



1.20 CALIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO

En apartados anteriores se ha analizado la valoración global del servicio, en el presente se muestra la calificación de los diferentes aspectos del servicio. En la tabla se muestran los estadísticos básicos de cada uno de los aspectos (media, mediana, desviación típica, mínimo y máximo), mientras que en el gráfico se muestran las medias de cada aspecto comparadas con la media global del servicio (media obtenida del total de calificaciones).

	N		Media	Mediana	Desv. tip.	Mínimo	Máximo
	Validos	Perdidos					
Calificación de la Información	1650	70	6,77	7,00	2,132	0	10
Calificación de la puntualidad	1705	15	7,55	8,00	1,643	0	10
Calificación de la seguridad	1716	2	7,68	8,00	1,639	0	10
Calificación del trato de los conductores	1698	22	8,12	8,00	1,608	0	10
Calificación de la limpieza	1703	17	7,24	7,00	1,703	0	10
Calificación del espacio	1708	12	7,02	7,00	1,912	0	10
Calificación de la temperatura en el interior de los autobuses	1705	15	7,22	8,00	1,957	0	10
Calificación de la facilidad de acceso y salida del autobús	1704	16	7,17	8,00	1,950	0	10
Calificación de la tarifas	1709	11	5,02	5,00	2,570	0	10
Calificación de la rapidez	1701	19	7,19	8,00	1,874	0	10
Calificación de la frecuencia	1687	33	6,13	6,00	2,359	0	10
Calificación de la proximidad	1703	17	7,22	8,00	2,055	0	10
Calificación de los horarios	1694	26	6,26	7,00	2,384	0	10
Calificación global	1541	179	6,95	7,15	1,303	2	10

Se observa que el aspecto del servicio “trato de los conductores” es el mejor valorado; por el contrario “las tarifas” obtiene la calificación media más baja.

La mayoría de los aspectos del servicio obtienen calificaciones medias superiores a la calificación media global.

Calificación global:

- Los usuarios aprueban, en general, el servicio público de autobús metropolitano, la calificación global media es de 6,95.
- En cuanto a la mediana (dato que deja por debajo el 50% de los casos) se sitúa en 7 lo que puede interpretarse como un dato positivo puesto que la mitad de las valoraciones se encuentran por encima del 7.

Tabla 1.51



Gráfico 1.15