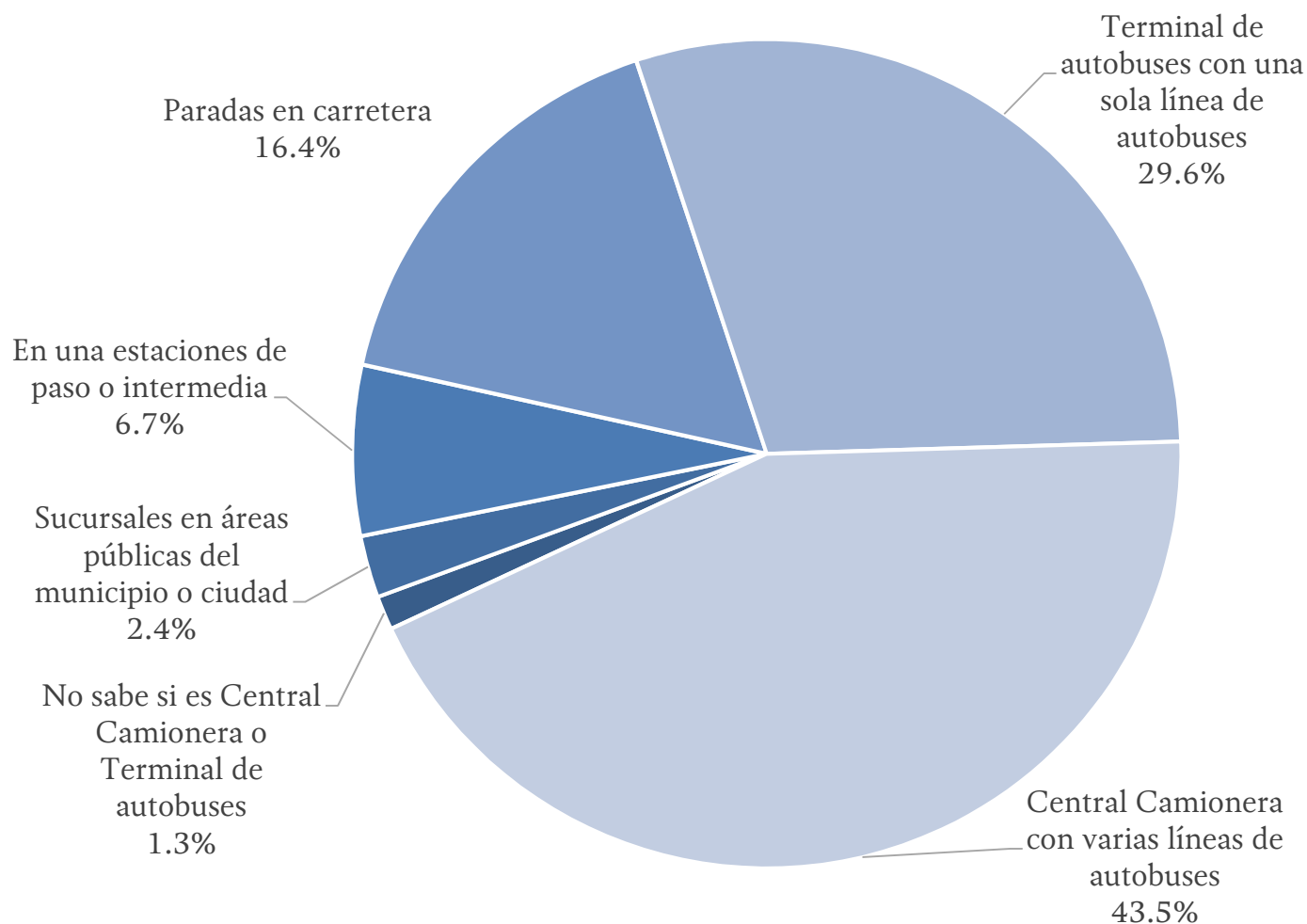


# RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE AUTOTRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS

Dirección General de Estudios sobre Consumo  
Noviembre 2015

# ¿DÓNDE ABORDÓ USTED EL AUTOBÚS EN EL QUE LLEGÓ HOY?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús*

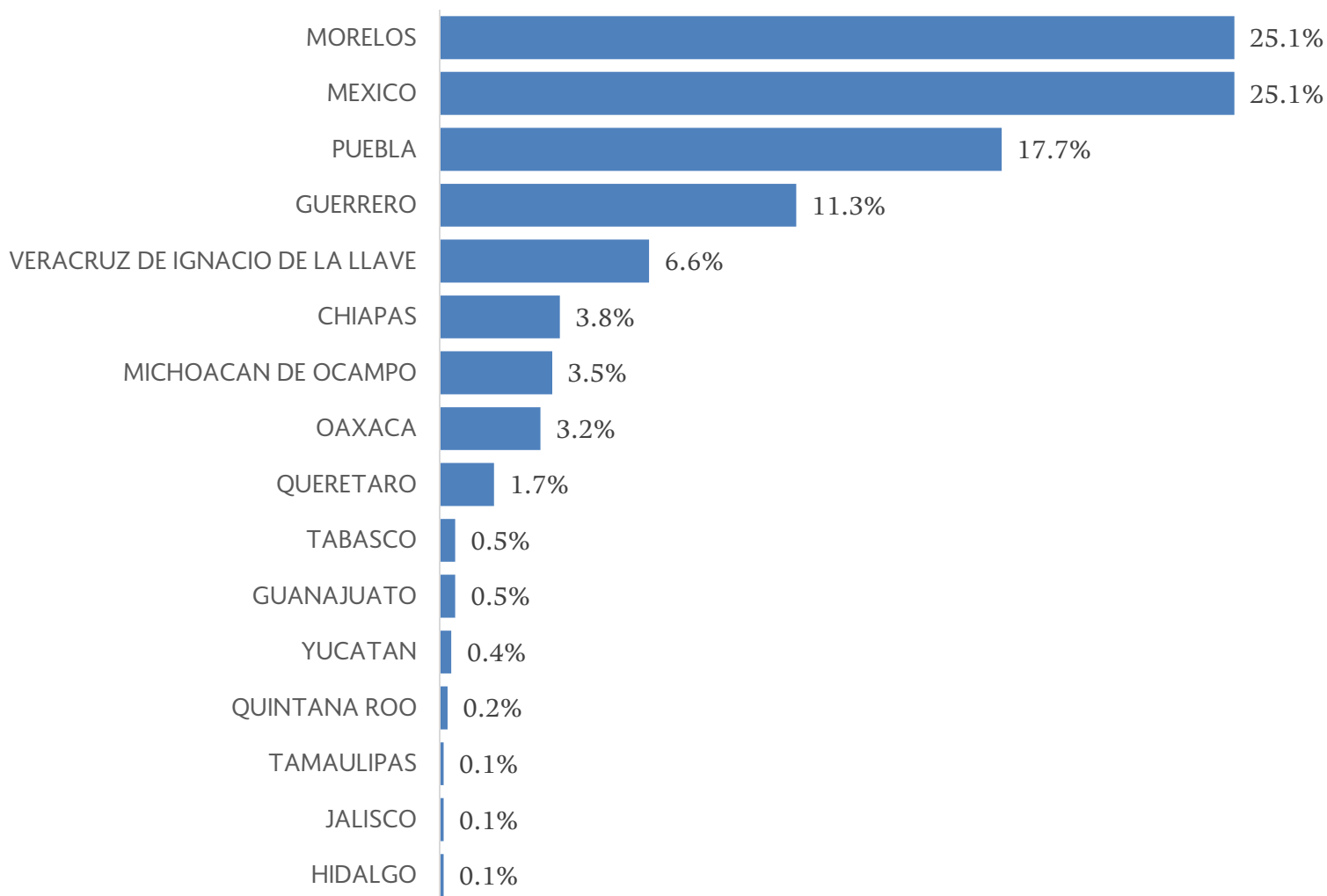


PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

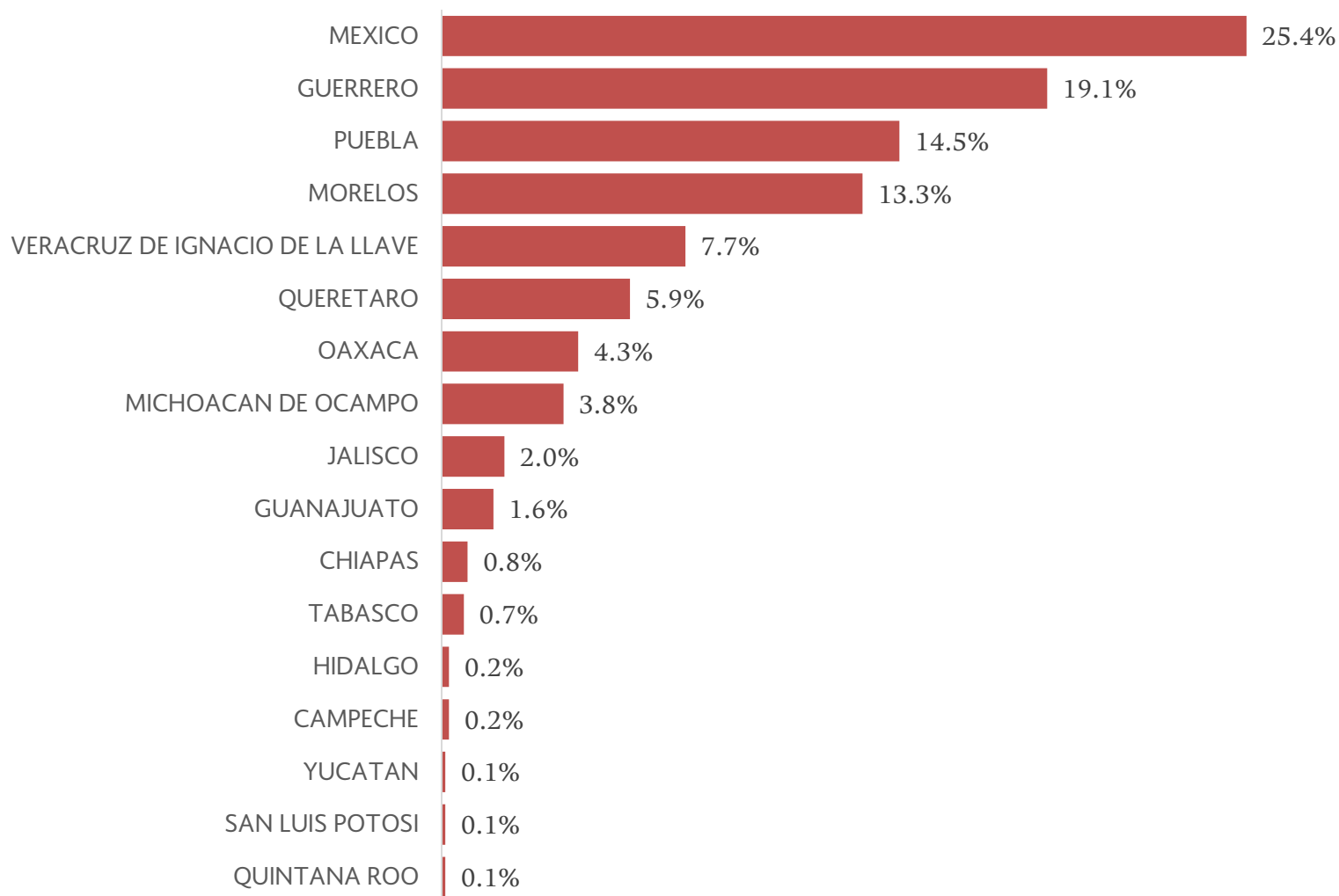
# ¿EN QUÉ ESTADO ABORDÓ EL AUTOBÚS EN EL QUE LLEGÓ HOY?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús*



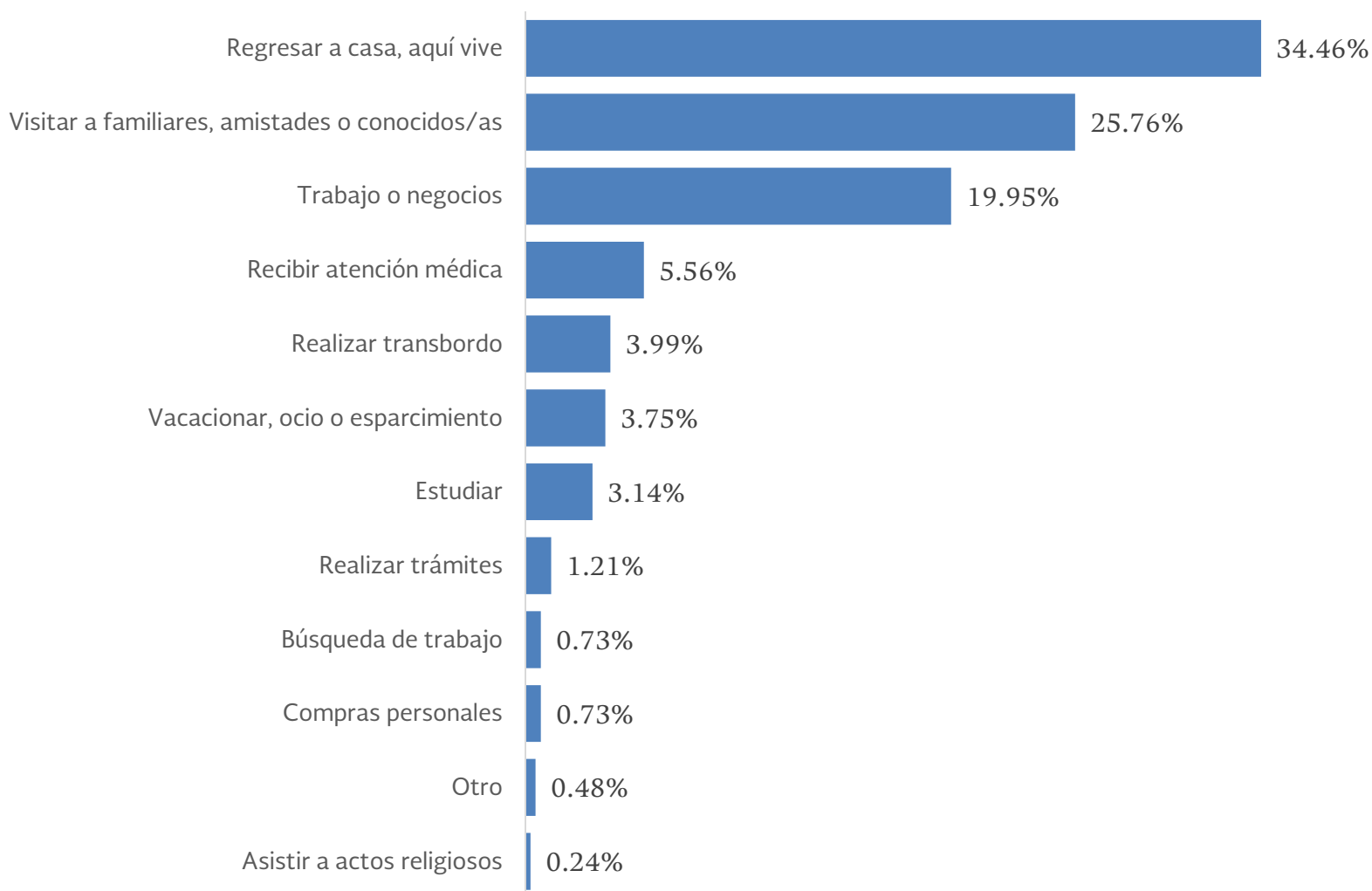
# ¿A QUÉ ESTADO LLEGARÁ EN EL AUTOBÚS QUE VA A BORDAR HOY?

*Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús*



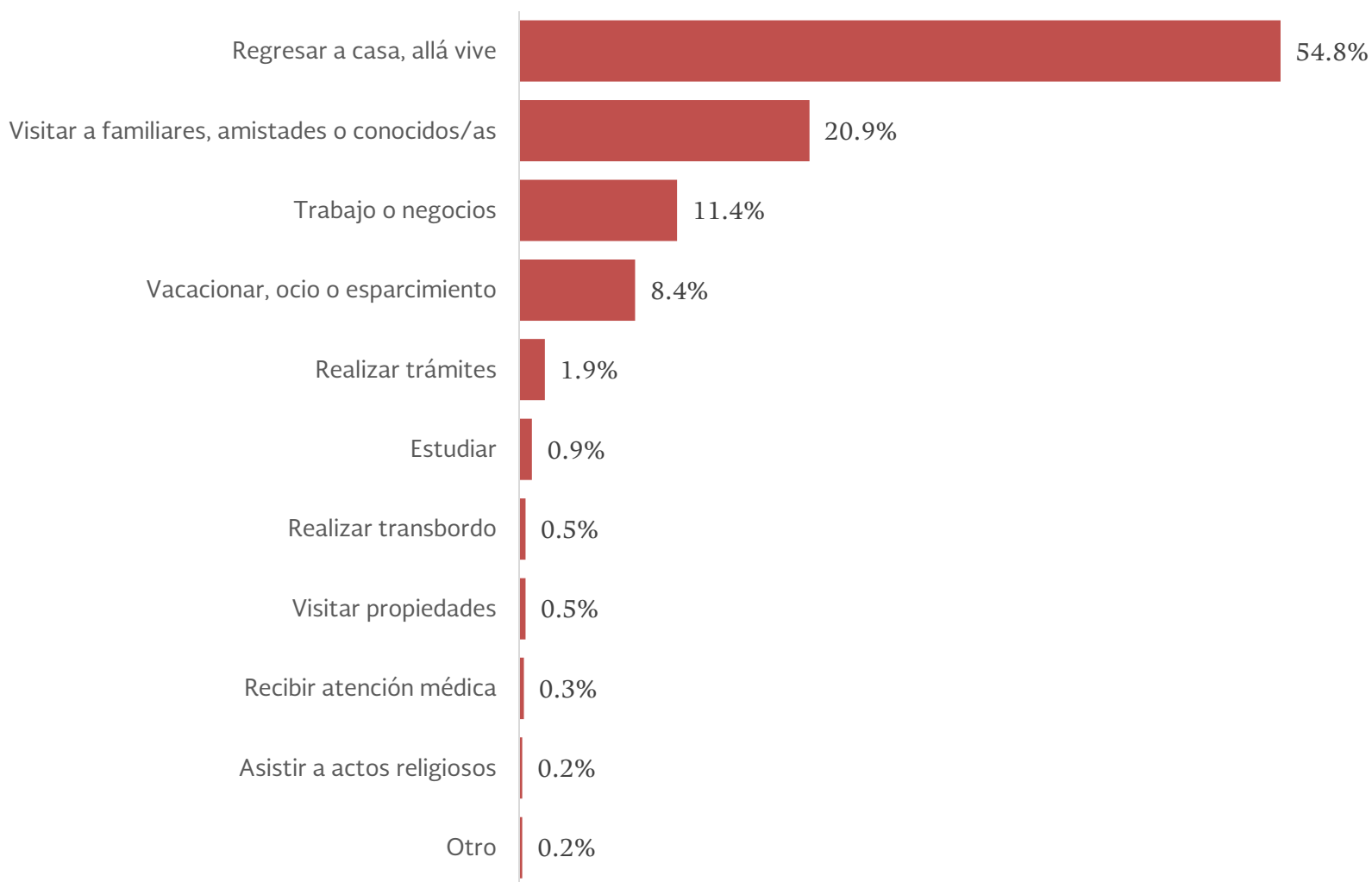
# ¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE VIENE A LA CIUDAD DE MÉXICO?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús*



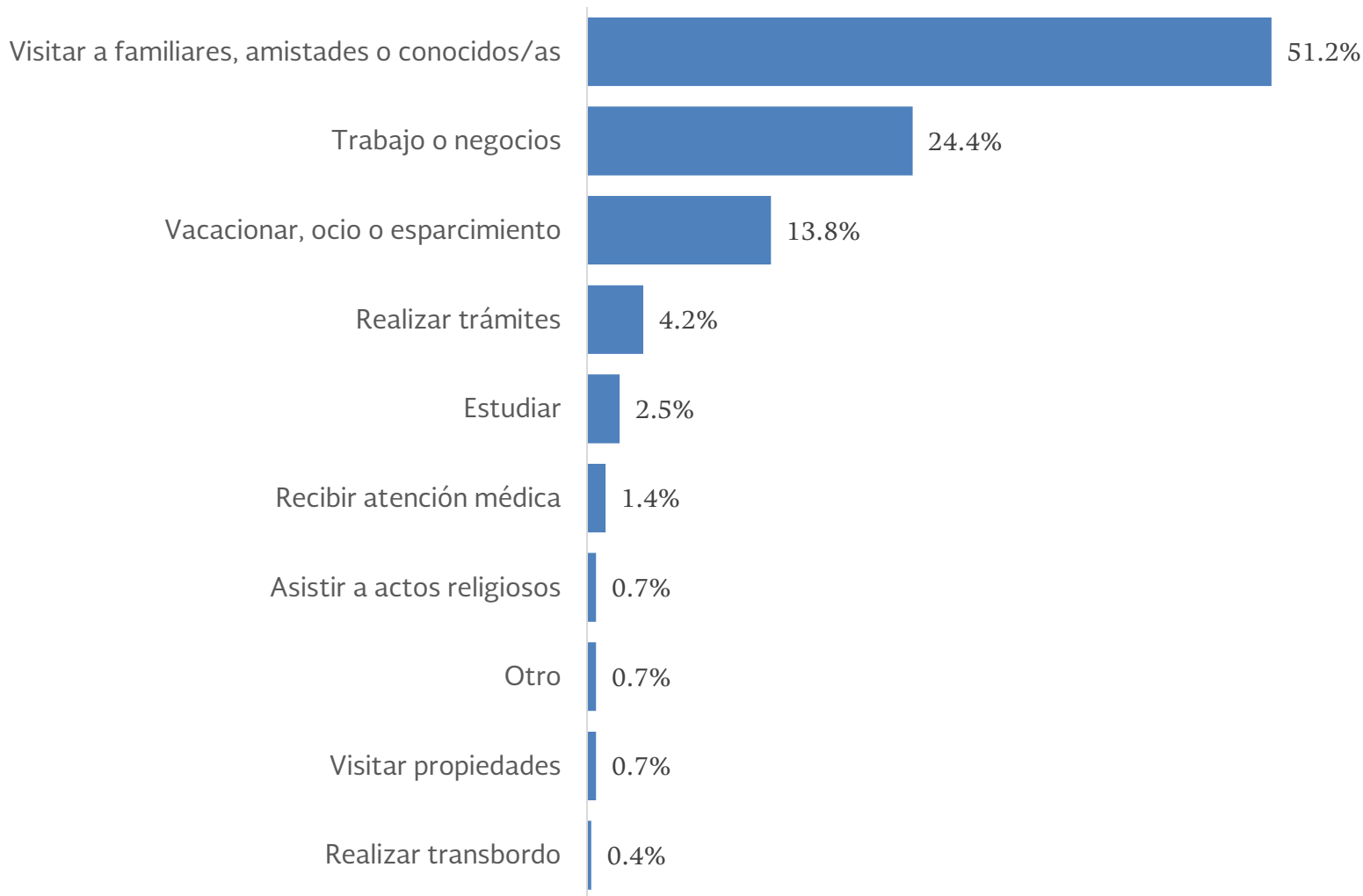
# ¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE VIAJARÁ A ESA CIUDAD?

*Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús*



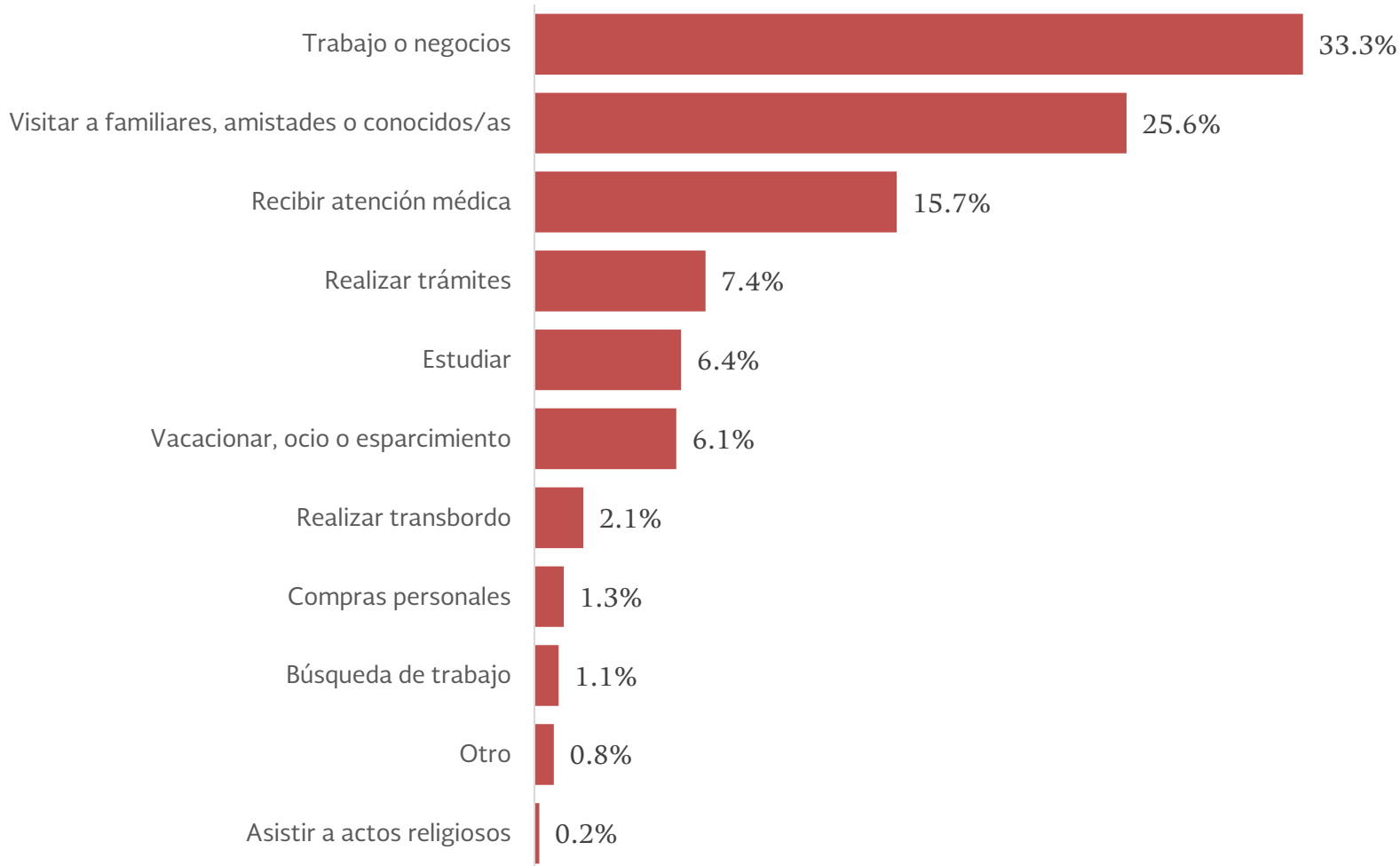
# ¿CUÁL FUE EL MOTIVO PRINCIPAL DE SU VIAJE?

*Porcentaje de quienes regresan a casa a la Ciudad de México*



# ¿CUÁL FUE EL MOTIVO PRINCIPAL DE SU VIAJE A LA CIUDAD DE MÉXICO?

*Porcentaje de quienes regresan a casa después de visitar la Ciudad de México*

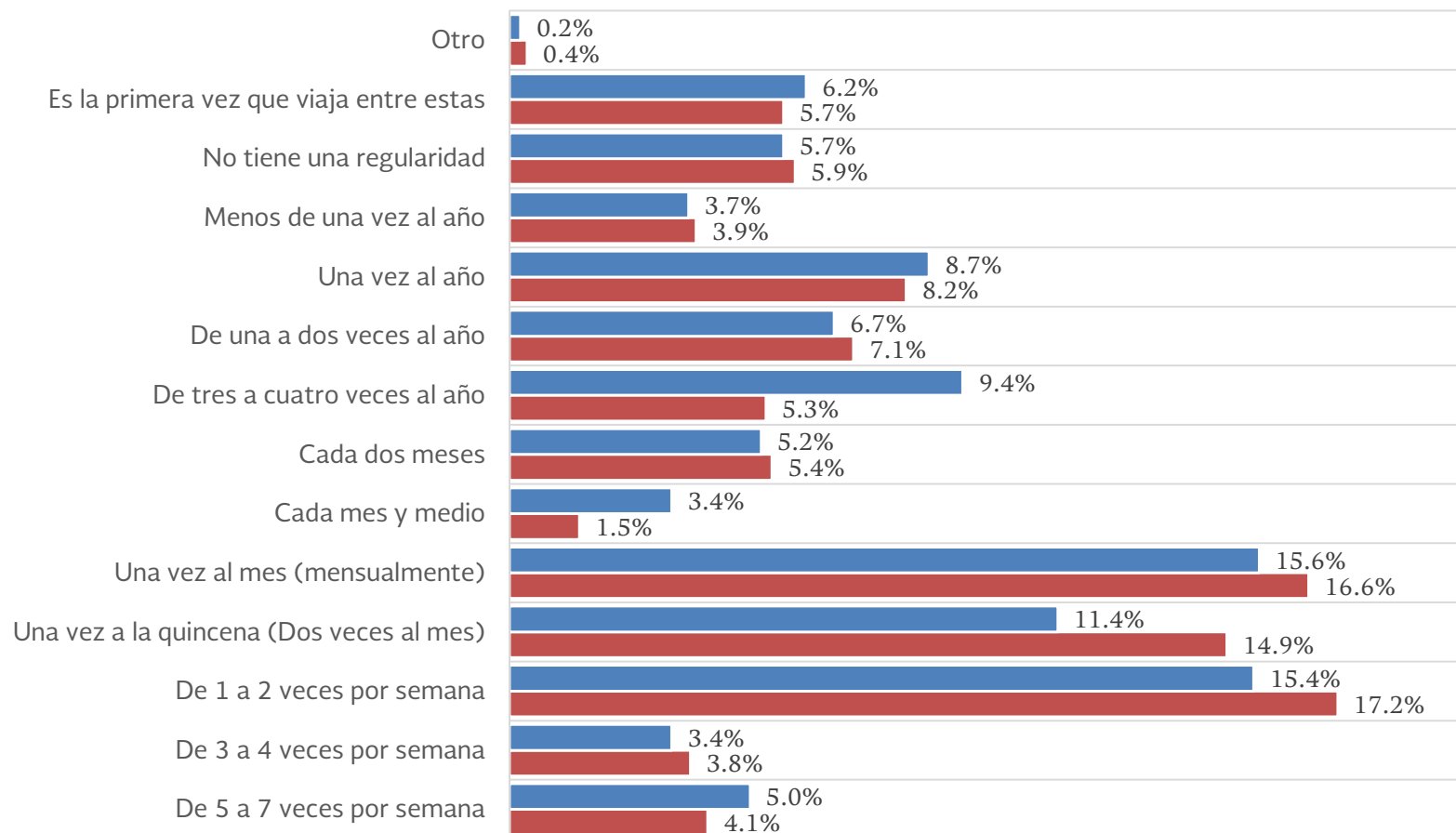




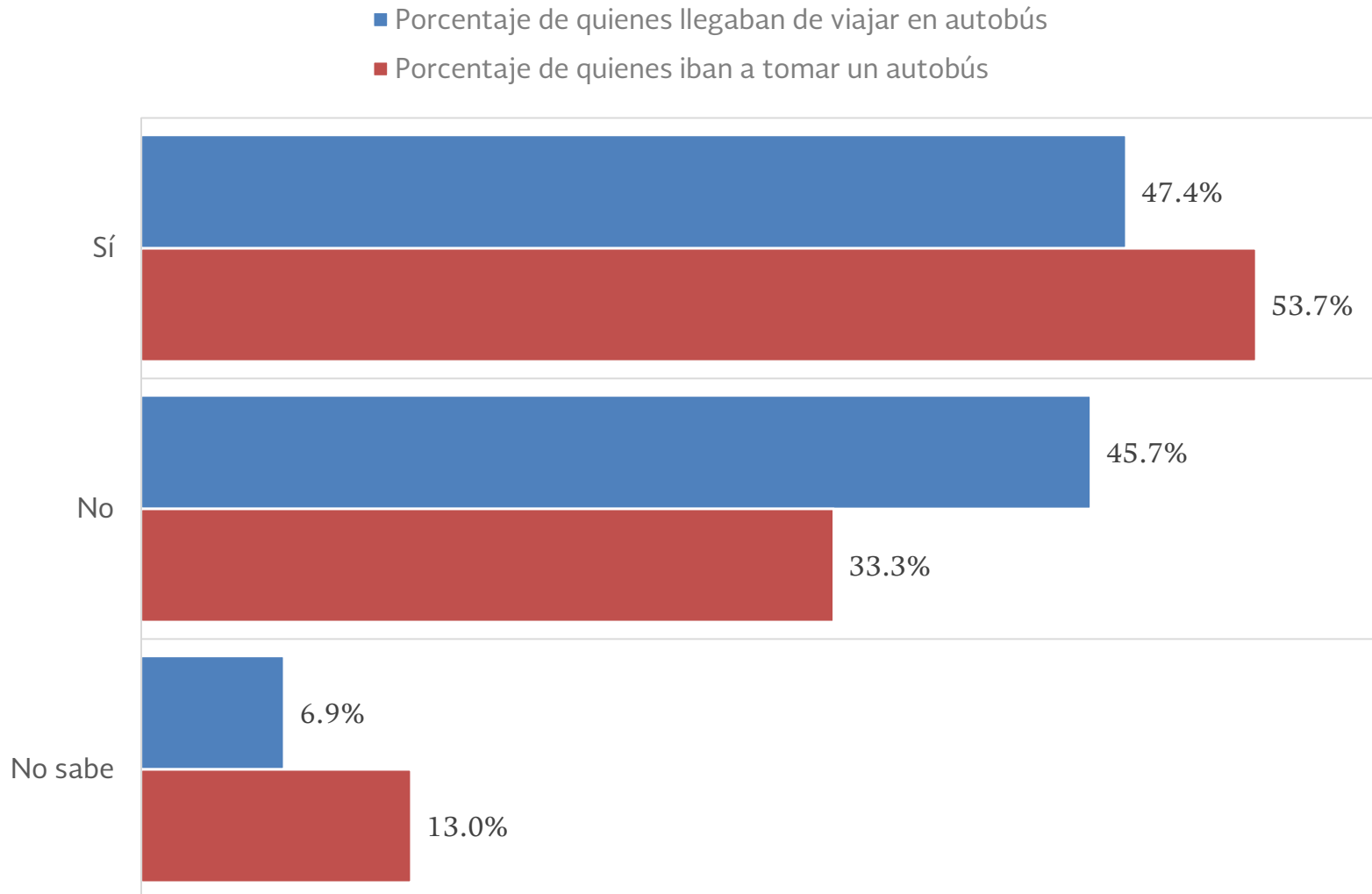
# ¿CON QUÉ FRECUENCIA HA VIAJADO EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES ENTRE LA CIUDAD DE MÉXICO Y A LA QUE VA A VIAJAR O DE LA QUE VIENE?



- Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús
- Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús



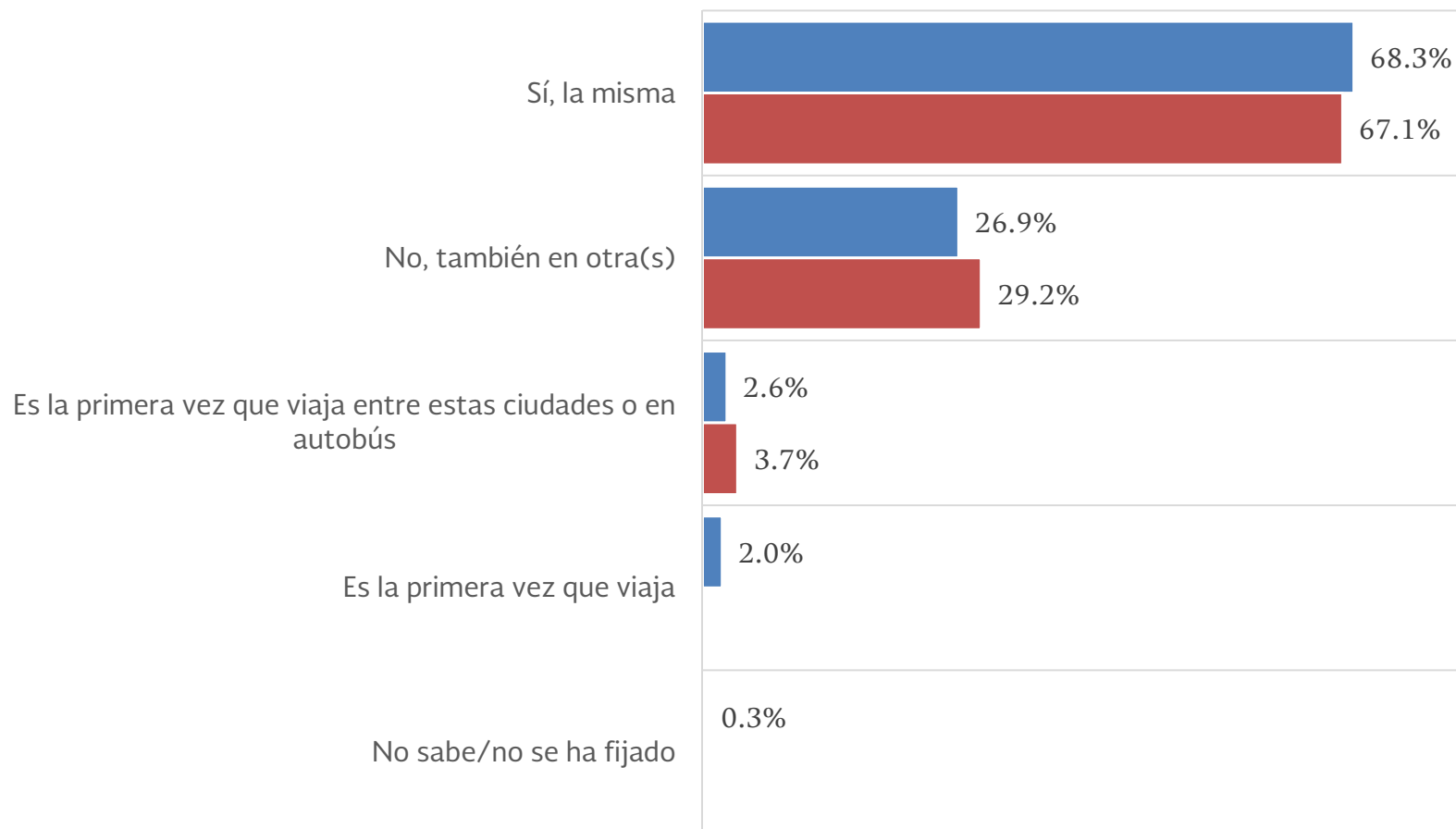
# ADEMÁS DE LA LÍNEA O CLASE DE AUTOBUSES EN QUE VIAJÓ O VIAJARÁ HOY, ¿HAY OTRAS QUE TAMBIÉN LO/LA LLEVEN ENTRE LA CIUDAD DE MÉXICO Y A LA QUE VA VIAJAR O DE DONDE VIAJÓ?



# LA MAYORÍA DE LAS VECES QUE HA VIAJADO ENTRE ESTAS CIUDADES, ¿USTED HA VIAJADO EN LA MISMA LÍNEA DE AUTOBUSES QUE USÓ O USARÁ HOY?



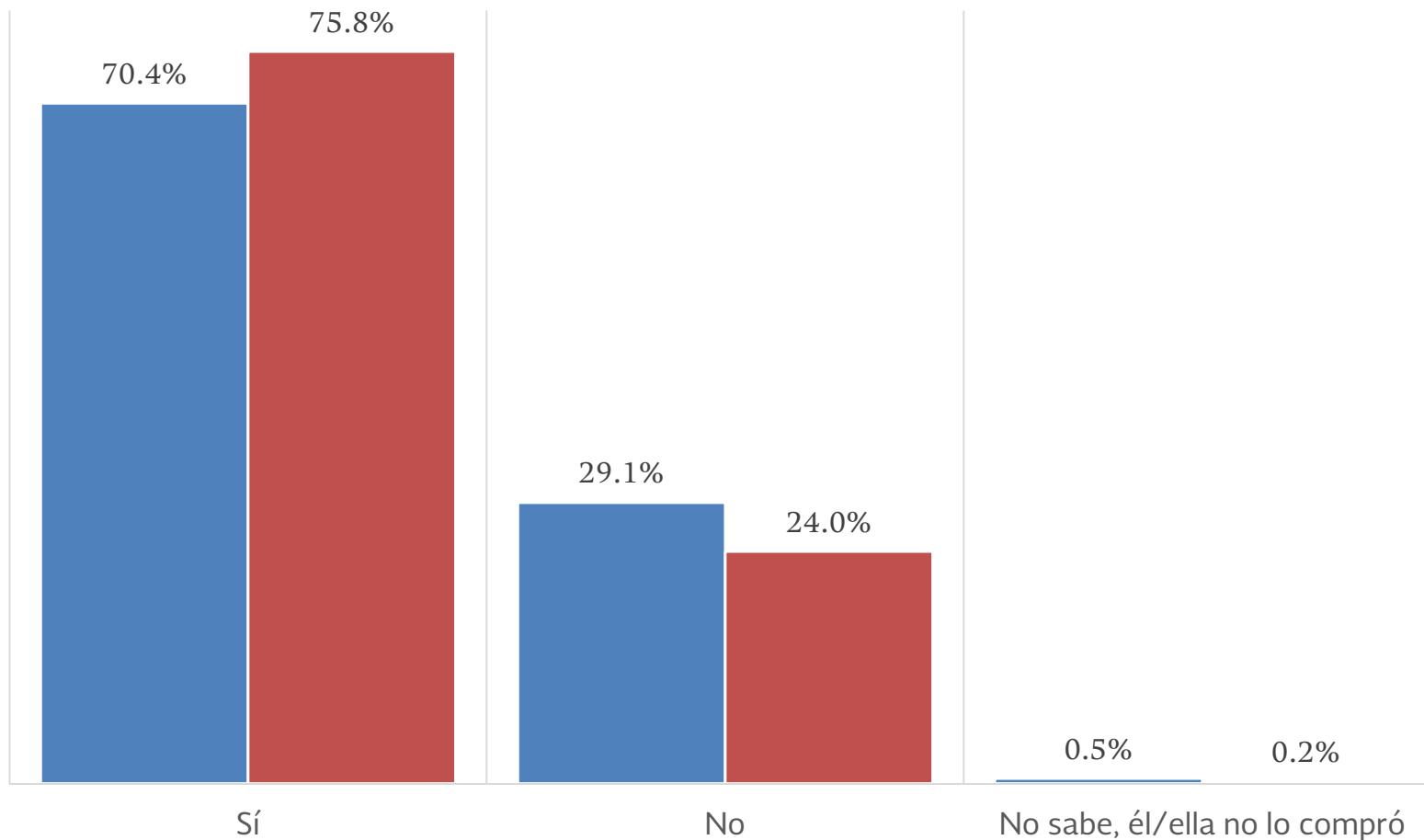
- Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús y afirmaron que cuentan con otras opciones
- Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús y afirmaron que cuentan con otras opciones



# ¿USTED COMPARÓ O HA COMPARADO PRECIOS DEL PASAJE ENTRE LAS DIFERENTES LÍNEAS O CLASES DE AUTOBUSES QUE LO TRAEN ENTRE LA CIUDAD DE MÉXICO Y A LA QUE VA VIAJAR O DE DONDE VIAJÓ?



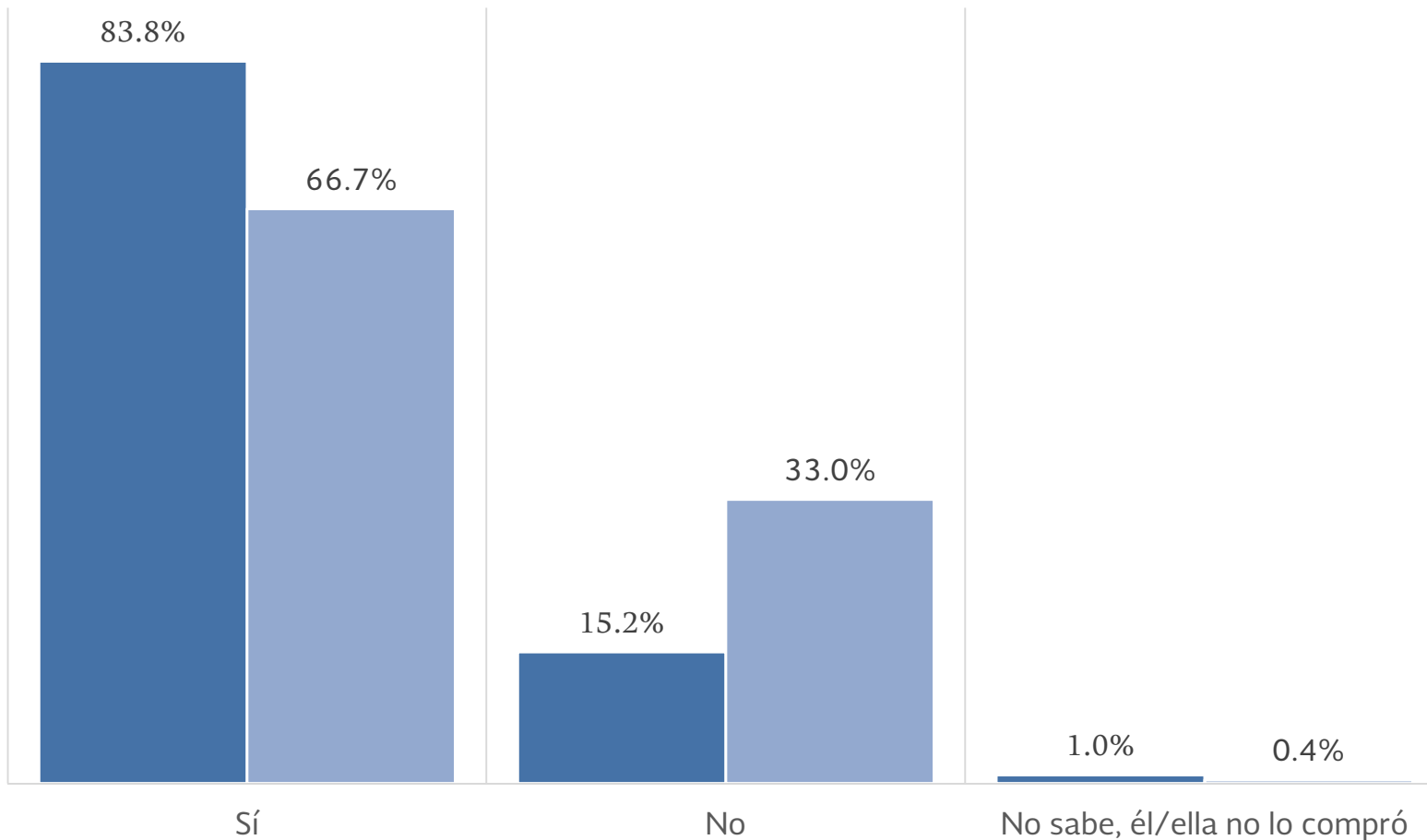
- Porcentaje de quienes llegaron de viajar en autobús y afirmaron que cuentan con otras opciones
- Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús y afirmaron que cuentan con otras opciones



# ¿USTED COMPARÓ O HA COMPARADO PRECIOS DEL PASAJE ENTRE LAS DIFERENTES LÍNEAS O CLASES DE AUTOBUSES QUE LO TRAEN ENTRE LA CIUDAD DE MÉXICO Y A LA QUE VA VIAJAR O DE DONDE VIAJÓ?

