Encuesta de calidad de servicio de transporte publico masivo y colectivo del Área Metropolitana de Guadalajara

Fuente: **IMTJ**

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:	23 al 27 de Noviembre de 2015.
USUARIOS ESTIMADOS:	1.5 millones
CASOS EN MUESTRA:	1,275 usuarios, llamados elementos.
RUTAS EN MUESTRA:	96 en muestra de 277 que representan el 58% de los usuarios.
CONFIANZA:	95%
ERROR:	±3%.
TÉCNICA DE MUESTREO:	Submuestreo Aleatorio Probabilístico con selección Proporcional por tamaño *(PPT)*.
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).

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

RUTA	Casos
01	12
101	12
110	12
13	12
142	12
15	12
153 CTM	12
153A	12
176	12
176A	12
176B	12
177	12
178	12
180	12
182A	12
186 Azul	12
186 River	12

RUTA	Casos
24	12
25	12
258	12
258A	12
258D	12
27	12
275B	24
27A	12
30	12
30A	12
321	12
333	12
360-60	12
37	12
371	12
37A	12
380	36
380A	12

RUTA	Casos
400	12
45A-V1	12
45-V	12
51A	24
51C	12
52	12
52A	12
52B	12
55	12
59	12
59A	12
603A	12
604	12
605	12
610	12
611	12
611A	12

RUTA	Casos
614	12
619	36
619A	12
62	12
622	24
622A	12
623	24
625A	12
626	24
629-1	12
629B	12
63	12
631	12
632	12
634	12
635B	12
636	24
636A	12

RUTA	Casos
644A	12
644B	24
645	24
646	24
647	12
647A	12
706	12
706	12
707	12
78	12
78C	12
80B	12
A 19	12
L1	48
L2	24
MACROBUS	36
SITREN	15

FORMULARIO

La encuesta contó con 46 preguntas, 69 ítems y se dividió en 6 Secciones:

1. Identificación del Servicio, (8 preguntas, 8 ítems)
2. Perfil del Usuario, (4 preguntas, 4 ítems)
3. Perfil de Uso, (13 preguntas, 17 ítems)
4. Calificación de la Calidad del Servicio, (13 preguntas, 29 ítems)
5. Propuestas de Mejoramiento (3 preguntas, 3 ítems) y
6. Preferencias Declaradas (5 preguntas, 8 ítems)

FORMULARIO

Secretaría de Movilidad

ENCUESTA BASE DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

IMTJ
Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco

A) IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

RUTA:_____	FOLIO: _____
TIPO DEL SERVICIO Autobús _____ Caract. Espec ____ Macrobús ___ Tren ___	TIPO DE VEHÍCULO Veh. Norma actual ____ Veh. Norma anterior ____
Número Económico: _____	Tarifa: $6)___ $7)___ $12)___
PERCEPCIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LA UNIDAD: 1) BUENA 2) REGULAR 3) MALA _____ _____ _____	HORA APLICACIÓN: HRS_____MIN____ Formato 24 hrs

Introducción

Buenos días/tardes, soy (nombre), encuestador del Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco, estamos realizando una encuesta para evaluar la calidad del servicio de transporte público ¿sería tan amable de contestarme las siguientes preguntas?

B) PERFIL DEL USUARIO

1.- GENERO: 1) ___Hombre 2) ___Mujer

2.- ¿QUE EDAD TIENE? _____ años

3.- ¿A QUE SE DEDICA?

1)___Empleado de empresa pública *2)___Empleado de empresa privada* *3)___Empresario*
4)___Profesional independiente *5)___Ama de casa* *6)___Jubilado*
7)___Estudiante *8)___Desempleado* *9) Otro ¿cuál?*_____

4- CONDICIÓN (Palomear todas las que cumpla):

a)___Normal
b)___Discapacitado: 1)___Sensorial y comunicación 2)___Motriz 3)___Mental 4)___Múltiples y otras
c)___Tercera edad (65 años o más)
d)___Mujer Embarazada

FORMULARIO

C) PERFIL DE USO

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

_____ días

2. ¿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*

3.- ¿CUÁL ES SU MOTIVO DE VIAJE?

1) ___*Casa* 2)___*Trabajo* 3)___*Escuela* 4)___*Ventas o mensajería* 5)___*Compras* 6)___ *Salud*
7) ___*Deporte* 8)___*Diversión* 9) *Otro, ¿cuál?*_____

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

1)___*Taxi* 2)___*Mototaxi* 3)___*Uber* 4)___*Camioneta comunitaria* 5)___*Bicicleta*

5.- ¿CUÁNTO TIEMPO CAMINA A LA PARADA DEL TRANSPORTE?

_____ minutos

6.- ¿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*

7.- ¿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*

8.- ¿CUÁNTOS CAMIONES UTILIZA POR VIAJE?

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

9.- ¿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)

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

1)___Nunca 2)___Rara vez 3)___Pocas veces 4)___Casi siempre 5)___Siempre

FORMULARIO

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

_____ pesos

12.- EN CASO DE USAR OTRO MEDIO COMPLEMENTARIO ¿CUÁNTO GASTA AL DÍA EN TAXI, MOTOTAXI, UBER, CAMIONETA COMUNITARIA O BICICLETA?

_____ pesos

13.- ¿HA SIDO VÍCTIMA DE ACOSO SEXUAL?

1)___Si 2)___No

D) CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

1) Pésima	2) Mala	3) Regular	4) Buena	5) Muy buena					
1. Accesibilidad									
1.1. Accesibilidad a la ruta de transporte				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
1.2. Accesibilidad al vehículo de transporte				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
2. Disponibilidad: Frecuencia de paso de los vehículos				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
3. Rapidez: Tiempo de traslado				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
4. Confiabilidad: Cumplimiento del horario previsto				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
5. Conectividad: vinculación con otras rutas de transporte				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
6. Confort:									
6.1. Confort del vehículo de transporte				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
6.1.1 Accesos				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
6.1.2 Pisos				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
6.1.3 Asientos				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
6.1.4 Ventilación				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
6.1.5 Iluminación				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
6.1.6 Limpieza				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
6.2 Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
6.3 Confort del vehículo durante el viaje				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
7. Seguridad:									
7.1 Personal				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
7.2 En relación a la conducción del chofer				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
8. Información									
8.1. Información al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
9. Atención									
9.1. Atención del conductor al usuario con respeto y cordialidad				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
9.2. Atención pública a quejas sobre la calidad del servicio				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	

FORMULARIO

Secretaría de Movilidad

ENCUESTA BASE DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

IMTJ
Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco

FOLIO: XXXX

1) Pésima	2) Mala	3) Regular	4) Buena	5) Muy buena				
10. Infraestructura								
10.1. Calidad de los paraderos			[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
10.2. Calidad de las estaciones			[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
10.3. Calidad de las terminales			[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
10.4. Equipamiento de acceso y prepago (en tren, macrobús y sitren)			[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
11. Pago								
11.1. Facilidad de pago			[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
12. Costo								
12.1. Costo del transporte público			[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
13. Calificación General ***(Preguntar de todos)***								
13.1. Del servicio de autobuses			[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
13.2. Del servicio del macrobús			[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
13.3. Del servicio del tren			[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	

E) PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

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

1) _____

2) _____

3) _____

F) PREFERENCIAS DECLARADAS

1.- ¿CONSIDERA QUE UN BUEN TRANSPORTE PÚBLICO CONTRIBUYE DE MANERA DETERMINANTE EN LA CALIDAD DE VIDA DE LA CIUDAD?

1)___Si 2)___No

2.- ¿SI HUBIERA UN MEJOR TRANSPORTE PÚBLICO LO UTILIZARÍA COMO SU MODO DE TRANSPORTE PRINCIPAL?

1)___Si 2)___No

FORMULARIO

3.- ¿ESTARÍA DISPUESTO A UTLIZAR EL TRANSPORTE PÚBLICO EN COMBINACIÓN CON OTROS MODOS DE TRANSPORTE?

1)___Si *(Contestar cuáles)* 2)___No *(Contestar por qué)*

¿Con cuáles? _____ ¿Por qué? _____

4.- ¿SI HÚBIERA UNA MEJOR CALIDAD DEL SERVICIO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR UNA TARIFA MAYOR A LA ACTUAL?

1)___Si 2)___No *(Contestar por qué)*

¿Por qué? _____

5.- ¿SI EXISTIERA UN SISTEMA DE PREPAGO QUE FAVORECIERA LA CALIDAD Y COSTO GENERAL DEL TRANSPORTE PÚBLICO ESTARÍA DISPUESTO A UTILIZARLO?

1)___Si 2)___No *(Contestar por qué)*

¿Por qué? _____

Yo encuestador _____, declaro que realicé mi trabajo con honestidad y profesionalismo. Declaro que toda la información contenida en este cuestionario es verídica y refleja la opinión exacta del entrevistado.

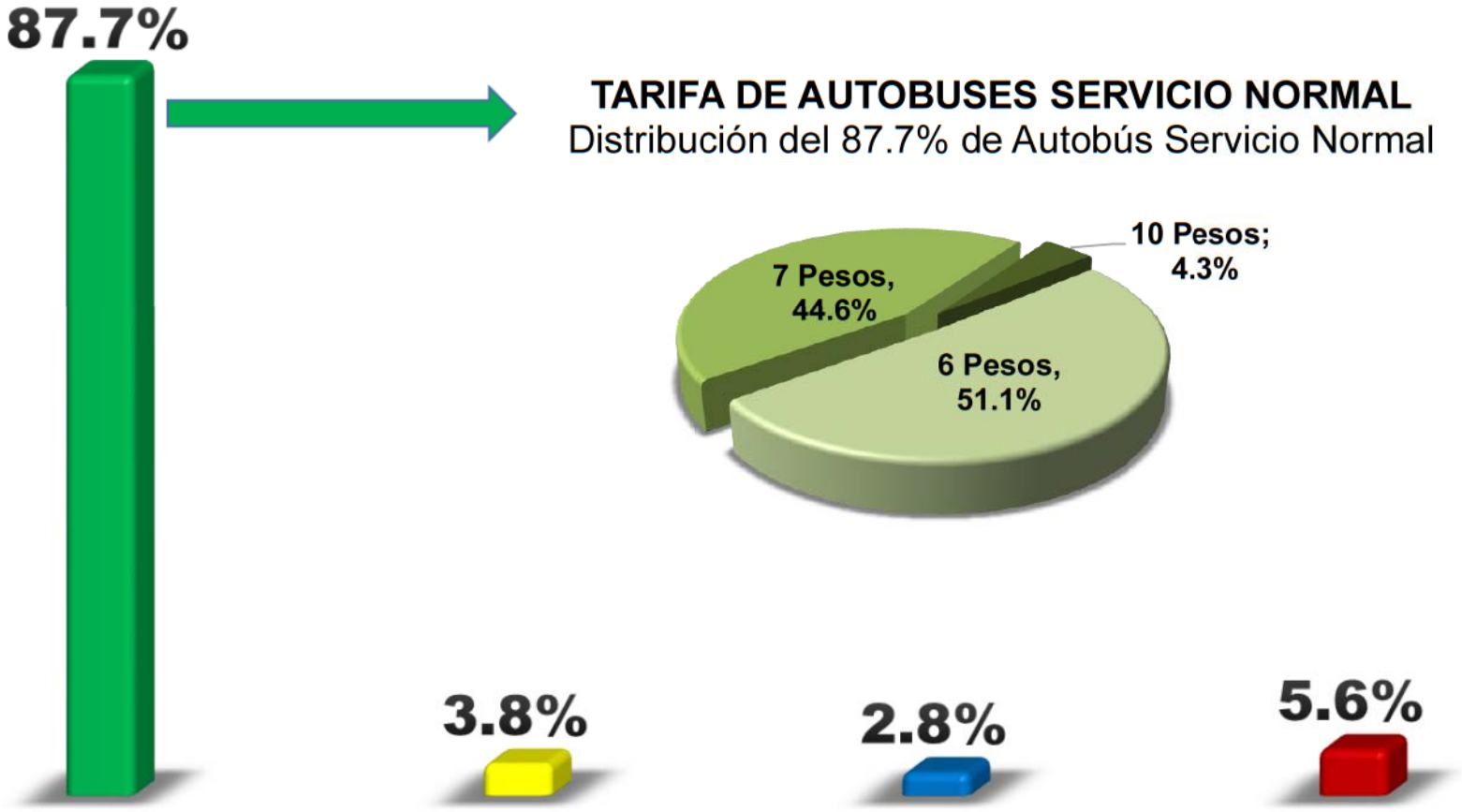
Firma del Encuestador: _____ Fecha de Entrevista: |___|___| - |_1_ |_1_| - | 2 | 0 | 1 | 5 |

