86	8,70	8,58	8,97	8,56	8,80	9,10	8,74
Confort en el bus	8,82	8,64	8,52	8,98	8,67	9,50	9,20	8,76
Estilo de conducción	8,96	8,57	8,79	8,91	9,07	9,00	9,10	8,87
Autobuses adaptados y accesible	9,31	8,45	9,15	8,79	8,84	9,00	8,80	8,91
Limpieza	9,13	8,87	8,73	9,17	8,70	9,60	9,30	8,95
Elementos de seguridad	9,32	8,88	9,33	9,24	9,14	9,30	9,40	9,19
TODOS	8,81	8,52	8,54	8,85	8,69	8,96	8,89	8,69

Leyenda:

Valores máximos

Valores mínimos



A nivel de aspectos:

- El aspecto "Puntualidad" obtiene el valor más alto en 3 de las 7 líneas y en la importancia media.
- El aspecto "Horario y frecuencia de los autobuses" obtiene el valor más alto en 1 línea.
- El aspecto "Elementos de seguridad" registra el valor más alto en 3 líneas.
- El aspecto "Adquisición de billetes" registra el valor más bajo en 3 líneas.
- El aspecto "Información en las paradas" registra el valor más bajo en 2 líneas.
- El aspecto "Validación de billetes" registra el valor más bajo en 2 líneas y en la media.
- Los restantes aspectos no registran valores ni máximos ni mínimos en ninguna de las 7 líneas.

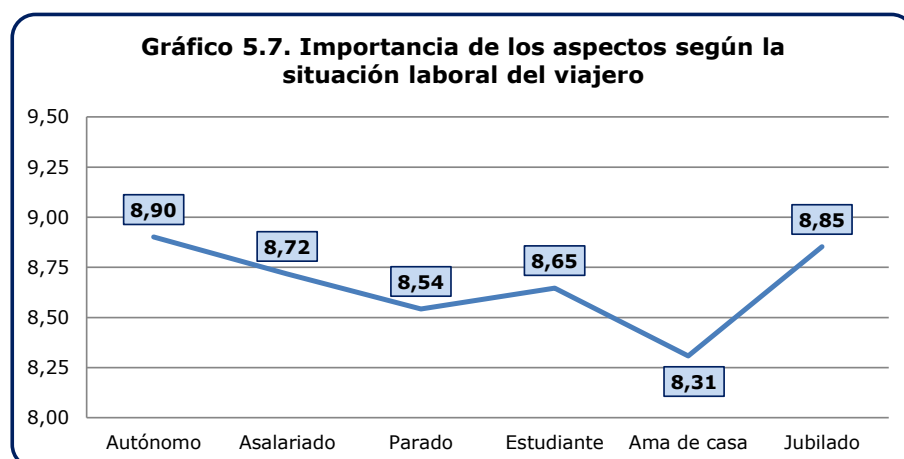
5.6. Importancia de los aspectos según situación laboral

Los viajeros cuya situación laboral es la de "Autónomos" con 8,90 puntos y los "Jubilados" con 8,85 puntos son los que otorgan la puntuación media más alta de la importancia de los aspectos.

Por el contrario las "Ama de casa" con 8,31 puntos son los viajeros que otorgan la puntuación media menos alta de la importancia de los aspectos.

Tabla 5.9. Importancia de los Aspectos del Servicio según situación laboral

ASPECTOS	Autónomo	Asalariado	Parado	Estudiante	Ama de casa	Jubilado
Información sobre el servicio	9,08	8,35	8,43	8,22	7,73	8,74
Precio de los billetes	8,67	8,80	8,36	8,63	8,73	8,97
Itinerario o recorrido de la línea	9,00	8,80	8,61	8,81	8,60	8,72
Horario y frecuencia de autobuses	9,00	9,15	9,02	9,12	8,80	9,13
Correspondencia y facilidad de transb.	9,17	8,70	9,00	8,76	8,27	8,83
Puntualidad	9,50	9,42	9,30	9,14	9,33	9,25
Atención al cliente	8,75	8,32	7,73	8,17	8,13	8,65
Información en las paradas	8,42	8,27	7,84	8,17	8,00	8,42
Adquisición de billetes	8,33	8,07	7,93	7,88	7,80	8,42
Validación de billetes	8,33	8,00	7,82	8,06	7,60	8,29
Trato del conductor	8,75	8,81	8,59	8,65	8,87	8,78
Confort en el bus	8,92	8,80	8,55	8,88	7,87	8,83
Estilo de conducción	9,17	8,84	8,80	8,83	8,20	9,13
Autobuses adaptados y accesible	8,83	8,92	8,80	9,05	7,93	9,01
Limpieza	9,08	8,96	8,89	8,83	8,40	9,17
Elementos de seguridad	9,42	9,25	9,02	9,16	8,67	9,29
PROMEDIO	8,90	8,72	8,54	8,65	8,31	8,85



El aspecto que obtiene la puntuación más elevada en su importancia es la "Puntualidad" con 9,50 puntos para los "Autónomos". El aspecto que obtiene la puntuación más baja en su importancia es la "Validación de los billetes" con 7,60 puntos para las "Ama de casa".

5.7. Importancia de los aspectos según frecuencia de viaje

Los resultados se incluyen en la tabla 5.10 y gráfico 5.8.

Para los viajeros con frecuencia "A diario" los aspectos más importante son la "Puntualidad" con 9,26 puntos y los "Elementos de seguridad" con 9,27 puntos, y el menos importante es la "Adquisición de billetes" con 8,09 puntos.

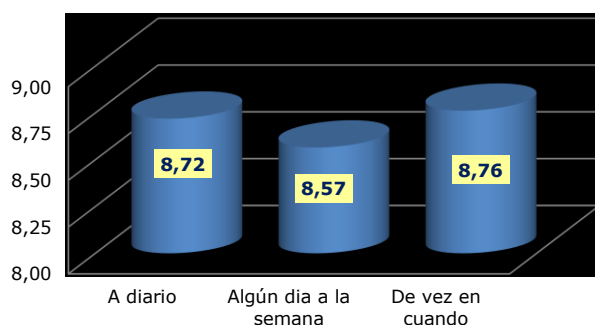
Los viajeros con frecuencia "Algún día a la semana" indican que el aspecto más importante es la "Puntualidad" con 9,32 puntos, y el menos importante es la "Validación de billetes" con 7,86 puntos.

Mientras que para los viajeros con frecuencia "De vez en cuando" el aspecto más importante también es la "Puntualidad" con 9,56 puntos, y los menos importante son "Adquisición de los billetes" y "Validación de billetes" ambos con 7,98 puntos.

Tabla 5.10. Importancia de los Aspectos del Servicio según frecuencia de viaje

ASPECTOS	A diario	Algún día a la semana	De vez en cuando	TOTAL
Información sobre el servicio	8,39	8,49	8,35	8,40
Precio de los billetes	8,66	8,80	9,00	8,73
Itinerario o recorrido de la línea	8,77	8,55	9,04	8,76
Horario y frecuencia de autobuses	9,16	8,69	9,42	9,10
Correspondencia y facilidad de transb.	8,79	8,61	8,94	8,77
Puntualidad	9,26	9,32	9,56	9,31
Atención al cliente	8,29	8,15	8,44	8,28
Información en las paradas	8,23	8,08	8,33	8,22
Adquisición de billetes	8,09	8,08	7,98	8,07
Validación de billetes	8,11	7,86	7,98	8,04
Trato del conductor	8,83	8,42	8,79	8,74
Confort en el bus	8,82	8,59	8,71	8,76
Estilo de conducción	8,88	8,83	8,88	8,87
Autobuses adaptados y accesible	8,94	8,76	8,96	8,91
Limpieza	9,03	8,77	8,75	8,95
Elementos de seguridad	9,27	9,01	9,06	9,19
PROMEDIO	8,72	8,57	8,76	8,69

Gráfico 5.8. Importancia de los aspectos según frecuencia de viaje



6. Valoración de los aspectos del Servicio

En este capítulo se analizan los resultados sobre la valoración que han otorgado los viajeros a cada uno de los aspectos que representan la calidad del servicio del transporte urbano de pasajeros de Rubí.

La puntuación media obtenida en la valoración de la calidad del servicio de **Rubibus** es de **7,86 puntos** en una escala de 0 a 10, superando ligeramente los 7,78 puntos de 2016, es decir +0,08 puntos. Los resultados, a nivel de aspecto y total, se incluyen en la tabla y en el gráfico 6.1.

