

Mayo 2012



**EMR**

ENTE DE LA MOVILIDAD DE ROSARIO

## ***RESUMEN***

El presente informe contiene los resultados de la Encuesta Permanente a Pasajeros (EPP) realizada durante el mes de mayo de 2012 en todas las líneas que componen el Sistema de Transporte Urbano Pasajeros (STUP) de Rosario.

Los objetivos principales de este operativo son conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del TUP sobre cada una de las líneas que lo forman, sobre cada empresa prestataria del servicio y sobre el sistema en general; y por otro lado, determinar qué factores influyen a obtener un servicio de óptima calidad y detectar aquellos aspectos a mejorar y/o a potenciar para brindar un mejor servicio.

Este informe contempla el análisis de las respuestas de los pasajeros encuestados y la comparación con los resultados obtenidos en mediciones anteriores.

## Informe encuesta a pasajeros- Mayo 2012

---



**verso:** Pasajeros mayores de 14 años.

**mero de encuestas realizadas:** 3.816 encuestas efectivas (realizadas a usuarios\* de las líneas del STUP)

define como usuario a aquel pasajero que utiliza más de una vez por semana la línea de transporte en que es encuestado. Quedan excluidos aquellos pasajeros que nunca han usado esta línea y, en el momento de la encuesta, habían tomado un coche particular o un taxi ocasionalmente.

**el de precisión:** +/- 1,6% para las estimaciones del STUP y +/- 3,5 % para las estimaciones de las empresas, bajo el supuesto de un diseño muestral probabilístico.

**el de confianza:** 95%.

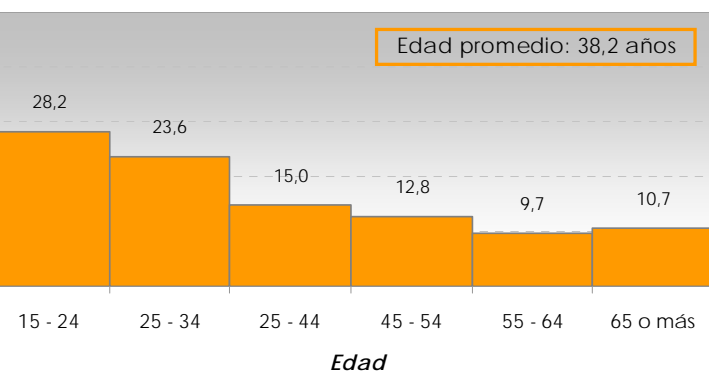
**ha de relevamiento:** del 7 de mayo al 13 de junio de 2012

## Características generales de los encuestados

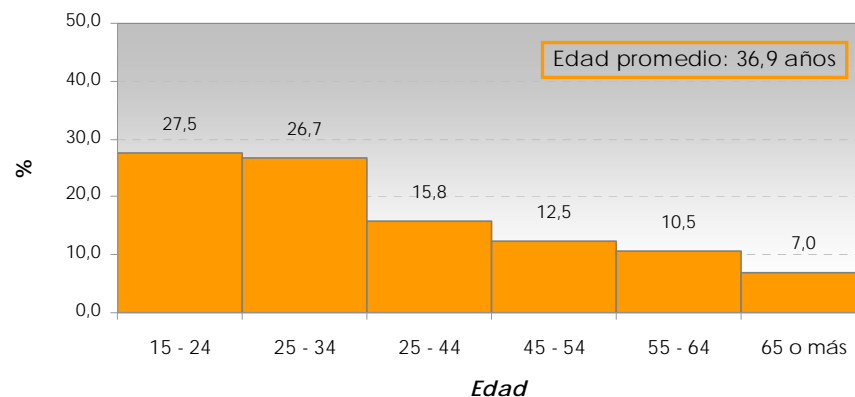
Del total de encuestados, el **39,8 %** es de sexo masculino y el **60,2 %** de sexo femenino.

La edad promedio es **37,4** años.

Distribución de la de edad de los varones



Distribución de la de edad de las mujeres



# Sistema de transporte urbano de pasajeros (STUP)

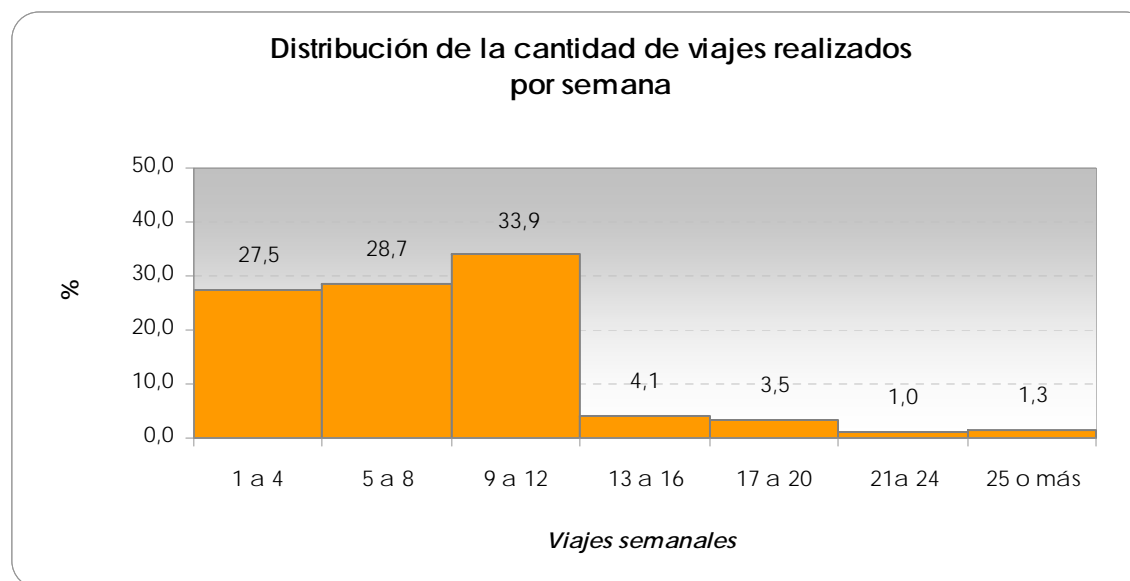


## Viajes realizados por semana en la línea donde el pasajero fue encuestado

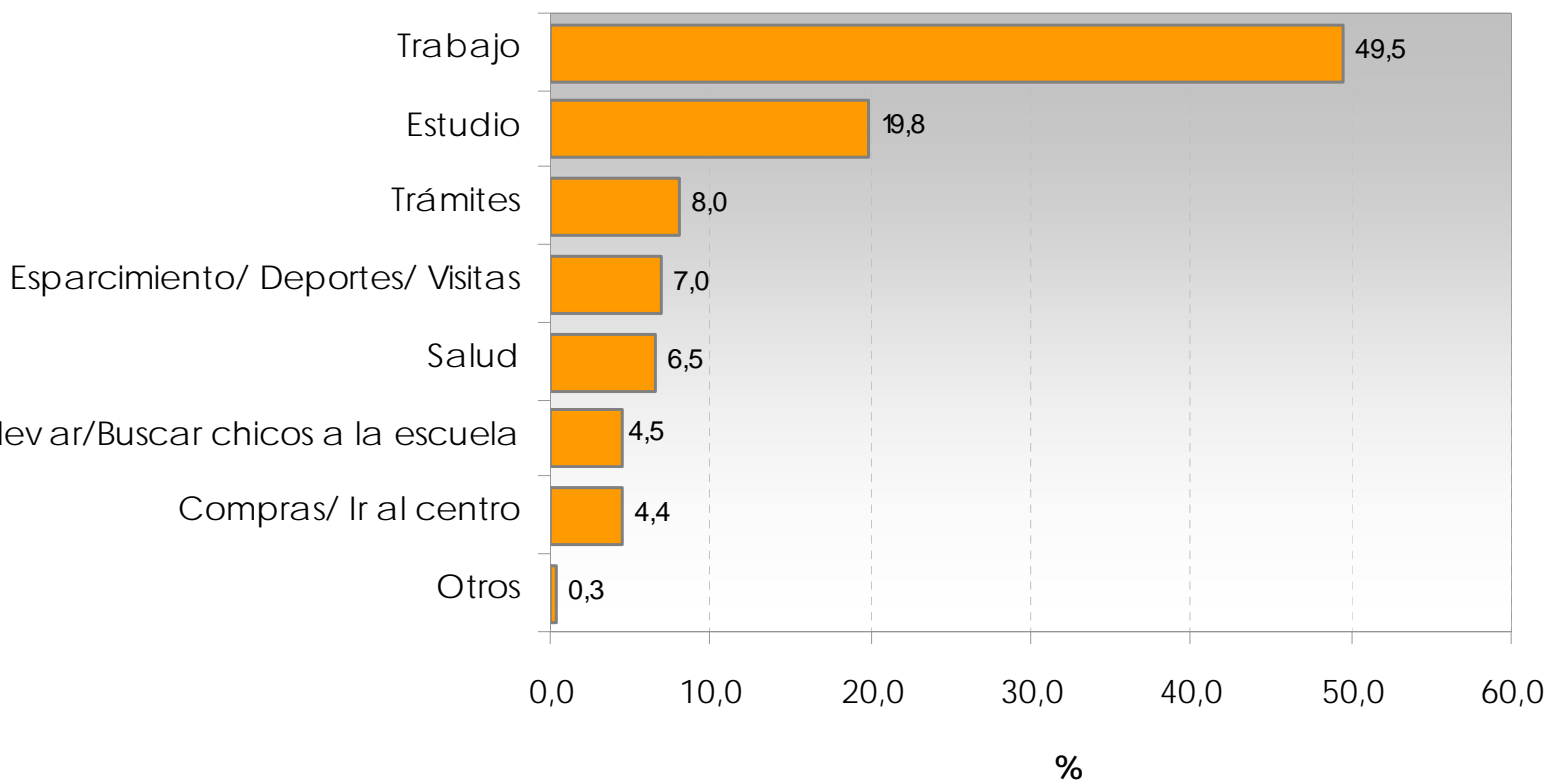
promedio  $\pm$  DS de viajes  
realizados por semana es:

$$\bar{x} \pm DS = 8,0 \pm 5,3$$

50% de los usuarios realiza **7**  
viajes o más por semana.

