

ANEJO I

ÍNDICES DE ATRIBUTOS SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y HÁBITOS DE VIAJE.

TOTAL AGE

ÍNDICE

1	ÍNDICES DE ATRIBUTOS SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	1
2	ÍNDICES DE ATRIBUTOS SEGÚN HÁBITOS DE VIAJE.....	4

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Índices de calidad de atributos según sexo	1
Tabla 2.	Índices de calidad de atributos según edad	2
Tabla 3.	Índices de calidad de atributos según ocupación.....	3
Tabla 4.	Índices de calidad de atributos según frecuencia de viaje.....	4
Tabla 5.	Índices de calidad de atributos según motivo de viaje	5
Tabla 6.	Índices de calidad de atributos según lugar de compra del billete	6
Tabla 7.	Índices de calidad de atributos según tipo de billete	7

1 ÍNDICES DE ATRIBUTOS SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Tabla 1. Índices de calidad de atributos según sexo

Atributo	Calidad	Hombre	Mujer
Puntualidad de salida	Observada	3,98	3,99
	Esperada	4,54	4,55
	Diferencia	0,56	0,56
Puntualidad de llegada	Observada	3,79	3,81
	Esperada	4,43	4,39
	Diferencia	0,64	0,58
Sensación de seguridad durante el viaje	Observada	3,96	3,95
	Esperada	4,22	4,28
	Diferencia	0,26	0,33
Confort y comodidad del autobús	Observada	3,63	3,64
	Esperada	4,14	4,09
	Diferencia	0,51	0,45
Temperatura interior	Observada	3,55	3,45
	Esperada	3,69	3,68
	Diferencia	0,14	0,23
Amabilidad y corrección del personal	Observada	3,88	3,89
	Esperada	3,95	3,98
	Diferencia	0,07	0,09
Información y venta de billetes	Observada	3,65	3,68
	Esperada	3,75	3,79
	Diferencia	0,10	0,11
Calidad de los vehículos	Observada	3,70	3,66
	Esperada	3,87	3,83
	Diferencia	0,17	0,17
Limpieza interior y exterior del autobús	Observada	3,81	3,78
	Esperada	3,89	3,91
	Diferencia	0,08	0,13
Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.	Observada	3,25	3,31
	Esperada	3,24	3,26
	Diferencia	-0,01	-0,05
Suficiencia de horarios	Observada	3,27	3,11
	Esperada	3,84	3,85
	Diferencia	0,57	0,74
Correspondencia con otras líneas y modos de transporte	Observada	3,54	3,50
	Esperada	3,57	3,56
	Diferencia	0,03	0,06
Idoneidad de las paradas	Observada	3,56	3,56
	Esperada	3,63	3,67
	Diferencia	0,07	0,11
Relación calidad / precio	Observada	3,30	3,24
	Esperada	3,84	3,77
	Diferencia	0,54	0,53
Seguridad y control de equipajes	Observada	3,53	3,51
	Esperada	3,64	3,62
	Diferencia	0,11	0,11
Información derechos del viajero	Observada	3,09	3,07
	Esperada	3,26	3,25
	Diferencia	0,17	0,18
Disponibilidad de hojas de reclamaciones	Observada	3,27	3,28
	Esperada	3,23	3,23
	Diferencia	-0,04	-0,05
Información y señalización en estación de origen	Observada	3,49	3,44
	Esperada	3,61	3,60
	Diferencia	0,12	0,16
Conservación y limpieza de la estación de origen	Observada	3,45	3,45
	Esperada	3,59	3,61
	Diferencia	0,14	0,16
Servicio Internet (información, reserva y venta)	Observada	3,51	3,49
	Esperada	3,45	3,41
	Diferencia	-0,06	-0,08
Comodidad en la subida y bajada del autobús	Observada	4,83	4,80
	Esperada	4,90	4,89
	Diferencia	0,07	0,09