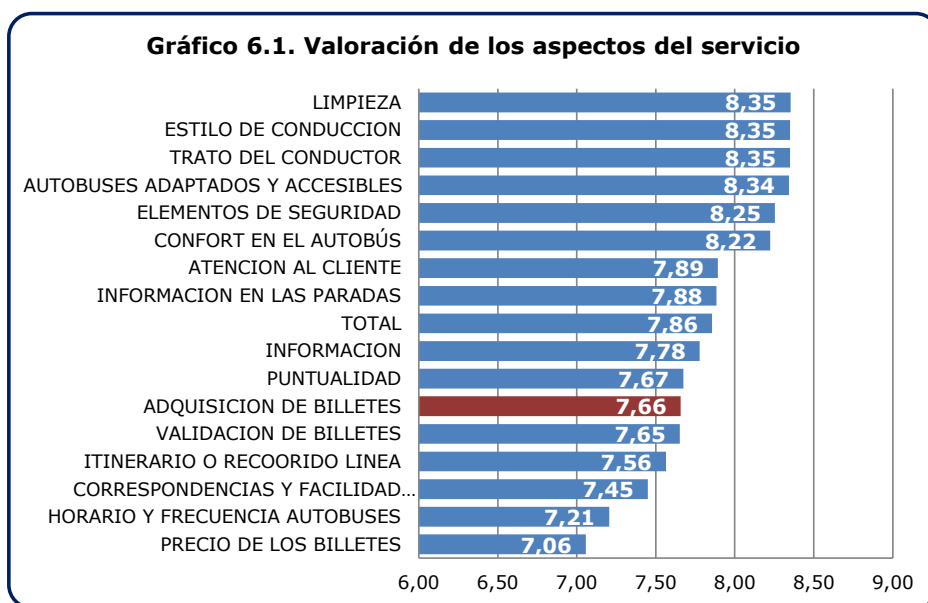
Hay 6 de los 16 aspectos que superan la valoración de 8 puntos, los 10 restantes superan los 7 puntos. Los aspectos con mayor valoración para el viajero son el "Trato del conductor", el "Estilo de conducción" y la "Limpieza", todos con 8,35 puntos. Le sigue "Autobuses adaptados y accesibles" con 8,34 puntos.

Los aspectos con menor valoración para el viajero son el "Precio de los billetes" con 7,06 puntos y el "Horario y frecuencia de los autobuses" con 7,21 puntos

Tabla 6.1. Valoración de los Aspectos del Servicio

ASPECTOS	MEDIA	MIN	MAX
Información sobre el servicio	7,78	0	10
Precio de los billetes	7,06	0	10
Itinerario o recorrido de la línea	7,56	0	10
Horario y frecuencia de autobuses	7,21	0	10
Correspondencia y facilidad de transb.	7,45	0	10
Puntualidad	7,67	0	10
Atención al cliente	7,89	2	10
Información en las paradas	7,88	2	10
Adquisición de billetes	7,66	0	10
Validación de billetes	7,65	0	10
Trato del conductor	8,35	0	10
Confort en el bus	8,22	0	10
Estilo de conducción	8,35	2	10
Autobuses adaptados y accesible	8,34	1	10
Limpieza	8,35	1	10
Elementos de seguridad	8,25	0	10
TODOS	7,86		

Todos los aspectos obtienen una valoración máxima de 10 puntos, y en 11 de los 16 aspectos se registran puntuaciones mínimas con valor 0 puntos. En 2 aspectos la valoración mínima es de 1 punto y en los 3 restantes es de 2 puntos.



En la tabla 6.2., se comparan los resultados obtenidos en los estudios realizados en 2017 y 2016.

Tabla 6.2. Comparación de la Valoración de los Aspectos del Servicio con el año anterior

ASPECTOS	VALORACIÓN 2017	VALORACIÓN 2016
Información sobre el servicio	7,78	7,57
Precio de los billetes	7,06	6,62
Itinerario o recorrido de la línea	7,56	8,08
Horario y frecuencia de autobuses	7,21	7,19
Correspondencia y facilidad de transb.	7,45	7,48
Puntualidad	7,67	7,71
Atención al cliente	7,89	7,80
Información en las paradas	7,88	7,90
Adquisición de billetes	7,66	7,72
Validación de billetes	7,65	8,08
Trato del conductor	8,35	8,48
Confort en el bus	8,22	8,06
Estilo de conducción	8,35	8,21
Autobuses adaptados y accesible	8,34	8,05
Limpieza	8,35	
Elementos de seguridad	8,25	
TOTAL	7,86	7,78

De los 14 aspectos comparables entre los estudios de 2017 y 2016 se aprecian los siguientes cambios:

- Hay 7 aspectos y la media de todos los aspectos que presentan un aumento de la importancia respecto al año anterior, entre +0,02 y +0,44 puntos.
- El mayor aumento lo registra el aspecto "Precio de los billetes" con +0,44 puntos.
- Los otros 7 aspectos restantes presentan una disminución de la puntuación de su importancia, entre -0,02 y -0,52 puntos.
- La mayor disminución la registra el aspecto "Itinerario o recorrido de la línea" con -0,52 puntos.

6.1. Valoración de los aspectos según género

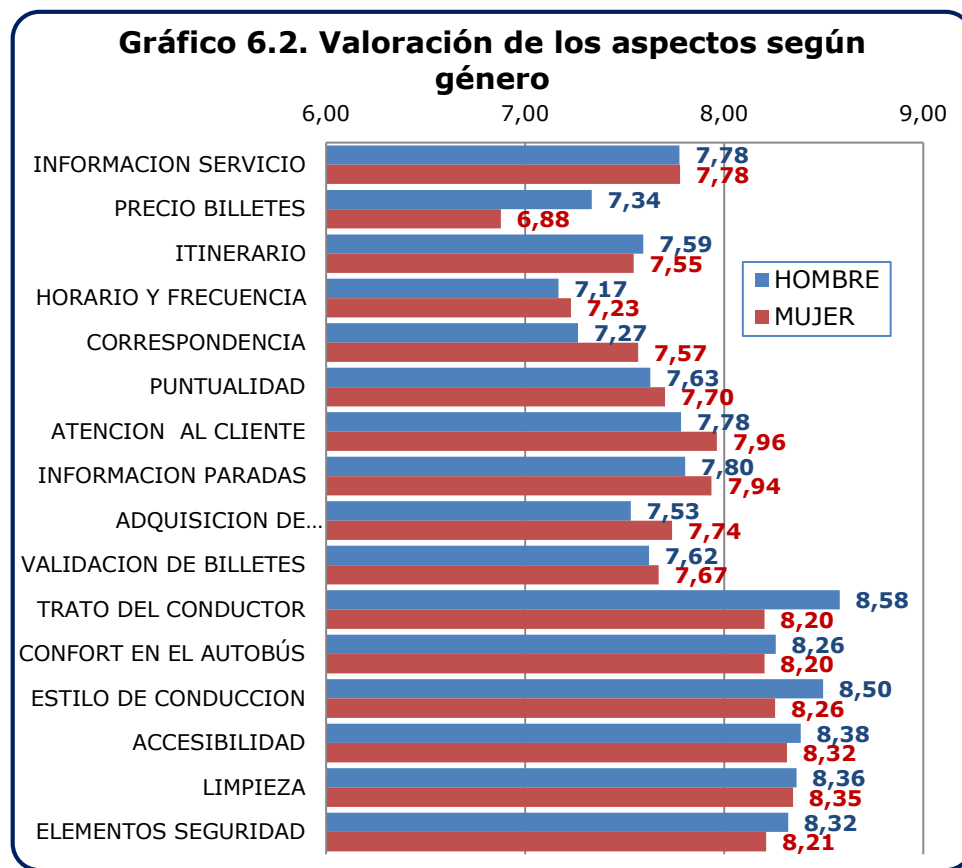
Los hombres otorgan una valoración media a los aspectos ligeramente superior a las mujeres (7,87 los hombres por 7,85 las mujeres).

Los hombres valoran más que las mujeres en 9 aspectos, y las mujeres en los otros 7 aspectos.

Las mayores diferencias de valoración de aspectos a favor de los hombres se encuentran en los aspectos "Precio de los billetes" (0,46 puntos) y "Trato del conductor" (0,38 puntos); y la mayor diferencia de valoración de aspectos a favor de las mujeres se encuentra en los aspectos "Correspondencia y facilidad de transbordo" (0,30 puntos) y "Adquisición de billetes" (0,21 puntos).

Tabla 6.3. Valoración de los Aspectos del Servicio según género

ASPECTOS	HOMBRE	MUJER	MEDIA
Información sobre el servicio	7,78	7,78	7,78
Precio de los billetes	7,34	6,88	7,06
Itinerario o recorrido de la línea	7,59	7,55	7,56
Horario y frecuencia de autobuses	7,17	7,23	7,21
Correspondencia y facilidad de transb.	7,27	7,57	7,45
Puntualidad	7,63	7,70	7,67
Atención al cliente	7,78	7,96	7,89
Información en las paradas	7,80	7,94	7,88
Adquisición de billetes	7,53	7,74	7,66
Validación de billetes	7,62	7,67	7,65
Trato del conductor	8,58	8,20	8,35
Confort en el bus	8,26	8,20	8,22
Estilo de conducción	8,50	8,26	8,35
Autobuses adaptados y accesible	8,38	8,32	8,34
Limpieza	8,36	8,35	8,35
Elementos de seguridad	8,32	8,21	8,25
TODOS	7,87	7,85	7,86



6.2. Valoración de los aspectos según edad

El grupo de edades incluidas en "65 o más años" otorga la mayor valoración media a los aspectos de la calidad del servicio, con una puntuación de 8,16 puntos, seguida de los viajeros con "Menos de 18 años" con una puntuación de 8,09 puntos. El grupo con edades "De 18 a 24 años", con una puntuación de 7,55 puntos, es el que registra la valoración media del servicio con el valor más bajo.