Día Mes Año

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

SECCIÓN A: IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

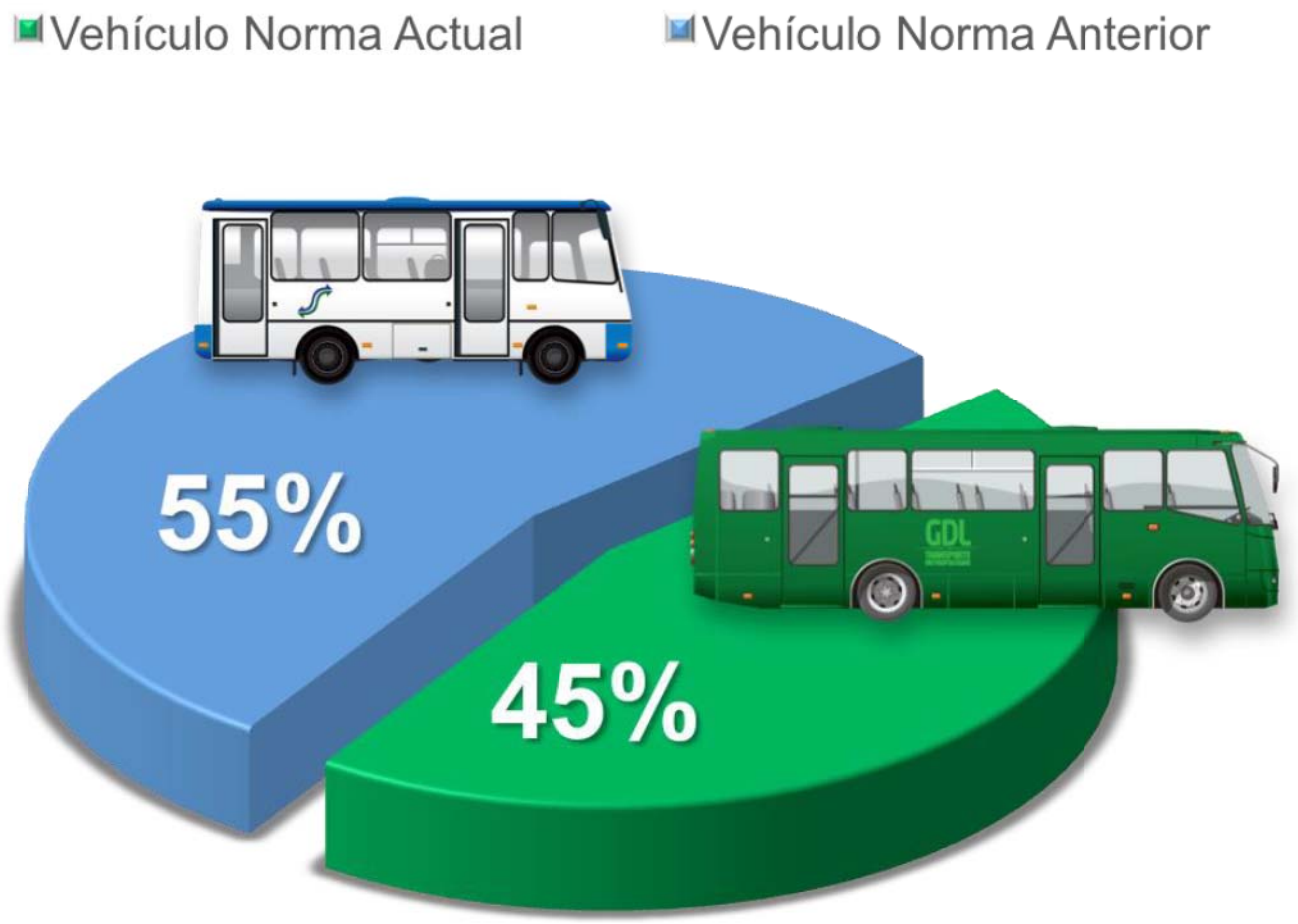
TIPO DE SERVICIO



Fuente: IMTJ

SECCIÓN A: IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

TIPO DE VEHÍCULO



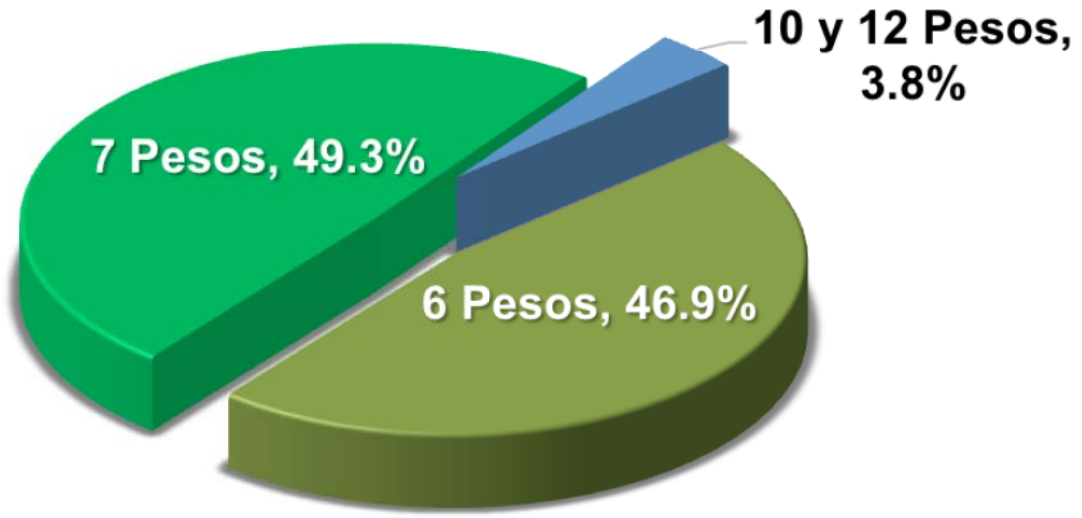
Dentro de la Norma Actual se incluye el Tren Ligero y Macrobús.

Fuente: **IMTJ**

SECCIÓN A: IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

TARIFA

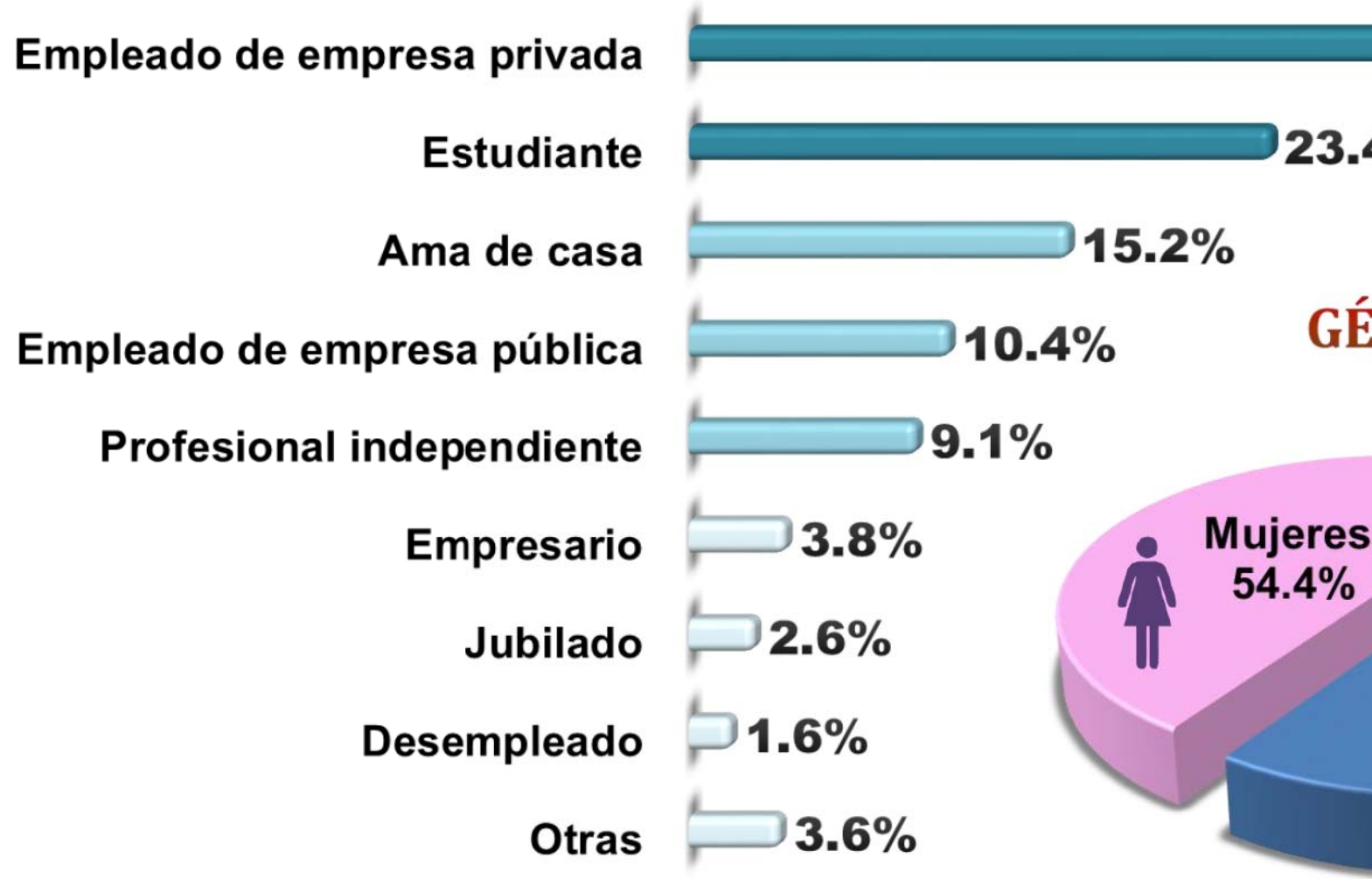
Sistema de Transporte Público en General
Se incluye Tren Ligero y Macrobús



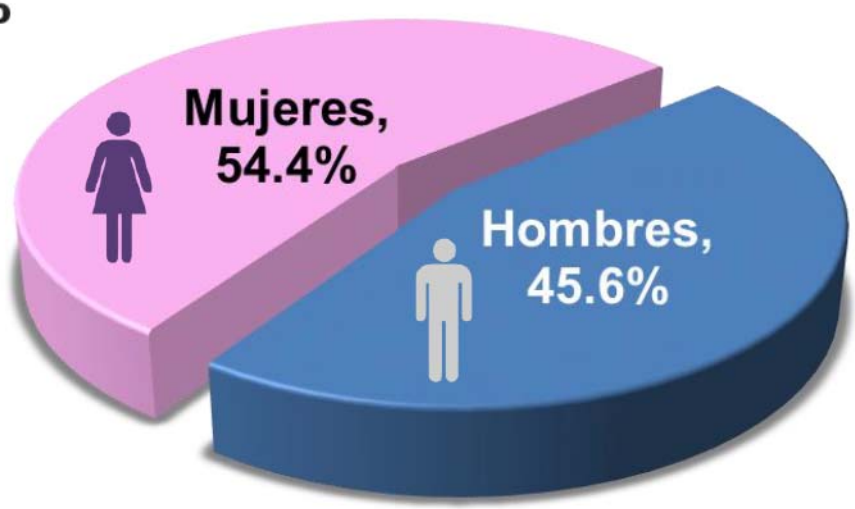
Fuente: **IMTJ**

SECCIÓN B: PERFIL DEL USUARIO

¿A QUÉ SE DEDICA?



