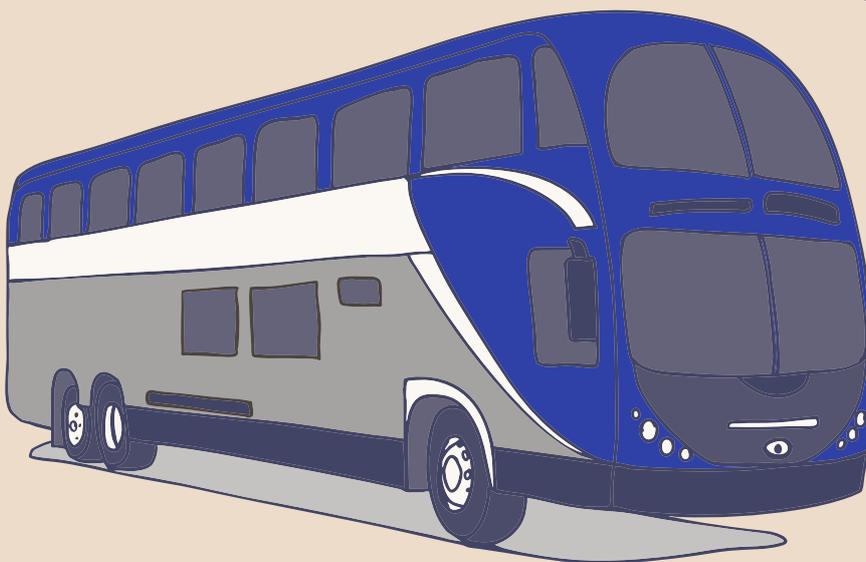


# Encuesta de Calidad del Transporte Público de la provincia de Mendoza **2024**

- Área Metropolitana del Gran Mendoza
- Media y Larga distancia provincial

## RESUMEN EJECUTIVO



Ente de Movilidad Provincial EMOP

Dirección de Estadísticas e Investigaciones Económicas DEIE



MENDOZA

## **Ente de la Movilidad Provincial (EMOP)**

*Vice Presidente:*  
Agustina Llaver

*Director:*  
Lucas Quesada

*Gerente general:*  
Cristian Munuera

## **Dirección de Estadísticas e Investigaciones Económicas (DEIE)**

*Director:*  
Lic. Andrés Dominguez

*Diseño, procesamiento y análisis de datos:*  
*Área de Metodología*

A.S. y Prof. Myriam Sarmiento  
Lic. Daniel Garcia  
Lic. Erika Usach  
Lic. Andrea Blazsek

*Diseño gráfico, editorial e ilustraciones*  
*Área de Comunicación, Diseño y Difusión*

DG Laura Noemí Medina

*Área Informática*  
Ass. Diego Tuzzi

*Coordinación de operativo en campo*  
Lic. Gabriela Giachini

# **Equipo de trabajo**

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Ficha técnica</b>	<b>4</b>
<b>Porcentaje de aprobación del servicio</b>	<b>5</b>
<b>Área Metropolitana del Gran Mza</b>	<b>6</b>
<b>Caracterización de los usuarios</b>	
<b>Características de los viajes</b>	
<b>Calificación del servicio</b>	
<b>Problemas del transporte público</b>	
<b>Medios de información</b>	
<b>Media y Larga distancia</b>	<b>13</b>
<b>Caracterización de los usuarios</b>	
<b>Características de los viajes</b>	
<b>Calificación del servicio</b>	
<b>Problemas del Transporte Público</b>	
<b>Medios de información</b>	



**Índice**

**«Conocer la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio que reciben, es información valiosa tanto para los organismos de gobierno encargados de la regulación del sistema, como para los empresarios concesionarios. »**

El transporte público cumple un rol fundamental en la dinámica diaria de todas las regiones de la provincia de Mendoza. Su correcto funcionamiento impacta directamente en la calidad de vida de los usuarios, siendo uno de los servicios esenciales que facilita la movilidad urbana y rural. Evaluar la satisfacción de los pasajeros permite obtener información clave tanto para los organismos gubernamentales encargados de regular el sistema, como para las empresas concesionarias, que pueden tomar decisiones basadas en las necesidades y percepciones de quienes utilizan el servicio.

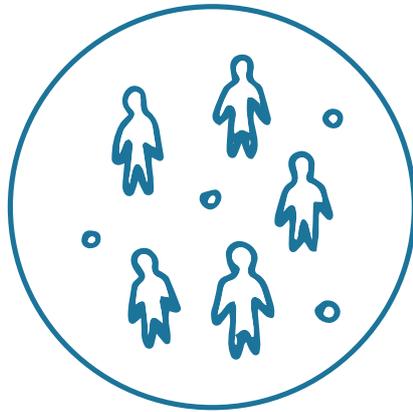
Con el objetivo de contar con datos precisos sobre la calidad del servicio de transporte público y las experiencias de sus usuarios, el EMOP (Ente de Movilidad Provincial), en colaboración con la DEIE (Dirección de Estadísticas e Investigaciones Económicas), llevó adelante la Encuesta de Calidad del Transporte Público durante el mes de noviembre de 2024. Este relevamiento, que se realiza anualmente, constituye una herramienta valiosa para identificar fortalezas y oportunidades de mejora en el sistema.

En esta edición, además de evaluar el transporte urbano del Área Metropolitana del Gran Mendoza (AMGM) «Sistema MendoTran», se amplió el alcance hacia los servicios de media y larga distancia que conectan a los distintos departamentos de la provincia y al interior de cada uno de ellos, permitiendo analizar la realidad de prestadores que operan fuera del área metropolitana.

La metodología aplicada consistió en la interceptación directa de pasajeros en paradas y terminales durante su tiempo de espera, a quienes se les administró un cuestionario diseñado para relevar diversos aspectos relacionados con el transporte público. En primer lugar, se registraron datos socio-demográficos de los pasajeros y características del viaje. Luego, se evaluaron aspectos vinculados al funcionamiento del servicio, la infraestructura, la disponibilidad de información y el estado de las paradas.

Adicionalmente, se indagó sobre los medios de información utilizados, la percepción de los principales problemas del transporte público en la provincia y las situaciones que generan sensación de inseguridad durante el uso del servicio.

Este informe busca ofrecer un diagnóstico detallado que sirva como insumo para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua del transporte público en Mendoza, con el propósito de beneficiar a la comunidad y fomentar un sistema de movilidad cada vez más eficiente.



**Universo de estudio:**

Usuarios de 16 años y más del Transporte Público de pasajeros de **AMGM**.

Usuarios de 16 años y más del Transporte Público de pasajeros de **media y larga distancia** en todas las regiones de la provincia de Mendoza.

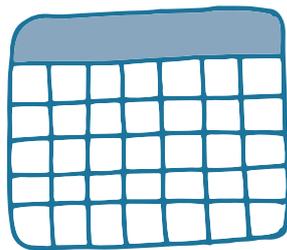
**Objetivo de estudio:**

Evaluar la calidad del servicio de transporte público a través de la satisfacción de los usuarios.

**Casos:**

Corta distancia: **1.073 usuarios**.

Media y larga distancia: **1.351 usuarios**



**Aplicación de la encuesta:**

Noviembre 2024

**Nivel de confianza:**

95%

**Margen de error:**

±9%



**Tipo de muestreo:**

Semi-probabilística estratificado.