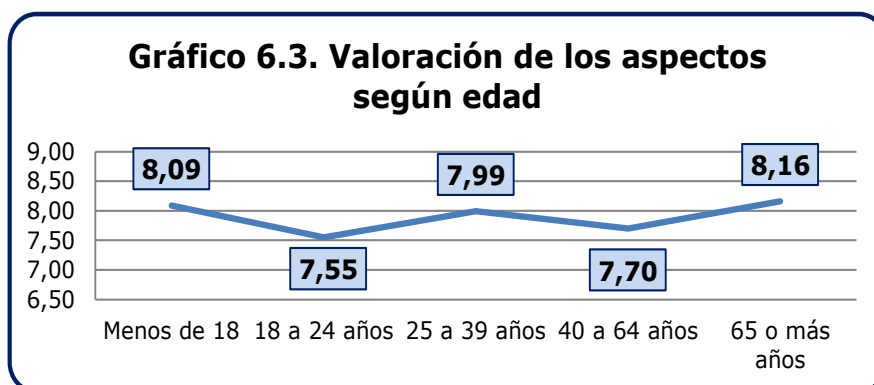
Los resultados se incluyen en la tabla 6.4 y en el gráfico 6.3.

El aspecto con mayor valoración por grupos de edades es "Autobuses adaptados y accesible" que alcanza los 8,70 puntos entre los viajeros de "65 o más años".

El aspecto con la menor valoración por grupos de edades es el "Horario y frecuencia de autobuses" que alcanza los 6,43 puntos, entre los viajeros "De 18 a 24 años".

Tabla 6.4. Valoración de los Aspectos del Servicio según Edad

ASPECTOS	Menos de 18 años	De 18 a 24 años	De 25 a 39 años	De 40 a 64 años	65 o más años	MEDIA
Información sobre el servicio	8,08	7,49	7,74	7,87	7,79	7,78
Precio de los billetes	7,55	6,55	7,16	6,69	7,85	7,06
Itinerario o recorrido de la línea	7,85	7,46	7,45	7,41	7,93	7,56
Horario y frecuencia de autobuses	7,75	6,43	7,32	7,17	7,64	7,21
Correspondencia y facilidad de transb.	7,80	6,83	7,76	7,27	7,85	7,45
Puntualidad	7,55	6,91	7,91	7,73	8,20	7,67
Atención al cliente	8,23	7,41	8,10	7,87	8,00	7,89
Información en las paradas	8,18	7,45	8,07	7,77	8,15	7,88
Adquisición de billetes	7,98	7,29	7,83	7,42	8,08	7,66
Validación de billetes	7,95	7,43	7,84	7,37	7,97	7,65
Trato del conductor	8,58	8,26	8,51	8,19	8,38	8,35
Confort en el bus	8,35	8,10	8,39	8,04	8,41	8,22
Estilo de conducción	8,48	8,43	8,41	8,07	8,61	8,35
Autobuses adaptados y accesible	8,60	8,23	8,50	8,01	8,70	8,34
Limpieza	8,15	8,30	8,41	8,28	8,59	8,35
Elementos de seguridad	8,33	8,22	8,44	8,05	8,38	8,25
TODOS	8,09	7,55	7,99	7,70	8,16	7,86



6.3. Valoración de los aspectos según motivo del viaje

Según el motivo del viaje, las valoraciones medias más altas de los aspectos del servicio se obtienen en: "Compras" (8,08 puntos) y "Ocio" (8,00 puntos). Estos 2 motivos de viaje son los únicos que superan o alcanzan los 8,00 puntos.

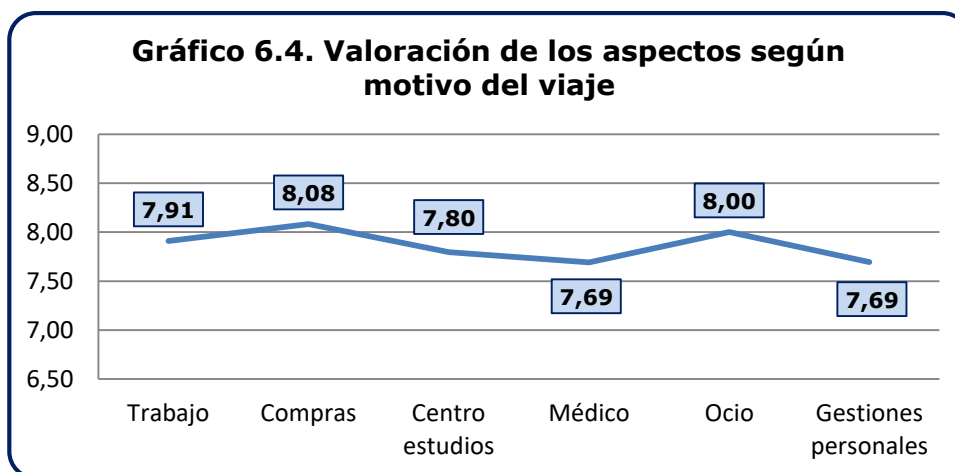
Las puntuaciones más bajas se producen en la valoración de los viajes por motivo "Médico" y "Gestiones personales", ambos con 7,69 puntos.

Los valores más elevados de valoración de los aspectos se producen, en el aspecto "Trato del conductor" y "Limpieza" ambos con 8,62 puntos para los usuarios que viajan por motivo "Compras".

Los valores más bajos de valoración de los aspectos se producen, en el aspecto "Precio de los billetes" con 6,39 puntos para los usuarios que viajan por motivos "Gestiones personales".

Tabla 6.5. Valoración de los Aspectos del Servicio según Motivo del viaje

ASPECTOS	Trabajo	Compras	Centro Estudios	Médico	Ocio	Gestiones Personales	Otros
Información sobre el servicio	7,82	7,81	7,71	7,75	7,94	7,64	7,78
Precio de los billetes	7,15	8,00	7,14	6,94	7,39	6,39	7,06
Itinerario o recorrido de la línea	7,67	7,90	7,39	7,69	7,67	7,38	7,56
Horario y frecuencia de autobuses	7,23	7,33	7,04	7,38	7,48	7,02	7,21
Correspondencia y facilidad de trb	7,58	7,62	7,26	7,63	7,51	7,31	7,45
Puntualidad	7,66	8,24	7,64	8,06	7,75	7,45	7,67
Atención al cliente	7,97	8,05	7,81	7,69	7,99	7,79	7,89
Información en las paradas	7,92	8,10	7,83	7,81	8,00	7,76	7,88
Adquisición de billetes	7,55	7,90	7,57	7,81	7,88	7,61	7,66
Validación de billetes	7,61	7,90	7,51	7,69	7,90	7,56	7,65
Trato del conductor	8,43	8,62	8,39	8,31	8,39	8,13	8,35
Confort en el bus	8,35	8,05	8,23	7,38	8,25	8,24	8,22
Estilo de conducción	8,36	8,48	8,49	8,06	8,42	8,19	8,35
Autobuses adaptados y accesible	8,43	8,29	8,38	7,50	8,60	8,18	8,34
Limpieza	8,41	8,62	8,17	8,44	8,42	8,30	8,35
Elementos de seguridad	8,42	8,43	8,19	6,94	8,43	8,17	8,25
TODOS	7,91	8,08	7,80	7,69	8,00	7,69	7,86



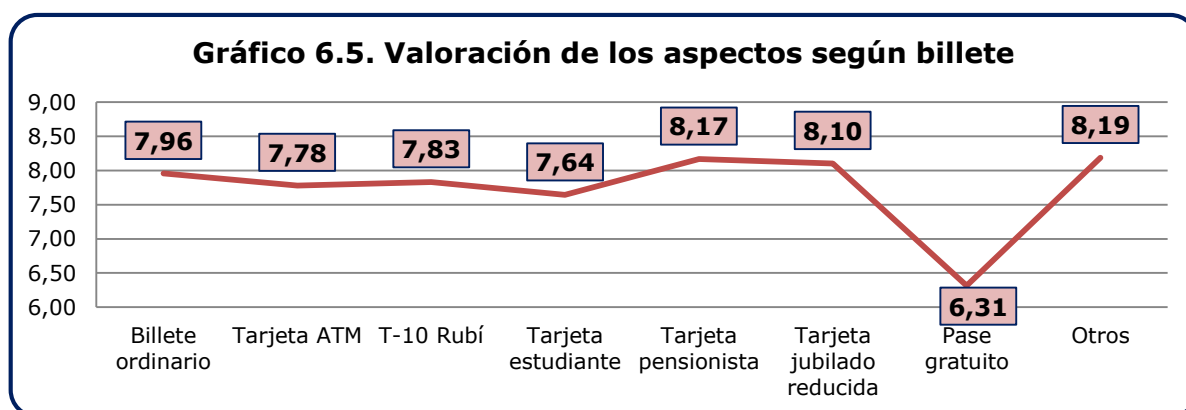
6.4. Valoración de los aspectos según billete

Las valoraciones medias más altas obtenidas según el billete utilizado se dan en la "Tarjeta pensionista" (8,17 puntos) y en la "Tarjeta jubilado reducida" (8,10 puntos), únicos billetes que superan los 8,00 puntos. Por el contrario, la puntuación media más baja se produce en la "Tarjeta estudiante" (7,64 puntos). En estos comentarios no se incluyen los resultados de los billetes "Pase gratuito" y "Otros" por su escaso significado estadístico.

