



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA



LABORATORIO NACIONAL
DE MATERIALES Y MODELOS ESTRUCTURALES

Programa de Infraestructura del Transporte (PITRA)

Proyecto: LM-PI-USVT-006-19

PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE BUS EXTERNO DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Preparado por:
Unidad de Seguridad Vial y Transporte
LanammeUCR

San José, Costa Rica
Mayo, 2019



1. Informe LM-PI-USVT-006-19		2. Copia No. 1	
3. Título y subtítulo: Percepción del usuario de la calidad del servicio de bus externo de la Universidad de Costa Rica		4. Fecha del Informe 28 de mayo de 2019	
7. Organización y dirección Laboratorio Nacional de Materiales y Modelos Estructurales Universidad de Costa Rica, Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica. Tel: (506) 2511-2500 / Fax: (506) 2511-4440			
8. Notas complementarias			
9. Resumen Este documento presenta información sobre la percepción de la calidad del servicio de bus externo hacia y desde la universidad, por parte de los usuarios. Dicha información se presenta mediante gráficos que describen la calidad del servicio para cada ruta que proporciona la Universidad de Costa Rica, tanto para estudiantes como para el personal docente y administrativo. Para ello, se identifican los aspectos que determinan si el servicio es eficiente y cómodo para garantizar que el usuario esté satisfecho. Los resultados obtenidos provienen de los datos de la Encuesta de Transporte del año 2018 y se comparan con datos recopilados en el año 2015, aunque no en todas las rutas analizadas los tamaños de muestra son representativos. Al ser una encuesta voluntaria, se aclara que los resultados presentan un sesgo de participación. Por último, la mejora de la infraestructura de las paradas se debe tomar en cuenta como parte del servicio brindado, ya que se encontró una disconformidad del usuario en este caso.			
10. Palabras clave PITRA, movilidad, transporte público, calidad del servicio		11. Nivel de seguridad: Ninguno	12. Núm. de páginas 14
13. Preparado por:			
Ing. Henry Hernández Vega Investigador Unidad Seguridad Vial y Transporte	Giancarlos Umaña Marín Asistente Unidad Seguridad Vial y Transporte		
Fecha: 28/05/2019	Fecha: 28/05/2019		
14. Revisado por:		15. Aprobado por:	
Ing. Diana Jiménez Romero, MSc Coordinadora Unidad Seguridad Vial y Transporte	Lic. Miguel Chacón, MSc, MBA Asesor Legal Externo LanammeUCR	Ing. Guillermo Loría Salazar, PhD Investigador Unidad Materiales y Pavimentos	
Fecha: 28/05/2019	Fecha: 28/05/2019	Fecha: 28/05/2019	



Introducción

Este documento presenta los resultados obtenidos de la Encuesta de Transportes 2018 llevada a cabo por el LanammeUCR sobre la percepción de la calidad del servicio de autobús externo a la Universidad de Costa Rica a estudiantes y funcionarios. Además, se comparan los datos con los obtenidos en la encuesta realizada en el II Ciclo de 2015.

Los resultados son presentados de manera descriptiva, para que sea posible establecer recomendaciones relacionadas con la calidad de dicho servicio percibida por parte de los usuarios; esto con el fin de establecer los posibles puntos de mejora.

Antecedentes

Cada vez es mayor la necesidad de monitorear y controlar los productos ofrecidos en cualquier campo de la industria; en el caso del transporte de personas, dicho producto son los viajes mismos y es necesario establecer ciertos parámetros de calidad de dicho servicio.

Además, la constante evaluación de los servicios públicos resulta esencial dado el impacto que estos generan en la calidad de vida de las personas. Esta evaluación se podría representar como auditoría social y puede promover mejoras en el servicio. Por ejemplo, en el informe sobre percepción de usuarios del servicio de tren entre San José- Heredia, se destaca que es necesario mejorar la infraestructura en dicho servicio (Abarca-Rodríguez, 2013).

Los usuarios de los sistemas de transportes son personas que merecen manifestarse y que su opinión sea tomada en cuenta, en relación con diferentes aspectos del servicio ofrecido. Por otro lado, la innovación es vital para garantizar que los usuarios prefieran el servicio de transporte público por encima de otras opciones. Para poder establecer los parámetros de innovación, se debe conocer el criterio del usuario porque ciertamente son los que reciben los beneficios de dichas mejoras.

Por último, se evidencia que no hay suficiente información sobre indicadores de la calidad del servicio de bus externo de la UCR, como para establecer conclusiones reales y poder determinar aspectos urgentes de mejora (Chaves Flores, 2015). Del estudio realizado sobre indicadores de percepción de calidad del servicio de bus universitario (Chaves Flores, 2015), se logra determinar que los aspectos de mejora están ligados con la infraestructura; aunque cabe destacar que dichos resultados

Informe LM-PI-006-2019	Fecha de emisión: 28 de mayo de 2019	Página 2 de 14
------------------------	--------------------------------------	----------------



proviene de una encuesta más pequeña, en cuanto a tamaño de muestra, respecto de la que se analiza en este documento.

Objetivos del Informe

Objetivo General

- Generar un diagnóstico general de la calidad del servicio de las rutas de transporte, modalidad servicio especial de transporte de estudiantes conocido como *busUCR*, de estudiantes y funcionarios hacia/desde la Sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica, desde la perspectiva del usuario.

Objetivos Específicos

- Comparar los resultados sobre la percepción del servicio de las encuestas de Transporte 2015 y 2018.
- Clasificar aspectos del servicio según la calificación y nivel de importancia otorgado por los usuarios.
- Presentar los resultados de la percepción de los usuarios con el servicio, separado por características puntuales del servicio.
- Presentar los resultados de la percepción de los usuarios con el servicio, separado por rutas y por aspecto del servicio.

Justificación

Los problemas de congestión vial en los alrededores del campus afectan la calidad de vida de todas las personas que visitan el centro universitario. Muchas ciudades y centros universitarios han promovido políticas de transporte sostenible que mitigan los impactos negativos del uso intensivo del transporte privado. Muchas de estas políticas privilegian al transporte no motorizado como el caminar y la bicicleta en conjunto con políticas que priorizan al transporte público de pasajeros.

Mejoras en el transporte público están de acuerdo con programas como el de Campus Saludable que promueve la universidad. Aproximadamente dos tercios de las personas que vienen al campus universitario lo hacen en autobús. De estas, la mitad lo hace en el servicio de transporte externo conocido como *busUCR* (Unidad de Seguridad Vial y Transporte, 2018).

Informe LM-PI-006-2019	Fecha de emisión: 28 de mayo de 2019	Página 3 de 14
------------------------	--------------------------------------	----------------



Se busca que con la información proporcionada en este documento se puedan generar indicadores de la percepción de los usuarios de manera periódica. De manera que con los resultados obtenidos se analice lo siguiente: identificación de puntos de mejora del servicio, aumentar demanda del servicio, implementación de soluciones tecnológicas, identificación de nuevas rutas y mejora de la infraestructura.

Al analizar los resultados que se presentan posteriormente, se logra identificar cuáles son los elementos que el usuario destaca para hacerle mejoras y que así aumente la satisfacción del público con el servicio brindado.

Se puede identificar oportunidades de mejora que es probable que hasta la fecha no se hayan considerado, como el caso de la tecnología, de modo que el servicio sea más eficiente y ofrezca mayores beneficios para el usuario.

Por último, se destaca que el estado de las instalaciones, tanto en el medio de transporte como en las paradas, es de suma importancia para establecer si el servicio brindado es satisfactorio o no; por lo tanto, debe analizarse lo que opina el usuario al respecto y tomar las medidas respectivas.

Todas consideraciones que se destacan anteriormente, son para poder aumentar la demanda del servicio de transporte de estudiantes y funciones hacia/desde la universidad.

Este estudio debe de realizarse de manera periódica para identificar la efectividad de medidas a lo largo del tiempo. La priorización del transporte público se ha demostrado que es una medida para mitigar las externalidades de la aglomeración de vehículos particulares.

Por lo tanto, los resultados de esta encuesta proporcionan información que puede ser utilizada para tomar decisiones que permitan generar políticas hacia un campus más sostenible.



Metodología

Los datos recopilados para analizar la percepción del usuario en cuanto al servicio de transporte público, se extraen de la Encuesta de Transporte 2015 y la Encuesta de Transporte 2018; las cuales son encuestas electrónicas que se pusieron a disposición a la población universitaria en el segundo semestre de 2015 y el primer semestre de 2018, respectivamente.

Una vez finalizado este proceso, los resultados fueron procesados por la Unidad de Seguridad Vial y Transporte (USTV) del Programa de Ingeniería de Transportes (PITRA) del Laboratorio Nacional de Materiales y Modelos Estructurales (LanammeUCR).

Es importante destacar que la encuesta de 2015 se clasificó en cinco grupos: información demográfica, movilidad, movilidad en bicicleta, movilidad en bus y movilidad en automóvil; la encuesta de 2018 incorporó cinco nuevos grupos: movilidad peatonal, movilidad en tren, movilidad en motocicleta, movilidad en taxi y en Uber. Sin embargo, para los intereses de este informe sólo se analizan los resultados del apartado de movilidad en autobús para el caso de servicio de transporte público del servicio externo de estudiantes.

Resultados de la encuesta

A continuación, se presentan los resultados, en porcentajes, obtenidos de las diversas preguntas que se realizaron en la Encuesta de Transporte 2018. La encuesta se dividió por temas, aunque el único que se analiza en este documento es el que se refiere a los resultados sobre el servicio de bus externo hacia/desde la Universidad de Costa Rica.

Adicionalmente, se menciona que se muestran los resultados del promedio de todas las rutas para mayor facilidad de comprensión y presentación; los detalles de los resultados de cada ruta se muestran en la sección de Anexos, al final del documento.

Primero, se analizan los resultados de las preguntas en las que se solicita que el usuario califique cuantitativamente una serie de aspectos del servicio brindado. En el Cuadro 1 se observan las calificaciones del usuario para cada aspecto valorado en la encuesta.

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios respecto a diferentes aspectos del servicio de transporte de la universidad

Aspecto	Calificación promedio 2015* (n=1274)	Calificación promedio 2018** (n=595)
D-7.1 Cantidad de asientos disponibles	6,9	6,7
D-7.2 Tarifa	6,3	6,8
D-7.3 Limpieza del autobús	7,5	7,1
D-7.4 Amabilidad del chofer	7,9	7,7
D-7.5 Frecuencia de los viajes de la ruta	7,1	6,9
D-7.6 Estado general de los asientos	7,2	7,1
D-7.7 Duración del recorrido	6,8	6,9
D-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	5,9	5,8
D-7.9 Ventilación en el autobús	6,1	6,1
D-7.10 Forma de conducir del chofer	7,6	7,2
D-7.11 Paradas con techo	4,2	4,0
D-7.12 Buena iluminación en las paradas	4,2	4,3
D-7.13 Comodidad en las paradas	4,7	4,7

*La calificación se encuentra en una escala del 1 al 10.

**La calificación se encuentra en una escala del 0 al 10.

El cuadro anterior muestra que los elementos con menor calificación son los que tienen relación con las paradas (iluminación, techo y comodidad), mientras que los elementos mejor calificados son los que tienen relación con la amabilidad y forma de conducir el chofer y los asientos del bus.

Al comparar con la encuesta de 2015, cabe resaltar que, al incluir el cero en la escala de calificación, puede ocasionar que el valor promedio sea inferior al obtenido con la escala del 1 al 10, sin embargo, se observa que los valores son similares o iguales en la mayoría de los casos.

Seguidamente se presenta la distribución de calificaciones del usuario a cada elemento cuantitativo, mencionado anteriormente.

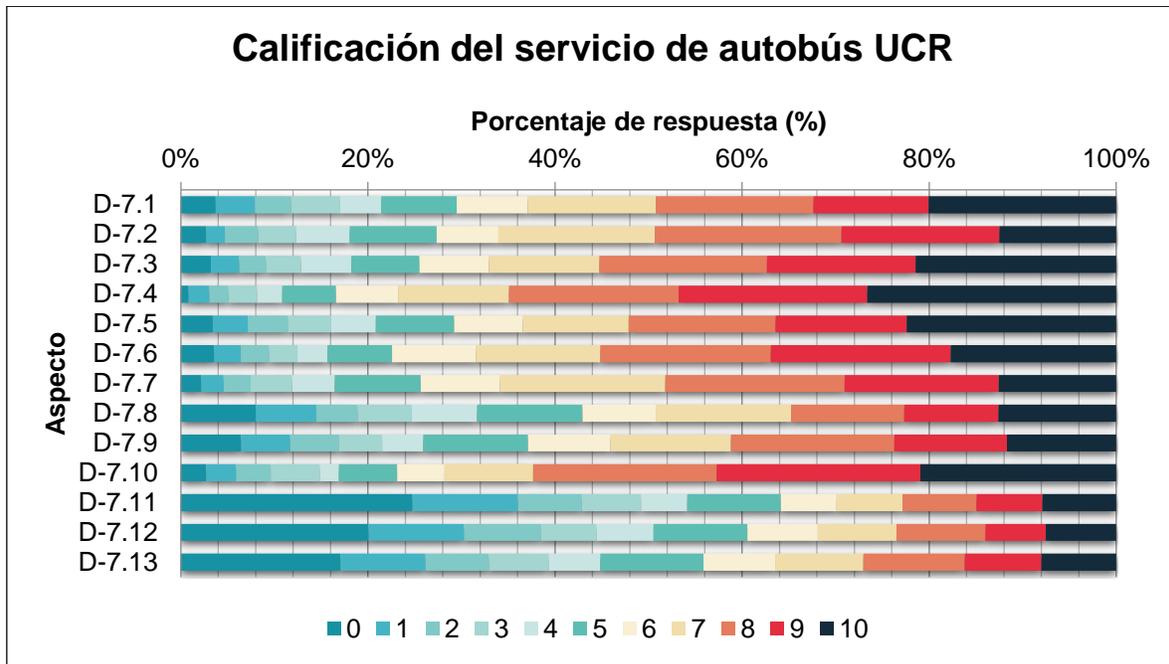


Figura 1. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio (n=595)

Nota: La calificación se encuentra en una escala del 0 al 10.

En la Figura 1 se observa un esquema de la tendencia de las respuestas resumidas en el Cuadro 1, lo cual indica que los aspectos peor calificados, con valores de 0 y 1, corresponden al servicio de paradas de autobús brindados, específicamente los aspectos relacionados con el techo de las paradas (D-8.11), la iluminación (D-8.12) y la comodidad (D-8.13).

Ahora bien, en la encuesta también se incluyen aspectos cualitativos que no fueron medidos mediante una calificación, sino que fueron medidos según el nivel de importancia que tienen para el usuario, como se muestra a continuación:

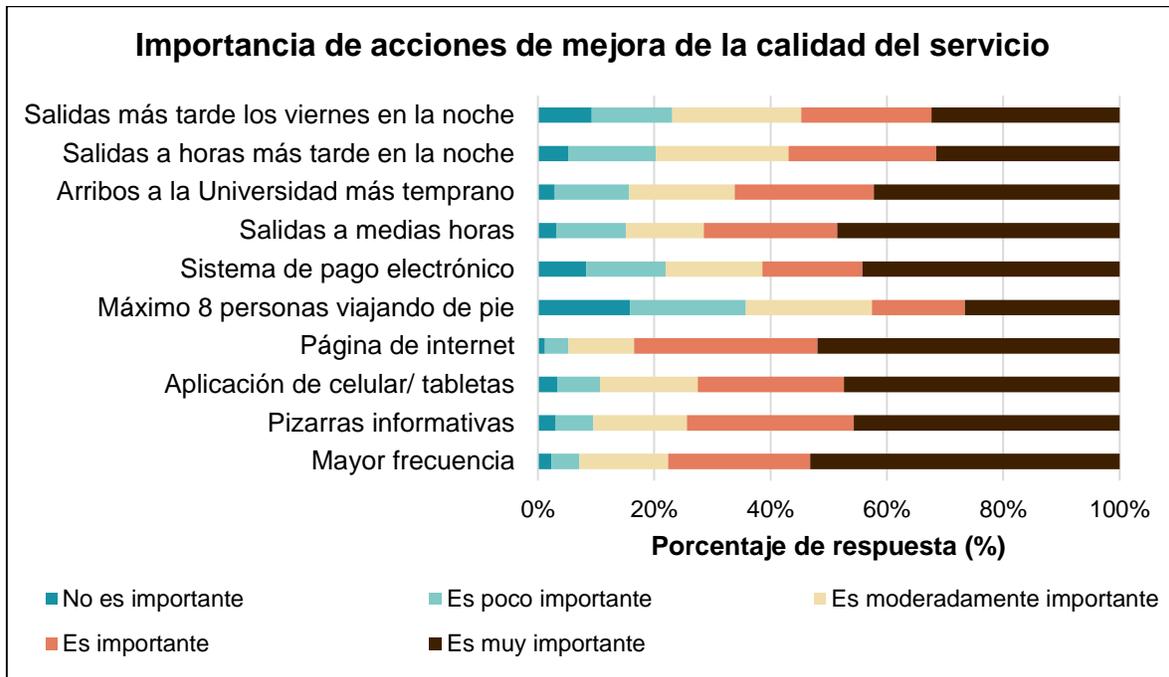


Figura 2. Nivel de importancia de los aspectos cuantitativos calificados por el usuario (n=595)

En la figura anterior destaca dentro de los aspectos más importantes establecer salidas hacia/desde la Universidad con mayor frecuencia, así como facilitar información de horarios, rutas y noticias a través de páginas de internet, aplicaciones para celular o tableta o pizarras informativas. Además, se nota que entre los aspectos destacados como “menos importantes” se encuentra la cantidad máxima de personas que viajan de pie.

Otros aspectos fueron analizados por separado, con el objetivo de establecer conclusiones de la percepción del usuario sobre temas específicos. A continuación, se presentan los resultados considerados importantes.

En cuanto a seguridad ciudadana, el 5% de los encuestados manifestó haber sido víctima de algún acto de vandalismo, o de inseguridad ciudadana, tanto durante la espera para realizar el abordaje, como dentro del autobús. De este porcentaje, cerca de la mitad ha sido víctima de acoso (sexual e invasión de privacidad), como se observa en la Figura 3; mientras que el porcentaje restante corresponde a asaltos, discriminación, grescas entre el conductor del autobús y otros pasajeros o conductores.

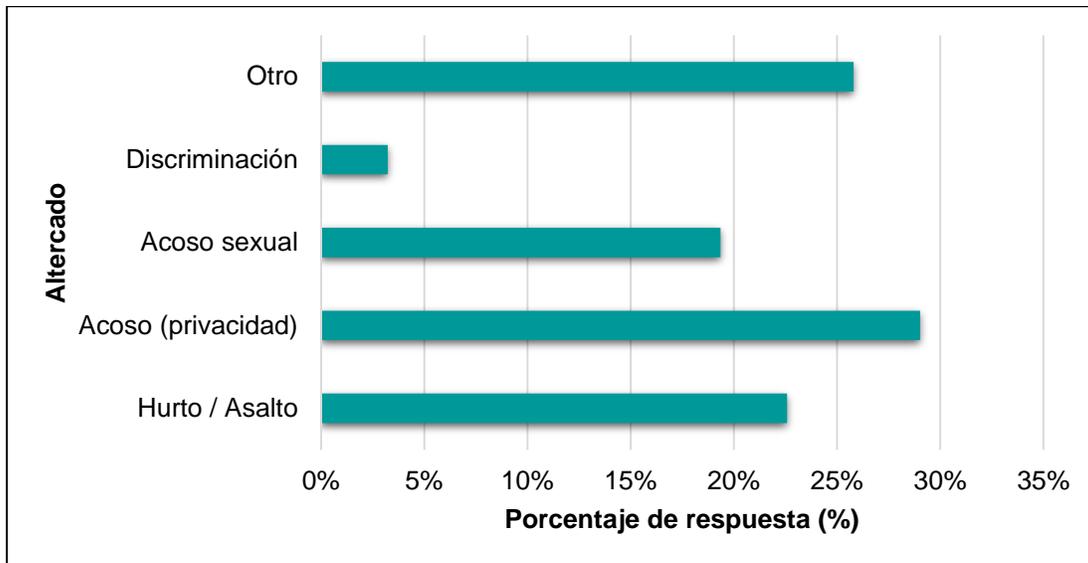


Figura 3. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado de personas que indicaron haber sufrido algún acto de vandalismo o de inseguridad ciudadana (n=31)

Cabe resaltar que la posibilidad de sufrir algunos de los actos mencionados anteriormente, puede ser considerable para los usuarios a la hora de decidir si usan el bus o eligen otra opción.

Otro aspecto que puede definir la toma de decisión del usuario, se encuentra relacionado con la necesidad de realizar transbordo o no una vez que finaliza el viaje proporcionado por el servicio de la Universidad, como se muestra en la siguiente figura.

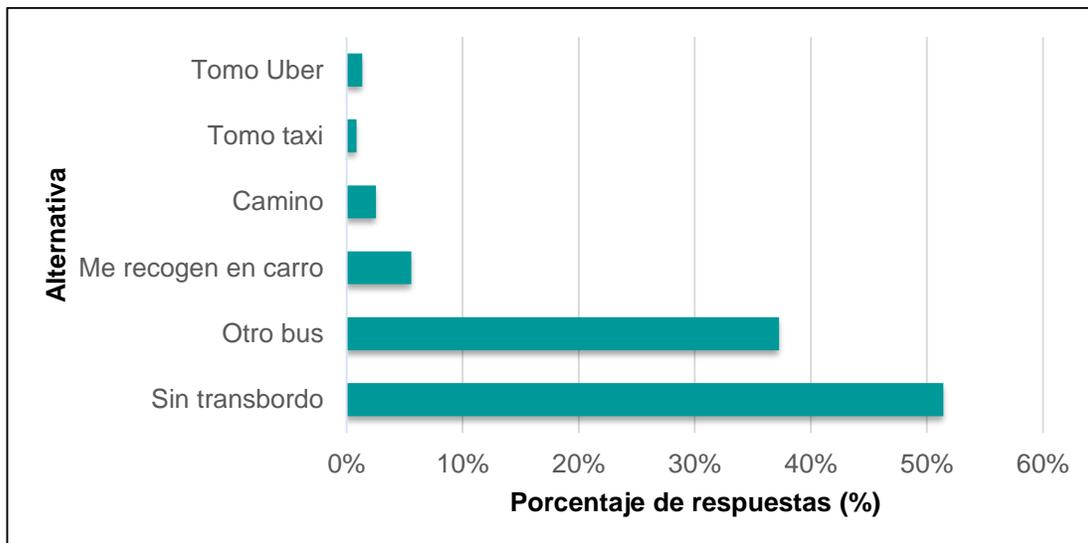


Figura 4. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR (n=595)

En la anterior se muestra que la mayoría de encuestados (51 %) no debe realizar algún tipo de transbordo, un 36 % debe tomar otro autobús luego de tomar el bus externo, este último porcentaje puede servir de referencia para establecer la necesidad de ampliar el alcance y el número de las rutas.

Un aspecto que puede ser considerado por el usuario para utilizar un medio de transporte u otro, es el de la espera para abordar el bus; debido a que forma parte del tiempo que tarda el usuario utilizando el servicio. En la Figura 5 se muestra la tendencia de respuesta del usuario ante la espera para abordar el autobús.

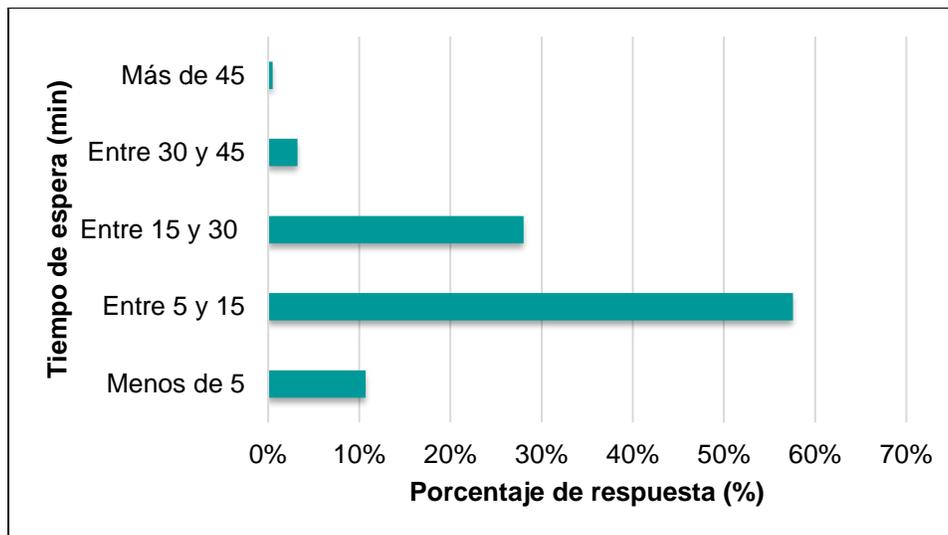


Figura 5. Tiempo de espera que ocupa el usuario para abordar el autobús del servicio Bus UCR (n=595)

Como se observa, la tendencia es que se espera para abordar, entre 5 y 15 minutos; por lo tanto, es necesario prestar atención sobre si el usuario se encuentra en las condiciones óptimas para la espera (refiriéndose a las condiciones de la infraestructura de los sitios de espera), así como la frecuencia de los viajes, ya que más del 30 % de los encuestados indican tener tiempos de espera mayores a los 15 minutos. Además, se debe considerar si la espera se da por razones de falta de espacio dentro del bus; es decir, que los usuarios sabiendo la hora exacta de salida consideren llegar a la parada más temprano para poder encontrar espacios disponibles para viajar sentados en el autobús.

En cuanto a la puntualidad, es importante mencionar que el usuario, principalmente en una institución educativa, es muy exigente con la puntualidad por la importancia que tiene no perder clases y demás labores en la universidad. Por ello, se preguntó

al usuario su opinión sobre la puntualidad de las diferentes rutas, los resultados se muestran en la Figura 6.

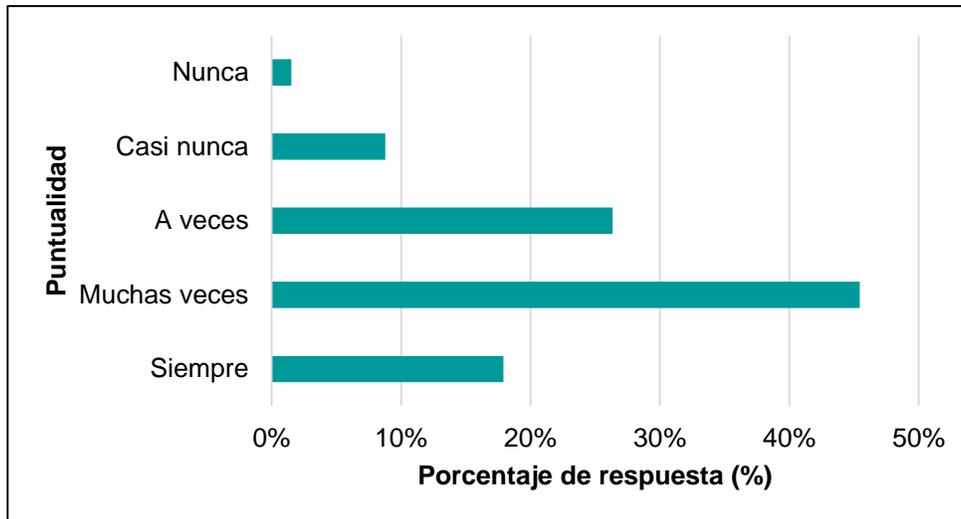


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR (n=595)

Se nota que cerca del 60 % de las personas encuestadas indican que muchas veces o siempre llegan a tiempo, solamente un 2 % de los usuarios manifestó que nunca llega a tiempo.

Por último, se preguntó al usuario cuál era la opinión general del servicio y los resultados se muestran en la Figura 7.

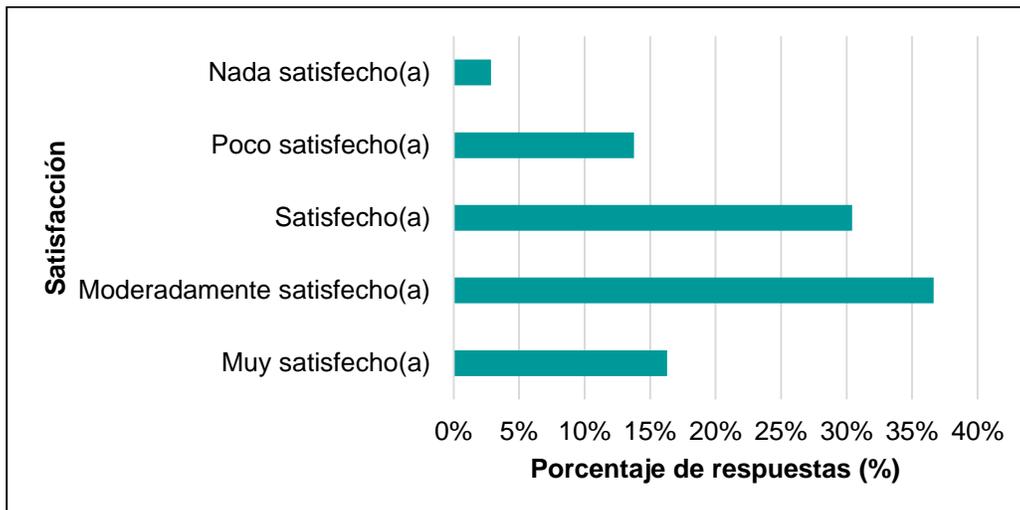


Figura 7. Satisfacción general del servicio de transporte masivo de la UCR (n=595)



El usuario percibe, según la encuesta en estudio, una satisfacción moderada sobre el servicio que se le brinda; no obstante, los valores de satisfacción deficiente, superiores al 20 %, no deben pasar desapercibidos.