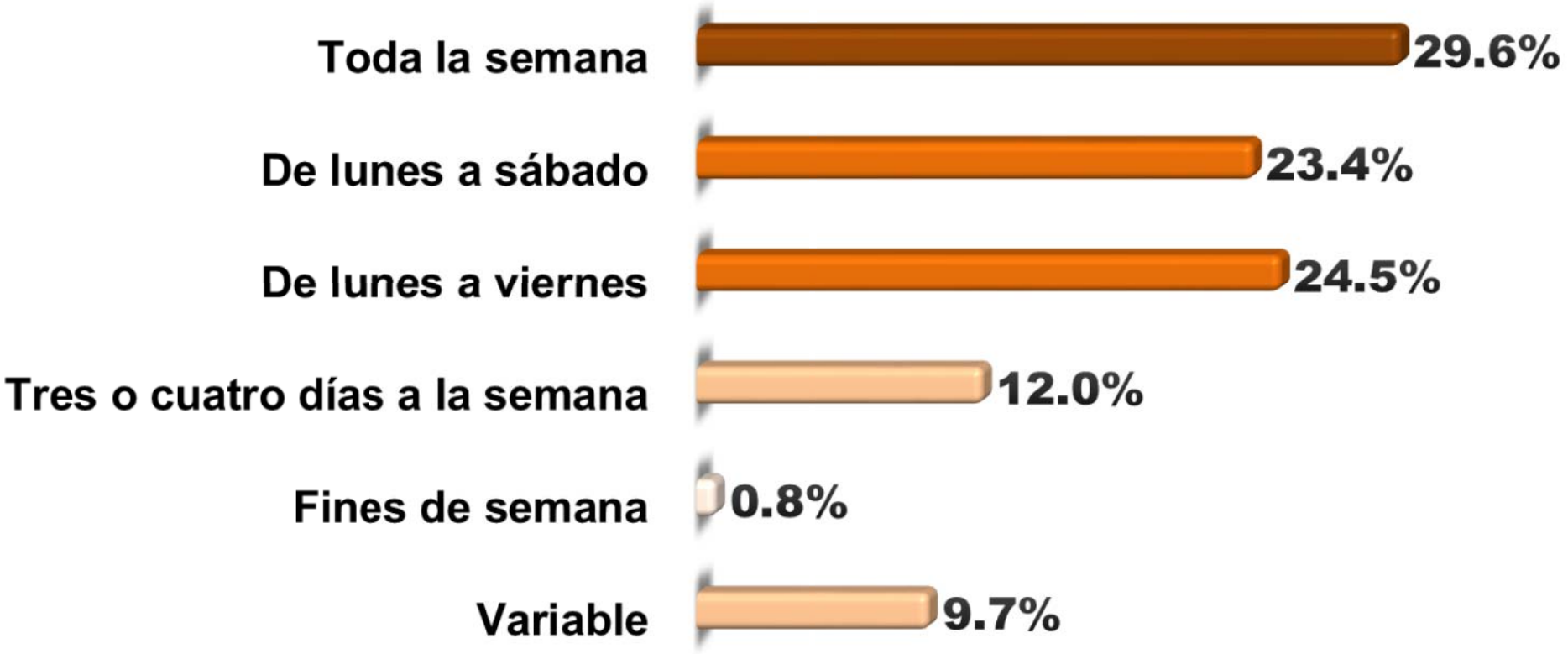
GÉNERO



Fuente: **IMTJ**

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

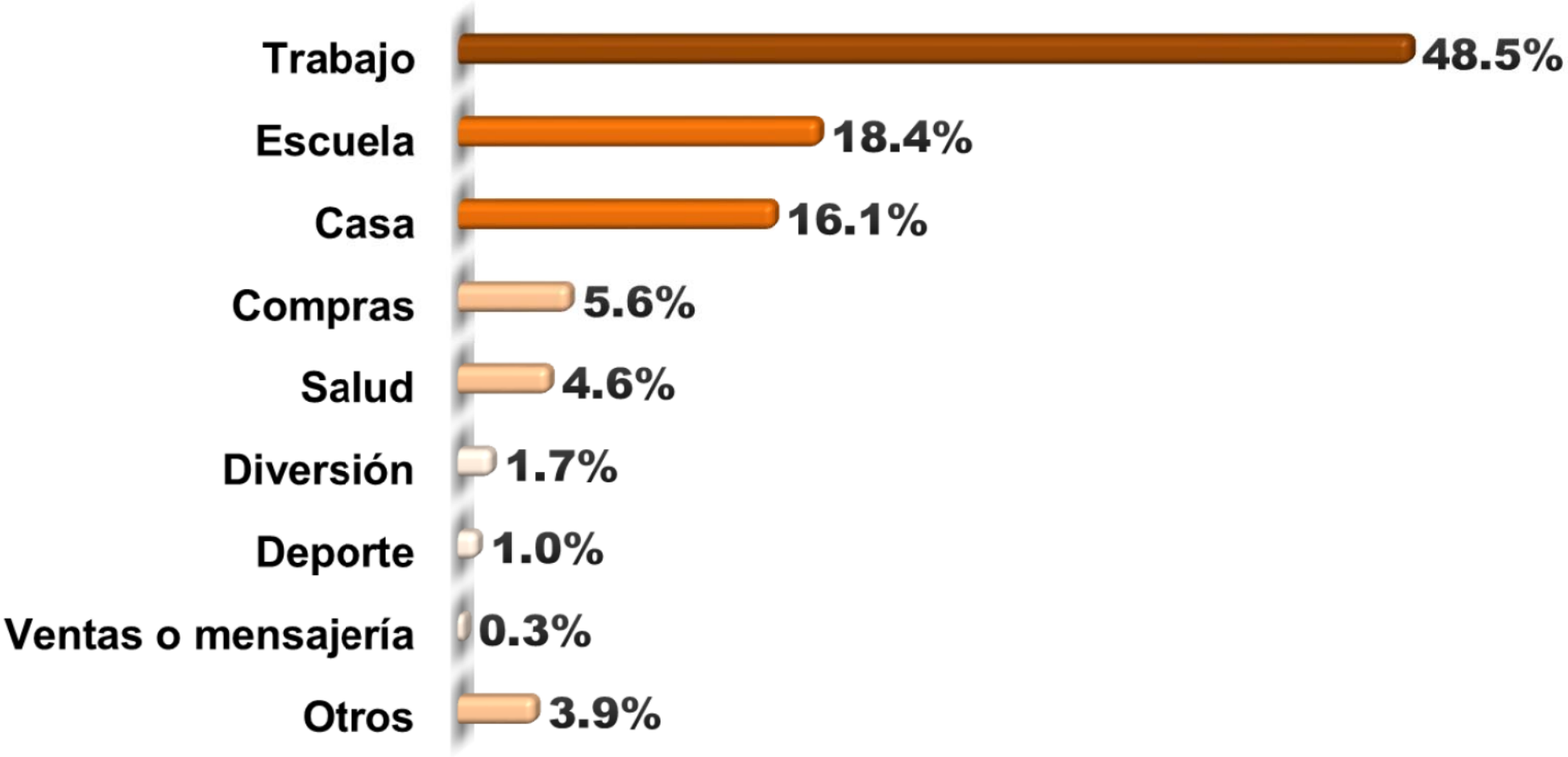
¿QUÉ DÍAS DE LA SEMANA?



Fuente: **IMTJ**

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

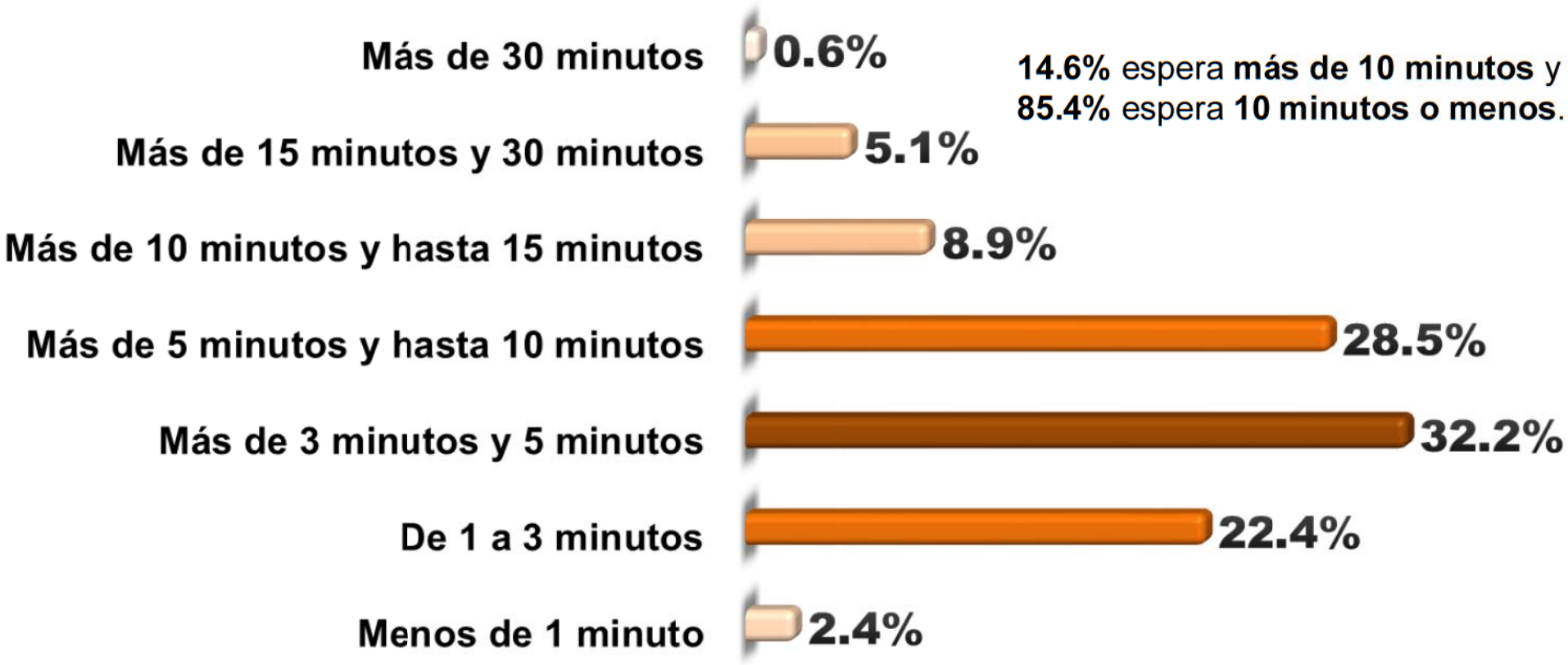
¿CUÁL ES SU MOTIVO DE VIAJE?



Fuente: **IMTJ**

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

¿CUÁNTO TIEMPO CAMINA A LA PARADA DEL TRANSPORTE?

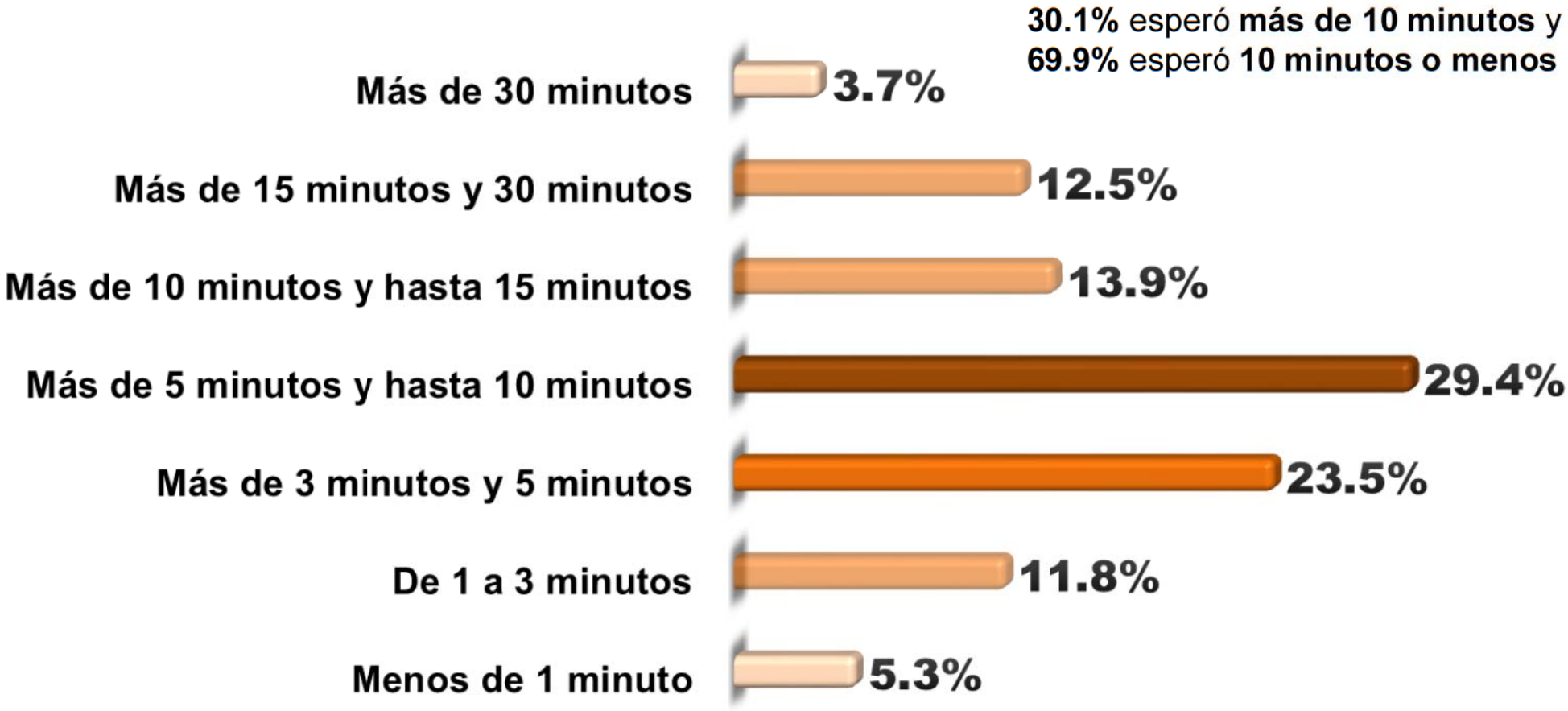


14.6% espera **más de 10 minutos** y
85.4% espera **10 minutos o menos**.

Fuente: **IMTJ**

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

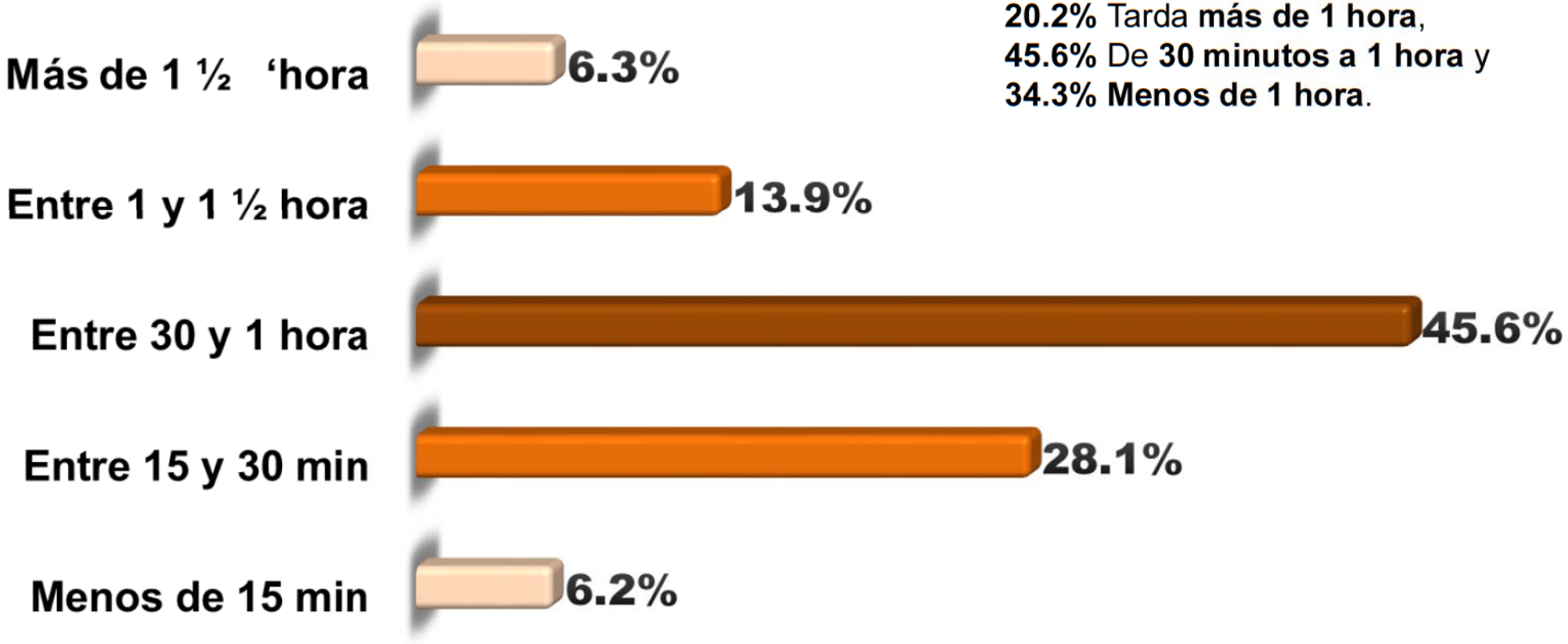
¿CUÁNTOS MINUTOS ESPERÓ PARA ABORDAR EL TRANSPORTE PÚBLICO?



