



Municipalidad Provincial
de Trujillo



INFORME TÉCNICO:

***Encuesta de opinión aplicada a usuarios de
transporte público en la ciudad de Trujillo –
mayo 2017***

TMT TRANSPORTES
METROPOLITANOS
DE TRUJILLO

I.	INTRODUCCION	2
II.	OBJETIVO	2
III.	JUSTIFICACION	3
IV.	MARCO CONCEPTUAL	3
4.1.	Transporte público urbano	3
4.2.	Situación actual del transporte público en Trujillo	4
4.3.	Calidad del servicio de transporte público	5
V.	METODOLOGIA	10
5.1.	Muestra	10
5.2.	Ubicación puntos de la ciudad de encuesta de opinión	11
VI.	RESULTADOS	12
A.	Perfil del usuario encuestado	12
B.	Indicadores de calidad de servicio	14
C.	Indicadores de seguridad	21
D.	Indicadores generales	23
E.	Con respecto al SITT	25
VII.	CONCLUSIONES	28
IX.	ANEXOS	31

INFORME TÉCNICO: ENCUESTA DE OPINIÓN APLICADA A USUARIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LA CIUDAD DE TRUJILLO – MAYO 2017

I. INTRODUCCION

En Trujillo, el transporte público es uno de los servicios que más del 54% de las personas utilizan a diario micro y combi y 8% auto colectivo, permite el desplazamiento de personas de un punto a otro en el área de metropolitana de Trujillo. El adecuado servicio de puntualidad, confort, accesibilidad, económico, seguridad y buen trato de parte de los operadores garantiza la fidelidad y satisfacción para los usuarios del servicio.

Asimismo, un adecuado diseño y operación de rutas representa ventajas, ya que disminuye la contaminación, se usan menos automóviles para el transporte de personas, además de permitir el desplazamiento de personas que no tienen auto y necesitan recorrer largas distancias. También son prácticos y eficientes en rutas de corta y media distancia, siendo frecuentemente el medio de transporte más usado, por constituir una opción económica.

La crisis en el transporte público y la informalidad son problemas con varios años de vigencia en nuestro país y que ha mermado la calidad del servicio. En nuestra ciudad el problema principal radica en que gran parte de sus unidades se encuentran en mal estado, esto provoca contaminación, ruido y superposición de rutas, intervalos de servicio poco confiables, estaciones o paradas informales no establecidas ni señalizadas. Además, según estudios de CONSIA (2005) y ALG (2009) concluye que el mal trato, la inseguridad, la falta de información y la indiferencia en la atención a los usuarios, persiste la insatisfacción por la calidad del servicio de transporte público.

Ante la propuesta de TMT, de iniciar el proceso de reforma de transporte público con la implementación del nuevo sistema de rutas, se hizo una encuesta de opinión pública para conocer la percepción y satisfacción del usuario con respecto a la calidad del Sistema de Transporte Público actual a fin de establecer como línea base antes de implementar la reforma del transporte a través del SITT (Sistema Integral de transporte público de Trujillo), en especial referido a la atención a los usuarios, tiempo de viaje y puntualidad, condición del vehículo, cobertura y acceso al servicio, acceso a la información y derecho al reclamo por el servicio, seguridad, tarifa y el impacto ambiental que genera y sobre proceso la propuesta de reforma de transporte que se viene promoviendo.

II. OBJETIVO

2.1. Objetivo General

Establecer una línea base sobre la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Trujillo.

2.2. Objetivos Específicos

- Aplicar una encuesta de opinión a los usuarios del servicio de transporte público sobre la calidad, seguridad y operación del servicio.
- Conocer la opinión sobre el proyecto del nuevo Sistema Integrado de Transporte de Trujillo-SITT.

III. JUSTIFICACION

Hoy en día el deficiente servicio del transporte urbano que literalmente rebalsa por calles y avenidas de la ciudad de Trujillo, donde los usuarios sufren los efectos del pésimo servicio, el cual ha empeorado las condiciones de habitabilidad por la contaminación.

La calidad del servicio que demandan los usuarios es un factor importante para que estos mantengan su fidelidad al sistema. Los usuarios demandan la disponibilidad de una ruta de transporte que le lleva a su destino de forma segura, con una eficiencia y tiempo razonable.

Es por ello, que la encuesta de opinión pública aplicada busca identificar la percepción y satisfacción de la calidad del servicio de parte de los usuarios del actual sistema de servicio de transporte público a fin de establecer como línea base antes de implementar la reforma del transporte a través del SITT (Sistema Integral de transporte público de Trujillo).

IV. MARCO CONCEPTUAL

4.1. Transporte público urbano

El transporte público urbano es una actividad derivada de otras actividades, sean estas residencial, producción, consumo, recreación, etc.; que genera ciertas necesidades de viajes o demanda por transporte. Esta demanda es satisfecha por el conjunto de vías, rutas de servicio de transporte operadas con vehículos, paraderos, terminales y por la forma como funcionan estos elementos; es decir, por el sistema de transporte.

La operación del sistema de transporte produce un patrón de flujos, constituido por viajes entre diversos orígenes y destinos, en diferentes medios o modos de transporte, por variadas rutas y en distintos períodos influyendo en el nivel de servicio de las vías urbanas.

El nivel de servicio producirá algunos efectos o impactos tanto sobre los usuarios del sistema como sobre el resto de los habitantes. Esto se traduce en efectos como:

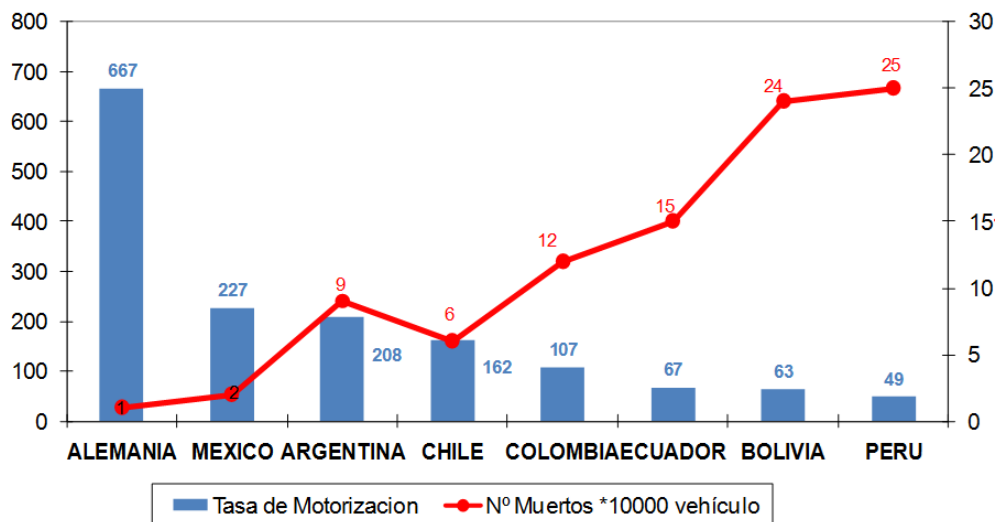
- **Segregación del entorno:** aumento en la distancia y tiempo de cruce de cauces vehiculares, aislamiento de espacios urbanos.

- **Congestión:** aumento de tiempos de viaje de conductores, pasajeros y peatones.
- **Polución:** aumento de emisiones de contaminantes atmosféricos.
- **Ruido:** aumento del nivel de ruido y vibraciones en calles y edificios.
- **Riesgo:** aumento del número y gravedad de accidentes de tránsito.
- **Intimidación:** disminución del uso de las calles para otros fines (estar, jugar, pasear).
- **Intrusión visual:** disminución del campo visual por vehículos o infraestructuras.

4.2. Situación actual del transporte público en Trujillo

En los últimos 10 años, el Perú experimentó un crecimiento del parque automotor de 10.6% anual. No obstante, que la tasa de motorización por cada 1,000 habitantes es la más baja de la región se observa una alta mortalidad por accidente de tránsito por cada 10,000 vehículos.

Figura N° 1 Tasa de motorización y accidente fatal



Los accidentes de tránsito se concentran en zonas urbanas, así por ejemplo en Lima (2007), los vehículos de transporte público son los que intervienen en la mayor cantidad de accidentes, así en 4 de cada 10 accidentes son fatales y en 7 de cada 10 heridos, el 78% de los vehículos de transporte público involucrados en accidentes de tránsito fatal poseen más de 10 años de antigüedad. Esta realidad, no ajena para la ciudad de Trujillo.

La Provincia de Trujillo, está atravesando un proceso de crecimiento poblacional de 2.09% anual y un crecimiento del PBI de 3.9% anual, tasa de crecimiento del parque automotor de 6% al año y una tasa de motorización de 174 vehículos por cada 1000 habitantes.

Además, la expansión urbano vertical y horizontal de la ciudad, en la actualidad este crecimiento se intensifica, y, por ende, se han incrementado las necesidades de transporte.

El mencionado crecimiento ha provocado que la Ciudad de Trujillo posea una mayor circulación de vehículos en sus vías, por lo que se requiere que las autoridades tienen que estar a la vanguardia de estos problemas y plantear las mejores soluciones en materia de gestión del tránsito y vialidad, teniendo en cuenta que contribuye a la mejora de la calidad de vida de la población del Distrito de Trujillo.

Actualmente la ciudad de Trujillo posee una cantidad de 180000 vehículos/año entre privados y de transporte público, de los cuáles 17804 son taxis, 2259 taxis-colectivo, 2926 micros y combis, un aproximado de 7000 taxis informales y los restos son privados y transporte de carga; que circulan en sus vías y generan conflictos del tránsito, con un aumento en los tiempos de viaje, mayor tiempo de demora, mayor número de colas en las intersecciones, se acentúa la incidencia de accidentes de tránsito; por lo que es necesario que las autoridades tienen que estar a la vanguardia de la solución de estos problemas y plantear las mejores soluciones en materia de tránsito y vialidad, teniendo en cuenta que contribuye a mejorar la calidad de vida de la población del Distrito de Trujillo.

4.3. Calidad del servicio de transporte público

Es necesario definir cuáles son los atributos y determinantes de la calidad a que nos estamos refiriendo; cabe mencionar que una de ellas se encuentra dentro de la norma europea que ofrece una lista detallada de criterios de calidad, muy bien definidos desde la perspectiva del cliente, organizada en ocho categorías.

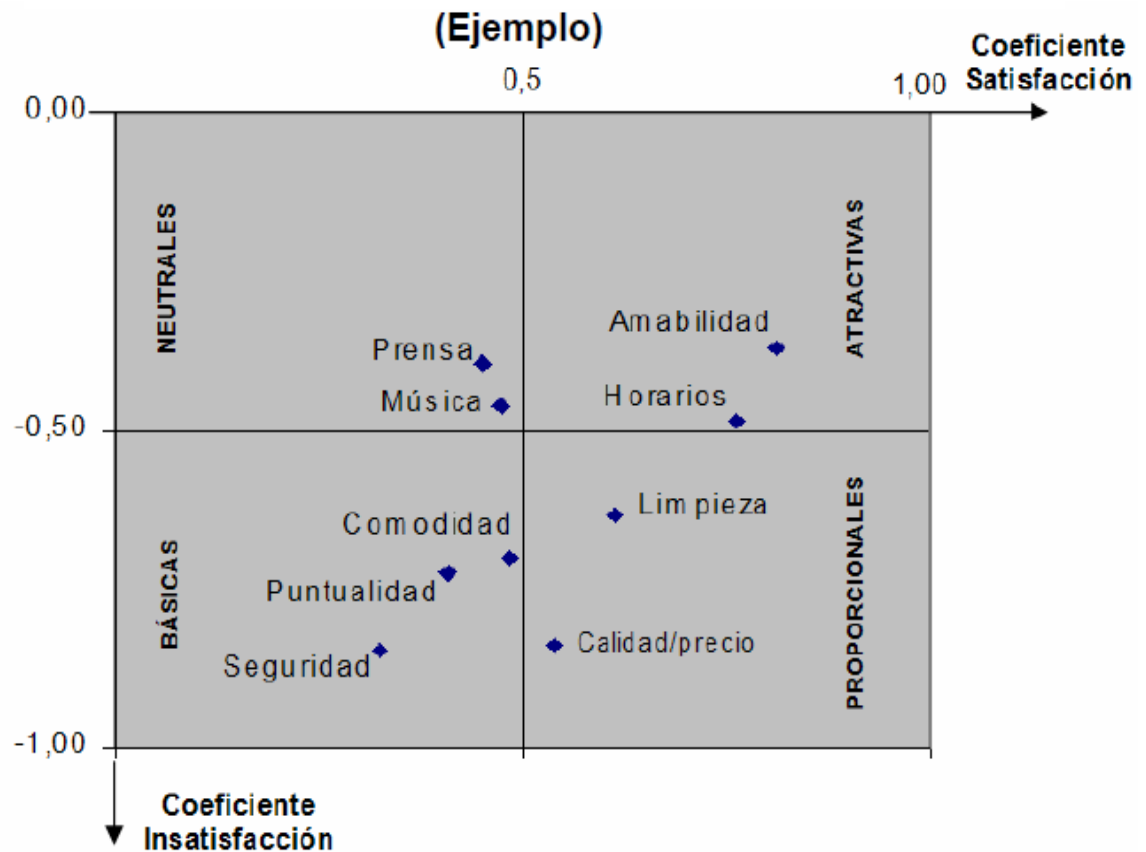
- **Disponibilidad:** cobertura del servicio ofrecido en términos de geografía, tiempo, frecuencia y modo de transporte.
- **Accesibilidad:** acceso al sistema de transporte público incluyendo interfaz con otros modos de transporte.
- **Información:** suministro sistemático de conocimiento sobre el sistema de transporte público para facilitar la planificación y ejecución de los viajes.
- **Tiempo:** aspectos del tiempo relevantes a la planificación y ejecución de los viajes.
- **Atención al cliente:** elementos del servicio introducidos para permitir la mejor practicable combinación entre el servicio estándar y los requerimientos de cada cliente.
- **Confort:** elementos del servicio introducidos con el propósito de hacer que los viajes en transporte público sean relajantes y placenteros.
- **Seguridad:** sensación de protección personal experimentada por los clientes, derivada de la aplicación de medidas

concretas y de la actividad diseñada para asegurar que los clientes sean conscientes de estas medidas.

