

2. RESULTADOS SENCILLOS



2.24 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).

CLASIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO - ESTADÍSTICOS

	N		Media	Mediana	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
	Válidos	Perdidos					
Calificación de la información	1711	9	6,79	7,00	1,981	0	10
Calificación de la puntualidad	1713	7	7,50	8,00	1,802	0	10
Calificación de la seguridad	1718	2	7,61	8,00	1,811	0	10
Calificación del trato de los conductores	1719	1	8,08	8,00	1,531	0	10
Calificación de la limpieza	1717	3	7,17	7,00	1,833	0	10
Calificación del espacio	1716	4	6,96	7,00	1,805	0	10
Calificación de la temperatura en el interior de los autobuses	1718	2	7,13	7,00	1,585	0	10
Calificación de la facilidad de acceso y salida del autobús	1714	6	7,09	7,00	1,855	0	10
Calificación de la tarifas	1716	4	4,93	5,00	2,296	0	10
Calificación de la rapidez	1709	11	7,09	7,00	1,540	1	10
Calificación de la frecuencia	1894	28	6,17	7,00	2,090	0	10
Calificación de la proximidad	1710	10	7,24	7,00	1,952	0	10
Calificación de los horarios	1702	18	6,33	7,00	2,180	0	10
Calificación global	1853	87	6,92	7,00	1,350	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 6,92.
- 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 2.51

CALIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO



Gráfico 2.15

