

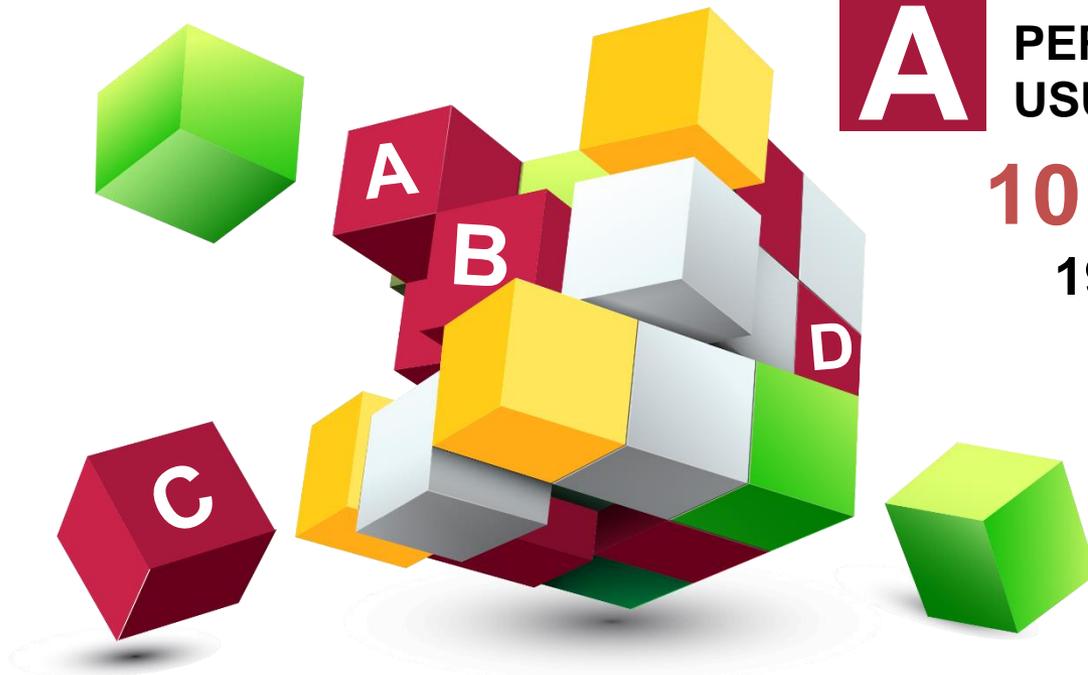


**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE
PÚBLICO EN EL ÁREA METROPOLITANA DE GUADALAJARA
Resumen Ejecutivo 2018**



MOVILIDAD





A

PERFIL DEL USUARIO

10 preguntas
19 items

1. Sexo
2. Edad
3. Escolaridad
4. Ocupación
5. Ingresos mensuales aproximados
6. Dependientes económicos
7. Condición especial
8. Acceso al camión
9. Víctima de maltrato
10. Observación de maltrato