- **Impacto ambiental:** efecto sobre el medio ambiente derivado de la prestación de un servicio de transporte público.

La calidad del servicio contribuye a la satisfacción y fidelidad de los usuarios del sistema; como vemos la seguridad, la puntualidad y comodidad son los factores básicos que debe satisfacer a los usuarios de transporte público¹.

Figura N° 2 Contribución de las características del servicio a la satisfacción del servicio



Fuente: Ministerio de Fomento España (2006).

Según encuesta realizadas por ALG (2007), la calidad del servicio de transporte público de Trujillo el 57% consideraban que el cambio de servicio nocturno era malo a pésimo, el 50% consideraba que la frecuencia era mala a pésimo, asimismo el tiempo de recorrido, trato del conductor, conservación de las unidades, cumplimiento de horarios y frecuencia eran malo a pésimo.

¹ Buenas prácticas y recomendaciones para la mejora de la satisfacción del cliente de transporte público de viajeros de carretera.

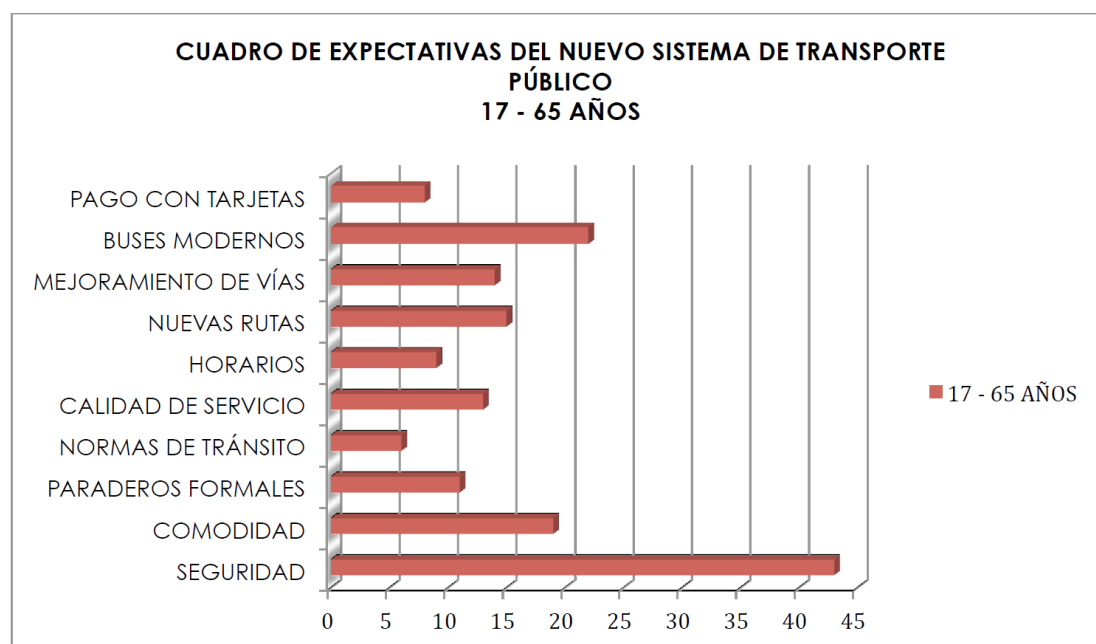
Tabla 1 Opinión sobre la calidad de servicio de transporte Público 2007

Criterio	1 - Pésimo	2 - Malo	3 - Regular	4 - Bueno	5 - Muy Bueno	No opina
Cumplimiento recorridos	7%	15%	40%	10%	0%	27%
Tiempo de recorrido	14%	23%	33%	10%	0%	19%
Cumplimientos de horarios	8%	19%	36%	7%	0%	30%
Frecuencia	23%	27%	27%	8%	1%	15%
Cambio servicio nocturno	29%	28%	22%	6%	1%	15%
Amplitud horarios	8%	18%	32%	19%	3%	19%
Confort y comodidad	6%	16%	39%	15%	0%	24%
Limpieza	6%	14%	38%	12%	0%	30%
Frecuencia unidades	6%	21%	37%	13%	1%	22%
Conservación unidades	11%	21%	27%	10%	1%	30%
Información	7%	14%	36%	17%	1%	26%
Trato del conductor	15%	20%	36%	8%	1%	20%
Modo de conducir	4%	10%	32%	26%	5%	23%

Fuente: ALG, 2007

En una encuesta desarrollado a los usuarios de transporte público en el año 2014, sobre la expectativa del nuevo sistema de transporte, tal como se aprecia en siguiente figura, más de 43% desean la seguridad, buses modernos, comodidad, nuevas rutas, mejoramiento de vías y mejorar la calidad del servicio, establecer paraderos, horarios y otros.

Figura N° 3 Expectativa de los usuarios por el nuevo sistema de transporte público



Ante la expectativa de los usuarios de transporte público, la calidad del servicio es un factor importante. Según referencia bibliográfica la

satisfacción de la calidad de servicio de transporte público según la calificación de los factores y sus parámetros de evaluación:

Tabla 2 Parámetros de calificación de calidad de servicio

FACTORES	PARAMETROS DE EVALUACION	BUENO	REGULAR	MALO
Accesibilidad	Distancia de caminata al inicio y al final del viaje (m).	<300	< 300, 500 >	>500
	Declives en trayectos no exagerados por grandes distancias, paseos peatonales revestidos y en buen estado, seguridad en las calles, iluminación nocturna, etc.	Satisfactorio	Deja que desear	Insatisfactorio
Frecuencia de atención	Tiempo entre dos vehículos consecutivos (min).	<8	< 8,12>	>12
Tiempo de viaje	Relación entre tiempos de viaje en ómnibus y en carro.	<1,5	< 1,5 ; 2,5 >	>2,5
Hacinamiento	Tasa de pasajeros de pie (pas/m ²).	<2,5	< 2,5 ; 5 >	>5
Confiabilidad	Viajes no realizados, o viajes con adelantamiento > 3 min, o > 5 min (en %).	<1	< 1,3 >	>3
Seguridad	Índice de accidentes (accidentes/100 mil Km).	<1	< 1,2 >	>2
Características del ómnibus	Edad y estado de conservación	Menos de 5 años y en buen estado	Entre 5 y 10 años y en buen estado	Otras situaciones
	Nº de puertas y ancho del corredor	3 puertas y corredor ancho	3 puertas y corredor ancho	Otras situaciones
	Altura de las gradas, sobretodo de la 1ª	Pequeña	Deja que desear	Grande
	Apariencia	satisfactorio	Deja que desear	insatisfactorio
Características de paraderos	Señalización	En todos	Falta en algunos	Falta en muchos
	Protección del sol, lluvia, viento	En la mayoría	Falta en muchos	En pocos

	Banca	En la mayoría	Falta en muchos	En pocos
	Apariencia	satisfactoria	Deja que desear	insatisfactoria
Sistemas de informaciones	Folletos con itinerarios y horarios disponibles	Si	Sí, pero precario	No existen
	Informaciones adecuadas en paraderos	Si	Sí, pero precario	No existen
	Informes y reclamos (personalmente o por teléfono)	si	Sí, pero precario	No existen
Conectividad	Transbordos (%)	< 15	< 15,30>	>30
	Integración física	Sí	Sí, pero precaria	No existe
	Integración tarifaria	Sí	No	No
	Tiempo de espera en transbordos (min)	< 15	< 15,30>	>30
Comportamiento de los operadores	Chofer conduciendo con habilidad y cuidado	satisfactorio	Deja que desear	Insatisfactorio
	Choferes y cobradores serviciales y educados	Satisfactorio	Deja que desear	Insatisfactorio
Estado de las vías	Vías pavimentadas y sin huecos, rompemuelles, cunetas y señalización adecuada.	satisfactorio	Deja que desear	Insatisfactorio
Tiempo de viaje sobre transporte público	Tiempo que pasa viajando desde y hacia su trabajo (min)	<30	<30; 64>	>64 min
Gasto de viaje	Porcentaje del ingreso familiar dedicado a pasajes	<10%	<10%; 15%>	>15%

Asimismo, se podría evaluar el estándar del servicio de transporte público, lo que representa los recursos empleados en el servicio, su rendimiento operacional del servicio y el estándar del servicio provisto a los usuarios.

Tabla 3 Indicadores de productividad y estándares de servicio de transporte público

FACTORES	PARAMETROS DE EVALUACION	BUENO	REGULAR	MALO
Volumen de pasajeros	Número promedio de pasajeros por bus operando al día:			
	<ul style="list-style-type: none"> • Bus 12 m cap. máx. 80pax • Microbus cap. máx. 25pax 	>1200	<1000;1200 >	<1000
		>200	<150;200 >	<150

	• Minivan cap. 10 asientos.	>100	<80;100 >	<80
Utilización de flota	Proporción de flota de buses prestando el servicio	85%	80%	<80%
Kilómetro de vehículos	Distancia total recorrido por buses por día (km/día)	260	210	<210 o mayor 260
Averías en el servicio	Proporción de unidades que fallan en servicio	<8%	<8%,10%>	>10%
Consumo de combustible	Consumo de combustible de microbus (litros por cada 100 km)	<20	<20; 25>	>25
Accidente	Tasa de accidente por cada 100,000 kilómetros recorrido	<1.5	<1.5; 3.0>	>3.0
Kilómetros muertos	Recorridos fuera de servicio			
Costos operaciones	Costo total por pasajero kilómetro (S./Km)	<0.20	<0.20;0.25>	>0.25
Proporción de operación	Proporción del ingreso total y costo operacional	>1.08	<1.05; 1.08>	<1.08

Fuente: Meakin, R. (2006) Regulación y planificación de buses, GTZ.

V. METODOLOGIA

5.1. Muestra

Se tomó una muestra de 550 personas elegidas al azar, quienes son usuarios del servicio de transporte público en el área metropolitana de Trujillo, la muestra se tomó en paraderos de mayor atractor de viajes, considerando lo siguiente:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

Tamaño de la Población usuaria de transporte público (viajes)	N=	685,428
Constante que depende del nivel de confianza	k=	1.96
Nivel de Confianza	Nc=	95%
Proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio	p=	0.77
Proporción de individuos que no poseen esa característica de la población	q=	0.23
Error de la muestra deseado	e=	3.5%
Número de la muestra	n=	550

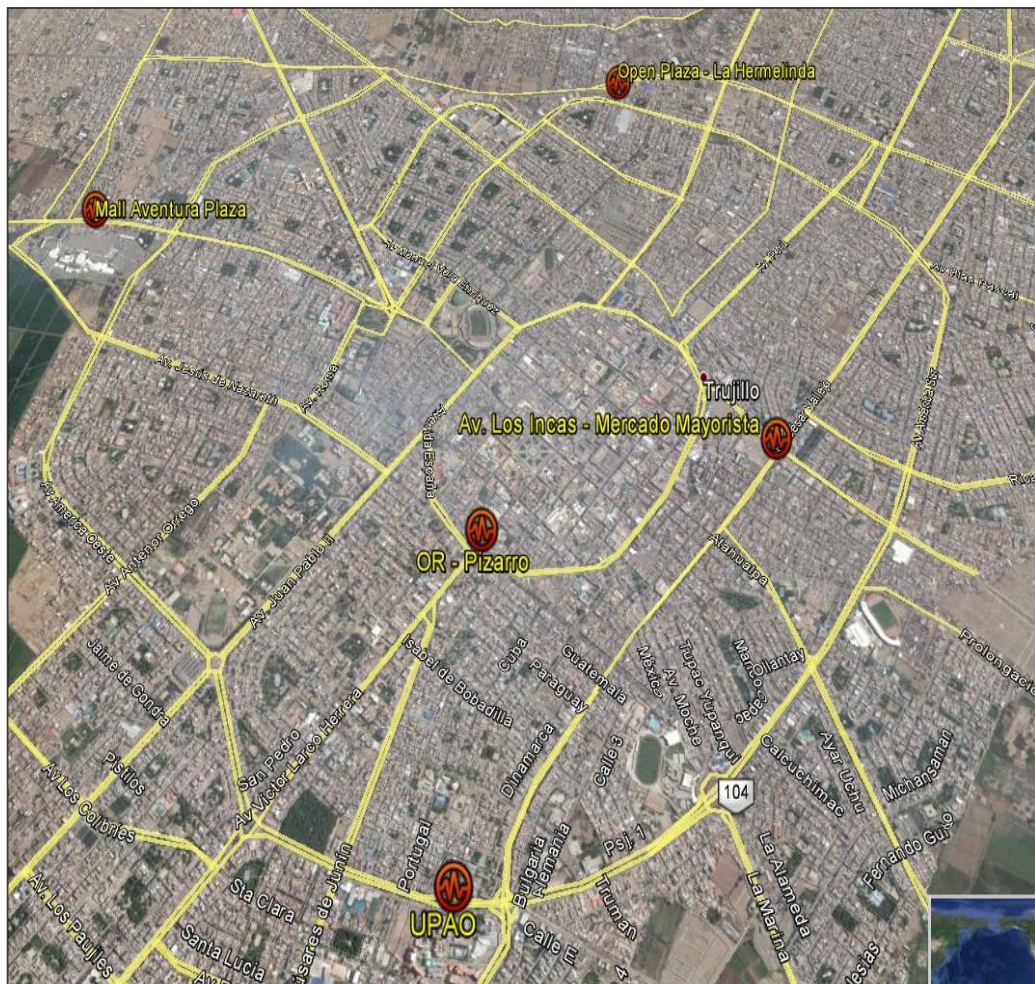
5.2. Ubicación puntos de la ciudad de encuesta de opinión

Consideradas como principales centros atractores de viaje y afluencia del público.