Tabla 2. Índices de calidad de atributos según edad

Atributo	Calidad	De 16 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 y más
Puntualidad de salida	Observada	3,99	3,99	3,98	3,95	4,03
	Esperada	4,57	4,53	4,55	4,53	4,53
	Diferencia	0,58	0,54	0,57	0,58	0,50
Puntualidad de llegada	Observada	3,77	3,77	3,79	3,81	3,92
	Esperada	4,43	4,41	4,41	4,39	4,37
	Diferencia	0,66	0,64	0,62	0,58	0,45
Sensación de seguridad durante el viaje	Observada	3,98	3,91	3,90	3,92	4,04
	Esperada	4,21	4,19	4,26	4,27	4,39
	Diferencia	0,23	0,28	0,36	0,35	0,35
Confort y comodidad del autobús	Observada	3,62	3,60	3,61	3,62	3,76
	Esperada	4,09	4,10	4,09	4,09	4,21
	Diferencia	0,47	0,50	0,48	0,47	0,45
Temperatura interior	Observada	3,45	3,43	3,47	3,50	3,67
	Esperada	3,66	3,66	3,67	3,67	3,80
	Diferencia	0,21	0,23	0,20	0,17	0,13
Amabilidad y corrección del personal	Observada	3,86	3,86	3,86	3,89	3,97
	Esperada	3,95	3,92	3,95	3,98	4,08
	Diferencia	0,09	0,06	0,09	0,09	0,11
Información y venta de billetes	Observada	3,69	3,64	3,60	3,64	3,75
	Esperada	3,79	3,75	3,73	3,73	3,82
	Diferencia	0,10	0,11	0,13	0,09	0,07
Calidad de los vehículos	Observada	3,69	3,64	3,65	3,65	3,77
	Esperada	3,83	3,81	3,84	3,87	3,92
	Diferencia	0,14	0,17	0,19	0,22	0,15
Limpieza interior y exterior del autobús	Observada	3,80	3,77	3,74	3,78	3,88
	Esperada	3,90	3,86	3,87	3,91	4,00
	Diferencia	0,10	0,09	0,13	0,13	0,12
Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.	Observada	3,24	3,24	3,29	3,34	3,39
	Esperada	3,24	3,24	3,24	3,27	3,28
	Diferencia	0,00	0,00	-0,05	-0,07	-0,11
Suficiencia de horarios	Observada	3,16	3,16	3,08	3,12	3,35
	Esperada	3,89	3,86	3,81	3,78	3,84
	Diferencia	0,73	0,70	0,73	0,66	0,49
Correspondencia con otras líneas y modos de transporte	Observada	3,55	3,49	3,47	3,50	3,56
	Esperada	3,60	3,56	3,56	3,54	3,53
	Diferencia	0,05	0,07	0,09	0,04	-0,03
Idoneidad de las paradas	Observada	3,57	3,56	3,50	3,55	3,63
	Esperada	3,67	3,64	3,59	3,65	3,69
	Diferencia	0,10	0,08	0,09	0,10	0,06
Relación calidad / precio	Observada	3,26	3,22	3,22	3,26	3,38
	Esperada	3,84	3,84	3,76	3,78	3,75
	Diferencia	0,58	0,62	0,54	0,52	0,37
Seguridad y control de equipajes	Observada	3,54	3,45	3,46	3,51	3,65
	Esperada	3,67	3,60	3,58	3,58	3,69
	Diferencia	0,13	0,15	0,12	0,07	0,04
Información derechos del viajero	Observada	3,06	3,04	3,06	3,08	3,20
	Esperada	3,26	3,25	3,26	3,26	3,24
	Diferencia	0,20	0,21	0,20	0,18	0,04
Disponibilidad de hojas de reclamaciones	Observada	3,27	3,23	3,24	3,30	3,38
	Esperada	3,23	3,22	3,24	3,25	3,22
	Diferencia	-0,04	-0,01	0,00	-0,05	-0,16
Información y señalización en estación de origen	Observada	3,45	3,43	3,44	3,44	3,59
	Esperada	3,60	3,58	3,57	3,58	3,67
	Diferencia	0,15	0,15	0,13	0,14	0,08
Conservación y limpieza de la estación de origen	Observada	3,47	3,41	3,43	3,44	3,49
	Esperada	3,62	3,57	3,58	3,59	3,65
	Diferencia	0,15	0,16	0,15	0,15	0,16
Servicio Internet (información, reserva y venta)	Observada	3,51	3,48	3,44	3,52	3,57
	Esperada	3,51	3,50	3,40	3,37	3,24
	Diferencia	0,00	0,02	-0,04	-0,15	-0,33
Comodidad en la subida y bajada del autobús	Observada	4,87	4,86	4,85	4,84	4,59
	Esperada	4,93	4,92	4,91	4,91	4,78
	Diferencia	0,06	0,06	0,06	0,07	0,19