Conclusiones

- De los resultados obtenidos, se deduce que los aspectos ligados a las paradas son los peor calificados por el usuario; esto debido a que normalmente se desliga la infraestructura del servicio como tal. Aunado a lo anterior, resaltar que no sólo en el servicio del bus externo UCR se observa que haya descontento con respecto a las paradas y accesos (rampas y aceras), sino que en general los servicios de transporte público no cuentan con la infraestructura necesaria. De manera que, se debe entender que el servicio de transporte de personas es más que sólo cumplir con los viajes ofrecidos y debe analizarse de manera integral; mediante estudios de este tipo se puede identificar esos aspectos de mejora.
- Las respuestas obtenidas son una clara llamada de atención debido a la falta de infraestructura brindada para más de 10 mil usuarios que utiliza el sistema de buses externos de la universidad. Es recomendable la implementación de políticas que consideren y prioricen, dentro de un plan de mejoras al servicio, la construcción de paraderos adecuados o la consideración para la implementación de una terminal de pasajeros de acuerdo con las necesidades existentes y futuras.
- Aunque los sistemas de información y tecnología no fueron mal calificados por el usuario, se destaca que son aspectos importantes y facilitan la labor del que ofrece el servicio. Por lo tanto, la innovación es vital para que el servicio sea cada vez mejor y más eficiente.
- El tamaño de muestra no es el mismo para todas las rutas, por lo que se logró determinar que en algunas rutas con tamaños de muestra muy pequeños (UCR-San Carlos, UCR-Acosta, entre otros) los resultados no son representativos para obtener conclusiones de esas rutas en específico.
- Se observa, que en ciertas rutas hay una gran demanda de servicio de transbordo cuando finaliza el viaje con el Bus UCR; de manera que, se pueden explorar alternativas de nuevas rutas, que resulten más beneficiosas para el usuario.

Informe LM-PI-006-2019	Fecha de emisión: 28 de mayo de 2019	Página 12 de 14
------------------------	--------------------------------------	-----------------



Referencias

Abarca Rodríguez, A. (2013). *Percepción de los usuarios del servicio de transporte de tren*. Montes de Oca: Ciencias Económicas .

Abarca-Rodríguez, A. (2013). Percepción de los usuarios del servicio de transporte de tren, Costa Rica. *Revista de Ciencias Económicas*, 31(1), 169-179.

Chaves Flores, G. (2015). *Desempeño y calidad del servicio de autobuses externos de la Universidad de Costa Rica*. Montes de Oca: Revista Infraestructura Vial LanammeUCR.

Unidad de Seguridad Vial y Transporte. (2018). *Resultados de la encuesta de transporte*. San José: Laboratorio Nacional de Materiales y Modelos Estructurales.



Anexos

Detalle de las respuestas de los usuarios por cada ruta del servicio externo de la Universidad de Costa Rica.

Informe LM-PI-006-2019	Fecha de emisión: 28 de mayo de 2019	Página 14 de 14
------------------------	--------------------------------------	-----------------

Promedio de rutas

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	6,7
E-7.2 Tarifa	6,8
E-7.3 Limpieza del autobús	7,1
E-7.4 Amabilidad del chofer	7,7
E-7.5 Frecuencia de los viajes	6,9
E-7.6 Estado general de los asientos	7,1
E-7.7 Duración del recorrido	6,9
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	5,8
E-7.9 Ventilación en el autobús	6,1
E-7.10 Forma de conducir del chofer	7,2
E-7.11 Paradas con techo	4,0
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	4,3
E-7.13 Comodidad en las paradas	4,7

Nota general

7,03

Tamaño de muestra: 595

Satisfacción general del servicio

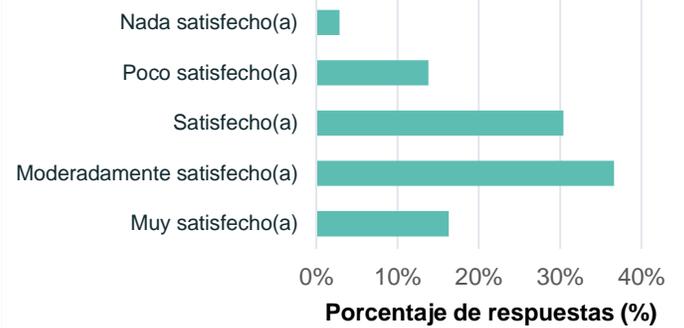


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

Calificación del servicio de autobús UCR

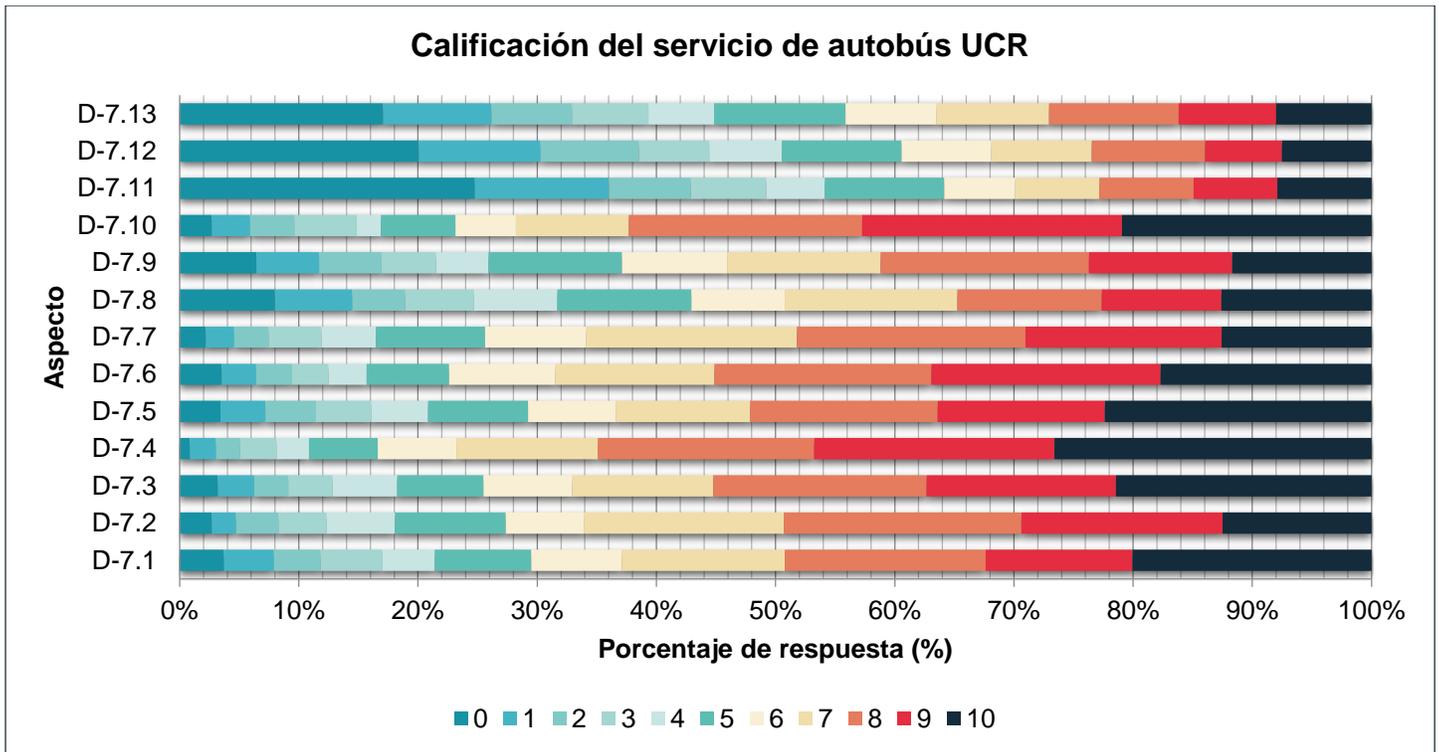


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

Importancia de acciones de mejora de la calidad del servicio

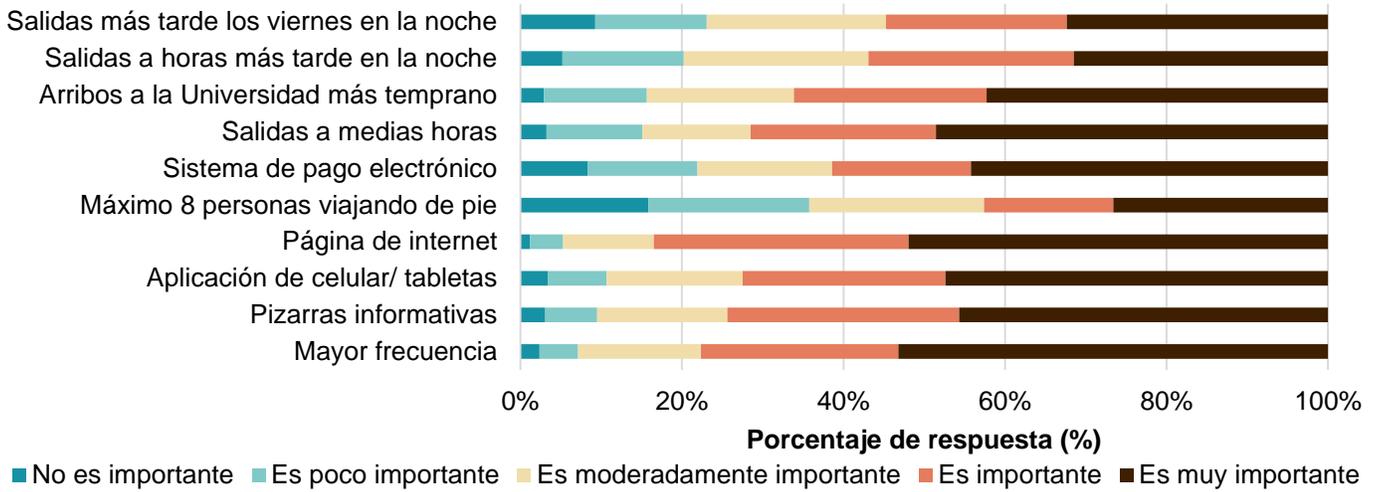


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

Tiempo de abordaje

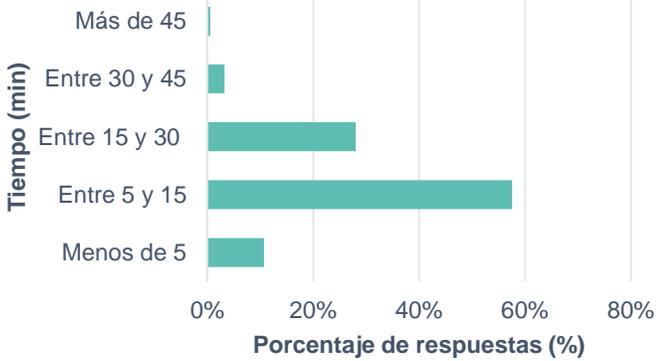


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

Transbordo después del bus UCR

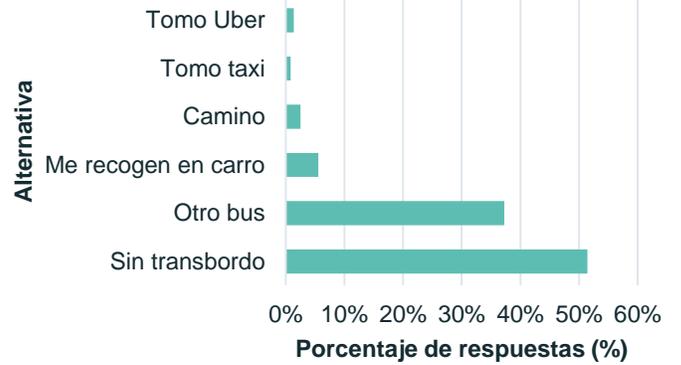


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

Llegada a tiempo a la Universidad

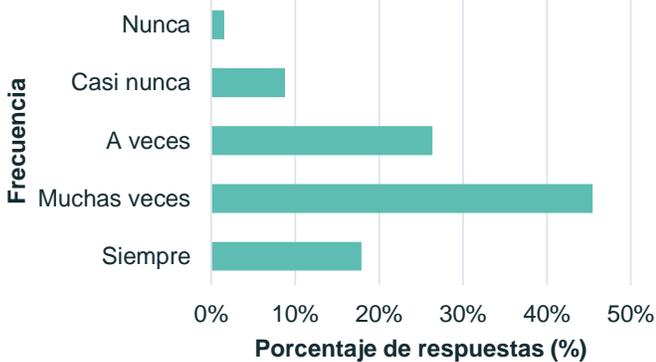


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

Inseguridad ciudadana

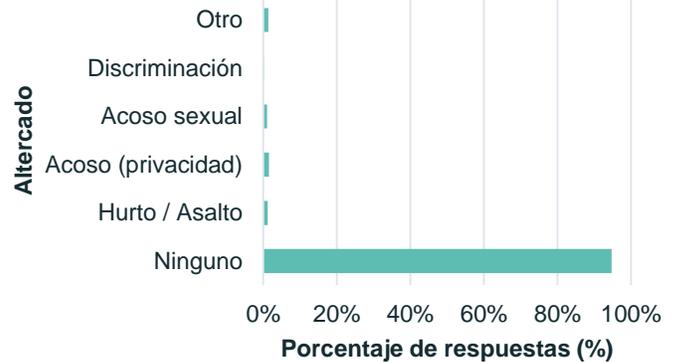


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 002: UCR-Pavas / Pavas-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	8,0
E-7.2 Tarifa	7,6
E-7.3 Limpieza del autobús	7,9
E-7.4 Amabilidad del chofer	8,0
E-7.5 Frecuencia de los viajes	8,0
E-7.6 Estado general de los asientos	8,8
E-7.7 Duración del recorrido	7,3
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	7,7
E-7.9 Ventilación en el autobús	8,0
E-7.10 Forma de conducir del chofer	8,4
E-7.11 Paradas con techo	5,0
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	4,7
E-7.13 Comodidad en las paradas	5,1

Nota general

7,4

Tamaño de muestra: 23

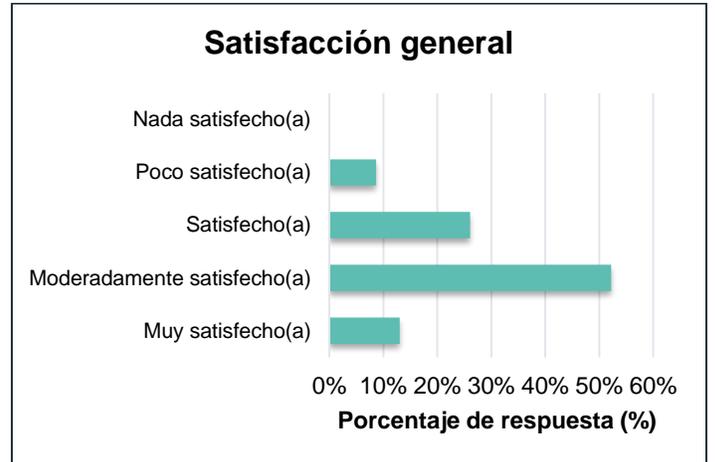


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

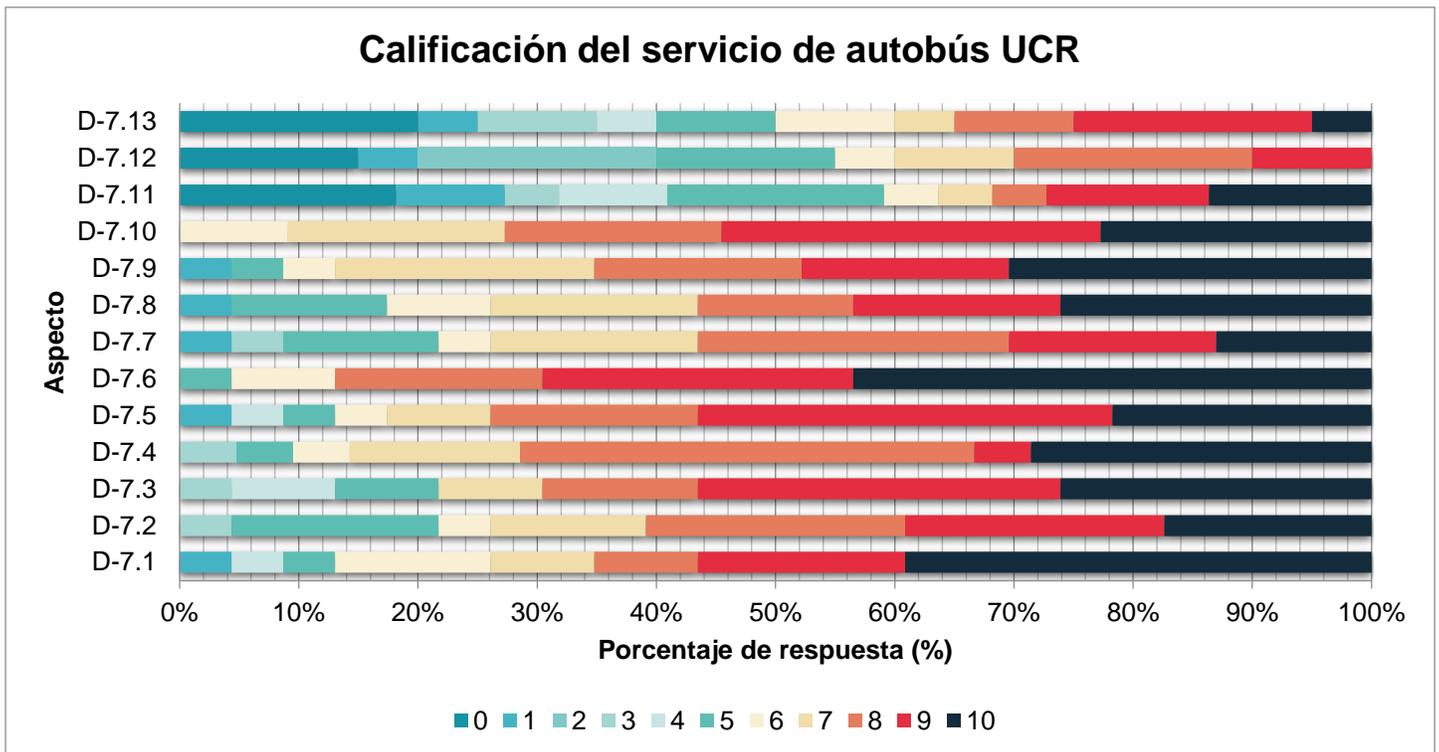


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

Importancia de acciones de mejora de la calidad del servicio

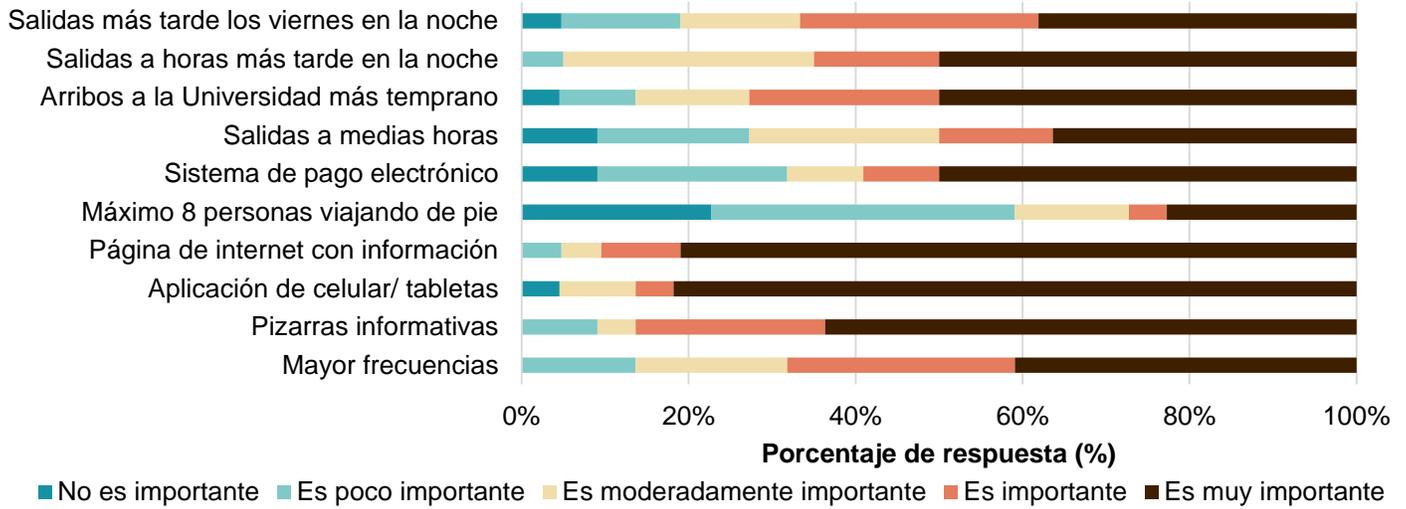


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

Tiempo de abordaje

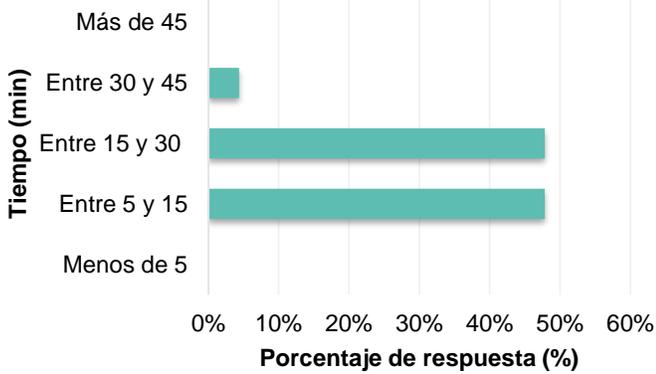


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

Transbordo después de bus UCR

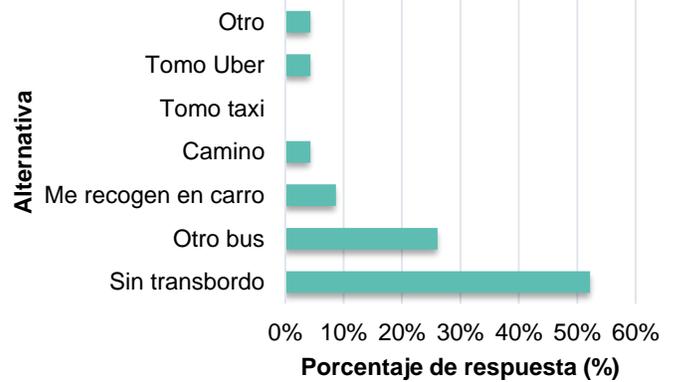


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

Llegada a tiempo a la Universidad



Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

Inseguridad ciudadana

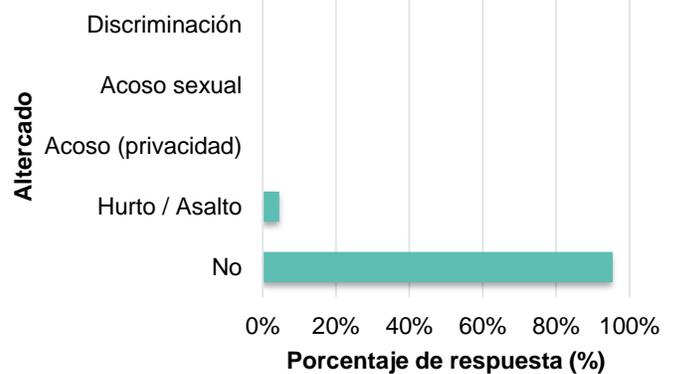


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 003: UCR-Tibás / Tibás-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	5,4
E-7.2 Tarifa	6,6
E-7.3 Limpieza del autobús	7,4
E-7.4 Amabilidad del chofer	8,1
E-7.5 Frecuencia de los viajes	7,1
E-7.6 Estado general de los asientos	6,3
E-7.7 Duración del recorrido	6,7
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	4,1
E-7.9 Ventilación en el autobús	4,6
E-7.10 Forma de conducir del chofer	7,7
E-7.11 Paradas con techo	3,9
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	2,5
E-7.13 Comodidad en las paradas	4,8

