

“ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO CON PERSPECTIVA DE GÉNERO, DERECHOS HUMANOS Y NO DISCRIMINACIÓN”

SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO – METRO CDMX



- **Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente – CDMX;** Art 10.- La Administración Pública (AP) impulsará la igualdad entre mujeres y hombres a través de la incorporación de la perspectiva de género en la planeación, diseño, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del presupuesto basado en resultados... que consiste en ... *Elaborar diagnósticos sobre la situación de las mujeres en los distintos ámbitos de su competencia.*
- **Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos – CDMX;** Art 19.- La AP en la planeación, diseño, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño de sus programas, *deberá introducir la perspectiva de equidad de género y derechos humanos, así como acciones de protección civil, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable.*
- **Ley de Igualdad Sustantiva entre hombres y Mujeres – CDMX (Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y NO Discriminación hacia las mujeres de la CDMX 2013-2018);** Art 10.- La Política en materia de igualdad sustantiva que se desarrolle en todos los ámbitos de Gobierno de la CDMX, deberá considerar... *Generar la integralidad de los Derechos Humanos como mecanismo para lograr la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres; planeación presupuestal que incorpore la progresividad, la perspectiva de género, apoye la transversalidad y prevea el cumplimiento de los programas, proyectos, acciones y convenios para la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.*
- **Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia para el Distrito Federal;** Artículo 23 ... *El Sistema de Transporte Público del Distrito Federal deberá: II. Realizar estudios estadísticos e investigaciones que permitan la elaboración de políticas públicas que prevengan la violencia contra las mujeres en el transporte público.*

El presente ejercicio atiende a la política pública que solicita la implementación de diagnósticos con enfoque de derechos humanos, perspectiva de género y no discriminación conforme a la normatividad:

## - Criterios Generales -

- **Marco Muestra:** se constituye por población usuaria del STC - Metro, sus 12 líneas, estaciones de mayor afluencia, estaciones de correspondencia y las ubicadas en Zona Metropolitana.
- **Diseño Muestral:** procedimiento de muestreo con fijación de muestra. Estratificado y por conglomerado.
- **Definición de la población objetivo:** 500 mujeres y 500 hombres, en traslados de las 12 líneas del Metro CDMX.
- **Procedimiento de selección de unidades:** Selección estratificada de acuerdo a las estaciones de mayor afluencia, y por conglomerados con probabilidad proporcional al total de usuarias y usuarios de las 12 líneas del STC- Metro, conforme a la información disponible en la página institucional: [data.metro.cdmx.gob.mx/operación/cifrasoperacion.html](http://data.metro.cdmx.gob.mx/operación/cifrasoperacion.html)
- **Método de estimación:** Los resultados presentados son frecuencias simples, toda vez que el STC- Metro, fijó tamaño de muestra a mil encuestas, para las que se indicó 500 mujeres y 500 hombres.

## NOTA TECNICA DEL DIAGNÓSTICO

### Selección de unidades / estaciones

- Balderas
- Ferrería
- Observatorio
- Martín Carrera
- Taxqueña
- Mixcoac
- Martín Carrera
- Barranca del Muerto
- Cuatro Caminos
- Chabacano
- Constitución
- Universidad
- Chilpancingo
- Indios Verdes
- Tacubaya
- Fray Servando
- Santa Marta
- La Paz
- Oceanía
- Buenavista
- Politécnico
- Ciudad Azteca
- Tiáhuac

## - Criterios Generales -

- **Selección del individuo:** Población usuaria en traslado, en estaciones seleccionadas.
- **Tamaño y forma de obtención de la muestra:** Conforme a lo establecido por el STC – Metro: mil personas, con selección 500 hombres – 500 mujeres.
- **Cantidad de estimación:** el error de muestreo considerado es de +/-3.5%, sin efectos de diseño, toda vez que el tamaño de muestra es fijo, con nivel de confianza del 95%.
- **Frecuencia y tratamiento de la no- respuesta:** se considera no respuesta, a la negativa de contestar una entrevista aplicada a las y los individuos seleccionados en la muestra original. A las entrevistas que no fueron contestadas por «prisa» en su traslado, se realizó la sustitución por otra mujer u hombre para cumplir con la cuota muestral. El porcentaje de rechazos o no conclusión de cuestionarios, fue del 18%.
- **Software utilizado para el procesamiento de la información:** GNU PSPP.

## NOTA TÉCNICA DEL DIAGNÓSTICO

*Nota: En éste tipo de estudios mediante encuesta, existen errores no muestrales como el fraseo de preguntas, efectos no anticipados de preguntas previas o posteriores a otras preguntas en el cuestionario, y contingencias que se presentan durante el levantamiento en campo, que puedan generar sesgos de carácter sistemático que afecten la calidad de la estimación.*

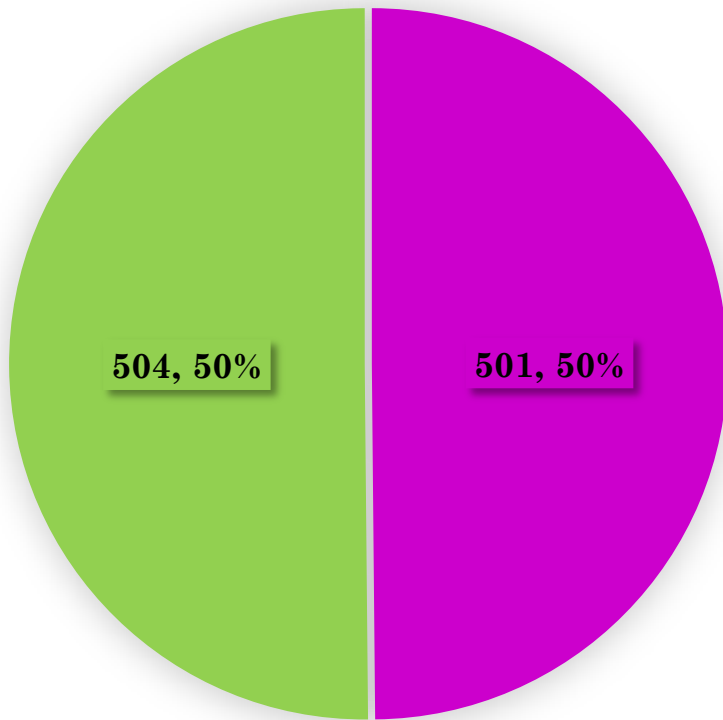
**Fecha del levantamiento:  
08 - 14 de octubre de 2018**

Identificar la percepción de la población usuaria del STC – Metro CDMX, para instrumentar mejoras institucionales, políticas públicas, que atiendan con viabilidad las exigencias en materia de movilidad.

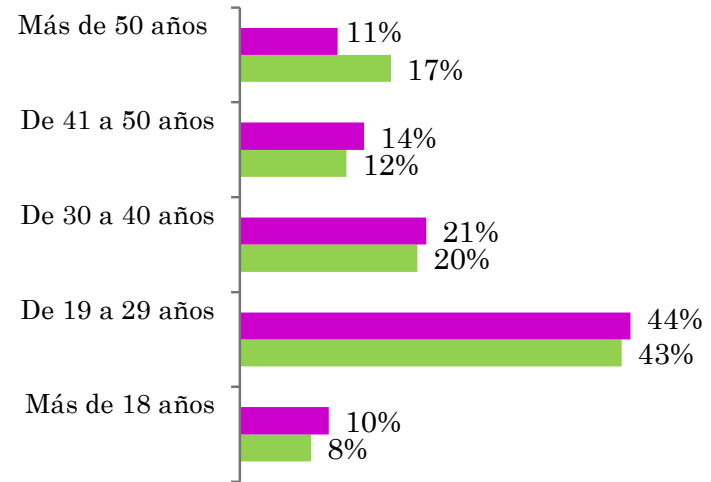
# Población encuestada

■ Mujeres

■ Hombres



## Edad de las personas encuestadas



■ Mujeres

■ Hombres

<b>Nivel de escolaridad</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Primaria	5%	6%
Secundaria	11%	13%
Bachillerato	39%	39%
Licenciatura	<b>40%</b>	36%
Posgrado	3%	2%
Sabe leer y escribir, pero no fue a la escuela	1%	2%
No sabe leer, ni escribir	0%	0%
No contestó	1%	2%

## Nivel de escolaridad de la población encuestada

## Ingreso económico manifestado por la población encuesta

<b>Ingreso mensual</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
Hasta \$2,000	<b>15%</b>	<b>10%</b>
De \$2,000 a \$3,000	<b>14%</b>	11%
De \$3,000 a \$4,000	15%	16%
De \$4.000 a \$7,000	16%	<b>21%</b>
De \$7,000 a \$14,000	14%	<b>19%</b>
De \$14,000 a \$25,000	5%	<b>6%</b>
Mayor a \$25,000	0%	2%
No percibo ingresos	<b>14%</b>	9%
No contestó	6%	8%

## Ocupación de la población encuestada

Ocupación	Mujeres	Hombres
Comerciante	1%	0%
Docente	0%	0%
El Hogar	<b>12%</b>	1%
Empresario/a	0%	0%
Estudiante	<b>35%</b>	28%
Jubilado/a, Pensionado/a	2%	6%
Obrero/a	6%	<b>12%</b>
Por su cuenta	15%	16%
Sector privado	10%	<b>16%</b>
Sector público	12%	<b>14%</b>
Desempleado/a	3%	5%
Otros	1%	1%
No contestó	2%	1%

Las y los encuestados:

- Porcentaje mayor son personas jóvenes de entre 19 y 29 años, hasta los 40 años.
- Preponderantemente población estudiantil.
- Nivel de ingresos de las usuarias es de 44% con ingresos mensuales de entre 2 mil a 4 mil pesos.
- Los mayores ingresos los tienen los hombres.



# ¿Por qué prefiere utilizar el Metro CDMX?

## Rapidez

Rápido llego a mi destino

Mujeres	Hombres
39%	36%

## Cercanía

Transporte cercano a mi destino

Mujeres	Hombres
30%	33%

## Economía

Más barato

Mujeres	Hombres
30%	29%

No contestó

Mujeres	Hombres
1%	1%

## ¿Con qué frecuencia utiliza el Metro CDMX?

	Mujeres	Hombres
3 o 4 veces a la semana	27%	26%
<b>Todos los días</b>	<b>47%</b>	<b>56%</b>

	Mujeres	Hombres
1 vez al mes	7%	2%
1 o 2 veces a la semana	14%	13%

	Mujeres	Hombres
Casi nunca	4%	2%
No contestó	1%	1%

## ¿Con quién viaja regularmente?

	Mujeres	Hombres
Solo/a	73%	83%
Con un acompañante	18%	14%
Más de 2 acompañantes	9%	4%

Edad de la persona acompañante		Opinan	
	Persona acompañante	Mujeres	Hombres
*	Nadie	72%	82%
Puede ser pareja	De 26 a 49 años	9%	6%
Puede ser pareja	De 19 a 25 años	8%	5%
Persona que requiere cuidado	De 11 a 18 años	6%	4%
Persona que requiere cuidado	Menor de 11 años	3%	0%
Persona que requiere cuidado	Mayor de 60 años	2%	1%
Persona que requiere cuidado	De 50 a 60 años	1%	1%

## Principal motivo del viaje

	Mujeres	Hombres
Traslado al trabajo	46%	58%
Traslado a la escuela	31%	26%
Compras	11%	5%
Atención de la Salud	6%	7%
Actividades recreativas / familiares	4%	2%
No contestó	2%	1%
Entrevista de empleo	1%	0%

Entre los atributos de preferencia para utilizar el Metro CDMX, prevalece:

- **Rapidez** – 39% mujeres / 36% hombres.
- **Cercanía a mi destino** – 30% mujeres / 33% hombres.
- **Más económico** – 30% mujeres / 29% hombres.

Destacando que el Metro CDMX se percibe como un transporte público con alto índice de uso diario = 47% mujeres /56% hombres, para trasladarse principalmente al trabajo y/o la escuela.

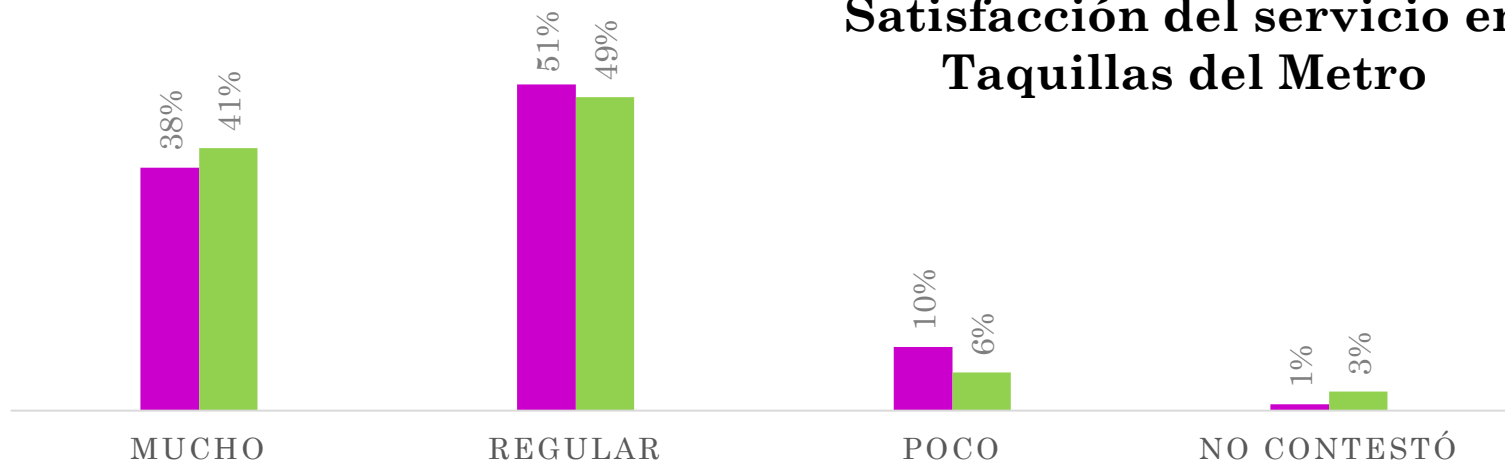
Lo anterior se puede correlacionar con el índice predominante de edad, de 19 a 29 años y la ocupación de estudiante.

Las y los encuestados manifestaron viajar preponderantemente solos/as = 73% mujeres / 83% hombres.