Tabla 3. Índices de calidad de atributos según ocupación

Atributo	Calidad	Trabajador	Estudiante	Labores del hogar no remun.	Desempleado	Jubilado
Puntualidad de salida	Observada	4,00	3,97	3,92	3,95	4,04
	Esperada	4,57	4,56	4,46	4,45	4,51
	Diferencia	0,57	0,59	0,54	0,50	0,47
Puntualidad de llegada	Observada	3,80	3,76	3,84	3,81	3,91
	Esperada	4,44	4,43	4,32	4,33	4,36
	Diferencia	0,64	0,67	0,48	0,52	0,45
Sensación de seguridad durante el viaje	Observada	3,93	3,95	3,95	3,94	4,05
	Esperada	4,26	4,19	4,32	4,26	4,38
	Diferencia	0,33	0,24	0,37	0,32	0,33
Confort y comodidad del autobús	Observada	3,60	3,61	3,71	3,67	3,83
	Esperada	4,08	4,09	4,13	4,11	4,30
	Diferencia	0,48	0,48	0,42	0,44	0,47
Temperatura interior	Observada	3,44	3,44	3,64	3,54	3,71
	Esperada	3,67	3,65	3,76	3,70	3,82
	Diferencia	0,23	0,21	0,12	0,16	0,11
Amabilidad y corrección del personal	Observada	3,86	3,85	3,94	3,91	4,02
	Esperada	3,95	3,93	4,02	3,99	4,10
	Diferencia	0,09	0,08	0,08	0,08	0,08
Información y venta de billetes	Observada	3,63	3,67	3,67	3,72	3,77
	Esperada	3,74	3,77	3,75	3,82	3,85
	Diferencia	0,11	0,10	0,08	0,10	0,08
Calidad de los vehículos	Observada	3,65	3,67	3,71	3,69	3,82
	Esperada	3,84	3,81	3,86	3,87	3,94
	Diferencia	0,19	0,14	0,15	0,18	0,12
Limpieza interior y exterior del autobús	Observada	3,76	3,78	3,83	3,83	3,90
	Esperada	3,89	3,88	3,94	3,92	4,01
	Diferencia	0,13	0,10	0,11	0,09	0,11
Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.	Observada	3,29	3,22	3,36	3,29	3,40
	Esperada	3,24	3,24	3,27	3,26	3,31
	Diferencia	-0,05	0,02	-0,09	-0,03	-0,09
Suficiencia de horarios	Observada	3,14	3,16	3,13	3,15	3,40
	Esperada	3,86	3,89	3,73	3,76	3,84
	Diferencia	0,72	0,73	0,60	0,61	0,44
Correspondencia con otras líneas y modos de transporte	Observada	3,54	3,53	3,36	3,43	3,55
	Esperada	3,58	3,58	3,43	3,55	3,53
	Diferencia	0,04	0,05	0,07	0,12	-0,02
Idoneidad de las paradas	Observada	3,55	3,56	3,53	3,57	3,64
	Esperada	3,65	3,65	3,59	3,63	3,69
	Diferencia	0,10	0,09	0,06	0,06	0,05
Relación calidad / precio	Observada	3,24	3,24	3,30	3,23	3,43
	Esperada	3,80	3,83	3,68	3,79	3,81
	Diferencia	0,56	0,59	0,38	0,56	0,38
Seguridad y control de equipajes	Observada	3,48	3,51	3,58	3,55	3,66
	Esperada	3,59	3,64	3,61	3,68	3,71
	Diferencia	0,11	0,13	0,03	0,13	0,05
Información derechos del viajero	Observada	3,01	3,08	3,20	3,11	3,30
	Esperada	3,25	3,25	3,24	3,29	3,27
	Diferencia	0,24	0,17	0,04	0,18	-0,03
Disponibilidad de hojas de reclamaciones	Observada	3,24	3,27	3,34	3,30	3,44
	Esperada	3,23	3,23	3,22	3,24	3,24
	Diferencia	-0,01	-0,04	-0,12	-0,06	-0,20
Información y señalización en estación de origen	Observada	3,43	3,45	3,52	3,49	3,62
	Esperada	3,59	3,59	3,60	3,62	3,68
	Diferencia	0,16	0,14	0,08	0,13	0,06
Conservación y limpieza de la estación de origen	Observada	3,41	3,46	3,49	3,52	3,53
	Esperada	3,59	3,60	3,63	3,63	3,66
	Diferencia	0,18	0,14	0,14	0,11	0,13
Servicio Internet (información, reserva y venta)	Observada	3,48	3,50	3,46	3,54	3,57
	Esperada	3,45	3,50	3,24	3,42	3,22
	Diferencia	-0,03	0,00	-0,22	-0,12	-0,35
Comodidad en la subida y bajada del autobús	Observada	4,85	4,88	4,71	4,84	4,52
	Esperada	4,91	4,93	4,85	4,91	4,75
	Diferencia	0,06	0,05	0,14	0,07	0,23