Nota general

6,5

Tamaño de muestra: 34

Satisfacción general

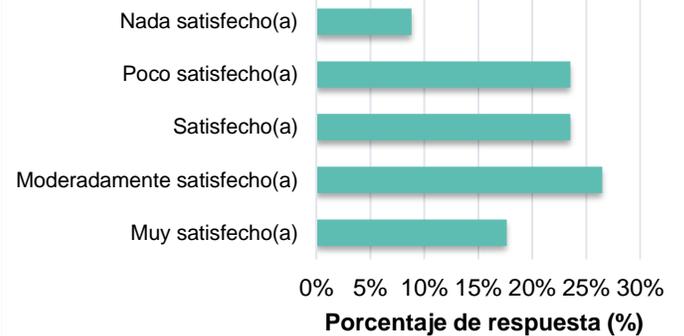


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

Calificación del servicio de autobús UCR

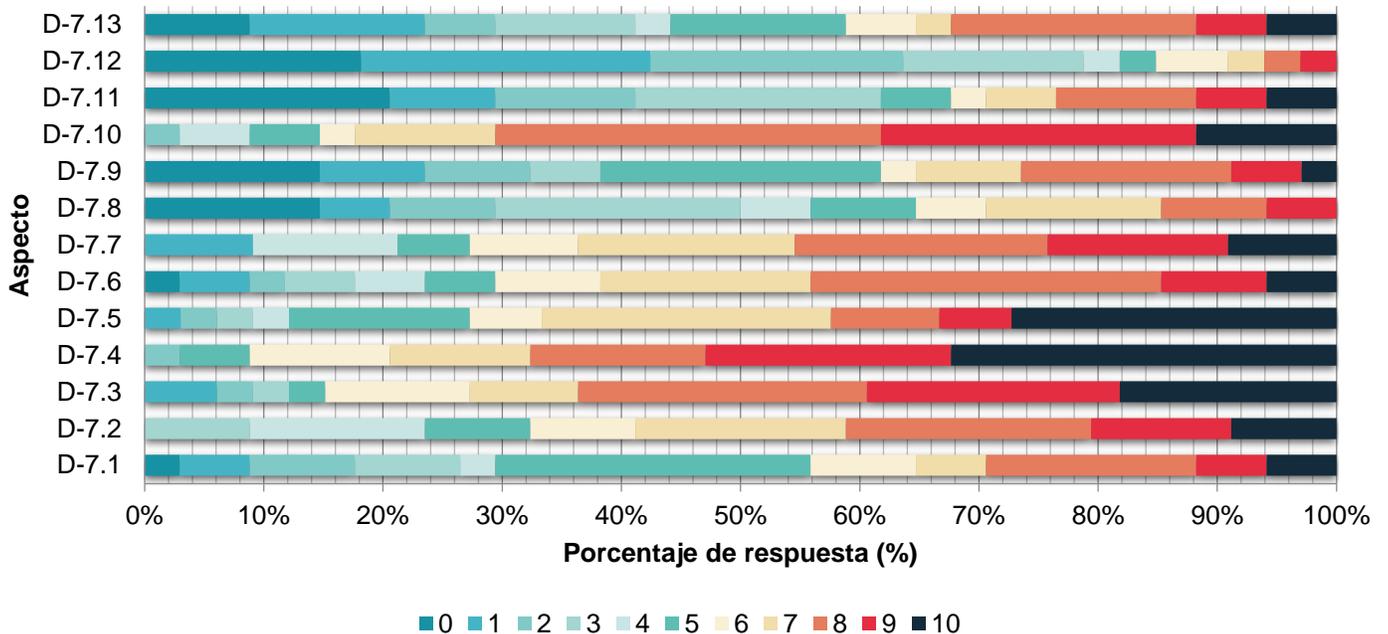


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

Importancia de acciones de mejora de la calidad del servicio

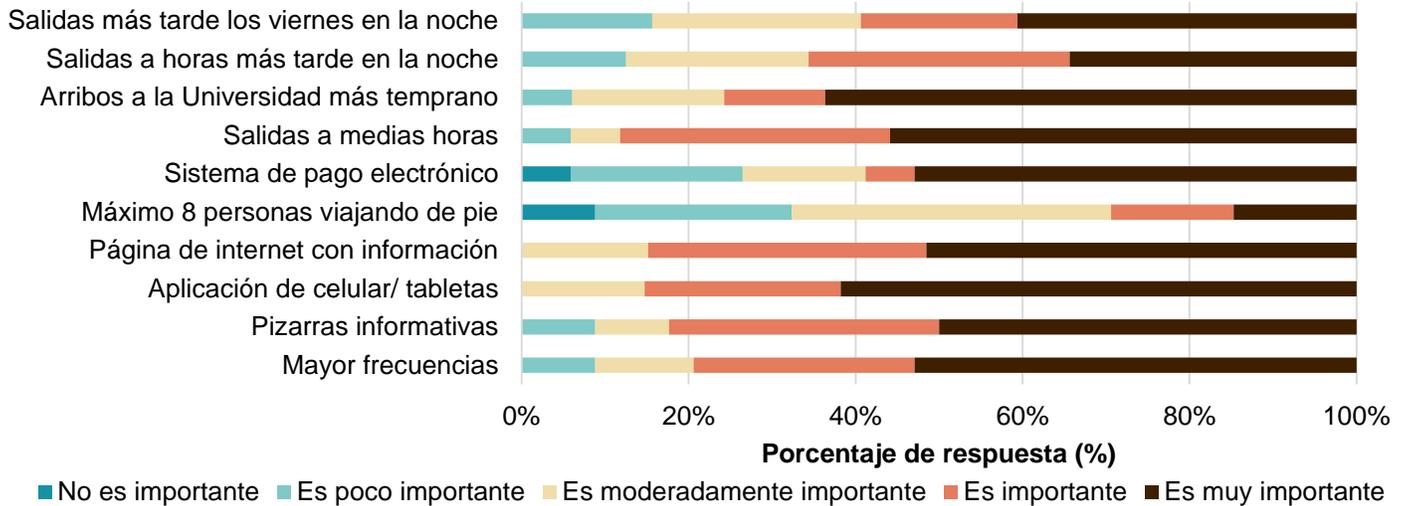


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

Tiempo de abordaje

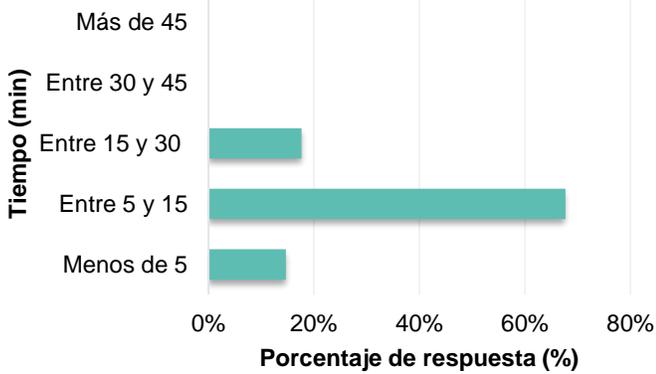


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

Transbordo después de bus UCR

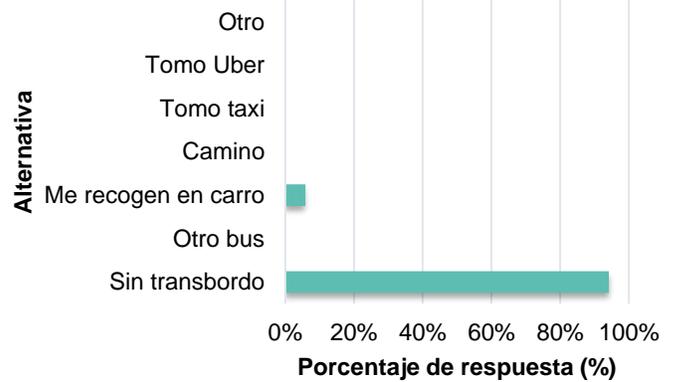


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

Llegada a tiempo a la Universidad

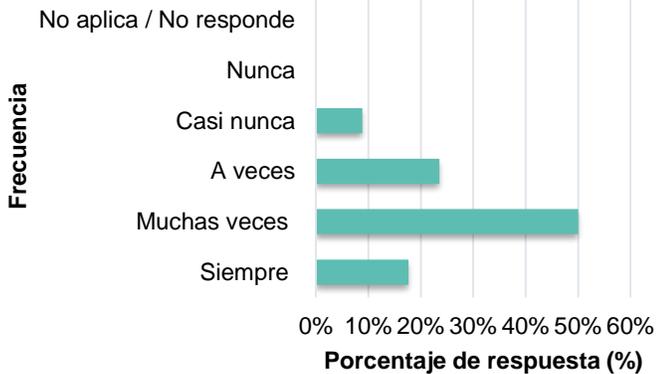


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

Inseguridad ciudadana

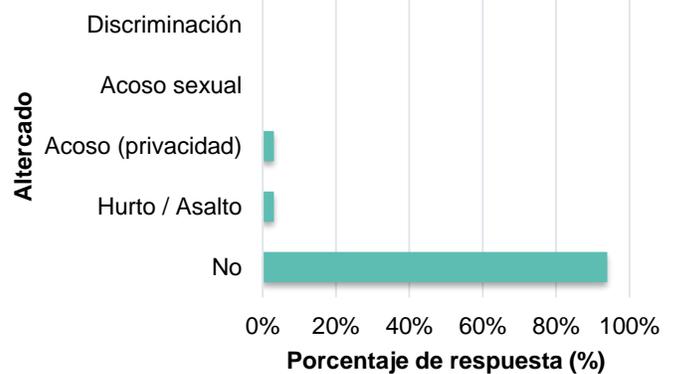


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 004: UCR-Santa Ana / Santa Ana-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	5,0
E-7.2 Tarifa	5,0
E-7.3 Limpieza del autobús	4,6
E-7.4 Amabilidad del chofer	6,3
E-7.5 Frecuencia de los viajes	4,5
E-7.6 Estado general de los asientos	4,9
E-7.7 Duración del recorrido	5,7
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	3,6
E-7.9 Ventilación en el autobús	3,9
E-7.10 Forma de conducir del chofer	4,9
E-7.11 Paradas con techo	5,5
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	5,1
E-7.13 Comodidad en las paradas	4,9

Nota general

5,4

Tamaño de muestra: 93

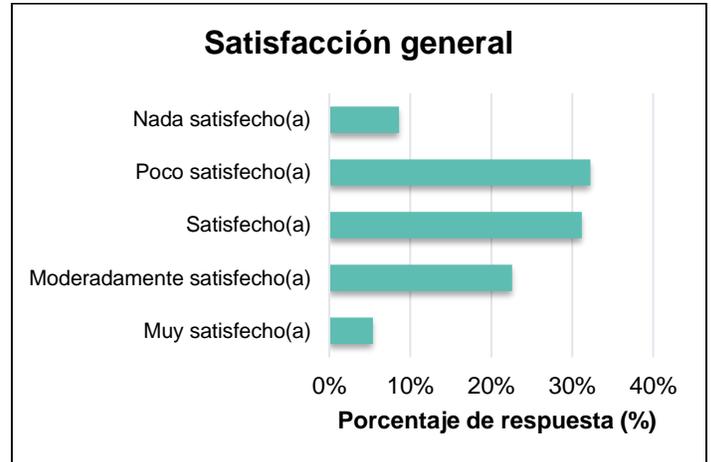


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

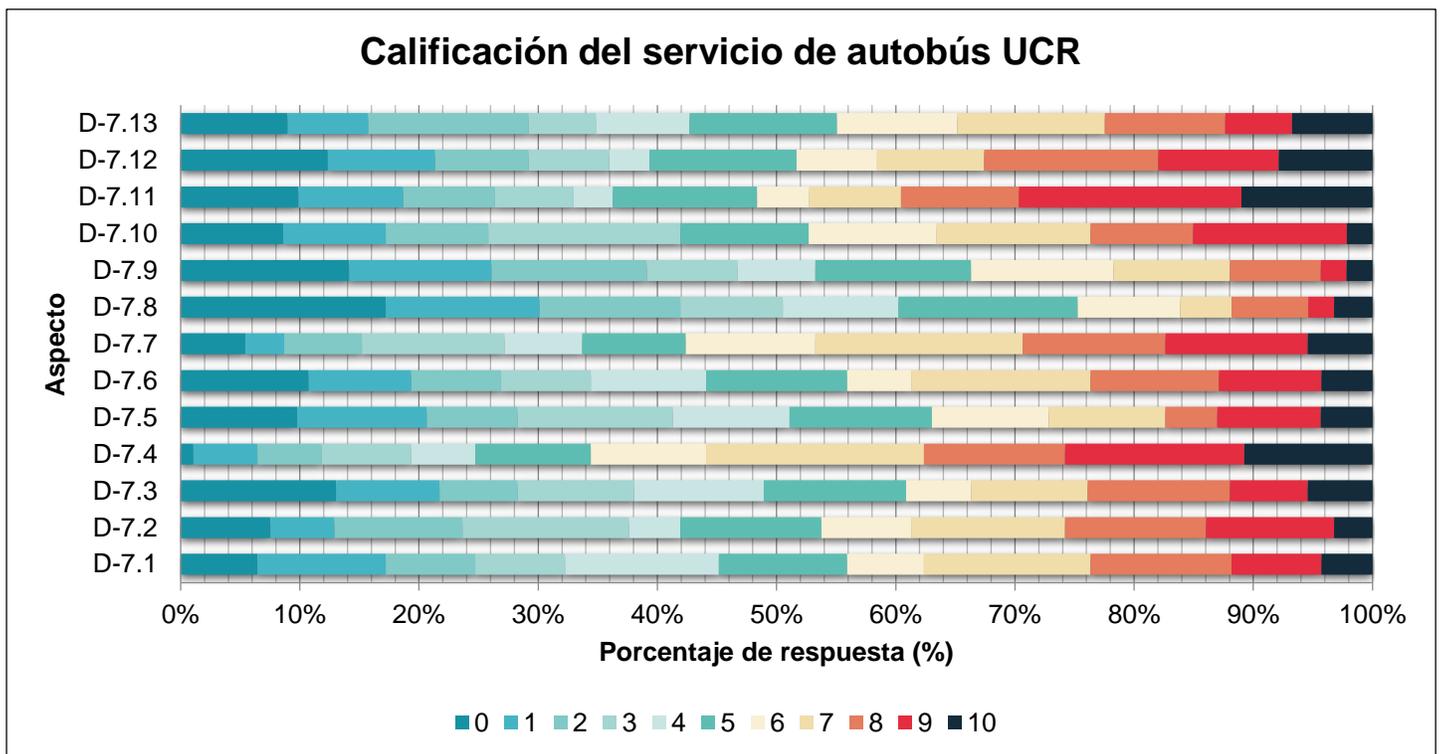


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

Importancia de acciones de mejora de la calidad del servicio

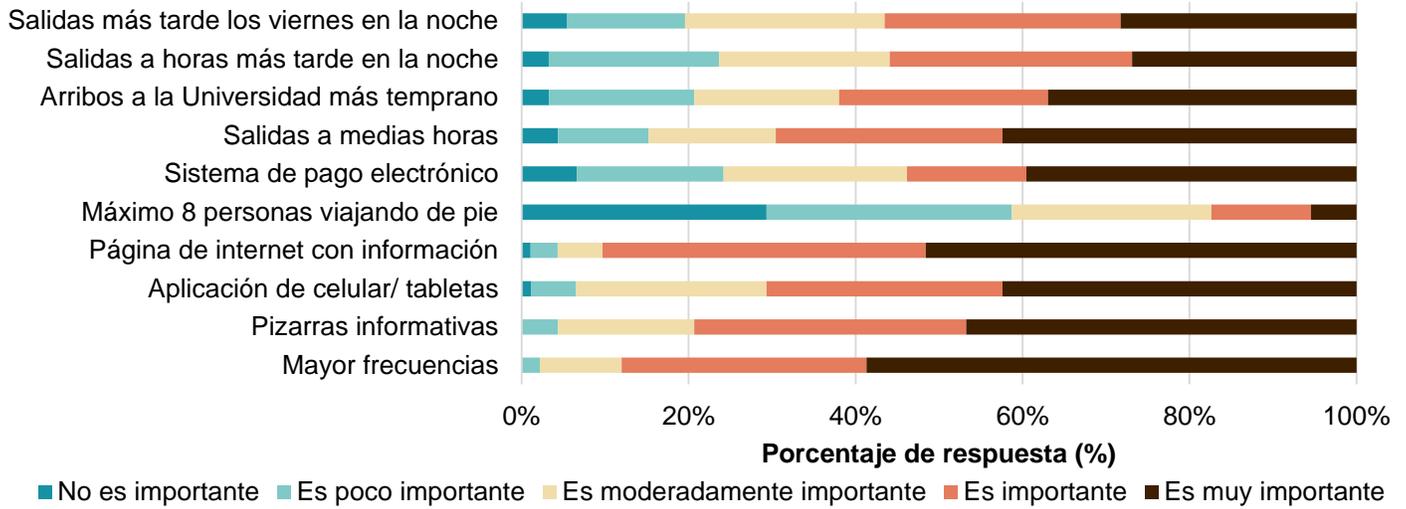


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

Tiempo de abordaje

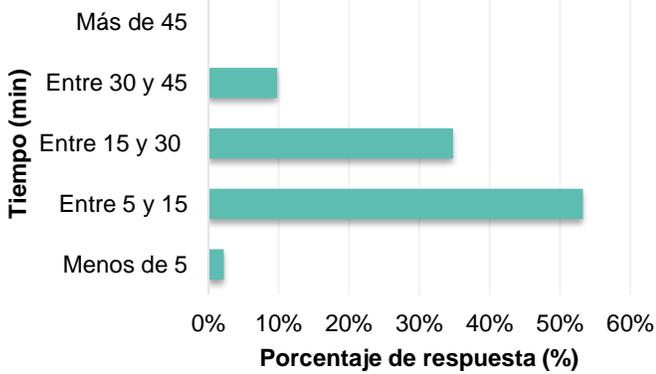


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

Transbordo después de bus UCR

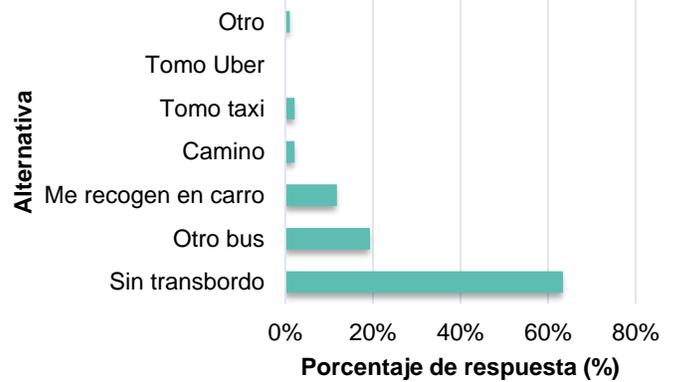


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

Llegada a tiempo a la Universidad

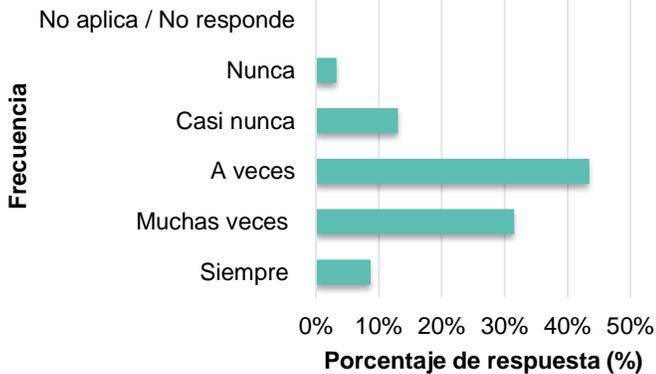


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

Inseguridad ciudadana

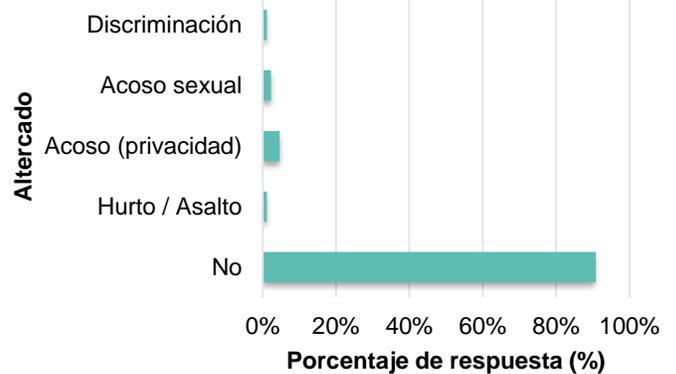


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 005: UCR-San Ramón / San Ramón-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	7,3
E-7.2 Tarifa	7,4
E-7.3 Limpieza del autobús	9,3
E-7.4 Amabilidad del chofer	9,1
E-7.5 Frecuencia de los viajes	5,3
E-7.6 Estado general de los asientos	9,3
E-7.7 Duración del recorrido	6,9
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	7,6
E-7.9 Ventilación en el autobús	7,4
E-7.10 Forma de conducir del chofer	9,0
E-7.11 Paradas con techo	6,3
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	6,2
E-7.13 Comodidad en las paradas	6,2

Nota general

8,0

Tamaño de muestra: 14

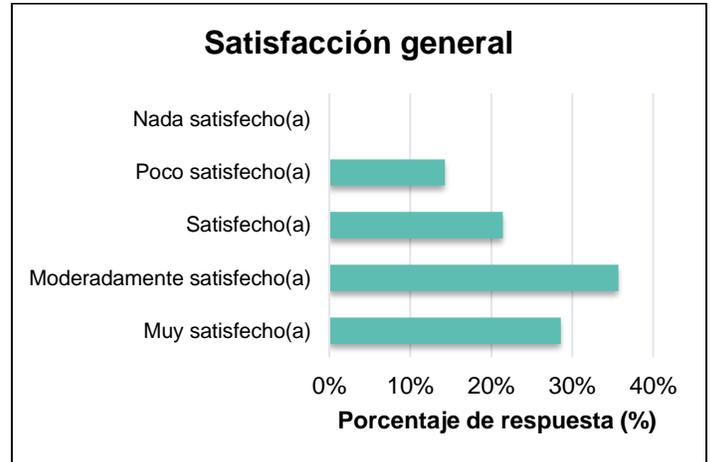


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

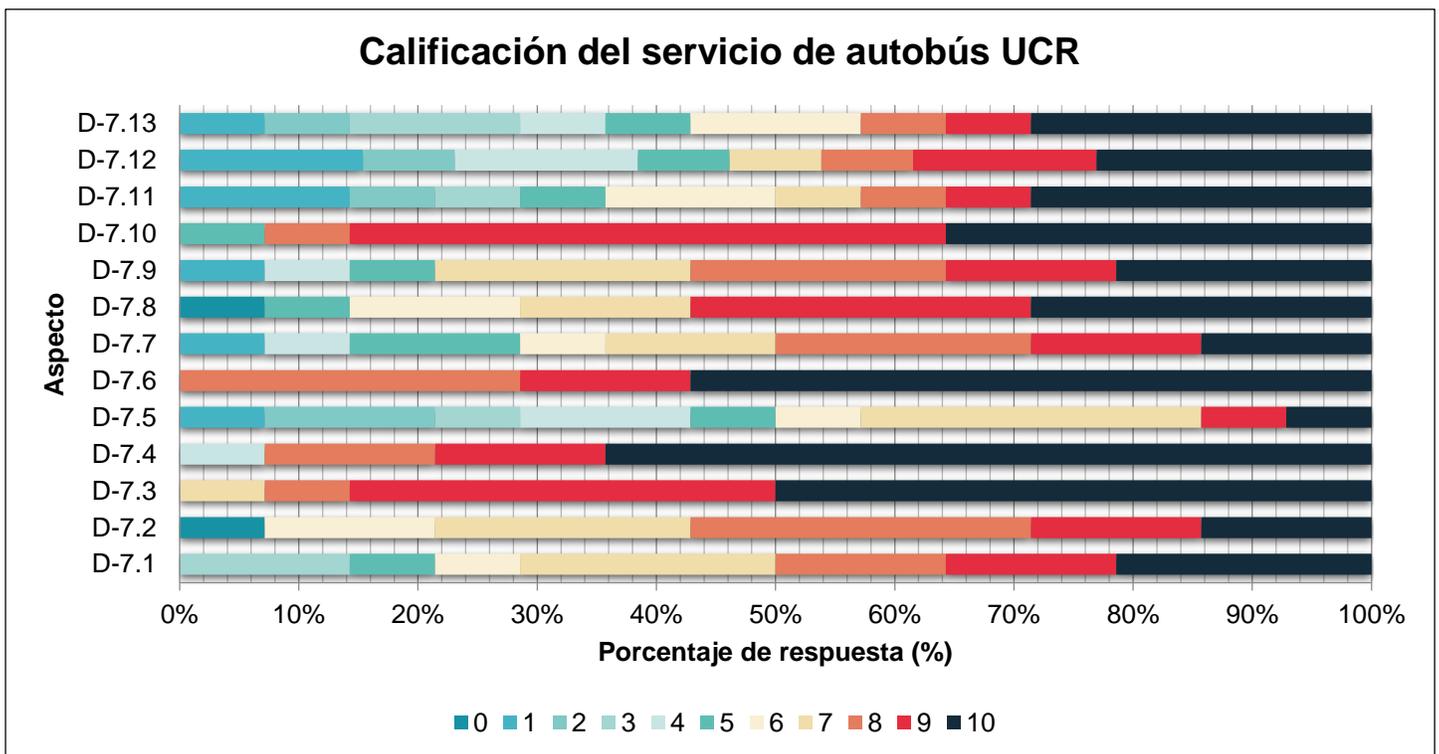


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

Importancia de acciones de mejora de la calidad del servicio

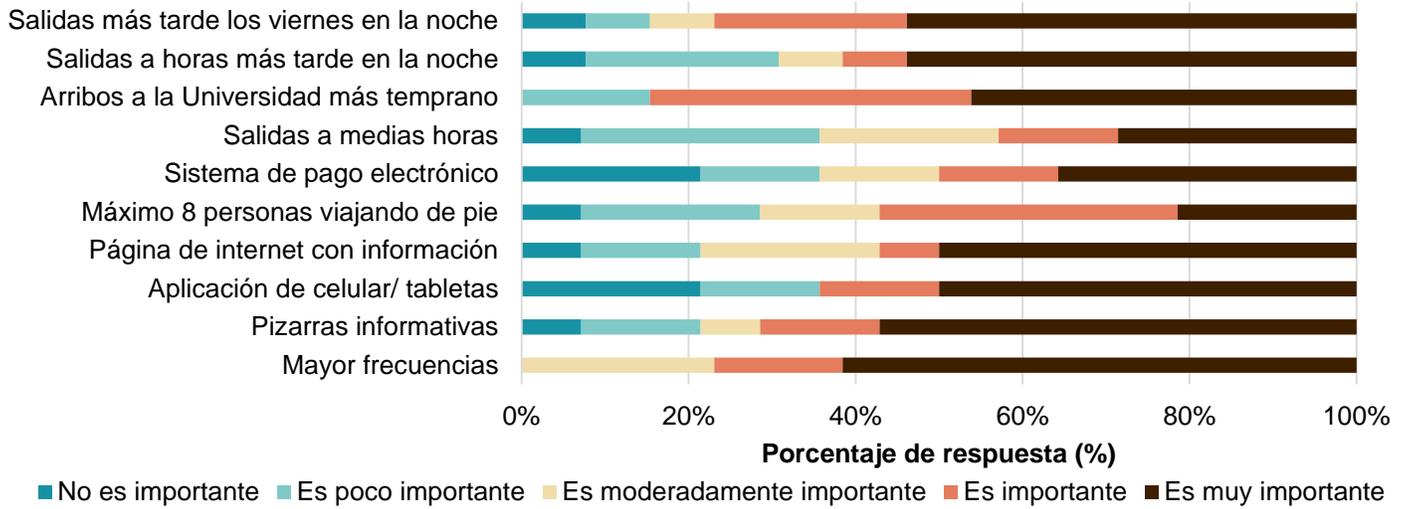


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

Tiempo de abordaje

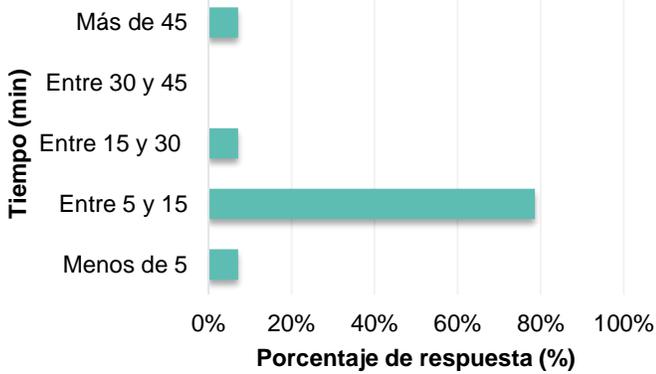


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

Transbordo después de bus UCR

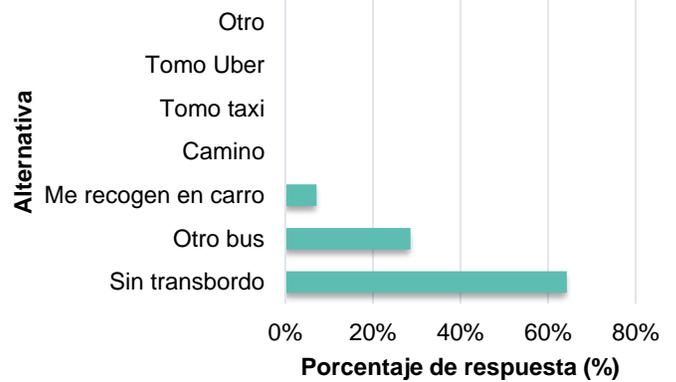


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

Llegada a tiempo a la Universidad

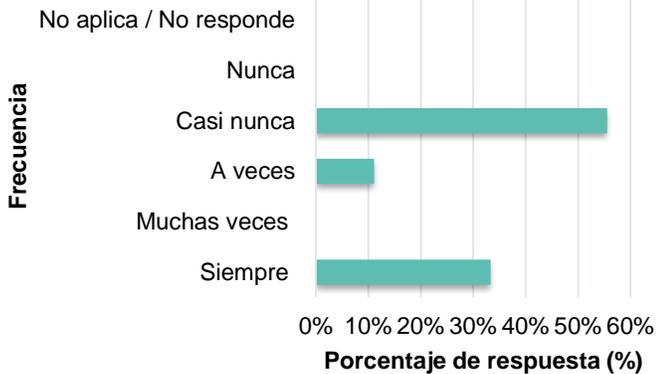


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

Inseguridad ciudadana

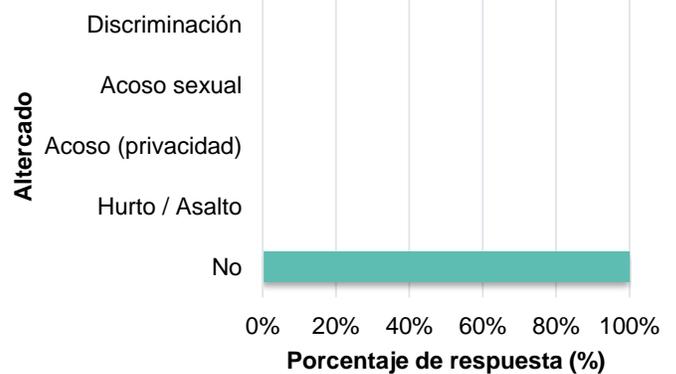


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 006: UCR-San Rafael Abajo / San Rafael Abajo-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	8,3
E-7.2 Tarifa	7,4
E-7.3 Limpieza del autobús	8,9
E-7.4 Amabilidad del chofer	9,1
E-7.5 Frecuencia de los viajes	8,1
E-7.6 Estado general de los asientos	7,2
E-7.7 Duración del recorrido	8,1
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	6,6
E-7.9 Ventilación en el autobús	7,3
E-7.10 Forma de conducir del chofer	9,1
E-7.11 Paradas con techo	3,2
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	3,9
E-7.13 Comodidad en las paradas	4,5