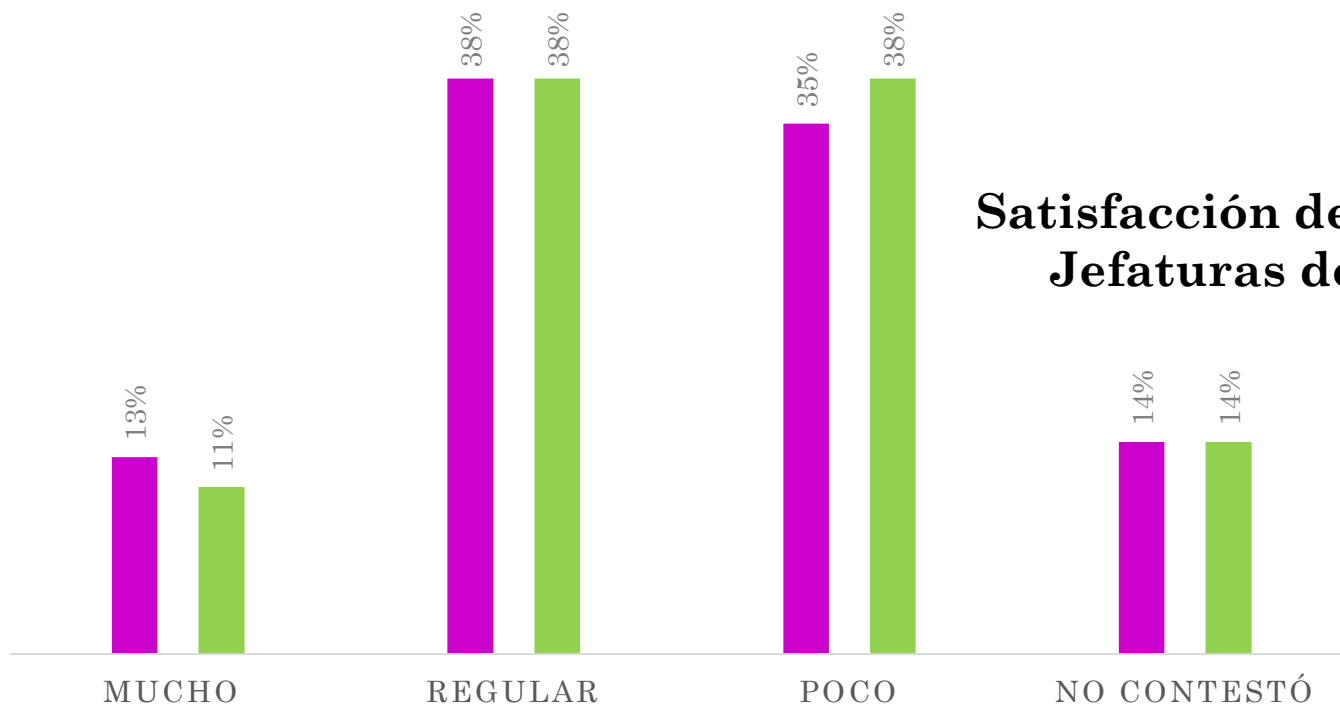
Mujeres

Hombres

## Satisfacción del servicio en Taquillas del Metro

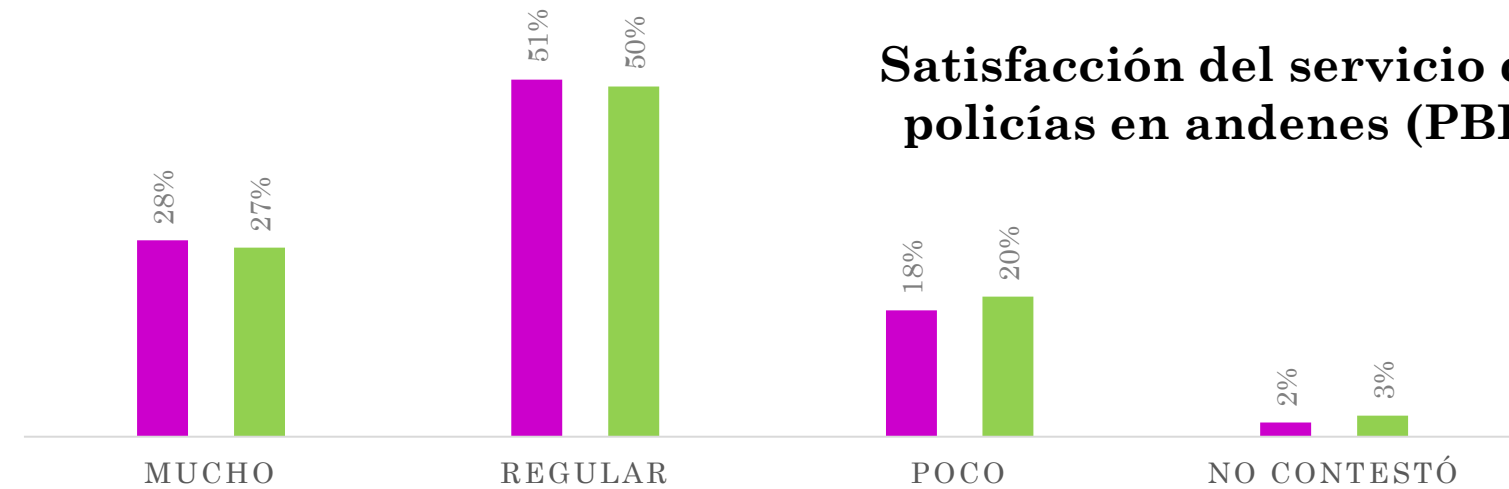
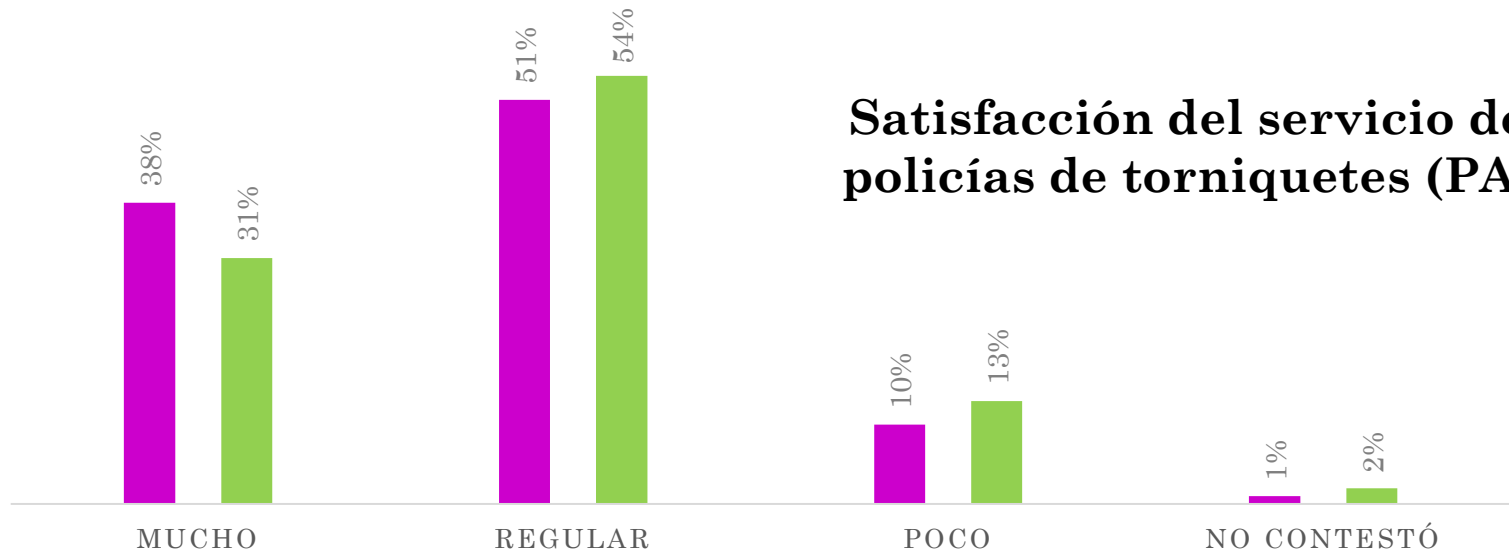


