



Viaje seguro:
explorando la seguridad de
las personas usuarias del
transporte público en el AMSS



CRÉDITOS

PNUD Infosegura El Salvador
Viceministerio de Transporte (VMT)
Fondo para la Atención a las Víctimas de Accidentes de Tránsito (FONAT)

Encuestadora:
ERAK Consultores¹

Diseño gráfico y diagramación:
Rod Studio

Corrección de estilo:
Rod Studio

Diciembre 2023

infoSEGURA



La elaboración de este documento ha sido posible gracias al apoyo brindado por el Gobierno de los Estados Unidos por medio de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y a la asistencia técnica del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Las opiniones y los puntos de vista que se presentan en este documento son exclusiva responsabilidad de sus autores y no reflejan necesariamente las opiniones ni los puntos de vista de las agencias y los organismos que apoyaron la realización de esta publicación, ni tampoco aquellos de los países miembros de las Naciones Unidas.

¹ Encuesta de seguridad ciudadana para usuarias y usuarios del transporte público en el AMSS.



Introducción

La seguridad en el transporte público es un tema crucial para garantizar la movilidad y el bienestar de la población. La comprensión de esta temática es fundamental para **mejorar la calidad de vida de las personas y promover políticas públicas efectivas**. PNUD Infosegura impulsó la realización de tres estudios con metodologías complementarias que se han centrado en esta cuestión.

PNUD Infosegura es un proyecto regional que apuesta por la innovación para promover el uso y el análisis de la información sobre seguridad ciudadana y justicia. Desde una visión multidimensional, apoya a las instituciones de Belice, Guatemala, El Salvador, Honduras, Costa Rica y República Dominicana, para diseñar e implementar políticas de seguridad ciudadana basadas en evidencia y con enfoque de género. Su propósito es contribuir a consolidar sociedades más pacíficas, justas y cohesionadas.

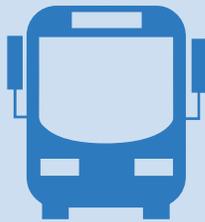
Así, el objetivo general de este conjunto de estudios fue **profundizar en la situación de seguridad que viven las personas usuarias de los servicios de transporte público**, específicamente en el Área Metropolitana de San Salvador (AMSS), para que sirvan de insumo para identificar condiciones que afectan la seguridad ciudadana de la población y proponer soluciones.

Este documento presenta un resumen de los principales hallazgos de los tres estudios en torno a caracterizar a las personas que hacen uso del transporte público, la percepción de seguridad y de calidad del servicio, así como experiencias de victimización y cambios de comportamiento en el uso del transporte público. También se incluyen resultados que exploran sobre el cumplimiento de normativa de tránsito por parte de los conductores y unidades de transporte público. Se espera que los hallazgos sirvan como insumo para apoyar el diseño de acciones de políticas públicas basadas en evidencia que garanticen un transporte público más seguro, inclusivo y sostenible para todas y todos.

Abordaje metodológico

Las tres investigaciones abordaron la seguridad en el transporte público desde diferentes perspectivas, con el fin de aumentar la validez, la confiabilidad y la comprensión de la información.

Estudio observacional
de autobuses y microbuses



436 observaciones
del comportamiento
de autobuses y microbuses
para evaluar la seguridad y la
calidad del servicio.

Sondeo a usuarios/as
del transporte público



1,359 personas
entrevistadas sobre
la seguridad y calidad
del servicio.

Encuesta telefónica
probabilística



4,506 entrevistas
a personas de 18 años o más
que habían **usado autobuses y**
microbuses en el AMSS al menos una
vez a la semana en los últimos 6 meses.



Estudio observacional de autobuses y microbuses

Este estudio observacional cuantitativo descriptivo, de tipo transversal no participante, tuvo como población objetivo a los conductores de autobuses y microbuses de rutas priorizadas en el AMSS, en paradas como las siguientes: Plaza Mundo y Walmart (Soyapango), Plaza Mundo Apopa, Parque Infantil, Salvador del Mundo, Metrocentro y Metrosur, Ceiba de Guadalupe, Mercado Excuartel, entre otras.

