

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (ISC) DE LAS LÍNEAS DEL TRANSPORTE URBANO DE RUBÍ (2022)



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	10
3.1.	Frecuencia de la utilización del autobús	10
3.2.	Billetes utilizados en este viaje	12
3.3.	Motivos del viaje en autobús	16
3.4.	Situación laboral actual.	19
3.5.	Otro medio de transporte alternativo	22
3.6.	Seguiría utilizando el servicio de autobús habitualmente	23
4.	Valoración Global del servicio	24
4.1.	Valoración Global del Servicio según línea	24
4.2.	Valoración Global del Servicio según edad	26
4.3.	Valoración Global del Servicio según género	27
4.4.	Valoración Global del Servicio según billete	29
4.5.	Valoración Global del Servicio según motivo del viaje	29
4.6.	Valoración Global del Servicio según frecuencia de viaje	30
4.7.	Valoración Global del Servicio según situación laboral	31
4.8.	Seguridad viajando en transporte público	32
5.	Importancia de los aspectos del servicio	33
5.1.	Importancia de los aspectos según género	35
5.2.	Importancia de los aspectos según edad	36
5.3.	Importancia de los aspectos según motivo del viaje	37
5.4.	Importancia de los aspectos según billete	39
5.5.	Importancia de los aspectos según línea	40
5.6.	Importancia de los aspectos según situación laboral	43
5.7.	Importancia de los aspectos según frecuencia de viaje	44
6.	Valoración de los aspectos del servicio	46
6.1.	Valoración de los aspectos según género	48
6.2.	Valoración de los aspectos según edad	49
6.3.	Valoración de los aspectos según motivo del viaje	50
6.4.	Valoración de los aspectos según billete	52
6.5.	Valoración de los aspectos según línea	53
6.6.	Valoración de los aspectos según situación laboral	56
6.7.	Valoración de los aspectos según frecuencia de viaje	57
6.8.	Valoración de los aspectos agrupados por atributos	58
7.	Vinculación entre Importancia y Valoración de los aspectos del servicio	61
8.	Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)	64
8.1.	Índice de Satisfacción del Cliente según líneas	66
8.2.	Índice de Satisfacción del Cliente según líneas y aspectos	66
9.	Seguridad en el transporte público	68
9.1.	Seguridad a bordo del autobús	68
9.2.	Seguridad en las paradas	68
9.3.	Motivos de inseguridad	69

1. Introducción y trabajo de campo

Count Transport 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, y 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 otros realizados en años anteriores en Rubí, y también a otros efectuados en redes de autobuses urbanos de viajeros de otras poblaciones, por **Count Transport**.

El trabajo de encuesta se ha desarrollado en 3 días laborables consecutivos, **los días 8, 9 Y 10 de noviembre de 2022**, que representan al día laborable medio de otoño, 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.

1.1. La oferta de líneas de Rubibus

La oferta de líneas de **Rubibus** en noviembre de 2022, 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 diaria, por línea y total red, calculados según comentario anterior, con los datos facilitados por **Rubibus** ascendieron a 9.932 viajeros, con una distribución por líneas según se incluye en la siguiente tabla.

Tabla 1.1. Demanda por líneas en 2022

LÍNEA	Demanda 2022
1	1.760
2	1.943
3	1.945
4	1.771
5	1.746
6	337
7	430
TOTAL	9.932

Fuente: Rubibus, datos de los días de la encuesta en cada línea.

1.3. Distribución muestral de la encuesta

Se ha obtenido una muestra de 400 encuestas válidas, el valor requerido por la dirección del estudio, lo que proporciona unos resultados globales con un error del $\pm 4,80\%$, para un margen de confianza del 95,5%.

Este año la demanda ha experimentado un aumento, respecto de la registrada el pasado año.

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 2020

Líneas	Demanda	Muestra	% Encuestados	% Error Muestral
L-1	1.760	70	17,72%	11,48%
L-2	1.943	73	19,56%	11,26%
L-3	1.945	77	19,58%	10,95%
L-4	1.771	66	17,83%	11,84%
L-5	1.746	64	17,58%	12,03%
L-6	337	24	3,39%	19,31%
L-7	430	26	4,33%	18,65%
TOTAL	9.932	400	100,00%	4,80%

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	170	42,70%
Mujer	230	57,50%
TOTAL	400	100,00%

Se aprecia una mayor cuota de mujeres encuestadas (57,50%) frente a la de los hombres (42,70%).

A nivel de líneas, las muestras difieren sensiblemente. Excepto en la Línea L-7, en todas las líneas predominan las mujeres encuestadas frente a los hombres.

Se alcanza la mayor diferencia entre géneros en la línea L-6 con un 20,83% de hombres y un 79,17% de mujeres encuestadas. Estos resultados se incluyen en la tabla 2.2.

Tabla 2.2. Distribución de la muestra según Género y Líneas

Líneas	% Hombres	% Mujeres	% TOTAL
L-1	42,86%	57,14%	100,00%
L-2	41,10%	58,90%	100,00%
L-3	44,16%	55,84%	100,00%
L-4	46,97%	53,03%	100,00%
L-5	40,63%	59,38%	100,00%
L-6	20,83%	79,17%	100,00%
L-7	53,85%	46,15%	100,00%
TOTAL	42,50%	57,50%	100,00%

2.2. Población encuestada según edad

En la distribución de viajeros encuestados según edad predomina el grupo de edad **De 25 a 39 años** (29,75%), seguido del grupo **De 18 a 24 años** con el 29,25% de los encuestados, y de los viajeros **De 40 a 64 años** (24,50%). 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	29	7,25%
De 18 a 24 años	117	29,25%
De 25 a 39 años	119	29,75%
De 40 a 64 años	98	24,50%
65 o más años	37	9,25%
TOTAL	400	100,00%

Asignando, un valor medio de 16,5 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 36,7 años, valor inferior a los 43,8 años registrados el año pasado.

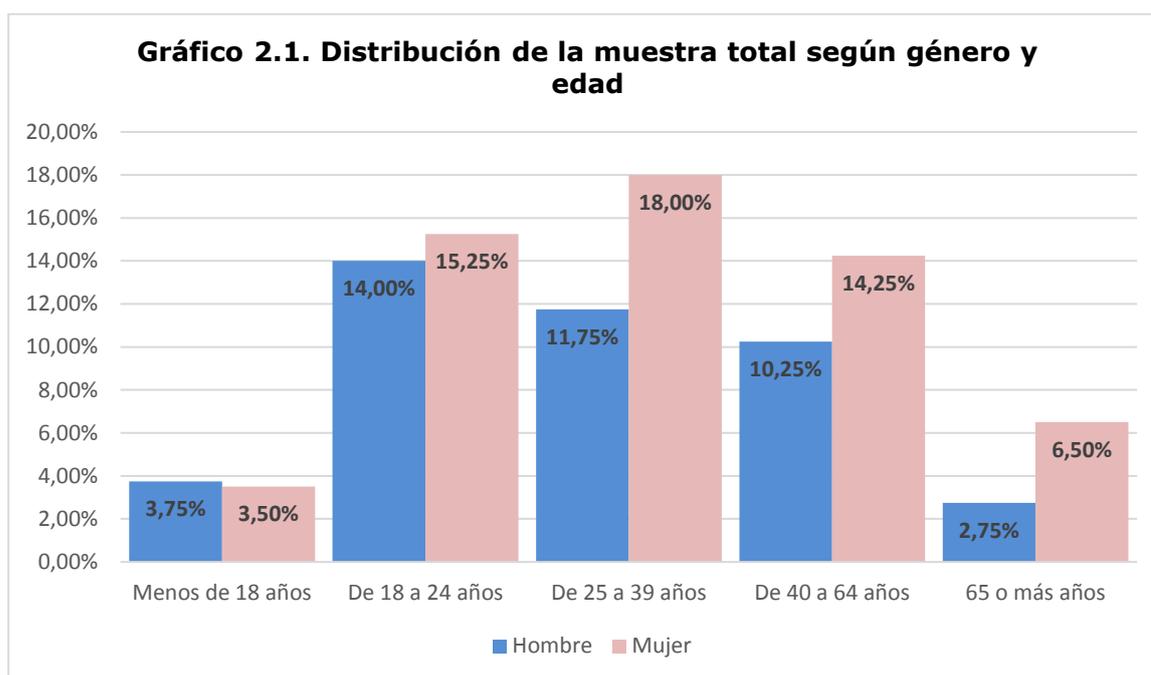
La distribución muestral total según edad y género se incluye en la siguiente tabla.

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

Edad	% Hombres	% Mujeres	% TOTAL
Menos de 18 años	3,75%	3,50%	7,25%
De 18 a 24 años	14,00%	15,25%	29,25%
De 25 a 39 años	11,75%	18,00%	29,75%
De 40 a 64 años	10,25%	14,25%	24,50%
65 o más años	2,75%	6,50%	9,25%
TOTAL	42,50%	57,50%	100,00%

En todos los grupos de edad, a mayor edad, mayor % de mujeres.

El mayor grupo de viajeros encuestados corresponde a "Mujeres" **De 25 a 39 años** con un 18,00% de la muestra.



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

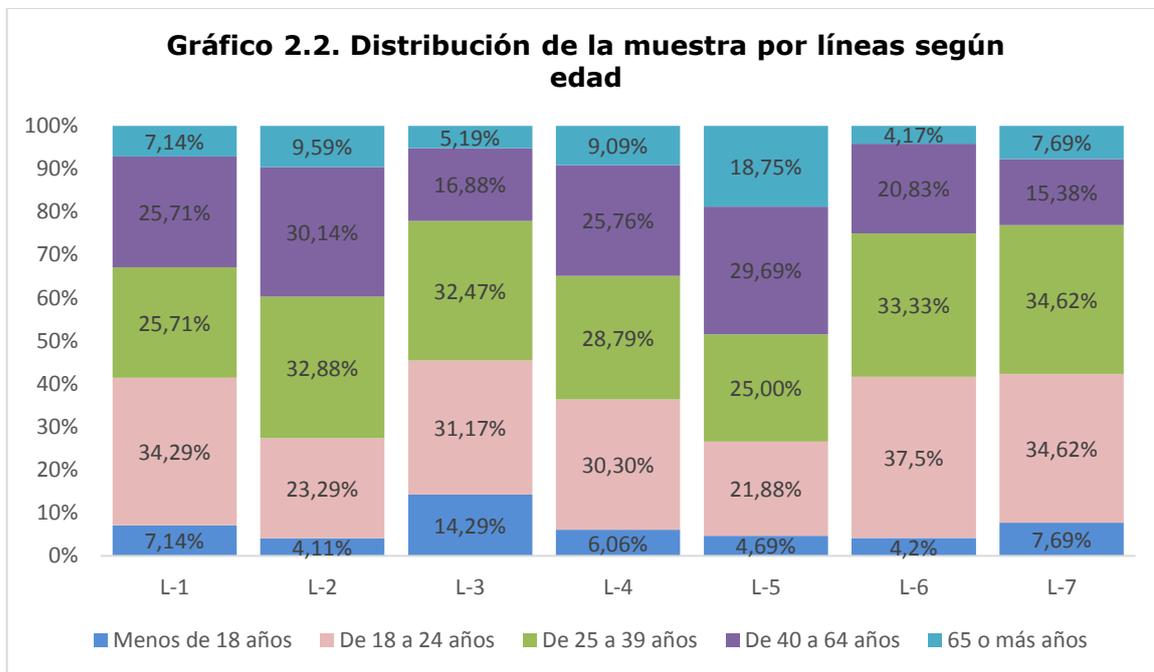
Edad	% Hombres	% Mujeres	% TOTAL
Menos de 18 años	8,82%	6,09%	7,25%
De 18 a 24 años	32,94%	26,52%	29,25%
De 25 a 39 años	27,65%	31,30%	29,75%
De 40 a 64 años	24,12%	24,78%	24,50%
65 o más años	6,47%	11,30%	9,25%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

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	7,14%	4,11%	14,29%	6,06%	4,69%	4,17%	7,69%	7,25%
De 18 a 24 años	34,29%	23,29%	31,17%	30,30%	21,88%	37,50%	34,62%	29,25%
De 25 a 39 años	25,71%	32,88%	32,47%	28,79%	25,00%	33,33%	34,62%	29,75%
De 40 a 64 años	25,71%	30,14%	16,88%	25,76%	29,69%	20,83%	15,38%	24,50%
65 o más años	7,14%	9,59%	5,19%	9,09%	18,75%	4,17%	7,69%	9,25%
TOTAL	100,00%							

A les línies L-1 i L-4 predominen els viatgers de 18 a 24 anys; a les línies L-2 i L-3 els de 25 a 39 anys; i a L-5 els de 40 a 64 anys; que és també on hi ha més viatgers de més edat. A la L-6 hi ha empat entre els de 18 a 24 anys i dels de 25 a 39 anys.



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

El 63% de los usuarios del autobús lo utilizan "A diario", al menos 5 veces por semana, y el 25,75% lo hace "Algún día a la semana". El 11,25% de los viajeros utiliza el autobús "De vez en cuando".

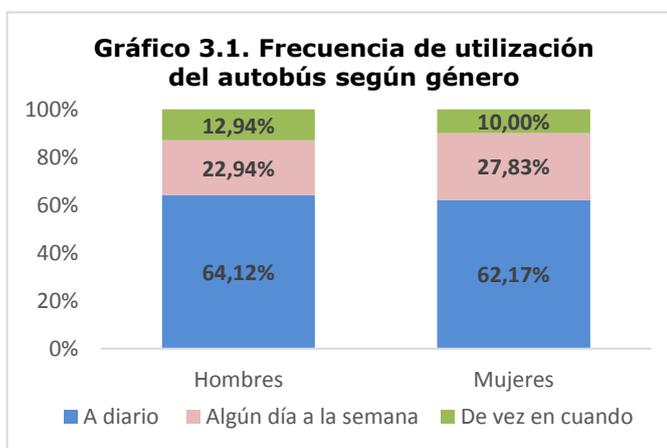
Tabla 3.1. Frecuencia de viaje

FRECUENCIA	%
A diario (más de 4 días a la semana)	63,00%
Algún día a la semana (de 1 a 4 días)	25,75%
De vez en cuando (menos de 1 día/semana)	11,25%
TOTAL	100,00%

No hay diferencias estadísticamente significativas entre la frecuencia de uso del bus y el género de los encuestados.

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

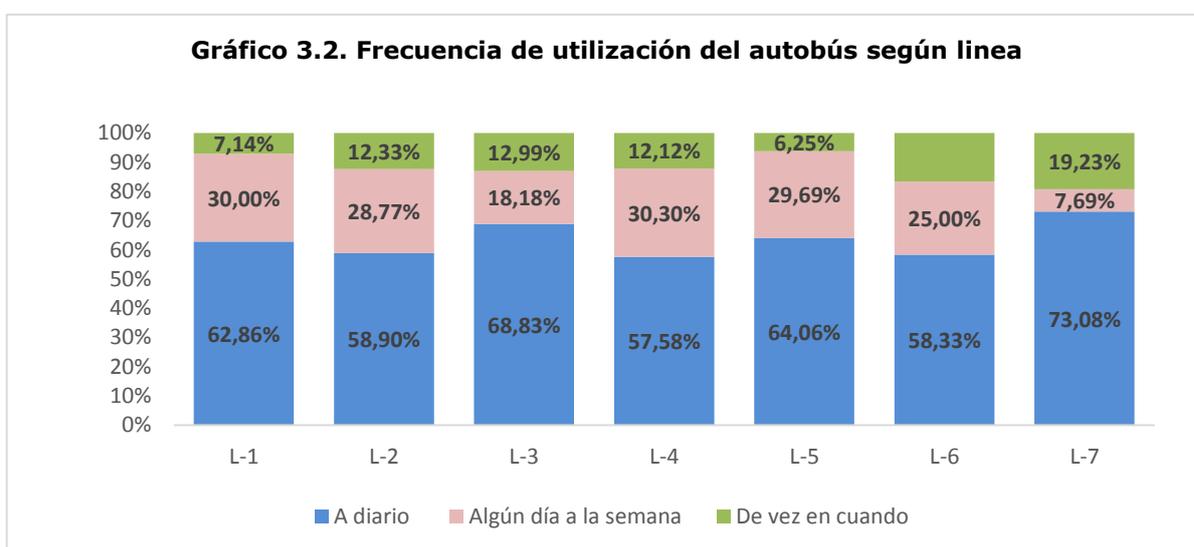
FRECUENCIA	Hombres	Mujeres	TOTAL
A diario	64,12%	62,17%	63,00%
Algún día a la semana	22,94%	27,83%	25,75%
De vez en cuando	12,94%	10,00%	11,25%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%



Por líneas, los resultados de la frecuencia de uso se recogen en la tabla 3.3 y en el gráfico 3.2. En las líneas L-7 y L-3 (73,08% y 68,83% respectivamente) se encuentran los grupos de viajeros con mayor frecuencia de viajes en autobús (valores recogidos de una muestra muy baja de viajeros en la L-6).

Tabla 3.3. Frecuencia de viaje en autobús según Línea

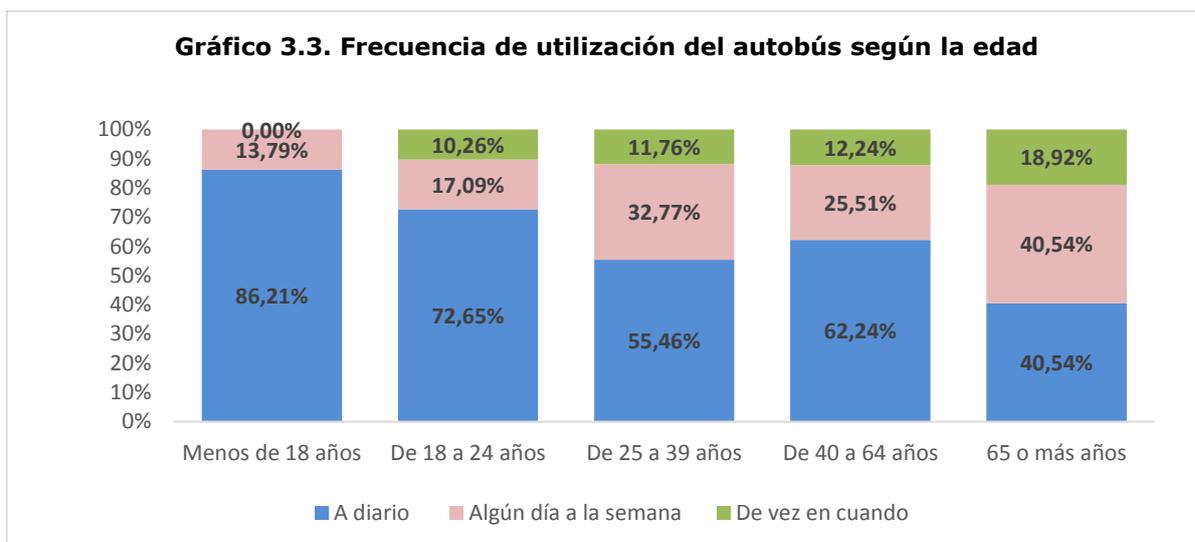
FRECUENCIA	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	% TOTAL
A diario	62,86%	58,90%	68,83%	57,58%	64,06%	58,33%	73,08%	63,00%
Algún día a la semana	30,00%	28,77%	18,18%	30,30%	29,69%	25,00%	7,69%	25,75%
De vez en cuando	7,14%	12,33%	12,99%	12,12%	6,25%	16,67%	19,23%	11,25%
TOTAL	100,00%							



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 que los viajeros con edades de **Menos de 18 años** presentan una mayor frecuencia (86,21%) de viajes "A diario" seguido de los viajeros que tienen "**De 18 a 24 años**" (72,65%). Las personas con edad "**De 65 o más años**" (40,54%) 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	86,21%	72,65%	55,46%	62,24%	40,54%	63,00%
Algún día a la semana	13,79%	17,09%	32,77%	25,51%	40,54%	25,75%
De vez en cuando	0,00%	10,26%	11,76%	12,24%	18,92%	11,25%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

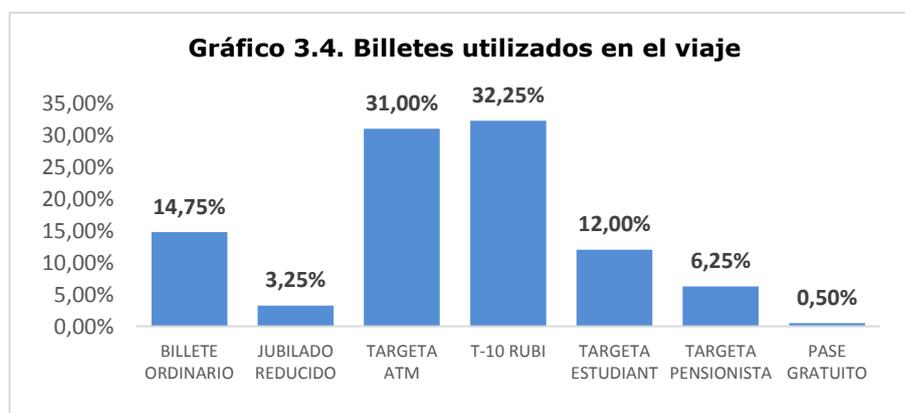


3.2. Billeto utilizado en este viaje

El Billeto "T-10 Rubí" con un 32,25% es el billete más utilizado. Le sigue en importancia la "Tarjeta ATM" (31,00% de los encuestados) y el billete ordinario con un 14,75% y la Tarjeta Estudiant" con un 12,00%.

Tabla 3.5. Biletos utilizados

BILLETES UTILIZADOS	%
BILLETE ORDINARIO	14,75%
JUBILADO REDUCIDO	3,25%
TARGETA ATM	31,00%
T-10 RUBI	32,25%
TARGETA ESTUDIANT	12,00%
TARGETA PENSIONISTA	6,25%
PASE GRATUITO	0,50%
TOTAL	100,00%

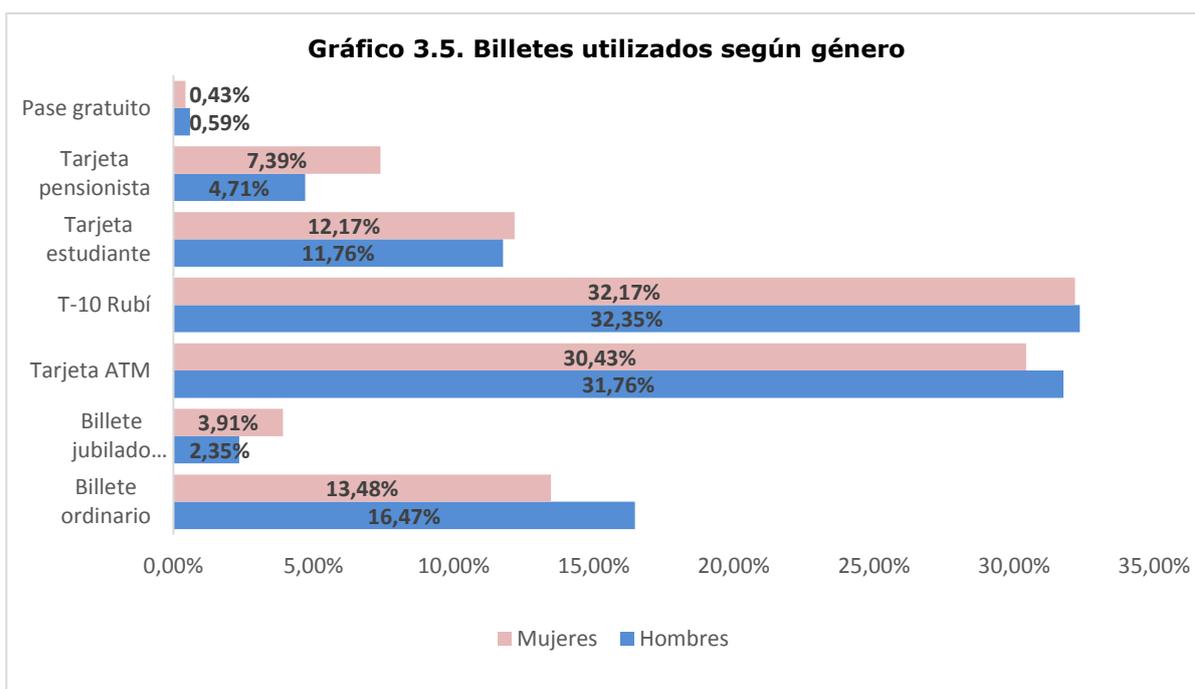


La distribución de la muestra por billete utilizado y género del viajero muestra ciertas diferencias entre hombre y mujer.