Tabla 4 Punto de ubicación de encuestas de opinión realizadas

ID	Ubicación
1	Mall Aventura
2	OR – Jr. Pizarro y Av. España
3	UPAO
4	Av. Los Incas – Mercado Mayorista
5	Av. América Sur – Open Plaza – La Hermelinda

Figura N° 4 Ubicación de los puntos donde se aplicara la encuesta



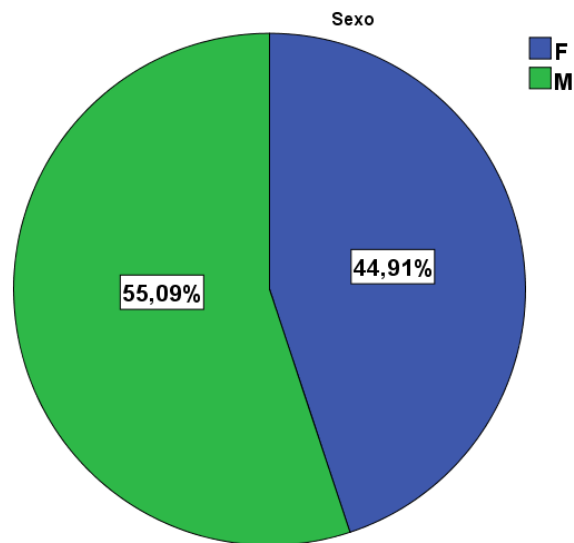
Fuente: Google earth

VI. RESULTADOS

A. Perfil del usuario encuestado

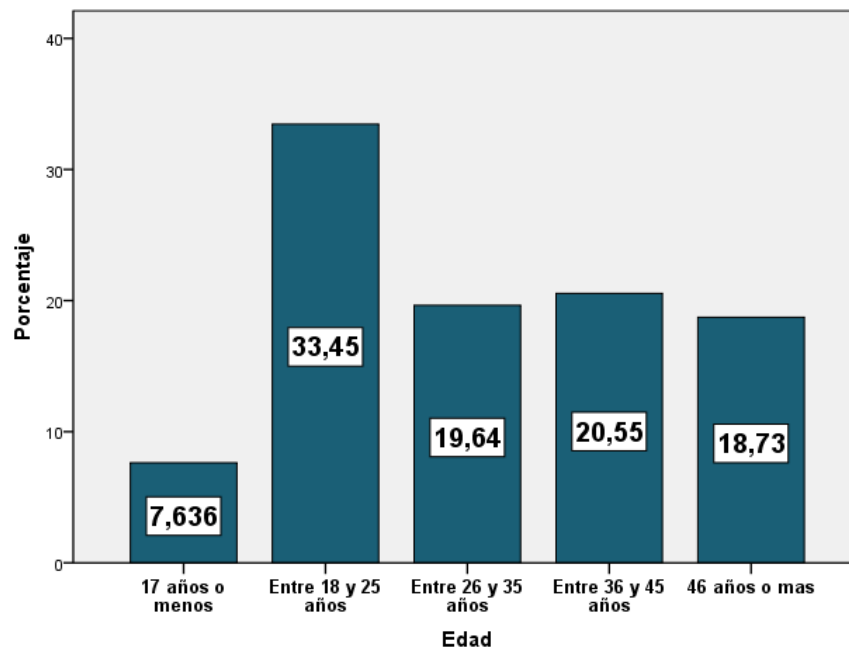
De la población encuestada el 45% fueron mujeres y 55% varones.

Figura N° 5 Población encuestada



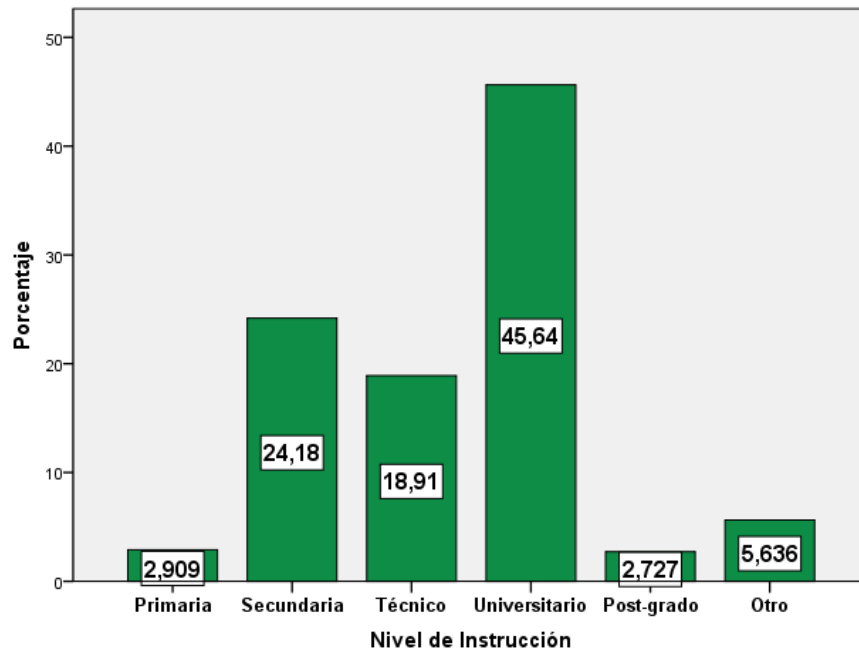
Las edades del mayor número de encuestados fluctúan entre 18 a 25 años, lo que equivale al 33.45%.

Figura N° 6 Distribución de edades de usuarios encuestados



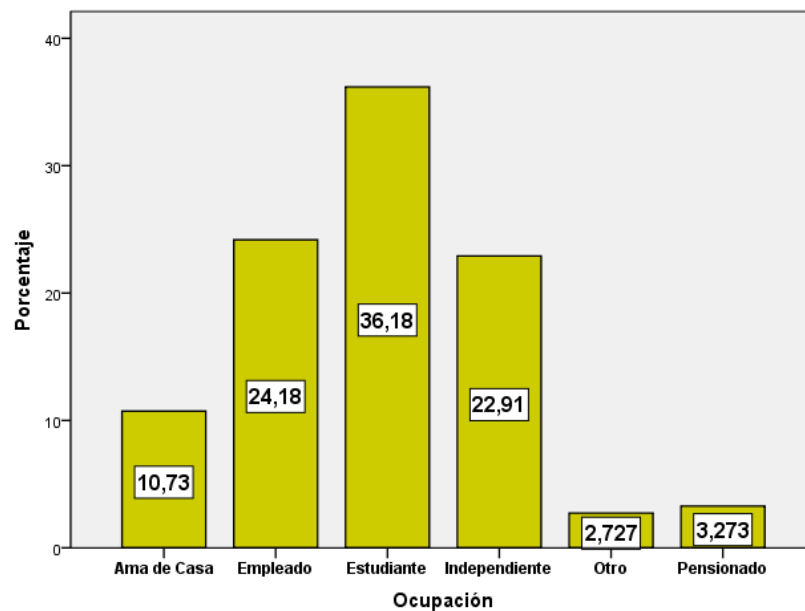
El nivel de instrucción de los encuestados el 46% son universitarios.

Figura N° 7 Nivel de instrucción del público encuestado



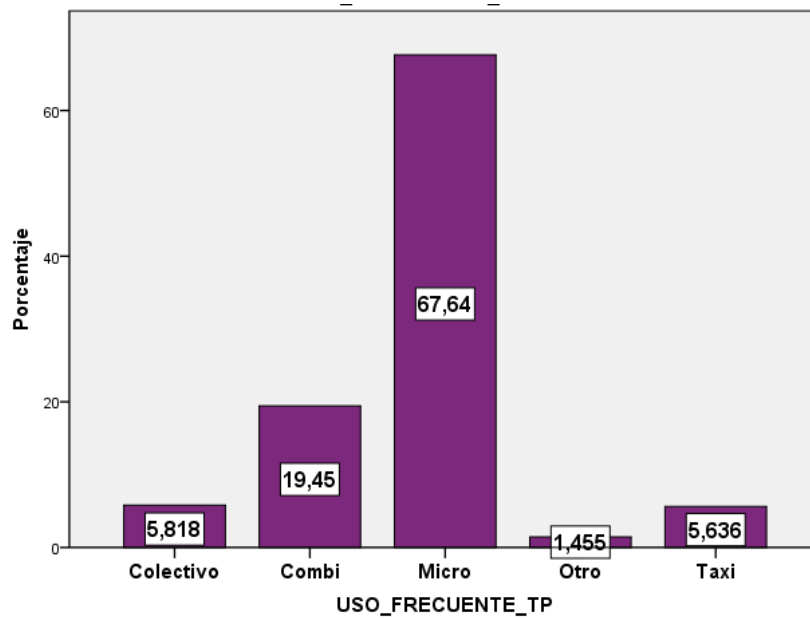
La mayor parte de encuestados son trabajadores, representado por el 47% entre empleados e independientes y 36% estudiantes.

Figura N° 8 Ocupación del público encuestado



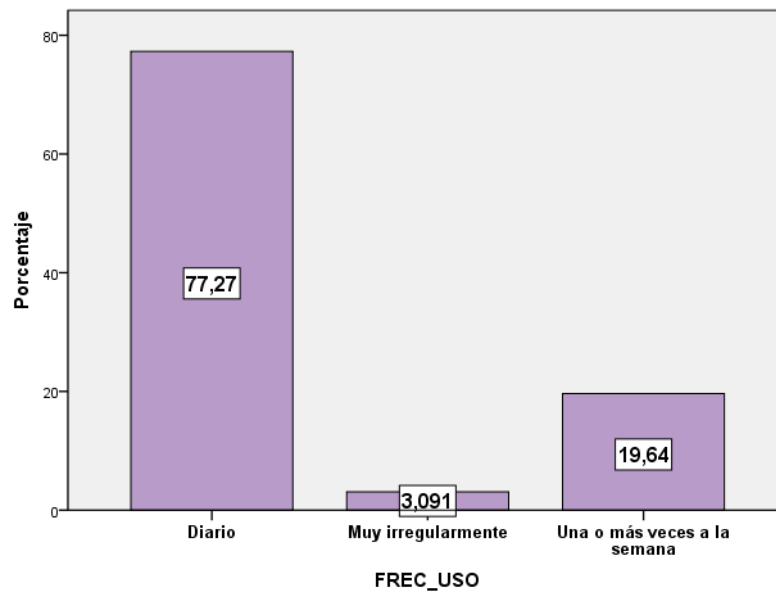
De los usuarios del transporte público, el 87% manifiesta usar microbús y combi, 6% colectivos, 6% taxis y 1% otros.

Figura N° 9 Usuario común del modo de transporte



Según la frecuencia con la que usan el servicio, el 77% lo usan diariamente.

