

Calidad del servicio de transporte público

Sondeo de opinión



ELPODERDELCONSUMIDOR

www.elpoderdelconsumidor.org



Calidad del servicio de transporte público

Sondeo de opinión

En los meses de junio y julio de 2009, El Poder del Consumidor AC realizó un sondeo de opinión entre los consumidores suscritos a esta asociación civil y lo complementó llevando este cuestionario a internet para que los cibernautas interesados participaran con sus observaciones.

En el sondeo participó una proporción similar de hombres y mujeres; la mayor parte (70.81%) tenía una edad que oscilaba entre 20 y 49 años. La mayoría de los encuestados se dedica a trabajar (58.10%); un alto porcentaje cuenta con estudios profesionales o de posgrado (85.95%).

El transporte resultó ser un servicio esencial para los encuestados, ya que 95.17% lo usa entre 2 y 10 veces al día. El 34.34% emplea transportes de gran capacidad, con predominio del Metro; el 24.83% usa microbuses, y 37.63% usa de baja capacidad, principalmente automóviles particulares.

Aunque casi un tercio de los encuestados (29.51%) usa el automóvil particular como principal medio de transporte, buena parte de este sector admite que estos vehículos ocasionan problemas ambientales y de movilidad. Varios de ellos mencionan que dejarían su vehículo si el transporte público resultara atractivo en términos de eficiencia, precio, comodidad, seguridad y rapidez.

Lo mejor y lo peor

Tres de los cuatro tipos de transporte mejor calificados por los encuestados correspondieron

a sistemas de servicio masivo que utilizan carriles exclusivos o confinados y que operan con estaciones de abordaje: Metro, Metrobús, tren ligero.

Sin embargo, un porcentaje importante (23.97%) considera que el mejor transporte es el automóvil particular. De hecho, si se descarta al Metro (que utiliza vías subterráneas o carriles elevados), la mayor calificación a un transporte de superficie fue otorgada al automóvil particular.

Acerca de qué tipo de transporte consideran el peor, un total de 83.39% señaló a los microbuses, las combis, los automóviles particulares y los taxis, transportes que coinciden en ser de baja capacidad, presentar dificultades para su regulación vial y ser los que más espacio vial ocupan por representar el mayor número de automotores en circulación.

Destacan dos casos por ser motivo de polémica, ya que ocupan un sitio destacado tanto en la lista de los mejores tipos de transporte como en la de los peores: el automóvil particular (2° y 3°, respectivamente), el Metrobús (3° y 4°). Este último resultó ser el transporte de gran capacidad menos apreciado entre los usuarios.

Motivos para elegir

Las necesidades del usuario se expresaron al responder cuál era el motivo de su elección de transporte. Los encuestados demandan un transporte suficientemente rápido, que llegue cerca del destino buscado, barato, seguro, que

pase con frecuencia, que sea de buena calidad y confortable. En algunos casos, los usuarios se quejaron de que usaban el transporte que existía debido a que “no tenían otra opción”.

Los costos y los tiempos

Aunque 38.58% de los encuestados consideró que el costo del transporte es justo, de acuerdo al servicio que reciben, casi la mitad (48.22%) lo calificó entre caro y demasiado caro, lo cual en ciudades con bajas tarifas como el DF sólo se explica por la percepción de que en términos generales el servicio es de baja calidad.

Más de la mitad de los encuestados (53.96%) afirma que los tiempos de traslado son excesivos. Al valorar esta situación en el curso de los últimos años, la mayoría (69.24%) percibe que los tiempos de traslado han aumentado.

Contaminación, salud y cambio climático

Si bien la mayoría percibe que los transportes más contaminantes son los automotores de mediana y baja capacidad, es decir microbuses, automóviles particulares, combis y taxis, las razones que atribuye a esta situación son muy diversas y pasan por la cantidad de vehículos en cada grupo, por la calidad de los automotores, por las condiciones mecánicas en que se encuentran o por su antigüedad. Si bien todos estos factores son dignos de consideración al estimar los impactos de estos tipos de transporte sobre el ambiente, la salud de los usuarios y como emisor de gases de efecto invernadero, los encuestados no identificaron una jerarquía en estos factores, a los cuales ubicaron en un mismo nivel.

Lo destacable fue que un total de 94.28% de los encuestados consideró que estos 4 tipos de transporte (microbuses, automóviles particulares, combis y taxis) son los más contaminantes; y un 89.15% los ubicó como los que más afectan la salud de sus usuarios por las emisiones de gases.

En contraste, los transportes colectivos eléctricos y el Metrobús fueron considerados

los que menos contaminan (89.80% de los encuestados), y un 90% los identificó como el tipo de transporte que los usuarios deberían emplear para actuar ante el cambio climático.

El servicio público, reprobado

Al evaluar cuáles son las acciones necesarias para mejorar el servicio de transporte público, los encuestados cubrieron un amplio espectro de problemas de operación, pero dieron mayor importancia a la manera como se desempeñan los conductores y al ordenamiento del transporte. Así, 54.95% consideró necesario que el chofer acate las normas de vialidad y tránsito y que conduzca con precaución. Otro 14.60% destacó la importancia de que las paradas sean en sitios señalados.

Los encuestados que polemizaron más acerca de sus sistemas de transporte público fueron los de 3 ciudades: el DF, Guadalajara y Puebla.

En particular, la polémica se dirigió hacia los nuevos sistemas de transporte: el Metrobús en el DF y el Macrobus en Guadalajara

Al solicitarles una evaluación global del transporte público, 64.92% de los encuestados lo calificó entre pésimo y malo; otro 29.71% lo consideró regular. Donde la mayoría no tuvo dudas fue al señalarlo como inseguro (82.35%), incómodo (89.54%) y lento (71.76%).

Observaciones

Conviene resaltar varios aspectos. Uno de ellos es la creencia común de que basta con renovar el parque vehicular, en sus diversas modalidades, para solucionar los problemas de transporte así como los de contaminación e impactos a la salud.

Los encuestados refieren problemas en el trazo de las rutas de transporte, en la conexión de las mismas, en la operación de los conductores, en la escasa vigilancia y corrección de las irregularidades. Por otro lado, perciben un abandono de formas alternativas de transporte así como indiferencia ante las necesidades del peatón.

Al contar con pocas opciones de transporte, los habitantes de algunas zonas consideran a la combi como la mejor opción, al parecer porque cuenta con más unidades y es el único transporte en ciertos derroteros.