Fuente: **IMTJ**

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

¿CUÁNTO TIEMPO TARDA EN LLEGAR A SU DESTINO FINAL?

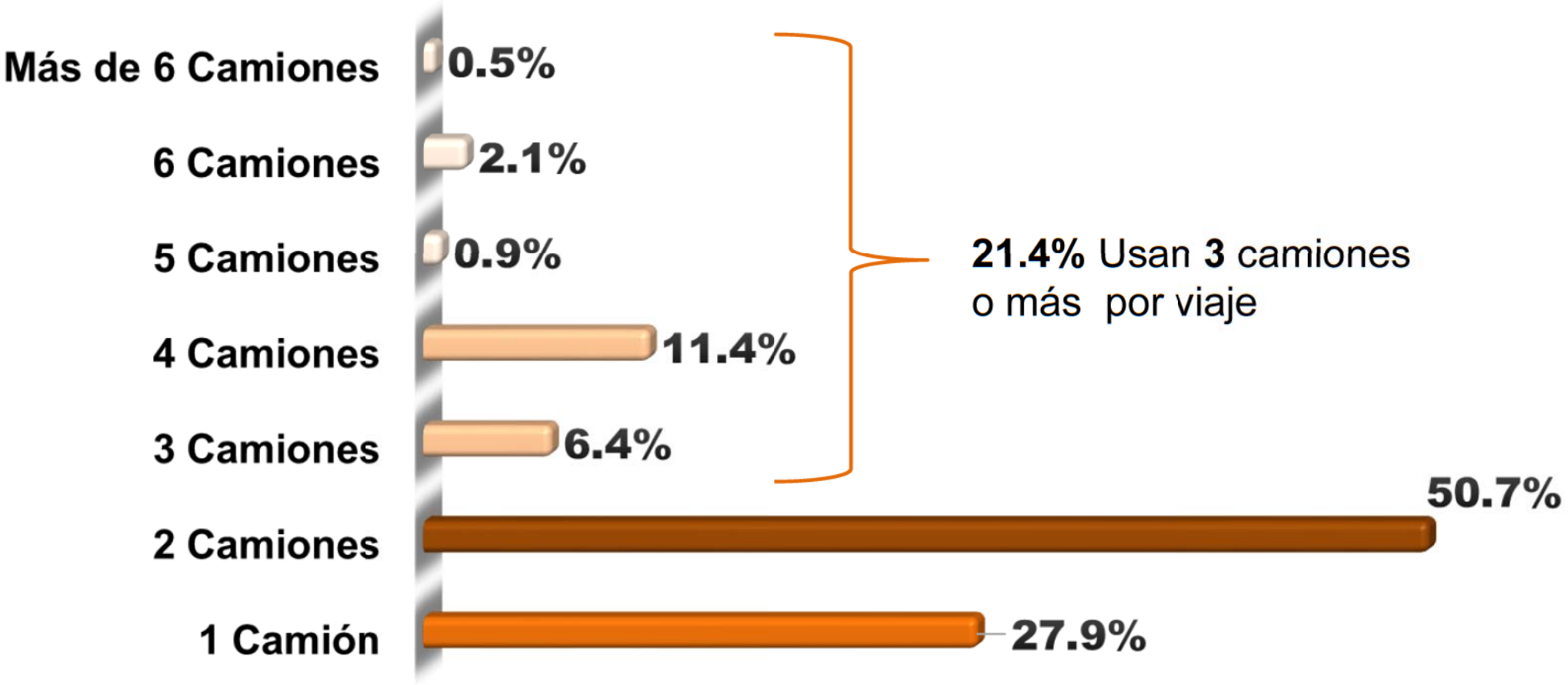


20.2% Tarda **más de 1 hora**,
45.6% De **30 minutos a 1 hora** y
34.3% Menos de 1 hora.

Fuente: **IMTJ**

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

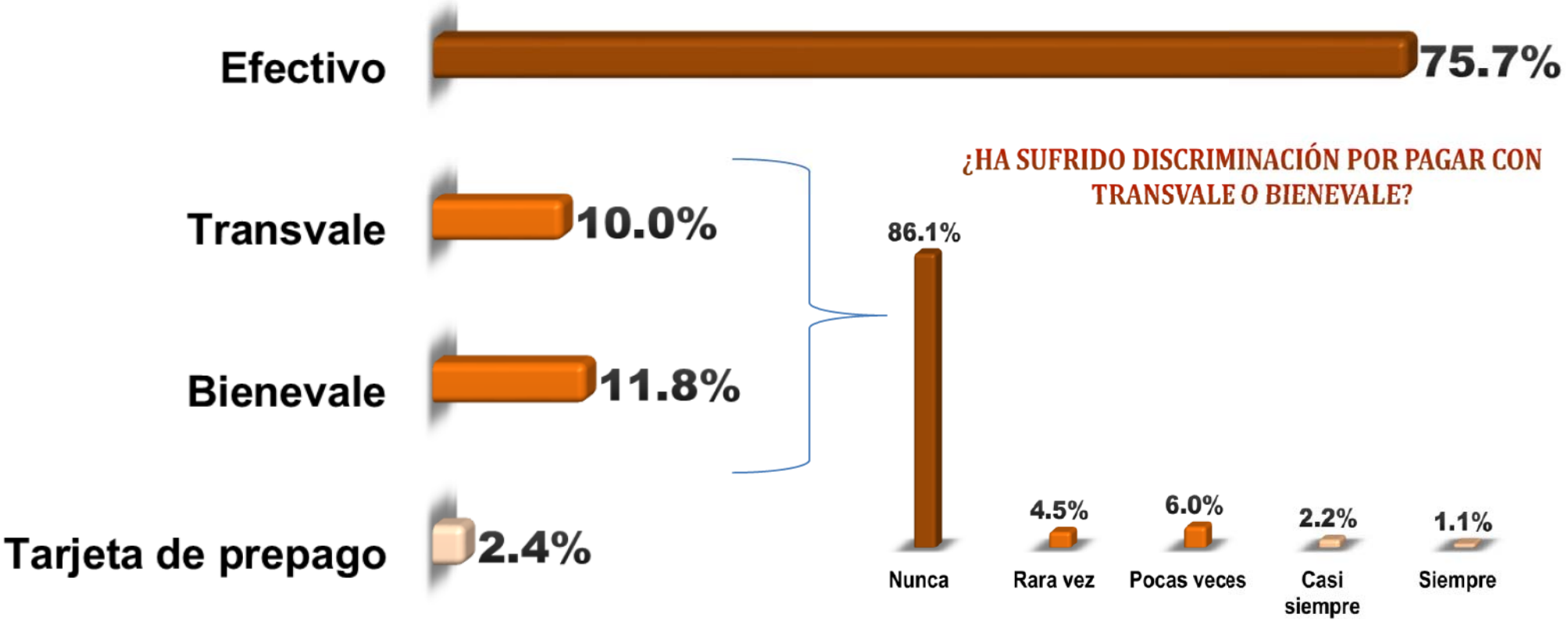
¿CUÁNTOS CAMIONES UTILIZA POR VIAJE?



Fuente: **IMTJ**

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

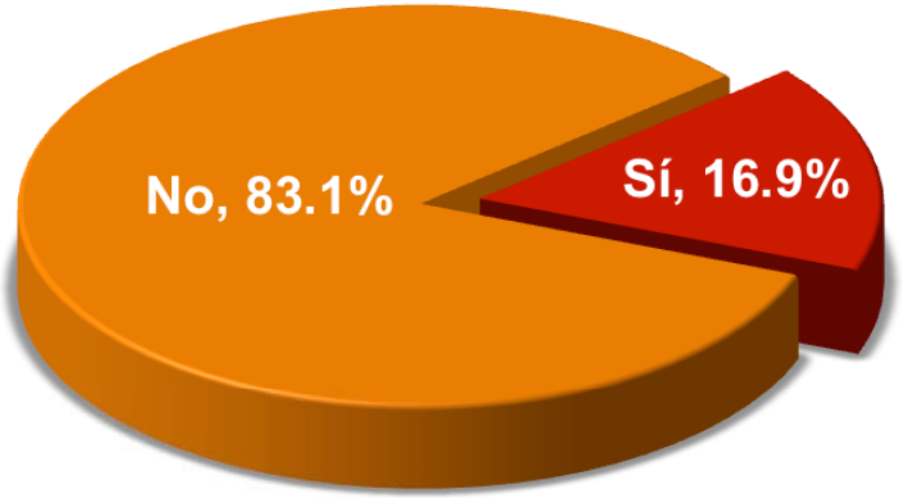
¿LA FORMA EN QUE PAGA EL TRANSPORTE PÚBLICO ES...?

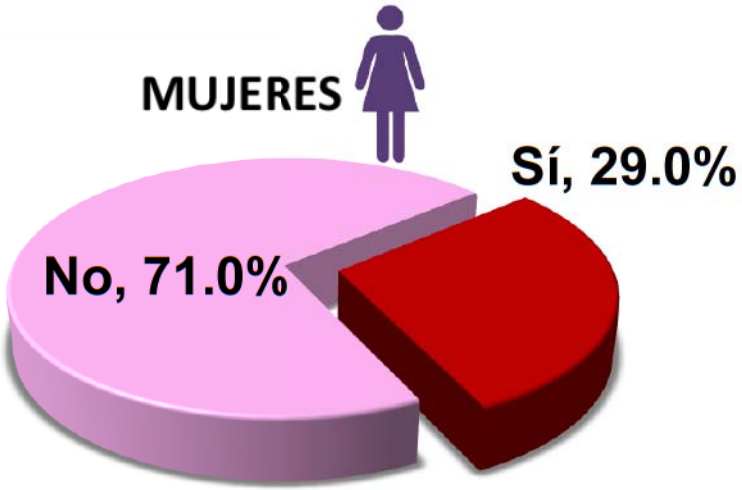


Fuente: **IMTJ**

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

¿HA SIDO VÍCTIMA DE ACOSO SEXUAL?