Los hombres utilizan un poco más el billete sencillo y las mujeres la Tarjeta pensionista.

Tabla 3.6. Billetes utilizados según Género

BILLETES UTILIZADOS	Hombres	Mujeres	TOTAL
Billete ordinario	16,47%	13,48%	14,75%
Billete jubilado reducido	2,35%	3,91%	3,25%
Tarjeta ATM	31,76%	30,43%	31,00%
T-10 Rubí	32,35%	32,17%	32,25%
Tarjeta estudiante	11,76%	12,17%	12,00%
Tarjeta pensionista	4,71%	7,39%	6,25%
Pase gratuito	0,59%	0,43%	0,50%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%



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

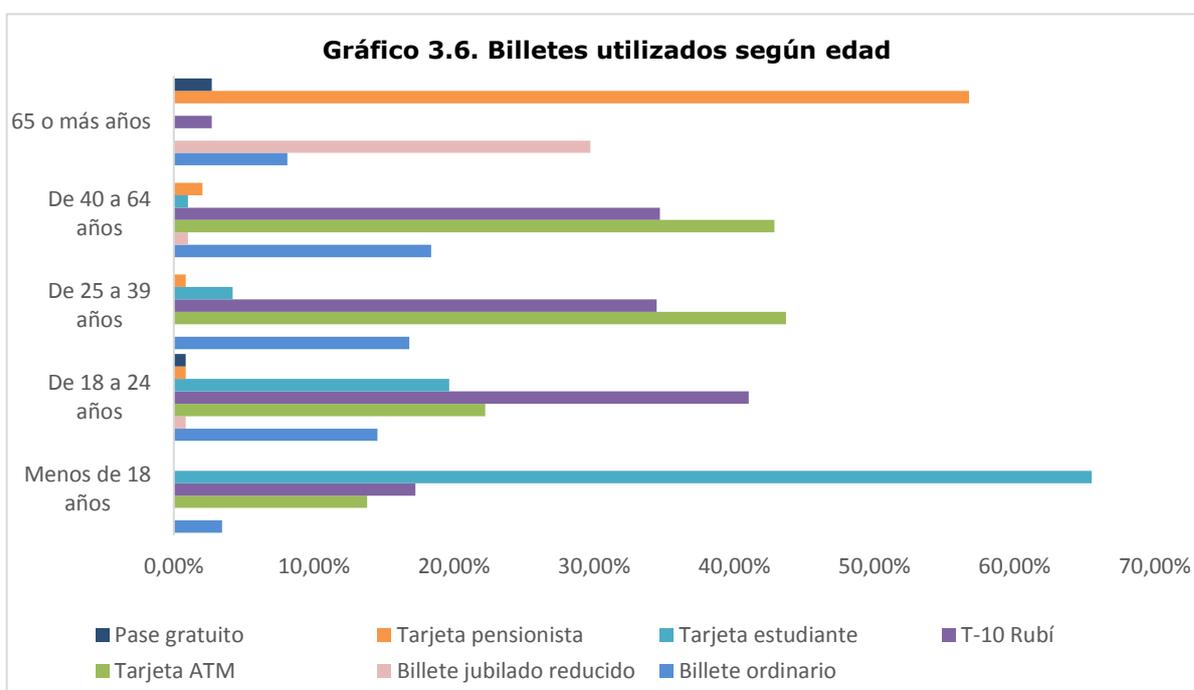
Se aprecia que el grupo de menos edad utiliza con preferencia el billete "Tarjeta estudiante" (65,52%).

Los viajeros con edad "De 18 a 24 años", utilizan más la "T-10 Rubí" (41,03%); y los de de 25 a 64 años utilizan más la Tarjeta ATM "43,70% y 42,86% respectivamente.

El grupo de más edad "65 o más años" utiliza más la "Tarjeta pensionista" (56,76%) y el "Billete jubilado reducido" (29,73%).

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	3,45%	14,53%	16,81%	18,37%	8,11%	14,75%
Billete jubilado reducido	0,00%	0,85%	0,00%	1,02%	29,73%	3,25%
Tarjeta ATM	13,79%	22,22%	43,70%	42,86%	0,00%	31,00%
T-10 Rubí	17,24%	41,03%	34,45%	34,69%	2,70%	32,25%
Tarjeta estudiante	65,52%	19,66%	4,20%	1,02%	0,00%	12,00%
Tarjeta pensionista	0,00%	0,85%	0,84%	2,04%	56,76%	6,25%
Pase gratuito	0,00%	0,85%	0,00%	0,00%	2,70%	0,50%
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 "T-10 Rubí" es el título de transporte más utilizado en la L-2, L-4, L-5 y L7.

La "Tarjeta ATM" es el más utilizado en la línea L-1 y L-3.

En la línea L-6 los títulos más utilizados son la Tarjeta ATM y la T-10 Rubí con un 29,17% cada uno.

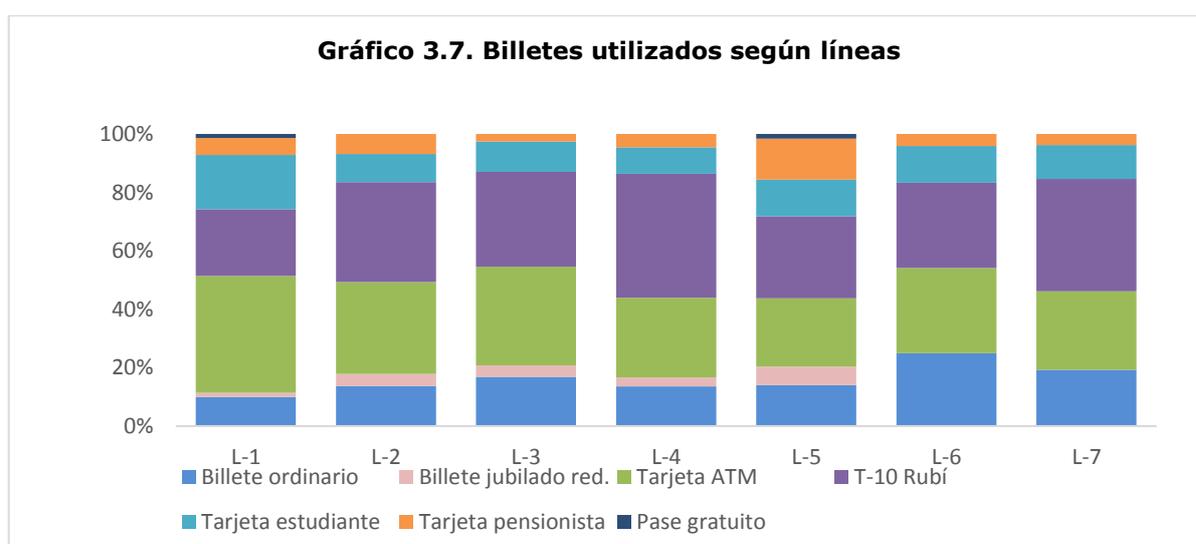
El "Billete ordinario" se utiliza más en la línea L-6 (25,00%).

El "Billete jubilado reducido" y la "Tarjeta pensionista" es más utilizada en la línea L-5.

La "Tarjeta estudiante" es más utilizada en la L-1.

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	10,00%	13,70%	16,88%	13,64%	14,06%	25,00%	19,23%	14,75%
Billete jubilado red.	1,43%	4,11%	3,90%	3,03%	6,25%	0,00%	0,00%	3,25%
Tarjeta ATM	40,00%	31,51%	33,77%	27,27%	23,44%	29,17%	26,92%	31,00%
T-10 Rubí	22,86%	34,25%	32,47%	42,42%	28,13%	29,17%	38,46%	32,25%
Tarjeta estudiante	18,57%	9,59%	10,39%	9,09%	12,50%	12,50%	11,54%	12,00%
Tarjeta pensionista	5,71%	6,85%	2,60%	4,55%	14,06%	4,17%	3,85%	6,25%
Pase gratuito	1,43%	0,00%	0,00%	0,00%	1,56%	0,00%	0,00%	0,50%
TOTAL	100%							

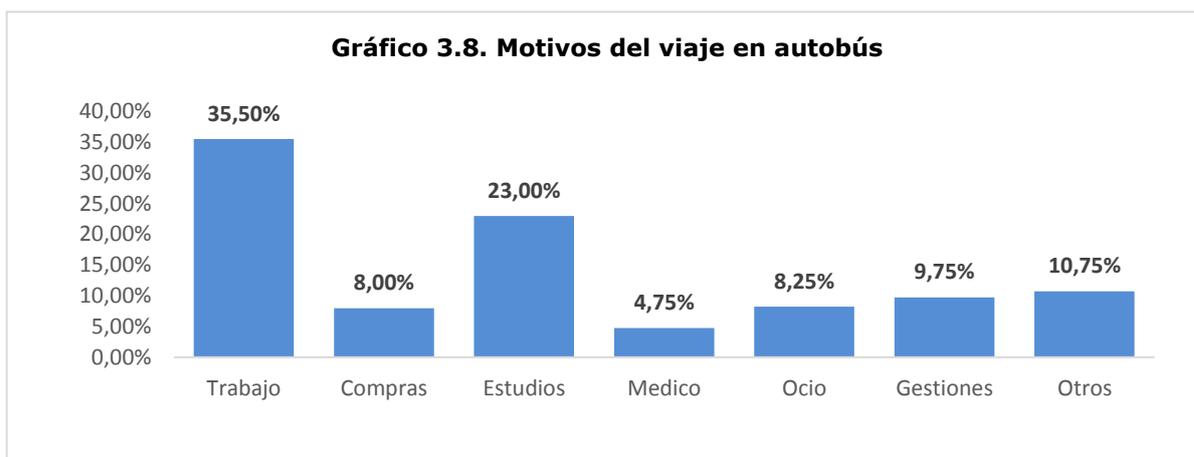


3.3. Motivo del viaje en autobús

De los motivos de viaje en autobús los más frecuentes son: el "Trabajo" (35,50%) y "Estudios" (23,00%).

Tabla 3.9. Motivo del viaje.

MOTIVO DEL VIAJE	%
Trabajo	35,50%
Compras	8,00%
Estudios	23,00%
Medico	4,75%
Ocio	8,25%
Gestiones	9,75%
Otros	10,75%
TOTAL	100,00%



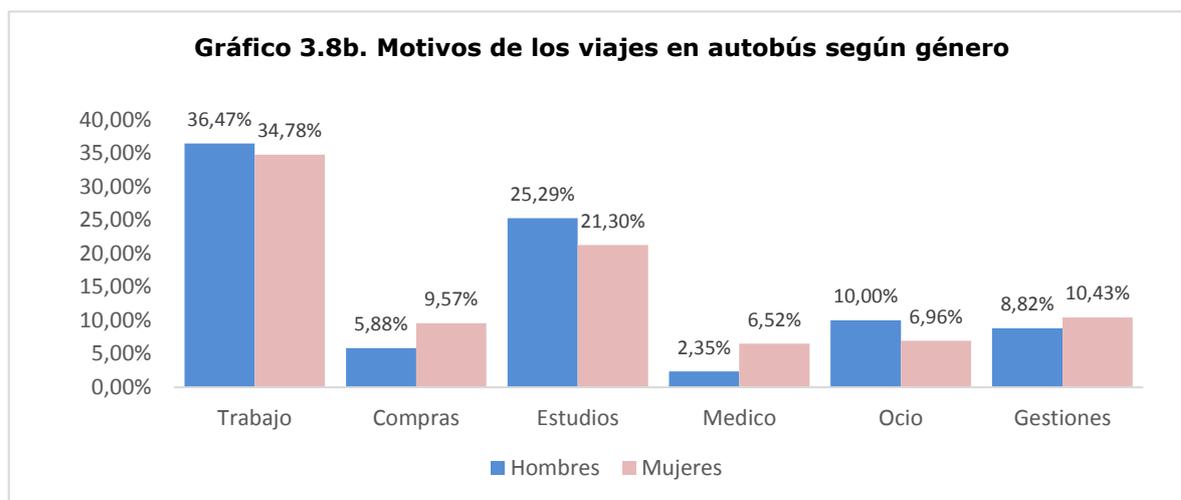
Se puede comprobar en la tabla 3.10 y en el gráfico 3.8b, las diferencias de motivo de viaje por género.

El principal motivo de desplazamiento de las mujeres es el "Trabajo" (34,78%), seguido del "Estudios" (21,30%) y de las "Gestiones Personales" (10,43%).

Para los hombres, los principales motivos de desplazamiento son el "Trabajo" (36,47%), el "Estudios" (25,29%), y "Otros estudios" (11,18%).

Tabla 3.10. Motivo del viaje según Género

MOTIVO DEL VIAJE	Hombres	Mujeres	TOTAL
Trabajo	36,47%	34,78%	35,50%
Compras	5,88%	9,57%	8,00%
Estudios	25,29%	21,30%	23,00%
Medico	2,35%	6,52%	4,75%
Ocio	10,00%	6,96%	8,25%
Gestiones	8,82%	10,43%	9,75%
Otros	11,18%	10,43%	10,75%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%



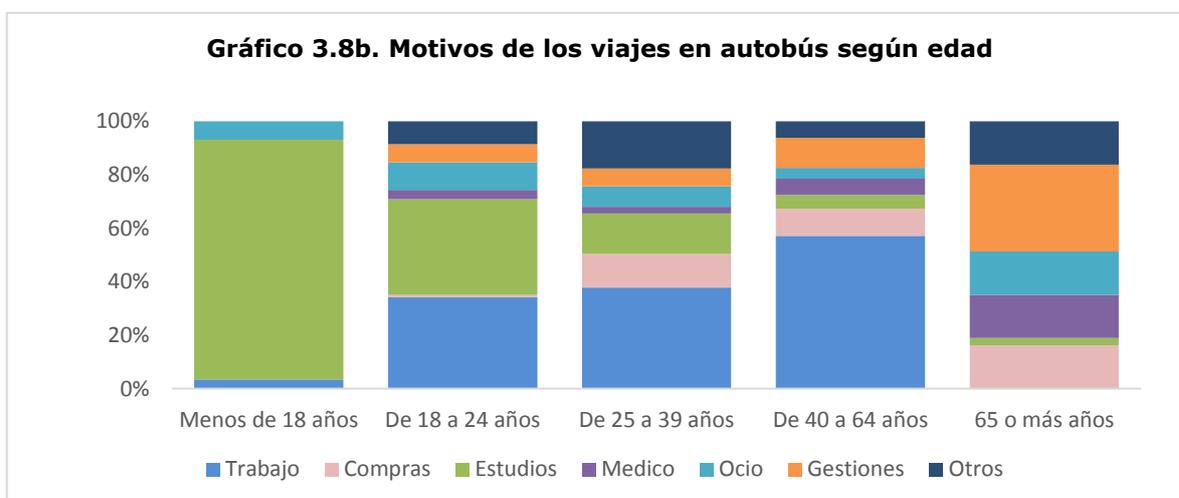
En la tabla 3.11 y en el gráfico 3.9, se observa la distribución de los motivos del viaje según la edad del viajero.

En líneas generales se aprecia que a menor edad se realizan más viajes por "Estudios"; estando el máximo en los viajeros con "Menos de 18 años" (89,66%) y los de "18 a 24 años" (35,90%).

"De 25 a 64 años" predomina el viaje de "Trabajo", y según va aumentando la edad también aumentan los viajes por motivos "Compras", "Médico" y "Gestiones personales".

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	3,45%	34,19%	37,82%	57,14%	0,00%	35,50%
Compras	0,00%	0,85%	12,61%	10,20%	16,22%	8,00%
Estudios	89,66%	35,90%	15,13%	5,10%	2,70%	23,00%
Medico	0,00%	3,42%	2,52%	6,12%	16,22%	4,75%
Ocio	6,90%	10,26%	7,56%	4,08%	16,22%	8,25%
Gestiones	0,00%	6,84%	6,72%	11,22%	32,43%	9,75%
Otros	0,00%	8,55%	17,65%	6,12%	16,22%	10,75%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



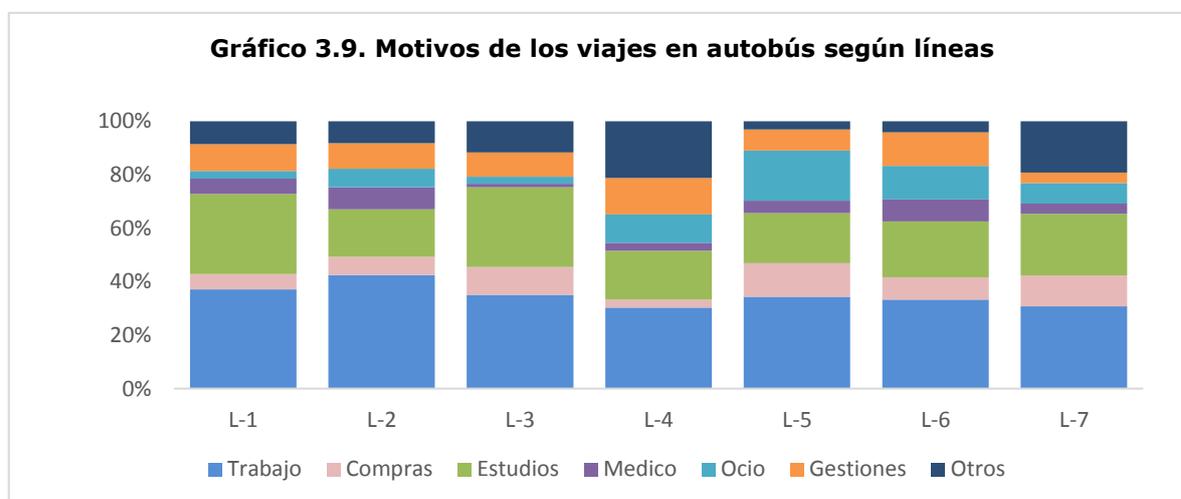
Se pueden comprobar en la tabla 3.12 y en el gráfico 3.9, las diferencias significativas de los viajes según motivo entre las diversas líneas.

“Trabajo” es el principal motivo de viaje en todas las líneas.

Hay mayor proporción de viajeros por “Estudios” en las líneas L-1 y L-3; por motivo “Compras” en la L-5 y L-7. Por motivos “Médicos” en la L-6; por motivos “Ocio” en la L-5, por “Gestiones” en la L-4 y por “Otros motivos en la L-7.

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	37,14%	42,47%	35,06%	30,30%	34,38%	33,33%	30,77%	35,50%
Compras	5,71%	6,85%	10,39%	3,03%	12,50%	8,33%	11,54%	8,00%
Estudios	30,00%	17,81%	29,87%	18,18%	18,75%	20,83%	23,08%	23,00%
Medico	5,71%	8,22%	1,30%	3,03%	4,69%	8,33%	3,85%	4,75%
Ocio	2,86%	6,85%	2,60%	10,61%	18,75%	12,50%	7,69%	8,25%
Gestiones	10,00%	9,59%	9,09%	13,64%	7,81%	12,50%	3,85%	9,75%
Otros	8,57%	8,22%	11,69%	21,21%	3,13%	4,17%	19,23%	10,75%
TOTAL	100,00%							



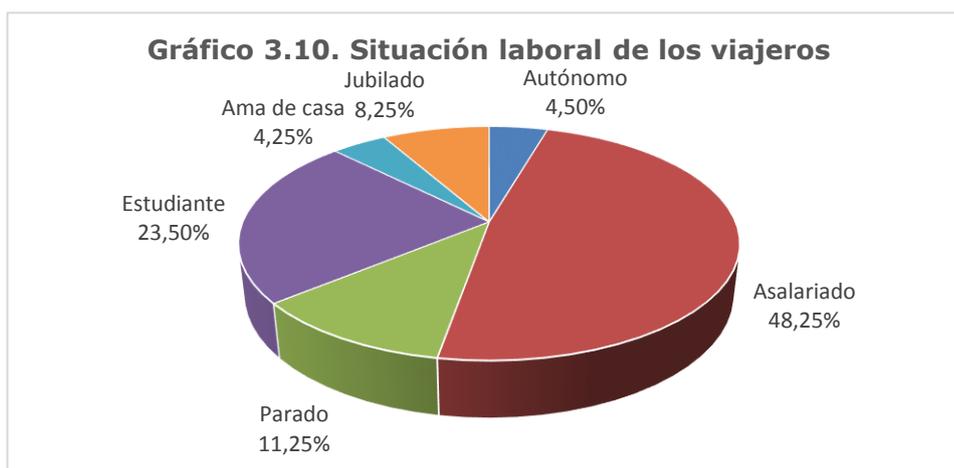
3.4. Situación laboral actual

Laboralmente, el 48,25% de los viajeros encuestados son "Asalariados". Le sigue un 23,50% de "Estudiantes" y un 11,25% de "Parados".

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

Tabla 3.13. Situación laboral actual

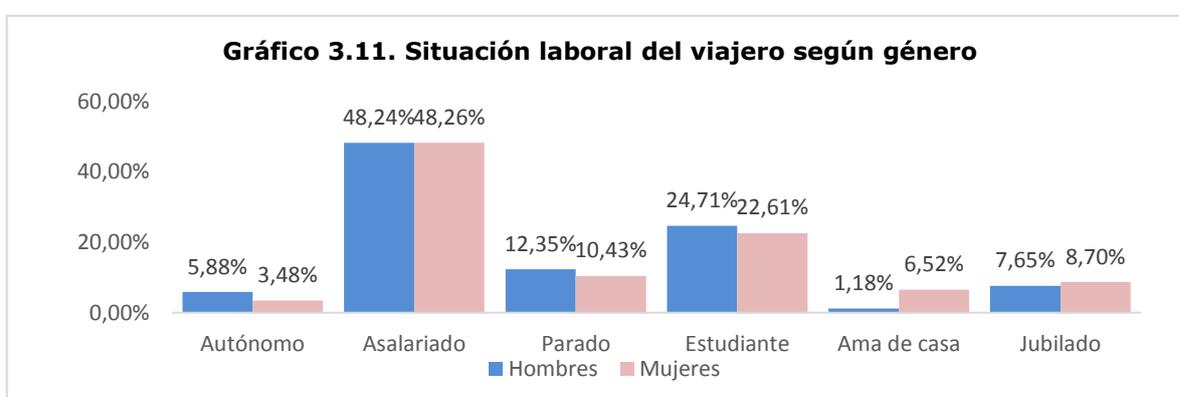
SITUACIÓN LABORAL	%
Autónomo	4,50%
Asalariado	48,25%
Parado	11,25%
Estudiante	23,50%
Ama de casa	4,25%
Jubilado	8,25%
TOTAL	100,00%



En la tabla 3.14 y en el gráfico 3.11, no se aprecian diferencias de situación laboral según el género del encuestado.