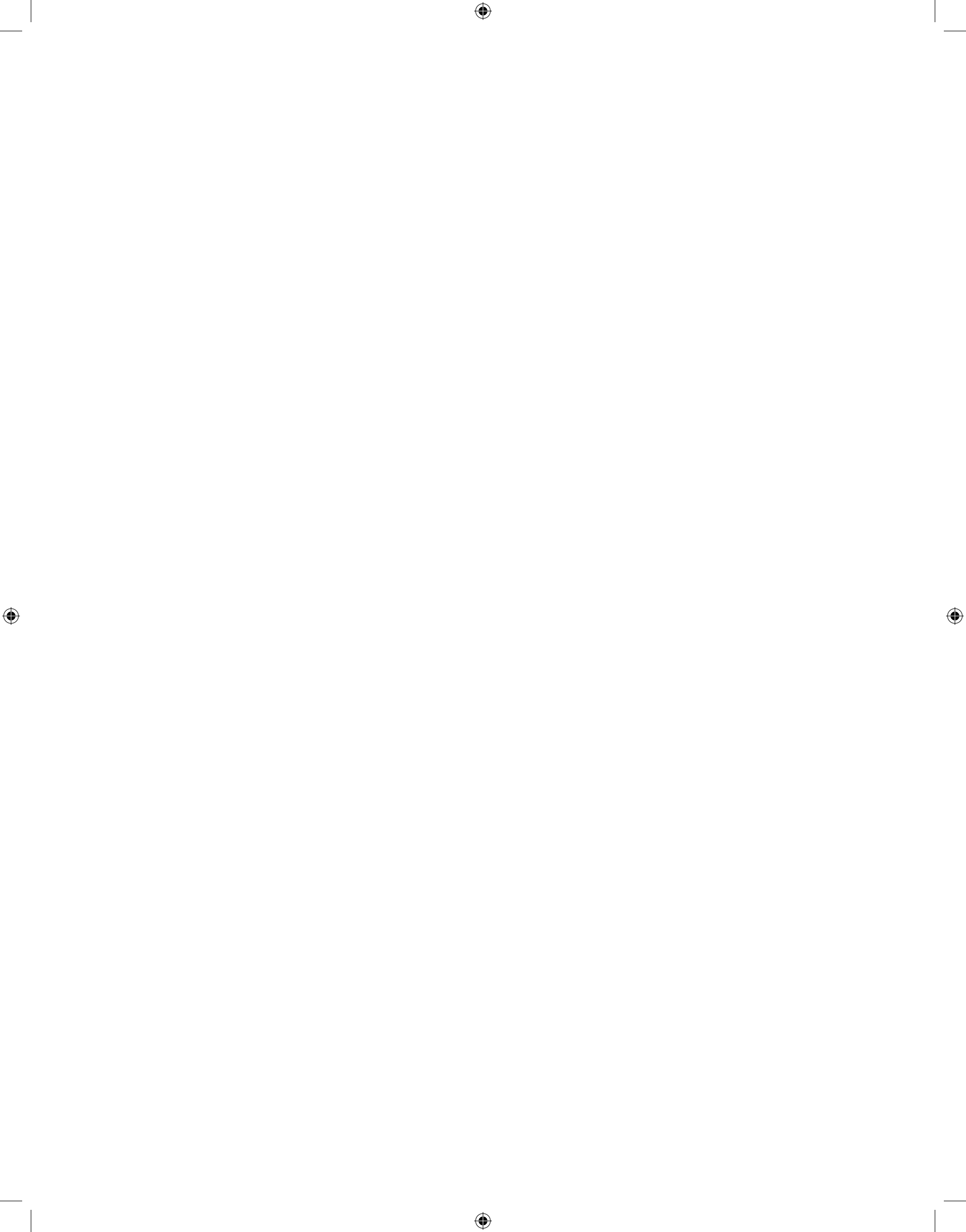
Constatamos la escasa difusión de un tema fundamental para los usuarios del transporte: la presencia de humos contaminantes al interior de los vehículos y el tipo de vehículo en el que los pasajeros están más expuestos a estos humos (automóvil particular, combi, taxi). Muestra de ello es que la mayoría de los encuestados asocia este problema con el vehículo al que atribuye la peor calificación en varios sentidos: el microbús.

Los trenes ligeros en el Estado de México, Guadalajara y otras ciudades han adquirido reconocimiento público, en tanto los sistemas BRT (Metrobús, Macrobus, Optibús) siguen inmersos en una polémica que deja en segundo plano sus beneficios.

Queda clara la necesidad de difundir con mayor amplitud las ventajas de estos nuevos sistemas de transporte público en términos de costo-beneficio y en cuanto a los resultados técnicos obtenidos tras su implementación local (reducciones en tiempos de traslado, en emisiones contaminantes y en accidentes viales), así como dar a conocer entre la población cuáles son los riesgos de mantener las actuales tendencias de los sistemas de transporte dominantes.

En tanto no cambie la percepción de la calidad del servicio de transporte público, los automovilistas no estarán dispuestos a dejar estacionado su vehículo y los usuarios seguirán pensando que su mejor alternativa es adquirir un automóvil, aunque con eso contribuyan a saturar las vialidades y a hacer cada vez más lentos los tiempos de traslado.

En los resultados de este sondeo hemos incluido comentarios de los encuestados, por considerarlos valiosos para dar una idea más completa de la percepción ciudadana acerca de la calidad del transporte en las principales ciudades de México.