Nota general

8,1

Tamaño de muestra: 16

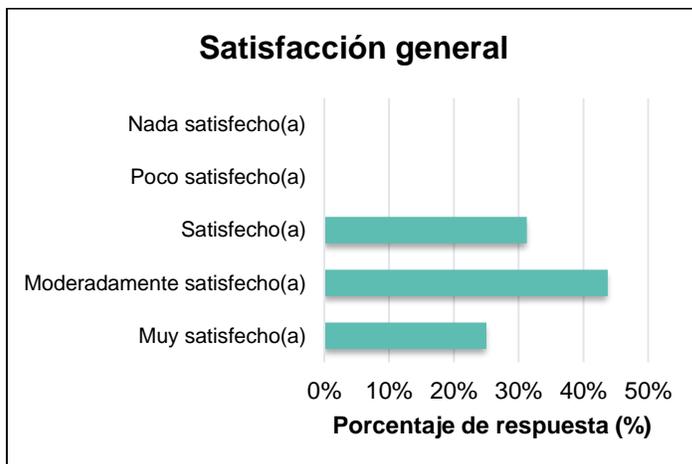


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

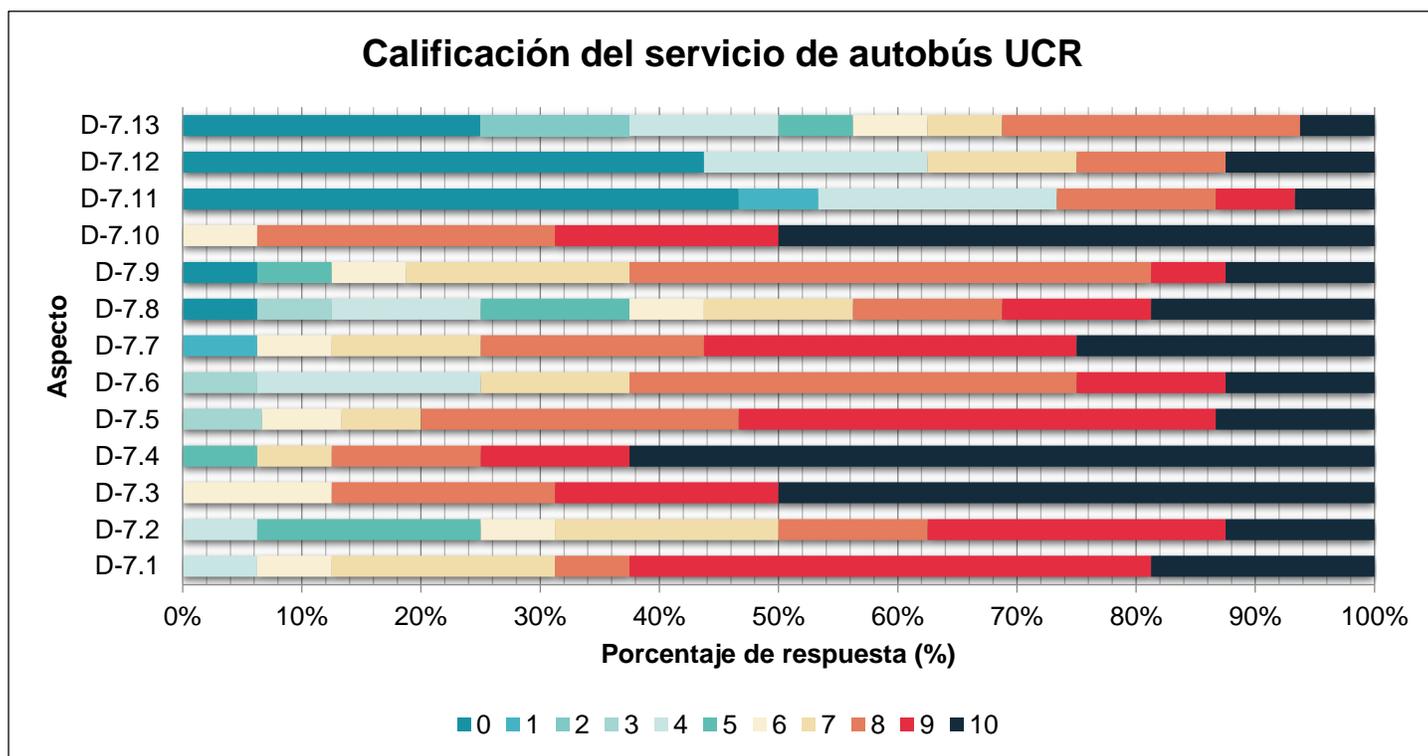


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

Importancia de acciones de mejora de la calidad del servicio

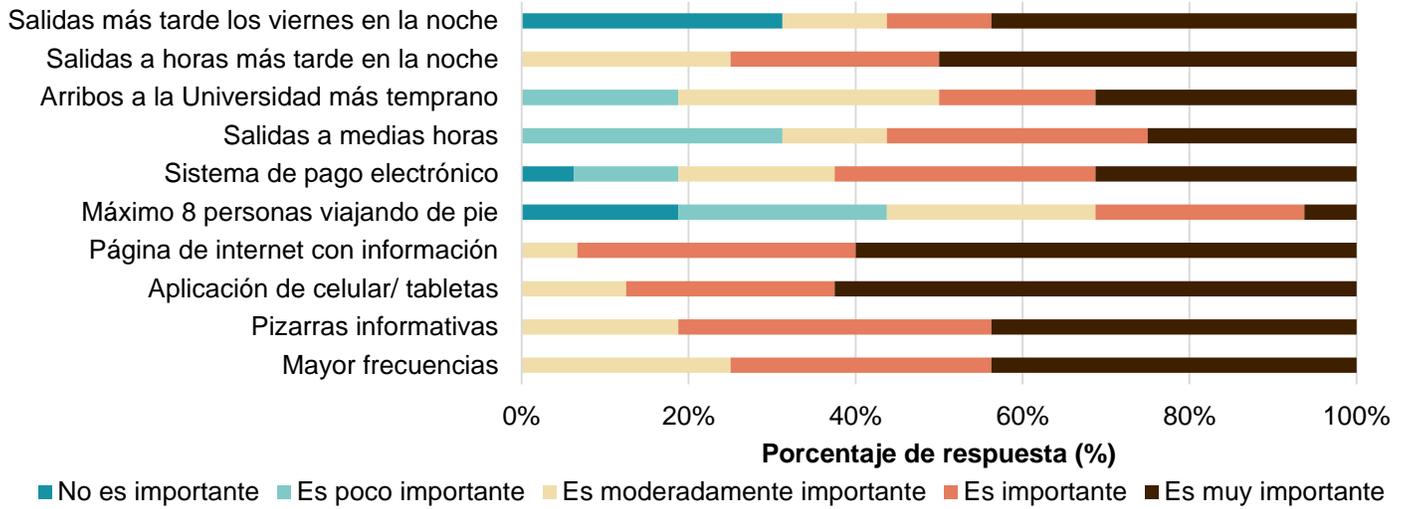


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

Tiempo de abordaje

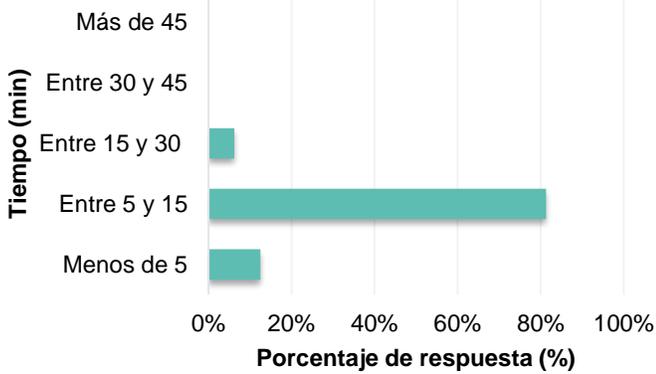


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

Transbordo después de bus UCR

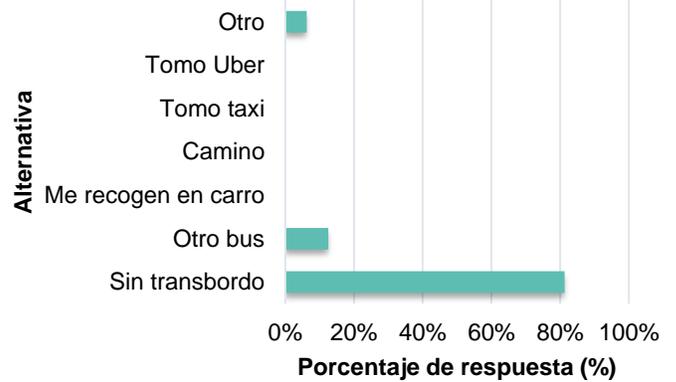


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

Llegada a tiempo a la Universidad

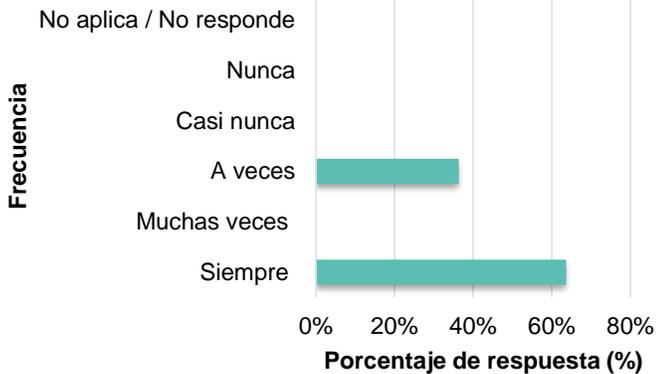


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

Inseguridad ciudadana

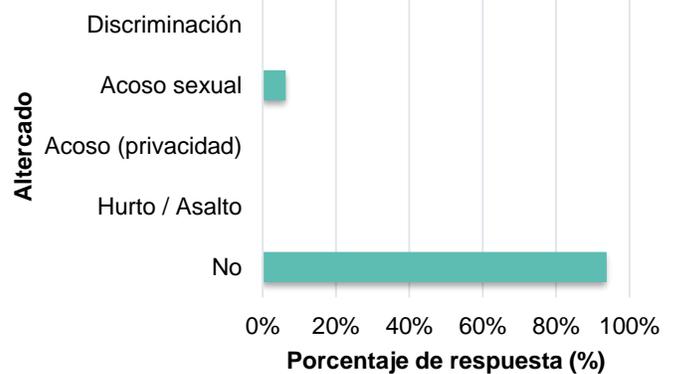


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 012: UCR-Grecia / Grecia-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	7,1
E-7.2 Tarifa	6,6
E-7.3 Limpieza del autobús	7,7
E-7.4 Amabilidad del chofer	8,5
E-7.5 Frecuencia de los viajes	4,8
E-7.6 Estado general de los asientos	6,5
E-7.7 Duración del recorrido	6,9
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	6,1
E-7.9 Ventilación en el autobús	5,9
E-7.10 Forma de conducir del chofer	8,2
E-7.11 Paradas con techo	4,7
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	4,6
E-7.13 Comodidad en las paradas	4,6

Nota general

6,9

Tamaño de muestra: 13

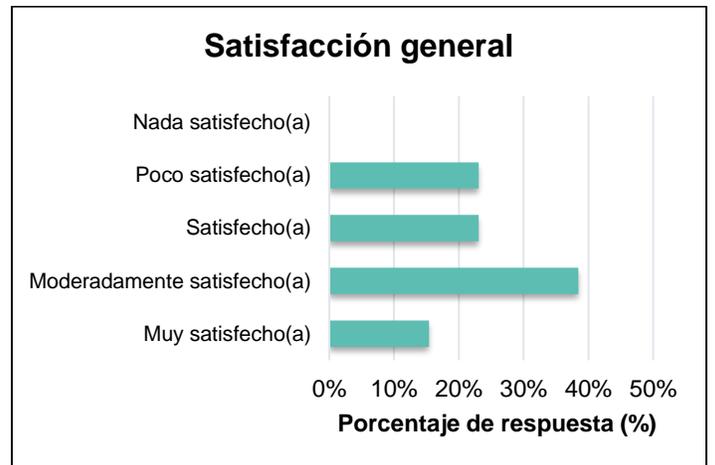


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

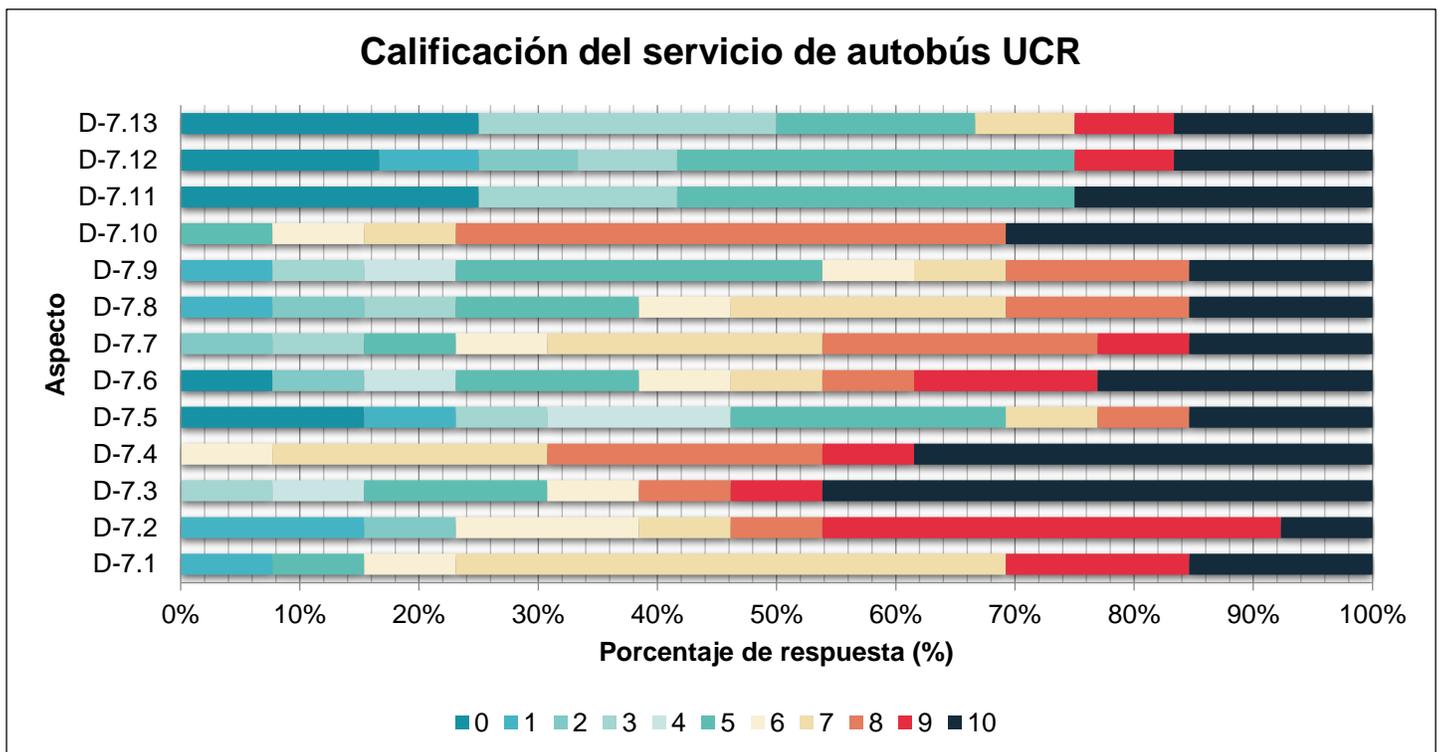


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

Importancia de acciones de mejora de la calidad del servicio

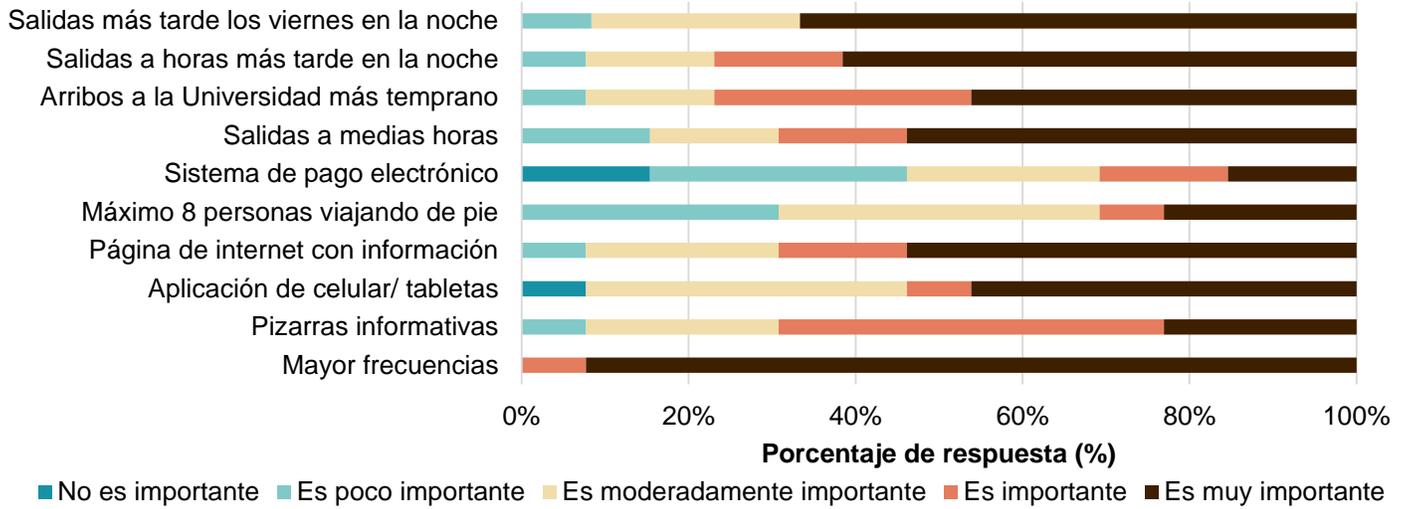


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

Tiempo de abordaje

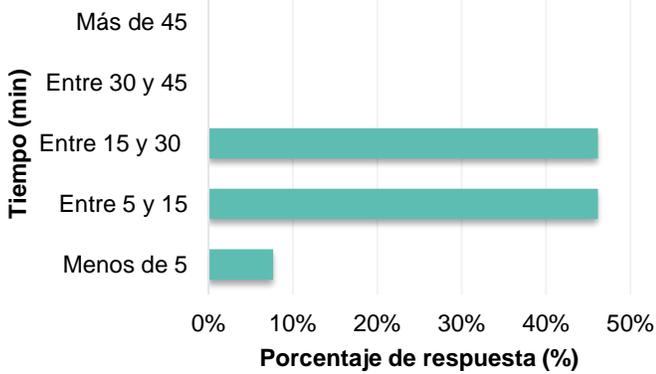


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

Transbordo después de bus UCR

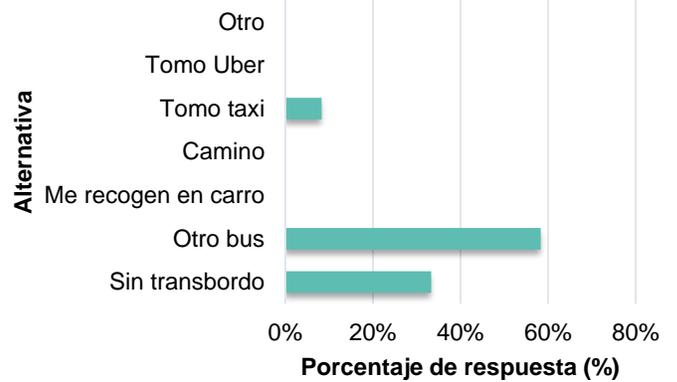


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

Llegada a tiempo a la Universidad

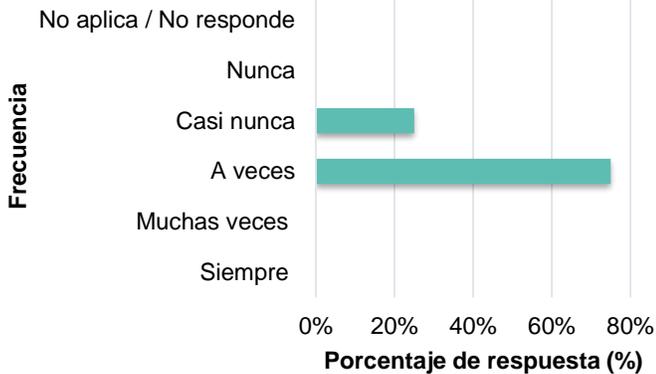


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

Inseguridad ciudadana

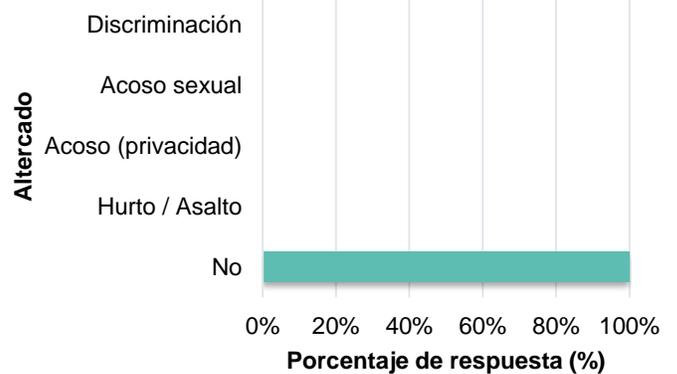


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 013: UCR-Heredia / Heredia-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	5,6
E-7.2 Tarifa	7,3
E-7.3 Limpieza del autobús	6,3
E-7.4 Amabilidad del chofer	6,3
E-7.5 Frecuencia de los viajes	6,7
E-7.6 Estado general de los asientos	6,5
E-7.7 Duración del recorrido	6,0
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	4,9
E-7.9 Ventilación en el autobús	5,1
E-7.10 Forma de conducir del chofer	5,6
E-7.11 Paradas con techo	3,4
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	3,7
E-7.13 Comodidad en las paradas	4,2

Nota general

6,4

Tamaño de muestra: 122

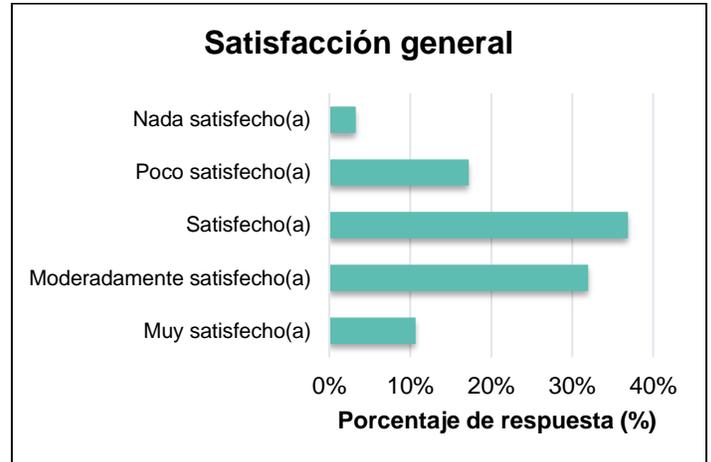


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

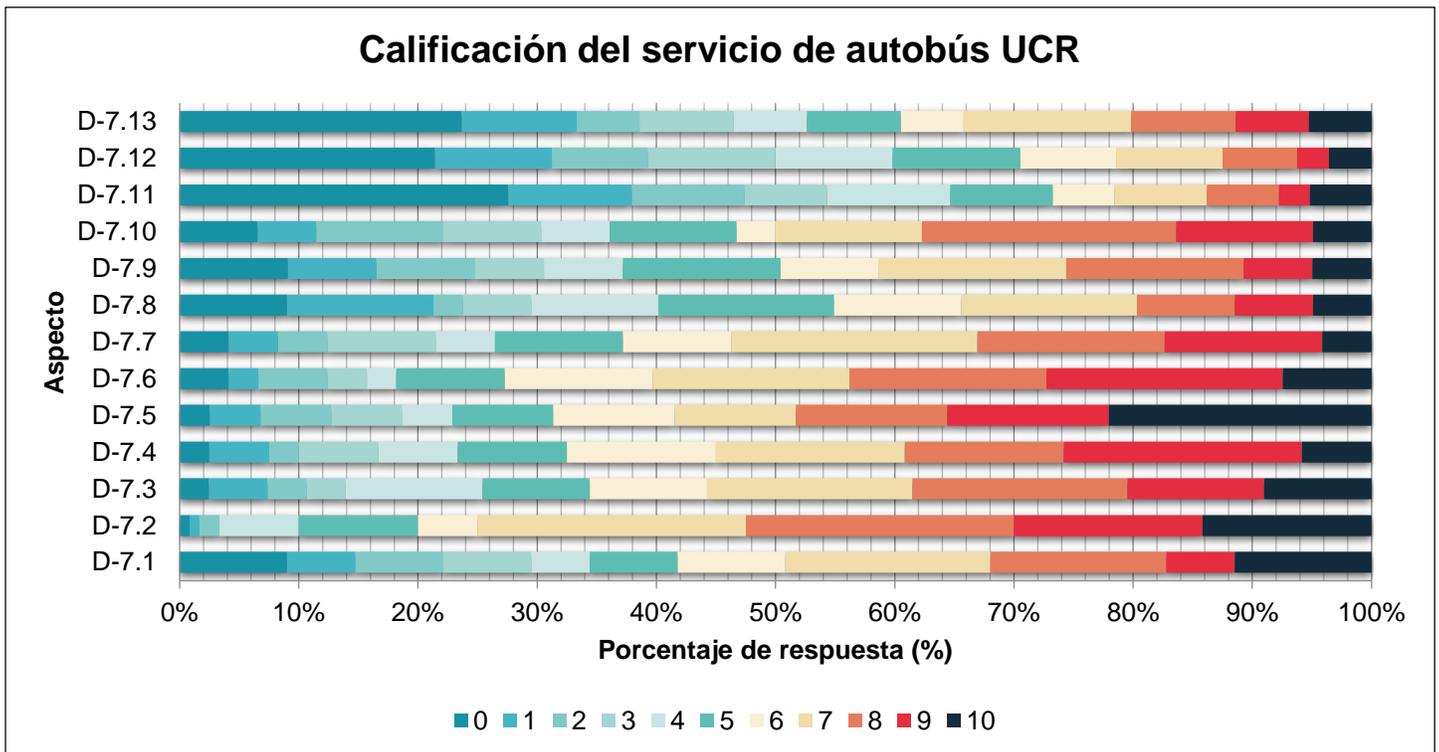


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

Importancia de acciones de mejora de la calidad del servicio

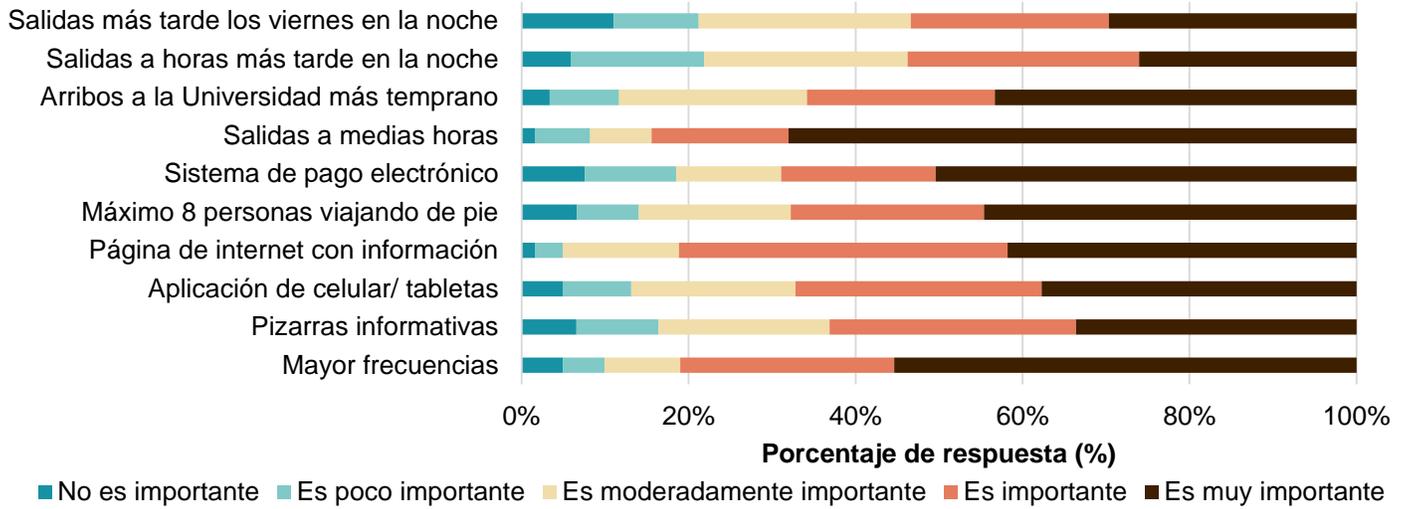


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

Tiempo de abordaje

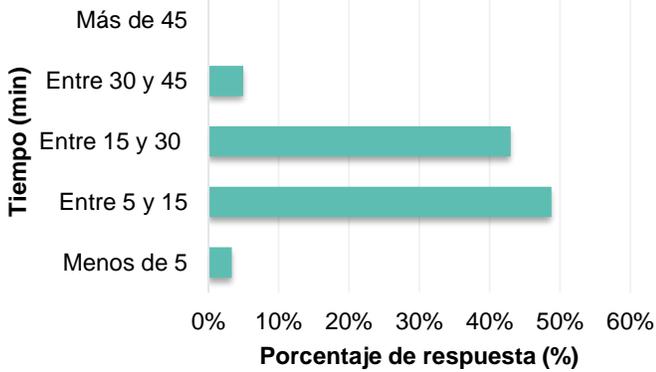


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

Transbordo después de bus UCR

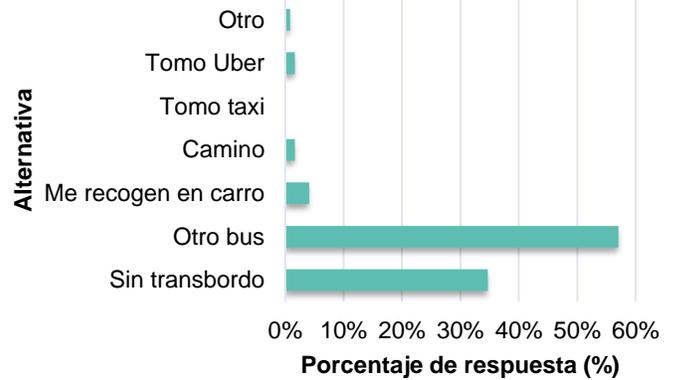


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

Llegada a tiempo a la Universidad

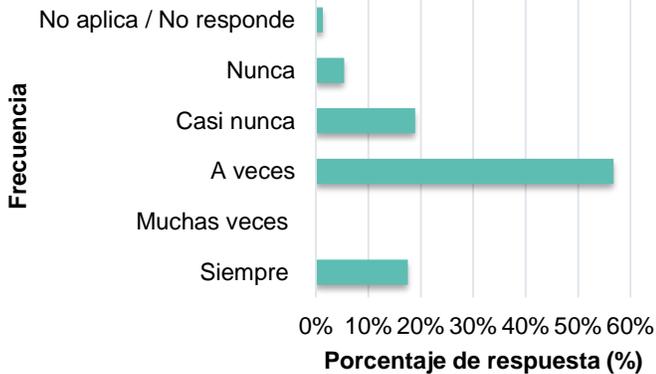


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

Inseguridad ciudadana

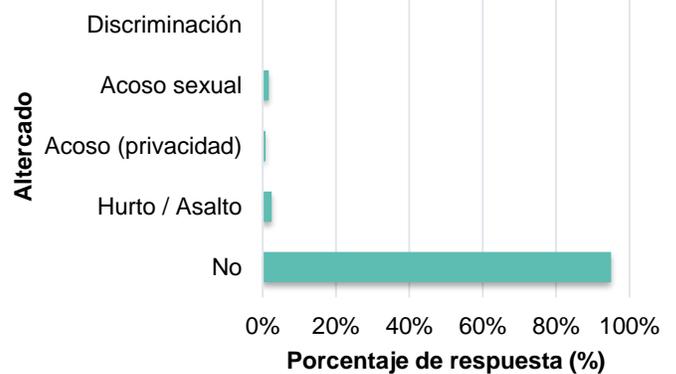


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 014: UCR-EI Carmen de Guadalupe / El Carmen de Guadalupe-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	8,8
E-7.2 Tarifa	7,4
E-7.3 Limpieza del autobús	9,5
E-7.4 Amabilidad del chofer	9,6
E-7.5 Frecuencia de los viajes	6,9
E-7.6 Estado general de los asientos	9,4
E-7.7 Duración del recorrido	8,9
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	8,6
E-7.9 Ventilación en el autobús	8,9
E-7.10 Forma de conducir del chofer	9,2
E-7.11 Paradas con techo	4,6
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	4,8
E-7.13 Comodidad en las paradas	5,9