Los valores extremos de la valoración media según el billete utilizado en este viaje son: el valor más elevado se produce el máximo en el aspecto "Estilo de conducción", "Limpieza" y Elementos de seguridad", los tres con 8,76 puntos para los viajeros que utilizan la "Tarjeta jubilado reducida", y el valor más bajo en el aspecto "Precio del billete" con 6,51 puntos para los que utilizan los "Billetes Ordinarios".

Tabla 6.6. Valoración de los Aspectos del Servicio según Título de transporte

ASPECTOS	Billete Ordinario	Tarjeta ATM	T-10 Rubí	Tarjeta estudiante	Tarjeta pensionista	Tarjeta jubilado	Pase gratuito	Otros
Información sobre el servicio	7,92	7,79	7,74	7,54	7,96	7,67	7,00	10,00
Precio de los billetes	6,51	7,06	6,84	6,85	7,89	7,86	10,00	5,00
Itinerario o recorrido de la línea	7,51	7,48	7,46	7,37	8,04	7,95	7,00	9,00
Horario y frecuencia de autob.	7,54	6,78	7,45	6,85	7,69	7,67	0,00	9,00
Correspondencia y facilidad trb	7,46	7,22	7,52	7,08	7,93	8,10	5,00	9,00
Puntualidad	7,76	7,55	7,81	7,25	7,89	8,00	7,00	9,00
Atención al cliente	8,16	7,81	7,93	7,65	8,11	7,71	7,00	9,00
Información en las paradas	8,08	7,79	7,93	7,58	8,24	7,71	7,00	9,00
Adquisición de billetes	7,89	7,38	7,85	7,38	8,00	7,67	7,00	8,00
Validación de billetes	7,73	7,38	7,89	7,52	8,07	7,29	6,00	7,50
Trato del conductor	8,70	8,41	8,12	8,19	8,53	8,57	6,00	9,00
Confort en el bus	8,41	8,23	8,17	8,06	8,38	8,57	7,00	5,00
Estilo de conducción	8,70	8,28	8,06	8,44	8,64	8,76	5,00	8,50
Autobuses adaptados y accesible	8,30	8,46	8,14	8,25	8,62	8,57	7,00	7,50
Limpieza	8,38	8,39	8,31	8,17	8,44	8,76	6,00	7,50
Elementos de seguridad	8,24	8,43	8,07	8,10	8,20	8,76	7,00	9,00
TODOS	7,96	7,78	7,83	7,64	8,17	8,10	6,31	8,19



6.5. Valoración de los aspectos según líneas

Respecto de cada una de las líneas de la Red la Valoración de los aspectos registra los siguientes resultados.

Las líneas en las que la valoración media de los aspectos del servicio son las más elevadas son la L-6 (8,86 puntos), la L-4 (8,21 puntos) y la L-7 (8,11 puntos).

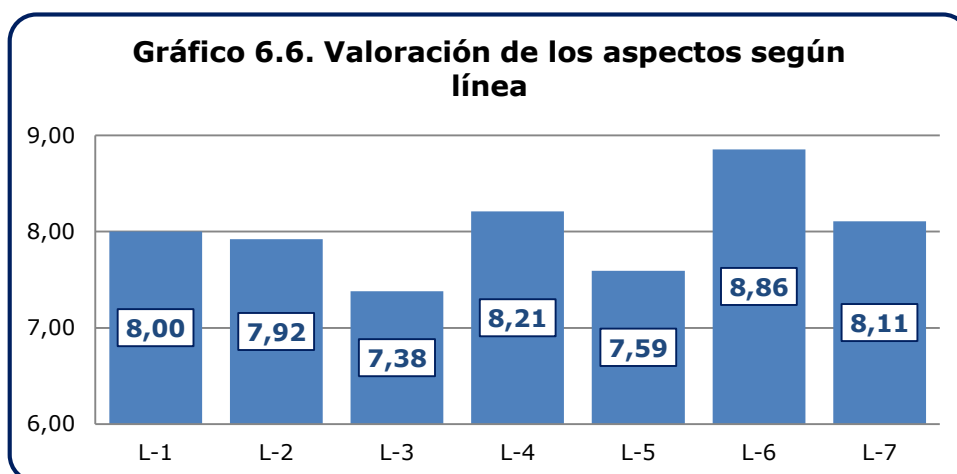
Las líneas en las que la valoración media de los aspectos del servicio son las más bajas son la L-3 (7,38 puntos) y la L-2 (7,92 puntos).

Tabla 6.7. Valoración de los Aspectos del Servicio según Líneas

ASPECTOS	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	MEDIA
Información sobre el servicio	7,96	7,52	7,59	8,15	7,60	8,70	7,40	7,78
Precio de los billetes	7,28	7,00	6,92	7,62	6,26	8,20	7,70	7,06
Itinerario o recorrido de la línea	8,06	7,58	6,65	7,98	7,49	7,80	7,50	7,56
Horario y frecuencia de autobuses	7,41	7,45	5,70	7,97	7,38	7,30	7,60	7,21
Correspondencia y facilidad transbordo	7,48	7,68	6,45	7,95	7,44	8,50	7,90	7,45
Puntualidad	7,77	7,49	7,36	8,09	7,38	9,30	8,00	7,67
Atención al cliente	7,85	7,94	7,55	8,20	7,74	9,00	8,20	7,89
Información en las paradas	7,83	8,07	7,48	8,23	7,62	9,00	8,20	7,88
Adquisición de billetes	7,56	8,16	6,82	8,23	7,26	9,00	8,20	7,66
Validación de billetes	7,41	8,12	6,74	8,27	7,45	9,00	8,20	7,65
Trato del conductor	8,41	8,33	8,53	8,26	8,14	9,10	8,30	8,35
Confort en el bus	8,39	8,22	8,06	8,50	7,81	9,20	8,40	8,22
Estilo de conducción	8,73	8,22	8,38	8,44	7,84	9,40	8,50	8,35
Autobuses adaptados y accesible	8,46	8,36	8,03	8,50	8,16	9,40	8,60	8,34
Limpieza	8,86	8,33	7,79	8,52	8,08	9,40	8,50	8,35
Elementos de seguridad	8,55	8,25	8,02	8,44	7,84	9,40	8,50	8,25
TODOS	8,00	7,92	7,38	8,21	7,59	8,86	8,11	7,86

Los valores extremos, de valoración de los aspectos según líneas, se producen el máximo en los aspectos "Estilo de conducción", "Autobuses adaptados y accesibles", "Limpieza" y "Elementos de seguridad", todos con 9,40 puntos en la línea L-6.

La valoración más baja de un aspecto se registra en el aspecto "Horario y frecuencia de autobuses" con 5,70 puntos en la línea L-3.



En las tablas 6.8 y 6.9 se incluyen los mismos resultados destacando los valores máximos y mínimos de la valoración de los aspectos según aspectos y según líneas, respectivamente.