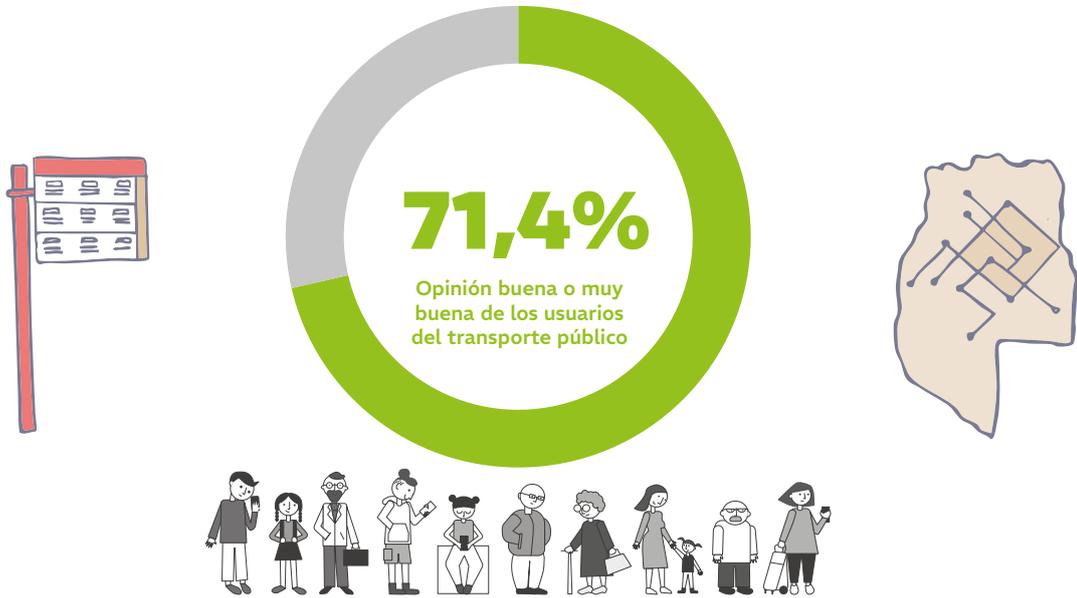
**Técnica de relevamiento:**

Cara a cara, encuesta en papel.

**Participantes del relevamiento:**

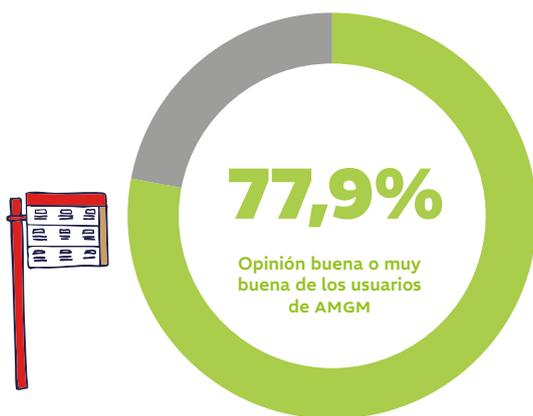
**42 personas** (1 coordinadora, 11 supervisores/as, 28 encuestadores/as, y 2 ingresadores/as).

# PORCENTAJE DE APROBACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

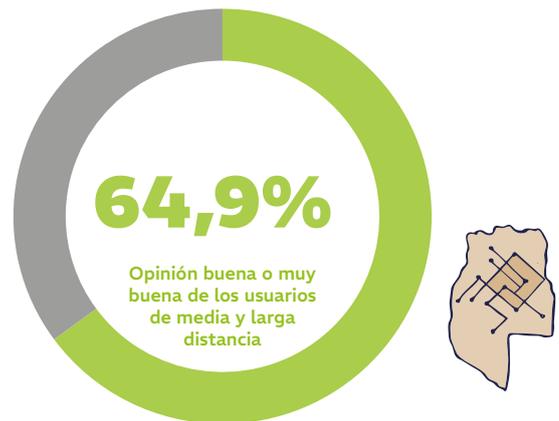


El 71,4% de los usuarios del transporte público, tanto de corta, media como de larga distancia, califican como buenos o muy buenos los distintos aspectos del servicio.

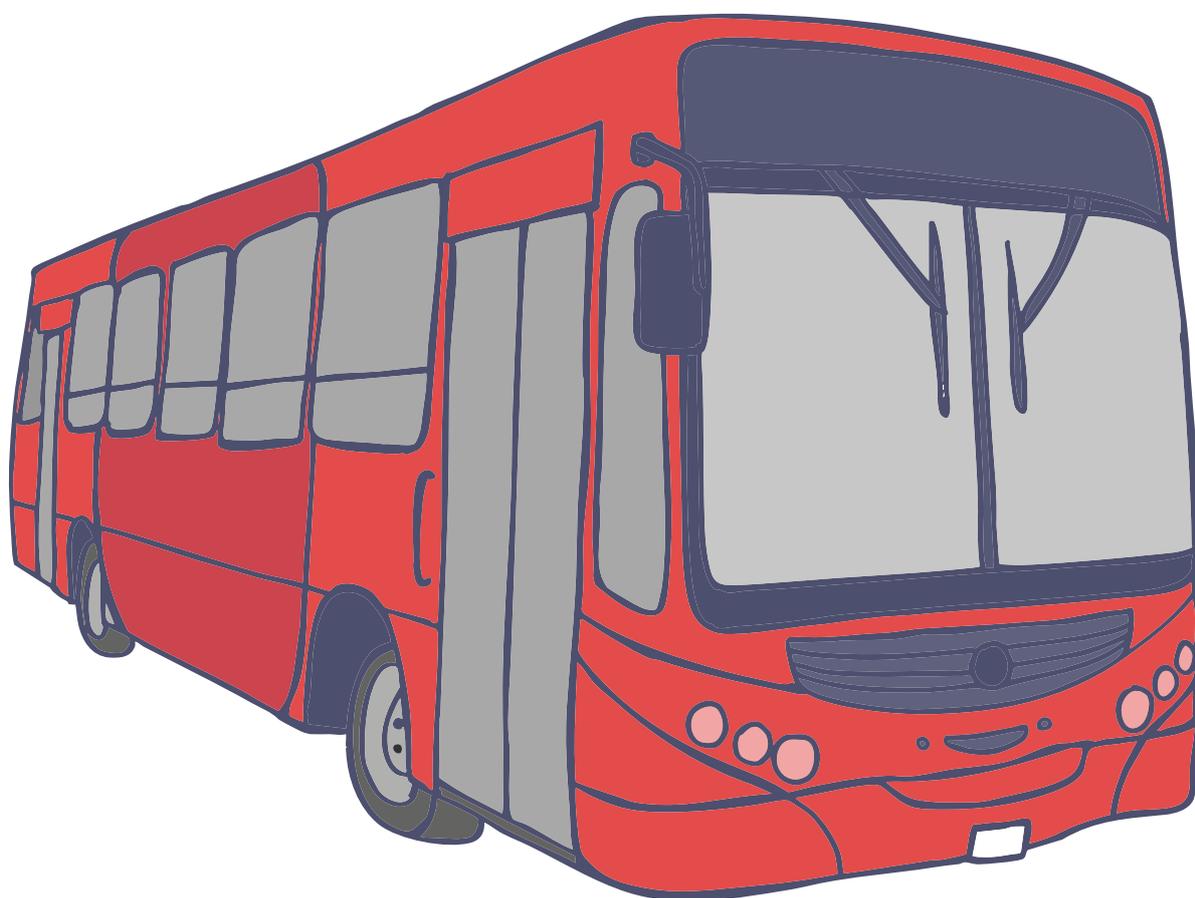
## AMGM



## Media y Larga Distancia provincial



Fuente: DEIE en base a la Encuesta de Calidad del Transporte Público. Año 2024.