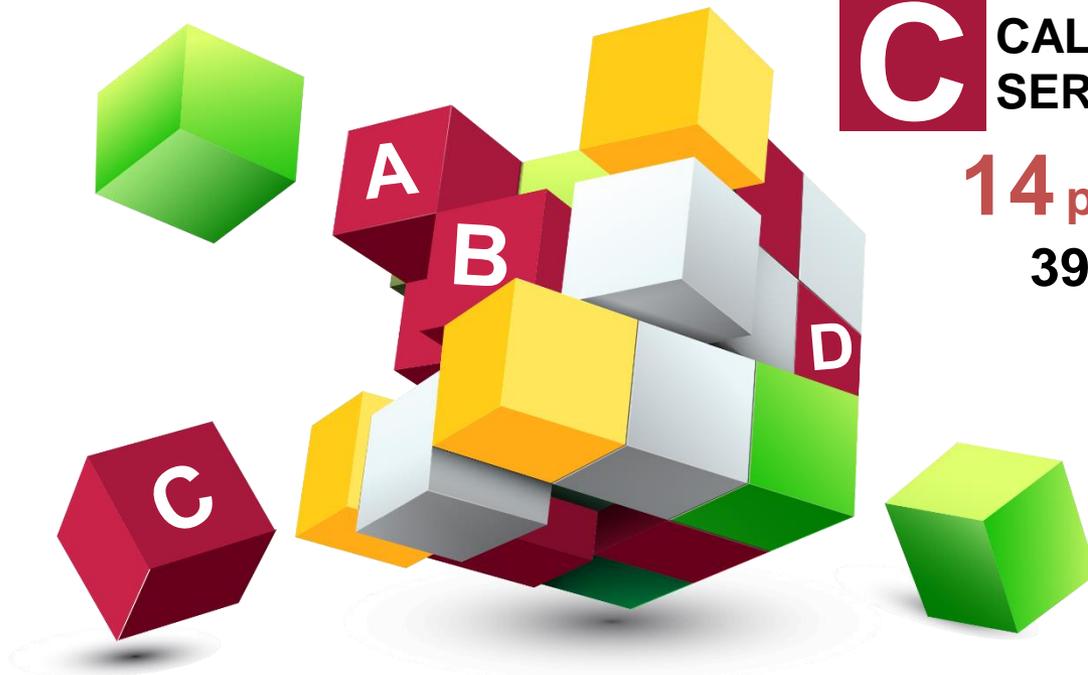
B

ORIGEN Y DESTINO

18 preguntas
49 items

1. Dónde vive
2. Origen
3. Destino
4. Motivo de viaje
5. Tiempo de espera para abordar
6. Tiempo de llegada a su destino
7. Rutas para llegar a su destino
- 7.1 Cuales rutas
8. Tiempo en caminata
9. Gasto al día en Transporte
10. Cuantos días que utiliza el Transporte
11. Días de la semana
12. Forma de pago
13. Discriminación
14. Entrega de boleto
15. Acoso sexual
16. Otros medios de transporte
17. Gasto por otros medios de transporte

Nota: items es la cantidad de respuestas máximo



C CALIDAD DEL SERVICIO

14 preguntas
39 items

1. Accesibilidad
2. Disponibilidad
3. Rapidez
4. Confiabilidad
5. Conectividad
6. Confort
7. Seguridad
8. Información
9. Atención
10. Infraestructura
11. Facilidad
12. Costo
13. Calificación General
14. Elementos de Accesibilidad Universal

D PREFERENCIAS DECLARADAS

5 preguntas
8 items

1. Aspectos del servicio de transporte público
2. Sistema de transporte público nocturno
3. Preferencias al subir al camión
4. Ventilación
5. Paradas

E PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

5 preguntas
5 items

1. Seguridad
2. Confort
3. Accesibilidad
4. Servicio
5. Infraestructura



Selección aleatoria

152 rutas 76.2% demanda

Universo

1.6 millones de usuarios
277 rutas de transporte

Tamaño de la muestra

2550 casos $\pm 2.5\%$ Error
nivel de confianza 95%

Distribución de la muestra

| | ORGANIZACIÓN | SISTEMA | RUTAS | CASOS |
|---|--------------------------------|-------------------|------------|-------------|
| SITEUR | SITEUR | Masivo - TEU | 2 | 120 |
| | SITEUR | Masivo - Macrobús | 4 | 90 |
| | SITEUR | SITREN | 2 | 20 |
| SITRAN | SITRAN | SITRAN | 4 | 220 |
| CONCESIONARIOS, PERMISIONARIOS, SUBROGATARIOS | Sistecozome Subrogado | Colectivo | 59 | 1000 |
| | Alianza de Camioneros | Colectivo | 29 | 370 |
| | Servicios y Transportes | Colectivo | 11 | 160 |
| | Autotransportes Gdl - El Salto | Colectivo | 4 | 50 |
| | Sistecozome Diesel | Colectivo | 2 | 20 |
| | Resto de Organizaciones | Colectivo | 30 | 440 |
| | Servicio de lujo | Carac. Especiales | 5 | 60 |
| | | | 152 | 2550 |



Resultados PERFIL DEL USUARIO

Hombres 45.8%
Mujeres 54.2%

Edad

| | |
|----------|-------|
| 12-17 | 10.6% |
| 18-24 | 20.5% |
| 25-34 | 19.9% |
| 35-44 | 18.1% |
| 45-54 | 13.6% |
| 55-64 | 9.7% |
| 65 y más | 7.5% |

40.4% Jóvenes
entre 18 a 34 años

31.7% Adultos
entre 35 a 54 años

Escolaridad

| | |
|------------------------------|--------------|
| Sin estudios | 1.8% |
| Primaria | 14.9% |
| Secundaria | 30.7% |
| Preparatoria/Carrera Técnica | 33.1% |
| Licenciatura | 18.3% |
| Posgrado | 1.2% |

Ocupación

| | |
|--------------------------|--------------|
| Patrón o empresario | 1.0% |
| Desempleado | 1.1% |
| Jubilado o pensionado | 4.8% |
| Empleado público | 6.3% |
| Trabajador independiente | 18.9% |
| Estudiante | 20.5% |
| Ama de casa | 20.8% |
| Empleado privado | 26.5% |

Ingresos Mensuales

| | |
|---------------------|--------------|
| \$0 | 9.6% |
| Hasta \$2,500 | 13.7% |
| \$2,501 - \$5,000 | 24.7% |
| \$5,001 - \$7,500 | 24.3% |
| \$7,501 - \$10,000 | 15.5% |
| \$10,001 - \$12,500 | 8.4% |
| \$12,501 - \$15,000 | 2.6% |
| Más de \$15,000 | 1.3% |



