

# ANEJO I: ÍNDICES DE ATRIBUTOS SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y HÁBITOS DE VIAJE

---

## ÍNDICE

|          |   |          |
|----------|---|----------|
| <b>1</b> | <b>ÍNDICES DE ATRIBUTOS SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS .....</b> | <b>1</b> |
| <b>2</b> | <b>ÍNDICES DE ATRIBUTOS SEGÚN HÁBITOS DE VIAJE.....</b>                   | <b>7</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Índices de calidad de atributos según sexo .....                        | 1  |
| Tabla 2. Índices de calidad de atributos según edad .....                        | 3  |
| Tabla 3. Índices de calidad de atributos según ocupación.....                    | 5  |
| Tabla 4. Índices de calidad de atributos según frecuencia de viaje .....         | 7  |
| Tabla 5. Índices de calidad de atributos según motivo de viaje .....             | 9  |
| Tabla 6. Índices de calidad de atributos según lugar de compra del billete ..... | 11 |
| Tabla 7. Índices de calidad de atributos según tipo de billete .....             | 13 |

# 1 ÍNDICES DE ATRIBUTOS SEGÚN CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Tabla 1. Índices de calidad de atributos según sexo

| Atributo   | Calidad    | Hombre | Mujer |
|--|------------|--------|-------|
| Puntualidad de salida                                      | Observada  | 4,00   | 3,99  |
|  | Esperada   | 4,53   | 4,55  |
|  | Diferencia | 0,53   | 0,56  |
| Puntualidad de llegada                                     | Observada  | 3,78   | 3,77  |
|  | Esperada   | 4,34   | 4,37  |
|  | Diferencia | 0,56   | 0,60  |
| Sensación de seguridad durante el viaje                    | Observada  | 3,95   | 3,96  |
|  | Esperada   | 4,14   | 4,18  |
|  | Diferencia | 0,19   | 0,22  |
| Comodidad del autobús                                      | Observada  | 3,65   | 3,64  |
|  | Esperada   | 4,22   | 4,15  |
|  | Diferencia | 0,57   | 0,51  |
| Temperatura interior                                       | Observada  | 3,62   | 3,56  |
|  | Esperada   | 3,77   | 3,77  |
|  | Diferencia | 0,15   | 0,21  |
| Amabilidad y corrección del personal                       | Observada  | 3,89   | 3,92  |
|  | Esperada   | 3,97   | 4,02  |
|  | Diferencia | 0,08   | 0,10  |
| Información y venta de billetes                            | Observada  | 3,69   | 3,71  |
|  | Esperada   | 3,75   | 3,78  |
|  | Diferencia | 0,06   | 0,07  |
| Estado general de los vehículos                            | Observada  | 3,69   | 3,67  |
|  | Esperada   | 3,82   | 3,82  |
|  | Diferencia | 0,13   | 0,15  |
| Limpieza interior y exterior del autobús                   | Observada  | 3,73   | 3,71  |
|  | Esperada   | 3,86   | 3,88  |
|  | Diferencia | 0,13   | 0,17  |
| Atenciones al cliente (bebidas, prensa, auriculares, etc.) | Observada  | 3,13   | 3,11  |
|  | Esperada   | 3,35   | 3,35  |
|  | Diferencia | 0,22   | 0,24  |
| Suficiencia de horarios                                    | Observada  | 3,33   | 3,22  |
|  | Esperada   | 3,85   | 3,88  |
|  | Diferencia | 0,52   | 0,66  |
| Correspondencia con otras líneas y modos de transporte     | Observada  | 3,53   | 3,52  |
|  | Esperada   | 3,59   | 3,59  |
|  | Diferencia | 0,06   | 0,07  |
| Idoneidad de las paradas                                   | Observada  | 3,55   | 3,58  |
|  | Esperada   | 3,61   | 3,65  |
|  | Diferencia | 0,06   | 0,07  |
| Relación calidad / precio                                  | Observada  | 3,56   | 3,58  |
|  | Esperada   | 3,95   | 3,95  |
|  | Diferencia | 0,39   | 0,37  |
| Seguridad y control de equipajes                           | Observada  | 3,40   | 3,47  |
|  | Esperada   | 3,62   | 3,67  |
|  | Diferencia | 0,22   | 0,20  |

| Atributo   | Calidad    | Hombre | Mujer |
|--|------------|--------|-------|
| Información derechos del viajero                                 | Observada  | 3,16   | 3,21  |
|  | Esperada   | 3,29   | 3,31  |
|  | Diferencia | 0,13   | 0,10  |
| Disponibilidad de hojas de reclamaciones                         | Observada  | 3,28   | 3,35  |
|  | Esperada   | 3,24   | 3,26  |
|  | Diferencia | -0,04  | -0,09 |
| Información y señalización en estación de origen                 | Observada  | 3,55   | 3,59  |
|  | Esperada   | 3,67   | 3,70  |
|  | Diferencia | 0,12   | 0,11  |
| Conservación y limpieza de la estación de origen                 | Observada  | 3,52   | 3,52  |
|  | Esperada   | 3,64   | 3,66  |
|  | Diferencia | 0,12   | 0,14  |
| Servicio Internet (información, reserva y venta)                 | Observada  | 3,44   | 3,46  |
|  | Esperada   | 3,49   | 3,50  |
|  | Diferencia | 0,05   | 0,04  |
| Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles)    | Observada  | 2,98   | 2,93  |
|  | Esperada   | 3,44   | 3,39  |
|  | Diferencia | 0,46   | 0,46  |
| Entretenimientos a bordo (acceso a películas, música y radio...) | Observada  | 3,01   | 2,98  |
|  | Esperada   | 3,31   | 3,30  |
|  | Diferencia | 0,30   | 0,32  |
| Comodidad de subida y bajada del autobús                         | Observada  | 4,83   | 4,74  |
|  | Esperada   | 4,92   | 4,87  |
|  | Diferencia | 0,09   | 0,13  |

