

1.1 SONDEO DE OPINIÓN AL USUARIO

En la evolución de un servicio público como el transporte, la búsqueda del objetivo debe centrarse en la caracterización de los usuarios, así como la percepción que ellos tienen del servicio actual para detectar las oportunidades de mejora.

En la siguiente figura se muestra el formato utilizado para el levantamiento de la información, de la encuesta de opinión. Se realizaron 1,106 encuestas de 6 de la mañana a 16 hrs, durante un día hábil. A lo largo de las principales paradas del corredor.

Los temas encuestados fueron en los siguientes rubros:

- Información del encuestado
- Servicio
- Infraestructura
- Nivel socioeconómico (genero, edad, escolaridad e ingreso)
- Costo
- Mejora del servicio
- Nuevo sistema de transporte BRT

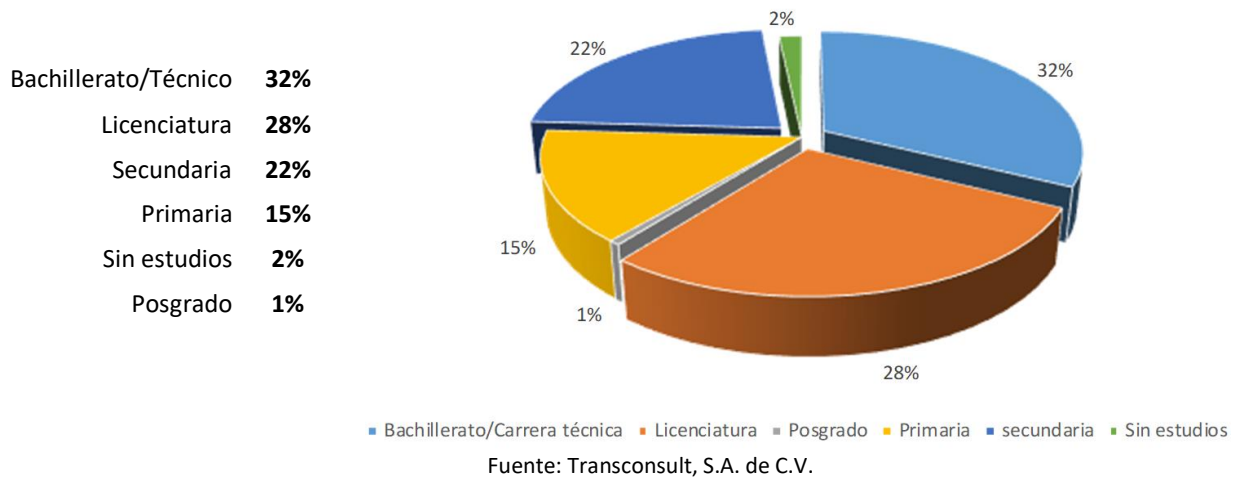
La información general del estudio se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1 Tabla resumen de la muestra de la encuesta de opinión

Concepto	Características
Tipo de Estudio	Cuantitativo
Técnica	Encuestas directas, cara a cara
Instrumento	Cuestionario Estructurado
Universo	Población usuaria del transporte público de rutas en el corredor
Ámbito Geográfico	Principales paradas de las rutas del Sistema de Transporte de Oaxaca con incidencia en el corredor
Tamaño de la Muestra	Al menos 813 encuestas, y se aplicaron 1,106 encuestas
Margen de Error	3.5%
Nivel de Confianza	95% de confianza

ESCOLARIDAD: Nivel de Escolaridad

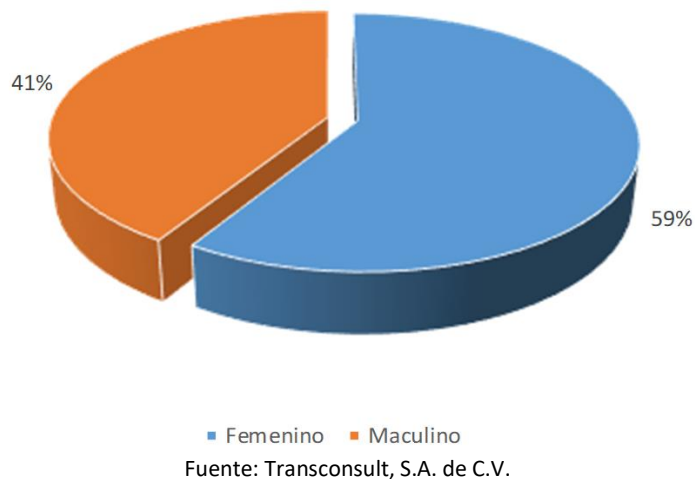
Gráfica 1. Nivel de Escolaridad de población encuestada