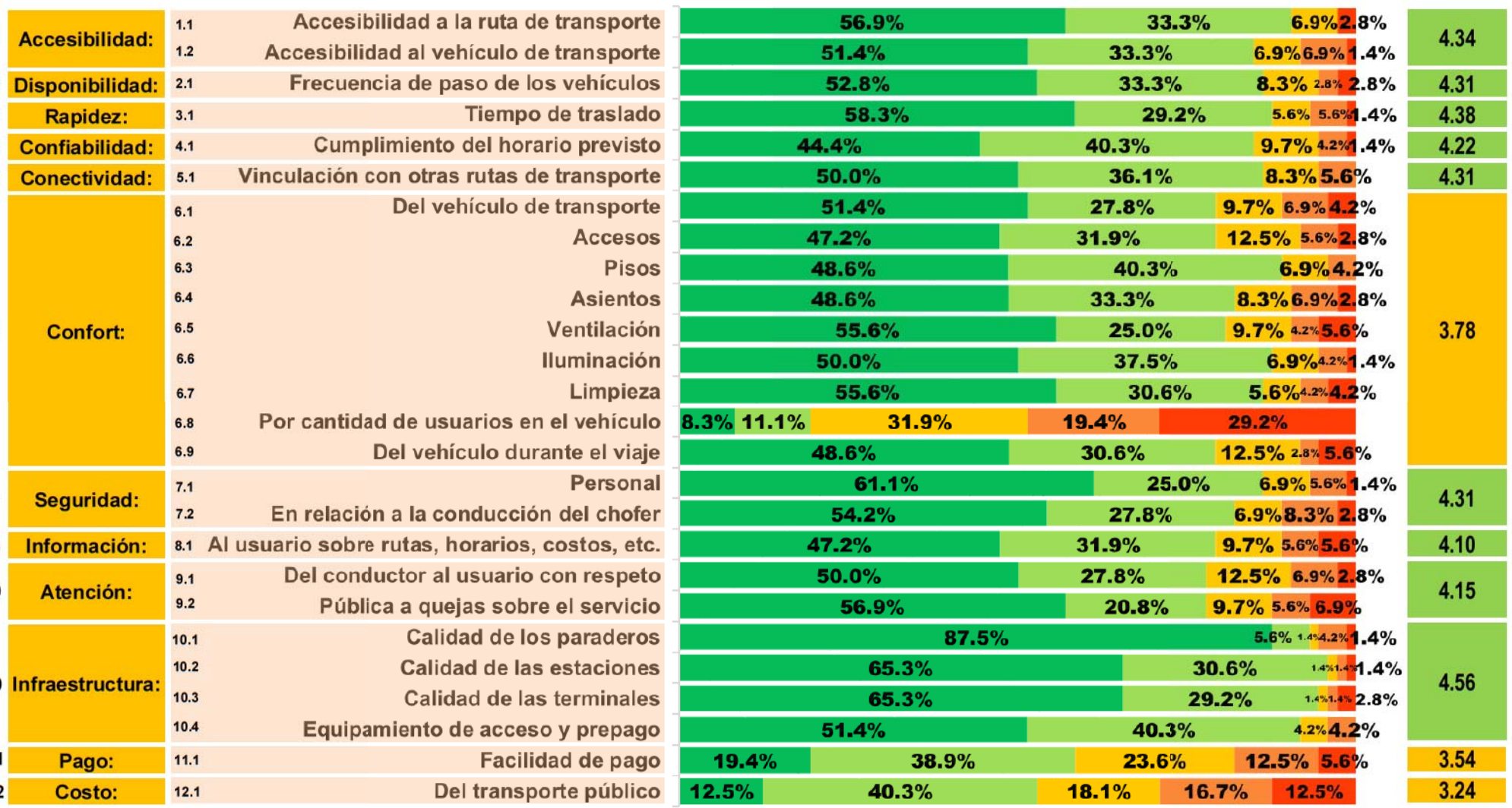


Fuente: **IMTJ**

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Tren Eléctrico Urbano

Calificación Promedio: **4.10**



Fuente: **IMTJ**

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

JALISCO GOBIERNO DEL ESTADO

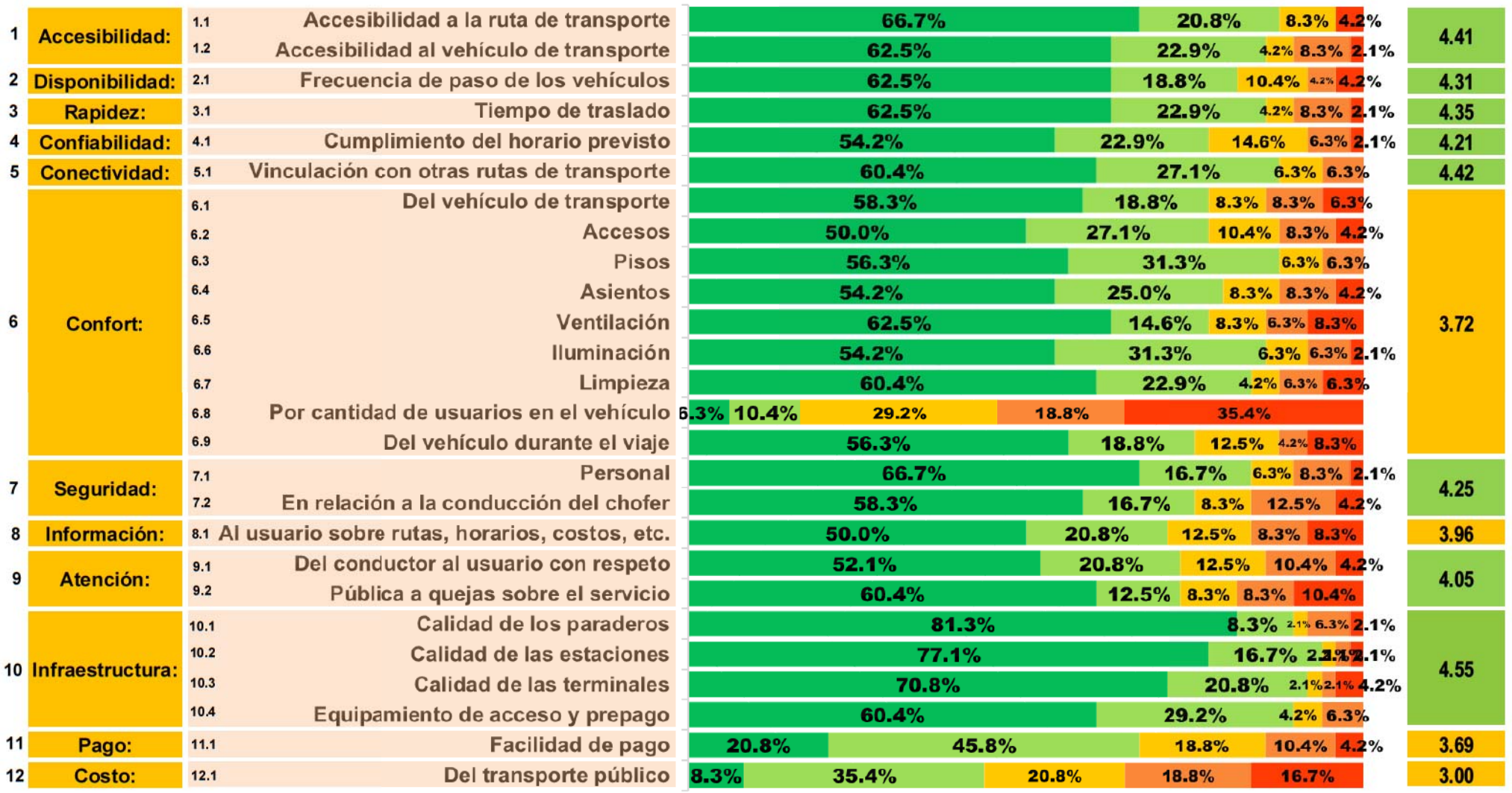
Secretaría de Movilidad

IMTJ Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Tren Eléctrico Urbano Línea 1

Calificación Promedio: 4.06



Fuente: **IMTJ**

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

JALISCO GOBIERNO DEL ESTADO

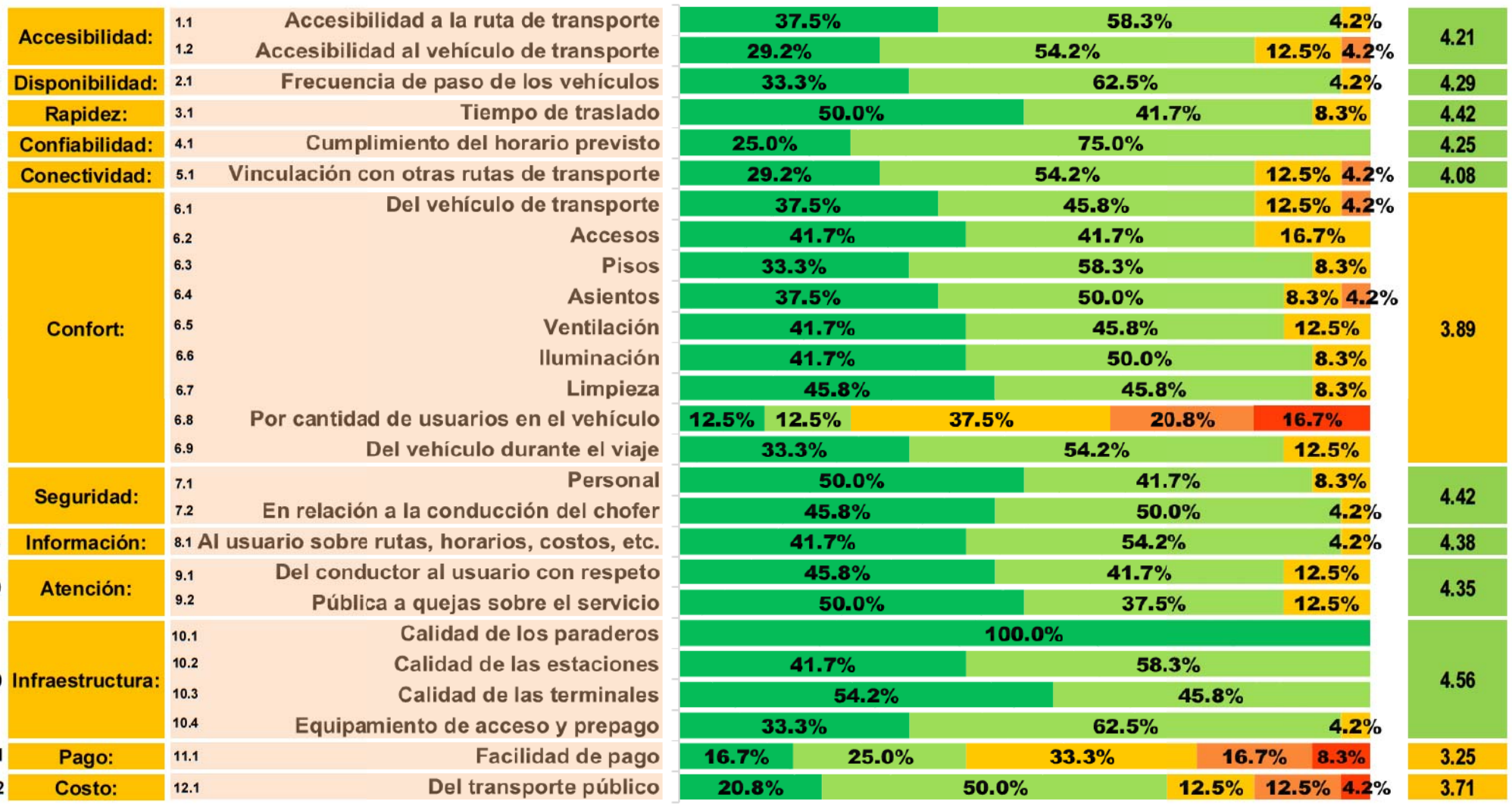
Secretaría de Movilidad

IMTJ Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Tren Eléctrico Urbano Línea 2