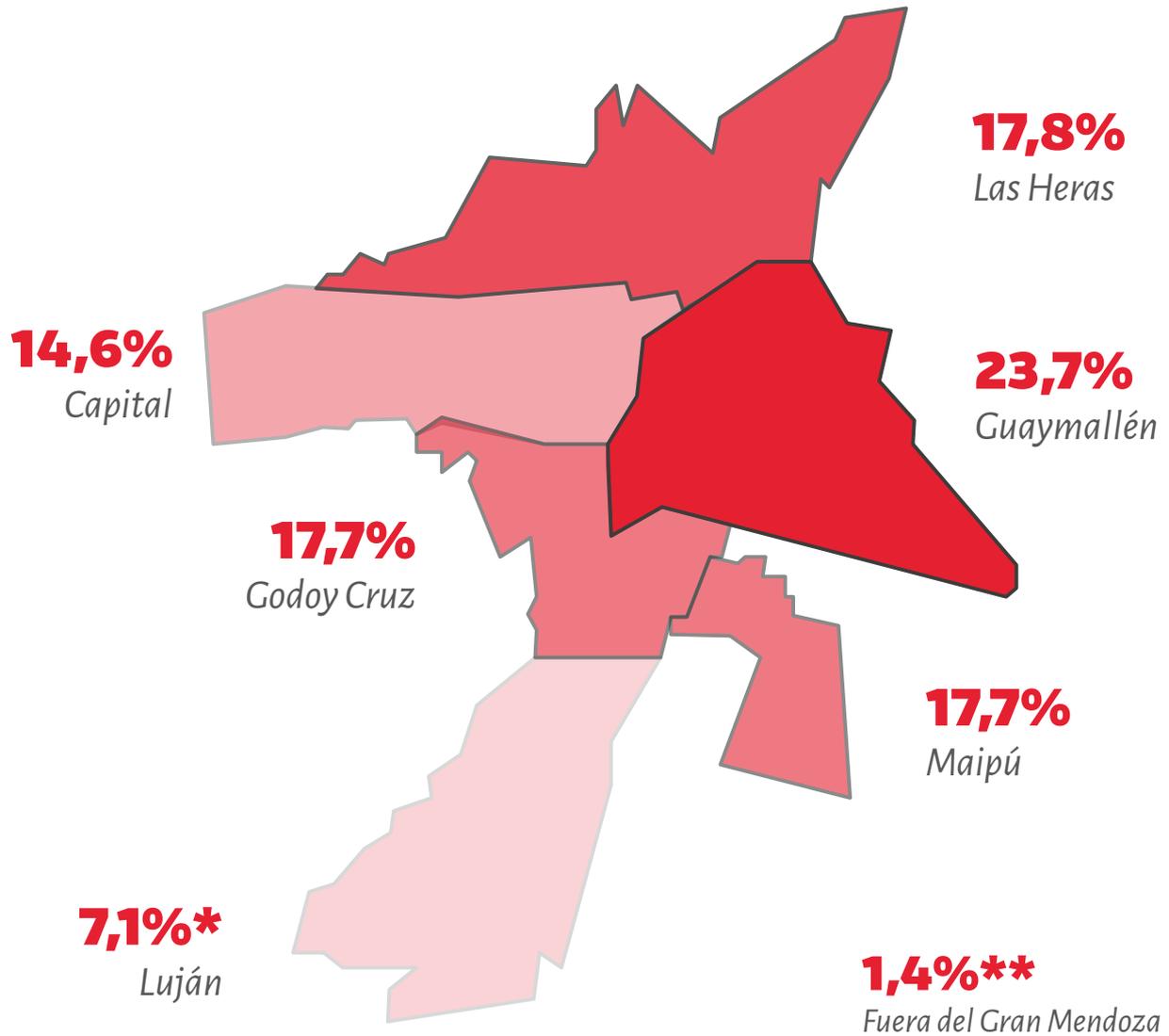


## Área Metropolitana del Gran Mza

## Caracterización de los usuarios

A continuación se presentan de indicadores que permiten caracterizar a los usuarios del transporte público del AMGM. La siguiente infografía presenta la distribución de usuarios por departamento de residencia. Guaymallén es el departamento que concentra la mayor cantidad de usuarios (23,7%), seguido por Las Heras con el 17,8%, y Maipú y Godoy Cruz con el 17,7% respectivamente.

### Usuarios por departamento de residencia



\* Los coeficientes de variación se encuentran entre el 10 y 20%.

\*\* Los coeficientes de variación son superiores al 20%.

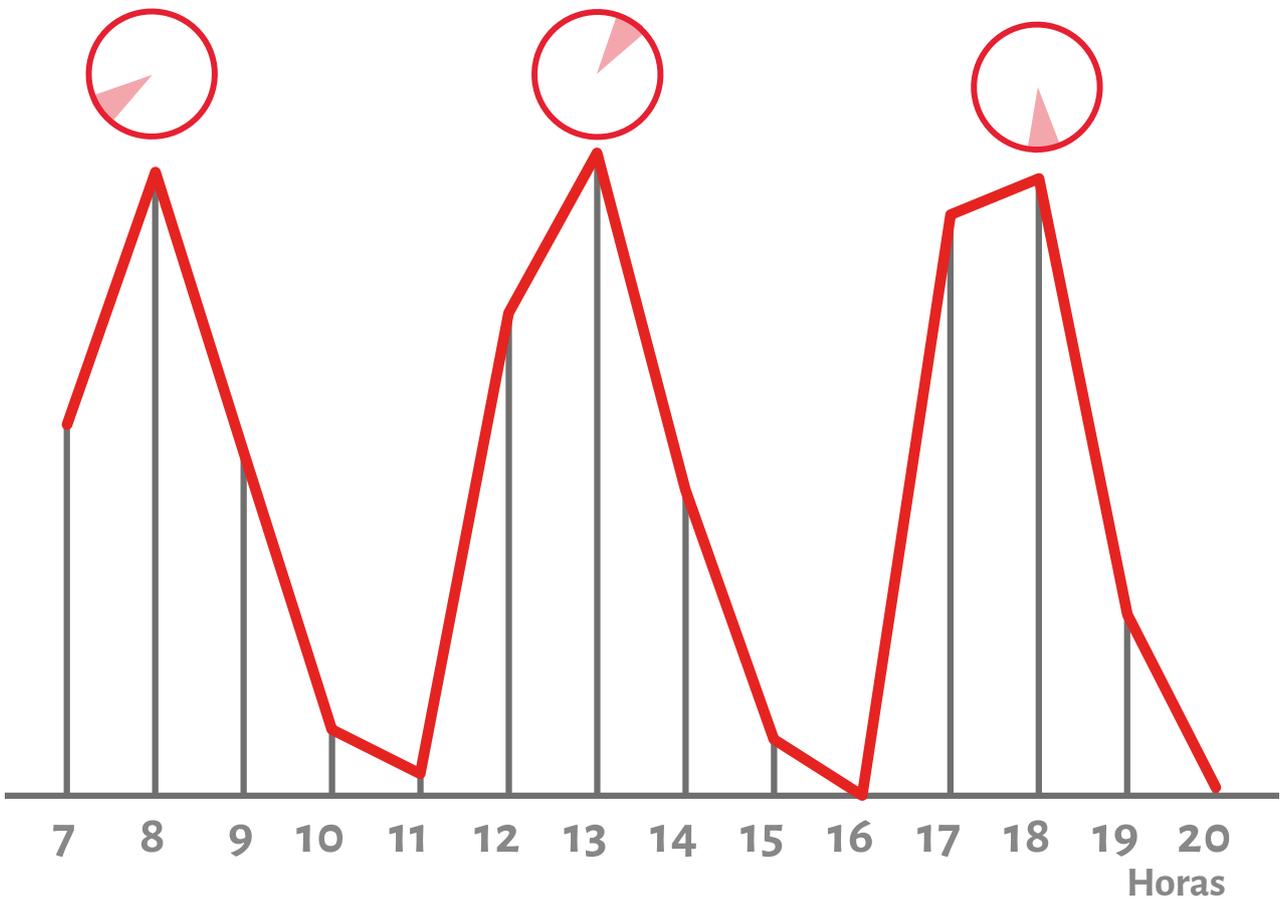
Fuente: DEIE en base a la Encuesta de Calidad del Transporte Público del AMGM. Año 2024.