- El nivel bachillerato/carrera técnica, con el 32% fue la de más menciones
- Con el segundo puesto, el 28% de los encuestados indicaron tener estudios de licenciatura
- El 22% se encontró al nivel secundaria, ocupando el tercer orden de las menciones
- El cuarto nivel con más menciones fue la primaria, con un 15%
- Con sólo un dígito en el percentil de las menciones, encontramos con el 1% a encuestados con estudios de posgrado, y con el 2% a quienes dijeron no tener estudios

GÉNERO: Género de los usuarios del Transporte Público

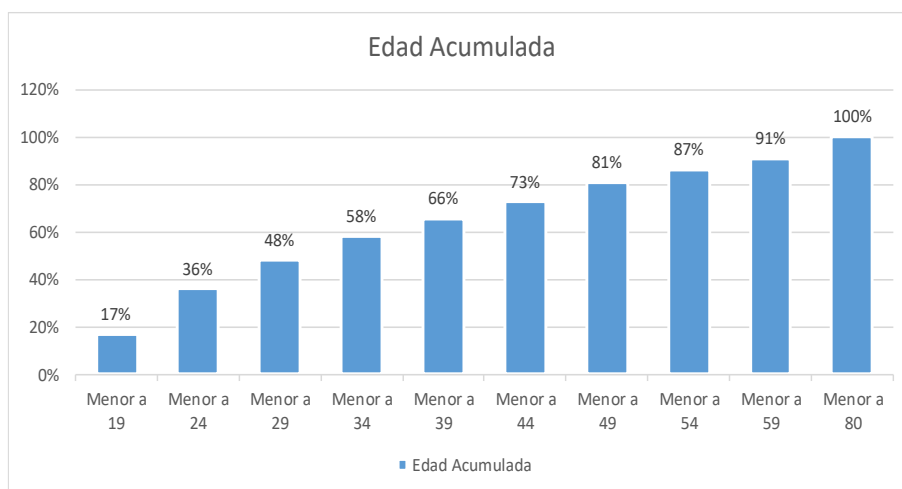
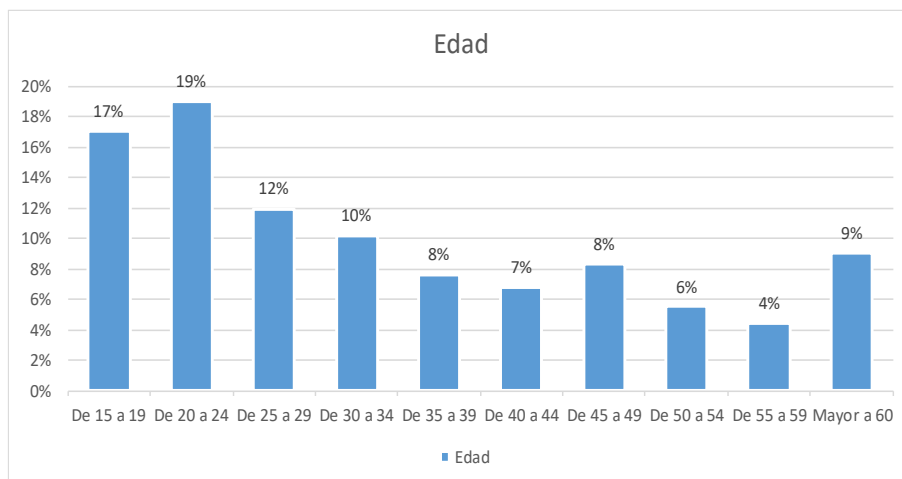
Gráfica 2. Género de la población encuestada



El 59% de los encuestados son del *género femenino*, complementariamente el 41% son *masculinos*