**Tabla 6.8. Valoración de los Aspectos del Servicio según Líneas.
Valores máximos y mínimos por aspecto.**

ASPECTOS	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	MEDIA
Información sobre el servicio	7,96	7,52	7,59	8,15	7,60	8,70	7,40	7,78
Precio de los billetes	7,28	7,00	6,92	7,62	6,26	8,20	7,70	7,06
Itinerario o recorrido de la línea	8,06	7,58	6,65	7,98	7,49	7,80	7,50	7,56
Horario y frecuencia de autobuses	7,41	7,45	5,70	7,97	7,38	7,30	7,60	7,21
Correspondencia y facilidad transbordo	7,48	7,68	6,45	7,95	7,44	8,50	7,90	7,45
Puntualidad	7,77	7,49	7,36	8,09	7,38	9,30	8,00	7,67
Atención al cliente	7,85	7,94	7,55	8,20	7,74	9,00	8,20	7,89
Información en las paradas	7,83	8,07	7,48	8,23	7,62	9,00	8,20	7,88
Adquisición de billetes	7,56	8,16	6,82	8,23	7,26	9,00	8,20	7,66
Validación de billetes	7,41	8,12	6,74	8,27	7,45	9,00	8,20	7,65
Trato del conductor	8,41	8,33	8,53	8,26	8,14	9,10	8,30	8,35
Confort en el bus	8,39	8,22	8,06	8,50	7,81	9,20	8,40	8,22
Estilo de conducción	8,73	8,22	8,38	8,44	7,84	9,40	8,50	8,35
Autobuses adaptados y accesible	8,46	8,36	8,03	8,50	8,16	9,40	8,60	8,34
Limpieza	8,86	8,33	7,79	8,52	8,08	9,40	8,50	8,35
Elementos de seguridad	8,55	8,25	8,02	8,44	7,84	9,40	8,50	8,25
TODOS	8,00	7,92	7,38	8,21	7,59	8,86	8,11	7,86

Leyenda:

Valores máximos

Valores mínimos



A nivel de líneas:

- En la línea L-6 se produce la puntuación más elevada en 14 de los 16 aspectos, y en la valoración media más elevada.
- En la línea L-1 se registra la puntuación más elevada en 1 de los 16 aspectos.
- En la línea L-4 se obtiene la puntuación más alta en 1 de los 16 aspectos.
- En la línea L-7 se obtiene la puntuación más baja en 1 de los 16 aspectos.
- En la línea L-5 se produce la puntuación más baja en 5 de los 16 aspectos.
- En la línea L-3 se produce la puntuación más baja en 10 de los 16 aspectos y en la valoración media más baja.
- En la línea L-2 no se registra ni la puntuación más alta ni la puntuación más baja en ninguno de los 16 aspectos.

Tabla 6.9. Valoración de los Aspectos del Servicio según Líneas.
Valores máximos y mínimos por líneas.

ASPECTOS	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	MEDIA
Información sobre el servicio	7,96	7,52	7,59	8,15	7,60	8,70	7,40	7,78
Precio de los billetes	7,28	7,00	6,92	7,62	6,26	8,20	7,70	7,06
Itinerario o recorrido de la línea	8,06	7,58	6,65	7,98	7,49	7,80	7,50	7,56
Horario y frecuencia de autobuses	7,41	7,45	5,70	7,97	7,38	7,30	7,60	7,21
Correspondencia y facilidad transbordo	7,48	7,68	6,45	7,95	7,44	8,50	7,90	7,45
Puntualidad	7,77	7,49	7,36	8,09	7,38	9,30	8,00	7,67
Atención al cliente	7,85	7,94	7,55	8,20	7,74	9,00	8,20	7,89
Información en las paradas	7,83	8,07	7,48	8,23	7,62	9,00	8,20	7,88
Adquisición de billetes	7,56	8,16	6,82	8,23	7,26	9,00	8,20	7,66
Validación de billetes	7,41	8,12	6,74	8,27	7,45	9,00	8,20	7,65
Trato del conductor	8,41	8,33	8,53	8,26	8,14	9,10	8,30	8,35
Confort en el bus	8,39	8,22	8,06	8,50	7,81	9,20	8,40	8,22
Estilo de conducción	8,73	8,22	8,38	8,44	7,84	9,40	8,50	8,35
Autobuses adaptados y accesible	8,46	8,36	8,03	8,50	8,16	9,40	8,60	8,34
Limpieza	8,86	8,33	7,79	8,52	8,08	9,40	8,50	8,35
Elementos de seguridad	8,55	8,25	8,02	8,44	7,84	9,40	8,50	8,25
TODOS	8,00	7,92	7,38	8,21	7,59	8,86	8,11	7,86

Leyenda:

Valores máximos

Valores mínimos



A nivel de aspectos:

- El aspecto "Limpieza" registra la valoración más elevada en 3 de las 7 líneas y en la media.
- El aspecto "Autobuses adaptados u accesibles" registra la valoración más elevada en 4 de las 7 líneas.
- El aspecto "Trato del conductor" registra la valoración más elevada en 1 de las 7 líneas.
- El aspecto "Estilo de conducción" registra la valoración más elevada en 1 de las 7 líneas.
- El aspecto "Elementos de seguridad" registra la valoración más elevada en 1 de las 7 líneas.
- El aspecto "Información sobre el servicio" registra la valoración más baja en 1 línea.
- El aspecto "Horario y frecuencia de los autobuses" registra la valoración más baja en 2 de las 7 líneas.
- El aspecto "Precio de los billetes" registra la valoración más baja en 4 de las 7 líneas, y en la valoración media.
- El resto de los aspectos no registran ni valores máximos ni valores mínimos en ninguna de las líneas.

6.6. Valoración de los aspectos según situación laboral

Los "Jubilados" con 8,16 puntos son los viajeros que otorgan la puntuación media más alta de la valoración de los aspectos, seguidos de los "Autónomos" con 7,91 puntos.

En este caso los "Parados" con 7,57 puntos y las "Ama de casa" con 7,69 puntos son los viajeros que otorgan la puntuación media menos alta de la valoración de los aspectos.

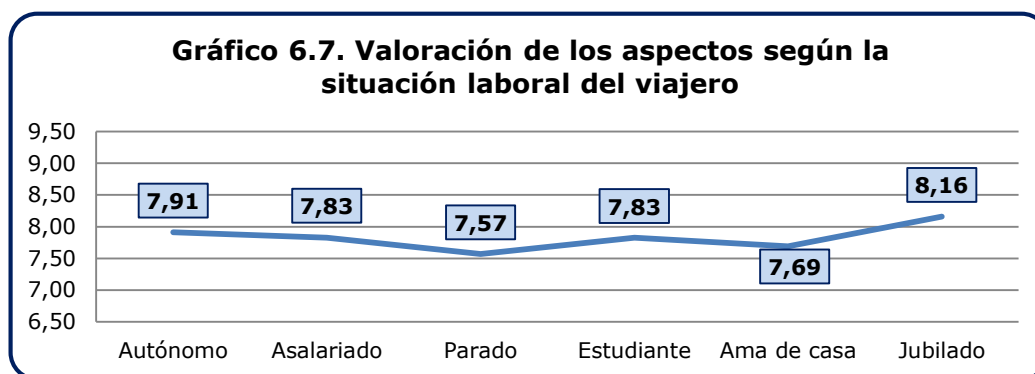
Estos resultados se incluyen en la tabla 6.10 y en el gráfico 6.7

El aspecto con la valoración más elevada es la "Trato del conductor" con 8,83 puntos por el colectivo de "Autónomos".

El aspecto con la valoración más baja es el "Precio de los billetes" con 5,93 puntos para el colectivo de "Ama de casa".

Tabla 6.10. Valoración de los Aspectos del Servicio según situación laboral

ASPECTOS	Autónomo	Asalariado	Parado	Estudiante	Ama de casa	Jubilado
Información sobre el servicio	7,92	7,84	7,55	7,72	7,80	7,84
Precio de los billetes	7,17	6,92	6,50	7,17	5,93	7,80
Itinerario o recorrido de la línea	7,33	7,58	6,98	7,57	7,13	8,04
Horario y frecuencia de autobuses	7,83	7,08	6,84	7,13	6,80	7,75
Correspondencia y facilidad transbordo	7,92	7,42	6,84	7,45	7,33	7,86
Puntualidad	8,42	7,52	7,45	7,55	7,40	8,20
Atención al cliente	7,92	7,92	7,68	7,83	8,13	8,00
Información en las paradas	7,33	7,92	7,75	7,82	8,13	8,03
Adquisición de billetes	7,42	7,56	7,45	7,61	7,73	8,06
Validación de billetes	7,42	7,57	7,57	7,64	7,60	7,94
Trato del conductor	8,83	8,28	8,32	8,36	8,33	8,42
Confort en el bus	8,42	8,31	7,84	8,14	7,87	8,43
Estilo de conducción	8,17	8,31	8,14	8,43	8,47	8,48
Autobuses adaptados y accesible	8,00	8,31	7,95	8,41	8,13	8,68
Limpieza	8,17	8,42	8,23	8,14	8,00	8,67
Elementos de seguridad	8,33	8,31	7,98	8,22	8,27	8,35
PROMEDIO	7,91	7,83	7,57	7,83	7,69	8,16



6.7. Valoración de los aspectos según frecuencia de viaje

Existen pequeñas diferencias en los resultados de la valoración media de los aspectos según la frecuencia de viaje de los encuestados, según se refleja en la tabla 6.11 y en el gráfico 6.8, con un máximo de 7,88 puntos para los usuarios que viajan "De vez en cuando", 7,85 puntos para los viajeros de "A diario" y 7,87 puntos para los viajeros de "Algún día a la semana".

