



MOVILIDAD

IMTJ

Instituto de Movilidad y Transporte
del Estado de Jalisco

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO
Área Metropolitana de Guadalajara**

Noviembre 2016

ENCUESTA

Evaluación y Satisfacción del Transporte Público.



RESUMEN EJECUTIVO DE LOS DATOS DE LA ENCUESTA

UNIVERSO DE ESTUDIO:	Usuarios del Transporte Público del Área Metropolitana de Guadalajara.
OBJETIVO DEL ESTUDIO:	Estudio entre Usuarios de Evaluación y Satisfacción del Transporte Público.
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:	22 al 26 de Noviembre de 2016.
POBLACIÓN:	4'924,026
USUARIOS ESTIMADOS:	1.6 millones
CASOS EN MUESTRA:	2,540 usuarios, llamados elementos.
RUTAS EN MUESTRA:	111 en muestra de 277 que representan el 68.2% de los usuarios.
CONFIANZA:	95%
ERROR:	±2.5%.
TÉCNICA DE MUESTREO:	Submuestreo Aleatorio Probabilístico con selección Proporcional por tamaño (<i>PPT</i>).
TÉCNICA DELEVANTAMIENTO:	Cara a cara y garantizando el anonimato del entrevistado.
PARTICIPANTES EN EL PROYECTO:	31 personas (1 director, 1 coordinador de logística, 2 supervisores, 20 encuestadores, 5 capturistas y 2 procesadores de datos).

DESCRIPCIÓN SINTÉTICA DE LA METODOLOGÍA

- ✓ La encuesta contó con 65 preguntas, 89 ítems y se dividió en 6 Secciones:
 - A. Identificación del Servicio, (5 preguntas, 5 ítems)
 - B. Perfil del Usuario, (7 preguntas, 8 ítems)
 - C. Origen y Destino, (18 preguntas, 41 ítems)
 - D. Calificación de la Calidad del Servicio, (13 preguntas, 29 ítems)
 - E. Preferencias Declaradas(3 preguntas, 3 ítems)
 - F. Propuestas de Mejoramiento (3 preguntas, 3 ítems)

- ✓ Para la encuesta se tomaron en cuenta 1.6 millones de usuarios.

- ✓ La encuesta se realizó del 22 al 26 de Noviembre de 2016.

- ✓ Para generar el marco muestral, de los 1.6 millones de usuarios, se utilizaron las 137 rutas con información disponible (IMTJ) y que representan 62.4% de usuarios, las restantes 140 que representan el 37.6% de usuarios, se utilizó una estimación proporcional sobre las unidades observadas de transporte público. La totalidad de los usuarios son 1.5 millones de usuarios.

- ✓ Realización de una encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios de Transporte Público, con su caracterización sociodemográfica. El tamaño de muestra fue de 2,540 casos con una confianza de 95% de confianza y error $\pm 2.5\%$.

- ✓ Para el diseño de la muestra, la información se clasifica ruta de transporte público.

- ✓ La información, no es representativa por ruta.

- ✓ La técnica de levantamiento fue cara a cara.

- ✓ Las encuestas se realizaron a bordo del camión.

ESTIMACION

La fórmula para la realización de los cálculos estadísticos es la siguiente^[1]:

$$\hat{P} = \frac{1}{M n} \sum_{i=1}^n \frac{\hat{t}_i}{\pi_i}$$

donde

\hat{P} = Estimación porcentual de las opiniones favorables.

M = Usuarios .

n = Número de intervalos elegidos en la primera etapa de selección.

\hat{t}_i = Estimación del total de opiniones favorables en el intervalo i .

π_i = Probabilidad de selección del intervalo i .

^[1]Kish, 1982, Lohr, 2000, Pérez López, 2005 y Sukhatme y cols, 1984

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra es de 2,540 casos, contemplando un porcentaje estimado del 15% de no registro en la muestra.

El tamaño de muestra garantiza una confianza del 95% y un $\pm 2.5\%$ de error estadístico.

Es importante aclarar que el tamaño de muestra, no depende del tamaño del universo, depende de la variabilidad estadística. (Contrario al sentido común)

Mayor tamaño de muestra al óptimo, implica mayor logística, mayor capacitación, mayor costo, mayor manejo de personal y por lo tanto, menos control y menor calidad.

Las encuestas nacionales (México) con alta precisión para una población mayor a 100 millones de habitantes requieren de 1,000 a 1,600 casos, dependiendo del tema, es importante resaltar que La República Mexicana, además de ser mayor el universo (La República Mexicana al Área Metropolitana de Guadalajara), la variabilidad estadística es mayor a una población de 1.6 millones de usuarios del transporte público en Guadalajara. Por lo tanto, 2,540 casos son suficientes.

El tamaño de muestra se realizó en base a las siguientes características:

El cálculo del Efecto de Diseño, definido como la eficiencia estadística relativa entre el modelo muestral a aplicar y un muestreo aleatorio simple.

A la variabilidad estadística que tienen el tamaño de la cantidad de usuarios entre rutas.

La experiencia en el tamaño de muestra es también un factor importante.

Simulaciones matemáticas que garanticen el error estadístico máximo de $\pm 2.5\%$.

El universo de estudio son los usuarios del Transporte Público. Al momento del levantamiento de la encuesta, los usuarios estimados son de 1.6 millones distribuidos en 277 rutas.

El levantamiento previsto es del 22 al 26 de Noviembre de 2016.

Para realizar la encuesta, la técnica de muestreo empleada fue probabilístico multietápico.

El tamaño de muestra es de 2,540 entrevistas con una confianza de 95% y un error estadístico de $\pm 2.5\%$. El tamaño de muestra se calculó con la fórmula para proporciones de un muestreo aleatorio simple multiplicado por el efecto de diseño (Deff, Design effect):

El tamaño de muestra para un muestreo aleatorio simple es la siguiente^[1]:

$$n_{mas} = \frac{\frac{Z^2 PQ}{\varepsilon^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{Z^2 PQ}{\varepsilon^2} - 1 \right)} \approx 1,535$$

n_{mas} = Tamaño de muestra para un Muestreo Aleatorio Simple

$Z = 1.96$ Confianza, valor normal de la abscisa en la curva normal.

$\varepsilon = \pm 2.5\%$ Error estadístico máximo absoluto.

$P = 50\%$, $Q = 50\%$ con la maximización de la varianza.

$N = \text{Usuarios} = 1.5 \text{ millones.}$

Sobre el efecto de Diseño, Cornfiel (1951) sugirió medir la eficiencia de un plan de muestreo mediante el cociente de la varianza que se obtendría mediante una muestra aleatoria simple de k unidades de observación, entre la varianza obtenida mediante el plan de muestreo complejo con k unidades de observación. Kish (1965) llamó al recíproco del cociente de Cornfield efecto de diseño^[2].

$$Deff = \frac{V(\text{estimación del plan de muestreo})}{V(\text{estimación de una muestra aleatoria simple})}$$

^[1] Cochran, 1977

^[2] Lohr, 2000

Para calcular el tamaño de muestra se deberá estimar un muestreo aleatorio simple, luego multiplicarlo por el Deff.^[1]

Debido a la variabilidad del estudio, el Efecto de Diseño se estimó en 30% excedente y con un 15% de no respuesta probable:

$$n = \frac{Deff * n_{mas}}{1 - 15\%} = \frac{1.3 * 1,535}{85\%} = 2,348$$

La muestra se completó a 2,540 casos para dar mayor representatividad.

^[1] Lohr, 2000

FORMULARIO

✓ La encuesta contó con 65 preguntas, 89 ítems y se dividió en 6 Secciones:

- A. Identificación del Servicio, (5 preguntas, 5 ítems)
- B. Perfil del Usuario, (7 preguntas, 8 ítems)
- C. Origen y Destino, (18 preguntas, 41 ítems)
- D. Calificación de la Calidad del Servicio, (13 preguntas, 29 ítems)
- E. Preferencias Declaradas(3 preguntas, 3 ítems)
- F. Propuestas de Mejoramiento (3 preguntas, 3 ítems)

A) IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

1.- HORA DE APLICACIÓN: HRS| MINS: ____|____ (Formato de 24 hrs)

2.- TIPO DEL SERVICIO:

- 1)___Autobús 2)___Tren Ligero 3)___Macrobus 4)___Característica especiales
5)___SITREN (Trolebús) 6)___SITREN (No Trolebús)

3.- TIPO DE VEHÍCULO:

- 1)___Norma Actual 2)___Norma Anterior

4.- TARIFA:

- 1)___\$6 (No verificada) 2)___\$7 (Verificada) 3)___ \$10 (Tipo River) 4)___\$12 (Carac. Especiales, de lujo)
5)___Transvale 6)___Bievenale

5.- PERCEPCIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LA UNIDAD:

- 1)___BUENA 2)___REGULAR 3)___MALA

B) PERFIL DEL USUARIO

1.- SEXO: 1)___Hombre 2)___Mujer

2.- EDAD 1)___18-24 2)___25-34 3)___35-44 4)___45-54 5)___55 y +

3.- ESCOLARIDAD

1)___Sin estudios 2)___Primaria 3)___Secundaria 4)___Preparatoria/Carrera Técnica
5)___Licenciatura 6)___Posgrado

4.- OCUPACIÓN

1)___Patrón o empresario 2)___Trabajador independiente 3)___Empleado público
4)___Empleado privado 5)___Trabajador del campo 6)___Estudiante
7)___Desempleado 8)___Jubilado o Pensionado 9)___Ama de casa
10) Otro, ¿cuál?_____

5- INGRESOS MENSUALES APROXIMADOS: _____ (poner cantidad, sino quiere, pedir rango)

1)___Hasta \$2,500 2)___\$2,501 - \$5,000 3)___\$5,001 - \$7,500 4)___\$7,501 – \$10,000
5)___\$10,001 - \$12,500 6)___\$12,501 - \$15,000 7)___Más de \$15,000

6- DEPENDIENTES ECONÓMICOS (Extras a ti) _____ (Poner cero si no tiene)

7- CONDICIÓN (Palomear todas las que cumpla):

a)___Normal
b)___Discapacitado: 1)___Visual 2)___Sordomudo 3)___Motriz 4)___Mental
c)___Tercera edad (65 años o más)
d)___Mujer Embarazada

C) OD ORIGEN Y DESTINO

1 ¿Dónde vives? (ENCUESTA ANÓNIMA, LO MÁS PRÓXIMO POSIBLE)

Calle _____ # _____ Esquina con _____
Referencia _____ Colonia _____
Municipio _____ Localidad _____
AGEB _____

2 ORIGEN.- ¿De dónde vienes?

Calle _____ # _____ Esquina con _____
Referencia _____ Colonia _____
Municipio _____ Localidad _____
AGEB _____

3 DESTINO.- ¿A dónde vas?

Calle _____ # _____ Esquina con _____
Referencia _____ Colonia _____
Municipio _____ Localidad _____
AGEB _____

4.- MOTIVO DE VIAJE:

- 1) ___ Casa 2) ___ Lugar de trabajo 3) ___ Encomienda de trabajo 4) ___ Escuela 5) ___ Compras 6) ___ Médico
7) ___ Deporte 8) ___ Lugar diversión 9) ___ Otro tipo de lugar, ¿cuál? _____

5.- ¿CUÁNTAS RUTAS TOMA PARA LLEGAR A SU DESTINO FINAL?

- 1) ___ 1 2) ___ 2 3) ___ 3 4) ___ 4 5) ___ 5 6) ___ 6 7) ___ más de 6

5.1.- ¿CUÁLES?

- a) _____
b) _____
c) _____

6.- ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA UTILIZA EL TRANSPORTE PÚBLICO?

- 1) ___ 1 2) ___ 2 3) ___ 3 4) ___ 4 5) ___ 5 6) ___ 6 7) ___ 7

7. ¿QUÉ DÍAS DE LA SEMANA?

- 1) ___ *Toda la semana* 2) ___ *De lunes a sábado* 3) ___ *De lunes a viernes*
4) ___ *Tres o cuatro días a la semana* 5) ___ *Fines de semana* 6) ___ *Variable*

8.- ¿QUÉ OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE UTILIZA PARA COMPLETAR SU TRASLADO? (Respuesta Múltiple)

- 1) ___ *Tpe. de personal* 2) ___ *Tpe. escolar* 3) ___ *Automóvil* 4) ___ *Taxi* 5) ___ *Uber/CityDrive/Cabify*
6) ___ *Camioneta Comunitaria* 7) ___ *Mototaxi* 8) ___ *Bicicleta* 9) ___ *A pie*

9.- ¿CUÁNTO TIEMPO CAMINARÁ DESDE LA PARADA DEL CAMIÓN A SU DESTINO _____ minutos

10.- ¿CUÁNTOS MINUTOS ESPERÓ PARA ABORDAR EL TRANSPORTE PÚBLICO?

- 1) ___ *Menos de 1 minuto* 2) ___ *De 1 a 3 minutos* 3) ___ *Más de 3 minutos y 5 minutos*
4) ___ *Más de 5 minutos y hasta 10 minutos* 5) ___ *Más de 10 minutos y hasta 15 minutos*
6) ___ *Más de 15 minutos y 30 minutos* 7) ___ *Más de 30 minutos*

11.- ¿CUÁNTO TIEMPO TARDA EN LLEGAR A SU DESTINO FINAL? *(De inicio a fin, contando posibles transbordos)*

- 1) ___ menos de 15 min 2) ___ entre 15 y 30 min 3) ___ entre 30 y 1 hora 4) ___ entre 1 y 1 ½ hora
5) ___ más de 1 ½ 'hora

12.- ¿LA FORMA EN QUE PAGA EL TRANSPORTE PÚBLICO ES...? *(pago inmediato en el que viaja)*

- 1)___ **Efectivo** *(brincar siguiente pregunta)* 2)___ **Transvale** *(pasar a la siguiente pregunta)*
3)___ **Bienevale** *(pasar a la siguiente pregunta)* 4)___ **Tarjeta de prepago** *(solo tren, sitren o macrobús)*

13.- ¿LE ENTREGA BOLETO EL OPERADOR DEL CAMIÓN?

- 1)___ Sí 2)___ No

14.- ¿CUÁNTO GASTA AL DÍA EN TRANSPORTE PÚBLICO?

_____ pesos

15.- EN CASO DE USAR OTRO MEDIO COMPLEMENTARIO ¿CUÁNTO GASTA AL DÍA EN TPE. DE PERSONAL, TPE. ESCOLAR, TAXI, UBER/CITYDRIVE/CABIFY, CAMIONETA COMUNITARIA, MOTOTAXI O BICICLETA?

_____ pesos

16.- ¿HA SUFRIDO DISCRIMINACIÓN POR PAGAR CON TRANSVALE O BIENEVALE?

- 1)___ Nunca 2)___ Rara vez 3)___ Pocas veces 4)___ Casi siempre 5)___ Siempre

17.- ¿HA SIDO VÍCTIMA DE ACOSO SEXUAL?

- 1)___ Sí 2)___ No

D) CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO (DE 1 PÉSIMO A 10 EXCELENTE)

Servicio \ Evaluación	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
1. Accesibilidad					
1.1. Accesibilidad a la ruta de transporte	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
1.2. Accesibilidad al vehículo de transporte	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
2. Disponibilidad: Frecuencia de paso de los vehículos	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
3. Rapidez: Tiempo de traslado	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
4. Confiabilidad: Cumplimiento del horario previsto	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
5. Conectividad: Vinculación con otras rutas de transporte	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
6. Confort:					
6.1. Confort del vehículo de transporte	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
6.1.1 Accesos	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
6.1.2 Pisos	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
6.1.3 Asientos	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
6.1.4 Ventilación	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
6.1.5 Iluminación	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
6.1.6 Limpieza	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
6.2 Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
6.3 Confort del vehículo durante el viaje	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
7. Seguridad:					
7.1 Personal	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
7.2 En relación a la conducción del chofer	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente

8. Información					
8.1. Información al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
9. Atención					
9.1. Atención del conductor al usuario con respeto y cordialidad	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
9.2. Atención pública a quejas sobre la calidad del servicio	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
10. Infraestructura					
10.1. Calidad de los paraderos	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
10.2. Calidad de las estaciones	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
10.3. Calidad de las terminales	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
10.4. Equipamiento de acceso y prepago (en tren, macrobús y sitren)	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
11. Pago					
11.1. Facilidad de pago	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
12. Costo					
12.1. Costo del transporte público	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
13. Calificación General (<i>PREGUNTAR A TODOS</i>)					
13.1. Del servicio de autobuses	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
13.2. Del servicio del macrobús	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente
13.3. Del servicio del tren ligero	1) Pésimo	3) Malo	5) Regular	8) Bueno	10) Excelente

E) PREFERENCIAS DECLARADAS

1.- ¿SI HUBIERA UNA MEJOR CALIDAD DEL SERVICIO, ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR UNA TARIFA MAYOR A LA ACTUAL?

1)___Sí 2)___No

2.- ¿SI HUBIERA UN PAGO CON TARJETA QUE LE FACILITARA LA TRANSFERENCIA Y COMBINACIÓN DE SUS MODOS DE TRANSPORTE (bici, autobús, macrobús y tren), LA UTILIZARÍA?

1)___Sí 2)___No

3.- ¿ESTARÍA DISPUESTO A UTILIZAR LA BICICLETA COMO MODO COMPLEMENTARIO DE SU VIAJE EN TRANSPORTE PÚBLICO SI ESTUVIERAN PRÓXIMAS A SU LUGAR DE ASCENSO Y DESCENSO?

1)___Sí 2)___No

F) PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

1.- ¿POR FAVOR DÍGAME CUÁLES SON LAS 3 PROPUESTAS QUE USTED CONSIDERA MÁS IMPORTANTES PARA MEJORAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO? (*Ser breve*)

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

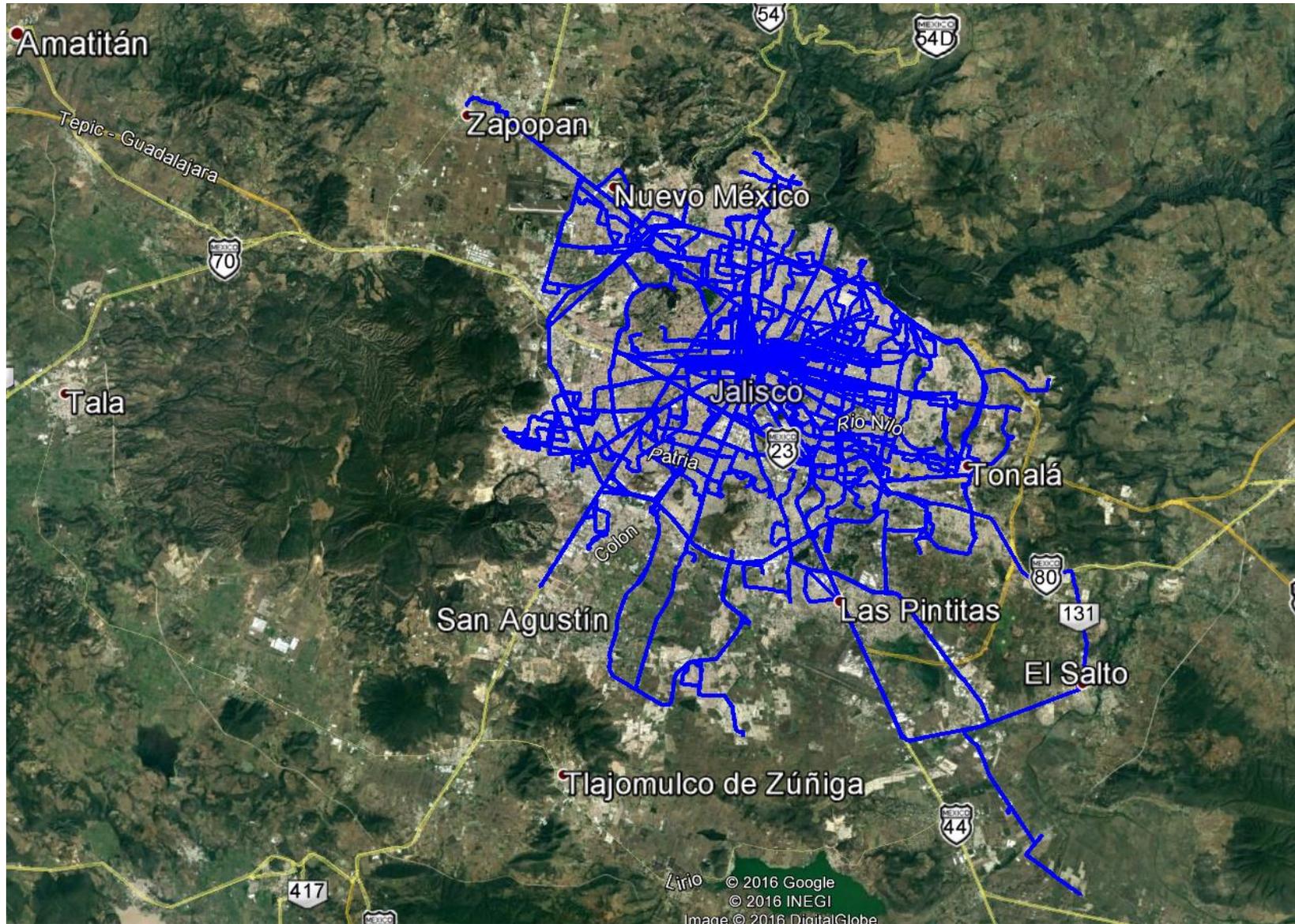
N	RUTA	CASOS
1	176B VILLAS	20
2	52C ARANZAZU	20
3	615A HOSPICIO-HACIENDA REAL	20
4	623 DIRECTA	20
5	706 MOLINOS - PERIFERICO	20
6	51A FLORESTA - GUADALUPE	20
7	66 AUDITADA 4/10/2013	20
8	62 CALLE 7	20
9	644B IBM - PARQUES DE LA VICTORIA - SAN MARTIN	20
10	171 AQUA - CANTAROS - VERDE VALLE	20
11	RUTA 03	19
12	275B COFRADIA	20
13	275B VILLAS	20
14	333 CRUZ DEL PERDON	20
15	MACROBUS	80
16	163 MOLINOS	20
17	101-V2	20
18	110	20
19	142 FERROCARRIL	20
20	15	20
21	171 PINTITAS	20
22	175A	20
23	176A CHULAVISTA	20
24	176A ROBLES	20
25	176B JARDINES	20
26	177 EL VERDE	20
27	182A OJO DE AGUA	20
28	186 EUCALIPTOS - LA NORIA	20
29	186 VALLE DE LOS EMPERADORES	20
30	249	20

N	RUTA	CASOS
31	25	20
32	258D	20
33	30	20
34	30A	20
35	321-V2	20
36	333A	20
37	33A	20
38	358 LAS AGUILAS	20
39	37 LOMAS DEL GALLO	20
40	37 SAN GASPAR - JARDINES DE LA REINA	20
41	45A V1	20
42	50B	20
43	52	40
44	52A BUENOS AIRES - MEZQUITERA	20
45	52B	20
46	52D	20
47	54 REFUGIO	20
48	54A EL CASTILLO	20
49	55	20
50	59A	20
51	610	20
52	611	20
53	614 BOSQUES DE TONALA	20
54	615 JAUJA-VOCACIONAL	20
55	616	20
56	624 COZUMEL	20
57	629-1 PLAZA DEL SOL	20
58	63	20
59	631	20
60	632	40

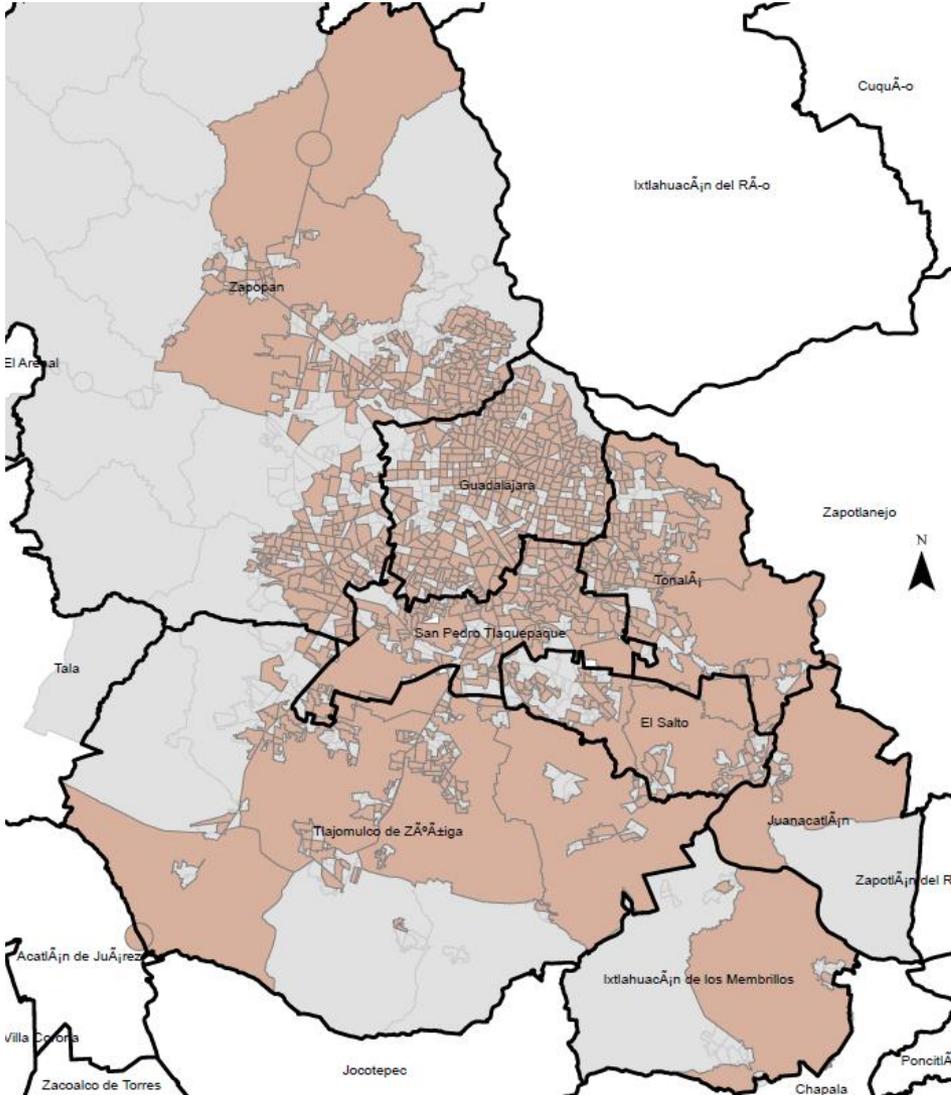
N	RUTA	CASOS
61	635A	20
62	636A CORONILLA	20
63	636A MESA COLORADA	20
64	639	20
65	640	20
66	641 BATAN-MESA	20
67	643 ALTAMIRA-LA MESA	20
68	644A JUNTAS-VERGEL	20
69	644A K13-V1	20
70	644B SANTIBAÑEZ	20
71	645A PREPA 13	20
72	646	20
73	647	20
74	706 RIO NILO	20
75	706 TLAQUEPAQUE	20
76	78C NUEVA CENTRAL CAMIONERA	20
77	80	21
78	Rodeo-Casas Bali	20
79	178 AGUA BLANCA - ANT. CENTRAL CAMIONERA	20
80	181 (01)	20
81	380 NUEVO MEXICO - LOS OLIVOS	20
82	619 (AZUL) LOMAS DE SAN AGUSTIN - CENTRAL DE AUTOB	20
83	619 (NARANJA) CHULAVISTA - TREN LIGERO	20
84	13 RUTA MODELO	20
85	19A	20
86	200	20
87	24	20
88	371 ALAMO/TRANSITO	20
89	380	80
90	604A	20

N	RUTA	CASOS
91	608	20
92	622	40
93	622A FEDERALISMO - MINERVA	40
94	78	20
95	634	20
96	604	20
97	603A DIRECTO	20
98	231 CORONILLA - TONALA	20
99	51D FORTIN - DIRECTO - GUADALUPE	20
100	710 CIUDAD JUDICIAL	20
101	59 LOMA DORADA	20
102	633 LAS AGUJAS	20
103	50A CHULAVISTA (ADOLF HORN)	20
104	626 BRISEÑO	20
105	626 EL FORTIN-BOSQUE REAL	20
106	258	20
107	603B	20
108	619A AGUA BLANCA (GAVILANES)	20
109	L1	80
110	L2	60
111	SITREN	40
TOTAL		2540