# Características de los viajes

Respecto a los horarios de viaje, se analizó el lapso horario de 7 hs. a 20 hs. El siguiente gráfico muestra la distribución de horas de comienzo de viajes, de manera que se visualiza con claridad la constitución de períodos pico y valle. Las horas con mayor frecuencia se registran: durante la mañana, entre las 7 hs. y las 8 hs; al mediodía, a las 13 hs. y en la tarde la mayor frecuencia de pasajeros se da entre las 17 hs. y 18 hs.

Los horarios de mayor descenso en la frecuencia de pasajeros se registran entre las 10 hs. y las 11 hs.; entre las 15 hs. y 16 hs. y a las 20 hs.

## Usuarios por hora de comienzo de viaje

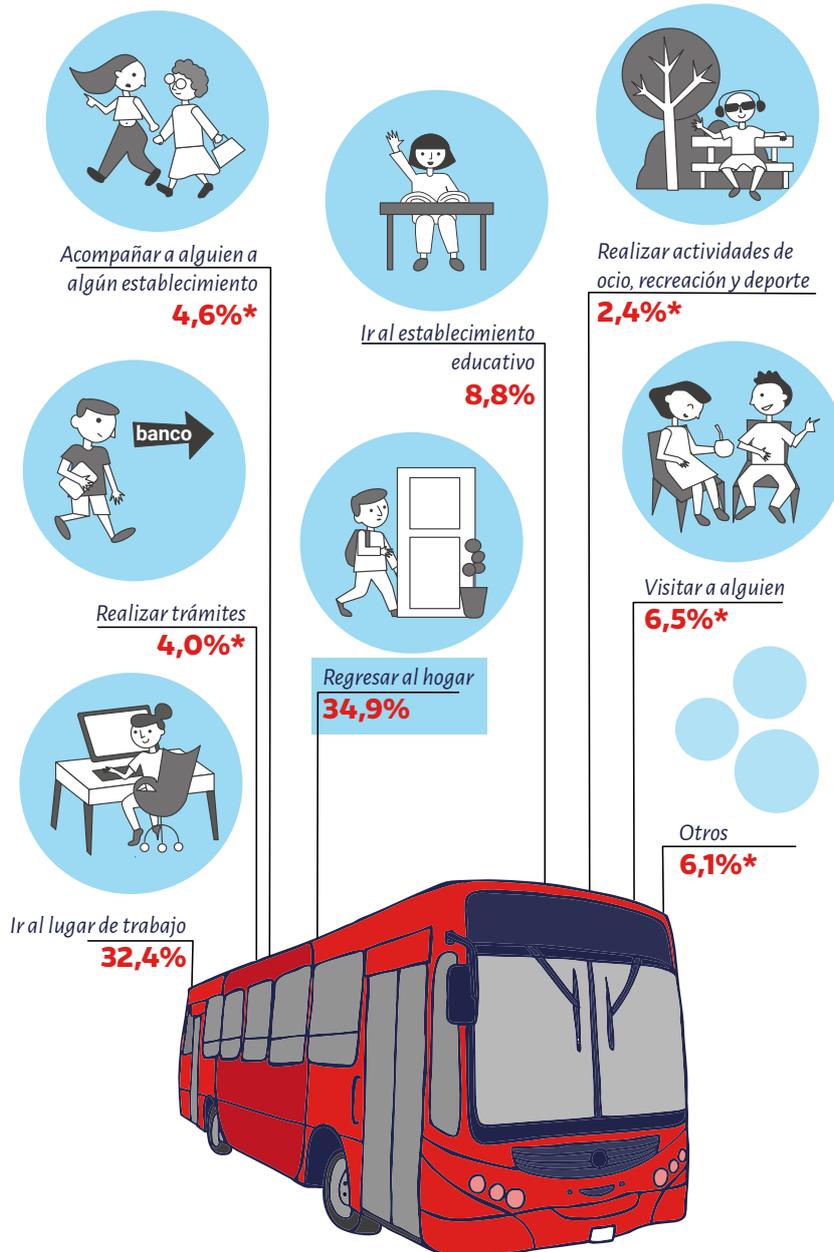


Fuente: DEIE en base a la Encuesta de Calidad del Transporte Público del AMGM. Año 2024.

## Motivos de los viajes

Los motivos por los cuales las personas se desplazan en las ciudades son importantes para comprender sus necesidades, demandas y opiniones en torno del transporte público. Regresar al hogar es el motivo con mayor porcentaje (34,9%) mientras que ir al lugar de trabajo se ubica en segundo lugar (32,4%).

## Usuarios por motivo de viaje



\* Los coeficientes de variación se encuentran entre el 10 y 20%.

**Nota:** La categoría «Otro» incluye las opciones: realizar compras para el hogar; realizar compras personales; realizar consulta de salud personal, u otro.

**Fuente:** DEIE en base a la Encuesta de Calidad del Transporte Público del AMGM. Año 2024.

# Calificación del servicio

La calidad del servicio fue medida a partir de la calificación otorgada a una serie de ítems que describen el funcionamiento del servicio, la infraestructura de las unidades, la disponibilidad de información y las condiciones de las paradas.

La opinión de los usuarios en base al uso habitual de la línea fue, en general buena o muy buena para la mayoría de los ítems analizados (superan el 50% de calificación positiva). En términos generales, respecto a la evaluación del servicio se mantiene una tendencia similar a la registrada en 2022.

Los usuarios destacan con una calificación buena o muy buena, principalmente, «la información disponible sobre recorridos» y «la información disponible sobre las paradas» con un 86,5% en ambos ítems, siguiendo «la información disponible sobre los horarios» con un 86,2%. Con una calificación mala o muy mala, los usuarios destacan «el precio del pasaje» con un 54,6%, seguido por «la seguridad de las paradas» que representa un 43,6% y «la iluminación de las paradas» con 35,4%.