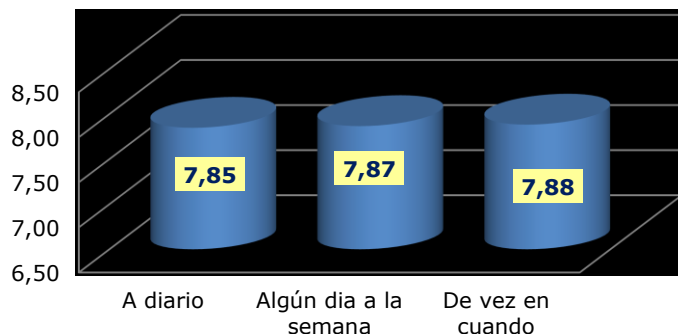
Para los viajeros con frecuencia "A diario" los aspectos más valorados son "Autobuses adaptados y accesibles" y "Limpieza" ambos con 8,37 puntos, y el que tiene la valoración más baja es el "Horario y frecuencia de autobuses" con 7,06 puntos.

Los viajeros con frecuencia "Algún día a la semana" indican que los aspectos más valorados son el "Confort en el autobús" y el "Estilo de conducción" ambos con 8,28 puntos, y el que tiene menor valoración es el "Precio" con 7,07 puntos.

Mientras que para los viajeros con frecuencia "De vez en cuando" los 3 aspectos más valorados son el "Trato del conductor" con 8,65 puntos y el "Estilo de conducción" con 8,56 puntos, y el que menos valoración recibe es también el "Precio de los billetes" con 6,67 puntos.

Tabla 6.11. Valoración de los Aspectos del Servicio según frecuencia de viaje

ASPECTOS	A diario	Algún día a la semana	De vez en cuando	TOTAL
Información sobre el servicio	7,83	7,70	7,63	7,78
Precio de los billetes	7,13	7,07	6,67	7,06
Itinerario o recorrido de la línea	7,55	7,62	7,56	7,56
Horario y frecuencia de autobuses	7,06	7,55	7,46	7,21
Correspondencia y facilidad transbordo	7,37	7,66	7,52	7,45
Puntualidad	7,57	7,92	7,83	7,67
Atención al cliente	7,91	7,82	7,92	7,89
Información en las paradas	7,90	7,86	7,85	7,88
Adquisición de billetes	7,68	7,62	7,58	7,66
Validación de billetes	7,69	7,61	7,52	7,65
Trato del conductor	8,33	8,24	8,65	8,35
Confort en el bus	8,18	8,28	8,38	8,22
Estilo de conducción	8,33	8,28	8,56	8,35
Autobuses adaptados y accesible	8,37	8,27	8,29	8,34
Limpieza	8,37	8,18	8,50	8,35
Elementos de seguridad	8,28	8,18	8,21	8,25
PROMEDIO	7,85	7,87	7,88	7,86

Gráfico 6.8. Valoración de los aspectos según frecuencia de viaje

6.8. Valoraciones de los aspectos agrupadas por atributos

Se agrupan los 16 aspectos, que permiten la valoración de la calidad del servicio ofrecido, en los siguientes atributos de calidad:

- **Información/comunicación**
 - Información sobre el servicio
 - Atención al cliente
 - Información en paradas
 - Adquisición de billetes
- **Planificación y diseño**
 - Precio de billetes
 - Itinerario o recorrido de la línea
 - Horario y frecuencia de autobuses
 - Correspondencia y facilidad de transbordos
 - Puntualidad
- **Vehículo/conducción**
 - Validación de billetes
 - Trato del conductor
 - Confort en el autobús
 - Estilo de conducción
 - Autobuses adaptados y accesibles
 - Limpieza
 - Elementos de seguridad

Los resultados globales de los atributos se incluyen en la tabla 6.12.

Tabla 6.12. Valoración de los Atributos del Servicio

ATRIBUTOS	VALOR
Información /comunicación	7,80
Planificación y diseño	7,39
Vehículo/conducción	8,22
TODOS	7,86

A nivel de línea los resultados se recogen en la tabla 6.13.

Tabla 6.13. Valoración de los Atributos del Servicio según líneas

ATRIBUTOS	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	TOTAL
Información /comunicación	7,80	7,92	7,36	8,20	7,55	8,93	8,00	7,80
Planificación y diseño	7,60	7,44	6,62	7,92	7,19	8,22	7,74	7,39
Vehículo/conducción	8,40	8,26	7,94	8,42	7,90	9,27	8,43	8,22
TODOS	8,00	7,92	7,38	8,21	7,59	8,86	8,11	7,86

El atributo “Información/comunicación” registra su valoración más elevada en la línea L-6 con 8,93 puntos y su valoración más baja en la línea L-3 con 7,36 puntos.

El atributo “Planificación y diseño” registra su valoración más elevada en la línea L-6 con 8,22 puntos y su valoración más baja en la línea L-3 con 6,62 puntos.

El atributo “Vehículo/conducción” registra su valoración más elevada en la línea L-6 con 9,27 puntos y su valoración más baja en la línea L-5 con 7,90 puntos.

7. Vinculación entre Importancia y Valoración de los aspectos del servicio

La relación entre los resultados de la Importancia y la Valoración media obtenida se incluye en las siguientes tablas y gráfico. El **GAP** medio, o diferencia entre valoración e importancia, es de **-0,84 puntos** para el conjunto de los aspectos.

Tabla 7.1. Importancia y Valoración

ASPECTOS	IMPORTANCIA	VALORACIÓN	DIF. VAL-IMP
Información sobre el servicio	8,40	7,78	-0,62
Precio de los billetes	8,73	7,06	-1,68
Itinerario o recorrido de la línea	8,76	7,56	-1,20
Horario y frecuencia de autobuses	9,10	7,21	-1,90
Correspondencia y facilidad transbordo	8,77	7,45	-1,32
Puntualidad	9,31	7,67	-1,64
Atención al cliente	8,28	7,89	-0,39
Información en las paradas	8,22	7,88	-0,33
Adquisición de billetes	8,07	7,66	-0,42
Validación de billetes	8,04	7,65	-0,39
Trato del conductor	8,74	8,35	-0,39
Confort en el bus	8,76	8,22	-0,53
Estilo de conducción	8,87	8,35	-0,52
Autobuses adaptados y accesible	8,91	8,34	-0,56
Limpieza	8,95	8,35	-0,59
Elementos de seguridad	9,19	8,25	-0,94
TODOS	8,69	7,86	-0,84

Tabla 7.1b. Importancia y Valoración. Ordenada según DIF.

ASPECTOS	IMPORTANCIA	VALORACIÓN	DIF. VAL-IMP
Horario y frecuencia de autobuses	9,10	7,21	-1,90
Precio de los billetes	8,73	7,06	-1,68
Puntualidad	9,31	7,67	-1,64
Correspondencia y facilidad transbordo	8,77	7,45	-1,32
Itinerario o recorrido de la línea	8,76	7,56	-1,20
Elementos de seguridad	9,19	8,25	-0,94
Información sobre el servicio	8,40	7,78	-0,62
Limpieza	8,95	8,35	-0,59
Autobuses adaptados y accesible	8,91	8,34	-0,56
Confort en el bus	8,76	8,22	-0,53
Estilo de conducción	8,87	8,35	-0,52
Adquisición de billetes	8,07	7,66	-0,42
Atención al cliente	8,28	7,89	-0,39
Trato del conductor	8,74	8,35	-0,39
Validación de billetes	8,04	7,65	-0,39
Información en las paradas	8,22	7,88	-0,33
TODOS	8,69	7,86	-0,84

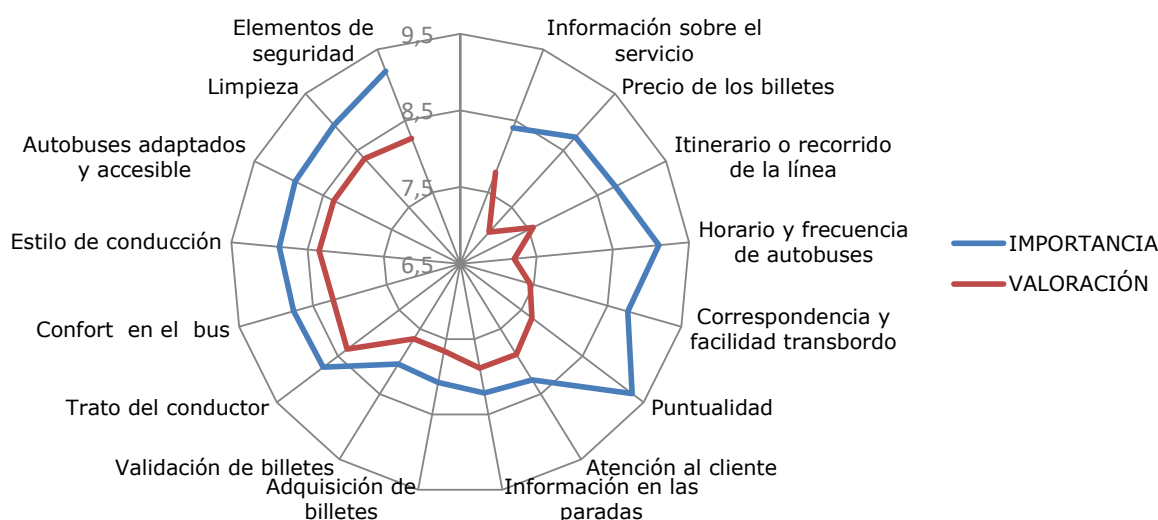
Todos los aspectos tienen una puntuación de la importancia más elevada que la de la valoración

Las diferencias negativas más altas entre valoración e importancia se producen en los aspectos: "Horario y frecuencia de autobuses" (-1,90 puntos), "Precio de billetes" (-1,68 puntos), y "Puntualidad" (-1,64 puntos). Son los mismos aspectos que el pasado año, aunque cambiados de orden los 2 primeros.

