



**Resumen
Estudio de
Satisfacción
con Operadores
Transantiago**
Realizado por empresa CADEM

Mayo 2015



**TODOS
POR
CHILE**

Antecedentes Generales

En el marco de la permanente preocupación por la calidad del servicio del transporte público, desde el año 2007, el Directorio de Transporte Público Metropolitano, Programa que depende del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, realiza diversos estudios de medición.

Actualmente, dentro de estos estudios, la principal herramienta es el Estudio "Satisfacción con Operadores de Transantiago", el cual mantiene una periodicidad que permite establecer ciertas conclusiones que serán de valor para el mejoramiento del sistema de transporte público de la Ciudad de Santiago, especialmente en lo que dice relación con los recorridos de buses, servicio entregado en la actualidad por las 7 empresas concesionarias de Transantiago.

Desde que este estudio se lleva a cabo, se han incorporado importantes cambios metodológicos en busca del perfeccionamiento en la técnica e instrumentos utilizados, con el objetivo de transformar esta herramienta de medición en un aporte relevante para la gestión y conocimiento del sistema desde la

percepción de los propios usuarios. A continuación, presentamos el informe que permite contar con una visión amplia de la evaluación que hacen los propios usuarios sobre el sistema de transportes en general y en especial sobre las empresas concesionarias.

INVERSIONES ALSACIA.

Color distintivo: Celeste.

Flota contratada: 750 buses.

Servicios: 100s, 408, 408e, 410 y 410e.

Nro. de Servicios: 35.

Comunas: Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.

SUBBUS Chile.

Color distintivo: Azul.

Flota contratada: 1.305 buses.

Servicios: 200s y G.

Nro. de Servicios: 59.

Comunas: Conchalí, Estación Central, San Bernardo, Puente Alto, La Pintana,

Huechuraba, Independencia, Providencia, Las Condes, El Bosque, La Cisterna, San Ramón, La Florida, La Granja, La Reina, Lo Espejo, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Quinta Normal, Recoleta, San Joaquín, San Miguel, Santiago y Vitacura.

BUSES VULE.

Color distintivo: Verde.

Flota contratada: 1.204 buses.

Servicios: 300s, E, H e I.

Nro. de Servicios: 81.

Comunas: Cerrillos, El Bosque, Quilicura, Conchalí, Independencia, Pudahuel, Estación Central, Peñalolén, Macul, Maipú, Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín, San Miguel, Lo Espejo, La Cisterna, San Ramón, La Florida, La Pintana, La Granja, Lo Prado, Providencia, Puente Alto, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo y Santiago.

EXPRESS DE SANTIAGO UNO.

Color distintivo: Naranja.

Flota contratado: 1.242 buses.

Servicios: 400s y D.

Nro. de Servicios: 59.

Comunas: Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, La Cisterna, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Macul,

Maipú, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, Santiago y Vitacura.

METBUS

Color distintivo: Turquesa.

Flota contratada: 928 buses.

Servicios: 500s y J.

Nro. de Servicios: 50.

Comunas: Pudahuel, Cerro Navia, Estación Central, Quinta Normal, Lo Prado, Santiago, Providencia, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Vitacura, Ñuñoa, Peñalolén, Macul, Maipú, Recoleta, Renca y San Joaquín.

REDBUS URBANO.

Color distintivo: Rojo.

Flota contratada: 646 buses.

Servicios: B y C.

Nro. de Servicios: 57.

Comunas: Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Huechuraba, Renca, Conchalí, Independencia, Recoleta, Lo Barnechea, Vitacura, La Reina, Las Condes, Providencia y Santiago.

STP SANTIAGO.

Color distintivo: Amarillo.

Flota contratada: 435 buses.

Servicios: F.

Nro. de Servicios: 31.

Comunas: La Florida, Puente Alto, La Pintana, El Bosque, La Cisterna, La Granja, San Bernardo y San Ramón.

¹Metodología

En sus inicios, la metodología utilizada se basaba en encuestas presenciales (al interior del bus y en el paradero) y telefónicas. A partir del año 2013, la encuesta se realiza de manera presencial sólo en paraderos de Transantiago. Con ello se pretende captar la opinión de los usuarios en el momento en que están haciendo uso del Sistema de Transporte, situándose en el lugar y momento más crítico de la experiencia de viaje y que dice relación con la espera.