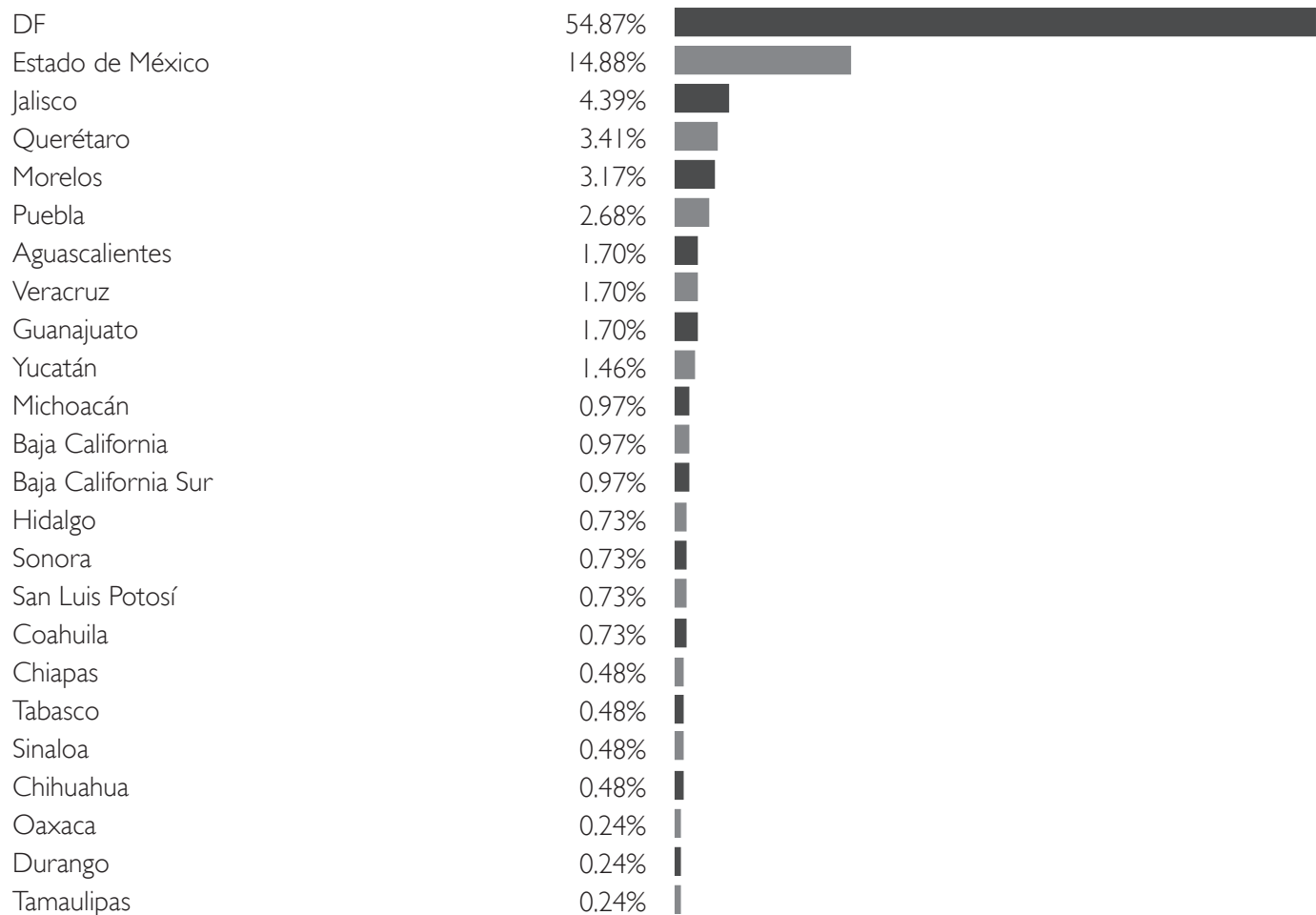
El sondeo de percepción, en detalle

“Espero que esta información sirva para que los encargados de transporte mejoren el servicio”

mujer, 27 años, DF

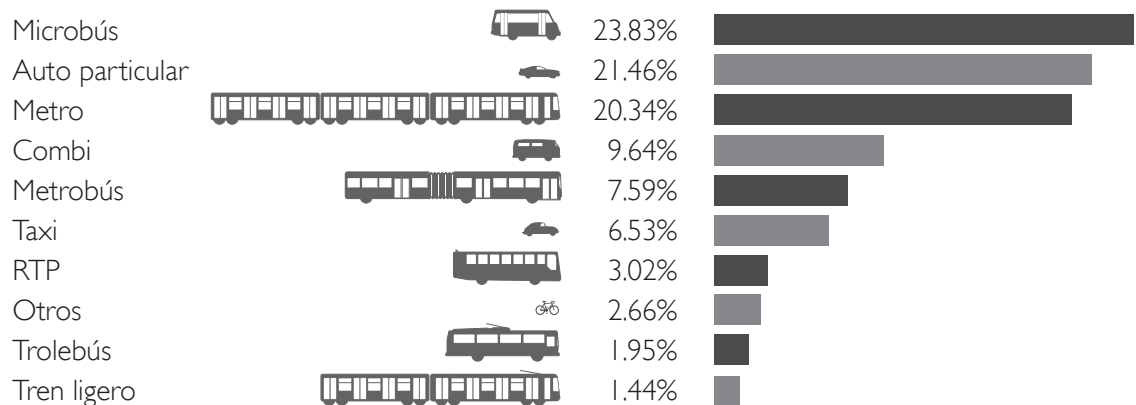


Participaron 413 usuarios del transporte, principalmente del área metropolitana del Valle de México:





Los usuarios encuestados utilizan sobre todo microbús, automóvil particular y Metro:



En términos de capacidad, 34.34% emplea transportes de gran capacidad, con predominio del Metro; el 24.83% usa microbuses, que son de mediana capacidad; y 37.63% usa de baja capacidad, principalmente automóviles particulares.

Comentarios de usuarios:

El 99% de las ocasiones utilizo mi automóvil porque el transporte público es de pésima calidad, lento, inseguro y para transportarme necesito por lo menos tres transportes.

Es imperativo redistribuir las rutas para que permitan llegar a los destinos con un mínimo de transbordos

hombre, 53 años, DF

Uso mi vehículo por comodidad y seguridad, si hubiera un transporte público eficiente, barato, cómodo, seguro y rápido, sin duda lo utilizaría

hombre, 28 años, DF

En Aguascalientes no contamos con Metro ni tren ligero y el transporte en autobuses, taxis y combis es pésimo

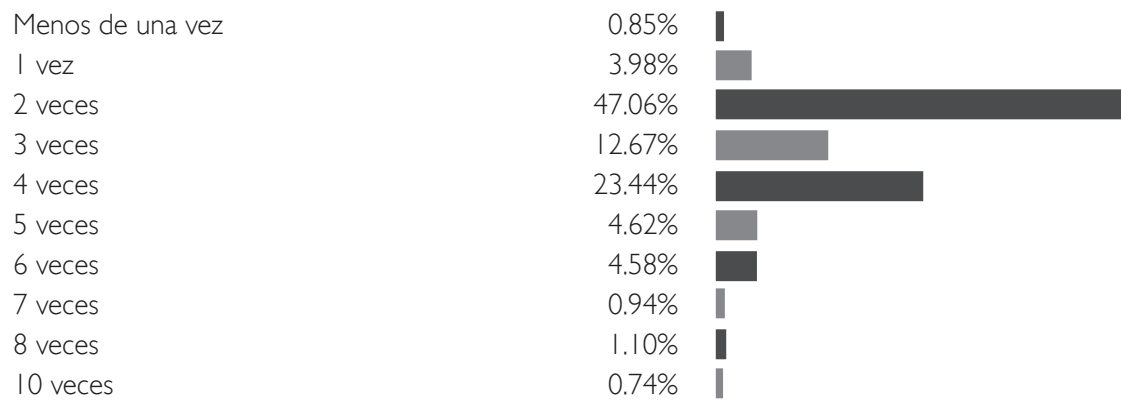
mujer, 32 años, Aguascalientes

En Villahermosa están introduciendo nuevos autobuses y microbuses (les llaman Sprinter). No tengo información sobre el rendimiento de dichas unidades, se dice que son mejores porque son completamente nuevas y climatizadas -lo que en Tabasco es una bendición-. Circularán 60 autobuses (Transbús) en sustitución de más de 300 combis en una sola ruta