Nota general

8,4

Tamaño de muestra: 16

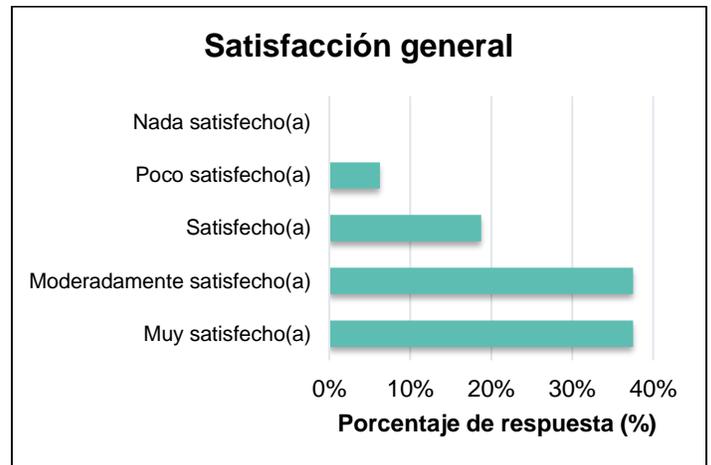


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

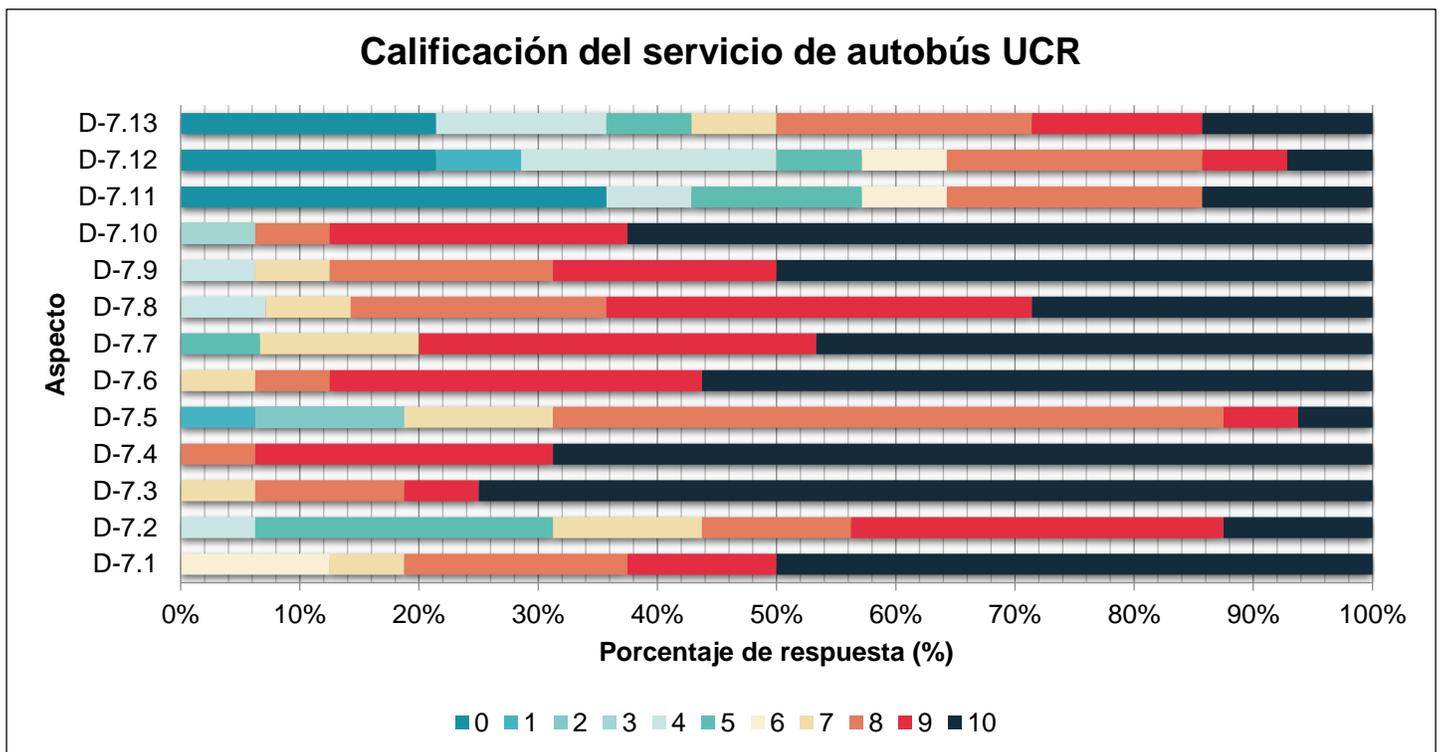


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

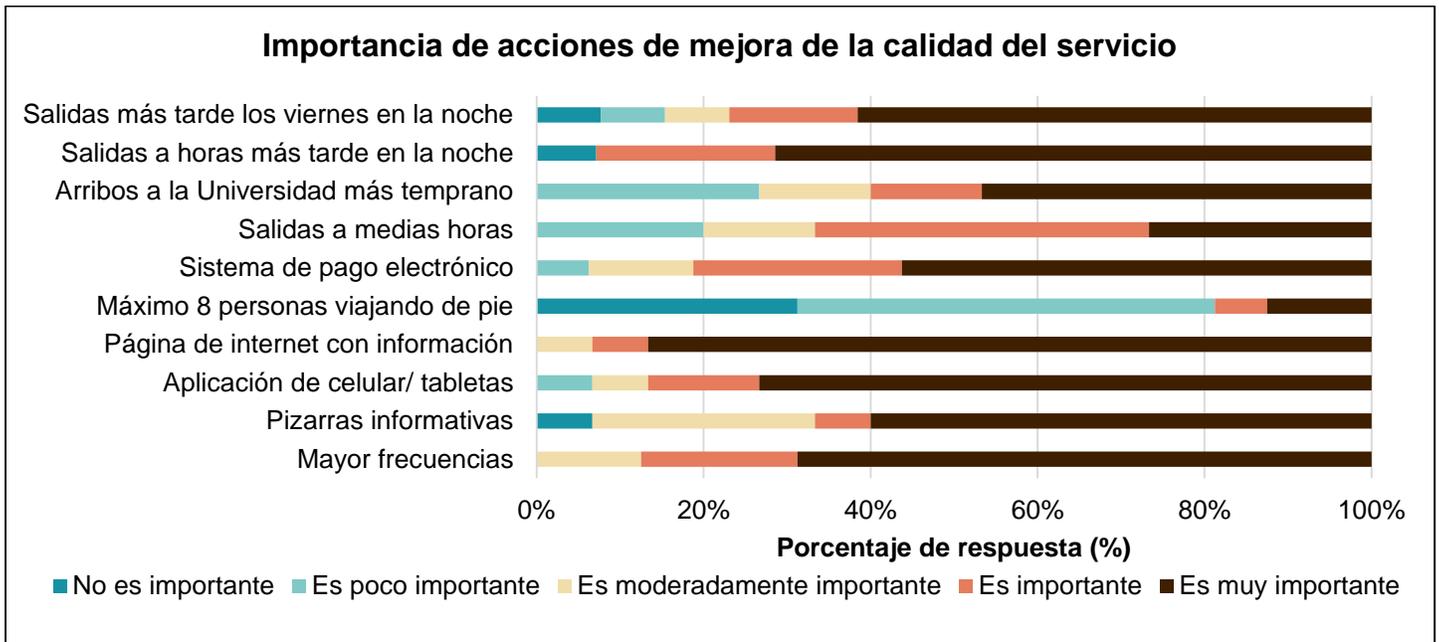


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

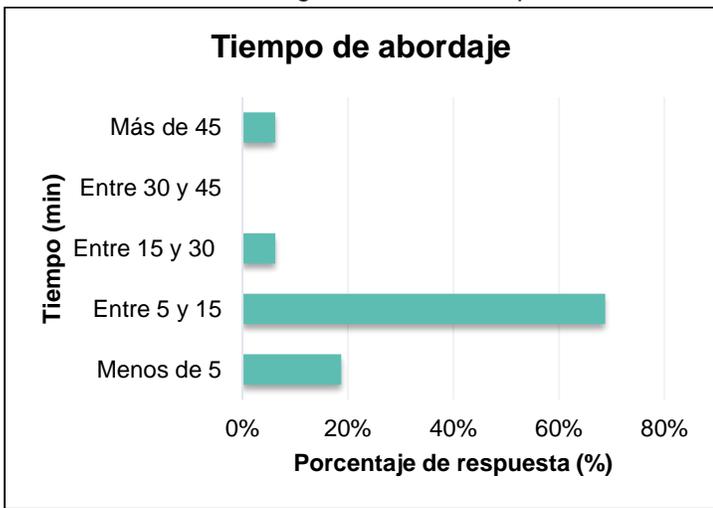


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

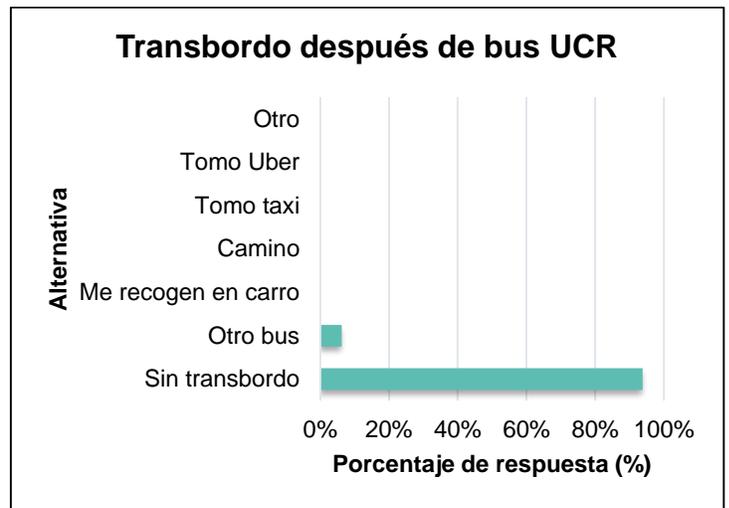


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

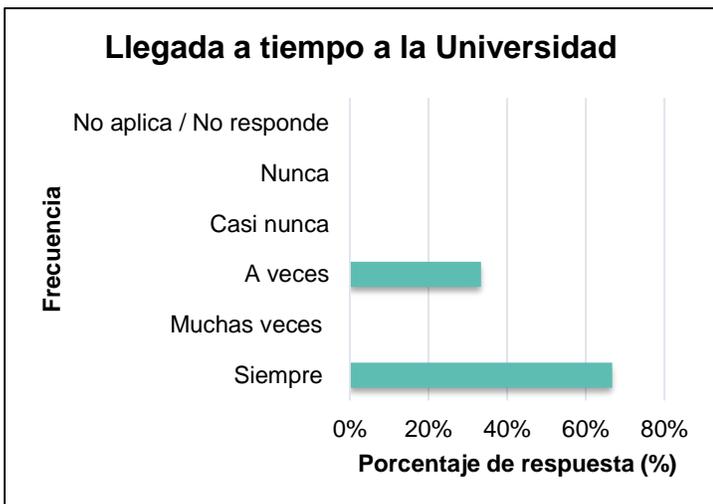


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

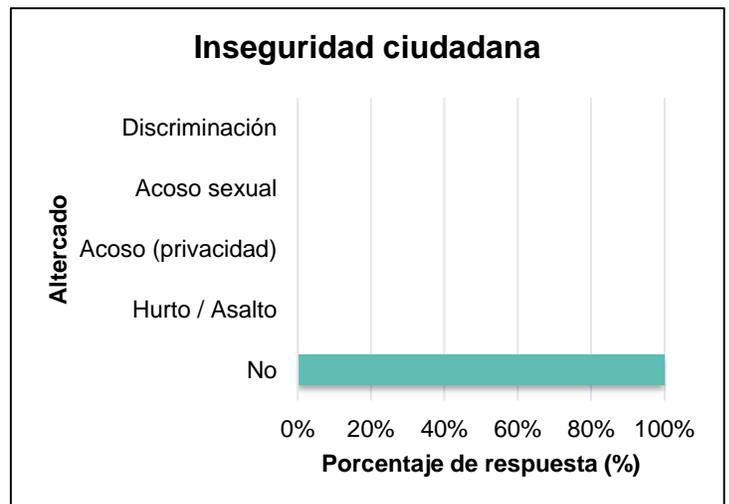


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 015: UCR-Desamparados / Desamparados-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	7,1
E-7.2 Tarifa	5,5
E-7.3 Limpieza del autobús	6,6
E-7.4 Amabilidad del chofer	7,3
E-7.5 Frecuencia de los viajes	7,1
E-7.6 Estado general de los asientos	6,3
E-7.7 Duración del recorrido	7,1
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	4,6
E-7.9 Ventilación en el autobús	5,1
E-7.10 Forma de conducir del chofer	6,7
E-7.11 Paradas con techo	1,9
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	3,1
E-7.13 Comodidad en las paradas	4,5

Nota general

6,8

Tamaño de muestra: 28

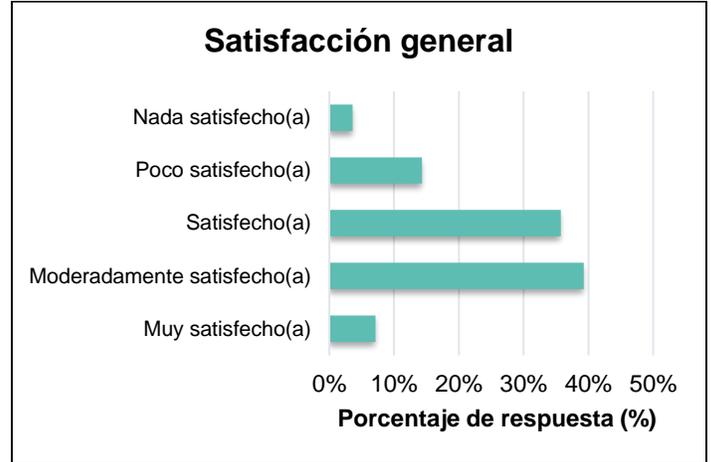


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

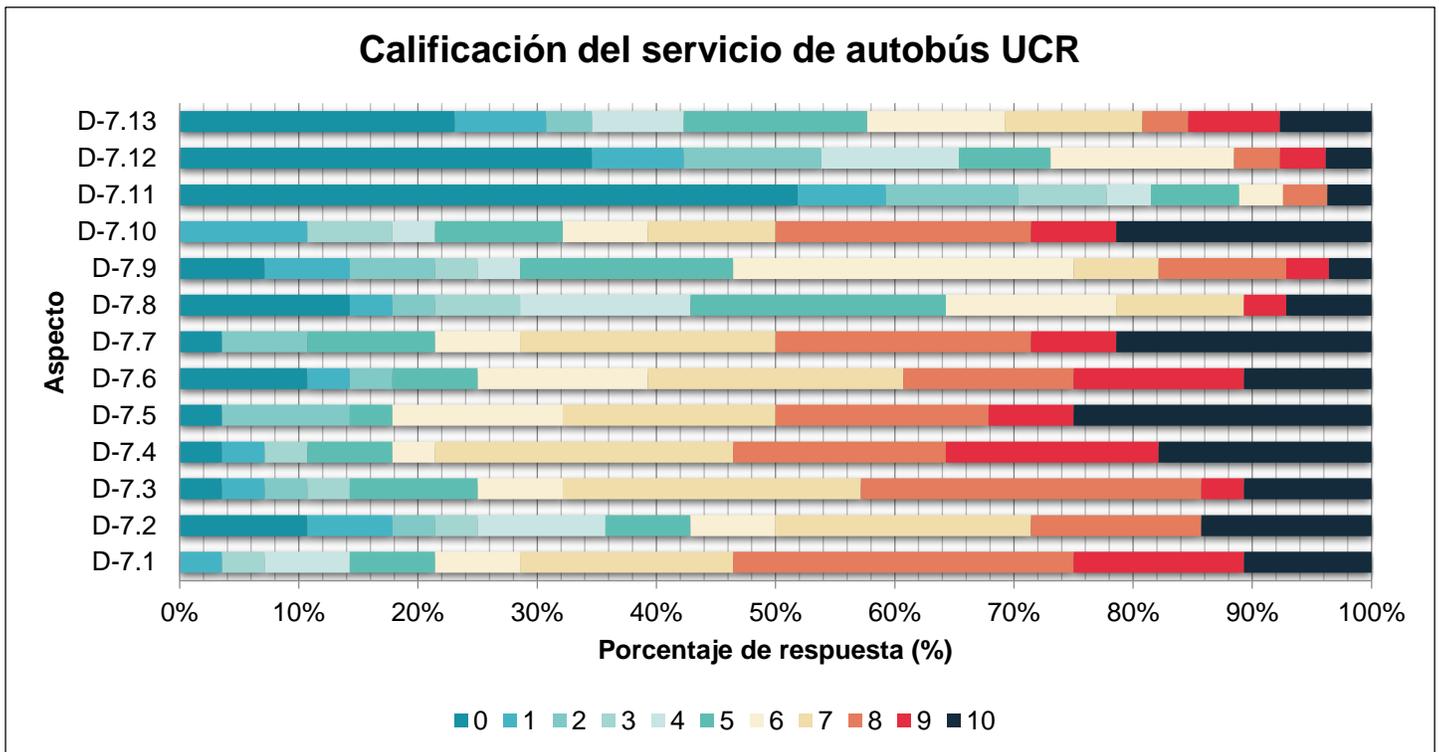


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

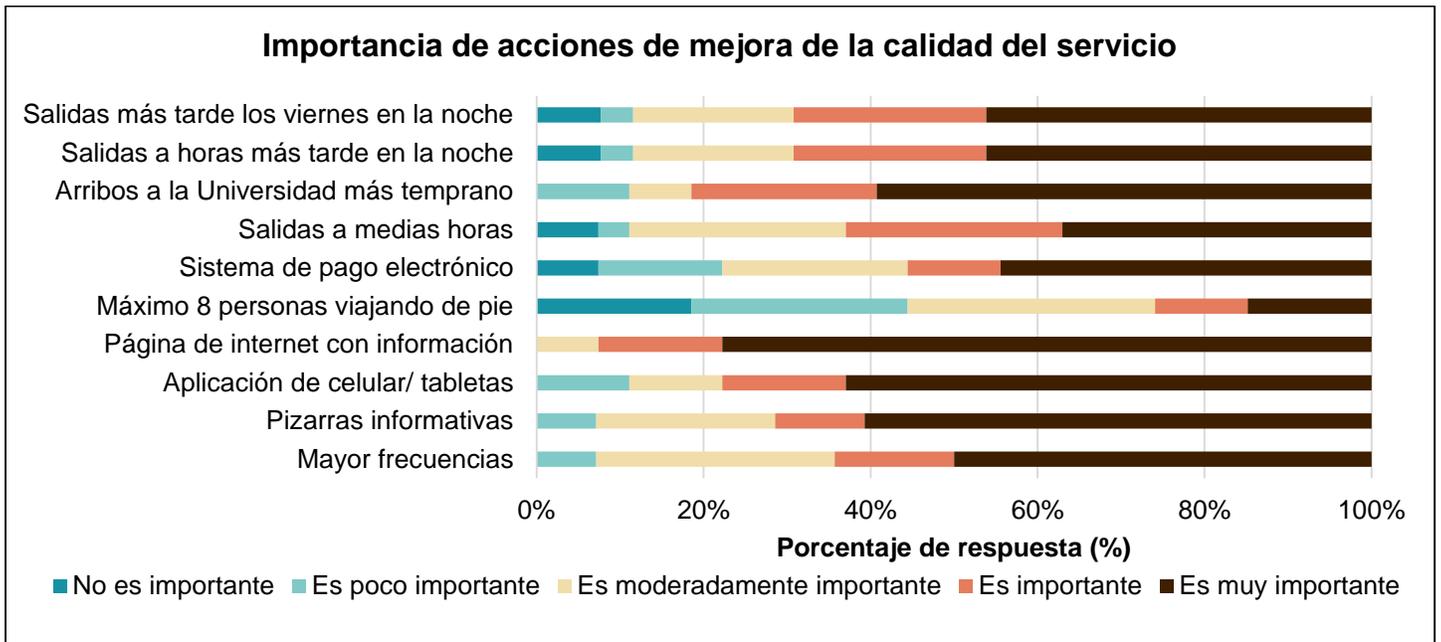


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

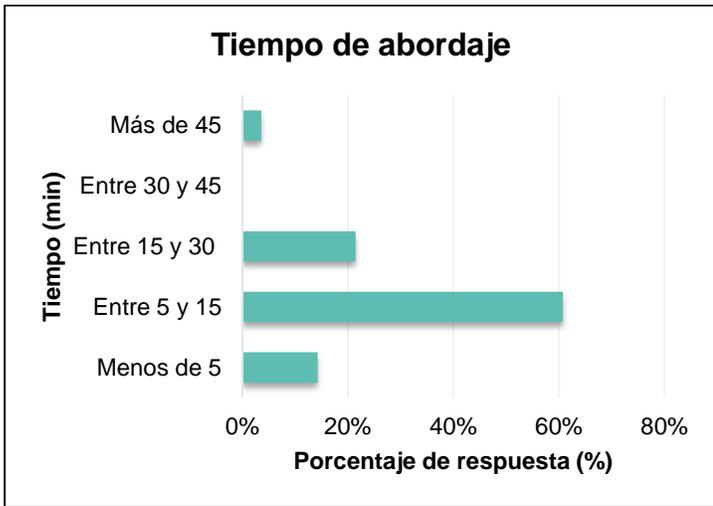


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

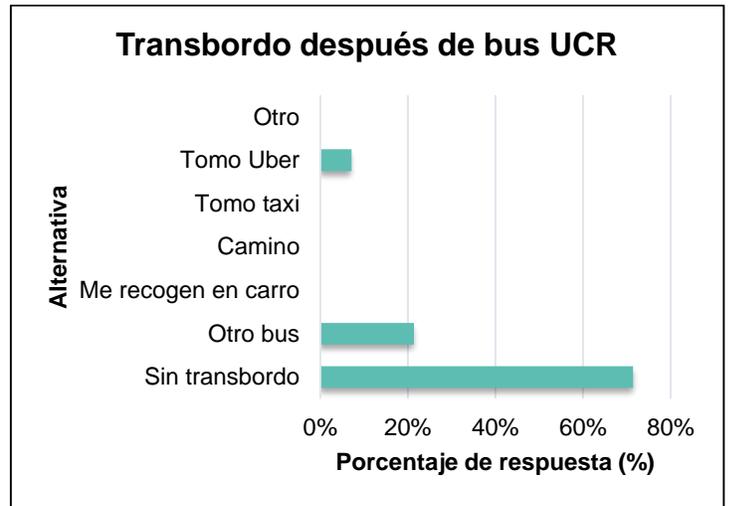


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

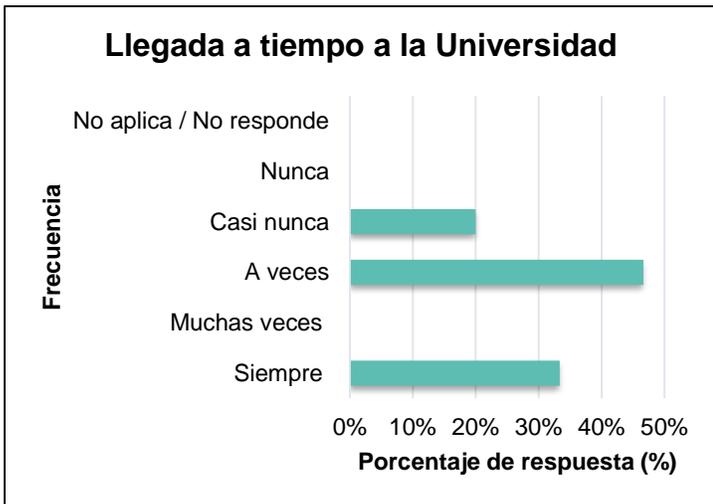


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

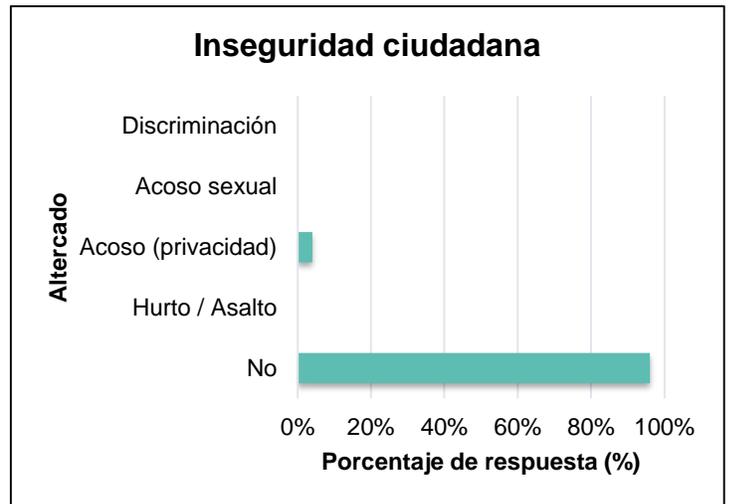


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 015-02: UCR-Aserrí / Aserrí-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	8,7
E-7.2 Tarifa	7,8
E-7.3 Limpieza del autobús	8,8
E-7.4 Amabilidad del chofer	8,2
E-7.5 Frecuencia de los viajes	5,7
E-7.6 Estado general de los asientos	8,0
E-7.7 Duración del recorrido	8,8
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	5,3
E-7.9 Ventilación en el autobús	6,8
E-7.10 Forma de conducir del chofer	8,8
E-7.11 Paradas con techo	4,0
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	4,6
E-7.13 Comodidad en las paradas	6,2