Se completaron 436 observaciones efectivas del comportamiento de conductores de autobuses y microbuses para evaluar tanto la seguridad y la calidad del servicio, incluido el estado de las unidades, así como el cumplimiento de las normativas de tránsito. El trabajo de campo se realizó del 30 de noviembre de 2022 al 31 de enero de 2023.

El levantamiento de información estuvo a cargo del Fondo para la Atención a las Víctimas de Accidentes de Tránsito (FONAT).



Sondeo a usuarios/as del transporte público

Este sondeo no probabilístico presencial se realizó en paradas de rutas priorizadas entre el 9 de diciembre de 2022 y el 2 de febrero de 2023. Con una población objetivo de usuarios y usuarias del transporte público del AMSS, se entrevistaron a un total de 1,359 personas para obtener información sobre las percepciones con respecto a la seguridad y la calidad del servicio; así como sobre sus experiencias de victimización. Al igual que el estudio observacional, el levantamiento de información estuvo a cargo de FONAT.



Encuesta telefónica probabilística

Dirigida a personas de 18 años o más, que habían usado alguna ruta de autobuses o microbuses que circula por el AMSS con una frecuencia de al menos una vez a la semana en los últimos 6 meses. La encuesta incluyó a personas residentes de todo el territorio salvadoreño que habían usado alguna ruta de autobuses o microbuses que circula por el AMSS, independientemente de su nacionalidad o municipio de residencia.

Se estableció un diseño muestral que asegurase la representatividad estadística, a fin de que los resultados obtenidos fuesen extrapolables a toda la población objetivo. La encuesta se realizó mediante un muestreo aleatorio con definición de cuotas y la unidad de muestreo fueron los números de teléfonos celulares.

Se estableció una muestra de 4,506 personas con un error muestral de 1.46% y un intervalo de

confianza del 95%. La muestra se distribuyó de manera proporcional al tamaño de la población del AMSS, desagregada por sexo y edad.

Para el levantamiento de la información se realizaron llamadas telefónicas a números móviles entre el 12 de abril al 5 de junio de 2023, los cuales se seleccionaron de manera aleatoria. A través de esta encuesta se recopiló información para caracterizar el uso del transporte público, así como para conocer percepciones de seguridad, experiencias de victimización al interior de las unidades y en las paradas; además de cambios de comportamiento presentes y futuros.

Estos estudios fueron promovidos por el Viceministerio de Transporte (VMT) y el Fondo para la Atención a las Víctimas de Accidentes de Tránsito (FONAT) para contribuir al diseño de políticas públicas basadas en evidencias y fortalecer el Observatorio Nacional de Seguridad Vial (ONASEVI).

Principales hallazgos

En este apartado se presentan los resultados a partir de cinco temáticas abordadas en los tres estudios:

- Caracterización del uso del transporte público
- Percepción de seguridad y calidad del servicio
- Seguridad ciudadana y victimización
- Posibles cambios de comportamiento
- Cumplimiento de normativa de tránsito por parte de unidades de transporte

Estos hallazgos se centran en los datos obtenidos, principalmente, mediante la encuesta telefónica probabilística, debido a que su diseño muestral garantizó la representatividad estadística. Asimismo, se han identificado patrones y conexiones con los otros dos estudios (sondeo y estudio observacional), lo que ha permitido resaltar puntos de interés que presentan relaciones significativas entre sí.

Caracterización de personas usuarias del transporte público del AMSS y su uso

- Perfil de personas usuarias:



- El 43% tiene entre 18 y 35 años
- 3 de cada 4 residen en zonas urbanas (76%)
- Principalmente, son personas empleadas (51%) y personas trabajadoras por cuenta propia (21%)
- El 42% posee el bachillerato como último nivel de estudios aprobados
- 2 de cada 3 no poseen un vehículo propio

- El autobús es más utilizado (55%) que el microbús (41%). Durante el estudio observacional del comportamiento de autobuses y microbuses del AMSS, del total de unidades observadas el 48% fueron autobuses y 52% microbuses.