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  | 4,00            | 4,00            | 3,97            | 3,94            | 4,07        |
|  | Esperada   | 4,55            | 4,53            | 4,52            | 4,53            | 4,60        |
|  | Diferencia | 0,55            | 0,53            | 0,55            | 0,59            | 0,53        |
| Puntualidad de llegada                                     | Observada  | 3,74            | 3,77            | 3,77            | 3,73            | 3,89        |
|  | Esperada   | 4,40            | 4,35            | 4,36            | 4,28            | 4,34        |
|  | Diferencia | 0,66            | 0,58            | 0,59            | 0,55            | 0,45        |
| Sensación de seguridad durante el viaje                    | Observada  | 4,01            | 3,93            | 3,90            | 3,89            | 3,98        |
|  | Esperada   | 4,16            | 4,09            | 4,13            | 4,20            | 4,30        |
|  | Diferencia | 0,15            | 0,16            | 0,23            | 0,31            | 0,32        |
| Comodidad del autobús                                      | Observada  | 3,61            | 3,63            | 3,66            | 3,66            | 3,73        |
|  | Esperada   | 4,16            | 4,17            | 4,18            | 4,14            | 4,27        |
|  | Diferencia | 0,55            | 0,54            | 0,52            | 0,48            | 0,54        |
| Temperatura interior                                       | Observada  | 3,56            | 3,53            | 3,59            | 3,58            | 3,73        |
|  | Esperada   | 3,76            | 3,73            | 3,76            | 3,74            | 3,89        |
|  | Diferencia | 0,20            | 0,20            | 0,17            | 0,16            | 0,16        |
| Amabilidad y corrección del personal                       | Observada  | 3,94            | 3,87            | 3,85            | 3,88            | 4,01        |
|  | Esperada   | 4,01            | 3,96            | 3,95            | 3,97            | 4,14        |
|  | Diferencia | 0,07            | 0,09            | 0,10            | 0,09            | 0,13        |
| Información y venta de billetes                            | Observada  | 3,74            | 3,71            | 3,69            | 3,60            | 3,71        |
|  | Esperada   | 3,79            | 3,75            | 3,76            | 3,73            | 3,82        |
|  | Diferencia | 0,05            | 0,04            | 0,07            | 0,13            | 0,11        |
| Estado general de los vehículos                            | Observada  | 3,70            | 3,68            | 3,65            | 3,60            | 3,74        |
|  | Esperada   | 3,82            | 3,81            | 3,81            | 3,79            | 3,89        |
|  | Diferencia | 0,12            | 0,13            | 0,16            | 0,19            | 0,15        |
| Limpieza interior y exterior del autobús                   | Observada  | 3,75            | 3,70            | 3,68            | 3,65            | 3,80        |
|  | Esperada   | 3,90            | 3,85            | 3,84            | 3,82            | 3,93        |
|  | Diferencia | 0,15            | 0,15            | 0,16            | 0,17            | 0,13        |
| Atenciones al cliente (bebidas, prensa, auriculares, etc.) | Observada  | 3,09            | 3,09            | 3,15            | 3,11            | 3,20        |
|  | Esperada   | 3,36            | 3,33            | 3,36            | 3,31            | 3,38        |
|  | Diferencia | 0,27            | 0,24            | 0,21            | 0,20            | 0,18        |
| Suficiencia de horarios                                    | Observada  | 3,27            | 3,30            | 3,24            | 3,18            | 3,31        |
|  | Esperada   | 3,95            | 3,88            | 3,79            | 3,84            | 3,78        |
|  | Diferencia | 0,68            | 0,58            | 0,55            | 0,66            | 0,47        |
| Correspondencia con otras líneas y modos de transporte     | Observada  | 3,55            | 3,53            | 3,48            | 3,46            | 3,56        |
|  | Esperada   | 3,62            | 3,59            | 3,56            | 3,57            | 3,59        |
|  | Diferencia | 0,07            | 0,06            | 0,08            | 0,11            | 0,03        |
| Idoneidad de las paradas                                   | Observada  | 3,61            | 3,57            | 3,50            | 3,52            | 3,59        |
|  | Esperada   | 3,67            | 3,64            | 3,57            | 3,60            | 3,64        |
|  | Diferencia | 0,06            | 0,07            | 0,07            | 0,08            | 0,05        |
| Relación calidad / precio                                  | Observada  | 3,70            | 3,50            | 3,45            | 3,47            | 3,65        |
|  | Esperada   | 4,06            | 3,95            | 3,87            | 3,85            | 3,93        |
|  | Diferencia | 0,36            | 0,45            | 0,42            | 0,38            | 0,28        |
| Seguridad y control de equipajes                           | Observada  | 3,48            | 3,44            | 3,39            | 3,40            | 3,48        |
|  | Esperada   | 3,68            | 3,65            | 3,60            | 3,60            | 3,66        |
|  | Diferencia | 0,20            | 0,21            | 0,21            | 0,20            | 0,18        |
| Información derechos del viajero                           | Observada  | 3,19            | 3,16            | 3,16            | 3,17            | 3,28        |
|  | Esperada   | 3,30            | 3,30            | 3,29            | 3,29            | 3,33        |
|  | Diferencia | 0,11            | 0,14            | 0,13            | 0,12            | 0,05        |

| 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 |
|--|------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|
| Disponibilidad de hojas de reclamaciones                         | Observada  | 3,41            | 3,28            | 3,27            | 3,25            | 3,35        |
|  | Esperada   | 3,28            | 3,24            | 3,25            | 3,22            | 3,28        |
|  | Diferencia | -0,13           | -0,04           | -0,02           | -0,03           | -0,07       |
| Información y señalización en estación de origen                 | Observada  | 3,60            | 3,58            | 3,50            | 3,53            | 3,62        |
|  | Esperada   | 3,73            | 3,68            | 3,62            | 3,65            | 3,72        |
|  | Diferencia | 0,13            | 0,10            | 0,12            | 0,12            | 0,10        |
| Conservación y limpieza de la estación de origen                 | Observada  | 3,58            | 3,52            | 3,47            | 3,44            | 3,53        |
|  | Esperada   | 3,70            | 3,64            | 3,62            | 3,58            | 3,67        |
|  | Diferencia | 0,12            | 0,12            | 0,15            | 0,14            | 0,14        |
| Servicio Internet (información, reserva y venta)                 | Observada  | 3,43            | 3,48            | 3,46            | 3,44            | 3,50        |
|  | Esperada   | 3,55            | 3,55            | 3,50            | 3,44            | 3,35        |
|  | Diferencia | 0,12            | 0,07            | 0,04            | 0,00            | -0,15       |
| Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles)    | Observada  | 2,80            | 2,92            | 3,04            | 3,04            | 3,24        |
|  | Esperada   | 3,50            | 3,45            | 3,41            | 3,34            | 3,24        |
|  | Diferencia | 0,70            | 0,53            | 0,37            | 0,30            | 0,00        |
| Entretenimientos a bordo (acceso a películas, música y radio...) | Observada  | 2,87            | 3,01            | 3,05            | 3,03            | 3,18        |
|  | Esperada   | 3,32            | 3,33            | 3,29            | 3,25            | 3,29        |
|  | Diferencia | 0,45            | 0,32            | 0,24            | 0,22            | 0,11        |
| Comodidad de subida y bajada del autobús                         | Observada  | 4,84            | 4,81            | 4,81            | 4,73            | 4,57        |
|  | Esperada   | 4,92            | 4,91            | 4,91            | 4,87            | 4,79        |
|  | Diferencia | 0,08            | 0,10            | 0,10            | 0,14            | 0,22        |