Tabla 3.14. Situación laboral según Género

SITUACIÓN LABORAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Autónomo	5,88%	3,48%	4,50%
Asalariado	48,24%	48,26%	48,25%
Parado	12,35%	10,43%	11,25%
Estudiante	24,71%	22,61%	23,50%
Ama de casa	1,18%	6,52%	4,25%
Jubilado	7,65%	8,70%	8,25%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

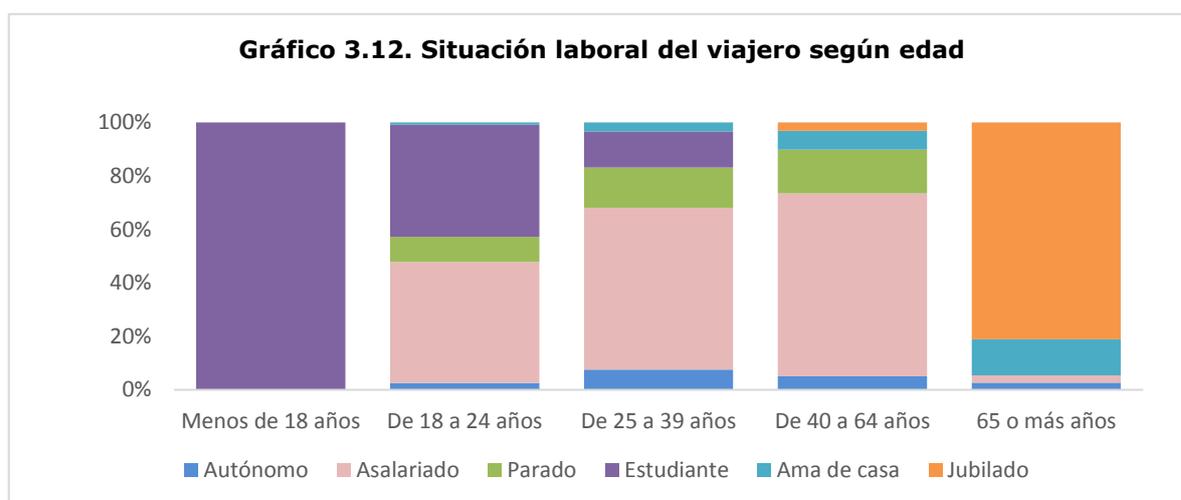


En la tabla 3.15 y en el gráfico 3.12, se observa la distribución de la situación laboral de los viajeros según su edad. Se aprecia que el 100,00% de los viajeros con "Menos de 18 años" son "Estudiantes", así como el 41,48% de los que tienen "De 18 a 24 años".

Los "Asalariados" suponen el 60,50% de los viajeros que tienen "De 25 a 39 años" y el 68,37% de los que tienen "De 40 a 64 años". El 81,08% de los viajeros que tienen "65 o más años" son jubilados.

Tabla 3.15. Situación laboral según la Edad del viajero.

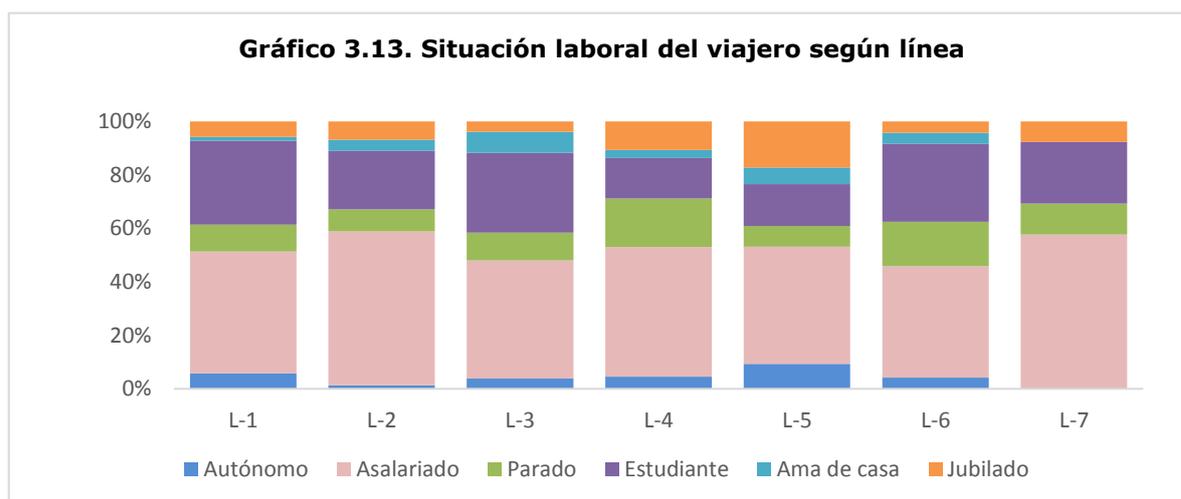
SITUACIÓN LABORAL	Menos de 18 años	De 18 a 24 años	De 25 a 39 años	De 40 a 64 años	65 o más años	% TOTAL
Autónomo	0,00%	2,56%	7,56%	5,10%	2,70%	4,50%
Asalariado	0,00%	45,30%	60,50%	68,37%	2,70%	48,25%
Parado	0,00%	9,40%	15,13%	16,33%	0,00%	11,25%
Estudiante	100,00%	41,88%	13,45%	0,00%	0,00%	23,50%
Ama de casa	0,00%	0,85%	3,36%	7,14%	13,51%	4,25%
Jubilado	0,00%	0,00%	0,00%	3,06%	81,08%	8,25%
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. En todas las líneas, el mayor porcentaje de viajeros son "Asalariados". Hay mayor proporción de "Autónomos" en la L-5; de "Asalariados" en la L-7; de "Parados" en la L-4; de "Estudiantes" en la L-1; de "Amas de casa en la L-3; y de "Jubilados en la L-5". .

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	5,71%	1,37%	3,90%	4,55%	9,38%	4,17%	0,00%	4,50%
Asalariado	45,71%	57,53%	44,16%	48,48%	43,75%	41,67%	57,69%	48,25%
Parado	10,00%	8,22%	10,39%	18,18%	7,81%	16,67%	11,54%	11,25%
Estudiante	31,43%	21,92%	29,87%	15,15%	15,63%	29,17%	23,08%	23,50%
Ama de casa	1,43%	4,11%	7,79%	3,03%	6,25%	4,17%	0,00%	4,25%
Jubilado	5,71%	6,85%	3,90%	10,61%	17,19%	4,17%	7,69%	8,25%
TOTAL	100,00%							



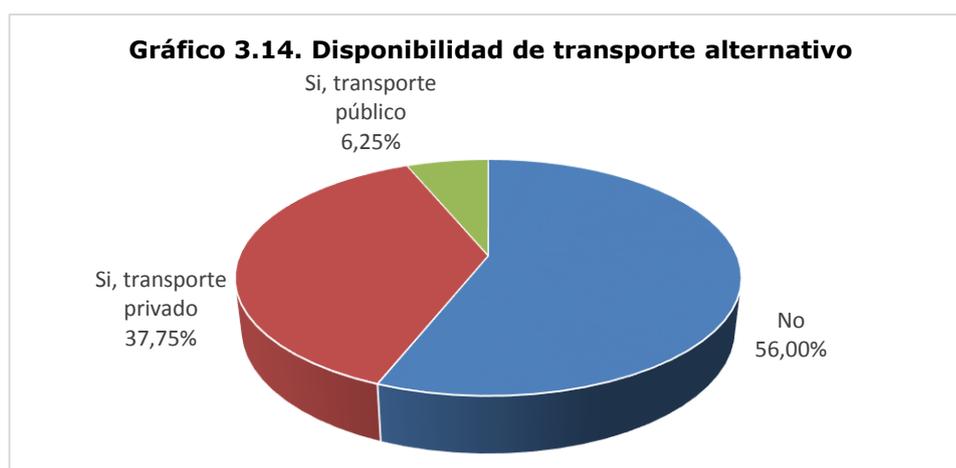
3.5. Otro medio de transporte alternativo

El 56,00% de los viajeros encuestados son cautivos del autobús, puesto que no disponen de un medio de transporte alternativo al autobús para este viaje, frente al 62,57% recogido el pasado año.

Del resto de los viajeros encuestados, el 37,75% dispone de transporte privado, aunque utiliza el autobús para este viaje.

Tabla 3.17. Otro medio de transporte

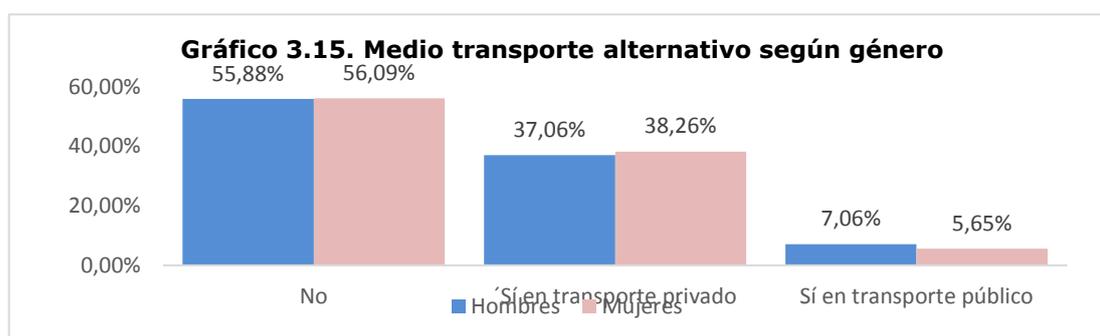
MEDIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO	%
No	56,00%
Si, transporte privado	37,75%
Si, transporte público	6,25%
TOTAL	100,00%



En la tabla 3.18 y en el gráfico 3.15, no se aprecian diferencias entre la disponibilidad de medio alternativo y el género del encuestado.

Tabla 3.18. Medio transporte alternativo según Género

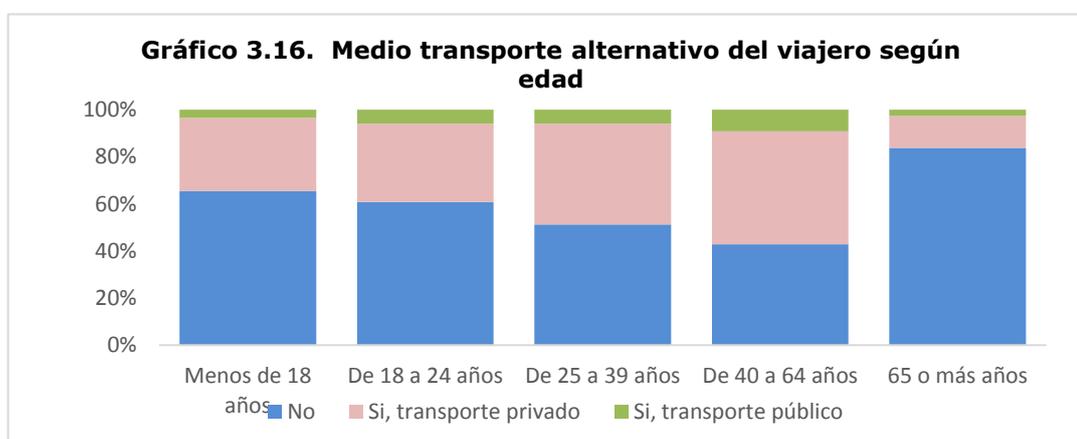
SITUACIÓN LABORAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
No	55,88%	56,09%	56,00%
Si, transporte privado	37,06%	38,26%	37,75%
Si, transporte público	12,35%	10,43%	11,25%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%



En la tabla 3.19 y en el gráfico 3.16, se observa la disponibilidad del medio alternativo de los viajeros según su edad. Se aprecia que entre los viajeros de más edad es donde se dispone de menos medios alternativos (83,78%); en cambio los usuarios de 25 a 64 años son los que más disponen de medios alternativos.

Tabla 3.19. Medio transporte alternativo 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
No	65,52%	60,68%	51,26%	42,86%	83,78%	56,00%
Si, transporte privado	31,03%	33,33%	42,86%	47,96%	13,51%	37,75%
Si, transporte público	3,45%	5,98%	5,88%	9,18%	2,70%	6,25%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

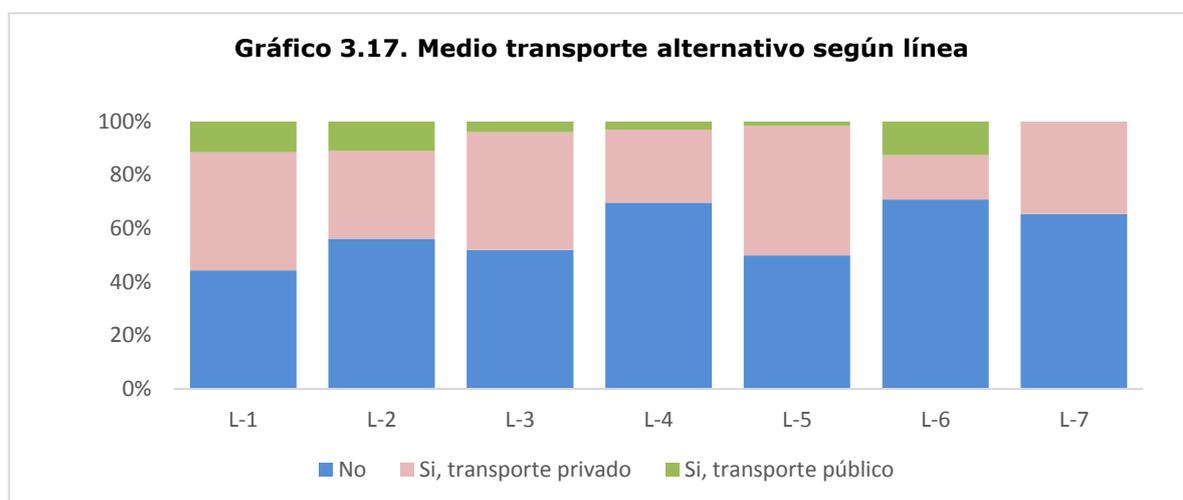


En la tabla 3.20 y en el gráfico 3.17, se recogen los resultados de la disponibilidad de medios alternativos según las líneas utilizadas por los viajeros. En las L-4 y L-6 es donde hay más usuarios cautivos del transporte público (69,70% y 70,93% respectivamente).

En la Línea L-1 es donde hay menos usuarios cautivos (44,29%).

Tabla 3.20. Medio transporte alternativo según Línea.

SITUACIÓN LABORAL	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	% TOTAL
No	44,29%	56,16%	51,95%	69,70%	50,00%	70,83%	65,38%	56,00%
Si, transporte privado	44,29%	32,88%	44,16%	27,27%	48,44%	16,67%	34,62%	37,75%
Si, transporte público	11,43%	10,96%	3,90%	3,03%	1,56%	12,50%	0,00%	6,25%
TOTAL	100,00%							



3.6. Seguiría utilizando el servicio de autobús habitualmente

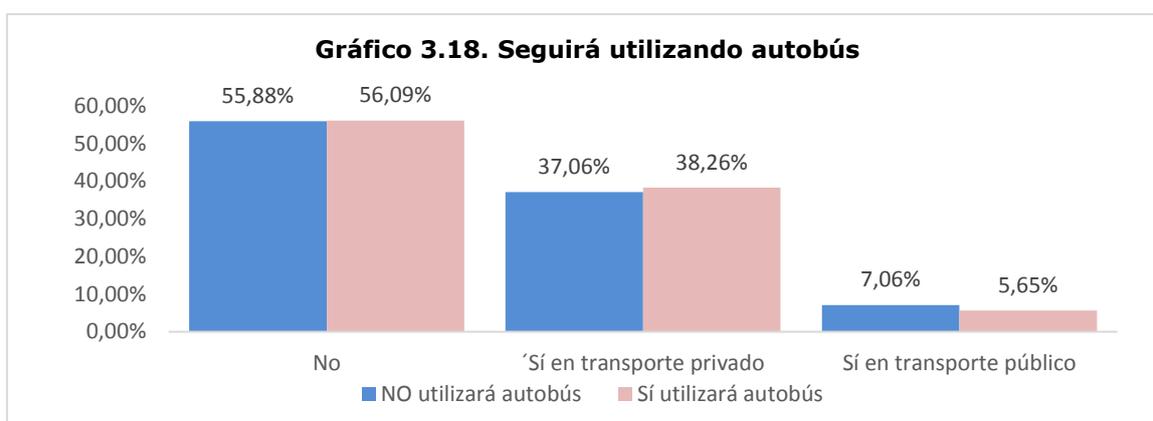
A los viajeros que en la pregunta anterior han respondido SI, tanto si es transporte privado como transporte público, se le ha formulado la pregunta: "¿Seguiría utilizando el servicio de autobús habitualmente? Las respuestas se recogen en la tabla 3.18.

Del 44,00% de los viajeros que en la pregunta anterior han respondido que si tienen un medio de transporte alternativo un 63,34% seguiría utilizando el autobús habitualmente, representando al 28,00% de la demanda, y el 36,36% restante dejaría de utilizarlo, representando el 16,00% de la demanda.

El 64,24% 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, representando al 24,25% de la demanda.

Tabla 3.21. Seguiría utilizando el autobús

SEGUIRÍA UTILIZANDO EL AUTOBÚS	SI, transporte privado	SI, transporte público	TOTAL
NO	35,76%	40,00%	36,36%
SI	64,24%	60,00%	63,64%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

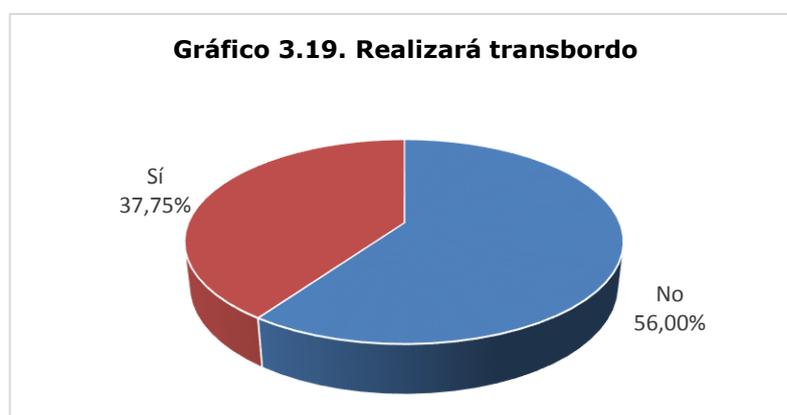


3.22. Ha realizado transbordo con otros medios de transporte

El 37,00% de los viajeros encuestados ha realizado o realizará transbordo en el desplazamiento.

Tabla 3.22. Realizará transbordo

REALIZARÁ TRANSBORDO	%
No	66,25%
Si	33,75%
TOTAL	100,00%



El principal medio de transbordo es Tren / FGC (74,07%).

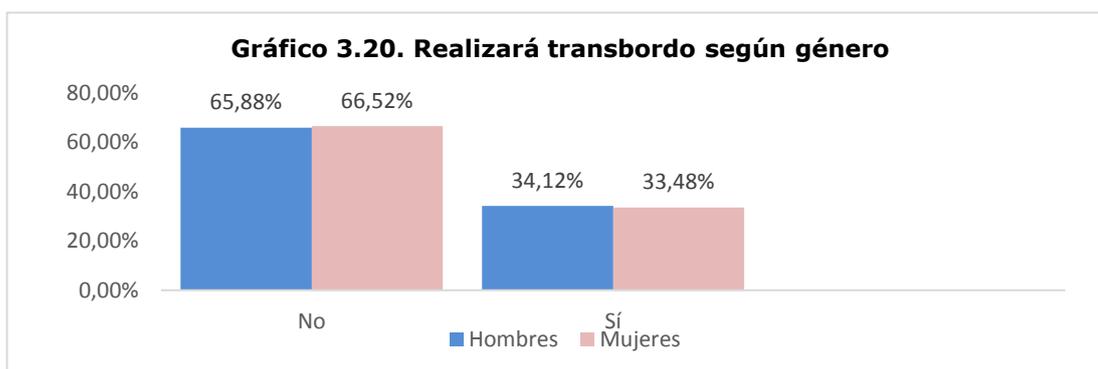
Tabla 3.23. Con que medio realizará transbordo

MEDIO TRANSBORDO	%
Autobús interurbano	10,37%
Vehículo privado	8,15%
Tren / FGC	74,07%
Coche compartido	2,96%
Bici o patinete	2,22%
Otros	2,22%
TOTAL	100,00%

En la tabla 3.24 y en el gráfico 3.20, no se aprecian diferencias entre realizar transbordo y el género del encuestado.

Tabla 3.24. Realizará transbordo según Género

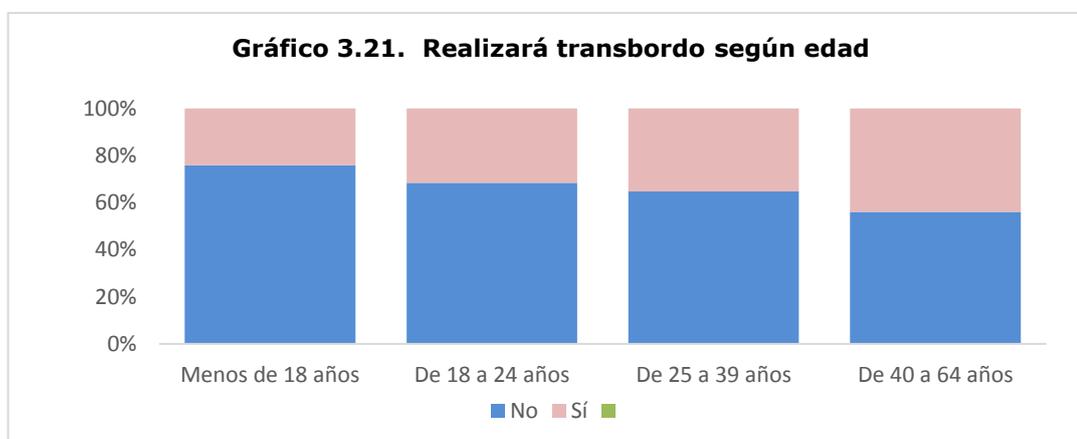
TRANSBORDO	Hombres	Mujeres	TOTAL
No	65,88%	66,52%	66,25%
Sí	34,12%	33,48%	33,75%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%



En la tabla 3.25 y en el gráfico 3.21, se observa realizar transbordo según edad del viajero. Se aprecia que entre los viajeros de menos edad y los de más edad se realiza menos transbordo (75,86% y 83,78% respectivamente); siendo los de 40 a 64 años los que más realizan transbordos ((43,88%).

Tabla 3.25. Realizará transbordo según la Edad del viajero.

TRANSBORDO	Menos de 18 años	De 18 a 24 años	De 25 a 39 años	De 40 a 64 años	65 o más años	% TOTAL
No	75,86%	68,38%	64,71%	56,12%	83,78%	75,86%
Sí	24,14%	31,62%	35,29%	43,88%	16,22%	24,14%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

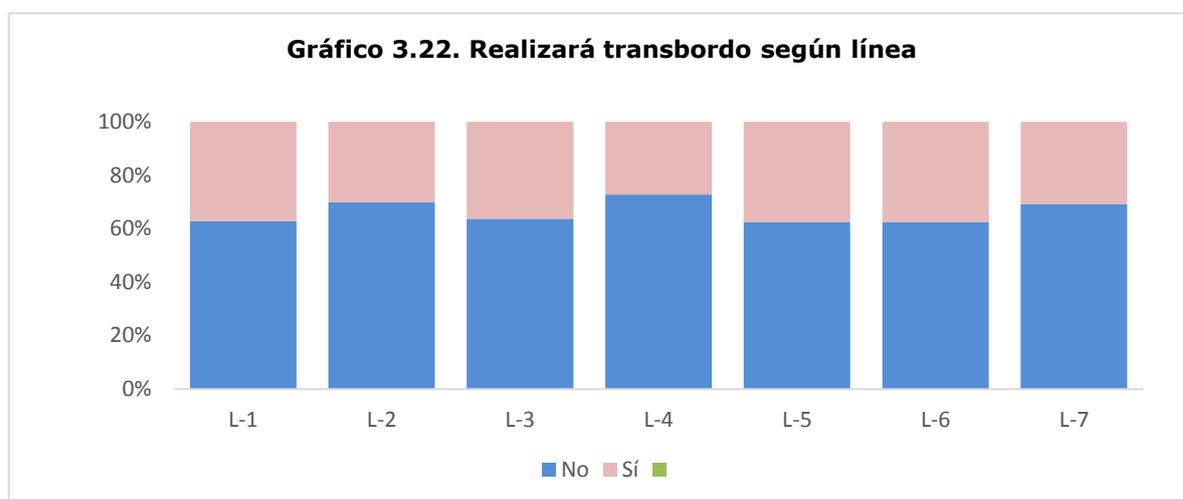


En la tabla 3.26 y en el gráfico 3.22 se recogen la realización de transbordo según las líneas utilizadas por los viajeros. En la L-4 es donde hay menos usuarios que realizan transbordo (27,27%); mientras que en L-5 y L-6 es donde hay más usuarios que realizan transbordos (37,50% respectivamente).