*Regresan a casa a la Ciudad de México*

- Porcentaje de quienes tiene otras opciones y las han utilizado
- Porcentaje de quienes tiene otras opciones, pero sólo ha viajado en una línea

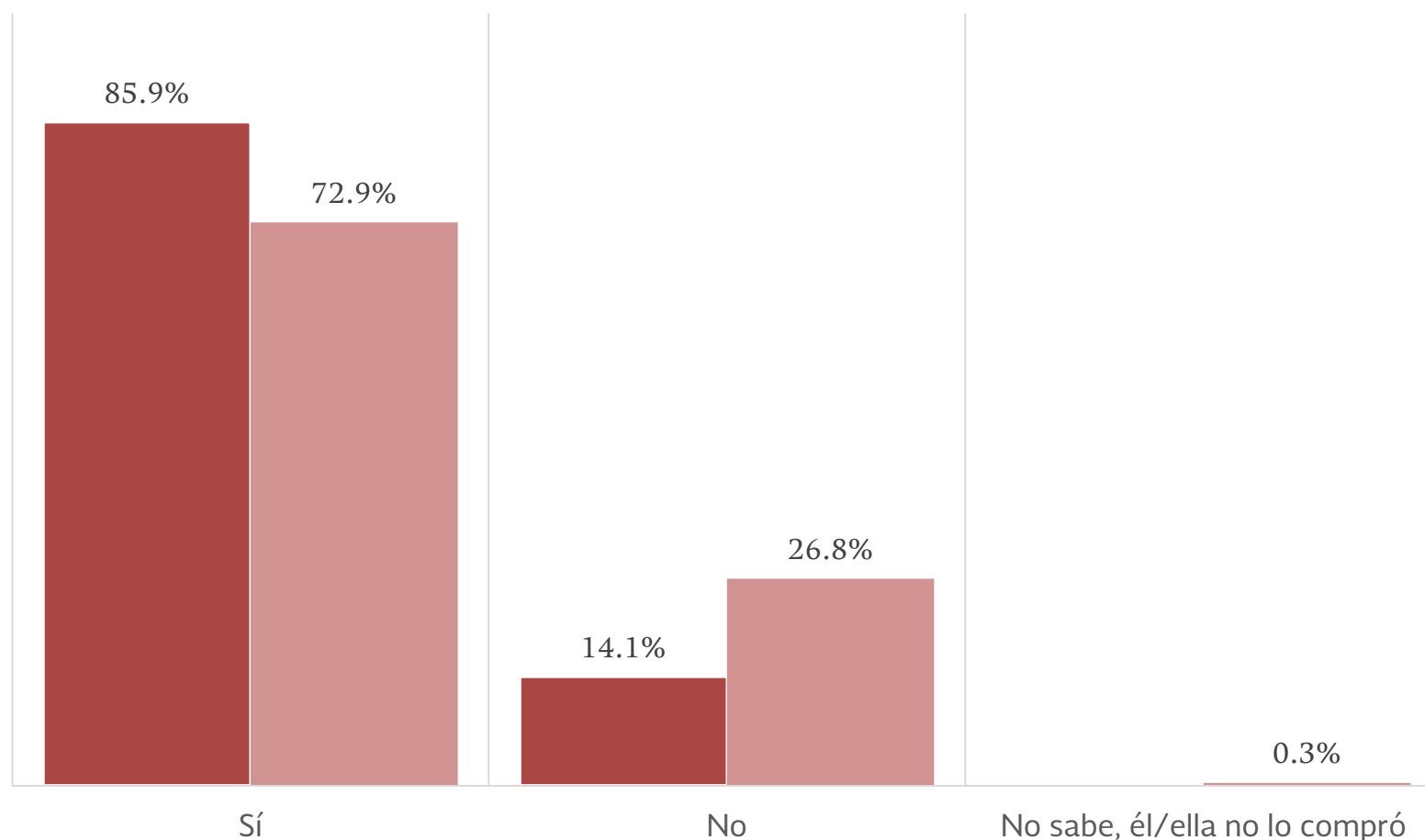




# ¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE ELIGIÓ VIAJAR CON LA LÍNEA DE AUTOBUSES CON LA QUE VIAJÓ HOY Y NO CON OTRA?

*Regresan a casa después de visitar la Ciudad de México*

- Porcentaje de quienes tiene otras opciones y las han utilizado
- Porcentaje de quienes tiene otras opciones, pero sólo ha viajado en una línea



# ¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE ELIGIÓ VIAJAR CON LA LÍNEA DE AUTOBUSES CON LA QUE VIAJÓ HOY Y NO CON OTRA?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús*



# ¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE ELIGIÓ VIAJAR CON LA LÍNEA DE AUTOBUSES QUE VIAJARÁ HOY Y NO CON OTRA?

*Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús*

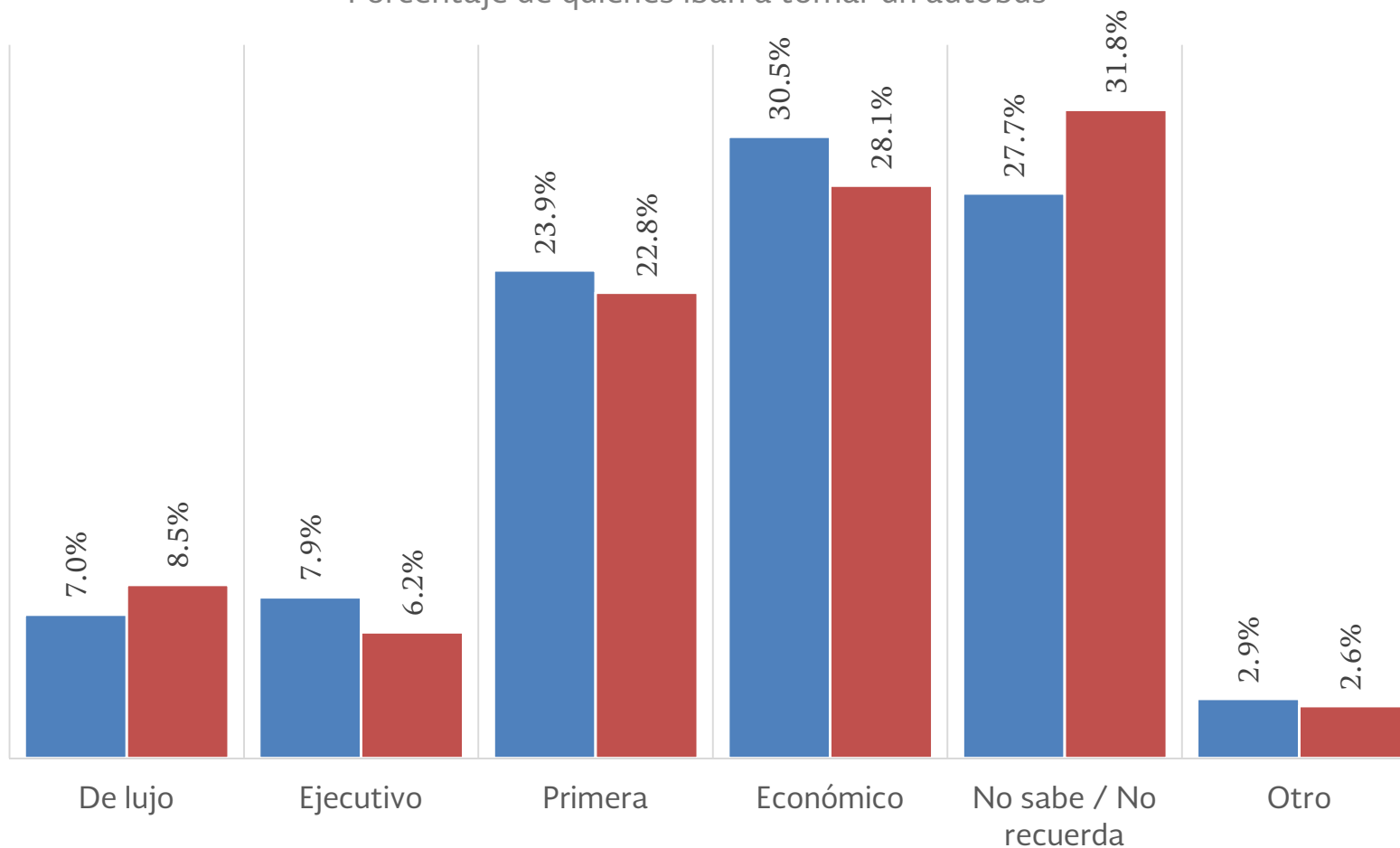




# ¿EN QUÉ CLASE DE SERVICIO VIAJÓ O VIAJARÁ ESTA VEZ...?

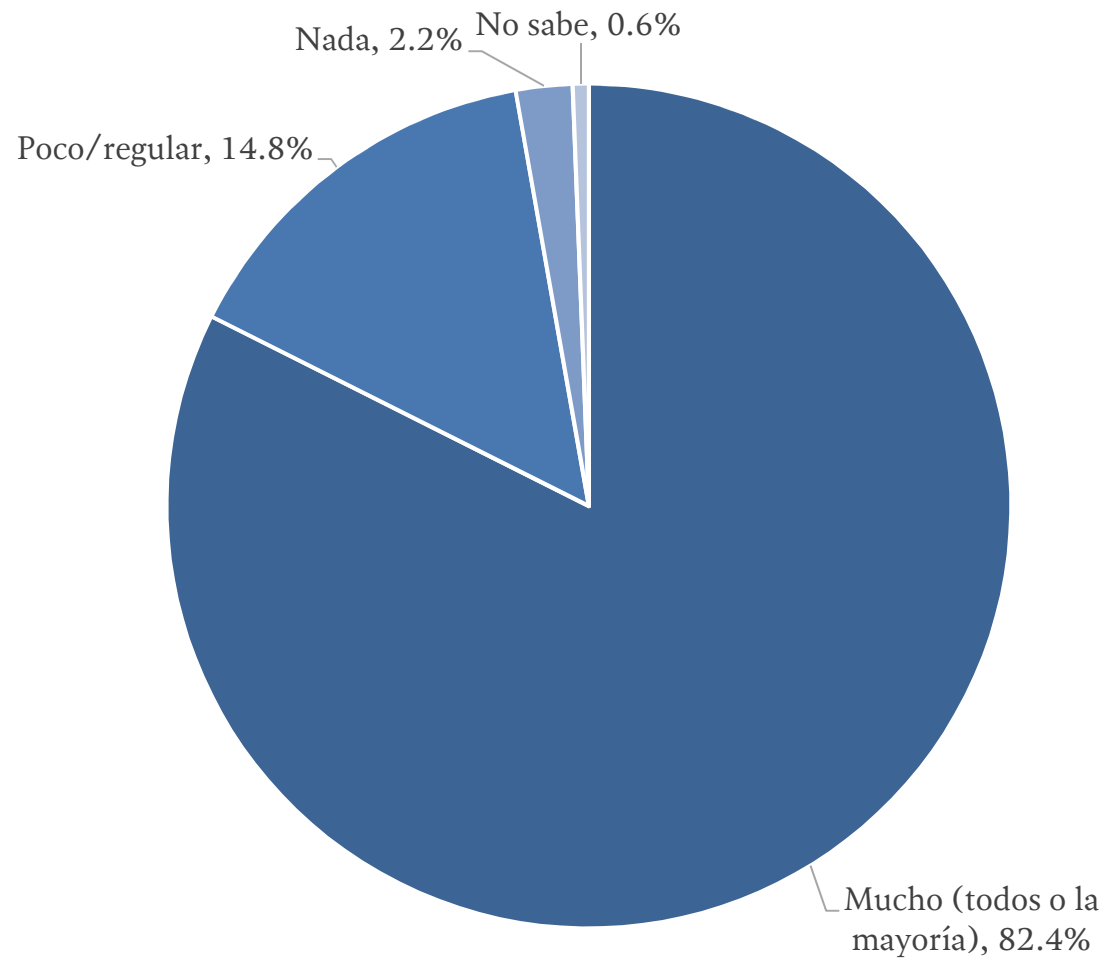


- Porcentaje de quienes llegaron de viajar en autobús
- Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús



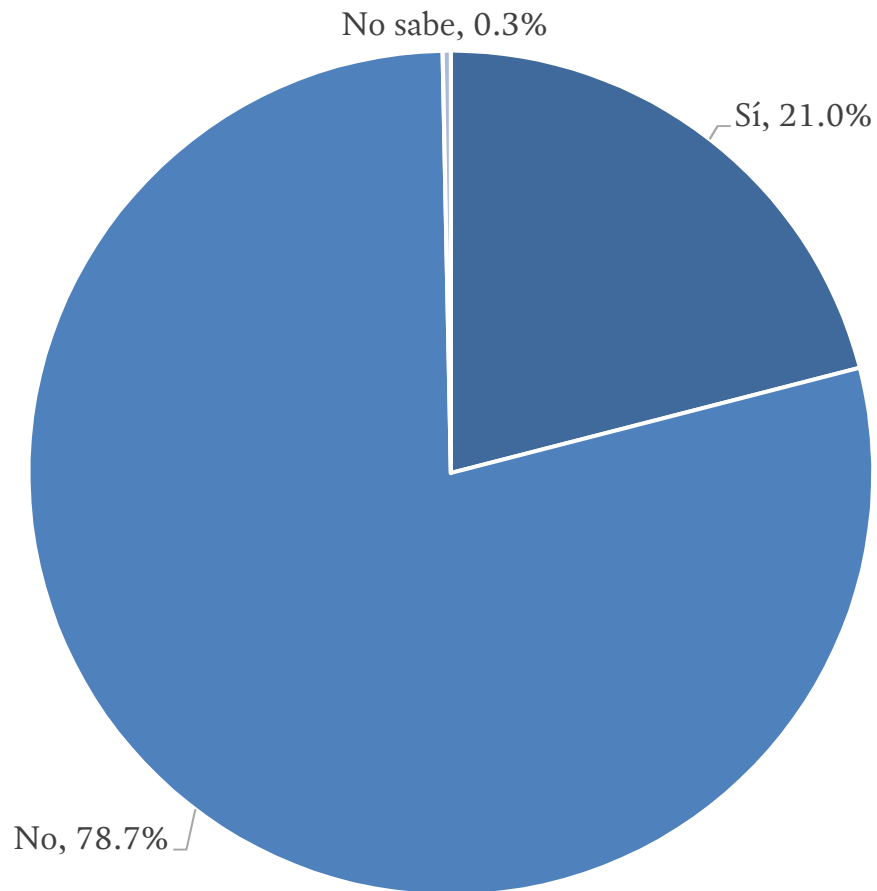
# ¿QUÉ TANTO CUMPLIÓ LA LÍNEA DE AUTOBUSES EN QUE VIAJÓ HOY CON LOS SERVICIOS QUE OFRECÍAN DE ACUERDO A LA CLASE DEL SERVICIO QUE COMPRÓ?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en un servicio de primera, ejecutivo o de lujo*



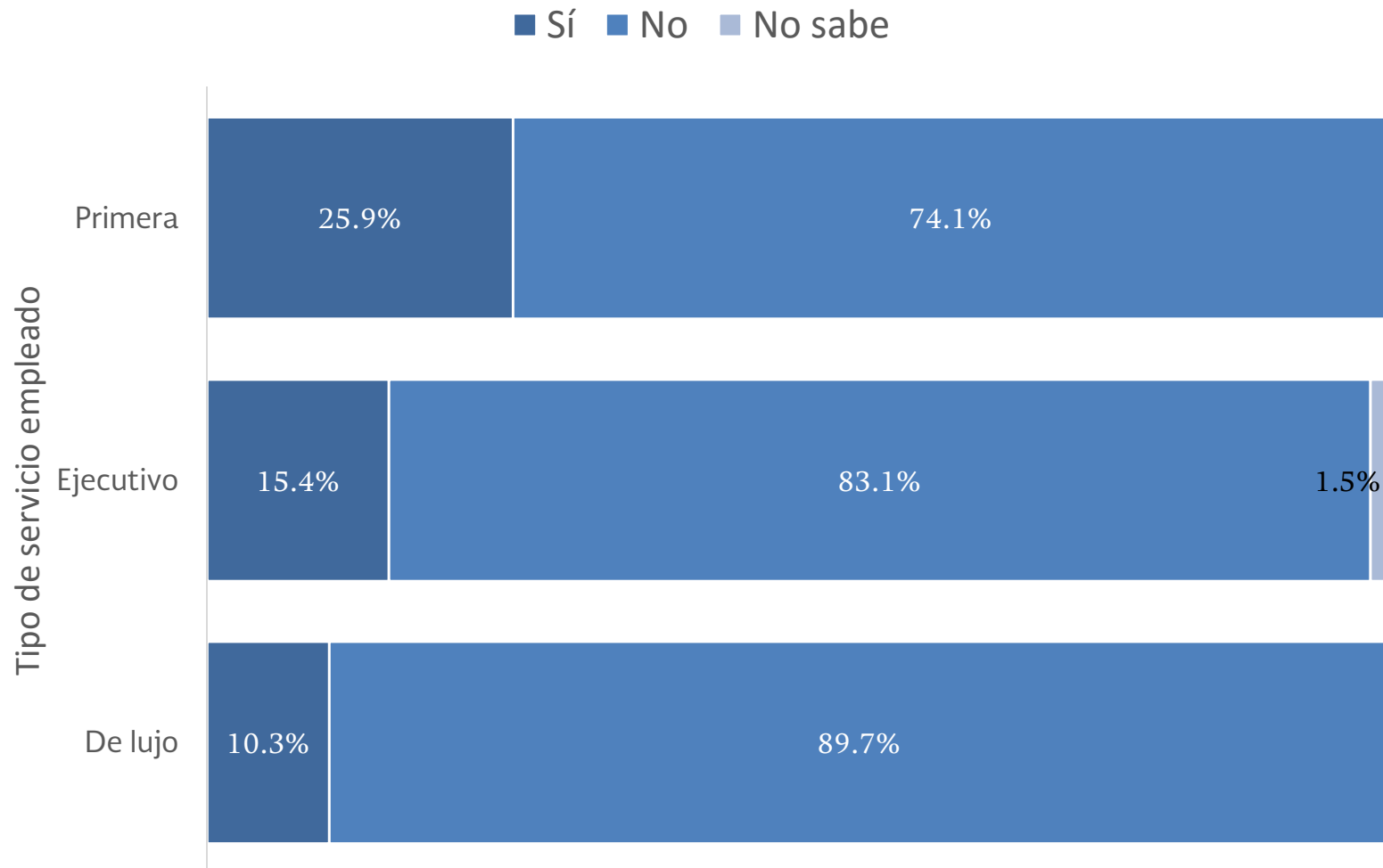
# ¿EL AUTOBÚS REALIZÓ ALGUNA PARADA EN CARRETERA PARA QUE PUDIERAN ABORDAR O DESCENDER OTROS PASAJEROS?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en un servicio de primera, ejecutivo o de lujo*



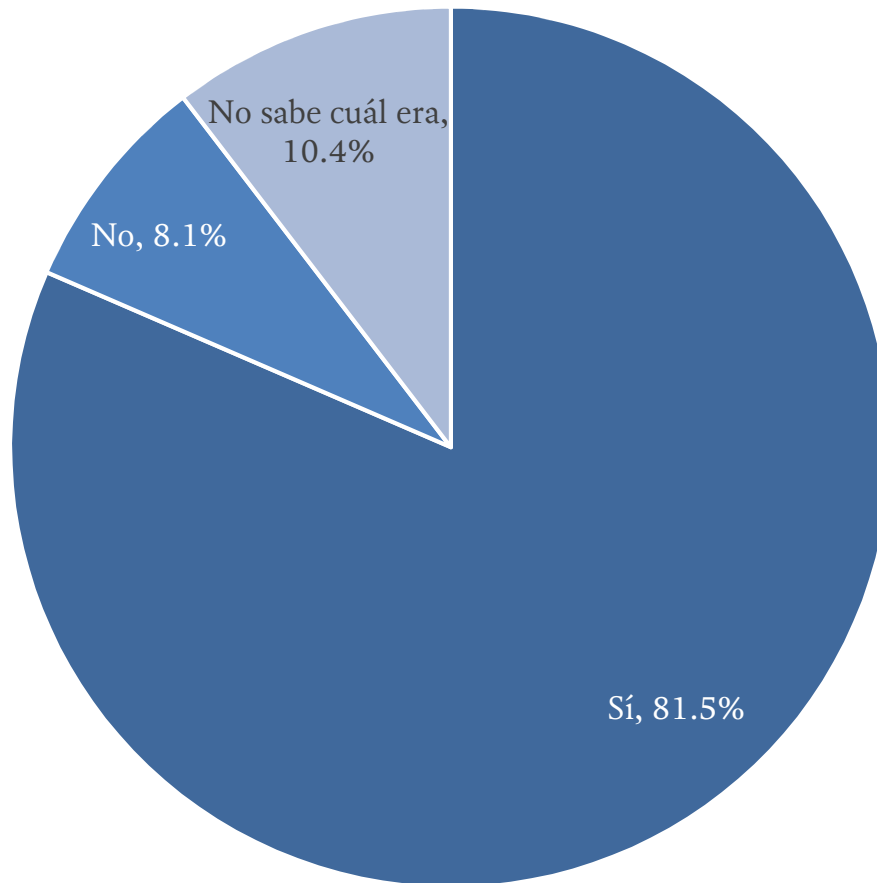
# ¿EL AUTOBÚS REALIZÓ ALGUNA PARADA EN CARRETERA PARA QUE PUDIERAN ABORDAR O DESCENDER OTROS PASAJEROS?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en un servicio de primera, ejecutivo o de lujo*



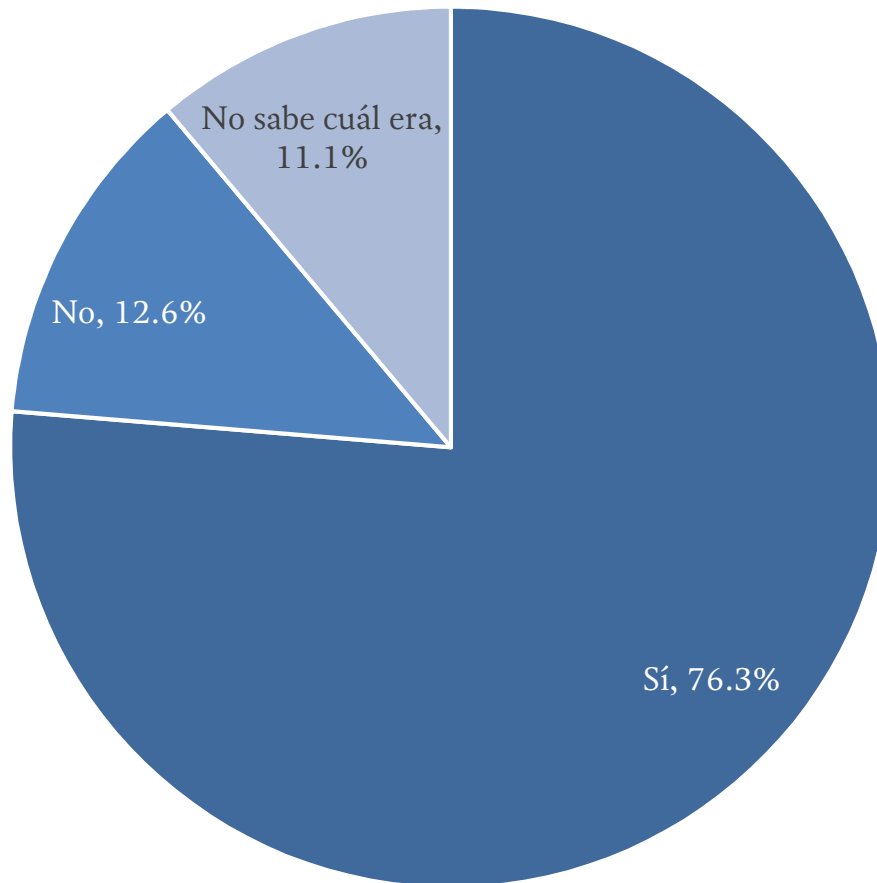
# EL AUTOBÚS EN EL QUE VIAJÓ EL DÍA DE HOY, ¿PARTIÓ A LA CIUDAD DE MÉXICO A LA HORA PROGRAMADA O ESPECIFICADA?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús*