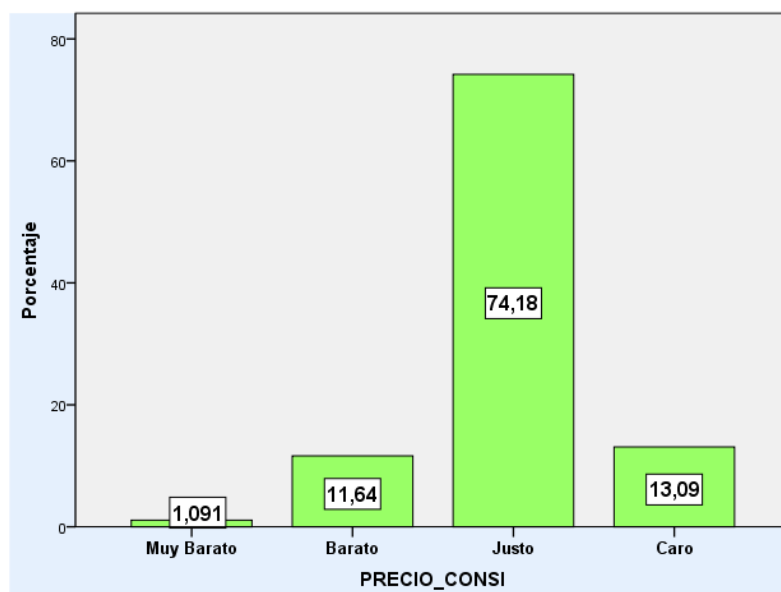
Figura N° 10 Frecuencia de uso del servicio



B. Indicadores de calidad de servicio

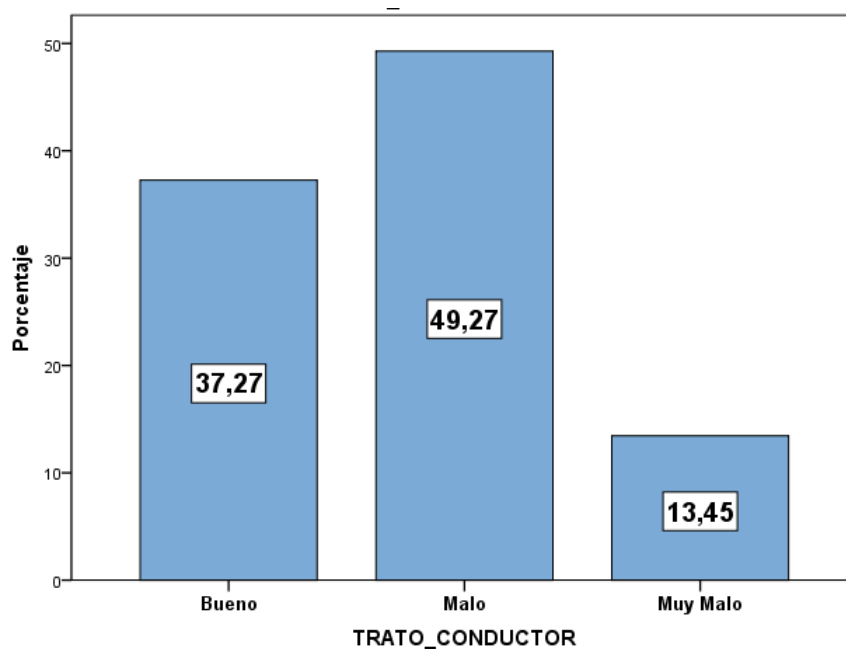
El valor del pasaje para el actual y condiciones del servicio el 74% de los encuestados considera que es justo, otros 12% consideran que es barato y sólo el 13% considera que es caro.

Figura N° 11 Valor del pasaje con respecto al actual sistema



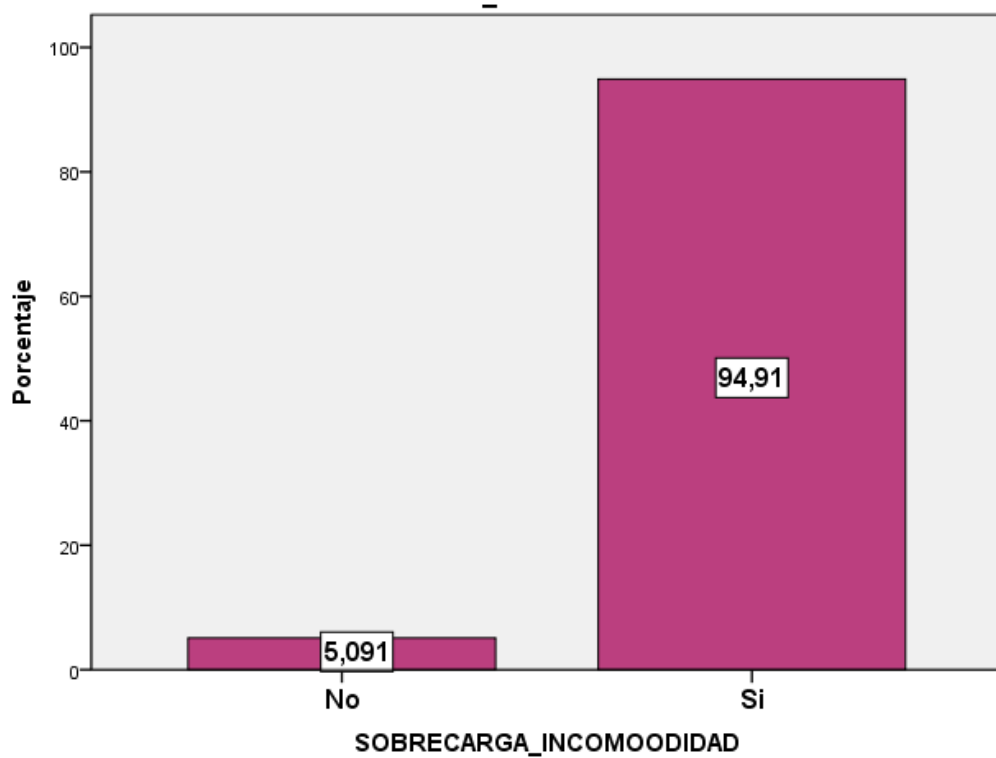
Según el trato del conductor y/o cobrador, el 63% lo consideran como malo y muy malo.

Figura N° 12 Trato del conductor a los usuarios



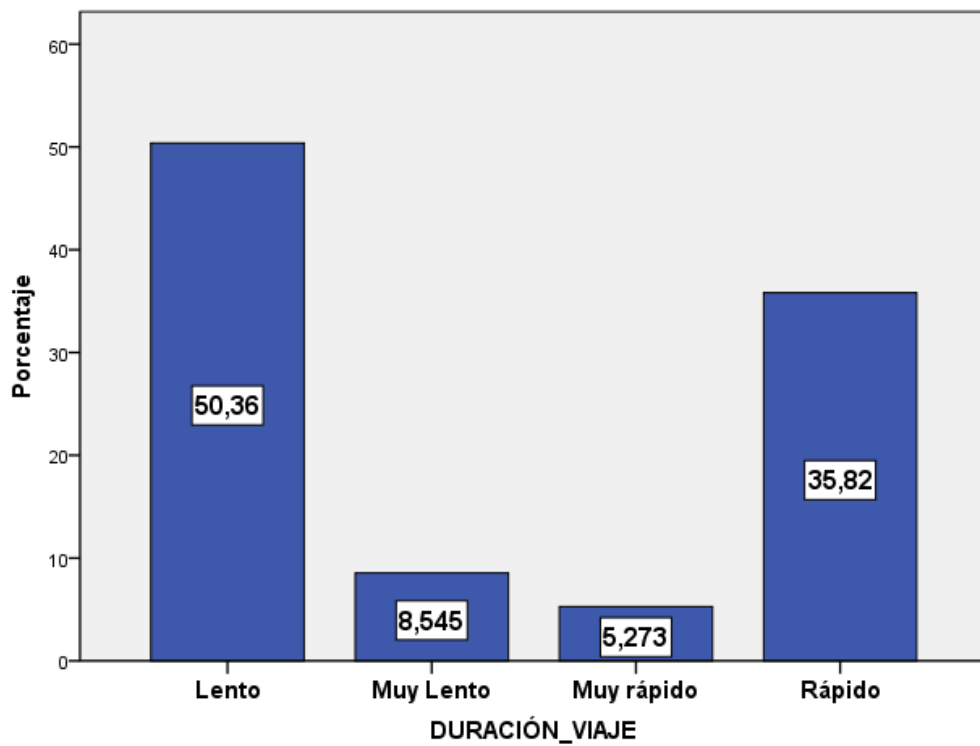
Referente a la incomodidad por la sobrecarga de pasajeros, el 95% consideran incomodo en especial combis y colectivos.

Figura N° 13 Incomodidad del pasajero por sobrecarga de pasajeros



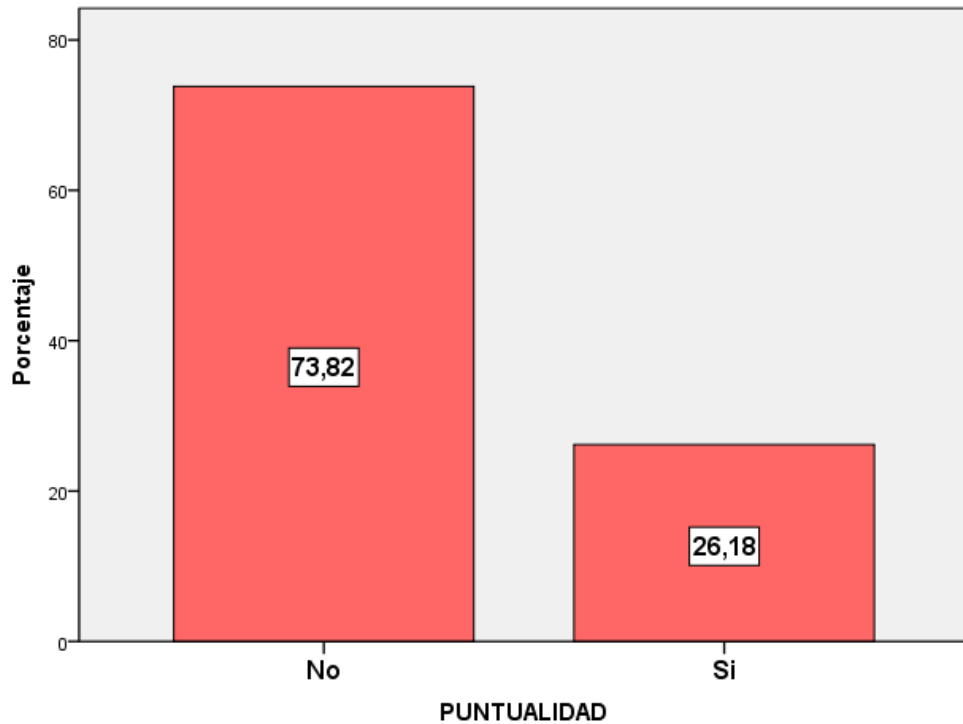
Con respecto a la duración del viaje, el 59% de usuarios consideran que es lento y muy lento.

Figura N° 14 Duración del viaje



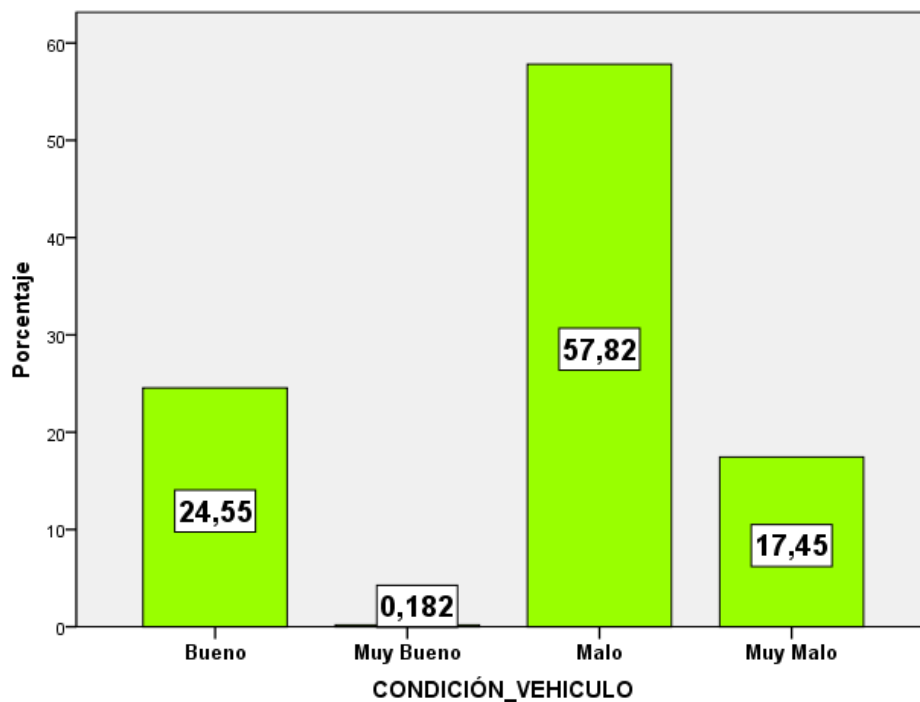
Con referencia a la puntualidad de llegadas, el 74% no confían en la puntualidad.

Figura N° 15 ¿Confía en la puntualidad de llegadas a las paradas?