Por el contrario, la diferencia negativa más baja se obtiene en el aspecto "Información en las paradas" (-0,33 puntos).

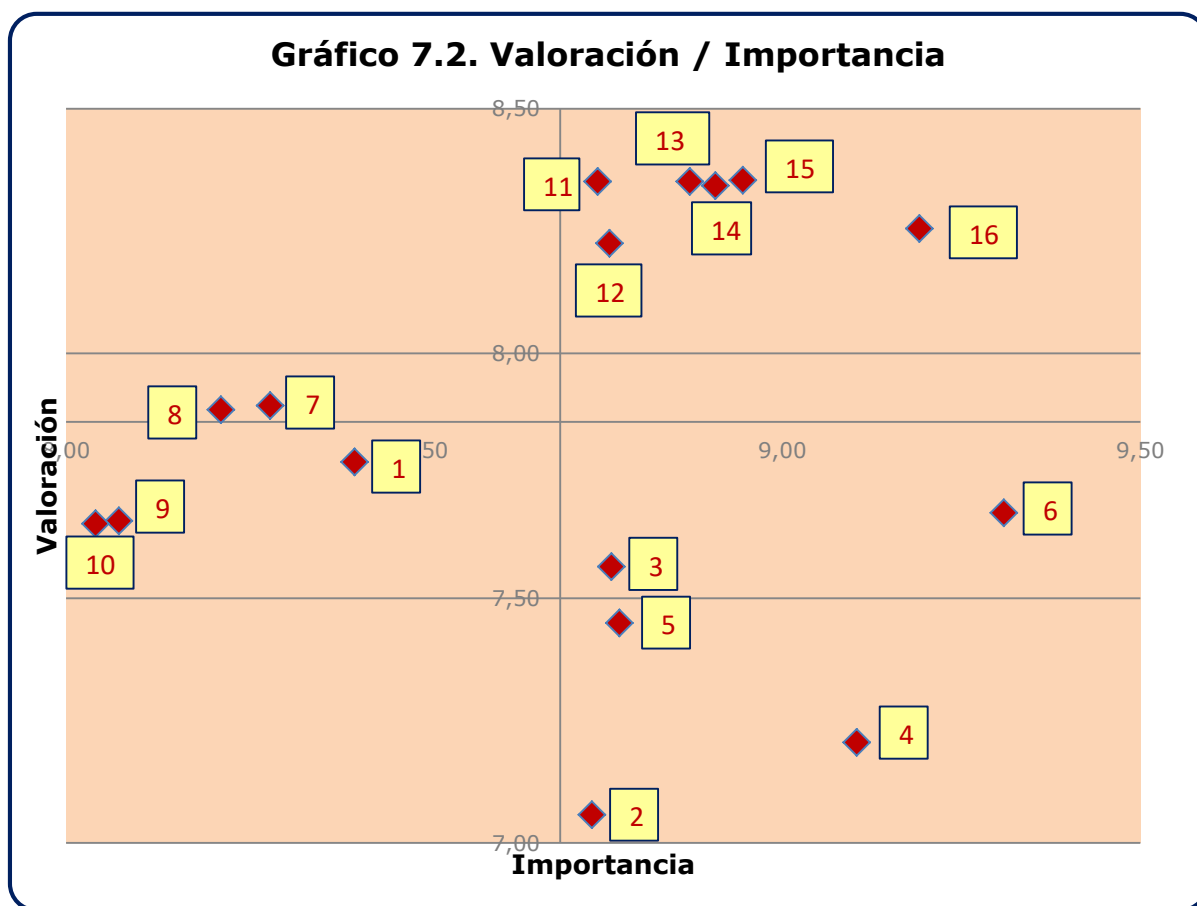
En el gráfico 7.1 se representa la relación entre la Importancia y la Valoración de los aspectos.

Gráfico 7.1. Vinculación Valoración/Importancia



Con objeto de determinar aquellos aspectos que pudieran requerir algunas medidas de mejora, con diferentes niveles de prioridad, se determina mediante el gráfico 7.2 (dispersograma) la relación existente entre la valoración y la importancia, realizado a partir de los resultados incluidos en la tabla 7.1. Los ejes de las variables están situados en los puntos de sus valores medios.

Para poder expresar con mayor claridad esta tabla los puntos significan los aspectos, los cuales se han numerado en su orden natural de las tablas.



Los cuadrantes del gráfico 7.2, se configuran a partir de los valores medios obtenidos para Valoración e Importancia de los aspectos considerados.

En cada uno de los cuadrantes resultantes en el gráfico anterior pueden aparecer varios de los 16 aspectos. Estos cuadrantes indican las siguientes prioridades de actuación:

- **Aspectos que tienen una Alta Importancia y una Menor Valoración.**
Representan los puntos relativamente débiles de la calidad del servicio ofrecido y reclaman una atención inmediata por los clientes.
 - 2. Precio de los billetes
 - 3. Itinerario o recorrido de la línea
 - 4. Horario y frecuencia de los autobuses
 - 5. Correspondencia y facilidad de transbordos
 - 6. Puntualidad
- **Aspectos que tienen un Menor Importancia y una Menor Valoración.**
Reclaman acciones de mejora pero con menor prioridad que los anteriores:
 - 1. Información sobre el servicio
 - 9. Adquisición de billetes
 - 10. Validación de billetes

- **Aspectos que tienen una Alta Importancia y también una Alta Valoración.** Son los denominados relativamente puntos fuertes del servicio, en opinión de los usuarios:
 - 11. Trato del conductor
 - 12. Confort en el autobús
 - 13. Estilo de conducción
 - 14. Autobuses adaptados y accesibles
 - 15. Limpieza
 - 16. Elementos de seguridad

- **Aspectos que tienen una Menor Importancia y una Alta Valoración.** Son los denominados puntos fuertes del servicio, en opinión de los usuarios:
 - 7. Atención al cliente
 - 8. Información en las paradas

8. Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)

El Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) mide la Calidad del Servicio prestado desde el punto de vista de los usuarios como la calidad de servicio esperado y la calidad de servicio recibido.

Este índice se determina como el cociente de la sumatoria de los productos de las importancias por las valoraciones, de cada aspecto, dividido por la sumatoria de las importancias de los aspectos, según se recoge en la siguiente fórmula:

$$\text{ISC} = \frac{(\text{Imp A1} \times \text{Val A1})_i + (\text{Imp A2} \times \text{Val A2})_i + \dots + (\text{Imp A10} \times \text{Val A10})_i}{(\text{Imp A1} + \text{Imp A2} + \dots + \text{Imp A10})_i}$$

Siendo:

(Imp A1)_I = Importancia del Aspecto 1 para cada individuo.

(Val A1)_I = Valoración del Aspecto 1 para cada individuo.

El ISC se calcula y aplica en los siguientes niveles:

- Global
- Individuo
- Línea
- Aspecto

Además, se determina también según las diferentes variables de clasificación utilizadas en el estudio.

Se calculan y presentan 2 valores del ISC.

