

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS OPERADORAS

Preparado para DTPM



OBJETIVOS DEL ESTUDIO

OBJETIVO GENERAL

Medir la satisfacción que tienen los usuarios de buses con el servicio del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la evaluación general a los recorridos de las empresas operadoras.
- Identificar el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los usuarios con los atributos generales del servicio entregado por los buses del sistema de transporte público.
- Conocer la evaluación de los usuarios de buses al servicio entregado por Metro.
- Identificar en nivel de conocimiento y evaluación de la marca Red Metropolitana de Movilidad.

METODOLOGÍA



METODOLOGÍA

- Metodología cuantitativa.
- Diseño no probabilístico de cuotas.
- Las mediciones se realizaron por tipo de día horario y operador.



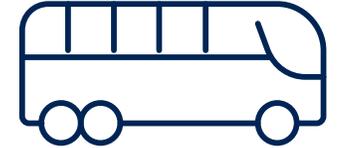
TÉCNICA

- Técnica cuantitativa: Encuesta presencial en paraderos
- Se utilizó un dispositivo electrónico en la aplicación.
- La duración promedio fue de aproximadamente 10 minutos.
- Estudio aplicado entre el 12 de noviembre al 13 de diciembre*.



UNIVERSO

- Usuarios(as) habituales de los diferentes recorridos muestreados
- Personas de 13 años de edad y más.



MUESTRA

- Muestra de 5.100 casos, los que en simulación estadística tendrían margen de error de $\pm 1,37\%$ a nivel total.
- La muestra fue distribuida según día, horario y operador.

*La muestra de esta encuesta fue tomada durante el proceso social que está viviendo nuestro país desde el 18 de octubre 2019, por lo cual, los lugares y los horarios de aplicación se fueron acomodando día a día según las adecuaciones que el sistema de buses fue realizando.

PONDERACIÓN

	# Recorrido	N Muestral	N Ponderado	Error Total [*]
U2 (Subus)	21	850	791	3,36
U3 (Buses Vule)	27	850	1071	3,36
U4 (Express)	21	850	1055	3,36
U5 (Metbus)	22	850	1094	3,36
U6 (Redbus)	23	850	621	3,36
U7 (STP)	13	850	468	3,36
	127	5100	5100	1,37

Los resultados han sido ponderados según el volumen de transacciones, bloque horario y día de medición para cada una de las empresas operadora.

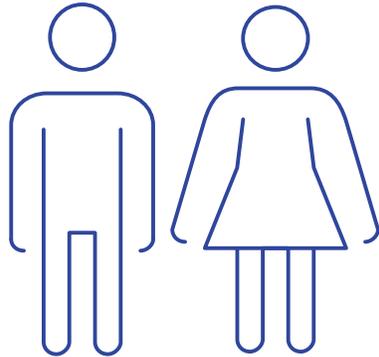
[*] El error muestral es calculado como una simulación estadística, dado que el proceso de selección muestral no es probabilístico.

MUESTRA

	TIPO DÍA			Horario		Total
	Laboral	FDS	Punta Mañana	Valle	Punta Tarde	
Subus	720	130	234	384	232	850
Buses Vule	720	130	234	382	234	850
Express	720	130	234	382	234	850
Metbus	720	130	234	382	234	850
Redbus	720	130	234	382	234	850
STP	720	130	234	382	234	850
	4320	780	1404	2294	1402	5100

PERFIL DE LA MUESTRA

SEXO



Hombres

45%

Mujeres

55%

TRAMO ETARIO

13 a 17 años	16%
18 a 29 años	46%
30 a 45 años	24%
46 a 60 años	11%
Más de 60 años	3%

USO STPM

2 a 4 días	19%
5 días	45%
Más de 5 días	36%

USO PRINCIPAL

Ir a trabajar	60%
Estudiar	31%
Trámites	5%
Actividades de ocio	3%
Otro Especifique	1%

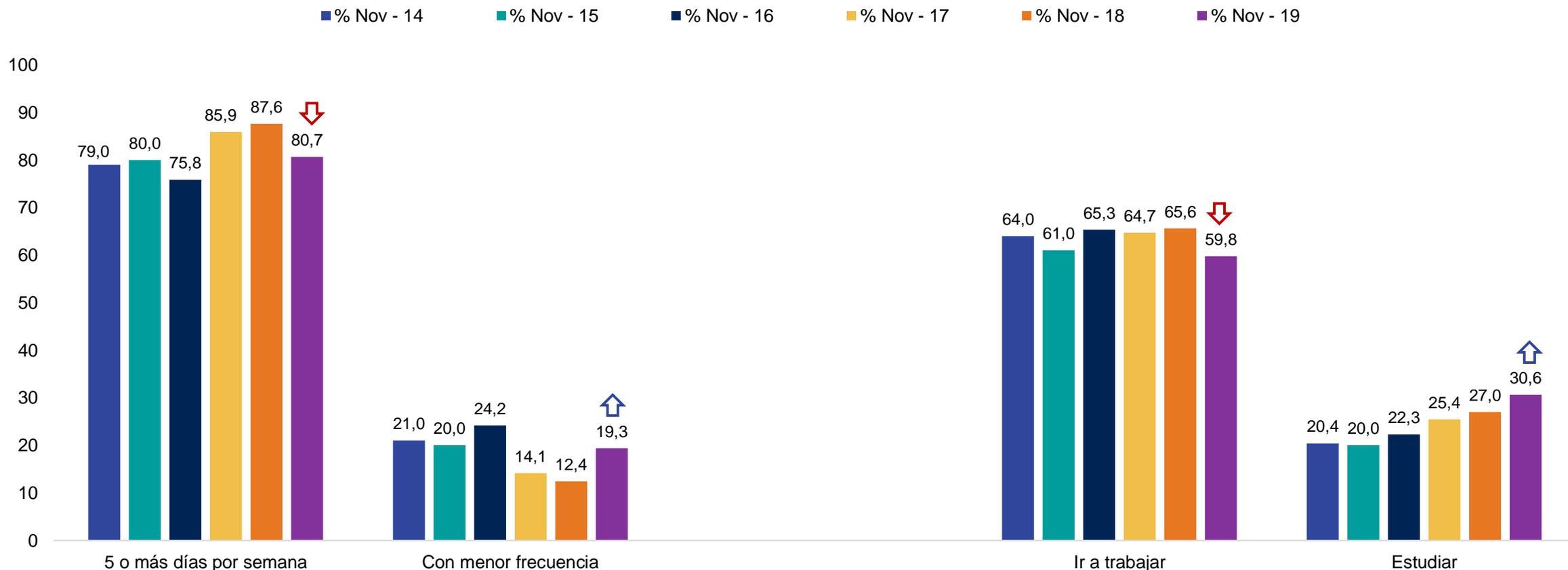
PERFIL DE LA MUESTRA

		Total	Subus	Buses Vule	Express	Metbus	Redbus	STP
Base		5100	850	850	850	850	850	850
Sexo	%Hombres	45	46	44	44	43	45	49
	%Mujeres	55	54	56	56	57	55	51
Tramo Etario	%13 a 17 años	16	16	17	11	18	20	11
	%18 a 29 años	46	44	45	44	52	47	45
	%30 a 45 años	24	26	27	29	19	21	23
	%46 a 60 años	11	12	11	12	9	9	17
	%Más de 60 años	3	3	2	4	2	3	5
Uso STPM	%2 a 4 días	19	21	19	19	17	22	19
	%5 días	45	40	44	47	48	46	45
	%Más de 5 días	36	39	37	34	35	32	36
Uso Principal	%Ir a trabajar	60	66	58	63	55	54	63
	%Estudiar	31	24	32	28	35	36	27
	%Trámites	5	5	7	5	5	4	5
	%Actividades de ocio	3	3	3	3	3	5	4
	%Otro Especifique	1	2	1	1	2	1	1

PERFIL DE USO

S4. ¿Cuántos días a la semana utiliza el sistema de Transporte Público de buses?

F2. Pensando en su viaje más habitual, ¿Cuál de estos es el uso principal que usted le da al Sistema de Transporte Público de Buses ?



[*]Otros Usos en Noviembre 2019: Trámites (5,1%), Actividades de ocio (3,3%), Ir a dejar hijos al colegio (0,5%), Otros (0,8%)

↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2018 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

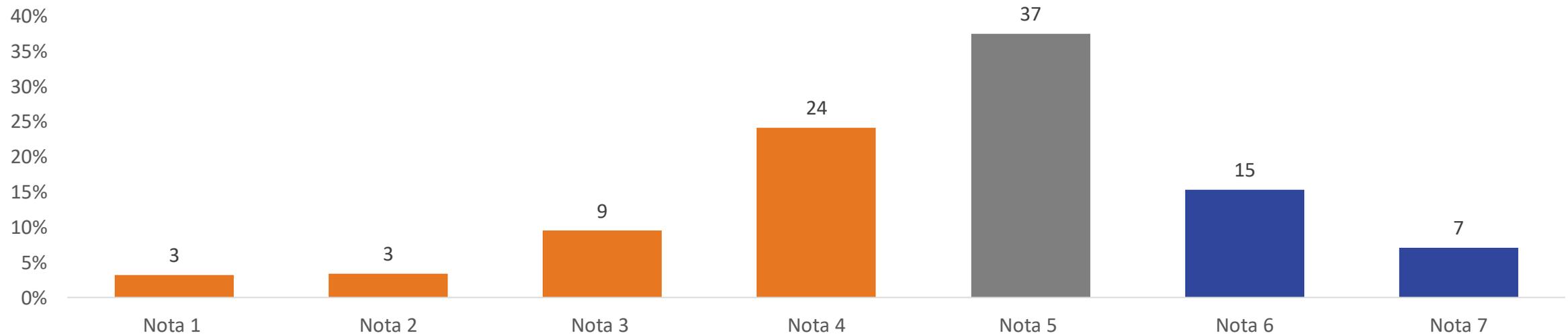
EVALUACIÓN SISTEMA DE TRANSPORTE DE SANTIAGO

1

EVALUACIÓN STPM

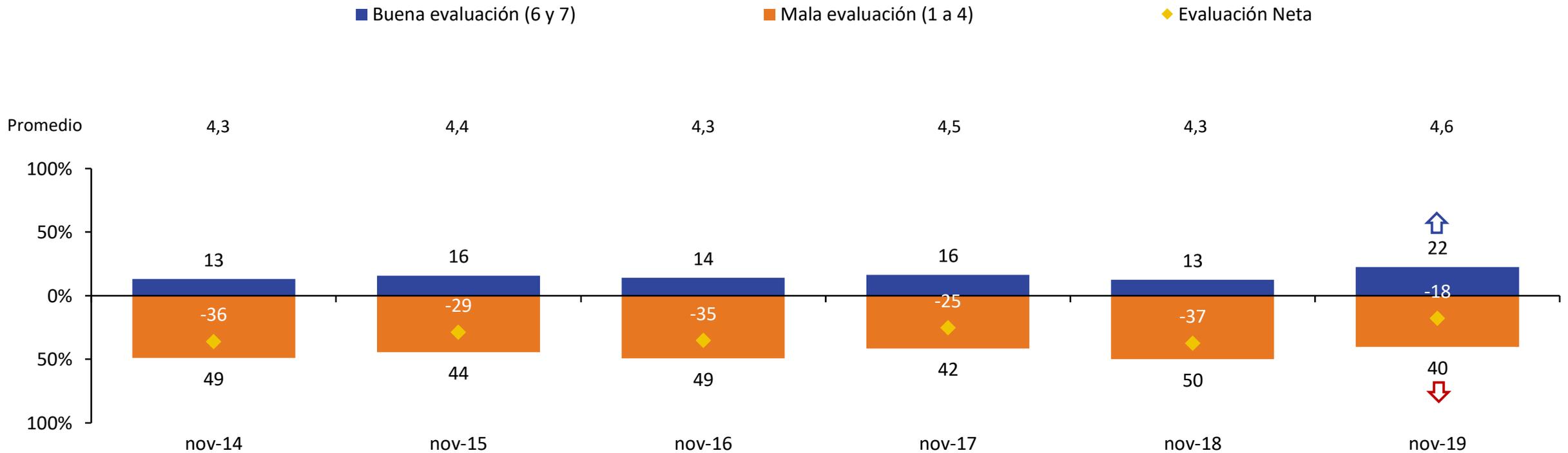
A1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por el sistema de transporte de la ciudad de Santiago?

Buena evaluación (6 y 7)	22
Mala evaluación (1 y 4)	40
Evaluación Neta	-18
Promedio	4,6



EVALUACIÓN STPM

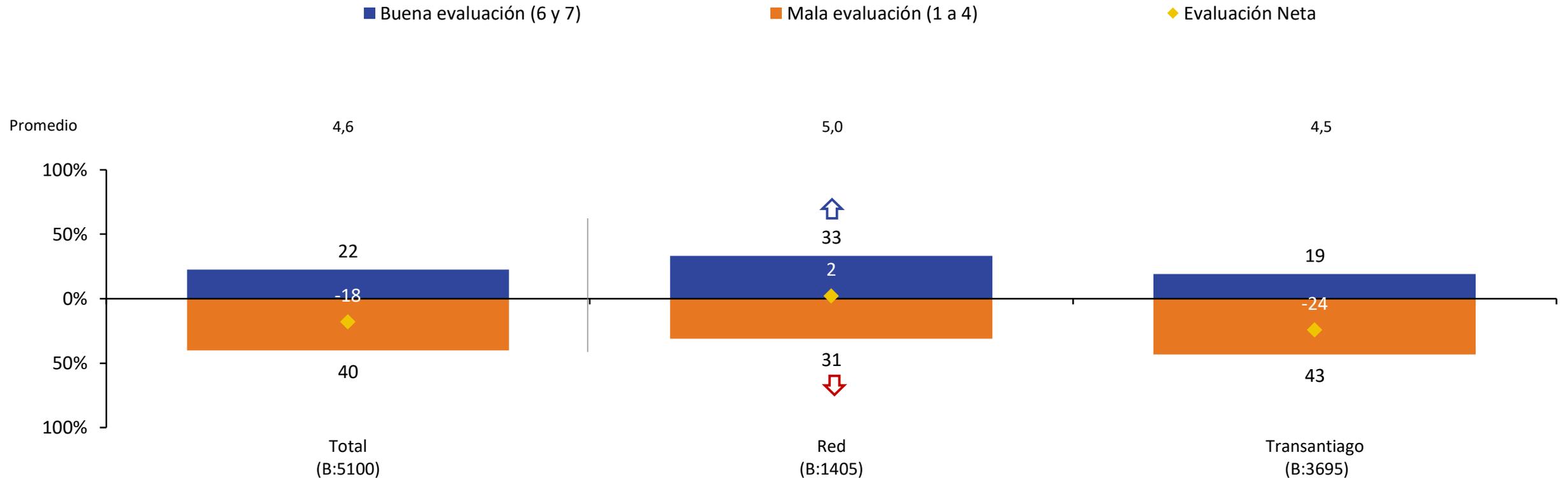
A1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por el sistema de transporte de la ciudad de Santiago?