En la Línea L-1 es donde hay menos usuarios cautivos (44,29%).

Tabla 3.26. Realizará transbordo según Línea.

TRANSBORDO	L-1	L-2	L-3	L-4	L-5	L-6	L-7	% TOTAL
No	62,86%	69,86%	63,64%	72,73%	62,50%	62,50%	69,23%	66,25%
Sí	37,14%	30,14%	36,36%	27,27%	37,50%	37,50%	30,77%	33,75%
TOTAL	100,00%							



3.23. Seguridad en el transporte público

Se pregunta a los usuarios por la Seguridad a bordo de los autobuses y en las paradas.

3.23. 1. Seguridad a bordo de los autobuses

El 52% de los usuarios se sienten muy seguros a bordo y el 40% bastante seguros; solo el 8% se siente poco seguro y nadie se siente muy inseguro

Comparado con el año pasado incrementa un poco la sensación de inseguridad a bordo del bus.

Tabla 9.1. Seguridad a bordo de los autobuses

Seguridad a bordo	Año 2022	Año 2021
Muy seguro	52,00%	72,40%
Bastante seguro	40,00%	26,78%
Poco seguro	8,00%	0,55%
Nada seguro	0,00%	0,27%
TOTAL	100,00%	100,00%

3.23.2. Seguridad en las paradas

Los usuarios del autobús de Rubí se sienten muy seguros (44,26%) o bastante seguros (48,25%) en las paradas. Solo el 7,50% se siente poco seguro y nadie se siente muy inseguro.

Respecto al año pasado los niveles de seguridad en paradas son muy parecidos.

Tabla 9.2. Seguridad en las paradas

Seguridad paradas	Año 2022	Año 2021
Muy seguro	44,25%	55,46%
Bastante seguro	48,25%	37,98%
Poco seguro	7,50%	6,28%
Nada seguro	0,00%	0,27%
TOTAL	100,00%	100,00%

3.23.3. Motivos de inseguridad

A aquellos usuarios entrevistados que han citado que se sienten en algún modo inseguros ya sea a bordo de los autobuses como en las paradas se les ha preguntado el motivo por el cual se sienten inseguros. El 27,59% cita como principal motivo la inseguridad poca luz por la noche, el 25,86% cita la conducción brusca, y el 10,34% que falta más vigilancia.

Tabla 9.3. Motivos de inseguridad. Multirespuesta

Motivos	Valor	% Total Respuestas	% Total usuarios
Poca luz	16	27,59%	4,00%
Conducción brusca	15	25,86%	3,75%
Más vigilancia	6	10,34%	1,50%
Accesibilidad al bus	4	6,90%	1,00%
Aglomeraciones	3	5,17%	0,75%
No hay marquesina	3	5,17%	0,75%
No hay bancos	2	3,45%	0,50%
Limpieza	2	3,45%	0,50%
Faltan elementos de seguridad	2	3,45%	0,50%
Según que zona	2	3,45%	0,50%
Según tipo de viajeros	1	1,72%	0,25%
Amabilidad conductores	1	1,72%	0,25%
Trato con los conductores y conducción brusca	1	1,72%	0,25%
Total respuestas	58	100,00%	14,50%

Base: 58 usuarios que perciben inseguridad

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 **8,04 puntos**, en una escala de 0 a 10 puntos, siendo inferior al año pasado que fue excepcionalmente alto (8,48 puntos), y superior a los 8,01 puntos del año 2021.

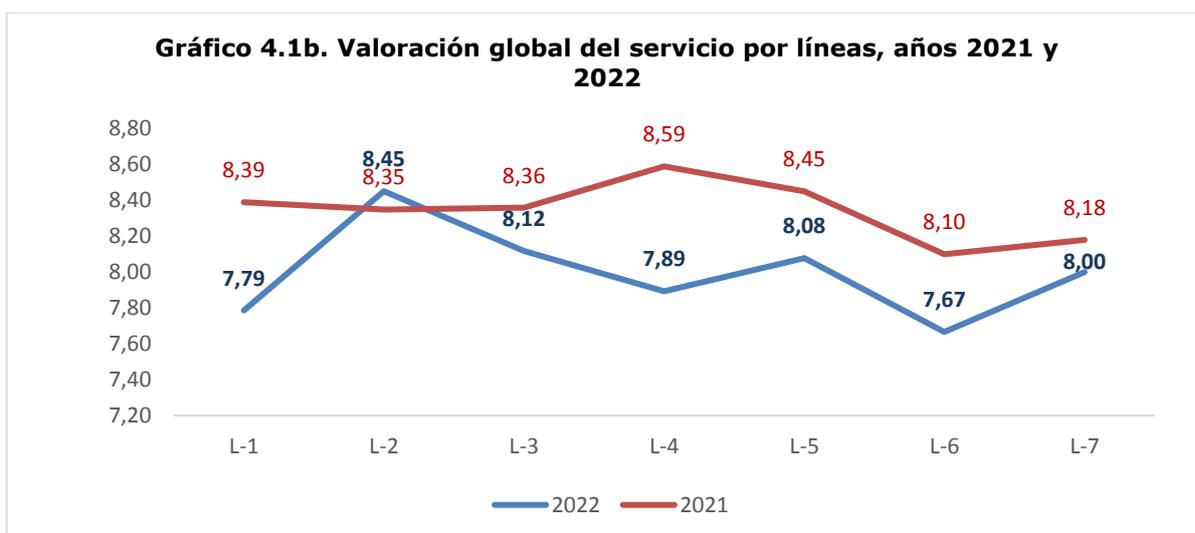
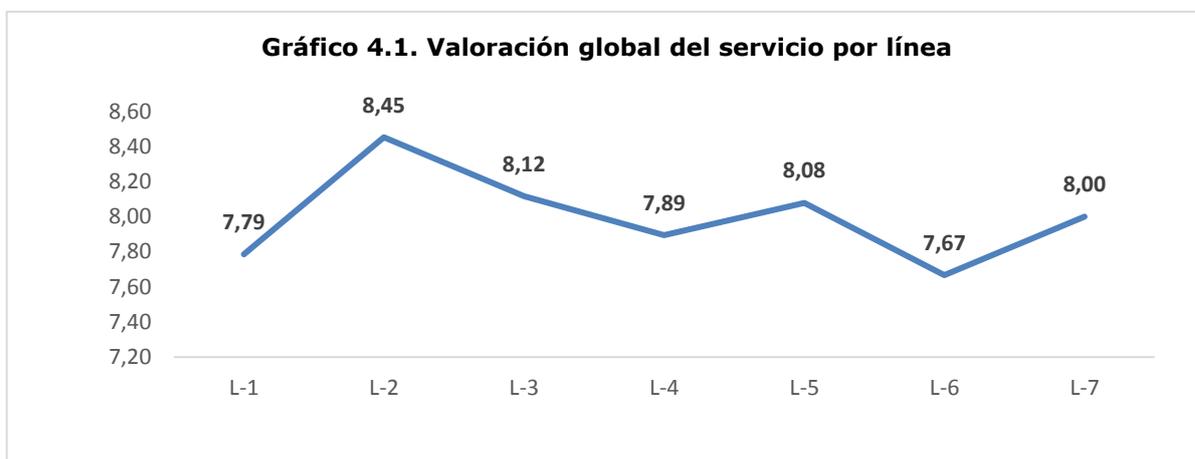
La distribución de la valoración global del servicio por líneas y su comparación con los resultados de los años 2021, 2020, 2019, 2018 y 2017 se incluyen en la tabla 4.1. La distribución de la valoración global del servicio por líneas y su comparación con los resultados del año 2021 se recogen en los gráficos 4.1 y 4.1b.

Se observan los siguientes puntos:

- Las respuestas en las líneas L-2, L-3 y L-5 superan el valor medio de la red.
- Las respuestas en las líneas L-1, L-4, L-6 y L-7 están por debajo del valor medio de la red.
- Hay una diferencia de 0,67 puntos entre el valor máximo y el mínimo registrado en 2022 entre la valoración global máxima y la mínima en las líneas, es decir un 8,33% de variación respecto del valor medio.
- En la línea L-2 es la única donde se supera la valoración global del servicio respecto del año pasado; y en la L-4 es donde hay la mayor disminución de la valoración (8,59 puntos el año pasado respecto los 7,89 puntos de este año).
- En la línea L-2 se registra la mayor valoración global del servicio, con 8,45 puntos superando los 8,35 del año pasado, siendo la puntuación más alta obtenida desde el año 2017.
- En la línea L-6 se registra la menor valoración global del servicio, con 7,67 puntos.

Tabla 4.1. Valoración Global de Servicio por Líneas

Líneas	Valoración Global 2022	Valoración Global 2021	Valoración Global 2020	Valoración Global 2019	Valoración Global 2018	Valoración Global 2017
L-1	7,79	8,39	8,06	8,03	8,19	8,18
L-2	8,45	8,35	7,67	7,83	7,61	8,04
L-3	8,12	8,36	7,85	8,07	7,65	7,85
L-4	7,89	8,59	8,02	8,39	8,3	8,42
L-5	8,08	8,45	8,26	8,44	7,49	7,77
L-6	7,67	8,1	8,6	8	8	8,9
L-7	8,00	8,18	8,5	8,4	7,4	8,1
TOTAL	8,04	8,41	8,01	8,16	7,84	8,07



La distribución de las valoraciones obtenidas en cada 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.

La valoración más alta del servicio es de 10 puntos y la más baja es de 1 punto.

A nivel de red el 36,50% de los viajeros puntúa la valoración global del servicio con 8 puntos, como valor más habitual.

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
0								0,00%
1								0,00%
2								0,00%
3								0,00%
4	1,43%							0,25%
5	7,14%		1,30%	3,03%	3,13%	4,17%	3,85%	3,00%
6	5,71%	5,48%	6,49%	6,06%	9,38%	8,33%	7,69%	6,75%
7	17,14%	15,07%	14,29%	24,24%	14,06%	29,17%	11,54%	17,25%
8	41,43%	23,29%	41,56%	39,39%	31,25%	37,50%	50,00%	36,50%
9	20,00%	41,10%	29,87%	19,70%	34,38%	16,67%	15,38%	27,50%
10	7,14%	15,07%	6,49%	7,58%	7,81%	4,17%	11,54%	8,75%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
VALORACIÓN	7,79	8,45	8,12	7,89	8,08	7,67	8,00	8,04

El 92,00% de los viajeros valora el servicio global con 7 a 10 puntos. El 9,75% lo puntúa con 5 o 6 puntos. El 0,25% 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 obtienen en todas las líneas, destacando las líneas L-2 (15,07%) y L-7 (11,54%).
- En las líneas L-3, L-4, L-5, L-6 y L7 todas las valoraciones están comprendidas entre 5 y 10 puntos.
- En la línea L-2 todas las valoraciones están comprendidas entre 6 y 10 puntos.
- En la línea L-1 todas las valoraciones están comprendidas entre 4 y 10 puntos.

4.2. Valoración Global del Servicio según edad

Se aprecia claramente que los viajeros de más edad “65 años o más” con 8,95 puntos y “De 40 a 64 años” con 8,15 puntos, son los viajeros que mejor valoran el servicio en su globalidad. El grupo de personas más crítico con el servicio es el “De 18 a 24 años” con 7,65 puntos.

Respecto del pasado año todos los grupos de edad indican una valoración global del servicio con menor puntuación que el año pasado, excepto los de más edad que son los que mejor lo valoran.

En la tabla 4.3 se recogen estos valores, así como la serie temporal desde 2017 a 2022. En el gráfico 4.2 se incluye los valores de 2021 y en el gráfico 4.2b la comparación de los resultados de 2021 y 2020.

Tabla 4.3. Valoración global del Servicio según Edad

Edad	Valoración Global 2022	Valoración Global 2021	Valoración Global 2020	Valoración Global 2019	Valoración Global 2018	Valoración Global 2017
Menos de 18 años	8,03	8,23	7,9	7,93	7,57	8,38
De 18 a 24 años	7,65	8,11	7,87	8,03	7,35	7,59
De 25 a 39 años	8,06	8,19	7,74	7,77	7,73	8,17
De 40 a 64 años	8,15	8,44	8,23	8,33	7,9	8,04
65 o más años	8,95	8,83	8,24	8,6	8,41	8,34
TOTAL	8,04	8,41	8,01	8,16	7,84	8,07

Gráfico 4.2. Valoración global del servicio según edad



Gráfico 4.2b. Valoración global del servicio según edad, años 2021 y 2022



4.3. Valoración Global del Servicio según género

Prácticamente las mujeres y los hombres valoran de igual forma el Servicio.

Estos datos, así como la serie temporal desde 2017, se incluyen en la tabla 4.4.

Tabla 4.4. Valoración global del Servicio según Género

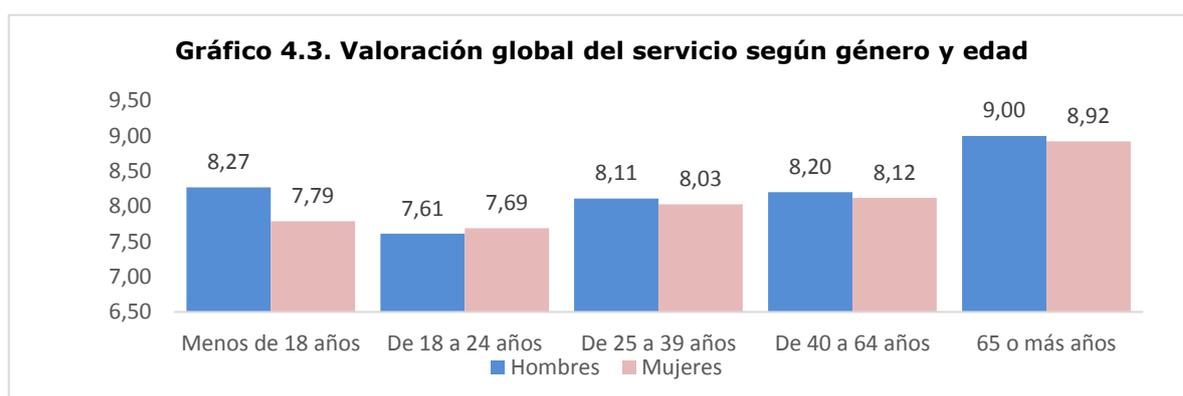
Género	Valoración Global 2022	Valoración Global 2021	Valoración Global 2020	Valoración Global 2019	Valoración Global 2018	Valoración Global 2017
Hombre	8,04	8,35	7,94	7,98	8,15	8,01
Mujer	8,05	8,45	8,05	8,24	7,67	8,11
TOTAL	8,04	8,41	8,01	8,16	7,84	8,07

Respecto de la valoración global del servicio atendiendo a las variables género y edad los resultados se incluyen en la tabla 4.5, y en el gráfico 4.3.

Este año, son los hombres de "65 o más años" el grupo de edad y género que mejor valoran el servicio (9,00 puntos); y los hombres del grupo "De 18 a 24 años" las que menos lo valoran (7,61 puntos).

Tabla 4.5. Valoraciones del Servicio según Género y Edad

Edad	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menos de 18 años	8,27	7,79	8,03
De 18 a 24 años	7,61	7,69	7,65
De 25 a 39 años	8,11	8,03	8,06
De 40 a 64 años	8,20	8,12	8,15
65 o más años	9,00	8,92	8,95
TOTAL	8,04	8,05	8,04



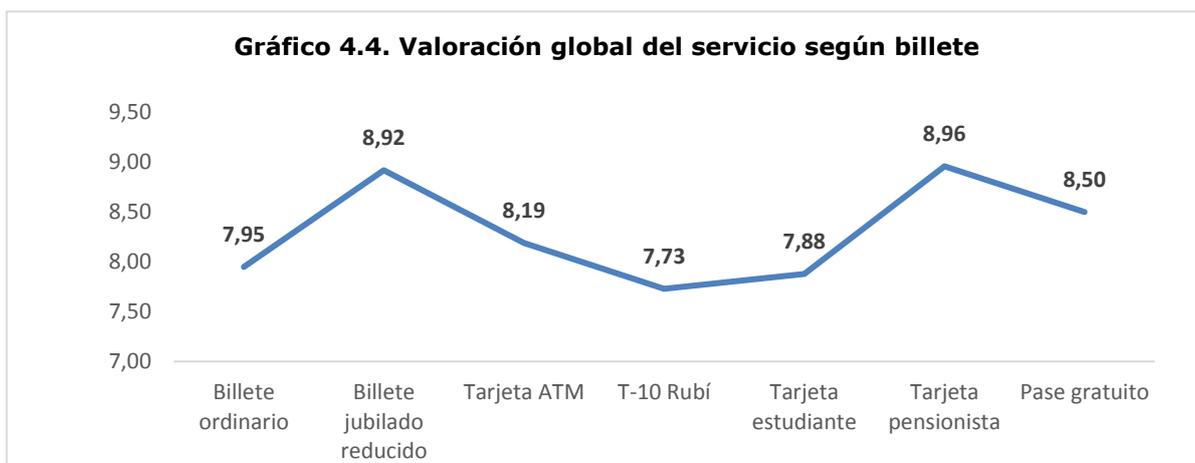
4.4. Valoración Global del Servicio según Billete

En la valoración global del servicio según el billete del viajero, destacan por ser las más altas valoraciones las de los viajeros con la "Tarjeta pensionista" con 8,96 puntos.

Las valoraciones globales más bajas se registran en el "T-10 Rubí" con 7,73 puntos.

Tabla 4.6. Valoración global del Servicio según Billete

BILLETE	VALORACIÓN GLOBAL
Billete ordinario	7,95
Billete jubilado reducido	8,92
Tarjeta ATM	8,19
T-10 Rubí	7,73
Tarjeta estudiante	7,88
Tarjeta pensionista	8,96
Pase gratuito	8,50
TOTAL	8,04

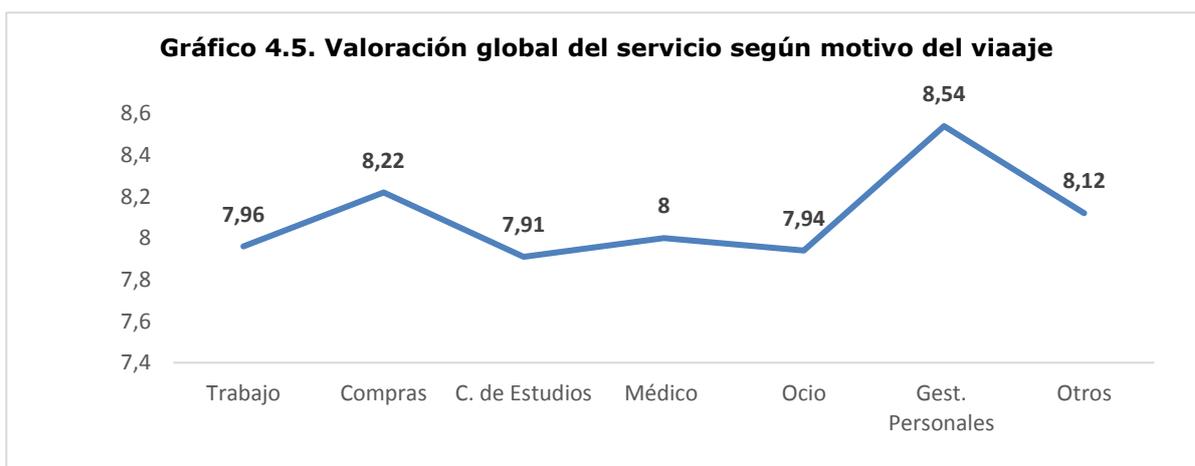


4.5. Valoración Global del Servicio según motivo del viaje

Los viajeros por motivos de viaje "Gestiones personales" (8,54 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 "Estudios" (7,91 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	7,96
Compras	8,22
C. de Estudios	7,91
Médico	8,00
Ocio	7,94
Gest. Personales	8,54
Otros	8,12
Total	8,04



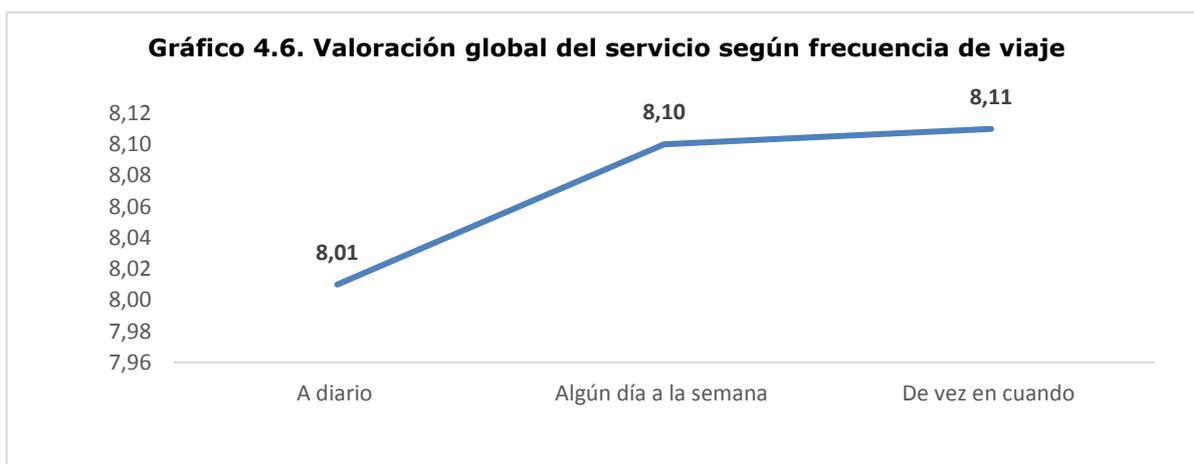
4.6. Valoración Global del Servicio según frecuencia del viaje

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 8,11 puntos. Los viajeros que utilizan el autobús "A diario" puntúan la valoración global del servicio menos alta (8,01 puntos).

Los resultados de Valoración Global del Servicio según frecuencia de viaje se incluyen en la tabla 4.8 y en el gráfico 4.6.

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

FRECUENCIA DEL VIAJE	VALORACIÓN GLOBAL
A diario (más de 4 veces/semana)	8,01
Algún día a la semana (de 1 a 4 días/semana)	8,10
De vez en cuando (menos de 1 día/semana)	8,11
Total	8,04



4.7. Valoración Global del Servicio según su situación laboral

Los viajeros "Jubilados" (8,91 puntos), son los que puntúan más elevada la valoración global del servicio.

Los "Estudiantes" (7,80 puntos) son los viajeros que menos puntúan la valoración global de servicio.

Tabla 4.9. Valoración Global del Servicio según Situación laboral.

SITUACIÓN LABORAL	VALORACIÓN GLOBAL
Autónomo	7,89
Asalariado	7,98
Parado	7,98
Estudiante	7,80
Ama de casa	8,76
Jubilado	8,91
Total	8,04



4.7. Valoración Global del servicio según si realizará transbordo

Los usuarios que no realizan transbordo valoran mejor el servicio (8,09 puntos) que los que realizan transbordo (7,94 puntos).

Tabla 4.10. Valoración Global del Servicio según si realiza transbordos.

TRANSBORDO	VALORACIÓN GLOBAL
No	8,09
Sí	7,94
Total	8,04

4.8. Valoración Global Servicio según la Seguridad a bordo y en las paradas

Los usuarios que se sienten "Muy seguros" son los que mejor valoran el servicio (8,20 puntos); mientras que los que lo valoran menos son los que se sienten "Poco seguros" (7,09 puntos).

Tabla 4.10. Valoración Global del Servicio según la Seguridad viajando a bordo del autobús.

SE SIENTEN	VALORACIÓN GLOBAL
Muy seguro	8,20
Bastante seguros	8,03
Poco seguros	7,09
Nada seguros	
Total	8,04

Las respuestas de los encuestados "En las paradas" se incluyen en la tabla 4.11, con unos resultados en los que destaca que los viajeros que se sienten "Muy seguros" "En las paradas" son los que más alto valoran el servicio global (8,19 puntos).

Tabla 4.11. Valoración Global del Servicio según la Seguridad en las paradas.