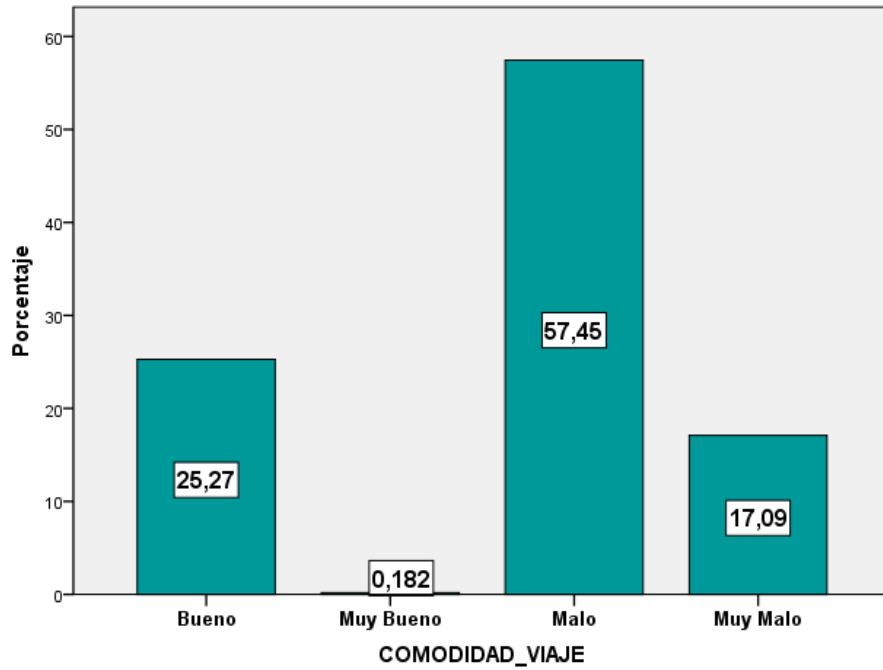
Respecto a las condiciones de la flota vehicular, el 75% de usuarios consideran como malo y muy malo, mientras el 25% consideran como bueno.

Figura N° 16 ¿Cómo considera las condiciones de la flota?



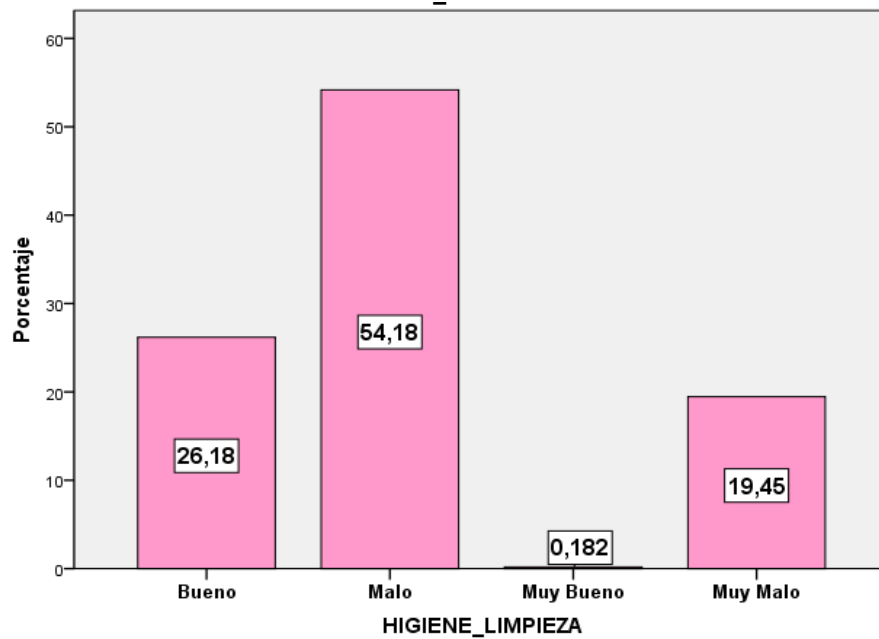
Referente a la comodidad del viaje al interior del vehículo, el 57.45% de usuarios consideran como Malo, mientras que sólo el 0.182% como Muy Bueno.

Figura N° 17 ¿Cómo considera la comodidad del viaje en interior del vehículo?



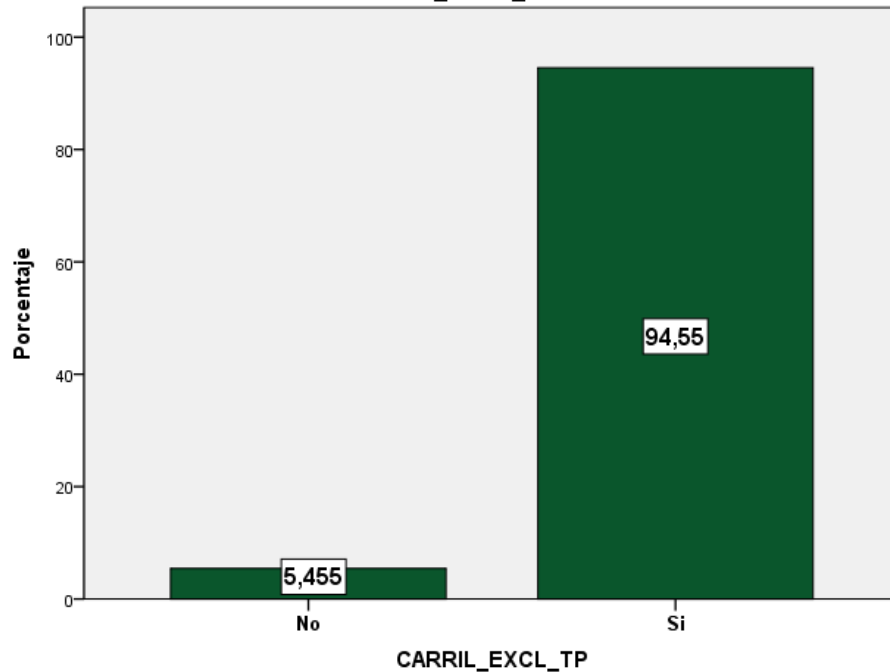
Referente a la higiene y la limpieza al interior del vehículo, el 74% consideran como malo y muy malo.

Figura N° 18 ¿Cómo considera la higiene y la limpieza al



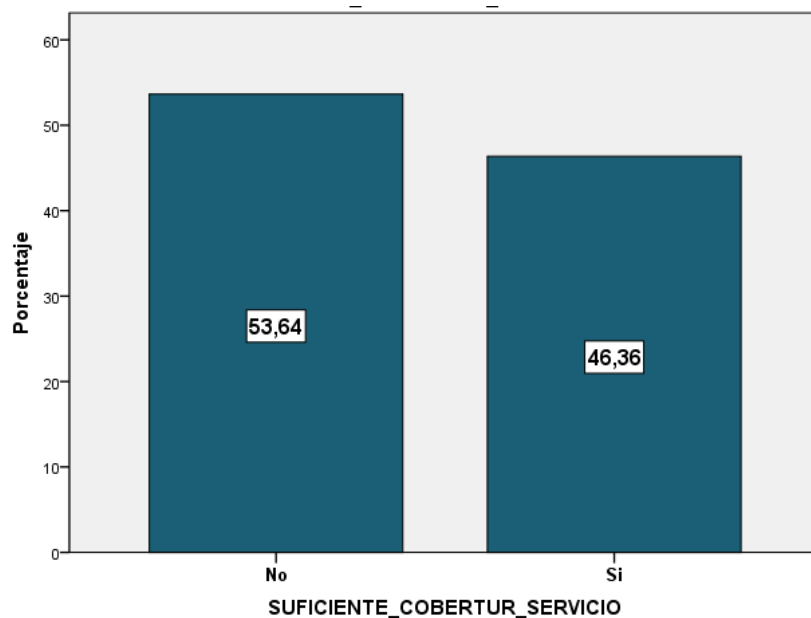
Referente a que el servicio de transporte público debería tener carriles exclusivos en zonas congestionadas, el 95% considera que si debe existir.

Figura N° 19 ¿Considera que el transporte público debería tener carriles exclusivos en zonas congestionadas?



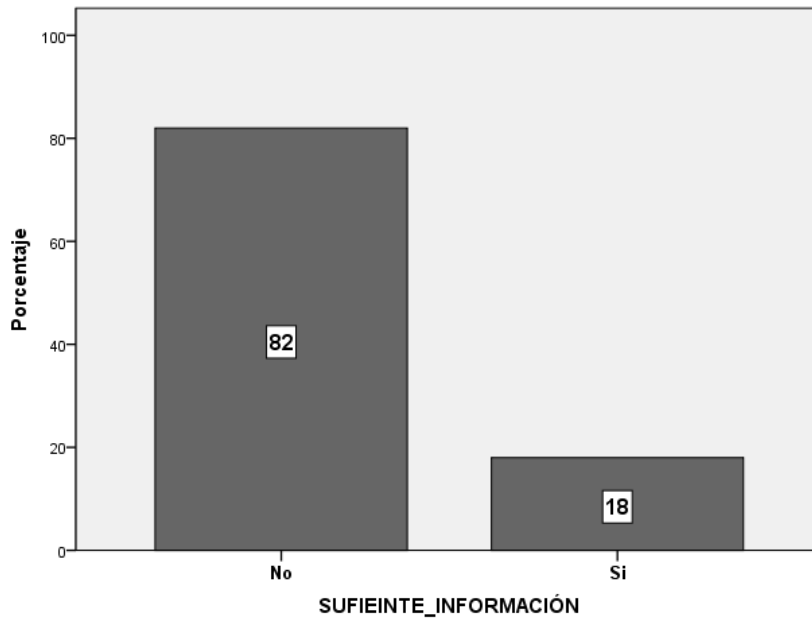
Referente a que, si considera que existe suficiente cobertura de transporte público en toda la ciudad, el 53.64% piensan que no es suficiente la cobertura.

Figura N° 20 ¿Considera que existe suficiente cobertura de transporte público en toda la ciudad?



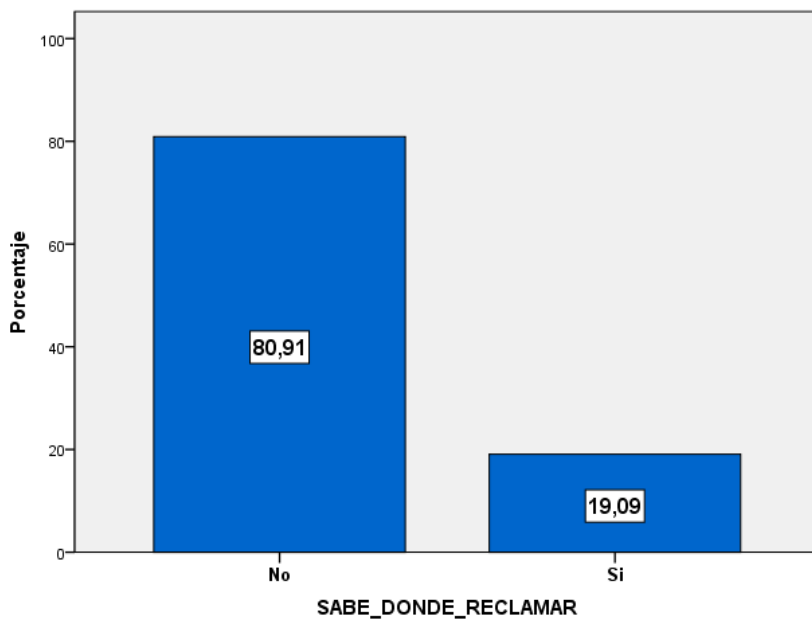
Referente a si existe suficiente información sobre rutas, horarios, paraderos, etc. del servicio de transporte público, el 82% consideran que la información no es suficiente.

Figura N° 21 ¿Considera que existe suficiente información sobre rutas, horarios, paraderos, etc. del servicio de transporte público?



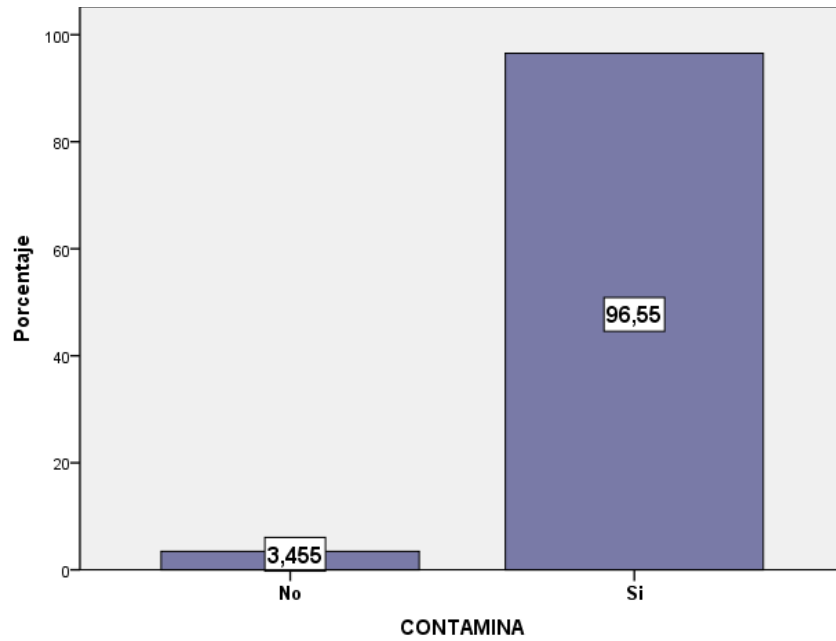
Referente si sabe dónde puede realizar una consulta o reclamo sobre el servicio de transporte público, el 81% no sabe dónde realizar los reclamos.