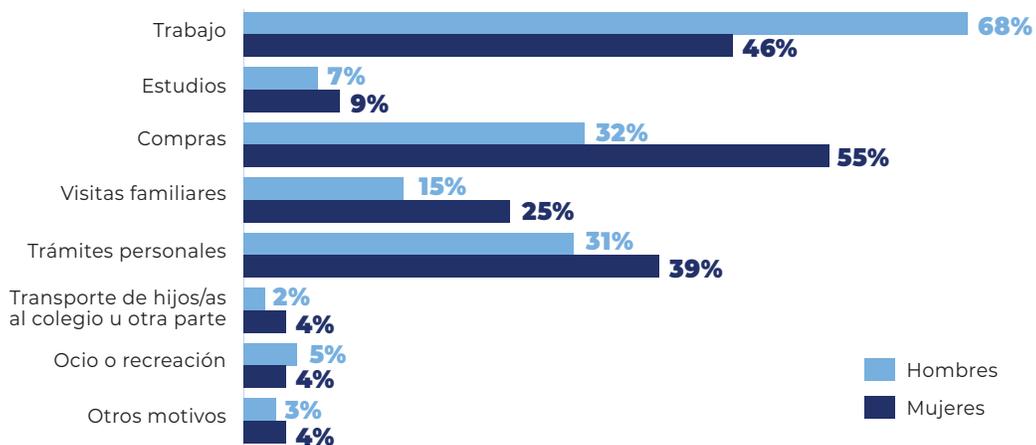
- 87% de las personas usuarias abordan el transporte colectivo en paradas autorizadas o terminales de autobuses, mientras que 13% lo hacen en otros puntos de la vía pública; en la zona rural este porcentaje incrementa a 18%.

- Además del transporte colectivo, 2 de cada 5 personas usuarias expresaron haber hecho uso de UBER y/o InDrive en los últimos 3 meses para movilizarse dentro del AMSS. El uso es mayor entre las mujeres (45%) que entre los hombres (38%).

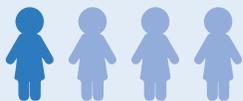
- La mayoría de las personas usuarias utiliza el transporte colectivo del AMSS para actividades laborales (56%), realizar compras¹ (45%) y trámites personales (36%).

- Las mujeres usan con mayor frecuencia el transporte colectivo para realizar compras relacionadas al mantenimiento del hogar (55%) y para transportarse por motivos de trabajo (46%).

Uso de transporte colectivo del AMSS, según motivos y sexo



Fuente: PNUD Infosegura. Encuesta de seguridad ciudadana de usuarias y usuarios del transporte público del AMSS



1 de cada 4 personas (25%) hacen uso del transporte colectivo del AMSS todos los días para sus diferentes actividades, incluyendo fines de semana.

Paralelamente, el 47% de personas lo usan entre 3 y 5 días a la semana.



41% de las personas usuarias del transporte colectivo que pasa por el AMSS **invierten diariamente entre 1.5 y 3 horas para movilizarse.**

Solo el 7% logra transportarse en 30 minutos o menos.

- La mayoría de la población usuaria se traslada sin acompañante (79%). Entre las mujeres esta proporción es de 72% y entre los hombres de 87%.

- Durante el trayecto la mitad descansa (52%) y el 17% usa el teléfono celular para navegar por Internet y usar las redes sociales, escuchar música, entre otros.

¹ Todo tipo de compras, incluidas las relacionadas al mantenimiento del hogar.