Dependientes económicos **1.3** es el promedio

Condición especial

| | |
|------------------------------|-------|
| Discapacidad | 6.7% |
| Tercera edad (60 años o más) | 11.1% |
| Mujer embarazada | 0.9% |
| Talla baja | 0.1% |

Tipo de discapacidad

| | |
|----------|------|
| Motora | 0.8% |
| Auditiva | 0.5% |
| Visual | 5.4% |
| } 6.7% | |

¿Qué tan difícil le fue acceder al camión?

| | |
|-------------|-------|
| Muy difícil | 4.1% |
| Difícil | 17.3% |
| Fácil | 58.0% |
| Muy fácil | 20.5% |

¿Ha sido víctima de maltrato por parte del chofer?

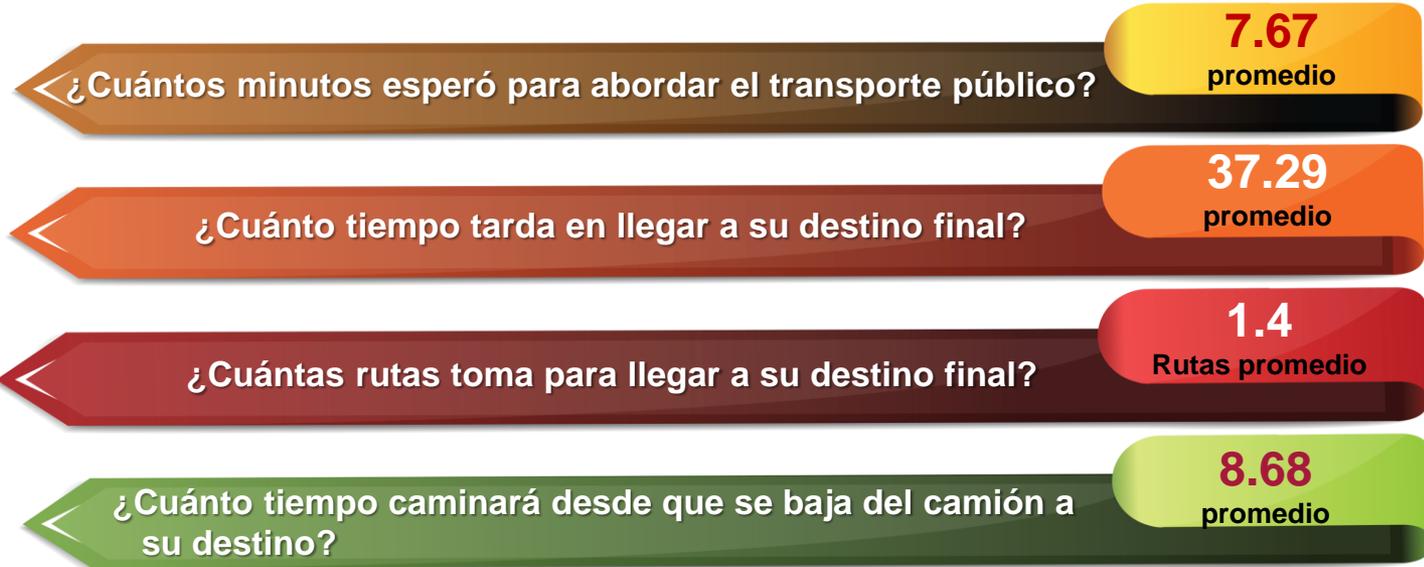
| | |
|------------|-------|
| Sí, Verbal | 5.4% |
| Sí, Física | 1.0% |
| No | 93.6% |

¿Ha observado situaciones de maltrato por parte del chofer hacia otros usuarios en esta ruta?

| | |
|------------|-------|
| Sí, Verbal | 12.1% |
| Sí, Física | 1.7% |
| No | 86.3% |



Motivo de viaje Casa **32.1%**



RUTAS PARA LLEGAR A SU DESTINO (Primera mención)

| | | | | | | | |
|--------------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| 380 | 3.0% | 644A | 1.7% | 258 | 1.3% | 706 | 1.3% |
| L1 | 3.0% | 644B | 1.7% | 275B | 1.3% | 101 | 0.8% |
| 619 | 2.5% | 176A | 1.3% | 604 | 1.3% | 13 | 0.8% |
| BTR Macrobus | 2.5% | 24A | 1.3% | 633 | 1.3% | 177 | 0.8% |
| L2 | 2.1% | 258 | 1.3% | 646 | 1.3% | 182A | 0.8% |
| 623 | 1.7% | | | | | Otras | 68.2% |



Resultados

ORIGEN Y DESTINO



¿Le entrega boleto el operador o la maquina del camión?