Figura N° 22 ¿Sabe dónde puede realizar una consulta o reclamo sobre el servicio de transporte público?



El actual sistema de transporte es contaminante para la ciudad, el 97% de encuestados considera sí.

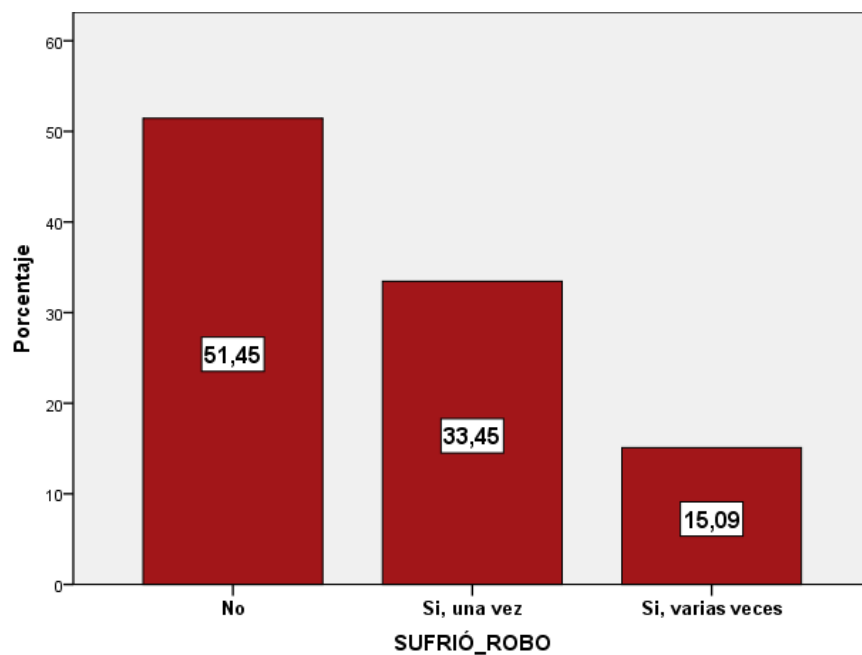
Figura N° 23 ¿Considera que el actual sistema de transporte es contaminante para la ciudad?



C. Indicadores de seguridad

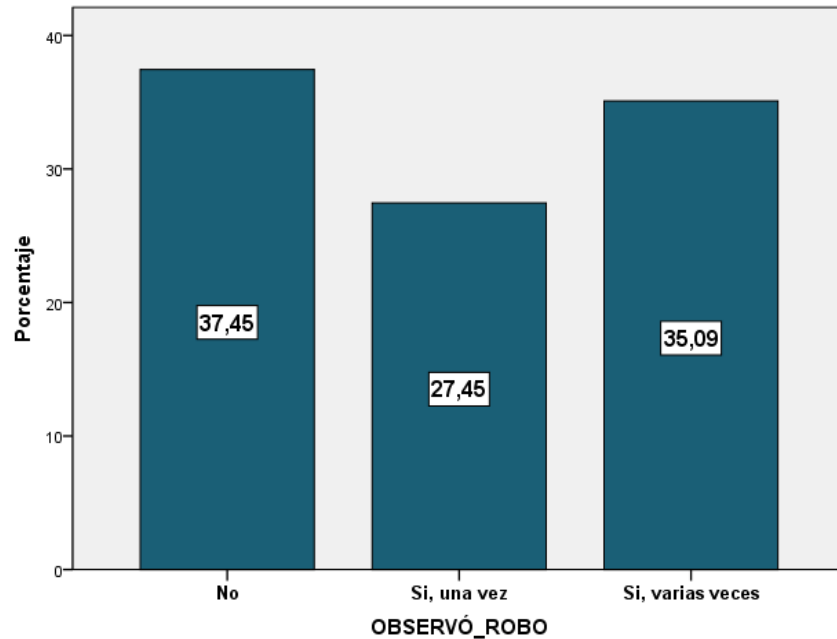
Con respecto si sufrió un asalto o robo al interior de un Micro o combi, el 49% de encuestado sufrió asalto.

Figura N° 24 ¿Sufrió un asalto o robo al interior de un Micro o combi?



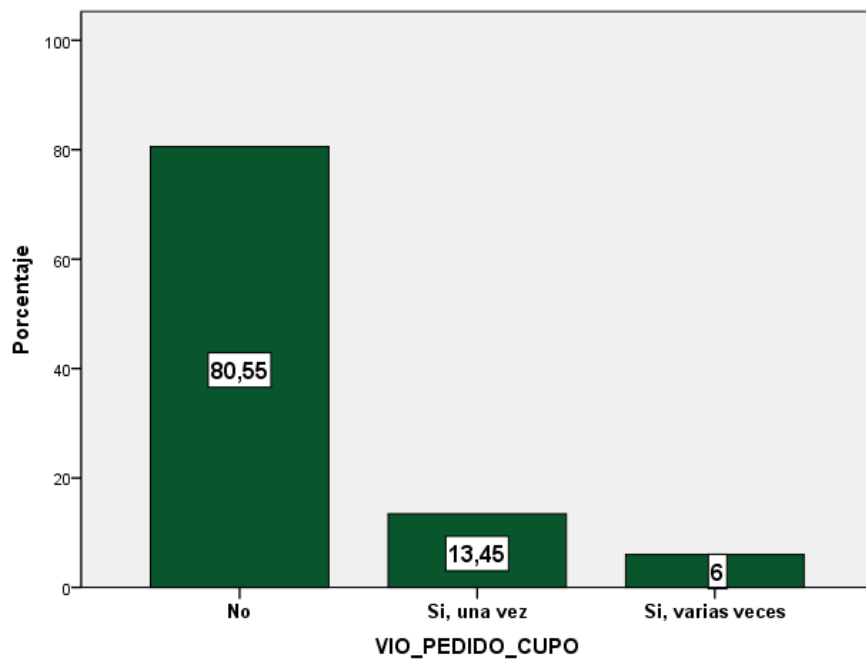
Referente a si observó un asalto o robo a otras personas al interior del Micro o combi, el 62.54% si lo hizo en una y varias veces.

Figura N° 25 ¿Observó un asalto o robo a otras personas al interior del Micro o combi?



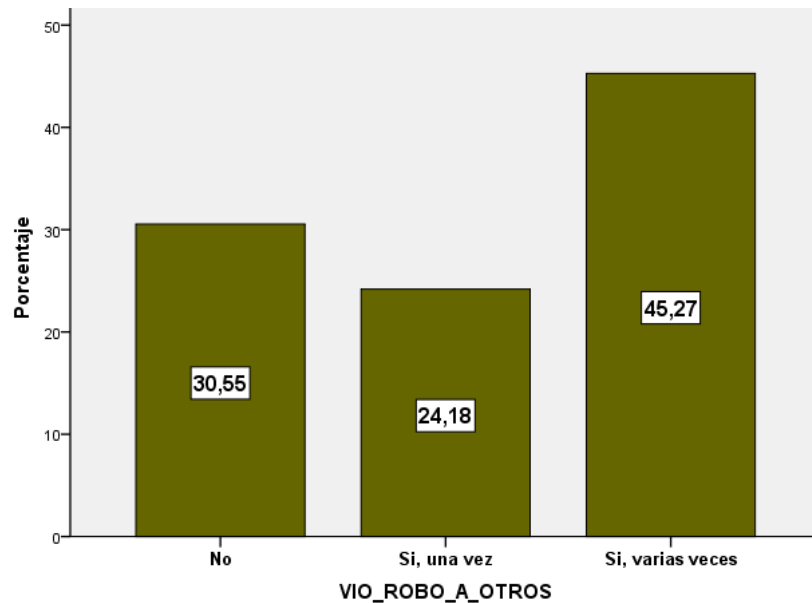
Referente a si observó un asalto o pedido de cupos a choferes o cobradores en el interior de Micros o combi, el 81% de encuestados no presenciaron estos actos.

Figura N° 26 ¿Observó un asalto o pedido de cupos a choferes o cobradores en el interior de Micros o combi?



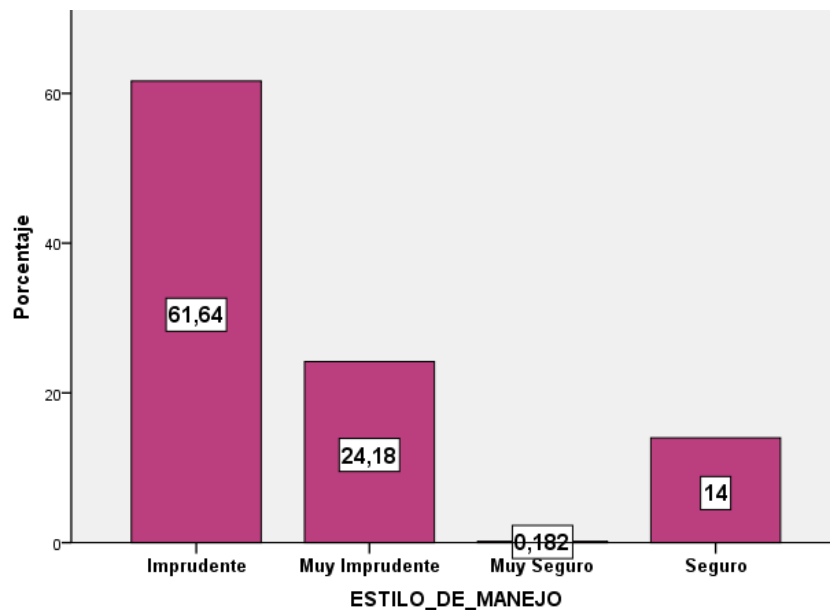
Referente a si observó un asalto o robo a personas en un paradero, el 69.45% ha presenciado entre una y varias veces asalto en paraderos.

Figura N° 27 ¿Observó un asalto o robo a personas en un paradero?



Referente al estilo de manejo del conductor de micros o combis, el 86% de encuestados lo considera entre imprudente y muy imprudente.

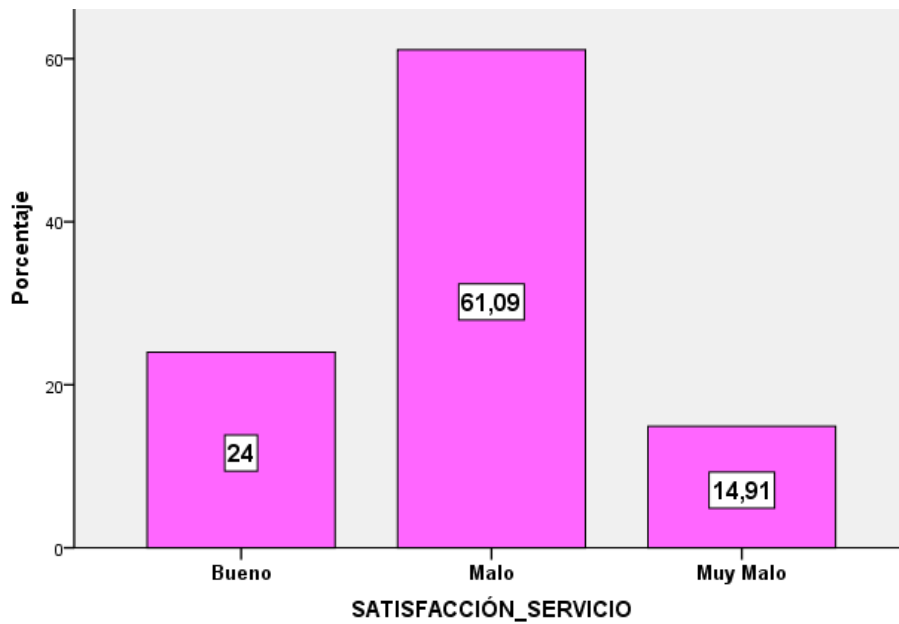
Figura N° 28 ¿Cómo considera el estilo de manejo del conductor de micros o combis?