EDAD: Edad de los usuarios del Transporte Público

Gráfica 3. Edad de la población encuestada



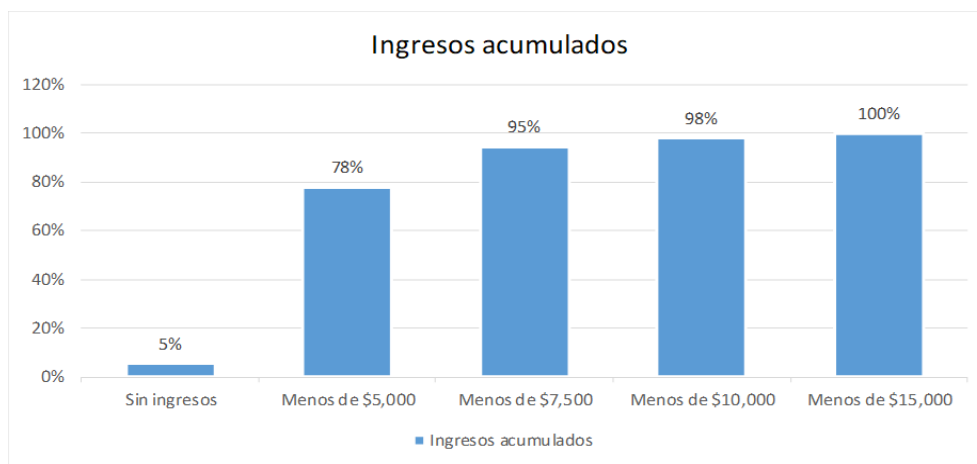
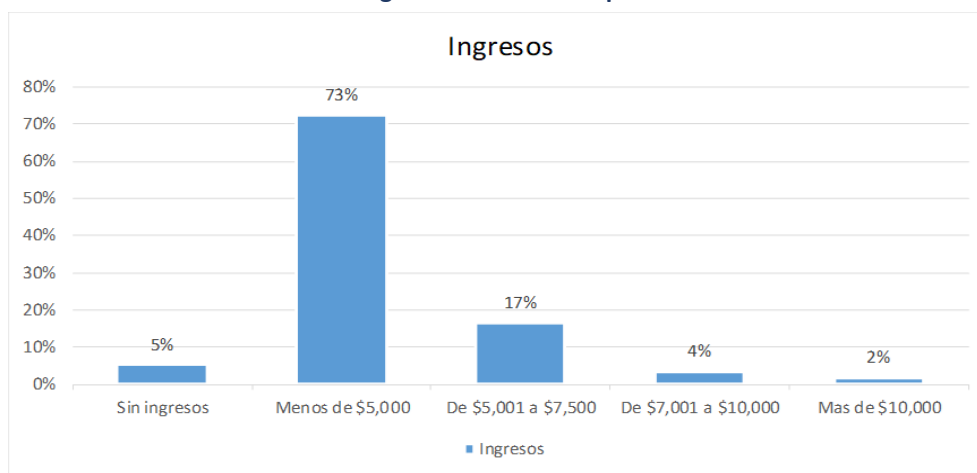
Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

- De 20 a 24 años es la edad del 19% de los encuestados, el mayor grupo de ellos
- En segundo orden, con un 17%, está el grupo de 15 a 19 años.
- Con el 12% está el tercer grupo de encuestados, espectro de 30 a 34 años
- Siguiendo muy de cerca, con 9%, están los mayores de 60 años, en el cuarto orden
- El quinto orden están dos grupos con el 8%, los de 35 a 39 y los de 45 a 49 años
- Y con 7%, 6% y 4%, los de 40 a 44, los de 50 a 54 y los de 55 a 59 años, respectivamente

Uno de cada 5 realizaría viajes por motivo de estudio o trabajo. Poco menos de 2 de cada 10 podría ser estudiante de preparatoria o empleado joven. Llama la atención que el cuarto orden, 1 de cada 10 son mayores de 60 años. La encuesta no se realiza en usuarios menores de 15 años, respetando los derechos del menor de edad.

NIVEL DE INGRESO MENSUAL: Nivel de ingreso mensual de los usuarios del Transporte Público

Gráfica 4. Nivel de ingreso mensual de la población encuestada



Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

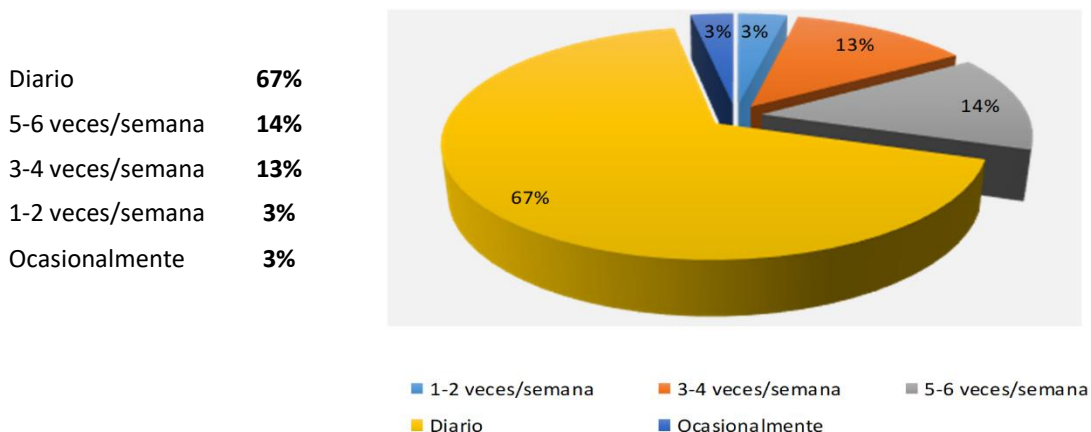
Al sondear el tema de los ingresos entre la población encuestada, encontramos que:

- El 73% percibe menos de \$5,000.00 al mes
- Con una percepción mensual entre \$5,001 a \$7,500 está el 17% de los encuestados
- 4% y 2%, quienes perciben entre \$7,001 a \$10,000 y más de \$10,000, respectivamente
- Se detecta que quienes no tienen ingresos, representan el 5% de la población participante

Se resalta que la población usuaria del transporte urbano tiene un ingreso menor a los \$5,000 mensuales, notando también que la gran mayoría de los usuarios están en el grupo de edad que podría estar estudiando y trabajando. Apriorísticamente, surge la idea hipotética de que un alto número del 73% estudia y además lo compagina con un trabajo de medio tiempo, razón por la cual el ingreso es proporcional al tiempo dedicado a ello.

FRECUENCIA DE USO: ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de Transporte?

Gráfica 5. Frecuencia de uso del Transporte Público

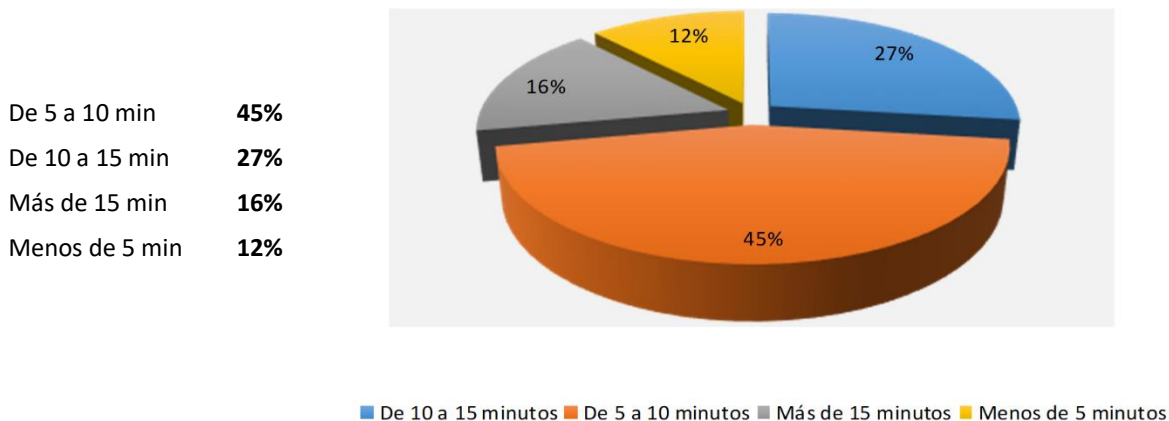


Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

Se identifica que 2 de cada 3 usuarios tienen al transporte urbano como su único medio para trasladarse en la ciudad, a los que se le suma el 14% que lo usan de 5 a 6 veces a la semana, lo que arroja un 81% de la población.

TIEMPO DE ESPERA: ¿Cuánto tiempo espera para abordar un autobús de este servicio?

Gráfica 6. Tiempo de espera de servicio del transporte público

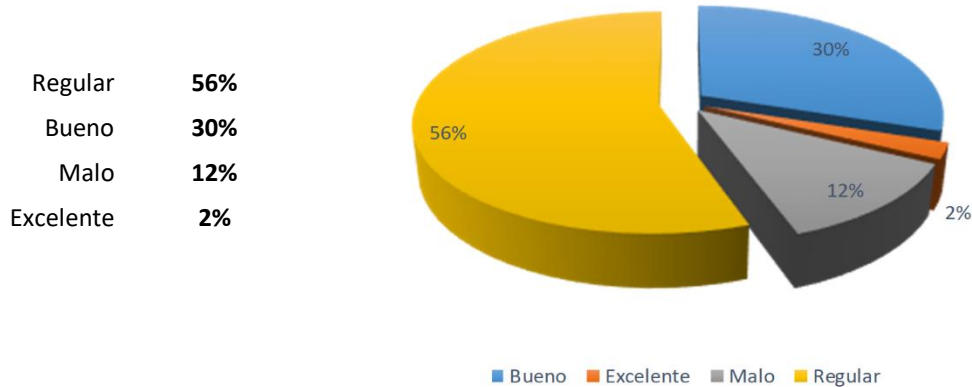


Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

Prácticamente la mitad de los encuestados dijeron esperar entre 5 y 10 minutos su servicio de transporte. Quienes perciben una espera mayor a los 15 minutos representan al 16%, lo que resulta una minoría. Los anteriores datos sugieren que la población podría calificar de aceptable el tiempo de espera, aun así, quedan manifiestas las oportunidades de mejora en el servicio.