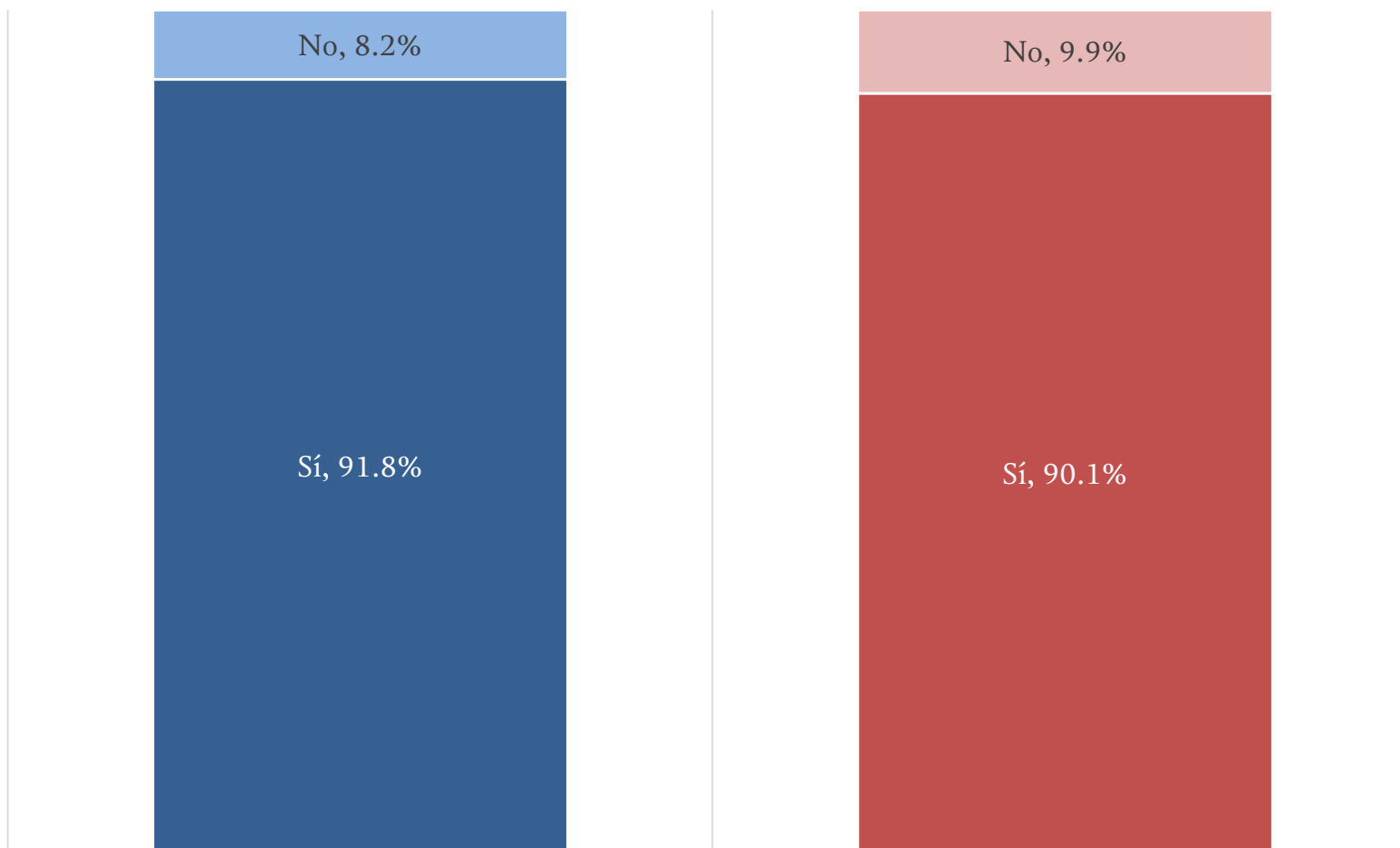


# EL AUTOBÚS EN EL QUE VIAJÓ EL DÍA DE HOY, ¿LLEGÓ A ESTA CIUDAD A LA HORA PROGRAMADA O APROXIMADA?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús*



# ¿USTED FUE QUIEN COMPRÓ SU PASAJE PARA EL VIAJE DEL DÍA DE HOY?



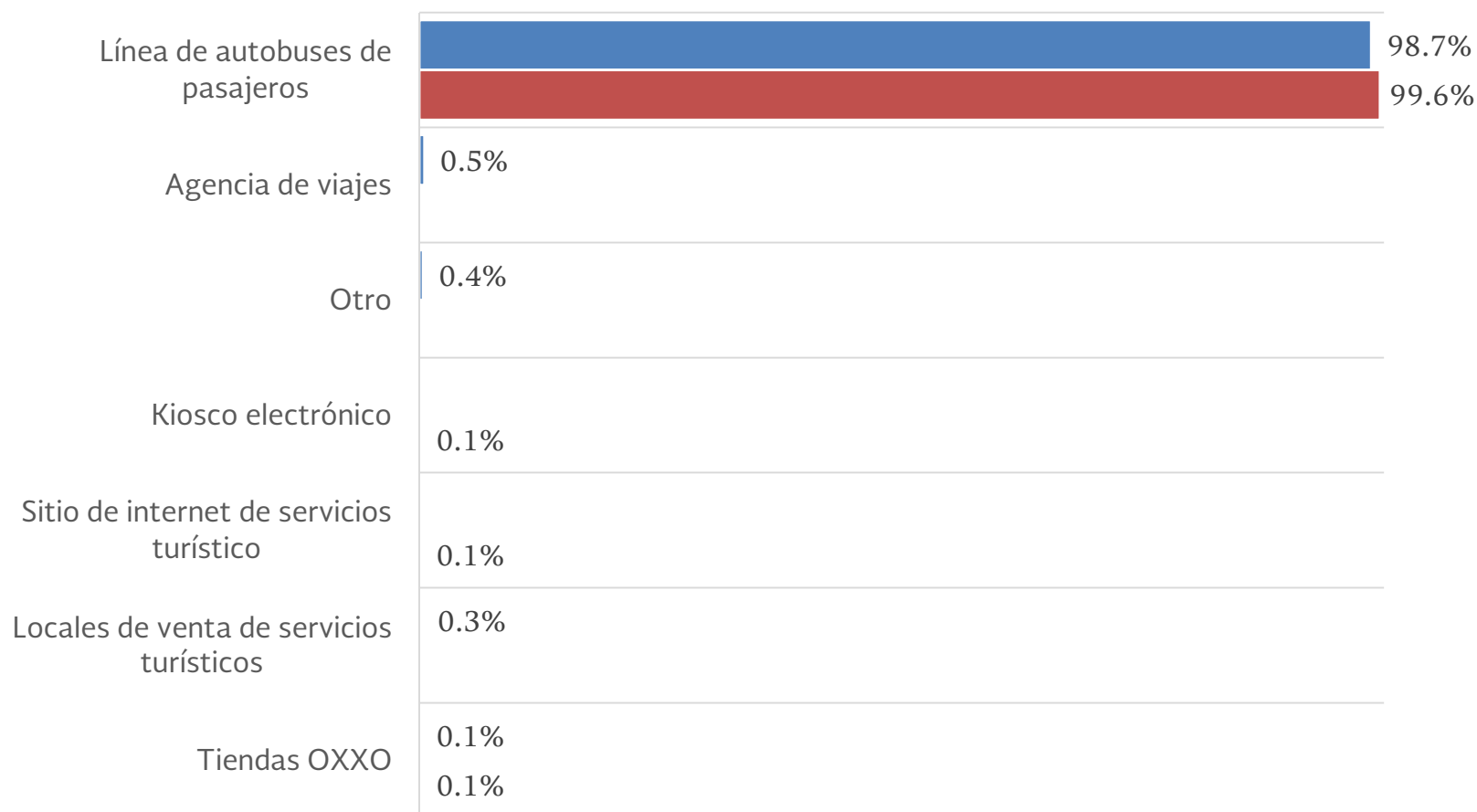
Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús

Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús

# ¿CON QUÉ PROVEEDOR COMPRÓ USTED SU PASAJE... ?



- Porcentaje de quienes llegaron de viajar en autobús
- Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús

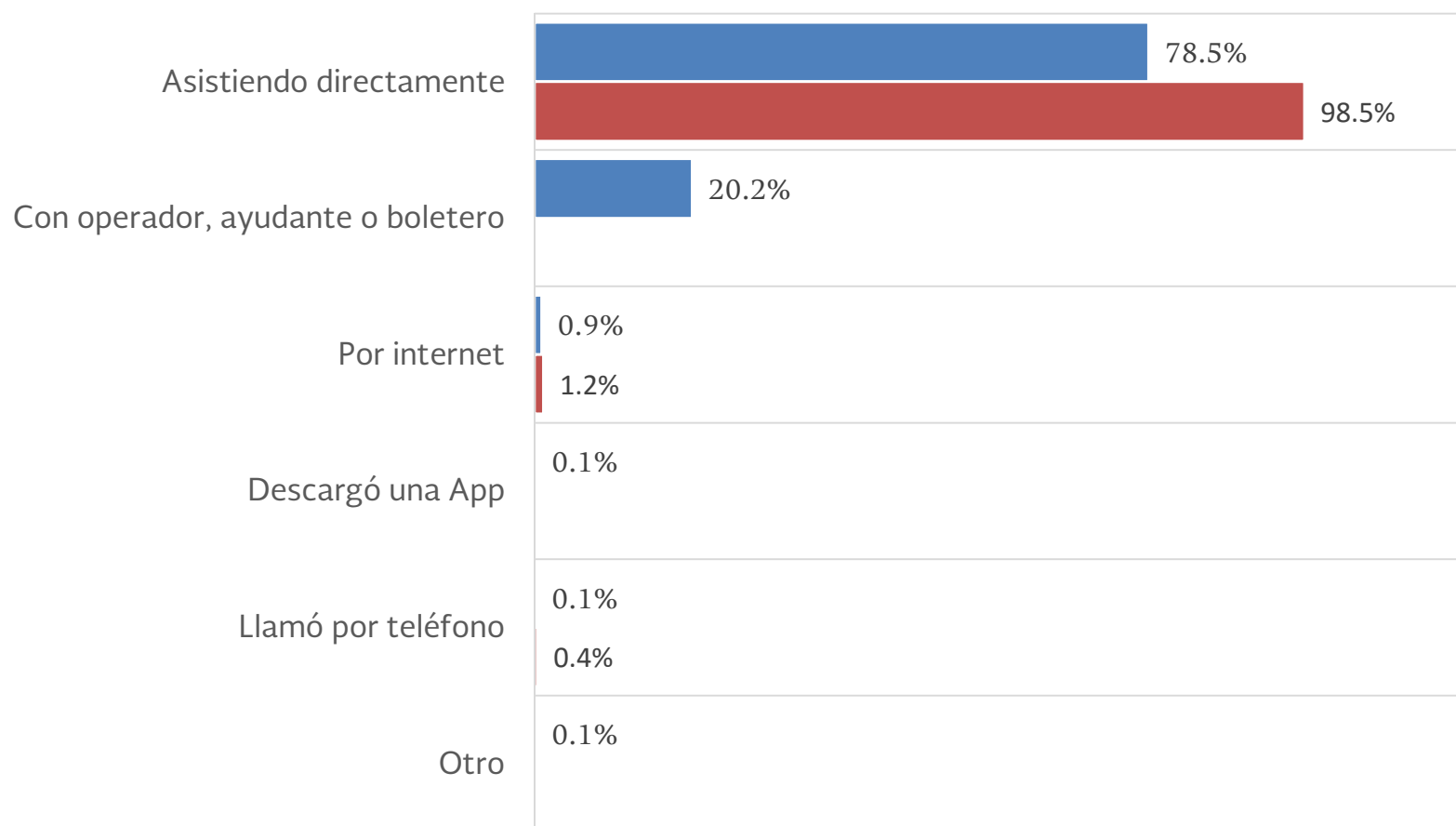




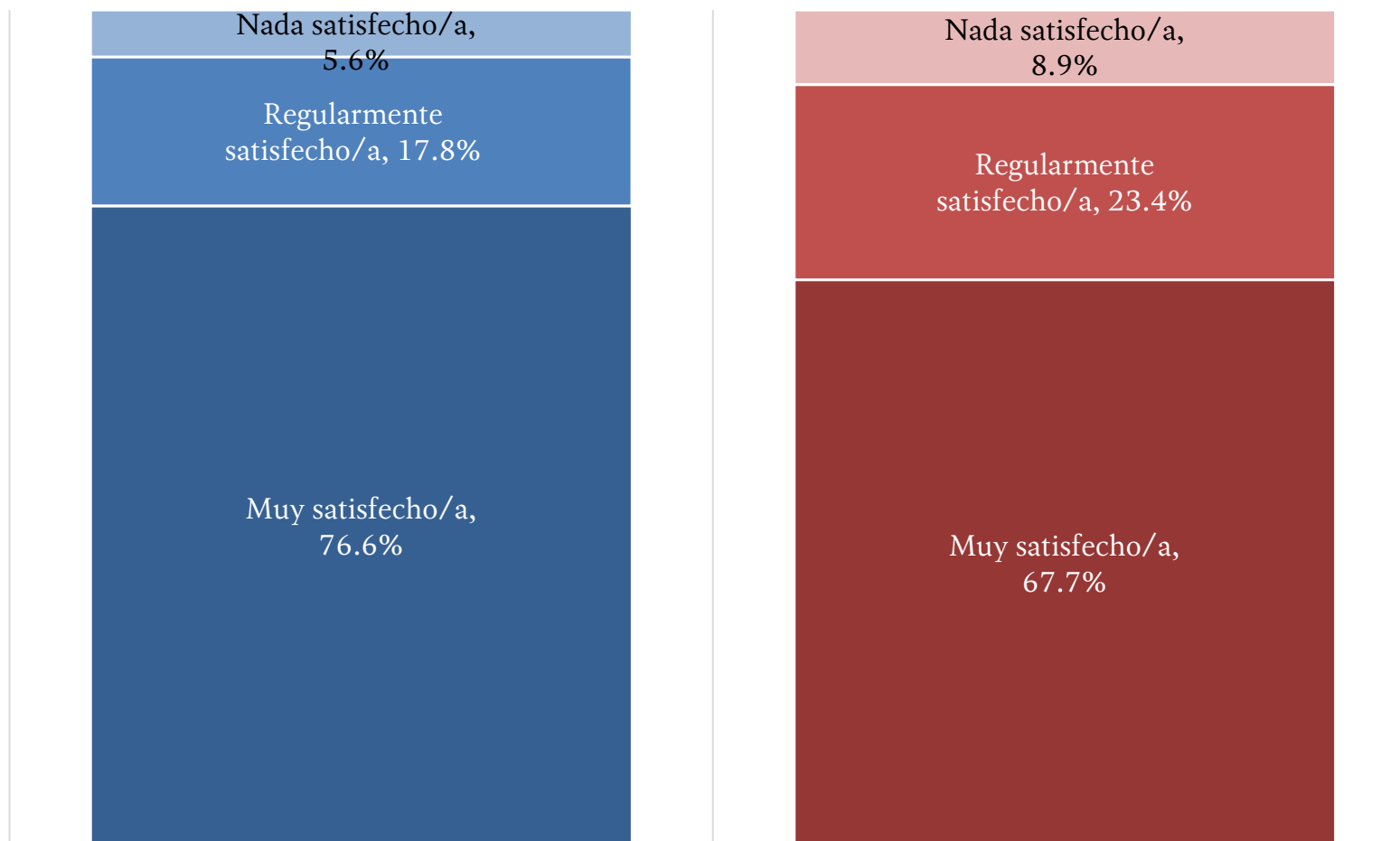
# ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO COMPRÓ SU PASAJE CON ESTE PROVEEDOR...?



- Porcentaje de quienes llegaron de viajar en autobús
- Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús



# ¿QUÉ TAN SATISFECHO/A QUEDÓ CON LA INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES GENERALES DE SU VIAJE QUE LE FUE PROPORCIONADA?



Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús y no lo abordaron en la carretera

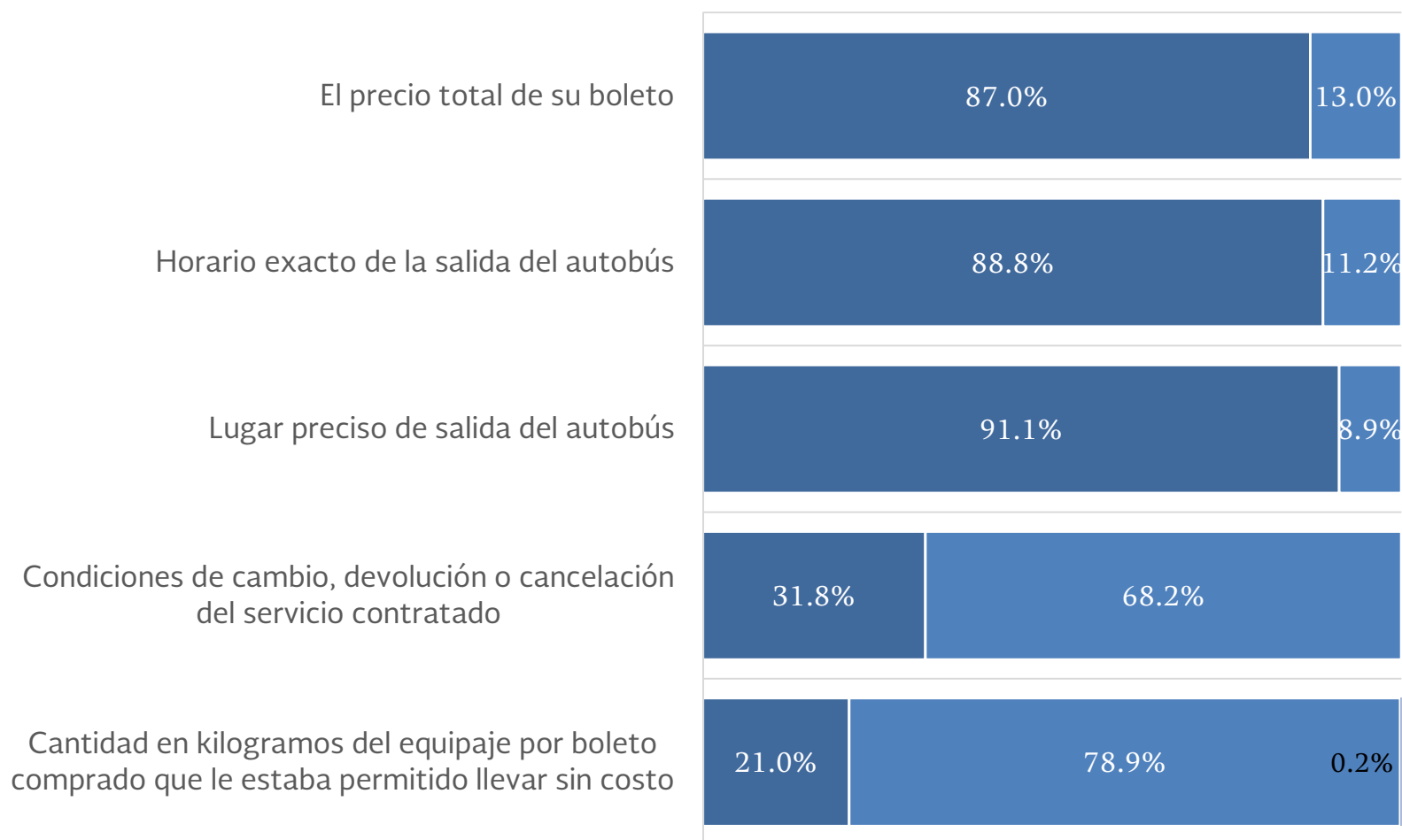
Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús



# ANTES O DURANTE LA COMPRA, ¿PUDO CONOCER POR ALGÚN MEDIO QUE NO SEA SU BOLETO, LA SIGUIENTE INFORMACIÓN?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús y no lo abordaron en la carretera*

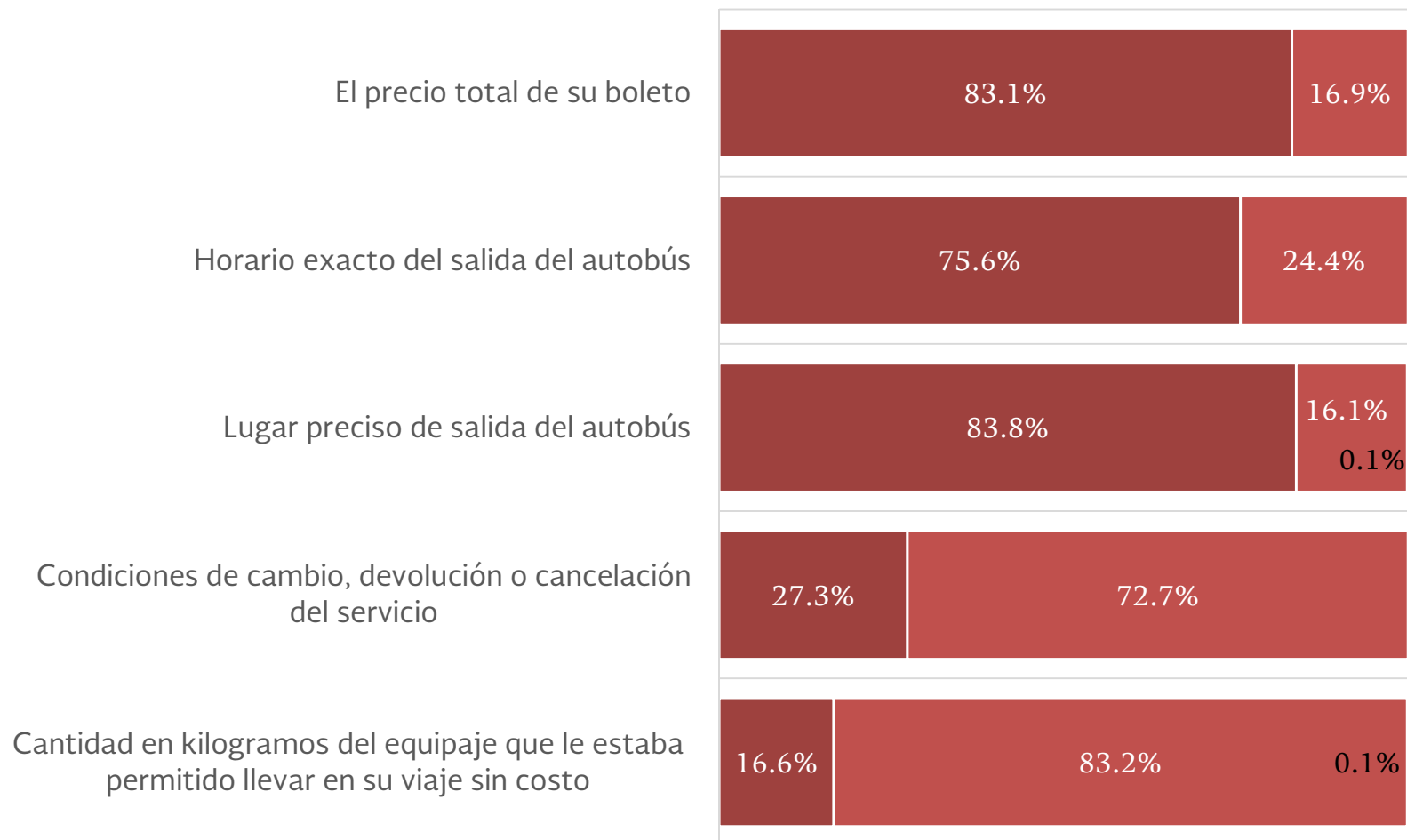
■ Sí ■ No ■ No recuerda



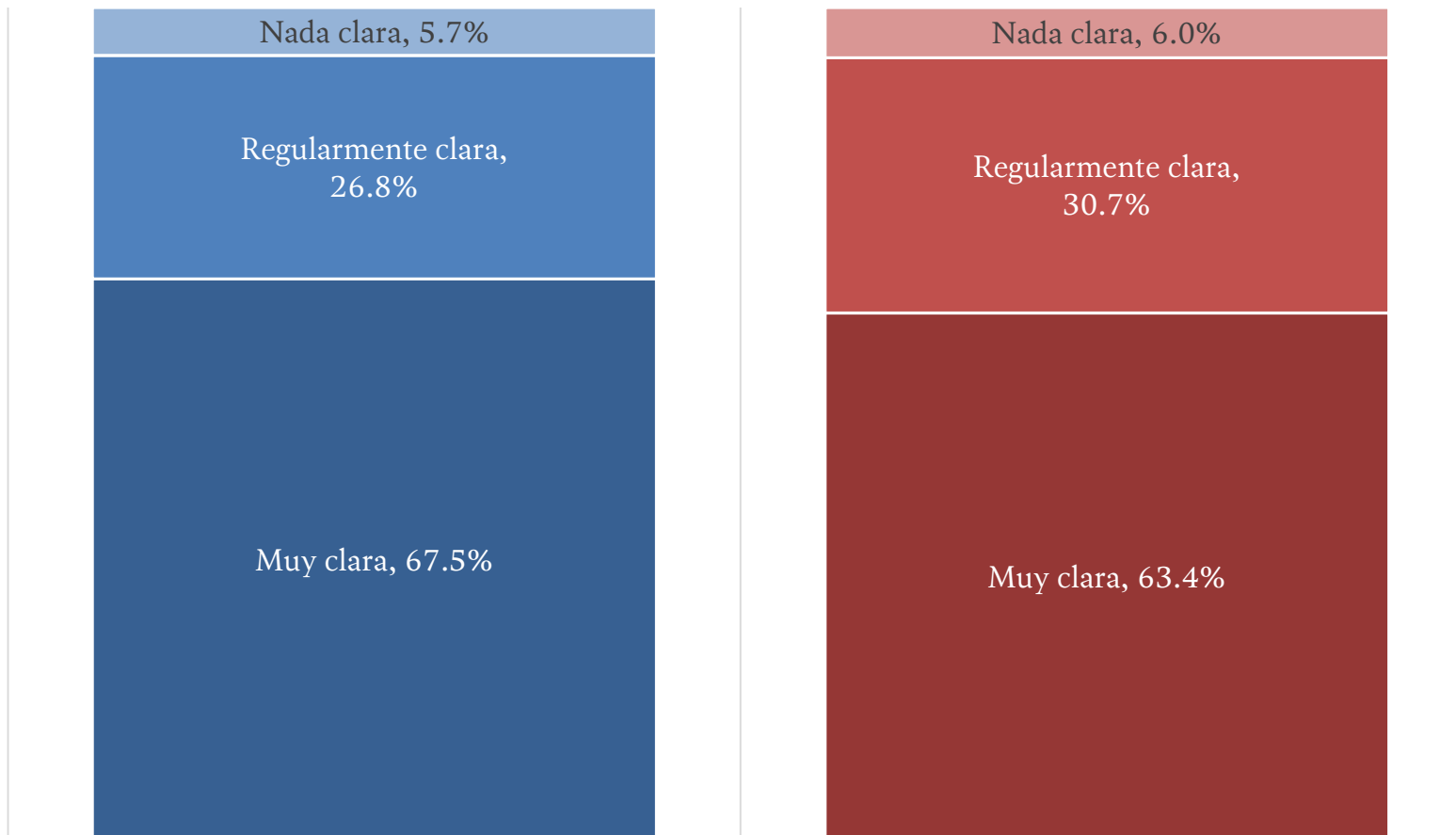
# ANTES O DURANTE LA COMPRA, ¿PUDO CONOCER POR ALGÚN MEDIO QUE NO SEA SU BOLETO, LA SIGUIENTE INFORMACIÓN?

*Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús*

■ Sí ■ No ■ No recuerda



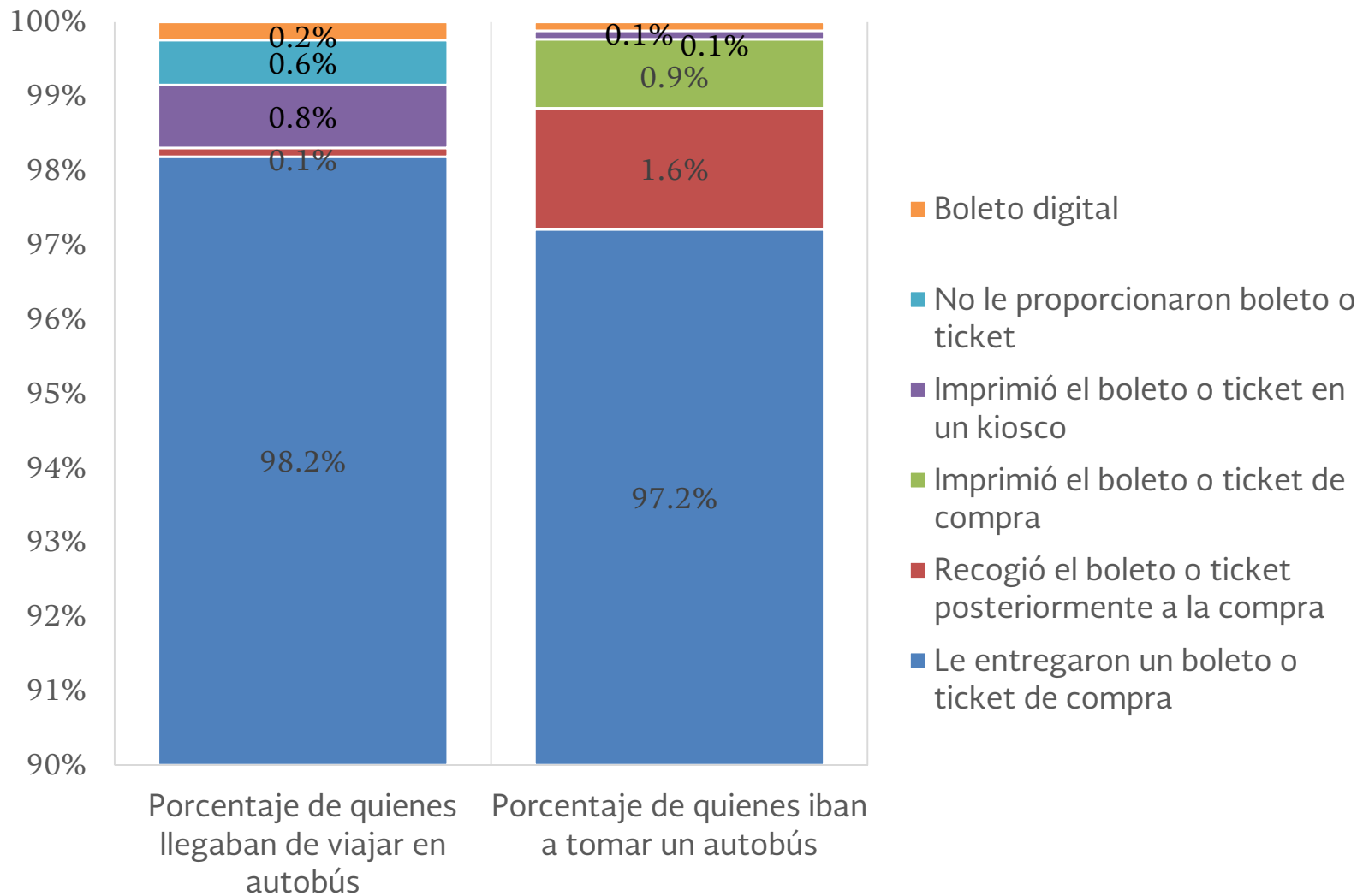
# ¿QUÉ TAN CLARA FUE PARA USTED ESTA INFORMACIÓN QUE SÍ LE DIERON U OBSERVÓ?



Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús y recuerda haber podido consultar al menos uno de los elementos antes mencionados

Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús y recuerda haber podido consultar al menos uno de los elementos antes mencionados

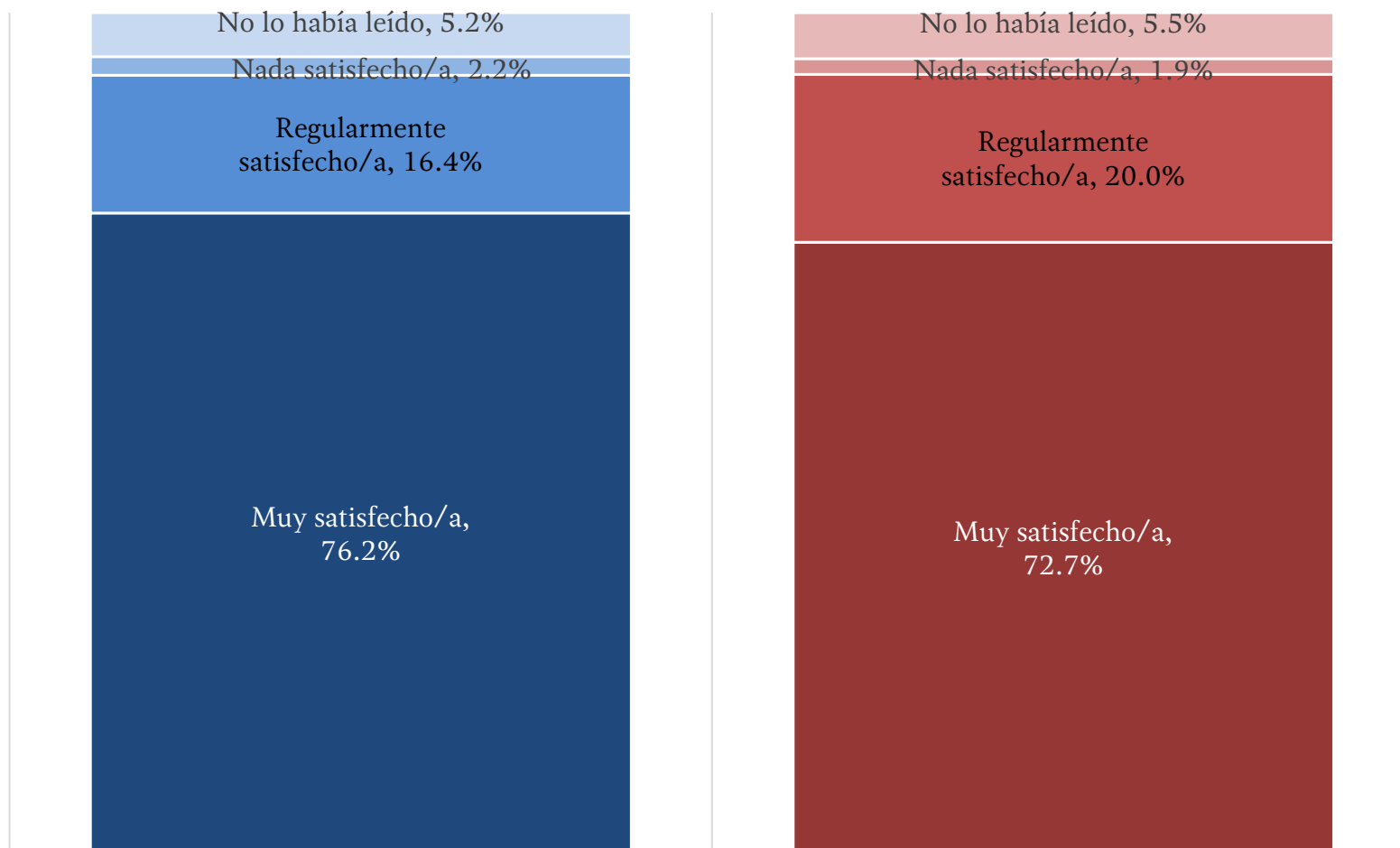
# ¿QUÉ DOCUMENTO LE PROPORCIONARON O TUVO QUE IMPRIMIR PARA QUE PUDIERA ABORDAR EL AUTOBÚS EN EL QUE VIAJÓ O VIAJARÁ?



# ¿QUÉ TAN SATISFECHO/A ESTÁ CON LA INFORMACIÓN QUE CONTIENE EL BOLETO QUE LE PROPORCIONARON PARA ABORDAR EL AUTOBÚS?



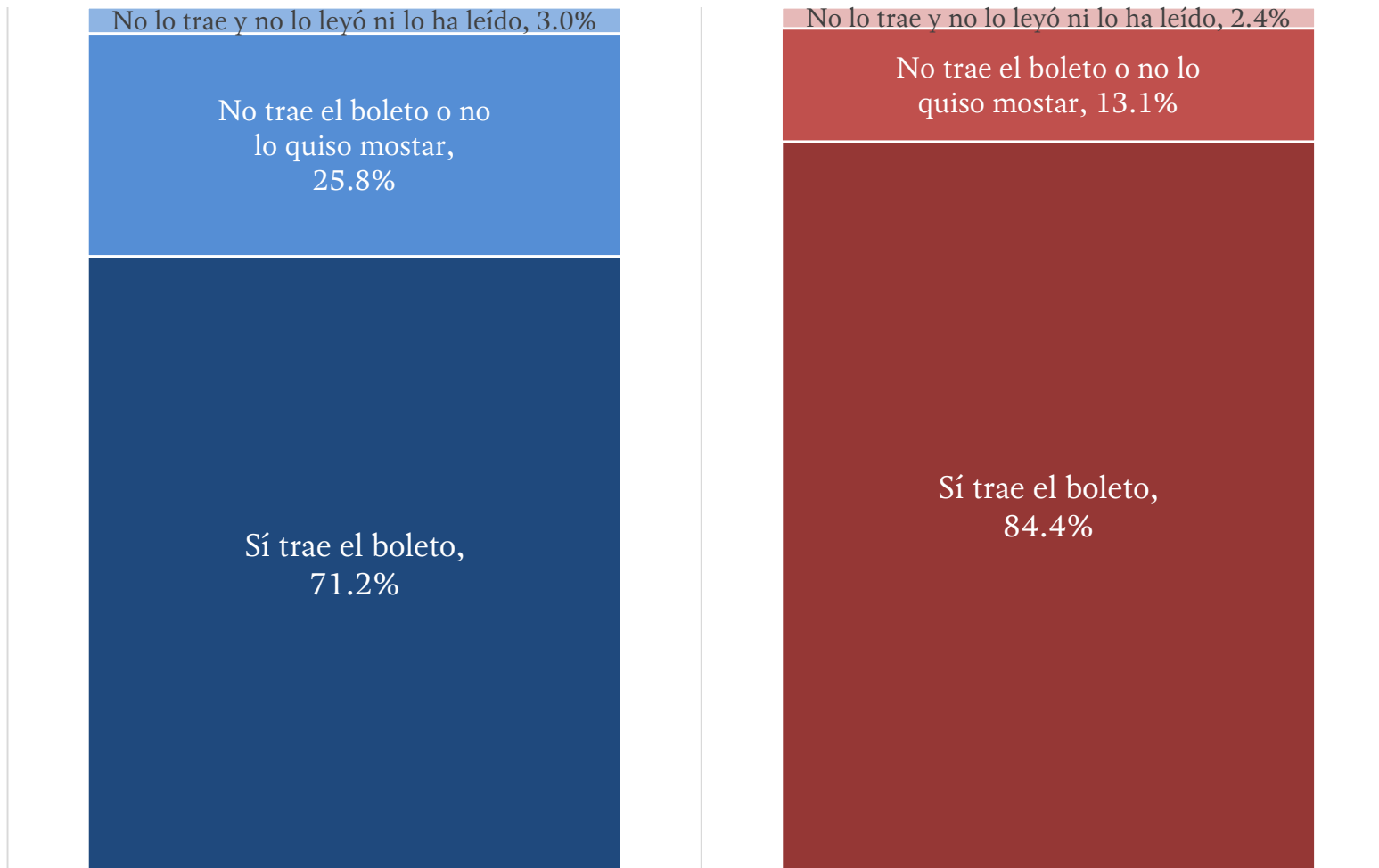
PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús y les habían proporcionado o impreso un boleto

Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús

# ¿PODRÍAMOS VERIFICAR SI EN SU BOLETO O TICKET SE ENCUENTRA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN?



Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús

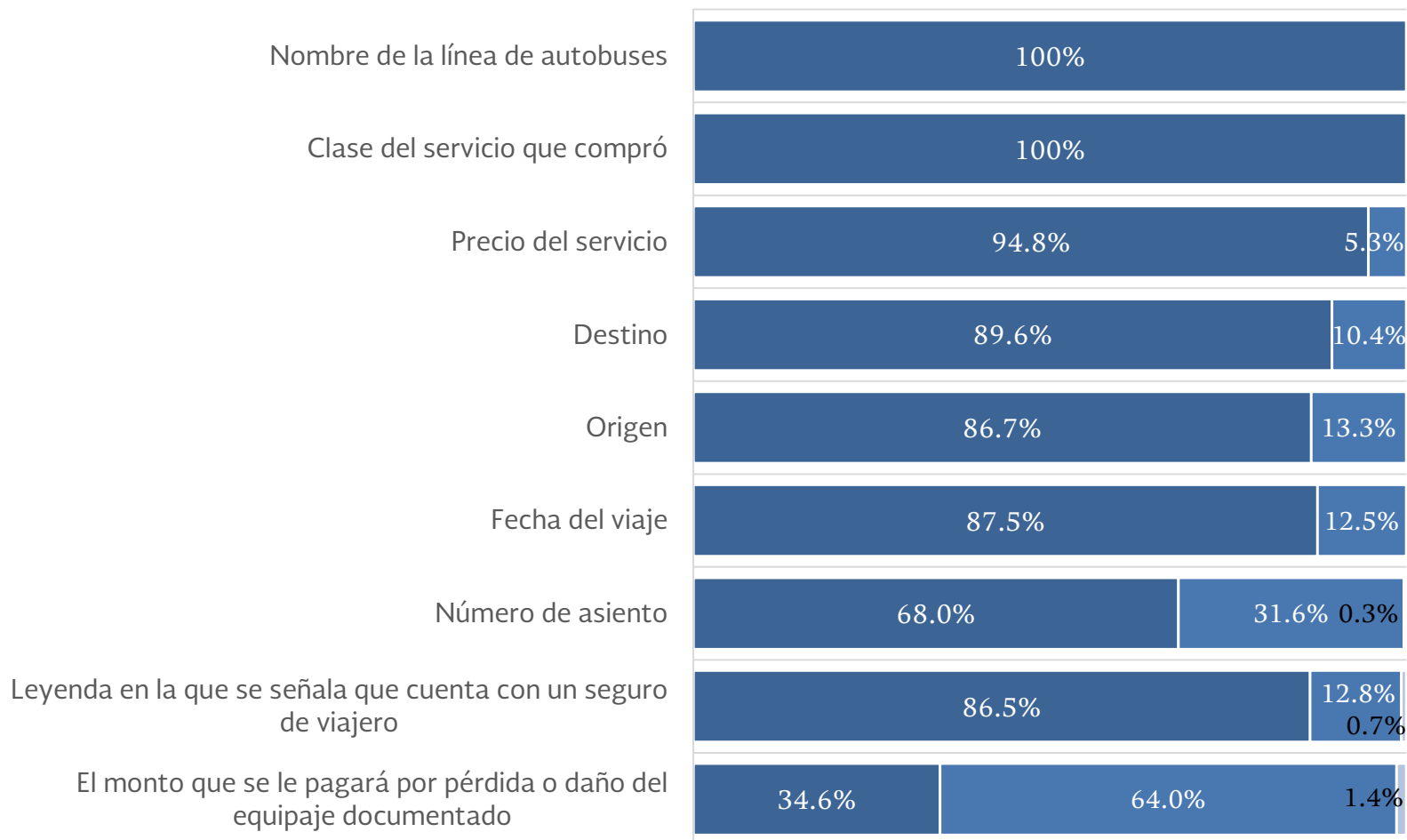
Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús



# ¿PODRÍAMOS VERIFICAR SI EN SU BOLETO O TICKET SE ENCUENTRA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN?

Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús y llevaban su boleto

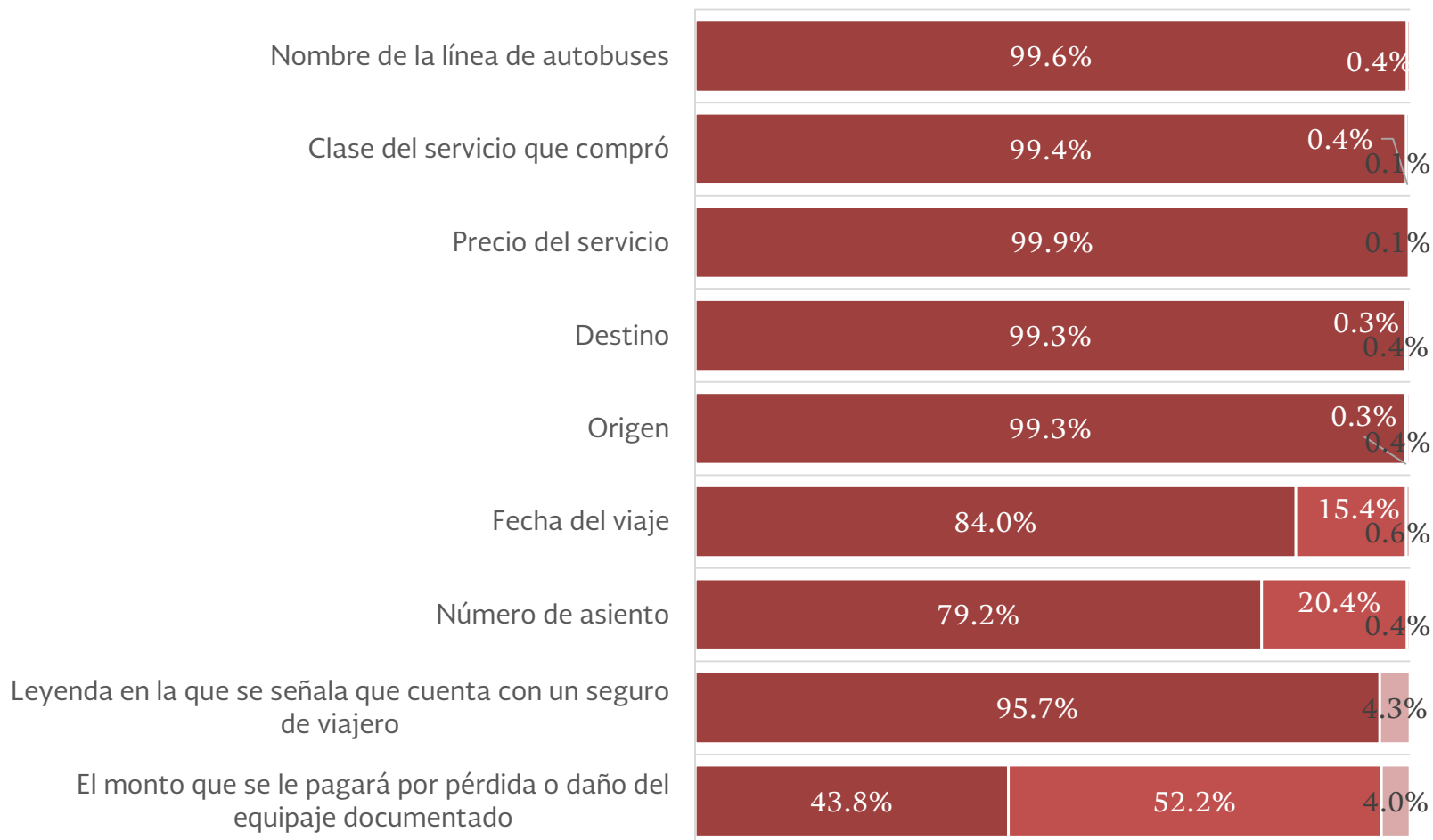
■ Sí ■ No ■ No quiso seguir verificando



# ¿PODRÍAMOS VERIFICAR SI EN SU BOLETO O TICKET SE ENCUENTRA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN?

Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús y llevaban su boleto

■ Sí ■ No ■ No quiso seguir verificando

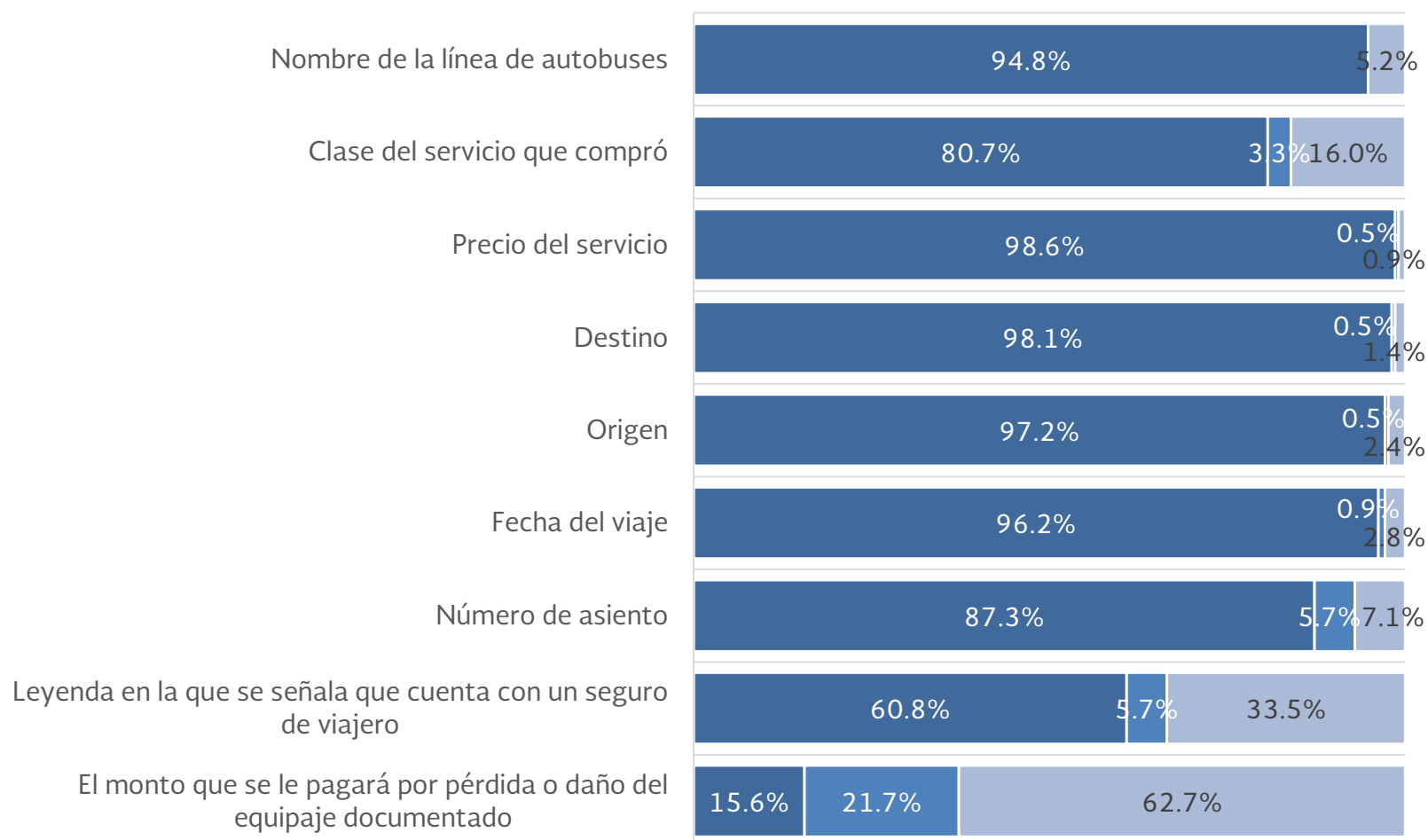




# ¿USTED SABE SI EL BOLETO O TICKET PARA ESTE VIAJE CONTIENE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús, no llevaban su boleto, pero lo habían leído*