2 ÍNDICES DE ATRIBUTOS SEGÚN HÁBITOS DE VIAJE

Tabla 4. Índices de calidad de atributos según frecuencia de viaje

Atributo	Calidad	Ocasional-mente	3 - 5 veces al año	1 vez al mes	2 veces al mes	1 vez a la semana	Diario o casi diario
Puntualidad de salida	Observada	4,00	4,14	4,06	4,00	3,93	3,85
	Esperada	4,52	4,52	4,52	4,54	4,55	4,61
	Diferencia	0,52	0,38	0,46	0,54	0,62	0,76
Puntualidad de llegada	Observada	3,85	3,95	3,82	3,84	3,78	3,63
	Esperada	4,43	4,42	4,39	4,45	4,39	4,38
	Diferencia	0,58	0,47	0,57	0,61	0,61	0,75
Sensación de seguridad durante el viaje	Observada	3,98	4,03	3,97	3,96	3,91	3,87
	Esperada	4,28	4,33	4,26	4,25	4,20	4,20
	Diferencia	0,30	0,30	0,29	0,29	0,29	0,33
Confort y comodidad del autobús	Observada	3,71	3,72	3,67	3,62	3,58	3,52
	Esperada	4,17	4,21	4,16	4,07	4,09	3,98
	Diferencia	0,46	0,49	0,49	0,45	0,51	0,46
Temperatura interior	Observada	3,59	3,55	3,51	3,50	3,47	3,33
	Esperada	3,72	3,72	3,69	3,68	3,68	3,63
	Diferencia	0,13	0,17	0,18	0,18	0,21	0,30
Amabilidad y corrección del personal	Observada	3,90	3,96	3,89	3,93	3,84	3,81
	Esperada	3,95	4,01	3,96	3,98	3,94	3,96
	Diferencia	0,05	0,05	0,07	0,05	0,10	0,15
Información y venta de billetes	Observada	3,71	3,77	3,73	3,68	3,65	3,48
	Esperada	3,80	3,84	3,82	3,82	3,83	3,60
	Diferencia	0,09	0,07	0,09	0,14	0,18	0,12
Calidad de los vehículos	Observada	3,78	3,83	3,72	3,70	3,59	3,49
	Esperada	3,88	3,96	3,87	3,86	3,78	3,74
	Diferencia	0,10	0,13	0,15	0,16	0,19	0,25
Limpieza interior y exterior del autobús	Observada	3,86	3,92	3,83	3,80	3,74	3,63
	Esperada	3,94	4,01	3,93	3,88	3,87	3,81
	Diferencia	0,08	0,09	0,10	0,08	0,13	0,18
Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.	Observada	3,32	3,32	3,27	3,30	3,20	3,27
	Esperada	3,28	3,27	3,27	3,28	3,23	3,20
	Diferencia	-0,04	-0,05	0,00	-0,02	0,03	-0,07