TRATO DEL CONDUCTOR: ¿Cómo considera el trato del conductor?

Gráfica 7. Trato del conductor al público usuario

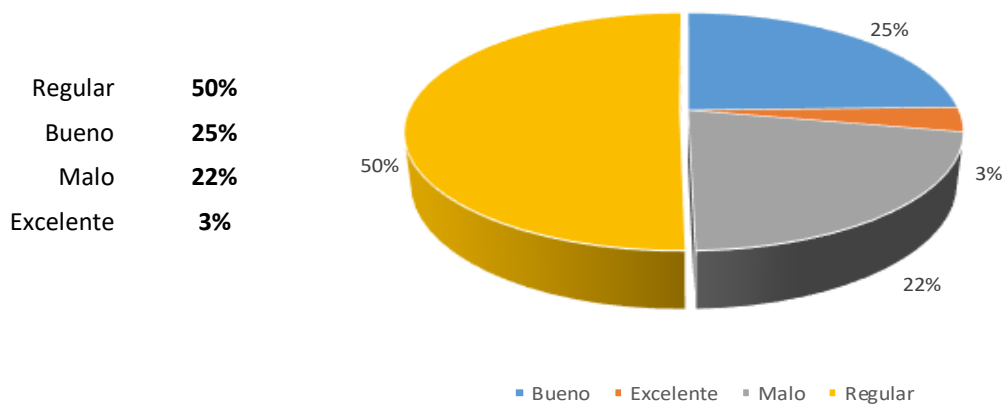


Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

La suma de quienes contestaron que el trato del conductor es de *Bueno* a *Excelente* suman el 32% (1 de cada 3), contra un 12% que cree que es *Malo*. Cabe considerar que el 56% lo percibe como *Regular*, lo que plantea una gran ventana de acciones de mejora.

NORMAS VIALES: ¿El conductor respeta las normas viales?

Gráfica 8. Respeto a las normas viales por parte del conductor



Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

Los encuestados destacan sus opiniones con un 50% más 22%, entre *Regular* y *Malo* respectivamente; esta apreciación presume que sean necesarias medidas para una correcta operación a la luz del marco normativo vigente.

HORARIO DE SERVICIO: ¿Inicia y termina el horario de servicio de acuerdo a su necesidad?

Gráfica 9. Apreciación de los horarios de servicio



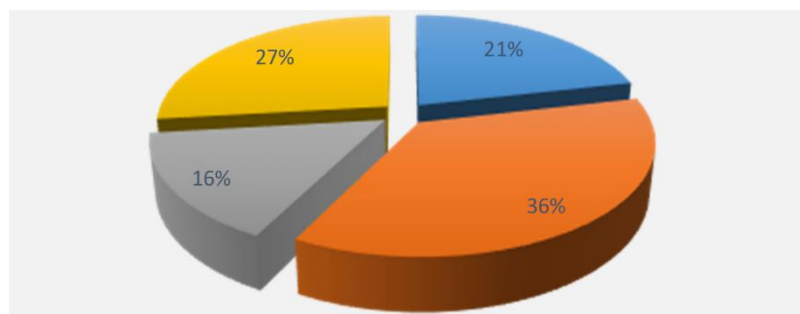
Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

3 de cada 4 usuarios encuestados encuentra que cubre sus necesidades. El 24% de la muestra podría detallar en otro momento los datos que habrían de aplicarse en la futura operación del servicio.

HORARIO DE SERVICIO: Si contestó *Inadecuado* ¿Cómo cree que deberían ser los horarios de servicio?

Gráfica 10. Propuestas de mejora en horarios de servicio

Más temprano	36%
Todas las opciones	27%
Más tarde	21%
Servicio nocturno	16%



Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

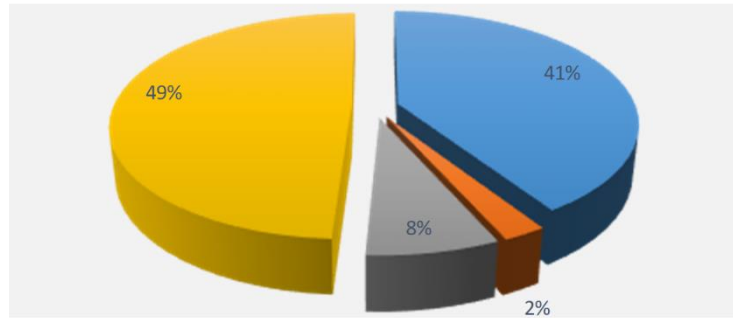
Explorando atender la necesidad de la población menos satisfecha, resultó que 1 de cada 3 usuarios preferirían que el servicio fuera más temprano; 1 de cada 5 lo prefiere más tarde; un 16% se pronunció a favor de la operación del servicio nocturno

ACCESIBILIDAD: ¿Cómo califica la accesibilidad de este servicio?