SE SIENTEN	VALORACIÓN GLOBAL
Muy seguro	8,19
Bastante seguros	7,98
Poco seguros	7,53
Nada seguros	
Total	8,04

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.

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 **8,94 puntos** de valor medio en una escala de 0 a 10. Esta puntuación es superior a los 8,48 puntos del 2020, a los 8,79 puntos de 2019, inferior a los 9,02 puntos registrados en 2018 y superior a los 8,69 puntos obtenidos en el año 2017. Los resultados del año 2021 se muestran en la tabla 5.1 y gráfico 5.1.

Todos los aspectos considerados obtienen un valor de la importancia media superior a los 8,60 puntos. Hay 10 aspectos cuya puntuación supera la del valor medio del conjunto y los otros 6 aspectos tienen una puntuación por debajo de la media, según se refleja en el gráfico 5.1.

Los aspectos que registran una mayor importancia son: "Puntualidad" (9,38 puntos), "Limpieza" y "Horario y frecuencia de los autobuses" (9,20 puntos ambos).

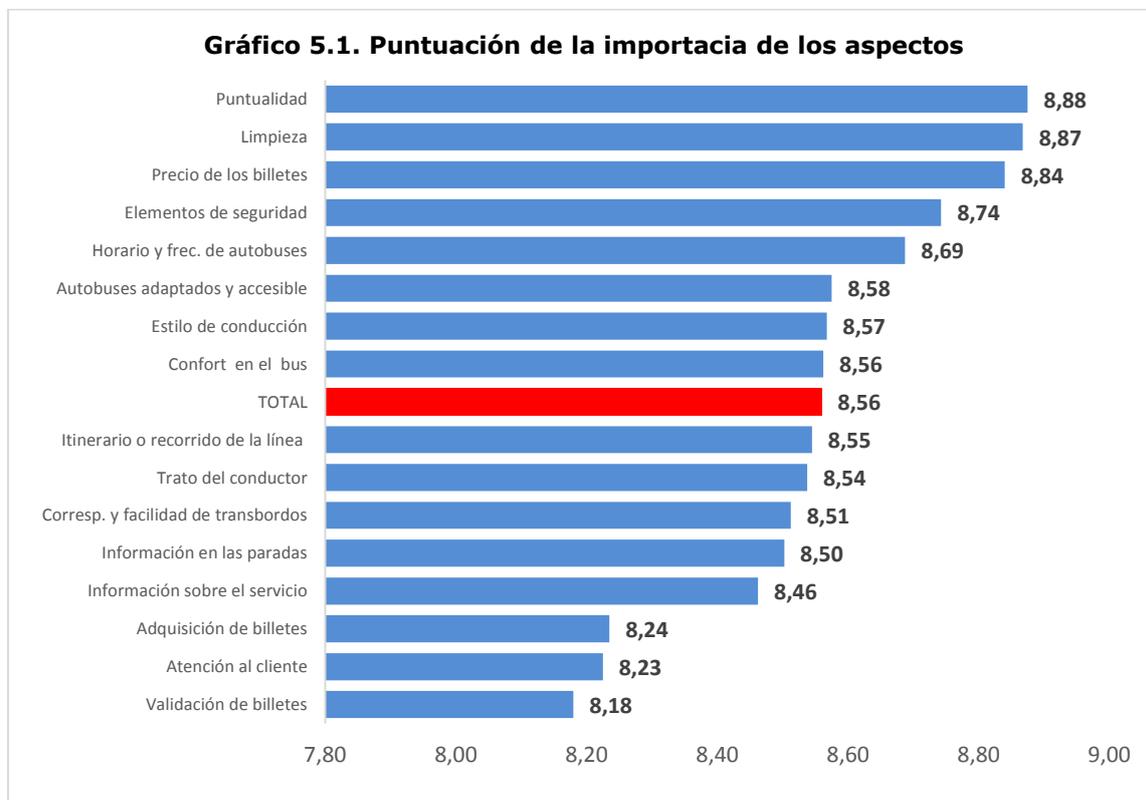
Los aspectos a los cuales los viajeros otorgan una menor puntuación de su importancia media son: la "Correspondencia y facilidad de transbordo" 8,61 (puntos), la "Validación de billetes" (8,67 puntos) y "Atención al cliente" y "Información sobre el servicio" y "Adquisición de billetes" (8,77 puntos para los 3 aspectos).

Todos los aspectos tienen una puntuación máxima de 10 puntos, variando la mínima entre 0 y 5 puntos.

Tabla 5.1. Importancia de los Aspectos del Servicio

ASPECTOS	IMPORTANCIA MEDIA	MIN	MAX
Información sobre el servicio	8,46	2	10
Precio de los billetes	8,84	3	10
Itinerario o recorrido de la línea	8,55	3	10
Horario y frecuencia de autobuses	8,69	1	10
Correspondencia y facilidad de transbordos	8,51	4	10
Puntualidad	8,88	3	10
Atención al cliente	8,23	1	10
Información en las paradas	8,50	3	10
Adquisición de billetes	8,24	1	10
Validación de billetes	8,18	1	10
Trato del conductor	8,54	2	10
Confort en el bus	8,56	2	10
Estilo de conducción	8,57	3	10
Autobuses adaptados y accesible	8,58	2	10
Limpieza	8,87	4	10
Elementos de seguridad	8,74	2	10
TOTAL	8,56		

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 8 aspectos están puntuados por encima de la media y los otros 8 aspectos lo están por debajo de la media de todos los aspectos.



En la tabla 5.2., se comparan los resultados obtenidos en 2021 con los de los estudios realizados en 2020, 2019, 2018 y 2017.

Tabla 5.2. Evolución de la puntuación de la Importancia de los Aspectos

ASPECTOS	IMPORTANCIA 2022	IMPORTANCIA 2021	IMPORTANCIA 2020	IMPORTANCIA 2019	IMPORTANCIA 2018	IMPORTANCIA 2017
Información sobre el servicio	8,46	8,77	8,44	8,65	8,79	8,40
Precio de los billetes	8,84	8,94	8,55	8,69	9,12	8,73
Itinerario o recorrido de la línea	8,55	8,91	8,32	8,81	9,01	8,76
Horario y frec. de autobuses	8,69	9,20	8,47	8,87	9,16	9,10
Corresp. y facilidad de transbordos	8,51	8,61	7,90	8,70	8,99	8,77
Puntualidad	8,88	9,38	8,81	9,02	9,37	9,31
Atención al cliente	8,23	8,77	8,54	8,67	8,75	8,28
Información en las paradas	8,50	8,94	8,67	8,64	8,72	8,22
Adquisición de billetes	8,24	8,77	8,37	8,61	8,63	8,07
Validación de billetes	8,18	8,67	8,25	8,58	8,59	8,04
Trato del conductor	8,54	9,00	8,39	8,78	9,03	8,74
Confort en el bus	8,56	8,97	8,48	8,64	8,92	8,76
Estilo de conducción	8,57	8,97	8,29	8,89	9,17	8,87
Autobuses adaptados y accesible	8,58	8,97	8,51	8,96	9,42	8,91
Limpieza	8,87	9,20	9,15	9,03	9,19	8,95
Elementos de seguridad	8,74	9,01	8,58	9,13	9,42	9,19
TOTAL	8,56	8,94	8,48	8,79	9,02	8,69

De los resultados obtenidos en 2022 comparándolos con los de los estudios de años anteriores se aprecia lo siguiente, respecto del año anterior:

- En el año 2022 todos los aspectos obtienen una puntuación de su importancia inferior a la registrada en el año 2021.
- El aspecto que presentan una mayor disminución de su importancia respecto al año anterior es: el "Atención al cliente" (-0,55 puntos) y el que presenta una menor disminución de su importancia es el "Precio de los billetes" (-0,10 puntos).

5.1. Importancia de los aspectos según género

No hay diferencias estadísticamente significativas entre la importancia de los aspectos y el género. 7 aspectos son más importantes para las mujeres, y 9 aspectos serán más importantes para los hombres.

El aspecto más importante para los hombres es la "Limpieza" (8,91 puntos), mientras que para las mujeres es la "Puntualidad" (8,91 puntos).

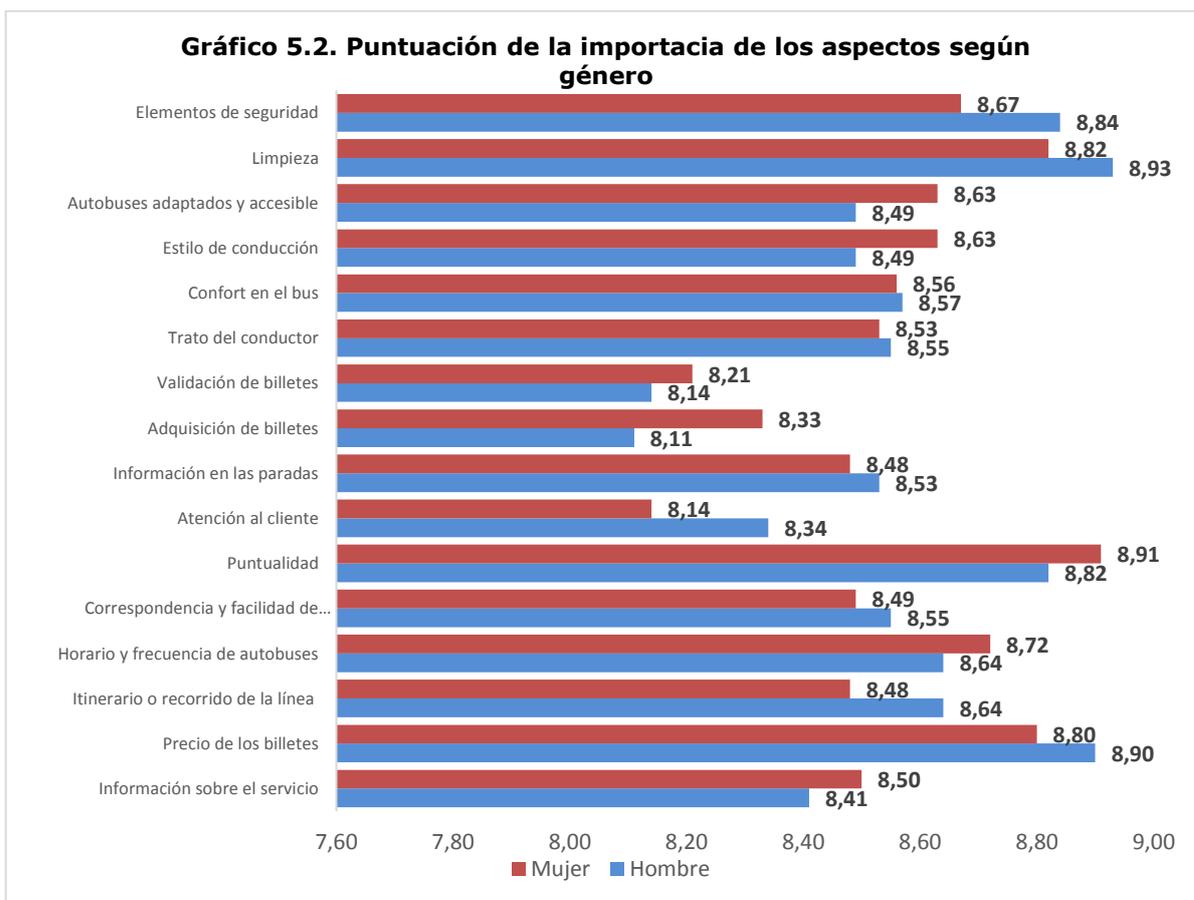
El aspecto menos importante para los hombres es la "Adquisición de billetes" (8,11 puntos), mientras que para las mujeres es la "Atención al cliente" (8,14 puntos).

El aspecto que mayor diferencia de importancia para los hombres respecto las mujeres es "Atención al Cliente" (+0,20 puntos de diferencia); mientras que el aspecto con mayor diferencia de importancia para las mujeres respecto los hombres es "Adquisición de billetes" (+ 0,22 puntos).

Los resultados se recogen en la Tabla 5.2, y en el Gráfico 5.2.

Tabla 5.2. Importancia de los Aspectos del Servicio según género

ASPECTOS	HOMBRE	MUJER	MEDIA
Información sobre el servicio	8,41	8,50	8,46
Precio de los billetes	8,90	8,80	8,84
Itinerario o recorrido de la línea	8,64	8,48	8,55
Horario y frecuencia de autobuses	8,64	8,72	8,69
Correspondencia y facilidad de transbordos	8,55	8,49	8,51
Puntualidad	8,82	8,91	8,88
Atención al cliente	8,34	8,14	8,23
Información en las paradas	8,53	8,48	8,50
Adquisición de billetes	8,11	8,33	8,24
Validación de billetes	8,14	8,21	8,18
Trato del conductor	8,55	8,53	8,54
Confort en el bus	8,57	8,56	8,56
Estilo de conducción	8,49	8,63	8,57
Autobuses adaptados y accesible	8,49	8,63	8,58
Limpieza	8,93	8,82	8,87
Elementos de seguridad	8,84	8,67	8,74
TOTAL	8,56	8,56	8,56



5.2. Importancia de los aspectos según edad

Los de más edad otorgan una mayor puntuación a la importancia al conjunto de los aspectos de la calidad del servicio.

Por el contrario, los de menos edad dan menor importancia a los aspectos.

El aspecto más importante es el "estilo de conducción" y los "Buses adaptados y accesibles" para los mayores de 65 años (9,19 puntos); y el menos importante es la "Adquisición de billetes" para los menores de 18 años (7,52 puntos).

El precio de los billetes es el aspecto más importante para los menores de 24 años; la Limpieza para los de 25 a 64 años; y el Estilo de conducción y los Buses accesibles para los mayores de 65 años.

La Adquisición de billetes es el aspecto menos importante para los más jóvenes y para los de 25 a 39 años; la Validación de billetes para los de 18 a 24 años; la Información en las paradas para los más mayores y la Atención al cliente para los de 40 a 64 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	8,55	8,21	8,55	8,48	8,89	8,46
Precio de los billetes	9,17	8,82	8,93	8,58	9,03	8,84
Itinerario o recorrido de la línea	8,69	8,57	8,39	8,52	8,92	8,55
Horario y frecuencia de autobuses	8,69	8,50	8,74	8,73	8,97	8,69
Correspondencia y facilidad transb.	8,45	8,55	8,48	8,45	8,73	8,51
Puntualidad	9,00	8,78	8,94	8,82	9,03	8,88
Atención al cliente	7,55	8,16	8,33	8,11	8,92	8,22
Información en las paradas	8,07	8,44	8,61	8,51	8,70	8,50
Adquisición de billetes	7,52	8,14	8,19	8,31	9,05	8,24
Validación de billetes	7,55	7,94	8,34	8,23	8,76	8,18
Trato del conductor	8,10	8,49	8,63	8,39	9,14	8,54
Confort en el bus	8,28	8,26	8,64	8,68	9,19	8,56
Estilo de conducción	8,00	8,43	8,63	8,59	9,19	8,57
Autobuses adaptados y accesible	8,14	8,44	8,64	8,55	9,19	8,58
Limpieza	8,69	8,76	8,99	8,84	9,03	8,87
Elementos de seguridad	8,41	8,68	8,81	8,68	9,16	8,74
TODOS	8,34	8,47	8,63	8,54	9,03	8,56

Gráfico 5.3. Importancia de los aspectos según edad



5.3. Importancia de los aspectos según motivo de viaje

Los encuestados que realizan viajes por motivo "Compras" (8,92 puntos) son los que otorgan una mayor puntuación a la importancia a los aspectos del servicio; y las puntuaciones medias más bajas sobre las importancias se producen en "Gestiones personales" (8,45 puntos).

El aspecto más importante es la Puntualidad para los que viajan por motivo 'Ocio" (9,09 puntos) ; y el menos importante es la Información del servicio para los que viajan por motivo "Gestiones personales" (7,87 puntos).

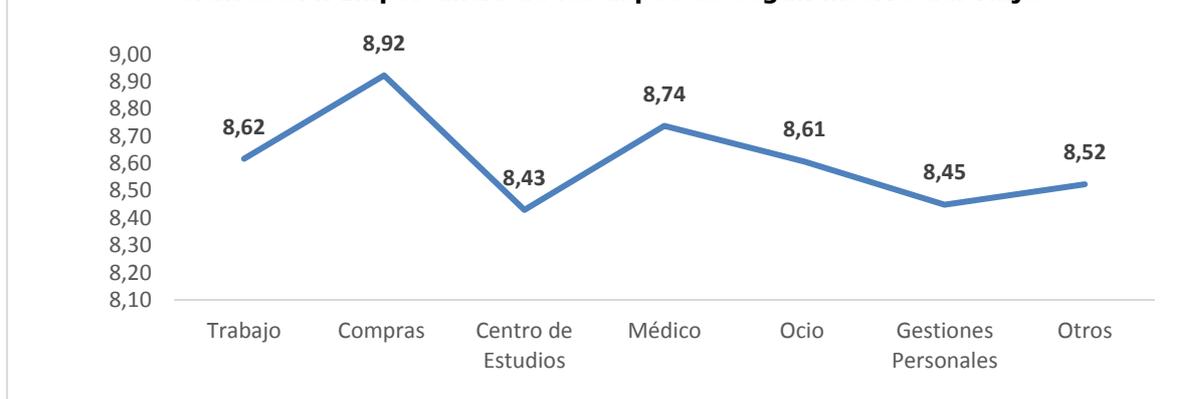
La limpieza es el aspecto más importante para los que viajan por Trabajo y Compras; la Puntualidad para los que viajan por motivo Estudios y Ocio; Recorrido para los que viajan por Médico; Frecuencia de paso para los que viajan por Gestiones personales y Precio de los billetes para los que viajan por Otros motivos.

La Atención al cliente es el aspecto menos importante para los que viajan por motivo Trabajo y Ocio; el Confort en el bus para los que viajan por Otros motivos; la Validación de billetes para los que viajan por Estudios; la Adquisición de billetes para los que viajan para ir al médico y Información del servicio para los que viajan por Gestiones personales.

Tabla 5.4. Importancia de los Aspectos del Servicio según Motivo

ASPECTOS	Trabajo	Compras	Centro de Estudios	Médico	Ocio	Gestiones Personales	Otros	MEDIA
Información sobre el servicio	8,43	8,97	8,51	9,00	8,58	7,87	8,30	8,46
Precio de los billetes	8,92	9,22	8,82	8,74	8,85	8,36	8,84	8,84
Itinerario o recorrido de la línea	8,44	8,94	8,54	9,05	8,52	8,36	8,56	8,55
Horario y frecuencia de autobuses	8,69	8,41	8,64	8,42	8,64	9,03	8,84	8,69
Correspondencia y facilidad de transbordos	8,64	8,78	8,43	8,74	8,45	8,28	8,21	8,51
Puntualidad	8,92	8,84	8,98	8,84	9,09	8,59	8,63	8,88
Atención al cliente	8,06	8,75	7,99	8,53	8,42	8,23	8,60	8,22
Información en las paradas	8,58	8,59	8,42	8,47	8,55	8,31	8,49	8,50
Adquisición de billetes	8,13	8,81	7,93	8,42	8,48	8,51	8,28	8,24
Validación de billetes	8,14	8,88	7,76	8,47	8,58	8,08	8,35	8,18
Trato del conductor	8,45	8,91	8,40	8,63	8,97	8,44	8,56	8,54
Confort en el bus	8,66	9,03	8,34	9,00	8,70	8,46	8,16	8,56
Estilo de conducción	8,68	8,94	8,26	8,79	8,58	8,56	8,47	8,57
Autobuses adaptados y accesible	8,59	9,16	8,35	8,47	8,79	8,59	8,44	8,58
Limpieza	9,01	9,31	8,71	8,84	8,73	8,64	8,72	8,87
Elementos de seguridad	8,80	9,22	8,61	8,84	8,82	8,51	8,60	8,74
TODOS	8,62	8,92	8,43	8,74	8,61	8,45	8,52	8,56

Gráfico 5.4. Importancia de los aspectos según motivo del viaje



5.4. Importancia de los aspectos según billete

Los encuestados que realizan viajes con la Tarjeta pensionista (8,94 puntos) son los que otorgan una mayor puntuación a la importancia a los aspectos del servicio; y las puntuaciones medias más bajas sobre las importancias se producen entre los que utilizan la Tarjeta estudiante (8,17 puntos).

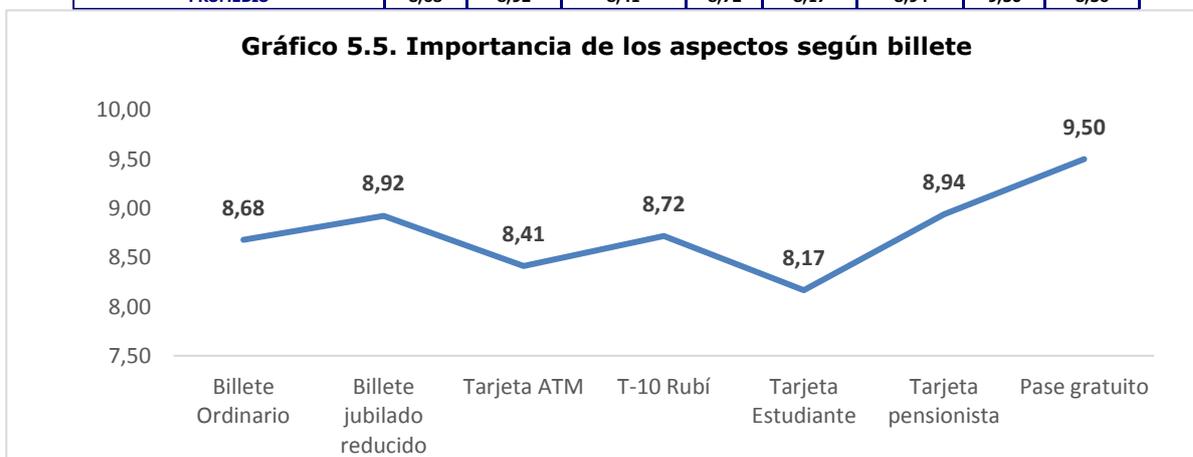
El aspecto más importante es la Frecuencia de paso para los que viajan con Billete jubilado reducido (9,69 puntos) ; y el menos importante es la Validación de billetes para los que viajan con Tarjeta estudiante (7,06 puntos).

La limpieza es el aspecto más importante para los que viajan con la T-10 de Rubí; la Seguridad para los que viajan con Billete ordinario; los Buses adaptados para los que utilizan la Tarjeta pensionista; la Puntualidad para los que utilizan la Tarjeta ATM; la Frecuencia de paso para los que utilizan el Billete jubilado reducido y el Precio para los que utilizan la Tarjeta estudiante.

La Validación de billetes es el aspecto menos importante para los que utilizan la Tarjeta estudiante y la Tarjeta pensionista; la Adquisición de billetes para los que utilizan la Tarjeta ATM; la Atención al cliente para los que utilizan el Billete jubilado reducido; el Recorrido para los que utilizan el Billete ordinario y la Información para los que utilizan la T-10 Rubí.