D. Indicadores generales

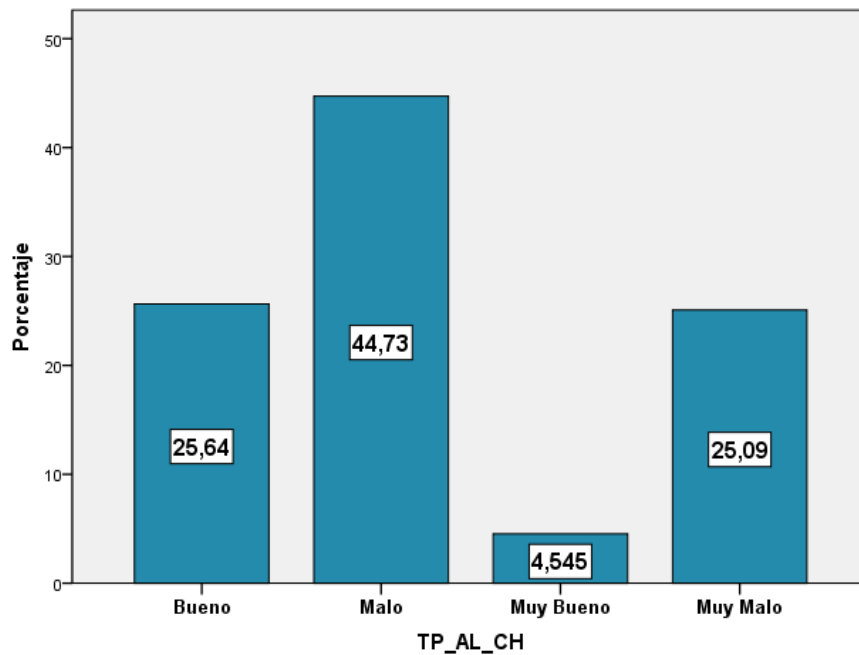
Referente al grado de satisfacción general del servicio, el 76% de encuestados lo considera entre malo y muy malo.

Figura N° 29 ¿Cuál es el grado de satisfacción general del servicio?



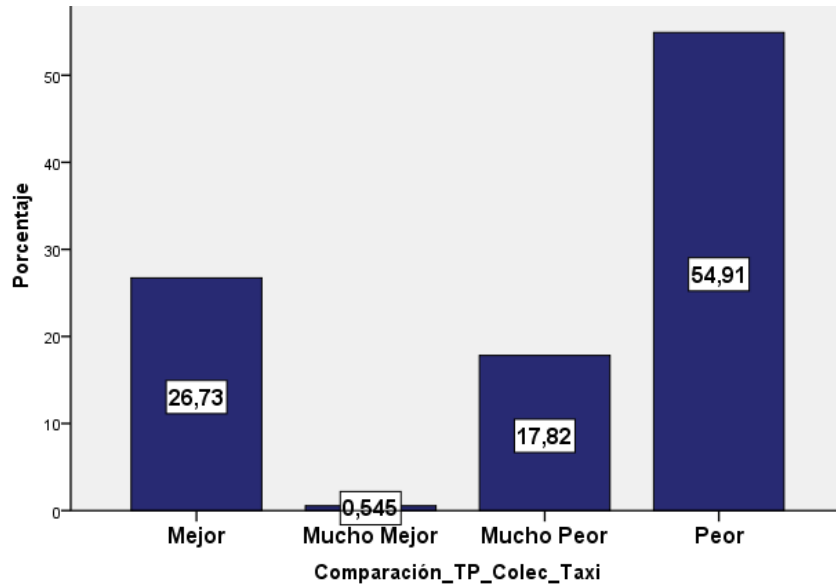
Referente a que el transporte público ingrese al centro histórico, el 70% de los encuestados consideran entre malo y muy malo.

Figura N° 30 ¿Cómo consideraría que el transporte público ingrese al centro histórico?



Referente al servicio de Micro o Combis, el 54,5% de los encuestados consideran como peor que de los demás servicios de transporte público.

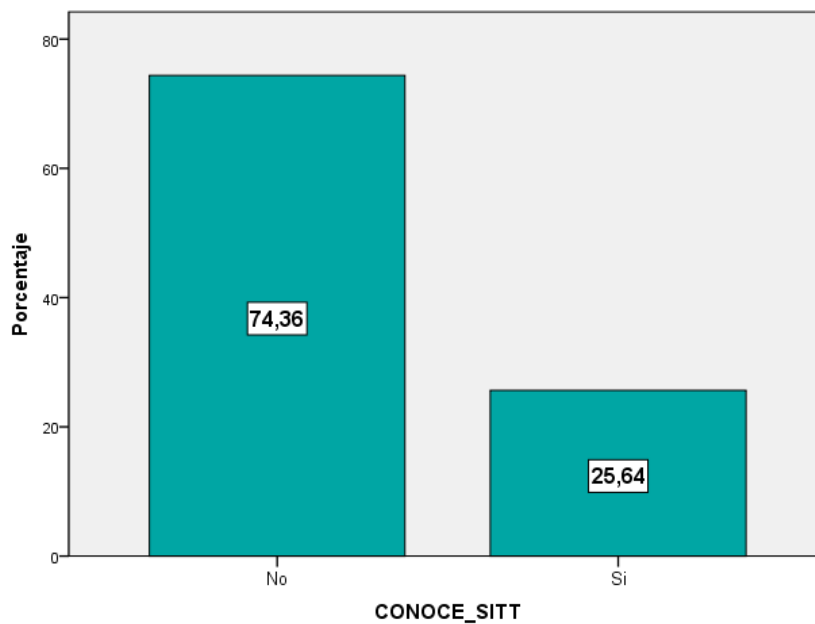
Figura N° 31 En comparación con otros servicios de transporte público, como el de colectivos y taxis



E. Con respecto al SITT

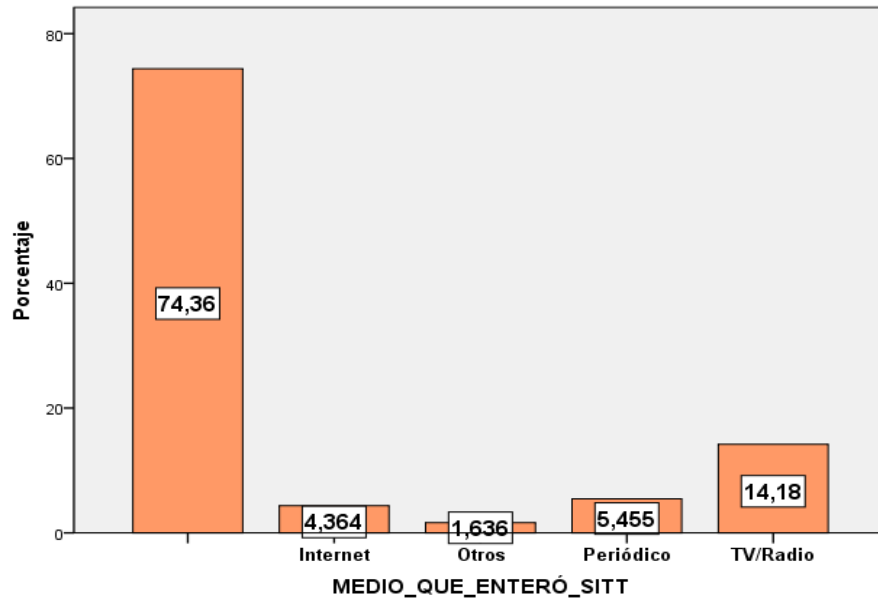
Referente a si conoce o ha escuchado hablar del Sistema Integrado de Transporte de Trujillo, el 74,36% de encuestados no conoce ni ha escuchado.

Figura N° 32 ¿Conoce o ha escuchado hablar del Sistema Integrado de Transporte de Trujillo liderado por la Municipalidad Provincial de Trujillo - SITT?



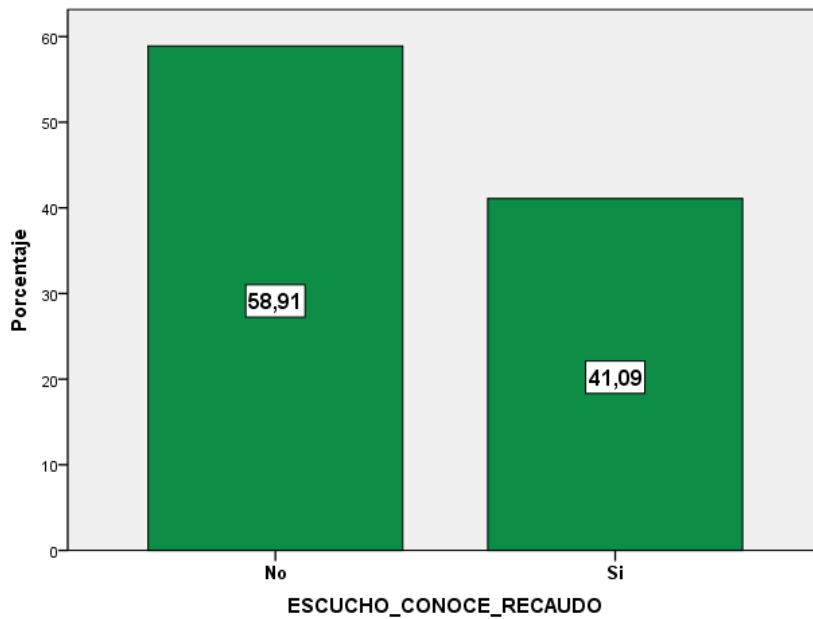
Referente a que, a través de que medio conoce o escucho hablar del proyecto SITT, el 14% lo hizo mediante Tv/Radio.

Figura N° 33 ¿A través de que medio conoce o escucho hablar del proyecto SITT?



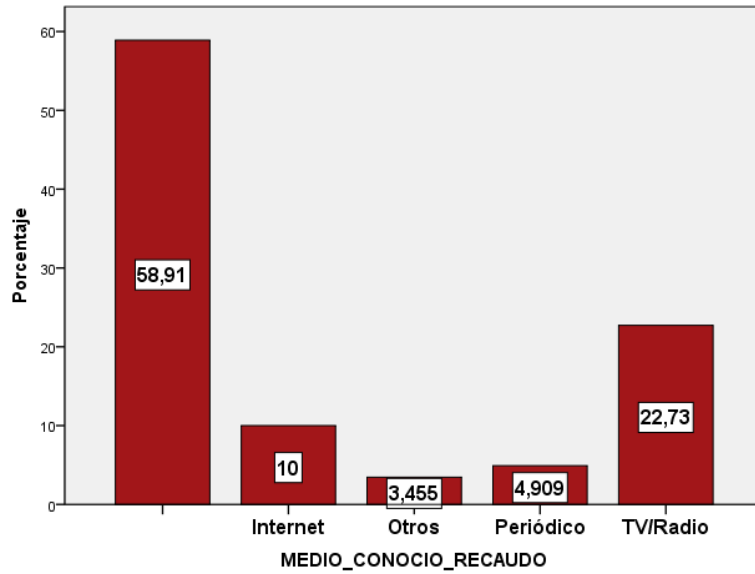
Referente a, si conoce o ha escuchado hablar del Sistema Único de Recaudo Electrónico con Tarjetas, el 59% de encuestados desconoce este sistema.

Figura N° 34 ¿Conoce o ha escuchado hablar del Sistema Único de Recaudo Electrónico con Tarjetas?



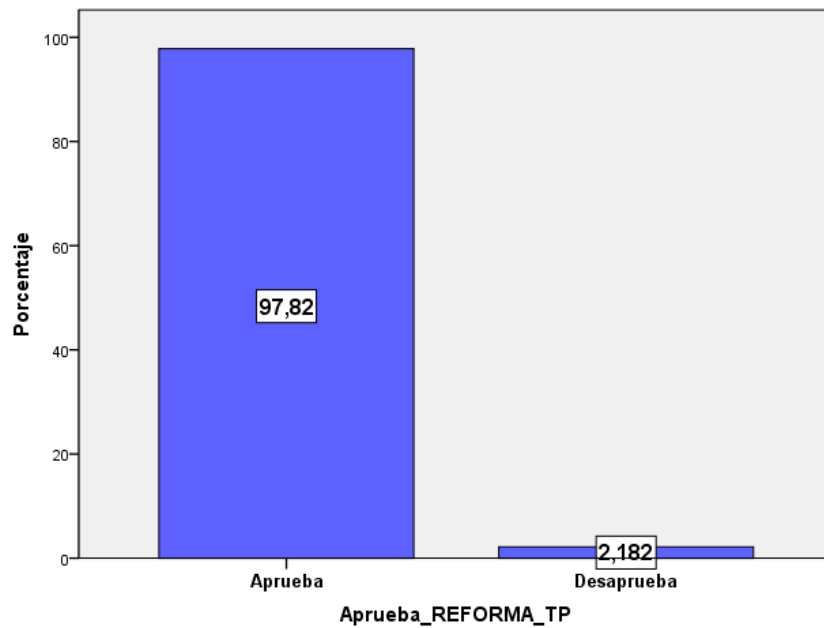
A través de que medio conoce o escucho hablar del Sistema Único de Recaudo Electrónico con Tarjetas, el 23% de encuestados lo conoce por medio de Tv/Radio.

Figura N° 35 ¿A través de que medio conoce o escucho hablar del Sistema Único de Recaudo Electrónico con Tarjetas?