Suficiencia de horarios	Observada	3,36	3,39	3,24	3,20	3,05	2,83
	Esperada	3,77	3,84	3,84	3,86	3,87	3,92
	Diferencia	0,41	0,45	0,60	0,66	0,82	1,09
Correspondencia con otras líneas y modos de transporte	Observada	3,53	3,61	3,48	3,47	3,45	3,51
	Esperada	3,54	3,59	3,53	3,56	3,53	3,61
	Diferencia	0,01	-0,02	0,05	0,09	0,08	0,10
Idoneidad de las paradas	Observada	3,56	3,59	3,50	3,55	3,54	3,61
	Esperada	3,60	3,65	3,64	3,63	3,66	3,72
	Diferencia	0,04	0,06	0,14	0,08	0,12	0,11
Relación calidad / precio	Observada	3,40	3,41	3,31	3,30	3,25	2,97
	Esperada	3,85	3,85	3,85	3,80	3,78	3,70
	Diferencia	0,45	0,44	0,54	0,50	0,53	0,73
Seguridad y control de equipajes	Observada	3,57	3,56	3,48	3,50	3,46	3,47
	Esperada	3,68	3,72	3,66	3,67	3,64	3,45
	Diferencia	0,11	0,16	0,18	0,17	0,18	-0,02
Información derechos del viajero	Observada	3,13	3,14	3,11	3,09	3,06	2,97
	Esperada	3,25	3,26	3,25	3,26	3,26	3,25
	Diferencia	0,12	0,12	0,14	0,17	0,20	0,28
Disponibilidad de hojas de reclamaciones	Observada	3,33	3,34	3,31	3,30	3,27	3,15
	Esperada	3,22	3,22	3,23	3,25	3,24	3,24
	Diferencia	-0,11	-0,12	-0,08	-0,05	-0,03	0,09
Información y señalización en estación de origen	Observada	3,53	3,57	3,53	3,46	3,40	3,31
	Esperada	3,61	3,66	3,64	3,59	3,59	3,53
	Diferencia	0,08	0,09	0,11	0,13	0,19	0,22
Conservación y limpieza de la estación de origen	Observada	3,52	3,51	3,43	3,42	3,41	3,38
	Esperada	3,62	3,65	3,60	3,59	3,60	3,57
	Diferencia	0,10	0,14	0,17	0,17	0,19	0,19
Servicio Internet (información, reserva y venta)	Observada	3,60	3,61	3,58	3,50	3,43	3,24
	Esperada	3,46	3,51	3,52	3,47	3,39	3,28
	Diferencia	-0,14	-0,10	-0,06	-0,03	-0,04	0,04
Comodidad en la subida y bajada del autobús	Observada	4,80	4,80	4,84	4,82	4,83	4,82
	Esperada	4,89	4,88	4,91	4,90	4,91	4,90
	Diferencia	0,09	0,08	0,07	0,08	0,08	0,08