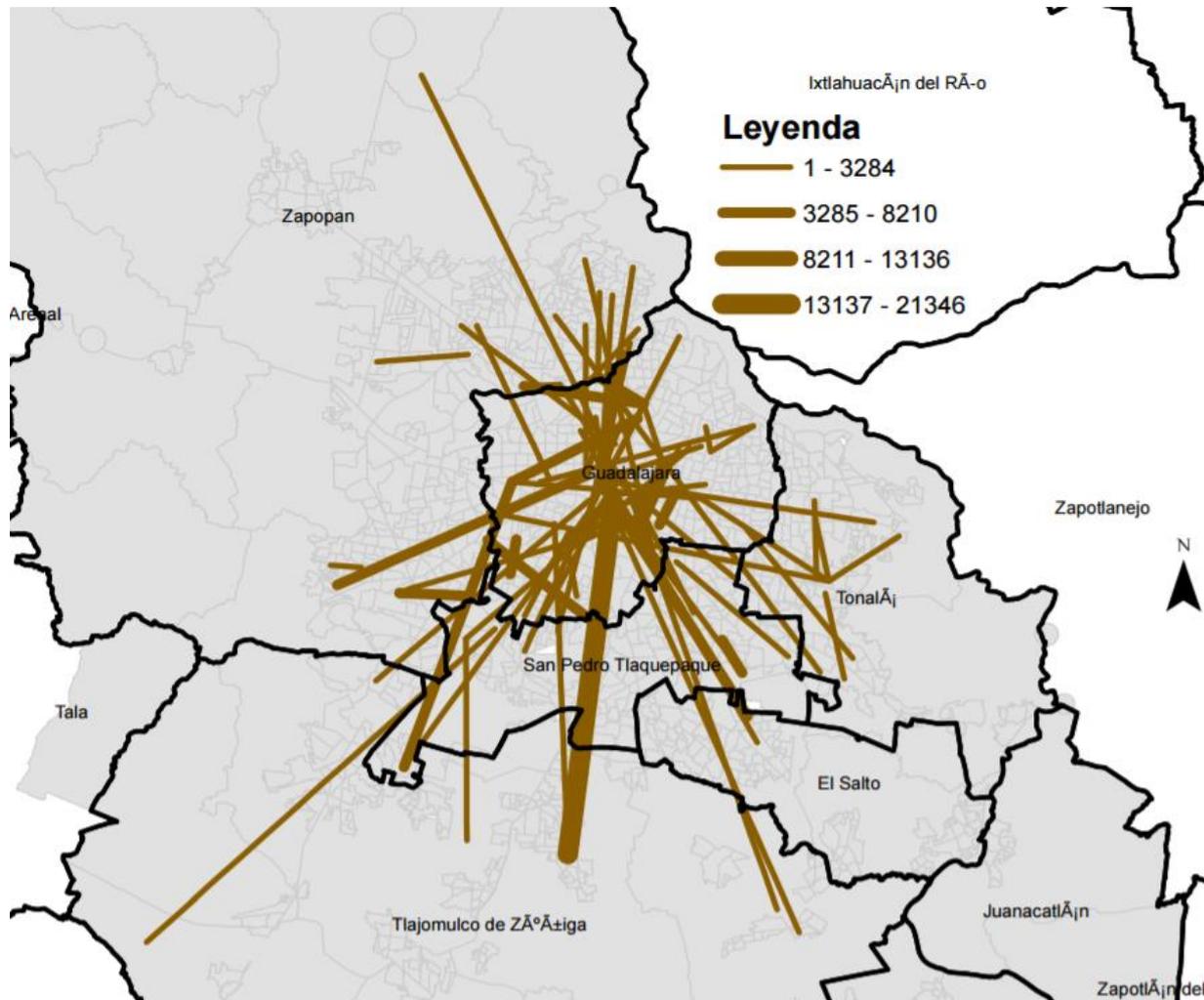
DISTRIBUCIÓN GPS DEL TRABAJO EN CAMPO



AGEBS DONDE LOS ENTREVISTADOS TIENEN SUS HOGARES

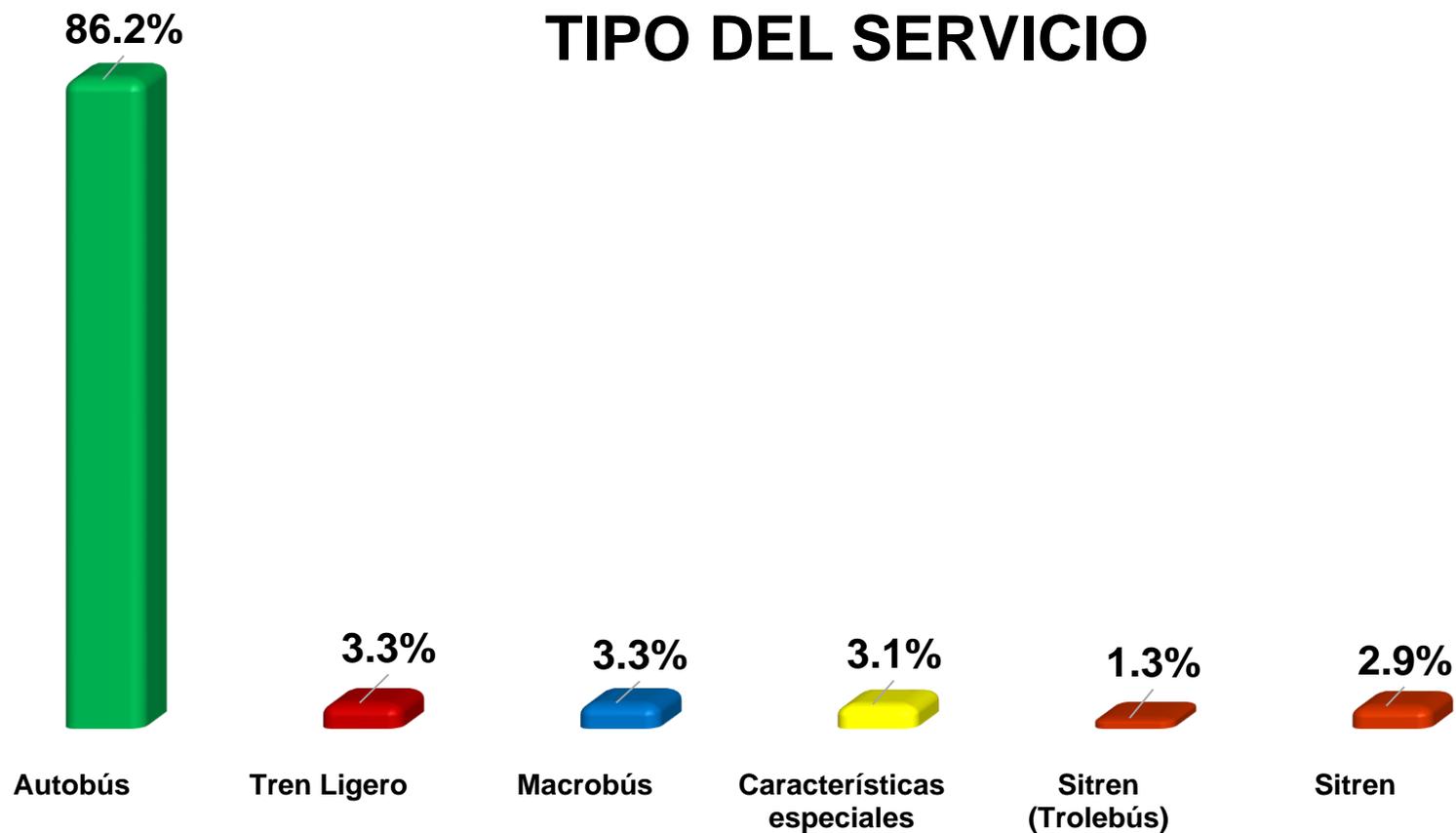


LÍNEAS DE DESEO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DEL ÁREA METROPOLITANA DE GUADALAJARA



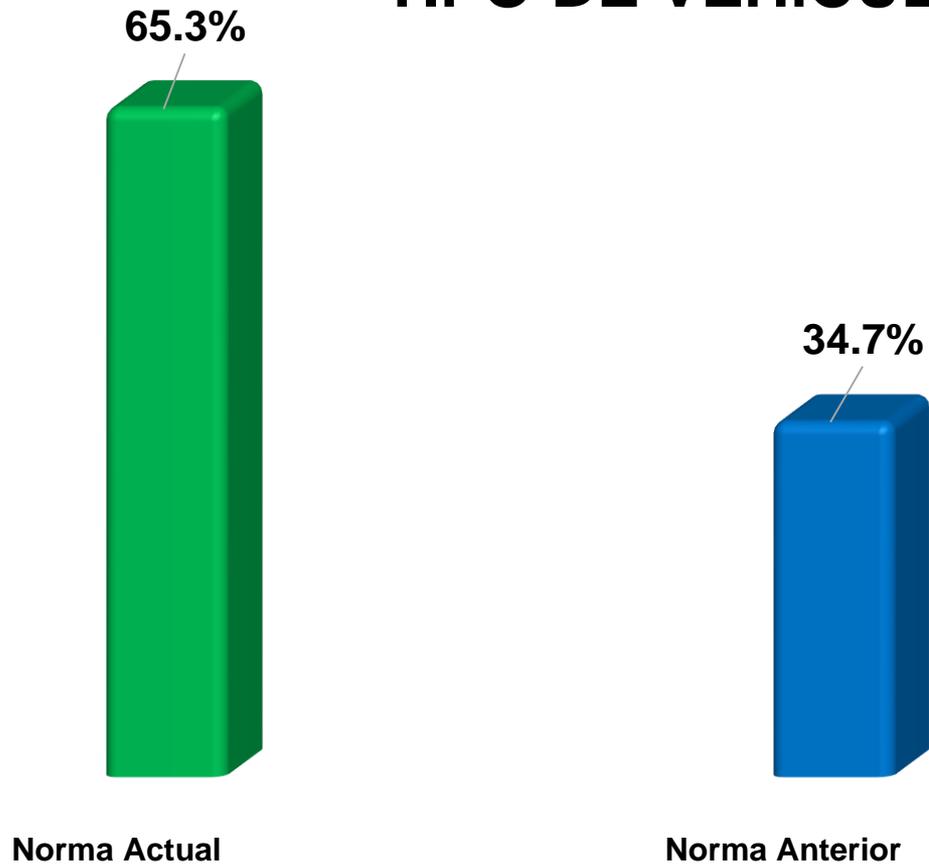
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

SECCIÓN A: IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO



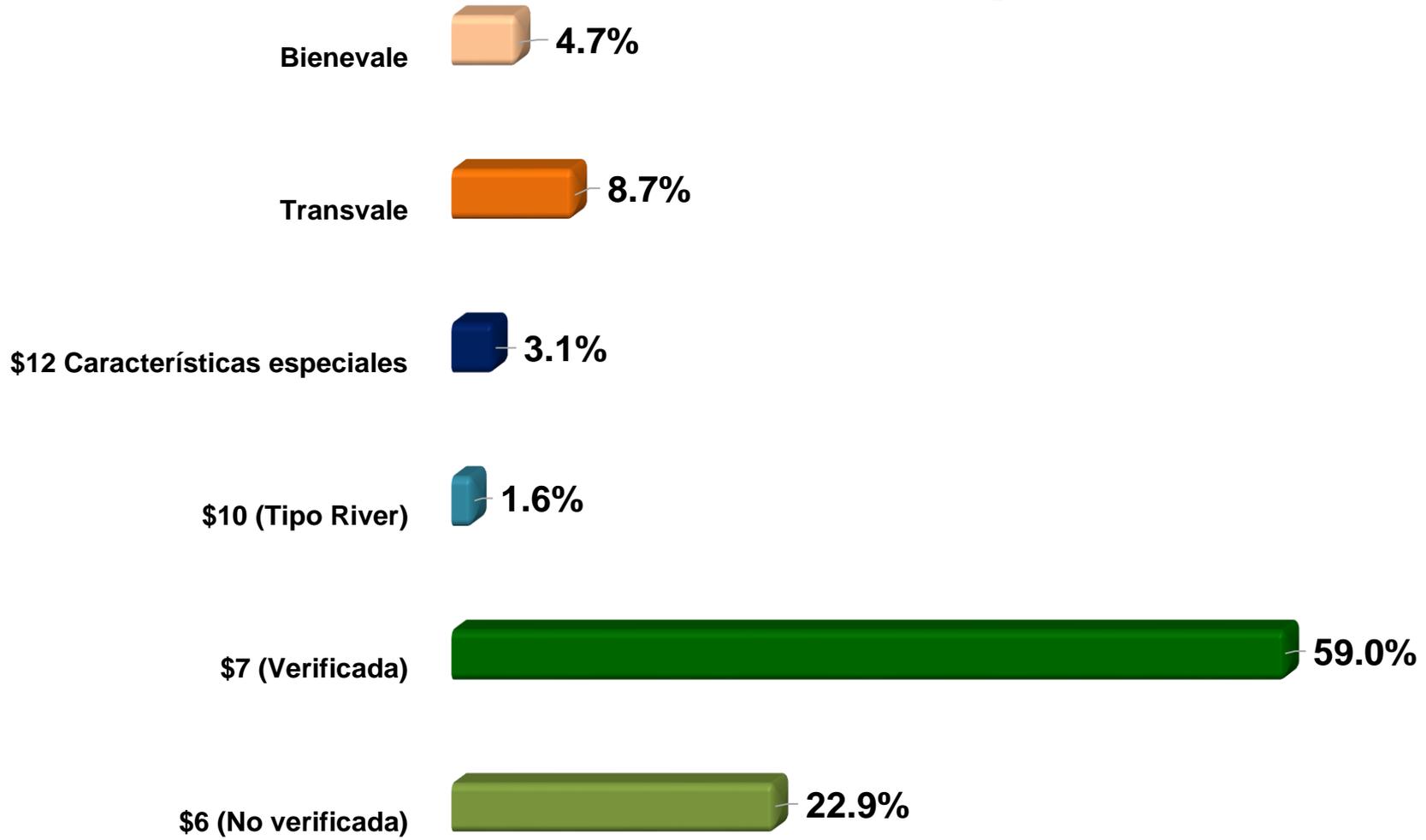
SECCIÓN A: IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

TIPO DE VEHÍCULO



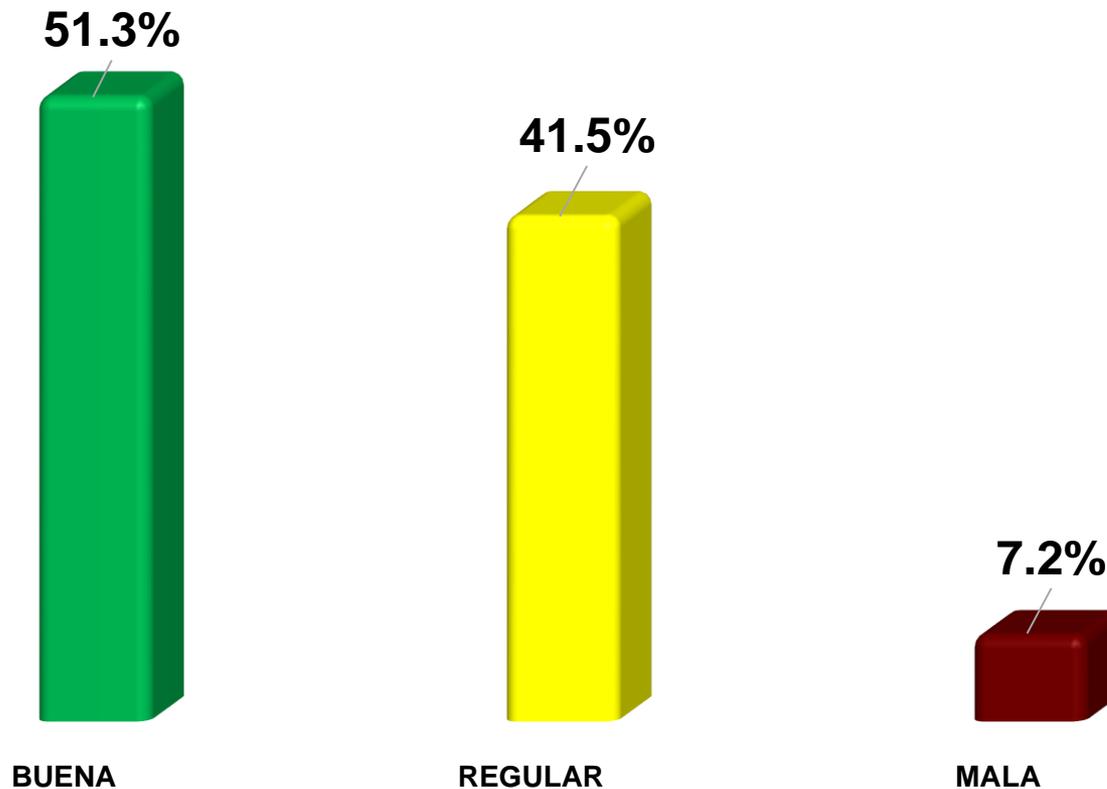
SECCIÓN A: IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

TARIFA



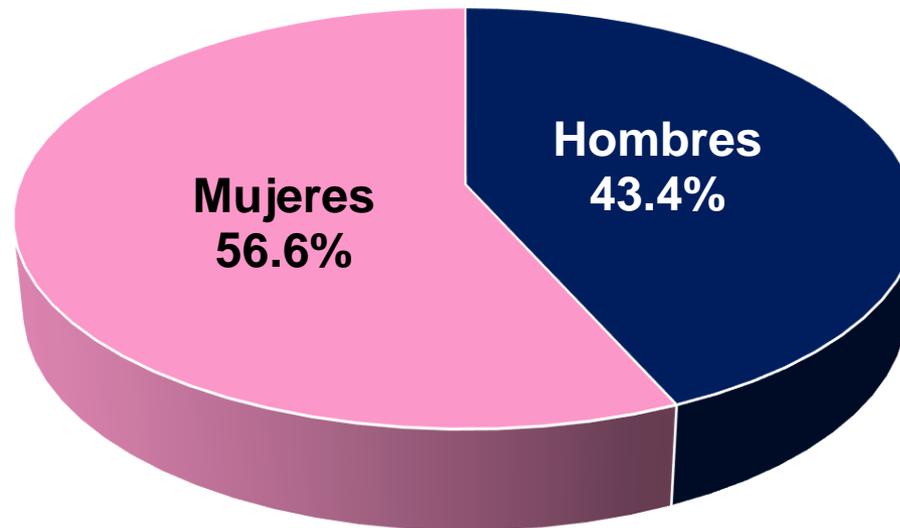
SECCIÓN A: IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

PERCEPCIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LA UNIDAD



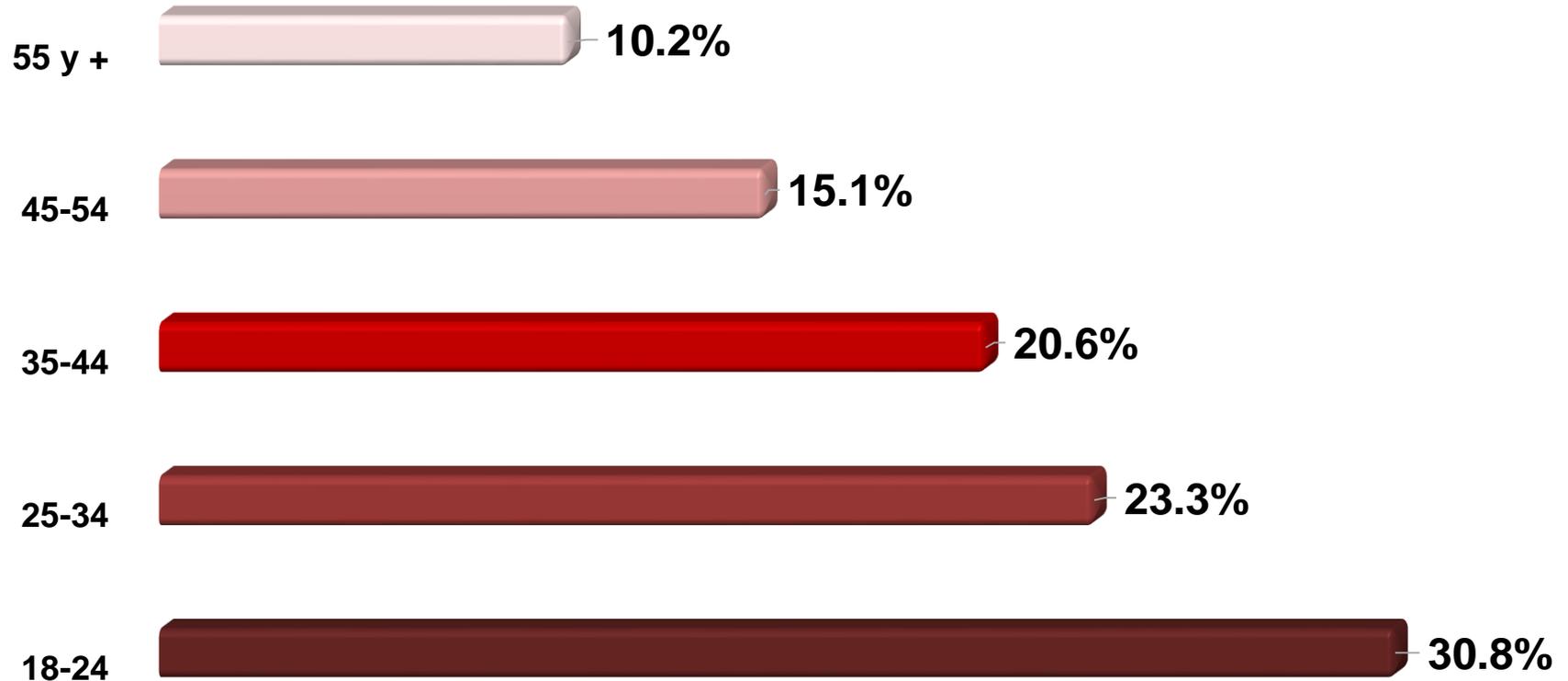
SECCIÓN B: PERFIL DEL USUARIO

SEXO



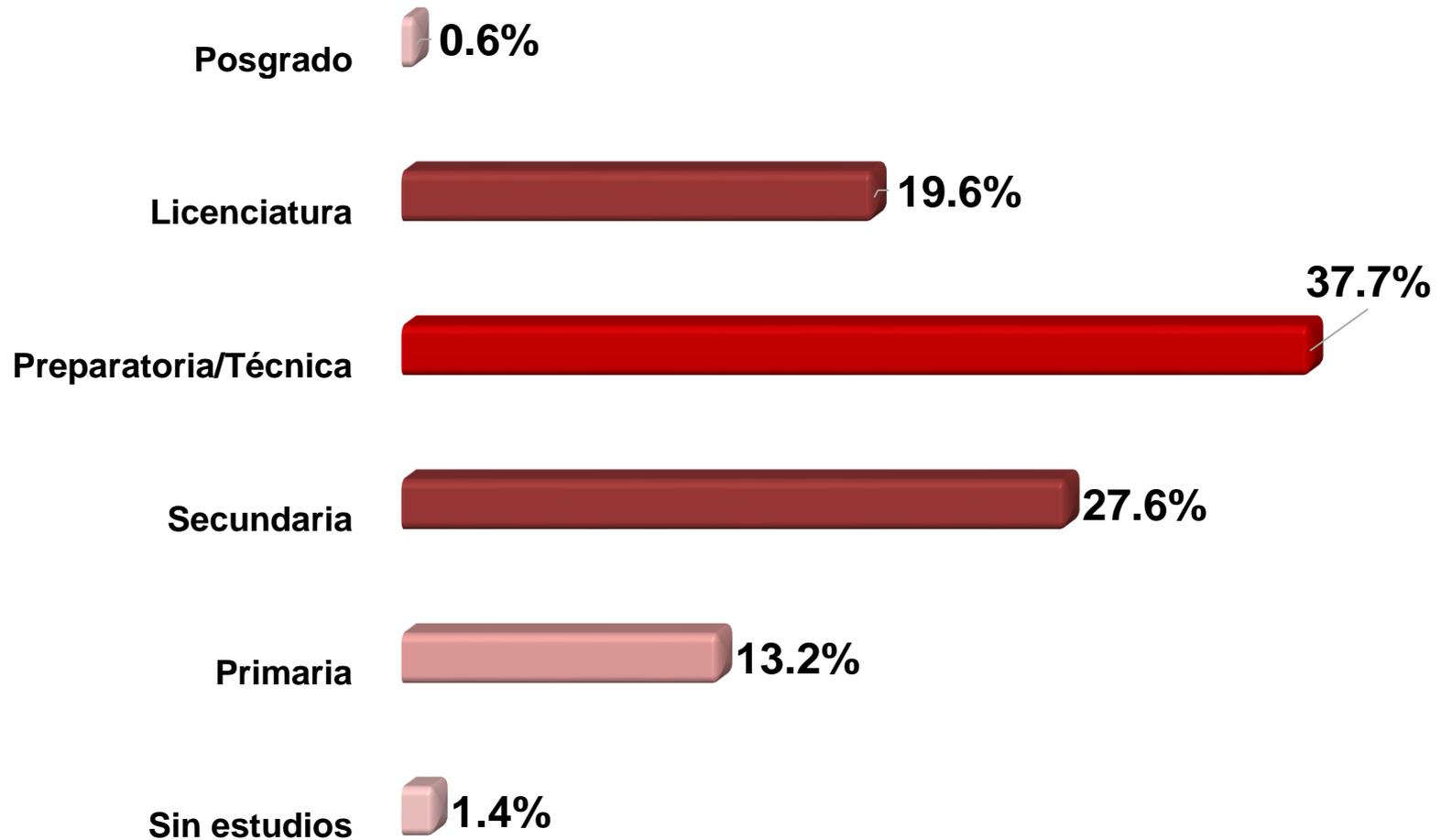
SECCIÓN B: PERFIL DEL USUARIO

EDAD



SECCIÓN B: PERFIL DEL USUARIO

ESCOLARIDAD



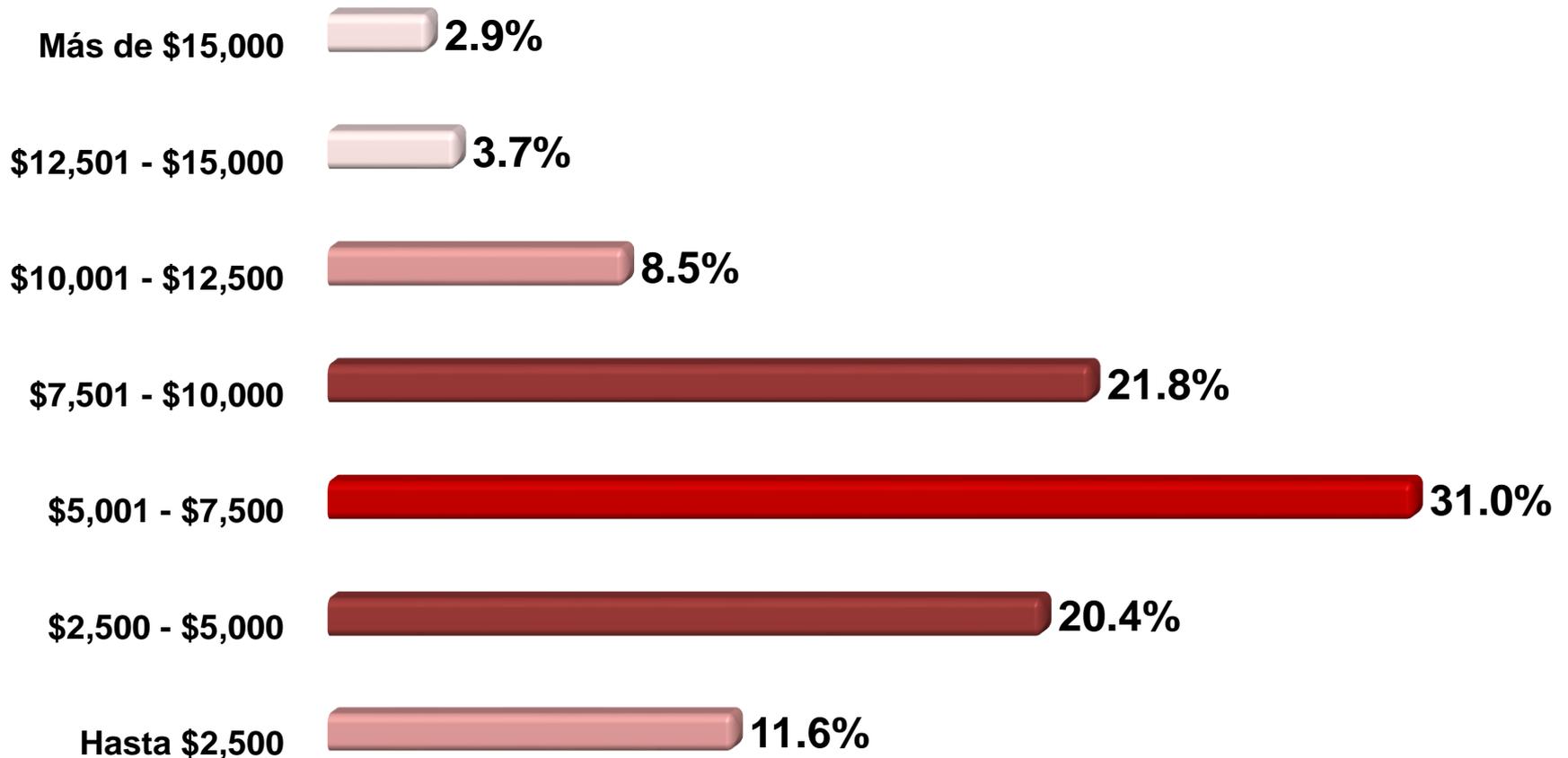
SECCIÓN B: PERFIL DEL USUARIO

OCUPACIÓN



SECCIÓN B: PERFIL DEL USUARIO

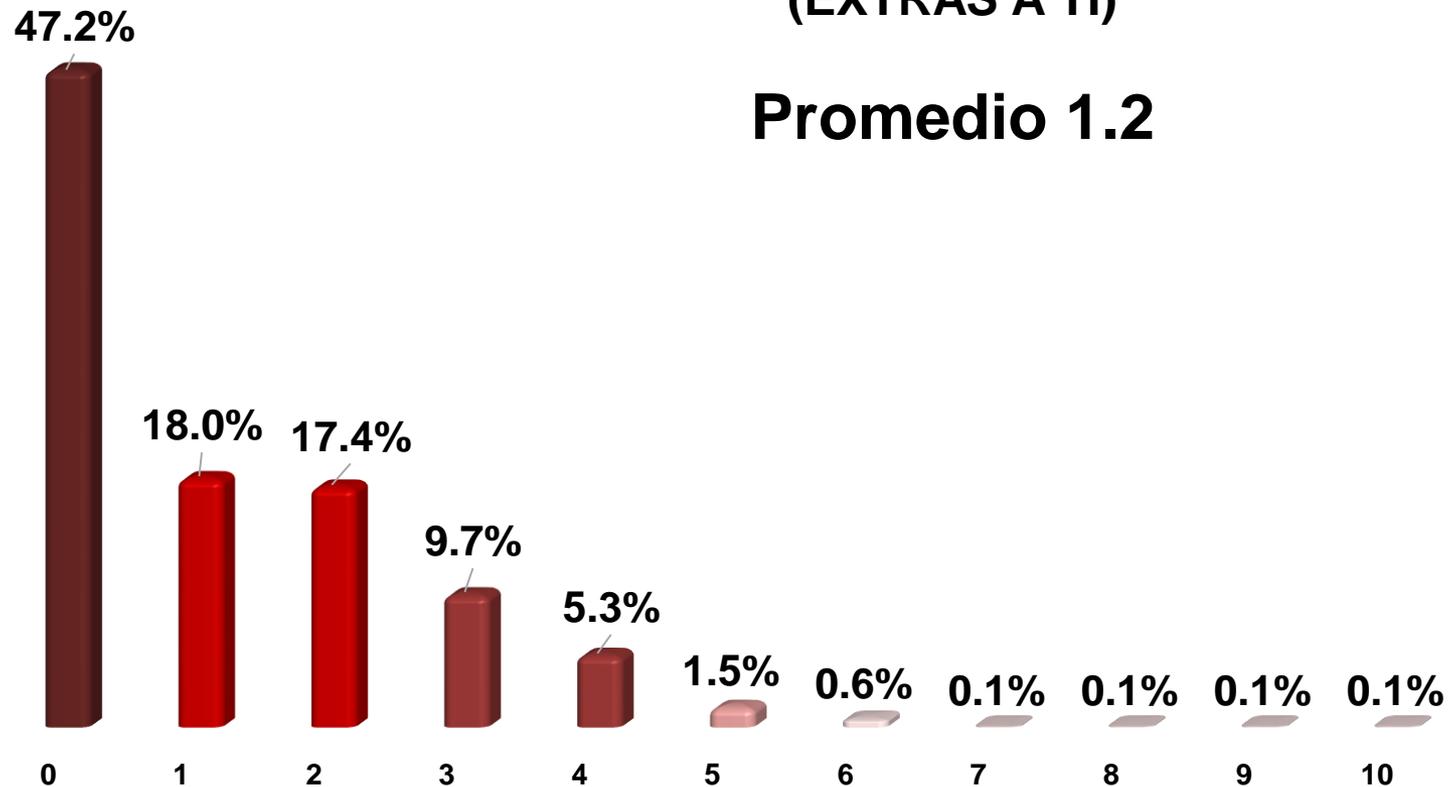
INGRESOS MENSUALES



SECCIÓN B: PERFIL DEL USUARIO

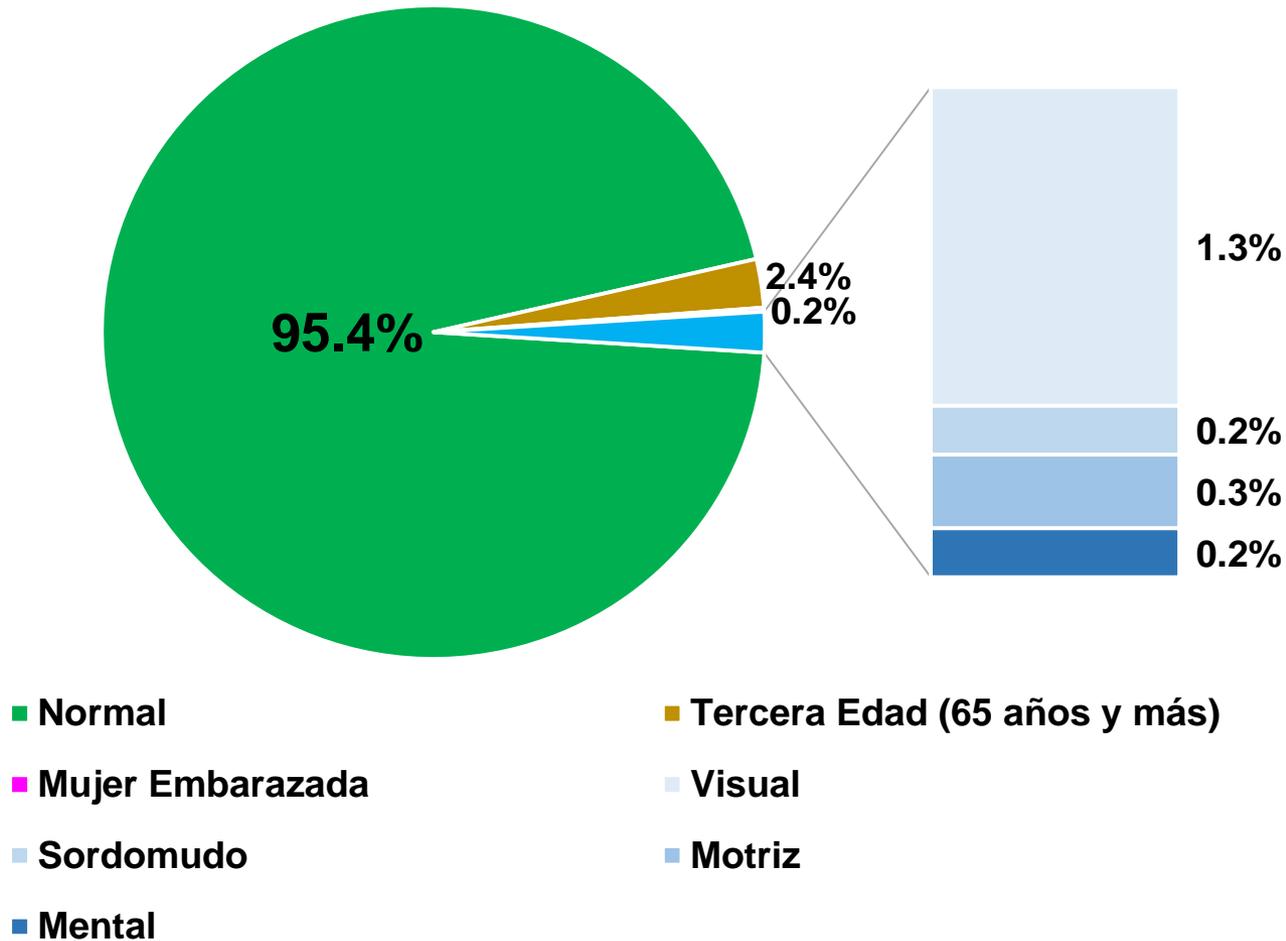
DEPENDIENTES ECONÓMICOS (EXTRAS A TI)