## Satisfacción del servicio de Jefaturas de estación



Mujeres

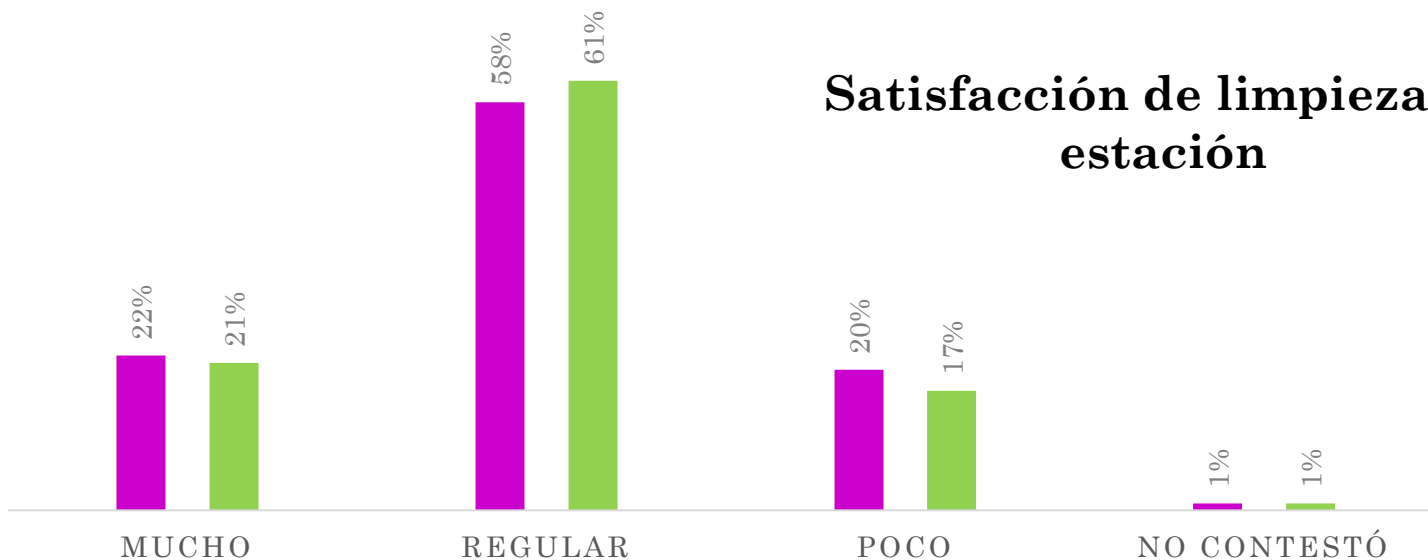
Hombres



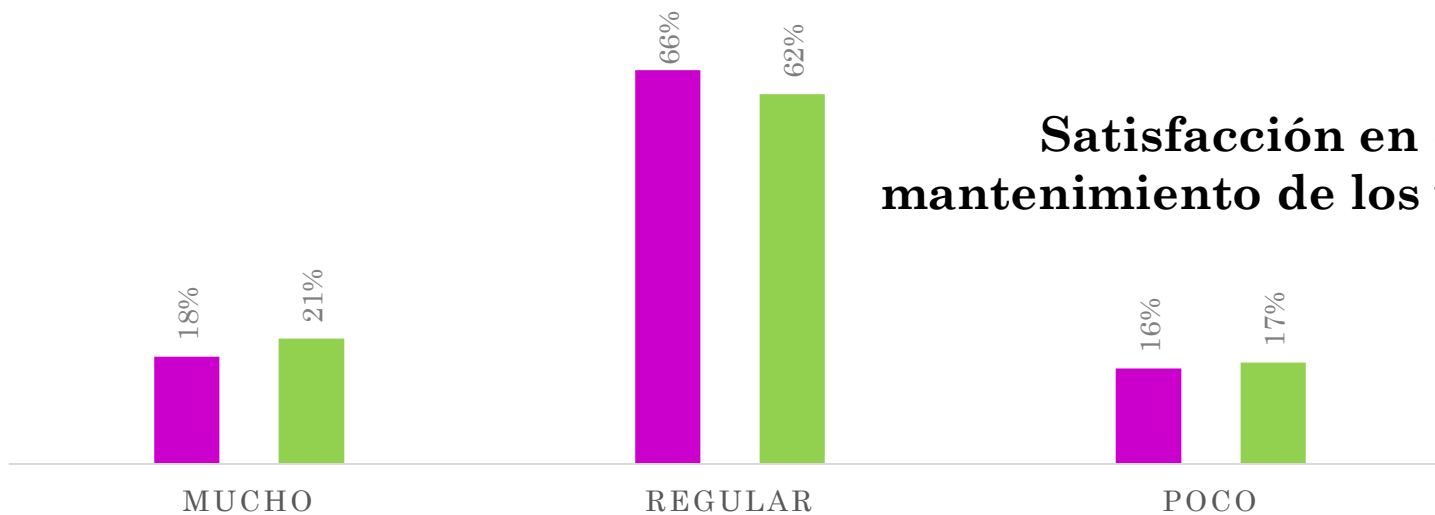
Mujeres

Hombres

### Satisfacción de limpieza de estación

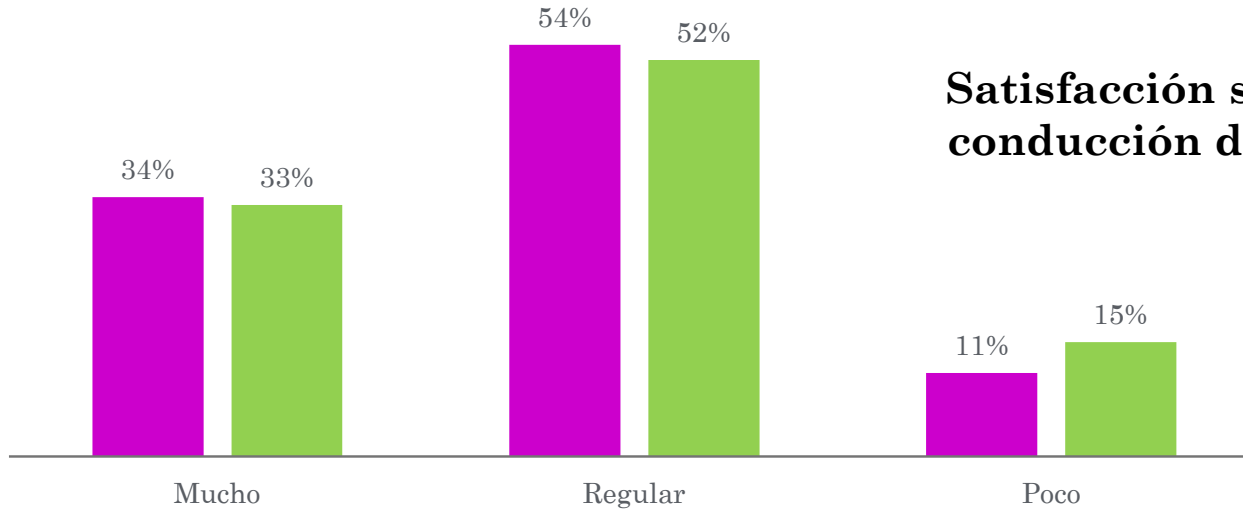


### Satisfacción en el mantenimiento de los vagones

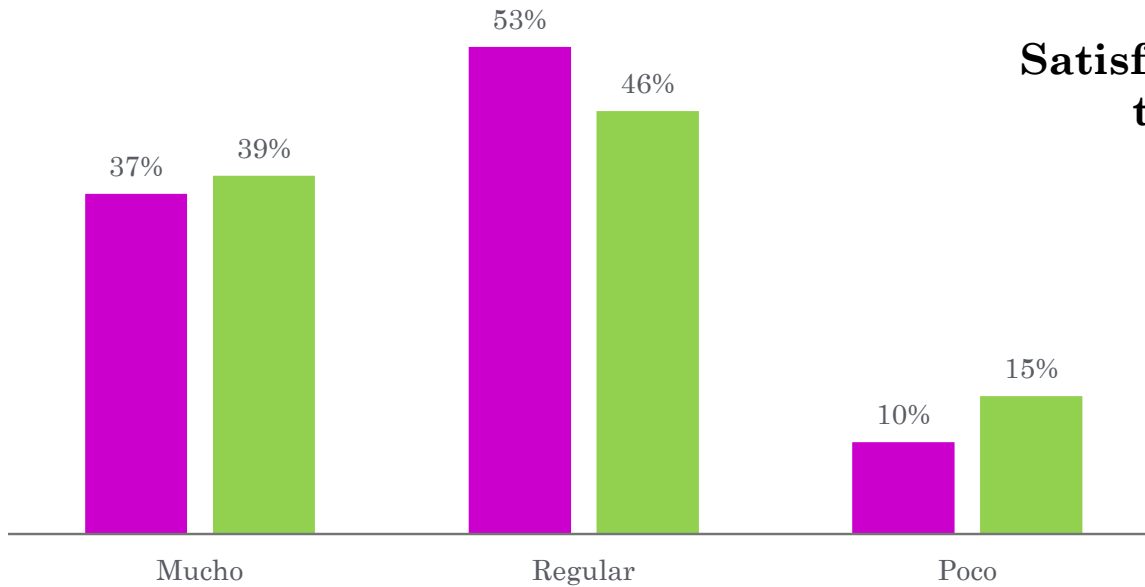


Mujeres

Hombres



Satisfacción sobre la conducción del Tren



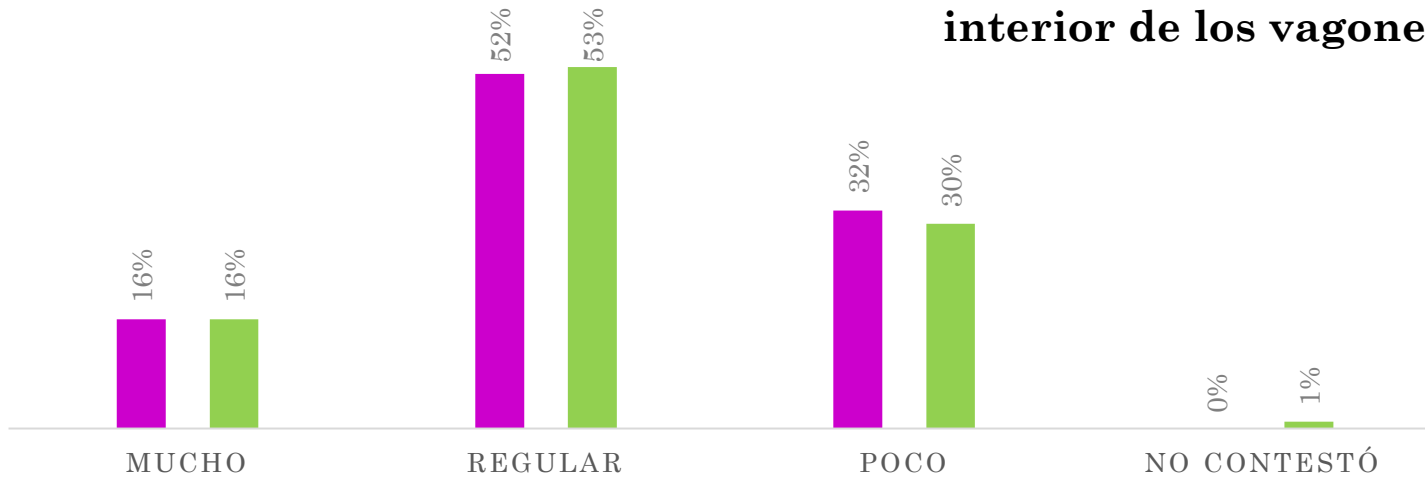
Satisfacción en el tiempo de traslado (rapidéz)



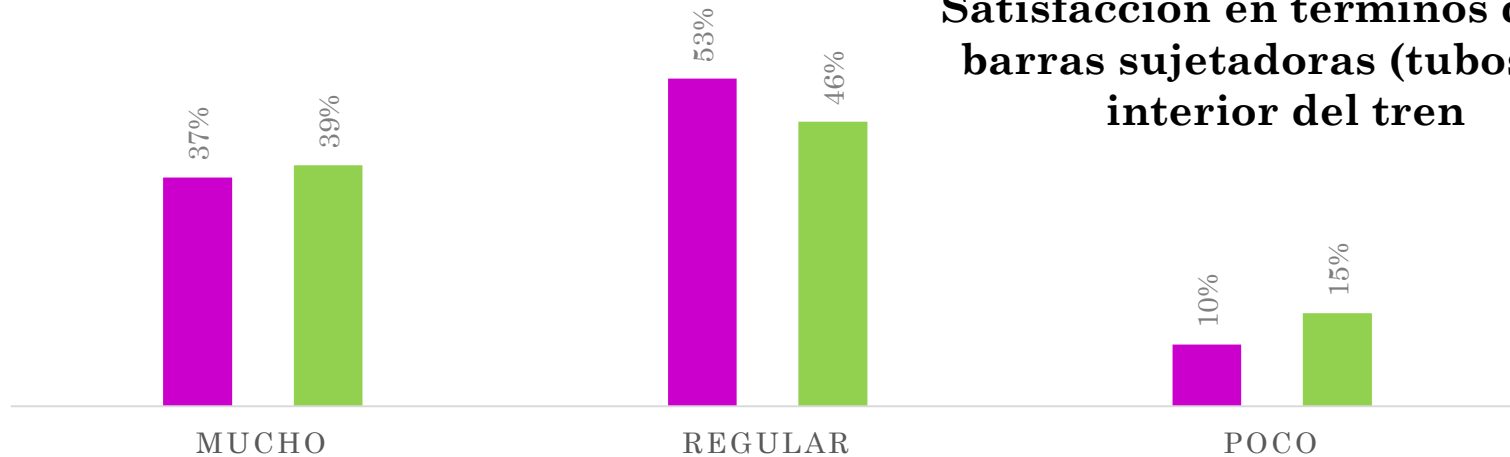
Mujeres

Hombres

### Satisfacción con la ventilación al interior de los vagones



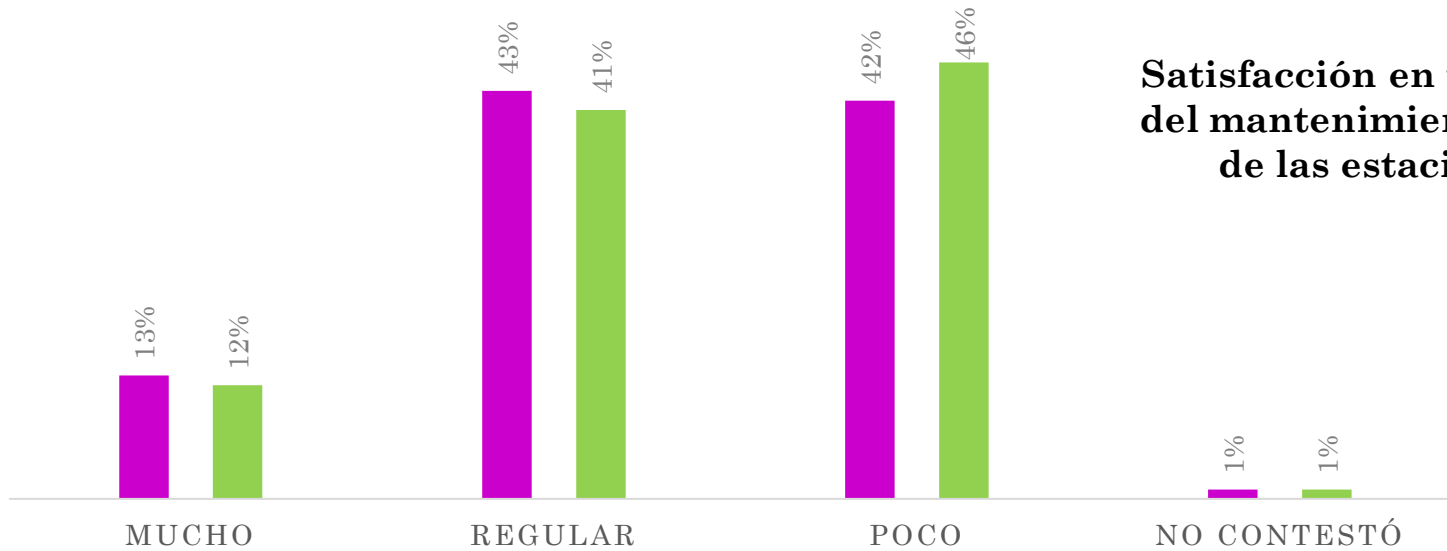
### Satisfacción en términos de las barras sujetadoras (tubos), al interior del tren



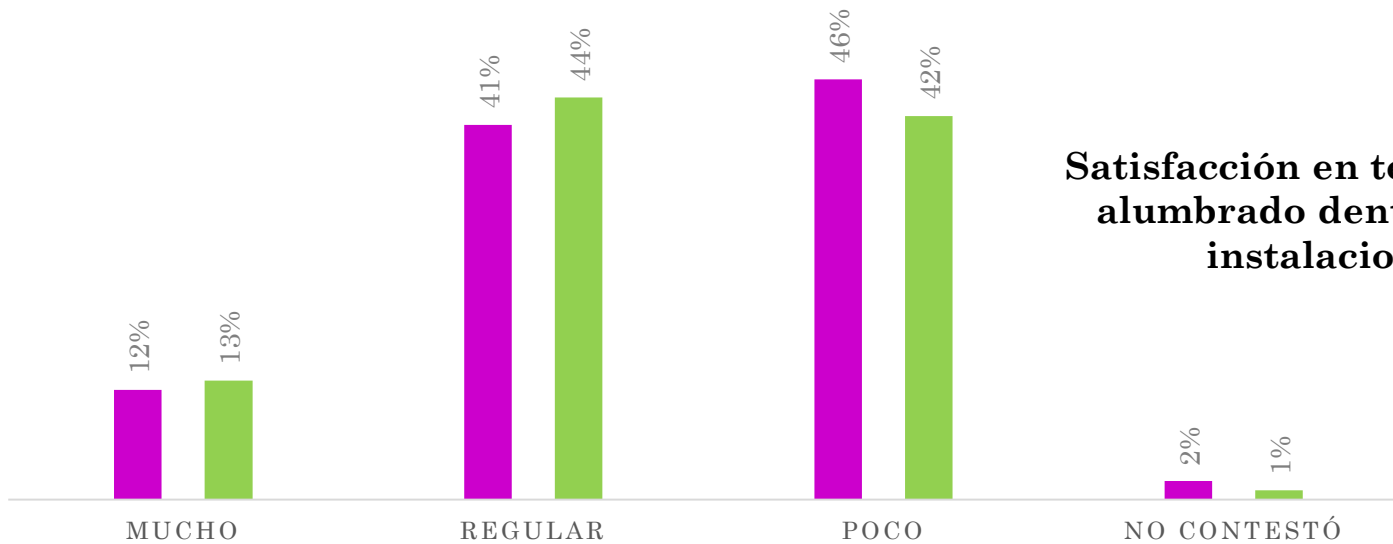
Mujeres

Hombres

Satisfacción en términos del mantenimiento **fuera** de las estaciones

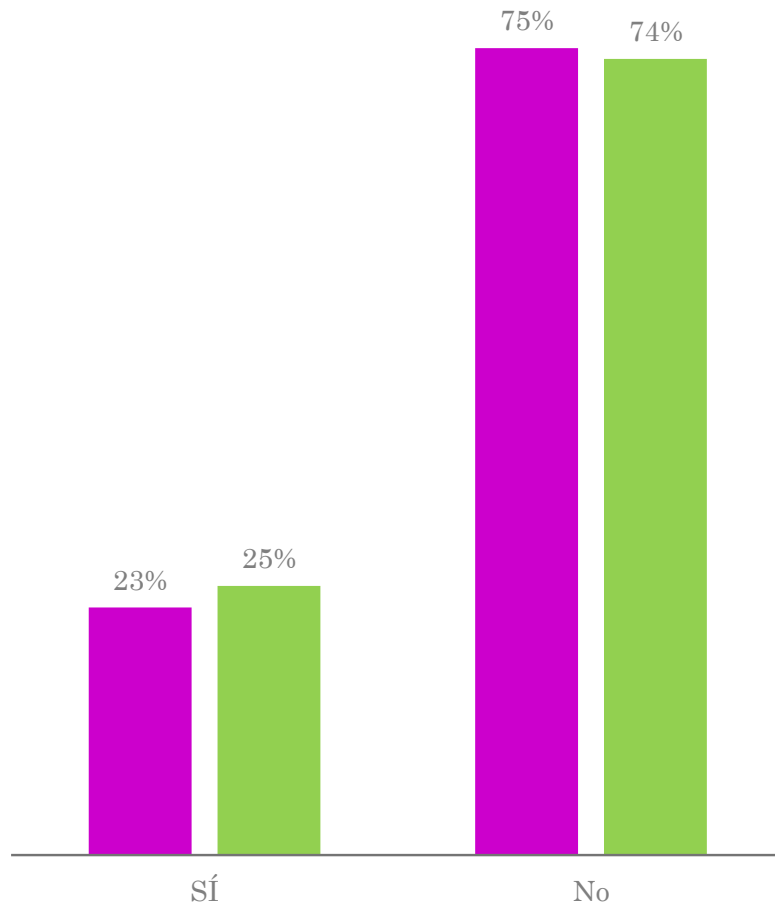


Satisfacción en términos de alumbrado dentro de las instalaciones

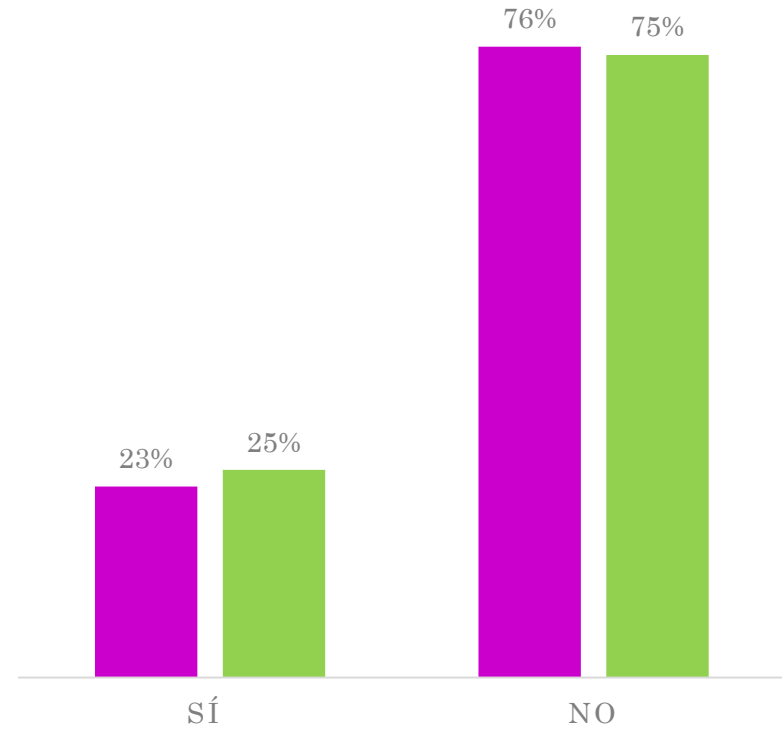


Mujeres

Hombres



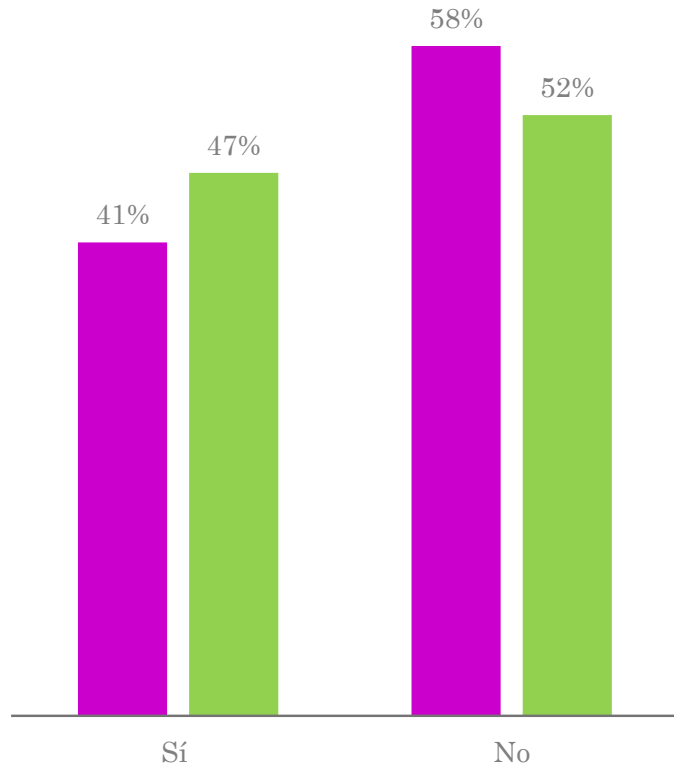
**¿Sigue las redes sociales del Metro CDMX?**