.Tabla 5.5. Importancia de los Aspectos del Servicio según Billete

ASPECTOS	Billete Ordinario	Billete jubilado reducido	Tarjeta ATM	T-10 Rubí	Tarjeta Estudiante	Tarjeta pensionista	Pase gratuito	MEDIA
Información sobre el servicio	8,71	8,77	8,31	8,33	8,56	8,92	9,00	8,46
Precio de los billetes	8,80	8,77	8,67	8,85	9,10	9,20	9,50	8,84
Itinerario o recorrido de la línea	8,39	8,77	8,42	8,64	8,40	9,20	8,50	8,55
Horario y frecuencia de autobuses	8,58	9,69	8,56	8,72	8,73	8,76	9,50	8,69
Correspondencia y facilidad transbordos	8,59	9,15	8,53	8,51	8,15	8,56	9,00	8,51
Puntualidad	8,83	9,15	8,86	8,81	9,00	8,96	9,00	8,88
Atención al cliente	8,53	8,69	7,98	8,48	7,27	8,84	10,00	8,22
Información en las paradas	8,64	9,15	8,40	8,52	8,33	8,56	8,50	8,50
Adquisición de billetes	8,41	8,92	7,92	8,59	7,23	9,04	9,50	8,24
Validación de billetes	8,56	9,00	7,93	8,49	7,06	8,56	9,50	8,18
Trato del conductor	8,88	9,08	8,13	8,84	7,88	9,20	8,50	8,54
Confort en el bus	8,78	8,92	8,40	8,74	7,90	8,92	10,00	8,56
Estilo de conducción	8,64	9,00	8,43	8,71	8,00	9,12	9,50	8,57
Autobuses adaptados y accesible	8,98	8,69	8,25	8,74	8,00	9,36	9,00	8,58
Limpieza	8,98	8,92	8,72	9,16	8,35	8,72	9,50	8,87
Elementos de seguridad	9,05	8,77	8,42	9,00	8,19	9,28	9,50	8,74
PROMEDIO	8,68	8,92	8,41	8,72	8,17	8,94	9,50	8,56



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	8,60	8,84	8,35	7,88	8,42	8,71	8,73	8,46
Precio de los billetes	8,87	8,92	8,95	8,52	8,88	8,92	8,88	8,84
Itinerario o recorrido de la línea	8,40	8,84	8,44	8,30	8,63	8,58	8,81	8,55
Horario y frecuencia de autobuses	9,00	8,75	8,68	8,44	8,67	8,67	8,38	8,69
Correspondencia y facilidad de transb.	8,21	8,66	8,77	8,32	8,66	8,29	8,50	8,51
Puntualidad	8,70	9,26	8,82	8,48	9,06	8,58	9,23	8,88
Atención al cliente	7,99	8,51	8,27	8,05	8,27	8,63	7,92	8,22
Información en las paradas	8,50	8,62	8,31	8,48	8,50	8,29	9,00	8,50
Adquisición de billetes	7,94	8,34	8,23	8,02	8,45	8,83	8,19	8,24
Validación de billetes	7,67	8,33	8,06	8,32	8,41	8,25	8,50	8,18
Trato del conductor	8,17	8,73	8,43	8,44	8,89	8,92	8,35	8,54
Confort en el bus	8,53	8,59	8,66	8,35	8,59	8,88	8,46	8,56
Estilo de conducción	8,43	8,81	8,64	8,14	8,66	8,63	8,88	8,57
Autobuses adaptados y accesible	8,34	8,56	8,60	8,68	8,81	8,54	8,35	8,58
Limpieza	8,84	8,81	9,06	8,73	8,94	8,79	8,77	8,87
Elementos de seguridad	8,59	8,67	8,68	8,59	9,06	9,29	8,65	8,74
TODOS	8,46	8,70	8,62	8,39	8,66	8,65	8,58	8,56

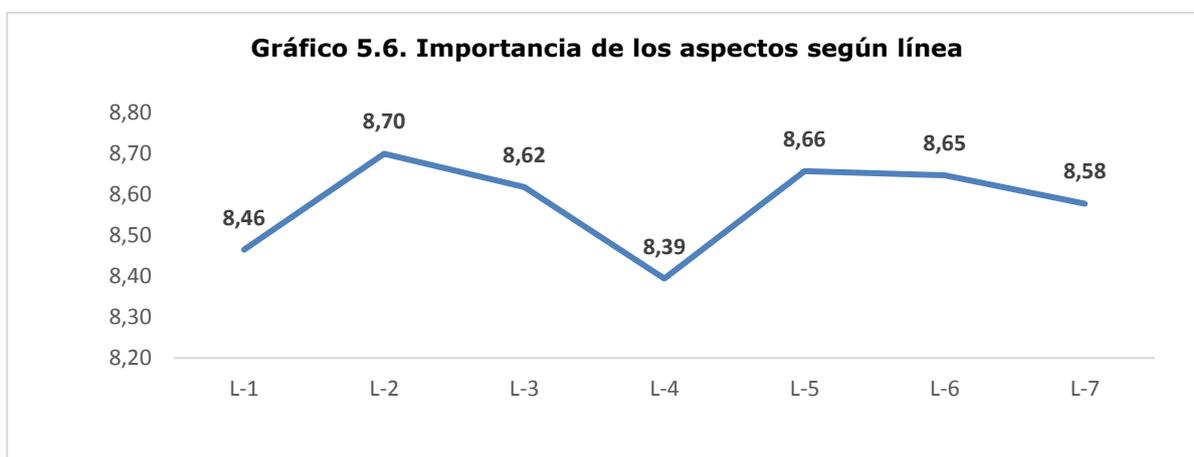
La puntuación más alta de la importancia media de los aspectos con 8,70 puntos se registra en la línea L-3. En la línea L-4 se obtiene la puntuación menos alta de la importancia media de los aspectos con 8,39 puntos.

En la línea L-6 se registra la máxima puntuación en importancia con 9,29 puntos en el aspecto "Seguridad".

El aspecto que obtiene la puntuación más baja de la importancia media es la "Validación de billetes" con 7,67 puntos en la L-1.

La Puntualidad es el aspecto más importante para los usuarios de la L-2, L-5 y L-7; la Limpieza para los de la L-3 y L-4; la Seguridad para los de la L-6 y la Frecuencia de paso para los de la L-1.

La Validación de billetes es el aspecto menos importante para los usuarios de la L-1, L-2, L-3 y L-6; la Atención al cliente para los de la L-5 y L-7; y la Información del servicio para los de la L-4.



En las tablas 5.7 y 5.8 se incluyen los mismos resultados de la tabla 5.6, destacando los valores máximos y mínimos de la valoración de los aspectos según aspectos y según líneas, respectivamente.

En la tabla 5.7, para cada aspecto se han destacado los valores máximo y mínimo de la Importancia en las líneas en las que se encuentran.

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	8,60	8,84	8,35	7,88	8,42	8,71	8,73	8,46
Precio de los billetes	8,87	8,92	8,95	8,52	8,88	8,92	8,88	8,84
Itinerario o recorrido de la línea	8,40	8,84	8,44	8,30	8,63	8,58	8,81	8,55
Horario y frecuencia de autobuses	9,00	8,75	8,68	8,44	8,67	8,67	8,38	8,69
Correspondencia y facilidad de transb.	8,21	8,66	8,77	8,32	8,66	8,29	8,50	8,51
Puntualidad	8,70	9,26	8,82	8,48	9,06	8,58	9,23	8,88
Atención al cliente	7,99	8,51	8,27	8,05	8,27	8,63	7,92	8,22
Información en las paradas	8,50	8,62	8,31	8,48	8,50	8,29	9,00	8,50
Adquisición de billetes	7,94	8,34	8,23	8,02	8,45	8,83	8,19	8,24
Validación de billetes	7,67	8,33	8,06	8,32	8,41	8,25	8,50	8,18
Trato del conductor	8,17	8,73	8,43	8,44	8,89	8,92	8,35	8,54
Confort en el bus	8,53	8,59	8,66	8,35	8,59	8,88	8,46	8,56
Estilo de conducción	8,43	8,81	8,64	8,14	8,66	8,63	8,88	8,57
Autobuses adaptados y accesible	8,34	8,56	8,60	8,68	8,81	8,54	8,35	8,58
Limpieza	8,84	8,81	9,06	8,73	8,94	8,79	8,77	8,87
Elementos de seguridad	8,59	8,67	8,68	8,59	9,06	9,29	8,65	8,74
TODOS	8,46	8,70	8,62	8,39	8,66	8,65	8,58	8,56

Leyenda:

Valores máximos

Valores mínimos



A nivel de líneas:

- En la línea L-5 se produce la puntuación más elevada en 3 de los 16 aspectos, y en la media.
- En las líneas L-3 Y L-7 se registra la puntuación más baja en 2 de los 16 aspectos.
- En las líneas L-1, L-2 y L-6 se registra la puntuación más elevada en 1 de los 16 aspectos.
- En la línea L-1 y L-4 se registran las puntuaciones más bajas en 4 de los 16 aspectos.
- En las líneas L-3 y L-7 se registran las puntuaciones más bajas en en 1 de los 16 aspectos.

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	8,60	8,84	8,35	7,88	8,42	8,71	8,73	8,46
Precio de los billetes	8,87	8,92	8,95	8,52	8,88	8,92	8,88	8,84
Itinerario o recorrido de la línea	8,40	8,84	8,44	8,30	8,63	8,58	8,81	8,55
Horario y frecuencia de autobuses	9,00	8,75	8,68	8,44	8,67	8,67	8,38	8,69
Correspondencia y facilidad de transb.	8,21	8,66	8,77	8,32	8,66	8,29	8,50	8,51
Puntualidad	8,70	9,26	8,82	8,48	9,06	8,58	9,23	8,88
Atención al cliente	7,99	8,51	8,27	8,05	8,27	8,63	7,92	8,22
Información en las paradas	8,50	8,62	8,31	8,48	8,50	8,29	9,00	8,50
Adquisición de billetes	7,94	8,34	8,23	8,02	8,45	8,83	8,19	8,24
Validación de billetes	7,67	8,33	8,06	8,32	8,41	8,25	8,50	8,18
Trato del conductor	8,17	8,73	8,43	8,44	8,89	8,92	8,35	8,54
Confort en el bus	8,53	8,59	8,66	8,35	8,59	8,88	8,46	8,56
Estilo de conducción	8,43	8,81	8,64	8,14	8,66	8,63	8,88	8,57
Autobuses adaptados y accesible	8,34	8,56	8,60	8,68	8,81	8,54	8,35	8,58
Limpieza	8,84	8,81	9,06	8,73	8,94	8,79	8,77	8,87
Elementos de seguridad	8,59	8,67	8,68	8,59	9,06	9,29	8,65	8,74
TODOS	8,46	8,70	8,62	8,39	8,66	8,65	8,58	8,56

Leyenda:

Valores máximos

Valores mínimos



A nivel de aspectos:

- Los aspectos "Limpieza", "Seguridad" y "Puntualidad" registran el valor más alto en 2 líneas.
- El aspecto "Horario y frecuencia de autobuses" registra el valor más alto en 1 línea.
- El aspecto "Validación de billetes" obtiene el valor más bajo en 4 de las 7 líneas.
- El aspecto "Atención al cliente" registra el valor más bajo en 2 líneas.
- El aspecto "Información sobre el servicio" registra el valor más bajo en 1 línea.

5.6. Importancia de los aspectos según situación laboral

Los viajeros cuya situación laboral es la de "Amade casa" con 9,06 puntos son los que otorgan la puntuación media más alta de la importancia de los aspectos. Por el contrario, los "Estudiantes" con 8,34 puntos son los viajeros que otorgan la puntuación media menos alta de la importancia de los aspectos.

El aspecto más importante es el Precio de los billetes para las "Amas de casa"; y la Validación de billetes para los "Estudiantes" (7,59 puntos).

La Seguridad es el aspecto más importante para los "Parados" y los "Jubilados"; la Limpieza para los Asalariados; los Buses adaptados y accesibles para los Autónomos; la Puntualidad para los Estudiantes y el Precio de los billetes para las Amas de casa.

La Facilidad de transbordo es el aspecto menos importante para los Parados y las Amas de casa; la Frecuencia de paso para los Autónomos; la Información en las paradas para los Jubilados; la Adquisición de billetes para los Asalariados y la Validación de billetes para los Estudiantes.

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

ASPECTOS	Autónomo	Asalariado	Parado	Estudiante	Ama de casa	Jubilado	MEDIA
Información sobre el servicio	8,50	8,36	8,47	8,44	9,29	8,67	8,46
Precio de los billetes	8,44	8,92	8,47	8,83	9,47	8,79	8,84
Itinerario o recorrido de la línea	8,61	8,45	8,53	8,52	8,82	9,00	8,55
Horario y frecuencia de autobuses	8,22	8,69	8,62	8,63	9,29	8,88	8,69
Correspondencia y facilidad de transb.	8,67	8,54	8,42	8,39	8,47	8,73	8,51
Puntualidad	8,72	8,86	8,78	8,90	9,12	8,97	8,88
Atención al cliente	8,39	8,23	8,53	7,73	9,00	8,67	8,22
Información en las paradas	8,50	8,58	8,58	8,28	8,65	8,52	8,50
Adquisición de billetes	8,67	8,19	8,56	7,68	9,24	8,88	8,24
Validación de billetes	8,61	8,21	8,60	7,59	8,76	8,61	8,18
Trato del conductor	8,61	8,50	8,76	8,23	8,82	9,12	8,54
Confort en el bus	8,83	8,55	8,60	8,22	9,18	9,06	8,56
Estilo de conducción	8,78	8,63	8,56	8,17	9,24	8,91	8,57
Autobuses adaptados y accesible	9,00	8,54	8,71	8,20	9,24	9,06	8,58
Limpieza	8,94	9,02	8,58	8,65	8,94	8,94	8,87
Elementos de seguridad	8,72	8,74	8,91	8,47	9,00	9,18	8,74
PROMEDIO	8,64	8,55	8,58	8,34	9,06	8,89	8,56

Gráfico 5.7. Importancia de los aspectos según la situación laboral del viajero



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 "De vez en cuando" son los que más importancia dan a los aspectos; mientras que los que lo utilizan "A diario" son los que menos importancia dan.

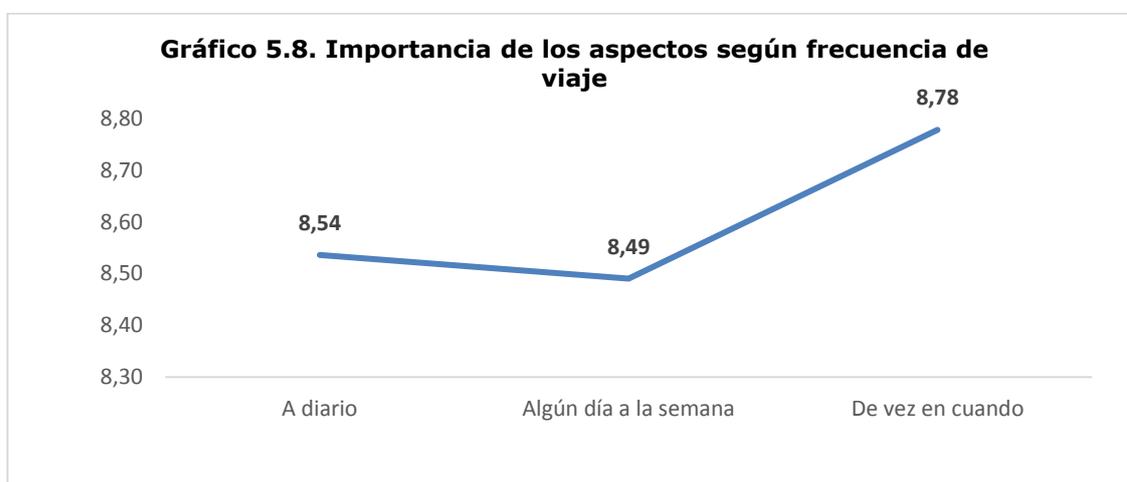
La Limpieza es el aspecto más importante para los que utilizan el bus "De vez en cuando" (9,31 puntos); mientras que la Atención al cliente es el menos importante para los que utilizan el bus "A diario".

El Precio de los billetes es el aspecto más importante para los que utilizan el bus "A diario"; la Puntualidad para los que lo utilizan "Algún día a la semana", y la Limpieza para los que lo utilizan "De vez en cuando".

La "Validación de billetes es el aspecto menos importante para los que lo utilizan "Algún día a la semana" y "De vez en cuando"; en cambio para los que lo utilizan "A diario" es la Atención al cliente.

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	8,47	8,35	8,67	8,46
Precio de los billetes	8,88	8,78	8,73	8,84
Itinerario o recorrido de la línea	8,52	8,53	8,69	8,55
Horario y frecuencia de autobuses	8,69	8,61	8,84	8,69
Correspondencia y facilidad de transb.	8,57	8,30	8,69	8,51
Puntualidad	8,84	8,79	9,27	8,88
Atención al cliente	8,11	8,28	8,76	8,22
Información en las paradas	8,54	8,29	8,76	8,50
Adquisición de billetes	8,13	8,34	8,56	8,24
Validación de billetes	8,14	8,18	8,40	8,18
Trato del conductor	8,53	8,36	9,00	8,54
Confort en el bus	8,51	8,58	8,80	8,56
Estilo de conducción	8,54	8,47	8,93	8,57
Autobuses adaptados y accesible	8,46	8,65	9,04	8,58
Limpieza	8,83	8,78	9,31	8,87
Elementos de seguridad	8,74	8,51	9,27	8,74
PROMEDIO	8,54	8,49	8,78	8,56



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 **7,89 puntos**, en una escala de 0 a 10, siendo este valor inferior a los 8,19 puntos del año pasado, que fue un año excepcional en cuanto a valoraciones; y un valor muy parecido al del año 2020 (7,96 puntos) y del año 2019 (7,93 puntos). Los resultados, a nivel de aspecto y total, se incluyen en la tabla 6.1, y en el gráfico 6.1.

En 7 de los 16 aspectos se superan la valoración de 8 puntos, en 8 aspectos se superan los 7 puntos, y en 1 solo aspecto no se alcanzan los 7,00 puntos.

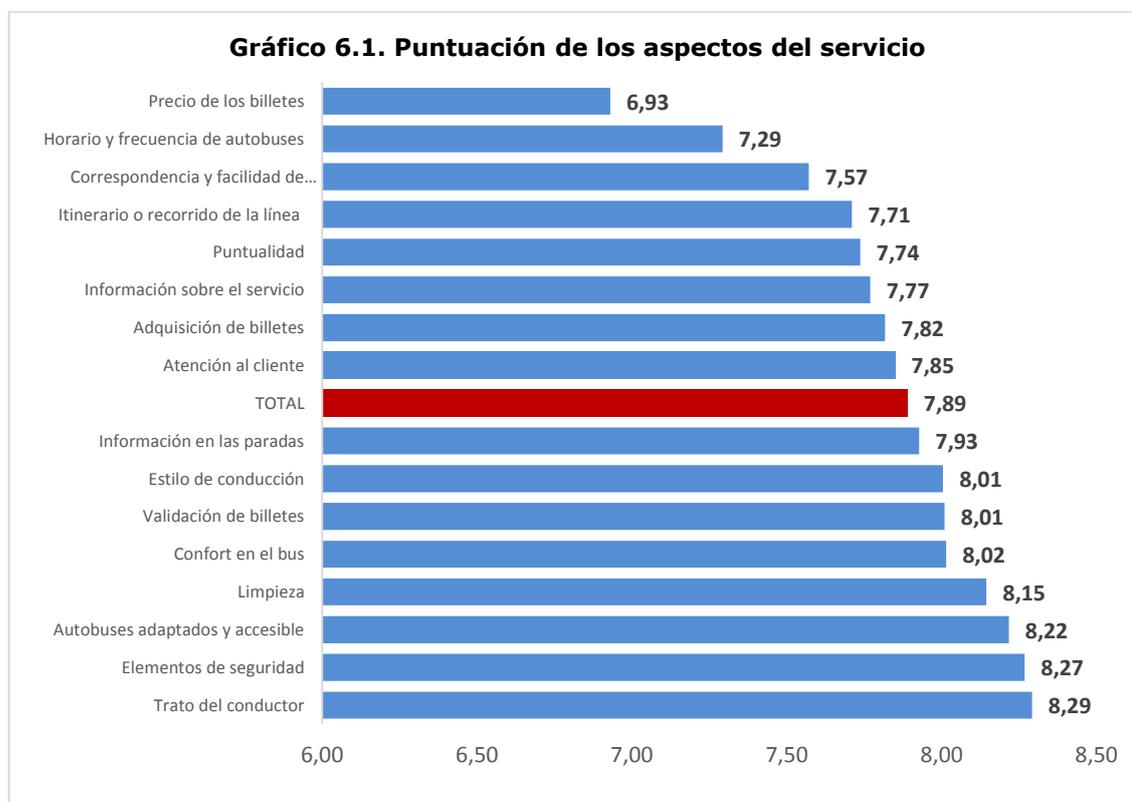
Los aspectos con mayor valoración por parte del viajero son "Trato con el conductor" (8,29 puntos), "Seguridad" con 8,27 puntos y "Buses adaptados y accesibles" con 8,22 puntos.

Los aspectos con menor valoración para el viajero son el "Precio de los billetes" con 6,93 puntos" y el "Horario y frecuencia de los autobuses" con 7,29 puntos.

Tabla 6.1. Valoración de los Aspectos del Servicio

ASPECTOS	MEDIA	MIN	MAX
Información sobre el servicio	7,77	1	10
Precio de los billetes	6,93	1	10
Itinerario o recorrido de la línea	7,71	1	10
Horario y frecuencia de autobuses	7,29	1	10
Correspondencia y facilidad de transb.	7,57	2	10
Puntualidad	7,74	1	10
Atención al cliente	7,85	1	10
Información en las paradas	7,93	2	10
Adquisición de billetes	7,82	2	10
Validación de billetes	8,01	2	10
Trato del conductor	8,29	2	10
Confort en el bus	8,02	2	10
Estilo de conducción	8,01	2	10
Autobuses adaptados y accesible	8,22	2	10
Limpieza	8,15	3	10
Elementos de seguridad	8,27	2	10
TODOS	7,89		

Todos los aspectos obtienen una valoración máxima de 10 puntos, y en la mayoría de los aspectos se registran puntuaciones mínimas con valor 1 o 2 puntos.



En la tabla 6.2, se incluyen los resultados obtenidos en los estudios realizados desde el año 2017, para poder observar su evolución temporal.

Tabla 6.2. Evolución de la Valoración de los Aspectos del Servicio

ASPECTOS	VALORACIÓN 2022	VALORACIÓN 2021	VALORACIÓN 2020	VALORACIÓN 2019	VALORACIÓN 2018	VALORACIÓN N 2017
Información sobre el servicio	7,77	8,18	7,75	7,84	7,75	7,78
Precio de los billetes	6,93	6,96	6,85	6,89	6,55	7,06
Itinerario o recorrido de la línea	7,71	7,95	7,89	7,88	7,55	7,56
Horario y frecuencia de autobuses	7,29	7,45	7,50	6,95	6,85	7,21
Correspondencia y facilidad de transb.	7,57	7,81	7,68	7,53	7,22	7,45
Puntualidad	7,74	7,71	7,93	7,95	7,66	7,67
Atención al cliente	7,85	8,20	7,96	7,85	7,71	7,89
Información en las paradas	7,93	8,27	8,05	7,93	7,84	7,88
Adquisición de billetes	7,82	7,97	7,96	7,59	7,22	7,66
Validación de billetes	8,01	8,36	8,02	7,99	7,96	7,65
Trato del conductor	8,29	8,71	8,35	8,21	8,16	8,35
Confort en el bus	8,02	8,25	8,19	7,93	7,98	8,22
Estilo de conducción	8,01	7,92	7,92	7,93	8,14	8,35
Autobuses adaptados y accesible	8,22	8,29	8,42	8,32	8,29	8,34
Limpieza	8,15	8,46	8,20	8,13	8,11	8,35
Elementos de seguridad	8,27	8,35	8,24	8,14	8,08	8,25
TOTAL	7,89	8,19	7,96	7,93	7,80	7,83

De los aspectos comparables entre los estudios de 2022 y 2021 se aprecian los siguientes cambios:

- Hay 2 aspectos con valoraciones superiores respecto el año pasado, "Estilo de conducción" (+0,09 puntos); y la Puntualidad (+0,03 puntos).
- El resto de aspectos, sus valoraciones son inferiores siendo las más significativas el "Trato con el conductor (-0,42 puntos); y la "Información sobre el servicio" (-0,41 puntos).

6.1. Valoración de los aspectos según género

Los hombres otorgan una valoración media a los aspectos ligeramente inferior a las mujeres (7,85 puntos los hombres por 7,95 puntos las mujeres), siendo ligeramente superiores al del año anterior.

Los hombres valoran más alto que las mujeres en 10 aspectos, y las mujeres en 6 aspectos.

Las mayores diferencias de valoración de aspectos a favor de los hombres se encuentran en el aspecto "Itinerario o recorrido de la línea" (+0,27 puntos).