Sí 91.3%

¿Ha sido víctima de acoso sexual?

No 8.7%

Sí 7.3%

No 92.7%



MOVILIDAD





¿Qué otros medios de transporte utiliza para completar su traslado?

| | Sí | No |
|-----------------------------|-------------|-------|
| Transporte de personal | 0.3% | 99.7% |
| Transporte escolar | 0.2% | 99.8% |
| Automóvil | 8.7% | 91.3% |
| Taxi | 3.8% | 96.2% |
| Uber/Citydrive/Cabify | 7.6% | 92.4% |
| Camioneta comunitaria | 0.4% | 99.6% |
| Mototaxi | 0.5% | 99.5% |
| Bicicleta (particular) | 3.4% | 96.6% |
| Programa "MI BICI"(rentada) | 0.2% | 99.8% |
| A pie | 69.1% | 30.9% |

EN CASO DE USAR UN MEDIO ALTERNO CUANTO MÁS PAGA

Los principales medios que se utilizan son Taxi, uber/citydrive/Cabify y automóvil

Nota: el 24.5% utiliza otros medios (1 / 4)





MASIVO

- **Tren Eléctrico Urbano**
- **BRT Macrobús**



Calificación general

8.75

COLECTIVO

- **Colectivo Actual**



Calificación general

5.30



| | MASIVO | COLECTIVO |
|--|--------|-----------|
| Cercanía de tu punto (Accesibilidad a la ruta de transporte) | 8.03 | 5.62 |
| Facilidad de subirte y bajarte al camión (Accesibilidad al vehículo de transporte) | 8.64 | 5.41 |
| Frecuencia de paso de los vehículos | 8.93 | 5.03 |
| Tiempo de traslado | 8.95 | 5.54 |
| Cumplimiento del horario previsto | 8.94 | 5.08 |
| Vinculación con otras rutas de transporte | 8.87 | 5.56 |
| Confort del vehículo de transporte | 8.96 | 5.30 |
| Accesos | 8.93 | 5.22 |
| Pisos | 8.93 | 5.21 |
| Asientos | 8.95 | 4.96 |
| Ventilación | 9.12 | 5.16 |
| Iluminación | 9.29 | 5.24 |
| Limpieza | 9.05 | 4.68 |
| Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo | 8.29 | 4.69 |
| Confort del vehículo durante el viaje | 8.81 | 5.00 |
| Personal | 9.01 | 5.30 |
| En relación a la conducción del chofer | 9.00 | 5.31 |
| Al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros | 8.70 | 4.82 |
| Del conductor al usuario con respeto y cordialidad | 8.95 | 5.74 |
| Pública a quejas sobre la calidad del servicio | 8.76 | 5.37 |
| Calidad de los paraderos | 8.76 | 4.78 |
| Calidad de las estaciones | 9.06 | 4.78 |
| Calidad de las terminales | 9.11 | 4.84 |
| Equipamiento de acceso y prepago (tren, macrobús, sitren y SITRAN) | 8.46 | 7.26 |
| Facilidad de pago | 7.60 | 5.82 |
| Costo del transporte público | 7.51 | 6.14 |

MASIVO

- Tren Eléctrico Urbano
- BRT Macrobús

COLECTIVO

- Colectivo Actual



MASIVO

Tren Eléctrico Urbano



Calificación general

9.05

BRT Macrobús



Calificación general

8.36



| | Tren Eléctrico Urbano | BRT Macrobus |
|--|-----------------------|--------------|
| Cercanía de tu punto (Accesibilidad a la ruta de transporte) | 8.33 | 7.62 |
| Facilidad de subirte y bajarte al camión (Accesibilidad al vehículo de transporte) | 8.69 | 8.57 |
| Frecuencia de paso de los vehículos | 9.14 | 8.64 |
| Tiempo de traslado | 9.23 | 8.57 |
| Cumplimiento del horario previsto | 9.25 | 8.53 |
| Vinculación con otras rutas de transporte | 9.13 | 8.53 |
| Confort del vehículo de transporte | 9.20 | 8.63 |
| Accesos | 9.31 | 8.42 |
| Pisos | 9.28 | 8.48 |
| Asientos | 9.24 | 8.56 |
| Ventilación | 9.24 | 8.97 |
| Iluminación | 9.38 | 9.17 |
| Limpieza | 9.28 | 8.76 |
| Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo | 9.00 | 7.34 |
| Confort del vehículo durante el viaje | 9.23 | 8.26 |
| Personal | 9.13 | 8.86 |
| En relación a la conducción del chofer | 9.18 | 8.77 |
| Al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros | 9.28 | 7.92 |
| Del conductor al usuario con respeto y cordialidad | 9.02 | 8.86 |
| Pública a quejas sobre la calidad del servicio | 9.10 | 8.30 |
| Calidad de los paraderos | 9.05 | 8.38 |
| Calidad de las estaciones | 9.19 | 8.89 |
| Calidad de las terminales | 9.28 | 8.89 |
| Equipamiento de acceso y prepago (tren, macrobús, sitren y SITRAN) | 9.29 | 7.34 |
| Facilidad de pago | 8.02 | 7.06 |
| Costo del transporte público | 7.80 | 7.13 |