Promedio 1.2



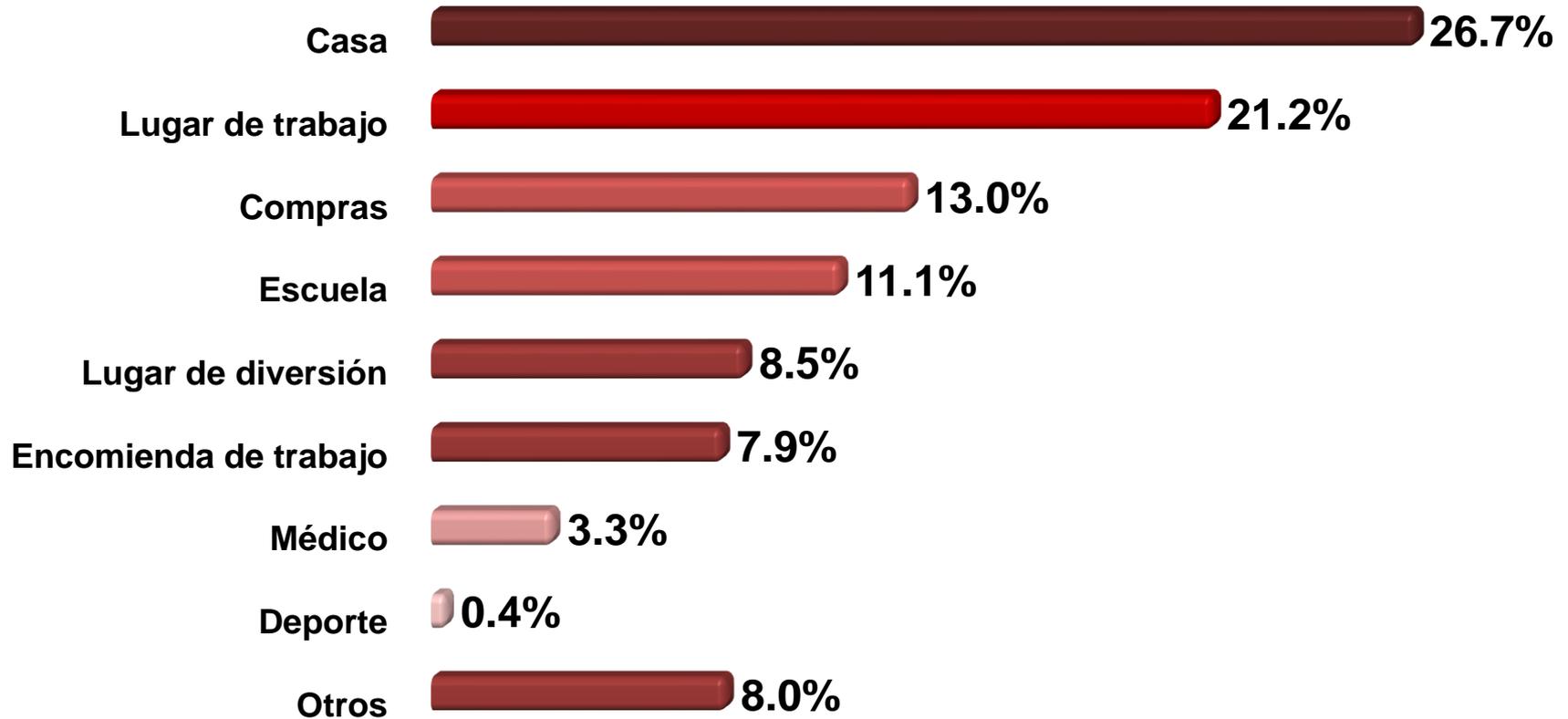
SECCIÓN B: PERFIL DEL USUARIO

CONDICIÓN



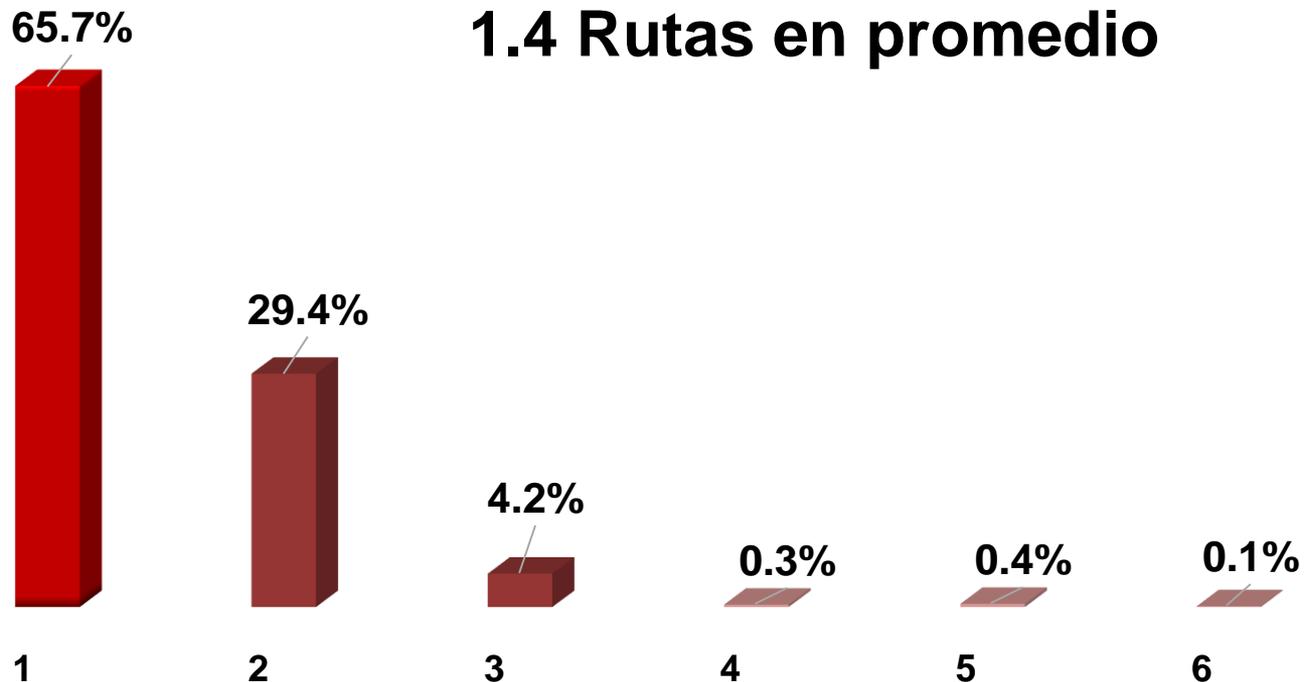
SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

MOTIVO DE VIAJE



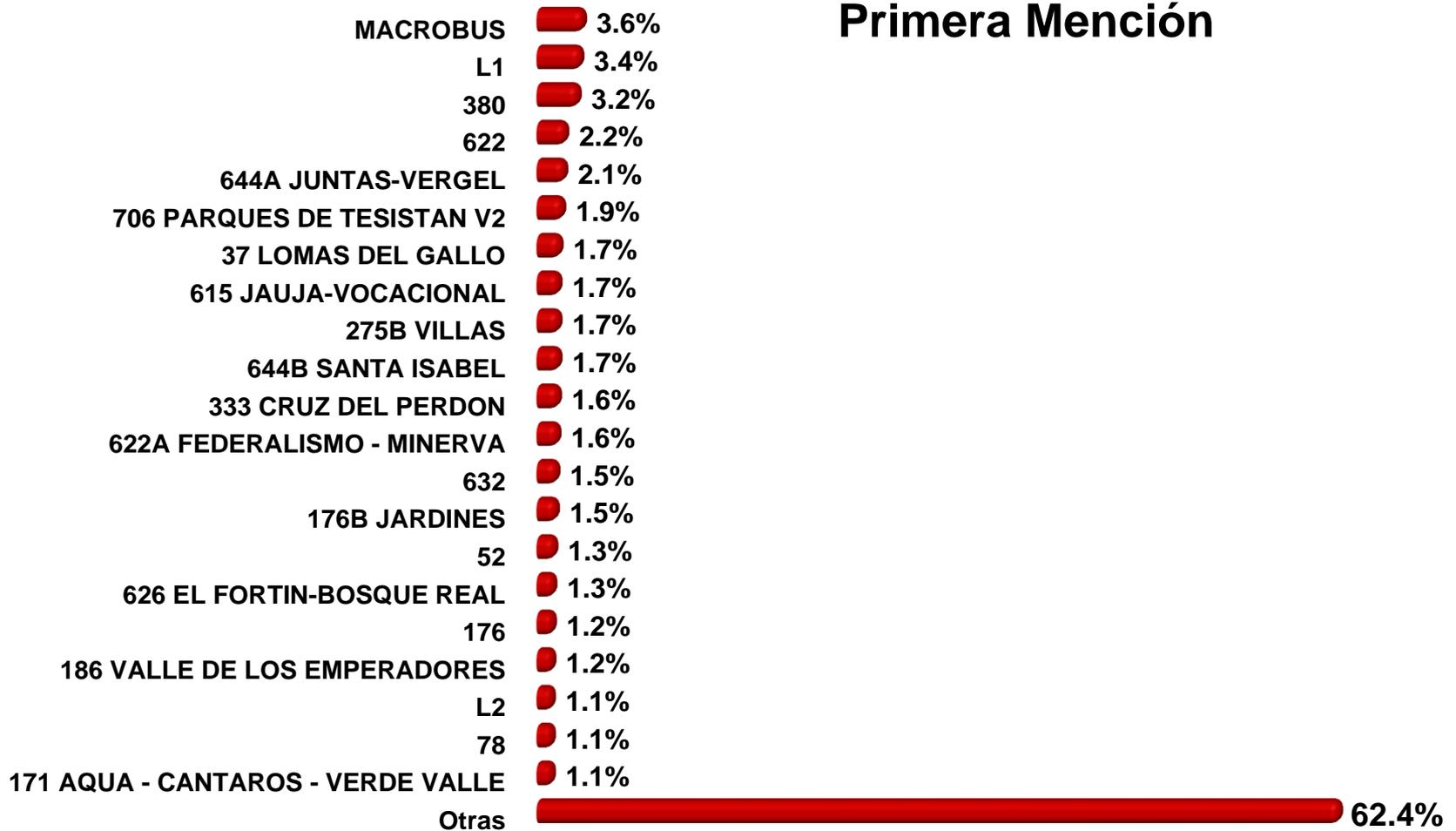
SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

¿CUÁNTAS RUTAS TOMA PARA LLEGAR A SU DESTINO FINAL?



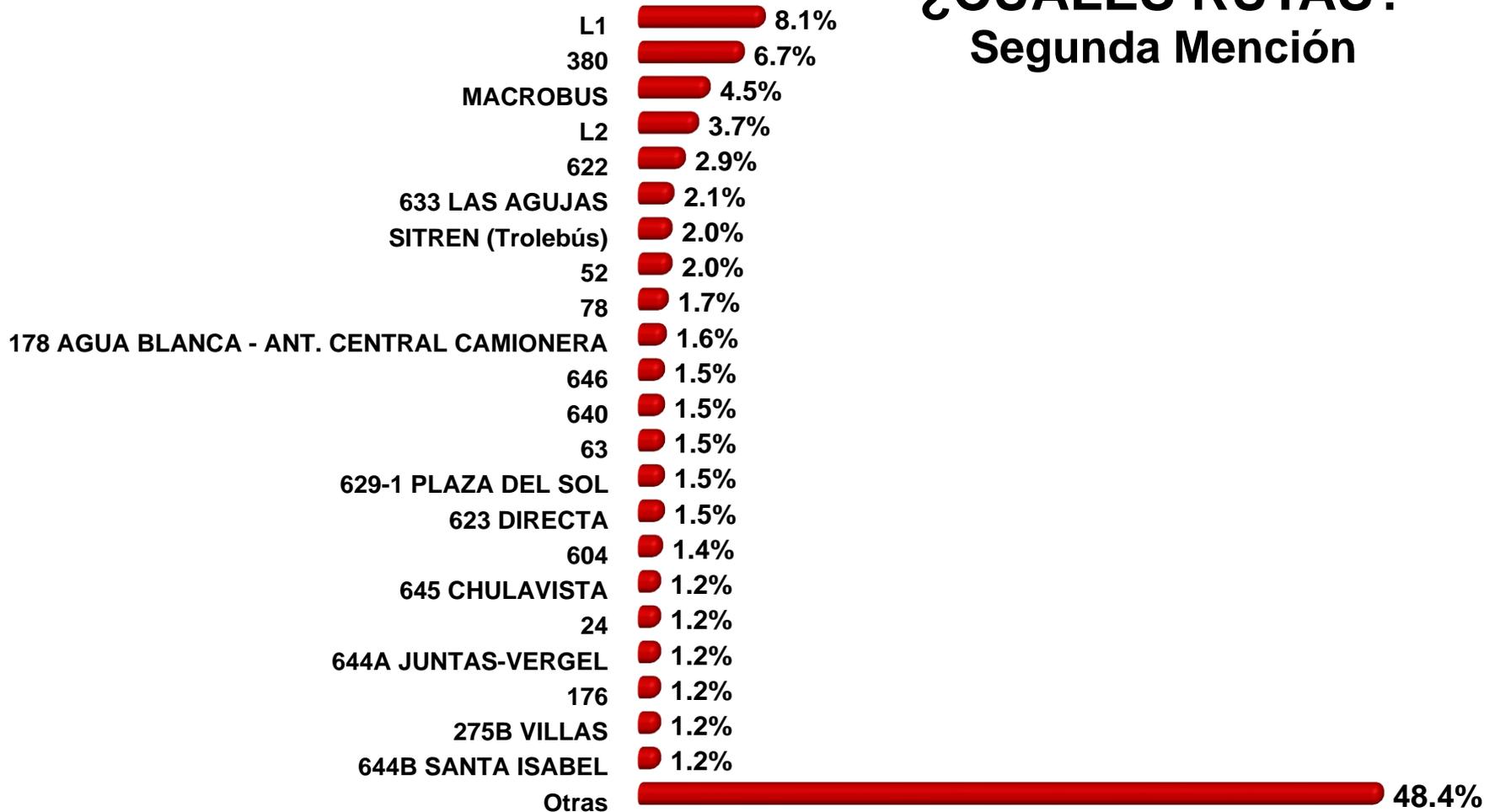
SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

¿CUÁLES RUTAS? Primera Mención



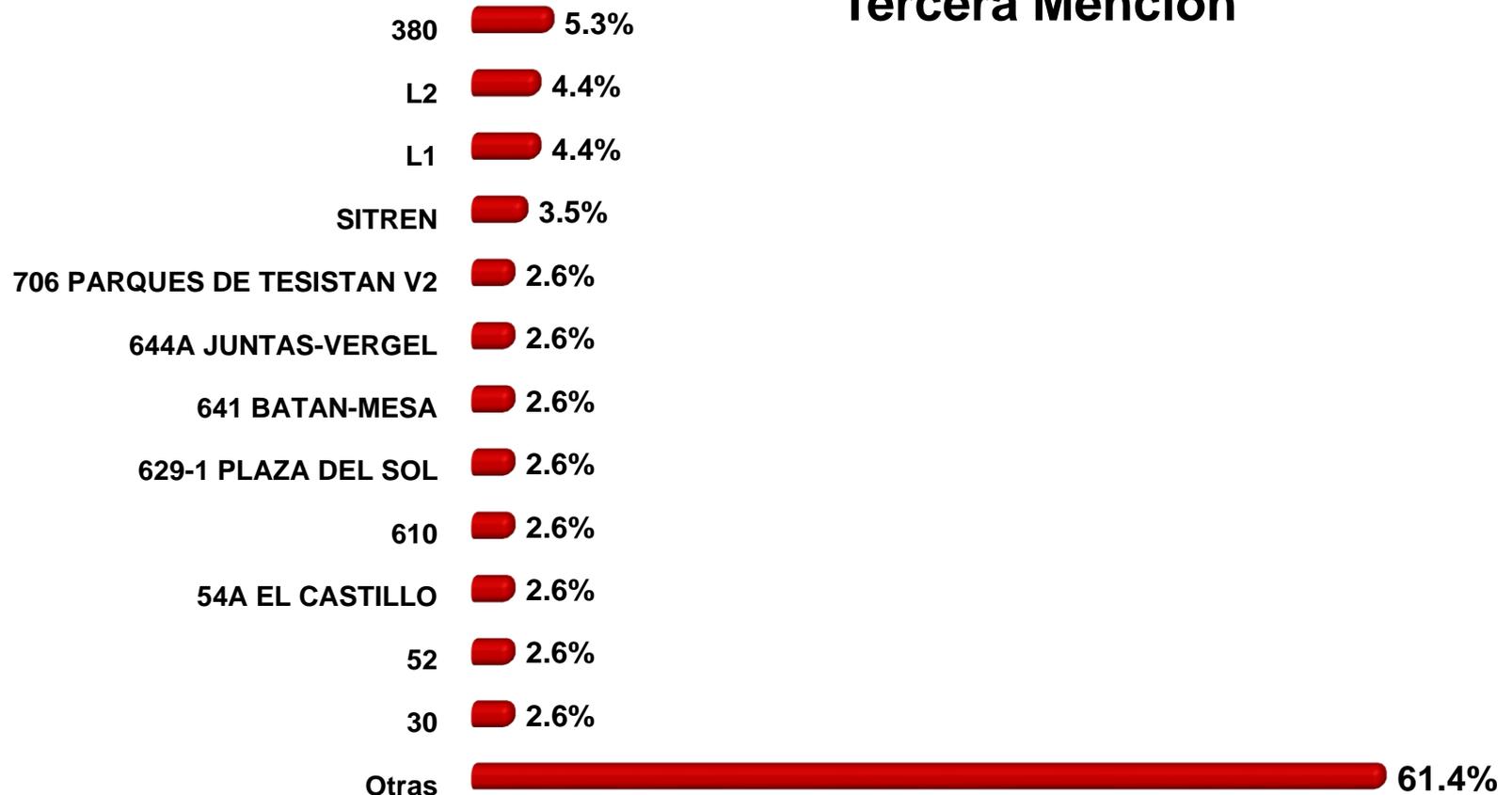
SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

¿CUÁLES RUTAS? Segunda Mención



SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

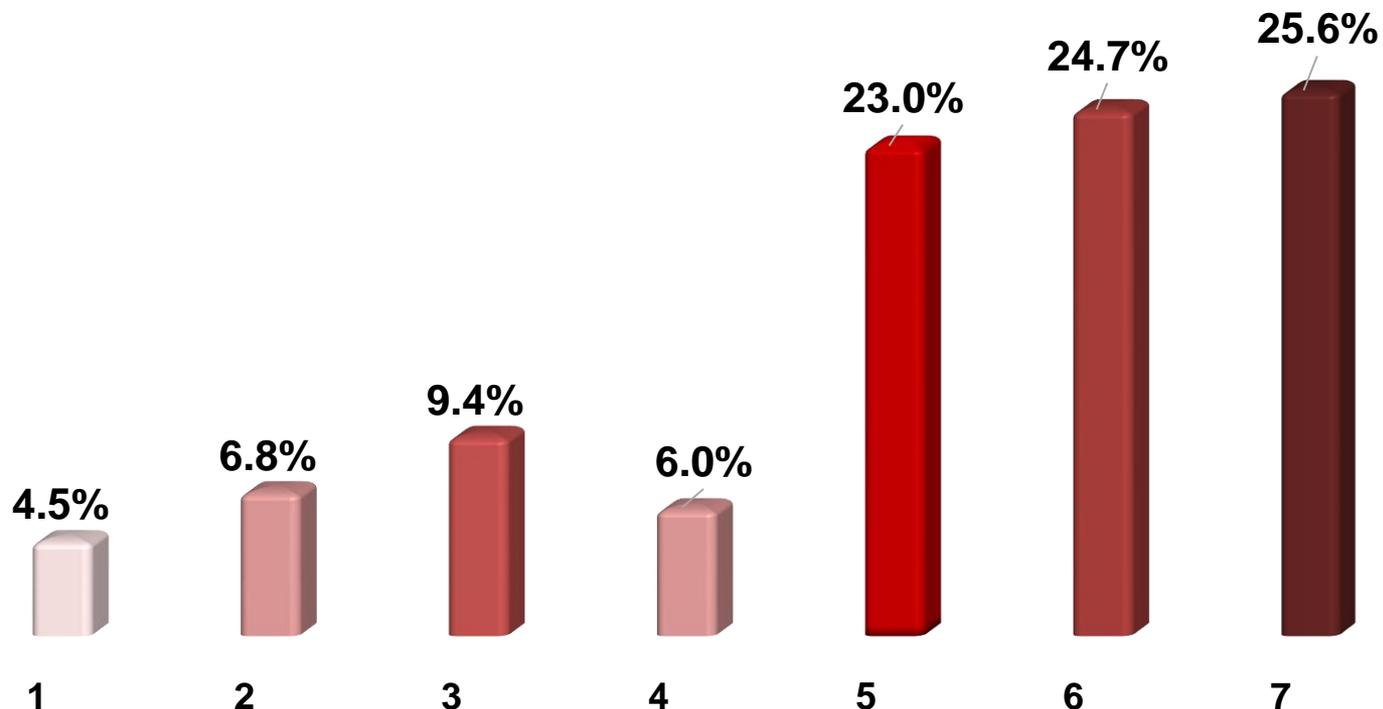
¿CUÁLES RUTAS? Tercera Mención



SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

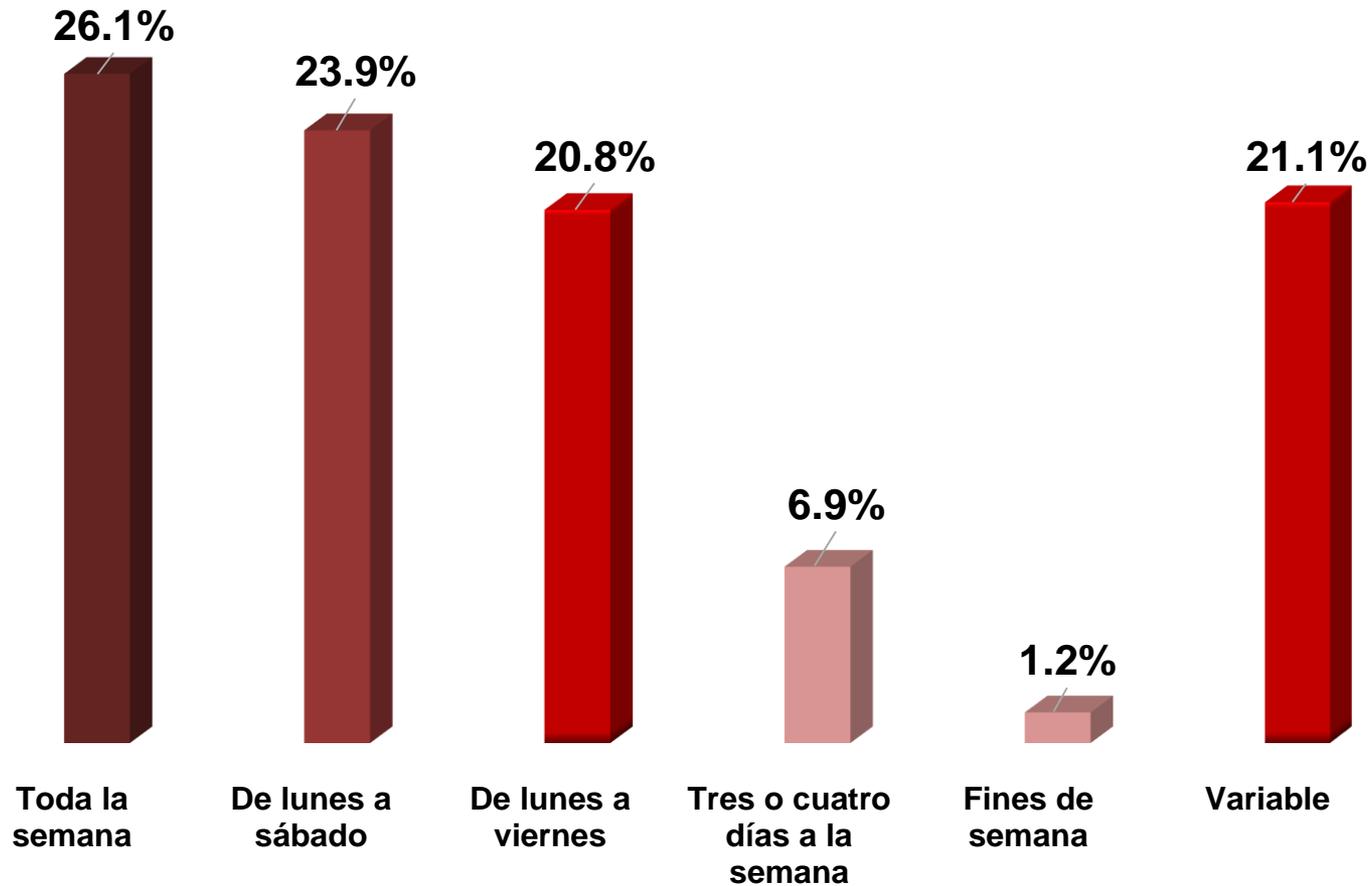
¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA UTILIZA EL TRANSPORTE PÚBLICO?

5.1 Días en promedio



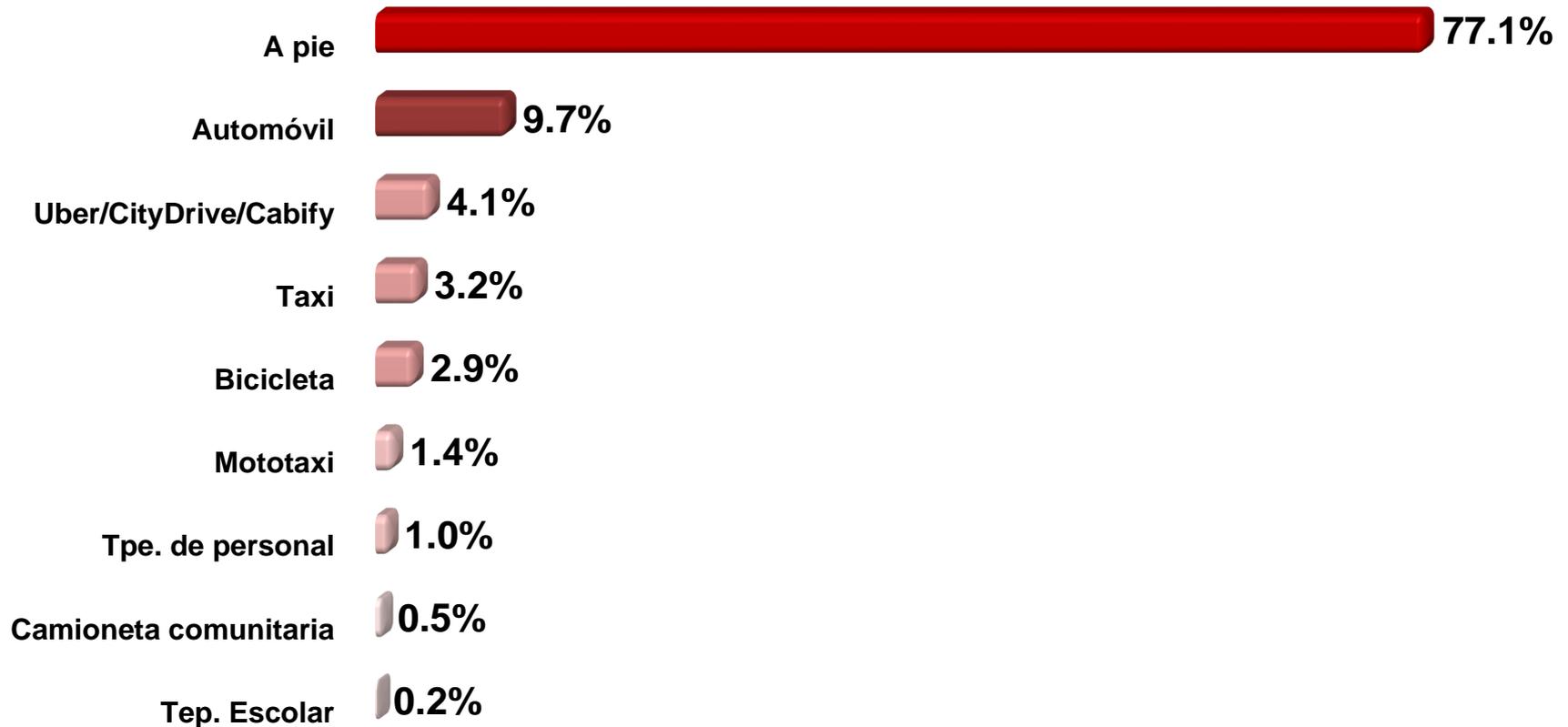
SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

¿QUÉ DÍAS DE LA SEMANA?



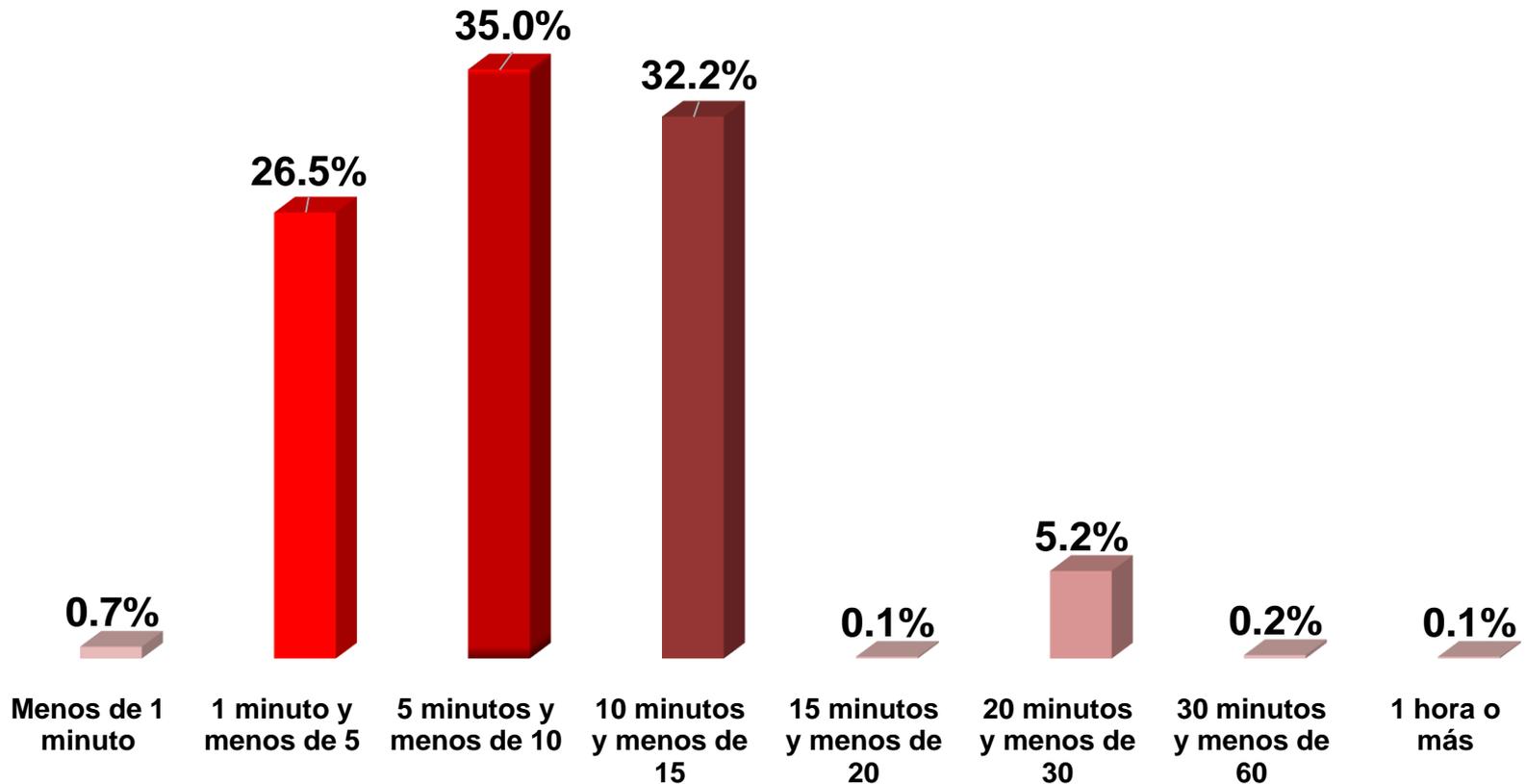
SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

¿QUÉ OTROS MEDIOS UTILIZA PARA COMPLETAR SU TRASLADO?