Regular	49%
Bueno	41%

Malo **8%**
 Excelente **2%**

Gráfica 11. Percepción cualitativa de la accesibilidad en el servicio



■ Bueno ■ Excelente ■ Malo ■ Regular

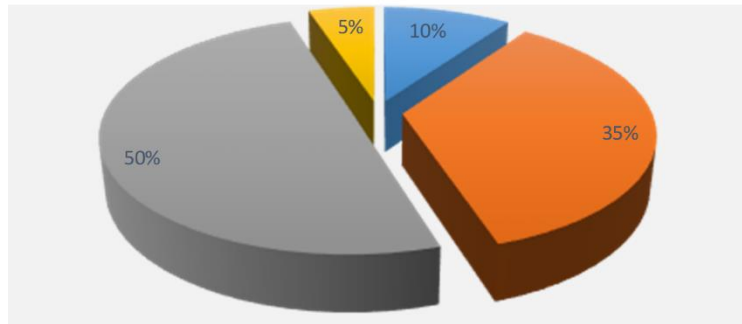
Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

La mitad de la población encuestada hace ver que en sus trayectos hacia los paraderos las condiciones son *regulares*, entre *excelentes* y *buenas* se suman el 43%, poniendo de manifiesto un alto grado de aceptación. Una minoría del 8% las califica como *malas*.

TIEMPO DE CAMINATA: ¿Cuánto camina para llegar a la parada?

Gráfica 12. Tiempos de caminata hasta el transporte público

Hasta 5 min **50%**
 De 6 a 10 min **35%**
 De 11 a 15 min **10%**
 Más de 15 min **5%**



■ De 11 a 15 min ■ De 6 a 10 min ■ Hasta 5 min ■ Mas de 15 min

Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

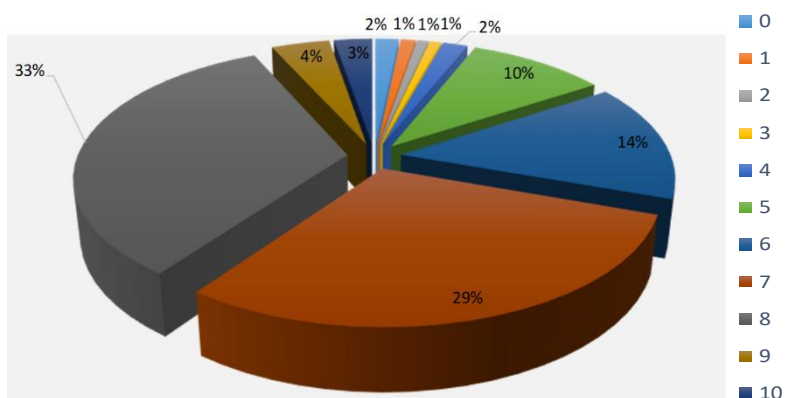
El 50% de la muestra que participó dijo caminar durante 5 minutos, otro 45% camina entre los 6 y los 15 minutos. Minoritariamente, con un 5%, menciona que sus traslados rebasan los 15 minutos. La población percibe que el servicio está relativamente cercano o cuenta con un trasbordo a la mano.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO: ¿Cómo califica el servicio que utiliza regularmente?

Resultados Globales: **PROMEDIO 6.8 / PONDERADA 7.3**

8 Ocho	33%
7 Siete	29%
6 Seis	14%
5 Cinco	10%
9 Nueve	4%
10 Diez	3%
4 Cuatro	2%
0 Cero	2%
3 Tres	1%
2 Dos	1%
1 Uno	1%

Gráfica 13. Percepción de la calidad del servicio



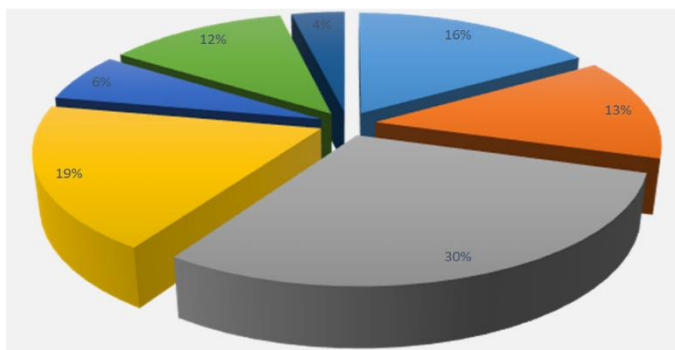
Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

Las calificaciones de 6, 7 y 8 suman 76% de las menciones, lo que cualitativamente se le podría considerar como *aceptable*; y un 7% lo califica con 9 y 10 como *muy bueno*. Por el contrario, una quinta parte reprueba el servicio, lo que sugiere fortalecer la idea de mejoras.