MASIVO

▪ Tren Eléctrico Urbano



▪ BRT Macrobus





COLECTIVO

SITREN



Calificación general

8.05

SITRAN



Calificación general

7.47

COLECTIVO ACTUAL



Calificación general

5.30



| | SITREN | SITRAN | ACTUAL |
|--|--------|--------|--------|
| Cercanía de tu punto (Accesibilidad a la ruta de transporte) | 8.20 | 7.70 | 5.58 |
| Facilidad de subirte y bajarte al camión (Accesibilidad al vehículo de transporte) | 8.20 | 7.64 | 5.36 |
| Frecuencia de paso de los vehículos | 7.30 | 6.91 | 5.00 |
| Tiempo de traslado | 8.20 | 7.25 | 5.51 |
| Cumplimiento del horario previsto | 6.80 | 6.98 | 5.05 |
| Vinculación con otras rutas de transporte | 8.60 | 7.51 | 5.52 |
| Confort del vehículo de transporte | 8.40 | 7.87 | 5.25 |
| Accesos | 9.00 | 7.80 | 5.17 |
| Pisos | 8.80 | 7.95 | 5.15 |
| Asientos | 8.40 | 7.88 | 4.91 |
| Ventilación | 7.80 | 7.81 | 5.12 |
| Iluminación | 8.80 | 7.94 | 5.19 |
| Limpieza | 8.20 | 7.79 | 4.63 |
| Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo | 7.80 | 7.39 | 4.64 |
| Confort del vehículo durante el viaje | 8.60 | 7.74 | 4.95 |
| Personal | 8.20 | 7.70 | 5.25 |
| En relación a la conducción del chofer | 8.60 | 7.48 | 5.27 |
| Al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros | 8.20 | 7.15 | 4.78 |
| Del conductor al usuario con respeto y cordialidad | 8.20 | 7.66 | 5.71 |
| Pública a quejas sobre la calidad del servicio | 7.60 | 7.60 | 5.33 |
| Calidad de los paraderos | 8.40 | 7.12 | 4.74 |
| Calidad de las estaciones | 7.10 | 7.09 | 4.74 |
| Calidad de las terminales | 7.30 | 7.32 | 4.79 |
| Equipamiento de acceso y prepago (tren, macrobús, sitren y SITRAN) | 7.80 | 7.36 | 7.26 |
| Facilidad de pago | 8.20 | 6.67 | 5.80 |
| Costo del transporte público | 6.60 | 6.86 | 6.13 |

COLECTIVO

SITRAN



SITREN



Colectivo Actual





COMPARATIVA DE LA EVALUACIÓN

Calificación General (Personas Condición Especial / Personas normales)



| | Autobuses/Colectivos | BRT Macrobus | Tren Eléctrico Urbano | SITRAN | SITREN |
|----------------------|----------------------|--------------|-----------------------|--------|--------|
| Cond. Especial | 5.50 | 8.08 | 9.32 | 7.72 | 8.00 |
| Normales | 5.26 | 8.42 | 9.00 | 7.42 | 7.74 |
| Promedio | ⌋ | ⌋ | ⌋ | ⌋ | ⌋ |
| Calificación General | 5.30 | 8.36 | 9.05 | 7.47 | 8.06 |



EVOLUCIÓN DE LA EVALUACIÓN

Calificación General



| AÑO | Autobuses/Colectivos | BRT Macrobus | Tren Eléctrico Urbano | SITRAN | SITREN |
|------|----------------------|--------------|-----------------------|--------|--------|
| 2015 | 5.59 | 7 | 8 | NA | 6.89 |
| 2016 | 5.73 | 8.08 | 8.63 | NA | 7.95 |
| 2018 | 5.30 | 8.36 | 9.05 | 7.47 | 8.06 |



¿En qué aspectos del servicio de transporte público considera usted se debe invertir más para hacerlo más seguro, confortable y accesible?

- Adquirir mejores camiones
- Capacitación a choferes **69.1%**
- Infraestructura de paraderos
- Sistemas de información

Cuando sube y baja del camión, ¿qué prefiere?

- Subir escalones **40.8%**
- No subir escalones
- Me da igual

En cuanto a la ventilación, ¿qué prefiere?

- Ventilación natural **58.2%**
- Aire acondicionado
- Sin ventilación

¿Considera que debería existir un sistema de transporte público nocturno?

- Sí **73.6%**
- No
- Me da igual

En cuanto a las paradas, ¿qué prefiere?