Tabla 3. Índices de calidad de atributos según ocupación

| Atributo   | Calidad    | Trabajo | Estudios | Labores del hogar no remuneradas | Parado | Jubilado |
|--|------------|---------|----------|----------------------------------|--------|----------|
| Puntualidad de salida                                      | Observada  | 3,99    | 3,99     | 3,91                             | 3,96   | 4,09     |
|  | Esperada   | 4,56    | 4,54     | 4,40                             | 4,47   | 4,59     |
|  | Diferencia | 0,57    | 0,55     | 0,49                             | 0,51   | 0,50     |
| Puntualidad de llegada                                     | Observada  | 3,77    | 3,73     | 3,74                             | 3,82   | 3,90     |
|  | Esperada   | 4,36    | 4,39     | 4,14                             | 4,32   | 4,35     |
|  | Diferencia | 0,59    | 0,66     | 0,40                             | 0,50   | 0,45     |
| Sensación de seguridad durante el viaje                    | Observada  | 3,95    | 3,99     | 3,81                             | 3,91   | 3,95     |
|  | Esperada   | 4,16    | 4,14     | 4,11                             | 4,15   | 4,29     |
|  | Diferencia | 0,21    | 0,15     | 0,30                             | 0,24   | 0,34     |
| Comodidad del autobús                                      | Observada  | 3,63    | 3,62     | 3,70                             | 3,71   | 3,71     |
|  | Esperada   | 4,17    | 4,15     | 4,21                             | 4,20   | 4,29     |
|  | Diferencia | 0,54    | 0,53     | 0,51                             | 0,49   | 0,58     |
| Temperatura interior                                       | Observada  | 3,57    | 3,54     | 3,63                             | 3,63   | 3,72     |
|  | Esperada   | 3,76    | 3,74     | 3,78                             | 3,82   | 3,86     |
|  | Diferencia | 0,19    | 0,20     | 0,15                             | 0,19   | 0,14     |
| Amabilidad y corrección del personal                       | Observada  | 3,90    | 3,91     | 3,83                             | 3,88   | 4,00     |
|  | Esperada   | 3,99    | 3,98     | 3,97                             | 3,99   | 4,13     |
|  | Diferencia | 0,09    | 0,07     | 0,14                             | 0,11   | 0,13     |
| Información y venta de billetes                            | Observada  | 3,70    | 3,71     | 3,66                             | 3,69   | 3,71     |
|  | Esperada   | 3,78    | 3,76     | 3,73                             | 3,76   | 3,82     |
|  | Diferencia | 0,08    | 0,05     | 0,07                             | 0,07   | 0,11     |
| Estado general de los vehículos                            | Observada  | 3,67    | 3,68     | 3,62                             | 3,67   | 3,74     |
|  | Esperada   | 3,83    | 3,80     | 3,75                             | 3,82   | 3,89     |
|  | Diferencia | 0,16    | 0,12     | 0,13                             | 0,15   | 0,15     |
| Limpieza interior y exterior del autobús                   | Observada  | 3,73    | 3,72     | 3,59                             | 3,69   | 3,78     |
|  | Esperada   | 3,88    | 3,87     | 3,81                             | 3,86   | 3,89     |
|  | Diferencia | 0,15    | 0,15     | 0,22                             | 0,17   | 0,11     |
| Atenciones al cliente (bebidas, prensa, auriculares, etc.) | Observada  | 3,12    | 3,11     | 3,08                             | 3,07   | 3,20     |
|  | Esperada   | 3,35    | 3,35     | 3,34                             | 3,32   | 3,37     |
|  | Diferencia | 0,23    | 0,24     | 0,26                             | 0,25   | 0,17     |
| Suficiencia de horarios                                    | Observada  | 3,26    | 3,27     | 3,16                             | 3,25   | 3,33     |
|  | Esperada   | 3,89    | 3,91     | 3,66                             | 3,78   | 3,76     |
|  | Diferencia | 0,63    | 0,64     | 0,50                             | 0,53   | 0,43     |
| Correspondencia con otras líneas y modos de transporte     | Observada  | 3,53    | 3,54     | 3,38                             | 3,47   | 3,56     |
|  | Esperada   | 3,59    | 3,62     | 3,52                             | 3,55   | 3,59     |
|  | Diferencia | 0,06    | 0,08     | 0,14                             | 0,08   | 0,03     |
| Idoneidad de las paradas                                   | Observada  | 3,58    | 3,59     | 3,45                             | 3,48   | 3,56     |
|  | Esperada   | 3,65    | 3,65     | 3,51                             | 3,54   | 3,63     |
|  | Diferencia | 0,07    | 0,06     | 0,06                             | 0,06   | 0,07     |
| Relación calidad / precio                                  | Observada  | 3,51    | 3,68     | 3,44                             | 3,45   | 3,66     |
|  | Esperada   | 3,93    | 4,05     | 3,76                             | 3,86   | 3,91     |
|  | Diferencia | 0,42    | 0,37     | 0,32                             | 0,41   | 0,25     |
| Seguridad y control de equipajes                           | Observada  | 3,43    | 3,46     | 3,39                             | 3,44   | 3,47     |
|  | Esperada   | 3,63    | 3,67     | 3,63                             | 3,69   | 3,65     |
|  | Diferencia | 0,20    | 0,21     | 0,24                             | 0,25   | 0,18     |

| Atributo   | Calidad    | Trabajo | Estudios | Labores del hogar no remuneradas | Parado | Jubilado |
|--|------------|---------|----------|----------------------------------|--------|----------|
| Información derechos del viajero                                 | Observada  | 3,16    | 3,19     | 3,27                             | 3,18   | 3,26     |
|  | Esperada   | 3,31    | 3,30     | 3,28                             | 3,29   | 3,31     |
|  | Diferencia | 0,15    | 0,11     | 0,01                             | 0,11   | 0,05     |
| Disponibilidad de hojas de reclamaciones                         | Observada  | 3,30    | 3,39     | 3,30                             | 3,20   | 3,33     |
|  | Esperada   | 3,25    | 3,27     | 3,26                             | 3,22   | 3,26     |
|  | Diferencia | -0,05   | -0,12    | -0,04                            | 0,02   | -0,07    |
| Información y señalización en estación de origen                 | Observada  | 3,59    | 3,58     | 3,46                             | 3,50   | 3,59     |
|  | Esperada   | 3,69    | 3,70     | 3,55                             | 3,65   | 3,70     |
|  | Diferencia | 0,10    | 0,12     | 0,09                             | 0,15   | 0,11     |
| Conservación y limpieza de la estación de origen                 | Observada  | 3,53    | 3,54     | 3,36                             | 3,45   | 3,52     |
|  | Esperada   | 3,65    | 3,67     | 3,53                             | 3,61   | 3,65     |
|  | Diferencia | 0,12    | 0,13     | 0,17                             | 0,16   | 0,13     |
| Servicio Internet (información, reserva y venta)                 | Observada  | 3,48    | 3,43     | 3,42                             | 3,42   | 3,48     |
|  | Esperada   | 3,52    | 3,55     | 3,42                             | 3,45   | 3,31     |
|  | Diferencia | 0,04    | 0,12     | 0,00                             | 0,03   | -0,17    |
| Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles)    | Observada  | 2,97    | 2,84     | 3,14                             | 2,98   | 3,24     |
|  | Esperada   | 3,41    | 3,49     | 3,32                             | 3,41   | 3,22     |
|  | Diferencia | 0,44    | 0,65     | 0,18                             | 0,43   | -0,02    |
| Entretenimientos a bordo (acceso a películas, música y radio...) | Observada  | 3,02    | 2,90     | 3,05                             | 3,02   | 3,20     |
|  | Esperada   | 3,31    | 3,31     | 3,25                             | 3,32   | 3,27     |
|  | Diferencia | 0,29    | 0,41     | 0,20                             | 0,30   | 0,07     |
| Comodidad de subida y bajada del autobús                         | Observada  | 4,80    | 4,84     | 4,75                             | 4,81   | 4,46     |
|  | Esperada   | 4,90    | 4,92     | 4,88                             | 4,90   | 4,73     |
|  | Diferencia | 0,10    | 0,08     | 0,13                             | 0,09   | 0,27     |