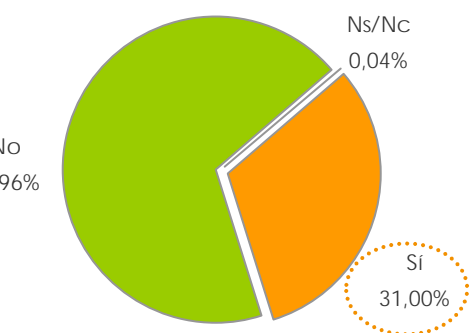


**El motivo por el cual se realizó el viaje es...**

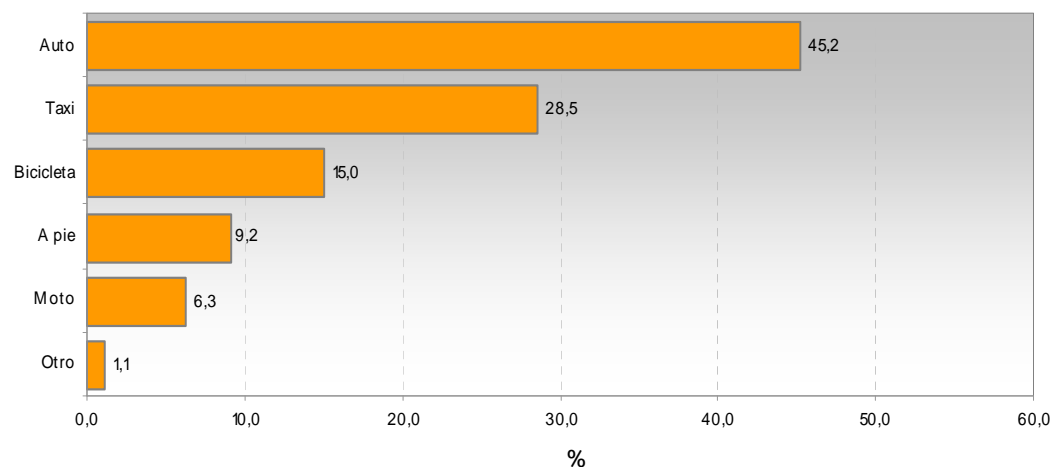


## Informe encuesta a pasajeros- Mayo 2012

¿Almamente, ¿realiza este mismo viaje en otro medio de transporte?



¿Cuál?

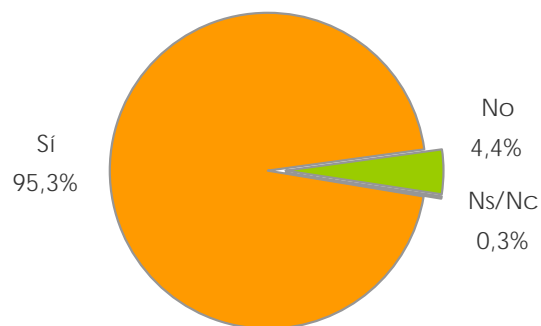


**Nota:** Debido a que esta pregunta admite respuestas múltiples la suma de los porcentajes excede el 100%.

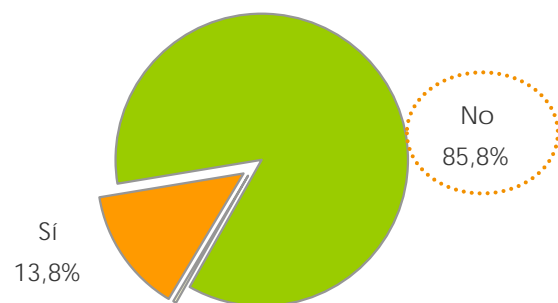
✓ El promedio de cuadras caminadas hasta la parada del colectivo es de **2,5 cuadras** y el promedio de cuadras caminadas al descender del colectivo hasta el destino del usuario es de **2,3 cuadras**.



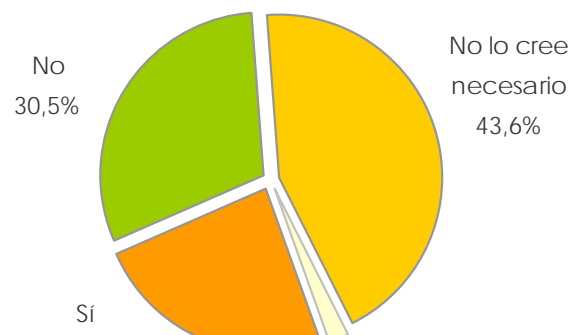
¿El origen y destino de su viaje se encuentran dentro de la ciudad de Rosario?



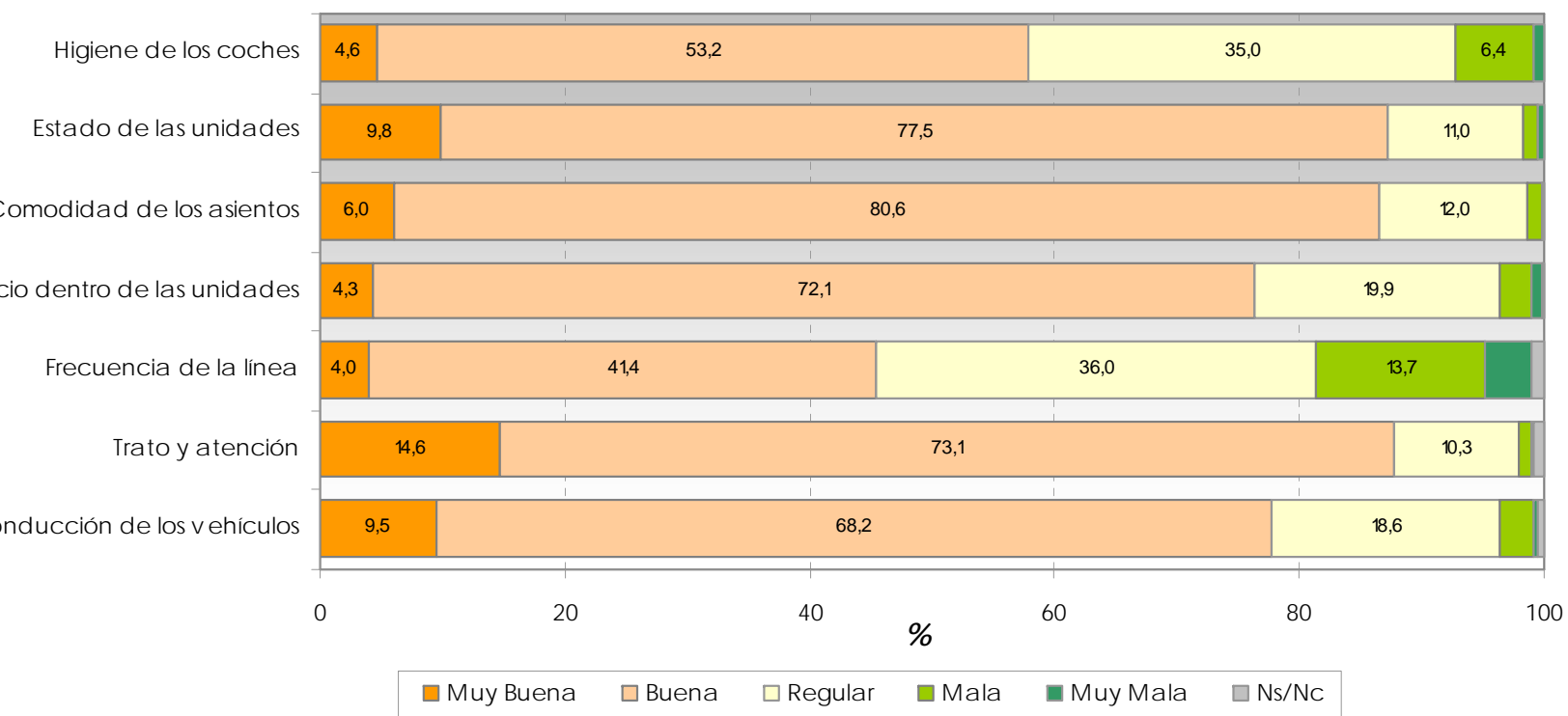
¿Tomó o tomará otra línea para llegar a su destino?



¿Si pudiera combinar 2 líneas para llegar a su destino lo haría?

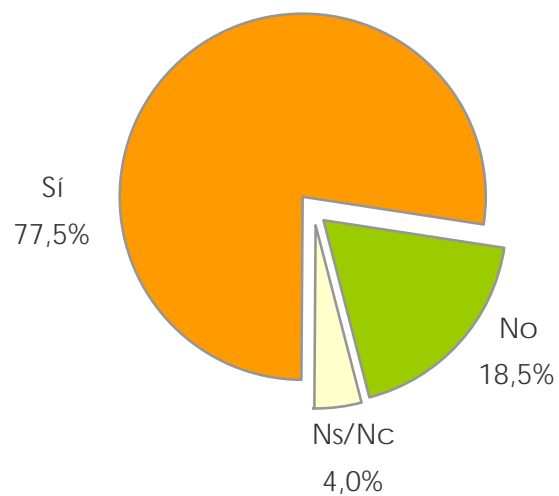


**STUP: Satisfacción de los usuarios en cuanto a...**

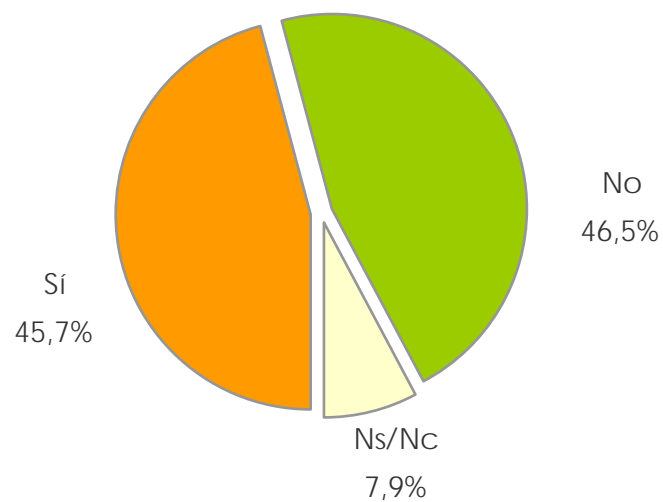


¿Considera que es suficiente...