↑↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2018 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN STPM

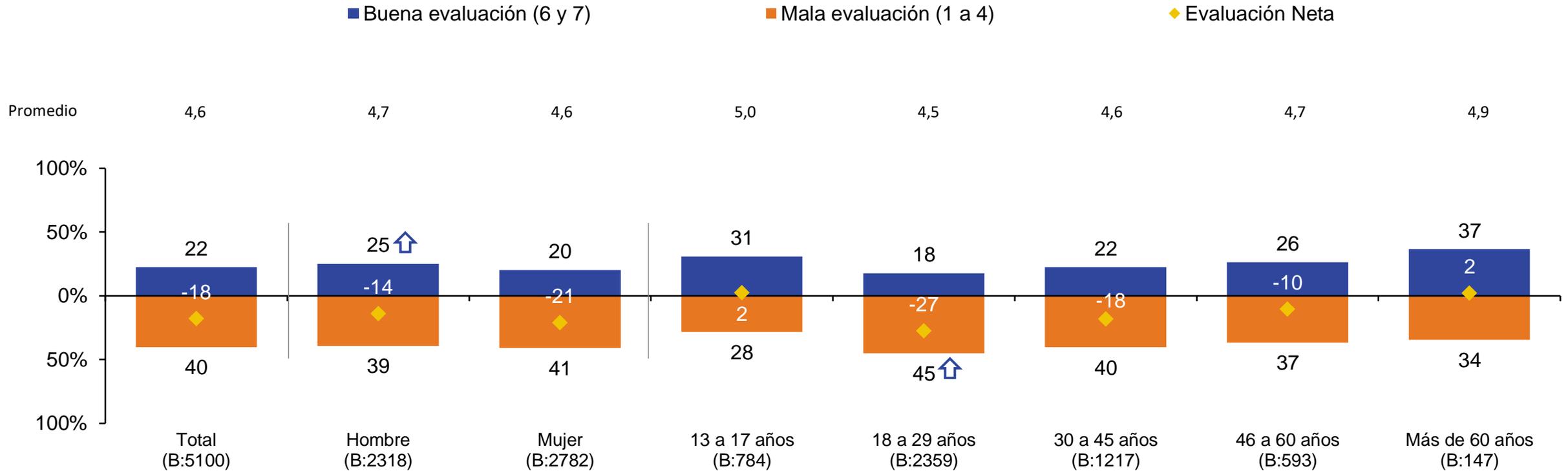
A1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por el sistema de transporte de la ciudad de Santiago?



↑↓ Diferencias significativas entre estándar (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN STPM

A1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por el sistema de transporte de la ciudad de Santiago?



↕↑ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

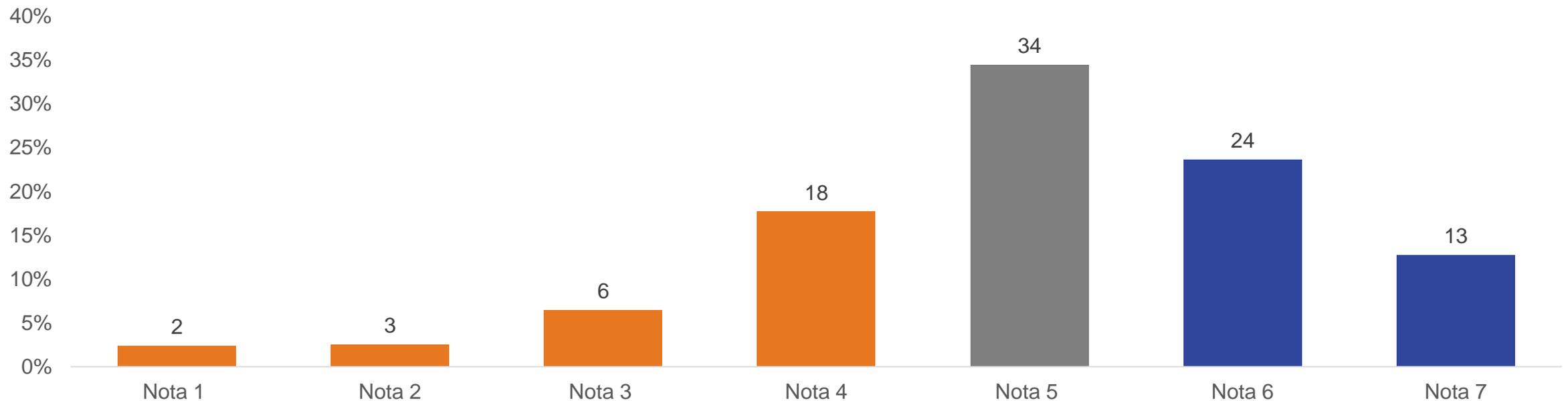
EVALUACIÓN DEL RECORRIDO

2

EVALUACIÓN RECORRIDO

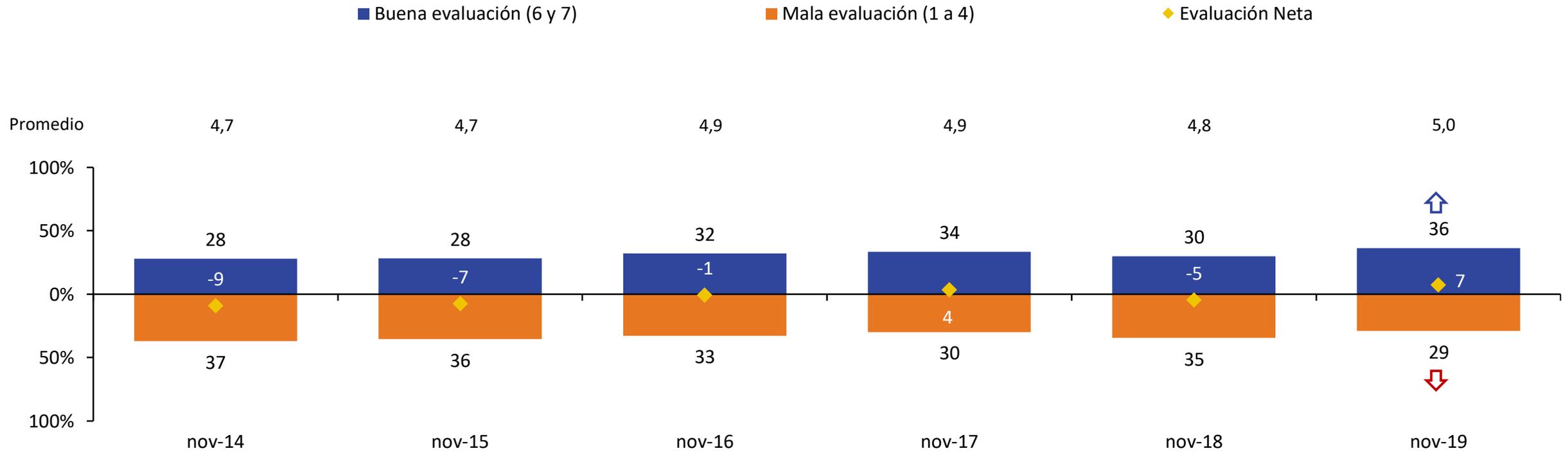
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?

Buena evaluación (6 y 7)	36
Mala evaluación (1 y 4)	29
Evaluación Neta	7
Promedio	5,0



EVALUACIÓN RECORRIDO

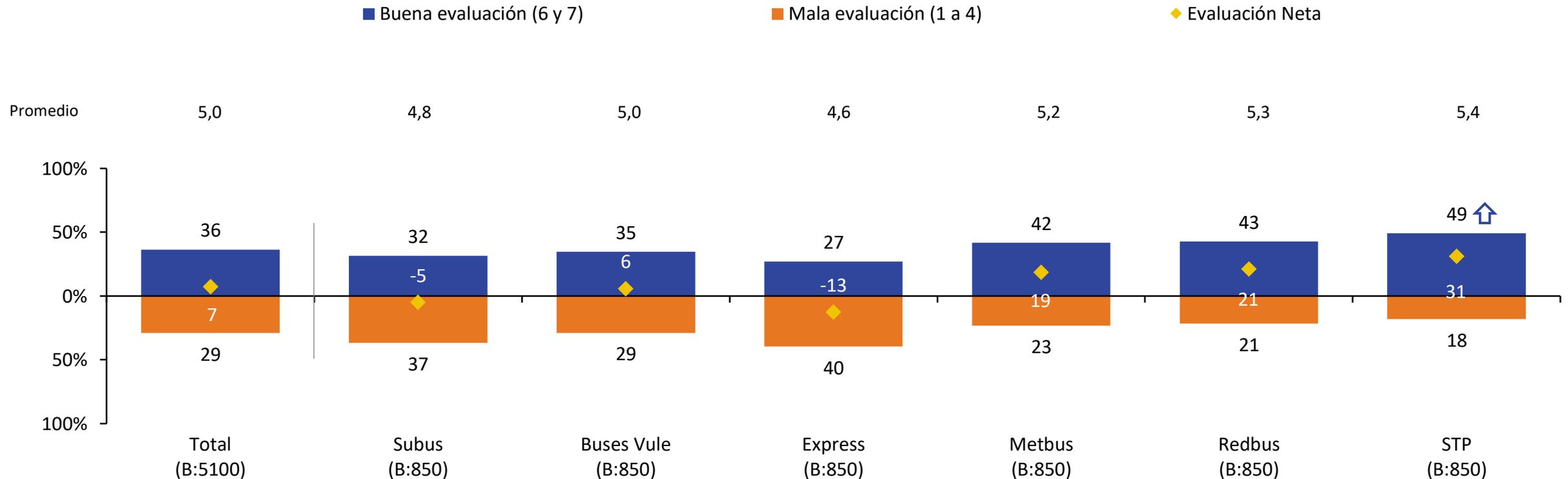
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



↑↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2018 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN RECORRIDO

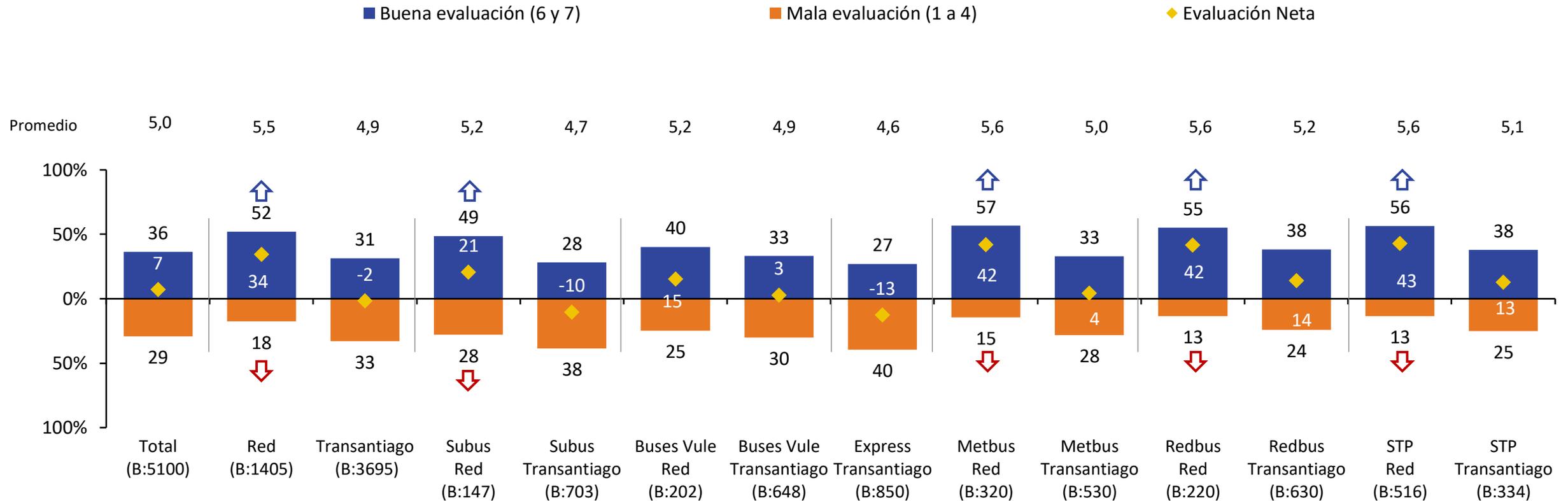
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



↕ Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN RECORRIDO

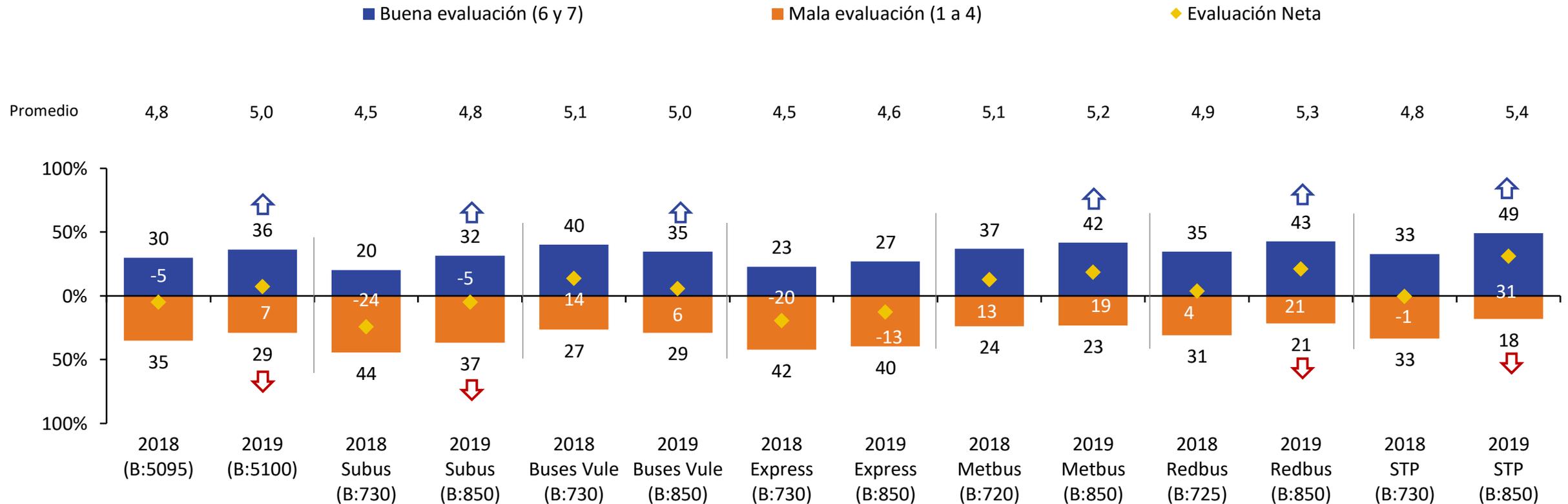
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



↑ ↓ Diferencias significativas entre estándar (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN RECORRIDO

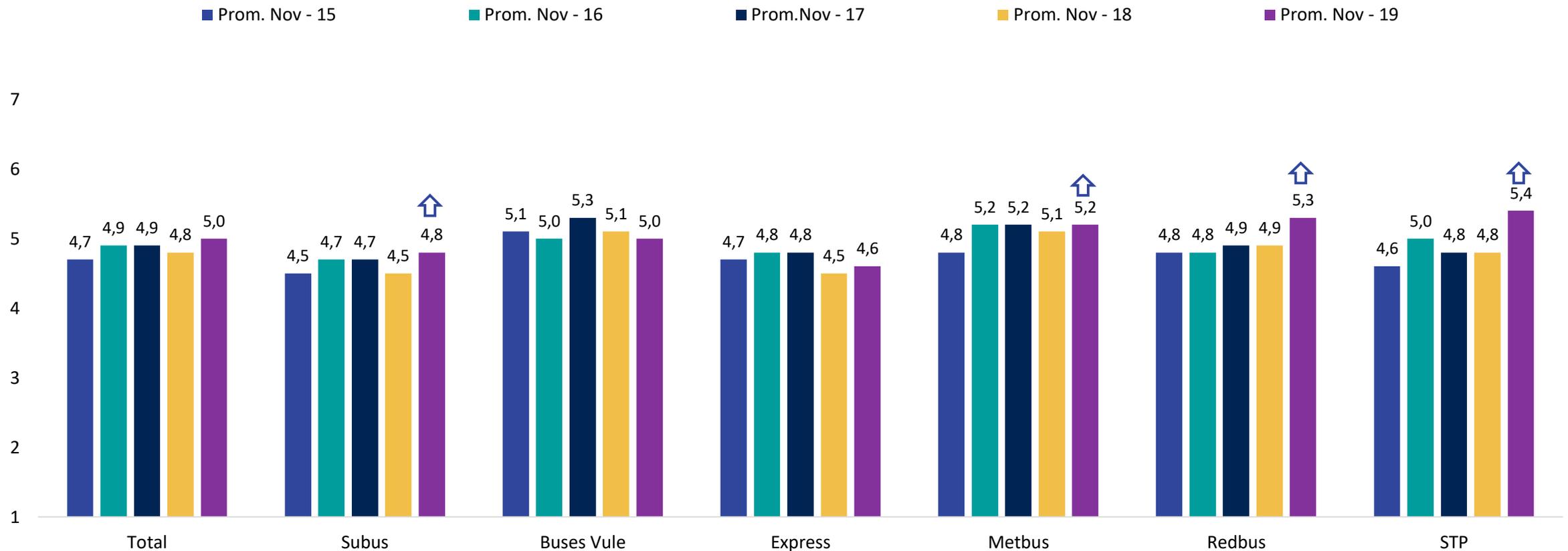
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