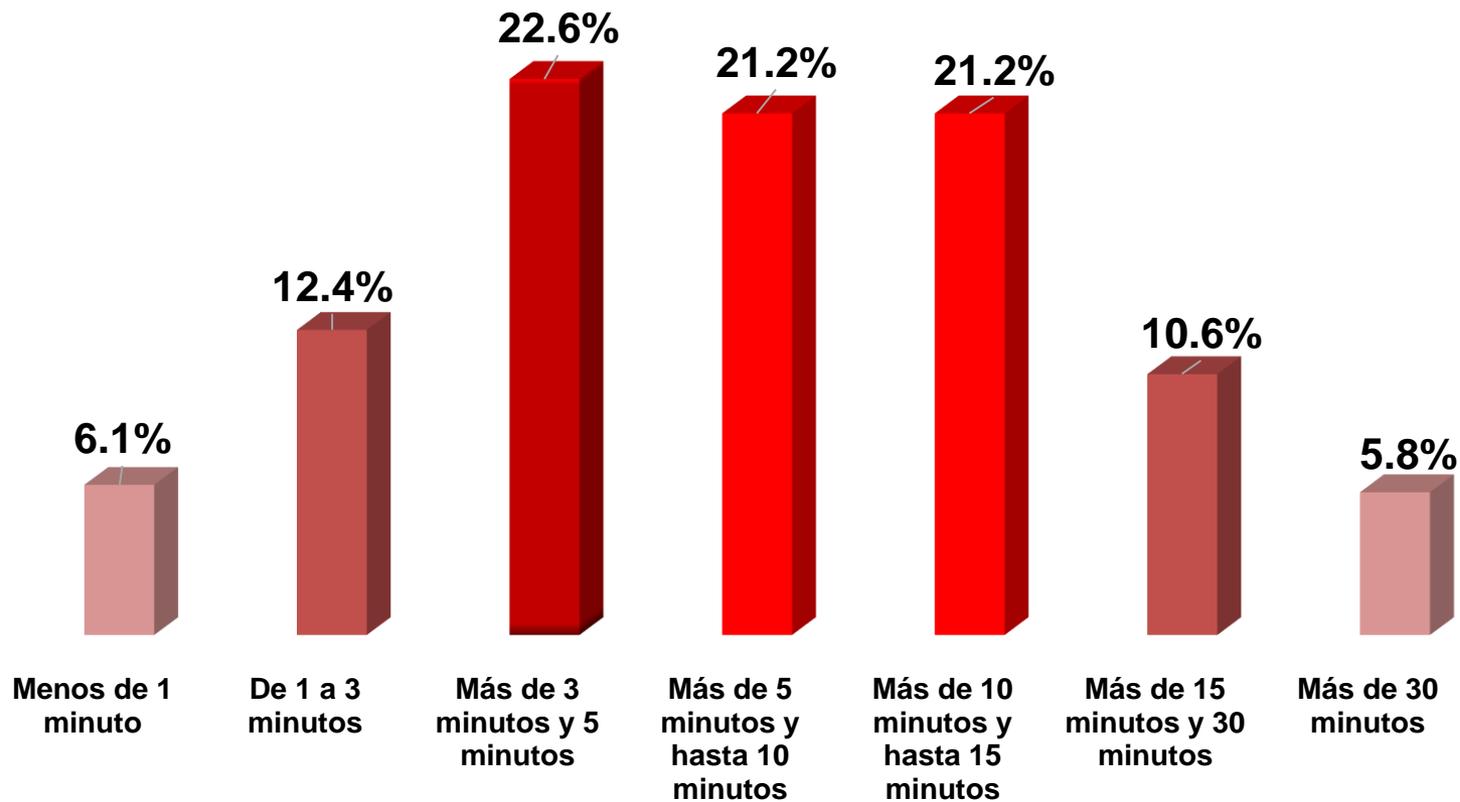
SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

¿CUÁNTO TIEMPO CAMINARÁ DESDE LA PARADA DEL CAMIÓN A SU DESTINO?



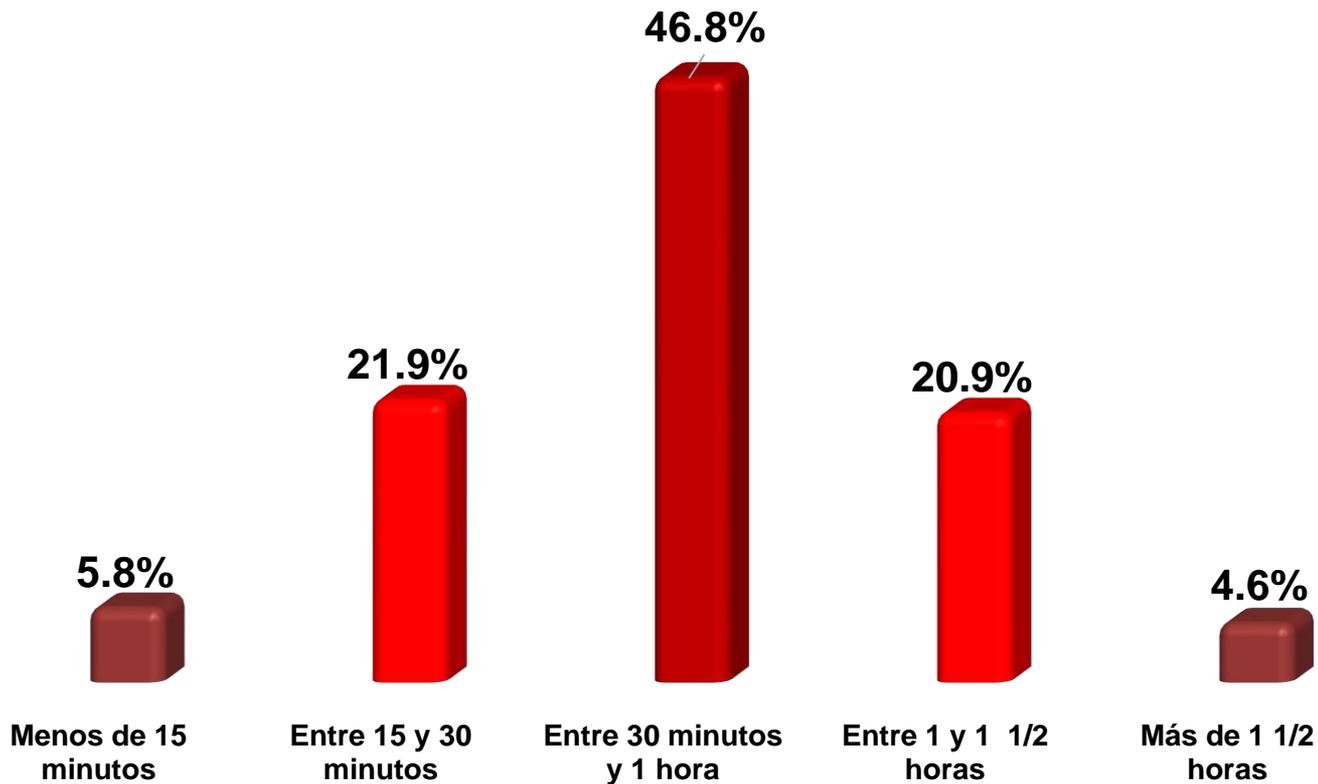
SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

¿CUÁNTOS MINUTOS ESPERÓ PARA ABORDAR EL TRANSPORTE PÚBLICO?



SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

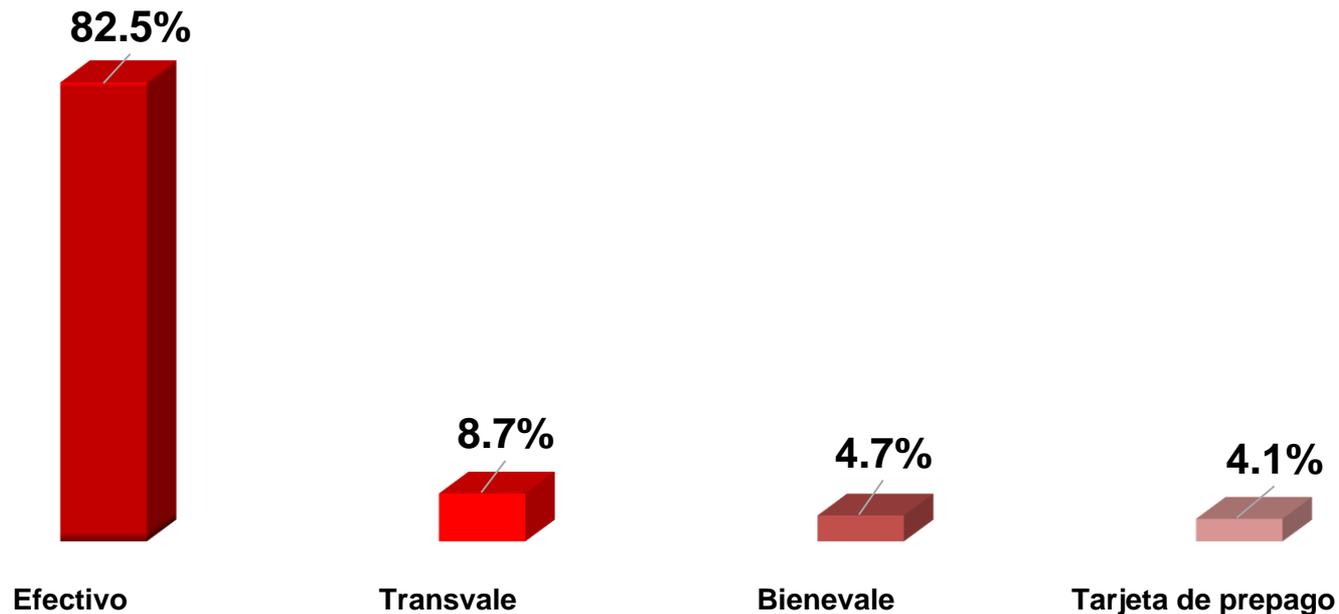
¿CUÁNTO TIEMPO TARDA EN LLEGAR A SU DESTINO FINAL?



SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

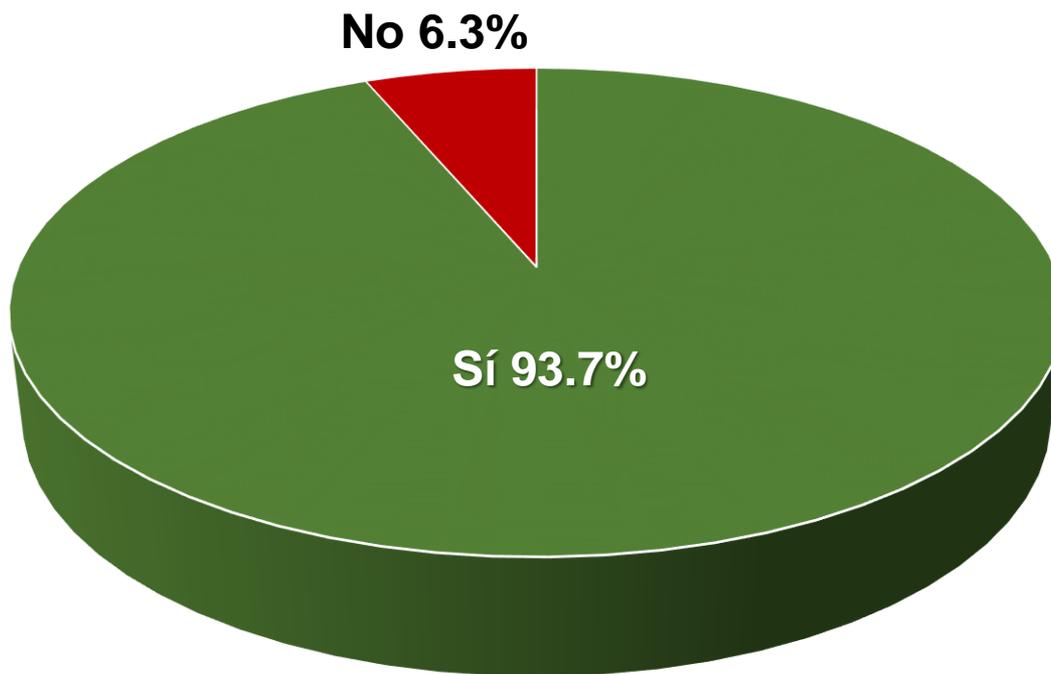
¿LA FORMA EN QUE PAGA EN TRANSPORTE PÚBLICO ES?

(Pago inmediato en el que viaja)



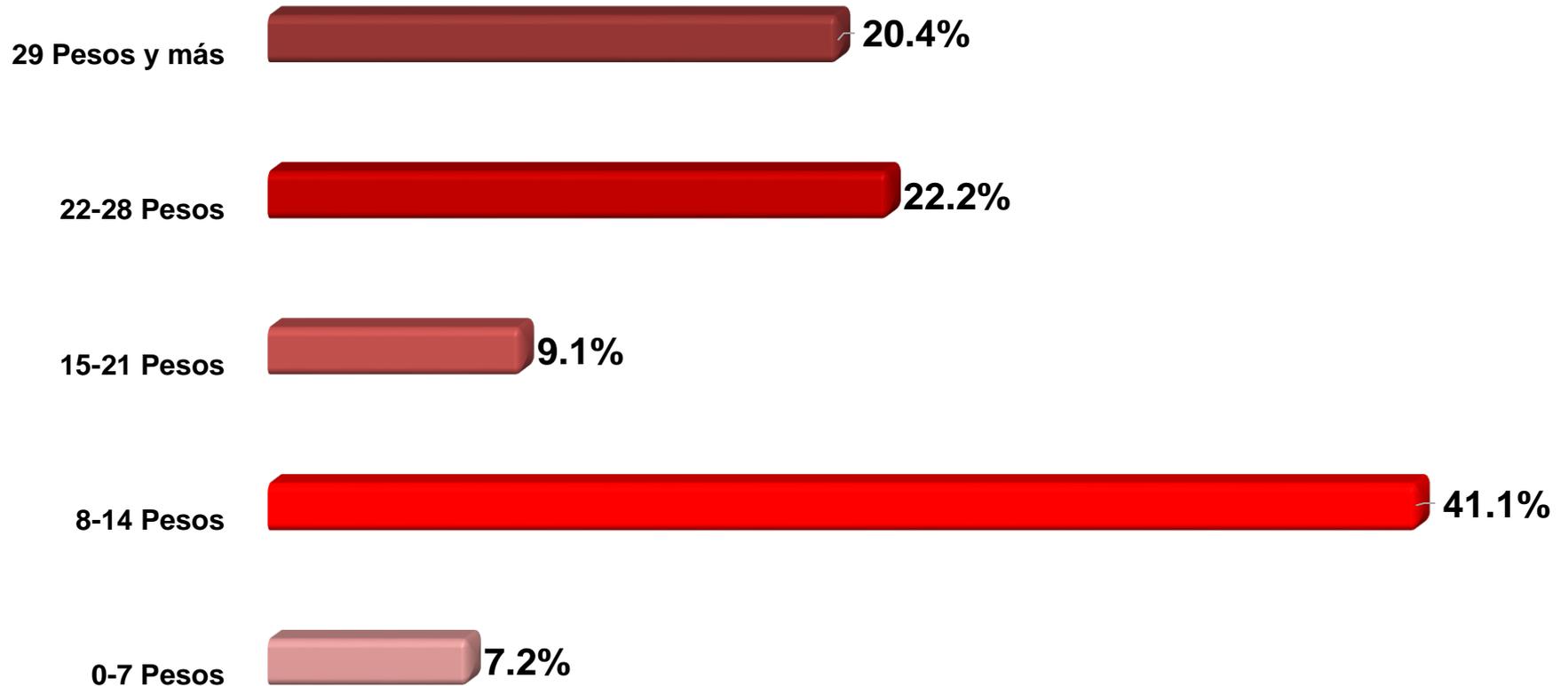
SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

¿LE ENTREGA BOLETO EL OPERADOR DEL CAMIÓN?



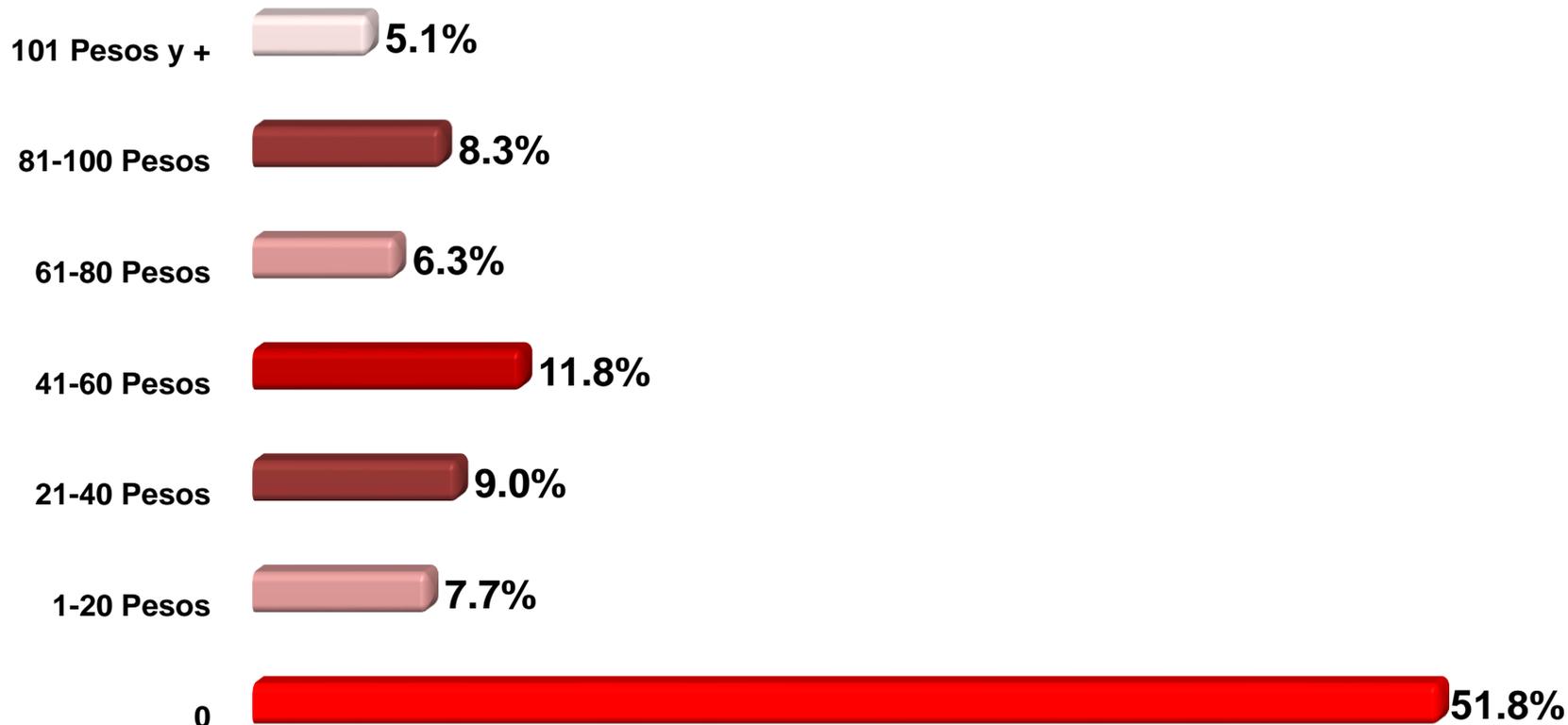
SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

¿CUÁNTO GASTA AL DÍA EN TRANSPORTE PÚBLICO?

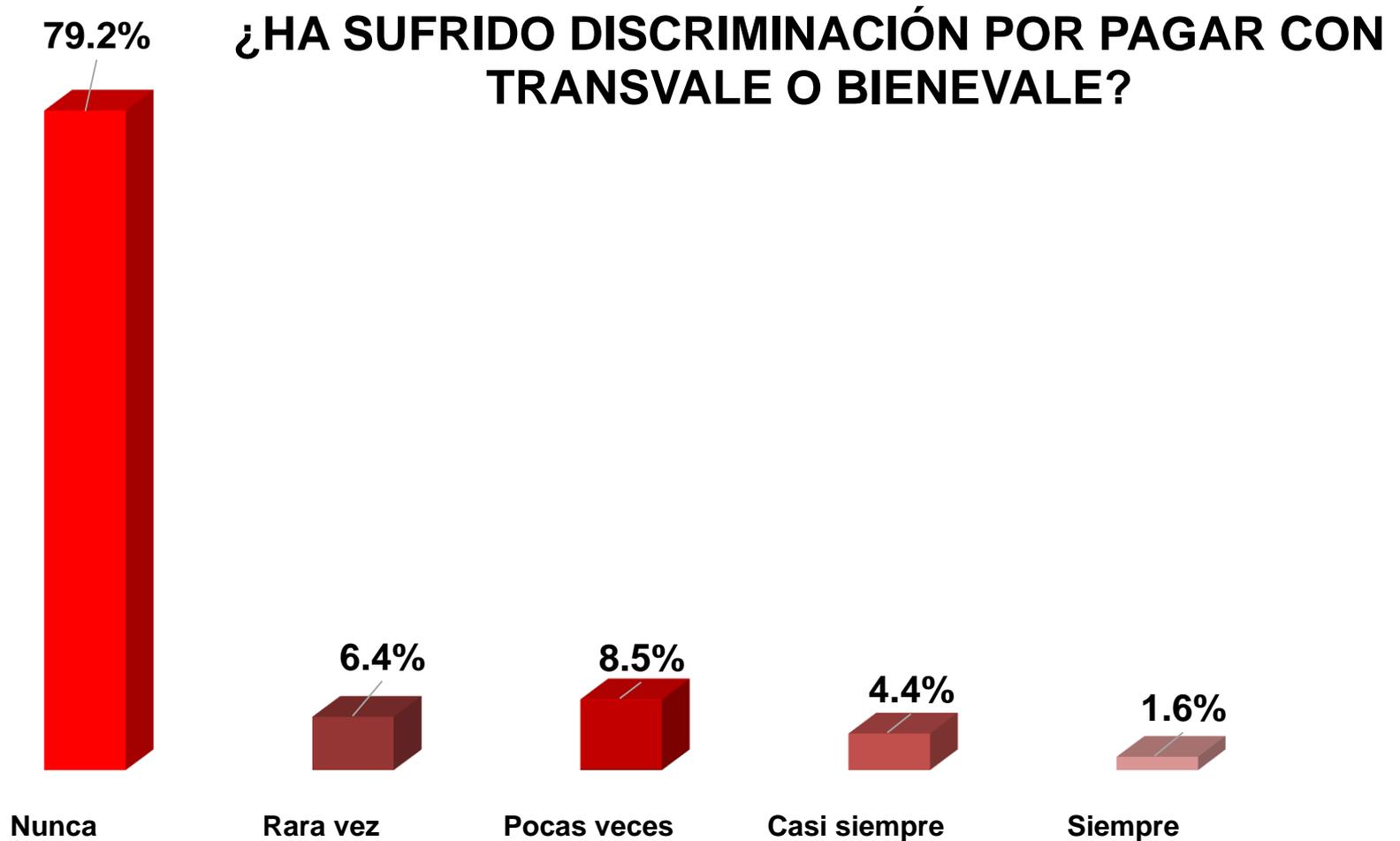


SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

**EN CASO DE USAR OTRO MEDIO COMPLEMENTARIO,
¿CUÁNTO GASTA AL DÍA EN TPE. ESCOLAR, TAXI,
UBER/CITYDRIVE/CABIFY, CAMIONETA COMUNITARIA, MOTOTAXI O
BICICLETA?**

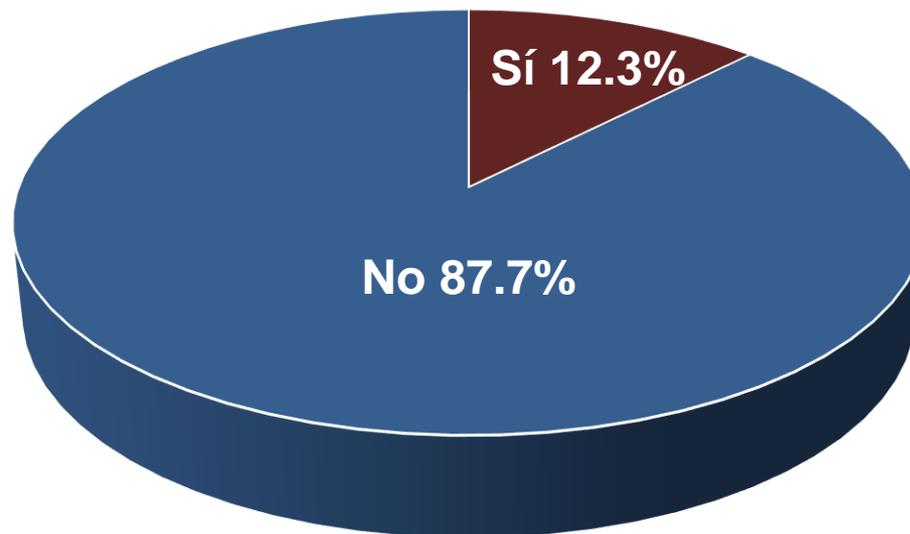


SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO



SECCIÓN C: ORIGEN Y DESTINO

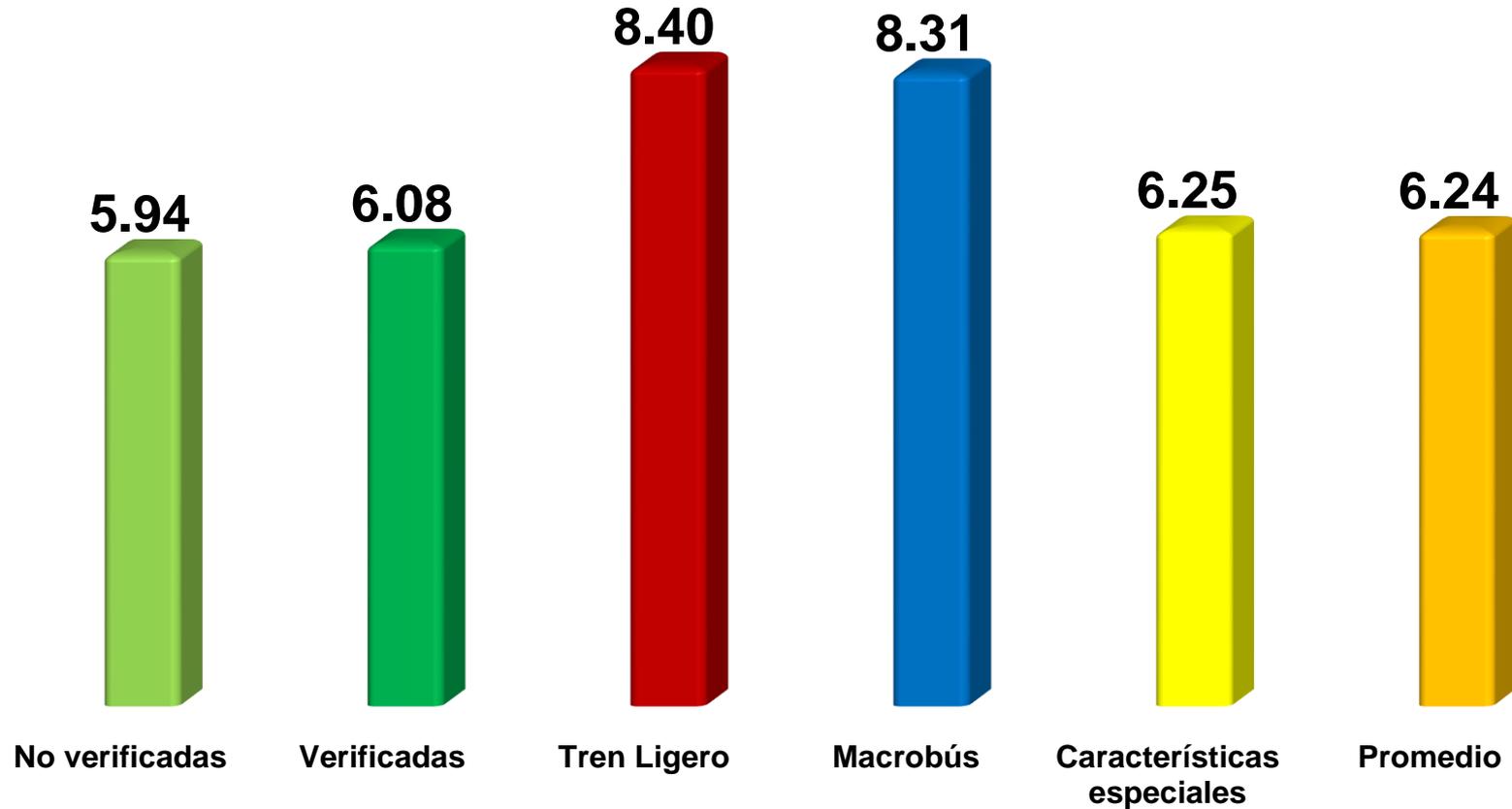
¿HA SIDO VÍCTIMA DE ACOSO SEXUAL?