## Usuarios según opinión «buena o muy buena» sobre el uso habitual de la línea a abordar

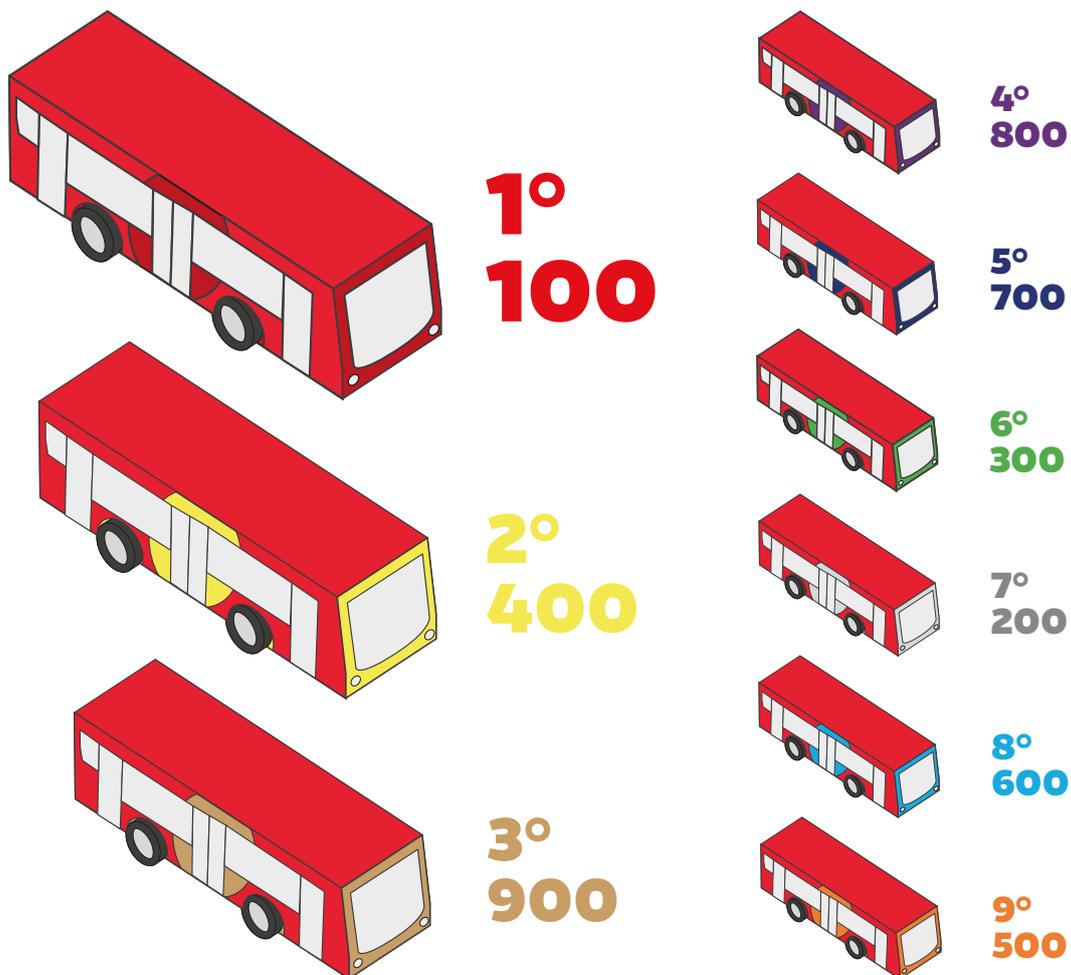


## Índice de calificación del servicio

Con el objetivo de obtener un indicador que permita comparar el desempeño de los distintos Grupos en cuanto a la opinión de los usuarios, se construyó un índice que resume la calificación obtenida en 9 ítems seleccionados: «frecuencia con la que pasa», «puntualidad con la que pasa», «comodidad con la que viaja», «duración del viaje», «estado de limpieza de las unidades», «accesibilidad física de las unidades», «forma de conducir de los choferes», «información disponible sobre los recorridos» e «información disponible sobre los horarios». Este índice nos permite ordenar el desempeño de los grupos desde la mayor calificación a la menor calificación obtenida.

En el análisis general de los ítems seleccionados, el Grupo 100 presenta el mejor desempeño respecto a los ítems mencionados, posición que ocupó en el informe del 2022. En segundo lugar, se encuentra el Grupo 400 que ascendió desde la cuarta posición respecto al 2022. En tercer lugar, hallamos al Grupo 900 quien ascendió desde la quinta posición respecto al 2022. El Grupo 500 ocupa el noveno lugar, misma posición que en 2022.

## Grupo según orden de desempeño en el Índice de calificación del servicio del AMGM



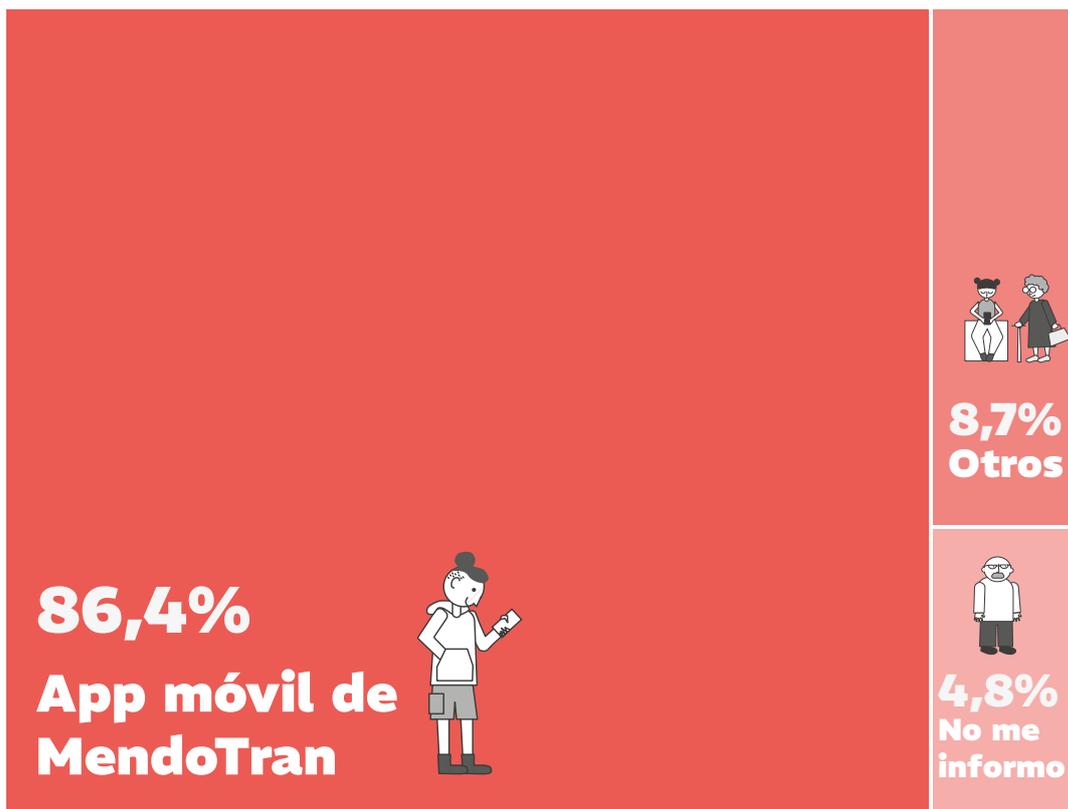
## Medios de información

El acceso a la información sobre los horarios y/o recorridos del transporte público fue medido a partir de la consulta a los usuarios sobre el medio que utilizan habitualmente para informarse sobre los recorridos de las líneas utilizadas, y la frecuencia horaria de las mismas.