Nota general

7,3

Tamaño de muestra: 6

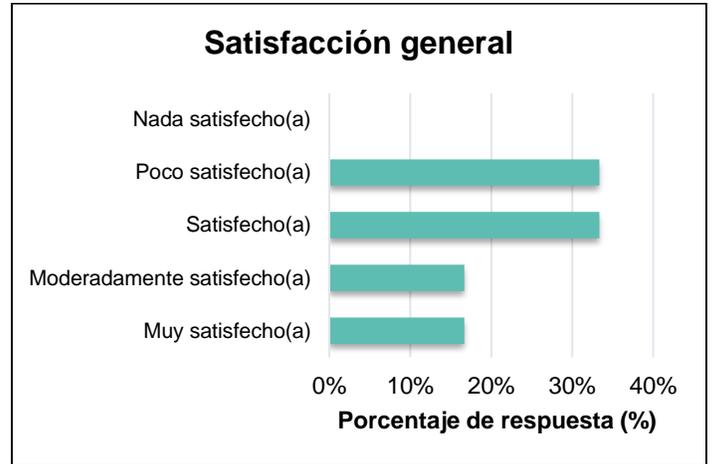


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

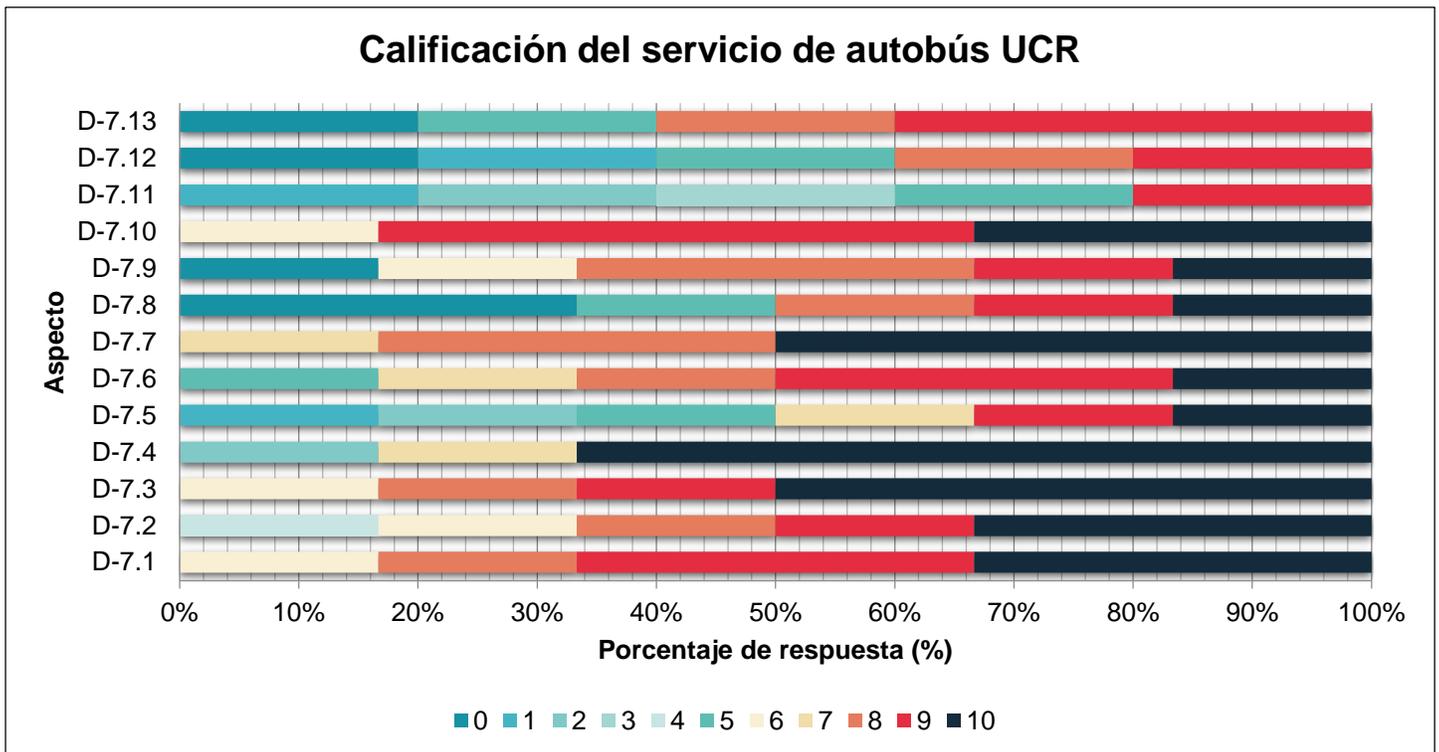


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

Importancia de acciones de mejora de la calidad del servicio

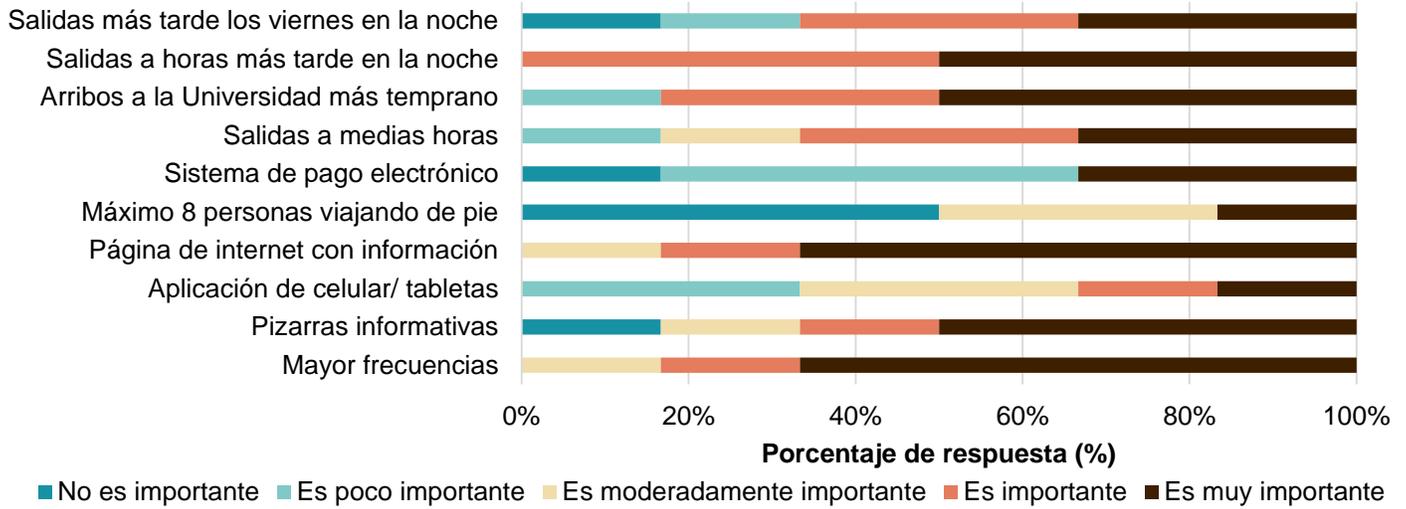


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

Tiempo de abordaje

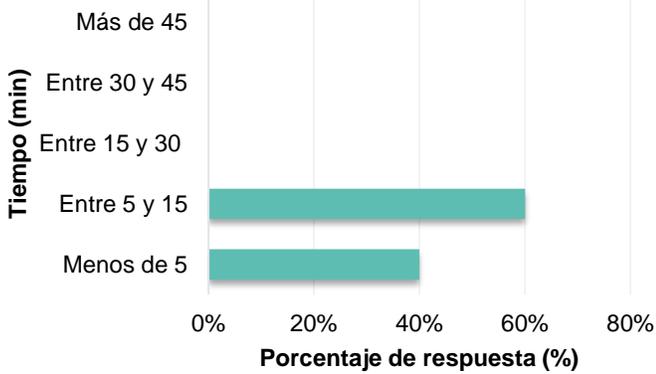


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

Transbordo después de bus UCR

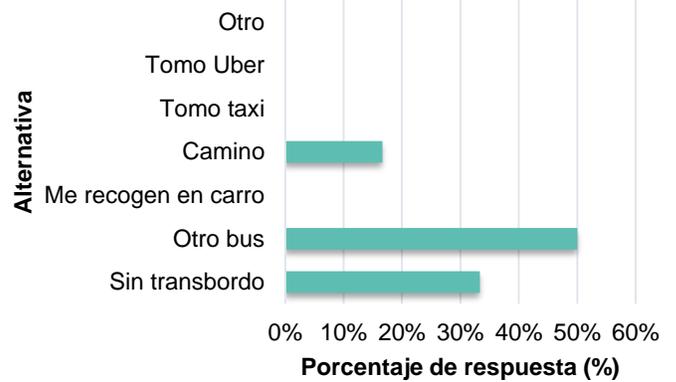


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

Llegada a tiempo a la Universidad

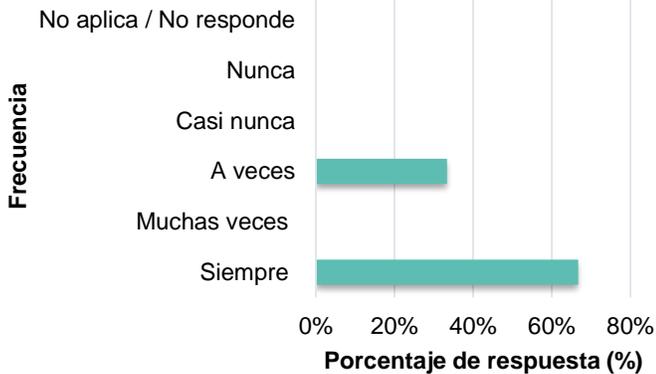


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

Inseguridad ciudadana

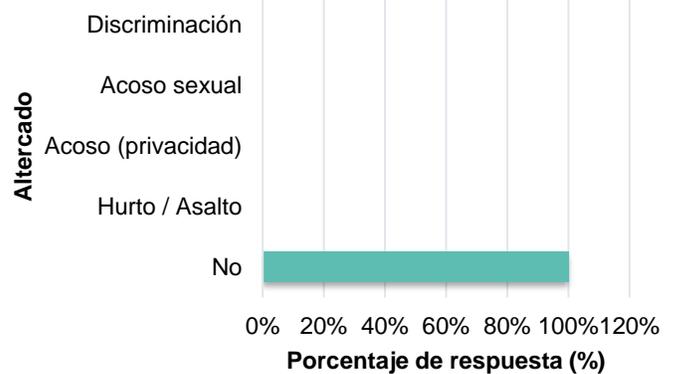


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 016: UCR-Coronado / Coronado-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	7,3
E-7.2 Tarifa	6,8
E-7.3 Limpieza del autobús	8,5
E-7.4 Amabilidad del chofer	8,4
E-7.5 Frecuencia de los viajes	8,4
E-7.6 Estado general de los asientos	8,7
E-7.7 Duración del recorrido	8,1
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	7,2
E-7.9 Ventilación en el autobús	7,3
E-7.10 Forma de conducir del chofer	8,4
E-7.11 Paradas con techo	2,6
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	3,7
E-7.13 Comodidad en las paradas	4,4

Nota general

8,2

Tamaño de muestra: 55

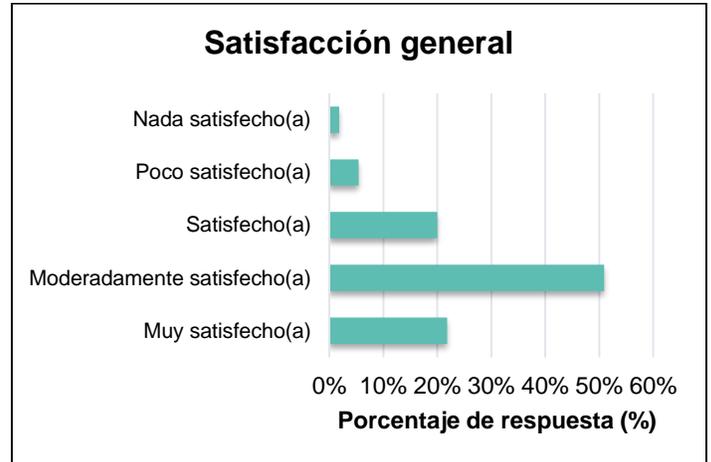


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

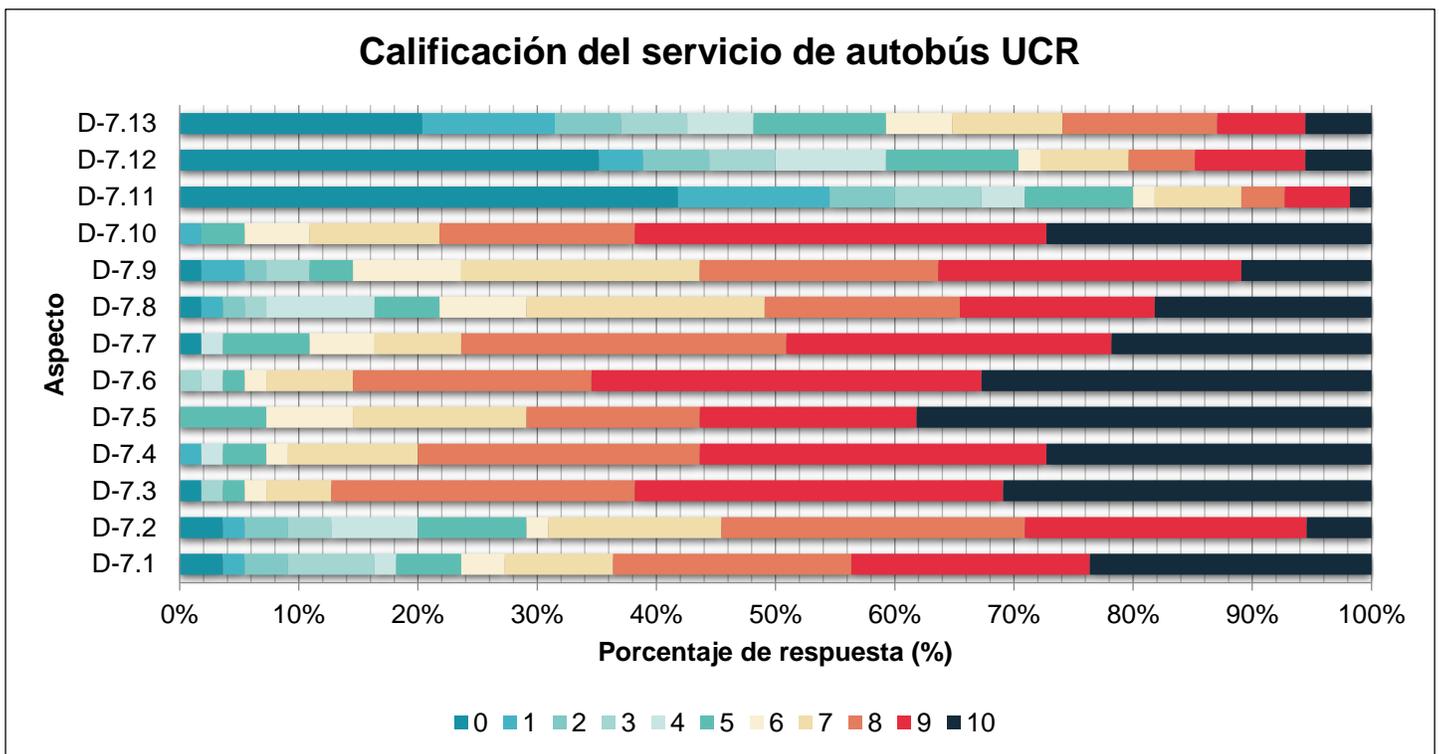


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

Importancia de acciones de mejora de la calidad del servicio

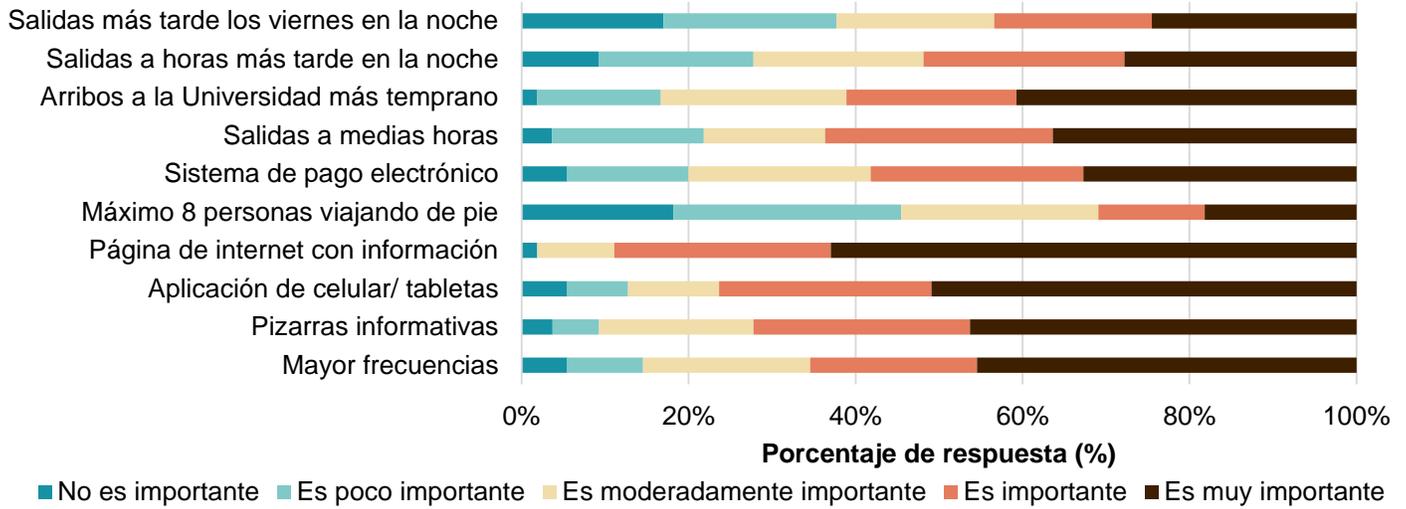


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

Tiempo de abordaje

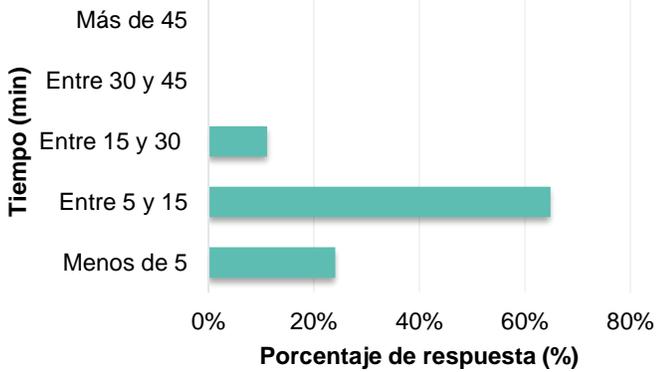


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

Transbordo después de bus UCR

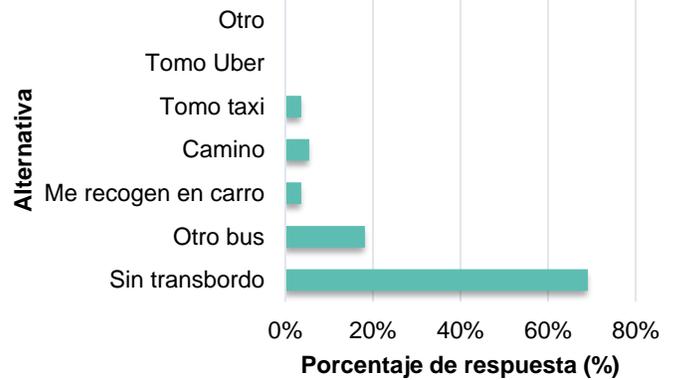


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

Llegada a tiempo a la Universidad



Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

Inseguridad ciudadana

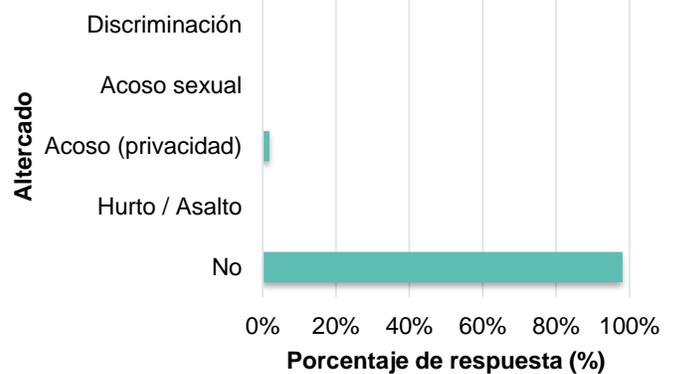


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 017: UCR-Cartago / Cartago-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	7,8
E-7.2 Tarifa	8,2
E-7.3 Limpieza del autobús	6,7
E-7.4 Amabilidad del chofer	8,6
E-7.5 Frecuencia de los viajes	7,8
E-7.6 Estado general de los asientos	7,4
E-7.7 Duración del recorrido	7,4
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	6,7
E-7.9 Ventilación en el autobús	6,9
E-7.10 Forma de conducir del chofer	8,3
E-7.11 Paradas con techo	3,5
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	4,4
E-7.13 Comodidad en las paradas	4,6

Nota general

7,8

Tamaño de muestra: 9

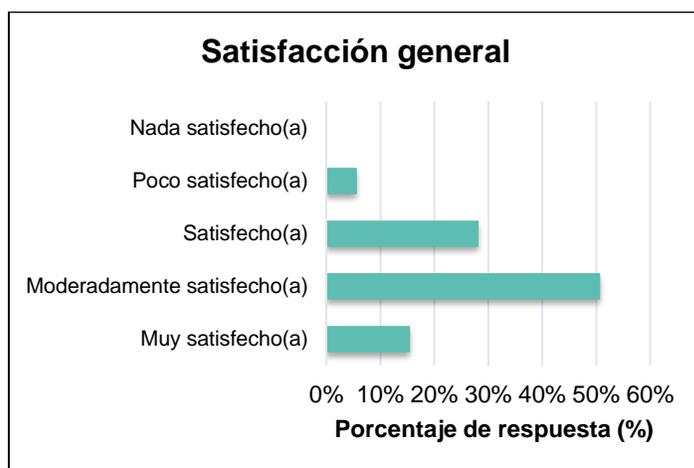


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

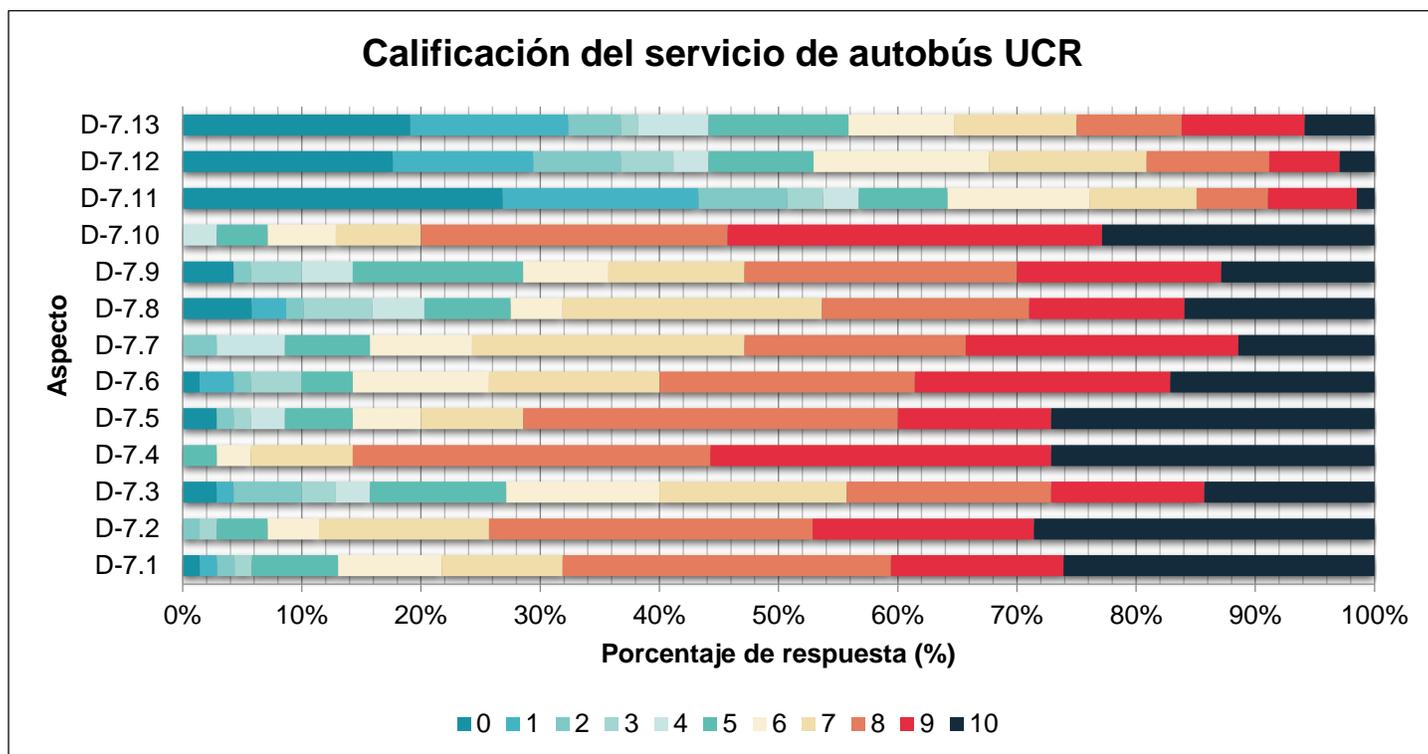


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

Ruta 017: UCR-Cartago / Cartago-UCR

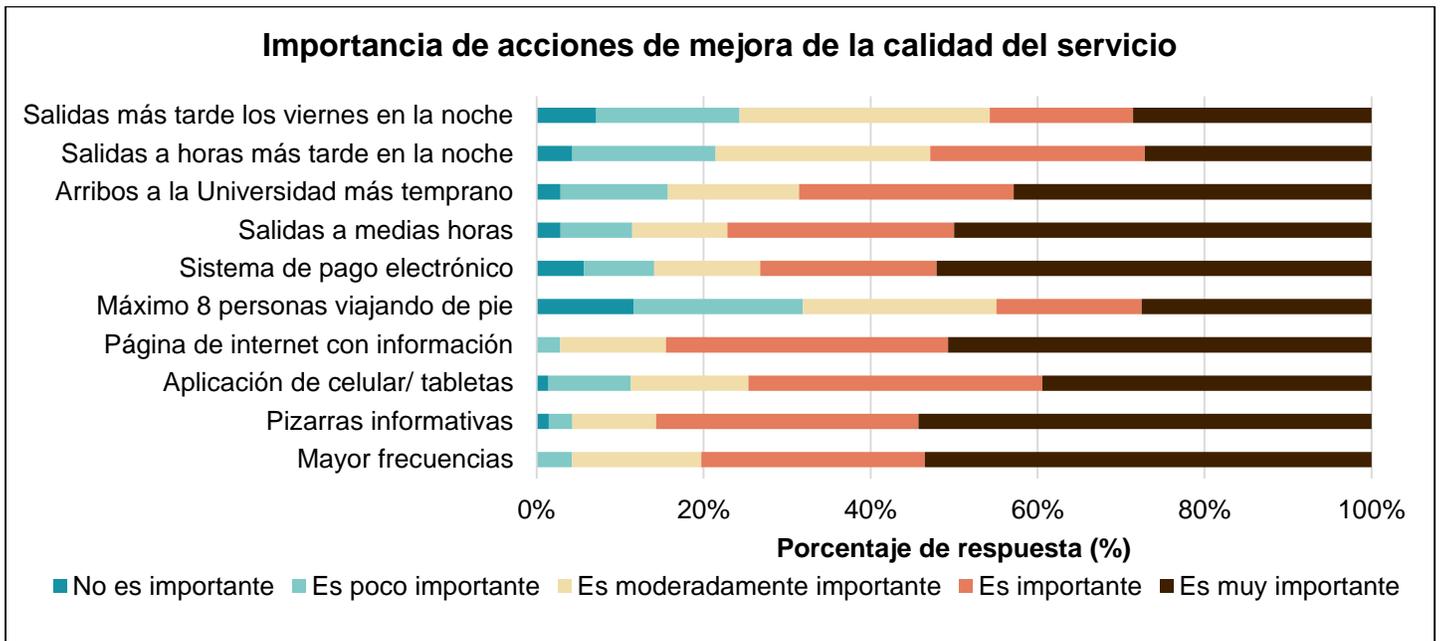


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

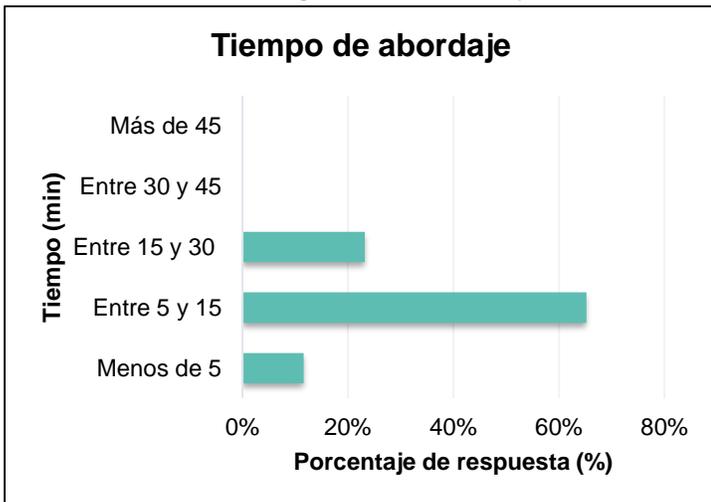


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

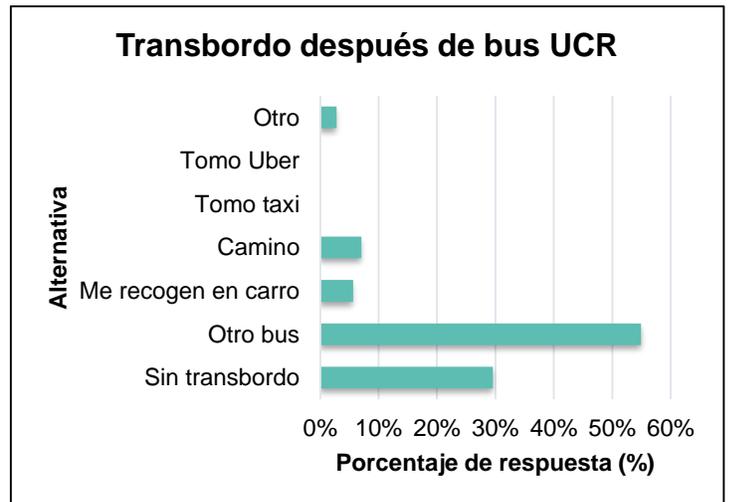


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

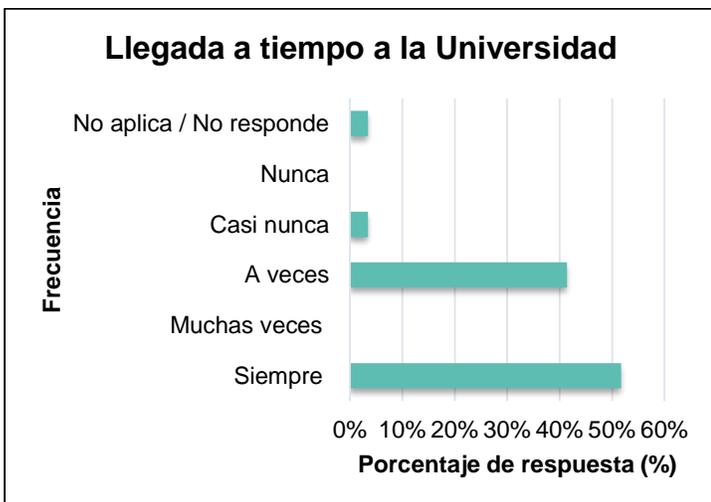


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

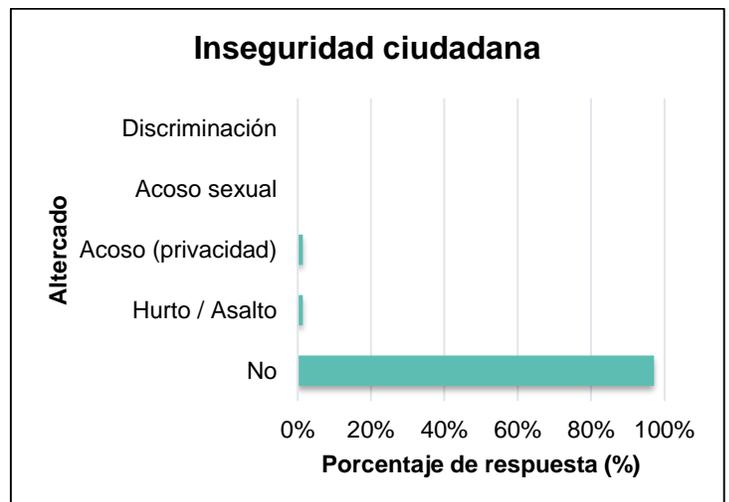


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 018: UCR-Calle Blancos / Calle Blancos-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	8,7
E-7.2 Tarifa	5,7
E-7.3 Limpieza del autobús	7,1
E-7.4 Amabilidad del chofer	7,3
E-7.5 Frecuencia de los viajes	5,0
E-7.6 Estado general de los asientos	7,1
E-7.7 Duración del recorrido	8,1
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	5,7
E-7.9 Ventilación en el autobús	5,9
E-7.10 Forma de conducir del chofer	7,8
E-7.11 Paradas con techo	4,9
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	4,3
E-7.13 Comodidad en las paradas	5,2