↑ ↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2018 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN RECORRIDO

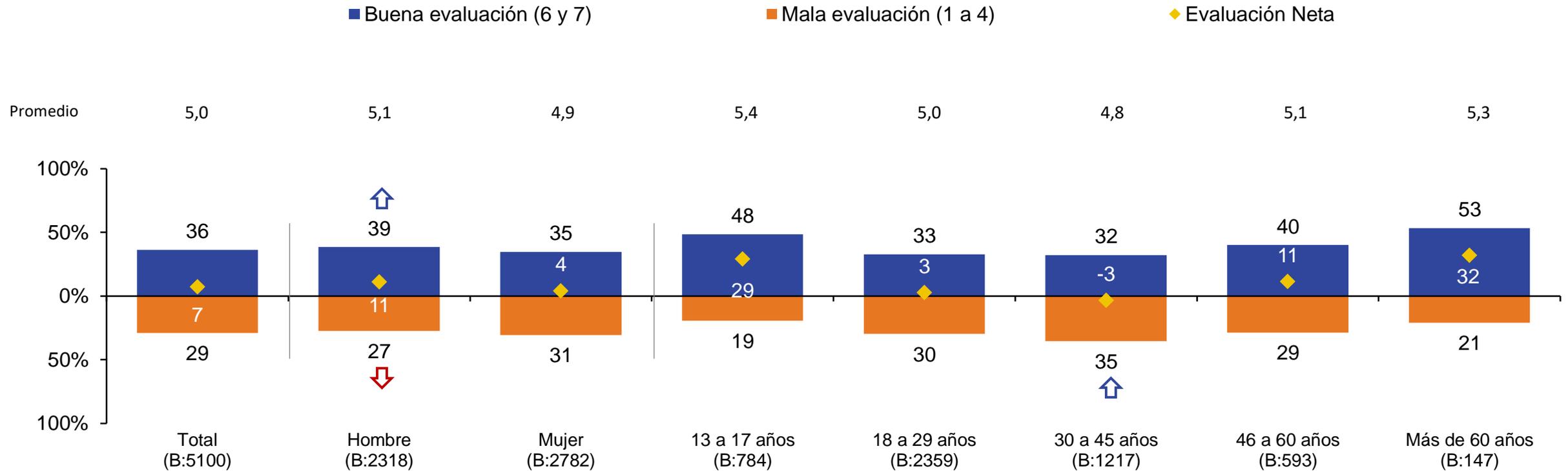
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



 Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2018 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN RECORRIDO

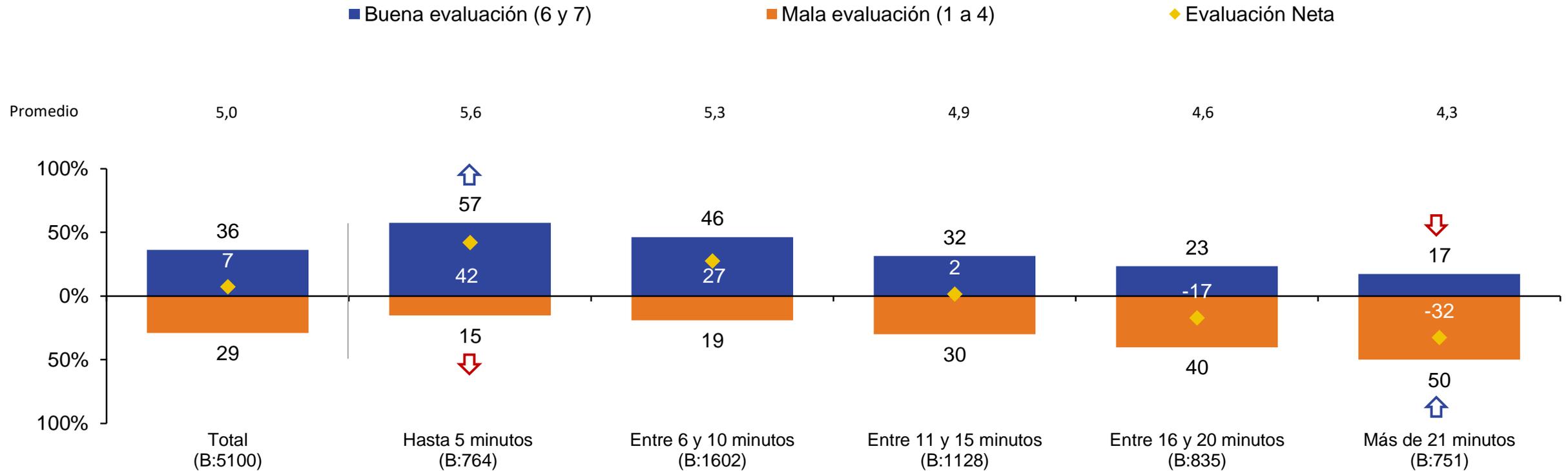
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



↕ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN RECORRIDO

B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



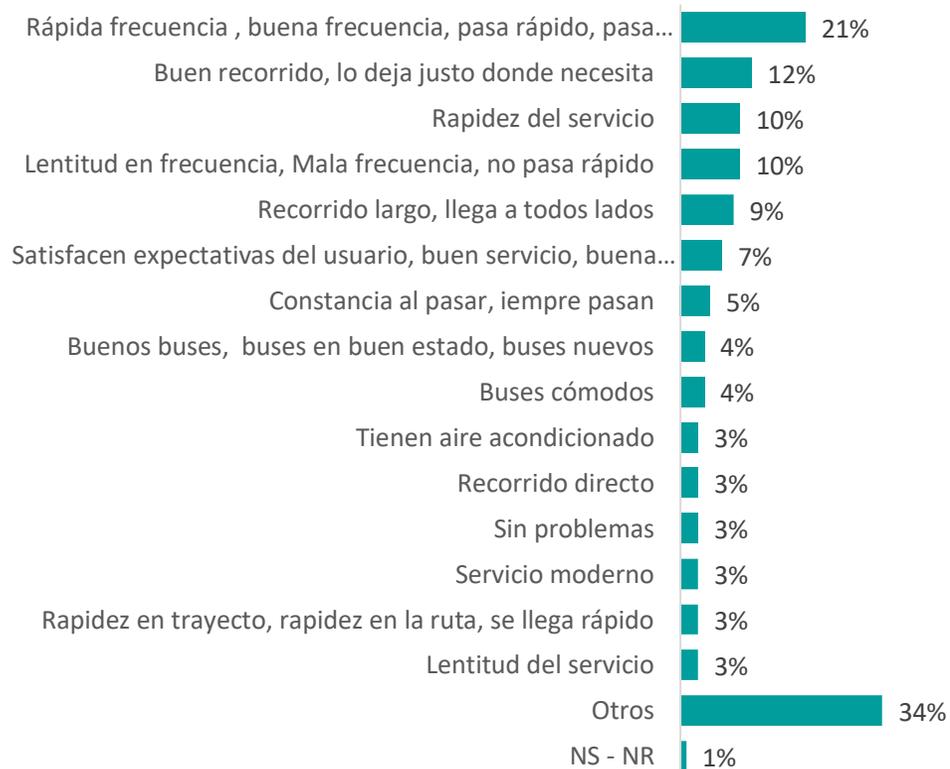
↕ ↑ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN RECORRIDO

B2. ¿Por qué razón usted evalúa con esta nota el servicio entregado por este recorrido?

Razones Evaluación 6 y 7

(Base: 1.931 casos evalúan con nota 6 y 7)



Razones Evaluación 1 a 4

(Base: 1.426 casos evalúan con nota 1 a 4)



EVALUACIÓN RECORRIDO

B2. ¿Por qué razón usted evalúa con esta nota el servicio entregado por este recorrido?

% Razones para evaluar con nota 6 o 7	Operadores						
	Total	Subus	Buses Vule	Express	Metbus	Redbus	STP
	Base	1931	267	299	226	357	363
Rápida frecuencia , buena frecuencia, pasa rápido, pasa seguido	21	15	33	21	20	18	14
Buen recorrido, lo deja justo donde necesita	12	11	10	16	11	14	8
Rapidez del servicio	10	9	8	8	13	12	10
Lentitud en frecuencia, Mala frecuencia, no pasa rápido	10	11	11	12	10	8	8
Recorrido largo, llega a todos lados	9	9	8	10	8	7	12
Satisfacen expectativas del usuario, buen servicio, buena experiencia	7	10	6	8	7	7	7
Constancia al pasar/siempre pasan	5	4	4	7	4	6	6
Buenos buses, buses en buen estado, buses nuevos	4	2	2	3	5	4	10
Buses cómodos	4	2	2	1	6	6	7
Tienen aire acondicionado	3	3	1	1	4	4	9
Recorrido directo	3	2	5	3	3	3	4
Sin problemas	3	5	4	2	2	4	4
Servicio moderno	3	3	2	1	3	5	8
Rapidez en trayecto, rapidez en la ruta, se llega rápido	3	4	2	3	4	3	3
Lentitud del servicio	3	2	2	6	3	4	1
Otros	34	39	32	33	32	38	29
NS - NR	1	1	1	0	2	3	1

EVALUACIÓN RECORRIDO

B2. ¿Por qué razón usted evalúa con esta nota el servicio entregado por este recorrido?

% Razones para evaluar con nota 1 a 4	Total	Operador					
		Subus	Buses Vule	Express	Metbus	Redbus	STP
Base	1426	312	242	340	195	185	152
Lentitud en frecuencia, Mala frecuencia, no pasa rápido	43	41	40	44	44	45	46
Malos buses, buses en mal estado, buses viejos	14	22	11	15	13	11	9
Lentitud del servicio	14	7	10	24	9	19	9
Choferes no paran donde deben, no paran cuando se les solicita	9	17	10	6	5	8	10
Sin constancia al pasar, pasan juntas, frecuencia inconsistente	9	9	8	10	9	7	8
Servicio inseguro, servicio poco confiable	7	11	8	5	7	5	2
Buses llenos	7	6	8	5	7	10	8
Mala atención, poca amabilidad, mala disposición	5	6	8	2	5	7	4
Buses sucios, desordenados / con mal olor	3	6	3	4	1	3	1
Servicio caro	3	3	3	3	5	1	2
Lentitud en trayecto , lentitud en la ruta, no se llega rápido	3	3	4	3	4	2	5
Pocos buses	3	4	3	3	5	1	1
Personal poco capacitado, manejan mal	3	4	2	2	6	0	1
Mal recorrido, no lo deja justo donde necesita	3	1	5	1	2	3	5
No satisface expectativas del usuario, mal servicio	3	3	4	1	2	2	3
Mal horario	2	2	2	2	3	2	3
Recorrido poco directo, muchas vuelta	2	1	2	2	2	3	3
Buses incómodos	1	1	1	1	2	0	1
Sin aire acondicionado/muy caluroso	1	1	1	1	1	1	2
Otros	9	8	10	6	12	9	9
NS - NR	1	1	0	1	0	1	2

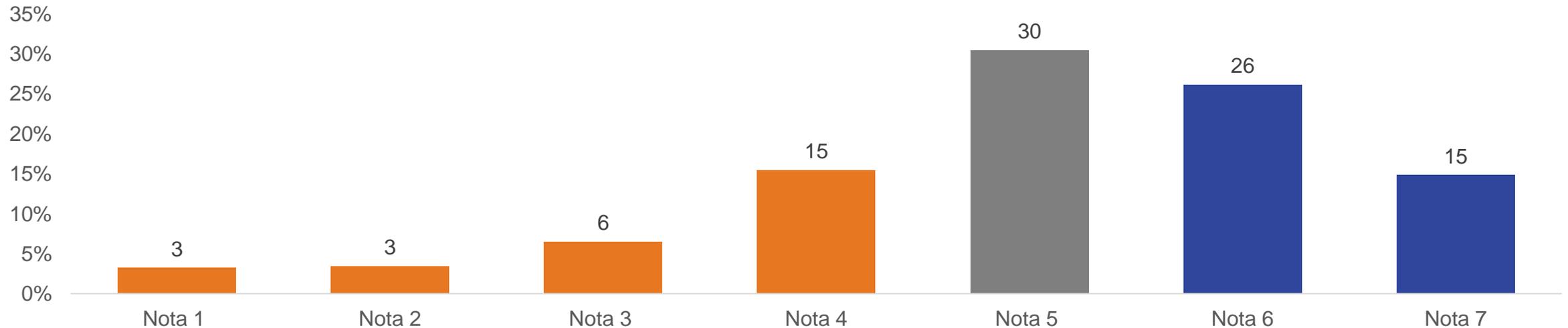
EVALUACIÓN METRO

3

EVALUACIÓN METRO

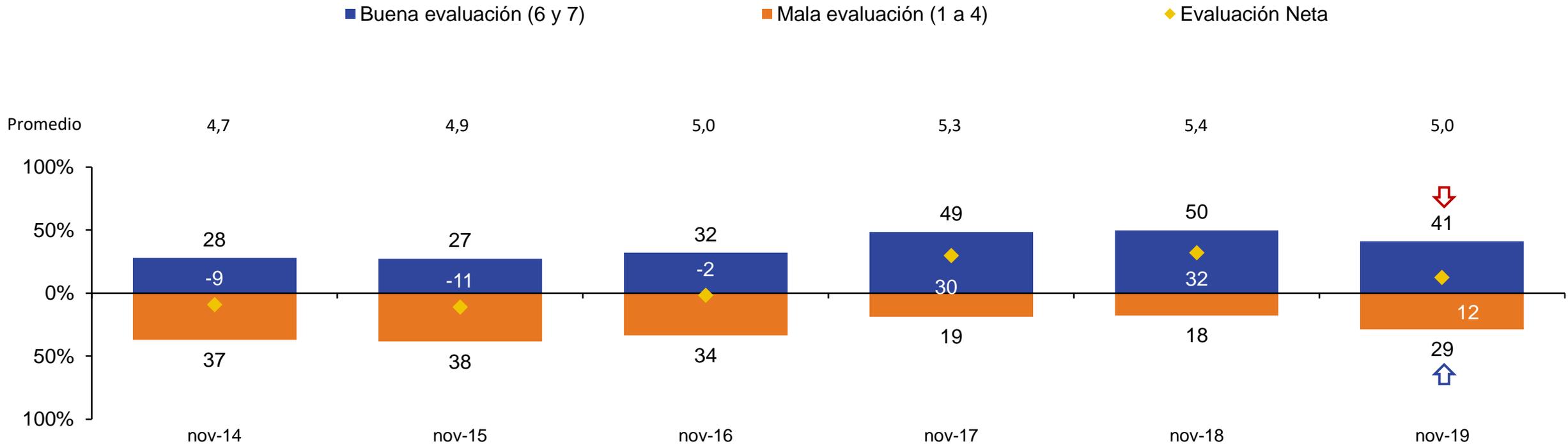
D2. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por la red de Metro?