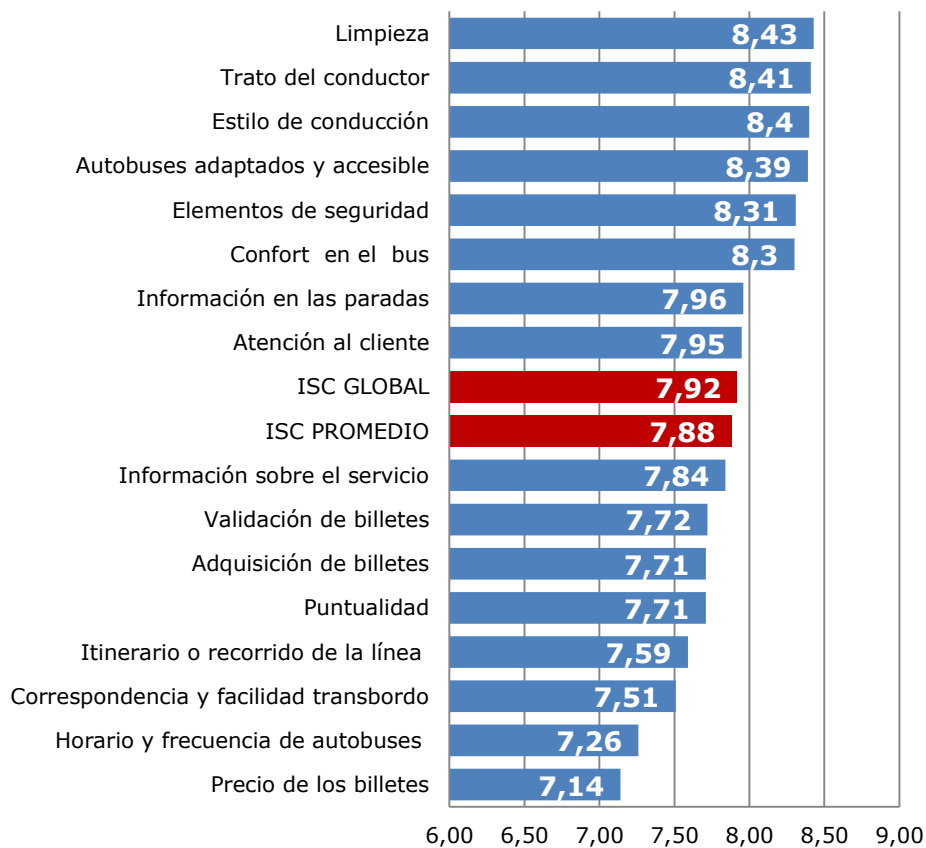
- En primer lugar se calcula para la totalidad de los viajeros, denominado **ISC GLOBAL**.
- En un segundo término se calcula el promedio de los ISC de cada viajero, y se denomina **ISC PROMEDIO**.

El **ISC GLOBAL** de **Rubíbus**, en el año 2017, obtiene una puntuación de **7,92** puntos, ligeramente superior a los 7,85 puntos de 2016, con una subida de +0,07 puntos, y un **ISC PROMEDIO** de **7,88** puntos, también algo superior a los 7,82 puntos obtenidos en 2016, con una subida de +0,06 puntos.

Tabla 8.1. Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) por aspecto

ASPECTOS	ISC 2017	ISC 2016	ISC 2017 - 2016
Información sobre el servicio	7,84	8,11	-0,27
Precio de los billetes	7,14	7,63	-0,49
Itinerario o recorrido de la línea	7,59	7,20	0,39
Horario y frecuencia de autobuses	7,26	6,67	0,59
Correspondencia y facilidad transbordo	7,51	7,77	-0,26
Puntualidad	7,71	8,16	-0,45
Atención al cliente	7,95	7,58	0,37
Información en las paradas	7,96	7,96	0,00
Adquisición de billetes	7,71	8,11	-0,40
Validación de billetes	7,72	8,13	-0,41
Trato del conductor	8,41	8,27	0,14
Confort en el bus	8,30	7,85	0,45
Estilo de conducción	8,40	8,55	-0,15
Autobuses adaptados y accesible	8,39	7,93	0,46
Limpieza	8,43		
Elementos de seguridad	8,31		
ISC GLOBAL	7,92	7,85	0,07
ISC PROMEDIO	7,88	7,82	0,06

Gráfico 8.1. ISC por aspecto



El ISC más alto se obtiene en el aspecto "Limpieza" (8,43 puntos) mientras que el más bajo se produce en el aspecto "Precio de los billetes" (7,14 puntos).

Respecto del año pasado el ISC ha subido en 6 aspectos, destacando "Horario y frecuencia de autobuses" (+0,59 puntos), "Autobuses adaptados y accesibles" (+0,46 puntos), "Confort en el autobús" (+0,45 puntos) e "Itinerario o recorrido de la línea" (+0,39 puntos)

Mientras que el ISC ha bajado en 7 aspectos, destacando "Precio de los billetes" (-0,49 puntos), "Puntualidad" (-0,45 puntos), "Validación de billetes" (-0,41 puntos) y "Adquisición de billetes" (-0,40 puntos)

El aspecto "Información en las paradas" tiene el mismo resultado que en 2016.

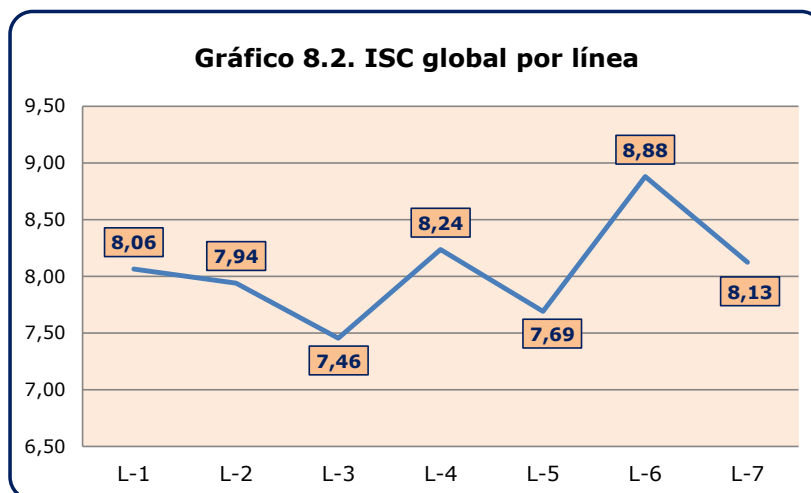
8.1. Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) según líneas

A nivel de líneas, los resultados se recogen en la siguiente tabla, donde se incluyen el ISC Global y el ISC Promedio:

Tabla 8.2. ISC por Líneas

LÍNEAS	ISC Global	ISC Promedio
L-1	8,06	8,03
L-2	7,94	7,91
L-3	7,46	7,42
L-4	8,24	8,21
L-5	7,69	7,65
L-6	8,88	8,86
L-7	8,13	8,11
TODAS	7,92	7,88

El ISC Global más alto se recoge en las líneas L-6 y L-4 con una puntuación de 8,88 y 8,24, respectivamente. En la línea L-3 se obtiene el ISC Global más bajo, con 7,46 puntos.



8.2. Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) según líneas y aspectos

Por último, se ha elaborado la siguiente tabla en la que se recoge el ISC global de cada aspecto en cada línea.

Se han remarcado los 5 valores más altos en color verde (iguales o superiores a 9,30 puntos) y los 5 valores más bajos en color rojo (inferiores o iguales a 6,90 puntos).

Los 5 valores del ISC por línea y aspecto más altos recaen todos en la línea L-6 en los aspectos "Elementos de seguridad" (9,43 puntos), "Estilo de conducción" (9,41 puntos), "Autobuses adaptados y accesibles" (9,41 puntos), "Limpieza" (9,39 puntos) y "Puntualidad" (9,30 puntos).

Mientras que los 5 valores del ISC por línea y aspecto más bajos recaen en los aspectos "Precio de los billetes" en la línea L-5 (6,42 puntos), y en la línea L-3 los aspectos "Horario y frecuencia de los autobuses" (5,74 puntos), "Correspondencia y facilidad de transbordo" (6,45 puntos), "Itinerario o recorrido de la línea" (6,66 puntos) y "Validación de billetes" (6,85 puntos).

Tabla 8.3. ISC por Líneas y Aspectos

ASPECTOS	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	TOTAL
Información sobre el servicio	8,08	7,58	7,62	8,20	7,62	8,74	7,53	7,84
Precio de los billetes	7,37	7,01	6,99	7,66	6,42	8,24	7,73	7,14
Itinerario o recorrido de la línea	8,06	7,62	6,66	8,01	7,55	7,82	7,46	7,59
Horario y frecuencia de autobuses	7,46	7,47	5,74	7,95	7,50	7,41	7,61	7,26
Correspondencia y facilidad transbordo	7,58	7,74	6,45	7,95	7,57	8,58	7,89	7,51
Puntualidad	7,85	7,50	7,45	8,08	7,38	9,30	8,03	7,71
Atención al cliente	7,95	7,95	7,58	8,25	7,81	9,02	8,22	7,95
Información en las paradas	7,94	8,12	7,54	8,28	7,71	9,01	8,24	7,96
Adquisición de billetes	7,56	8,18	6,92	8,29	7,36	8,99	8,24	7,71
Validación de billetes	7,44	8,15	6,85	8,32	7,52	8,99	8,22	7,72
Trato del conductor	8,44	8,36	8,64	8,29	8,24	9,10	8,30	8,41
Confort en el bus	8,44	8,25	8,16	8,54	7,95	9,18	8,38	8,30
Estilo de conducción	8,74	8,25	8,49	8,48	7,89	9,41	8,47	8,40
Autobuses adaptados y accesible	8,48	8,40	8,12	8,53	8,22	9,41	8,64	8,39
Limpieza	8,90	8,36	7,87	8,54	8,23	9,39	8,54	8,43
Elementos de seguridad	8,58	8,26	8,07	8,46	8,00	9,43	8,54	8,31
GLOBAL	8,06	7,94	7,46	8,24	7,69	8,88	8,13	7,92
PROMEDIO	8,03	7,91	7,42	8,21	7,65	8,86	8,11	7,88