## 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  | 4,01            | 4,15               | 4,08         | 4,01           | 3,95              | 3,75                 |
|  | Esperada   | 4,52            | 4,56               | 4,52         | 4,52           | 4,55              | 4,60                 |
|  | Diferencia | 0,51            | 0,41               | 0,44         | 0,51           | 0,60              | 0,85                 |
| Puntualidad de llegada                                     | Observada  | 3,87            | 3,87               | 3,83         | 3,76           | 3,72              | 3,52                 |
|  | Esperada   | 4,37            | 4,36               | 4,34         | 4,32           | 4,34              | 4,37                 |
|  | Diferencia | 0,50            | 0,49               | 0,51         | 0,56           | 0,62              | 0,85                 |
| Sensación de seguridad durante el viaje                    | Observada  | 3,94            | 4,00               | 4,00         | 3,91           | 3,94              | 3,92                 |
|  | Esperada   | 4,16            | 4,25               | 4,21         | 4,13           | 4,13              | 4,09                 |
|  | Diferencia | 0,22            | 0,25               | 0,21         | 0,22           | 0,19              | 0,17                 |
| Comodidad del autobús                                      | Observada  | 3,72            | 3,68               | 3,64         | 3,60           | 3,58              | 3,57                 |
|  | Esperada   | 4,24            | 4,26               | 4,21         | 4,10           | 4,11              | 4,06                 |
|  | Diferencia | 0,52            | 0,58               | 0,57         | 0,50           | 0,53              | 0,49                 |
| Temperatura interior                                       | Observada  | 3,68            | 3,64               | 3,59         | 3,53           | 3,53              | 3,44                 |
|  | Esperada   | 3,83            | 3,77               | 3,76         | 3,75           | 3,73              | 3,72                 |
|  | Diferencia | 0,15            | 0,13               | 0,17         | 0,22           | 0,20              | 0,28                 |
| Amabilidad y corrección del personal                       | Observada  | 3,89            | 4,01               | 3,96         | 3,88           | 3,91              | 3,82                 |
|  | Esperada   | 3,95            | 4,09               | 4,02         | 3,98           | 4,00              | 3,97                 |
|  | Diferencia | 0,06            | 0,08               | 0,06         | 0,10           | 0,09              | 0,15                 |
| Información y venta de billetes                            | Observada  | 3,72            | 3,81               | 3,78         | 3,69           | 3,64              | 3,50                 |
|  | Esperada   | 3,77            | 3,87               | 3,84         | 3,80           | 3,77              | 3,59                 |
|  | Diferencia | 0,05            | 0,06               | 0,06         | 0,11           | 0,13              | 0,09                 |
| Estado general de los vehículos                            | Observada  | 3,74            | 3,76               | 3,72         | 3,67           | 3,63              | 3,49                 |
|  | Esperada   | 3,85            | 3,86               | 3,84         | 3,83           | 3,78              | 3,74                 |
|  | Diferencia | 0,11            | 0,10               | 0,12         | 0,16           | 0,15              | 0,25                 |
| Limpieza interior y exterior del autobús                   | Observada  | 3,75            | 3,78               | 3,77         | 3,71           | 3,66              | 3,61                 |
|  | Esperada   | 3,88            | 3,92               | 3,91         | 3,85           | 3,84              | 3,81                 |
|  | Diferencia | 0,13            | 0,14               | 0,14         | 0,14           | 0,18              | 0,20                 |
| Atenciones al cliente (bebidas, prensa, auriculares, etc.) | Observada  | 3,22            | 3,17               | 3,21         | 3,13           | 3,00              | 2,84                 |
|  | Esperada   | 3,38            | 3,37               | 3,40         | 3,37           | 3,32              | 3,24                 |
|  | Diferencia | 0,16            | 0,20               | 0,19         | 0,24           | 0,32              | 0,40                 |
| Suficiencia de horarios                                    | Observada  | 3,33            | 3,42               | 3,36         | 3,27           | 3,20              | 2,94                 |
|  | Esperada   | 3,77            | 3,85               | 3,85         | 3,90           | 3,89              | 4,01                 |
|  | Diferencia | 0,44            | 0,43               | 0,49         | 0,63           | 0,69              | 1,07                 |
| Correspondencia con otras líneas y modos de transporte     | Observada  | 3,52            | 3,59               | 3,54         | 3,50           | 3,48              | 3,50                 |
|  | Esperada   | 3,56            | 3,62               | 3,59         | 3,58           | 3,57              | 3,62                 |
|  | Diferencia | 0,04            | 0,03               | 0,05         | 0,08           | 0,09              | 0,12                 |
| Idoneidad de las paradas                                   | Observada  | 3,55            | 3,57               | 3,59         | 3,53           | 3,55              | 3,61                 |
|  | Esperada   | 3,59            | 3,63               | 3,66         | 3,62           | 3,64              | 3,69                 |
|  | Diferencia | 0,04            | 0,06               | 0,07         | 0,09           | 0,09              | 0,08                 |
| Relación calidad / precio                                  | Observada  | 3,51            | 3,57               | 3,54         | 3,53           | 3,65              | 3,69                 |
|  | Esperada   | 3,88            | 3,97               | 3,95         | 3,95           | 3,95              | 4,06                 |
|  | Diferencia | 0,37            | 0,40               | 0,41         | 0,42           | 0,30              | 0,37                 |