- Que se pare en las esquinas **79.1%**
- Que se pare a media cuadra
- Me da igual



En cuanto a seguridad, ¿qué mejoraría?

- Botón de pánico
- Operativos de revisión **29.3%**
- Personal de seguridad a bordo
- Monitoreo en tiempo real

En cuanto a confort ¿qué mejoraría?

- Ventilación
- Diseño de espacio **35.3%**
- Asientos **35.7%**
- Escalones

En cuanto a accesibilidad, ¿qué mejoraría?

- Altura del vehículo
- Adición de un escalón
- Ancho de los ingresos – egresos **41.4%**
- Paraderos

En cuanto al servicio, ¿qué mejoraría?

- Horarios de servicio **50.3%**
- Información
- Identificación de vehículos
- Limpieza

En cuanto a la infraestructura, ¿qué mejoraría?

- Banquetas
- Paraderos
- Iluminación **40.3%**
- Estaciones



REVISIÓN UNIDADES

Tipo de Servicio



MOVILIDAD

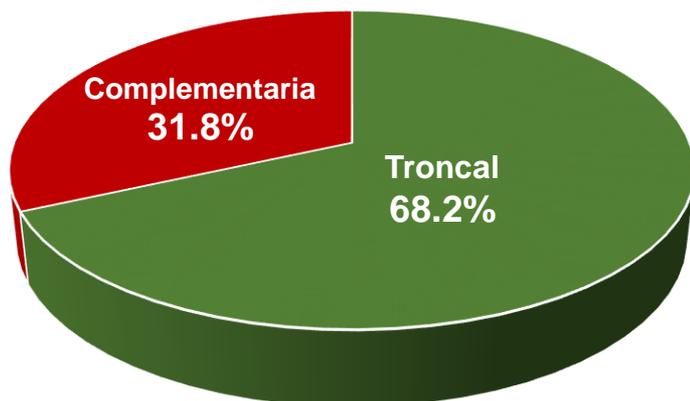




Imagen



Ruta Empresa 8.6 %



Percepción Estado Físico

| | |
|---------|--------|
| Buena | 53.3 % |
| Regular | 43.5 % |
| Mala | 3.1 % |