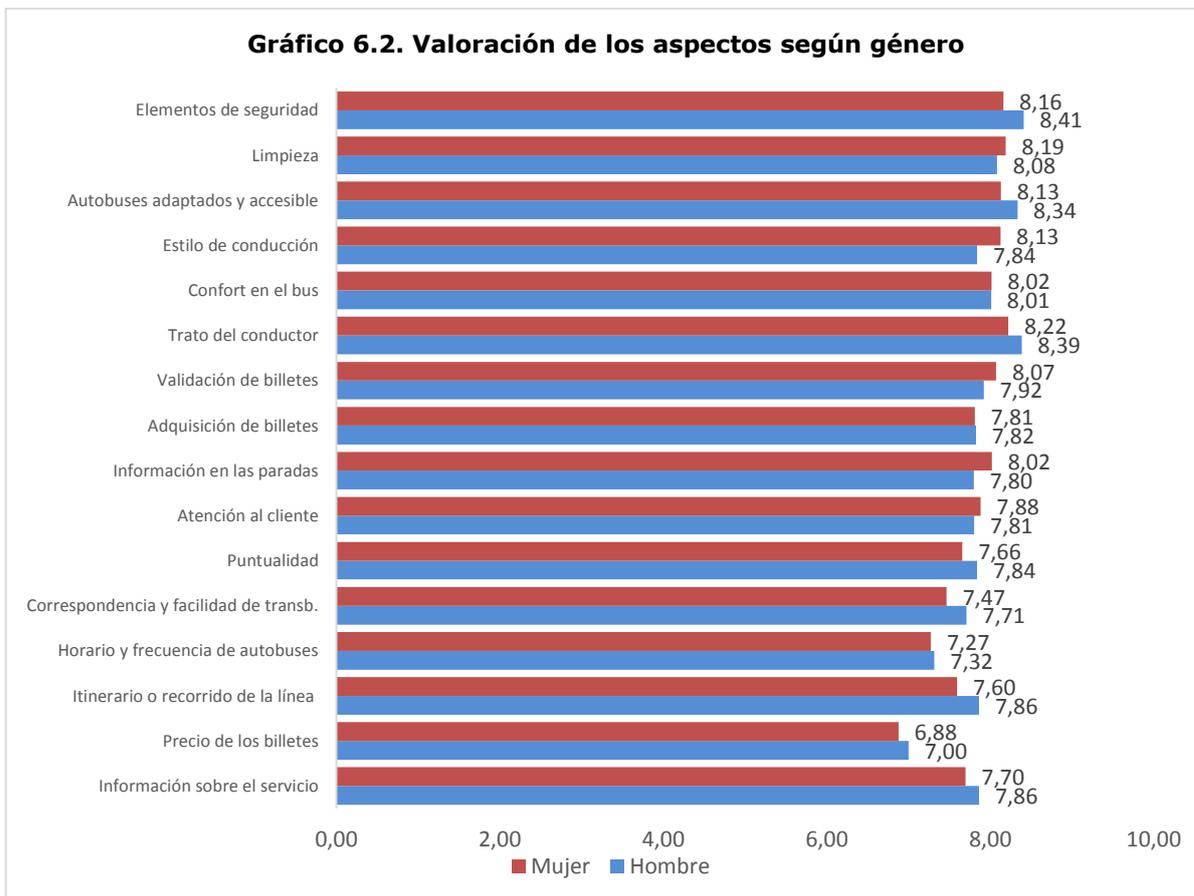
Las mayores diferencias de valoración de aspectos a favor de las mujeres se encuentran en el aspecto "Estilo de conducción" (+0,28 puntos).

Tabla 6.3. Valoración de los Aspectos del Servicio según género

ASPECTOS	HOMBRE	MUJER	MEDIA
Información sobre el servicio	7,86	7,70	7,77
Precio de los billetes	7,00	6,88	6,93
Itinerario o recorrido de la línea	7,86	7,60	7,71
Horario y frecuencia de autobuses	7,32	7,27	7,29
Correspondencia y facilidad de transb.	7,71	7,47	7,57
Puntualidad	7,84	7,66	7,74
Atención al cliente	7,81	7,88	7,85
Información en las paradas	7,80	8,02	7,93
Adquisición de billetes	7,82	7,81	7,82
Validación de billetes	7,92	8,07	8,01
Trato del conductor	8,39	8,22	8,29
Confort en el bus	8,01	8,02	8,02
Estilo de conducción	7,84	8,13	8,01
Autobuses adaptados y accesible	8,34	8,13	8,22
Limpieza	8,08	8,19	8,14
Elementos de seguridad	8,41	8,16	8,27
TODOS	7,85	7,95	7,89

El aspecto mejor valorado por los hombres es la Seguridad y para las mujeres el Trato con el conductor.

El Precio es el aspecto menos valorado tanto por hombres como por mujeres.



6.2. Valoración de los aspectos según edad

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

El grupo de edades incluidas en "65 o más años" otorga la mayor puntuación en la valoración media a los aspectos de la calidad del servicio (8,39 puntos); y los de 18 a 24 años son los que menor puntúan los aspectos (7,40 puntos de media).

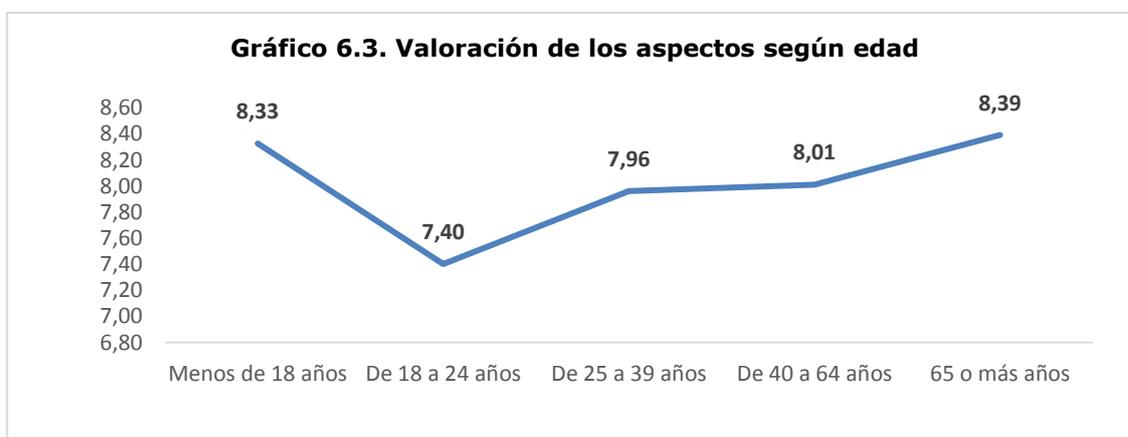
El aspecto mejor valorado es el Trato con el conductor para los mayores de 65 o más años; mientras que el peor valorado es el Precio para los de 18 a 24 años.

El trato con el conductor es el aspecto mejor valorado para los de 18 a 24 años y para los mayores de 40 años; los Buses adaptados y accesibles para los de 25 a 39 años y la Seguridad para los menores de 18 años.

El Precio es el aspecto peor valorado para todos los grupos de edades excepto para los más jóvenes que es la Facilidad de transbordo.

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	8,31	7,25	7,84	7,91	8,41	7,77
Precio de los billetes	7,55	6,46	6,99	6,91	7,78	6,93
Itinerario o recorrido de la línea	8,14	7,30	7,70	7,69	8,76	7,71
Horario y frecuencia de autobuses	7,55	6,81	7,35	7,38	8,19	7,29
Correspondencia y facilidad de transb.	7,45	7,27	7,80	7,59	7,83	7,57
Puntualidad	8,14	7,27	7,69	7,78	8,95	7,74
Atención al cliente	8,10	7,18	7,97	8,28	8,27	7,85
Información en las paradas	8,34	7,50	8,13	7,87	8,46	7,93
Adquisición de billetes	8,38	7,23	7,96	7,89	8,59	7,82
Validación de billetes	8,28	7,62	8,02	8,11	8,73	8,01
Trato del conductor	8,69	7,94	8,08	8,55	9,08	8,29
Confort en el bus	8,34	7,50	8,01	8,40	8,38	8,02
Estilo de conducción	8,34	7,78	7,93	8,22	8,11	8,01
Autobuses adaptados y accesible	8,62	7,79	8,45	8,17	8,62	8,22
Limpieza	8,38	7,68	8,25	8,41	8,38	8,14
Elementos de seguridad	8,79	7,91	8,39	8,37	8,35	8,27
TODOS	8,33	7,40	7,96	8,01	8,39	7,89

Tabla 6.4. Valoración de los Aspectos del Servicio según Edad



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: "Gestiones personales" (8,49 puntos). En cambio los que viajan por "Otros motivos" son los que valoran menos los servicios (7,26 puntos).

El aspecto con la puntuación más alta es el Trato con el conductor para los que viajan por Gestiones personales (9,08 puntos); mientras que el Precio es el aspecto que recibe la puntuación más baja para los que viajan por motivos "Médicos".

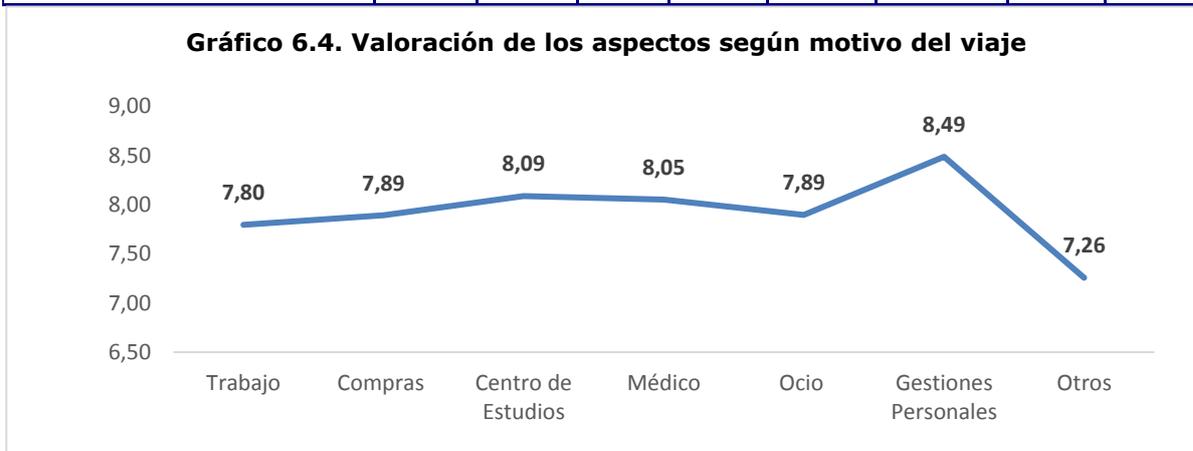
El Trato con el conductor es el aspecto mejor valorado para los que viajan por Trabajo, Estudios y Gestiones personales; el Estilo de conducción para los que viajan por motivo "Compras"; Buses adaptados para los que viajan por Otros motivos; Limpieza para los que viajan por motivos Médicos y Seguridad para los que viajan por Ocio.

El Precio es el aspecto menos valorado en todos los casos.

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

ASPECTOS	Trabajo	Compras	Centro Estudios	Médico	Ocio	Gestiones Personales	Otros	MEDIA
Información sobre el servicio	7,80	7,88	7,70	8,11	7,97	8,44	6,86	7,77
Precio de los billetes	7,04	6,91	6,91	6,42	6,76	7,15	6,77	6,93
Itinerario o recorrido de la línea	7,56	7,81	7,99	7,53	7,73	8,28	7,09	7,71
Horario y frecuencia de autobuses	7,31	7,59	7,30	7,05	7,21	7,44	7,02	7,29
Correspondencia y facilidad de trb	7,49	7,34	7,88	7,58	7,39	7,84	7,26	7,57
Puntualidad	7,80	7,63	7,78	7,53	7,88	8,28	7,02	7,74
Atención al cliente	7,73	8,34	7,68	8,26	7,91	8,54	7,40	7,85
Información en las paradas	7,69	7,88	8,23	8,26	7,97	8,21	7,67	7,93
Adquisición de billetes	7,78	7,91	8,13	7,63	8,09	8,05	6,86	7,82
Validación de billetes	7,95	8,28	8,13	8,00	7,82	8,54	7,42	8,01
Trato del conductor	8,18	8,09	8,60	8,47	8,06	9,08	7,56	8,29
Confort en el bus	7,99	7,88	8,29	8,21	7,67	8,77	7,09	8,02
Estilo de conducción	8,00	8,50	8,04	8,32	7,58	8,56	7,26	8,01
Autobuses adaptados y accesible	7,98	8,25	8,59	8,00	8,03	8,67	8,02	8,22
Limpieza	8,04	8,28	8,20	8,58	8,03	8,62	7,74	8,14
Elementos de seguridad	8,08	8,41	8,42	8,53	8,39	8,62	7,93	8,27
TODOS	7,80	7,89	8,09	8,05	7,89	8,49	7,26	7,89

Gráfico 6.4. Valoración de los aspectos según motivo del viaje



6.4. Valoración de los aspectos según billete

Los resultados de este apartado se incluyen en la tabla 6.6, y en el gráfico 6.5. En los siguientes comentarios se ha desestimado indicar los resultados del grupo "Pase gratuito" debido a su escasa significación estadística.

Las valoraciones medias más altas obtenidas según el billete utilizado se dan en la "Tarjeta pensionista" (8,62 puntos); por el contrario, la puntuación media más baja se produce en la "T-10 Rubí" con 7,50 puntos.

El aspecto mejor valorado es el Trato con el conductor para los que utilizan el Billete jubilado reducido (9,62 puntos); y el menos valorado es el Precio para los que viajan con la T-10 Rubí.

El Trato con el conductor es el aspecto mejor valorado para los que utilizan el Billete ordinario, el Billete jubilado reducido, la Tarjeta estudiante y la Tarjeta pensionista; la Limpieza para los que utilizan la Tarjeta ATM ya la Seguridad para los que utilizan la T-10 Rubí.

El Precio es el aspecto menos valorado para los que utilizan el Billete ordinario, la Tarjeta ATM y la T-10 Rubí; Horario y frecuencia de autobuses para los que utilizan la Tarjeta estudiante, el Estilo de conducción para los que utilizan el Billete jubilado reducido y la Facilidad de transbordo para los que utilizan la Tarjeta pensionista.

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

ASPECTOS	Billete Ordinario	Billete jubilado reducido	Tarjeta ATM	T-10 Rubí	Tarjeta estudiante	Tarjeta pensionista	Pase gratuito	MEDIA
Información sobre el servicio	8,10	8,15	8,00	7,29	7,65	8,32	8,50	7,77
Precio de los billetes	7,07	7,85	6,81	6,63	7,13	8,00	6,00	6,93
Itinerario o recorrido de la línea	7,37	8,54	7,61	7,48	8,21	8,80	7,50	7,71
Horario y frecuencia de autob.	7,44	8,15	7,42	6,89	7,08	8,28	8,00	7,29
Correspondencia y facilidad trb	7,32	8,23	7,71	7,29	7,85	7,92	9,00	7,57
Puntualidad	8,03	8,54	7,80	7,22	7,79	9,04	6,00	7,74
Atención al cliente	7,90	8,54	8,16	7,43	7,54	8,72	6,00	7,85
Información en las paradas	7,90	8,69	7,92	7,59	8,42	8,48	7,50	7,93
Adquisición de billetes	7,66	8,46	8,02	7,19	8,38	8,96	8,50	7,82
Validación de billetes	7,90	9,00	8,20	7,53	8,17	8,92	9,00	8,01
Trato del conductor	8,20	9,62	8,34	7,84	8,79	9,08	7,00	8,29
Confort en el bus	7,83	8,54	8,29	7,55	8,40	8,40	9,00	8,02
Estilo de conducción	7,93	7,54	8,26	7,64	8,23	8,76	6,00	8,01
Autobuses adaptados y accesible	8,20	9,08	8,28	7,84	8,71	8,40	9,00	8,22
Limpieza	7,92	8,62	8,44	7,73	8,52	8,52	6,50	8,14
Elementos de seguridad	8,08	8,15	8,28	8,20	8,35	8,84	8,50	8,27
TODOS	7,90	8,54	8,09	7,50	8,22	8,62	7,75	7,89



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.

La línea L-2 es la que registra la Valoración media más alta de los aspectos (8,36 puntos); y la Línea L-7 es el que registra la valoración media más baja (6,92 puntos).

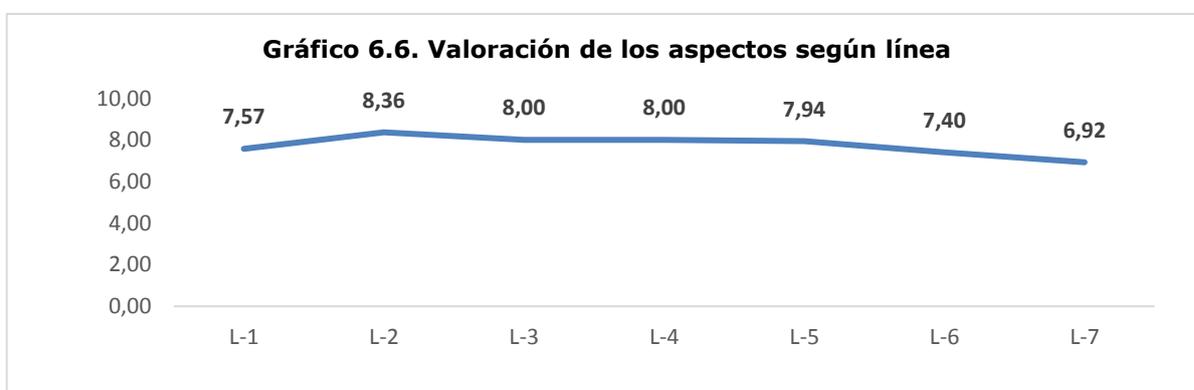
La Limpieza es el aspecto mejor valorado para los que viajaron con la L-2 (8,82 puntos); mientras que el Horario y frecuencia de autobuses es el aspecto menos valorado para los que utilizan la L-7.

La Seguridad es el aspecto mejor valorado para los usuarios de la L-4, L-5 y L-6; la Limpieza para los de la L-2; el Estilo de conducción para los de la L-7 y el Trato con el conductor para los de la L-1 y L-3.

El Precio es el aspecto menos valorado en todas las líneas, excepto en la L-6 que es la Limpieza y el Horario y frecuencia de autobuses para los de la L-7.

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	7,49	8,10	7,95	7,88	7,77	7,96	6,65	7,77
Precio de los billetes	6,46	7,11	6,91	7,12	7,13	6,83	6,88	6,93
Itinerario o recorrido de la línea	7,49	8,16	7,91	7,35	7,91	7,29	7,27	7,71
Horario y frecuencia de autobuses	6,83	7,56	7,57	7,33	7,59	7,08	6,31	7,29
Correspondencia y facilidad transbordo	7,26	7,79	7,79	7,48	7,92	7,42	6,65	7,57
Puntualidad	7,47	7,88	7,74	8,02	8,11	7,67	6,50	7,74
Atención al cliente	7,37	8,41	7,87	7,86	8,17	7,79	6,73	7,85
Información en las paradas	7,67	8,32	7,78	8,23	7,91	7,96	7,23	7,93
Adquisición de billetes	7,40	8,22	8,10	7,98	7,86	7,42	6,81	7,82
Validación de billetes	7,76	8,52	8,12	8,06	7,95	7,88	7,08	8,01
Trato del conductor	8,30	8,81	8,60	8,15	8,47	7,08	6,96	8,29
Confort en el bus	7,97	8,68	8,29	7,83	8,22	6,88	6,46	8,02
Estilo de conducción	7,74	8,41	8,05	8,18	7,89	7,33	7,88	8,01
Autobuses adaptados y accesible	7,86	8,67	8,39	8,29	8,48	7,38	7,35	8,22
Limpieza	7,89	8,82	8,39	8,17	8,42	6,54	6,96	8,14
Elementos de seguridad	7,65	8,81	8,29	8,41	8,55	8,21	7,35	8,27
TODOS	7,57	8,36	8,00	8,00	7,94	7,40	6,92	7,89



En las tablas 6.8 y 6.9 se incluyen los mismos resultados recogidos en la tabla 6.7, destacando los valores máximos y mínimos de la valoración de los aspectos según aspectos y según líneas, respectivamente.

En la tabla 6.8, se recogen para cada aspecto el valor máximo y el valor mínimo de la puntuación de la Valoración y en las líneas en las que se encuentran.

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	7,49	8,10	7,95	7,88	7,77	7,96	6,65	7,77
Precio de los billetes	6,46	7,11	6,91	7,12	7,13	6,83	6,88	6,93
Itinerario o recorrido de la línea	7,49	8,16	7,91	7,35	7,91	7,29	7,27	7,71
Horario y frecuencia de autobuses	6,83	7,56	7,57	7,33	7,59	7,08	6,31	7,29
Correspondencia y facilidad transbordo	7,26	7,79	7,79	7,48	7,92	7,42	6,65	7,57
Puntualidad	7,47	7,88	7,74	8,02	8,11	7,67	6,50	7,74
Atención al cliente	7,37	8,41	7,87	7,86	8,17	7,79	6,73	7,85
Información en las paradas	7,67	8,32	7,78	8,23	7,91	7,96	7,23	7,93
Adquisición de billetes	7,40	8,22	8,10	7,98	7,86	7,42	6,81	7,82
Validación de billetes	7,76	8,52	8,12	8,06	7,95	7,88	7,08	8,01
Trato del conductor	8,30	8,81	8,60	8,15	8,47	7,08	6,96	8,29
Confort en el bus	7,97	8,68	8,29	7,83	8,22	6,88	6,46	8,02
Estilo de conducción	7,74	8,41	8,05	8,18	7,89	7,33	7,88	8,01
Autobuses adaptados y accesible	7,86	8,67	8,39	8,29	8,48	7,38	7,35	8,22
Limpieza	7,89	8,82	8,39	8,17	8,42	6,54	6,96	8,14
Elementos de seguridad	7,65	8,81	8,29	8,41	8,55	8,21	7,35	8,27
TODOS	7,57	8,36	8,00	8,00	7,94	7,40	6,92	7,89

Leyenda:

Valores máximos

Valores mínimos



A nivel de líneas:

- En la línea L-1 se produce la puntuación más baja en 2 de los 16 aspectos.
- En la línea L-6 se obtiene la puntuación más baja en 1 de los 16 aspectos.
- En la línea L-7 se obtiene la puntuación más baja en 7 de los 16 aspectos.
- En la línea L-2 se produce la puntuación más alta en 6 de los 16 aspectos.
- En la línea L-3 se produce la puntuación más alta en 1 de los 16 aspectos.
- En la línea L-5 se registra la puntuación más alta en 3 de los 16 aspectos.

En la tabla 6.9, se recogen para cada línea el valor máximo y el valor mínimo de la puntuación de la Valoración de los aspectos y cuáles son estos 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	7,49	8,10	7,95	7,88	7,77	7,96	6,65	7,77
Precio de los billetes	6,46	7,11	6,91	7,12	7,13	6,83	6,88	6,93
Itinerario o recorrido de la línea	7,49	8,16	7,91	7,35	7,91	7,29	7,27	7,71
Horario y frecuencia de autobuses	6,83	7,56	7,57	7,33	7,59	7,08	6,31	7,29
Correspondencia y facilidad transbordo	7,26	7,79	7,79	7,48	7,92	7,42	6,65	7,57
Puntualidad	7,47	7,88	7,74	8,02	8,11	7,67	6,50	7,74
Atención al cliente	7,37	8,41	7,87	7,86	8,17	7,79	6,73	7,85
Información en las paradas	7,67	8,32	7,78	8,23	7,91	7,96	7,23	7,93
Adquisición de billetes	7,40	8,22	8,10	7,98	7,86	7,42	6,81	7,82
Validación de billetes	7,76	8,52	8,12	8,06	7,95	7,88	7,08	8,01
Trato del conductor	8,30	8,81	8,60	8,15	8,47	7,08	6,96	8,29
Confort en el bus	7,97	8,68	8,29	7,83	8,22	6,88	6,46	8,02
Estilo de conducción	7,74	8,41	8,05	8,18	7,89	7,33	7,88	8,01
Autobuses adaptados y accesible	7,86	8,67	8,39	8,29	8,48	7,38	7,35	8,22
Limpieza	7,89	8,82	8,39	8,17	8,42	6,54	6,96	8,14
Elementos de seguridad	7,65	8,81	8,29	8,41	8,55	8,21	7,35	8,27
TODOS	7,57	8,36	8,00	8,00	7,94	7,40	6,92	7,89

Leyenda:

Valores máximos

Valores mínimos



A nivel de aspectos:

- El aspecto "Precio de los billetes" registra la valoración más baja en 5 líneas.
- El aspecto "Horario y frecuencia de los autobuses" registra la valoración más baja en 1 de las 7 líneas
- El aspecto "Limpieza" registra la valoración más baja en 1 de las 7 líneas.
- El aspecto "Trato con el conductor" registra la valoración más alta en 2 de las 7 líneas.
- El aspecto "Elementos de seguridad" registra la valoración más elevada en 3 de las 7 líneas y en la valoración media.
- El aspecto "Limpieza" registra la valoración más alta en 1 de las 7 líneas.
- El aspecto "Estilo de conducción" registra la valoración más alta en 1 de las 7 líneas.