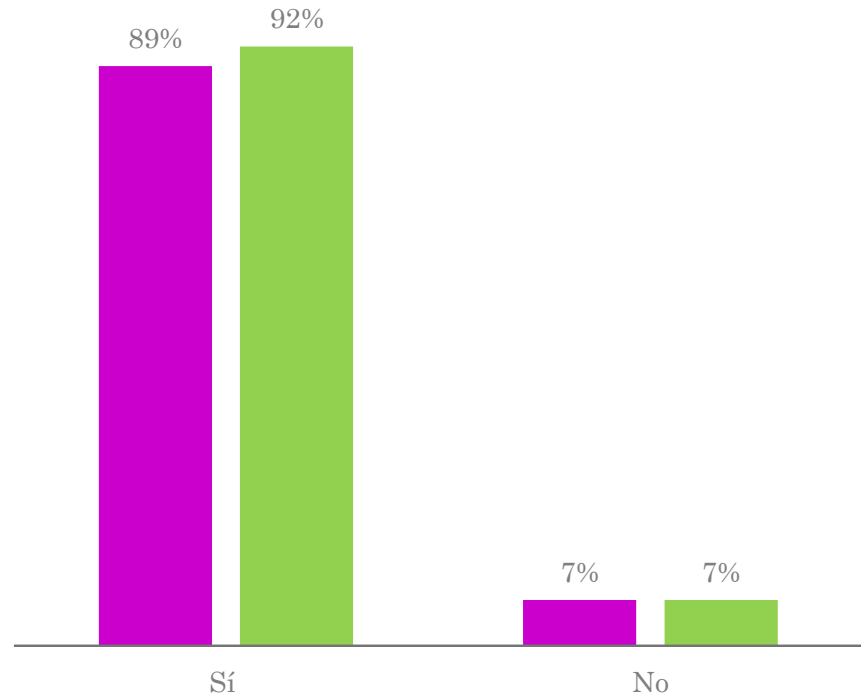
**¿Sabe que el Metro CDMX, cuenta con un programa para prevenir el suicidio dentro de sus instalaciones?**

Mujeres

Hombres



**¿Ha visto o escuchado  
campaññas sobre el buen uso de  
las instalaciones del Metro  
CDMX?**

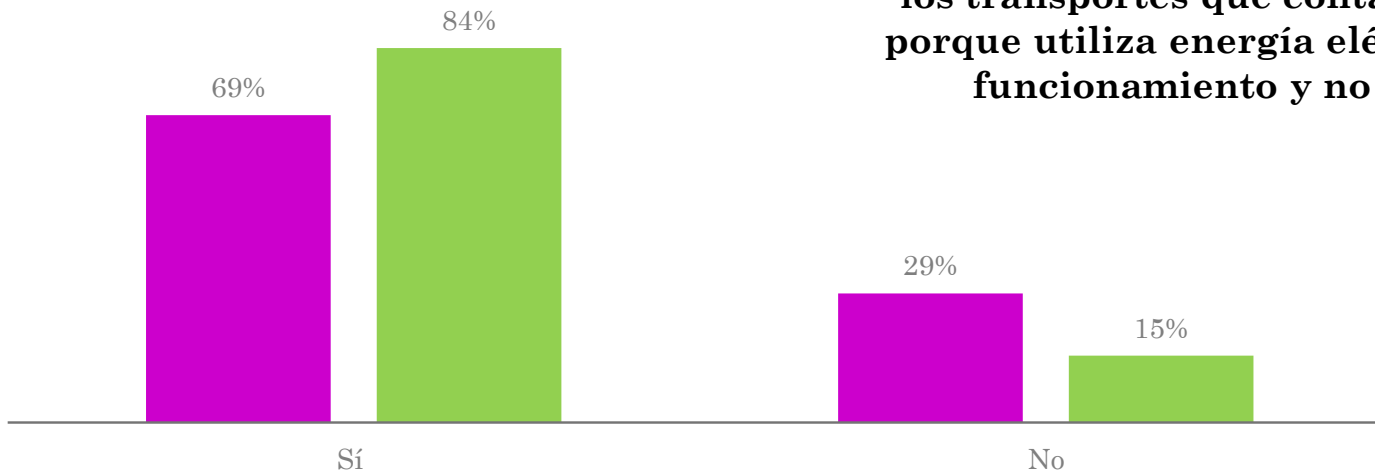


**¿Le agrada que Metro CDMX  
promueva la Cultura ?**

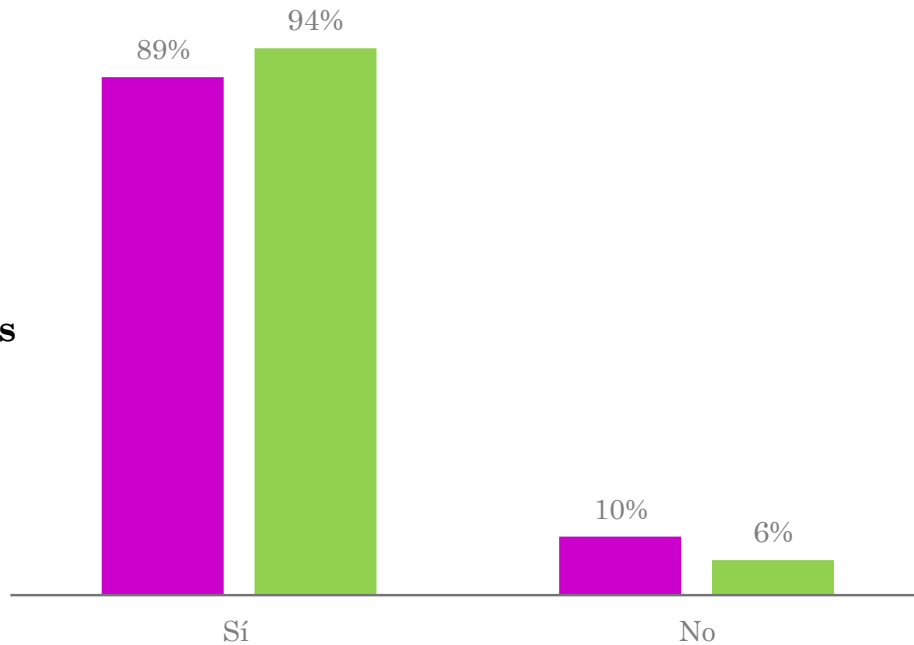
Mujeres

Hombres

**¿Sabe usted que el Metro CDMX, es uno de los transportes que contamina menos, porque utiliza energía eléctrica para su funcionamiento y no gasolina?**

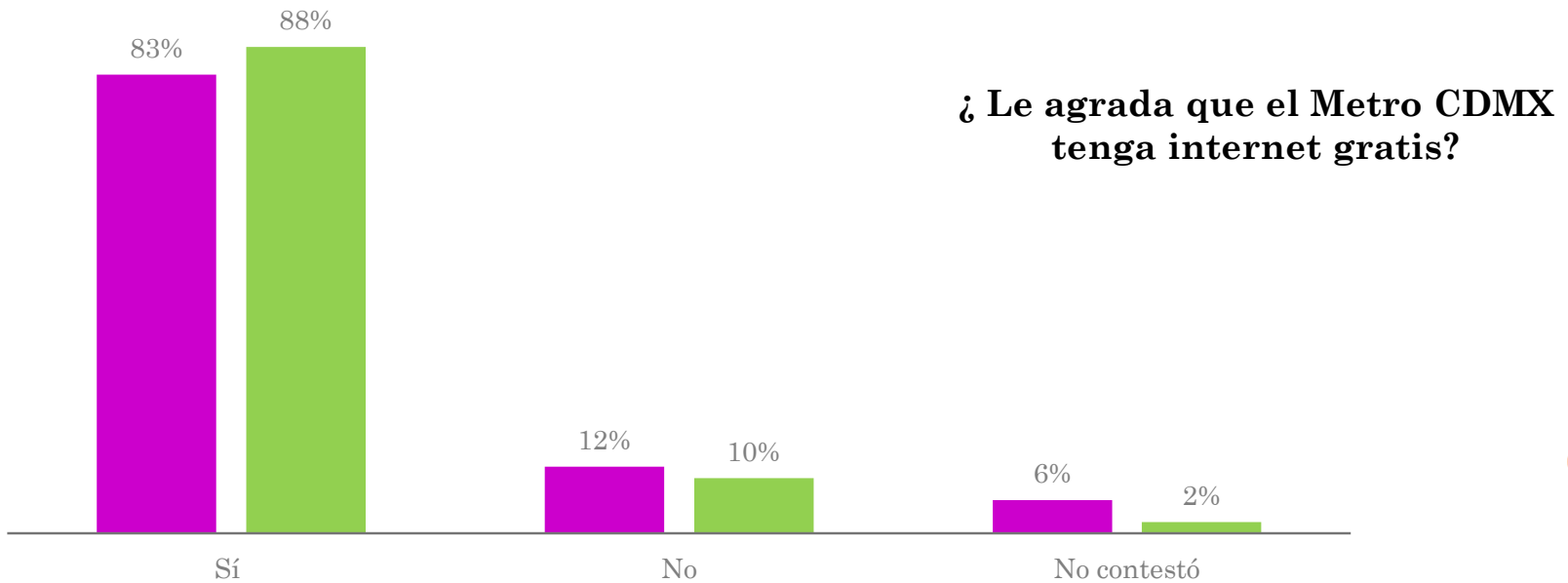
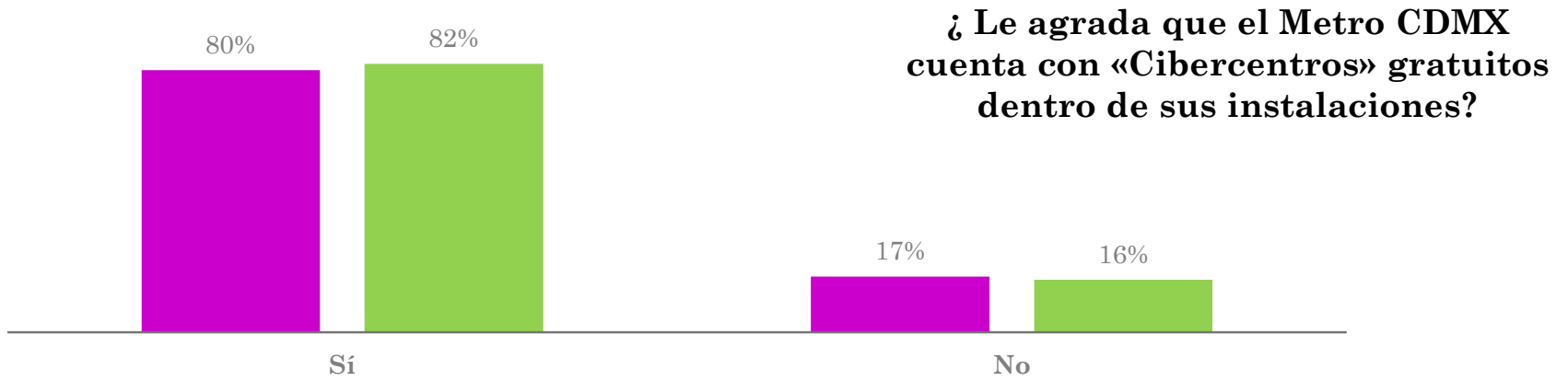