Buena evaluación (6 y 7)	41
Mala evaluación (1 y 4)	29
Evaluación Neta	12
Promedio	5,0



EVALUACIÓN METRO

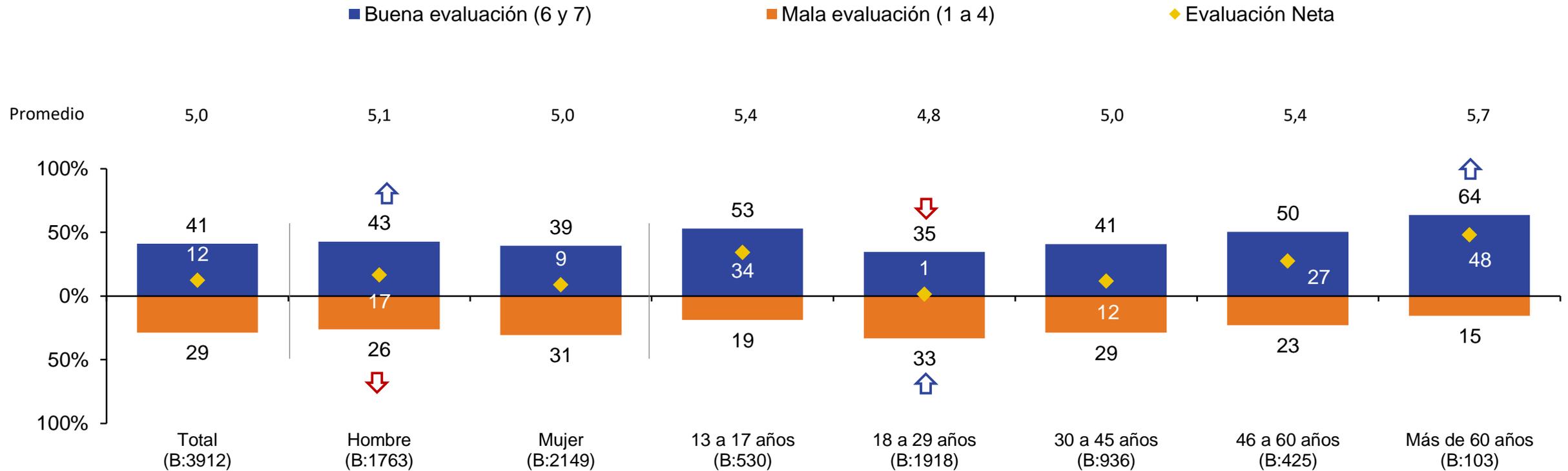
D2. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por la red de Metro?



↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2018 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN METRO

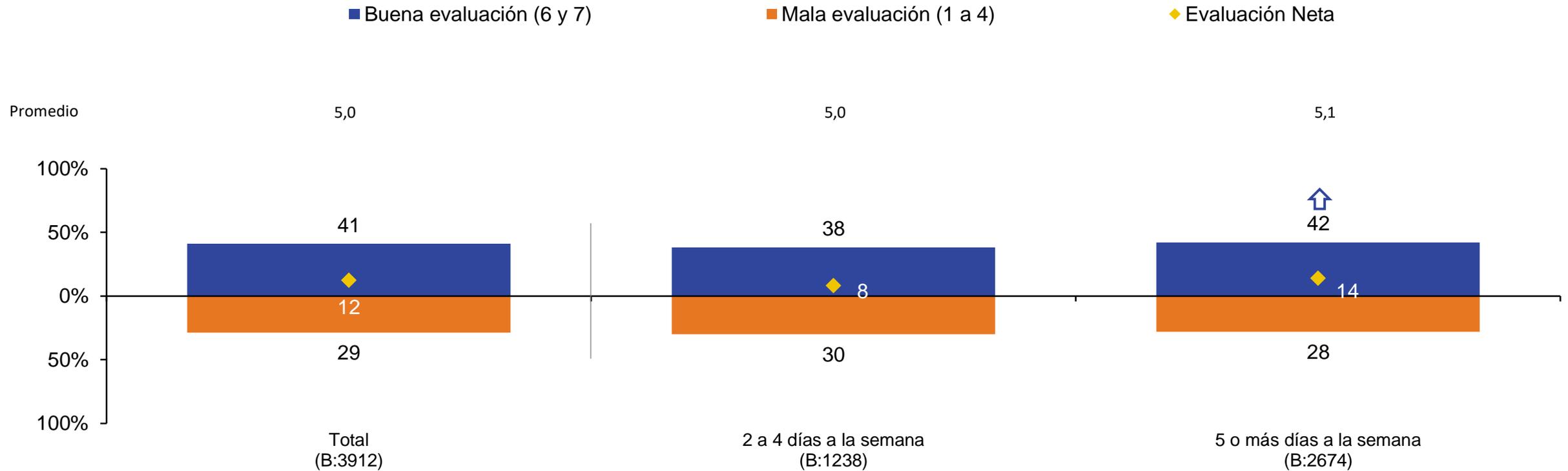
D2. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por la red de Metro?



↑↓ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN METRO

D2. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por la red de Metro?



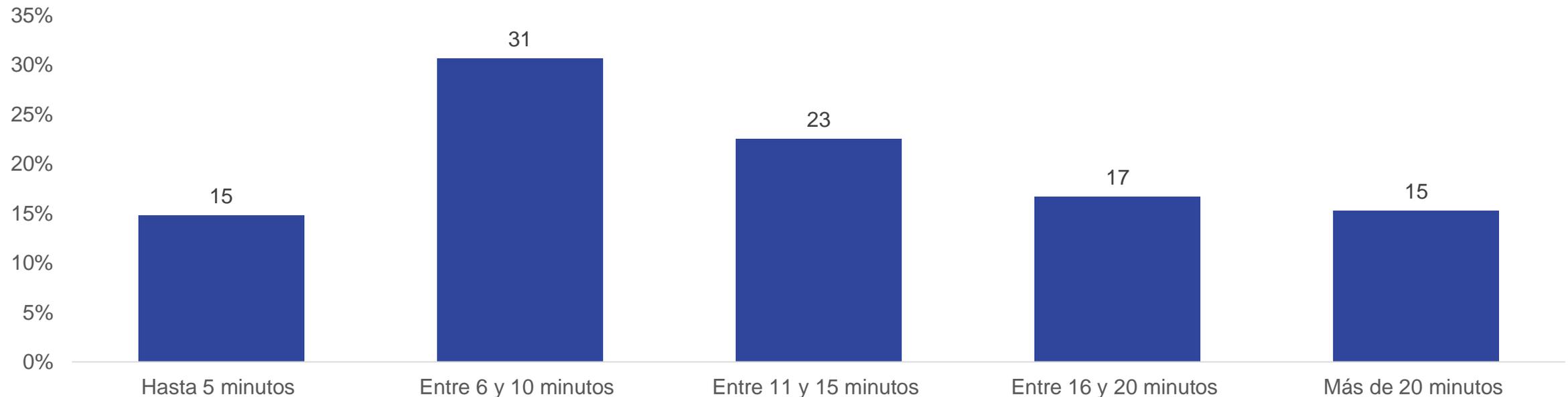
↕ ↑ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

TIEMPO DE ESPERA

4

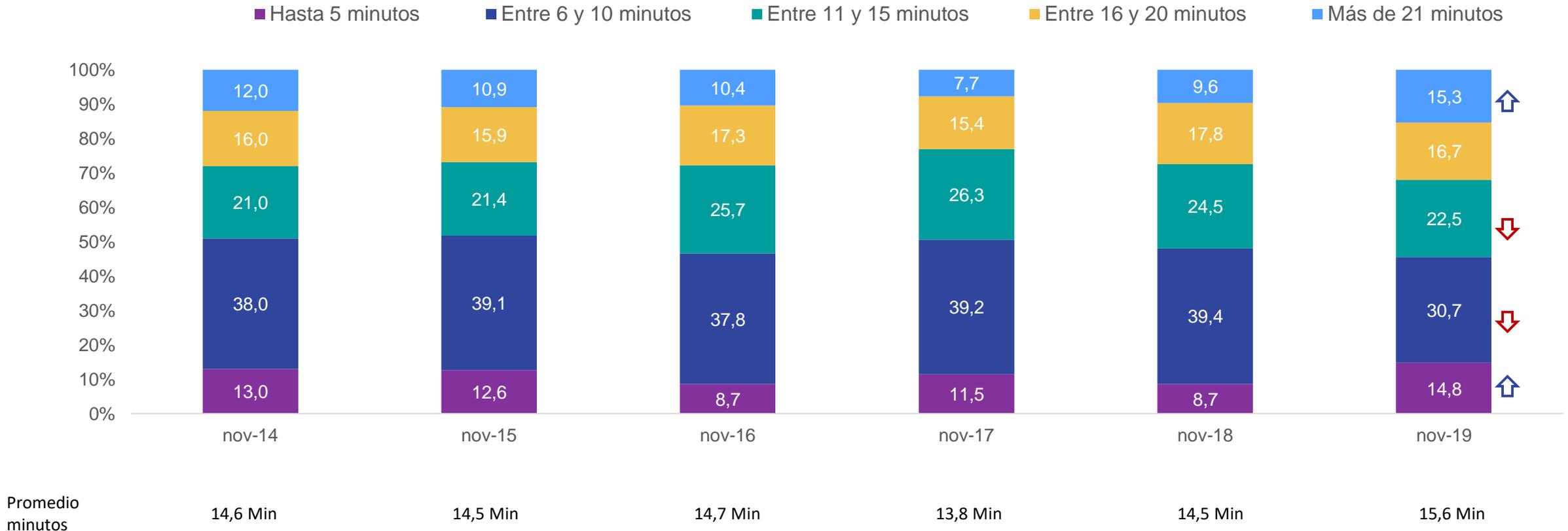
TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS

E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir?



TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS

E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir? (En base a percepción de tiempo de usuarios en paraderos)

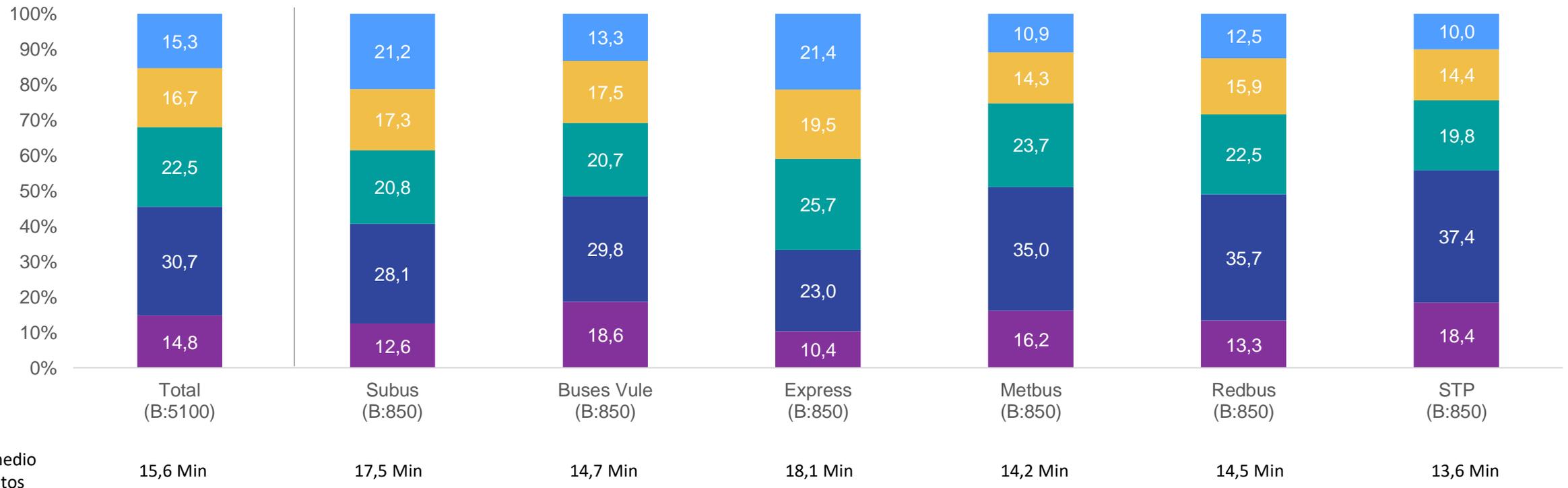


↓
↑
 Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2018 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS

E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir? (En base a percepción de tiempo de usuarios en paraderos)

■ Hasta 5 minutos ■ Entre 6 y 10 minutos ■ Entre 11 y 15 minutos ■ Entre 16 y 20 minutos ■ Más de 21 minutos



No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS

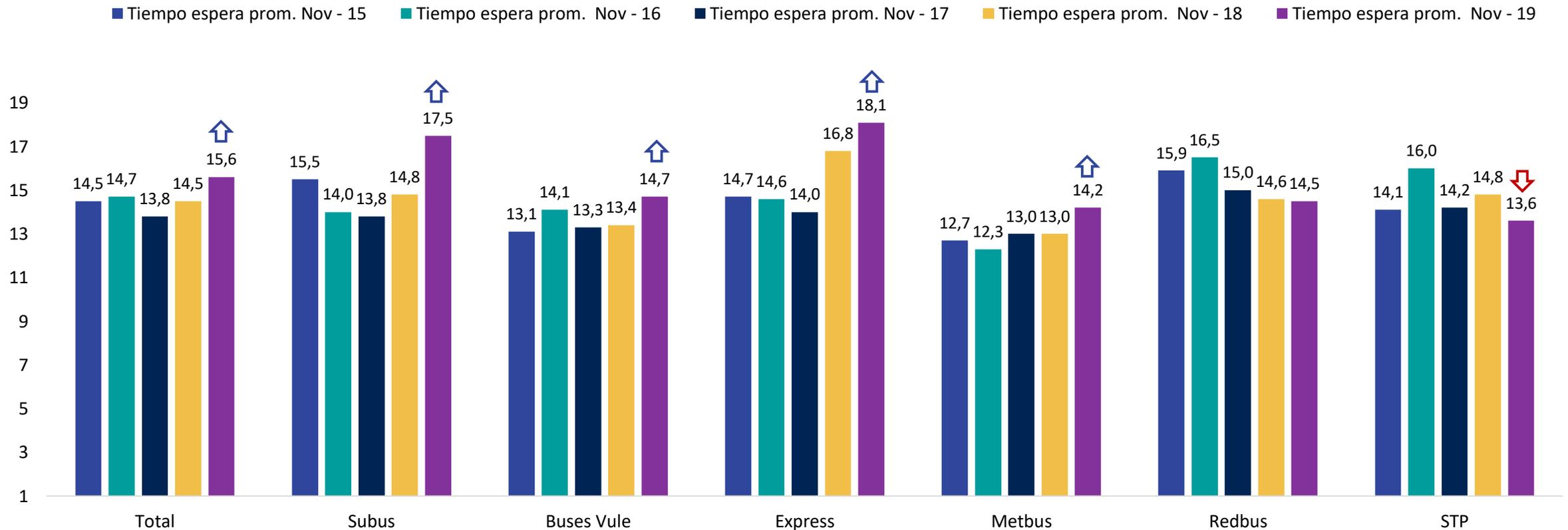
E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir? (En base a percepción de tiempo de usuarios en paraderos)

	nov-14	nov-15	nov-16	nov-17	nov-18	nov-19
Total	14,6	14,5	14,7	13,8	14,5	15,6 
Subus	16,2	15,5	14,0	13,8	14,8	17,5 
Buses Vule	12,6	13,1	14,1	13,3	13,4	14,7 
Express	15,9	14,7	14,6	14,0	16,8	18,1 
Metbus	12,5	12,7	12,3	13,0	13,0	14,2 
Redbus	14,8	15,9	16,5	15,0	14,6	14,5
STP	14,8	14,1	16,0	14,2	14,8	13,6 

 Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2018 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS

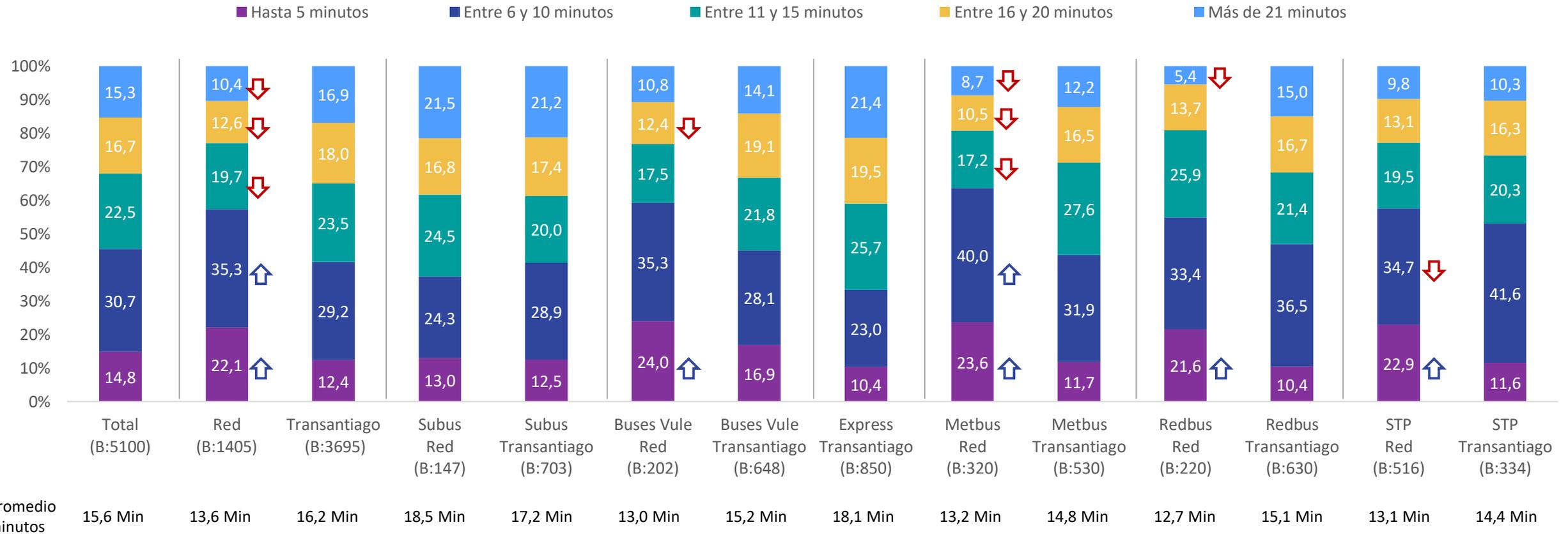
E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir? (En base a percepción de tiempo de usuarios en paraderos)



↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2018 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS

E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir? (En base a percepción de tiempo de usuarios en paraderos)



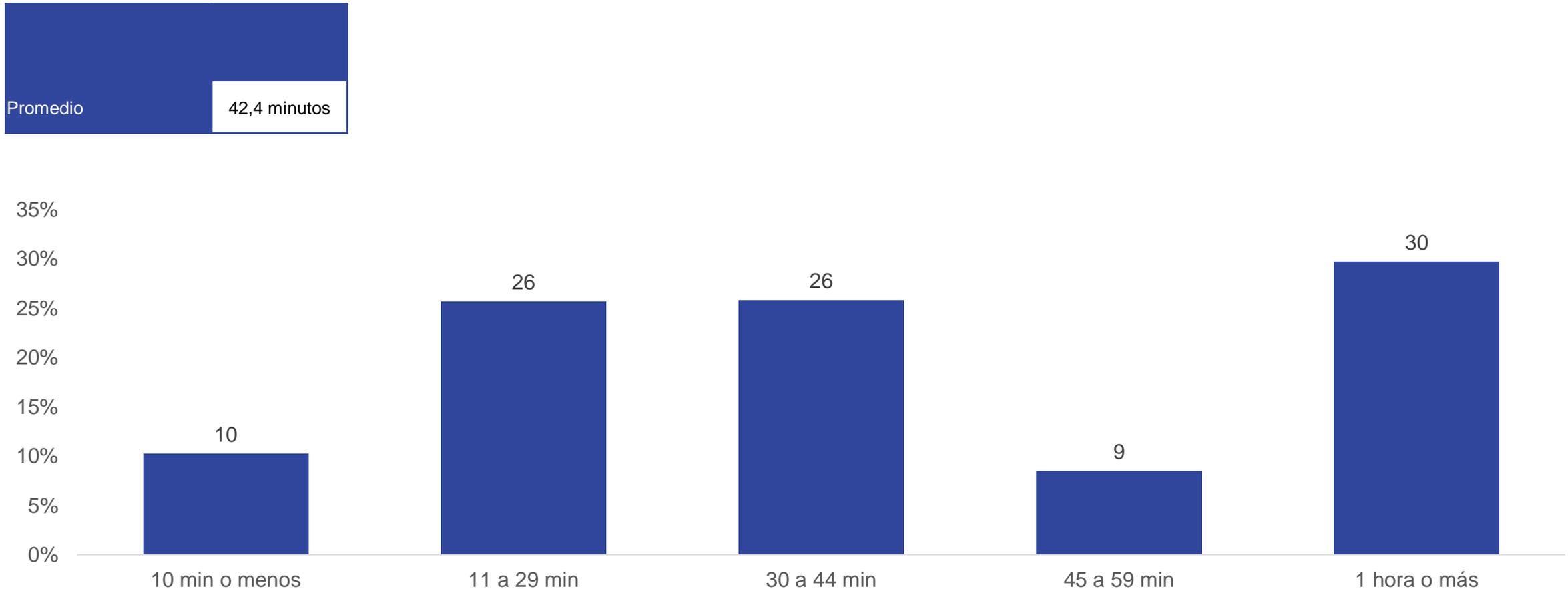
↕ ↑ Diferencias significativas entre estándar (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

TIEMPO DE VIAJE

5

TIEMPO DE VIAJE EN EL BUS

E2. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo le toma su viaje desde el inicio de su jornada habitual (Ejemplo: Casa) hasta el final de su viaje (Ejemplo: Trabajo, Universidad, Consultorio, Colegio)?

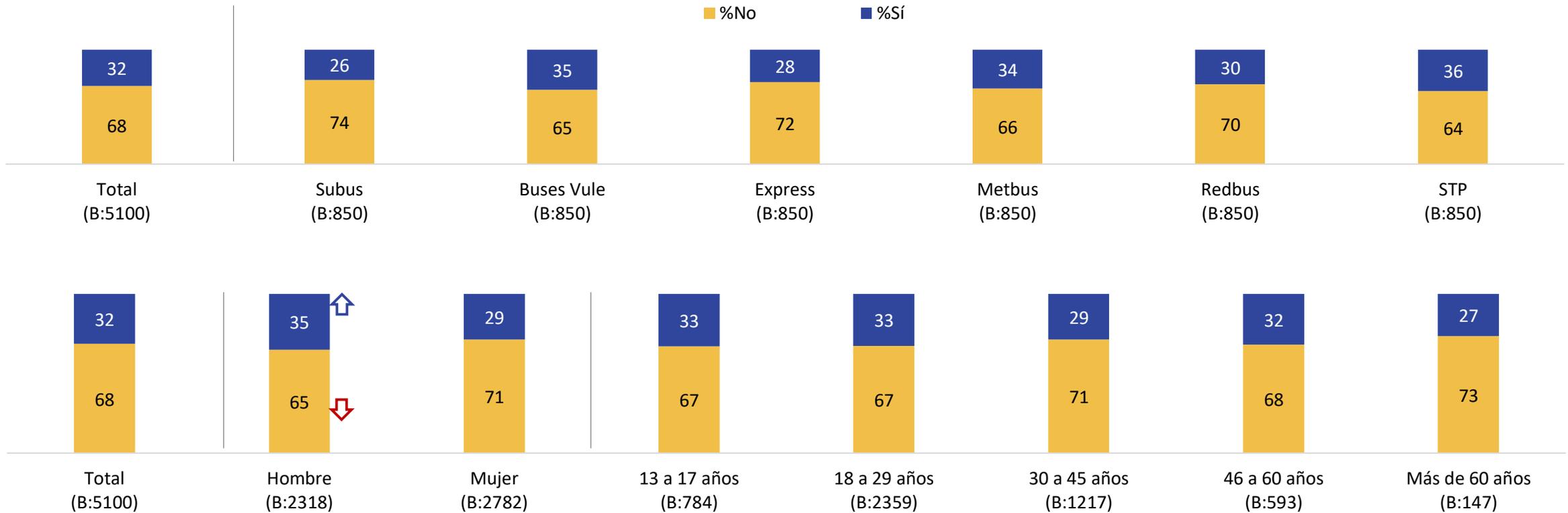


CONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RED

6

CONOCIMIENTO RED

H1. ¿Usted ha escuchado sobre RED o Red Metropolitana de Movilidad?

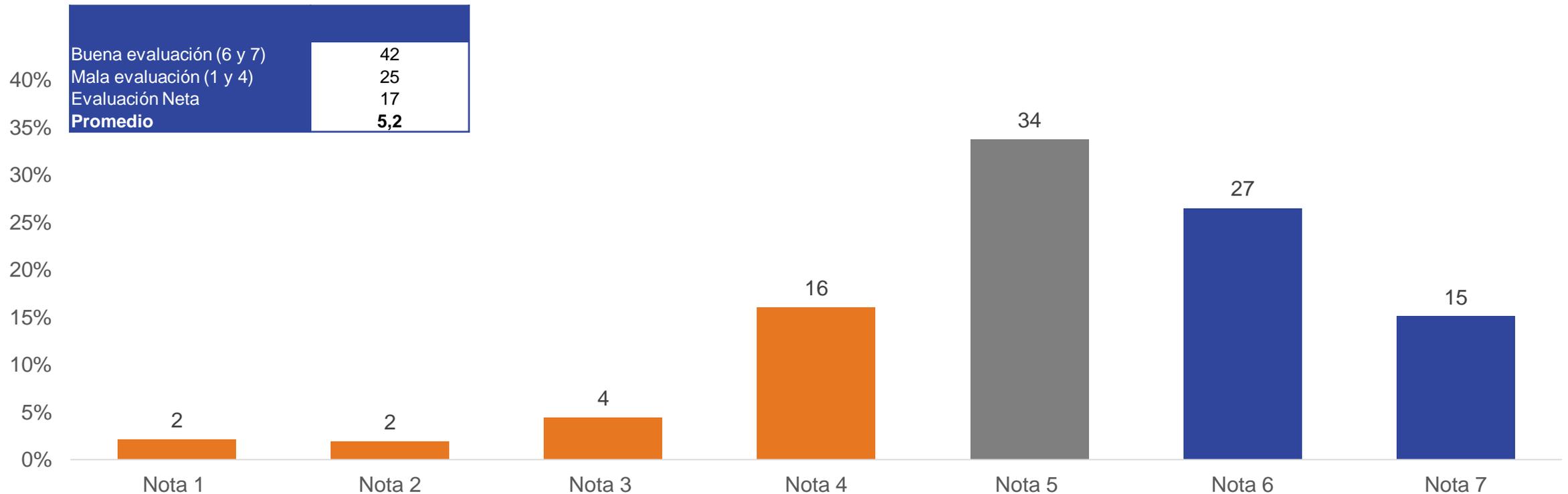


↕ ↑ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN RED

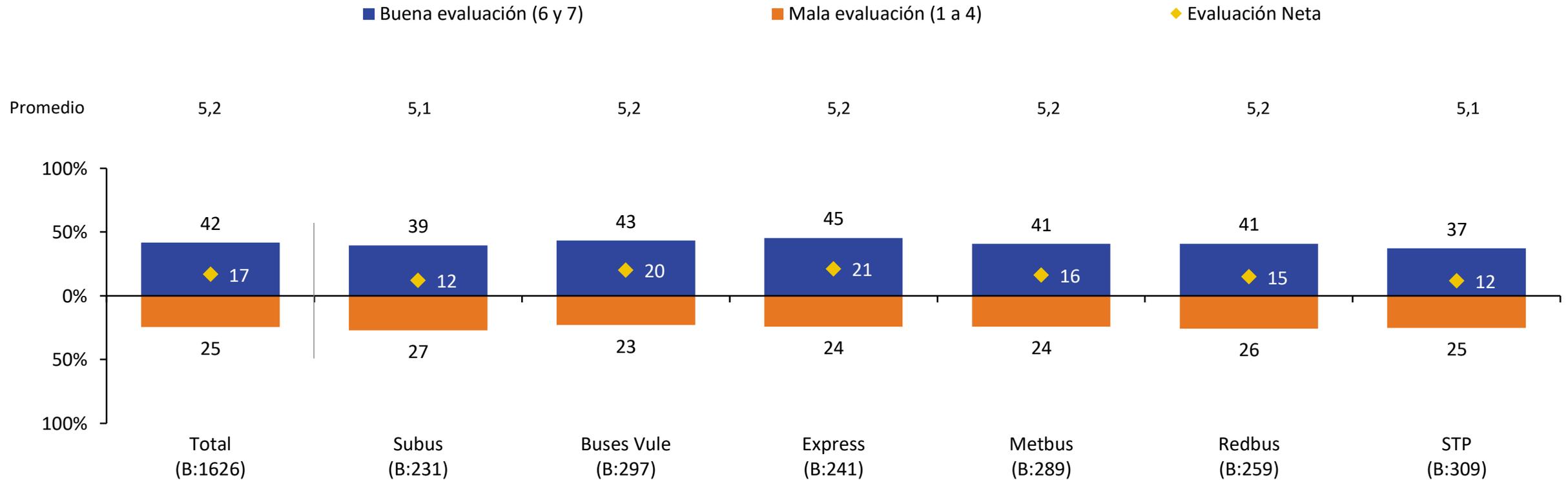
H3. (QUIENES HAN ESCUCHADO DE RED) Y usando notas de 1 a 7 ¿Con qué nota evalúa a RED Metropolitana de Movilidad?