...la información sobre recorridos?



...la información sobre horarios de paso?



# Tarjeta Sin Contacto

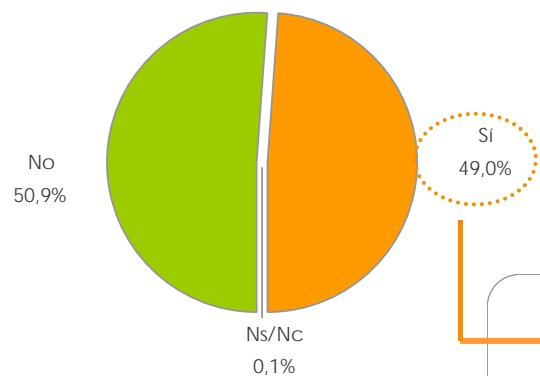


## Informe encuesta a pasajeros- Mayo 2012

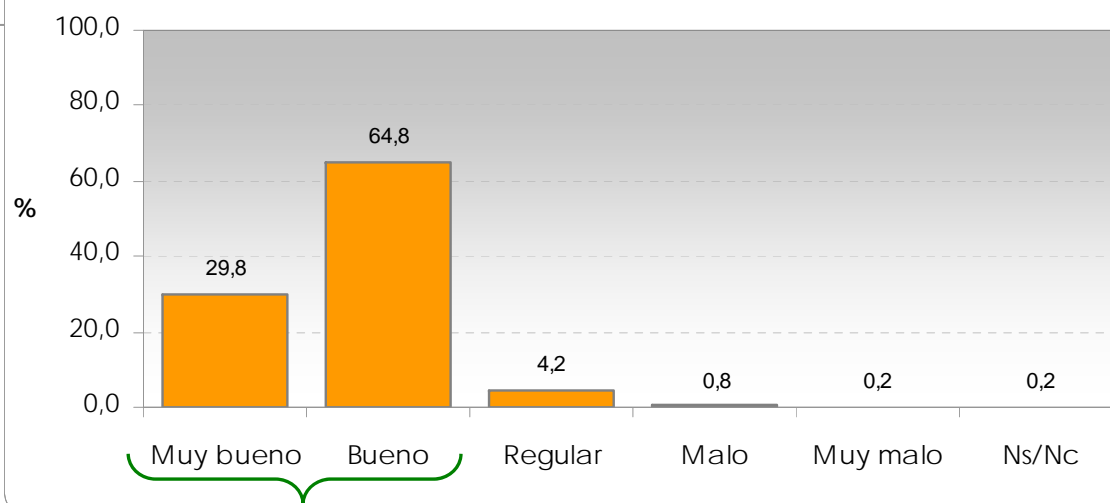
**EMR**

ENTE DE LA MOVILIDAD DE ROSARIO

¿Utiliza o ha utilizado la Tarjeta Sin Contacto?



¿Cómo evalúa el funcionamiento de la tarjeta?



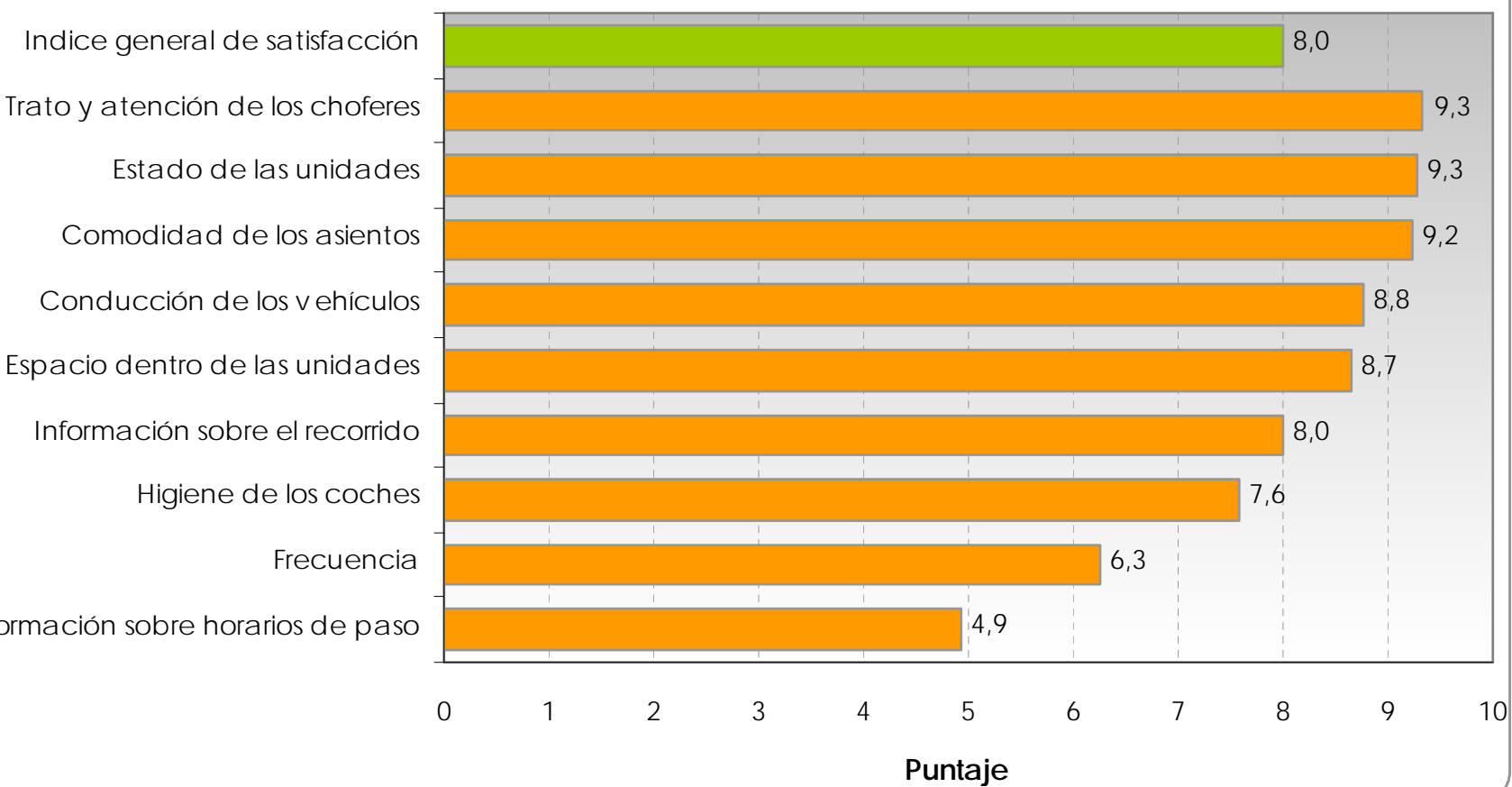
Más del 94% de las personas que utilizan o han utilizado la tarjeta inteligente ha evaluado su funcionamiento de manera positiva.

# Satisfacción General del Sistema de Transporte Urbano de Pasajeros

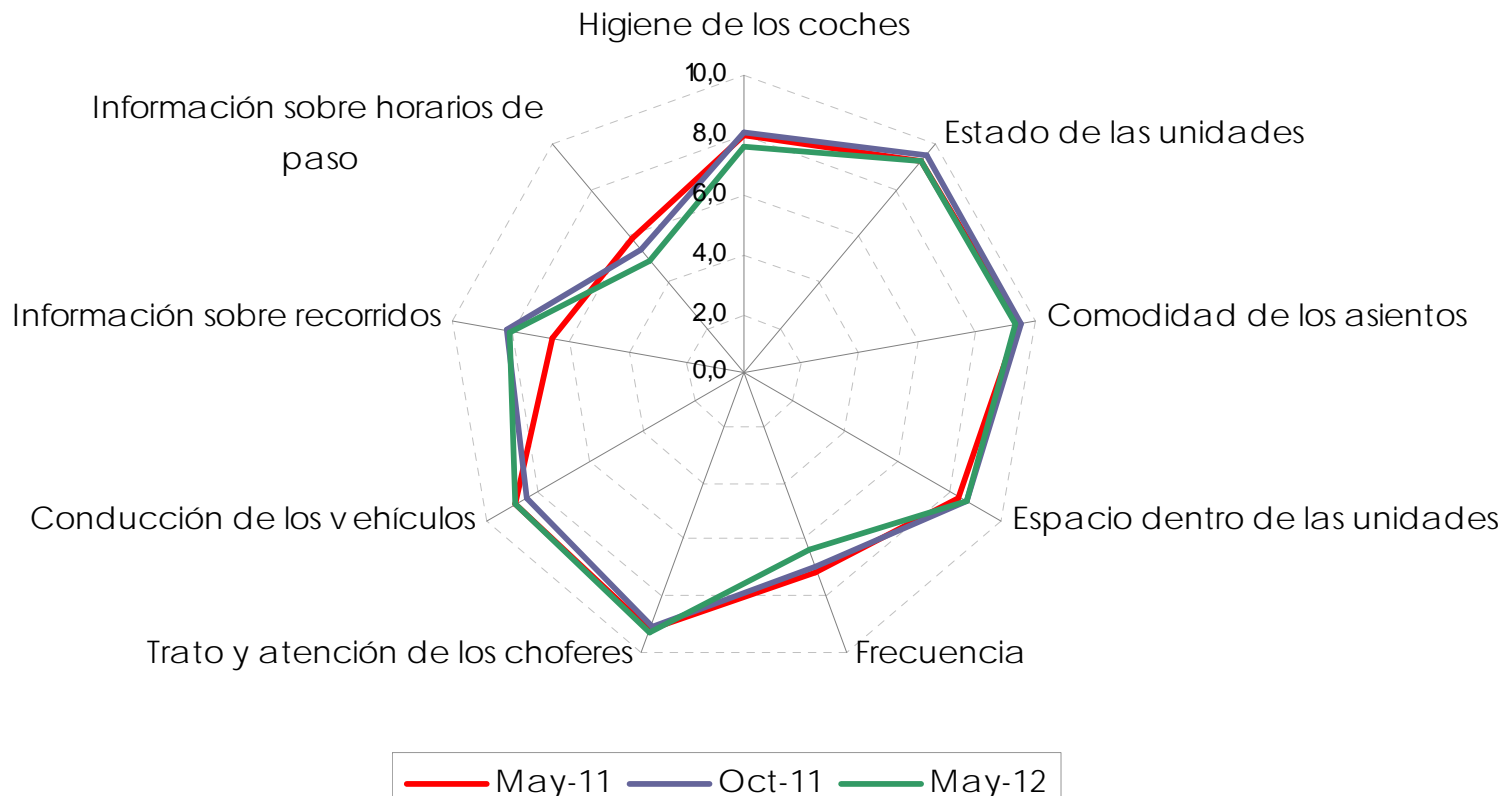
Para confeccionar estos gráficos se utilizaron índices de satisfacción que permiten comparar la percepción del usuario respecto al servicio recibido. Esta medida puede variar entre 0 y 10, donde los mayores (2 a 5) indican una