Calificación Promedio: 4.12



Fuente: **IMTJ**

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

JALISCO GOBIERNO DEL ESTADO

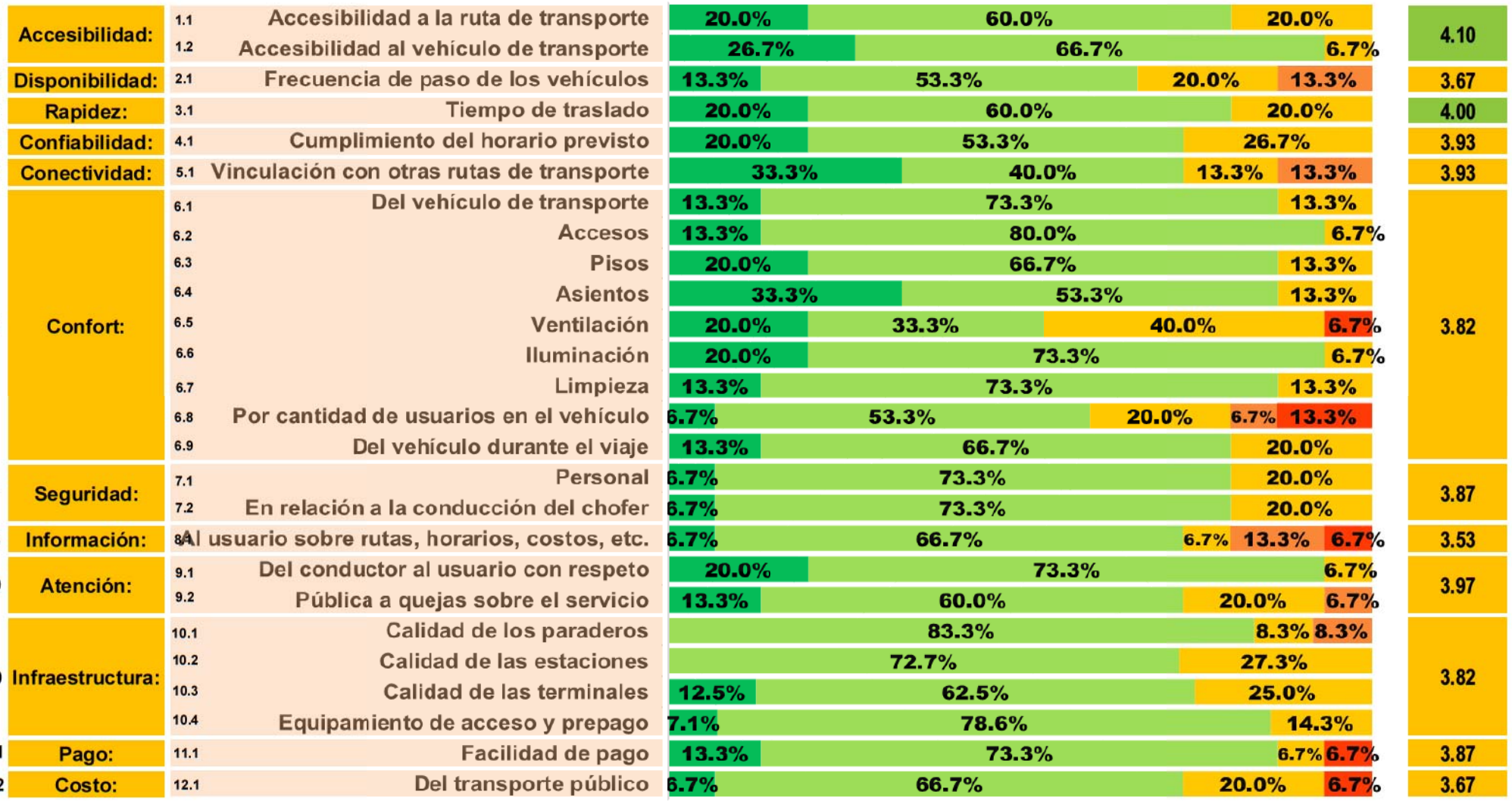
Secretaría de Movilidad

IMTJ Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

SITREN

Calificación Promedio: 3.87



Fuente: **IMTJ**

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

JALISCO GOBIERNO DEL ESTADO

Secretaría de Movilidad

IMTJ Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Macrobús

Calificación Promedio: 4.01

				5	4	3	2	1	Promedio
1	Accesibilidad:	1.1	Accesibilidad a la ruta de transporte	27.8%	58.3%	11.1%	2.8%		4.13
		1.2	Accesibilidad al vehículo de transporte	27.8%	58.3%	13.9%			
2	Disponibilidad:	2.1	Frecuencia de paso de los vehículos	38.9%	50.0%	8.3%	2.8%		4.25
3	Rapidez:	3.1	Tiempo de traslado	44.4%	38.9%	16.7%			4.28
4	Confiabilidad:	4.1	Cumplimiento del horario previsto	41.7%	30.6%	22.2%	5.6%		4.08
5	Conectividad:	5.1	Vinculación con otras rutas de transporte	36.1%	55.6%	8.3%			4.28
6	Confort:	6.1	Del vehículo de transporte	36.1%	38.9%	22.2%	2.8%		3.81
		6.2	Accesos	33.3%	47.2%	19.4%			
		6.3	Pisos	38.9%	38.9%	19.4%	2.8%		
		6.4	Asientos	30.6%	52.8%	11.1%	5.6%		
		6.5	Ventilación	36.1%	41.7%	13.9%	8.3%		
		6.6	Iluminación	38.9%	41.7%	19.4%			
		6.7	Limpieza	38.9%	33.3%	27.8%			
		6.8	Por cantidad de usuarios en el vehículo	17.1%	51.4%	28.6%	2.9%		
		6.9	Del vehículo durante el viaje	41.7%	38.9%	16.7%	2.8%		
7	Seguridad:	7.1	Personal	30.6%	58.3%	11.1%			4.22
		7.2	En relación a la conducción del chofer	33.3%	61.1%	2.8%	2.8%		
8	Información:	8.1	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, etc.	41.7%	36.1%	16.7%	5.6%		4.14
9	Atención:	9.1	Del conductor al usuario con respeto	41.7%	47.2%	11.1%			4.22
		9.2	Pública a quejas sobre el servicio	36.1%	47.2%	11.1%	5.6%		
10	Infraestructura:	10.1	Calidad de los paraderos	36.1%	47.2%	13.9%	2.8%		4.15
		10.2	Calidad de las estaciones	33.3%	58.3%	8.3%			
		10.3	Calidad de las terminales	25.0%	58.3%	11.1%	2.8%	2.8%	
		10.4	Equipamiento de acceso y prepago	41.7%	33.3%	25.0%			
11	Pago:	11.1	Facilidad de pago	2.8%	33.3%	58.3%	2.8%	2.8%	3.31
12	Costo:	12.1	Del transporte público	2.8%	33.3%	50.0%	13.9%		3.25

Fuente: **IMTJ**

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

JALISCO GOBIERNO DEL ESTADO

Secretaría de Movilidad

IMTJ Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Alimentadoras Macrobús

Calificación Promedio: 3.52

				5	4	3	2	1	Promedio
1	Accesibilidad:	1.1	Accesibilidad a la ruta de transporte	66.7%			16.7%	16.7%	3.63
		1.2	Accesibilidad al vehículo de transporte	75.0%			25.0%		
2	Disponibilidad:	2.1	Frecuencia de paso de los vehículos	25.0%		66.7%		8.3%	3.17
3	Rapidez:	3.1	Tiempo de traslado	66.7%			33.3%		3.67
4	Confiabilidad:	4.1	Cumplimiento del horario previsto	8.3%		83.3%		8.3%	3.00
5	Conectividad:	5.1	Vinculación con otras rutas de transporte	91.7%				8.3%	3.92
6	Confort:	6.1	Del vehículo de transporte	75.0%			16.7%	8.3%	3.09
		6.2	Accesos	75.0%			25.0%		
		6.3	Pisos	33.3%		66.7%			
		6.4	Asientos	58.3%			41.7%		
		6.5	Ventilación	33.3%		50.0%		16.7%	
		6.6	Iluminación	91.7%				8.3%	
		6.7	Limpieza	41.7%		58.3%			
		6.8	Por cantidad de usuarios en el vehículo	41.7%			50.0%	8.3%	
		6.9	Del vehículo durante el viaje	8.3%		75.0%		16.7%	
7	Seguridad:	7.1	Personal	58.3%			41.7%		3.50
		7.2	En relación a la conducción del chofer	41.7%			58.3%		
8	Información:	8.1	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, etc.	75.0%			25.0%		3.75
9	Atención:	9.1	Del conductor al usuario con respeto	58.3%			16.7%	25.0%	3.33
		9.2	Pública a quejas sobre el servicio	58.3%			16.7%	25.0%	
10	Infraestructura:	10.1	Calidad de los paraderos	41.7%		50.0%		8.3%	3.65
		10.2	Calidad de las estaciones	83.3%				16.7%	
		10.3	Calidad de las terminales	66.7%			33.3%		
		10.4	Equipamiento de acceso y prepago	75.0%			25.0%		
11	Pago:	11.1	Facilidad de pago	75.0%			25.0%		3.75
12	Costo:	12.1	Del transporte público	50.0%		50.0%			3.50

Fuente: **IMTJ**

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

JALISCO GOBIERNO DEL ESTADO

Secretaría de Movilidad

IMTJ Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Autobús: Servicio Normal

Calificación Promedio: **3.27**

									Promedio
1	Accesibilidad:	1.1	Accesibilidad a la ruta de transporte	2.5%	42.7%	41.6%	10.2%	3.0%	3.34
		1.2	Accesibilidad al vehículo de transporte	2.5%	45.7%	40.9%	8.2%	2.7%	
2	Disponibilidad:	2.1	Frecuencia de paso de los vehículos	2.6%	31.0%	44.2%	16.1%	6.2%	3.08
3	Rapidez:	3.1	Tiempo de traslado	3.0%	41.5%	40.7%	11.6%	3.2%	3.30
4	Confiabilidad:	4.1	Cumplimiento del horario previsto	2.0%	33.9%	42.0%	17.0%	5.1%	3.11
5	Conectividad:	5.1	Vinculación con otras rutas de transporte	3.8%	50.7%	35.8%	6.9%	2.8%	3.46
6	Confort:	6.1	Del vehículo de transporte	1.9%	33.1%	47.2%	14.1%	3.7%	3.10
		6.2	Accesos	1.7%	46.6%	39.7%	8.3%	3.6%	
		6.3	Pisos	1.7%	42.3%	42.1%	10.9%	3.0%	
		6.4	Asientos	1.8%	39.6%	41.3%	14.4%	2.8%	
		6.5	Ventilación	2.0%	40.9%	37.6%	14.9%	4.5%	
		6.6	Iluminación	2.5%	54.1%	31.3%	9.4%	2.7%	
		6.7	Limpieza	1.8%	30.8%	43.1%	17.6%	6.6%	
		6.8	Por cantidad de usuarios en el vehículo	1.4%	22.6%	40.2%	24.8%	10.9%	
		6.9	Del vehículo durante el viaje	1.4%	29.3%	54.2%	10.9%	4.1%	
7	Seguridad:	7.1	Personal	1.9%	38.2%	45.3%	10.6%	4.0%	3.28
		7.2	En relación a la conducción del chofer	3.1%	44.1%	39.1%	9.4%	4.3%	
8	Información:	8.1	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, etc.	2.1%	38.3%	43.0%	13.6%	3.1%	3.23
9	Atención:	9.1	Del conductor al usuario con respeto	4.1%	44.9%	38.7%	9.2%	3.1%	3.30
		9.2	Pública a quejas sobre el servicio	2.0%	37.6%	45.2%	10.5%	4.7%	
10	Infraestructura:	10.1	Calidad de los paraderos	2.2%	29.9%	46.6%	16.3%	5.0%	3.29
		10.2	Calidad de las estaciones	4.4%	45.7%	37.6%	9.2%	3.0%	
		10.3	Calidad de las terminales	2.0%	43.1%	39.4%	11.1%	4.3%	
		10.4	Equipamiento de acceso y prepago	5.5%	42.0%	43.5%	6.8%	2.1%	
11	Pago:	11.1	Facilidad de pago	3.2%	56.6%	32.9%	4.8%	2.5%	3.53
12	Costo:	12.1	Del transporte público	1.5%	40.6%	41.0%	11.8%	5.1%	3.22

Fuente: **IMTJ**

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

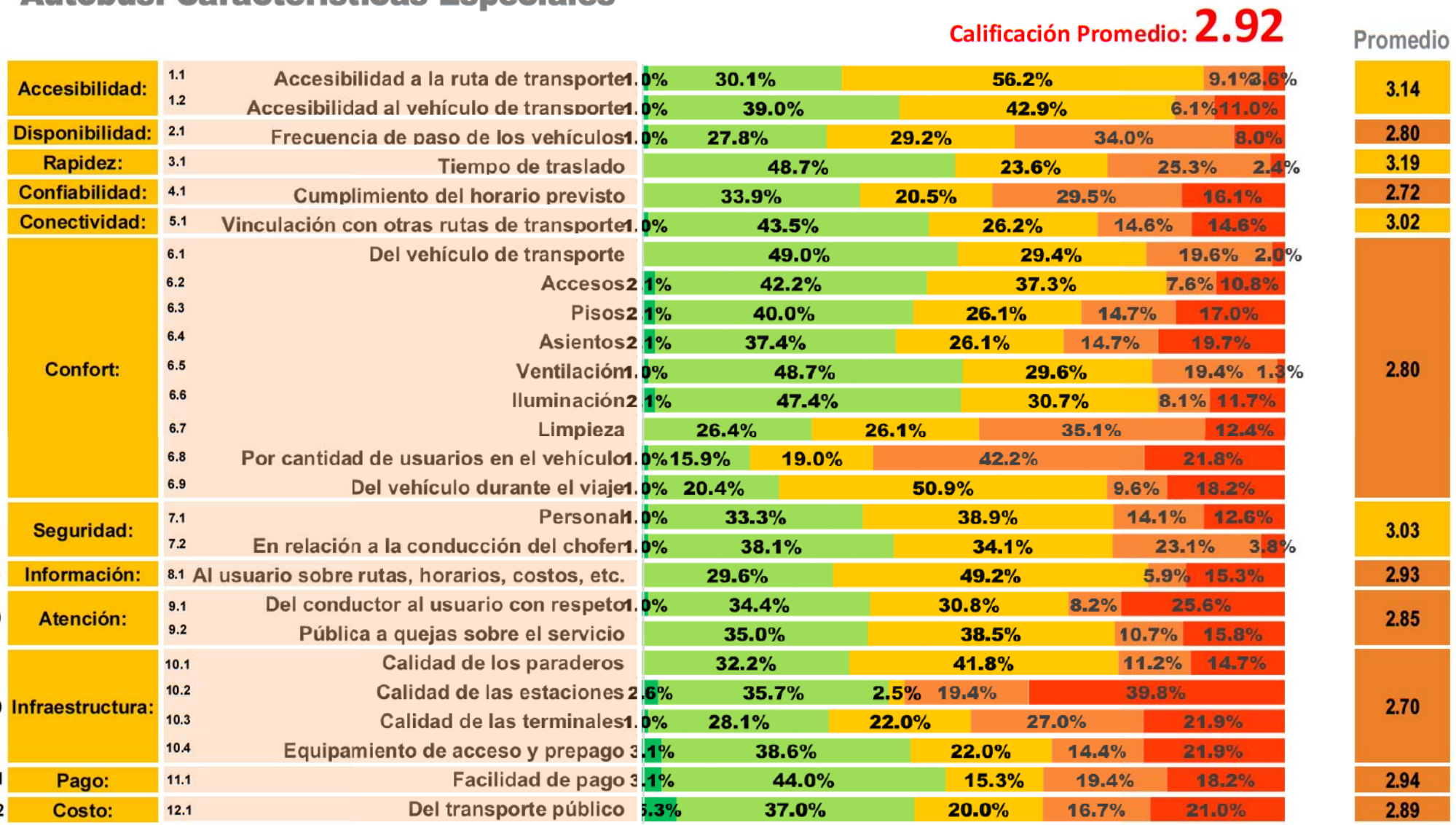
JALISCO GOBIERNO DEL ESTADO

Secretaría de Movilidad

IMTJ Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Autobús: Características Especiales