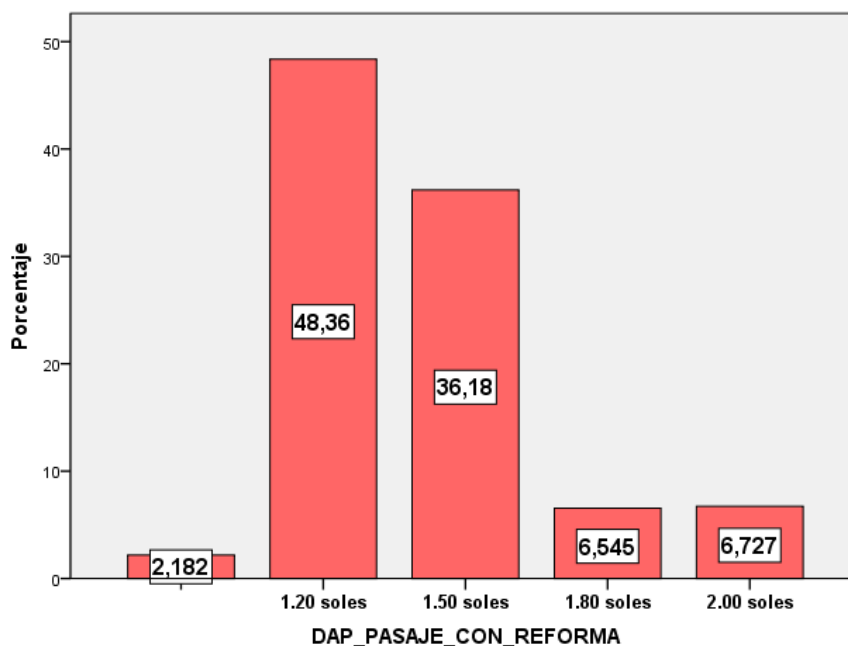
Aprueba la Reforma, el 98% de encuestados si la aprueban.

Figura N° 36 Aprueba la Reforma



Si aprueba la Reforma, cuánto estaría dispuesto a pagar, el 48% de encuestados está dispuesto a pagar entre S/ 1.20 nuevos soles de pasaje.

Figura N° 37 Si aprueba la Reforma. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar?



VII. CONCLUSIONES

- Atención a los usuarios.

El 51% de los usuarios consideran un mal trato de parte de los conductores y el 76% considera el servicio en general es malo y muy malo.

- Tiempo de viaje y puntualidad.

El 59 % de los usuarios manifiestan que el servicio es lento y muy lento y el 74% consideran que no existe puntualidad en la frecuencia de los servicios.

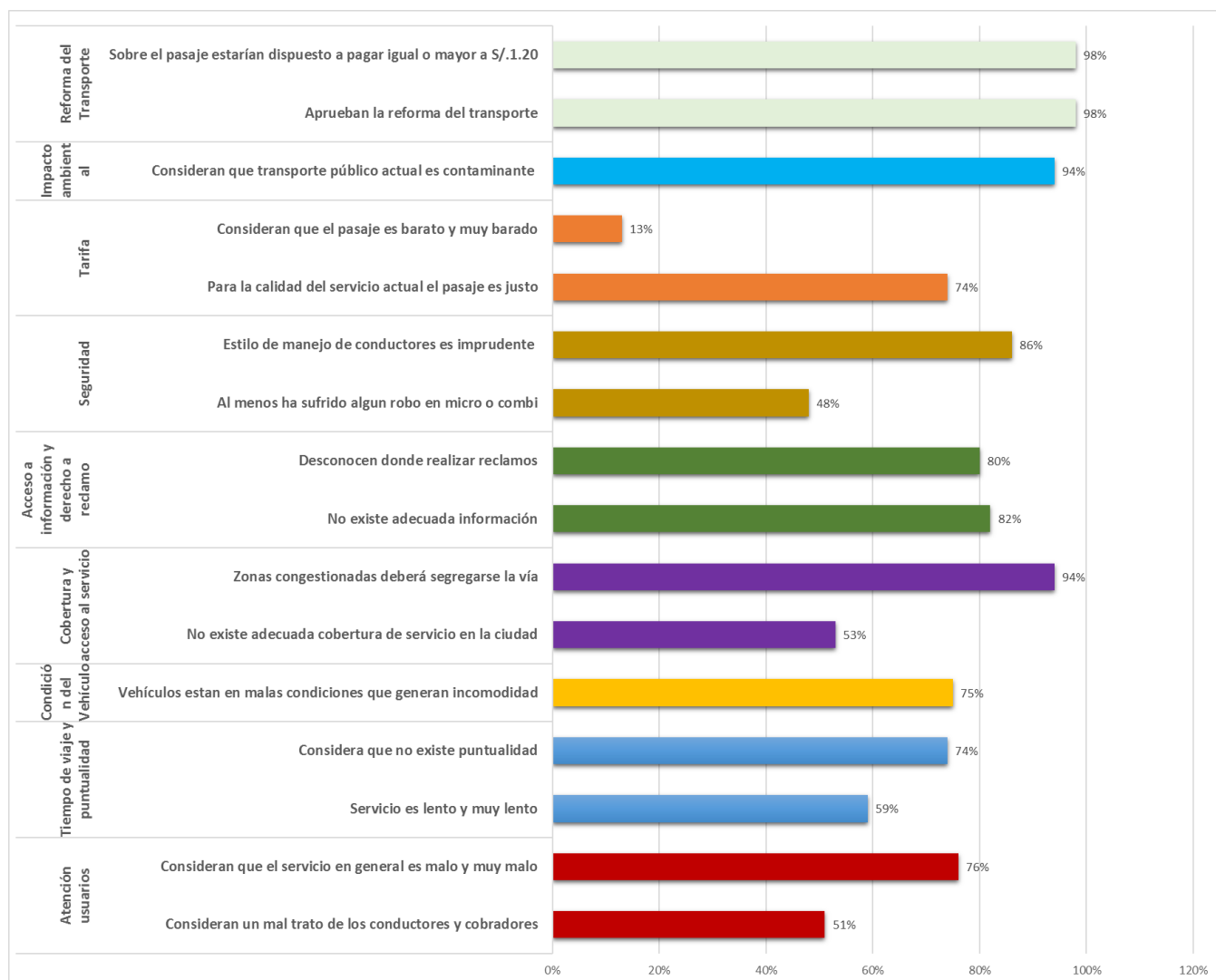
- Condición del vehículo

El 75% de los usuarios consideran que la flota vehicular es malo y muy malo, generando incomodidad.

- Cobertura y acceso al servicio

El 53% consideran que no existe una adecuada cobertura del servicio en la provincia y el 94% considera que en zonas congestionadas deberá segregarse las vías para el transporte público.

Figura N° 38 Situación de la calidad del servicio transporte público actual (mayo 2017)



- **Acceso a la información y derecho al reclamo por el servicio.**

El 82% de los usuarios consideran que no existe adecuada información del servicio de TP y el 80% de los usuarios desconocen donde realizar reclamos.

- **Seguridad**

El 48% de los usuarios manifiestan al menos haber sufrido algún robo en el interior del bus. Además, el 86% califican que el estilo de conducir de los conductores de combi y micro es imprudentes y muy imprudentes, generando en los usuarios sensación de inseguridad.

- **Tarifa**

El 74% de los usuarios consideran que el pasaje es justo para la calidad de servicio que prestan. Sin embargo, un 13% de los usuarios frecuentes de combis y micros consideran barato y muy barato.

- **Impacto ambiental**

El 94% de los usuarios consideran que el servicio de transporte actual es contaminante.

- **Reforma del transporte**

- El 98% aprueba la reforma del Transporte Público de la ciudad de Trujillo.
- El 98% estaría de acuerdo a pagar igual o mayor S/. 1.20 el pasaje urbano, si es que hay un mejor servicio en la Reforma del Transporte Público

VIII. REFERENCIA BOBLOGRAFICA

ALG 2007, Consultoría para el Proyecto de Ejecución de Transporte en la ciudad de Trujillo. Segundo Informe. Advanced Logistics Group, S.A.

Benjamín Gamarra Santisteban. "CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO URBANO EN LA CIUDAD DEL CUSCO". 2014. [Visitado el 27 de Junio, 2017]. Disponible en: [<http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/98/253T20160004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>].

CONSA 2005, Desarrollo de un Sistema Sustentable de transporte público en Trujillo. CONSA Consultants

Meakim, Richard, 2006. Regulación y planificación de buses. Disponible en:
http://www.sutp.org/files/contents/documents/resources/A_Sourcebook/SB3_Transit-Walking-and-Cycling/GIZ_SUTP_SB3C_Bus-Regulation+Planning_ES.pdf

IX. ANEXOS

9.1. ANEXO 1

ENCUESTA DE OPINION DE USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE TRUJILLO - MAYO 2017

Señor (a) buenos días, la Municipalidad Provincial de Trujillo a través de Transporte Metropolitano de Trujillo, estamos realizando el estudio de opinión sobre calidad de servicio de transporte público en la ciudad de Trujillo, nos interesa su opinión, ¿Me podría atender un momento para hacerle unas preguntas?

Perfil del usuario						
Sexo:	M	F				
Edad (años) :	< = 17	18 a 25	26 a 35	36 a 45	= > 46	
Nivel de Instrucción:	Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario	Post-grado	Otro
Ocupación :	Estudiante	Empleado	Independiente	Pensionado	Ama de Casa	Otro

¿Cuál servicio de transporte público usa más frecuente?	Micro	Combi	Colectivo	Taxi	Otro
¿Con que frecuencia usa dicho servicio?	Diario	Una o más veces a la semana	Muy irregularmente		
Micro o Combi - Indicadores de Calidad de Servicio			CALIFICACIÓN		
Precio	¿Cómo considera el valor de pasajes?	Caro	Justo	Barato	Muy Barato
Atención a los usuarios	¿Cómo considera el trato del conductor y/o cobrador?	Muy Bueno	Bueno	Malo	Muy Malo
	¿Considera que existe sobre carga de pasajeros que le incomode el viaje?	Si	No		No Sabe
Tiempo	¿Cómo considera la duración del viaje?	Muy rápido	Rápido	Lento	Muy Lento
	¿Confía en la puntualidad de llegadas a las paradas?	Si	No		No Sabe
Condición del vehículo	¿Cómo considera las condiciones de la flota vehicular?	Muy Bueno	Bueno	Malo	Muy Malo
	¿Cómo considera la comodidad del viaje en interior del vehículo?	Muy Bueno	Bueno	Malo	Muy Malo

	¿Cómo considera la higiene y la limpieza al interior del vehículo?	Muy Bueno	Bueno	Malo	Muy Malo
Ruta y acceso al servicio	¿Considera que el transporte público debería tener carriles exclusivos en zonas congestionadas?	Si	No		No Sabe
	¿Considera que existe suficiente cobertura de transporte público en toda la ciudad?	Si	No		No Sabe
Información	¿Considera que existe suficiente información sobre rutas, horarios, paraderos, etc. del servicio de transporte público?	Si	No		No Sabe
	¿Sabe dónde puede realizar una consulta o reclamo sobre el servicio de transporte público?	Si	No		No sabe
Impacto ambiental	¿Considera que el actual sistema de transporte es contaminante para la ciudad?	Si	No		No sabe

Micro o Combi - Indicadores de Seguridad		CALIFICACIÓN			
Seguridad	¿Sufrió un asalto o robo al interior de un Micro o combi?	Si, una vez	Si, varias veces	No	
	¿Observó un asalto o robo a otras personas al interior del Micro o combi?	Si, una vez	Si, varias veces	No	
	¿Observó un asalto o pedido de cupos a choferes o cobradores en el interior de Micros o combis?	Si, una vez	Si, varias veces	No	
	¿Observó un asalto o robo a personas en un paradero?	Si, una vez	Si, varias veces	No	
	¿Cómo considera el estilo de manejo del conductor de micros o combis?	Amable	Aman te de la veloci dad	Irrespo nsable	Agresivo

Micro o Combi - Indicadores Generales	CALIFICACIÓN			
¿Cuál es el grado de satisfacción general del servicio?	Muy Bueno	Bueno	Malo	Muy Malo
¿Cómo consideraría que el transporte público ingrese al centro histórico?	Muy Bueno	Bueno	Malo	Muy Malo

En comparación con otros servicios de transporte público, como el de colectivos y taxis ¿Cómo es el servicio de Micro o Combis?	Mucho Mejor	Mejor	Malo	Muy Malo
---	-------------	-------	------	----------

Micro o Combi – con respecto al SITT	CALIFICACIÓN			
¿Conoce o ha escuchado hablar del Sistema Integrado de Transporte de Trujillo liderado por la Municipalidad Provincial de Trujillo - SITT?	Si	No		No sabe
¿A través de que medio conoce o escucho hablar del proyecto SITT?	TV/Radio	Periódico	Internet	Otros
¿Conoce o ha escuchado hablar del Sistema Único de Recaudo Electrónico con Tarjetas?	Si	No		No sabe
¿A través de que medio conoce o escucho hablar del Sistema Único de Recaudo Electrónico con Tarjetas?	TV/Radio	Periódico	Internet	Otros

Encuestador	
Fecha y Hora	
Ubicación	