**¿Sabe usted que el Metro CDMX otorga servicio gratuito a personas adultas mayores y personas con discapacidad?**



Mujeres

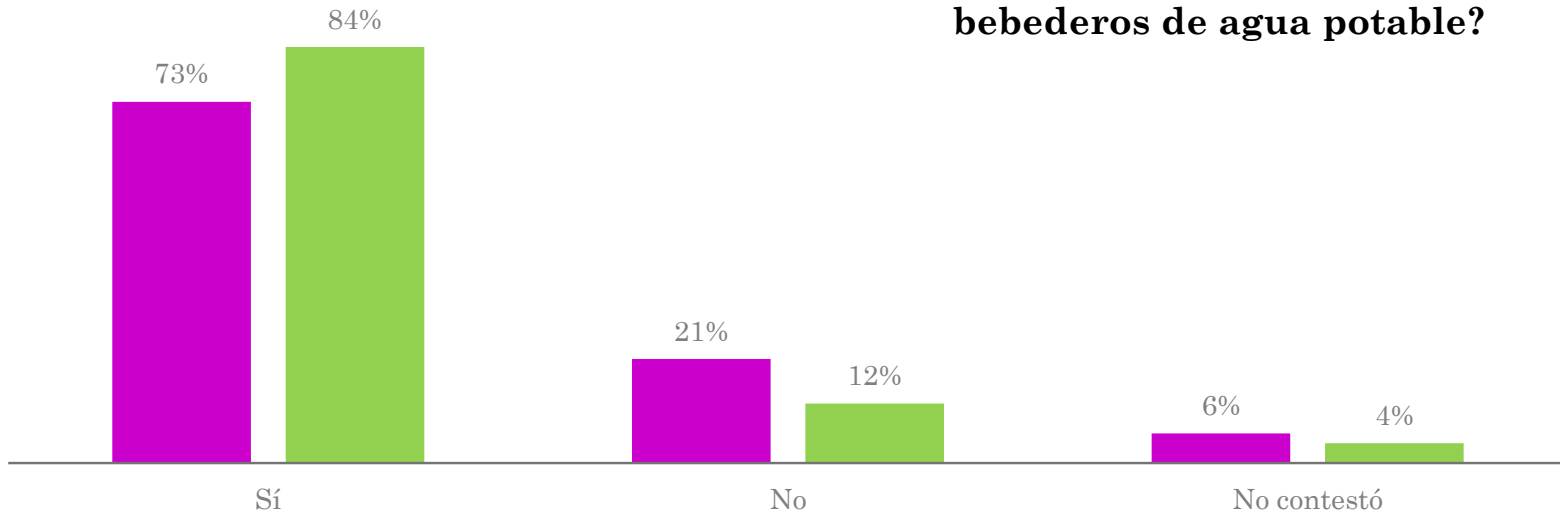
Hombres



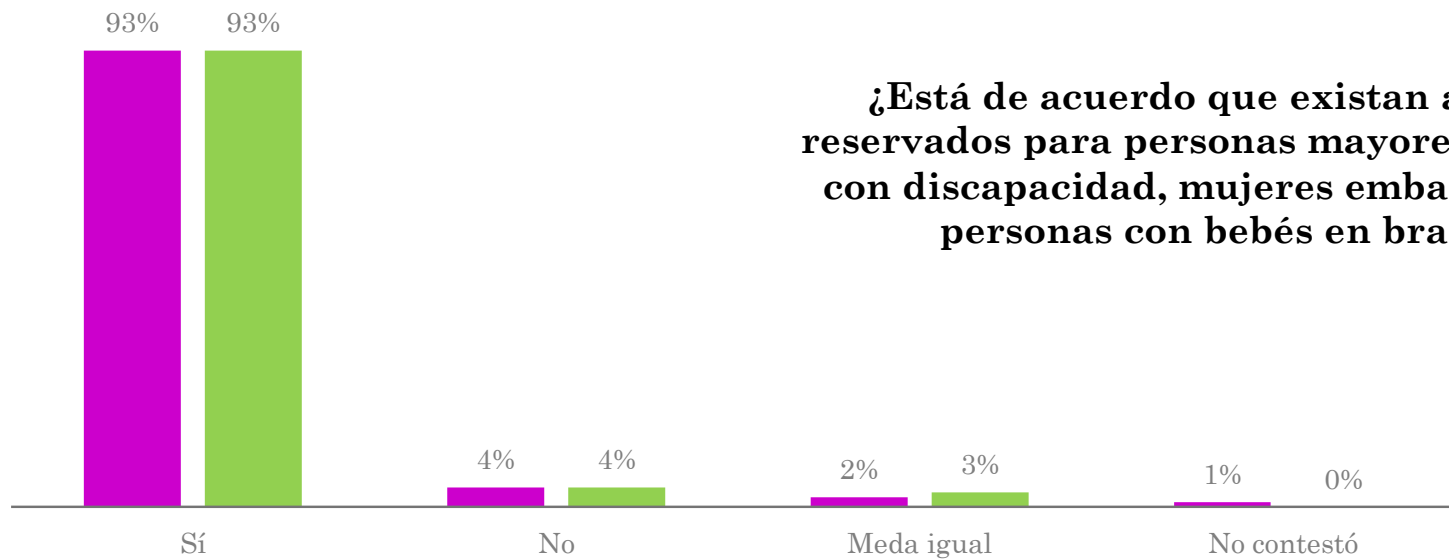
Mujeres

Hombres

¿ Le agrada que el Metro CDMX cuente con bebederos de agua potable?

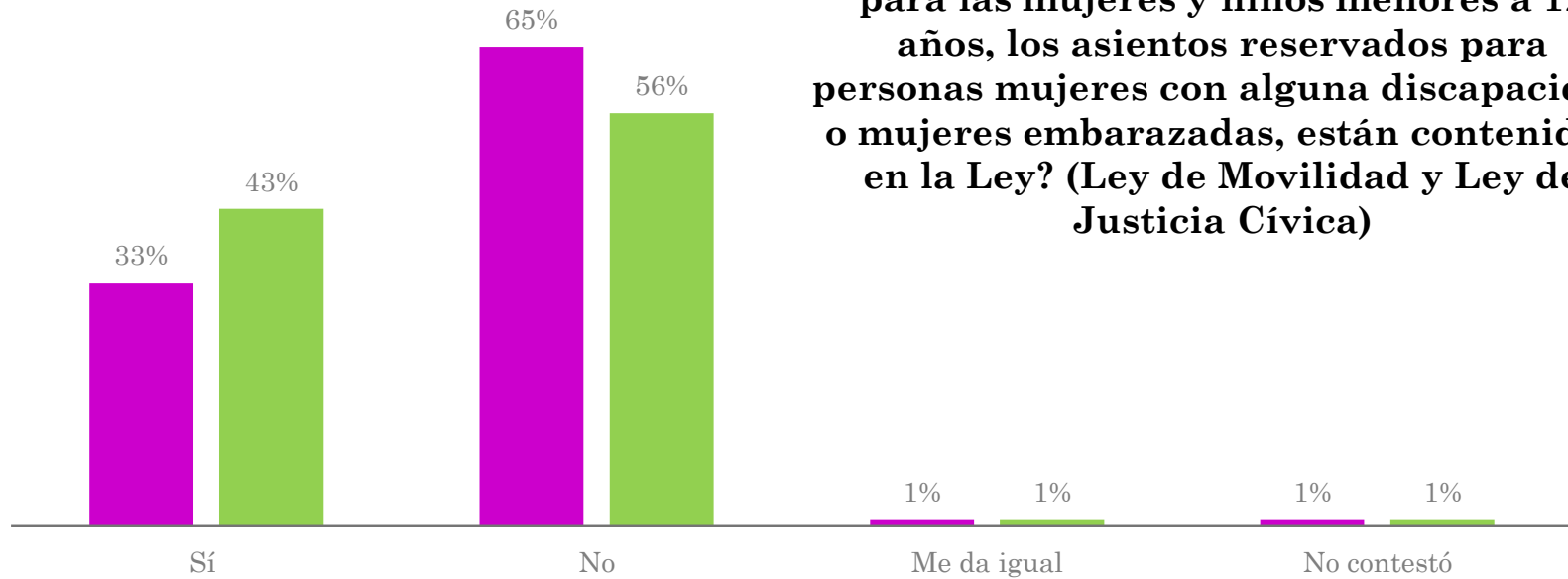


¿Está de acuerdo que existan asientos reservados para personas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, o personas con bebés en brazos?

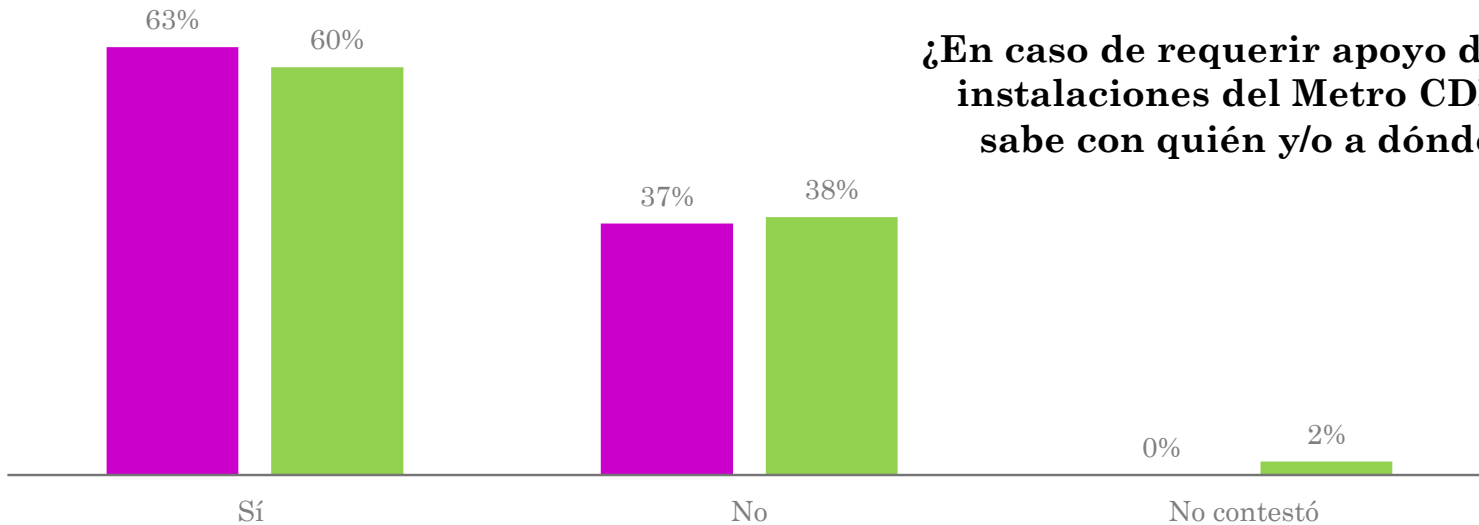


Mujeres

Hombres



¿En caso de requerir apoyo dentro de las instalaciones del Metro CDMX, sabe con quién y/o a dónde acudir?



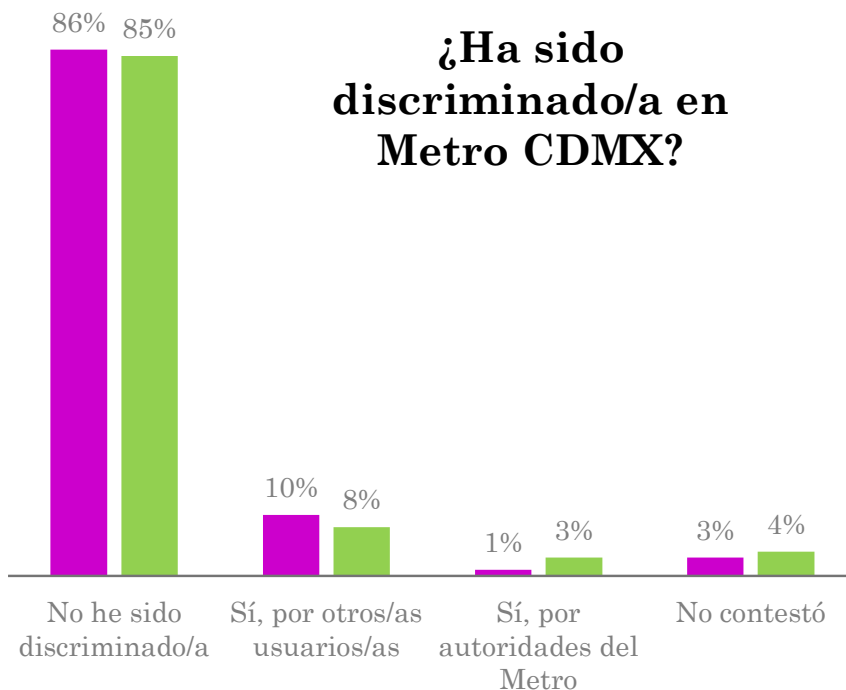


Percepción de Seguridad	Mujeres	Hombres
Presencia de policías	59%	56%
Retiro de ambulantes/ Vagoneros	20%	18%
Alumbrado	20%	19%
Cámaras de vigilancia	30%	40%
Botones y palancas de auxilio	37%	34%
No contestó	1%	1%

**¿Qué le genera mayor seguridad dentro de las instalaciones del Metro CDMX?**

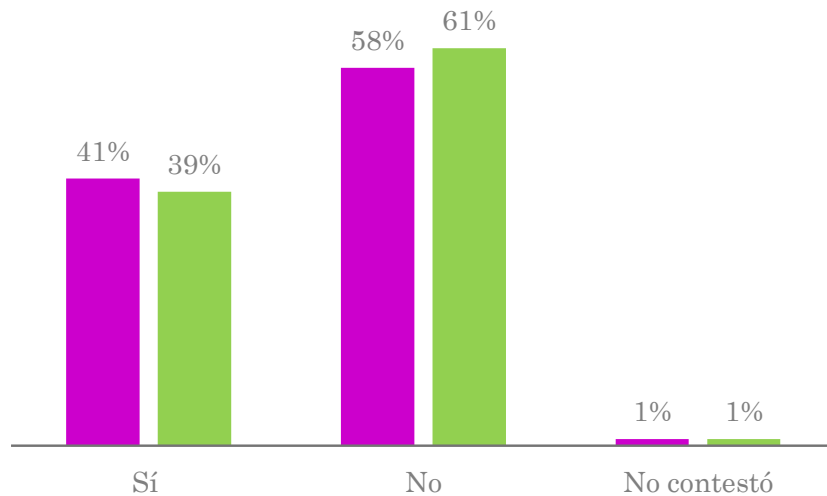
Mujeres

Hombres



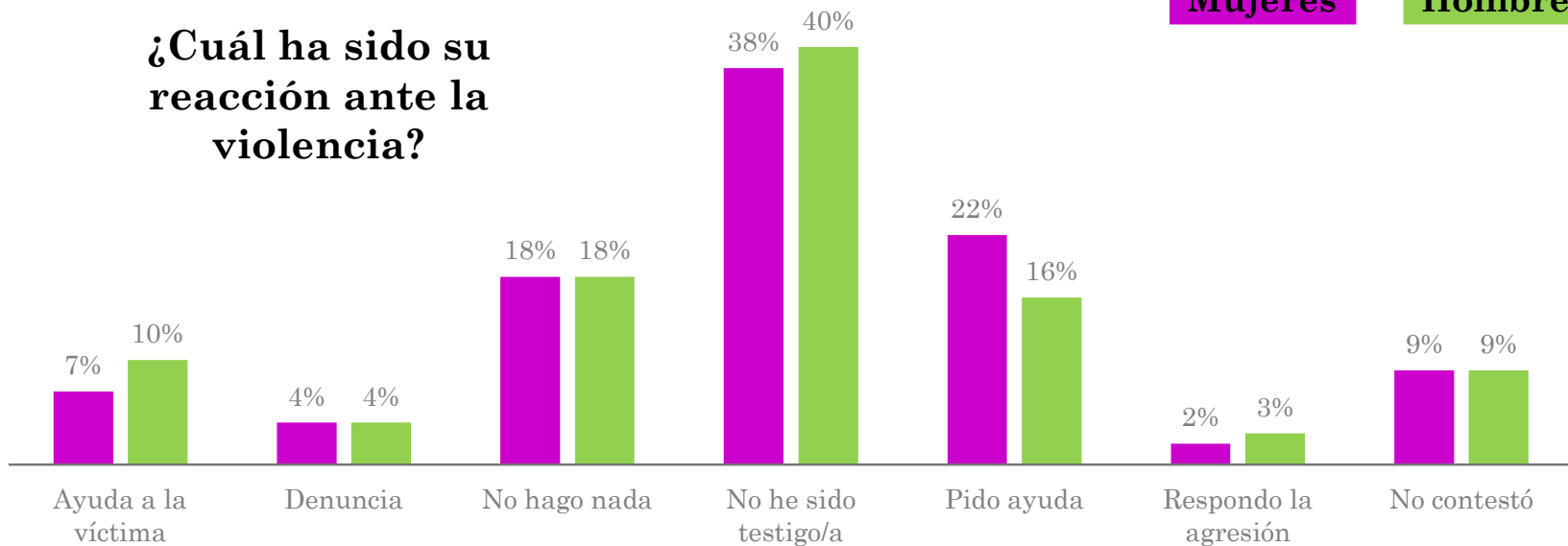
Motivo por el que fue discriminado/a	Mujeres	Hombres
Por discapacidad	0%	1%
Por edad	2%	1%
Por forma de vestir	2%	3%
Por preferencia sexual	2%	1%
Por rasgos físicos	1%	1%
Otras razones: Llevar mercancía /Acompañante ebrio	4%	2%

## ¿Ha sufrido algún tipo de violencia al interior del Metro CDMX?



Tipo de violencia	Mujeres	Hombres
Acercamientos /Tocamientos	8%	0%
Agresiones verbales / Groserías / Ofensas	6%	6%
Gente molesta	0%	0%
Mostrar genitales	1%	0%
Riña o pelea	3%	5%
Robo	15%	23%
Otro tipo de violencia	9%	6%
No contestó	58%	60%

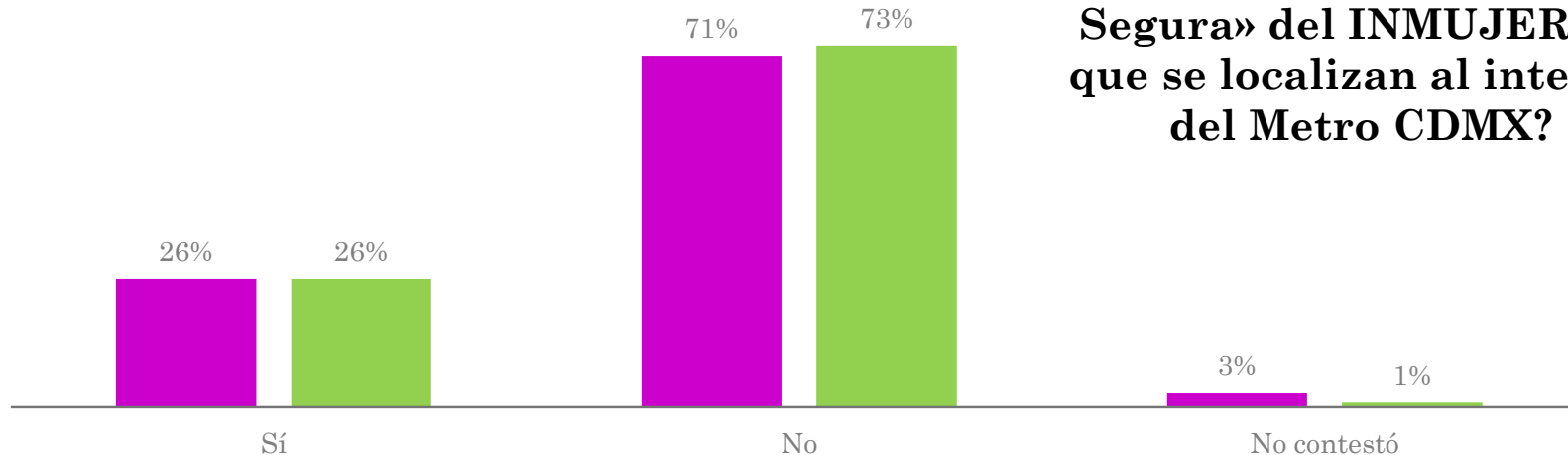
## ¿Cuál ha sido su reacción ante la violencia?