**STUP: Índices de satisfacción**



**STUP: Comparación de los índices de satisfacción de Mayo 2012 con relevamientos anteriores**



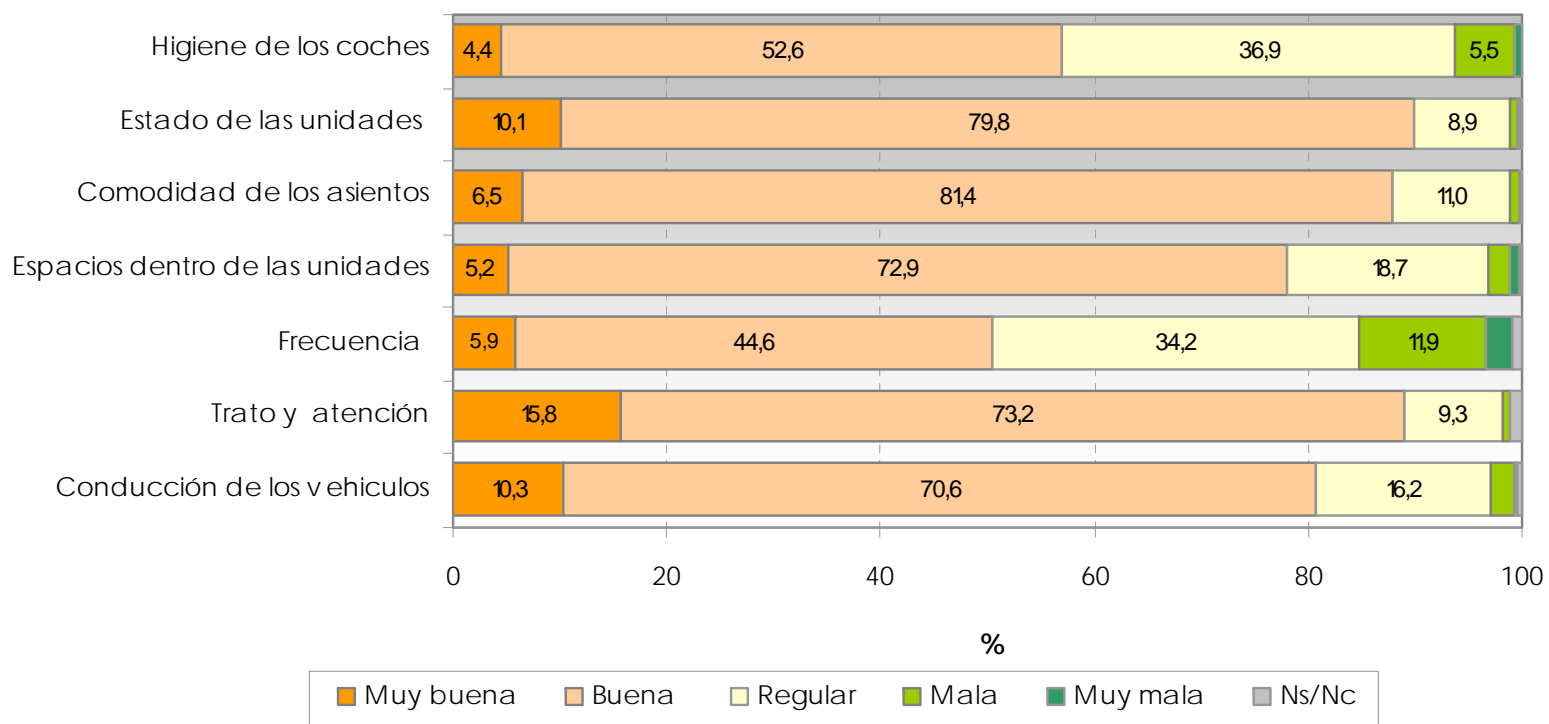


# Empresas

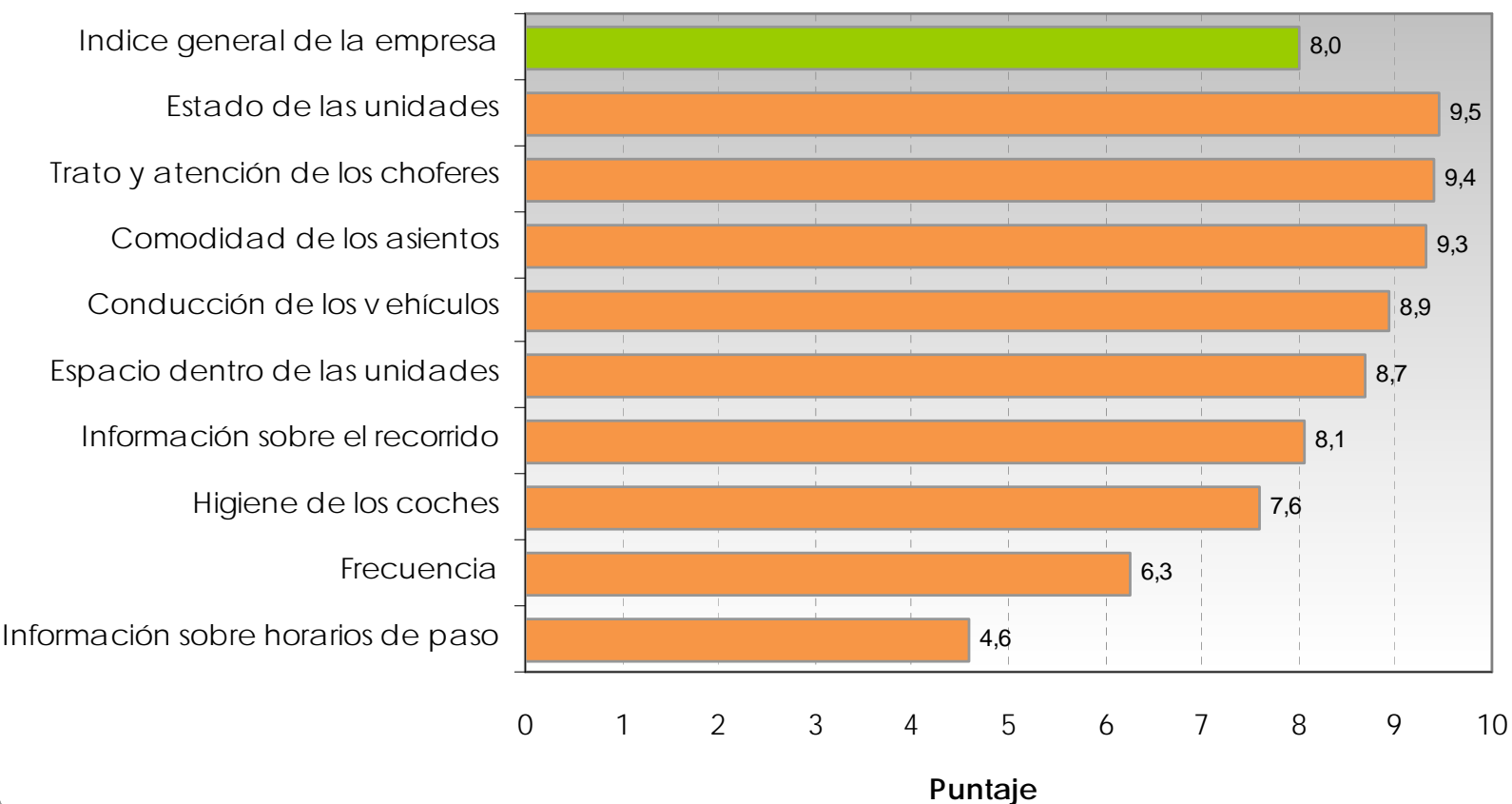
Para la confección de algunos de los gráficos se utilizaron índices de satisfacción que permiten comparar la opinión del usuario respecto al servicio. Esta medida puede variar entre 0 y 10.