Fuente: **IMTJ**

JALISCO GOBIERNO DEL ESTADO

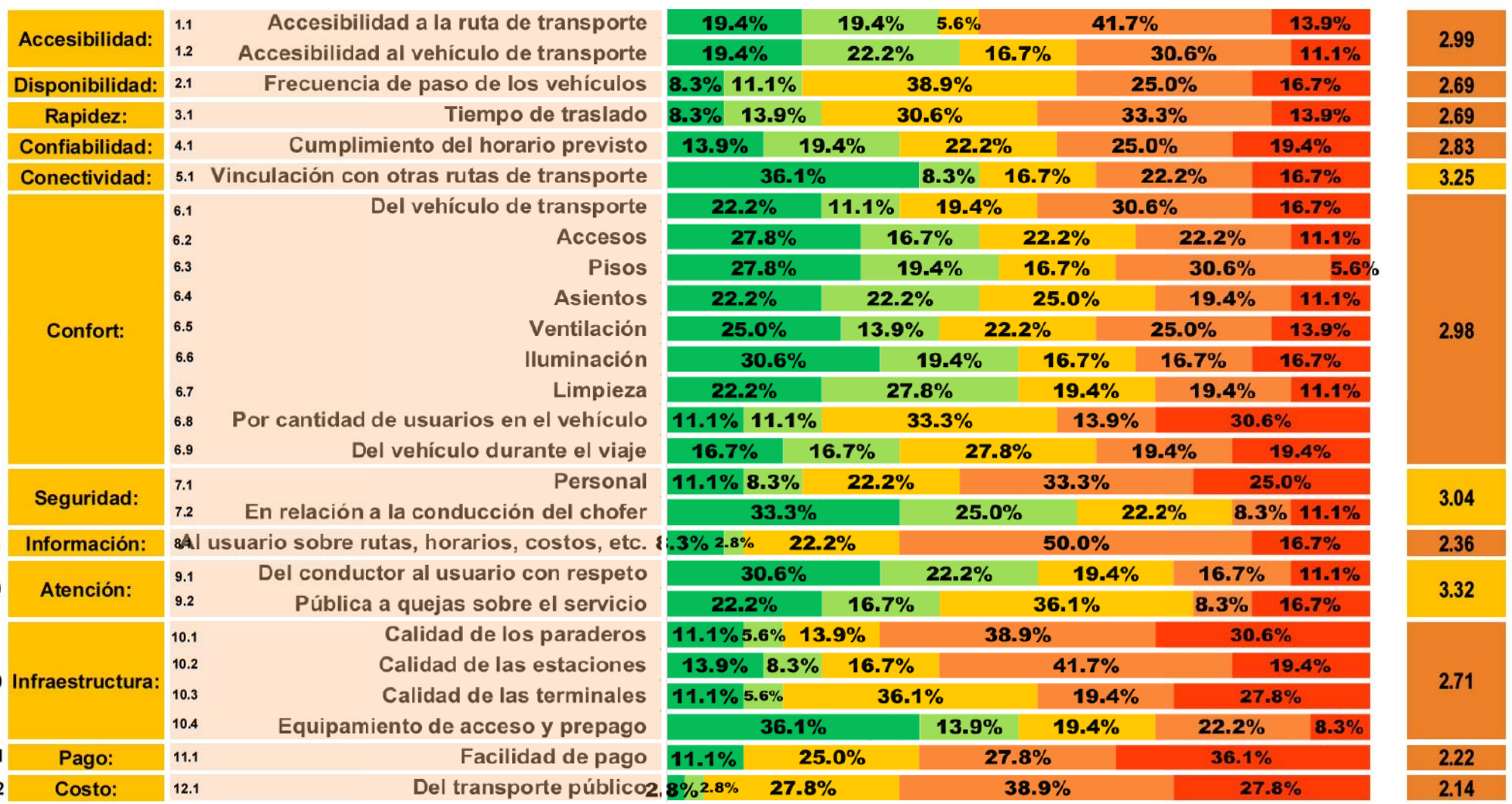
Secretaría de Movilidad

IMTJ Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Autobús: Servicio Suburbano

Calificación Promedio: 2.77



Fuente: **IMTJ**

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

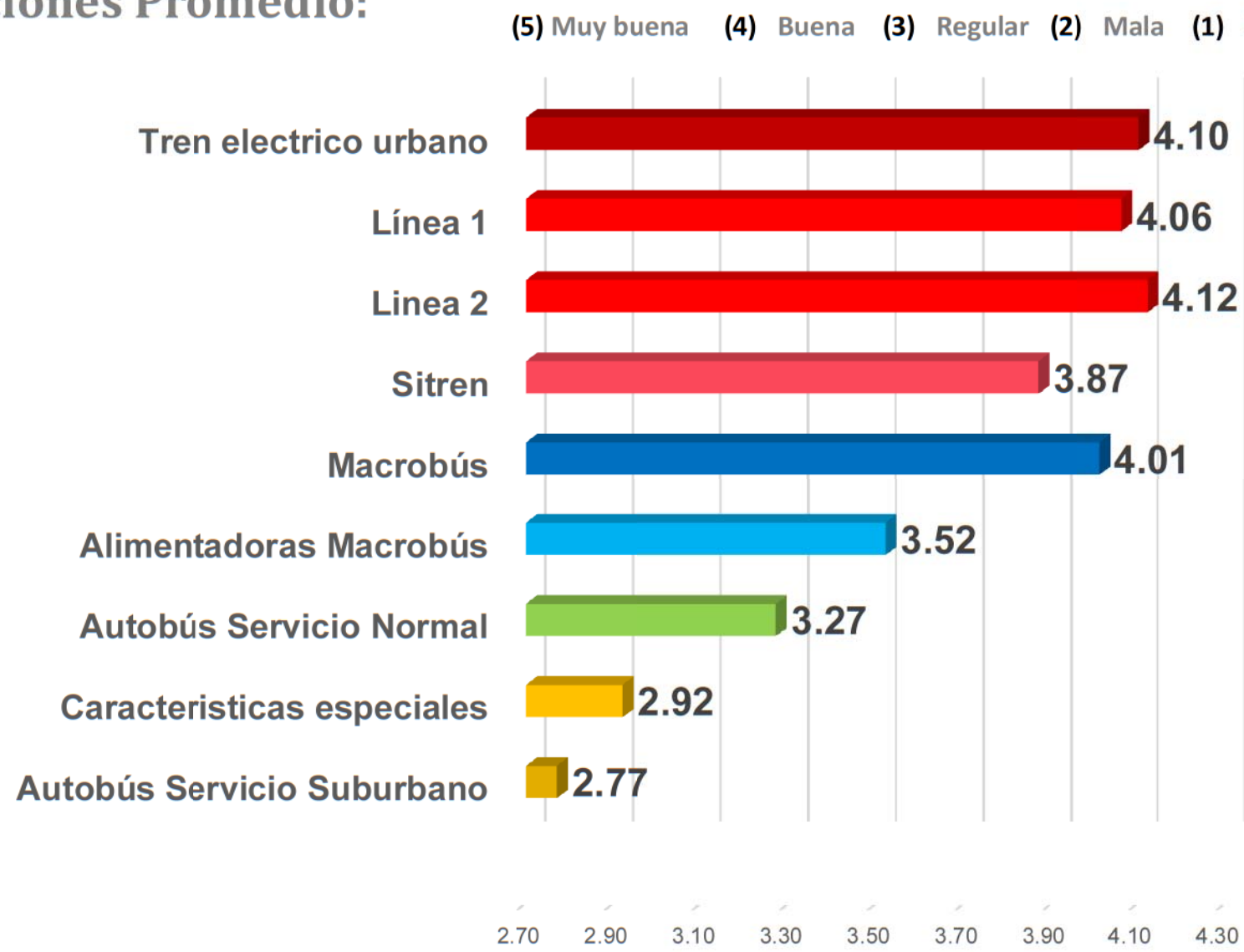
JALISCO GOBIERNO DEL ESTADO

Secretaría de Movilidad

IMTJ Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

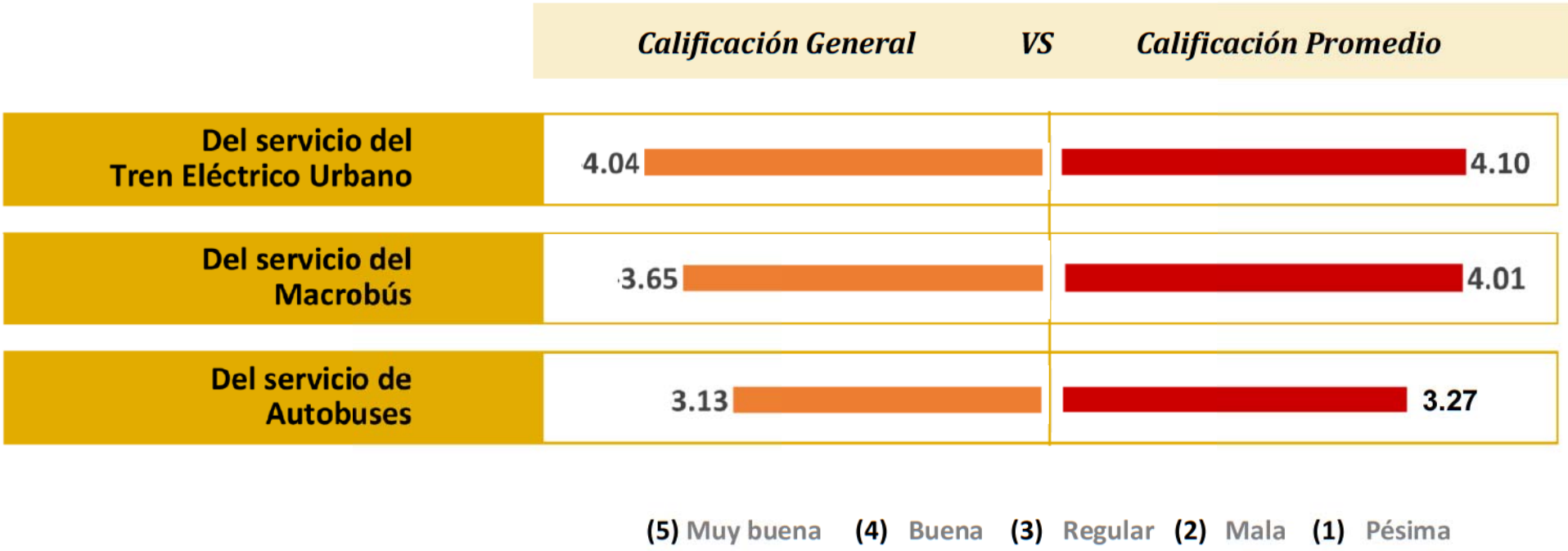
Calificaciones Promedio:



Fuente: **IMTJ**

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Comparativa:

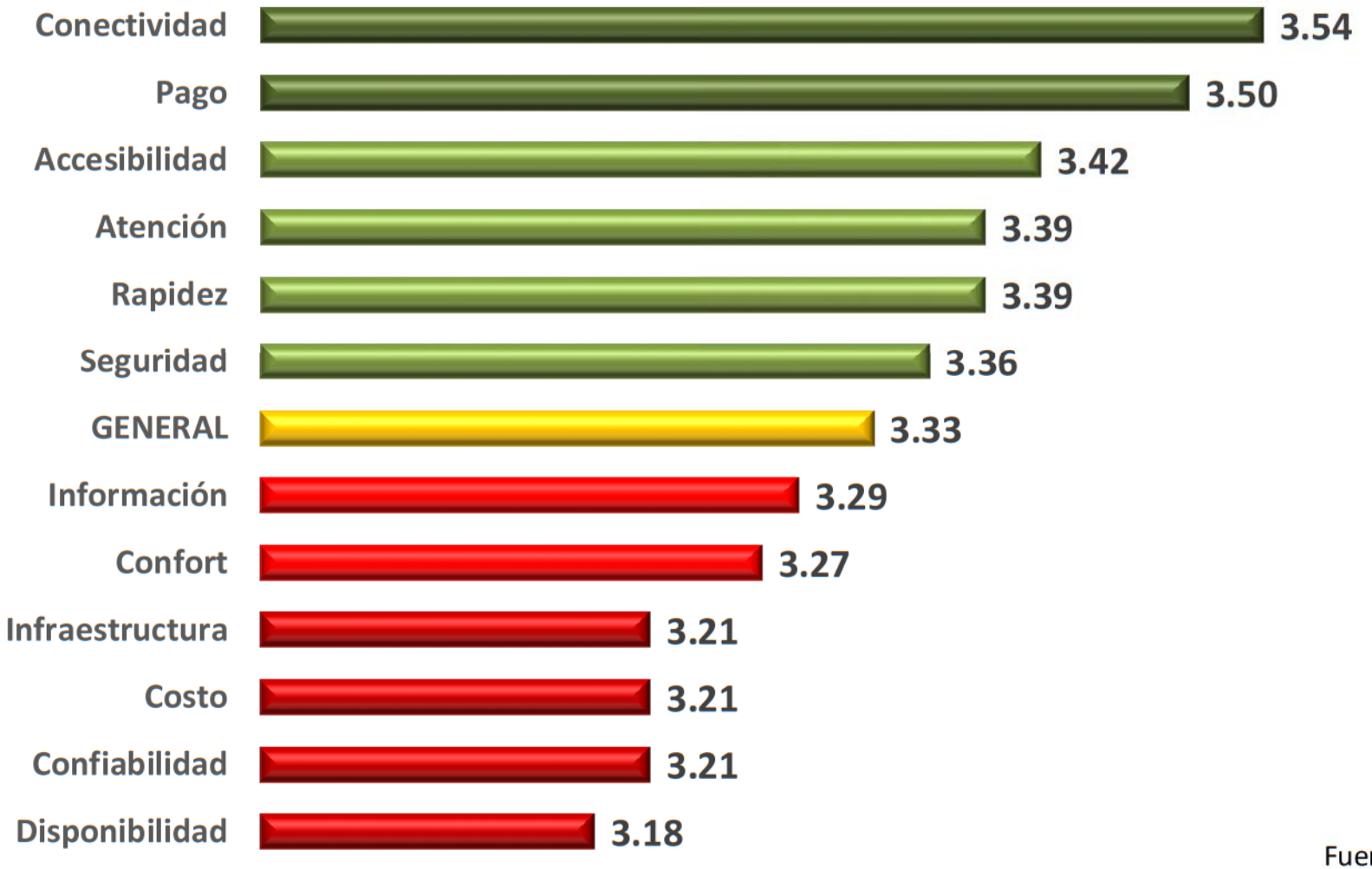


Fuente: **IMTJ**

CALIFICACIÓN GENERAL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

PROMEDIO POR SECCIÓN

EVALUACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO 3.30

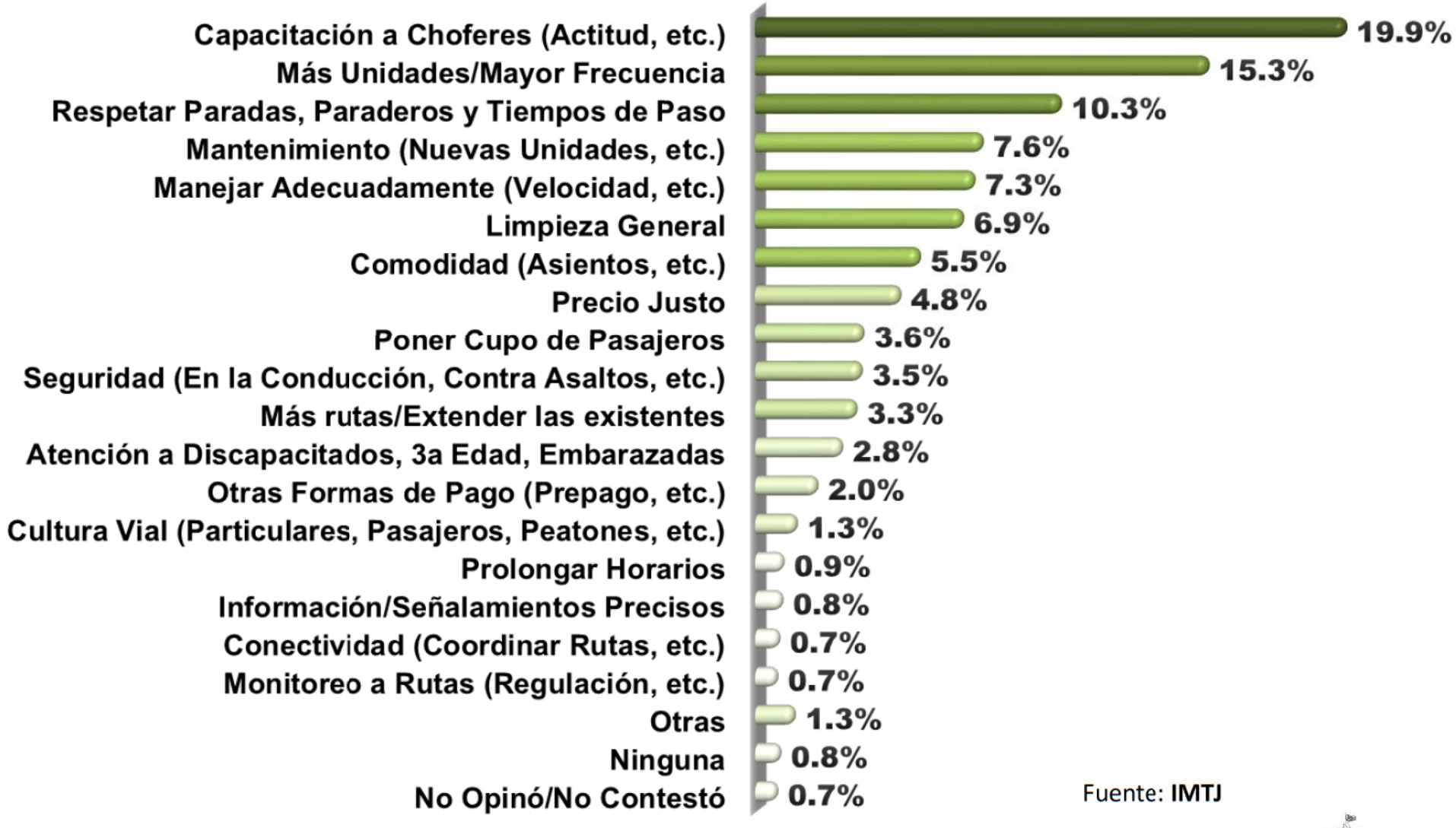


Fuente: **IMTJ**

(5) Muy buena **(4)** Buena **(3)** Regular **(2)** Mala **(1)** Pésima

SECCIÓN E: PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

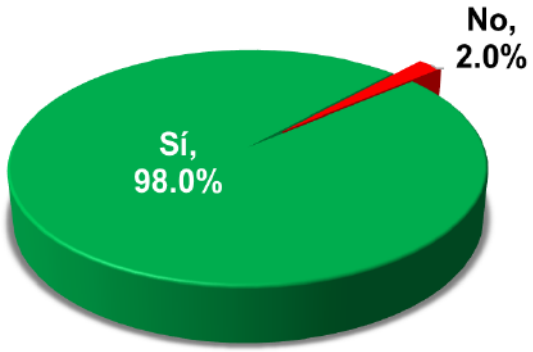
¿CUÁLES SON LAS PROPUESTAS QUE USTED CONSIDERA MÁS IMPORTANTES PARA MEJORAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO? (Share of Mind)



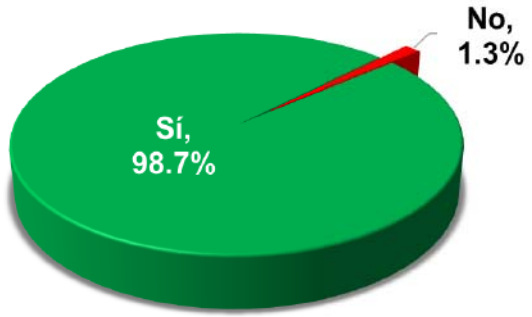
Fuente: **IMTJ**

SECCIÓN F: PREFERENCIAS DECLARADAS

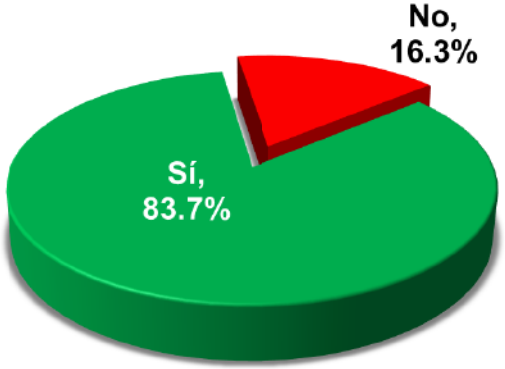
¿CONSIDERA QUE UN BUEN TRANSPORTE PÚBLICO CONTRIBUYE DE MANERA DETERMINANTE EN LA CALIDAD DE VIDA DE LA CIUDAD?



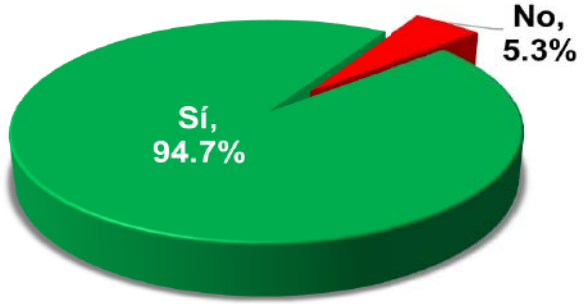
¿SI HUBIERA UN MEJOR TRANSPORTE PÚBLICO LO UTILIZARÍA COMO SU MODO DE TRANSPORTE PRINCIPAL?



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



¿SI EXISTIERA UN SISTEMA DE PREPAGO QUE FAVORECIERA LA CALIDAD Y COSTO GENERAL DEL TRANSPORTE PÚBLICO ESTARÍA DISPUESTO A UTILIZARLO?



CONCLUSIONES

- **El tren ligero tiene la mejor calificación General 4.04**, luego el Macrobús **3.65** y el servicio de autobuses **3.13**.

- La calificación promedio del tren ligero fue de **4.10**, los aspectos mejor evaluados fueron su accesibilidad, su disponibilidad, su rapidez, su conectividad, su seguridad, su información y la calidad de su infraestructura; los aspectos que recibieron una calificación regular fueron su nivel confort, su sistema de pago y su costo

- La calificación promedio del Macrobús fue **4.01**, con los mismos conceptos de calificación favorables y desfavorables que el tren.

- El servicio normal de transporte publico de autobuses recibió una calificación promedio de **3.27**, siendo los aspectos mas mal desfavorables los relacionados con su frecuencia de paso, el cumplimiento del horario previsto, del confort de las unidades, de la seguridad, de la información al usuario, de su infraestructura, de la atención al cliente y de su costo.

- En el caso del servicio de características especiales recibió una mala evaluación destacando los aspectos de infraestructura, de confiabilidad, de disponibilidad, de confort, de atención y de costo.

CONCLUSIONES

- En el caso del servicio de transporte publico suburbano bajo la rectoría de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes recibió la mas mala calificación de **2.77**.

- La calificación de las rutas verificadas fue semejante a la calificación del servicio de transporte colectivo normal.

- **16.9%** ha sido víctima de **acoso sexual**, el **93.5%** ha sido a **mujeres**.

- El **98.7%** de los usuarios (no población en general) utilizaría el transporte público como principal si fuera mejor.

- El **94.7% de los usuarios acepta el prepago**, si favorece la calidad y costo del servicio.

- El **83.7%** estaría **dispuesto** a pagar **mayor tarifa si se mejora la calidad del servicio**, el **16.3%** no está dispuesto a pagar más aún si éste mejora, la principal causa es que no cuentan con recursos suficientes.

CONCLUSIONES

La funcionalidad, eficiencia y calidad del servicio del transporte de pasajeros masivo y colectivo del Área Metropolitana de Guadalajara (AMG) tiene características variables y diferenciadas, sin embargo el predominio del modelo operativo tradicional ha limitado de manera sustantiva la evolución del servicio hacia mejores niveles de eficiencia y calidad.

El servicio del transporte de pasajeros colectivo deberá mejorar sustancialmente con el cambio de modelo operativo de transporte bajo un entorno económico estable que no deteriore aún más el modelo actual, dando lugar al reordenamiento de las rutas y reducción de la sobre posición de la red, la ampliación de la cobertura de servicio y la estandarización de la calidad servicio orientada al usuario, modernizando el parque vehicular con tecnología que permita una mejor operación, mayor seguridad, menos consumo energético y contaminación, produciendo en tiempo real información para el usuario, el operador y los organismos públicos reguladores, y sobre todo, la integración tarifaria con el sistema de prepago.

ESTRATEGIA RESUMIDA (uso de análisis factorial)

Matriz de componentes rotados[a]

	Componente				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a la ruta de transporte	.230	**.694**	.050	.224	.019
Accesibilidad al vehículo de transporte	.245	**.686**	.051	.176	.051
Disponibilidad: Frecuencia de paso de los vehículos	.139	**.681**	.171	-.023	-.037
Rapidez: Tiempo de traslado	.171	**.675**	.209	.076	.003
Confiabilidad: Cumplimiento del horario previsto	.230	**.597**	.248	.046	.005
Conectividad: vinculación con otras rutas de transporte	.251	**.612**	.026	.129	.026
Confort del vehículo de transporte	**.617**	.325	.262	.213	.027
Accesos	**.607**	.415	.167	.168	.002
Pisos	**.767**	.238	.086	.109	.074
Asientos	**.739**	.153	.246	.134	.043
Ventilación	**.607**	.141	.277	.038	-.023
Iluminación	**.645**	.223	.156	.232	-.056
Limpieza	**.633**	.096	.297	.008	.050
Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo	.261	.208	.580	-.068	.072
Confort del vehículo durante el viaje	**.467**	.209	.521	.089	.015
Personal	.367	.317	.428	.313	.022
En relación a la conducción del chofer	.314	.122	**.666**	.085	-.020
Información al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros	.136	.119	.499	.378	.081
Atención del conductor al usuario con respeto y cordialidad	.314	.121	**.623**	.212	.006
Atención pública a quejas sobre la calidad del servicio	.152	.071	**.655**	.086	-.018
Calidad de los paraderos	.140	.177	.208	.769	-.020
Calidad de las estaciones	.158	.115	.054	.826	.081
Calidad de las terminales	.109	.122	.267	.751	.015
Equipamiento de acceso y prepago (en tren, Macrobús y sitren)	.324	.113	-.190	.490	.265
Facilidad de pago	-.008	.440	.157	.420	-.107
Costo del transporte público	.021	.388	.349	.264	.056
Del servicio de autobuses	.048	.342	.486	.198	.375
Del servicio del Macrobús	.053	.042	.099	.023	.833
Del servicio del tren	-.014	-.075	-.006	.053	.812

Método de extracción: Análisis de componentes principales.
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.
a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

La siguiente tabla demuestra que es significativo el análisis factorial y tiene alta explicación del evento KMO = 0.922

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.922
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	9848.028
	gl	406
	Sig.	.000

Para mejorar la percepción del transporte público se sugieren 3 estrategias:

1.Variable **Confort** y más importante; (mejorar la apariencia de la unidad es la más importante), si bien, la cantidad de pasajeros es algo que piden con fuerza se resuelva, si se mejoran las variables de la columna 1 resaltadas (amarillo), confort por cantidad de pasajeros pasaría desapercibido.

2.Operación que tiene que ver con la logística de las unidades, columna 2.

3.Atención a cliente, que incluye la amabilidad del chofer y moderación en su forma de manejar, es importante reforzar la atención a clientes y mostrar ejemplos que demuestren que sí escuchan.

Secretaría de Movilidad

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

IMTJ

Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco

JALISCO

GOBIERNO DEL ESTADO