En el análisis de resultados, la App móvil de MendoTran es, por mucho, el medio de información más utilizado, alcanzando el 86,4%.

### Usuarios según medio de información habitual sobre horarios y recorridos

Medio de información	%
<b>Total</b>	<b>100</b>
App móvil de MendoTran	86,4
Otros	8,7
No me informo	4,8



**Nota:** La categoría Otros incluye Página web de Mendotran, Google Maps, App movil/Redes sociales de la empresa, Teléfono de la empresa, Empleados de la empresa, Personas desconocidas en la zona de la parada, Personas conocidas y Otros.

**Fuente:** DEIE en base a la Encuesta de Calidad del Transporte Público del AMGM. Año 2024.



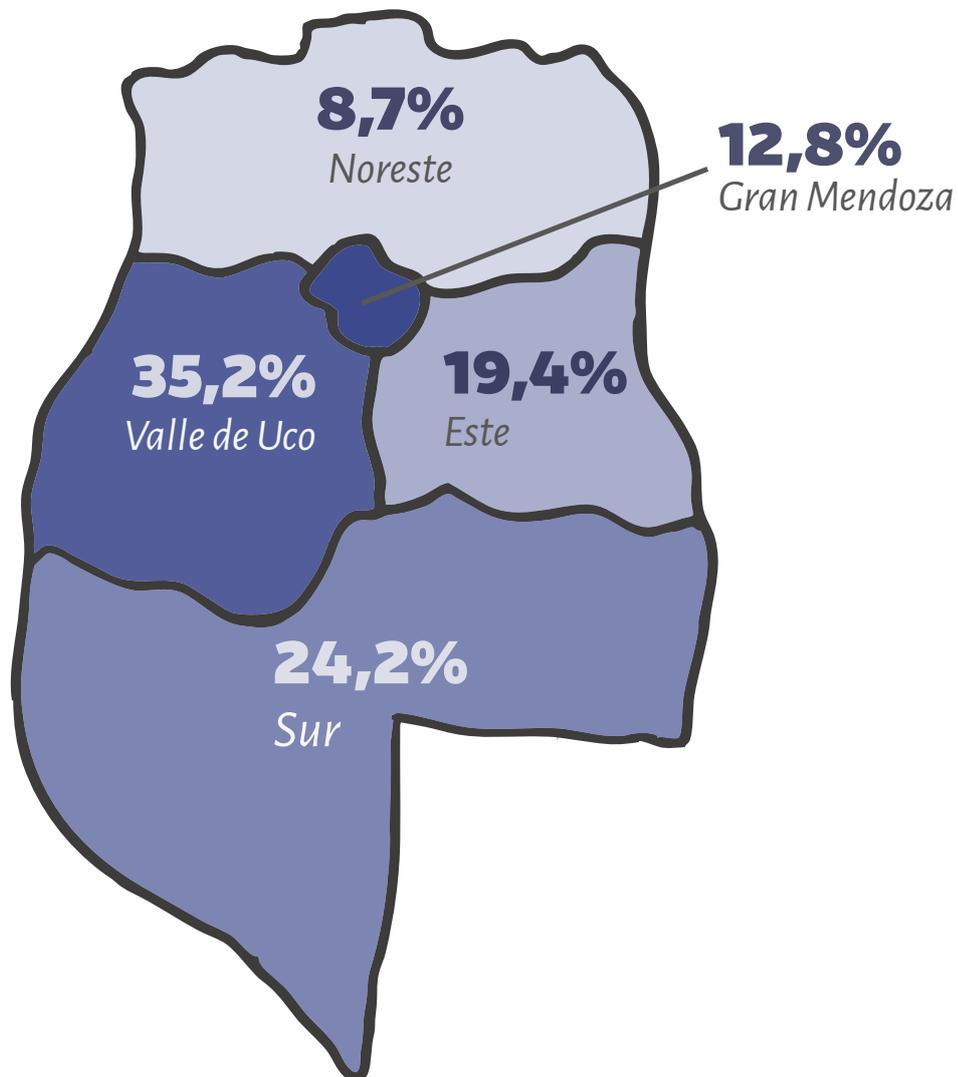
## Media y Larga distancia

# Caracterización de los usuarios

## Características sociodemográficas

A continuación se presentan una serie de indicadores que permiten caracterizar a los usuarios del transporte público de media y larga distancia. La siguiente infografía muestra la distribución de usuarios por región de residencia.

## Usuarios por región de residencia



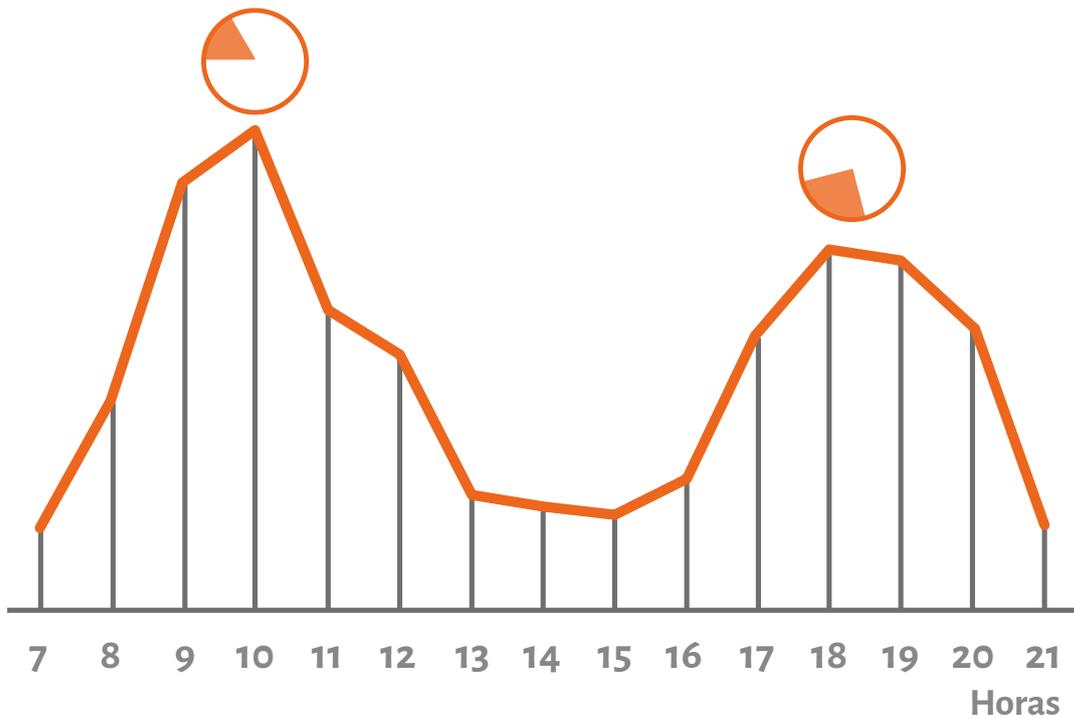
Fuente: DEIE en base a la Encuesta de Calidad del Transporte Público de Media y Larga distancia. Año 2024.