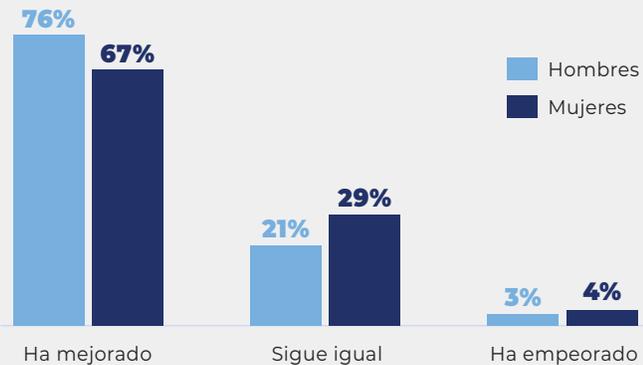
Percepción de seguridad y calidad del servicio



El **71%** de las personas usuarias **considera que ha mejorado la seguridad** en el transporte colectivo del AMSS en los últimos 12 meses.

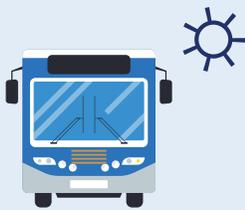
Entre las mujeres el 67% opina que ha mejorado; entre los hombres, el 76%.

Cambios en la seguridad del transporte colectivo que pasa por el AMSS en los últimos 12 meses - % de personas

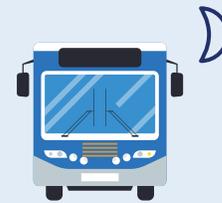
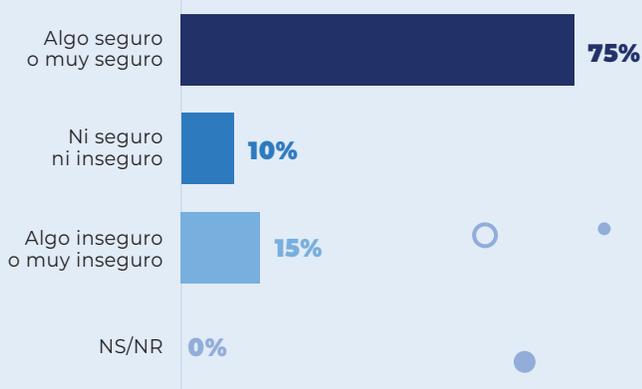


Fuente: PNUD Infosegura. Encuesta de seguridad ciudadana de usuarias y usuarios del transporte público del AMSS

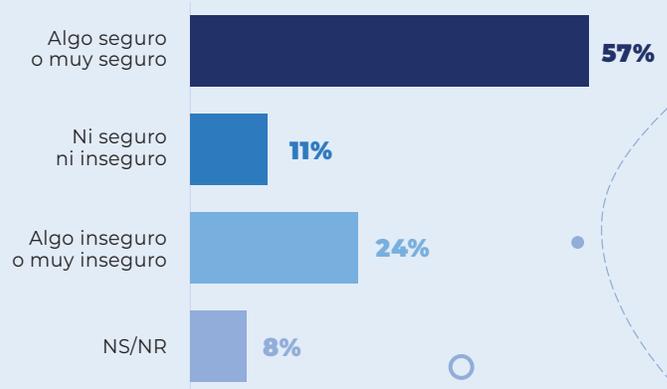
- Un mayor porcentaje de personas se sienten seguras durante el día en comparación con la noche:
 - De 6:00 a.m. a 6:00 p.m., el 42% expresaron sentirse algo seguras, mientras que el 34% se sienten muy seguras
 - De 6:00 p.m. a 6:00 a.m., el 34% se sienten algo seguras y el 23% se sienten muy seguras



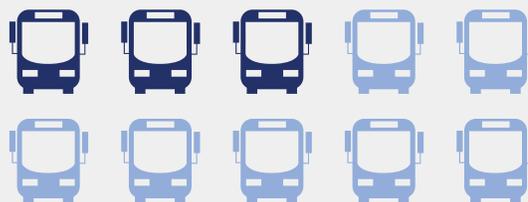
Percepción de seguridad dentro de las unidades (6:00 a.m. - 6:00 p.m.)



Percepción de seguridad dentro de las unidades (6:00 p.m. - 6:00 a.m.)