Nota general

7,3

Tamaño de muestra: 9

Satisfacción general

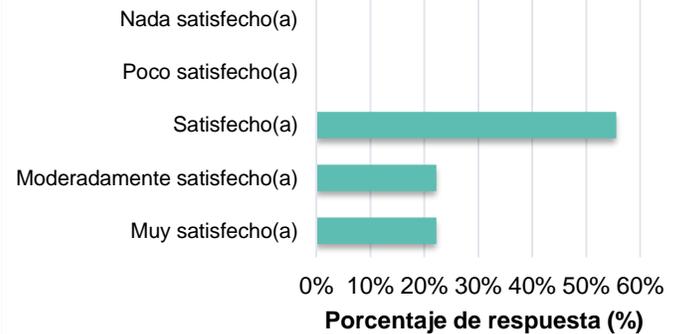


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

Calificación del servicio de autobús UCR

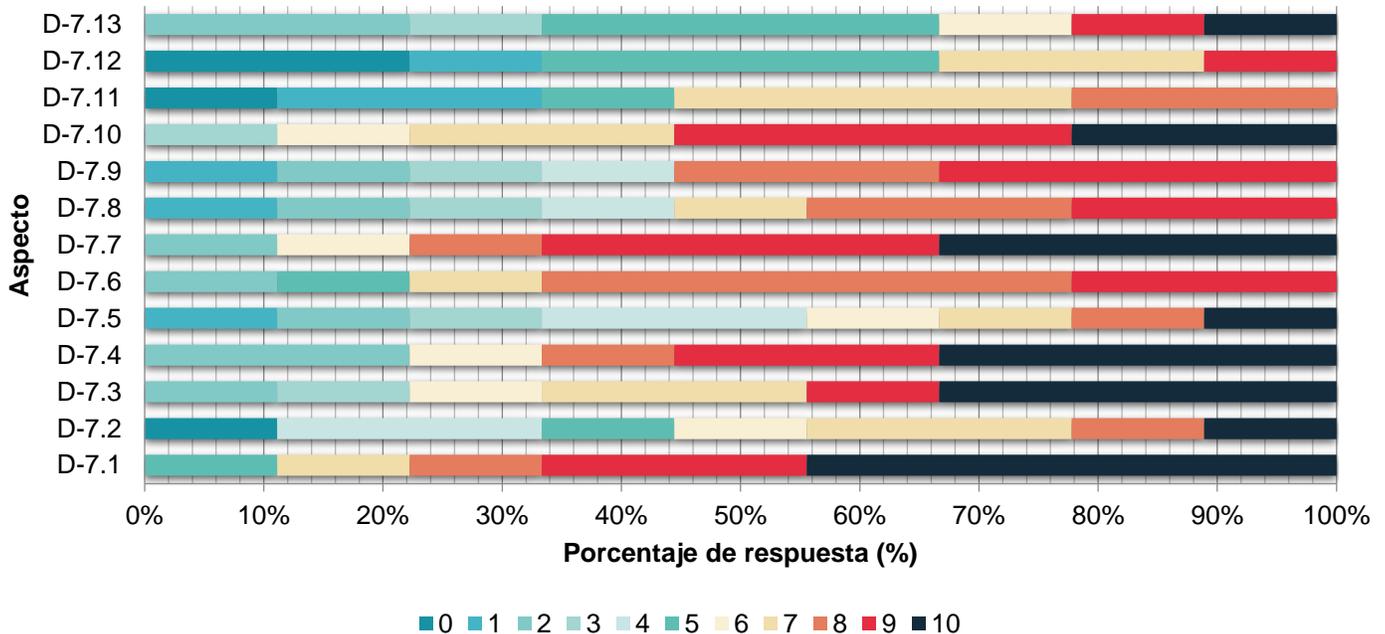


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

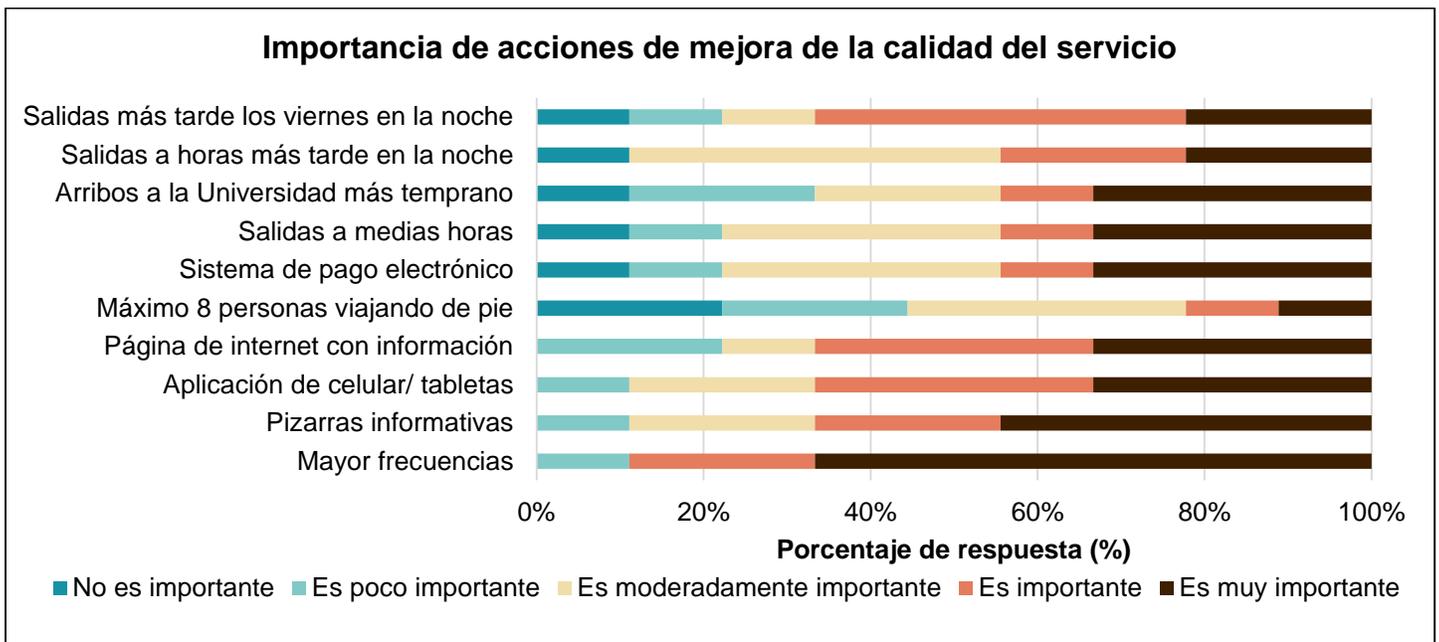


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

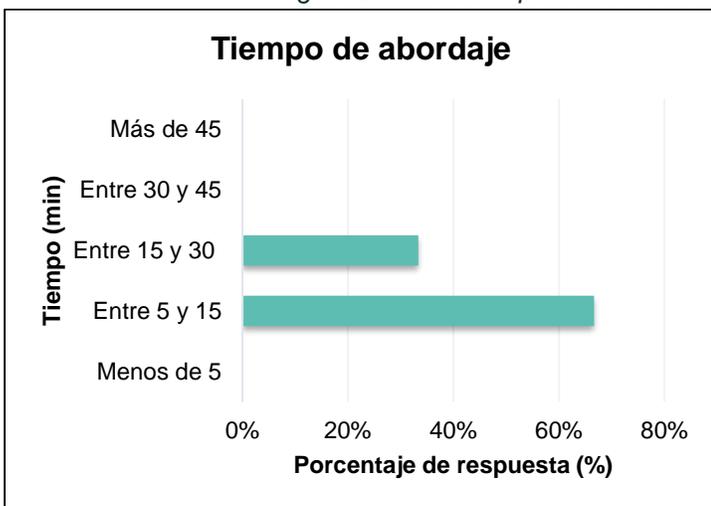


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

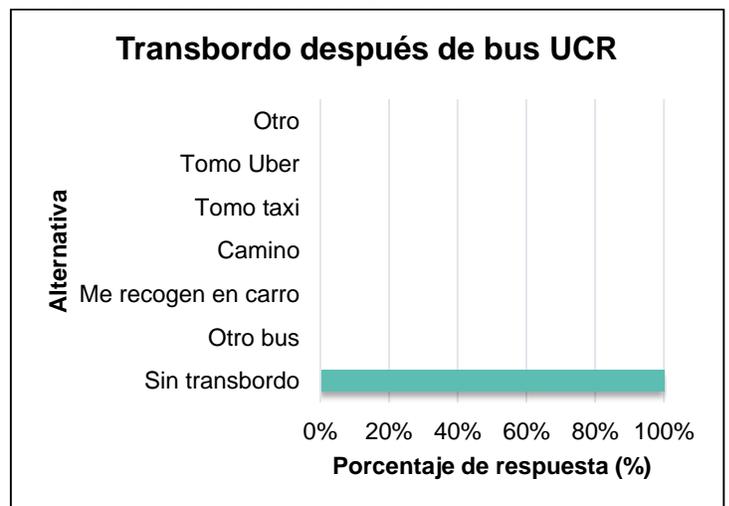


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

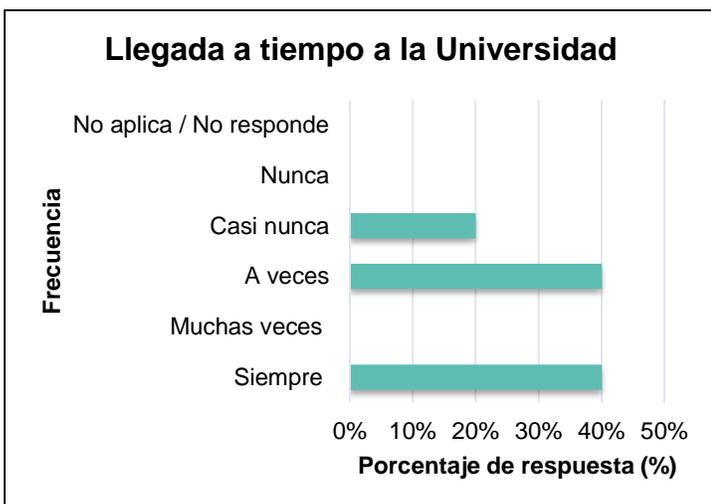


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

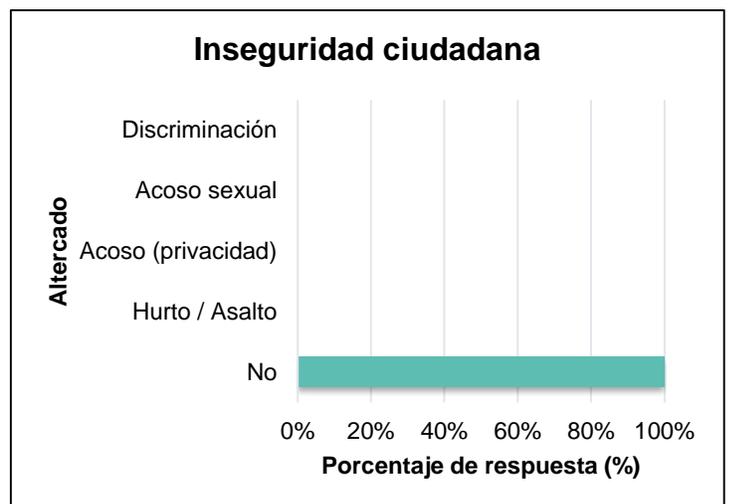


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 019: UCR-Alajuelita Parque / Alajuelita Parque-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	10,0
E-7.2 Tarifa	8,0
E-7.3 Limpieza del autobús	9,5
E-7.4 Amabilidad del chofer	6,5
E-7.5 Frecuencia de los viajes	8,5
E-7.6 Estado general de los asientos	9,0
E-7.7 Duración del recorrido	6,5
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	4,5
E-7.9 Ventilación en el autobús	6,0
E-7.10 Forma de conducir del chofer	8,5
E-7.11 Paradas con techo	2,5
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	2,5
E-7.13 Comodidad en las paradas	2,5

Nota general

7,5

Tamaño de muestra: 2

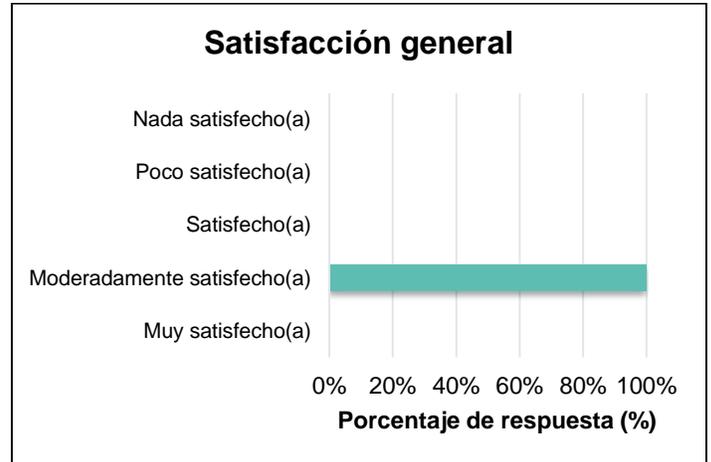


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

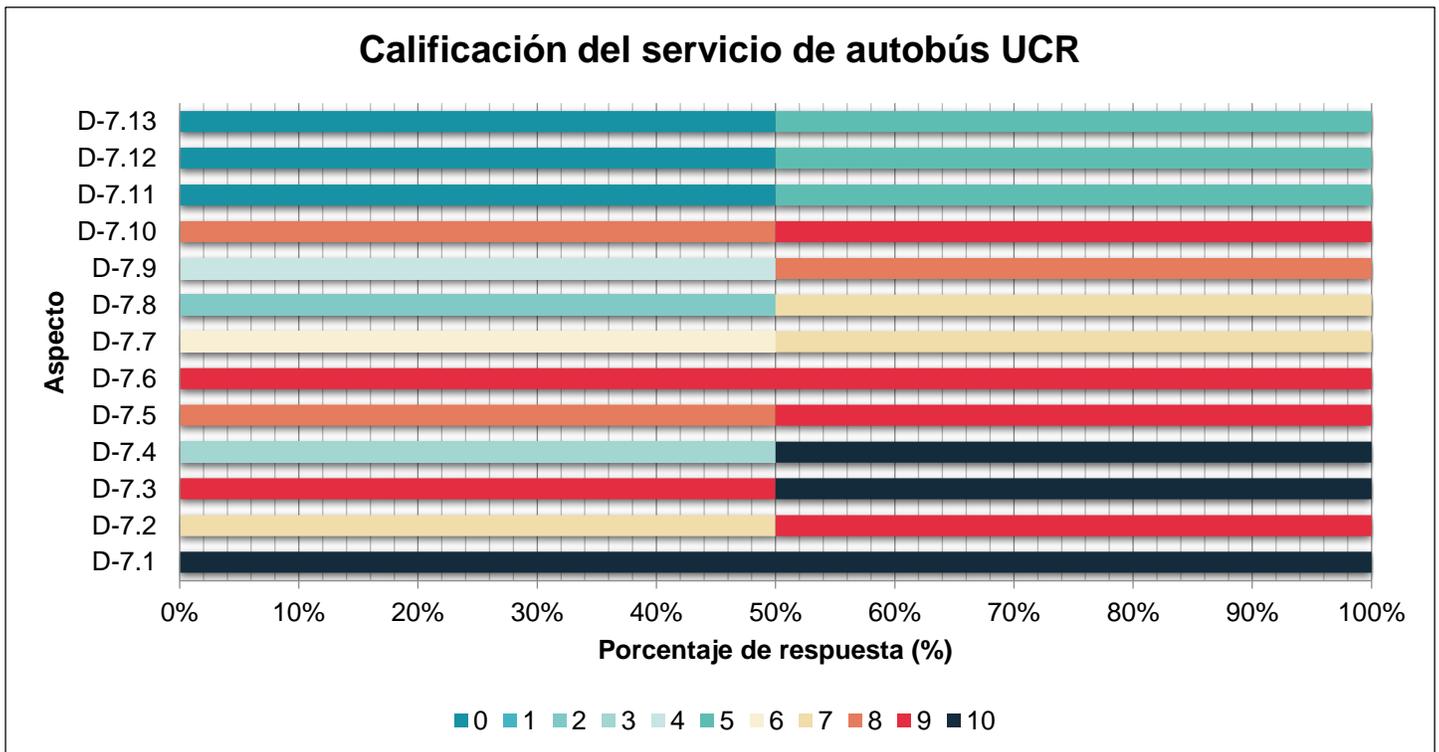


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

Importancia de acciones de mejora de la calidad del servicio

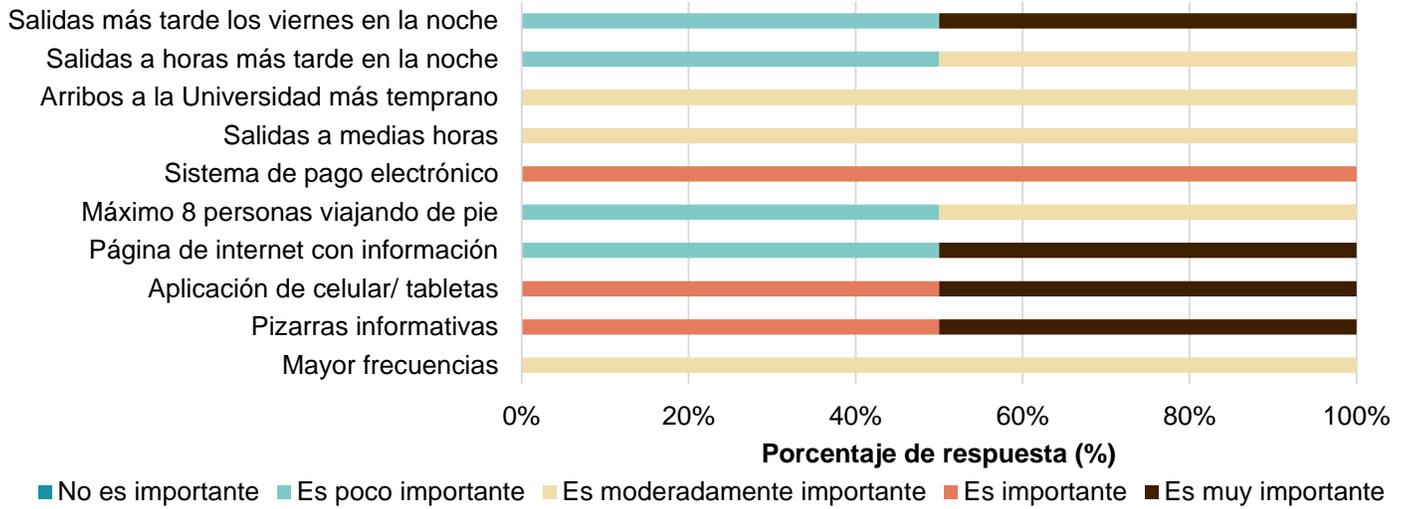


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

Tiempo de abordaje

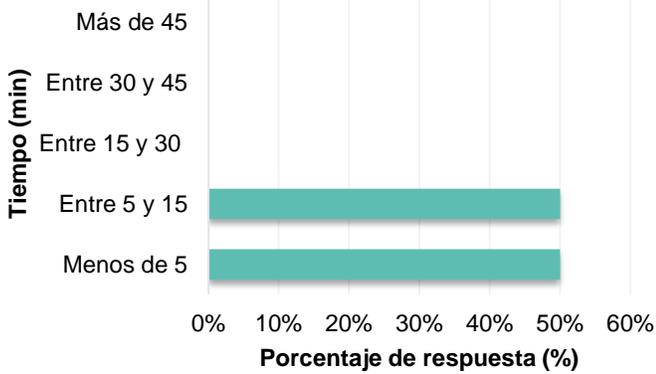


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

Transbordo después de bus UCR

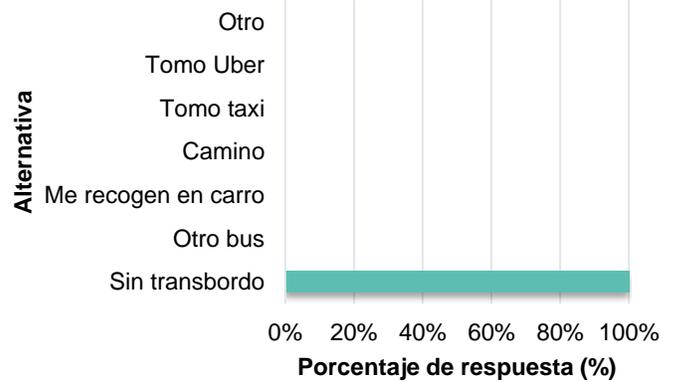


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

Llegada a tiempo a la Universidad

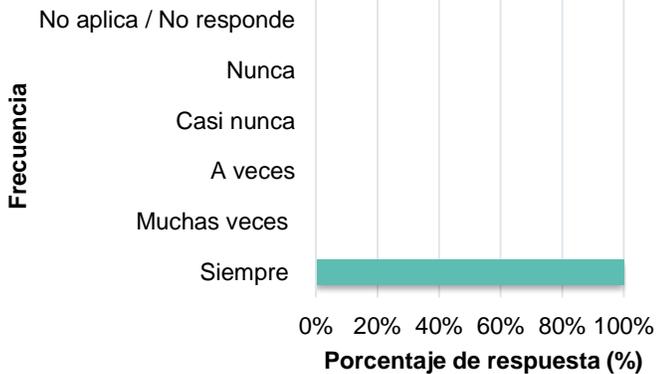


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

Inseguridad ciudadana

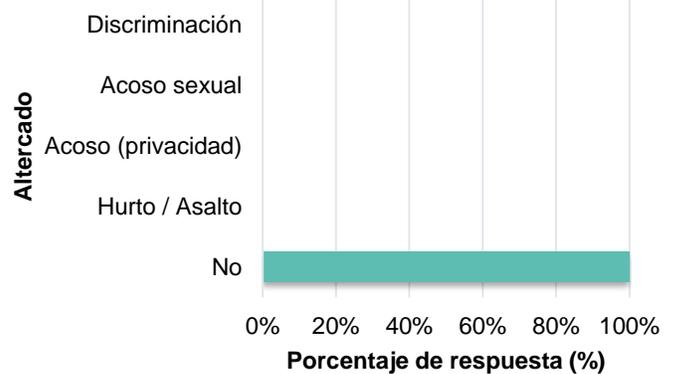


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 019-02: UCR-Alajuelita / Alajuelita-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	6,7
E-7.2 Tarifa	7,0
E-7.3 Limpieza del autobús	7,8
E-7.4 Amabilidad del chofer	4,3
E-7.5 Frecuencia de los viajes	8,3
E-7.6 Estado general de los asientos	7,2
E-7.7 Duración del recorrido	7,5
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	8,2
E-7.9 Ventilación en el autobús	8,7
E-7.10 Forma de conducir del chofer	2,7
E-7.11 Paradas con techo	3,5
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	3,5
E-7.13 Comodidad en las paradas	6,7