IMPORTANCIA DEL SERVICIO: ¿Para usted qué es lo más importante del servicio?

Gráfica 14. Percepción pormenorizada sobre el servicio de transporte público

Tarifa baja	30%
Conductor amable	19%
Tiempo corto de viaje	16%
Autobuses modernos	13%
Mayor frecuencia bus	12%
Más opciones de rutas	6%
Otro	4%



■ Tiempo de viaje corto ■ Autobuses modernos ■ Tarifa baja ■ Conductor amable
 ■ Más opciones de rutas ■ Mayor frecuencia de autobuses ■ Otro

Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

En una exploración detallada del servicio, la encuesta identificó que 1 de cada 3 usuarios le es muy sensible que tenga *tarifa baja*; la quinta parte aprecia a un *conductor amable*; dos sextas partes prefieren un *corto tiempo de viaje*, que va de la mano con una *mayor frecuencia de autobuses*; otra sexta parte considera importante la *modernización de autobuses*.

OPINIONES SOBRE MEJORA: ¿Quisiera comentar o agregar alguna mejora en el servicio de transporte?

Tabla 2 Opiniones sobre mejora en el servicio de transporte

Tema	Porcentaje
Amabilidad, buen manejo del conductor (capacitación)	8%
Limpieza de la unidad	2%
Mejores unidades (nuevas y limpias)	3%
Respeto a límites de velocidad, peatón, capacidad del vehículo	1%
No	21%
Otros	65%

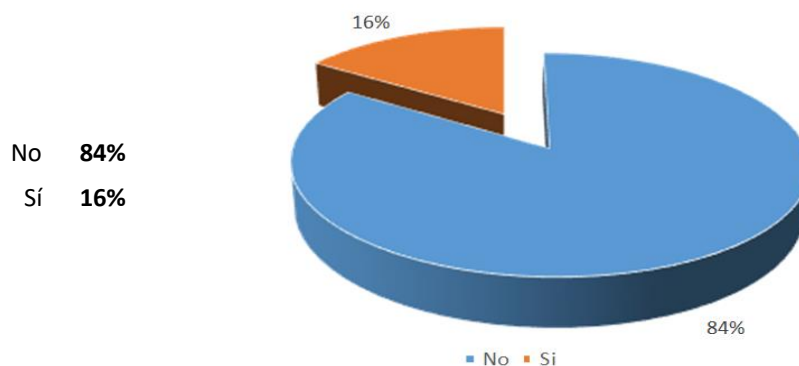
Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

En el tema de *mejoras*, los resultados obtenidos refieren a un trabajo de exploración más acucioso, ya que no hubo tendencias sobre alguna alternativa en particular. La dispersión de resultados podría argumentarse con que la población participante usa con conformidad el transporte.

EXPERIENCIA EN AUTOBUSES CON AIRE ACONDICIONADO:

- ¿Ha viajado en autobuses con aire acondicionado?

Gráfica 15. Datos cuantitativos de experiencias de viaje con aire acondicionado

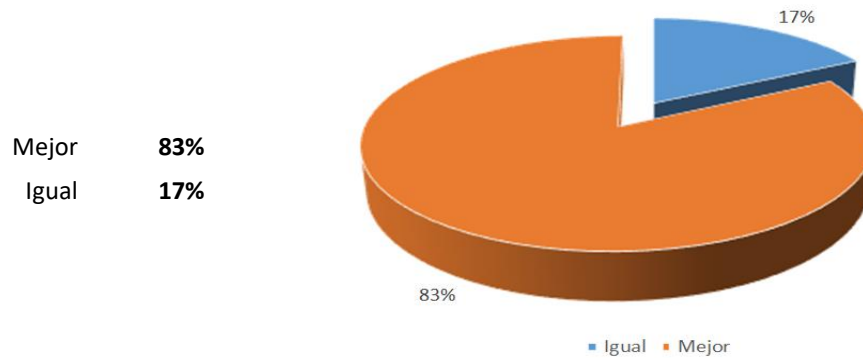


Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

El bajo 16% que mencionó haber usado autobuses urbanos con aire acondicionado, esto perfila una condición endogámica en la población metropolitana, es decir, se trata de una sociedad localista y de poco movimiento hacia otros entornos.