Desde el año 2013, el estudio se realiza tres veces al año, con el objetivo de identificar diferencias de la percepción de los usuarios considerando la estacionalidad anual (Enero, Mayo y Noviembre). El tipo

de estudio realizado es cuantitativo descriptivo, utilizando la técnica de encuestas (cuestionario semiestructurado), con una duración promedio de aplicación de 7 minutos. La población objetivo son todos los usuarios del Sistema de Transporte Público Metropolitano, hombres y mujeres de 13 o más años, con cantidades de encuestas representativas por cada empresa concesionaria, considerando diversos recorridos, días y horarios. Se realiza una ponderación a nivel de casos, por recorridos y tipo de día (laboral - fin de semana) basado en la información de validaciones, además de considerar si se trata de usuarios frecuentes o no. La selección de la muestra se realiza tomando en cuenta a los recorridos que representan

el 60% de las validaciones de cada empresa concesionaria de buses. Desde el año 2013, los estudios han considerado muestras en torno a los 5.000 casos. Este tamaño muestral ha presentado un error promedio de +/-1,4%, a un 95% de confianza.

Este estudio cuenta con una escala de evaluación de 1 a 7 considerando calificaciones al Sistema de Transporte Público ("En general, ¿con qué nota evalúa el sistema de transporte público de Santiago?"), al recorrido ("En general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por este recorrido?"), y al servicio entregado por Metro ("En general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por Metro?").

La inclusión de Metro en las evaluaciones tiene como fin monitorear la satisfacción de los usuarios con el sistema integrado de transportes, considerando que un viaje puede estar compuesto por uno o más modos y varias etapas. De esta manera se puede gestionar una mejora que permita equilibrar ambos modos (buses y tren subterráneo). La medición que presentamos a continuación se realizó en Mayo 2015.

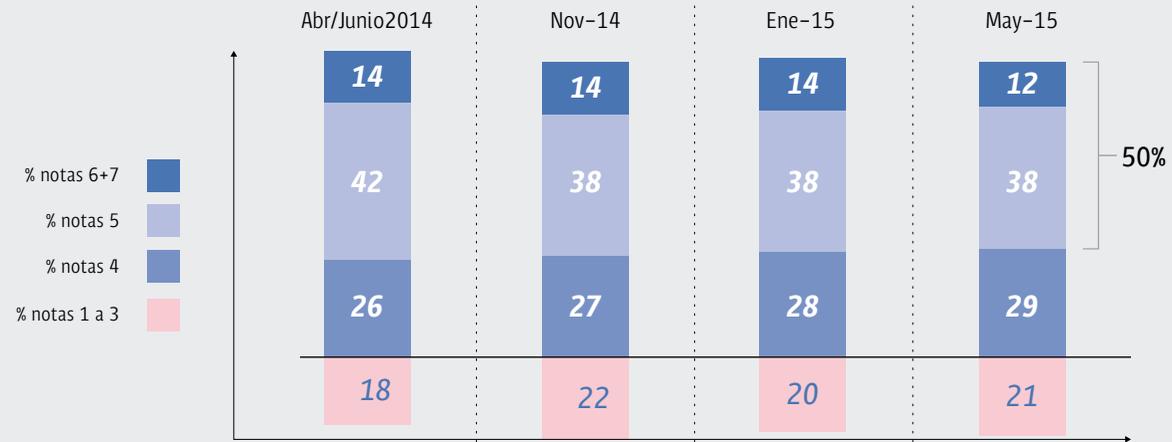
¹La empresa CADEM se adjudicó a través de licitación pública la realización de los estudios para el año 2014 y 2015.