6.6. Valoración de los aspectos según situación laboral

Los resultados de este apartado se incluyen en la tabla 6.10 y en el gráfico 6.7

Las "Amas de casa" con 8,44 puntos son los viajeros que otorgan la puntuación media más alta de la valoración de los aspectos; y los que otorgan la puntuación media más baja son los "Asalariados (7,66 puntos)

La puntuación más alta es para el Trato con el conductor para los Jubilados (9,24 puntos); mientras que la valoración más baja es para el Precio de los billetes para los Parados (6,73 puntos).

La Seguridad es el aspecto mejor valorado para los Asalariados y Parados; la Limpieza para las Amas de casa; el Trato con el conductor para los Estudiantes y los Jubilados y la Puntualidad para los Autónomos.

El Precio es el aspecto menos valorado por todos los grupos excepto para los Jubilados que es la Facilidad de transbordo.

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

ASPECTOS	Autónomo	Asalariado	Parado	Estudiante	Ama de casa	Jubilado	TOTAL
Información sobre el servicio	7,94	7,48	8,33	7,74	8,24	8,42	7,77
Precio de los billetes	7,22	6,81	6,73	6,78	7,53	7,85	6,93
Itinerario o recorrido de la línea	8,11	7,38	7,91	7,74	8,29	8,73	7,71
Horario y frecuencia de autobuses	7,89	7,08	7,36	7,13	8,59	7,91	7,29
Correspondencia y facilidad transbordo	7,89	7,49	7,49	7,51	8,41	7,75	7,57
Puntualidad	8,72	7,48	7,69	7,64	7,76	9,03	7,74
Atención al cliente	8,17	7,67	8,40	7,60	8,47	8,39	7,85
Información en las paradas	8,22	7,64	8,36	8,03	8,59	8,21	7,93
Adquisición de billetes	7,72	7,61	7,69	8,00	8,24	8,52	7,82
Validación de billetes	8,28	7,83	7,87	8,13	8,35	8,58	8,01
Trato del conductor	7,78	8,05	8,33	8,45	8,82	9,24	8,29
Confort en el bus	8,44	7,80	7,78	8,23	8,88	8,30	8,02
Estilo de conducción	8,00	7,84	8,07	8,12	8,82	8,15	8,01
Autobuses adaptados y accesible	8,67	7,99	8,27	8,41	8,35	8,61	8,22
Limpieza	7,61	7,97	8,42	8,23	8,94	8,42	8,14
Elementos de seguridad	8,06	8,20	8,58	8,17	8,53	8,52	8,27
PROMEDIO	8,03	7,66	7,99	8,02	8,44	8,42	7,89



6.7. Valoración de los aspectos según frecuencia de viaje

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, nos dice que los usuarios que utilizan el servicio "Algún día a la semana" son los que mejor valoran el servicio (8,13 puntos de media); mientras que los que lo utilizan "A diario" son los que menos valoran el servicio (7,81 puntos).

La Seguridad es el aspecto mejor valorado por los que utilizan el bus "De vez en cuando" con 8,56 puntos; y la puntuación más baja es el Precio con los que utilizan el bus "De vez en cuando" (6,69 puntos).

La Seguridad es el aspecto mejor valorado para los que utilizan "De vez en cuando"; mientras que el "Trato con el conductor" para los que lo utilizan con mayor frecuencia.

El Precio es el aspecto menos valorado en todos los casos.

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	7,67	7,77	8,33	7,77
Precio de los billetes	6,99	6,88	6,69	6,93
Itinerario o recorrido de la línea	7,70	7,83	7,51	7,71
Horario y frecuencia de autobuses	7,27	7,50	6,98	7,29
Correspondencia y facilidad transbordo	7,64	7,52	7,29	7,57
Puntualidad	7,80	7,56	7,78	7,74
Atención al cliente	7,70	8,06	8,22	7,85
Información en las paradas	7,79	8,20	8,09	7,93
Adquisición de billetes	7,82	7,91	7,60	7,82
Validación de billetes	7,95	8,23	7,84	8,01
Trato del conductor	8,22	8,55	8,11	8,29
Confort en el bus	7,93	8,24	7,96	8,02
Estilo de conducción	7,88	8,23	8,20	8,01
Autobuses adaptados y accesible	8,20	8,38	7,96	8,22
Limpieza	8,10	8,55	7,49	8,14
Elementos de seguridad	8,16	8,40	8,56	8,27
PROMEDIO	7,81	8,13	7,90	7,89

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.

El atributo "Información/comunicación" registra el valor más elevado con una valoración de 8,16 puntos, mientras que "Vehículo/conducción" obtiene el valor más bajo con 7,45 puntos.

Tabla 6.12. Valoración de los Atributos del Servicio

ATRIBUTOS	VALOR
Información /comunicación	8,16
Planificación y diseño	8,14
Vehículo/conducción	7,45
TODOS	7,89

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	7,44	8,27	7,91	7,93	7,88	7,88	6,77	7,83
Planificación y diseño	7,26	7,79	7,74	7,35	7,91	7,29	6,65	7,57
Vehículo/conducción	7,86	8,68	8,29	8,17	8,42	7,33	7,08	8,14
TODOS	7,57	8,36	8,00	8,00	7,94	7,40	6,92	7,89

El atributo "Información/comunicación" registra su valoración más elevada en la línea L-2 con 8,27 y su valoración más baja en la línea L-7 con 6,77 puntos.

El atributo "Planificación y diseño" registra su valoración más elevada en la línea L-5 con 7,91 puntos y su valoración más baja en la línea L-7 con 6,65 puntos.

El atributo "Vehículo/conducción" registra su valoración más elevada en la línea L-2 con 8,68 puntos y su valoración más baja en la línea L-7 con 7,08 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 **-0,89 puntos**, para el conjunto de los aspectos, valor superior a los -0,55 puntos registrados en 2020, e inferior a los -0,97 puntos registrado en 2019.

Tabla 7.1. Importancia y Valoración

ASPECTOS	IMPORTANCIA	VALORACIÓN	DIF. VAL-IMP
Información sobre el servicio	8,46	7,77	-0,69
Precio de los billetes	8,84	6,93	-1,91
Itinerario o recorrido de la línea	8,55	7,71	-0,84
Horario y frecuencia de autobuses	8,69	7,29	-1,40
Correspondencia y facilidad transbordo	8,51	7,57	-0,94
Puntualidad	8,88	7,74	-1,14
Atención al cliente	8,23	7,85	-0,38
Información en las paradas	8,50	7,93	-0,57
Adquisición de billetes	8,24	7,82	-0,42
Validación de billetes	8,18	8,01	-0,17
Trato del conductor	8,54	8,29	-0,24
Confort en el bus	8,56	8,02	-0,55
Estilo de conducción	8,57	8,01	-0,56
Autobuses adaptados y accesible	8,58	8,22	-0,36
Limpieza	8,87	8,14	-0,72
Elementos de seguridad	8,74	8,27	-0,47
TODOS	8,56	7,89	-0,67

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

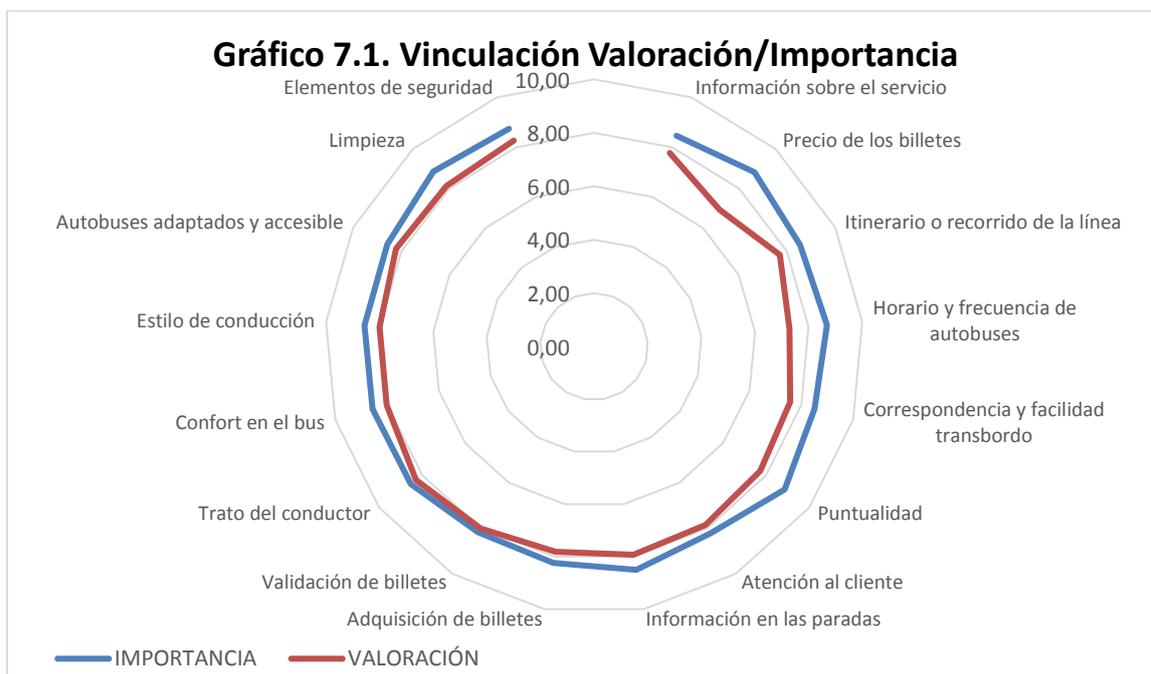
ASPECTOS	IMPORTANCIA	VALORACIÓN	DIF. VAL-IMP
Precio de los billetes	8,84	6,93	-1,91
Horario y frecuencia de autobuses	8,69	7,29	-1,40
Puntualidad	8,88	7,74	-1,14
Estilo de conducción	8,51	7,57	-0,94
Itinerario o recorrido de la línea	8,55	7,71	-0,84
Correspondencias y facilidad de transbordos	8,87	8,14	-0,72
Adquisición de billetes	8,46	7,77	-0,69
Limpieza	8,50	7,93	-0,57
Confort en el bus	8,57	8,01	-0,56
Autobuses adaptados y accesibles	8,56	8,02	-0,55
Información en las paradas	8,74	8,27	-0,47
Elementos de seguridad	8,24	7,82	-0,42
Información sobre el servicio	8,23	7,85	-0,38
Atención al cliente	8,58	8,22	-0,36
Validación de billetes	8,54	8,29	-0,24
Trato del conductor	8,18	8,01	-0,17
TODOS	8,56	7,89	-0,67

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: "Precio de billetes" (-1,91 puntos), "Horario y frecuencia de los autobuses" (-1,40 puntos) y "Puntualidad" (-1,14 puntos).

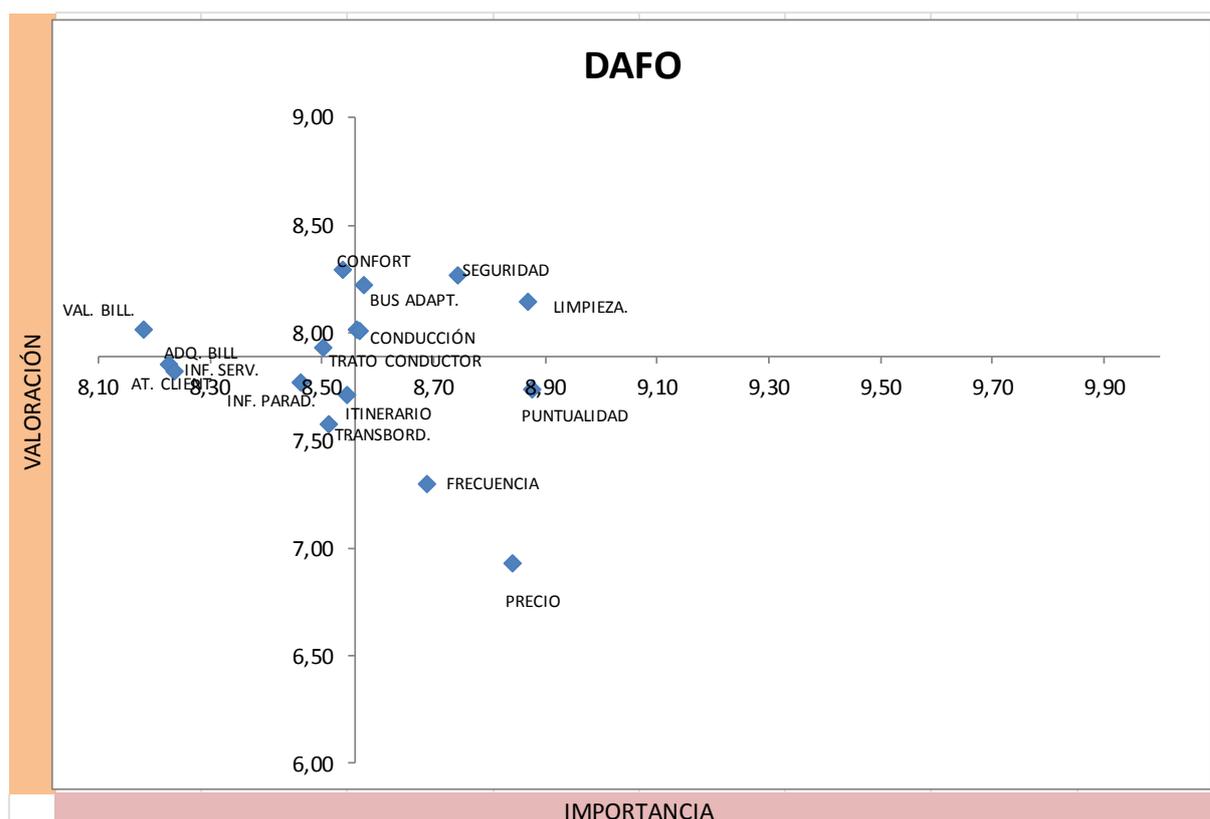
Por el contrario, las diferencias negativas más baja se obtienen en los aspectos "Trato del conductor" (-0,17 puntos), y "Validación de billetes" (-0,24 puntos).

En el gráfico 7.1 se representa la relación ente las puntuaciones obtenidas en la Importancia y en la Valoración de cada aspecto.



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 en 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 Baja Valoración.** Representan los puntos relativamente débiles de la calidad del servicio ofrecido y reclaman una atención inmediata por los clientes.
 - Validación de billetes
 - Trato conductor
 - Confort en el bus

- **Aspectos que tienen una Baja Importancia y una Baja Valoración.** Reclaman acciones de mejora, pero con menor prioridad que los anteriores:
 - Correspondencia y facilidad de transbordos
 - Itinerario o recorrido de las líneas
 - Información paradas
 - Atención al cliente
 - Adquisición billetes
 - Información del servicio

- **Aspectos que tienen una Alta Importancia y también una Alta Valoración.** Son los denominados relativamente puntos fuertes del servicio, en opinión de los usuarios:
 - Autobuses adaptados y accesibles
 - Elementos de seguridad
 - Conducción
 - Limpieza

- **Aspectos que tienen una Baja Importancia y una Alta Valoración.** Son los denominados puntos fuertes del servicio, en opinión de los usuarios:
 - Precio
 - Horario y frecuencia de autobuses
 - Puntualidad

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 relación entre 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 **Rubibus**, en el año 2022 obtiene una puntuación de **7,85** puntos, siendo inferior al del año pasado.

En 2022 se ha obtenido un **ISC PROMEDIO** de **7,85** puntos, valor inferior a los 8,05 puntos de 2021.

En 2 de los 16 aspectos, en 2022 se obtiene un ISC Global superior al registrado en 2021. En 14 aspectos se registra un valor inferior al del año pasado. Estos resultados se reflejan en la tabla 8.1, en la que se recogen los valores obtenidos en los años 2022 al 2018, así como las diferencias registradas en cada aspecto entre los resultados de 2022 y 2021.

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

ASPECTOS	ISC 2022	ISC 2021	ISC 2020	ISC 2019	ISC 2018	ISC 2022 - 2021
Información sobre el servicio	7,81	8,26	7,94	7,98	7,83	-0,45
Precio de los billetes	6,91	6,92	6,75	6,97	6,55	-0,01
Itinerario o recorrido de la línea	7,74	8,00	8,05	7,98	7,59	-0,26
Horario y frecuencia de autobuses	7,29	7,46	7,54	7,03	6,87	-0,17
Correspondencia y facilidad transbordo	7,57	7,93	7,94	7,62	7,25	-0,36
Puntualidad	7,71	7,69	7,99	8,02	7,70	0,02
Atención al cliente	7,90	8,24	8,01	7,99	7,79	-0,34
Información en las paradas	7,94	8,29	8,16	8,05	7,92	-0,35
Adquisición de billetes	7,82	7,97	8,10	7,69	7,27	-0,15
Validación de billetes	8,01	8,38	8,15	8,08	8,08	-0,37
Trato del conductor	8,31	8,78	8,39	8,33	8,19	-0,47
Confort en el bus	8,03	8,29	8,25	8,03	8,02	-0,26
Estilo de conducción	8,00	7,95	8,01	8,00	8,18	0,05
Autobuses adaptados y accesible	8,22	8,31	8,50	8,41	8,32	-0,09
Limpieza	8,13	8,48	8,23	8,22	8,17	-0,35
Elementos de seguridad	8,30	8,38	8,28	8,27	8,13	-0,08
ISC GLOBAL	7,85	8,08	8,03	8,07	7,74	-0,23
ISC PROMEDIO	7,85	8,05	7,94	8,00	7,71	-0,20



El ISC más alto se obtiene en el aspecto "Trato del conductor" (8,78 puntos) mientras que el más bajo se produce en el aspecto "Precio de los billetes" (6,92 puntos).

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

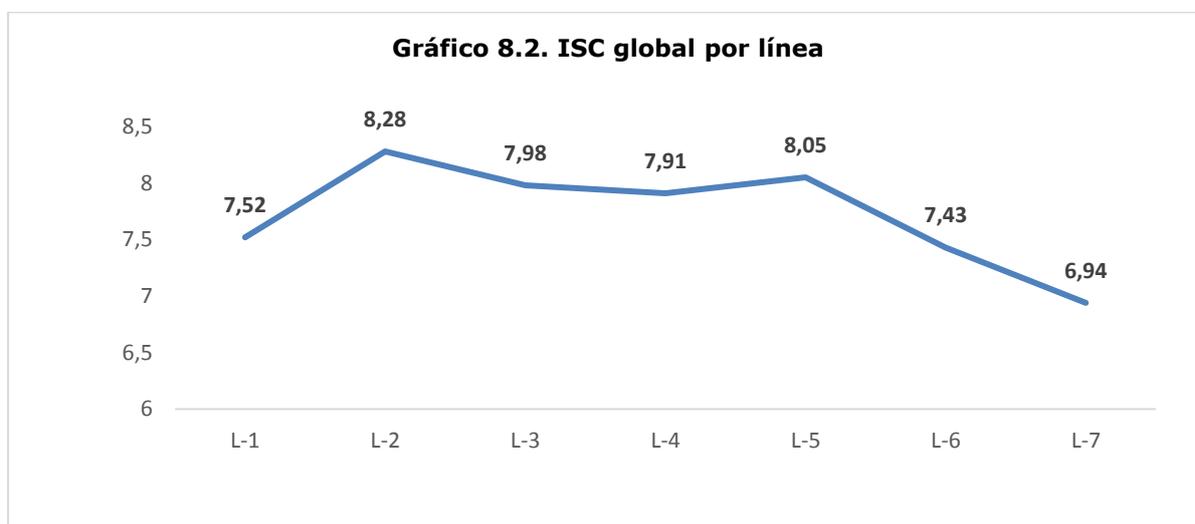
A nivel de líneas, los resultados se recogen en la siguiente tabla, donde se incluyen el ISC Global y el ISC Promedio:

Tabla 8.2. ISC por Líneas

LÍNEAS	ISC Global	ISC Promedio
L-1	7,52	7,54
L-2	8,28	8,26
L-3	7,98	7,97
L-4	7,91	7,91
L-5	8,05	8,04
L-6	7,43	7,43
L-7	6,94	6,94
TODAS	7,85	7,85

El ISC Global más alto se recoge en las líneas L-2 (8,28 puntos). En la línea L-7 se obtiene el ISC Global más bajo, con 6,94 puntos.

Gráfico 8.2. ISC global por línea



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

Por último, se ha elaborado la siguiente tabla 8.3, en la que se recoge el ISC global de cada aspecto en cada línea.

El ISC más alto es para los usuarios de la L-2 (8,28 puntos); y el más bajo es para los de la L-6 (6,94 puntos).

El aspecto mejor valorado es el Trato con el conductor para los usuarios de la L-3 (8,62 puntos); mientras que el menos valorado es el Precio del billete para los usuarios de la L-1 (6,36 puntos).

El trato con el conductor es el mejor valorado para los usuarios de la L-1, L-2 y L-3; el Estilo de conducción para los de la L-7 y los Elementos de Seguridad para los usuarios de la L-4, L-5 y L-6.

El Precio es el aspecto con la menor valoración en todas las líneas excepto en la L-7 que es el Horario y frecuencia de los autobuses.

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	7,50	8,15	7,98	7,90	7,80	8,09	6,80	7,81
Precio de los billetes	6,36	7,13	6,85	7,13	7,19	6,84	6,85	6,91
Itinerario o recorrido de la línea	7,51	8,20	7,91	7,40	7,97	7,29	7,21	7,74
Horario y frecuencia de autobuses	6,81	7,55	7,52	7,33	7,64	7,14	6,34	7,29
Correspondencia y facilidad transbordo	7,33	7,78	7,67	7,43	7,98	7,49	6,68	7,57
Puntualidad	7,42	7,88	7,71	7,98	8,07	7,67	6,51	7,71
Atención al cliente	7,42	8,45	7,94	7,89	8,18	7,84	6,76	7,90
Información en las paradas	7,65	8,35	7,80	8,26	7,98	7,94	7,16	7,94
Adquisición de billetes	7,32	8,24	8,10	8,04	7,86	7,43	6,76	7,82
Validación de billetes	7,76	8,56	8,11	8,04	8,01	7,90	6,88	8,01
Trato del conductor	8,22	8,87	8,62	8,22	8,49	7,09	6,95	8,31
Confort en el bus	7,95	8,73	8,33	7,85	8,21	6,85	6,54	8,03
Estilo de conducción	7,70	8,39	8,06	8,22	7,91	7,37	7,82	8,00
Autobuses adaptados y accesible	7,89	8,67	8,39	8,28	8,46	7,29	7,41	8,22
Limpieza	7,87	8,79	8,38	8,16	8,41	6,45	6,94	8,13
Elementos de seguridad	7,70	8,81	8,31	8,48	8,58	8,24	7,35	8,30
GLOBAL	7,52	8,28	7,98	7,91	8,05	7,43	6,94	7,85
PROMEDIO	7,54	8,26	7,97	7,91	8,04	7,43	6,94	7,85