# Características de los viajes

Respecto a los horarios de viaje, se entrevistaron usuarios que abordaron el colectivo entre las 7:00 hs. y las 21:00 hs. Es importante destacar que, a diferencia del AMGM, no se determinaron, a priori, intervalos horarios muestrales, ya que los viajes y las frecuencias entre empresas y recorridos varían, debido a la demanda a la que responden y la importante diferencia entre la larga y la media distancia.

El siguiente gráfico muestra la distribución de horas de comienzo de viajes que aglutina a todos los servicios, de las 9 empresas concesionarias abordadas en este relevamiento. Se visualizan dos periodos pico de viajes que van desde las 9:00 hs. a las 11:00 hs, y luego desde las 17:00 hs. a las 20 hs. Esto demuestra una importante diferencia respecto al comportamiento del sistema MendoTran, analizado en el Área Metropolitana del Gran Mza.

## Usuarios por hora de comienzo del viaje

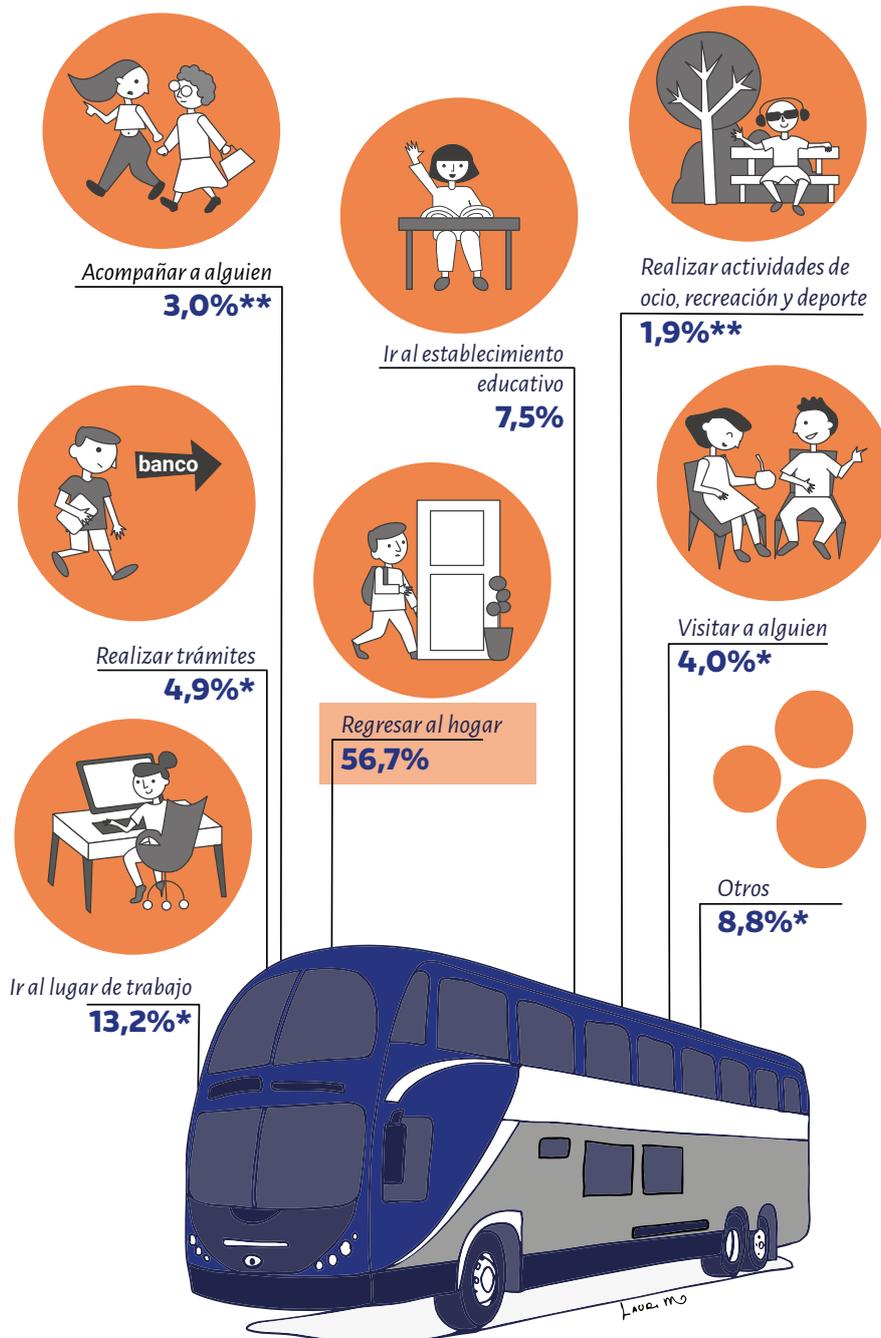


Fuente: DEIE en base a la Encuesta de Calidad del Transporte Público de Media y Larga distancia. Año 2024.

## Motivos de viaje

Los motivos de desplazamiento de los usuarios permiten comprender mejor sus necesidades, demandas y percepciones sobre el transporte público. Al igual que en el caso del transporte del AMGM, más de la mitad de los viajes registrados tienen como destino el regreso al hogar. Le siguen los traslados hacia el lugar de trabajo, que representan el 13,2%, y aquellos con destino a un establecimiento educativo, que alcanzan el 7,5%.

## Usuarios por motivo de viaje



La categoría Otro incluye las opciones: realizar compras para el hogar, realizar compras personales; realizar consulta de salud personal, u otro.

\* Los coeficientes de variación se encuentran entre 10 y 20%.

\*\* Los coeficientes de variación se encuentran por arriba del 20%.

Fuente: DEIE en base a la Encuesta de Calidad del Transporte Público de Media y Larga distancia. Año 2024.

# Calificación del servicio

**Usuarios según opinión «buena o muy buena» sobre el uso habitual de la línea a abordar**

<p>Precio del pasaje</p> <p>La iluminación de las paradas</p> <p>La seguridad de las paradas</p>	<p>La señalización de las paradas</p> <p>La accesibilidad física de las paradas</p> <p>Comodidad con la que viaja</p> <p>La información disponible sobre las paradas</p> <p>Frecuencia con la que pasa</p> <p>La accesibilidad física a las unidades</p> <p>Puntualidad con la que pasa</p> <p>La información disponible sobre los recorridos</p> <p>La información disponible sobre los horarios</p> <p>El estado de limpieza de las unidades</p> <p>Duración del viaje</p>	<p>La seguridad arriba de las unidades (robo, acoso, etc)</p> <p>La forma de conducir de los choferes</p>
--	--	---