(Base: 1626, quienes han escuchado hablar de RED)



EVALUACIÓN RED

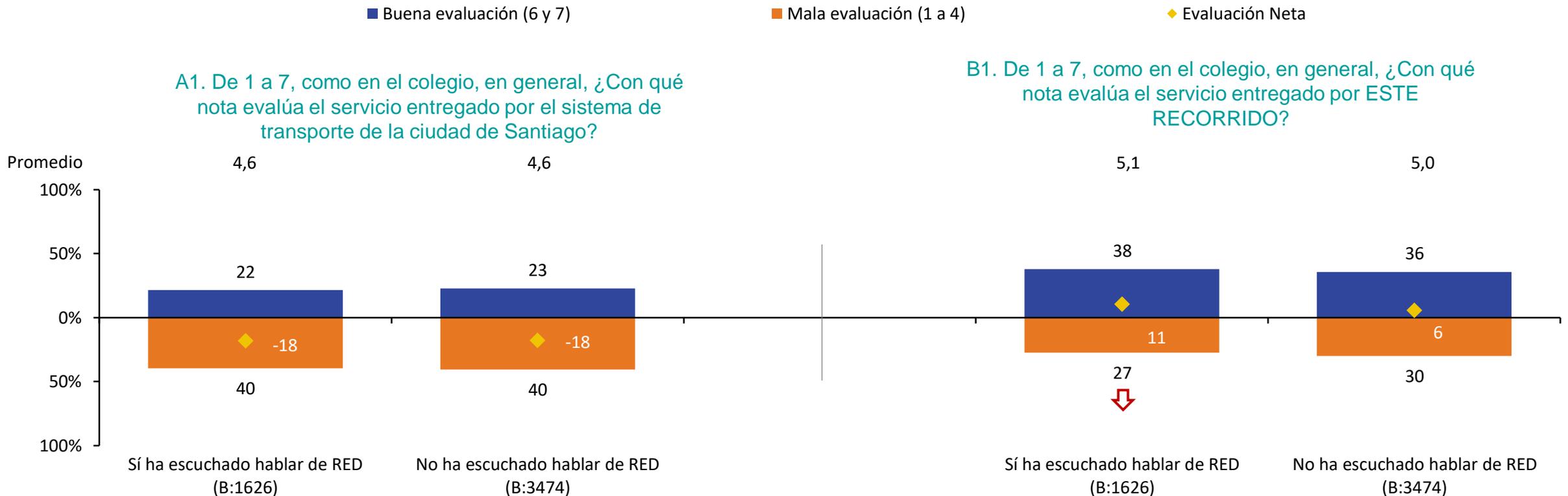
H3. (QUIENES HAN ESCUCHADO DE RED) Y usando notas de 1 a 7 ¿Con qué nota evalúa a RED Metropolitana de Movilidad?



↕ Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN STPM/ EVALUACIÓN RECORRIDO

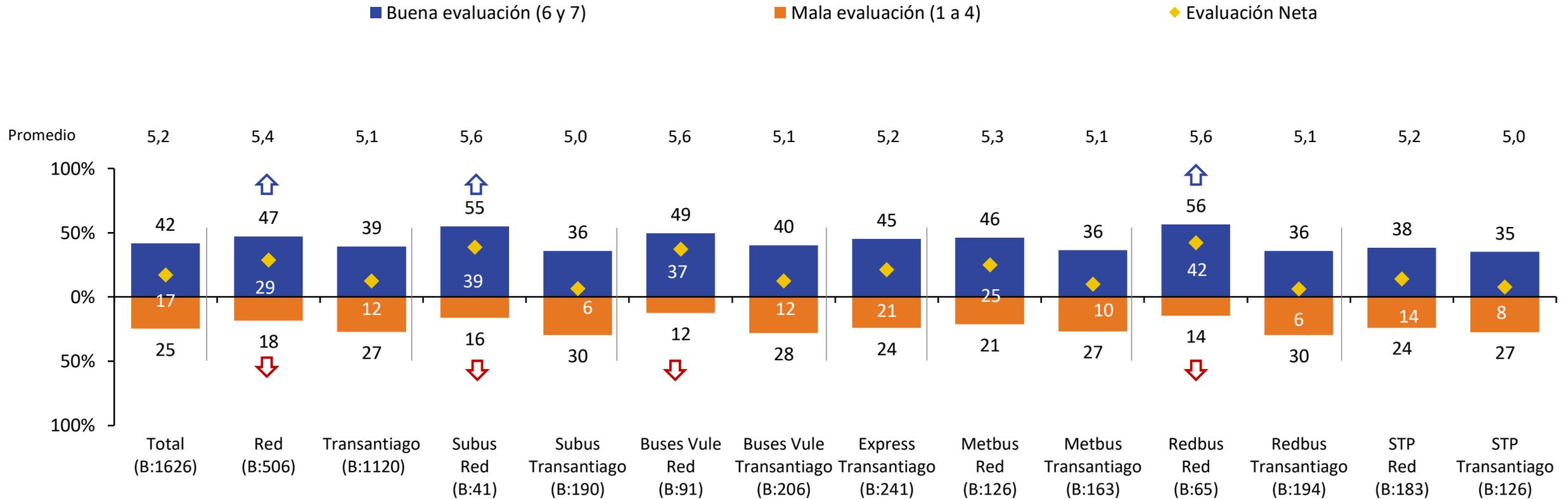
H1. ¿Usted ha escuchado sobre RED o Red Metropolitana de Movilidad?



↕ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN RED

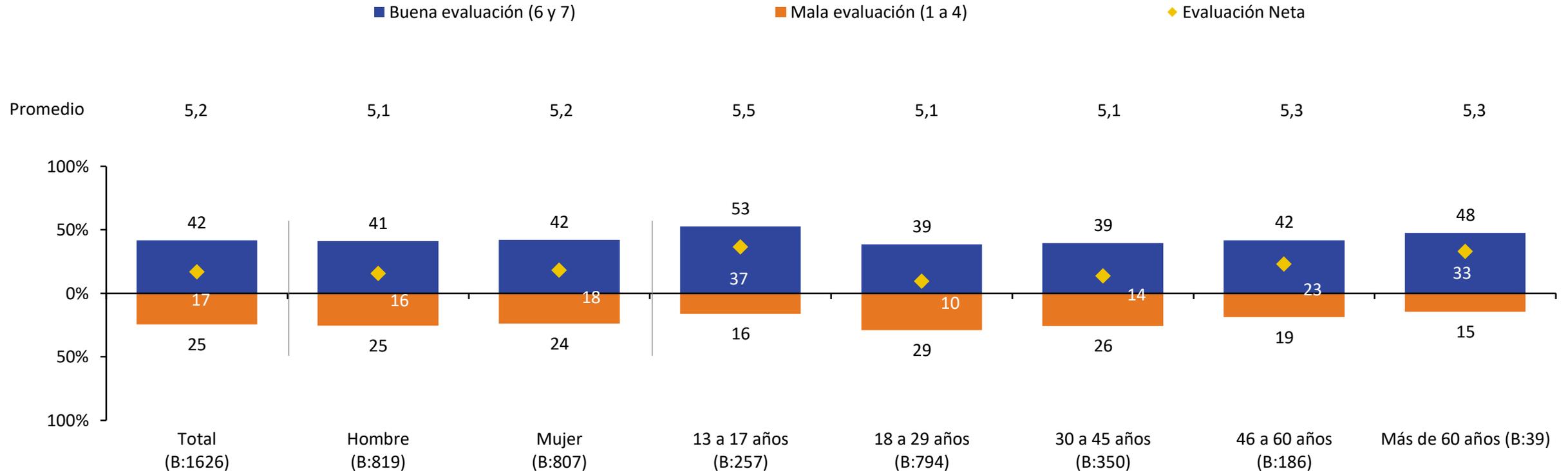
H3. (QUIENES HAN ESCUCHADO DE RED) Y usando notas de 1 a 7 ¿Con qué nota evalúa a RED Metropolitana de Movilidad?



↑↓ Diferencias significativas entre estándar (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN RED

H3. (QUIENES HAN ESCUCHADO DE RED) Y usando notas de 1 a 7 ¿Con qué nota evalúa a RED Metropolitana de Movilidad?

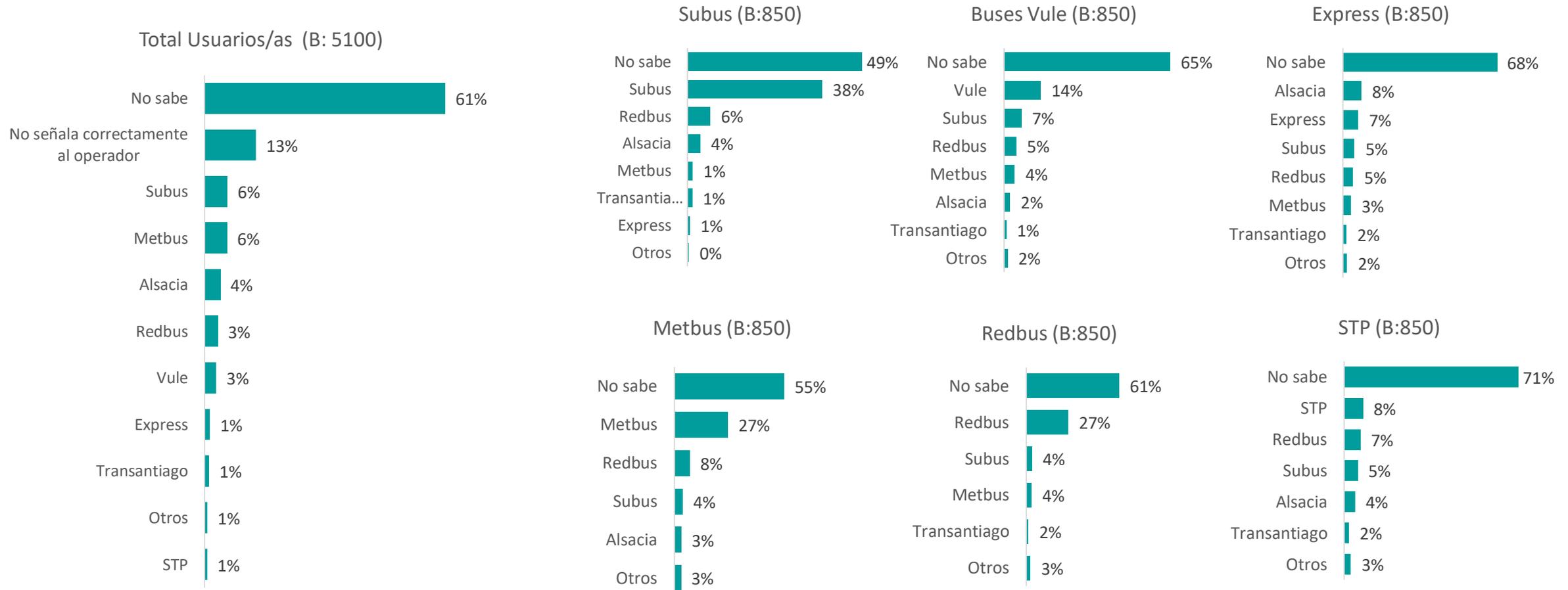


↕ No se presentan diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

CONOCIMIENTO NOMBRE DE EMPRESA POR OPERADOR

F1. ¿Me podría decir el nombre de la empresa que opera este servicio?

(Respuesta espontánea)



MODELO DE IMPACTO DE CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN CON LOS RECORRIDOS

7

ANÁLISIS DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

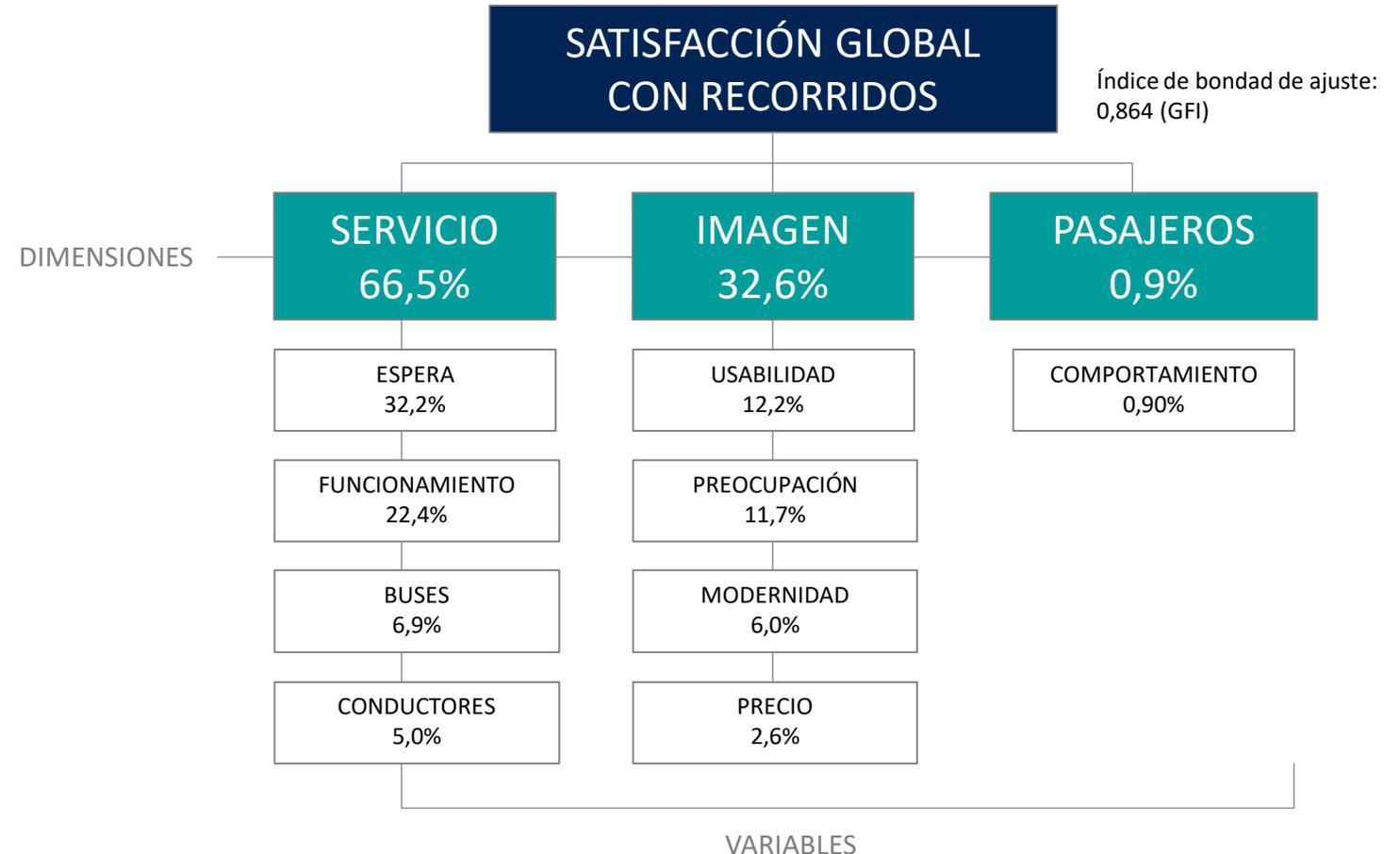
De este modo, en una primera instancia, el modelo permite identificar las Macro-Dimensiones con mayor impacto en la percepción que los usuarios se forman del servicio recibido por los recorridos:

Resultado 1

Los atributos (variables medidas u observadas), permiten la identificación de variables latentes (no observadas), y mediante regresiones se determina el impacto de cada atributo en cada dimensión o variable latente.

Resultado 2

Una vez identificada la variable latente o dimensión, es esta variable la que se utiliza como variable independiente y explicativa de la satisfacción global, en este caso la variable dependiente del modelo de ecuaciones estructurales .