Tarifa

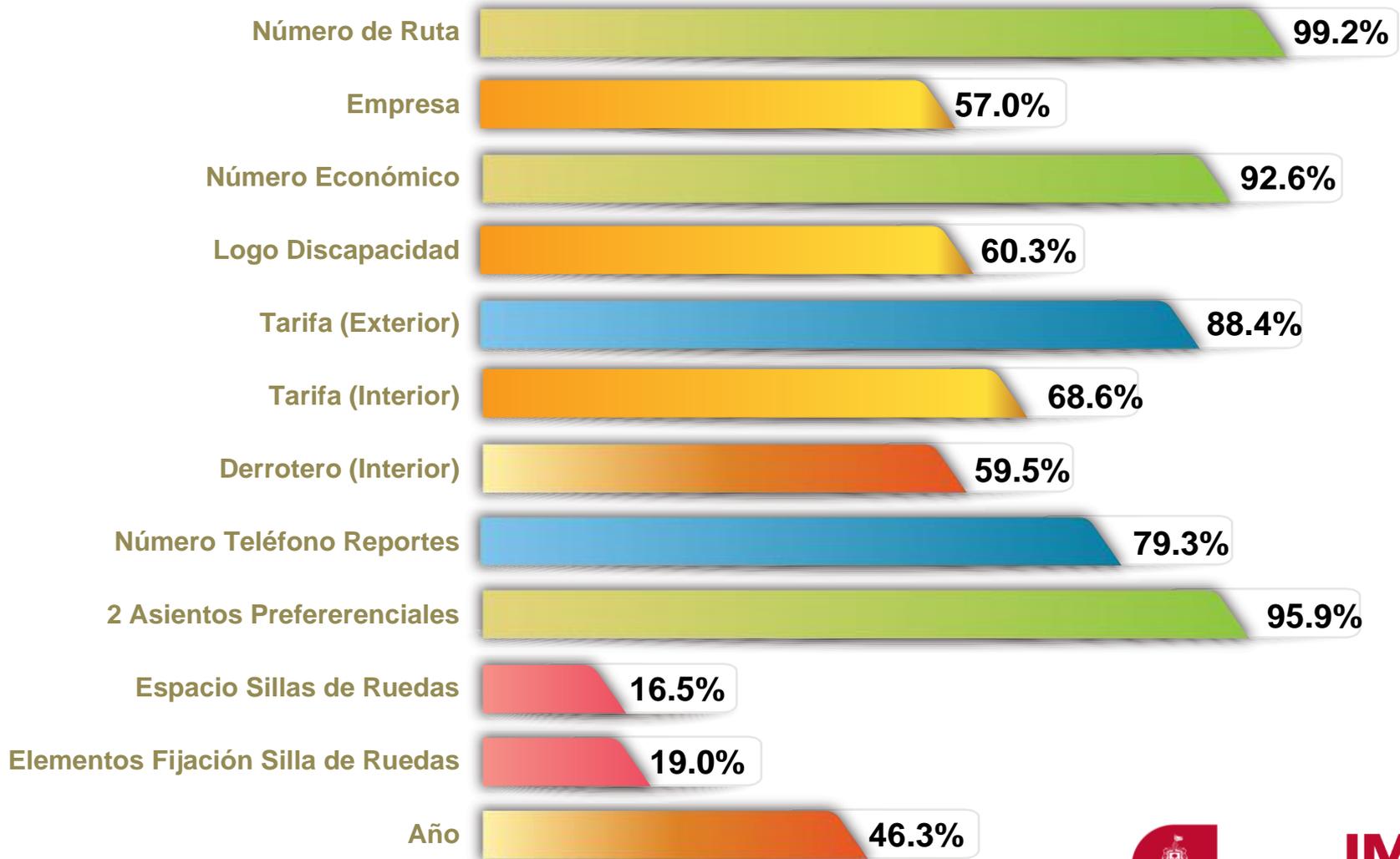


Tipo de Vehículo

| | |
|-------------------|--------|
| Norma 2005 | 47.5 % |
| Norma 2014 | 32.9 % |
| Norma 2016 | 19.6 % |