Nota general

7,2

Tamaño de muestra: 6

Satisfacción general

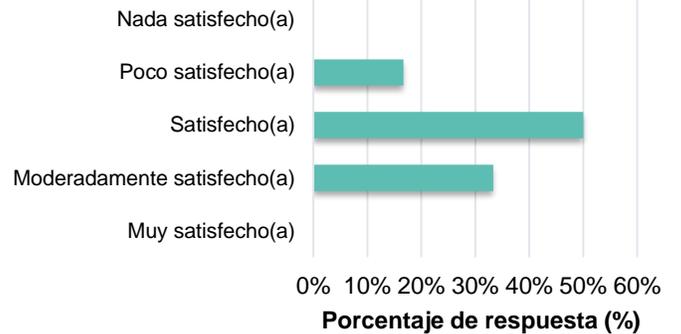


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

Calificación del servicio de autobús UCR

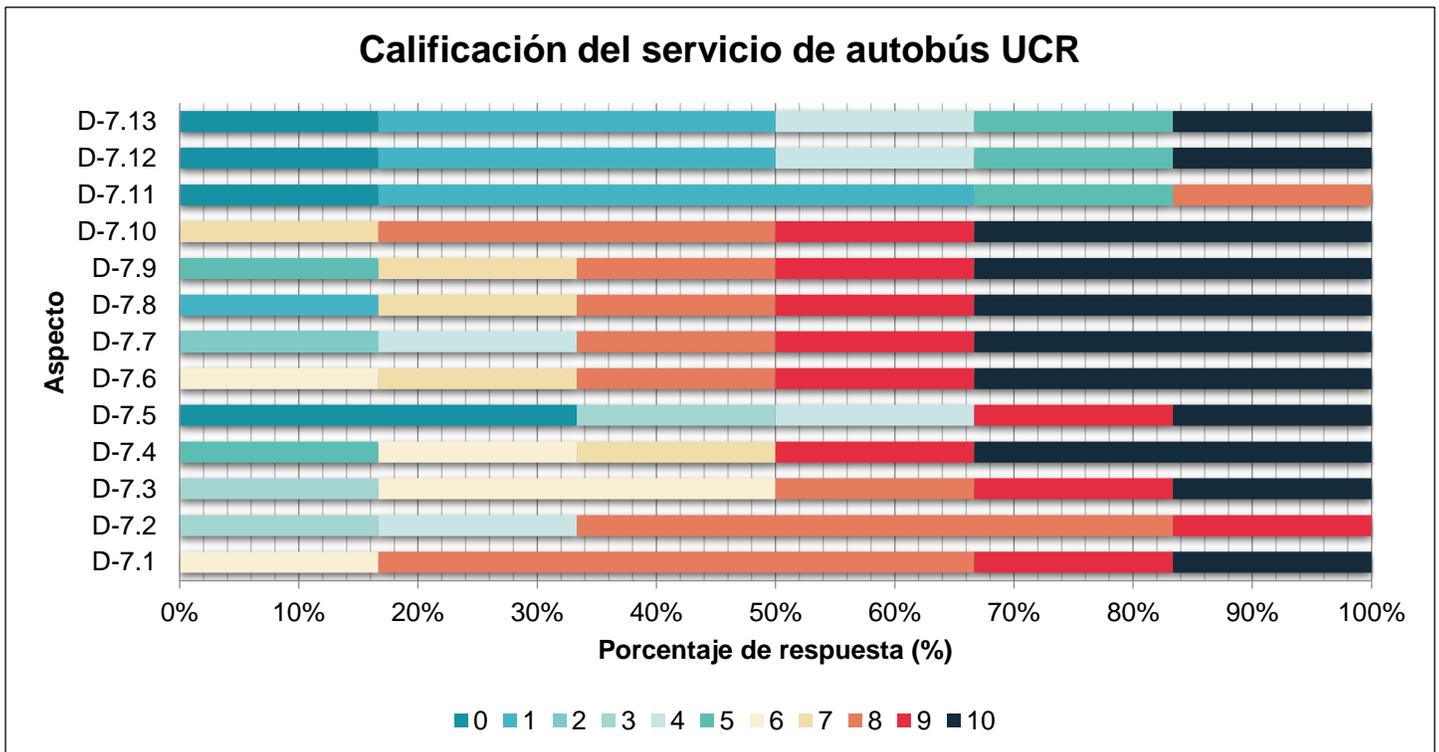


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

Importancia de acciones de mejora de la calidad del servicio

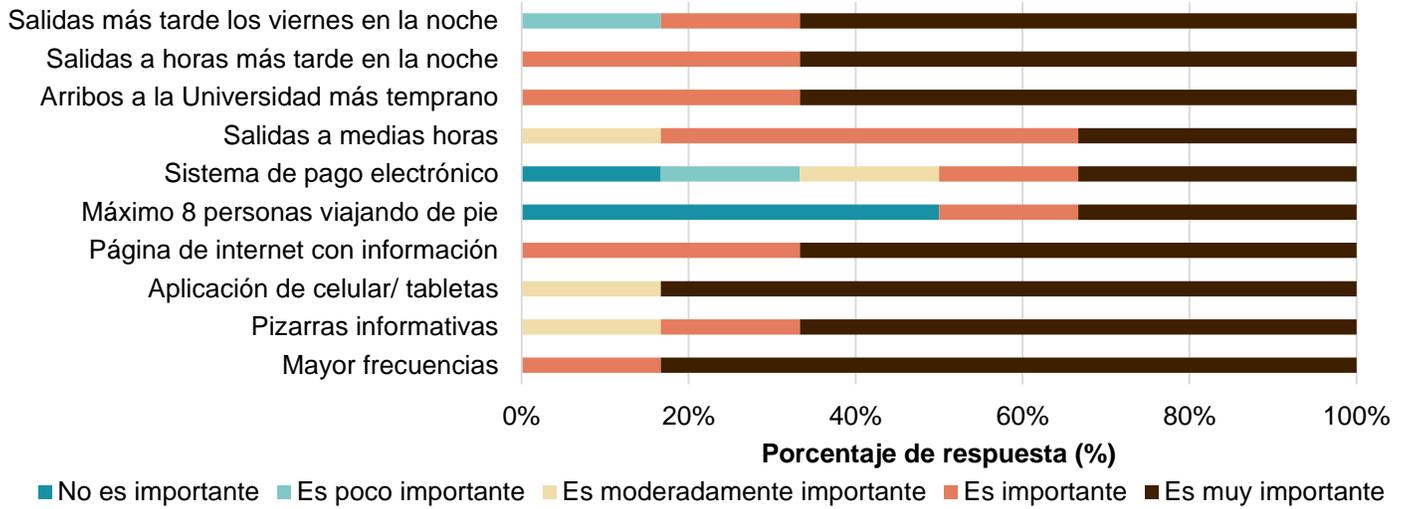


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

Tiempo de abordaje

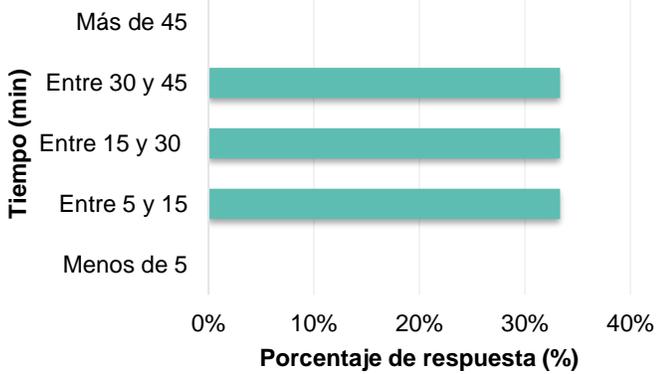


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

Transbordo después de bus UCR

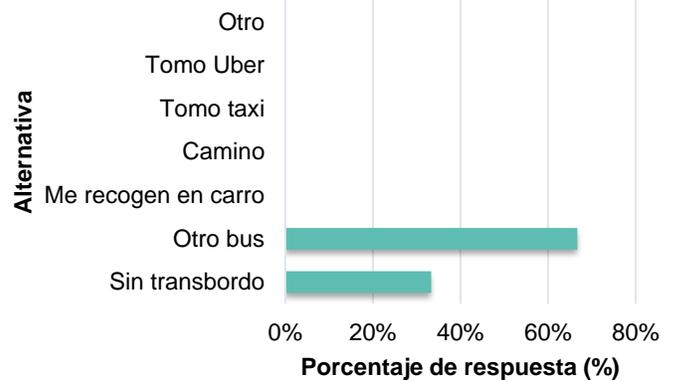


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

Llegada a tiempo a la Universidad

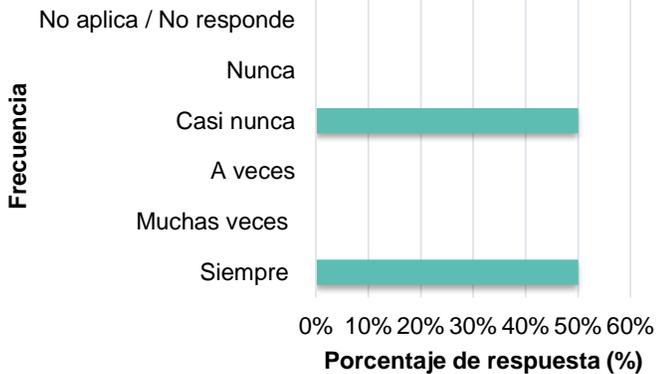


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

Inseguridad ciudadana

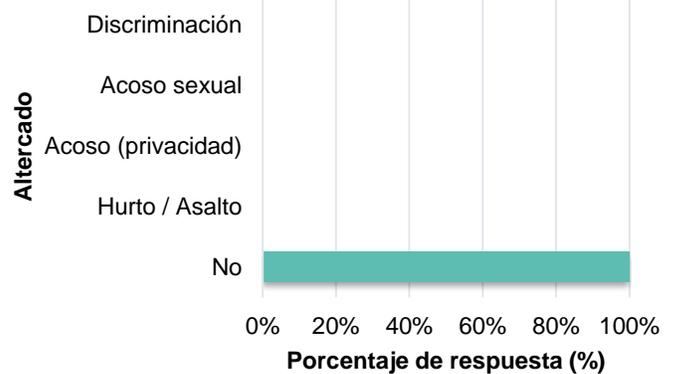


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 020: UCR-Alajuela / Alajuela-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	7,7
E-7.2 Tarifa	7,0
E-7.3 Limpieza del autobús	8,4
E-7.4 Amabilidad del chofer	8,9
E-7.5 Frecuencia de los viajes	8,2
E-7.6 Estado general de los asientos	8,0
E-7.7 Duración del recorrido	7,2
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	7,2
E-7.9 Ventilación en el autobús	7,6
E-7.10 Forma de conducir del chofer	8,8
E-7.11 Paradas con techo	4,8
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	5,4
E-7.13 Comodidad en las paradas	5,1

Nota general

7,9

Tamaño de muestra: 84

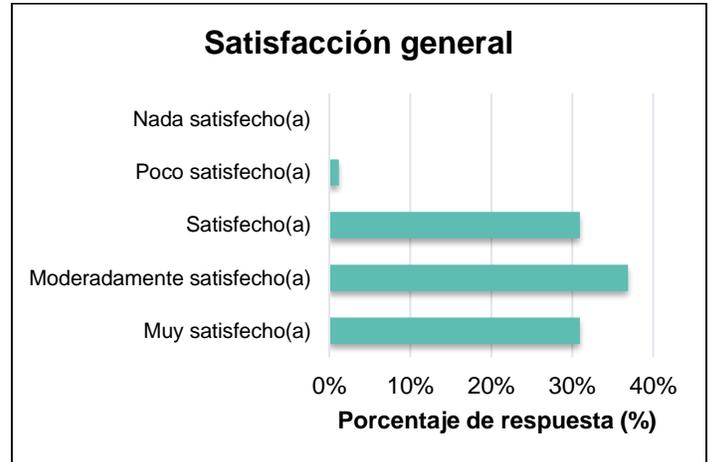


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

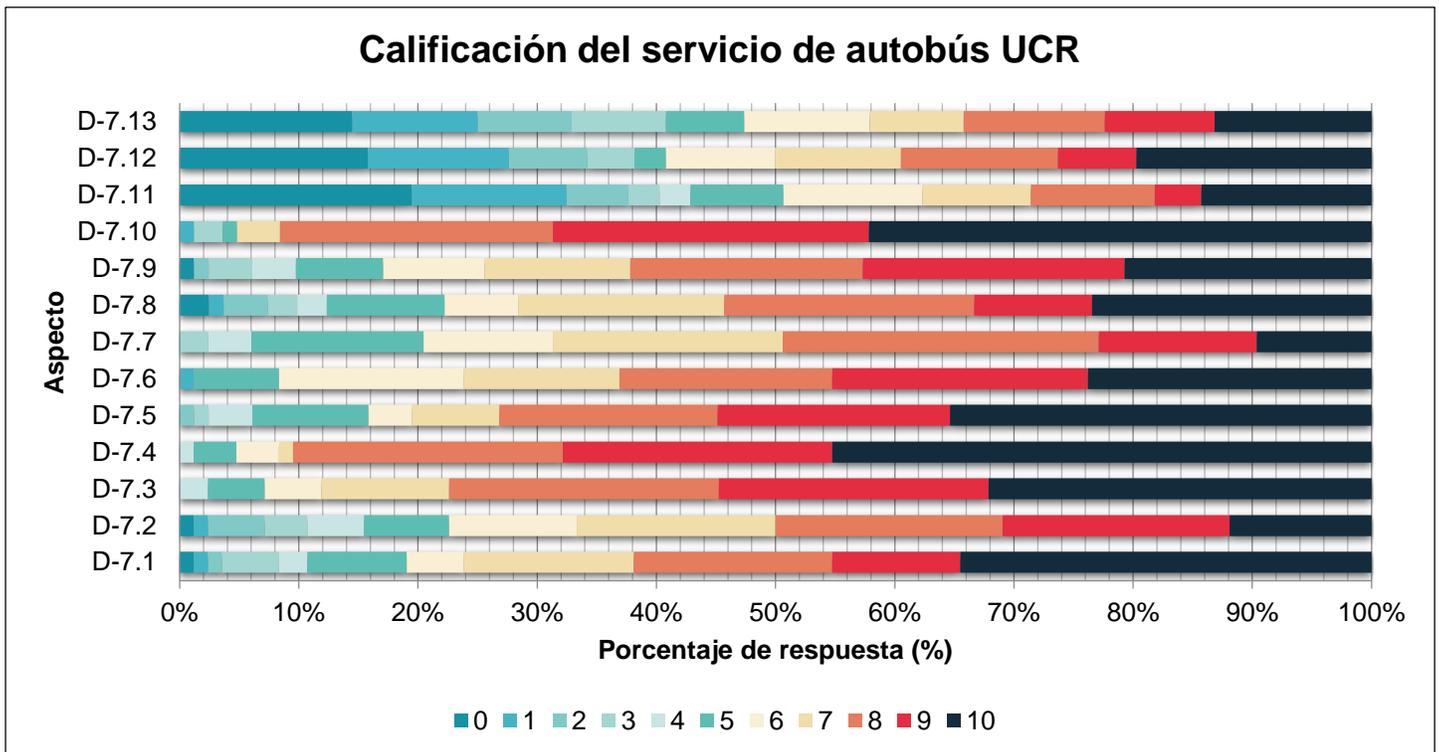


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

Importancia de acciones de mejora de la calidad del servicio

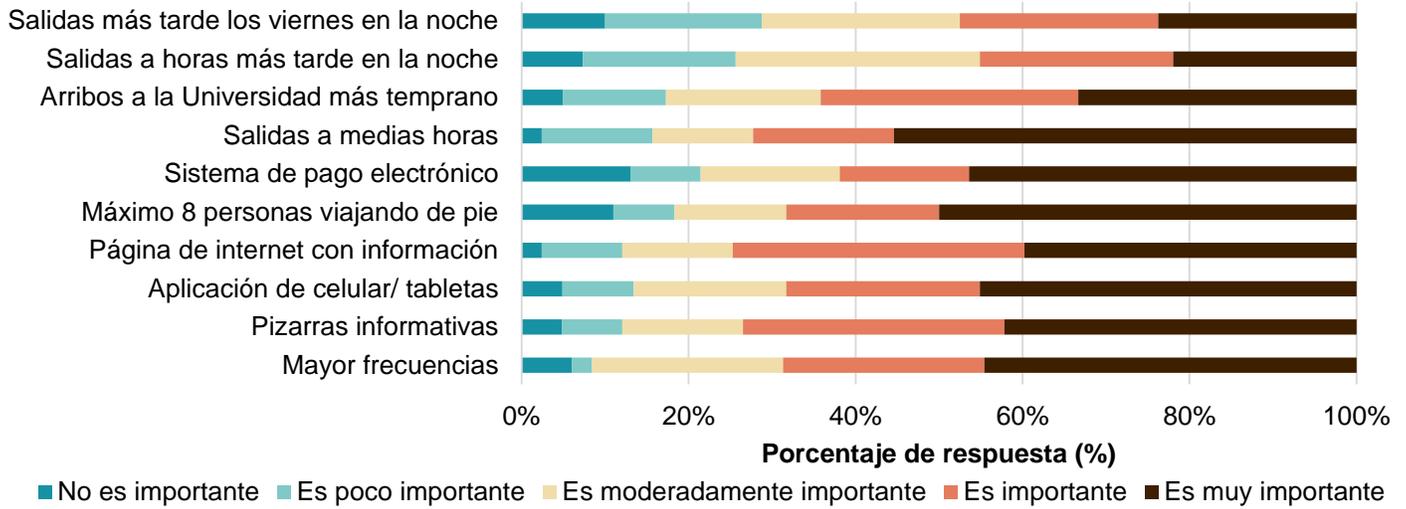


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

Tiempo de abordaje

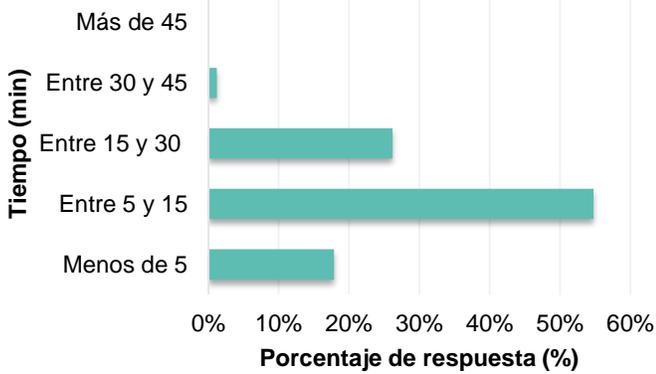


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

Transbordo después de bus UCR

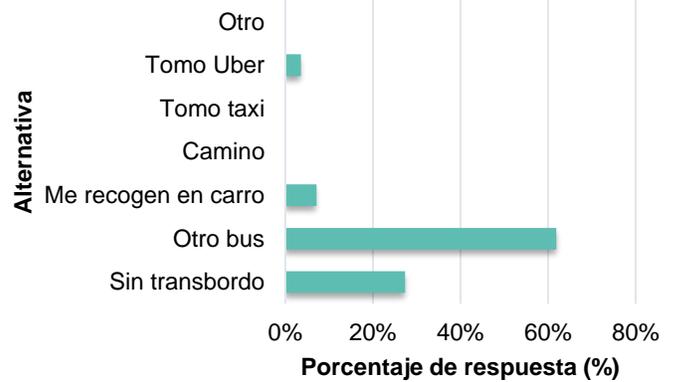


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

Llegada a tiempo a la Universidad

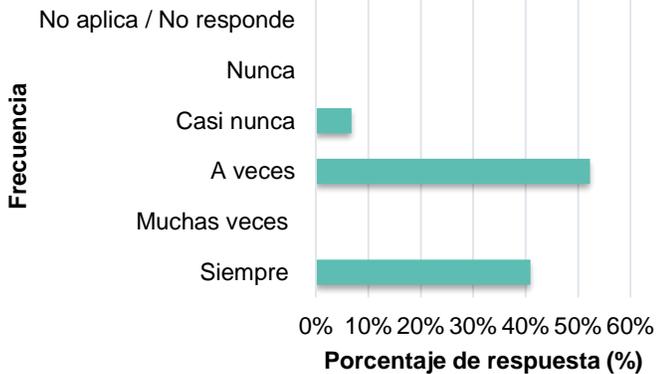


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

Inseguridad ciudadana

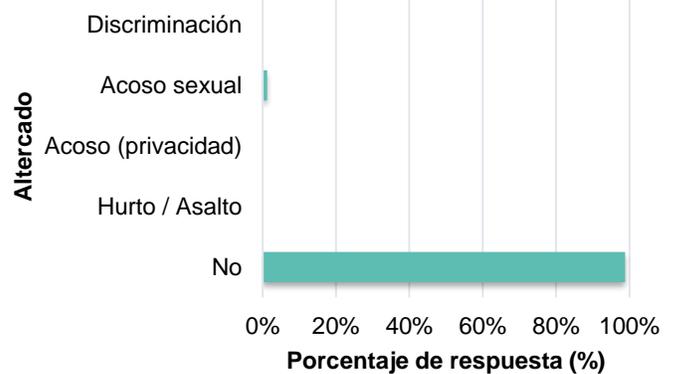


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado

Ruta 021: UCR-Acosta / Acosta-UCR

Cuadro 1. Calificaciones promedio de las percepciones de los usuarios

Aspecto	Calificación
E-7.1 Cantidad de asientos disponibles	8,3
E-7.2 Tarifa	7,0
E-7.3 Limpieza del autobús	8,3
E-7.4 Amabilidad del chofer	9,3
E-7.5 Frecuencia de los viajes	5,3
E-7.6 Estado general de los asientos	9,0
E-7.7 Duración del recorrido	7,3
E-7.8 Ruido y vibraciones en el bus	8,0
E-7.9 Ventilación en el autobús	8,7
E-7.10 Forma de conducir del chofer	8,3
E-7.11 Paradas con techo	4,7
E-7.12 Buena iluminación en las paradas	7,0
E-7.13 Comodidad en las paradas	7,3

Nota general

7,7

Tamaño de muestra: 2

Satisfacción general

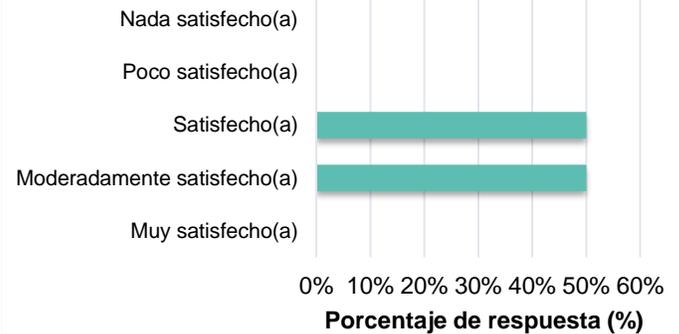


Figura 1. Satisfacción general del servicio de autobús UCR

Calificación del servicio de autobús UCR

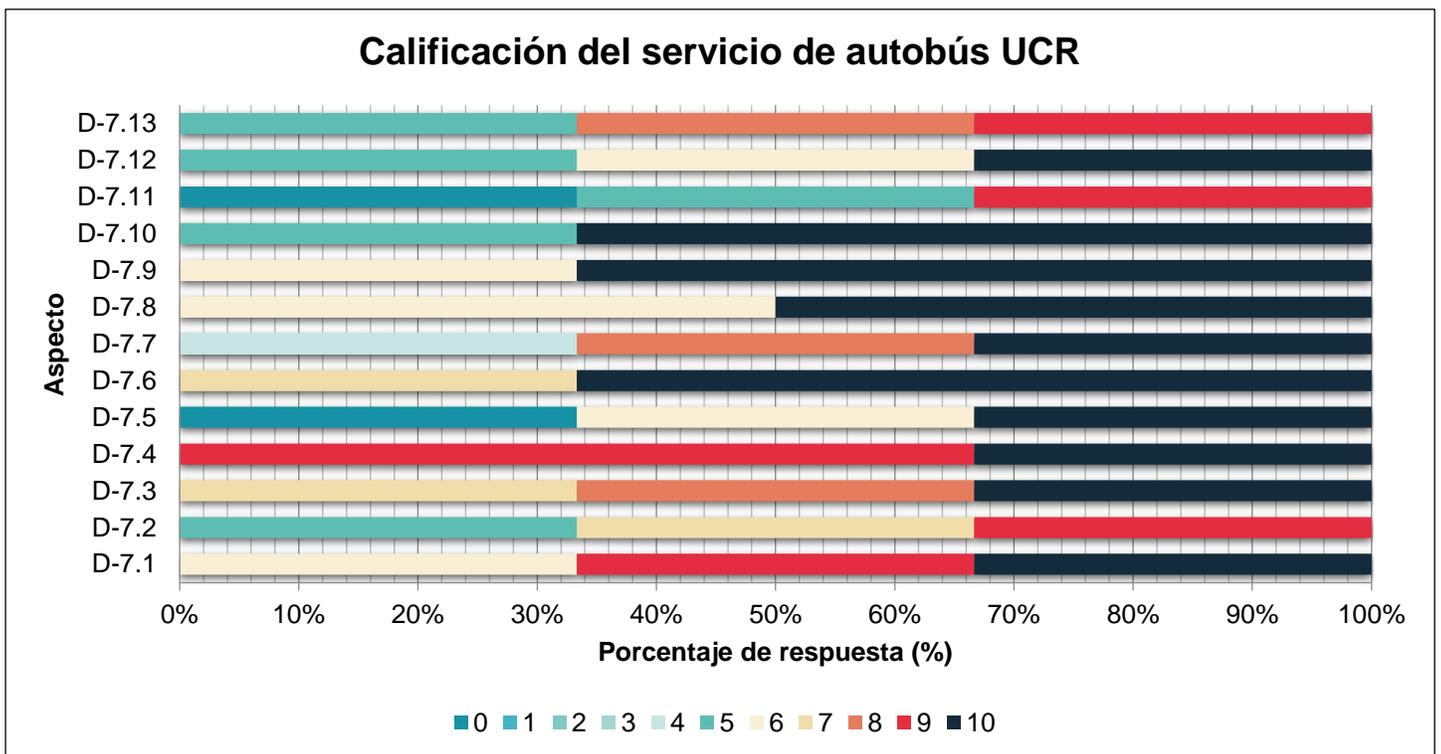


Figura 2. Distribución de las calificaciones sobre diversas variables cuantitativas del servicio

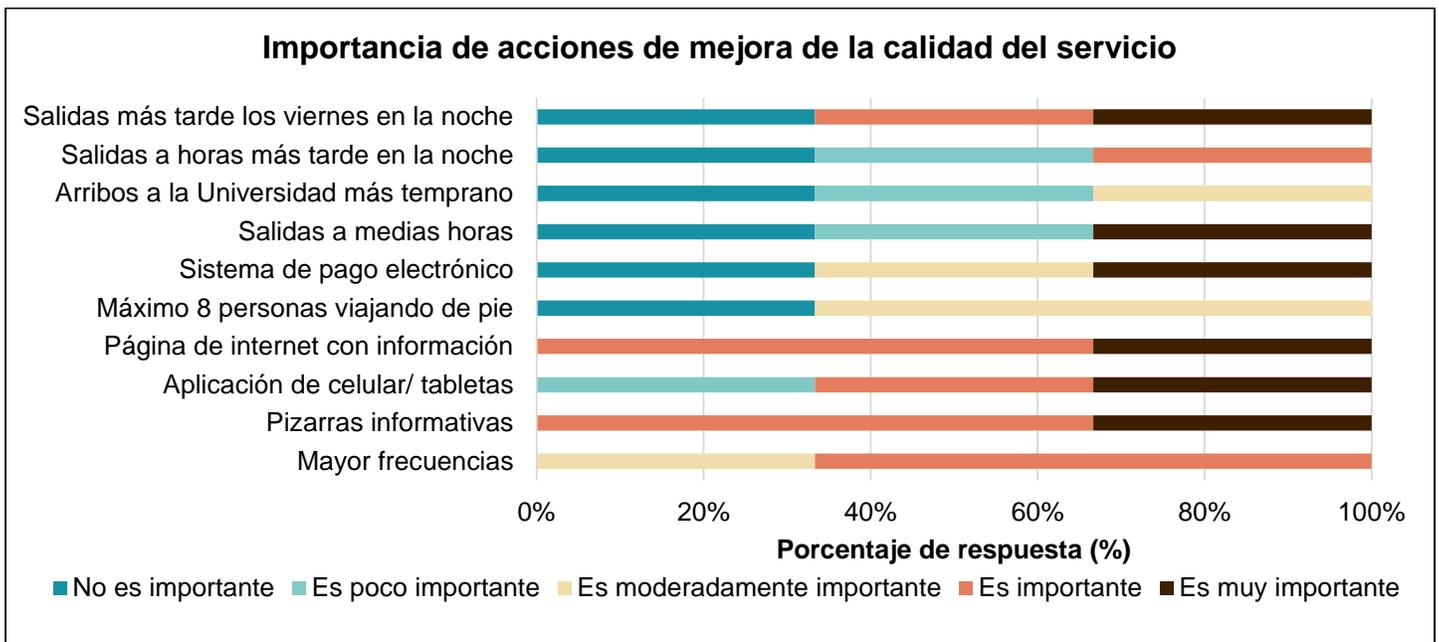


Figura 3. Nivel de importancia de variables asociadas a la calidad del servicio

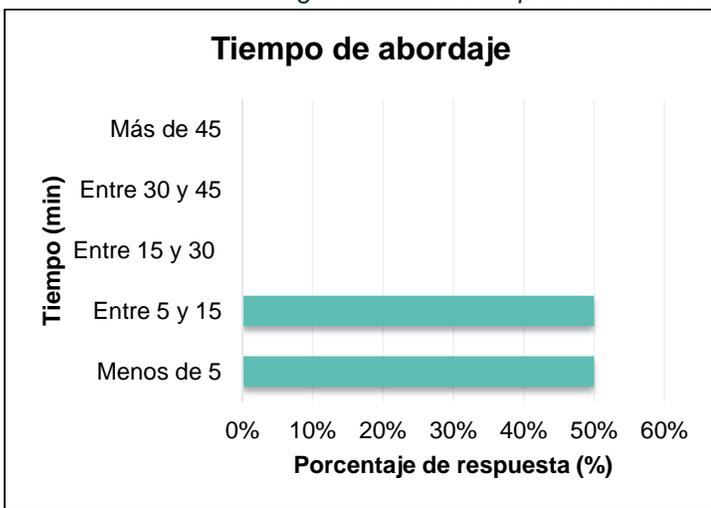


Figura 4. Tiempo de espera para abordar el autobús UCR

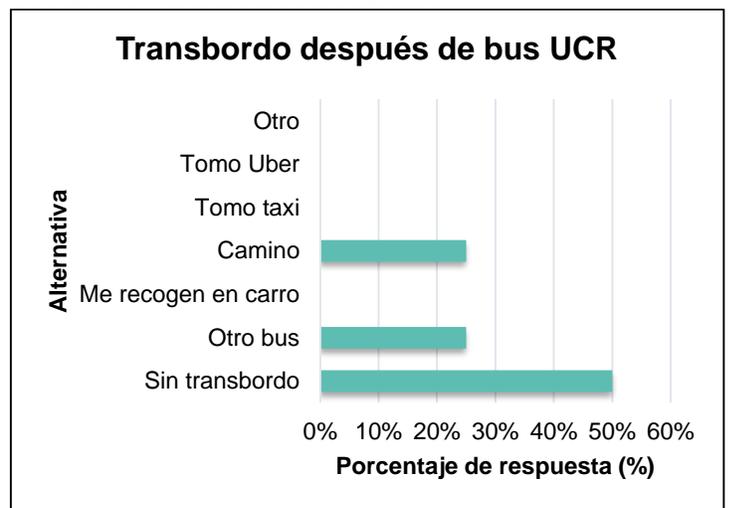


Figura 5. Alternativas de transbordo después de usar el servicio Bus UCR

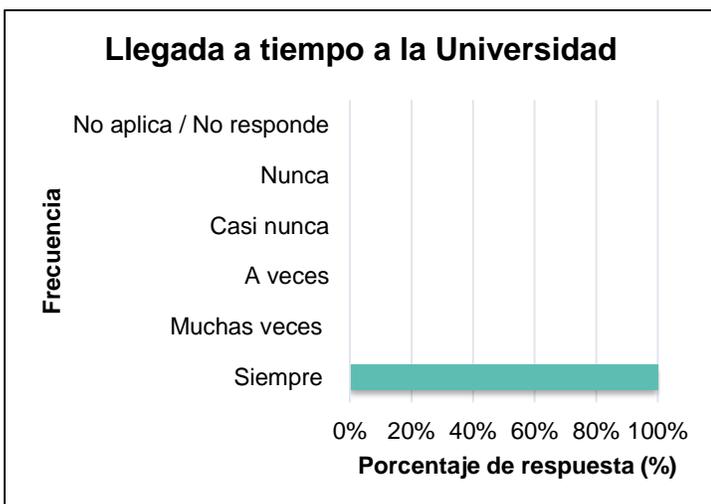


Figura 6. Puntualidad del servicio Bus UCR

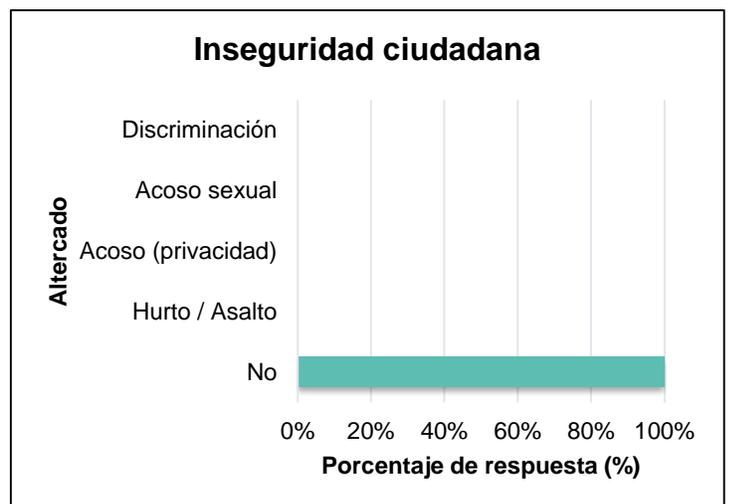


Figura 7. Frecuencia de altercados antes o durante el viaje realizado