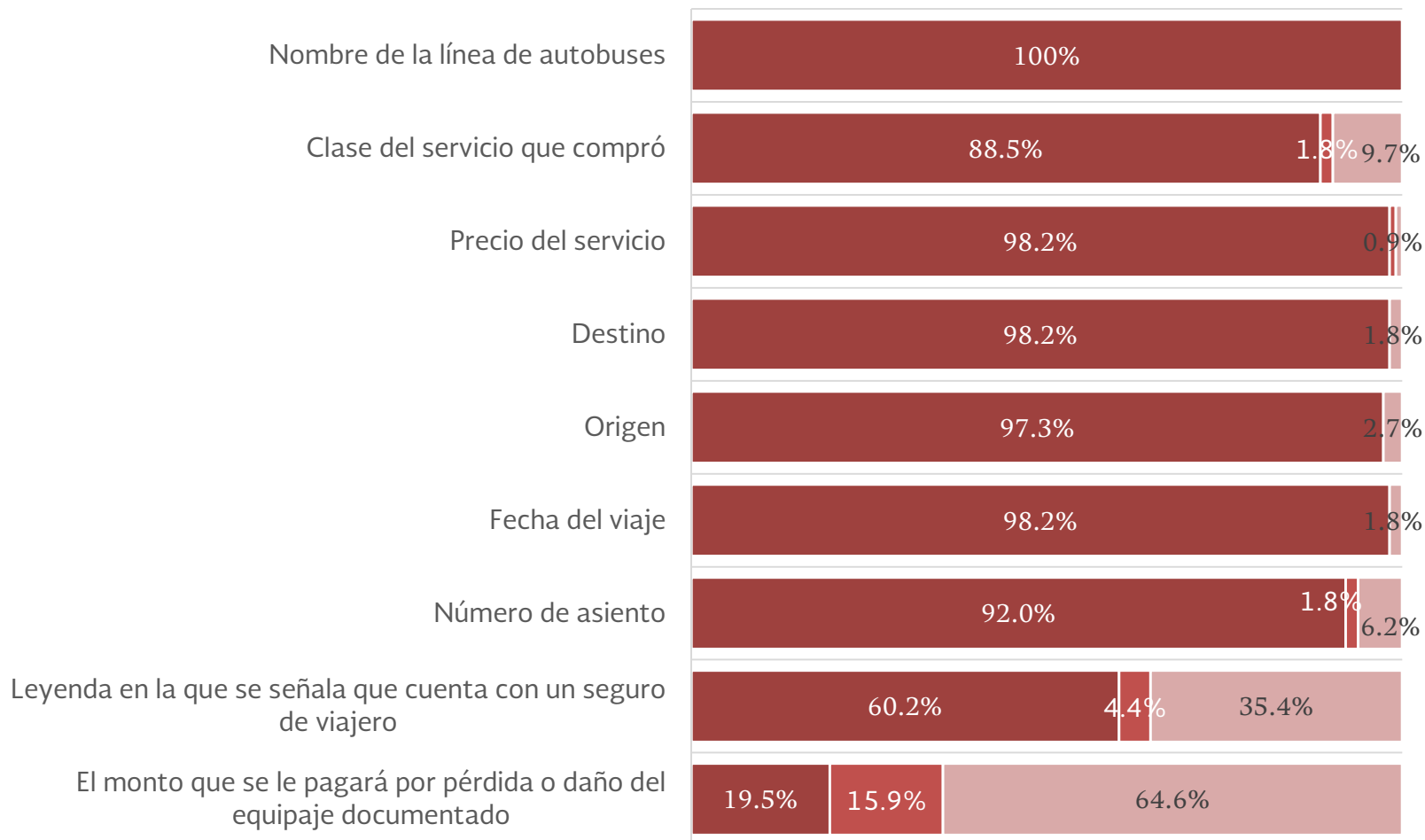
■ Sí ■ No, no la trae el boleto ■ No sabe / No recuerda



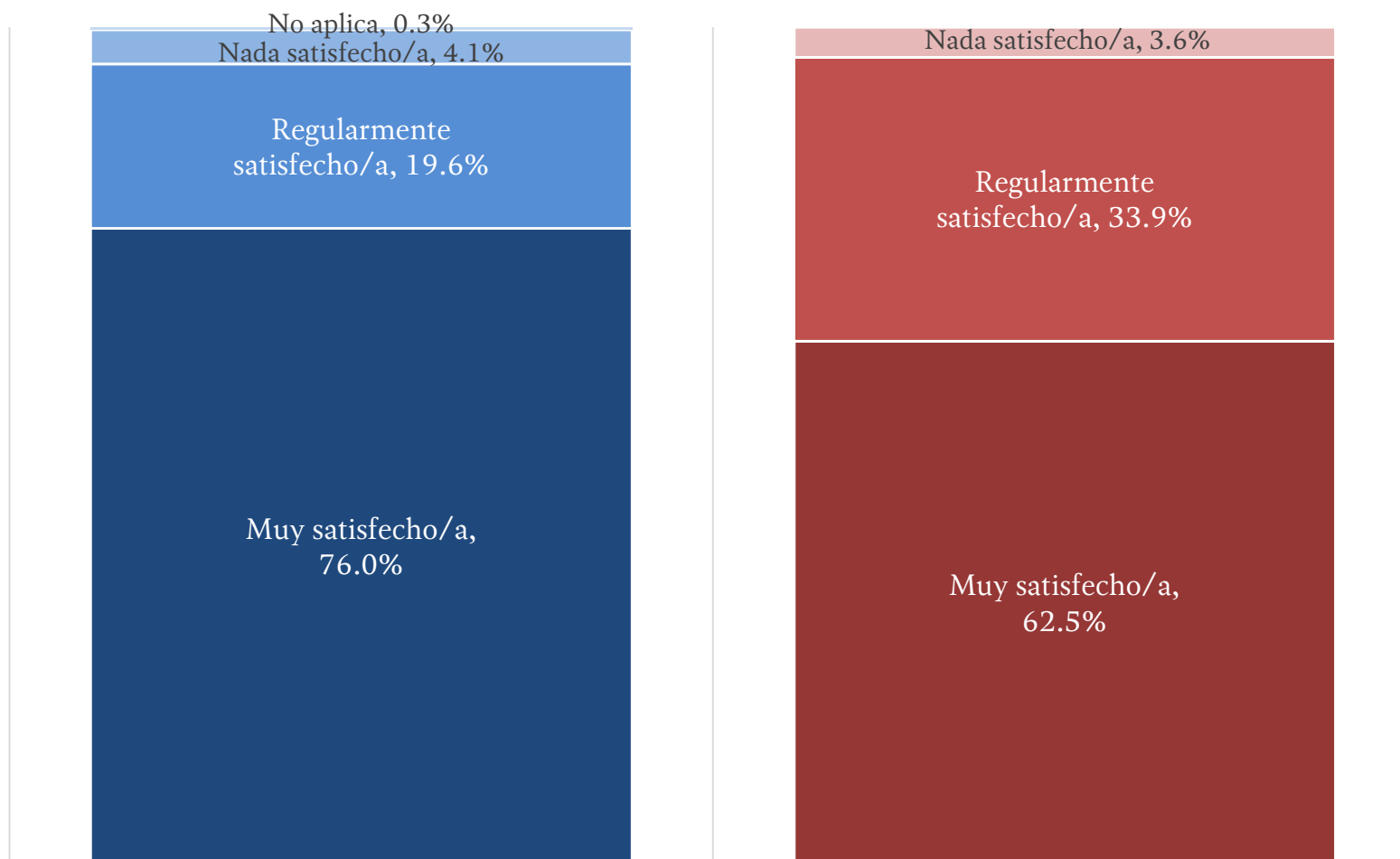
# ¿USTED SABE SI EL BOLETO O TICKET PARA ESTE VIAJE CONTIENE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN?

*Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús, no llevaban su boleto, pero lo habían leído*

■ Sí ■ No, no la trae el boleto ■ No sabe / No recuerda



# EN GENERAL, ¿QUÉ TAN SATISFECHO/A ESTÁ USTED CON LAS INSTALACIONES CON QUE CUENTA ESTA O LA CENTRAL DE AUTOBUSES EN LA QUE ABORDÓ?



Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús

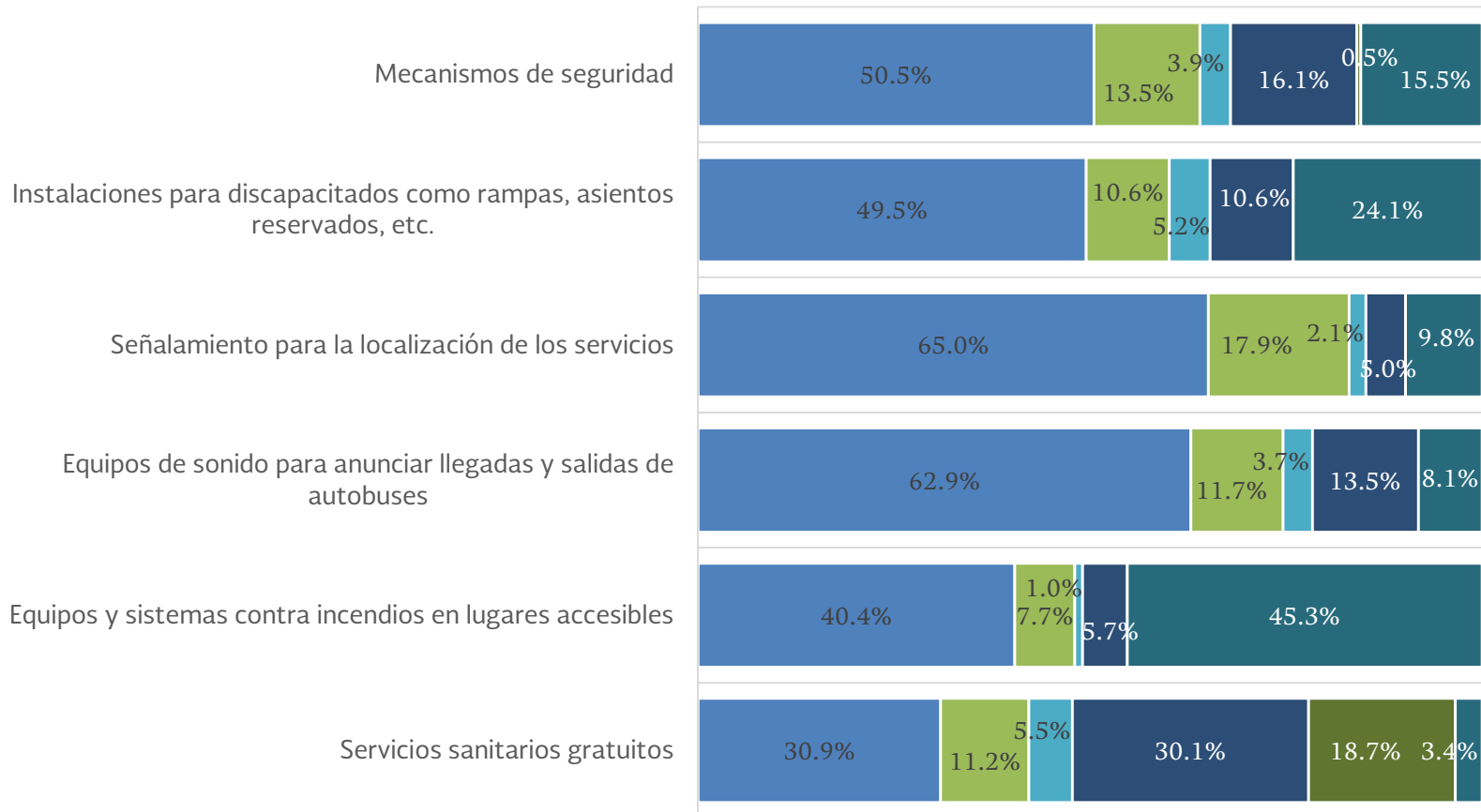
Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús

# EN GENERAL, ¿CÓMO CONSIDERARÍA LAS INSTALACIONES DE LA TERMINAL O CENTRAL DONDE ABORDÓ SU AUTOBÚS?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús y utilizaron alguna central*



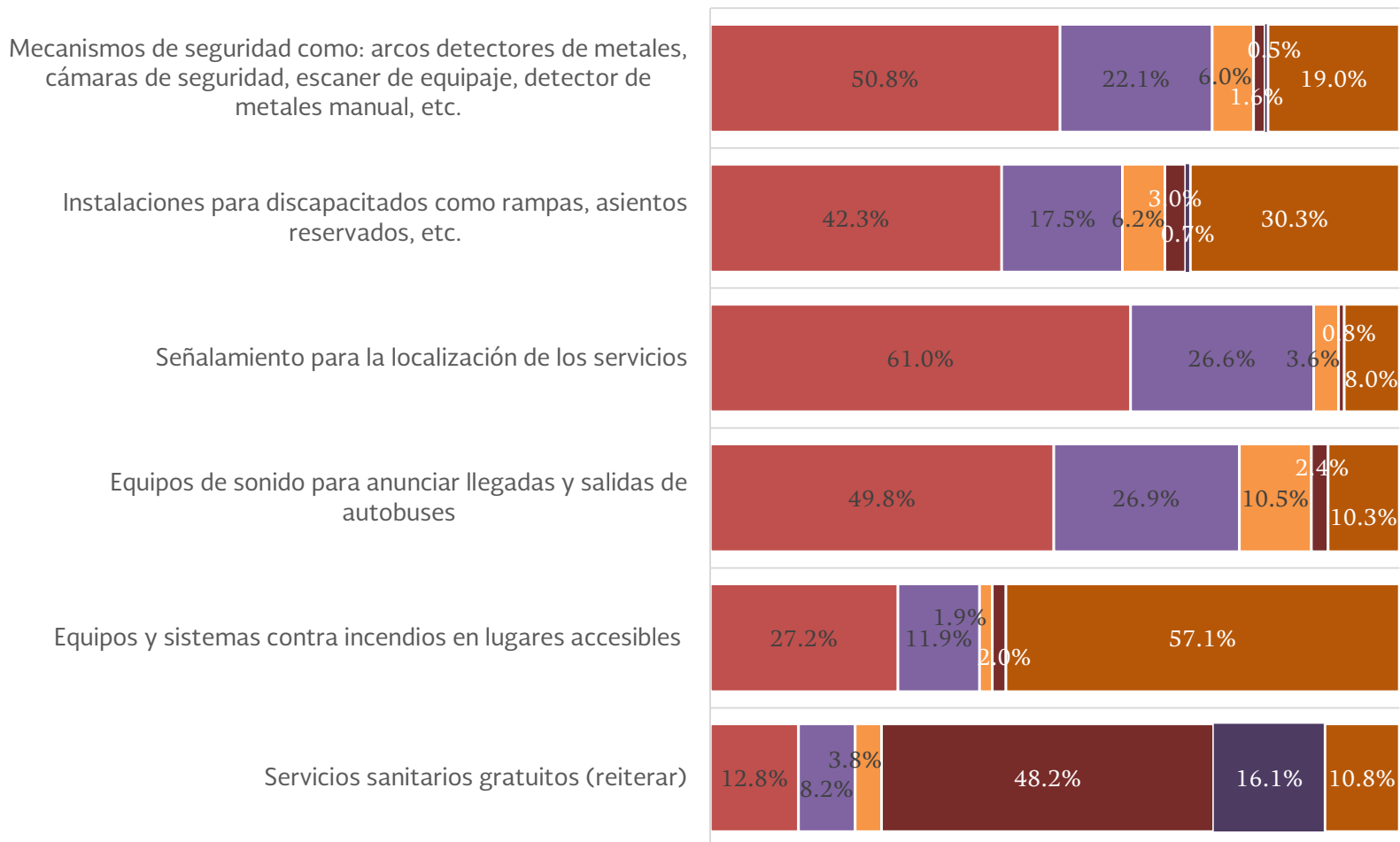
■ Buenas ■ Regulares ■ Malas ■ No contaba con ese servicio o instalación ■ No las utilizó ■ No las vio o escuchó



# EN GENERAL, ¿CÓMO CONSIDERARÍA LAS SIGUIENTES INSTALACIONES DE ESTA CENTRAL DE AUTOBUSES?

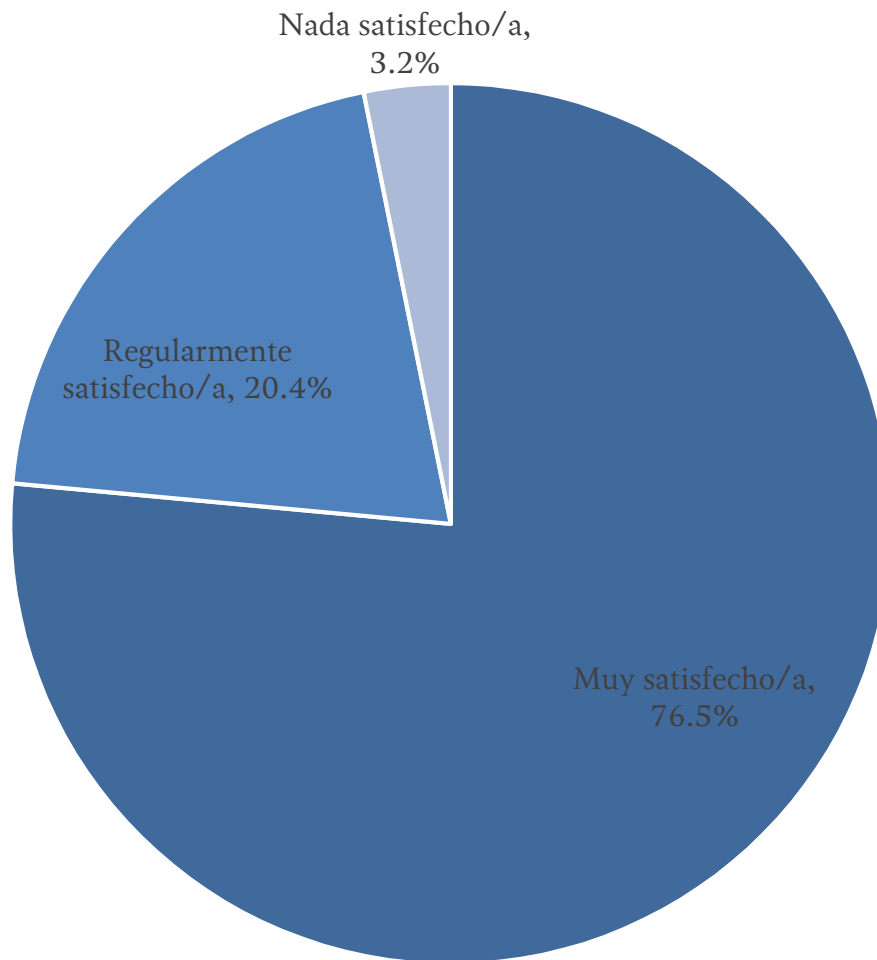
*Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús*

■ Buenas ■ Regulares ■ Malas ■ No cuenta con este servicio o instalación ■ No las ha utilizado ■ No las vio o escuchó



# ¿QUÉ TAN SATISFECHO/A QUEDÓ USTED CON LAS CONDICIONES GENERALES DEL AUTOBÚS DONDE REALIZÓ SU VIAJE EN EL QUE LLEGÓ HOY?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús*



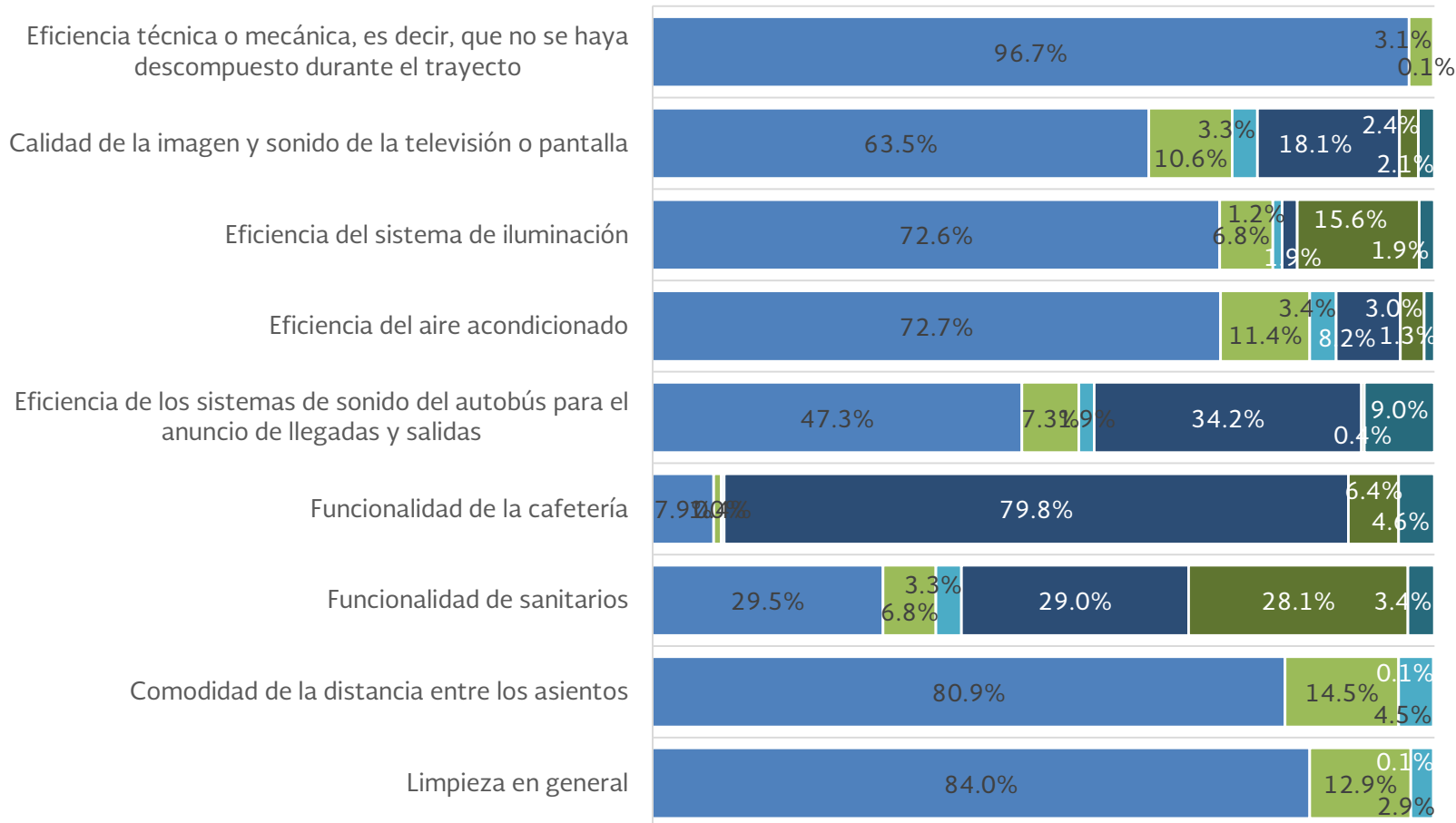


# EN GENERAL, ¿CÓMO CONSIDERARÍA LAS INSTALACIONES FÍSICAS DEL AUTOBÚS EN CUANTO A ...?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús*