| 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 |
|--|------------|-----------------|--------------------|--------------|----------------|-------------------|----------------------|
| Seguridad y control de equipajes                                 | Observada  | 3,45            | 3,44               | 3,44         | 3,43           | 3,46              | 3,44                 |
|  | Esperada   | 3,62            | 3,71               | 3,71         | 3,67           | 3,67              | 3,53                 |
|  | Diferencia | 0,17            | 0,27               | 0,27         | 0,24           | 0,21              | 0,09                 |
| Información derechos del viajero                                 | Observada  | 3,23            | 3,21               | 3,23         | 3,24           | 3,19              | 3,01                 |
|  | Esperada   | 3,29            | 3,28               | 3,33         | 3,33           | 3,31              | 3,29                 |
|  | Diferencia | 0,06            | 0,07               | 0,10         | 0,09           | 0,12              | 0,28                 |
| Disponibilidad de hojas de reclamaciones                         | Observada  | 3,31            | 3,35               | 3,40         | 3,36           | 3,33              | 3,21                 |
|  | Esperada   | 3,23            | 3,23               | 3,29         | 3,28           | 3,28              | 3,26                 |
|  | Diferencia | -0,08           | -0,12              | -0,11        | -0,08          | -0,05             | 0,05                 |
| Información y señalización en estación de origen                 | Observada  | 3,55            | 3,62               | 3,63         | 3,58           | 3,49              | 3,55                 |
|  | Esperada   | 3,65            | 3,72               | 3,73         | 3,70           | 3,65              | 3,68                 |
|  | Diferencia | 0,10            | 0,10               | 0,10         | 0,12           | 0,16              | 0,13                 |
| Conservación y limpieza de la estación de origen                 | Observada  | 3,53            | 3,57               | 3,52         | 3,49           | 3,50              | 3,50                 |
|  | Esperada   | 3,64            | 3,67               | 3,66         | 3,63           | 3,65              | 3,64                 |
|  | Diferencia | 0,11            | 0,10               | 0,14         | 0,14           | 0,15              | 0,14                 |
| Servicio Internet (información, reserva y venta)                 | Observada  | 3,54            | 3,68               | 3,56         | 3,46           | 3,28              | 3,00                 |
|  | Esperada   | 3,52            | 3,63               | 3,59         | 3,55           | 3,39              | 3,27                 |
|  | Diferencia | -0,02           | -0,05              | 0,03         | 0,09           | 0,11              | 0,27                 |
| Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles)    | Observada  | 3,11            | 3,09               | 2,96         | 2,90           | 2,80              | 2,69                 |
|  | Esperada   | 3,43            | 3,43               | 3,47         | 3,43           | 3,37              | 3,33                 |
|  | Diferencia | 0,32            | 0,34               | 0,51         | 0,53           | 0,57              | 0,64                 |
| Entretenimientos a bordo (acceso a películas, música y radio...) | Observada  | 3,16            | 3,19               | 3,07         | 2,98           | 2,76              | 2,57                 |
|  | Esperada   | 3,32            | 3,37               | 3,37         | 3,33           | 3,21              | 3,18                 |
|  | Diferencia | 0,16            | 0,18               | 0,30         | 0,35           | 0,45              | 0,61                 |
| Comodidad de subida y bajada del autobús                         | Observada  | 4,83            | 4,76               | 4,76         | 4,71           | 4,72              | 4,81                 |
|  | Esperada   | 4,91            | 4,88               | 4,88         | 4,85           | 4,86              | 4,91                 |
|  | Diferencia | 0,08            | 0,12               | 0,12         | 0,14           | 0,14              | 0,10                 |

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

| Atributo   | Calidad    | Trabajo | Estudios | Médico | Ocio | Gestiones/<br>Visita | Otros |
|--|------------|---------|----------|--------|------|----------------------|-------|
| Puntualidad de salida                                      | Observada  | 3,89    | 3,90     | 3,97   | 4,09 | 4,06                 | 3,89  |
|  | Esperada   | 4,55    | 4,56     | 4,58   | 4,53 | 4,55                 | 4,37  |
|  | Diferencia | 0,66    | 0,66     | 0,61   | 0,44 | 0,49                 | 0,48  |
| Puntualidad de llegada                                     | Observada  | 3,66    | 3,64     | 3,81   | 3,90 | 3,83                 | 3,74  |
|  | Esperada   | 4,35    | 4,41     | 4,32   | 4,35 | 4,34                 | 4,26  |
|  | Diferencia | 0,69    | 0,77     | 0,51   | 0,45 | 0,51                 | 0,52  |
| Sensación de seguridad durante el viaje                    | Observada  | 3,90    | 3,93     | 3,89   | 4,02 | 3,96                 | 3,84  |
|  | Esperada   | 4,11    | 4,09     | 4,18   | 4,22 | 4,20                 | 4,09  |
|  | Diferencia | 0,21    | 0,16     | 0,29   | 0,20 | 0,24                 | 0,25  |
| Comodidad del autobús                                      | Observada  | 3,59    | 3,61     | 3,72   | 3,70 | 3,66                 | 3,64  |
|  | Esperada   | 4,09    | 4,07     | 4,16   | 4,24 | 4,25                 | 4,20  |
|  | Diferencia | 0,50    | 0,46     | 0,44   | 0,54 | 0,59                 | 0,56  |
| Temperatura interior                                       | Observada  | 3,51    | 3,49     | 3,66   | 3,64 | 3,62                 | 3,65  |
|  | Esperada   | 3,73    | 3,75     | 3,78   | 3,80 | 3,78                 | 3,78  |
|  | Diferencia | 0,22    | 0,26     | 0,12   | 0,16 | 0,16                 | 0,13  |
| Amabilidad y corrección del personal                       | Observada  | 3,84    | 3,82     | 3,83   | 3,97 | 3,97                 | 3,89  |
|  | Esperada   | 3,96    | 3,94     | 3,93   | 4,04 | 4,04                 | 3,96  |
|  | Diferencia | 0,12    | 0,12     | 0,10   | 0,07 | 0,07                 | 0,07  |
| Información y venta de billetes                            | Observada  | 3,63    | 3,59     | 3,54   | 3,79 | 3,76                 | 3,55  |
|  | Esperada   | 3,71    | 3,67     | 3,73   | 3,86 | 3,81                 | 3,65  |
|  | Diferencia | 0,08    | 0,08     | 0,19   | 0,07 | 0,05                 | 0,10  |
| Estado general de los vehículos                            | Observada  | 3,58    | 3,60     | 3,59   | 3,78 | 3,72                 | 3,65  |
|  | Esperada   | 3,76    | 3,74     | 3,75   | 3,90 | 3,86                 | 3,76  |
|  | Diferencia | 0,18    | 0,14     | 0,16   | 0,12 | 0,14                 | 0,11  |
| Limpieza interior y exterior del autobús                   | Observada  | 3,64    | 3,62     | 3,67   | 3,81 | 3,77                 | 3,68  |
|  | Esperada   | 3,81    | 3,80     | 3,85   | 3,95 | 3,90                 | 3,77  |
|  | Diferencia | 0,17    | 0,18     | 0,18   | 0,14 | 0,13                 | 0,09  |
| Atenciones al cliente (bebidas, prensa, auriculares, etc.) | Observada  | 3,02    | 3,01     | 3,09   | 3,24 | 3,15                 | 3,12  |
|  | Esperada   | 3,31    | 3,31     | 3,35   | 3,41 | 3,35                 | 3,40  |
|  | Diferencia | 0,29    | 0,30     | 0,26   | 0,17 | 0,20                 | 0,28  |
| Suficiencia de horarios                                    | Observada  | 3,16    | 3,18     | 3,06   | 3,37 | 3,32                 | 3,26  |
|  | Esperada   | 3,87    | 3,94     | 3,78   | 3,84 | 3,86                 | 3,82  |
|  | Diferencia | 0,71    | 0,76     | 0,72   | 0,47 | 0,54                 | 0,56  |
| Correspondencia con otras líneas y modos de transporte     | Observada  | 3,50    | 3,51     | 3,34   | 3,58 | 3,53                 | 3,52  |
|  | Esperada   | 3,59    | 3,62     | 3,54   | 3,62 | 3,56                 | 3,56  |
|  | Diferencia | 0,09    | 0,11     | 0,20   | 0,04 | 0,03                 | 0,04  |
| Idoneidad de las paradas                                   | Observada  | 3,52    | 3,56     | 3,48   | 3,64 | 3,55                 | 3,59  |
|  | Esperada   | 3,61    | 3,63     | 3,59   | 3,67 | 3,62                 | 3,64  |
|  | Diferencia | 0,09    | 0,07     | 0,11   | 0,03 | 0,07                 | 0,05  |
| Relación calidad / precio                                  | Observada  | 3,46    | 3,72     | 3,50   | 3,59 | 3,57                 | 3,55  |
|  | Esperada   | 3,90    | 4,03     | 3,78   | 3,97 | 3,95                 | 4,00  |
|  | Diferencia | 0,44    | 0,31     | 0,28   | 0,38 | 0,38                 | 0,45  |
| Seguridad y control de equipajes                           | Observada  | 3,40    | 3,41     | 3,43   | 3,47 | 3,46                 | 3,52  |
|  | Esperada   | 3,58    | 3,63     | 3,58   | 3,69 | 3,68                 | 3,61  |
|  | Diferencia | 0,18    | 0,22     | 0,15   | 0,22 | 0,22                 | 0,09  |
| Información derechos del viajero                           | Observada  | 3,16    | 3,12     | 3,21   | 3,27 | 3,17                 | 3,23  |
|  | Esperada   | 3,31    | 3,29     | 3,30   | 3,34 | 3,28                 | 3,30  |
|  | Diferencia | 0,15    | 0,17     | 0,09   | 0,07 | 0,11                 | 0,07  |