mujer, 37 años, Tabasco



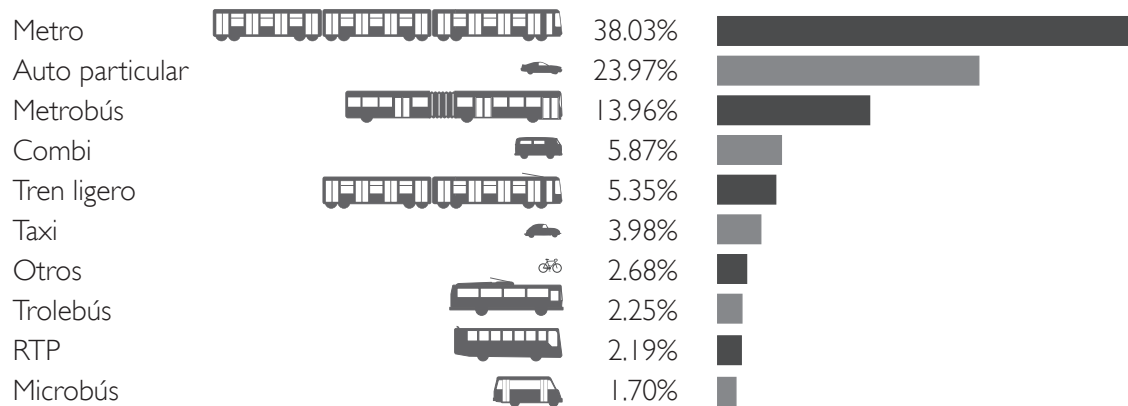
Traslados al día: en su mayoría, requieren trasladarse de 2 a 4 veces, aunque algunos lo hacen hasta 10 veces en una sola jornada:



El transporte es un servicio esencial: 95.17% lo usa 2 o más veces al día.



El mejor: de su contacto con los diversos tipos de transporte, los mejor calificados son el Metro y el automóvil particular:



Entre los cuatro tipos de transporte mejor calificados, tres de ellos (57.34%) son transportes colectivos que utilizan carriles confinados y operan con estaciones de abordaje: Metro, Metrobús y tren ligero.

Un porcentaje importante (23.97%) considera que el mejor transporte es el automóvil particular. De hecho, si se descarta el Metro (que utiliza vías subterráneas o carriles elevados), la mayor calificación a un transporte de superficie corresponde al automóvil.

Comentarios de usuarios:

El mejor es el Metrobús, pero es insuficiente
mujer, 46 años, DF

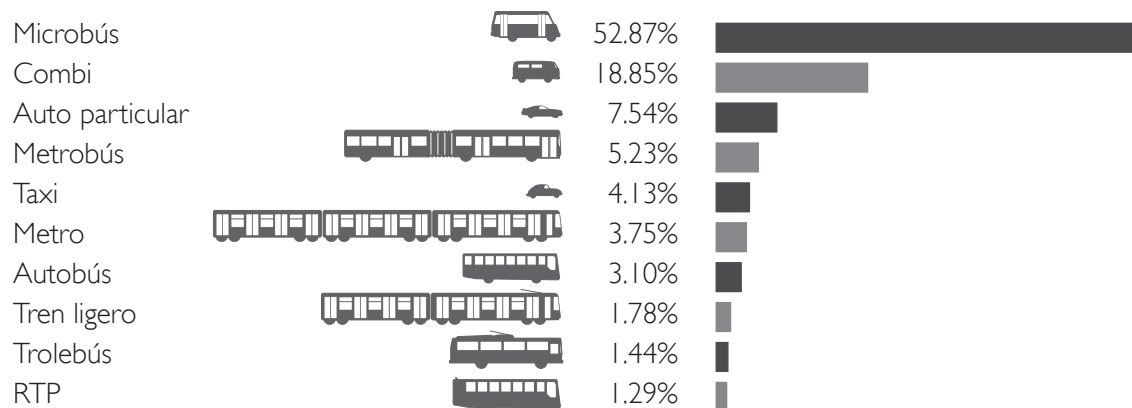
El Metrobús es rápido pero en horas pico es de pavor

mujer, 28 años, DF

El Metro y el automóvil particular tienen ventajas y desventajas pero, si pudiera, dejaría de usar el automóvil. Sería bueno que la red del Metro fuera más "tupida"
hombre, 29 años, DF



Los peores: reprueban al microbús y a la combi:



El 83.39% agrupa transportes que son de baja capacidad, de compleja regulación vial y que son los más numerosos: microbuses, combis, automóviles particulares y taxis.

Comentarios de usuarios:

Los peores son los que no están bien afinados y gastan más gasolina

mujer, 49 años, Jalisco

Con la creación del Metrobús crearon un caos a los residentes del sur de Tlalpan que quieren llegar al mismo o cruzar Insurgentes Sur

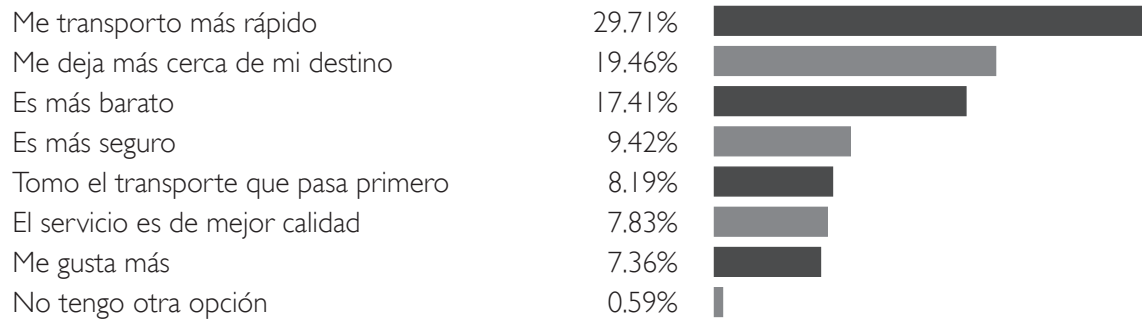
hombre, 54 años, DF

En Culiacán, los peores son el taxi, por los precios altísimos –cobran de \$40.00 a \$250.00 por usuario–, y el autobús urbano por contaminador del ambiente –gases, humos, ruido, comportamiento violento al transitar, maltrato a los usuarios–

mujer, 34 años, Sinaloa



Motivo de elección: destacan la búsqueda de rapidez, cercanía y costo:



El usuario requiere un transporte rápido, que llegue cerca del destino buscado, de costo accesible, seguro, que pase con frecuencia, que sea de buena calidad y comfortable.