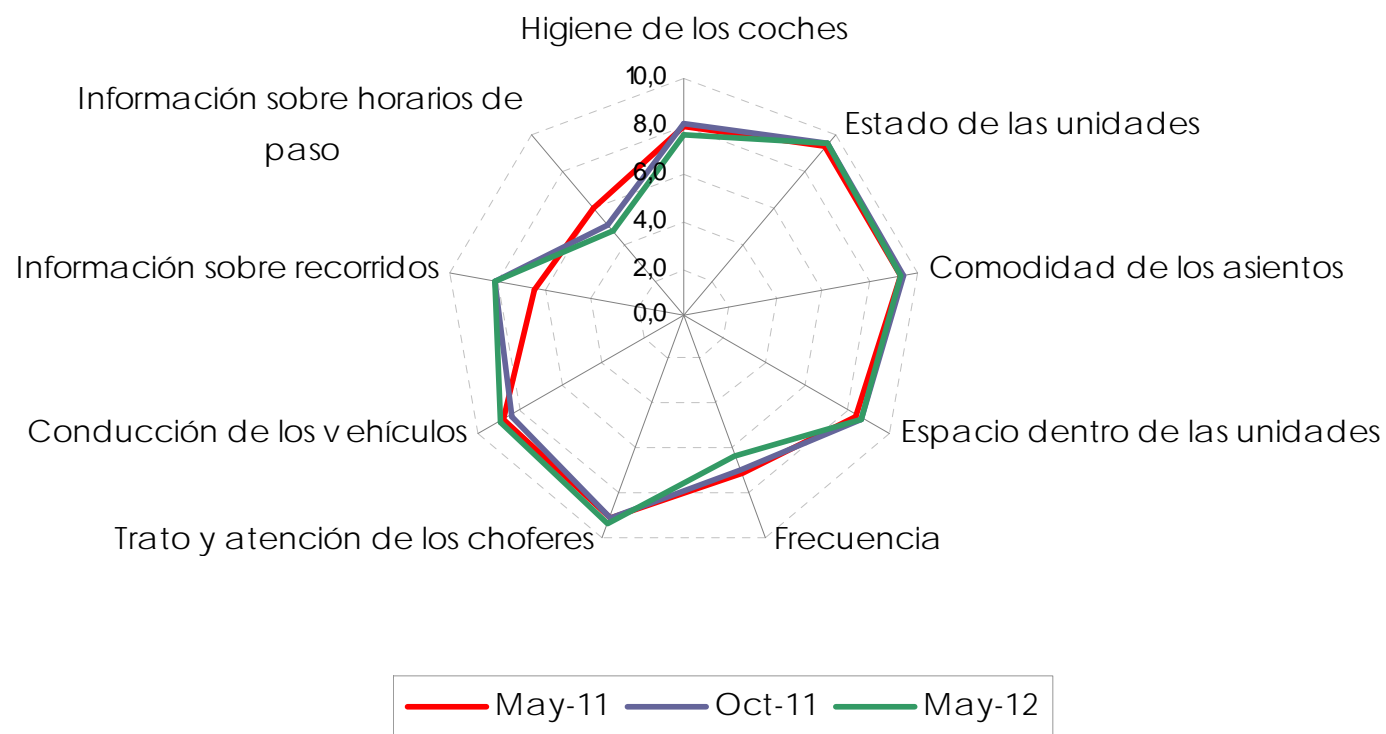
**S.E.M.T.U.R.: Satisfacción de los usuarios en cuanto a...**



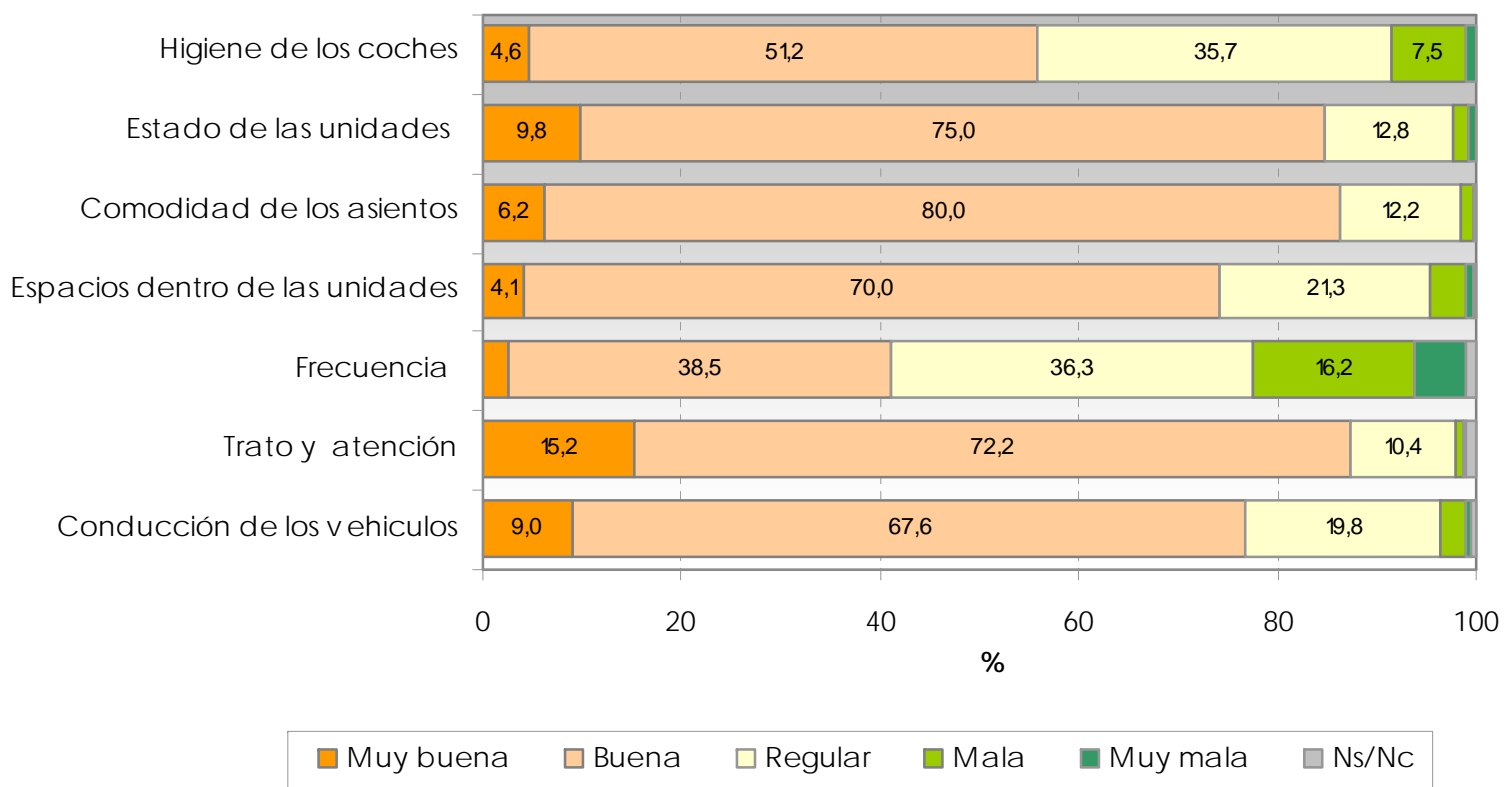
**S.E.M.T.U.R.: Índices de satisfacción**



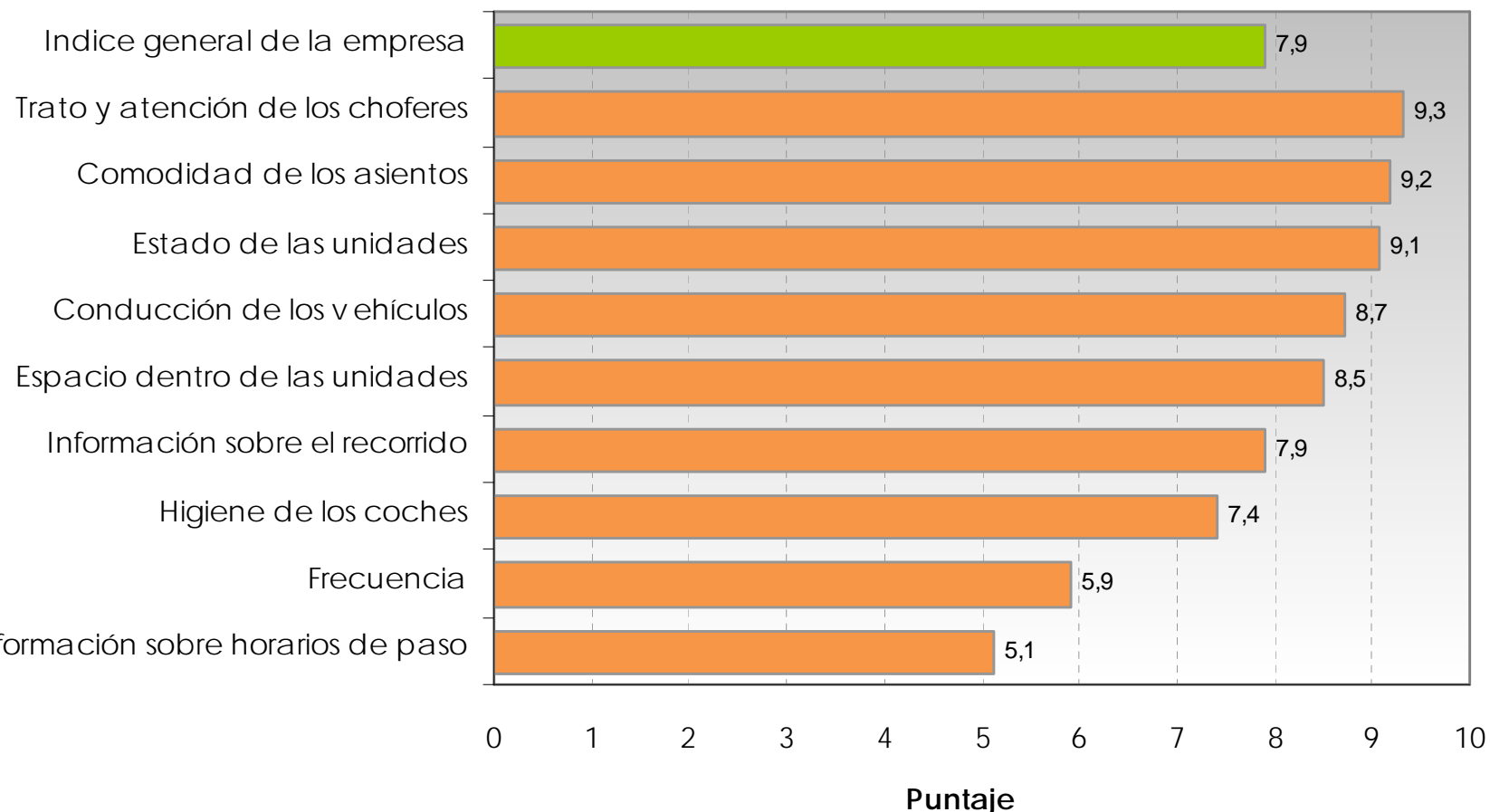
**S.E.M.T.U.R.: Comparación de los índices de satisfacción de Mayo 2012 con relevamientos anteriores**