| Atributo   | Calidad    | Trabajo | Estudios | Médico | Ocio  | Gestiones/<br>Visita | Otros |
|--|------------|---------|----------|--------|-------|----------------------|-------|
| Disponibilidad de hojas de reclamaciones                         | Observada  | 3,24    | 3,37     | 3,26   | 3,37  | 3,32                 | 3,35  |
|  | Esperada   | 3,25    | 3,29     | 3,28   | 3,27  | 3,23                 | 3,27  |
|  | Diferencia | 0,01    | -0,08    | 0,02   | -0,10 | -0,09                | -0,08 |
| Información y señalización en estación de origen                 | Observada  | 3,52    | 3,48     | 3,39   | 3,65  | 3,61                 | 3,59  |
|  | Esperada   | 3,64    | 3,63     | 3,59   | 3,73  | 3,72                 | 3,67  |
|  | Diferencia | 0,12    | 0,15     | 0,20   | 0,08  | 0,11                 | 0,08  |
| Conservación y limpieza de la estación de origen                 | Observada  | 3,47    | 3,45     | 3,35   | 3,58  | 3,57                 | 3,38  |
|  | Esperada   | 3,61    | 3,60     | 3,55   | 3,71  | 3,68                 | 3,56  |
|  | Diferencia | 0,14    | 0,15     | 0,20   | 0,13  | 0,11                 | 0,18  |
| Servicio Internet (información, reserva y venta)                 | Observada  | 3,34    | 3,25     | 3,23   | 3,62  | 3,54                 | 3,33  |
|  | Esperada   | 3,44    | 3,43     | 3,29   | 3,60  | 3,52                 | 3,44  |
|  | Diferencia | 0,10    | 0,18     | 0,06   | -0,02 | -0,02                | 0,11  |
| Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles)    | Observada  | 2,90    | 2,79     | 2,94   | 3,10  | 2,95                 | 3,01  |
|  | Esperada   | 3,38    | 3,43     | 3,27   | 3,46  | 3,40                 | 3,46  |
|  | Diferencia | 0,48    | 0,64     | 0,33   | 0,36  | 0,45                 | 0,45  |
| Entretenimientos a bordo (acceso a películas, música y radio...) | Observada  | 2,87    | 2,82     | 2,82   | 3,19  | 3,03                 | 2,87  |
|  | Esperada   | 3,25    | 3,27     | 3,20   | 3,38  | 3,30                 | 3,31  |
|  | Diferencia | 0,38    | 0,45     | 0,38   | 0,19  | 0,27                 | 0,44  |
| Comodidad de subida y bajada del autobús                         | Observada  | 4,77    | 4,82     | 4,63   | 4,76  | 4,77                 | 4,89  |
|  | Esperada   | 4,89    | 4,91     | 4,82   | 4,88  | 4,89                 | 4,95  |
|  | Diferencia | 0,12    | 0,09     | 0,19   | 0,12  | 0,12                 | 0,06  |