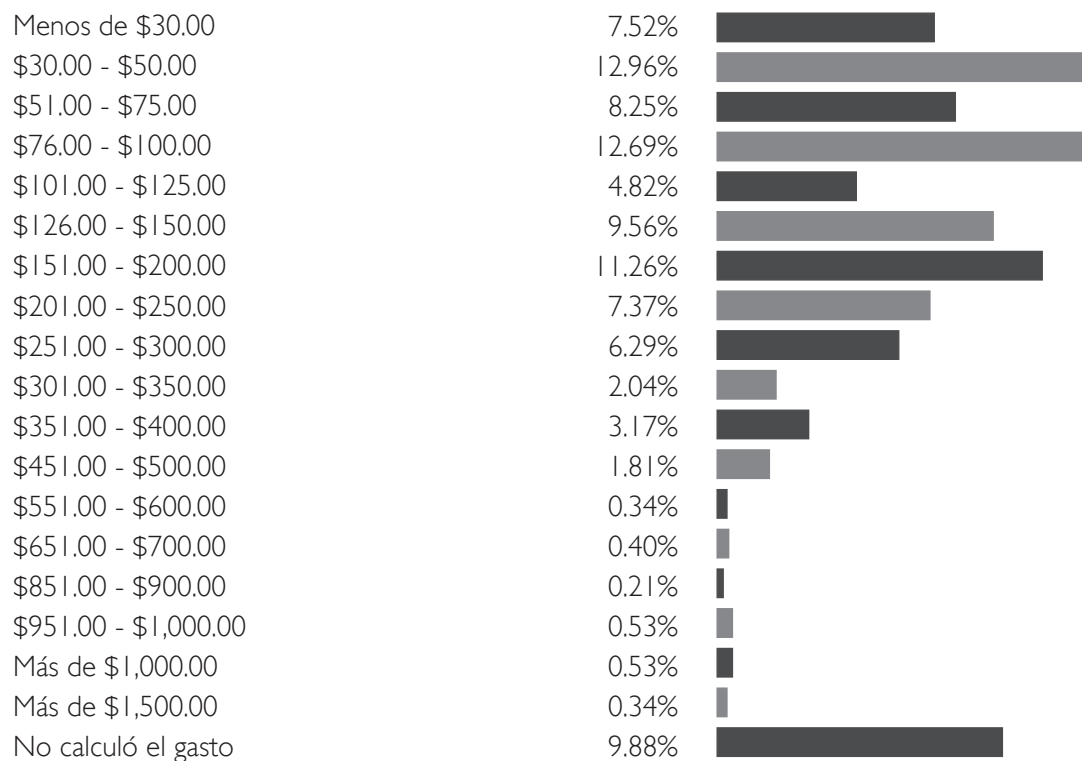
Comentarios de usuarios:

Con automóvil me transporto más rápido, segura y cerca de mi destino. El transporte en Puebla es realmente malo: hay malos tratos, son muy lentos al principio de la ruta y muy rápidos al final, lo que hace que se vuelvan inseguros. Las rutas están pésimamente diseñadas

hombre, 45 años, Puebla



Gasto semanal: se concentra en el rango que va de \$10.00 a \$200.00:



El 41.42% de los encuestados hace un gasto de hasta \$100.00 pesos a la semana. El 25.64% gasta entre \$101.00 y \$200.00 pesos. El 23.06% realiza un gasto que va de \$201.00 a \$1,500 pesos (lo que representa de 4 a 27 salarios mínimos).

Valoración del costo: de acuerdo a la calidad del servicio, oscila entre lo justo y lo caro:



El 48.22% lo calificó entre caro y demasiado caro, de acuerdo al servicio que ofrece, lo cual en ciudades con bajas tarifas como el DF sólo se explica por la percepción de que el servicio es de baja calidad.

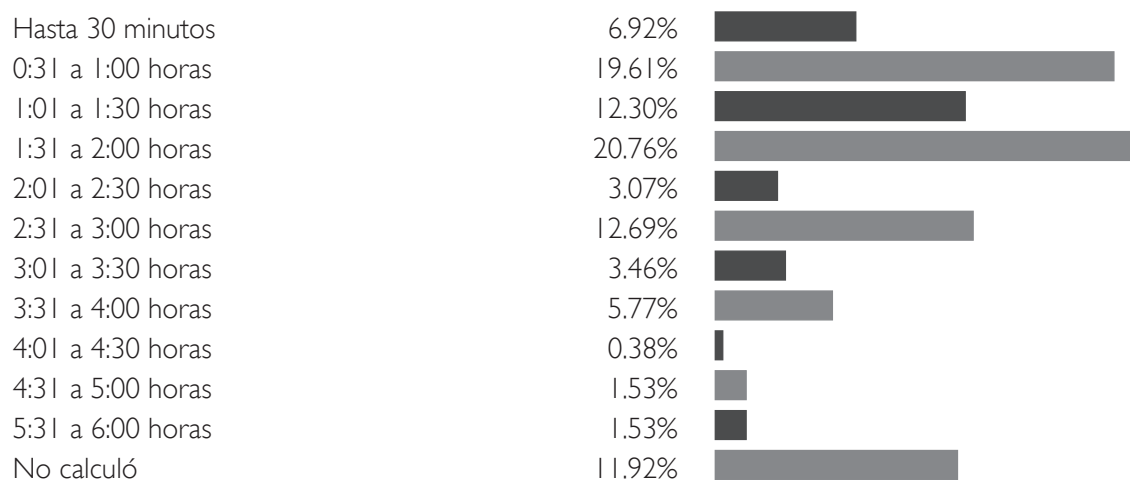
Comentarios de usuarios:

En Querétaro el microbús cuesta \$5 pesos y es realmente inhumano en todo sentido
hombre, 46, Querétaro

Usar el transporte privado aumenta en 400% mis costos de traslado
hombre, 54 años, DF



Tiempos: a dos tercios de los encuestados se les pidió calcular el tiempo que invierten en trasladarse al día. Predominó el rango que va de pocos minutos a 2 horas:



El 26.53% destina hasta una hora al día, 33.06% entre una y dos horas. El 28.43% destina más de 2 horas al día.

Comentarios de usuarios:

Dedico de 30 a 45 minutos, pero porque tengo la suerte de vivir muy cerca de mi trabajo

hombre, 29 años, Estado de México

Tardo 2 horas en recorrer 36 kilómetros
hombre, 42 años, DF

En la percepción de los usuarios, el tiempo que invierten en trasladarse no es el adecuado.



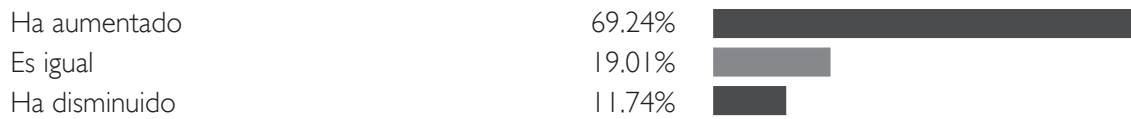
Comentarios de usuarios:

Dedico alrededor de 6 horas al día en transportarme
mujer, 29 años, Iztapalapa, DF

Es excesivo destinar 2 horas para 12 kilómetros, de Vaqueritos a Ciudad Universitaria
hombre, 38 años, Tlalpan, DF

Es excesivo por tanto tráfico y las combis y camioneros que no respetan
mujer, 42 años, Estado de México

De mal en peor: consideran que en los últimos años el tiempo de traslado aumentó:



Comentarios de usuarios:

Ha aumentado muchísimo, a un grado absurdo e insostenible
hombre, 43 años, DF

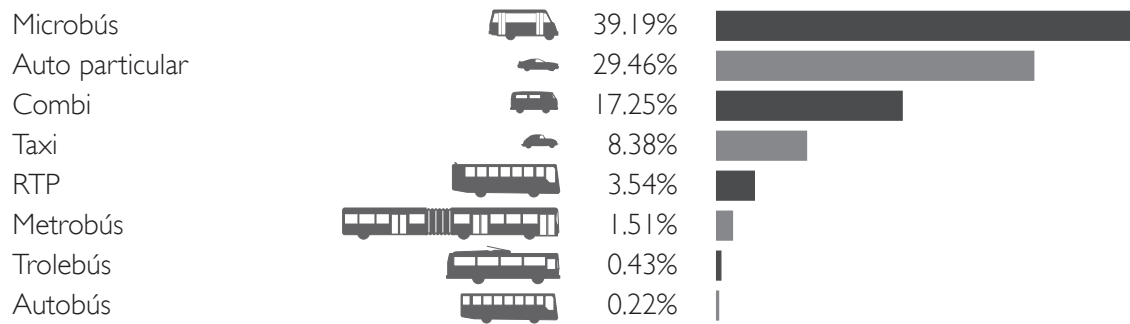
trayecto; hace 5 años 1:40 horas, y desde hace 3 años 2 horas
hombre, 48 años, DF

En automóvil, aumentó considerablemente (hombre, 52 años, Estado de México)...
 Hace 10 años hacía 1:20 horas en un

Ha disminuido porque me cambié a 10 minutos de mi trabajo
mujer, 36 años, DF



Los más contaminantes: son los microbuses y los automóviles:

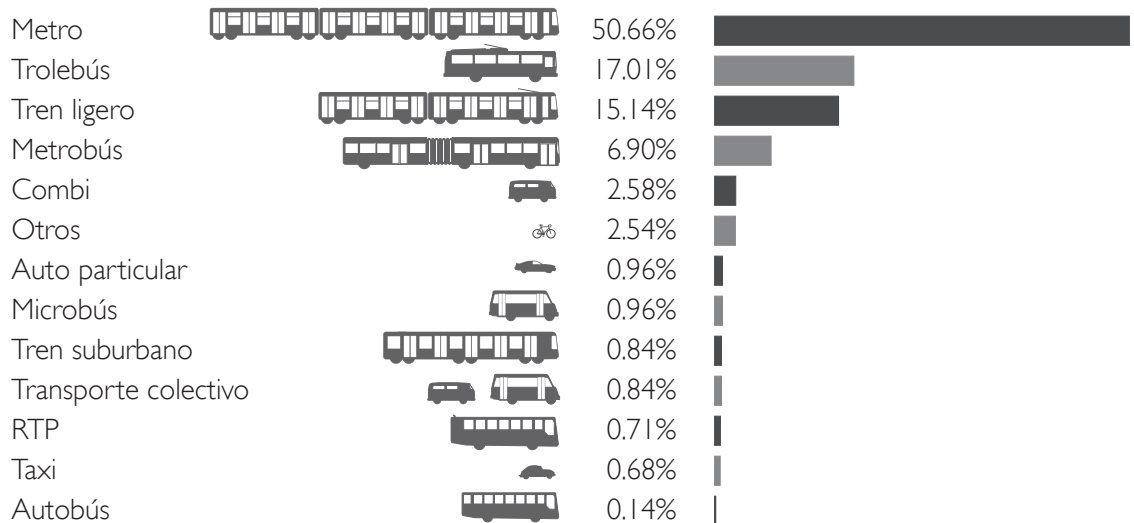


El 94.28% corresponde a automotores de mediana y baja capacidad: microbuses, automóviles particulares, combis y taxis.

Comentarios de usuarios:

En Morelia el promedio de ocupación en cada automóvil que circula es de 1.5 personas
hombre, 35 años, Michoacán

Los menos contaminantes: el Metro, principalmente:



Predominan los transportes de mayor capacidad y eléctricos: Metro, trolebús y tren ligero, que con el Metrobús suman 89.80%.

Comentarios de usuarios:

Los que menos contaminan son los modelos nuevos y bien cuidados
mujer, 34 años, Sinaloa

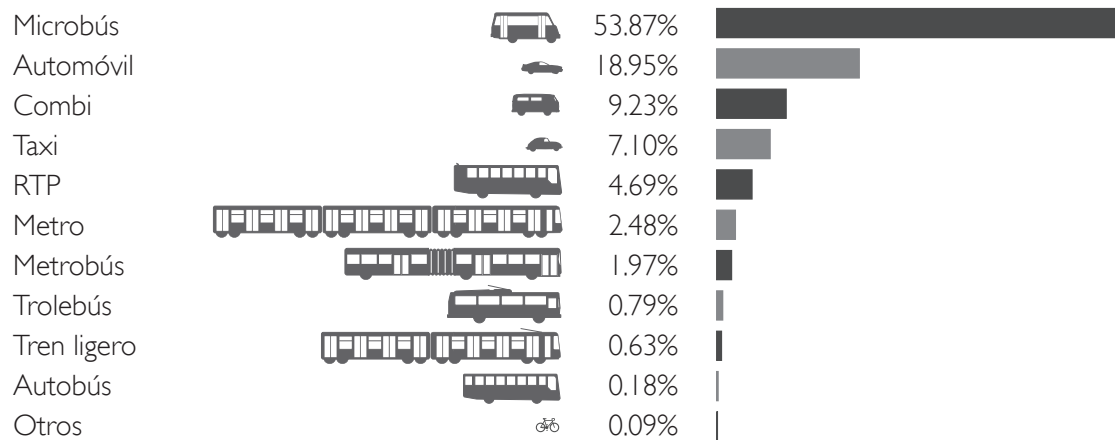
Los menos contaminantes son los automóviles particulares, siempre y cuando sean nuevos
mujer, 28 años, Estado de México

Las bicicletas, antes se usaban mucho pero ahora son peligrosas pues no hay respeto ni por las autoridades ni por el público. Hay ciclovías, pero no conectadas adecuadamente
hombre, 51 años, León, Guanajuato

En Villahermosa los microbuses deben ser menos nocivos, porque son unidades nuevas
mujer, 37 años, Tabasco



Daños al pasajero: en cuanto a los pasajeros que son afectados por las emisiones contaminantes del vehículo en que se transportan. Los encuestados consideraron que este problema lo sufren principalmente quienes viajan en microbús:



El microbús, el automóvil particular, la combi y el taxi suman 89.15%.