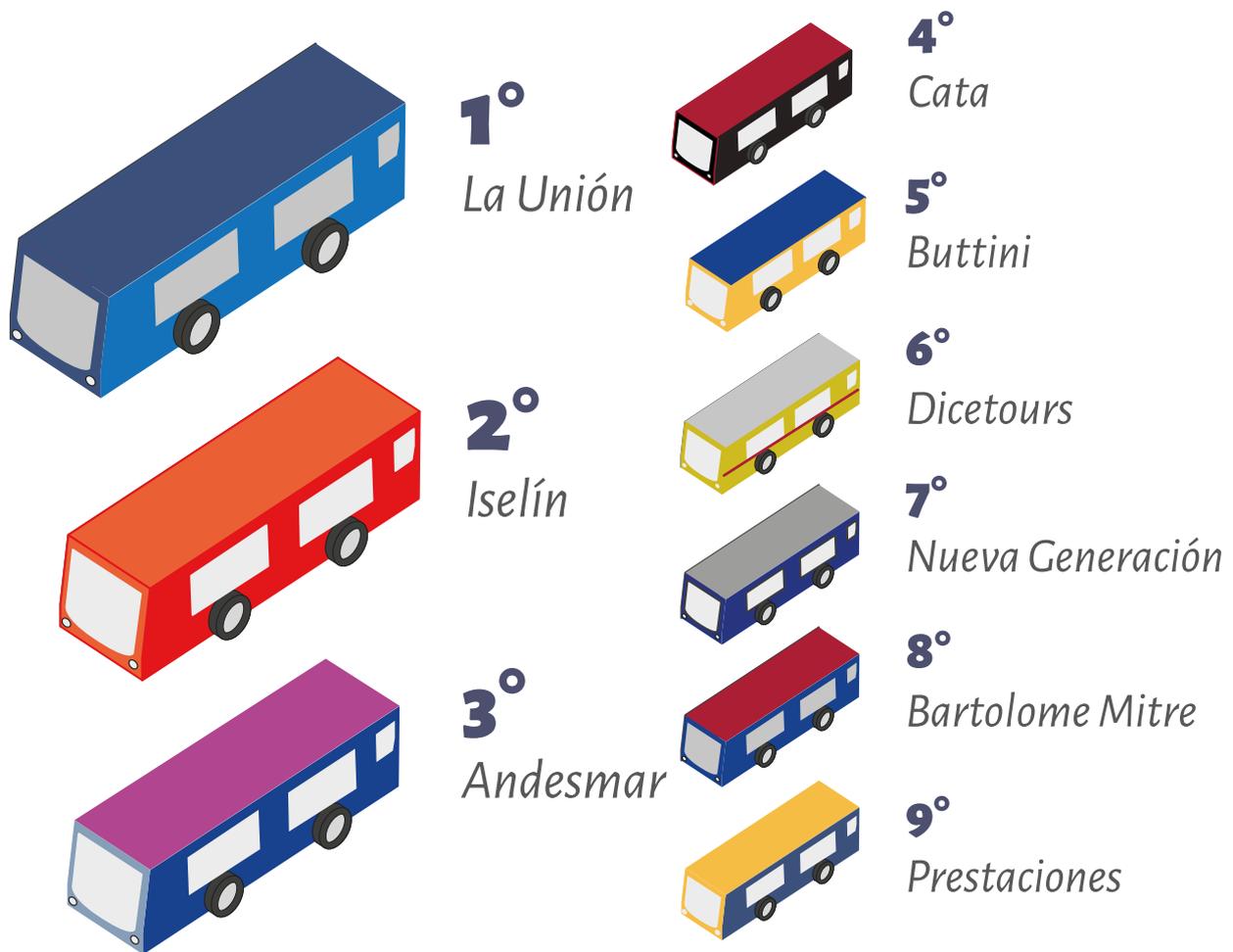


Fuente: DEIE en base a la Encuesta de Calidad del Transporte Público de Media y Larga distancia. Año 2024

## Índice de calificación del servicio

Con el objetivo de obtener un indicador que permita comparar el desempeño de las distintas empresas en cuanto a la opinión de los usuarios, se construyó un índice que resume la calificación obtenida en 9 ítems seleccionados: «frecuencia con la que pasa», «puntualidad con la que pasa», «comodidad con la que viaja», «duración del viaje», «estado de limpieza de las unidades», «accesibilidad física a las unidades», «forma de conducir de los choferes», «información disponible sobre los recorridos» e «información disponible sobre los horarios». Este índice nos permite jerarquizar el desempeño de las empresas en orden descendente según sus calificaciones.

## Usuarios según opinión sobre el uso habitual de la línea a abordar



18

Fuente: DEIE en base a la Encuesta de Calidad del Transporte Público de Media y Larga distancia. Año 2024.

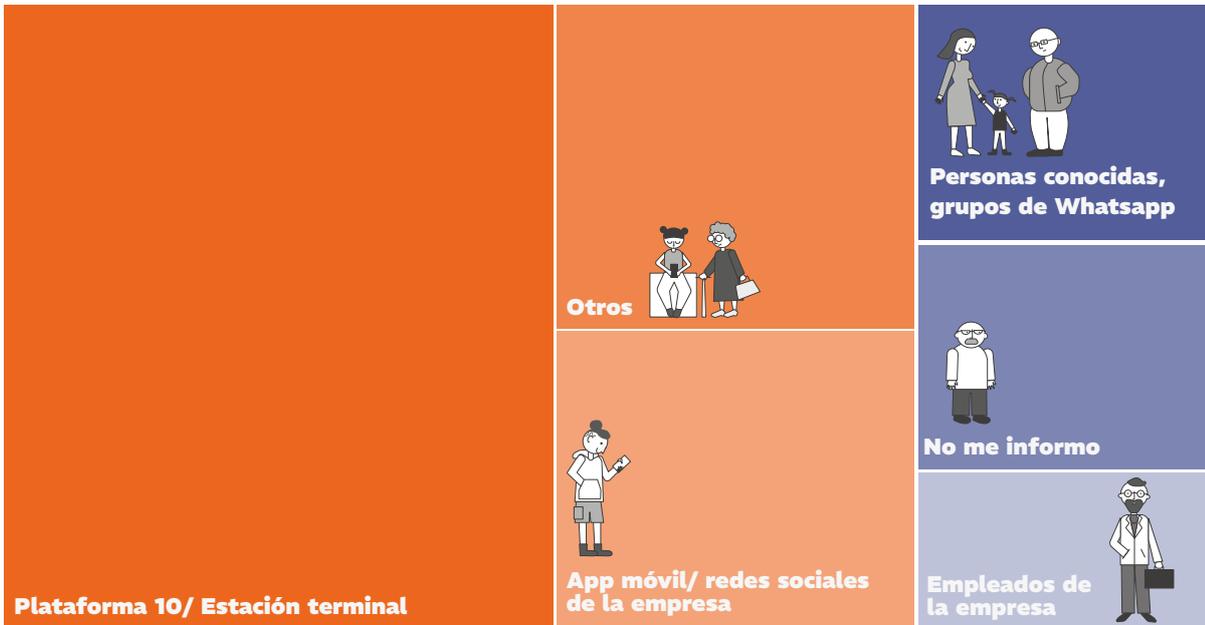
En el análisis general de los ítems seleccionados, la empresa La Unión presenta el mejor desempeño, seguida por la empresa Iselín, ambas prestadoras de servicio para la región Sur de la provincia.

# Medios de información

El acceso a la información sobre los horarios y/o recorridos del transporte público fue medido a partir de la información provista por los usuarios acerca del medio que utilizan habitualmente para informarse sobre los recorridos de las líneas utilizadas, y la frecuencia horaria de las mismas.

En el análisis de resultados, aparece en primer lugar (45,7%) como medio de información la página web Plataforma 10 o la Estación Terminal donde se encuentran los locales de cada empresa. En segundo lugar, con un porcentaje significativamente menor del 14,5%, encontramos las App Móvil de las empresas o redes sociales de las mismas.

## Usuarios de media y larga distancia según medio de información habitual sobre horarios y recorridos



Fuente: DEIE en base a la Encuesta de Calidad del Transporte Público de Media y Larga distancia. Año 2024