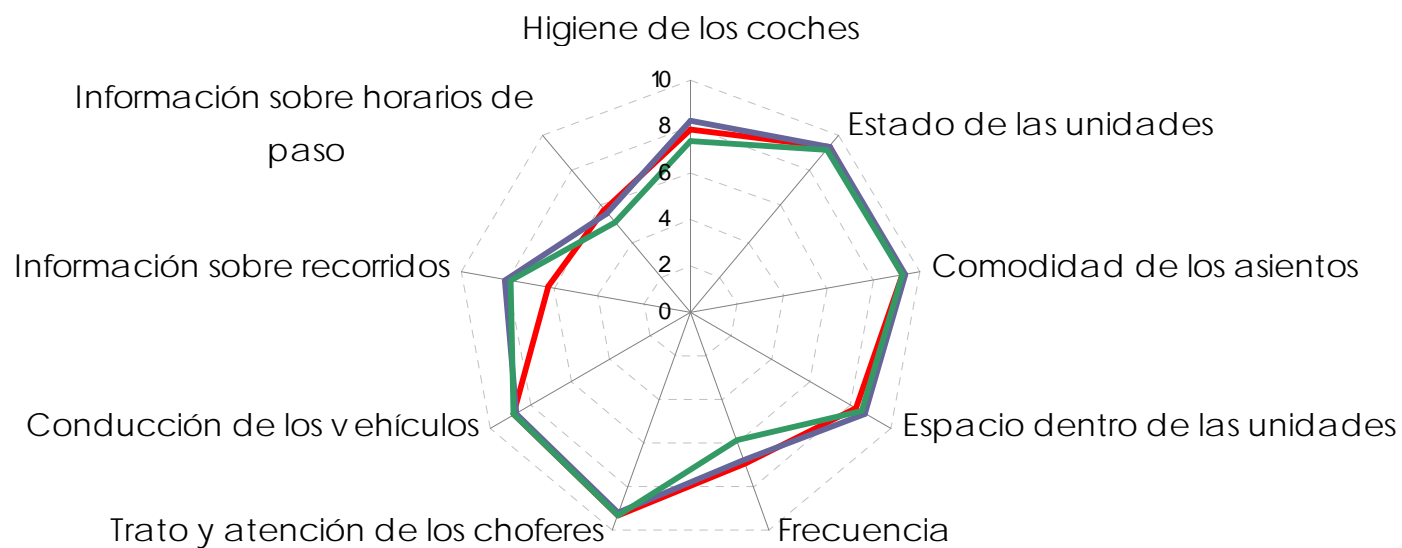
**ROSARIO BUS: Satisfacción de los usuarios en cuanto a...**