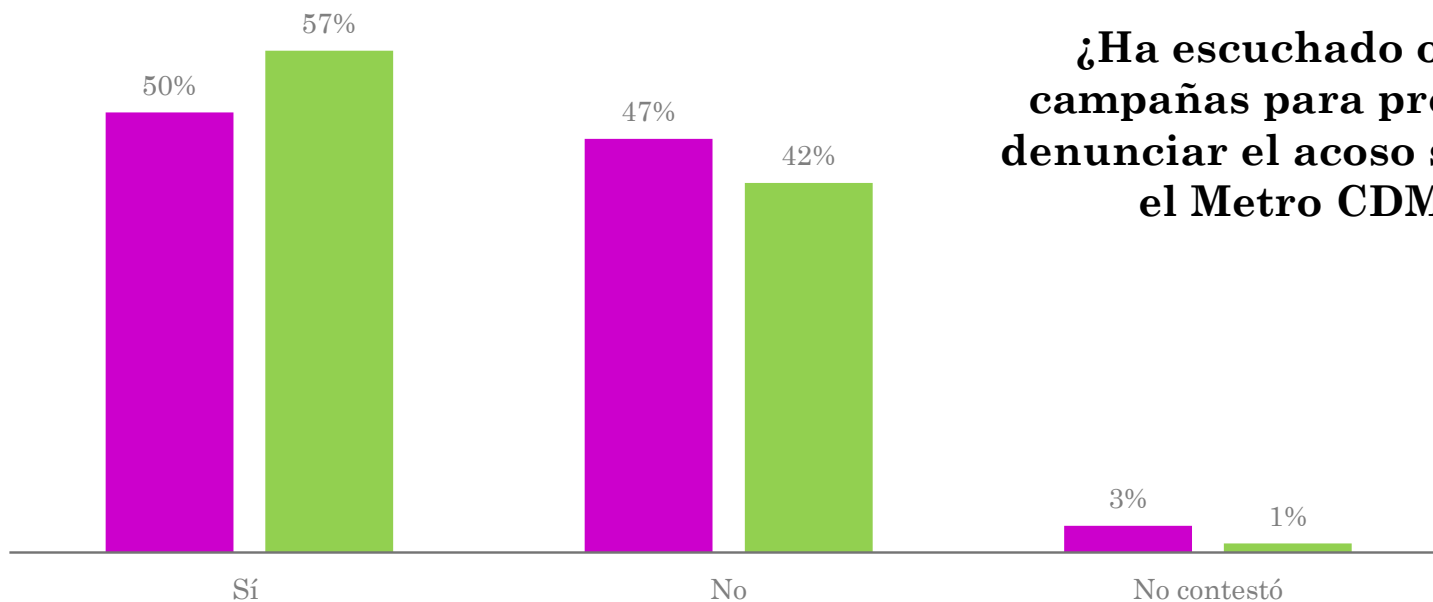
Mujeres

Hombres

**¿Conoce los módulos «Viaja Segura» del INMUJERES, que se localizan al interior del Metro CDMX?**

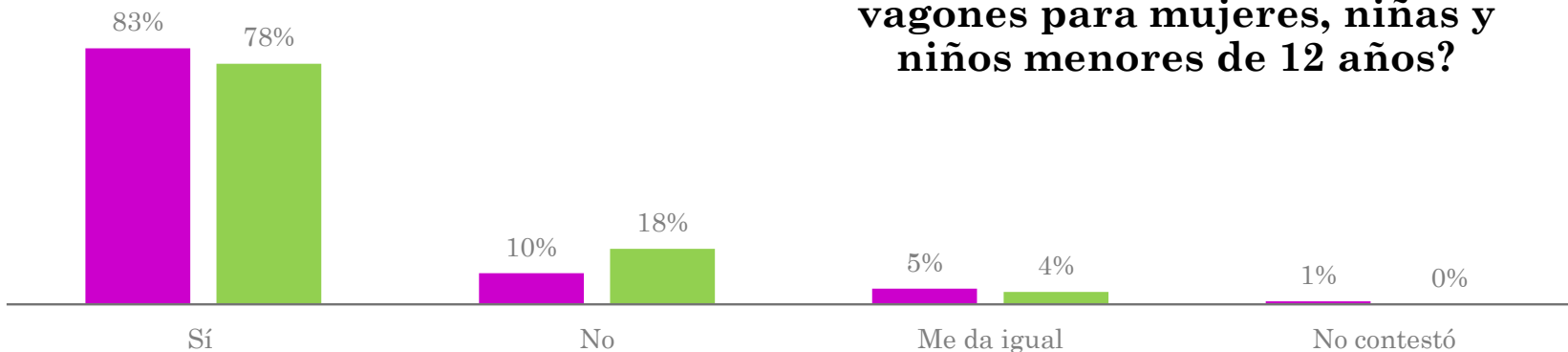


**¿Ha escuchado o visto campañas para prevenir y denunciar el acoso sexual en el Metro CDMX?**



Mujeres

Hombres



¿Está de acuerdo en que existan vagones para mujeres, niñas y niños menores de 12 años?

¿Por qué se manifiesta **de acuerdo** con los vagones exclusivos?

Motivo	Mujeres	Hombres
Son cómodos	22%	9%
Son seguros	60%	69%
No contestó	18%	22%

¿Por qué se manifiesta en **desacuerdo** con los vagones exclusivos?

Motivo	Mujeres	Hombres
Peleas/Riñas	3%	2%
No son efectivos	6%	7%
No son seguros	4%	3%
Son discriminatorios	4%	10%

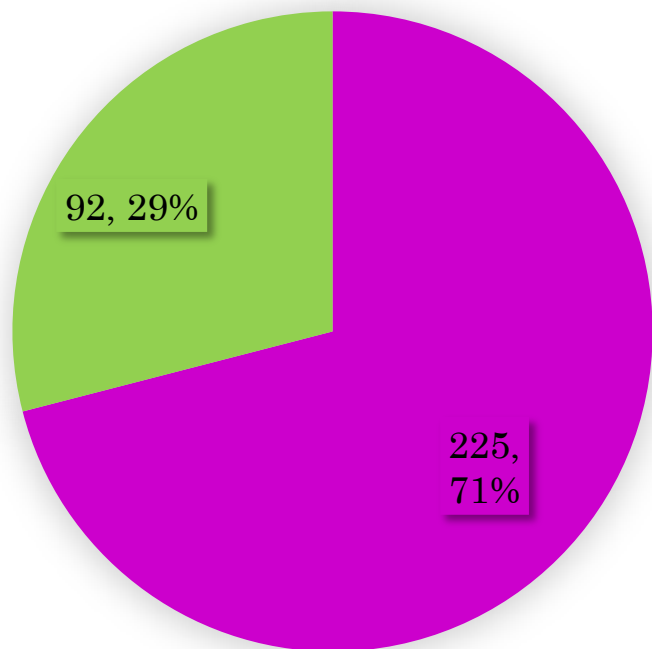
## – Criterios Generales –

- **Procedimiento:** Encuesta aplicada por medio de internet.
- **Difusión:** Redes del Sistema de Transporte Colectivo – Metro CDMX.
- **Método de estimación:** Se obtuvieron 317 respuestas, en un periodo comprendido del día 11 al día 13 de octubre del año 2018.
- **Cantidad de estimación:** Los resultados presentados son frecuencias simples, con nivel de confianza del 95%, y +/- 5 puntos porcentuales de margen de error teórico.
- **Software utilizado para el procesamiento de la información: GOOGLE FORMS**

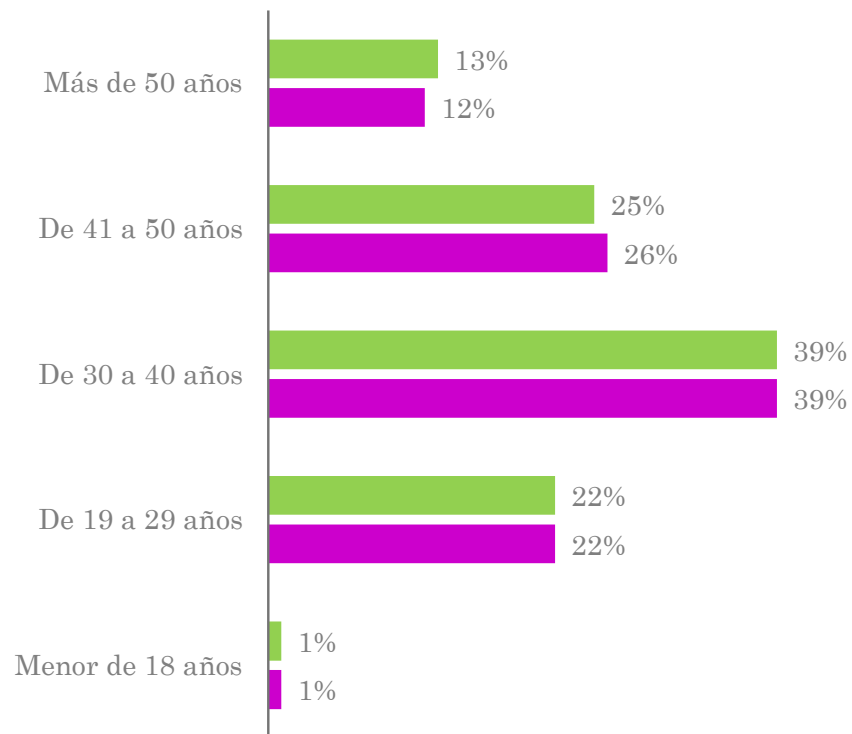
# ENCUESTA POR INTERNET

# Población encuestada

■ Mujeres   ■ Hombres

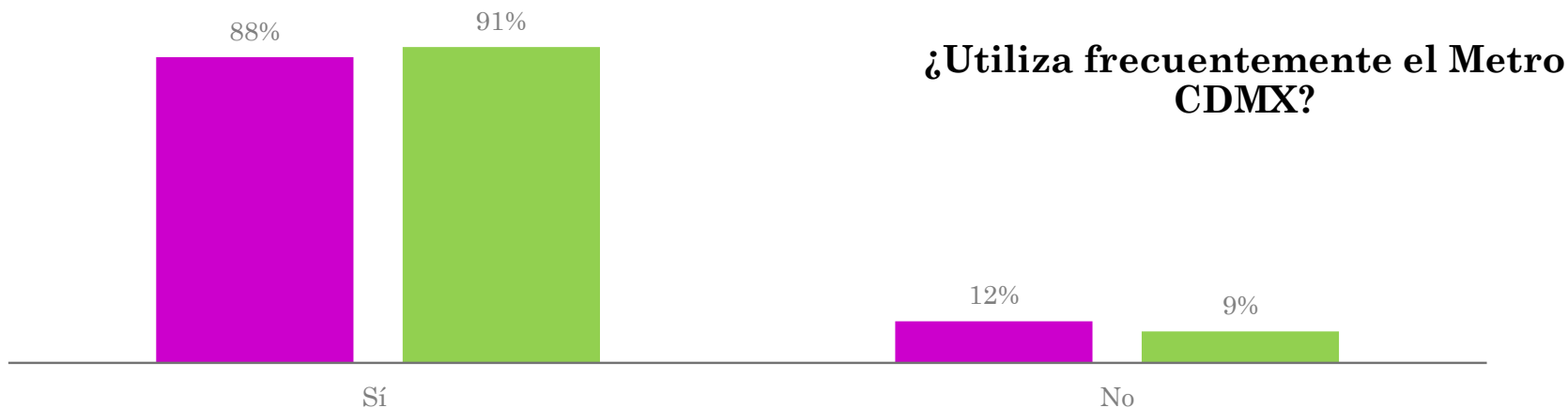


## Edad de las personas encuestadas



Mujeres

Hombres



¿Por qué prefiere utilizar el Metro CDMX?

Motivo	Mujeres	Hombres
Más barato para mi economía	36%	35%
Rápido llego a mi destino	34%	34%
Me deja más cerca de mi destino	24%	27%
Es mi única opción	0%	1%
Pocas opciones	0%	1%

A table detailing the reasons for preferring Metro CDMX, broken down by gender. The columns are 'Motivo' (Reason), 'Mujeres' (Women), and 'Hombres' (Men). The rows list various reasons: 'Más barato para mi economía' (36% for women, 35% for men), 'Rápido llego a mi destino' (34% for both), 'Me deja más cerca de mi destino' (24% for women, 27% for men), 'Es mi única opción' (0% for women, 1% for men), and 'Pocas opciones' (0% for women, 1% for men).