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     | 3,95     | 4,09     | 4,14              | 3,70          |
|  | Esperada   | 4,56     | 4,45     | 4,54     | 4,58              | 4,41          |
|  | Diferencia | 0,58     | 0,50     | 0,45     | 0,44              | 0,71          |
| Puntualidad de llegada                                     | Observada  | 3,79     | 3,76     | 3,82     | 3,81              | 3,60          |
|  | Esperada   | 4,35     | 4,31     | 4,40     | 4,17              | 4,22          |
|  | Diferencia | 0,56     | 0,55     | 0,58     | 0,36              | 0,62          |
| Sensación de seguridad durante el viaje                    | Observada  | 3,95     | 3,91     | 3,99     | 3,88              | 3,84          |
|  | Esperada   | 4,16     | 4,10     | 4,19     | 4,27              | 4,09          |
|  | Diferencia | 0,21     | 0,19     | 0,20     | 0,39              | 0,25          |
| Comodidad del autobús                                      | Observada  | 3,64     | 3,72     | 3,63     | 3,75              | 3,68          |
|  | Esperada   | 4,19     | 4,06     | 4,21     | 4,19              | 4,01          |
|  | Diferencia | 0,55     | 0,34     | 0,58     | 0,44              | 0,33          |
| Temperatura interior                                       | Observada  | 3,58     | 3,55     | 3,56     | 3,79              | 3,67          |
|  | Esperada   | 3,77     | 3,73     | 3,75     | 3,87              | 3,81          |
|  | Diferencia | 0,19     | 0,18     | 0,19     | 0,08              | 0,14          |
| Amabilidad y corrección del personal                       | Observada  | 3,90     | 3,83     | 3,93     | 4,09              | 3,85          |
|  | Esperada   | 4,00     | 3,93     | 3,99     | 4,14              | 4,02          |
|  | Diferencia | 0,10     | 0,10     | 0,06     | 0,05              | 0,17          |
| Información y venta de billetes                            | Observada  | 3,65     | 3,66     | 3,83     | 3,68              | 3,49          |
|  | Esperada   | 3,76     | 3,69     | 3,86     | 3,71              | 3,64          |
|  | Diferencia | 0,11     | 0,03     | 0,03     | 0,03              | 0,15          |
| Estado general de los vehículos                            | Observada  | 3,66     | 3,64     | 3,74     | 3,70              | 3,61          |
|  | Esperada   | 3,83     | 3,80     | 3,84     | 3,81              | 3,76          |
|  | Diferencia | 0,17     | 0,16     | 0,10     | 0,11              | 0,15          |
| Limpieza interior y exterior del autobús                   | Observada  | 3,70     | 3,66     | 3,76     | 3,73              | 3,70          |
|  | Esperada   | 3,86     | 3,86     | 3,89     | 3,85              | 3,85          |
|  | Diferencia | 0,16     | 0,20     | 0,13     | 0,12              | 0,15          |
| Atenciones al cliente (bebidas, prensa, auriculares, etc.) | Observada  | 3,07     | 3,40     | 3,21     | 3,27              | 2,83          |
|  | Esperada   | 3,33     | 3,54     | 3,38     | 3,53              | 3,27          |
|  | Diferencia | 0,26     | 0,14     | 0,17     | 0,26              | 0,44          |
| Suficiencia de horarios                                    | Observada  | 3,20     | 3,44     | 3,41     | 3,41              | 2,85          |
|  | Esperada   | 3,88     | 3,69     | 3,87     | 3,85              | 3,80          |
|  | Diferencia | 0,68     | 0,25     | 0,46     | 0,44              | 0,95          |
| Correspondencia con otras líneas y modos de transporte     | Observada  | 3,52     | 3,55     | 3,56     | 3,72              | 3,22          |
|  | Esperada   | 3,59     | 3,58     | 3,59     | 3,71              | 3,49          |
|  | Diferencia | 0,07     | 0,03     | 0,03     | -0,01             | 0,27          |
| Idoneidad de las paradas                                   | Observada  | 3,57     | 3,53     | 3,58     | 3,64              | 3,43          |
|  | Esperada   | 3,63     | 3,59     | 3,63     | 3,69              | 3,59          |
|  | Diferencia | 0,06     | 0,06     | 0,05     | 0,05              | 0,16          |
| Relación calidad / precio                                  | Observada  | 3,61     | 3,61     | 3,54     | 3,71              | 3,36          |
|  | Esperada   | 3,96     | 3,86     | 3,99     | 4,03              | 3,79          |
|  | Diferencia | 0,35     | 0,25     | 0,45     | 0,32              | 0,43          |
| Seguridad y control de equipajes                           | Observada  | 3,47     | 3,41     | 3,44     | 3,43              | 3,24          |
|  | Esperada   | 3,63     | 3,72     | 3,69     | 3,82              | 3,53          |
|  | Diferencia | 0,16     | 0,31     | 0,25     | 0,39              | 0,29          |
| Información derechos del viajero                           | Observada  | 3,16     | 3,38     | 3,26     | 3,26              | 3,02          |
|  | Esperada   | 3,29     | 3,35     | 3,33     | 3,35              | 3,24          |
|  | Diferencia | 0,13     | -0,03    | 0,07     | 0,09              | 0,22          |

| Atributo   | Calidad    | Taquilla | Teléfono | Internet | Agencia de viajes | En el autobús |
|--|------------|----------|----------|----------|-------------------|---------------|
| Disponibilidad de hojas de reclamaciones                         | Observada  | 3,30     | 3,37     | 3,40     | 3,18              | 3,15          |
|  | Esperada   | 3,26     | 3,33     | 3,26     | 3,24              | 3,23          |
|  | Diferencia | -0,04    | -0,04    | -0,14    | 0,06              | 0,08          |
| Información y señalización en estación de origen                 | Observada  | 3,57     | 3,47     | 3,63     | 3,56              | 3,32          |
|  | Esperada   | 3,69     | 3,51     | 3,72     | 3,74              | 3,55          |
|  | Diferencia | 0,12     | 0,04     | 0,09     | 0,18              | 0,23          |
| Conservación y limpieza de la estación de origen                 | Observada  | 3,55     | 3,45     | 3,54     | 3,34              | 3,25          |
|  | Esperada   | 3,68     | 3,63     | 3,65     | 3,57              | 3,46          |
|  | Diferencia | 0,13     | 0,18     | 0,11     | 0,23              | 0,21          |
| Servicio Internet (información, reserva y venta)                 | Observada  | 3,27     | 3,45     | 3,72     | 3,60              | 2,95          |
|  | Esperada   | 3,34     | 3,54     | 3,79     | 3,52              | 3,31          |
|  | Diferencia | 0,07     | 0,09     | 0,07     | -0,08             | 0,36          |
| Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles)    | Observada  | 2,90     | 3,24     | 3,03     | 3,09              | 2,75          |
|  | Esperada   | 3,34     | 3,64     | 3,52     | 3,46              | 3,31          |
|  | Diferencia | 0,44     | 0,40     | 0,49     | 0,37              | 0,56          |
| Entretenimientos a bordo (acceso a películas, música y radio...) | Observada  | 2,91     | 3,23     | 3,19     | 3,13              | 2,48          |
|  | Esperada   | 3,25     | 3,37     | 3,40     | 3,35              | 3,17          |
|  | Diferencia | 0,34     | 0,14     | 0,21     | 0,22              | 0,69          |
| Comodidad de subida y bajada del autobús                         | Observada  | 4,78     | 4,47     | 4,79     | 4,65              | 4,80          |
|  | Esperada   | 4,89     | 4,73     | 4,90     | 4,83              | 4,90          |
|  | Diferencia | 0,11     | 0,26     | 0,11     | 0,18              | 0,10          |