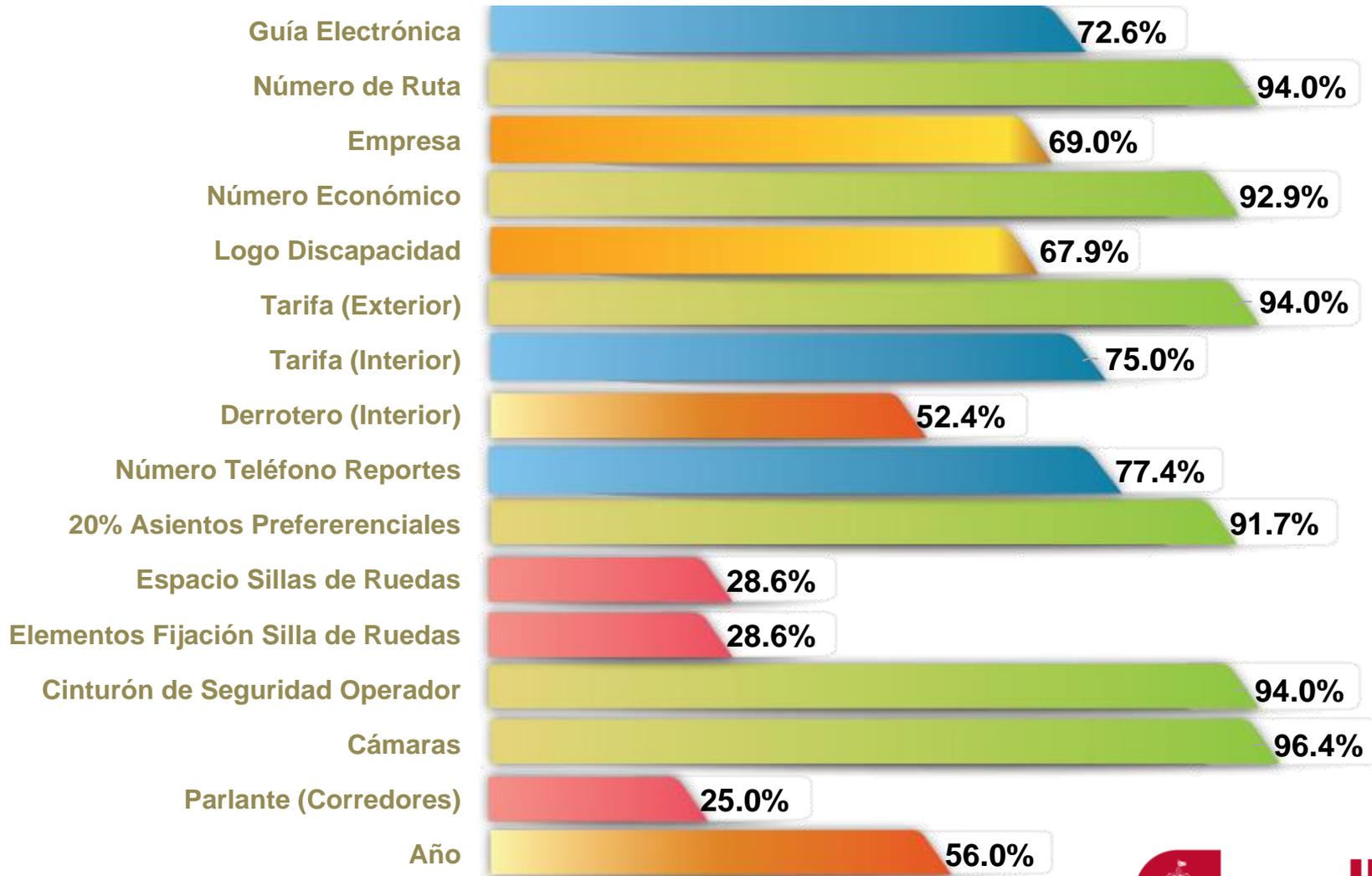


Información y características del vehículo NORMA 2005



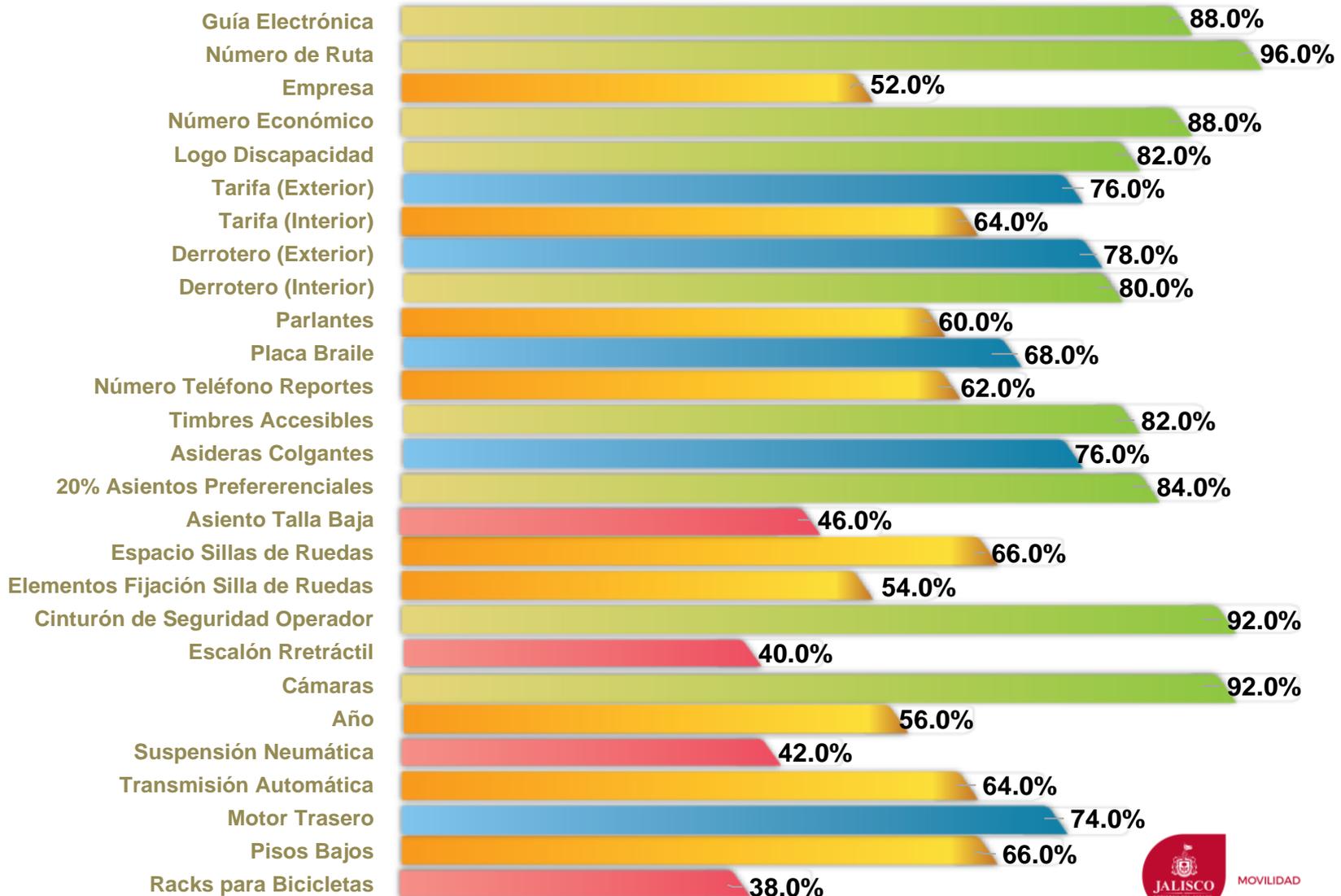


Información y características del vehículo NORMA 2014





Información y características del vehículo NORMA 2016





ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO
EN EL ÁREA METROPOLITANA DE GUADALAJARA
Resumen Ejecutivo 2018



MOVILIDAD