- ¿Cómo fue su experiencia?

Gráfica 16. Cualificación de la experiencia de viaje con aire acondicionado

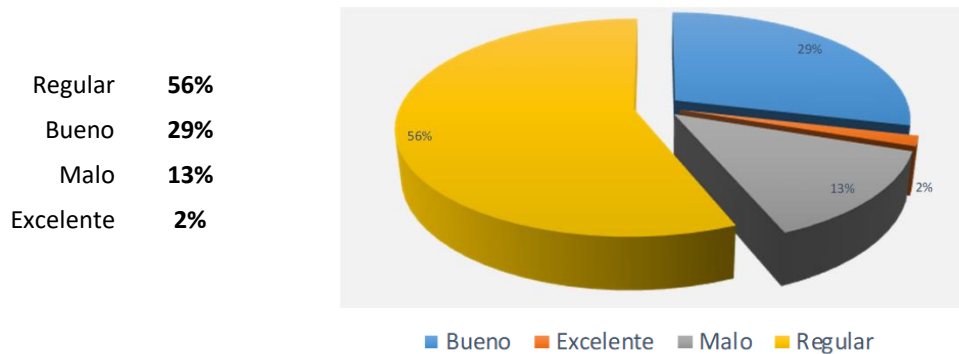


Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

A propósito de la pregunta anterior, se exploró en la muestra entrevistada considerar introducir climatización a las unidades; un 83% manifiesta que elevaría la calidad del servicio. Al resto, un 17%, considera que el tema le es indiferente.

ESTADO, LIMPIEZA Y FUNCIONALIDAD DE LOS AUTOBUSES: ¿Cómo considera el estado, limpieza y funcionalidad de los autobuses?

Gráfica 17. Percepción del estado de los autobuses



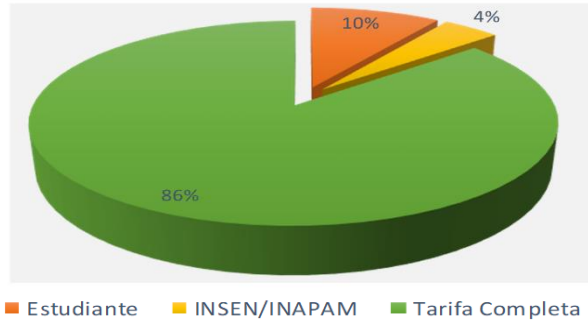
Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

Más de la mitad de los usuarios encuestados evalúan como *regular* la limpieza y funcionalidad. Casi la tercera parte la considera *bueno*, un 2% la califica de *excelente* y un 13% la reprueba. En suma, la percepción general del servicio se destaca por ofrecer unidades bien calificadas como funcionales y limpias.

PAGOS Y TARIFAS: ¿Cómo realizó su pago?

Gráfica 18. Monto y forma de cobertura de la tarifa

Tarifa completa	86%
Estudiante	10%
INSEN/INAPAM	4%



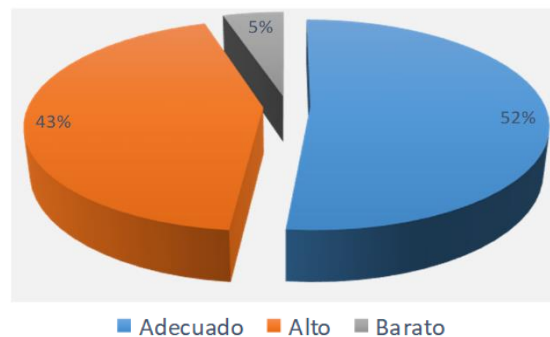
Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

Toda la población paga en efectivo al abordar. Las *tarifa completa* es la más común entre la población encuestada, con un 86%; sólo el 10% paga como *estudiante*, y una minoría de 4% paga la tarifa de INSEN/INAPAM.

PAGOS Y TARIFAS: ¿Cómo considera que es la tarifa actual?

Gráfica 19. Percepción de precio del pasaje

Adecuado	52%
Alto	43%
Barato	5%



Fuente: Transconsult, S.A. de C.V.

La encuesta arrojó un 52% de menciones considerándolo como *adecuado*. El 43% de quienes encuentran el precio del pasaje *alto* resulta por debajo de la mitad de la población encuestada. En términos globales, se perciben dos grupos de opinión, ya que quienes consideran el pasaje como *barato* apenas representan un 5%, siendo éstos últimos quienes probablemente tienen experiencias con otros transportes urbanos con las condiciones de adelanto técnico, sustentable y de confort que caracteriza a este tipo de proyectos.