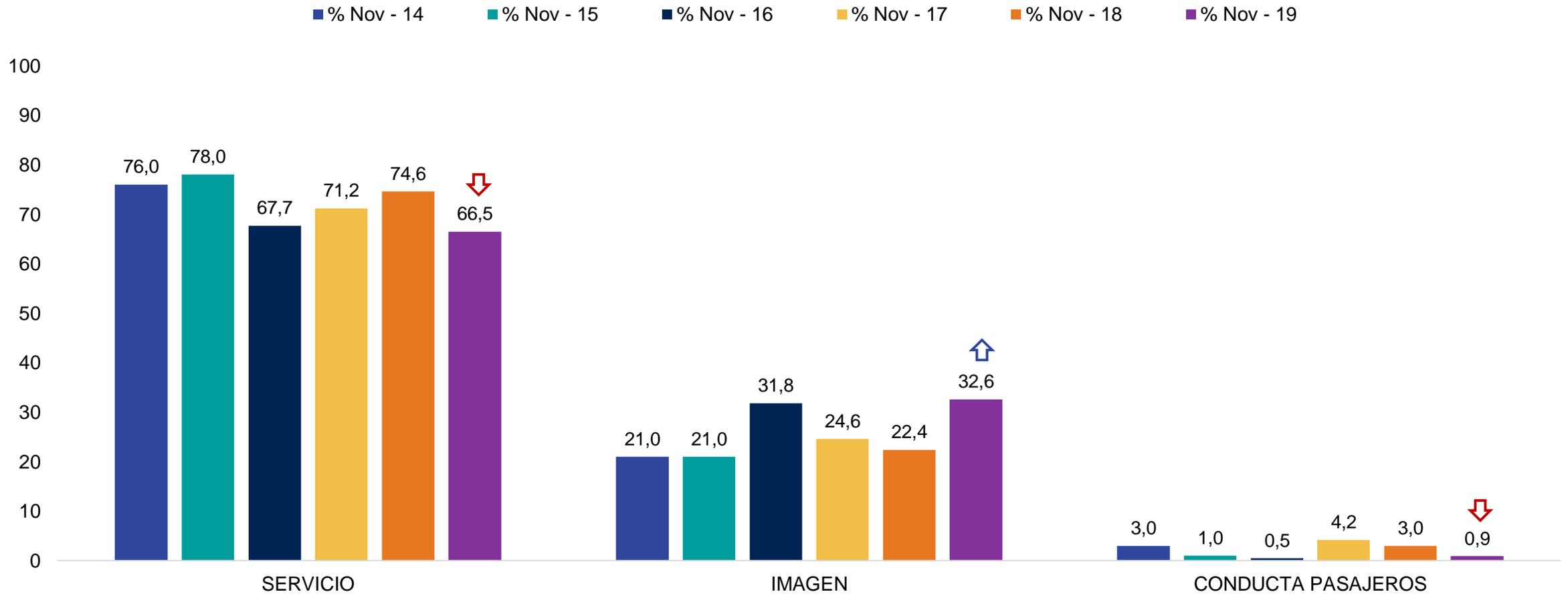
ESTRUCTURA DEL INFORME

Considerando estos resultados, el informe se estructurará de la siguiente forma:

1. Primero los resultados a nivel global de la Satisfacción con los Recorridos
2. Seguida de la Opinión respecto de las características del servicio
3. Luego la evaluación de la Imagen del Sistema en General
4. Finalmente se presentará la evaluación del comportamiento de los pasajeros del Transantiago



MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES HISTÓRICO



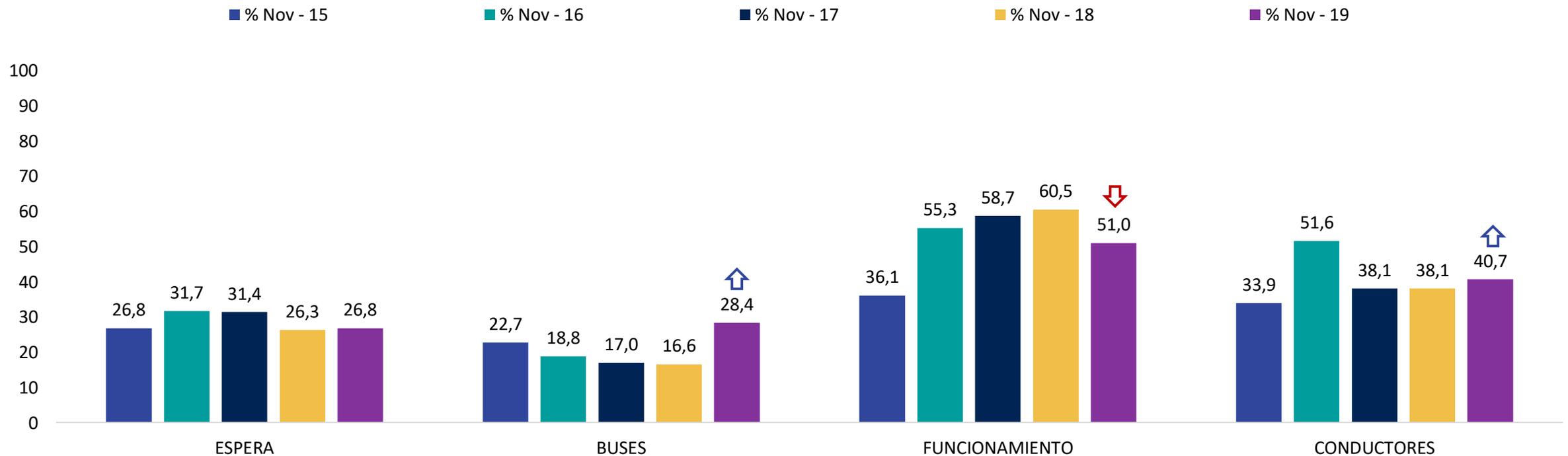
↑ ↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2018 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO: ATRIBUTOS DEL SERVICIO

OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ENTREGADO

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)



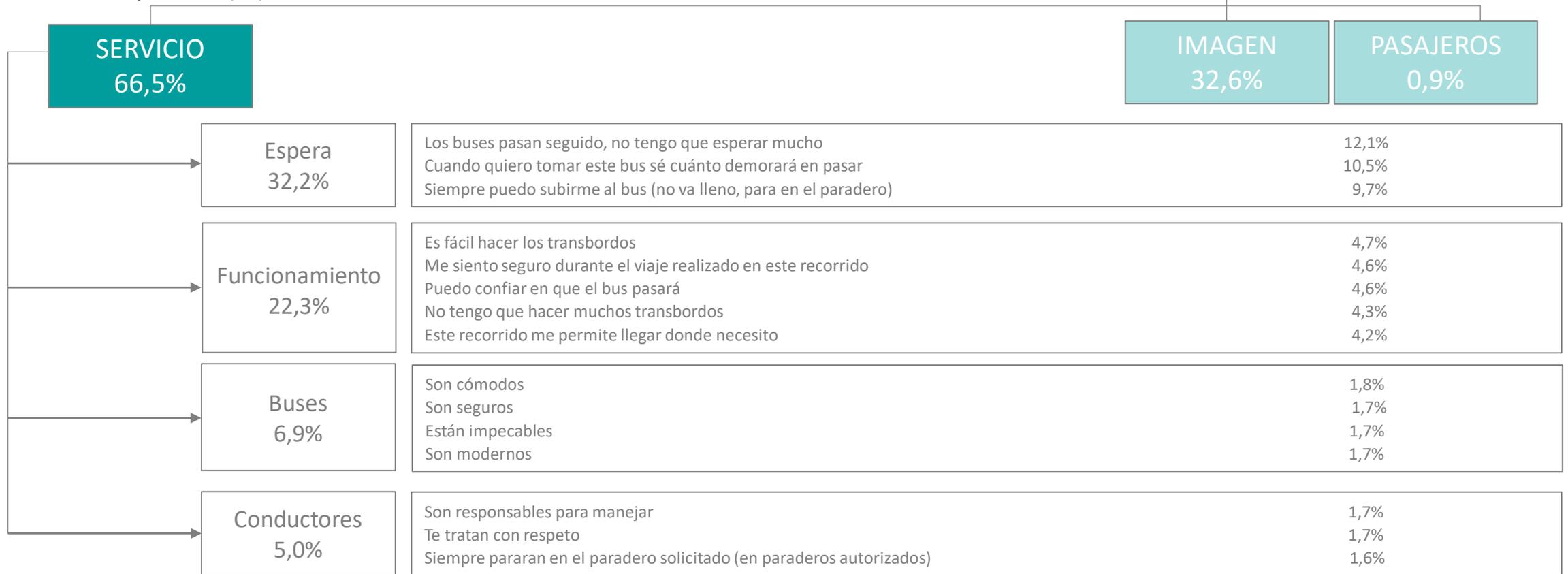
↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2018 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: SERVICIO

Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,864 (GFI)

SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



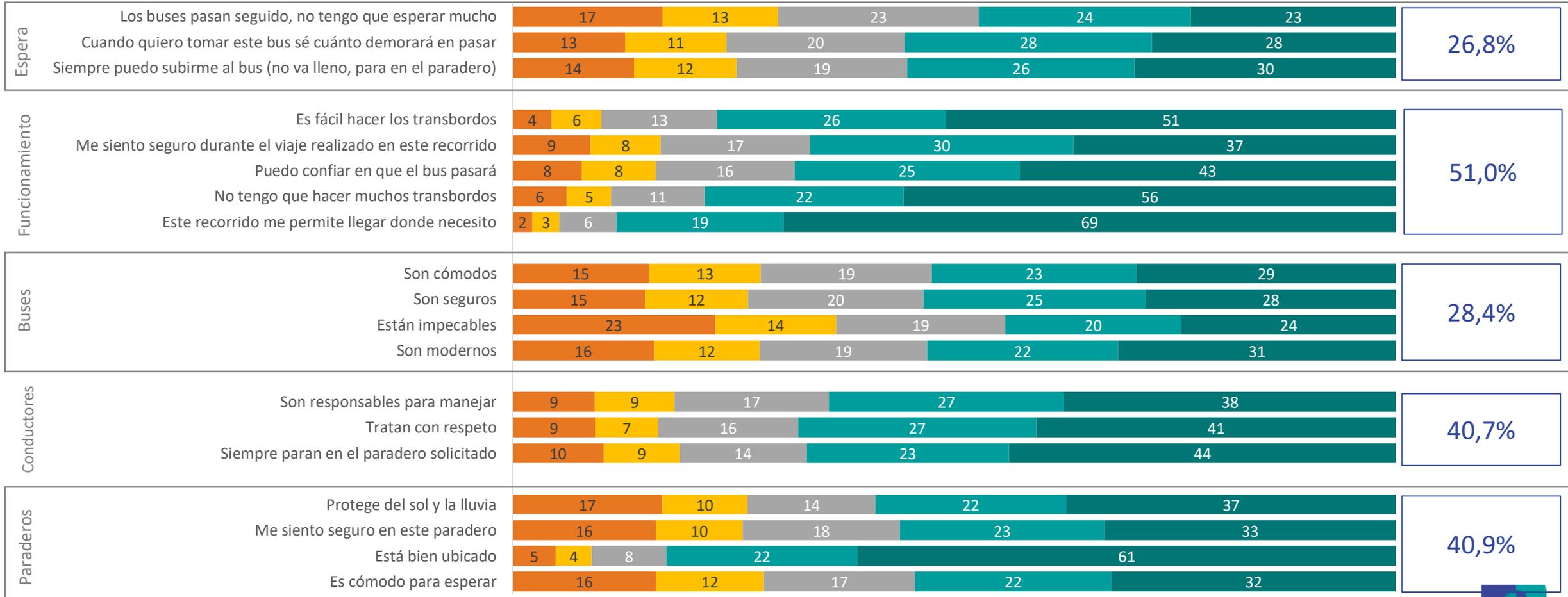
La evaluación de los paraderos se estimó en el modelo, pero debido a su bajo impacto y contribución negativa la explicación del modelo, se decidió dejar aparte.

OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ENTREGADO

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?

Promedio Alto Acuerdo

■ %Alto Desacuerdo (1 + 2) ■ %Desacuerdo (3) ■ %Bajo acuerdo (4) ■ %Acuerdo (5) ■ %Alto Acuerdo (6 + 7)

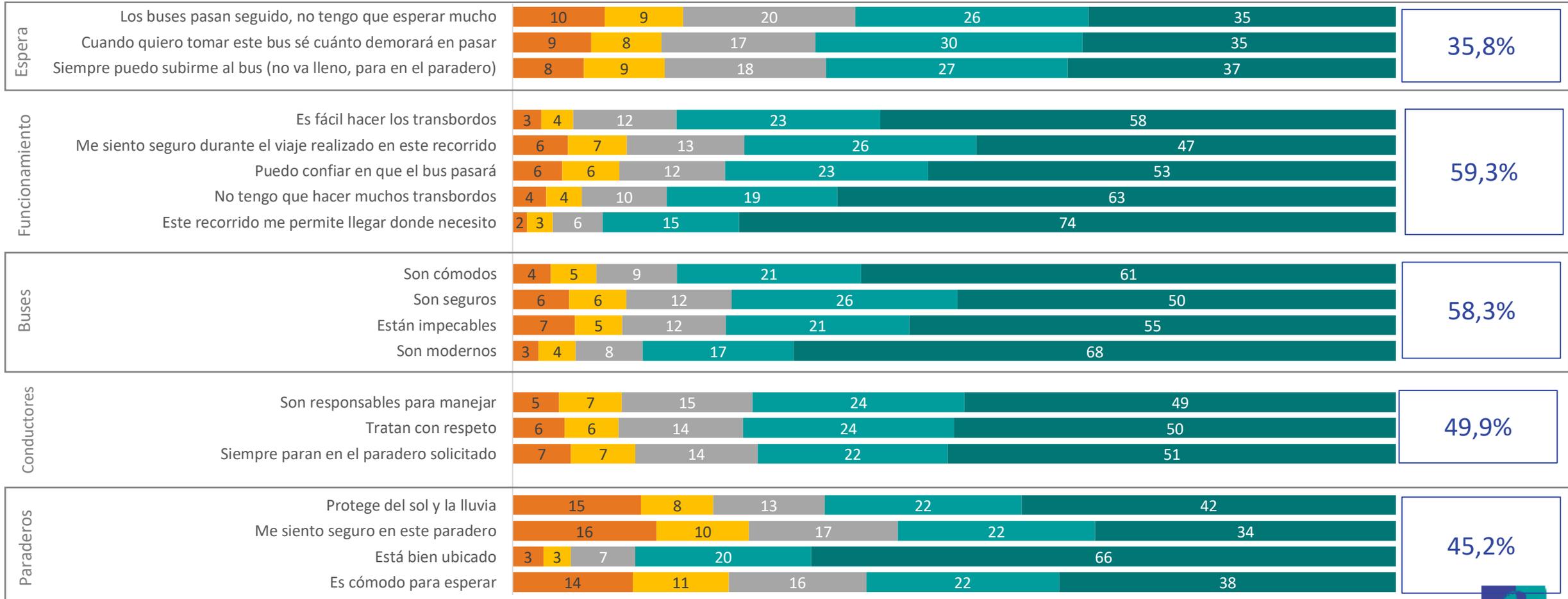


OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ENTREGADO ESTÁNDAR RED

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?