**¿Cuál es el motivo principal de sus viajes?**

Motivo	Mujeres	Hombres
Trabajo	76%	88%
Estudio	5%	4%
Actividades recreativas / Culturales	6%	2%
Atención de la Salud	4%	1%
Compras	4%	1%

Motivo	Mujeres	Hombres
Presencia de Policías, Retiro de ambulante / Vagoneros	7%	15%
Presencia de Policías, Cámaras de vigilancia	9%	10%
Presencia de Policías	11%	8%
Retiro de ambulante / Vagoneros, Cámaras de vigilancia	3%	8%
Alumbrado, Limpieza	1%	5%

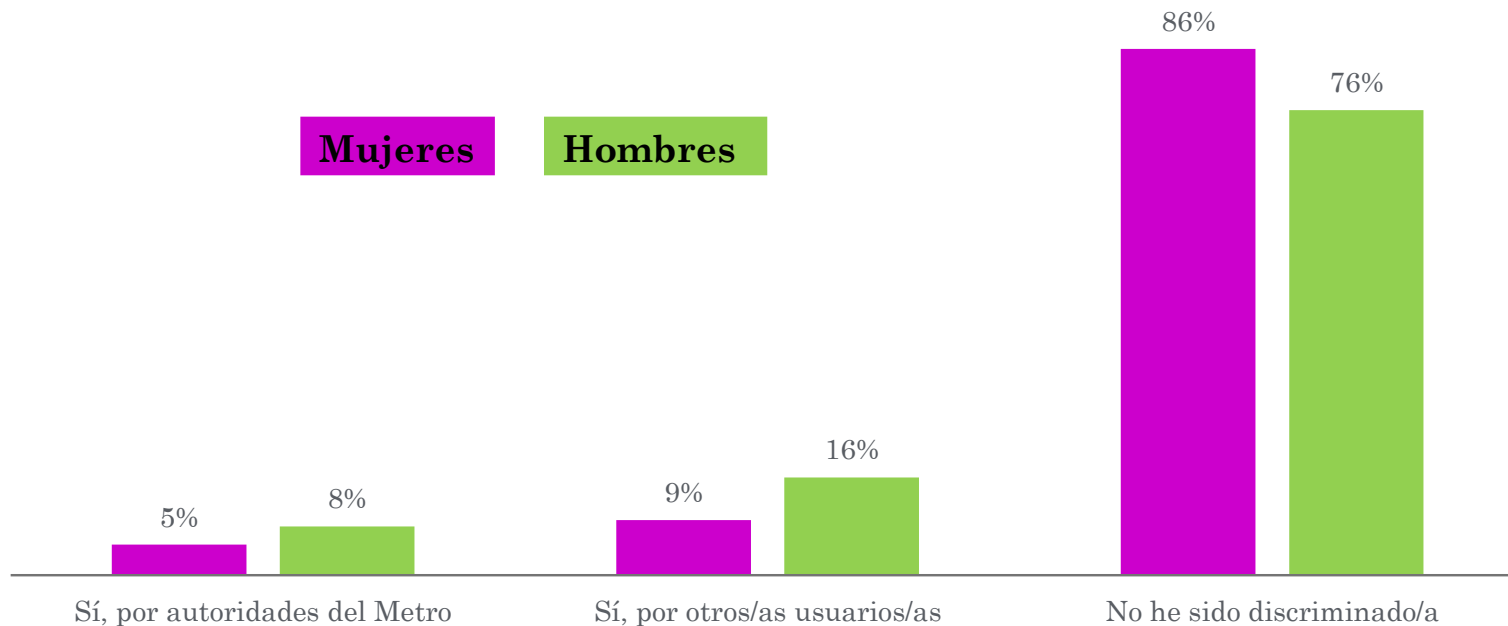
**¿Qué le genera mayor seguridad dentro de las instalaciones del Metro CDMX?**



**¿Cuál considera que es la principal problemática del Metro CDMX?**

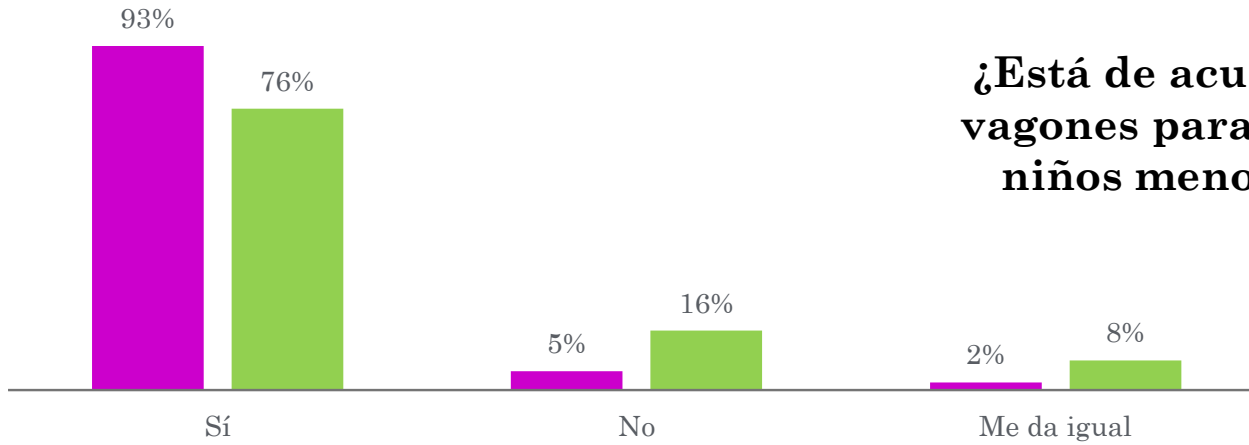
Motivo	Mujeres	Hombres
Saturación del servicio	59%	63%
Robo	8%	12%
Tiempo de espera	8%	8%
Ambulantaje	5%	7%
Acoso Sexual	10%	2%

**¿Ha sido discriminado/a en el Metro CDMX?**

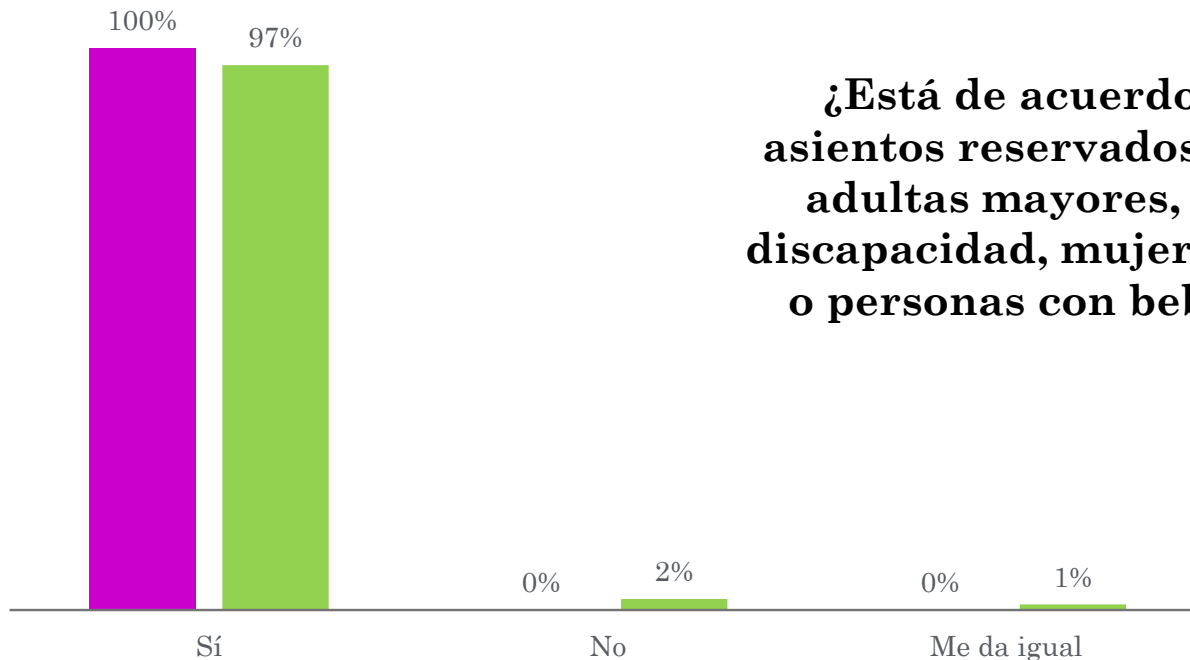


Mujeres

Hombres



**¿Está de acuerdo que existan vagones para mujeres, niñas y niños menores de 12 años?**

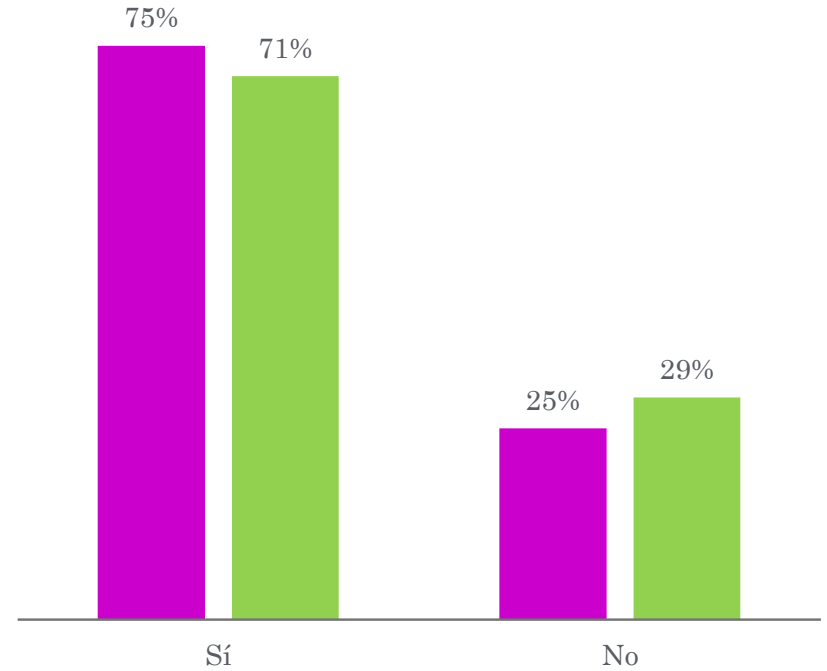
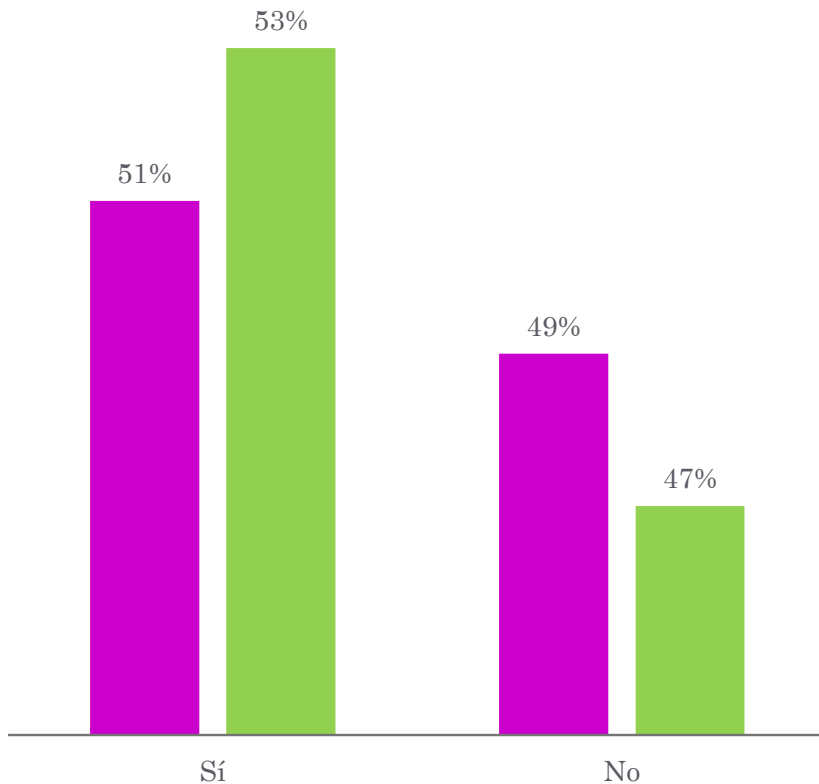


**¿Está de acuerdo que existan asientos reservados para personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas o personas con bebés en brazos?**

Mujeres

Hombres

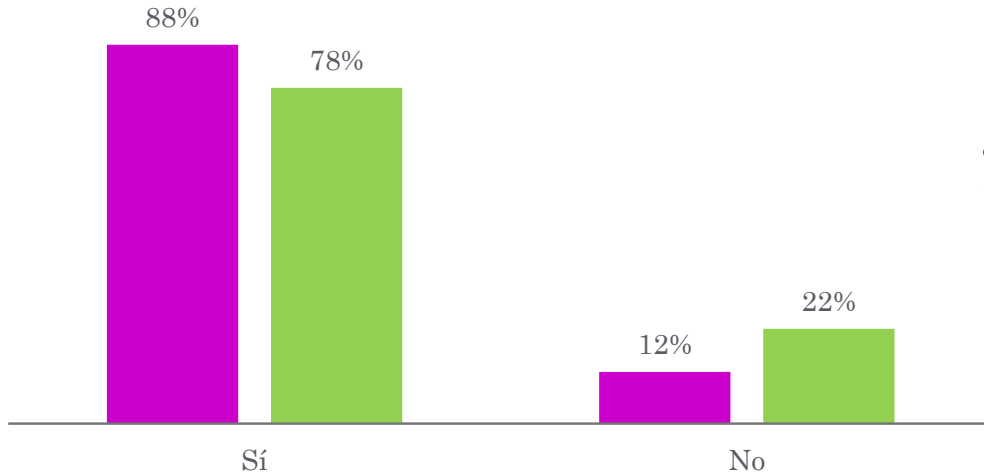
**¿Sabe usted que los vagones exclusivos para mujeres, niñas y niños, los asientos reservados para personas con discapacidad y mujeres embarazadas, están contenidos en la ley (Ley de Movilidad y Ley de Justicia cívica)?**



**¿Sabe usted que el Metro CDMX respeta a la vida animal, atendiendo animales extraviados/abandonados en las instalaciones; llevándolos al centro de transferencia canina para su cuidado temporal?**