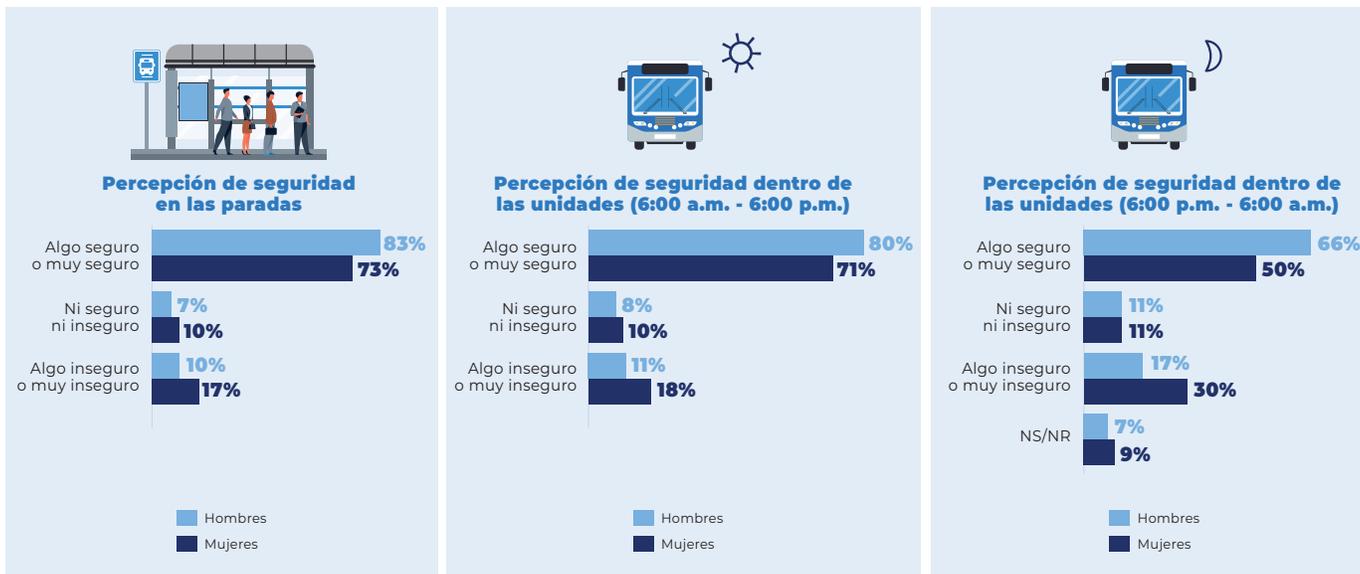
- El 51% de la población se encuentra satisfecha o muy satisfecha con los servicios ofrecidos por las diferentes rutas del transporte colectivo que pasan por el AMSS.
- El 73% de las personas usuarias considera que el costo de los servicios del transporte colectivo es justo. Pero 1 de cada 5 personas residentes en las zonas rurales considera que el precio es elevado.
- En el sondeo no probabilístico el 77% de las personas usuarias otorgó una nota entre 6 y 10 al estado de las unidades de transporte. Una proporción menor (63%), otorgó estas mismas calificaciones a la prudencia de los conductores al manejar.



De acuerdo con los resultados de estudio observacional, aproximadamente **3 de cada 10 unidades** observadas **circulaban en mal estado:** llantas lisas, ventanas y puertas dañadas y carrocería deteriorada.

Seguridad ciudadana y victimización

- El 6% de la población usuaria ha sufrido al menos 1 delito en los últimos 12 meses al interior de las unidades o en las paradas del transporte colectivo. Las mujeres experimentan una tasa mayor de victimización (7%) en comparación con los hombres (5%).
- En general, los hurtos (46%) y los robos (40%) son los delitos más comunes. Las mujeres son víctimas de robo con violencia (43%) en mayor proporción que los hombres (36%). Asimismo, más mujeres han sido víctimas de agresiones verbales y físicas en comparación con los hombres.
- El 62% de los delitos y hechos delictivos ocurren dentro de las unidades del transporte colectivo. En el 43% de los casos los victimarios actúan en pareja, son hombres (75%) y portan armas de fuego (36%) o armas blancas (41%).
- Las mujeres experimentan más delitos en las paradas de autobuses (24%) que lo reportado por los hombres (17%). Los ataques de una sola persona se ven incrementados en víctimas mujeres (36%), en comparación con los hombres (21%).
- En el horario nocturno, la proporción de mujeres que se sienten inseguras al interior de las unidades es mayor (30%) en comparación a la de los hombres (17%).