**ROSARIO BUS: Índices de satisfacción**

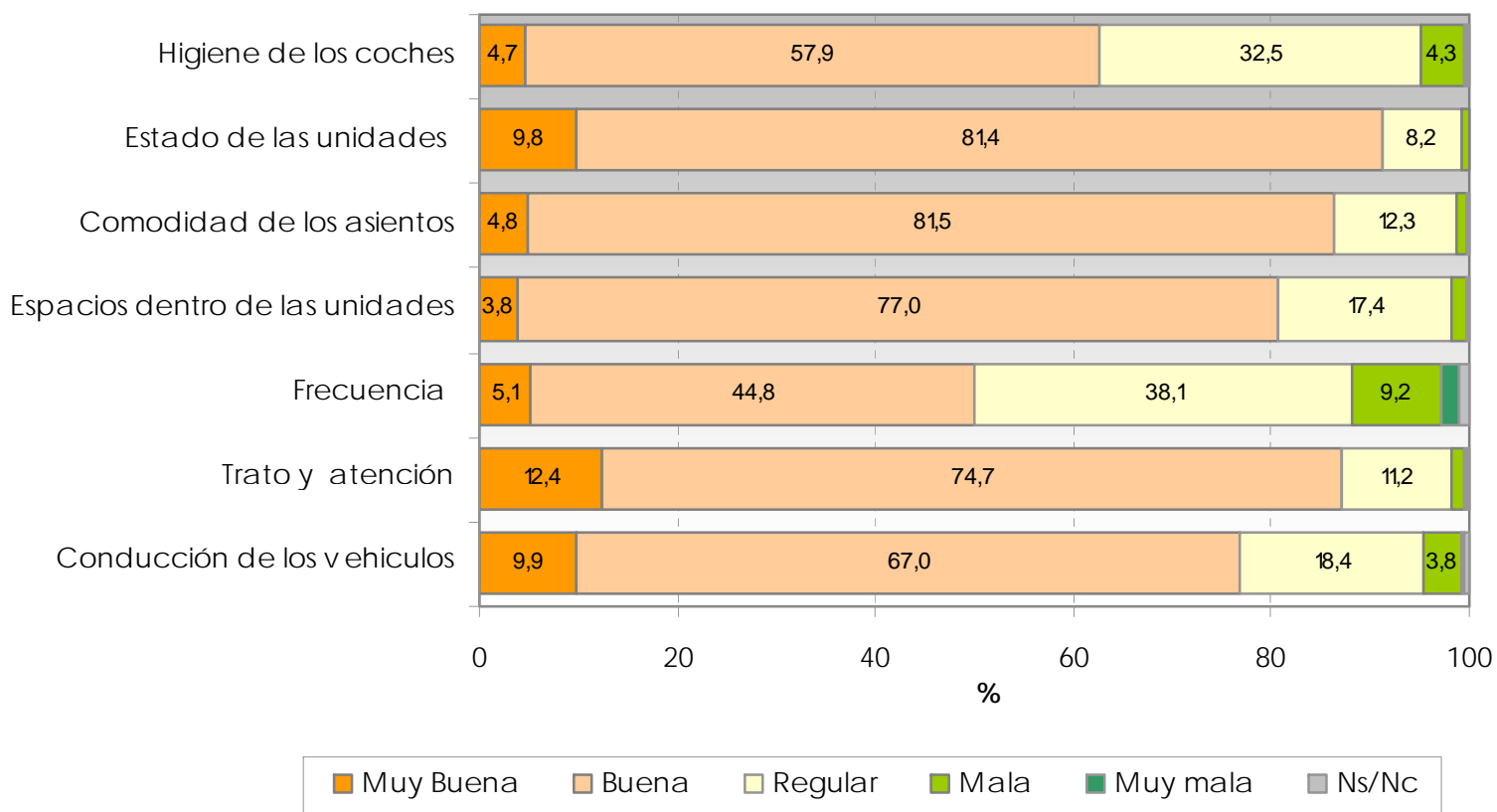


**ROSARIO BUS: Comparación de los índices de satisfacción de Mayo 2012 con relevamientos anteriores**



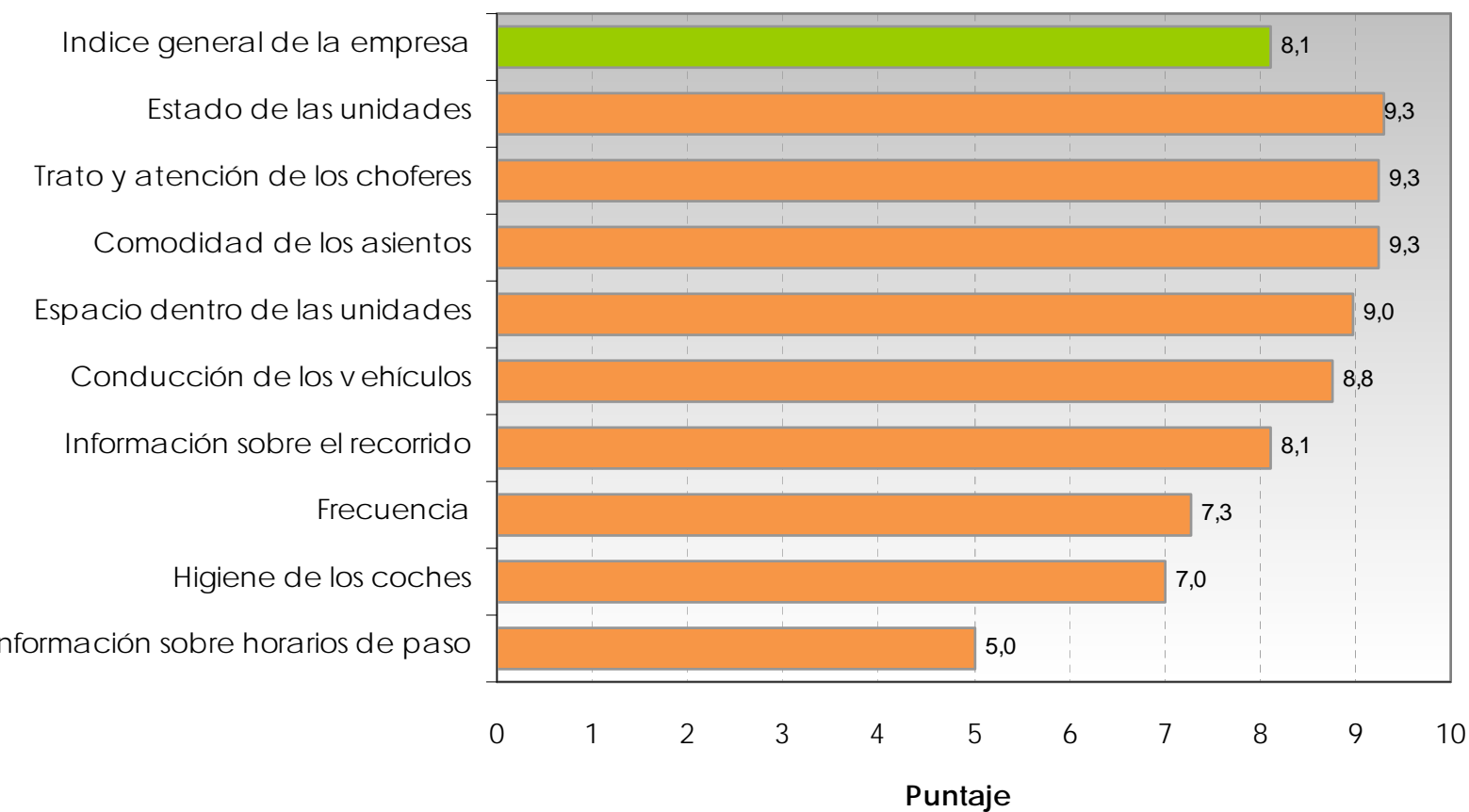
— May-11 — Oct-11 — May-12

**E.M.T.R.: Satisfacción de los usuarios en cuanto a...**

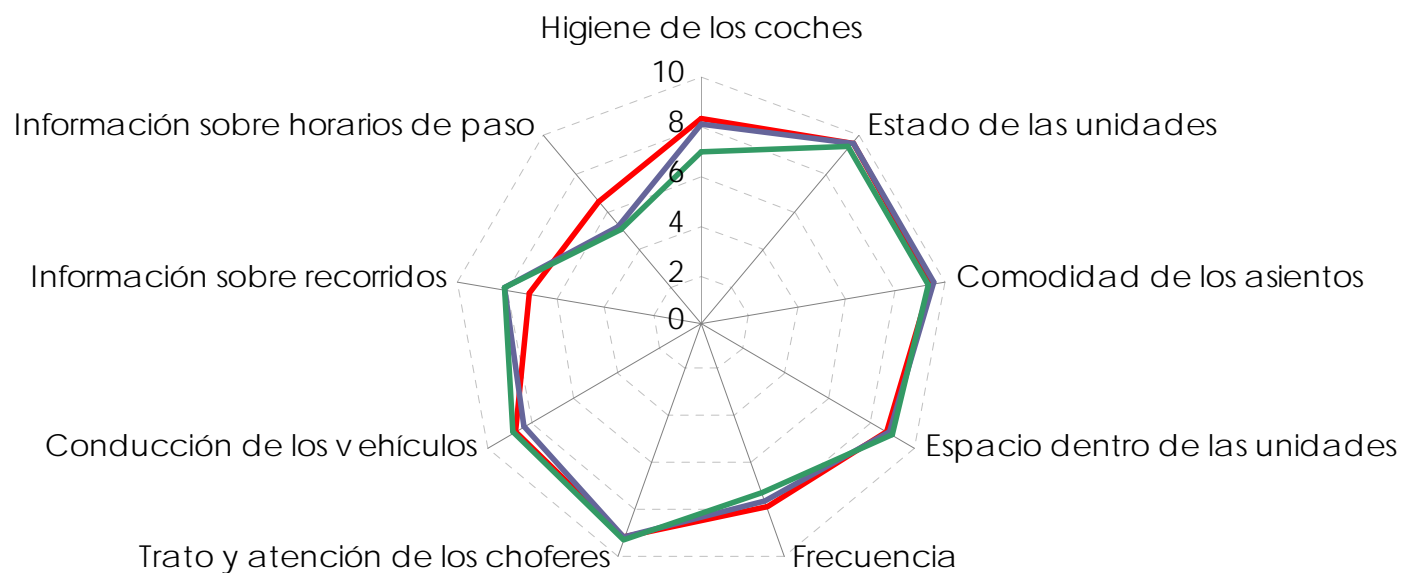




**E.M.T.R.: Índices de satisfacción**

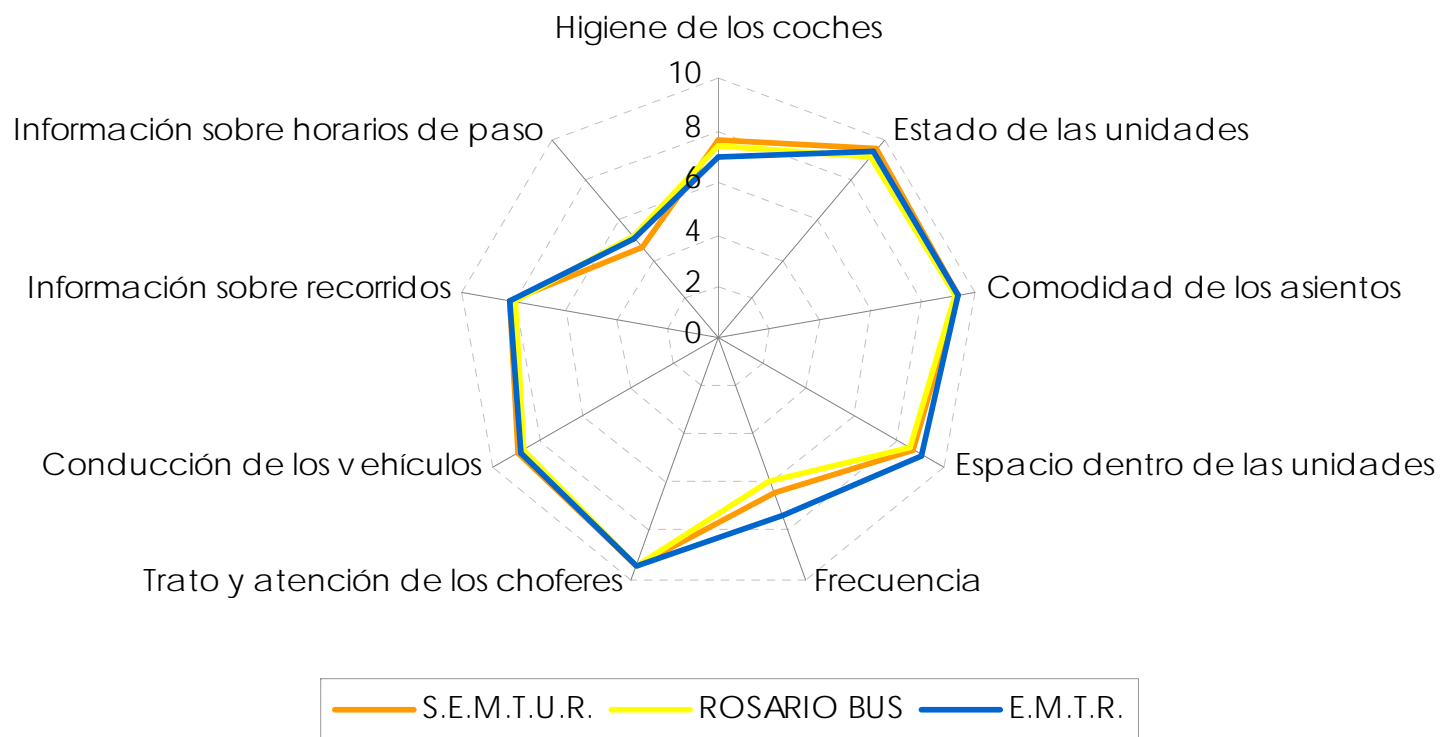


## E.M.T.R.: Comparación de los índices de satisfacción de Mayo 2012 con relevamientos anteriores



— May-11 — Oct-11 — May-12

## STUP: Comparación de los índices de satisfacción de Mayo 2012 entre empresas

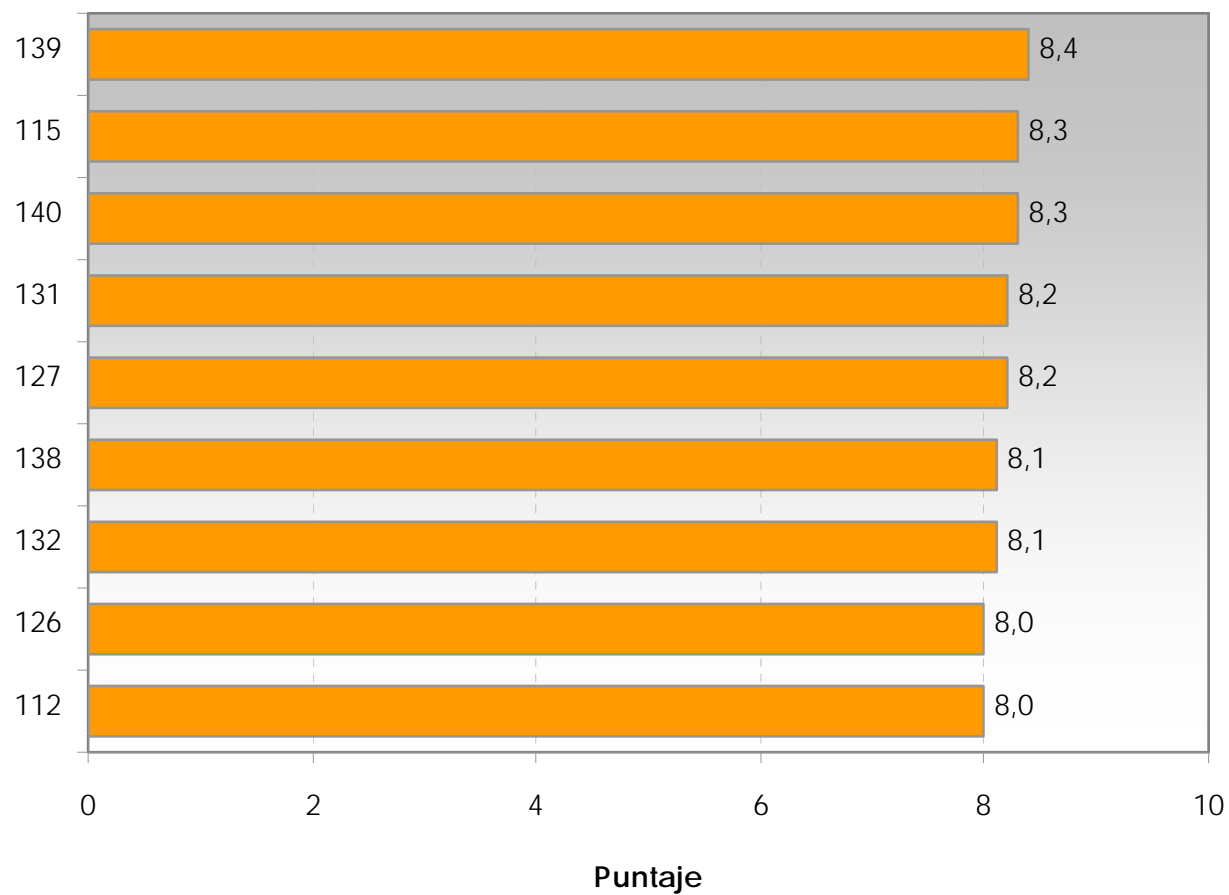


## Líneas

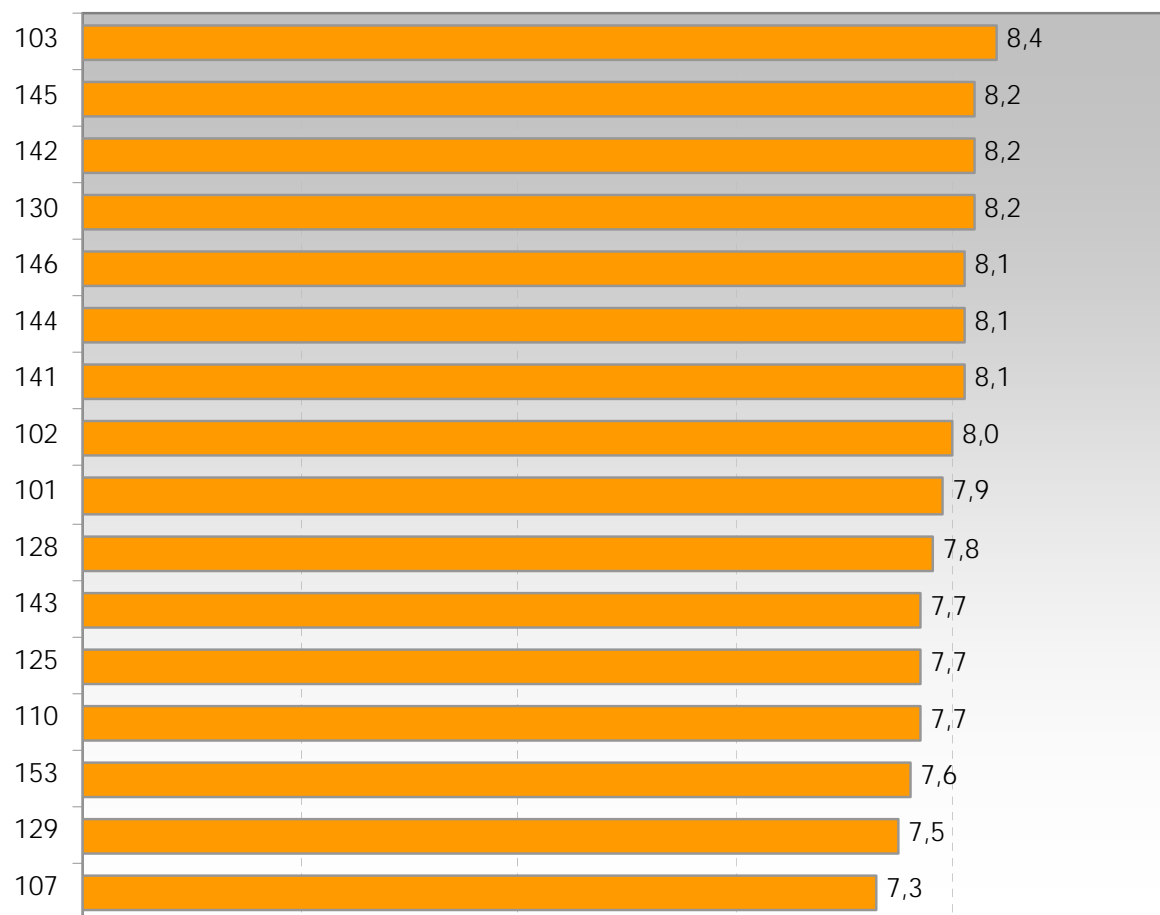
Para confeccionar los siguientes gráficos se utilizaron índices de satisfacción que permiten comparar la percepción del usuario respecto al servicio recibido. Esta medida puede variar entre 0 y 10, valores mayores a 5 indican una ponderancia de opiniones positivas.