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     | 4,07         | 3,88       | 3,88              |
|  | Esperada   | 4,52     | 4,54         | 4,24       | 4,62              |
|  | Diferencia | 0,53     | 0,47         | 0,36       | 0,74              |
| Puntualidad de llegada                                     | Observada  | 3,79     | 3,84         | 3,67       | 3,61              |
|  | Esperada   | 4,35     | 4,34         | 4,19       | 4,41              |
|  | Diferencia | 0,56     | 0,50         | 0,52       | 0,80              |
| Sensación de seguridad durante el viaje                    | Observada  | 3,95     | 3,97         | 3,81       | 3,93              |
|  | Esperada   | 4,18     | 4,19         | 4,03       | 4,11              |
|  | Diferencia | 0,23     | 0,22         | 0,22       | 0,18              |
| Comodidad del autobús                                      | Observada  | 3,67     | 3,66         | 3,64       | 3,56              |
|  | Esperada   | 4,20     | 4,21         | 4,11       | 4,05              |
|  | Diferencia | 0,53     | 0,55         | 0,47       | 0,49              |
| Temperatura interior                                       | Observada  | 3,65     | 3,59         | 3,51       | 3,40              |
|  | Esperada   | 3,80     | 3,76         | 3,80       | 3,71              |
|  | Diferencia | 0,15     | 0,17         | 0,29       | 0,31              |
| Amabilidad y corrección del personal                       | Observada  | 3,93     | 3,93         | 3,68       | 3,86              |
|  | Esperada   | 4,02     | 4,00         | 3,87       | 3,97              |
|  | Diferencia | 0,09     | 0,07         | 0,19       | 0,11              |
| Información y venta de billetes                            | Observada  | 3,71     | 3,78         | 3,66       | 3,48              |
|  | Esperada   | 3,80     | 3,84         | 3,79       | 3,56              |
|  | Diferencia | 0,09     | 0,06         | 0,13       | 0,08              |
| Estado general de los vehículos                            | Observada  | 3,72     | 3,72         | 3,49       | 3,50              |
|  | Esperada   | 3,83     | 3,85         | 3,69       | 3,74              |
|  | Diferencia | 0,11     | 0,13         | 0,20       | 0,24              |
| Limpieza interior y exterior del autobús                   | Observada  | 3,77     | 3,74         | 3,58       | 3,59              |
|  | Esperada   | 3,89     | 3,89         | 3,84       | 3,79              |
|  | Diferencia | 0,12     | 0,15         | 0,26       | 0,20              |
| Atenciones al cliente (bebidas, prensa, auriculares, etc.) | Observada  | 3,14     | 3,20         | 3,31       | 2,82              |
|  | Esperada   | 3,36     | 3,38         | 3,45       | 3,24              |
|  | Diferencia | 0,22     | 0,18         | 0,14       | 0,42              |
| Suficiencia de horarios                                    | Observada  | 3,23     | 3,39         | 3,51       | 3,08              |
|  | Esperada   | 3,81     | 3,85         | 3,77       | 4,07              |
|  | Diferencia | 0,58     | 0,46         | 0,26       | 0,99              |
| Correspondencia con otras líneas y modos de transporte     | Observada  | 3,47     | 3,58         | 3,57       | 3,55              |
|  | Esperada   | 3,55     | 3,62         | 3,62       | 3,65              |
|  | Diferencia | 0,08     | 0,04         | 0,05       | 0,10              |
| Idoneidad de las paradas                                   | Observada  | 3,53     | 3,60         | 3,62       | 3,59              |
|  | Esperada   | 3,60     | 3,65         | 3,67       | 3,69              |
|  | Diferencia | 0,07     | 0,05         | 0,05       | 0,10              |
| Relación calidad / precio                                  | Observada  | 3,50     | 3,56         | 3,52       | 3,81              |
|  | Esperada   | 3,88     | 3,97         | 3,86       | 4,11              |
|  | Diferencia | 0,38     | 0,41         | 0,34       | 0,30              |
| Seguridad y control de equipajes                           | Observada  | 3,47     | 3,42         | 3,39       | 3,44              |
|  | Esperada   | 3,66     | 3,67         | 3,65       | 3,56              |
|  | Diferencia | 0,19     | 0,25         | 0,26       | 0,12              |
| Información derechos del viajero                           | Observada  | 3,21     | 3,22         | 3,27       | 3,03              |
|  | Esperada   | 3,30     | 3,31         | 3,30       | 3,28              |
|  | Diferencia | 0,09     | 0,09         | 0,03       | 0,25              |

| Atributo   | Calidad    | Sencillo | Ida y Vuelta | Multiviaje | Abono Transportes |
|--|------------|----------|--------------|------------|-------------------|
| Disponibilidad de hojas de reclamaciones                         | Observada  | 3,32     | 3,35         | 3,38       | 3,25              |
|  | Esperada   | 3,25     | 3,26         | 3,32       | 3,25              |
|  | Diferencia | -0,07    | -0,09        | -0,06      | 0,00              |
| Información y señalización en estación de origen                 | Observada  | 3,55     | 3,62         | 3,57       | 3,53              |
|  | Esperada   | 3,67     | 3,72         | 3,68       | 3,68              |
|  | Diferencia | 0,12     | 0,10         | 0,11       | 0,15              |
| Conservación y limpieza de la estación de origen                 | Observada  | 3,53     | 3,53         | 3,31       | 3,50              |
|  | Esperada   | 3,65     | 3,66         | 3,55       | 3,64              |
|  | Diferencia | 0,12     | 0,13         | 0,24       | 0,14              |
| Servicio Internet (información, reserva y venta)                 | Observada  | 3,45     | 3,63         | 3,18       | 3,04              |
|  | Esperada   | 3,49     | 3,63         | 3,42       | 3,25              |
|  | Diferencia | 0,04     | 0,00         | 0,24       | 0,21              |
| Conectividad (wifi, enchufes de recarga dispositivos móviles)    | Observada  | 3,00     | 3,04         | 3,01       | 2,63              |
|  | Esperada   | 3,41     | 3,46         | 3,40       | 3,31              |
|  | Diferencia | 0,41     | 0,42         | 0,39       | 0,68              |
| Entretenimientos a bordo (acceso a películas, música y radio...) | Observada  | 3,02     | 3,17         | 2,93       | 2,51              |
|  | Esperada   | 3,31     | 3,37         | 3,22       | 3,16              |
|  | Diferencia | 0,29     | 0,20         | 0,29       | 0,65              |
| Comodidad de subida y bajada del autobús                         | Observada  | 4,79     | 4,75         | 4,74       | 4,78              |
|  | Esperada   | 4,90     | 4,88         | 4,87       | 4,89              |
|  | Diferencia | 0,11     | 0,13         | 0,13       | 0,11              |