Sexo	Sí	No	TOTAL
Hombres	5,9%	94,1%	100,0%
Mujeres	17,2%	82,8%	100,0%

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

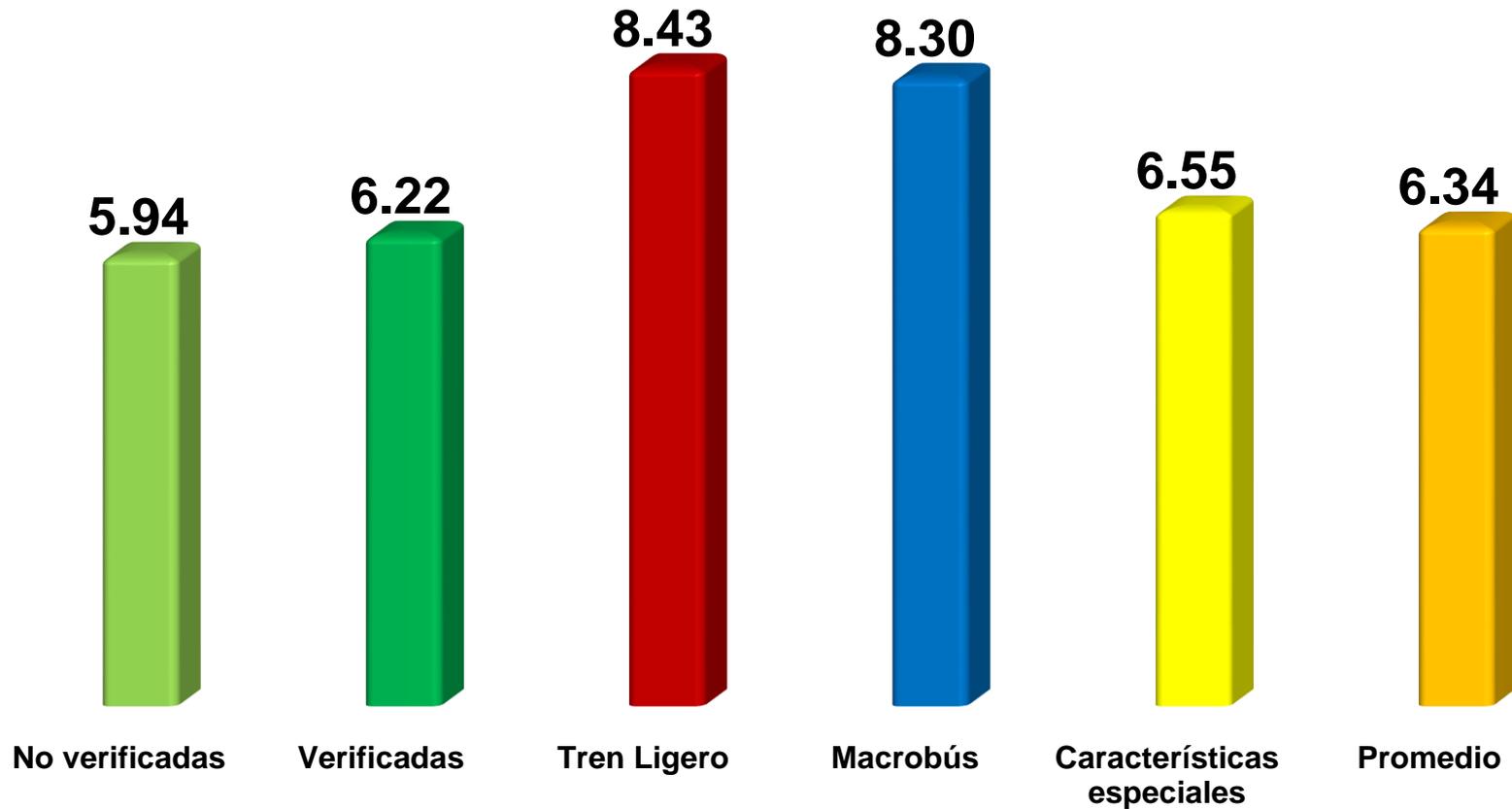
ACCESIBILIDAD A LA RUTA DE TRANSPORTE Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

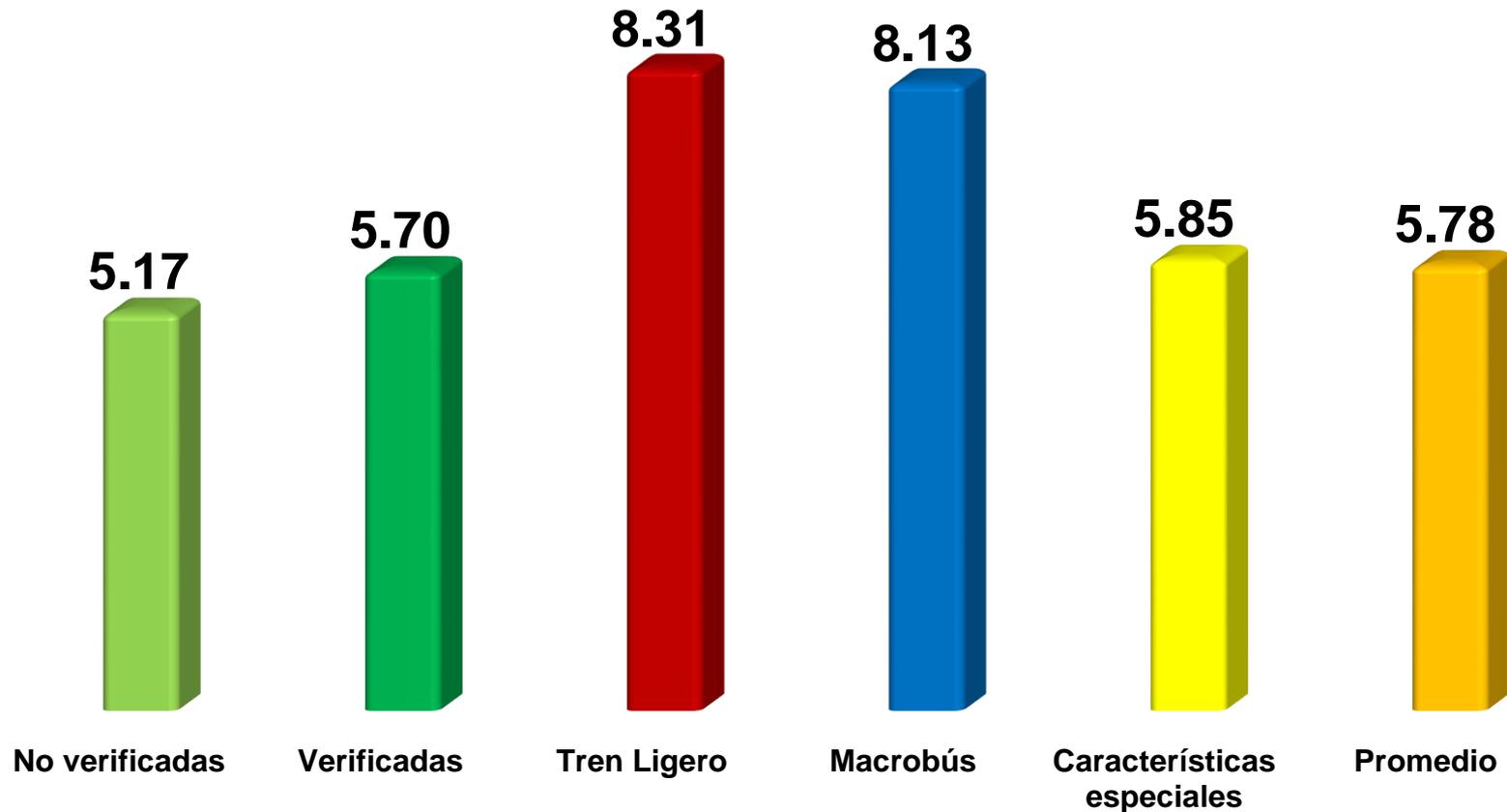
ACCESIBILIDAD AL VEHÍCULO DE TRANSPORTE

Evaluación del Transporte público



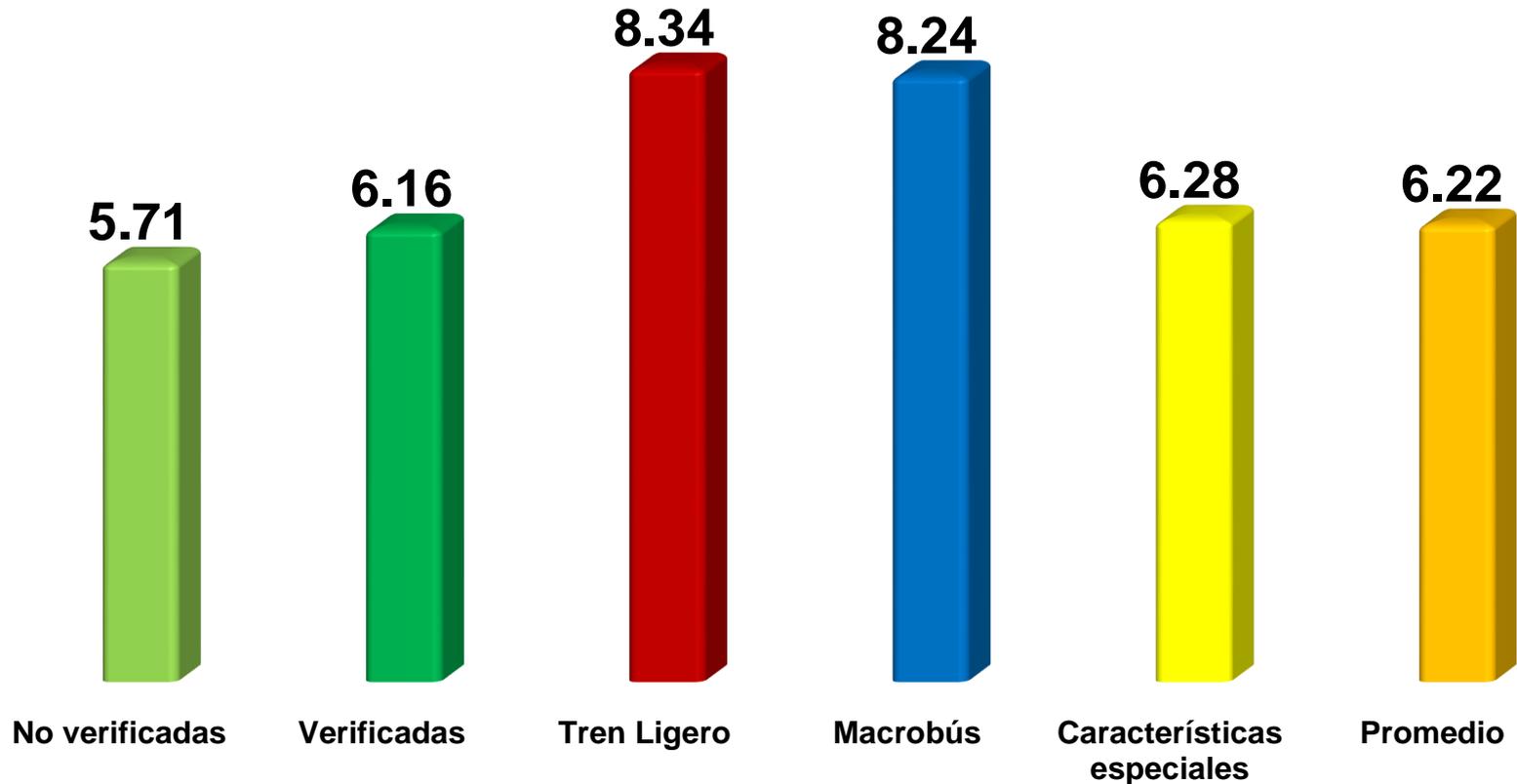
SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

DISPONIBILIDAD: Frecuencia de paso de los vehículos Evaluación del Transporte público



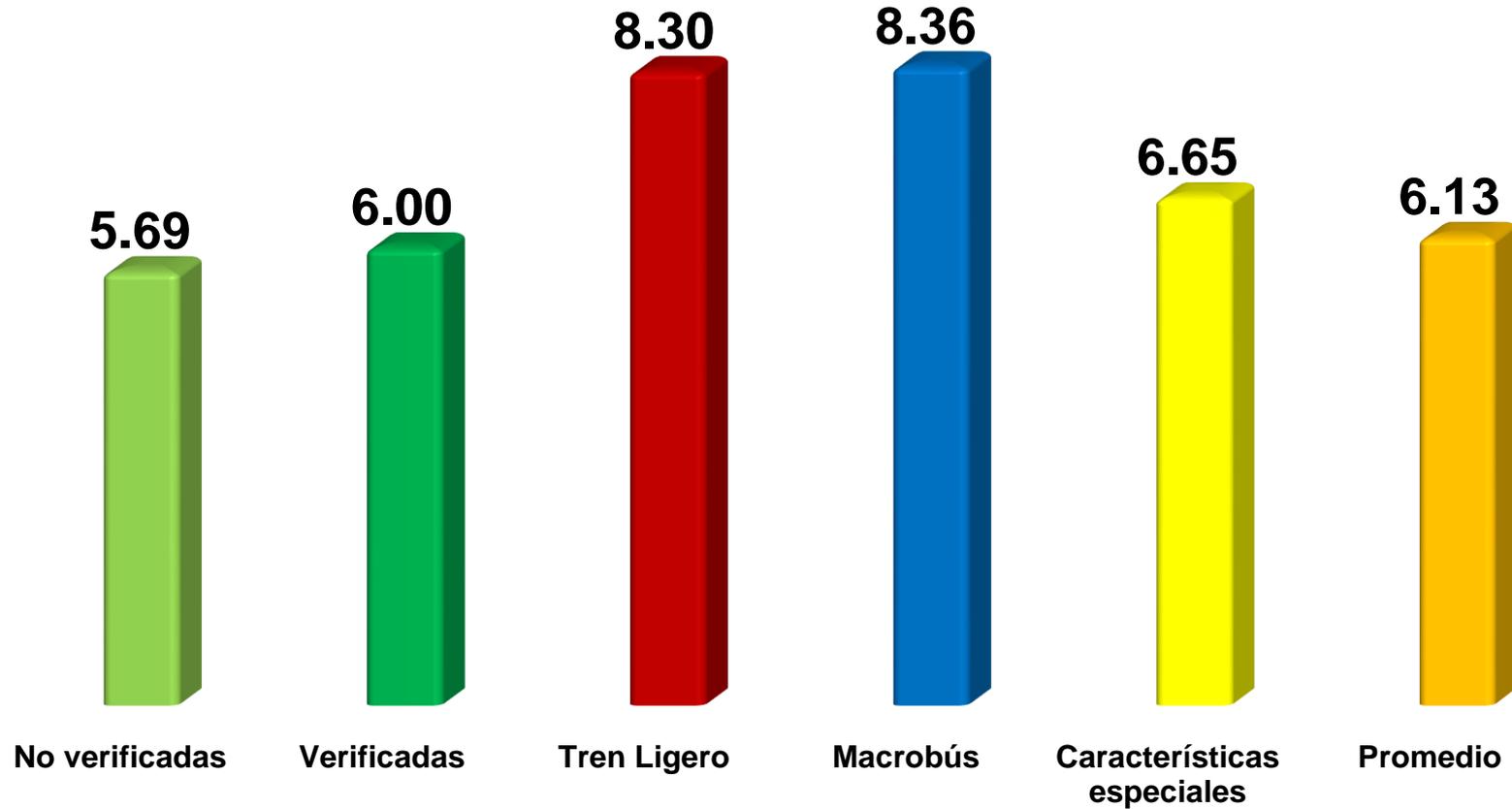
SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

RAPIDEZ: Tiempo de traslado Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

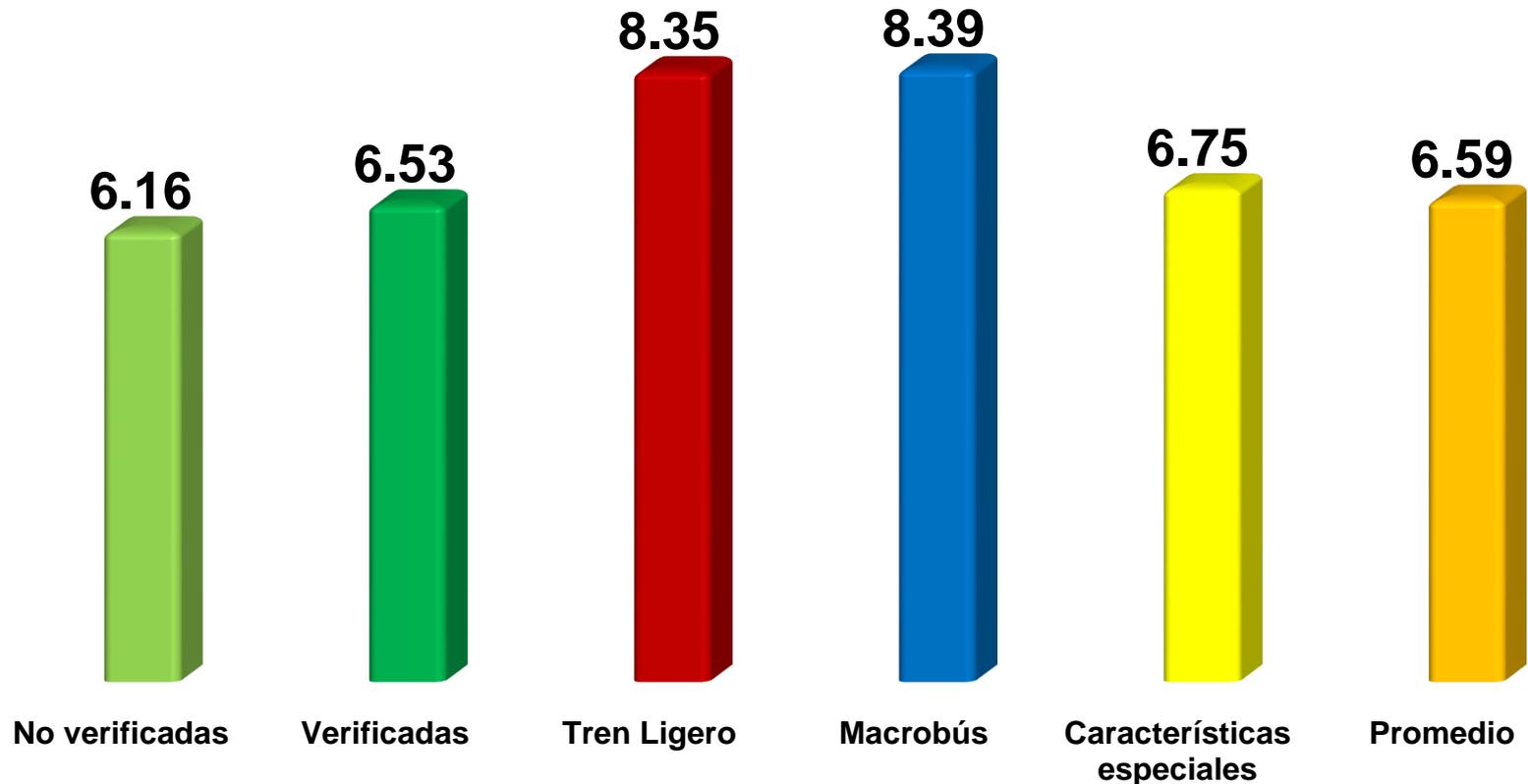
CONFIABILIDAD: Cumplimiento del horario previsto Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

CONECTIVIDAD: Vinculación con otras rutas de transporte

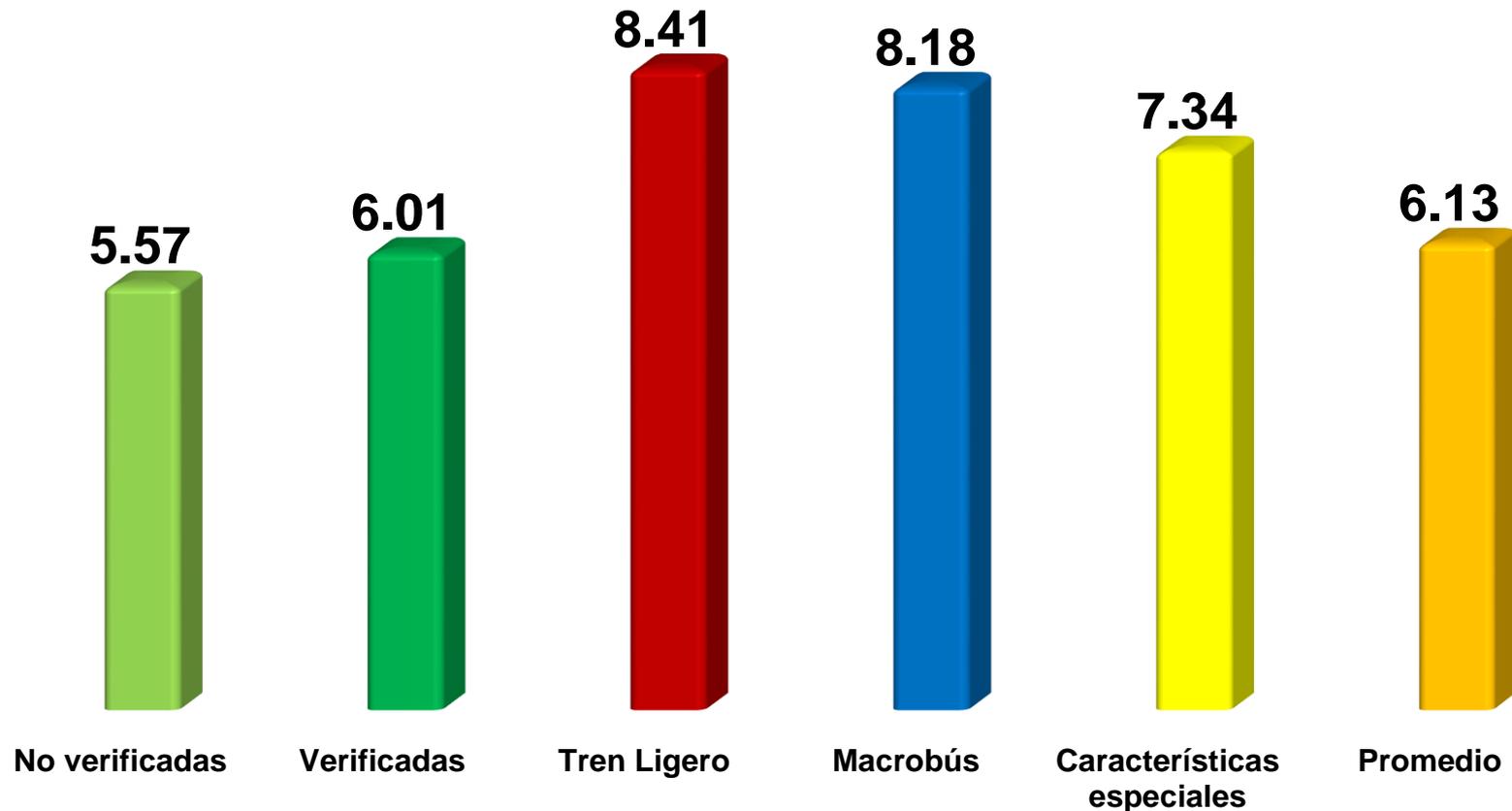
Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

CONFORT DEL VEHÍCULO DE TRANSPORTE

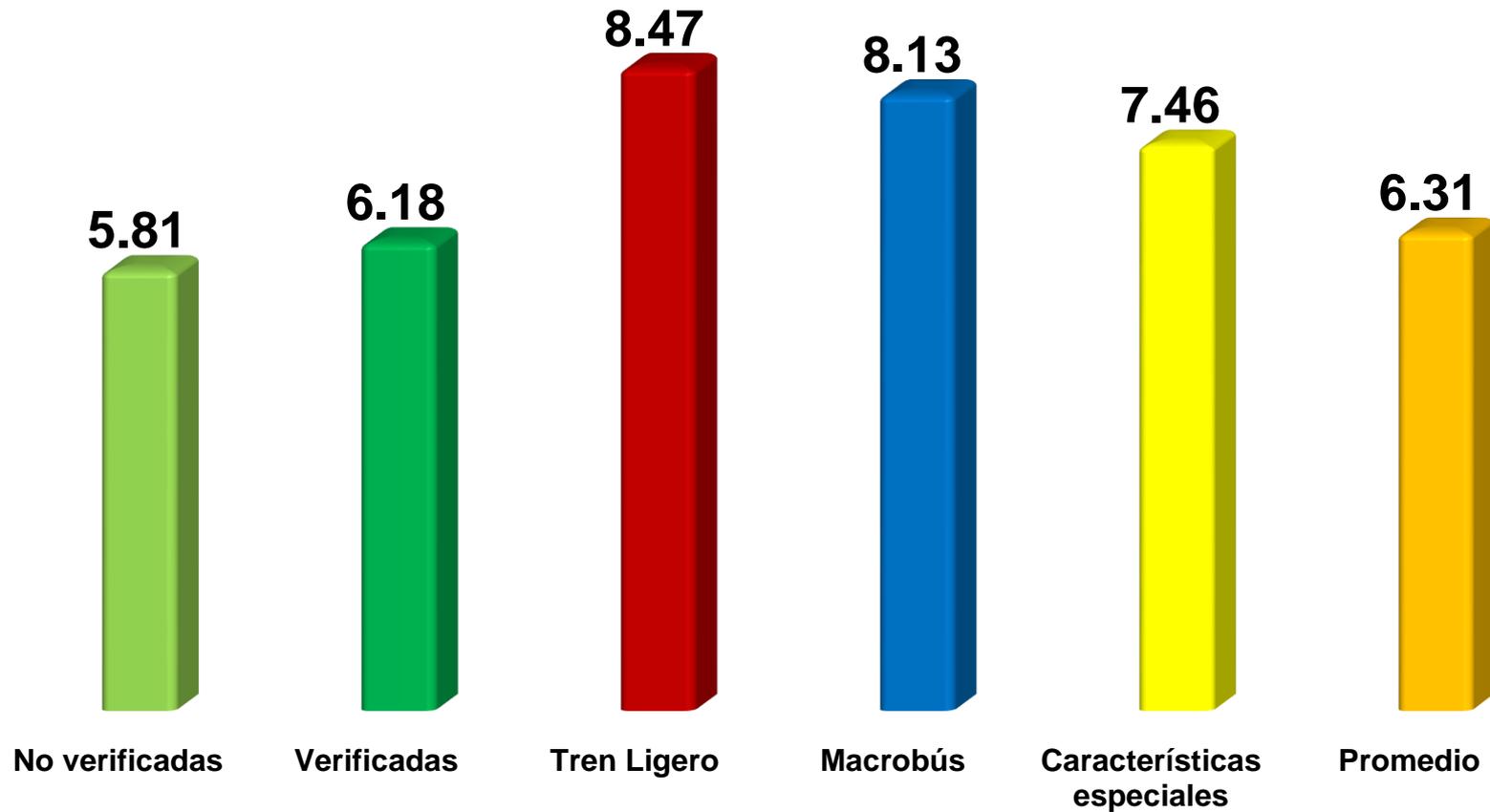
Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

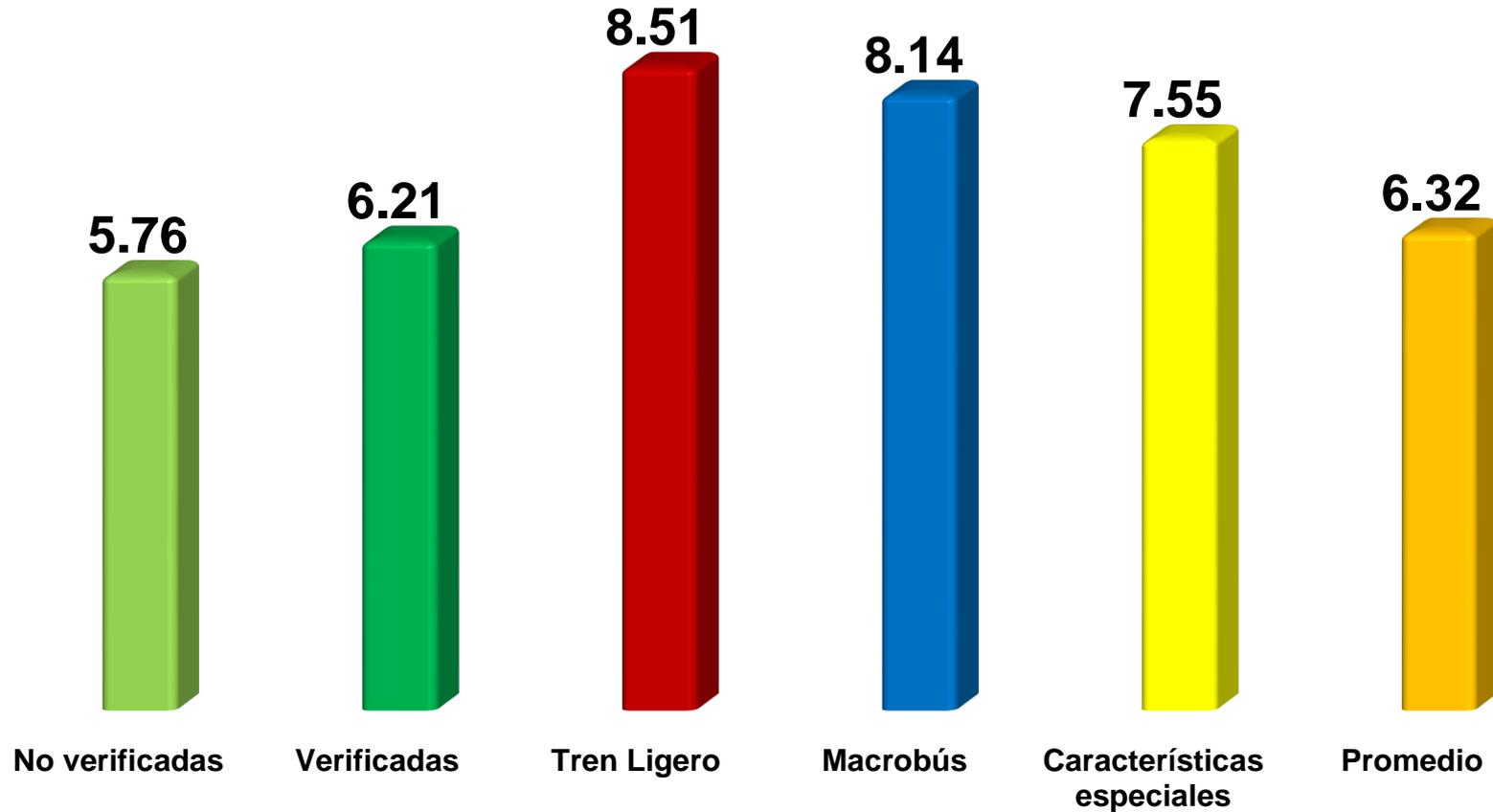
CONFORT DEL VEHÍCULO EN ACCESOS

Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

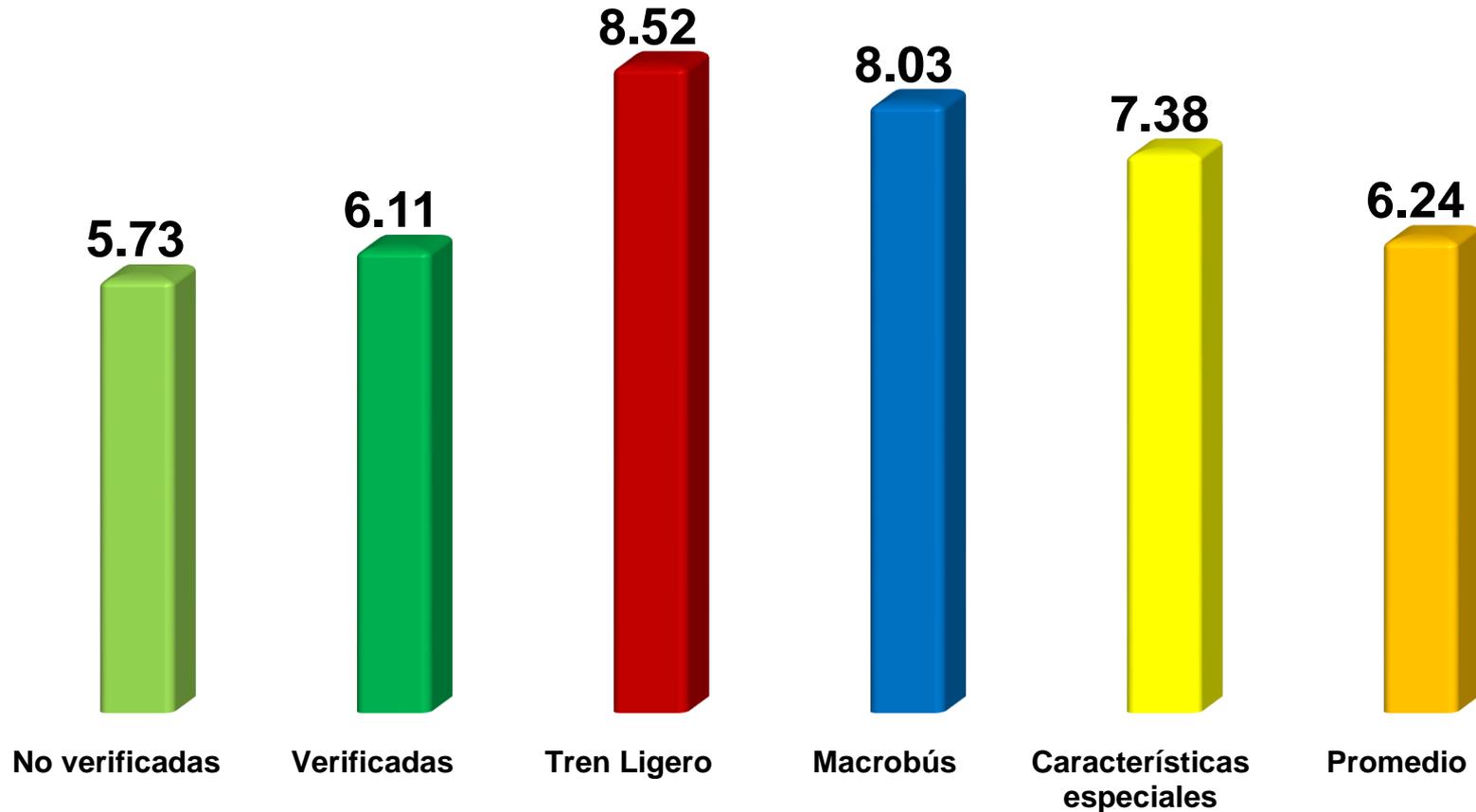
CONFORT DEL VEHÍCULO EN PISOS Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