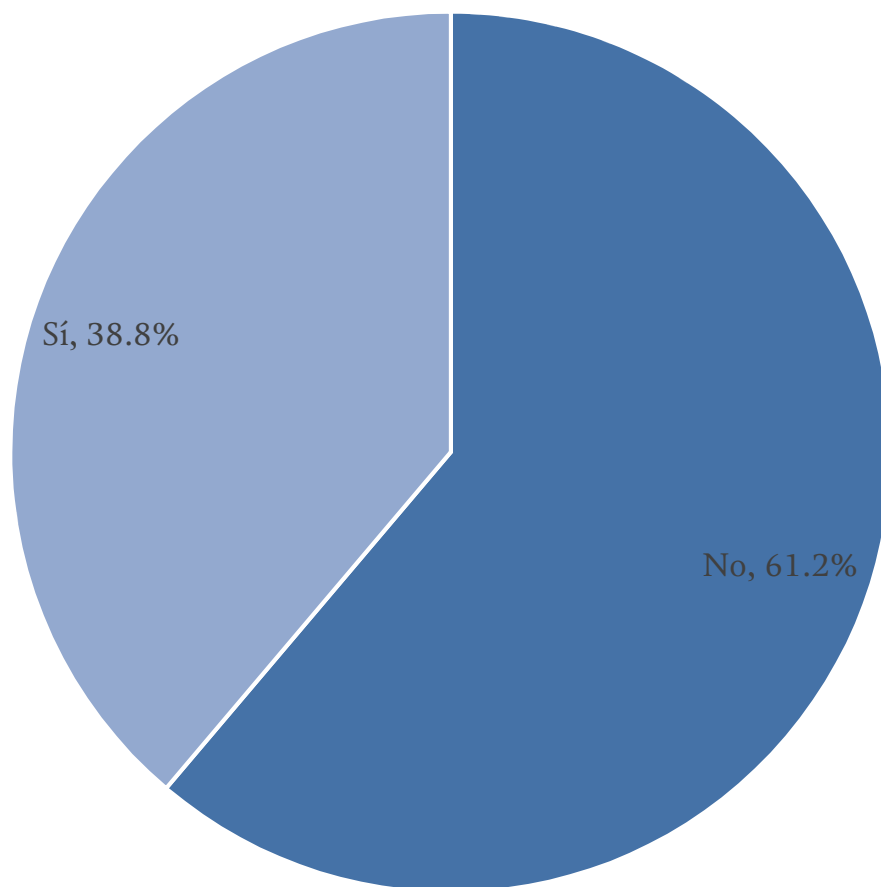


■ Buenas ■ Regulares ■ Malas ■ No contaba con ese servicio o instalación ■ No las utilizó ■ No las vio o escuchó



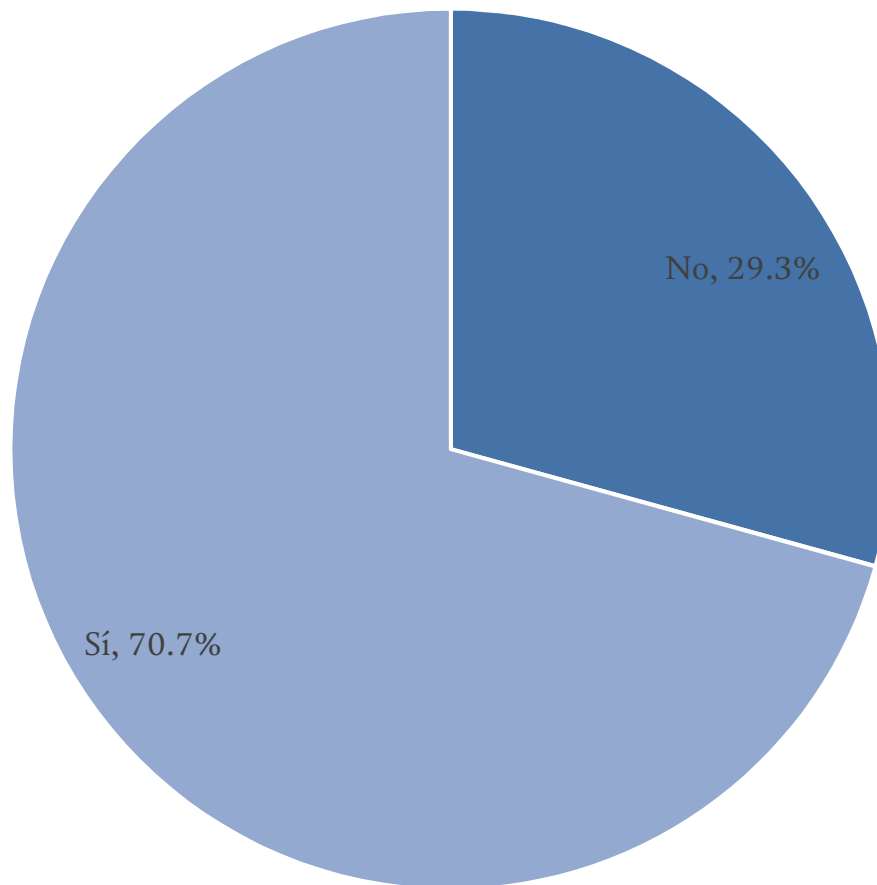
# EN ESTE VIAJE, ¿SU EQUIPAJE FUE GUARDADO EN LA PARTE BAJA DEL AUTOBÚS?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús*



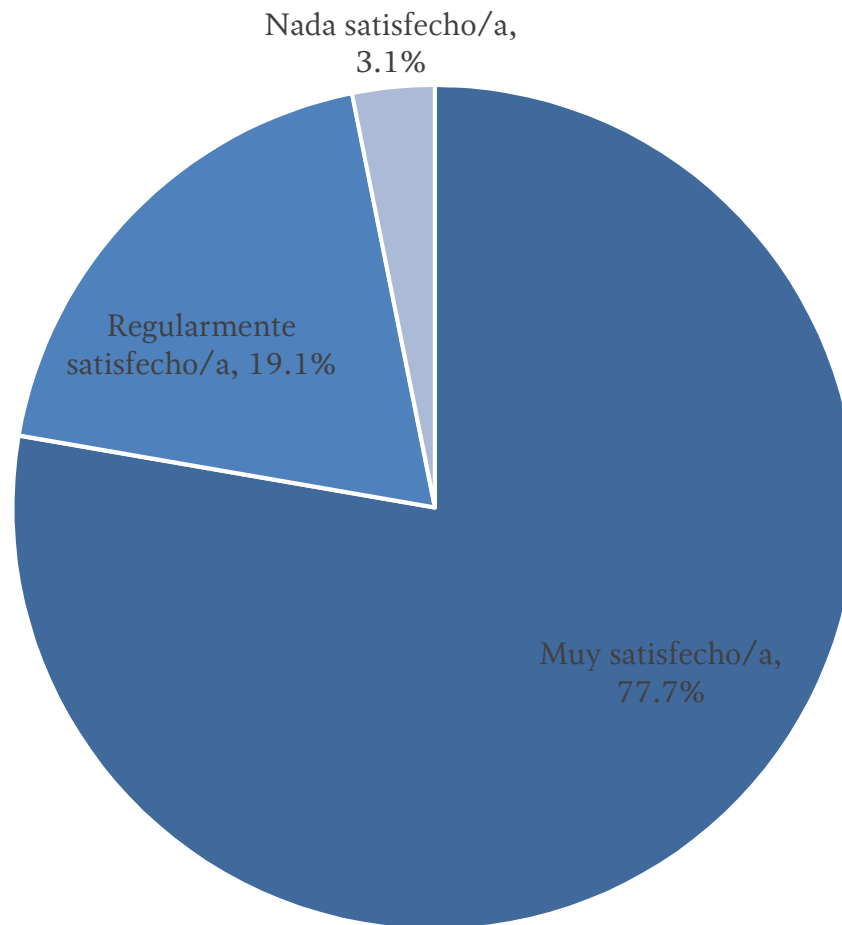
# ¿LE FUE ENTREGADO UN COMPROBANTE O BOLETO CON EL QUE PUDO RECOGER EL EQUIPAJE QUE FUE GUARDADO EN LA PARTE BAJA DEL AUTOBÚS?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús y su equipaje viajó guardado en la parte baja del autobús*



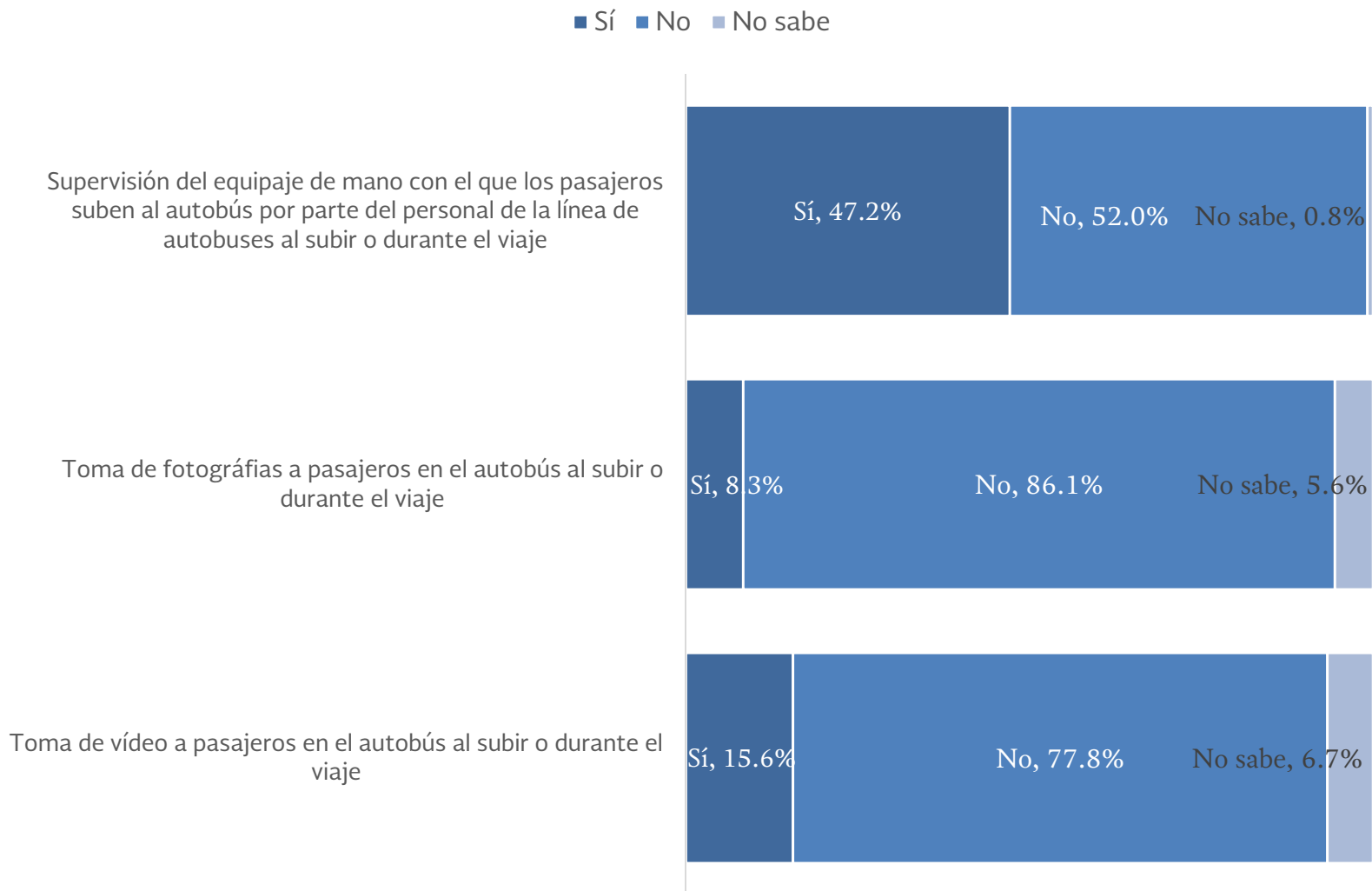
# EN GENERAL, ¿QUÉ TAN SATISFECHO/A QUEDÓ USTED CON LA SEGURIDAD CONTRA ACTOS DELICTIVOS EN EL AUTOBÚS DURANTE SU VIAJE?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús*



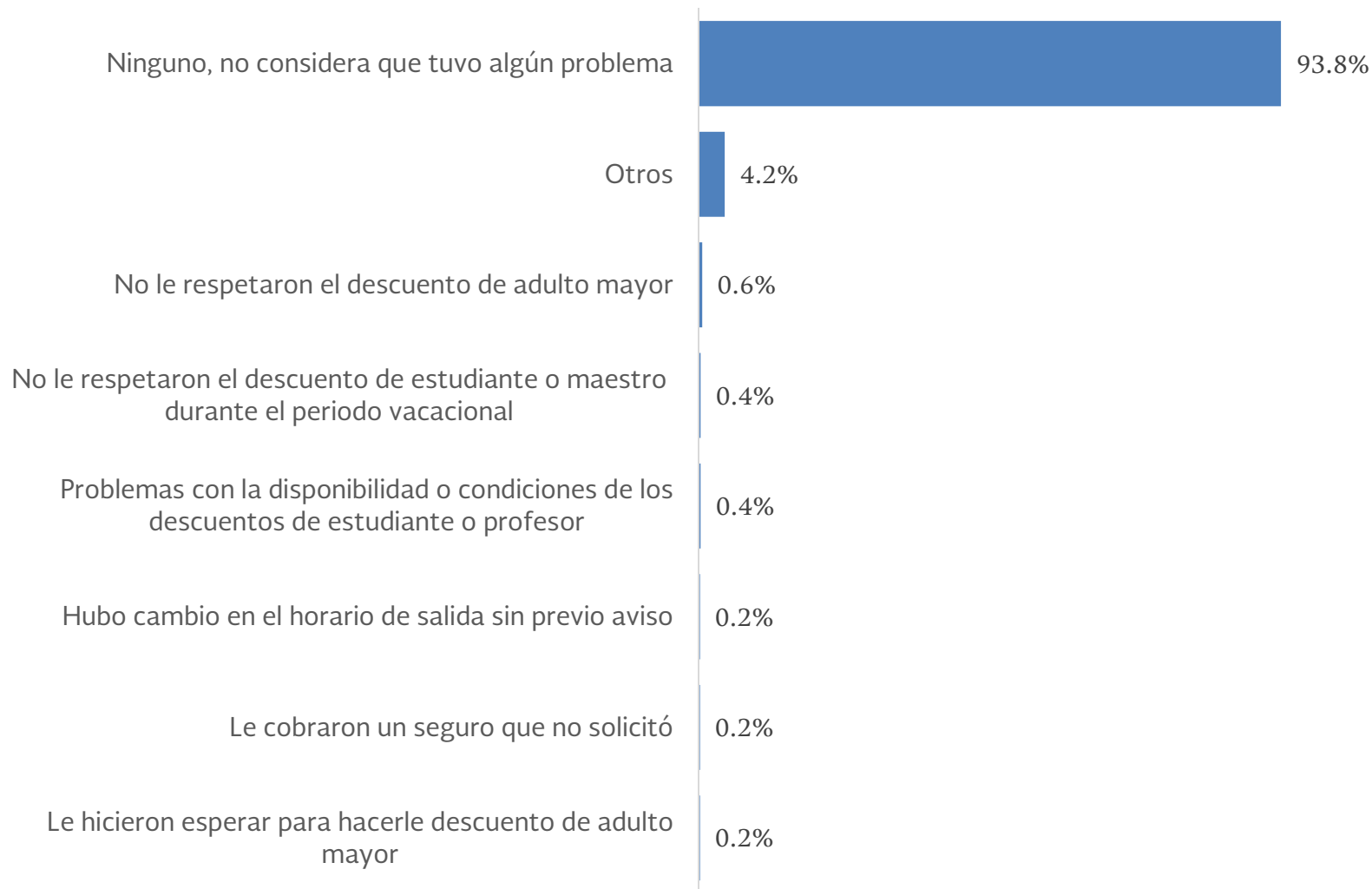
# ¿CON CUÁL DE LOS SIGUIENTES MECANISMOS DE SEGURIDAD CONTÓ EL AUTOBÚS DURANTE SU VIAJE?

Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús



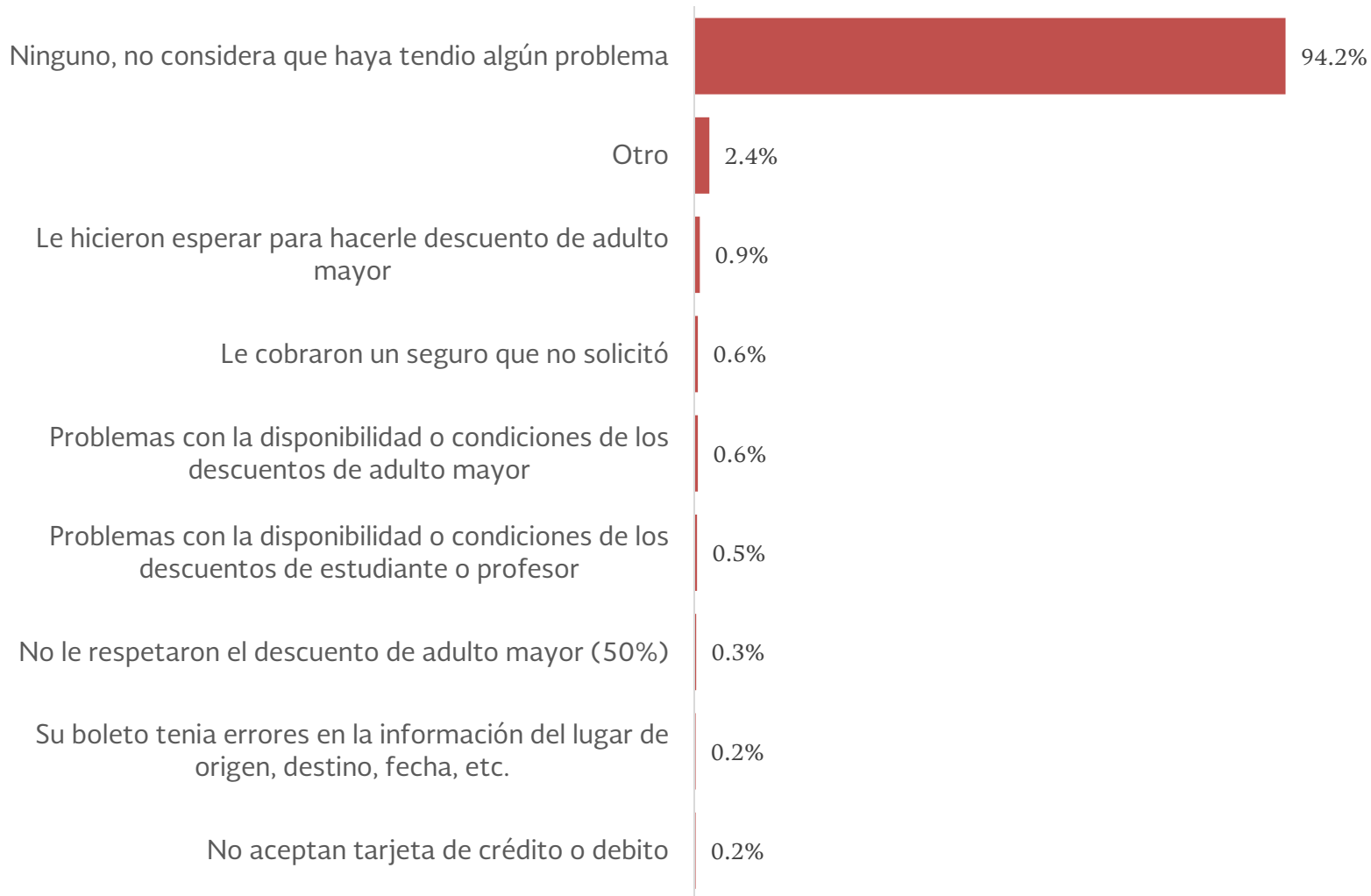
# ¿QUÉ PROBLEMAS SE LE PRESENTARON CON ESTA LÍNEA DE AUTOBUSES DESDE QUE COMPRÓ SU BOLETO HASTA QUE TERMINÓ EL VIAJE?

*Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús*

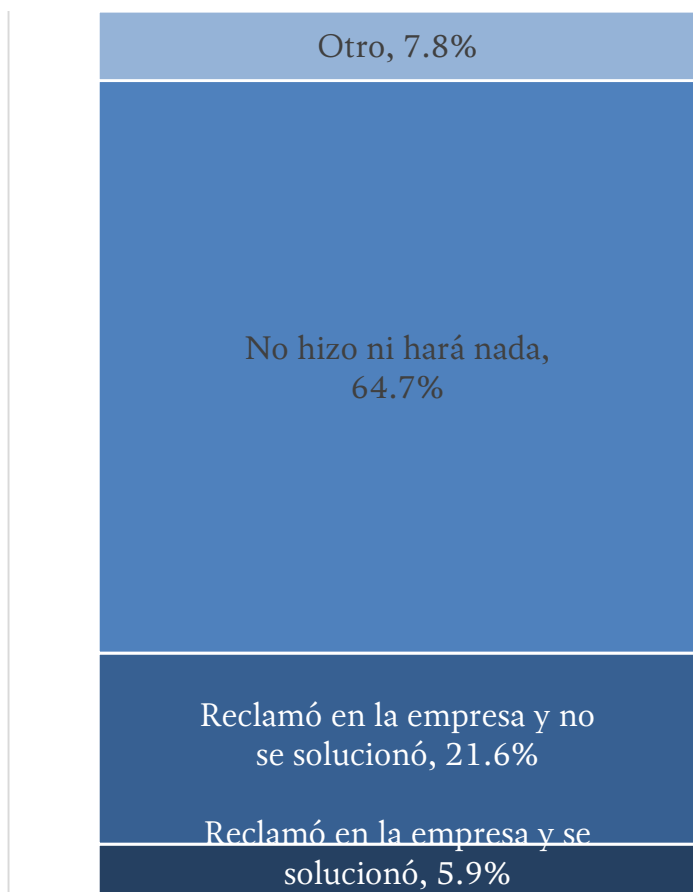


# PARA ESTE VIAJE, ¿QUÉ PROBLEMAS SE LE HAN PRESENTADO HASTA ESTE MOMENTO CON LA LÍNEA DE AUTOBUSES CON LA QUE VIAJARÁ?

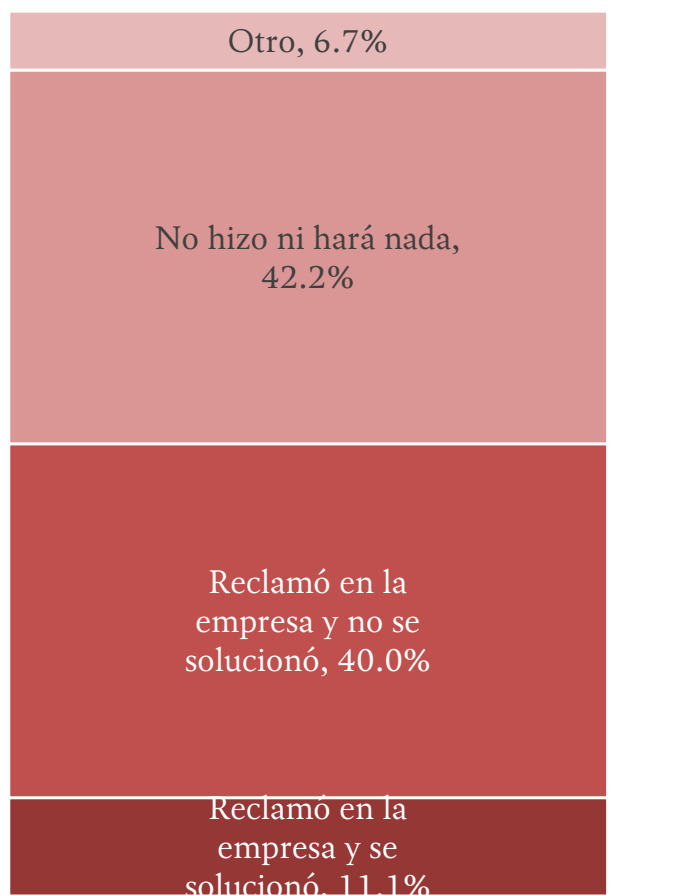
*Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús*