Resultados del Resumen Estudio de Satisfacción con Operadores Transantiago

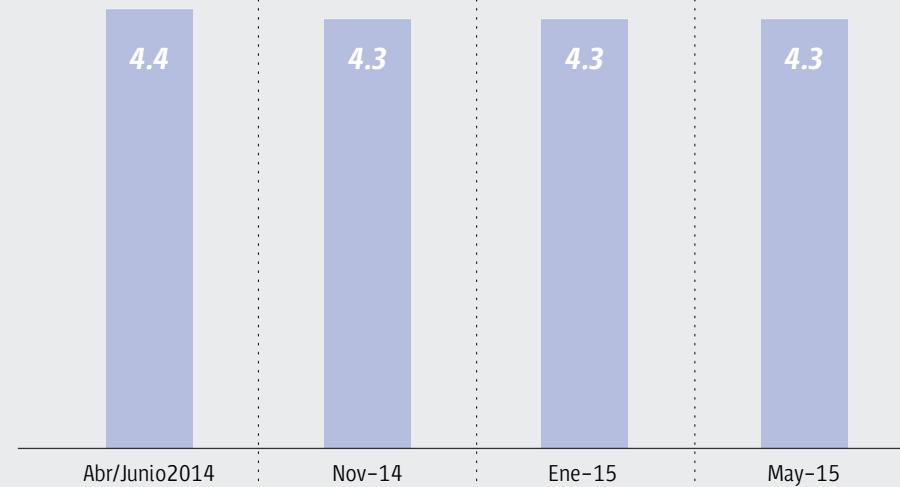
Evaluación del Sistema de Transporte Público Metropolitano

Si observamos las mediciones históricas del sistema, podemos ver que en cada una de ellas, el porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre **5, 6 o 7, corresponde al 50%** o más de la muestra.

Evaluación del Sistema de Transporte Público Metropolitano



Nota promedio Sistema



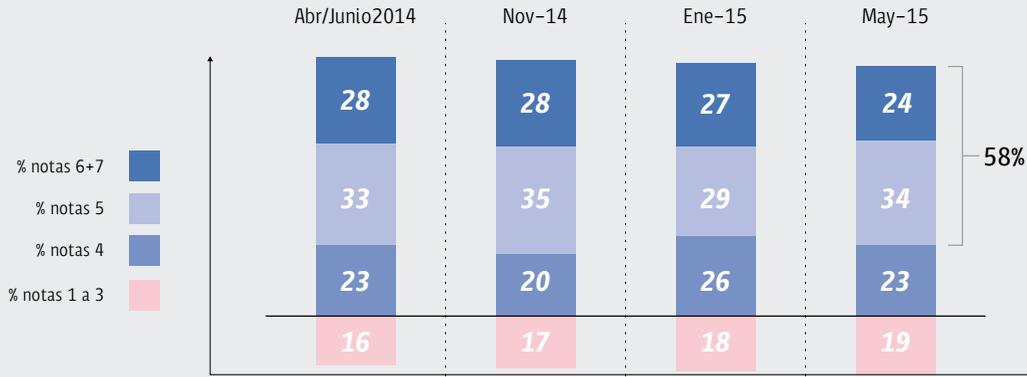
La evaluación del mismo periodo, hace un año atrás (abril-junio 2014) era una décima mayor (4,4 versus 4,3). Esta nota se mantiene en cada evaluación, desde noviembre 2014.

Resultados del Resumen Estudio de Satisfacción con Operadores Transantiago

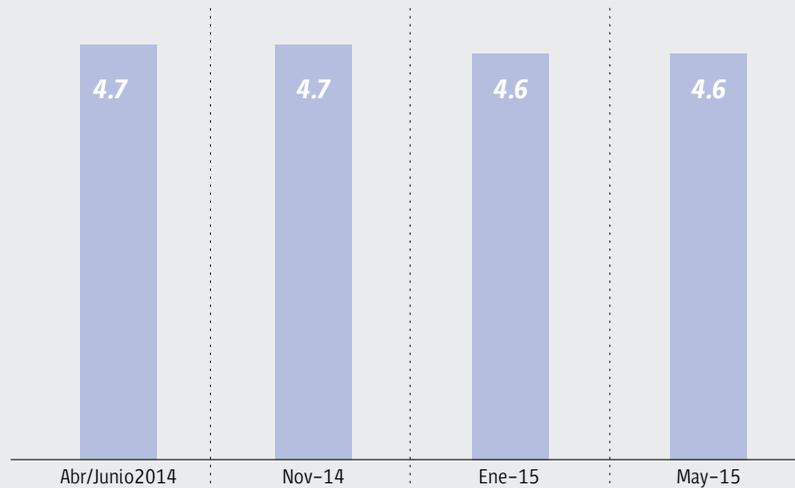
Evaluación de Recorridos por Empresas Concesionarias de Buses

Si observamos las mediciones históricas del recorrido, podemos ver que en cada una de ellas el porcentaje de usuarios que lo evalúa con notas entre **5, 6 o 7**, siempre es más del 50% de la muestra, siendo última medición un 58%.