Tabla 5. Índices de calidad de atributos según motivo de viaje

	Calidad	Trabajo	Estudios	Médico	Ocio	Gestiones /Visita	Otros
Puntualidad de salida	Observada	3,95	3,93	3,97	4,08	4,00	3,96
	Esperada	4,60	4,56	4,50	4,55	4,50	4,42
	Diferencia	0,65	0,63	0,53	0,47	0,50	0,46
Puntualidad de llegada	Observada	3,74	3,73	3,83	3,88	3,83	3,87
	Esperada	4,42	4,42	4,33	4,43	4,39	4,30
	Diferencia	0,68	0,69	0,50	0,55	0,56	0,43
Sensación de seguridad durante el viaje	Observada	3,90	3,90	3,98	4,00	3,98	4,06
	Esperada	4,25	4,16	4,31	4,28	4,28	4,38
	Diferencia	0,35	0,26	0,33	0,28	0,30	0,32
Confort y comodidad del autobús	Observada	3,54	3,57	3,73	3,69	3,70	3,78
	Esperada	4,02	4,03	4,17	4,19	4,16	4,16
	Diferencia	0,48	0,46	0,44	0,50	0,46	0,38
Temperatura interior	Observada	3,39	3,40	3,60	3,56	3,56	3,52
	Esperada	3,65	3,63	3,74	3,73	3,71	3,66
	Diferencia	0,26	0,23	0,14	0,17	0,15	0,14
Amabilidad y corrección del personal	Observada	3,85	3,81	4,04	3,93	3,90	3,95
	Esperada	3,95	3,91	4,10	3,98	3,98	4,05
	Diferencia	0,10	0,10	0,06	0,05	0,08	0,10
Información y venta de billetes	Observada	3,54	3,60	3,70	3,77	3,72	3,69
	Esperada	3,67	3,71	3,82	3,86	3,82	3,78
	Diferencia	0,13	0,11	0,12	0,09	0,10	0,09
Calidad de los vehículos	Observada	3,58	3,61	3,73	3,79	3,71	3,76
	Esperada	3,81	3,76	3,86	3,92	3,87	3,88
	Diferencia	0,23	0,15	0,13	0,13	0,16	0,12
Limpieza interior y exterior del autobús	Observada	3,71	3,73	3,93	3,87	3,82	3,88
	Esperada	3,86	3,84	3,99	3,97	3,92	3,98
	Diferencia	0,15	0,11	0,06	0,10	0,10	0,10
Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.	Observada	3,30	3,23	3,21	3,28	3,33	3,22
	Esperada	3,22	3,23	3,21	3,27	3,28	3,29
	Diferencia	-0,08	0,00	0,00	-0,01	-0,05	0,07
Suficiencia de horarios	Observada	3,04	3,08	3,01	3,35	3,23	3,16
	Esperada	3,87	3,90	3,82	3,83	3,81	3,82
	Diferencia	0,83	0,82	0,81	0,48	0,58	0,66
Correspondencia con otras líneas y modos de transporte	Observada	3,55	3,51	3,30	3,56	3,49	3,47
	Esperada	3,60	3,57	3,44	3,58	3,52	3,55
	Diferencia	0,05	0,06	0,14	0,02	0,03	0,08
Idoneidad de las paradas	Observada	3,56	3,59	3,50	3,58	3,54	3,68
	Esperada	3,66	3,66	3,58	3,64	3,65	3,58
	Diferencia	0,10	0,07	0,08	0,06	0,11	-0,10
Relación calidad / precio	Observada	3,13	3,16	3,28	3,42	3,31	3,29
	Esperada	3,74	3,79	3,69	3,88	3,82	3,67
	Diferencia	0,61	0,63	0,41	0,46	0,51	0,38
Seguridad y control de equipajes	Observada	3,49	3,48	3,56	3,54	3,54	3,58
	Esperada	3,53	3,59	3,55	3,70	3,69	3,65
	Diferencia	0,04	0,11	-0,01	0,16	0,15	0,07
Información derechos del viajero	Observada	3,00	3,06	3,13	3,11	3,13	3,08
	Esperada	3,25	3,25	3,20	3,28	3,25	3,34
	Diferencia	0,25	0,19	0,07	0,17	0,12	0,26
Disponibilidad de hojas de reclamaciones	Observada	3,22	3,24	3,41	3,31	3,30	3,25
	Esperada	3,24	3,22	3,24	3,23	3,23	3,27
	Diferencia	0,02	-0,02	-0,17	-0,08	-0,07	0,02
Información y señalización en estación de origen	Observada	3,38	3,41	3,51	3,53	3,51	3,54
	Esperada	3,57	3,56	3,65	3,64	3,61	3,69
	Diferencia	0,19	0,15	0,14	0,11	0,10	0,15
Conservación y limpieza de la estación de origen	Observada	3,38	3,41	3,50	3,48	3,51	3,47
	Esperada	3,57	3,56	3,67	3,62	3,64	3,63
	Diferencia	0,19	0,15	0,17	0,14	0,13	0,16
Servicio Internet (información, reserva y venta)	Observada	3,41	3,42	3,49	3,58	3,56	3,39
	Esperada	3,39	3,44	3,25	3,52	3,41	3,28
	Diferencia	-0,02	0,02	-0,24	-0,06	-0,15	-0,11
Comodidad en la subida y bajada del autobús	Observada	4,83	4,88	4,64	4,77	4,82	4,86
	Esperada	4,90	4,93	4,82	4,88	4,90	4,93
	Diferencia	0,07	0,05	0,18	0,11	0,08	0,07