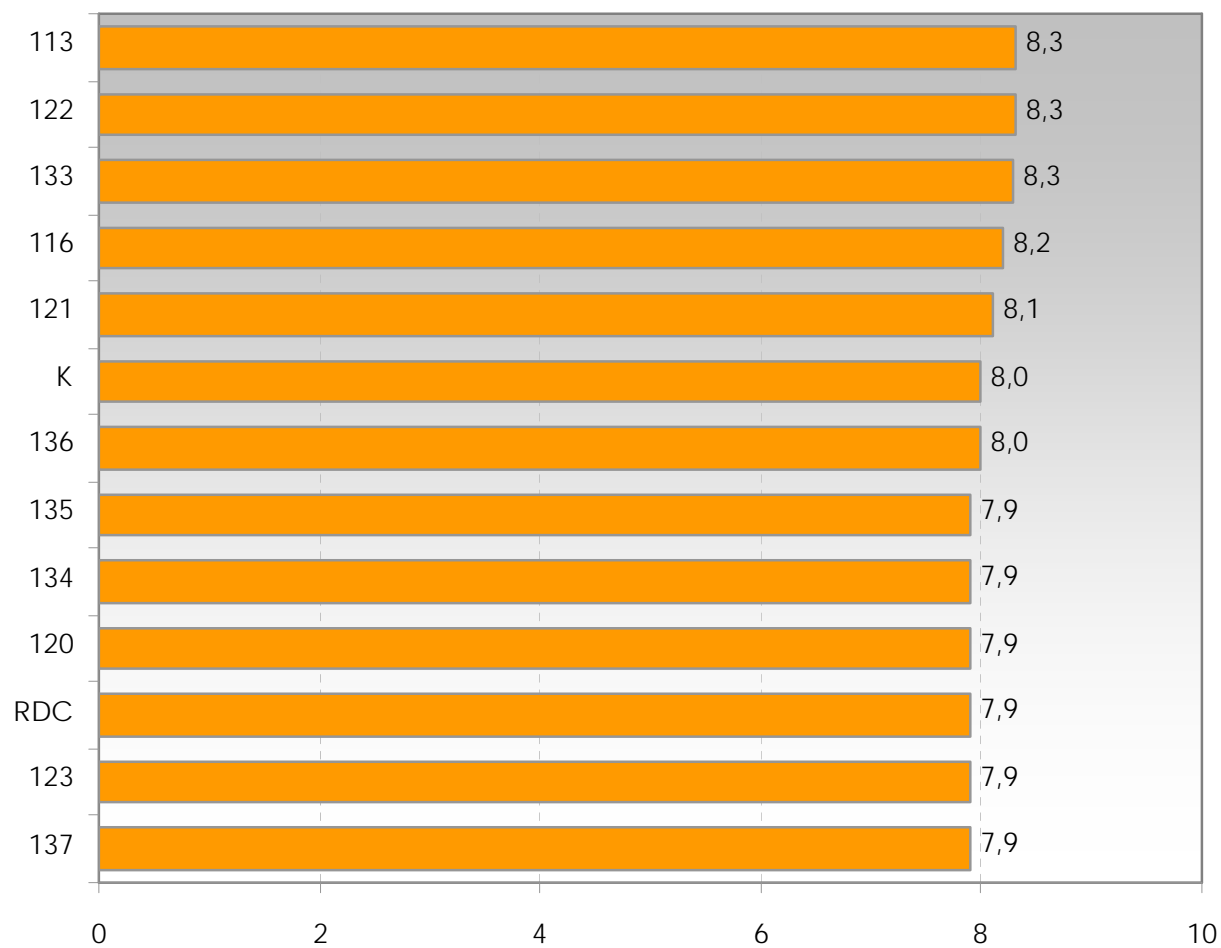
**E.M.T.R.: Índice de satisfacción general del servicio**



**ROSARIO BUS: Índice de satisfacción general del servicio**



S.E.M.T.U.R.: Índice de satisfacción general del servicio



## Líneas con mayores y menores puntajes para los diferentes aspectos

### Aspectos referidos a la flota

#### HIGIENE DE LOS COCHES

	
107 - 115	107 - 110
113 - 138	129 - 123

#### ESTADO DE LAS UNIDADES

	
113 - 145	125 - 129
135 - 115	107

#### ESPACIO DENTRO DEL COCHE

	
127 - 112	143 - 137
113 - 144	142
103	

#### COMODIDAD DE LOS ASIENTOS

	
121 - 123	137 - 125
127 - 135	129 - 101

#### FRECUENCIA DE LA LÍNEA

	
132 - K	RDC - 123
131	137



Aspectos referidos al personal de conducción



Aspectos referidos a la información brindada



Informe encuesta a pasajeros- *Mayo 2012*

---

**EMR**

ENTE DE LA MOVILIDAD DE ROSARIO

*FIN...*