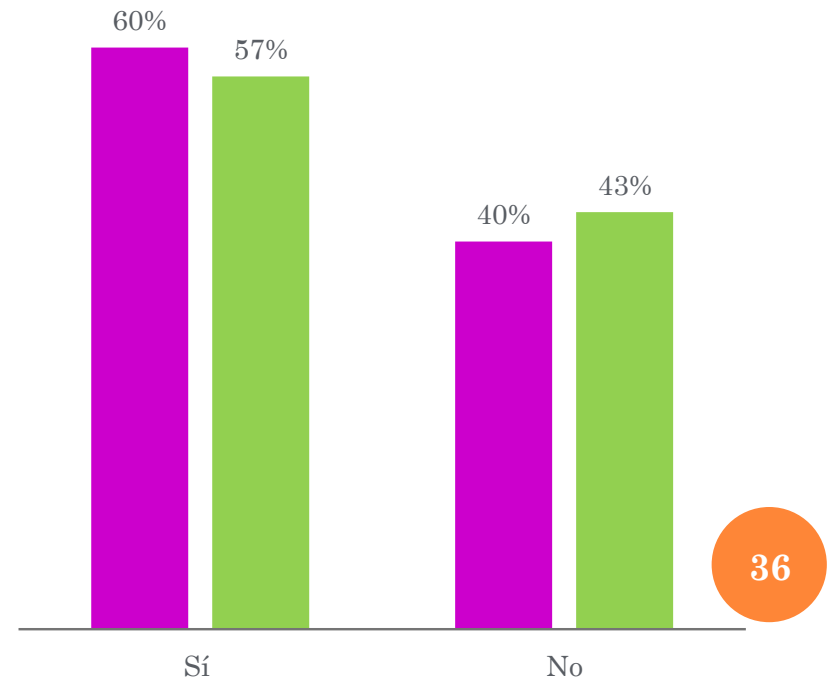
Mujeres

Hombres



**¿Le agrada que el Metro CDMX, tenga internet gratis?**

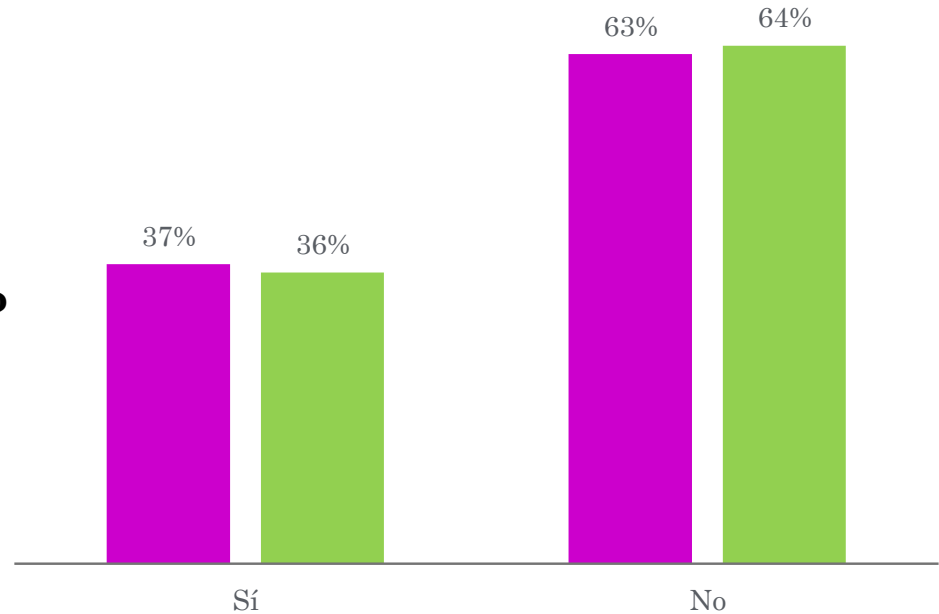
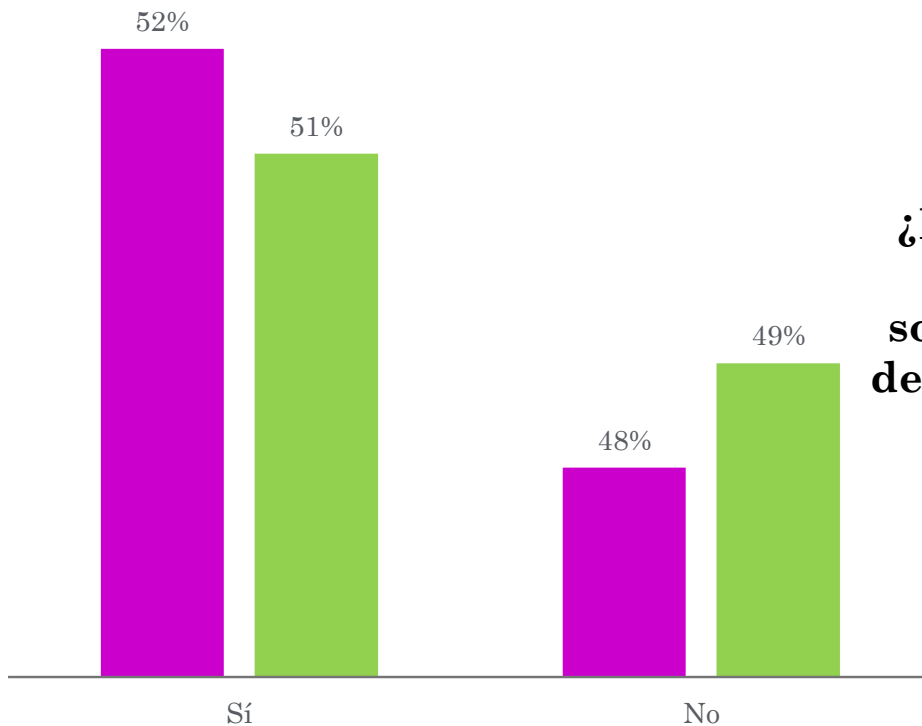
**¿Sabe usted qué personal de SCT-Metro aplica un protocolo de atención para casos de incidentes sexuales?**



Mujeres

Hombres

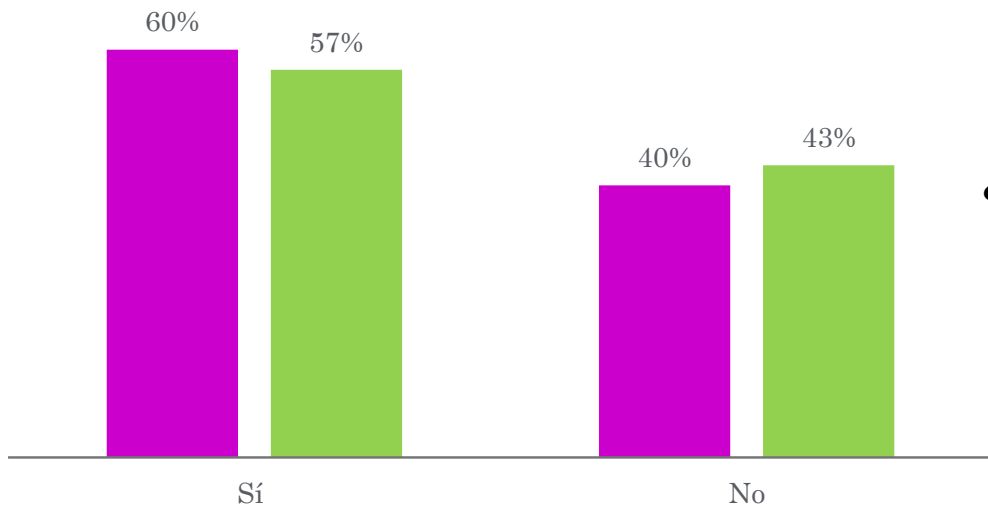
**¿Sabe usted que existe un protocolo de atención para prevenir el suicidio dentro de las instalaciones?**



**¿Ha visto o escuchado las campañas informativas difundidas en redes sociales para resaltar la importancia de hacer buen uso de las instalaciones del Metro CDMX, para un mejor servicio?**

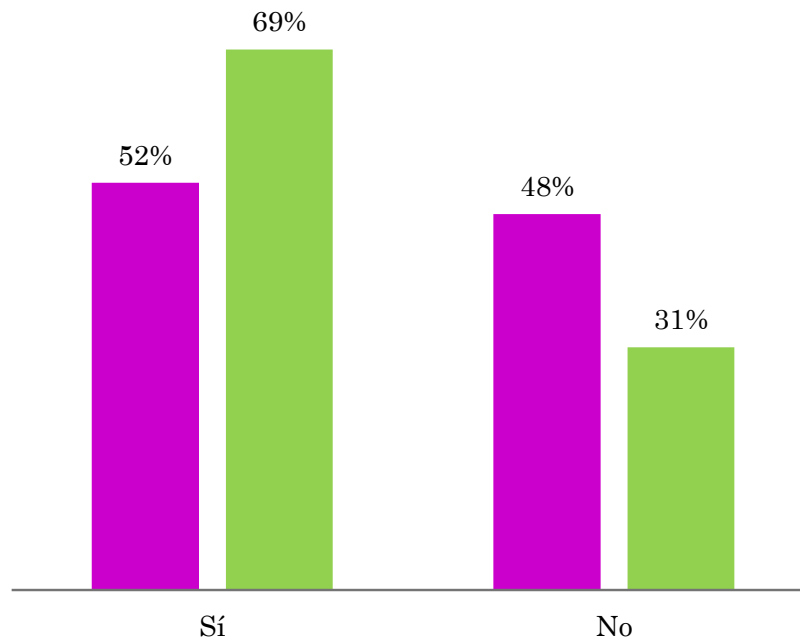
Mujeres

Hombres



**¿Conoce las campañas contra el acoso sexual en el transporte público?**

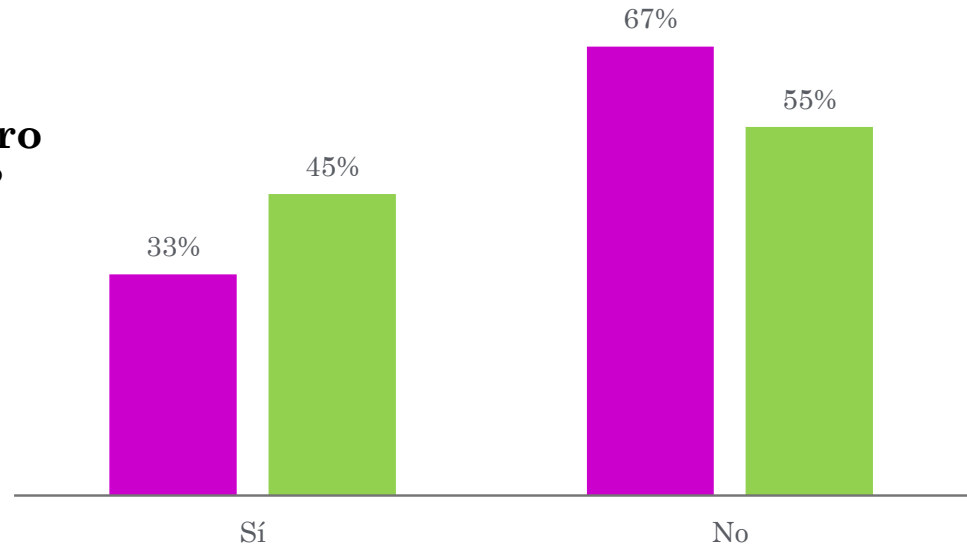
**¿Conoce las estaciones emblemáticas del Metro CDMX?**



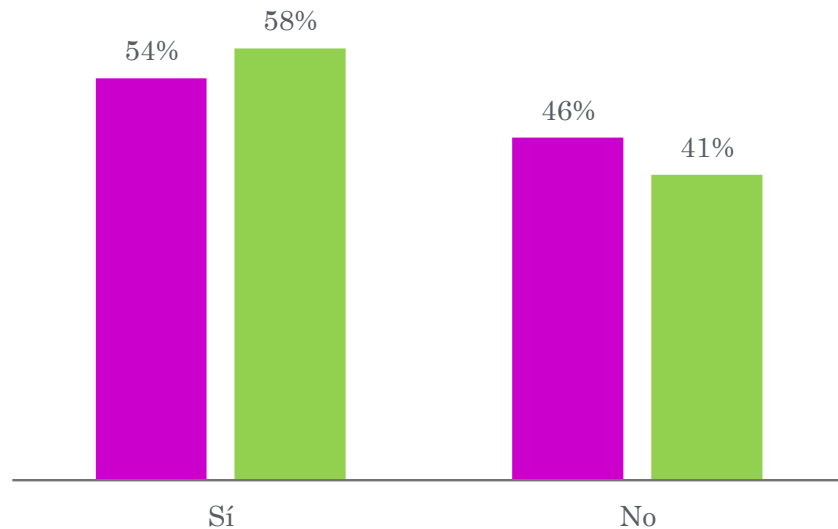
Mujeres

Hombres

**¿Conoce usted el Museo del Metro CDMX en la estación Mixcoac?**

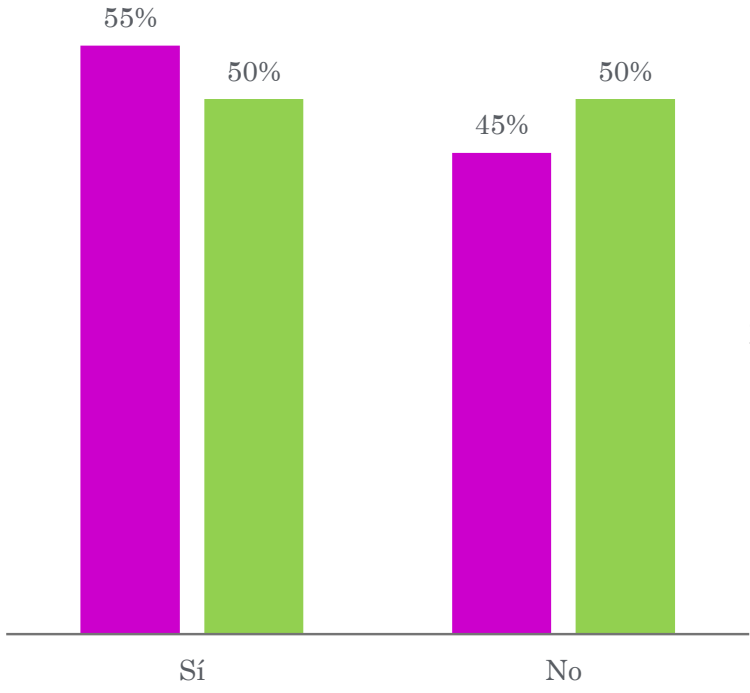


**¿Sabe usted que un Tren del Metro CDMX, puede transportar de 1,020 a 1,070 personas, lo que representa una acción sustentable que evita el uso de vehículos contaminantes?**



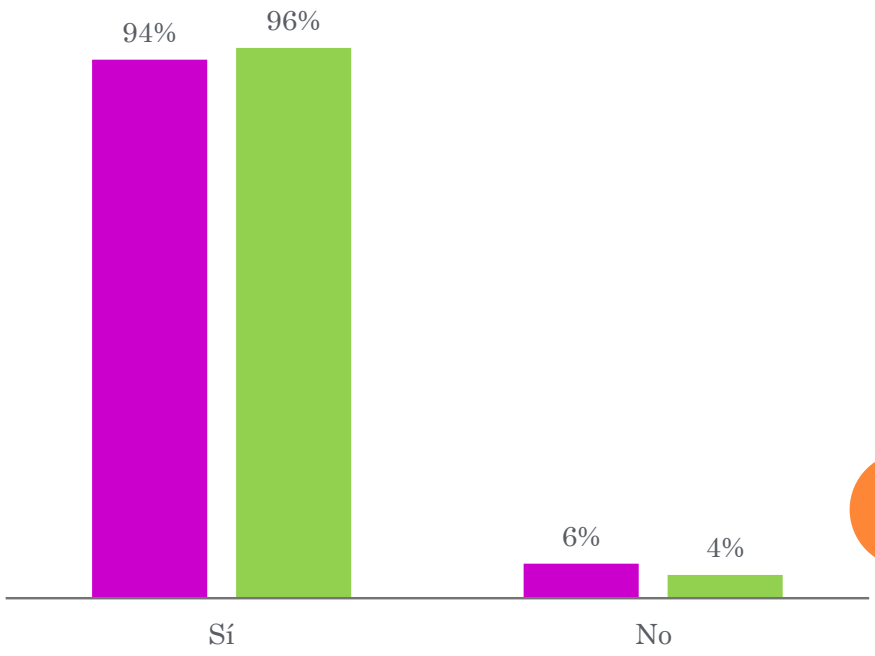
Mujeres

Hombres



**¿Sabe usted que los vagones exclusivos para mujeres y niños menores a 12 años, representan sólo del 20-25% de los carros del Tren?**

**¿Sabe usted que el Metro CDMX es un transporte metropolitano; que conecta a la Ciudad de México y municipios del Estado de México?**





**¿Sabe usted que INMUJERES CDMX cuenta con 5 módulos de atención, para que las mujeres usuarias se acerquen a recibir atención u orientación?**

**Mujeres**

**Hombres**