Evaluación de Recorridos por Empresas Concesionarias de Buses



Nota promedio Recorrido



A la hora de evaluar el recorrido, la nota se mantiene en un 4,6 en las últimas dos mediciones.

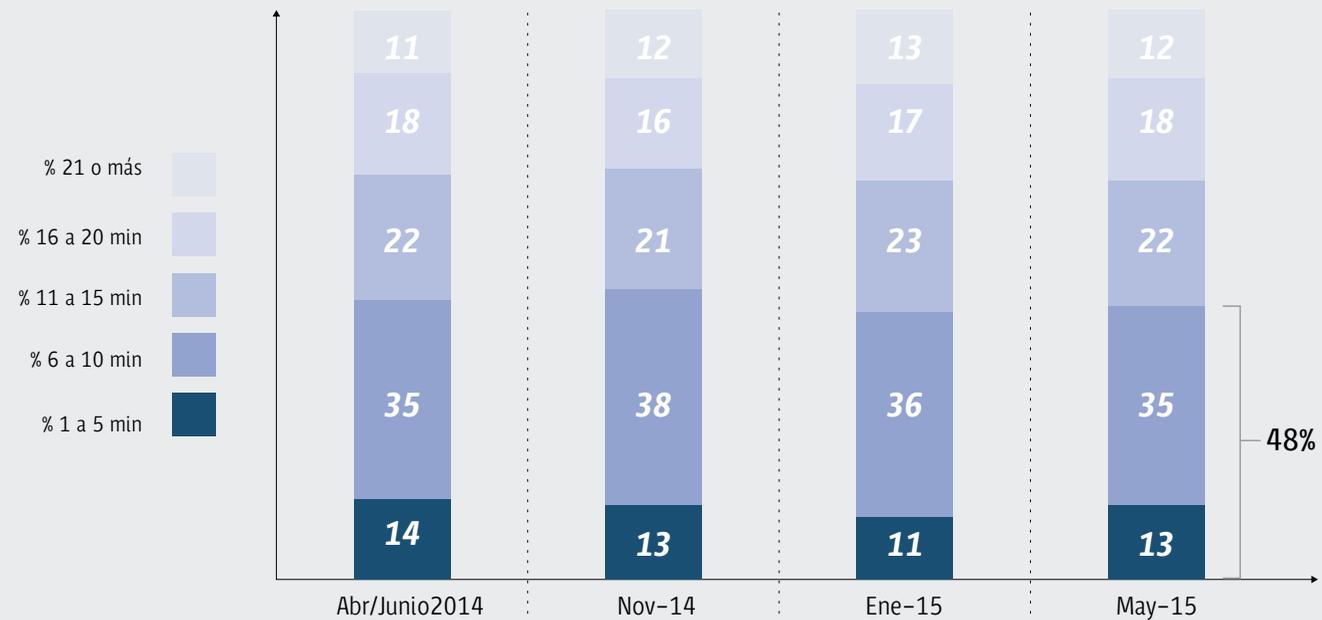
Comparativo Empresas Concesionarias de Buses y Metro	Promedio Abril/Junio -14	Promedio Nov - 14	Promedio Ene - 2015	Promedio Mayo -15
ALSACIA	4,6	4,5	4,4	4,4
SUBUS	4,5	4,4	4,4	4,5
VULE	4,8	4,9	4,8	4,7
EXPRESS	4,5	4,7	4,5	4,4
METBUS	5	4,9	4,8	4,7
RED BUS	4,8	4,8	4,6	4,8
STP	4,8	4,9	4,6	4,6
METRO	5	4,7	4,9	4,8
TOTAL NOTA RECORRIDOS	4,7	4,7	4,6	4,6

Al observar la medición de mayo 2015, diferenciando a cada una de las empresas concesionarias, **se evidencia que REDBUS es evaluada con el mejor desempeño** por parte de los usuarios, obteniendo una nota 4,8, igualando a Metro. En segundo lugar se encuentran las empresas Buses Vule, y Metbus con una nota de 4,7. En tercer lugar nos encontramos con STP Santiago, con una nota de 4,6; y en cuarto lugar se encuentra Subus con un 4,5. Finaliza la lista las empresas Alsacia y Express, con una 4,4.