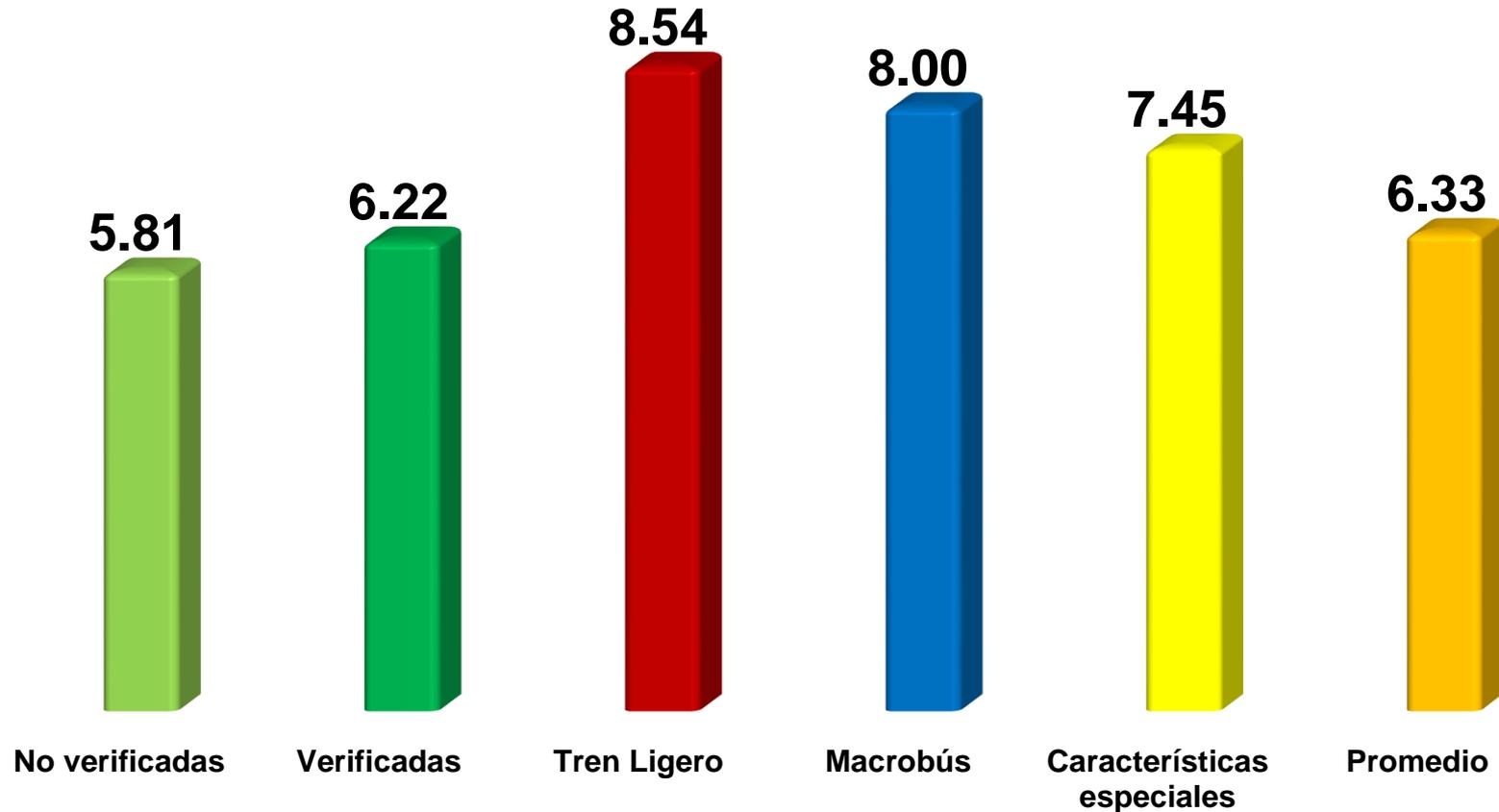
CONFORT DEL VEHÍCULO EN ASIENTOS

Evaluación del Transporte público



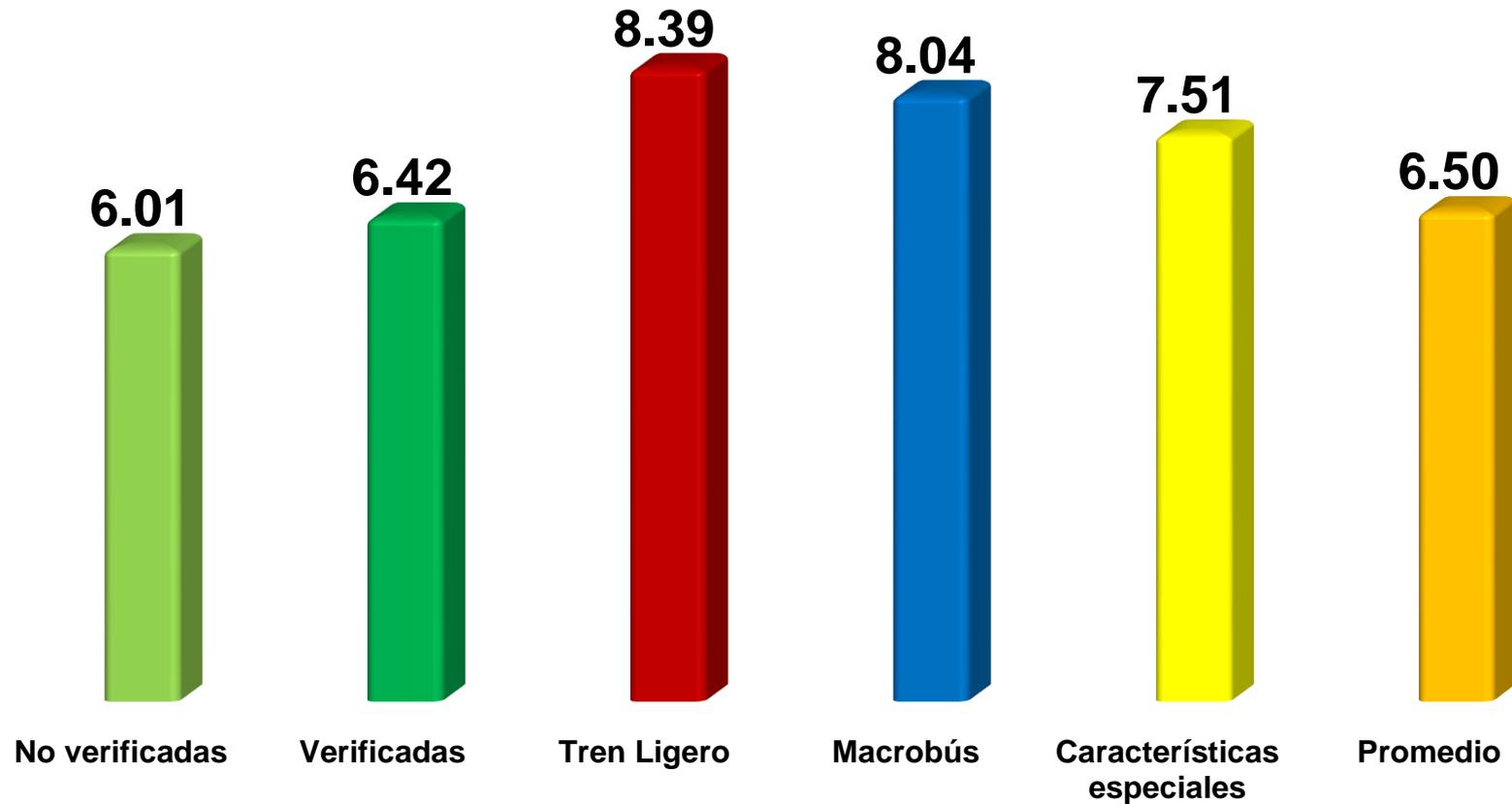
SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

CONFORT DEL VEHÍCULO EN VENTILACIÓN Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

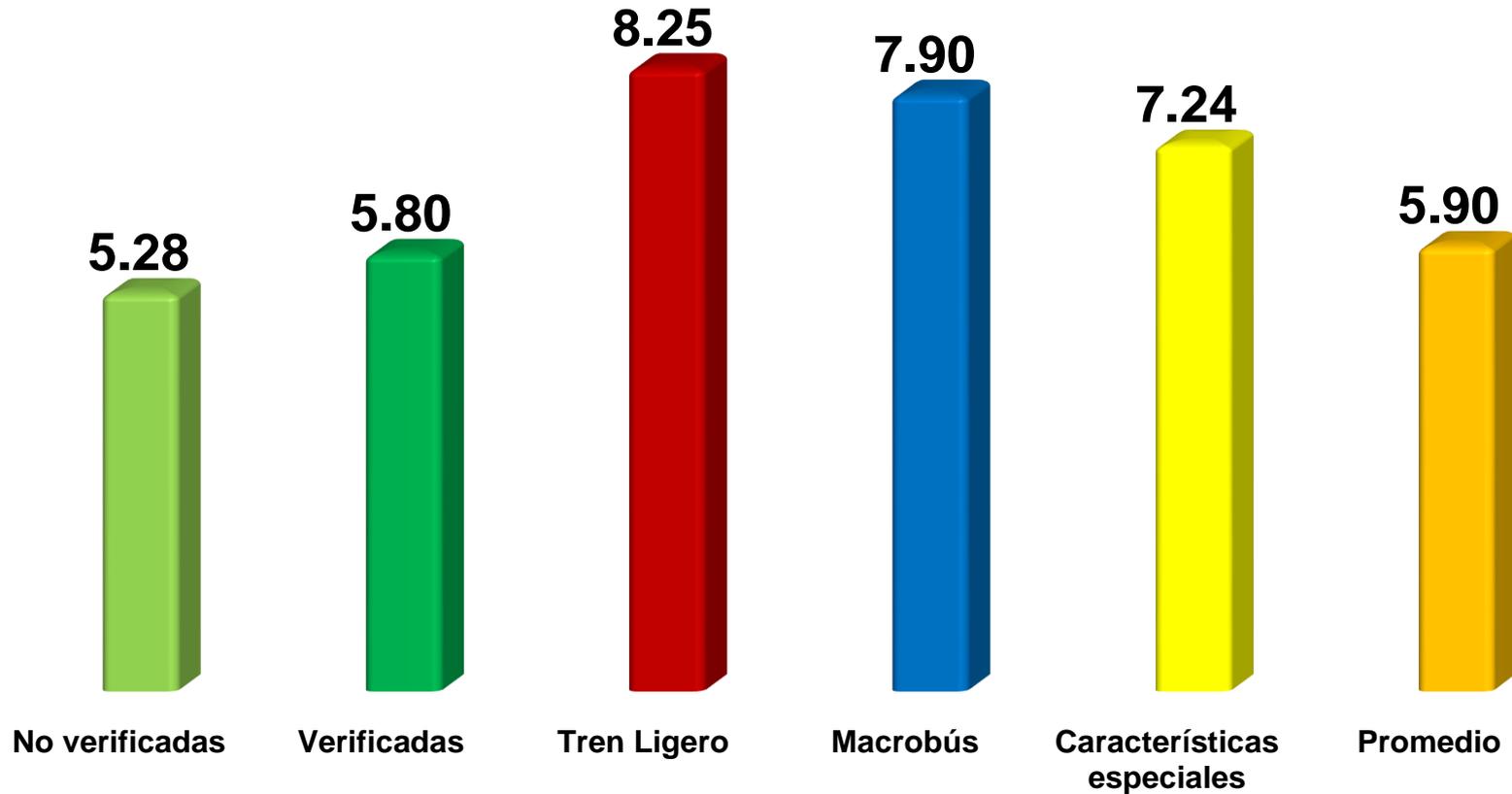
CONFORT DEL VEHÍCULO EN ILUMINACIÓN Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

CONFORT DEL VEHÍCULO EN LIMPIEZA

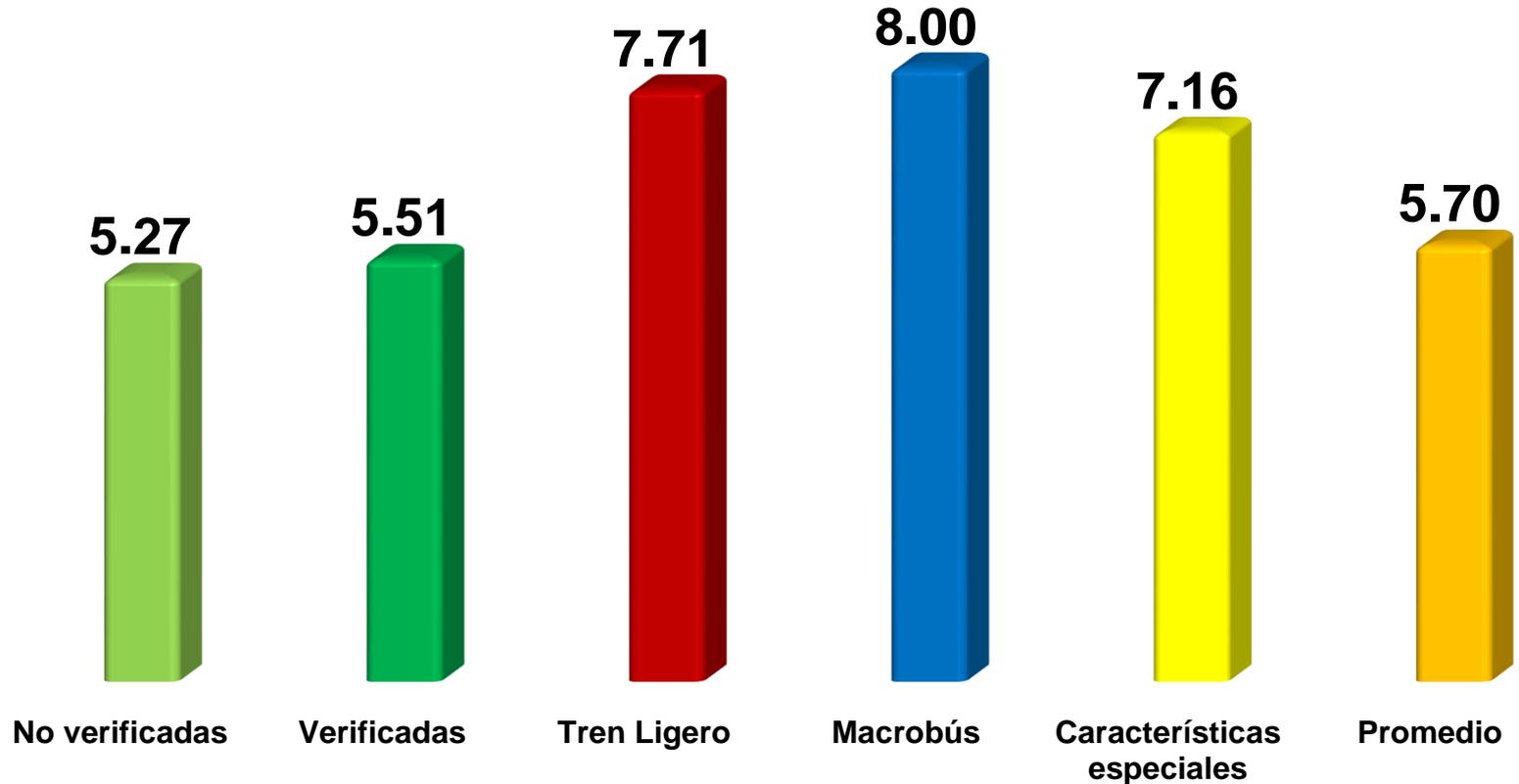
Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

CONFORT POR CANTIDAD DE USUARIOS DENTRO DEL VEHÍCULO

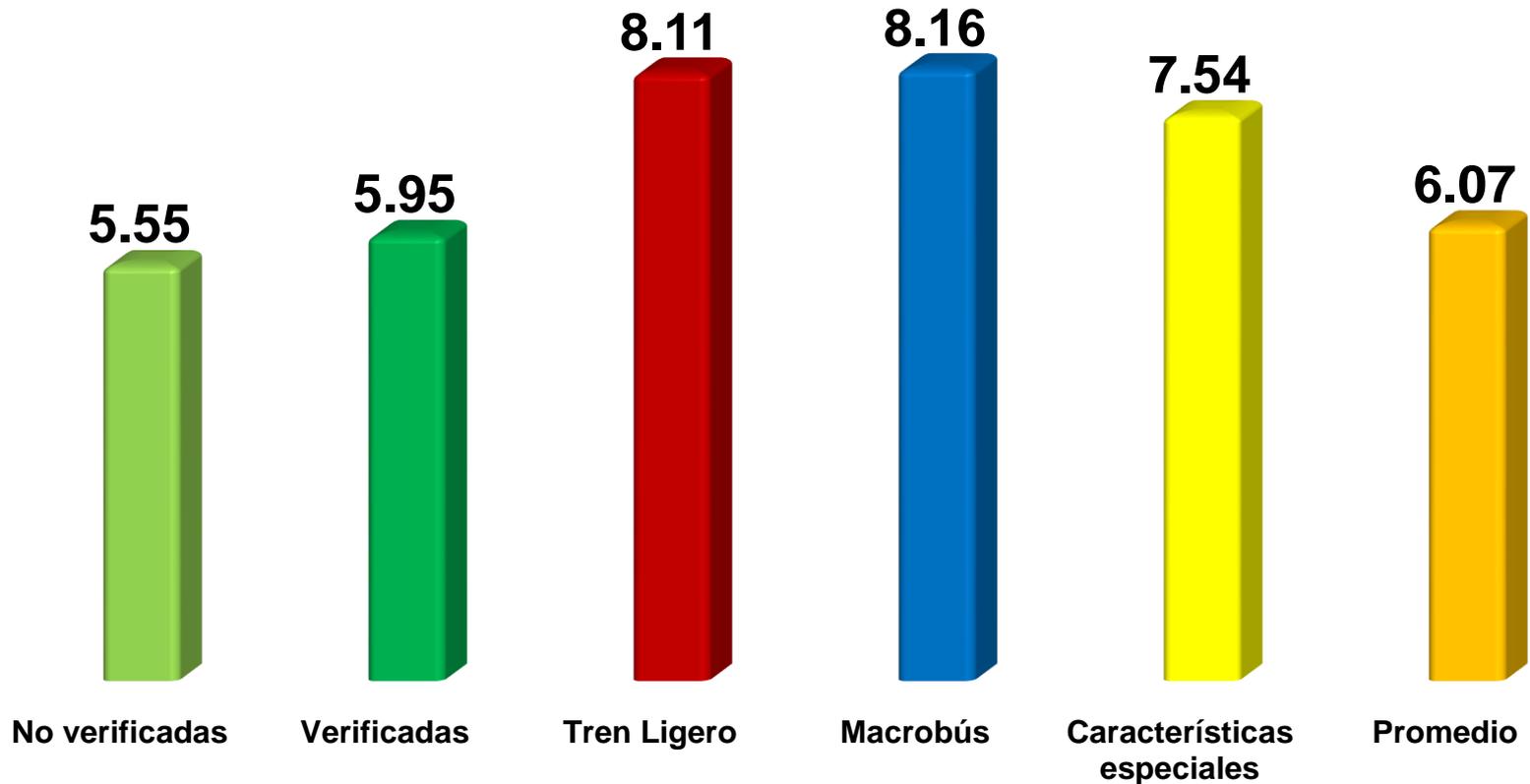
Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

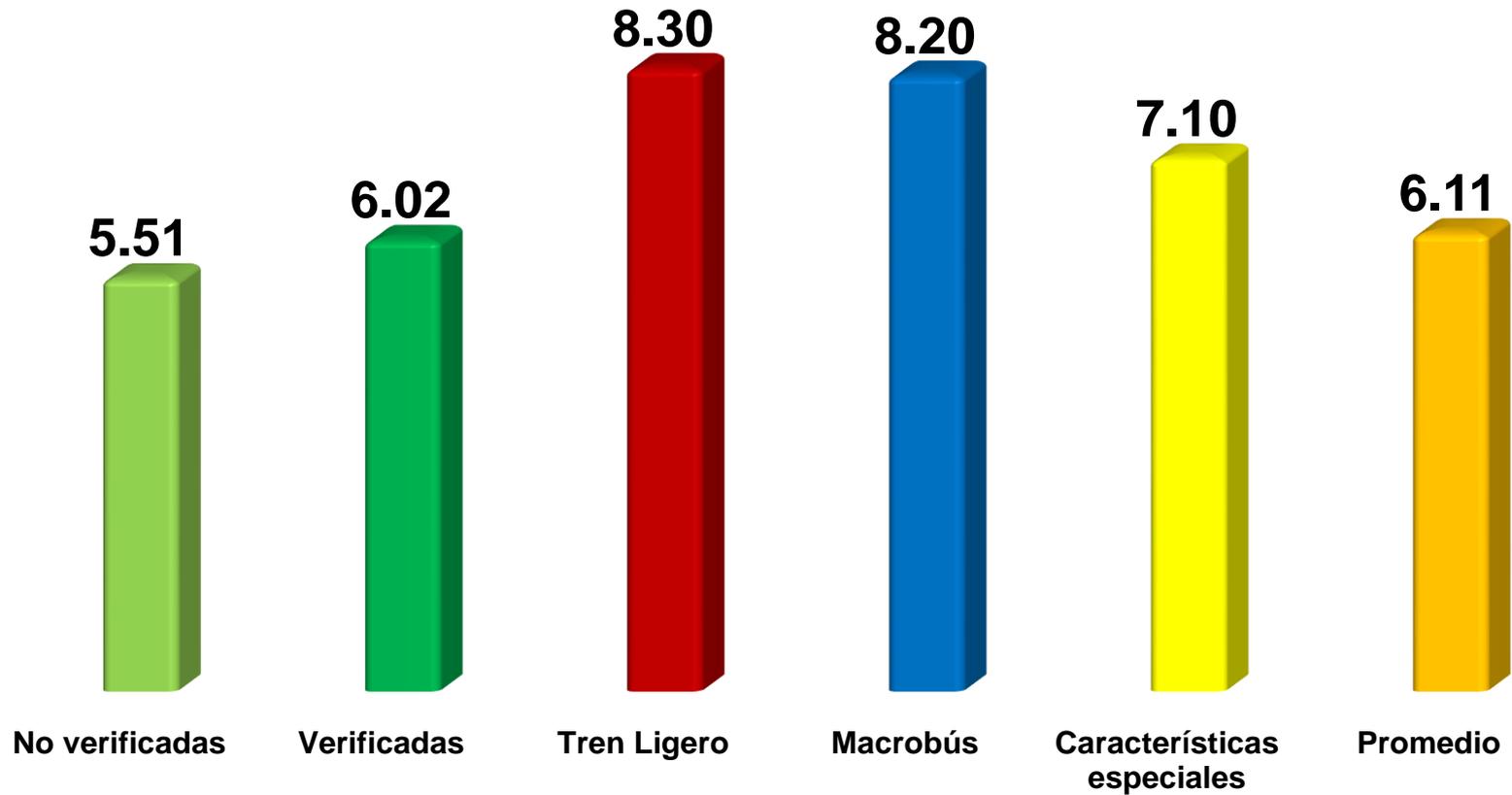
CONFORT DEL VEHÍCULO DURANTE EL VIAJE

Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

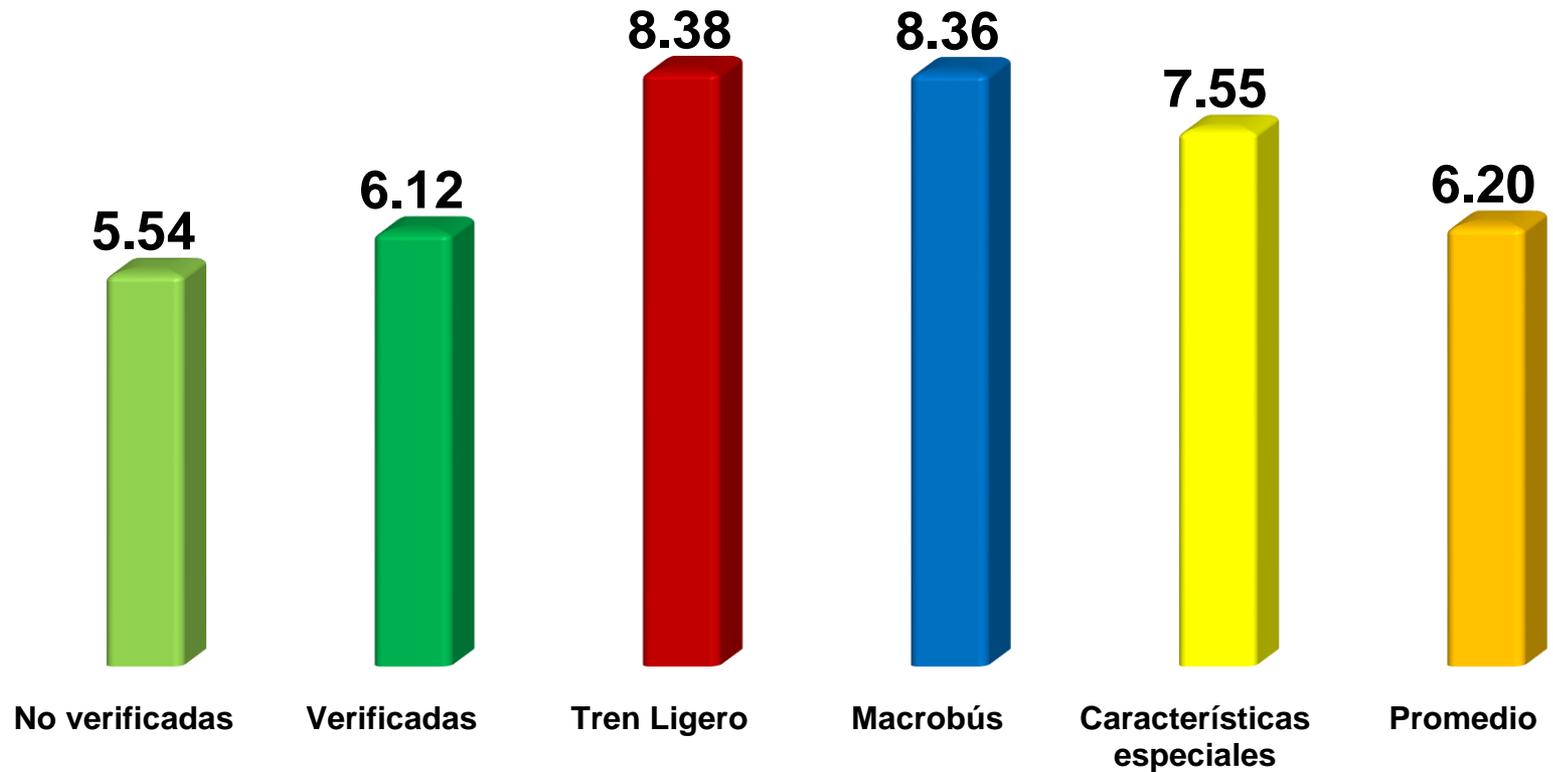
SEGURIDAD PERSONAL Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

SEGURIDAD EN RELACIÓN A LA CONDUCCIÓN DEL CHOFER

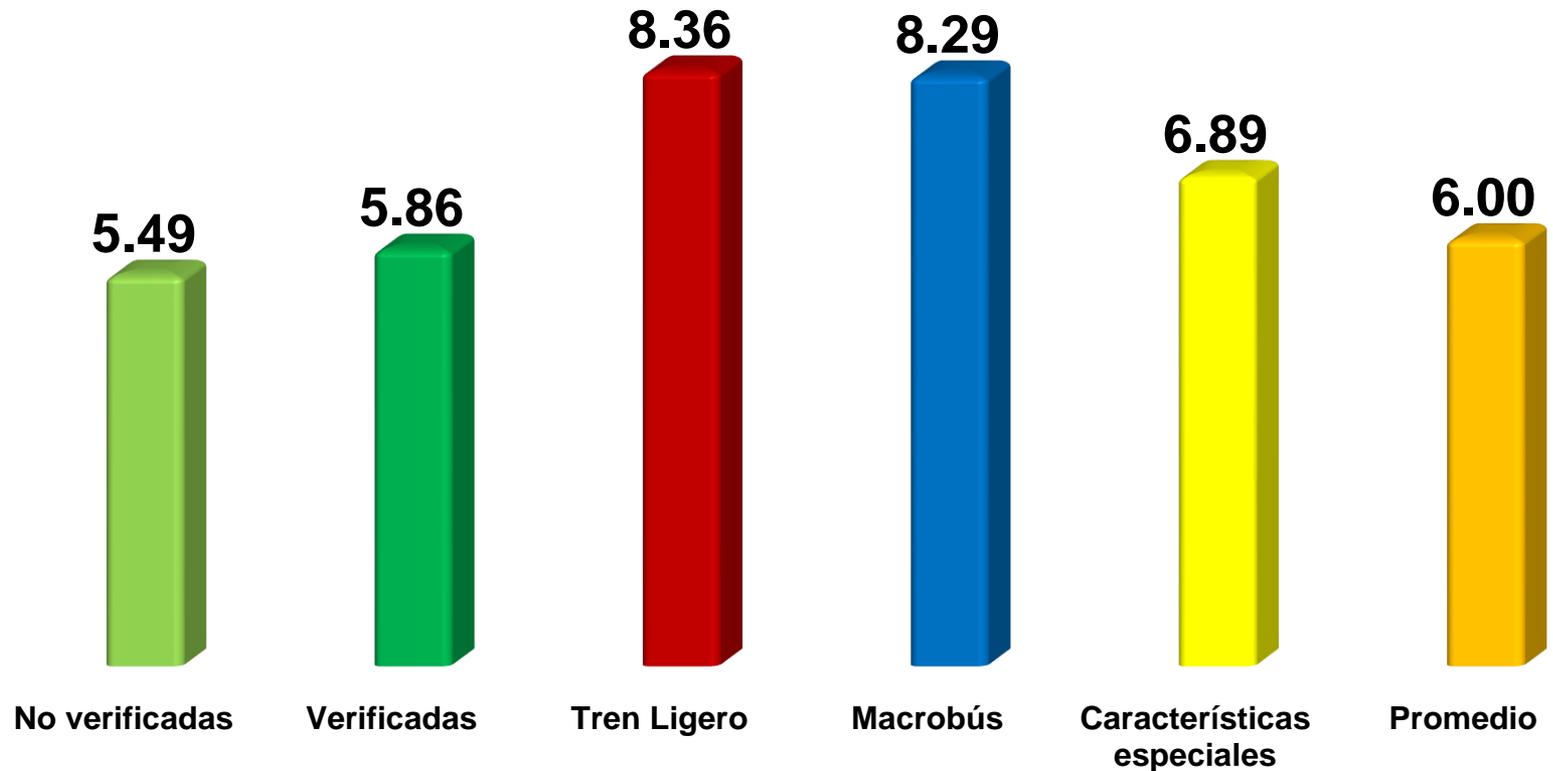
Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