Fuente: PNUD Infosegura. Encuesta de seguridad ciudadana de usuarias y usuarios del transporte público del AMSS

- 1 de cada 4 mujeres ha sido víctima de acoso sexual (piropos o insinuaciones sin el consentimiento de la persona) en el transporte colectivo del AMSS. Este mismo dato se obtuvo en el sondeo.
- Solo el 6% de las personas que fueron víctimas de un delito lo denunció. Entre este grupo, el 73% lo hizo ante la Policía Nacional Civil y 6% ante agentes municipales (principalmente mujeres).
- Las principales barreras para denunciar son la falta de confianza en las instituciones (31%), falta de tiempo (29%), desconocimiento (24%) y el miedo (23%). La proporción de personas usuarias que no denuncia por desconfianza o miedo es mayor en la zona rural que en la urbana.

Posibles cambios de comportamiento

- El 96% de las personas usuarias afirma que seguirá haciendo uso del transporte colectivo en los siguientes 12 meses, principalmente por un tema de presupuesto (60%) y porque es su único medio de transporte (55%).
- Para evitar ser víctimas de algún delito en el transporte colectivo, el 22% de las personas que seguirán haciendo uso de este medio no circularán por ciertas rutas, el 23% dejará de moverse en horas nocturnas y el 26% evitará ciertas paradas o caminos.

- Como parte de las medidas que mejorarían la seguridad al interior de las unidades, las personas usuarias prefieren las cámaras de vigilancia (66%) y la presencia policial (55%). En el caso de las paradas, además de estas dos medidas, el 45% señala la iluminación y 14% botones de pánico.

- Entre las acciones que las personas han considerado para sentirse más seguras en el transporte público destacan el compartir la ubicación en tiempo real (21%) y portar gas pimienta (9%). Ambas medidas son más frecuentes entre mujeres que en hombres. El 26% de las mujeres ha considerado compartir su ubicación en tiempo real y el 13% portar gas pimienta; entre los hombres, el 15% y 5%, respectivamente, lo ha considerado.

Cumplimiento de normativa de tránsito por parte de unidades de transporte

- La mayoría de las personas usuarias (92%) expresó no haber realizado un pago adicional a la tarifa autorizada para hacer uso del transporte colectivo del AMSS. Un 8% sí realizó pagos adicionales.

- El estudio observacional reveló que:
 - El 27% de los microbuses y el 16% de los autobuses excedían su capacidad de pasajeros
 - Solo 1 de cada 3 conductores usó las luces direccionales al llegar o al salir de la parada
 - El 28% de las unidades observadas se demoraron más tiempo de lo necesario para subir o bajar pasajeros



73% de las unidades **circulaba con las puertas abiertas**, **37%** permitían que las **personas** usuarias viajen **al lado del conductor** y **32%** llevaban **personas en la puerta delantera o trasera**.



Reflexiones finales

En definitiva, los tres estudios en conjunto **ofrecen una visión integral de la seguridad en el transporte público en el AMSS**. Los hallazgos resaltan la importancia de atender las preocupaciones de seguridad de las personas usuarias; y también subrayan la necesidad de abordar de manera específica las que han manifestado las mujeres.

Esta información ahora está a disposición de las autoridades y las instituciones competentes para **apoyar el diseño de medidas concretas y políticas públicas que garanticen un transporte público más seguro, inclusivo y sostenible para todas y todos**.



*info*SEGURA