Tabla 6. Índices de calidad de atributos según lugar de compra del billete

Atributo	Calidad	Taquilla	Teléfono	Internet	Agencia de viajes	En el autobús
Puntualidad de salida	Observada	3,98	4,08	4,09	4,15	3,80
	Esperada	4,57	4,52	4,50	4,50	4,52
	Diferencia	0,59	0,44	0,41	0,35	0,72
Puntualidad de llegada	Observada	3,79	3,86	3,87	4,07	3,71
	Esperada	4,41	4,46	4,44	4,48	4,35
	Diferencia	0,62	0,60	0,57	0,41	0,64
Sensación de seguridad durante el viaje	Observada	3,94	4,08	4,03	4,07	3,83
	Esperada	4,25	4,32	4,26	4,37	4,21
	Diferencia	0,31	0,24	0,23	0,30	0,38
Confort y comodidad del autobús	Observada	3,61	3,68	3,67	3,85	3,70
	Esperada	4,07	4,20	4,21	4,31	4,12
	Diferencia	0,46	0,52	0,54	0,46	0,42
Temperatura interior	Observada	3,47	3,53	3,49	3,69	3,58
	Esperada	3,68	3,69	3,69	3,83	3,70
	Diferencia	0,21	0,16	0,20	0,14	0,12
Amabilidad y corrección del personal	Observada	3,88	3,94	3,93	3,94	3,82
	Esperada	3,97	3,98	3,95	4,03	3,95
	Diferencia	0,09	0,04	0,02	0,09	0,13
Información y venta de billetes	Observada	3,65	3,66	3,80	3,76	3,51
	Esperada	3,76	3,80	3,84	3,77	3,68
	Diferencia	0,11	0,14	0,04	0,01	0,17
Calidad de los vehículos	Observada	3,64	3,80	3,79	3,90	3,63
	Esperada	3,83	3,92	3,91	3,99	3,81
	Diferencia	0,19	0,12	0,12	0,09	0,18
Limpieza interior y exterior del autobús	Observada	3,77	3,94	3,87	3,93	3,76
	Esperada	3,89	4,02	3,95	4,01	3,87
	Diferencia	0,12	0,08	0,08	0,08	0,11
Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.	Observada	3,26	3,50	3,37	3,44	3,17
	Esperada	3,22	3,46	3,33	3,38	3,24
	Diferencia	-0,04	-0,04	-0,04	-0,06	0,07
Suficiencia de horarios	Observada	3,13	3,29	3,44	3,42	2,83
	Esperada	3,84	3,85	3,87	3,71	3,86
	Diferencia	0,71	0,56	0,43	0,29	1,03
Correspondencia con otras líneas y modos de transporte	Observada	3,51	3,74	3,62	3,56	3,32
	Esperada	3,56	3,68	3,61	3,58	3,49
	Diferencia	0,05	-0,06	-0,01	0,02	0,17
Idoneidad de las paradas	Observada	3,56	3,65	3,58	3,64	3,51
	Esperada	3,66	3,69	3,63	3,63	3,65
	Diferencia	0,10	0,04	0,05	-0,01	0,14
Relación calidad / precio	Observada	3,21	3,42	3,47	3,58	3,12
	Esperada	3,76	3,85	3,95	3,89	3,73
	Diferencia	0,55	0,43	0,48	0,31	0,61
Seguridad y control de equipajes	Observada	3,51	3,55	3,53	3,65	3,48
	Esperada	3,62	3,69	3,71	3,85	3,49
	Diferencia	0,11	0,14	0,18	0,20	0,01
Información derechos del viajero	Observada	3,06	3,18	3,16	3,21	3,03
	Esperada	3,25	3,31	3,28	3,34	3,23
	Diferencia	0,19	0,13	0,12	0,13	0,20
Disponibilidad de hojas de reclamaciones	Observada	3,26	3,34	3,34	3,52	3,20
	Esperada	3,23	3,29	3,25	3,31	3,22
	Diferencia	-0,03	-0,05	-0,09	-0,21	0,02
Información y señalización en estación de origen	Observada	3,46	3,55	3,54	3,60	3,27
	Esperada	3,60	3,62	3,63	3,68	3,53
	Diferencia	0,14	0,07	0,09	0,08	0,26
Conservación y limpieza de la estación de origen	Observada	3,46	3,61	3,48	3,47	3,28
	Esperada	3,61	3,73	3,61	3,58	3,51
	Diferencia	0,15	0,12	0,13	0,11	0,23
Servicio Internet (información, reserva y venta)	Observada	3,41	3,50	3,72	3,59	3,25
	Esperada	3,34	3,53	3,79	3,38	3,23
	Diferencia	-0,07	0,03	0,07	-0,21	-0,02
Comodidad en la subida y bajada del autobús	Observada	4,82	4,58	4,85	4,61	4,83
	Esperada	4,90	4,78	4,92	4,81	4,91
	Diferencia	0,08	0,20	0,07	0,20	0,08