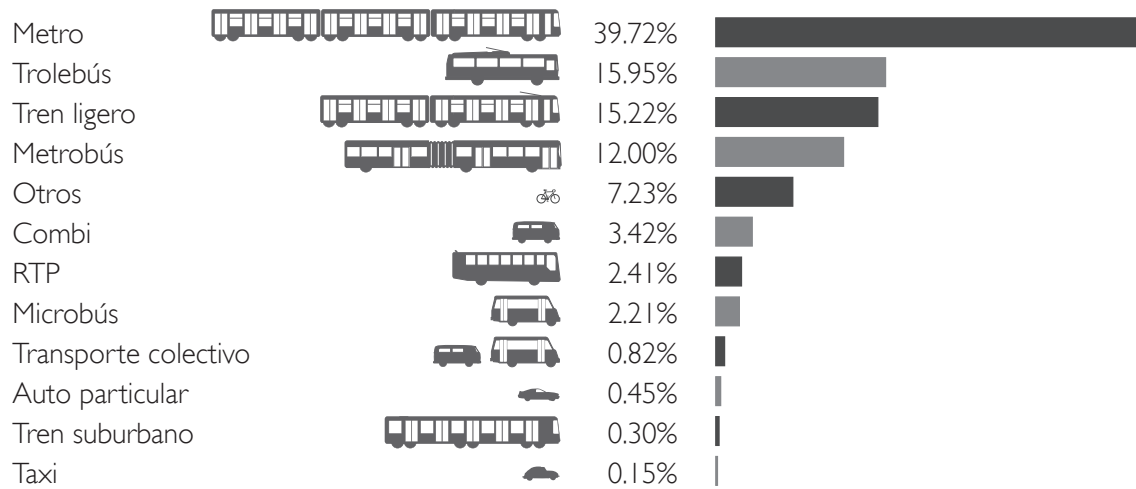
Comentarios de usuarios:

Las peores son las combis, pues tienen el motor adentro

hombre, 31 años, DF



Cambio climático: para contribuir a combatir el cambio climático, los pasajeros deberían transportarse en Metro, tren ligero o trolebús:



El 90% de las respuestas apuntó a los transportes de mayor capacidad: Metro, trolebús, tren ligero y Metrobús; otro 7.33% propuso medios alternos: bicicleta, a pie, autos eléctricos.

Comentarios de usuarios:

Deberían usar la bicicleta, pero sería necesario crear las condiciones para que fuera factible y a diario

mujer, 67 años, DF

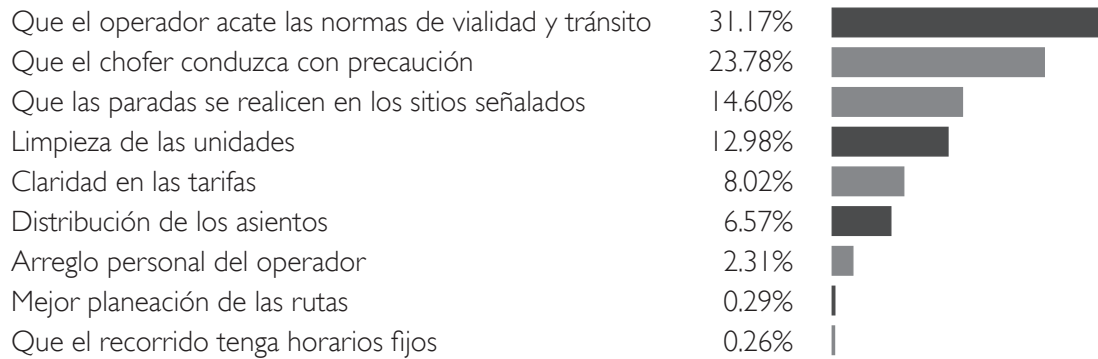
Si el transporte público fuera menos malo sin duda lo utilizaría, pero en vez de una hora que invierto a diario en transportar

me en automóvil lo hago en 3 horas si uso transporte público. Por las rutas mal diseñadas tengo que tomar 4 microbuses diferentes para un trayecto de 20 kilómetros. A eso hay que agregar que se pone en riesgo la vida por choferes tan irresponsables

mujer, 32 años, Puebla



Qué se requiere: para mejorar el servicio de transporte público destaca que el operador acate las normas de vialidad y tránsito, y que conduzca con precaución:



Comentarios de usuarios:

Para mejorar, lo principal son los trabajadores que prestan este servicio. Es inexplicable que quienes trabajan en estas unidades sean groseros, desaseados, ignorantes e irresponsables

hombre, 38 años, San Luis Potosí

Que no pongan su música de banda a todo volumen

mujer, 36 años, Guadalajara

La opción no es el Metro ni esos mega camiones Volvo, se debería regularizar a los concesionarios para que los choferes no anden como locos

mujer, 28 años, Puebla

El transporte público debería tener paradas asignadas y respetar las normas de

ergonomía y seguridad. Además debiera fomentarse el respeto a las usuarias por parte de operadores y pasajeros

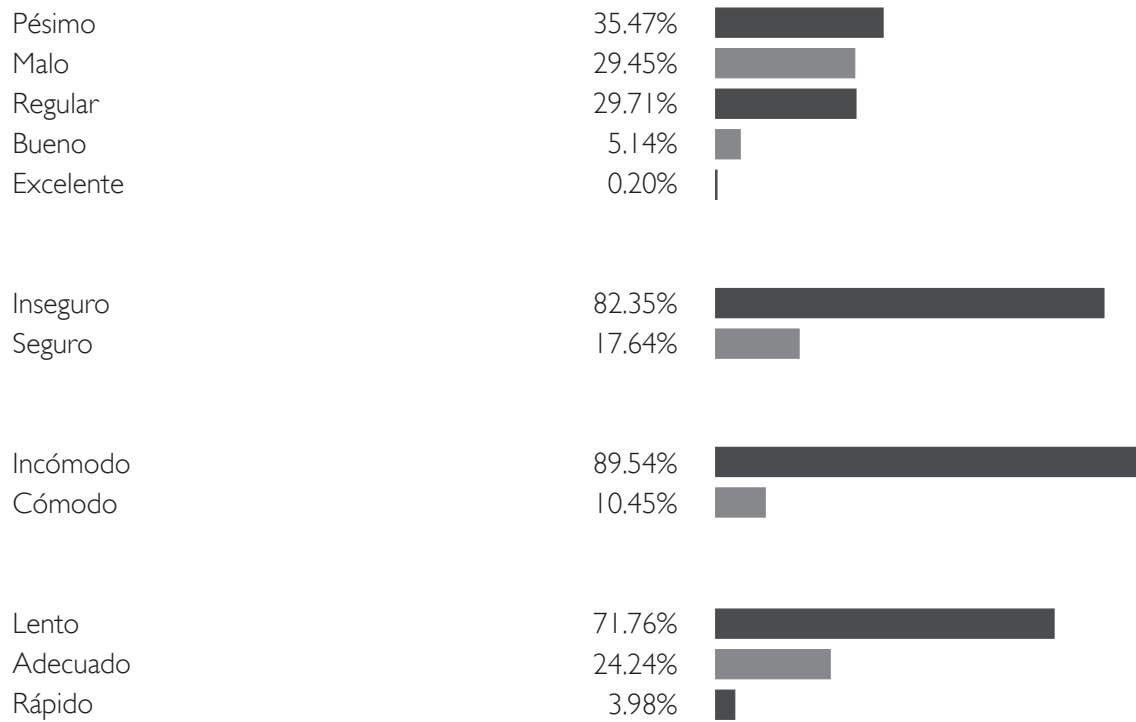
mujer, 30 años, DF

Deberían reducir la tarifa, es excesivo un mínimo de \$5.50, y contratar conductores con más educación ya que los actuales van a vuelta de rueda, pasan a tomar gasolina con pasaje, toman rutas alternas, alargan los tiempos de traslado, se quedan haciendo base en cualquier esquina, echan "carreritas" o van peleando con los demás, se quedan platicando con los checadores, tardan mucho en pasar, se bajan en cualquier semáforo por "la botana" o el refresco, cuando ya van encarrerados no se detienen si uno les hace la parada

mujer, 30 años, Estado de México



Evaluación general: el transporte público es entre pésimo y malo, además de inseguro, incómodo y lento:



Comentarios de usuarios:

En donde el gobierno interviene, como Metro, trolebús y Metrobús, el servicio es bueno, seguro, cómodo y rápido. El tren ligero y la RTP son buenos, seguros, incómodos y lentos. Pero micros, combis y taxis son malos, inseguros e incómodos

hombre, 31 años, DF

El transporte ha mejorado, por eso ya me bajo de mi coche y uso el Metrobús

mujer, 67 años, Tlalpan, DF

Falta mucho por hacer para que el transporte público sea eficiente y de calidad. Es necesario terminar con las mafias de transportistas, exigentes con los aumentos pero disimulados con la calidad del servicio

hombre, 42 años, Estado de México

Soy una ciudadana de a pie, de las que a diario sufrimos el pésimo servicio de transporte urbano. Desgraciadamente el servicio del Metro cada día se deteriora

más, las instalaciones no son mantenidas adecuadamente, la limpieza es deficiente y los retrasos constantes, con la consiguiente aglomeración en andenes y trenes, el ambulante acapara todos los espacios. Son desesperantes los vendedores de discos pirata que portan bocinas superpotentes

mujer, 45 años, DF

Si en toda la ciudad se implementara un transporte público que no fuera denigrante, se desincentivaría automáticamente el uso del automóvil con la consecuente reducción de tráfico y contaminación

mujer, 31 años, DF

El Metrobús es excelente

hombre, 29 años, DF

Si bien estoy totalmente de acuerdo con el Metrobús, opera con muchas deficiencias. Con sólo tres años de funcionamiento, a veces sus unidades echan más humo que los microbuses. Por otro lado, la planeación vial no toma en cuenta a los peatones

mujer, 29 años, DF

Los microbuses son pésimos, inseguros, incómodos, peligrosos y lentos o salvajes... La seguridad es un tema primordial, en par-

ticular el sobrecupo en las combi. La placa indica un máximo de 13 personas pero meten 17

mujer, 31 años, Estado de México

Los inseguros son el microbús, el Macrobús y los camiones urbanos; rápido, el tren ligero y lento algunas rutas de camiones

mujer, 31 años, Guadalajara

Las combis y los microbuses deben ser sustituidos por transportes más seguros, amables con la gente y con el medio ambiente. Las personas que conducen el transporte público deben estar capacitadas para manejar y atender a personas

mujer, 34 años, DF

Cambiar los microbuses por transporte para seres humanos. Establecer paradas definidas y horarios. Eso sí lo deberían de copiar de EU

hombre, 53 años, DF

Se ha fomentado el uso de transporte individual en lugar del colectivo y no hay vigilancia de la forma en la que se ofrece el transporte público

hombre, 34 años, Estado de México



Género: en el sondeo prácticamente participaron por igual hombres y mujeres:

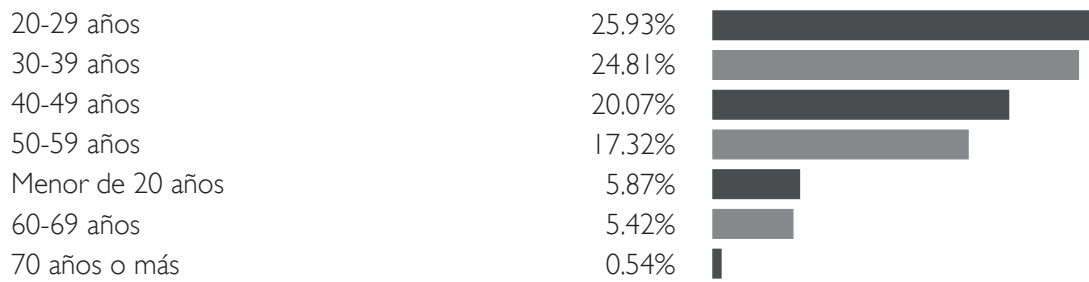
Mujeres
Hombres

50.05%
49.56%

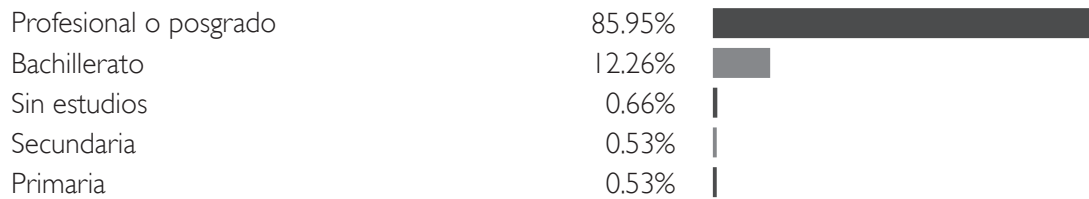




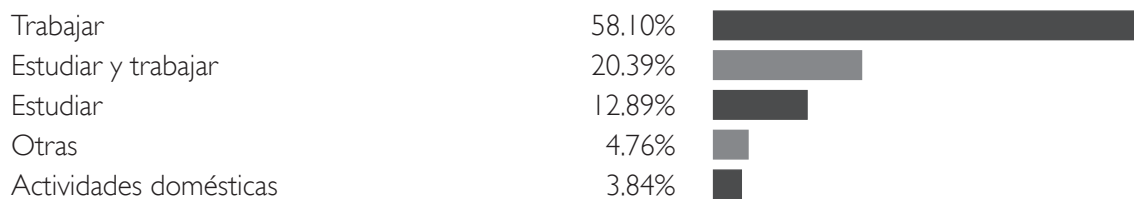
Edad: en su mayoría iban de los 20 a los 49 años



Escolaridad: su último grado era principalmente profesional o posgrado:



Actividad: la mayoría se dedica a trabajar:







El Poder del Consumidor A.C. es una organización de la sociedad civil, independiente de partidos políticos, empresas y grupos religiosos. Es miembro de Consumers International, del Consejo Consultivo para el Consumo de la Procuraduría Federal del Consumidor, del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones de Consumidores y de la Red por los Derechos de la Infancia.

www.elpoderdelconsumidor.org

Allende 7-6, Santa Úrsula, Coapa, México DF · Tel. 5338-4587

Sondeo realizado por El Poder del Consumidor AC, con base en el "Sondeo de opinión de usuarios del transporte público" (UAM-I/GDF, 2000, bajo la coordinación del Mtro. Arnulfo Arteaga García)
Octubre de 2009