# ¿QUÉ HIZO O PIENSA HACER PARA RESOLVER ESTA SITUACIÓN?



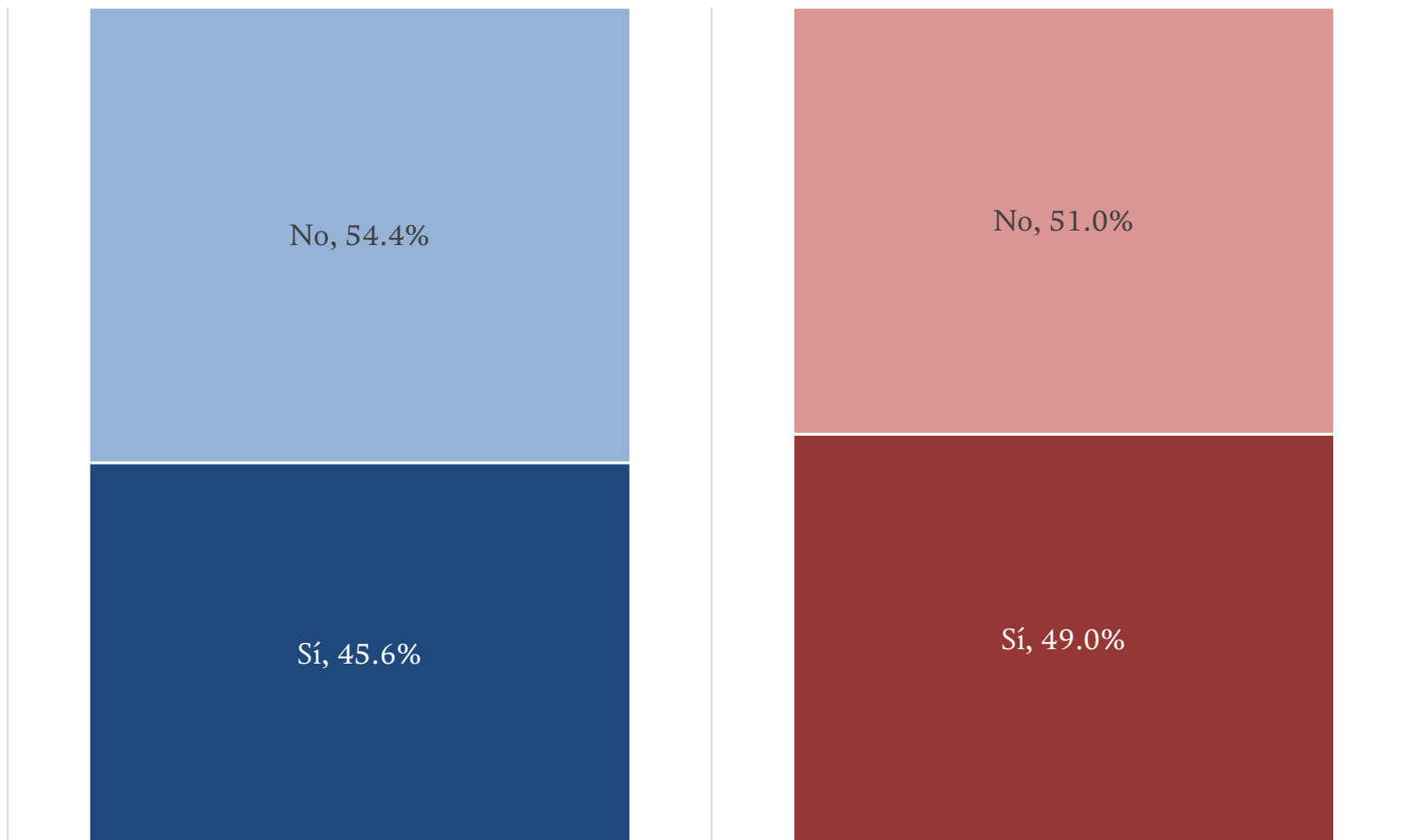
Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús y tuvieron algún problema



Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús y habían tenido algún problema al momento de la entrevista



# ¿USTED SABE QUE TIENE DERECHOS COMO USUARIO/A DEL SERVICIO DE AUTOBUSES DE PASAJEROS?

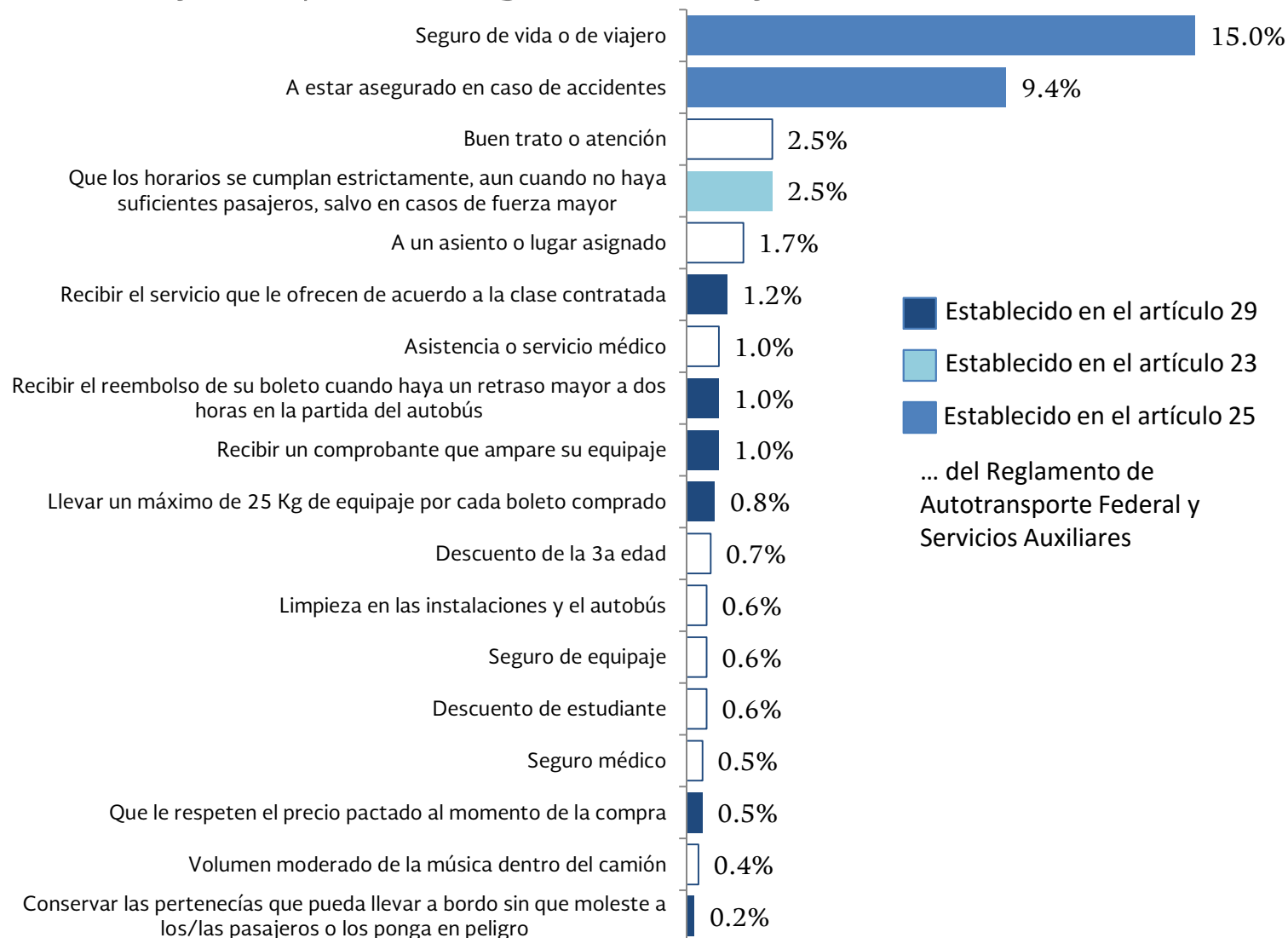


Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús

Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús

# ¿ME PODRÍA MENCIONAR ALGUNOS DE ESTOS DERECHOS QUE USTED SABE QUE TIENE COMO USUARIO/A DEL SERVICIO DE AUTOBUSES DE PASAJEROS?

Porcentaje de quienes llegaban de viajar en autobús



\* Las opciones no suman 100%, ya que las personas entrevistadas podían dar más de una respuesta. Además de las aquí mencionadas, fueron mencionados otras 122 respuestas.



PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# ¿ME PODRÍA MENCIONAR ALGUNOS DE ESTOS DERECHOS QUE USTED SABE QUE TIENE COMO USUARIO/A DEL SERVICIO DE AUTOBUSES DE PASAJEROS?

*Porcentaje de quienes iban a tomar un autobús*



■ Establecido en el artículo 29  
■ Establecido en el artículo 23  
■ Establecido en el artículo 25  
 ... del Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares



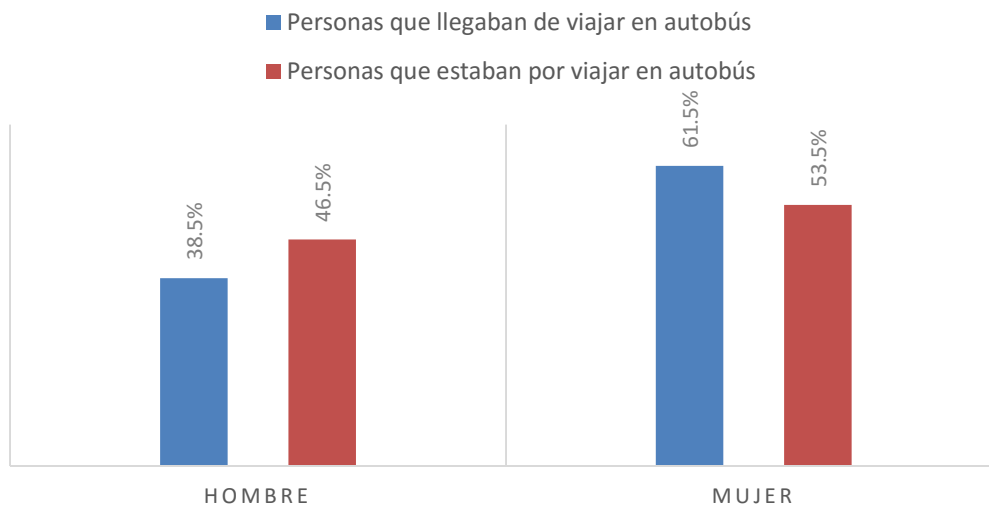
\* Las opciones no suman 100%, ya que las personas entrevistadas podían dar más de una respuesta. Además de las aquí mencionadas, fueron mencionados otras 113 respuestas.



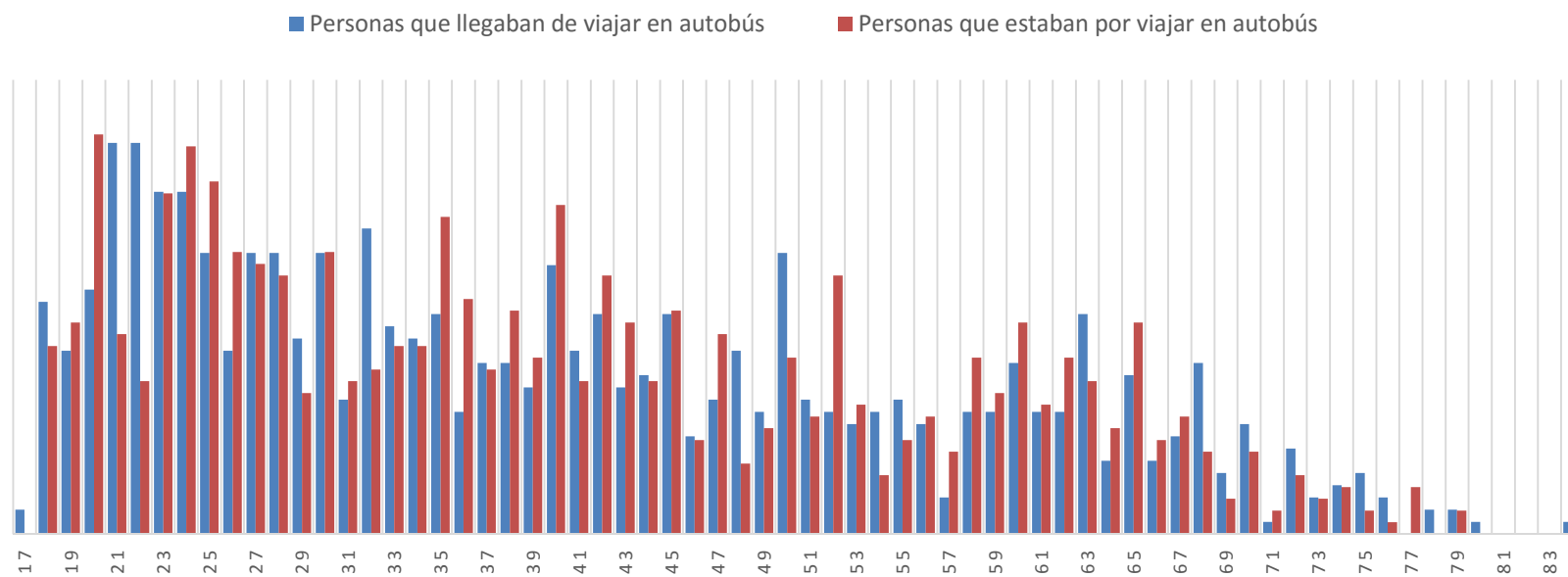
PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ENTREVISTADA

# SEXO

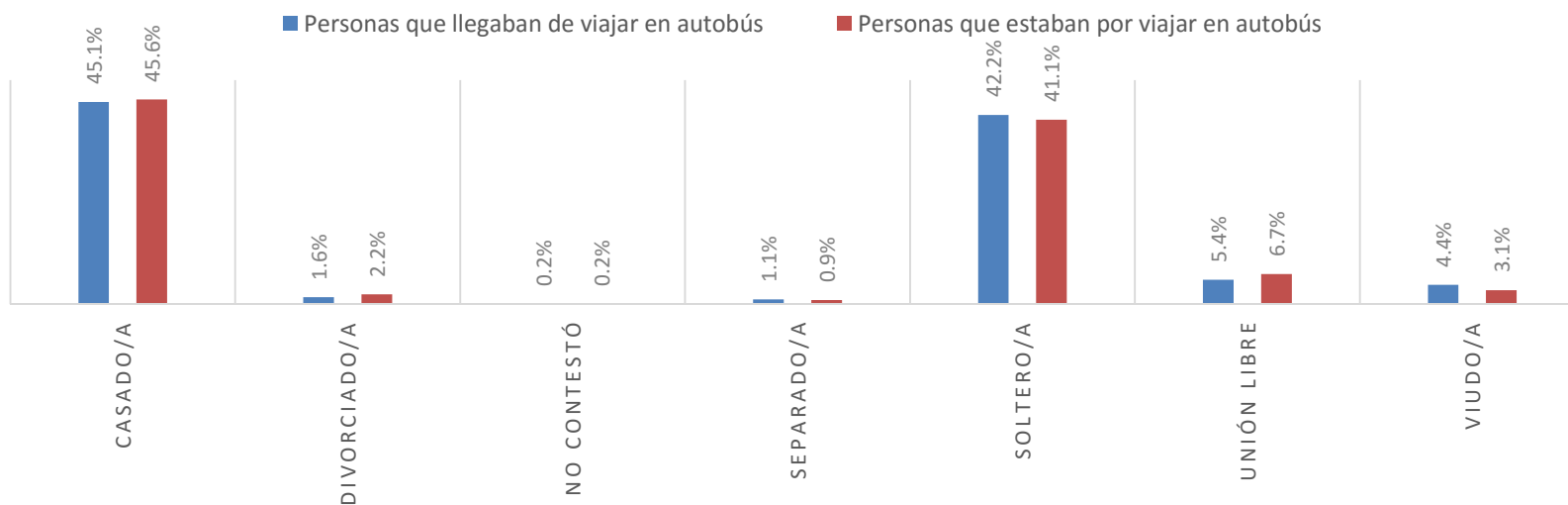


# EDAD

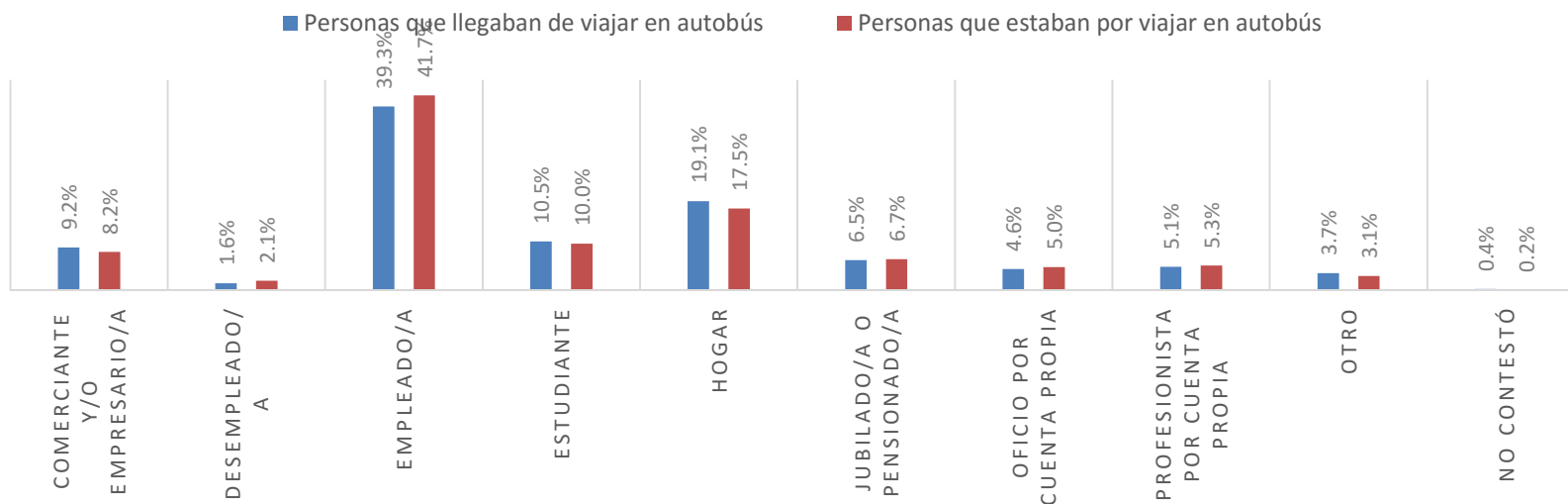




## ESTADO CIVIL



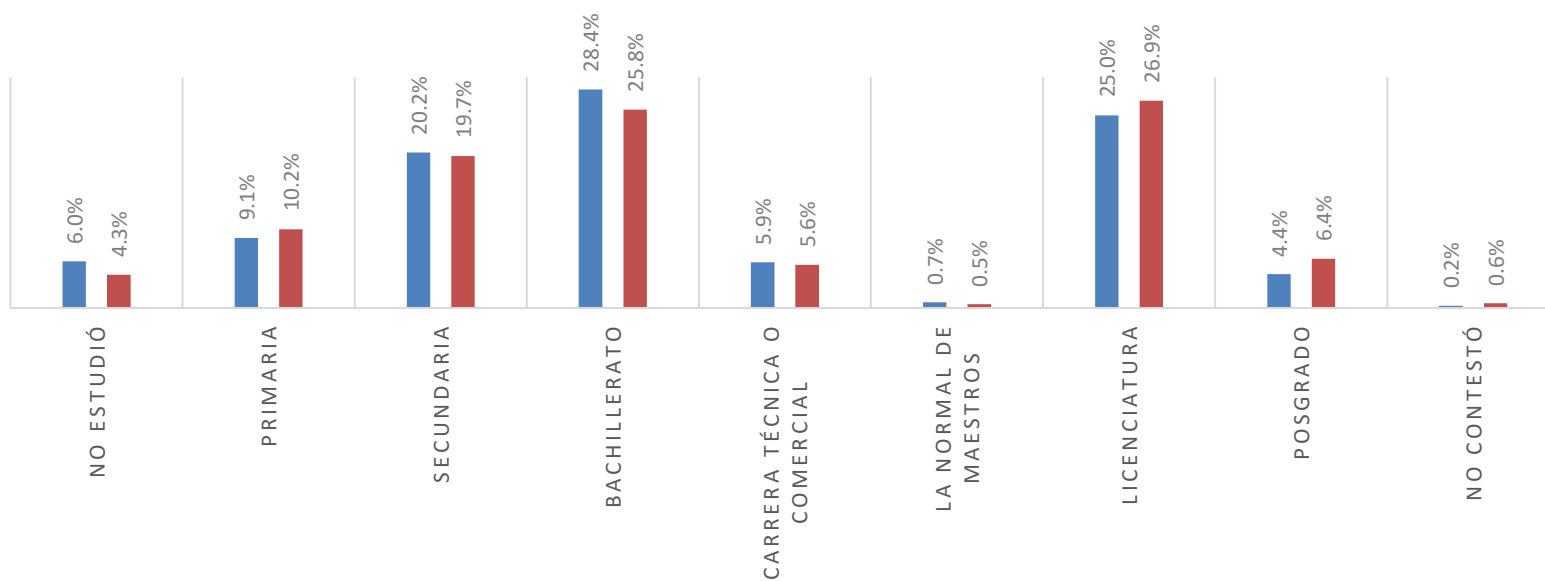
## OCUPACIÓN





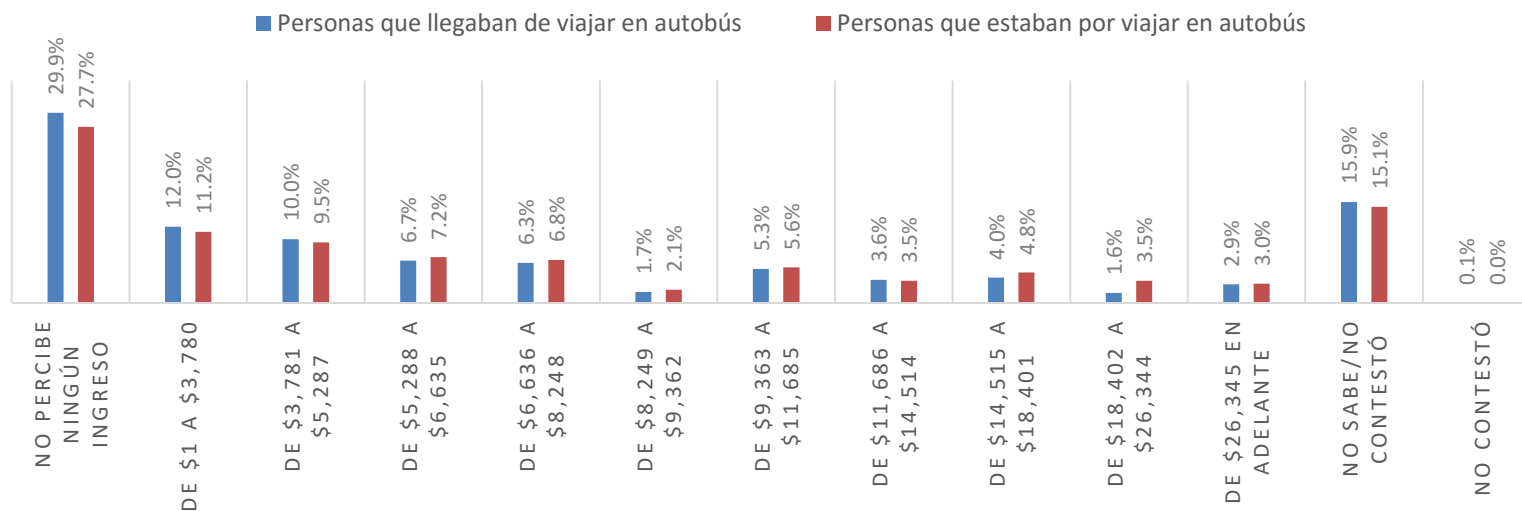
# ESCOLARIDAD

■ Personas que llegaban de viajar en autobús    ■ Personas que estaban por viajar en autobús





## INGRESO PERSONAL



## INGRESO FAMILIAR