Tabla 7. Índices de calidad de atributos según tipo de billete

Atributo	Calidad	Sencillo	Ida y Vuelta	Multiviaje	Abono Transportes
Puntualidad de salida	Observada	3,99	4,04	3,98	3,87
	Esperada	4,53	4,53	4,64	4,61
	Diferencia	0,54	0,49	0,66	0,74
Puntualidad de llegada	Observada	3,82	3,85	3,76	3,63
	Esperada	4,39	4,45	4,35	4,39
	Diferencia	0,57	0,60	0,59	0,76
Sensación de seguridad durante el viaje	Observada	3,95	4,00	3,85	3,85
	Esperada	4,25	4,29	4,09	4,19
	Diferencia	0,30	0,29	0,24	0,34
Confort y comodidad del autobús	Observada	3,68	3,65	3,56	3,46
	Esperada	4,13	4,16	3,96	3,95
	Diferencia	0,45	0,51	0,40	0,49
Temperatura interior	Observada	3,55	3,51	3,43	3,28
	Esperada	3,69	3,71	3,67	3,62
	Diferencia	0,14	0,20	0,24	0,34
Amabilidad y corrección del personal	Observada	3,89	3,91	3,83	3,81
	Esperada	3,96	3,98	3,94	3,94
	Diferencia	0,07	0,07	0,11	0,13
Información y venta de billetes	Observada	3,67	3,75	3,53	3,43
	Esperada	3,80	3,85	3,79	3,52
	Diferencia	0,13	0,10	0,26	0,09
Calidad de los vehículos	Observada	3,72	3,74	3,59	3,44
	Esperada	3,85	3,89	3,73	3,72
	Diferencia	0,13	0,15	0,14	0,28
Limpieza interior y exterior del autobús	Observada	3,82	3,84	3,61	3,60
	Esperada	3,92	3,94	3,75	3,78
	Diferencia	0,10	0,10	0,14	0,18
Atenciones: bebidas, prensa, auriculares, etc.	Observada	3,26	3,30	3,49	3,32
	Esperada	3,26	3,28	3,22	3,19
	Diferencia	0,00	-0,02	-0,27	-0,13
Suficiencia de horarios	Observada	3,14	3,35	3,22	2,86
	Esperada	3,81	3,85	4,02	3,93
	Diferencia	0,67	0,50	0,80	1,07
Correspondencia con otras líneas y modos de transporte	Observada	3,44	3,60	3,62	3,56
	Esperada	3,53	3,58	3,61	3,63
	Diferencia	0,09	-0,02	-0,01	0,07
Idoneidad de las paradas	Observada	3,51	3,60	3,49	3,63
	Esperada	3,62	3,66	3,59	3,74
	Diferencia	0,11	0,06	0,10	0,11
Relación calidad / precio	Observada	3,30	3,33	3,13	2,98
	Esperada	3,79	3,86	3,78	3,70
	Diferencia	0,49	0,53	0,65	0,72
Seguridad y control de equipajes	Observada	3,52	3,54	3,45	3,44
	Esperada	3,65	3,69	3,50	3,42
	Diferencia	0,13	0,15	0,05	-0,02
Información derechos del viajero	Observada	3,07	3,11	3,09	3,02
	Esperada	3,24	3,27	3,18	3,26
	Diferencia	0,17	0,16	0,09	0,24
Disponibilidad de hojas de reclamaciones	Observada	3,26	3,33	3,21	3,19
	Esperada	3,22	3,26	3,15	3,24
	Diferencia	-0,04	-0,07	-0,06	0,05
Información y señalización en estación de origen	Observada	3,45	3,54	3,42	3,32
	Esperada	3,59	3,64	3,58	3,54
	Diferencia	0,14	0,10	0,16	0,22
Conservación y limpieza de la estación de origen	Observada	3,45	3,48	3,44	3,37
	Esperada	3,61	3,62	3,60	3,56
	Diferencia	0,16	0,14	0,16	0,19
Servicio Internet (información, reserva y venta)	Observada	3,50	3,57	3,19	3,26
	Esperada	3,41	3,53	3,23	3,29
	Diferencia	-0,09	-0,04	0,04	0,03
Comodidad en la subida y bajada del autobús	Observada	4,82	4,80	4,86	4,82
	Esperada	4,90	4,89	4,93	4,89
	Diferencia	0,08	0,09	0,07	0,07