Resultados del Resumen Estudio de Satisfacción con Operadores Transantiago

Tiempo de Espera

El Directorio se preocupa de conocer la opinión de los usuarios en el momento en que están haciendo uso del sistema, es por esto que el tiempo de espera (momento más crítico de la experiencia) declarado por los usuarios, se torna relevante para identificar de qué manera los usuarios están percibiendo esta etapa del viaje. Si observamos las últimas mediciones del año móvil (Abril /Junio 2014 a Mayo 2015) **el grueso declara un tiempo de espera entre "1 a 5" y "6 a 10" minutos, un 48%** de la muestra en la última medición.



Resultados del Resumen Estudio de Satisfacción con Operadores Transantiago

Información

A la hora de evaluar al recorrido, el usuario considera otros factores que son complementarios a la operación de los servicios, dentro de estos, se encuentran los asociados a la imagen (opinión pública de Transantiago). La información sobre el sistema, se encuentra dentro de dichos factores, la cual incide en la nota final. Respecto a lo anterior, el grueso de los encuestados evalúan positivamente a los "Medios de información" que tiene Transantiago. En todas las mediciones del año móvil, más del 58% de los encuestados evalúan con notas 5, 6 o 7. **En esta última las notas 5,6 y 7 alcanzan un 62%.**



↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores de % Notas 6+7 y % Notas 1-3 entre Mayo 2015 y la medición de Abril/Junio 2014, al 95% de confianza.

Consistentemente, los medios más utilizados por los usuarios del sistema de transporte público son: "Sitio Web de Transantiago", "Información disponible en el mismo paradero", "Aplicaciones de Celulares" y "Monitores presentes en el paradero". A continuación tabla con porcentaje de menciones.

Canales de Información	Abril/Junio -14	Nov - 14	Ene - 2015	Mayo -15
Sitio Web Transantiago	23	21	15	24
Información disponible mismo paradero	21	13	20	22
Aplicaciones de celulares	9	13	16	14
Monitores presente en paraderos	18	14	15	13
Llamado por teléfono al fono Transantiago	6	4	2	3
Otros	5	7	17	4
Nada / Ninguna	22	33	22	26

Los porcentajes no suman 100%, ya que el análisis de esta información se realiza con una pregunta de selección múltiple y se evalúa por número de menciones.

Conclusiones

A la luz de estos resultados, cabe destacar nuevamente, que, tal como en el estudio anterior, la nota con que los usuarios evalúan el recorrido, históricamente ha sido más alta que aquella con la que evalúan al sistema en general. Lo anterior podría explicarse por una componente de imagen (opinión pública sobre Transantiago) que no responde a factores relacionados directamente con la operación (tiempos de espera, calidad de buses, entre otros), los cuales sí presentan una mejora en la

evaluación al recorrido, aunque los usuarios no conceden esta mejora a la evaluación del sistema.

Al analizar la última medición Mayo 2015, diferenciando a cada una de las empresas concesionarias, se observa que **RedBus** es evaluada con el mejor desempeño por parte de los usuarios.

Si observamos el comportamiento histórico de las evaluaciones de esta empresa, estas se han mantenido siempre entre los tres primeros lugares. Misma situación la

observamos con la empresa **Vule**, la cual siempre se ubica entre los tres primeros lugares.

Metbus, en cambio, ha ocupado el primer lugar en todas las mediciones anteriores del año móvil (algunas veces compartido con STP y Vule). Sin embargo, en la presente medición ocupa el segundo lugar, rompiendo con su posición tradicional.

No es así el caso de **STP Santiago**, que presentó una mejora importante en las últimas dos mediciones del año

2014, pero bajó en las mediciones de Enero y Mayo 2015.

Ya en cuarto lugar encontramos a la empresa **Subus**, con una mejora en su posición, respecto al mismo periodo del año anterior, recibiendo una evaluación de 4,5 en Mayo 2015.

Inversiones Alsacia y Express de Santiago Uno ocupan el quinto y último lugar, con nota 4,4.

Si analizamos estas posiciones con una visión global del sistema integrado

de transportes de Transantiago, podemos observar que la empresa **RedBus y Metro, obtienen la misma evaluación por parte de los usuarios.**