INFORMACIÓN AL USUARIO SOBRE RUTAS, HORARIOS, COSTOS, URGENCIAS Y OTROS

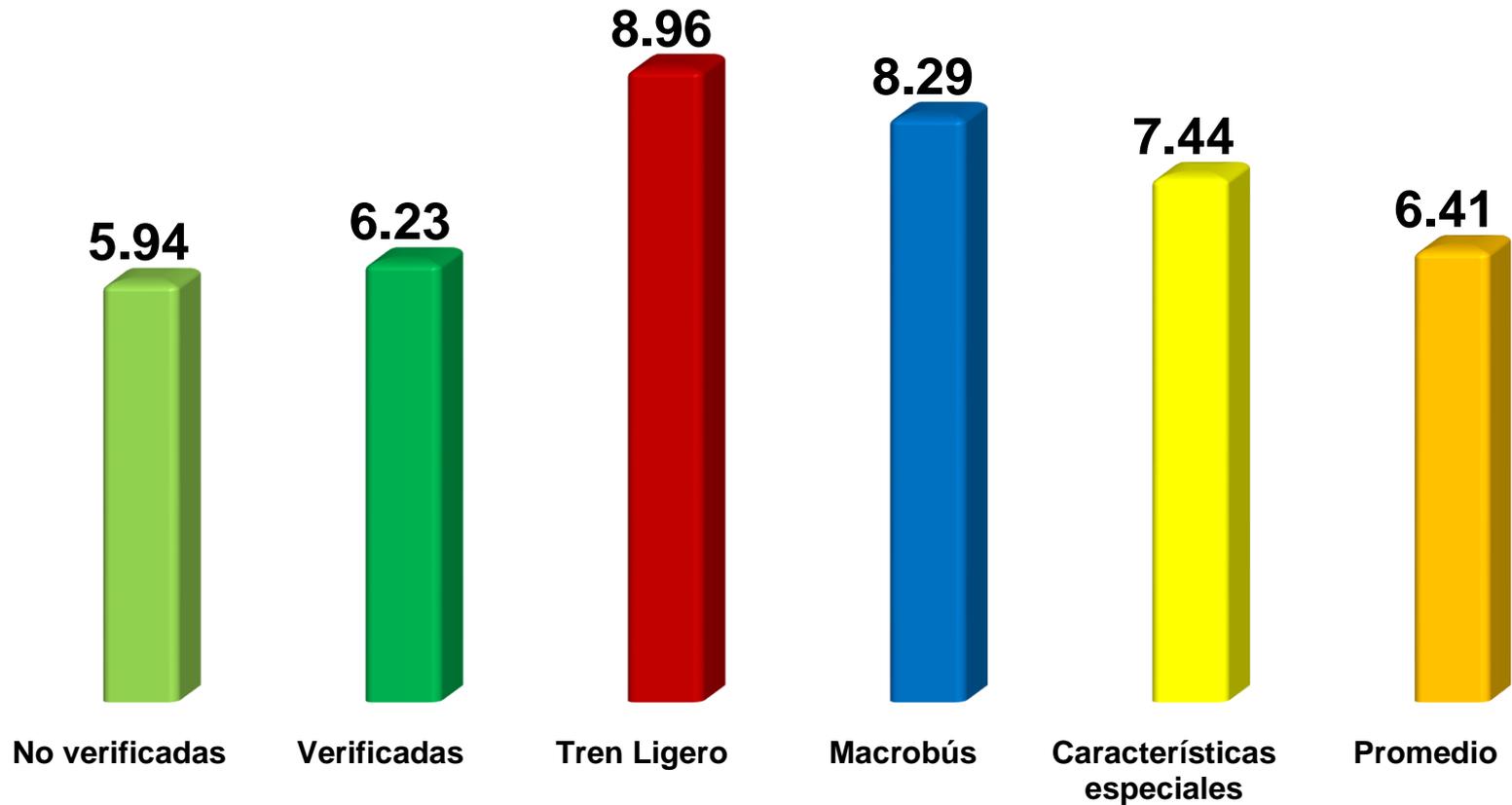
Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

ATENCIÓN DEL CONDUCTOR AL USUARIO CON RESPETO Y CORDIALIDAD

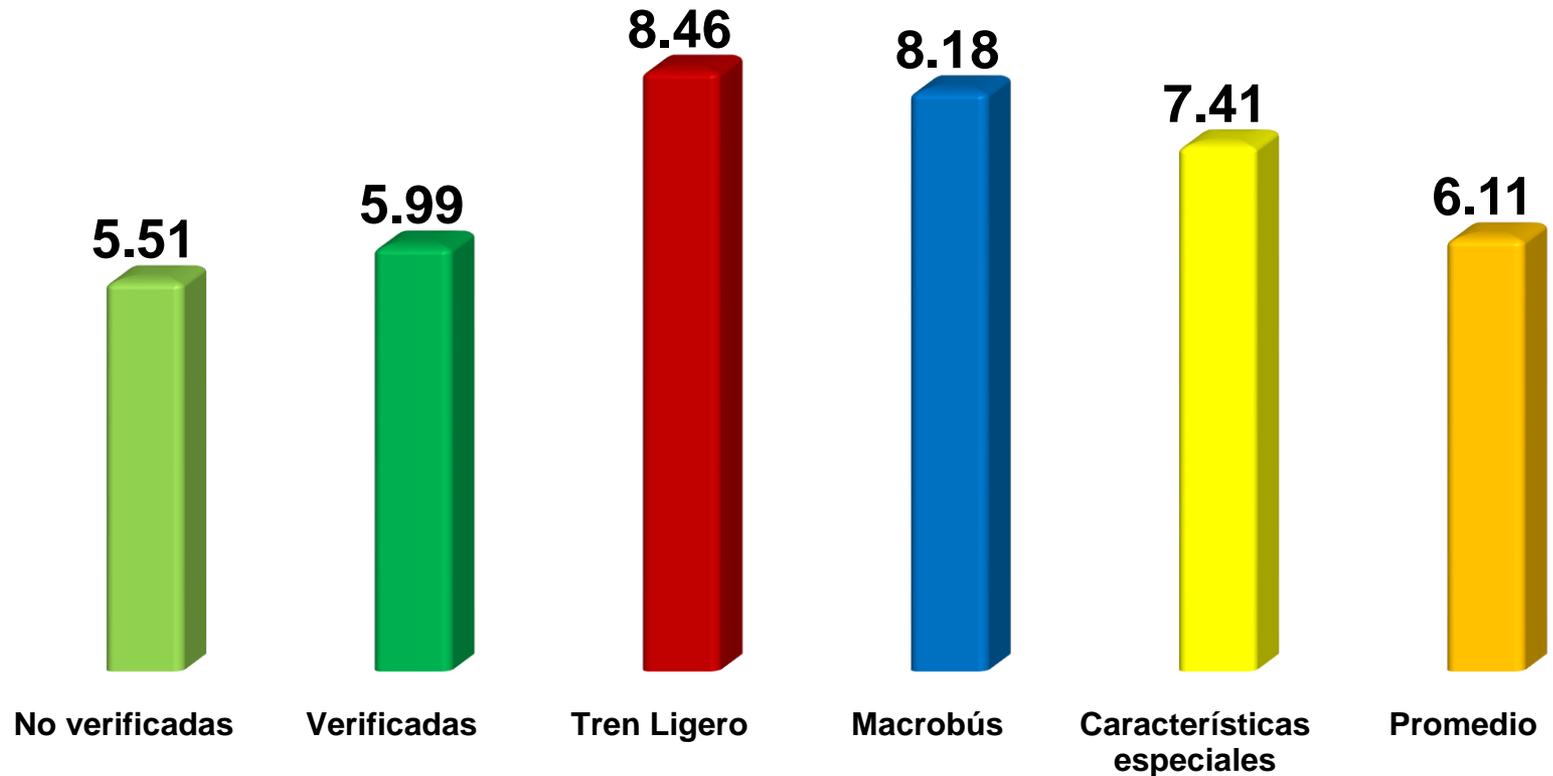
Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

ATENCIÓN PÚBLICA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO

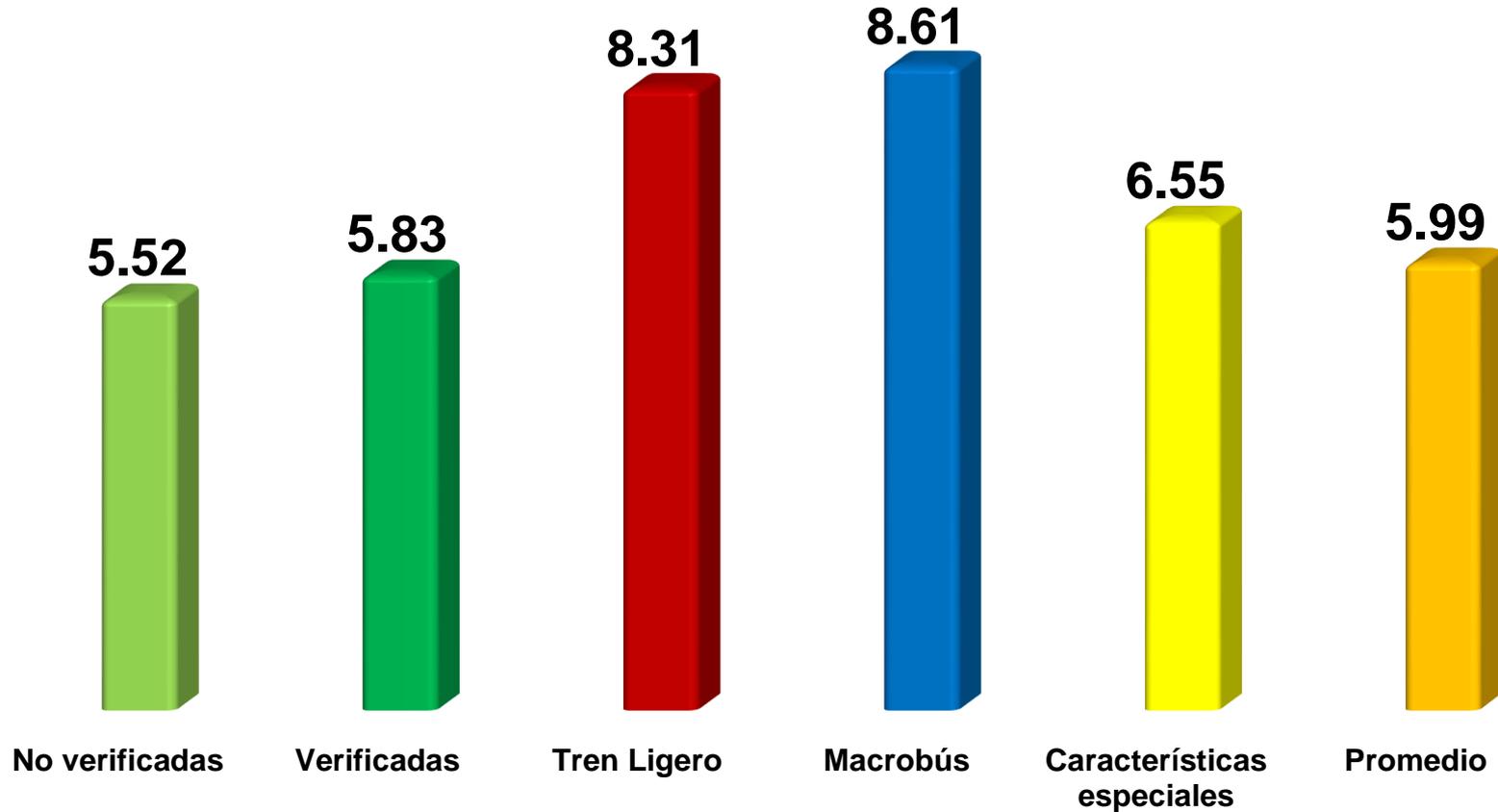
Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD DE LOS PARADEROS

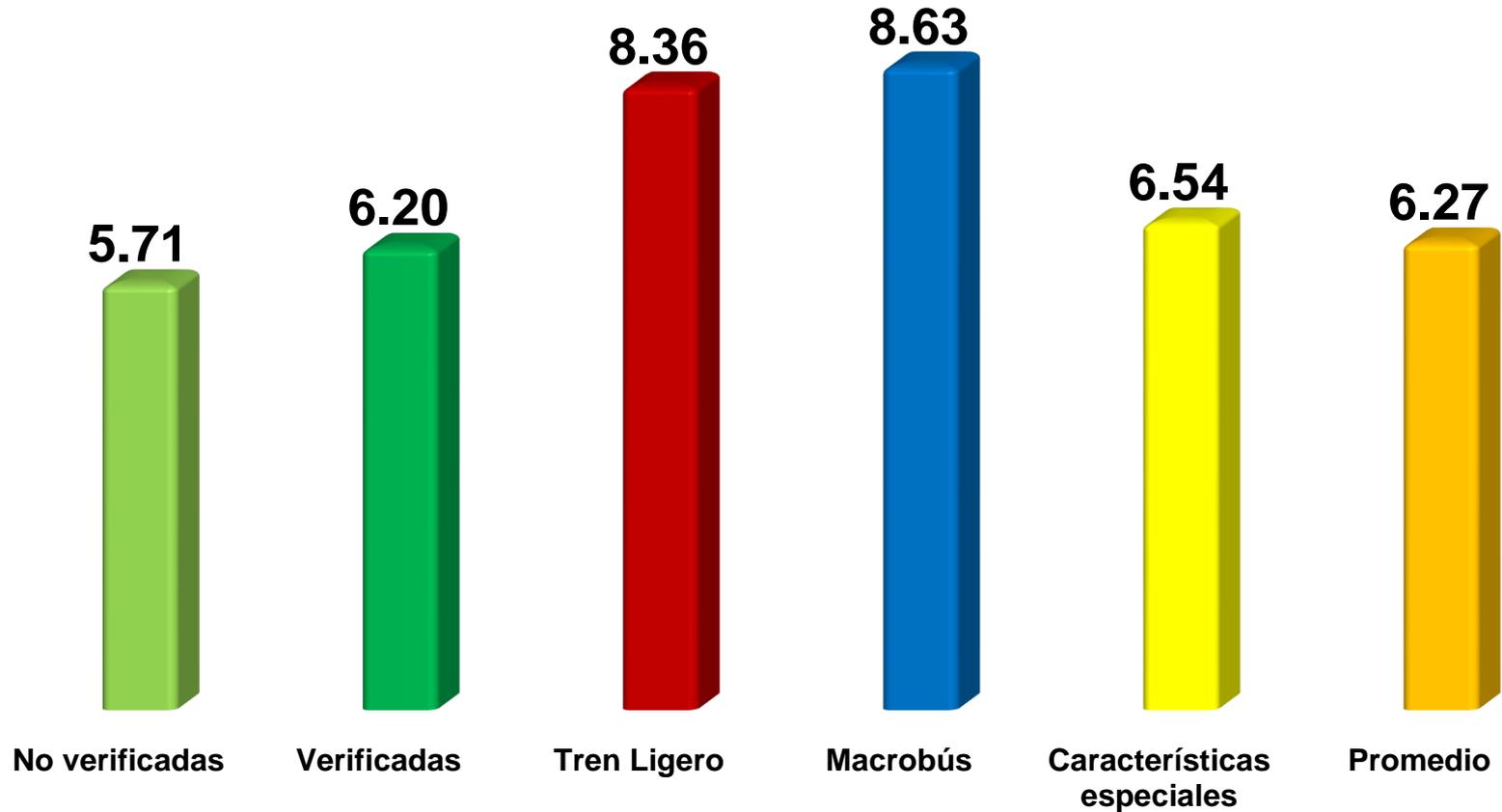
Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

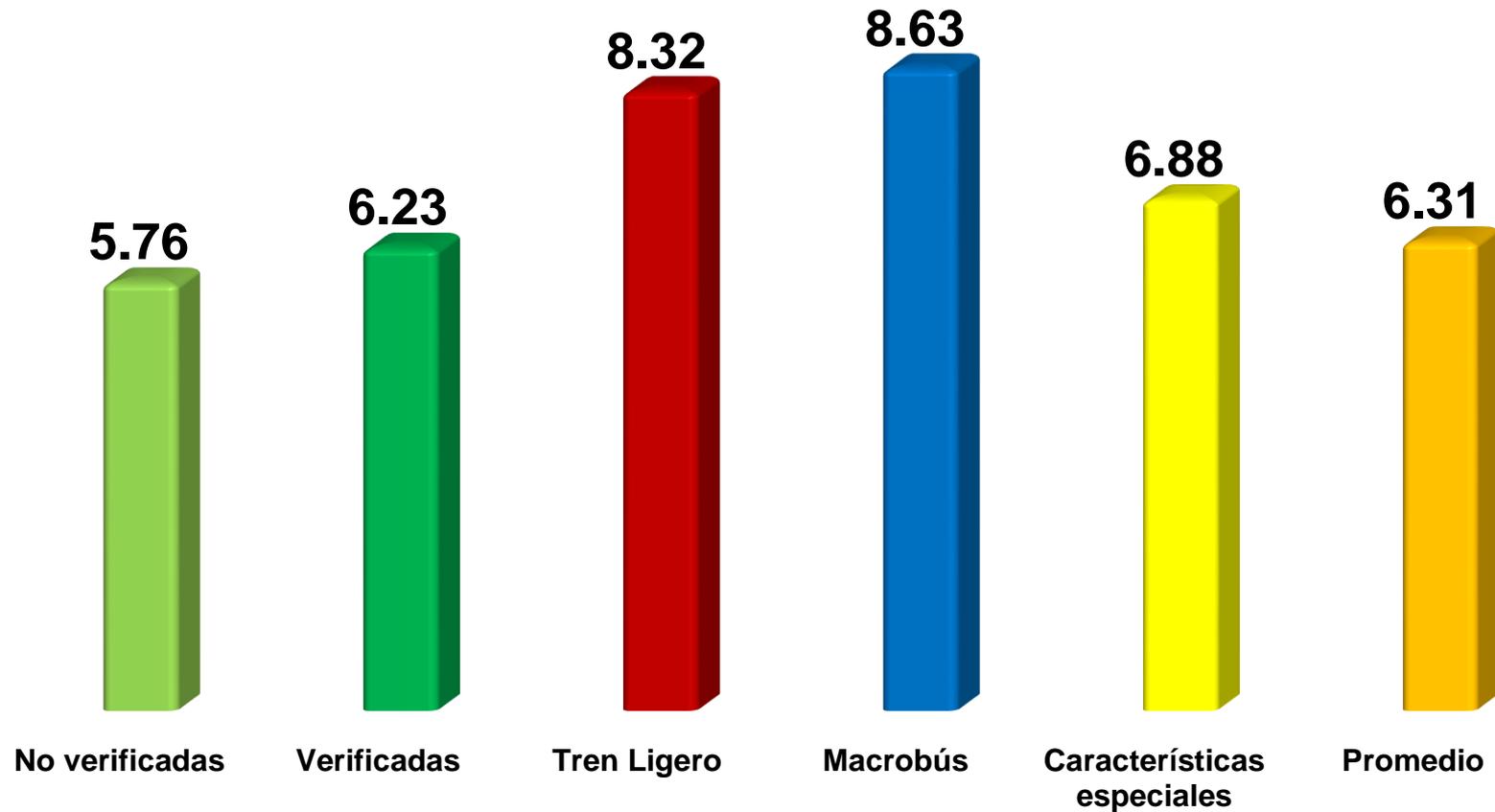
CALIDAD DE LAS ESTACIONES

Evaluación del Transporte público



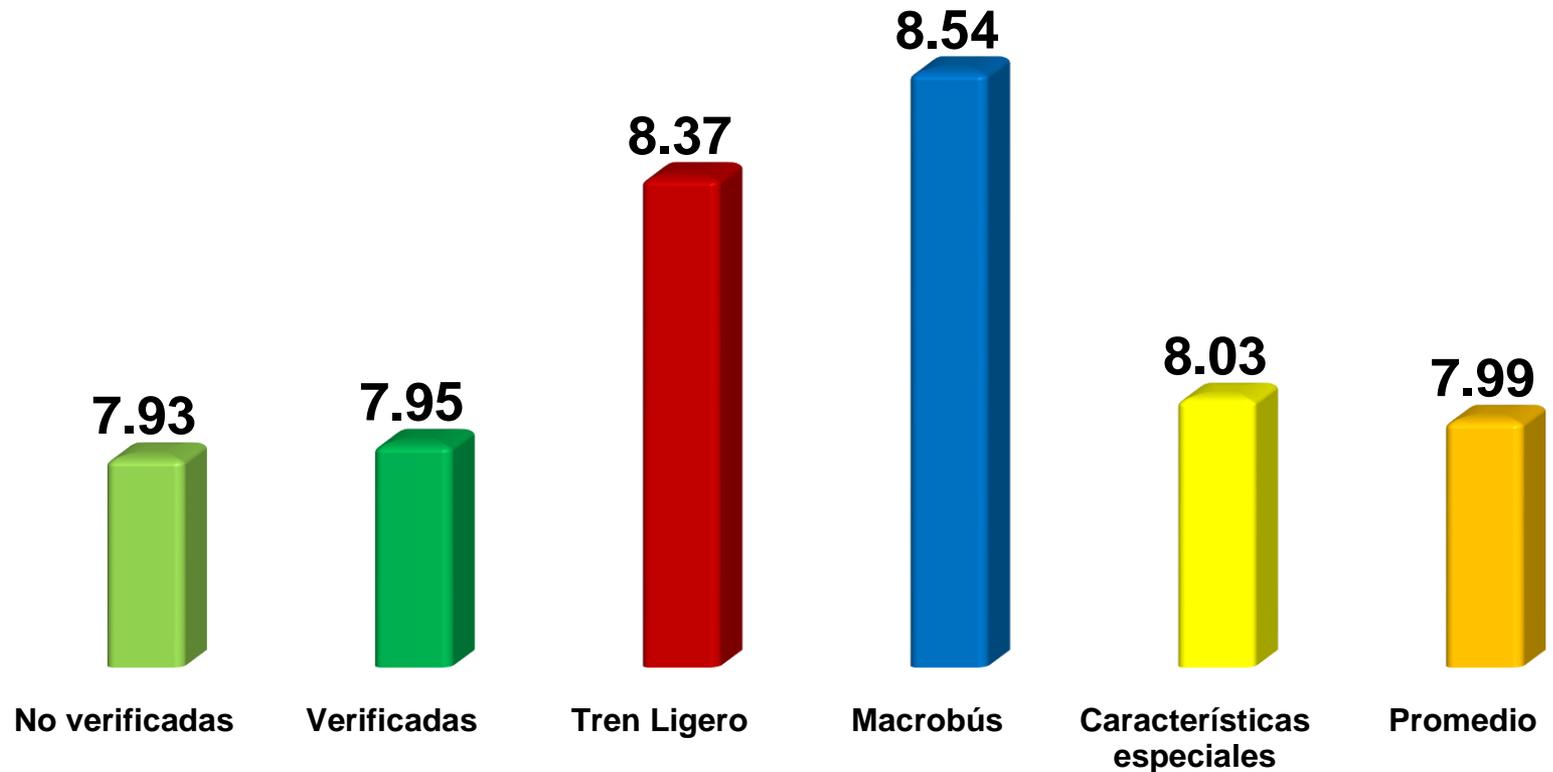
SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD DE LAS TERMINALES Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

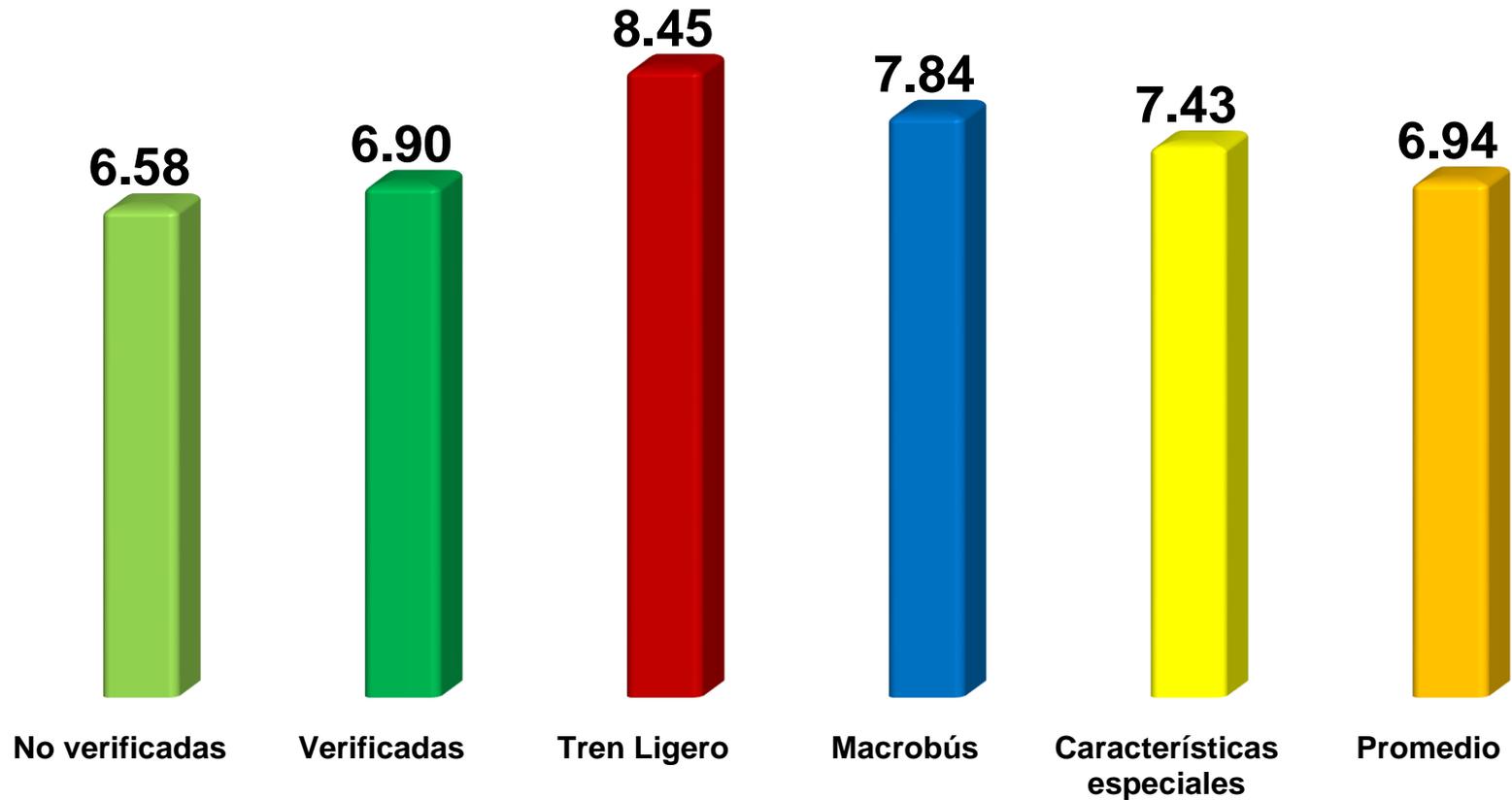
EQUIPAMIENTO DE ACCESO Y PREPAGO (Tren, Macrobus y Sitren) Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

FACILIDAD DE PAGO

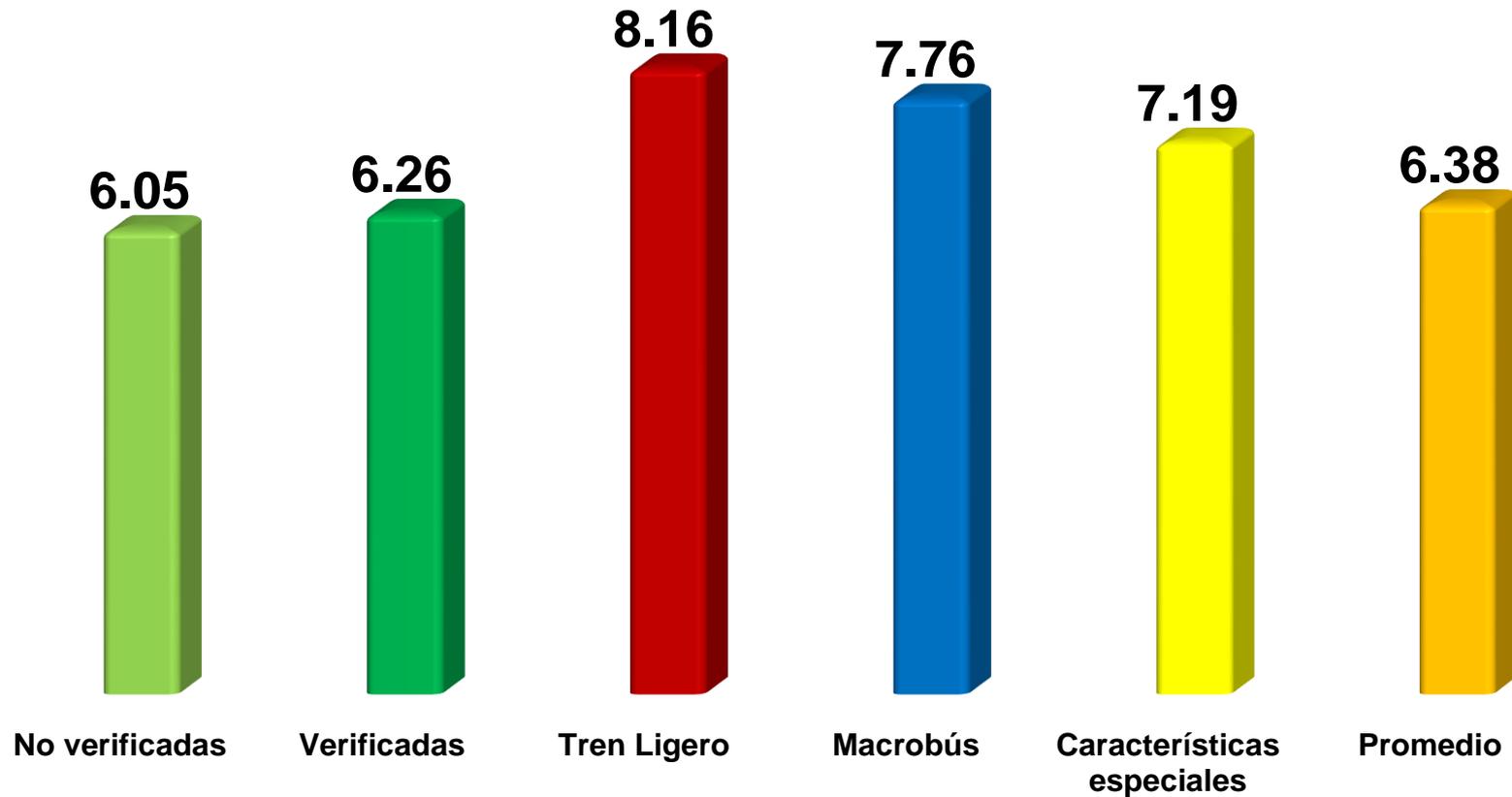
Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

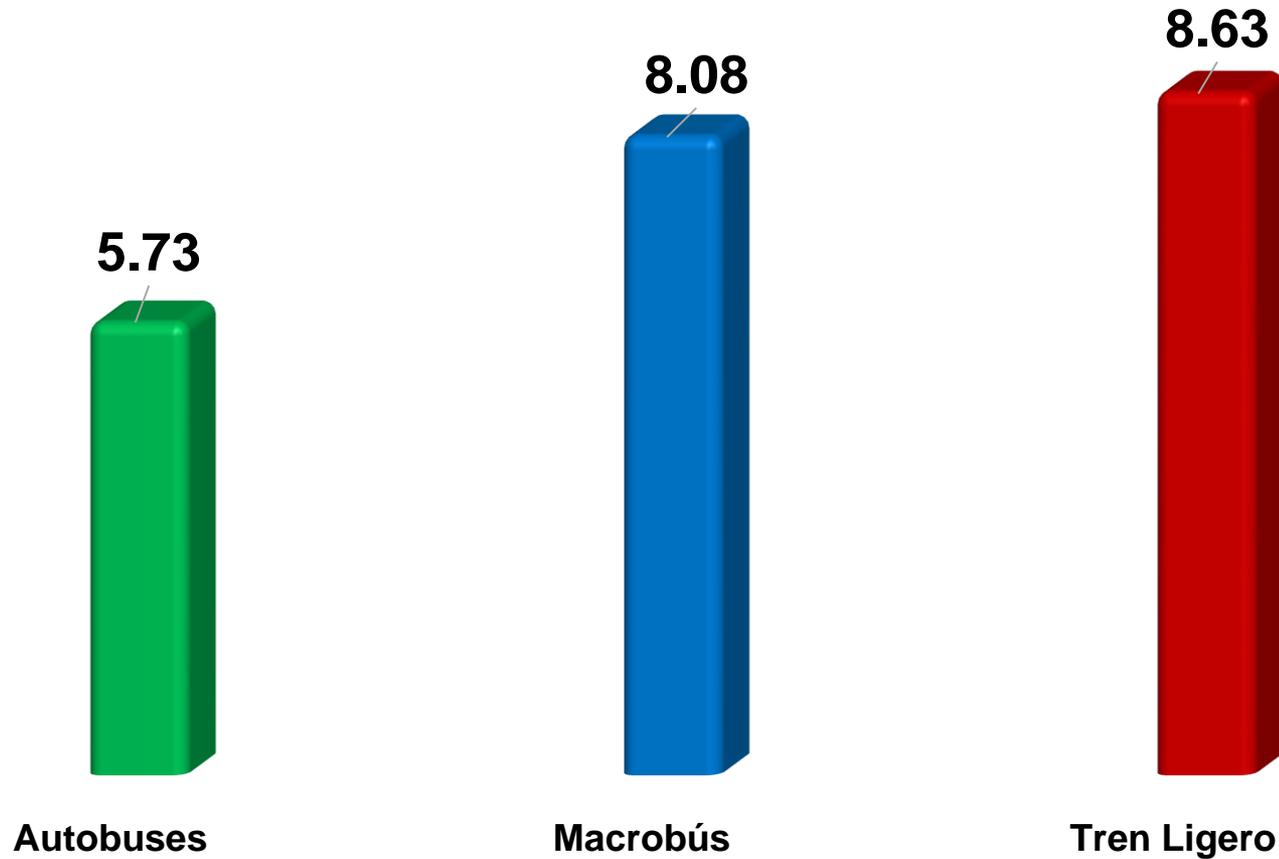
COSTO DEL TRANSPORTE PÚBLICO

Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO DE...? Evaluación del Transporte público



SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR TIPO DE SERVICIO

Servicio / Evaluación		Tipo de servicio					Promedio General TP	
		Autobús	Tren Ligero	Macrobus	Característica especiales	SITREN		
Accesibilidad	Accesibilidad a la ruta de transporte	5.99	8.40	8.31	6.25	8.10	6.24	
	Accesibilidad al vehículo de transporte	6.09	8.43	8.30	6.55	8.12	6.34	
Disponibilidad	Frecuencia de paso de los vehículos	5.50	8.31	8.13	5.85	7.44	5.78	
Rapidez	Tiempo de traslado	5.99	8.34	8.24	6.28	7.39	6.22	
Confiabilidad	Cumplimiento del horario previsto	5.87	8.30	8.36	6.65	7.49	6.13	
Conectividad	Vinculación con otras rutas de transporte	6.39	8.35	8.39	6.75	7.73	6.59	
Confort	Confort del vehículo de transporte	Vehículo de transporte	5.83	8.41	8.18	7.34	8.10	6.13
		Accesos	6.03	8.47	8.13	7.46	8.17	6.31
		Pisos	6.03	8.51	8.14	7.55	8.12	6.32
		Asientos	5.95	8.52	8.03	7.38	8.12	6.24
		Ventilación	6.05	8.54	8.00	7.45	8.17	6.33
		Iluminación	6.25	8.39	8.04	7.51	8.17	6.50
		Limpieza	5.60	8.25	7.90	7.24	8.10	5.90
	Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo	5.40	7.71	8.00	7.16	7.41	5.70	
Confort del vehículo durante el viaje	5.78	8.11	8.16	7.54	7.88	6.07		
Seguridad	Personal	5.83	8.30	8.20	7.10	7.98	6.11	
	En relación a la conducción del chofer	5.90	8.38	8.36	7.55	8.24	6.20	
Información	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros	5.71	8.36	8.29	6.89	7.68	6.00	
Atención	Del conductor al usuario con respeto y cordialidad	6.10	8.96	8.29	7.44	8.15	6.41	
	Pública a quejas sobre la calidad del servicio	5.80	8.46	8.18	7.41	7.76	6.11	
Infraestructura	Calidad de los paraderos	5.71	8.31	8.61	6.55	7.49	5.99	
	Calidad de las estaciones	6.02	8.36	8.63	6.54	7.63	6.27	
	Calidad de las terminales	6.05	8.32	8.63	6.88	7.56	6.31	
	Equipamiento de acceso y prepago (tren, macrobus y sitren)	7.94	8.37	8.54	8.03	8.15	7.99	
Pago	Facilidad de pago	6.78	8.45	7.84	7.43	7.73	6.94	
Costo	Costo del transporte público	6.16	8.16	7.76	7.19	7.49	6.38	
Calificación General	Del servicio de autobuses	5.67	5.64	5.91	6.54	7.49	5.73	
	Del servicio del macrobus	7.89	9.81	9.69	8.60	8.29	8.08	
	Del servicio del tren ligero	8.50	9.81	9.64	9.18	8.51	8.63	

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR TIPO DE VEHÍCULO

Servicio / Evaluación		Tipo de vehículo		Promedio General TP	
		Norma Actual	Norma Anterior		
Accesibilidad	Accesibilidad a la ruta de transporte	6.08	5.88	6.00	
	Accesibilidad al vehículo de transporte	6.23	5.94	6.12	
Disponibilidad	Frecuencia de paso de los vehículos	5.64	5.31	5.51	
Rapidez	Tiempo de traslado	6.21	5.71	6.01	
Confiabilidad	Cumplimiento del horario previsto	6.04	5.67	5.89	
Conectividad	Vinculación con otras rutas de transporte	6.58	6.16	6.42	
Confort	Confort del vehículo de transporte	Vehículo de transporte	6.03	5.58	5.85
		Accesos	6.16	5.88	6.05
		Pisos	6.25	5.72	6.04
		Asientos	6.18	5.64	5.97
		Ventilación	6.27	5.76	6.07
		Iluminación	6.47	5.96	6.27
		Limpieza	5.83	5.25	5.60
	Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo	5.58	5.17	5.42	
Confort del vehículo durante el viaje	5.99	5.53	5.81		
Seguridad	Personal	6.04	5.56	5.85	
	En relación a la conducción del chofer	6.13	5.60	5.92	
Información	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros	5.87	5.53	5.74	
Atención	Del conductor al usuario con respeto y cordialidad	6.24	5.93	6.12	
	Pública a quejas sobre la calidad del servicio	5.98	5.61	5.83	
Infraestructura	Calidad de los paraderos	5.81	5.60	5.73	
	Calidad de las estaciones	6.18	5.78	6.03	
	Calidad de las terminales	6.19	5.87	6.07	
	Equipamiento de acceso y prepago (tren, macrobús y sitren)	7.98	7.88	7.94	
Pago	Facilidad de pago	6.90	6.63	6.79	
Costo	Costo del transporte público	6.25	6.13	6.20	
Calificación General	Del servicio de autobuses	5.78	5.58	5.70	
	Del servicio del macrobús	7.96	7.80	7.90	
	Del servicio del tren ligero	8.60	8.36	8.50	

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR TARIFA

Servicio / Evaluación		Tarifa						Promedio General TP	
		\$6 (No verificada)	\$7 (Verificada)	\$10 (Tipo River)	\$12 (Carac. Especiales, de lujo)	Transvale	Bienevale		
Accesibilidad	Accesibilidad a la ruta de transporte	5.93	6.42	7.33	6.25	6.00	5.54	6.24	
	Accesibilidad al vehículo de transporte	5.94	6.55	7.45	6.55	6.00	5.75	6.34	
Disponibilidad	Frecuencia de paso de los vehículos	5.22	6.08	7.35	5.85	5.28	5.15	5.78	
Rapidez	Tiempo de traslado	5.71	6.48	7.48	6.28	5.89	5.61	6.22	
Confiabilidad	Cumplimiento del horario previsto	5.71	6.33	7.48	6.65	5.63	5.83	6.13	
Conectividad	Vinculación con otras rutas de transporte	6.14	6.81	7.53	6.75	6.35	6.17	6.59	
Confort	Confort del vehículo de transporte	Vehículo de transporte	5.55	6.36	7.38	7.34	5.62	5.85	6.13
		Accesos	5.81	6.53	7.45	7.46	5.74	5.91	6.31
		Pisos	5.75	6.55	7.43	7.55	5.77	5.92	6.32
		Asientos	5.74	6.47	7.48	7.38	5.56	5.91	6.24
		Ventilación	5.81	6.55	7.45	7.45	5.90	5.86	6.33
		Iluminación	6.00	6.68	7.50	7.51	6.22	6.08	6.50
		Limpieza	5.34	6.18	7.38	7.24	5.15	5.30	5.90
	Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo	5.32	5.89	7.60	7.16	4.82	5.09	5.70	
	Confort del vehículo durante el viaje	5.54	6.27	7.73	7.54	5.59	5.63	6.07	
Seguridad	Personal	5.51	6.37	7.28	7.10	5.81	5.40	6.11	
	En relación a la conducción del chofer	5.57	6.48	7.58	7.55	5.62	5.54	6.20	
Información	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros	5.55	6.25	7.45	6.89	5.43	5.17	6.00	
Atención	Del conductor al usuario con respeto y cordialidad	5.95	6.64	7.55	7.44	5.92	5.56	6.41	
	Pública a quejas sobre la calidad del servicio	5.55	6.37	7.55	7.41	5.51	5.28	6.11	
Infraestructura	Calidad de los paraderos	5.61	6.24	6.75	6.55	5.53	5.10	5.99	
	Calidad de las estaciones	5.77	6.53	7.53	6.54	5.92	5.57	6.27	
	Calidad de las terminales	5.85	6.55	7.60	6.88	5.80	5.64	6.31	
	Equipamiento de acceso y prepago (tren, macrobús y sitren)	7.93	8.01	8.05	8.03	7.88	8.05	7.99	
Pago	Facilidad de pago	6.66	7.09	8.03	7.43	6.62	6.34	6.94	
Costo	Costo del transporte público	6.08	6.55	6.45	7.19	5.94	5.97	6.38	
Calificación General	Del servicio de autobuses	5.65	5.79	4.88	6.54	5.59	5.45	5.73	
	Del servicio del macrobús	7.91	8.16	8.53	8.60	7.90	7.83	8.08	
	Del servicio del tren ligero	8.51	8.65	9.23	9.18	8.60	8.52	8.63	

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR PERCEPCIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LA UNIDAD

Servicio / Evaluación		Percepción del estado físico de la unidad			Promedio General TP	
		Buena	Regular	Mala		
Accesibilidad	Accesibilidad a la ruta de transporte	6.75	5.90	4.91	6.24	
	Accesibilidad al vehículo de transporte	6.97	5.86	5.01	6.34	
Disponibilidad	Frecuencia de paso de los vehículos	6.31	5.38	4.74	5.78	
Rapidez	Tiempo de traslado	6.69	5.84	5.27	6.22	
Confiabilidad	Cumplimiento del horario previsto	6.64	5.74	4.97	6.13	
Conectividad	Vinculación con otras rutas de transporte	7.03	6.28	5.61	6.59	
Confort	Confort del vehículo de transporte	Vehículo de transporte	6.76	5.62	4.85	6.13
		Accesos	6.97	5.75	4.99	6.31
		Pisos	6.93	5.82	4.99	6.32
		Asientos	6.90	5.66	5.02	6.24
		Ventilación	6.95	5.83	5.18	6.33
		Iluminación	7.11	5.99	5.45	6.50
		Limpieza	6.65	5.23	4.68	5.90
	Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo	6.38	5.12	4.53	5.70	
Confort del vehículo durante el viaje	6.71	5.57	4.81	6.07		
Seguridad	Personal	6.72	5.62	5.10	6.11	
	En relación a la conducción del chofer	6.87	5.60	5.35	6.20	
Información	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros	6.52	5.66	4.92	6.00	
Atención	Del conductor al usuario con respeto y cordialidad	7.04	5.85	5.54	6.41	
	Pública a quejas sobre la calidad del servicio	6.64	5.76	5.04	6.11	
Infraestructura	Calidad de los paraderos	6.52	5.54	5.46	5.99	
	Calidad de las estaciones	6.76	5.76	5.86	6.27	
	Calidad de las terminales	6.74	5.87	5.89	6.31	
	Equipamiento de acceso y prepago (tren, macrobús y sitren)	8.09	7.91	7.80	7.99	
Pago	Facilidad de pago	7.20	6.75	6.37	6.94	
Costo	Costo del transporte público	6.79	6.13	5.49	6.38	
Calificación General	Del servicio de autobuses	6.01	5.63	4.96	5.73	
	Del servicio del macrobús	8.26	7.92	7.87	8.08	
	Del servicio del tren ligero	8.74	8.51	8.54	8.63	

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR SEXO

Servicio / Evaluación		Sexo		Promedio General TP	
		Hombres	Mujeres		
Accesibilidad	Accesibilidad a la ruta de transporte	6.31	6.19	6.24	
	Accesibilidad al vehículo de transporte	6.42	6.28	6.34	
Disponibilidad	Frecuencia de paso de los vehículos	5.84	5.75	5.78	
Rapidez	Tiempo de traslado	6.30	6.16	6.22	
Confiabilidad	Cumplimiento del horario previsto	6.20	6.08	6.13	
Conectividad	Vinculación con otras rutas de transporte	6.65	6.55	6.59	
Confort	Confort del vehículo de transporte	Vehículo de transporte	6.21	6.08	6.13
		Accesos	6.38	6.26	6.31
		Pisos	6.45	6.22	6.32
		Asientos	6.33	6.17	6.24
		Ventilación	6.43	6.26	6.33
		Iluminación	6.59	6.43	6.50
		Limpieza	6.06	5.79	5.90
	Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo	5.86	5.58	5.70	
Confort del vehículo durante el viaje	6.31	5.91	6.07		
Seguridad	Personal	6.21	6.05	6.11	
	En relación a la conducción del chofer	6.33	6.11	6.20	
Información	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros	6.11	5.93	6.00	
Atención	Del conductor al usuario con respeto y cordialidad	6.50	6.34	6.41	
	Pública a quejas sobre la calidad del servicio	6.24	6.00	6.11	
Infraestructura	Calidad de los paraderos	6.07	5.95	5.99	
	Calidad de las estaciones	6.36	6.21	6.27	
	Calidad de las terminales	6.39	6.25	6.31	
	Equipamiento de acceso y prepago (tren, macrobús y sitren)	8.03	7.95	7.99	
Pago	Facilidad de pago	6.97	6.92	6.94	
Costo	Costo del transporte público	6.44	6.34	6.38	
Calificación General	Del servicio de autobuses	5.86	5.64	5.73	
	Del servicio del macrobús	8.02	8.13	8.08	
	Del servicio del tren ligero	8.59	8.67	8.63	

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR EDAD

Servicio / Evaluación		Edad					Promedio General TP	
		18-24	25-34	35-44	45-54	55 y +		
Accesibilidad	Accesibilidad a la ruta de transporte	6.37	6.28	6.22	6.08	6.04	6.24	
	Accesibilidad al vehículo de transporte	6.61	6.30	6.27	6.08	6.11	6.34	
Disponibilidad	Frecuencia de paso de los vehículos	6.06	5.74	5.71	5.49	5.62	5.78	
Rapidez	Tiempo de traslado	6.41	6.26	6.04	6.07	6.17	6.22	
Confiabilidad	Cumplimiento del horario previsto	6.36	6.14	6.02	5.92	6.00	6.13	
Conectividad	Vinculación con otras rutas de transporte	6.80	6.62	6.52	6.33	6.45	6.59	
Confort	Confort del vehículo de transporte	Vehículo de transporte	6.33	5.97	6.08	6.05	6.19	6.13
		Accesos	6.46	6.21	6.32	6.16	6.32	6.31
		Pisos	6.48	6.23	6.28	6.21	6.21	6.32
		Asientos	6.34	6.17	6.28	6.17	6.14	6.24
		Ventilación	6.46	6.19	6.29	6.36	6.33	6.33
		Iluminación	6.63	6.43	6.46	6.42	6.46	6.50
		Limpieza	5.98	5.85	6.00	5.85	5.75	5.90
	Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo	5.76	5.58	5.73	5.69	5.76	5.70	
	Confort del vehículo durante el viaje	6.27	5.98	6.02	5.95	6.07	6.07	
Seguridad	Personal	6.18	6.05	6.12	6.15	6.04	6.11	
	En relación a la conducción del chofer	6.25	6.19	6.26	6.21	6.02	6.20	
Información	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros	6.18	5.84	6.06	5.85	5.98	6.00	
Atención	Del conductor al usuario con respeto y cordialidad	6.50	6.28	6.47	6.33	6.41	6.41	
	Pública a quejas sobre la calidad del servicio	6.22	6.03	6.06	6.03	6.17	6.11	
Infraestructura	Calidad de los paraderos	6.17	5.85	6.03	5.95	5.85	5.99	
	Calidad de las estaciones	6.47	6.09	6.23	6.27	6.20	6.27	
	Calidad de las terminales	6.53	6.17	6.29	6.23	6.15	6.31	
	Equipamiento de acceso y prepago (tren, macrobús y sitren)	8.04	7.93	8.01	7.90	8.03	7.99	
Pago	Facilidad de pago	6.96	6.91	6.96	6.89	6.97	6.94	
Costo	Costo del transporte público	6.48	6.30	6.33	6.29	6.51	6.38	
Calificación General	Del servicio de autobuses	6.05	5.51	5.59	5.57	5.79	5.73	
	Del servicio del macrobús	8.28	7.96	8.08	7.95	7.98	8.08	
	Del servicio del tren ligero	8.74	8.51	8.72	8.60	8.47	8.63	

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR ESCOLARIDAD

Servicio / Evaluación		Escolaridad					Promedio General TP		
		Sin estudios	Primaria	Secundaria	Preparatoria/ Carrera Técnica	Licenciatura		Posgrado	
Accesibilidad	Accesibilidad a la ruta de transporte	6.18	6.17	6.10	6.21	6.57	7.07	6.24	
	Accesibilidad al vehículo de transporte	5.85	6.22	6.21	6.41	6.53	6.64	6.34	
Disponibilidad	Frecuencia de paso de los vehículos	5.58	5.70	5.61	5.91	5.85	6.29	5.78	
Rapidez	Tiempo de traslado	5.91	6.30	5.92	6.34	6.36	7.07	6.22	
Confiabilidad	Cumplimiento del horario previsto	5.97	6.15	5.93	6.23	6.24	6.79	6.13	
Conectividad	Vinculación con otras rutas de transporte	6.00	6.63	6.38	6.62	6.88	6.86	6.59	
Confort	Confort del vehículo de transporte	Vehículo de transporte	6.03	6.20	6.00	6.18	6.25	5.71	6.13
		Accesos	6.06	6.38	6.15	6.38	6.42	6.29	6.31
		Pisos	6.24	6.31	6.17	6.42	6.34	7.07	6.32
		Asientos	6.06	6.34	6.15	6.31	6.17	7.07	6.24
		Ventilación	5.88	6.48	6.15	6.42	6.37	7.21	6.33
		Iluminación	6.09	6.54	6.35	6.56	6.62	7.36	6.50
		Limpieza	6.06	5.96	5.78	6.00	5.86	6.14	5.90
	Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo	5.33	5.83	5.60	5.75	5.68	5.93	5.70	
Confort del vehículo durante el viaje	5.97	5.98	5.98	6.16	6.15	6.50	6.07		
Seguridad	Personal	5.73	6.08	5.96	6.15	6.29	6.93	6.11	
	En relación a la conducción del chofer	6.15	6.15	6.12	6.25	6.28	6.07	6.20	
Información	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros	6.06	5.77	5.87	6.09	6.18	6.14	6.00	
Atención	Del conductor al usuario con respeto y cordialidad	6.64	6.40	6.42	6.35	6.50	6.64	6.41	
	Pública a quejas sobre la calidad del servicio	5.91	6.02	5.99	6.15	6.29	6.21	6.11	
Infraestructura	Calidad de los paraderos	5.88	5.99	6.00	6.00	6.03	6.14	5.99	
	Calidad de las estaciones	5.97	6.18	6.19	6.36	6.28	6.14	6.27	
	Calidad de las terminales	5.85	6.15	6.26	6.38	6.37	6.21	6.31	
	Equipamiento de acceso y prepago (tren, macrobús y sitren)	7.91	7.96	8.00	7.98	8.00	7.64	7.99	
Pago	Facilidad de pago	6.88	6.84	6.97	6.91	7.07	6.57	6.94	
Costo	Costo del transporte público	6.03	6.42	6.34	6.41	6.40	7.00	6.38	
Calificación General	Del servicio de autobuses	6.15	5.77	5.72	5.73	5.70	6.14	5.73	
	Del servicio del macrobús	7.97	8.10	8.00	8.11	8.13	8.07	8.08	
	Del servicio del tren ligero	8.58	8.48	8.56	8.68	8.72	8.79	8.63	

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR INGRESOS MENSUALES APROXIMADOS

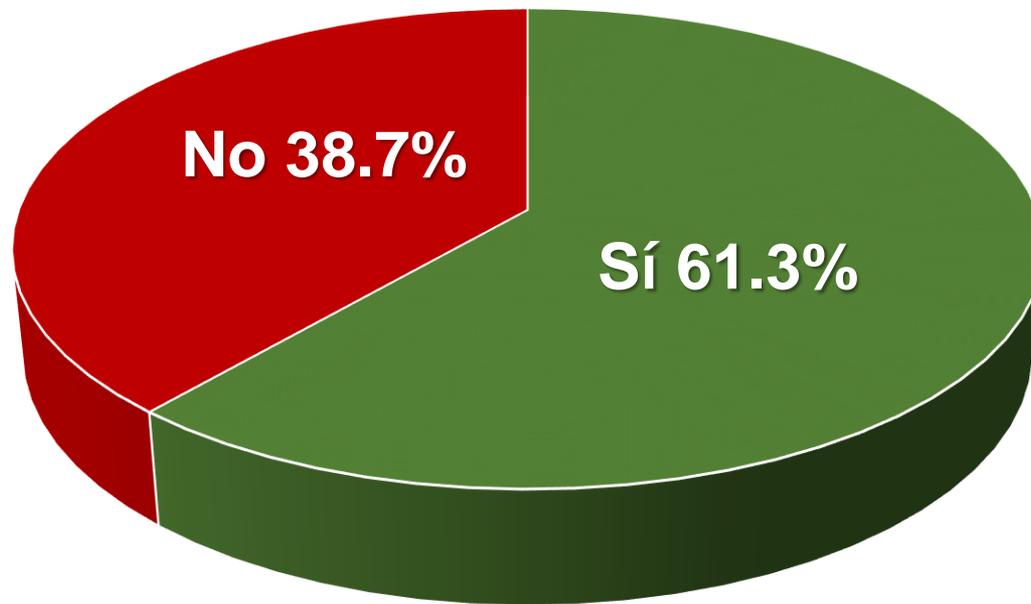
Servicio / Evaluación		Ingresos mensuales aproximados							Promedio General TP	
		Hasta \$2,500	\$2,500 - \$5,000	\$5,001 - \$7,500	\$7,501 - \$10,000	\$10,001 - \$12,500	\$12,501 - \$15,000	Más de \$15,000		
Accesibilidad	Accesibilidad a la ruta de transporte	6.46	6.28	5.88	6.36	6.49	6.53	6.58	6.24	
	Accesibilidad al vehículo de transporte	6.50	6.29	6.26	6.40	6.47	6.33	6.64	6.34	
Disponibilidad	Frecuencia de paso de los vehículos	5.76	5.88	5.85	5.57	5.72	5.76	6.42	5.78	
Rapidez	Tiempo de traslado	6.31	6.31	6.24	6.03	6.17	6.27	6.32	6.22	
Confiabilidad	Cumplimiento del horario previsto	6.20	6.22	6.21	6.02	6.10	5.99	6.21	6.13	
Conectividad	Vinculación con otras rutas de transporte	6.76	6.65	6.44	6.61	6.58	6.83	6.62	6.59	
Confort	Confort del vehículo de transporte	Vehículo de transporte	6.35	6.17	6.15	6.00	6.19	6.20	6.42	6.13
		Accesos	6.54	6.34	6.39	6.28	6.25	6.25	6.64	6.31
		Pisos	6.48	6.34	6.32	6.16	6.37	6.39	6.73	6.32
		Asientos	6.33	6.22	6.36	6.08	6.27	5.96	6.80	6.24
		Ventilación	6.44	6.27	6.53	6.09	6.24	6.17	6.82	6.33
		Iluminación	6.73	6.44	6.67	6.31	6.47	6.23	6.91	6.50
		Limpieza	5.91	5.81	6.11	5.86	6.08	5.76	6.09	5.90
	Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo	5.75	5.63	5.93	5.60	6.04	5.58	5.91	5.70	
Confort del vehículo durante el viaje	6.23	6.07	6.26	5.97	6.15	5.77	6.20	6.07		
Seguridad	Personal	6.23	6.00	6.14	6.11	6.23	6.36	6.52	6.11	
	En relación a la conducción del chofer	6.11	6.12	6.28	6.24	6.37	6.25	6.52	6.20	
Información	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros	6.30	5.95	6.15	5.80	6.17	6.16	5.97	6.00	
Atención	Del conductor al usuario con respeto y cordialidad	6.38	6.21	6.40	6.56	6.51	6.89	6.44	6.41	
	Pública a quejas sobre la calidad del servicio	6.16	5.96	6.25	6.00	6.35	6.31	6.32	6.11	
Infraestructura	Calidad de los paraderos	5.99	5.91	6.16	5.84	6.20	6.13	6.17	5.99	
	Calidad de las estaciones	6.33	6.28	6.50	6.03	6.31	6.39	6.23	6.27	
	Calidad de las terminales	6.38	6.27	6.49	6.14	6.31	6.37	6.33	6.31	
	Equipamiento de acceso y prepago (tren, macrobús y sitren)	8.01	7.98	8.05	7.98	7.97	8.13	7.91	7.99	
Pago	Facilidad de pago	6.96	6.79	6.72	7.11	7.45	7.07	6.68	6.94	
Costo	Costo del transporte público	6.40	6.18	6.32	6.44	6.98	6.84	6.24	6.38	
Calificación General	Del servicio de autobuses	6.08	5.67	6.00	5.37	5.51	5.73	5.89	5.73	
	Del servicio del macrobús	8.08	8.17	8.03	7.97	8.22	8.00	8.41	8.08	
	Del servicio del tren ligero	8.65	8.68	8.56	8.64	8.64	8.53	8.80	8.63	

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR CONDICIÓN

Servicio / Evaluación		Condición				Promedio General TP	
		Normal	Discapacitado	Tercera edad (65 años o más)	Mujer Embarazada		
Accesibilidad	Accesibilidad a la ruta de transporte	6.27	5.57	5.78	7.17	6.24	
	Accesibilidad al vehículo de transporte	6.36	5.55	6.09	7.17	6.34	
Disponibilidad	Frecuencia de paso de los vehículos	5.78	5.82	5.78	7.50	5.78	
Rapidez	Tiempo de traslado	6.23	6.16	6.12	6.17	6.22	
Confiabilidad	Cumplimiento del horario previsto	6.15	6.06	5.78	6.50	6.13	
Conectividad	Vinculación con otras rutas de transporte	6.62	6.18	6.07	6.17	6.59	
Confort	Confort del vehículo de transporte	Vehículo de transporte	6.14	5.76	6.40	5.33	6.13
		Accesos	6.32	5.69	6.48	5.33	6.31
		Pisos	6.34	5.59	6.26	4.83	6.32
		Asientos	6.26	5.53	6.12	4.83	6.24
		Ventilación	6.35	5.61	6.40	5.50	6.33
		Iluminación	6.52	5.78	6.34	6.00	6.50
		Limpieza	5.92	5.41	6.00	4.33	5.90
	Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo	5.71	5.73	5.67	3.67	5.70	
Confort del vehículo durante el viaje	6.09	5.86	5.90	4.83	6.07		
Seguridad	Personal	6.13	5.92	5.78	5.33	6.11	
	En relación a la conducción del chofer	6.21	6.29	6.07	5.50	6.20	
Información	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros	6.02	5.39	6.14	5.17	6.00	
Atención	Del conductor al usuario con respeto y cordialidad	6.43	5.55	6.33	6.50	6.41	
	Pública a quejas sobre la calidad del servicio	6.13	5.63	5.74	5.33	6.11	
Infraestructura	Calidad de los paraderos	6.01	5.90	5.81	6.00	5.99	
	Calidad de las estaciones	6.28	5.59	6.79	5.67	6.27	
	Calidad de las terminales	6.32	5.53	6.64	5.67	6.31	
	Equipamiento de acceso y prepago (tren, macrobús y sitren)	7.99	7.80	8.16	8.00	7.99	
Pago	Facilidad de pago	6.96	6.14	7.03	5.83	6.94	
Costo	Costo del transporte público	6.41	5.22	6.12	5.83	6.38	
Calificación General	Del servicio de autobuses	5.73	5.69	6.19	4.83	5.73	
	Del servicio del macrobús	8.10	7.59	7.98	7.67	8.08	
	Del servicio del tren ligero	8.64	8.49	8.34	8.50	8.63	

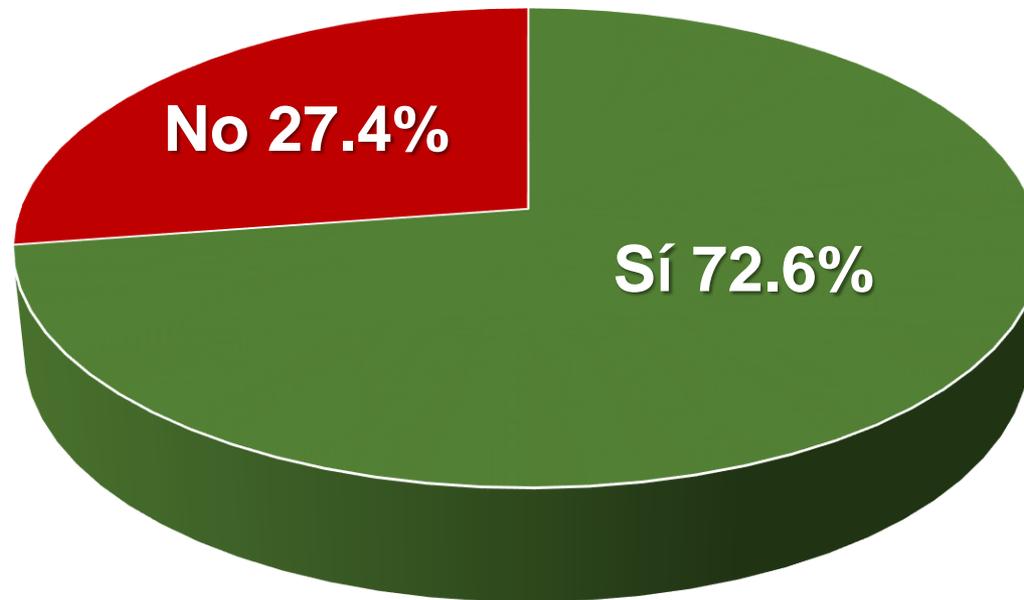
SECCIÓN E: PREFERENCIAS DECLARADAS

SI HUBIERA UNA MEJOR CALIDAD DEL SERVICIO, ¿ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR UNA TARIFA MAYOR A LA ACTUAL?

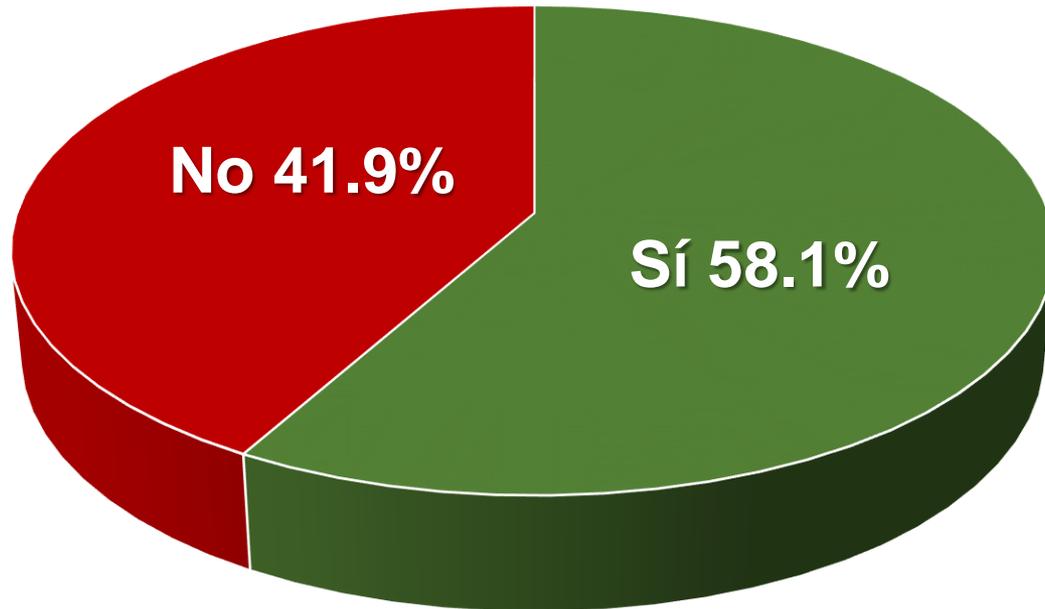


SECCIÓN E: PREFERENCIAS DECLARADAS

SI HUBIERA UN PAGO CON TARJETA QUE LE FACILITARA LA TRANSFERENCIA Y COMBINACIÓN DE SUS MODOS DE TRANSPORTE (Bici, Autobús, Macrobus y Tren), ¿LA UTILIZARÍA?



**¿ESTARÍA DISPUESTO A UTILIZAR LA BICICLETA
COMO MODO COMPLEMENTARIO DE SU VIAJE
EN TRANSPORTE PÚBLICO SI ESTUVIERAN
PRÓXIMAS A SU LUGAR DE ASCENSO Y
DESCENSO?**



SECCIÓN F: PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

PRIMERA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA MEJORAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO



SECCIÓN F: PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

SEGUNDA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO



SECCIÓN F: PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

TERCERA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO





EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO
Área Metropolitana de Guadalajara