■ %Alto Desacuerdo (1 + 2) ■ %Desacuerdo (3) ■ %Bajo acuerdo (4) ■ %Acuerdo (5) ■ %Alto Acuerdo (6 + 7)

Promedio Alto Acuerdo

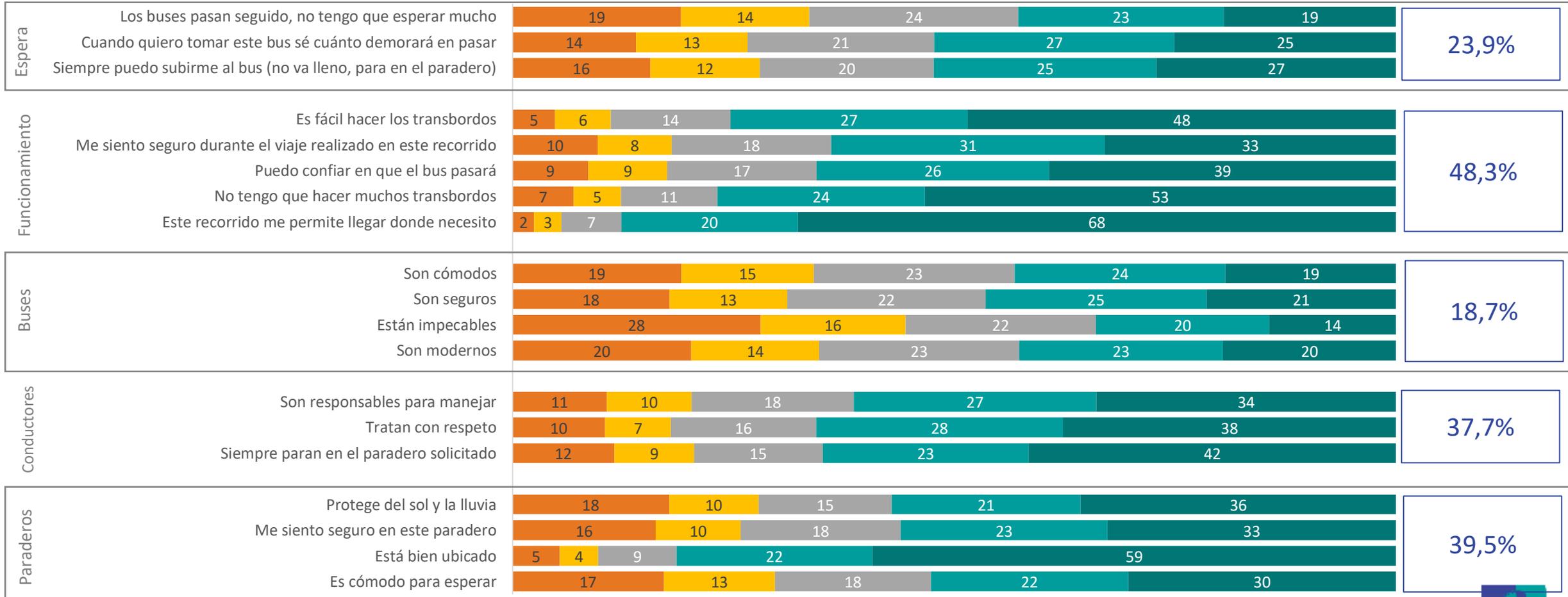


OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ENTREGADO ESTÁNDAR TRANSANTIAGO

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?

Promedio Alto Acuerdo

■ %Alto Desacuerdo (1 + 2) ■ %Desacuerdo (3) ■ %Bajo acuerdo (4) ■ %Acuerdo (5) ■ %Alto Acuerdo (6 + 7)

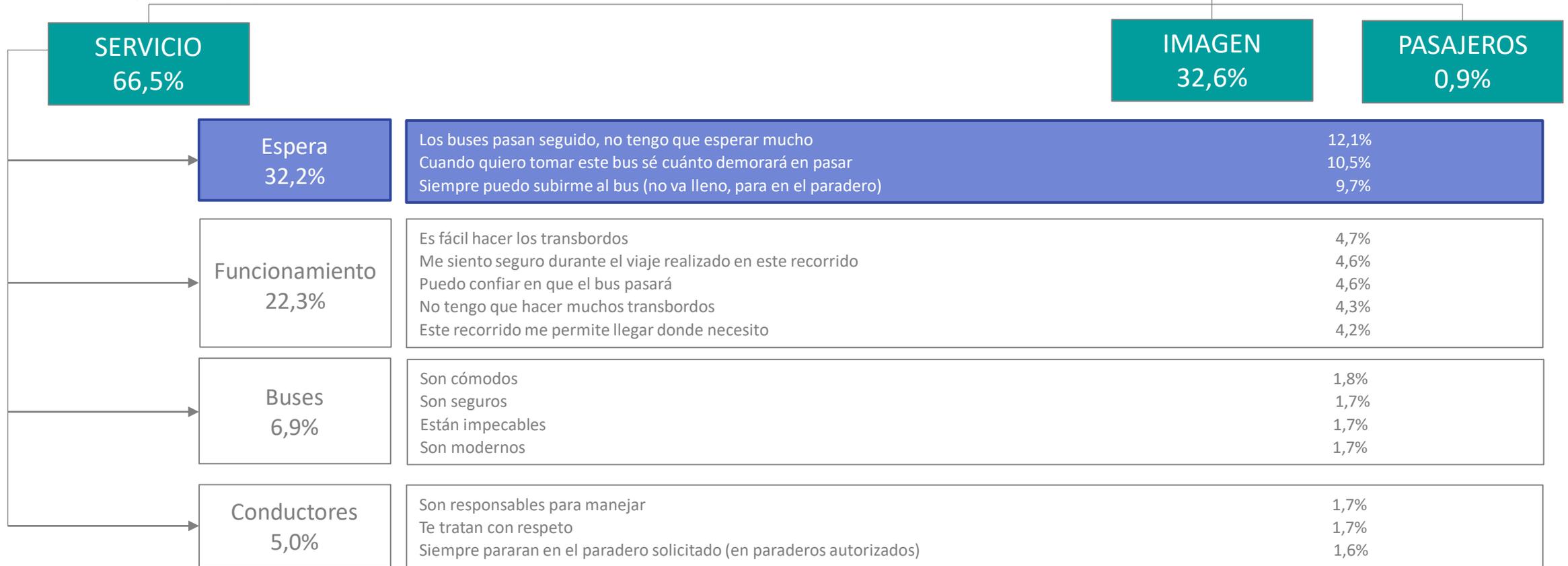


MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: ESPERA

Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,864 (GFI)

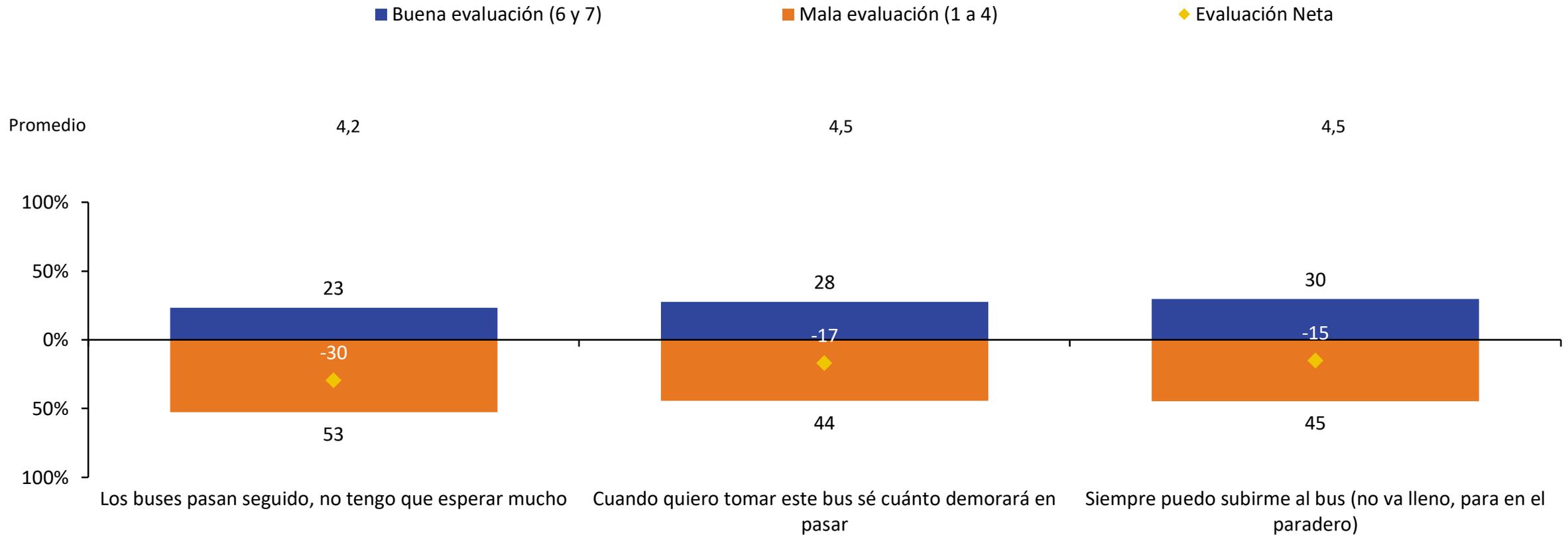
SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



La evaluación de los paraderos se estimó en el modelo, pero debido a su bajo impacto y contribución negativa la explicación del modelo, se decidió dejar aparte.

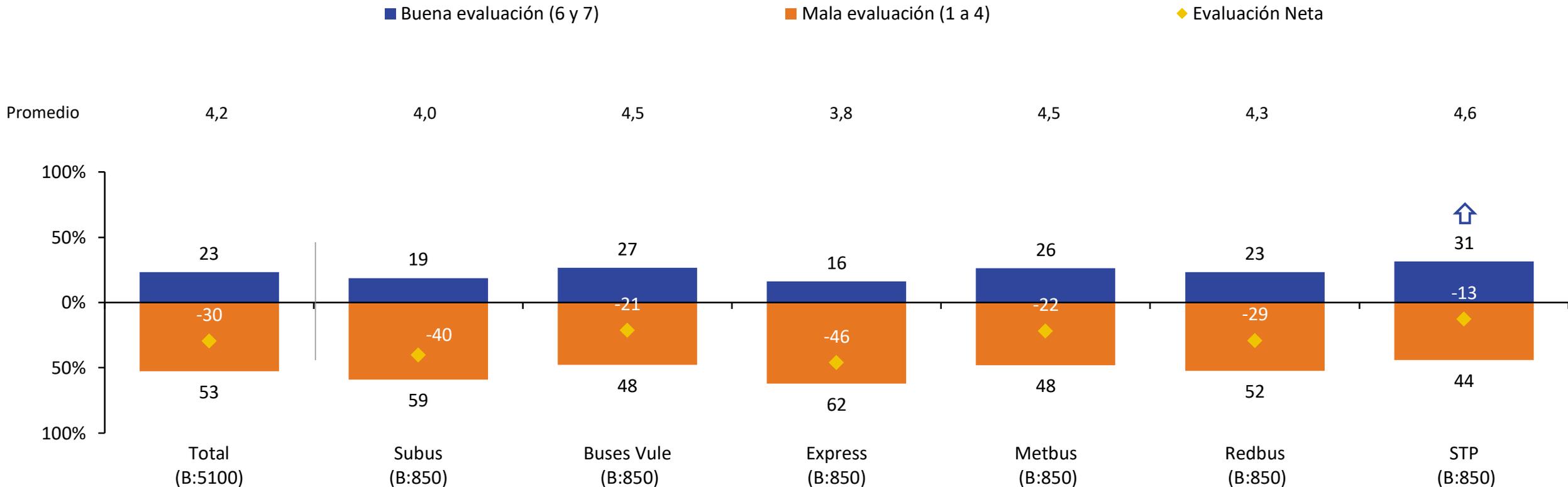
EVALUACIÓN DEL SERVICIO

ATRIBUTOS ESPERA



ATRIBUTOS ESPERA

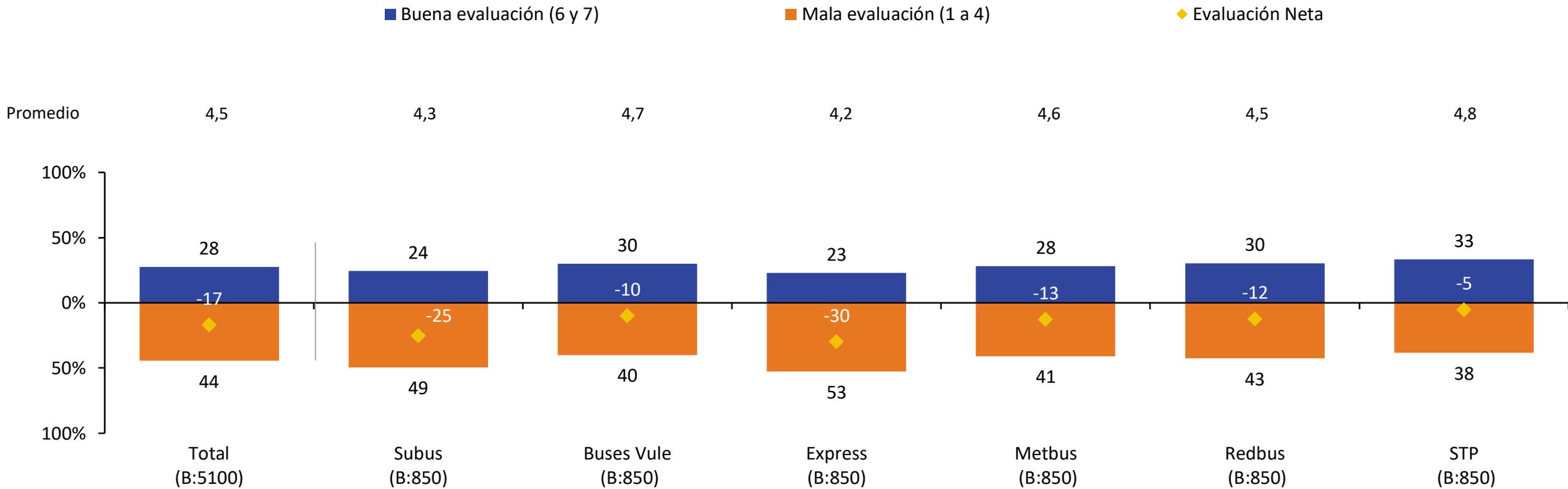
B3.1 “Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho”



↕ ↑ Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS ESPERA

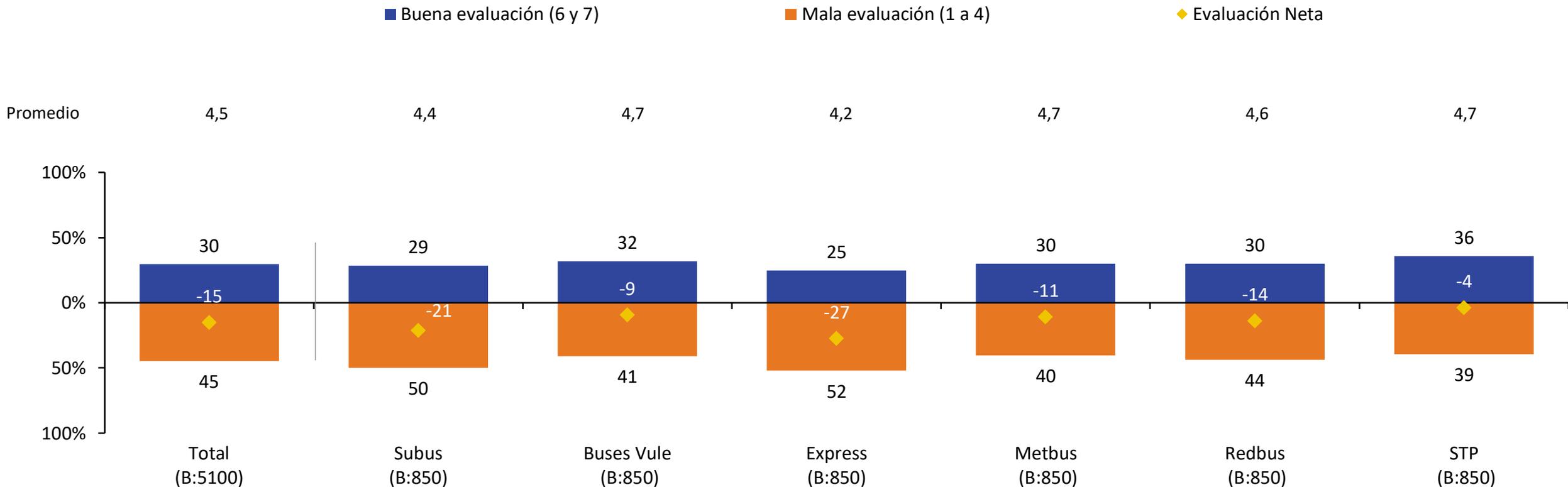
B3.3 “Cuando quiero tomar este bus sé cuánto demorará en pasar”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS ESPERA

B3.2 “Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS ESPERA

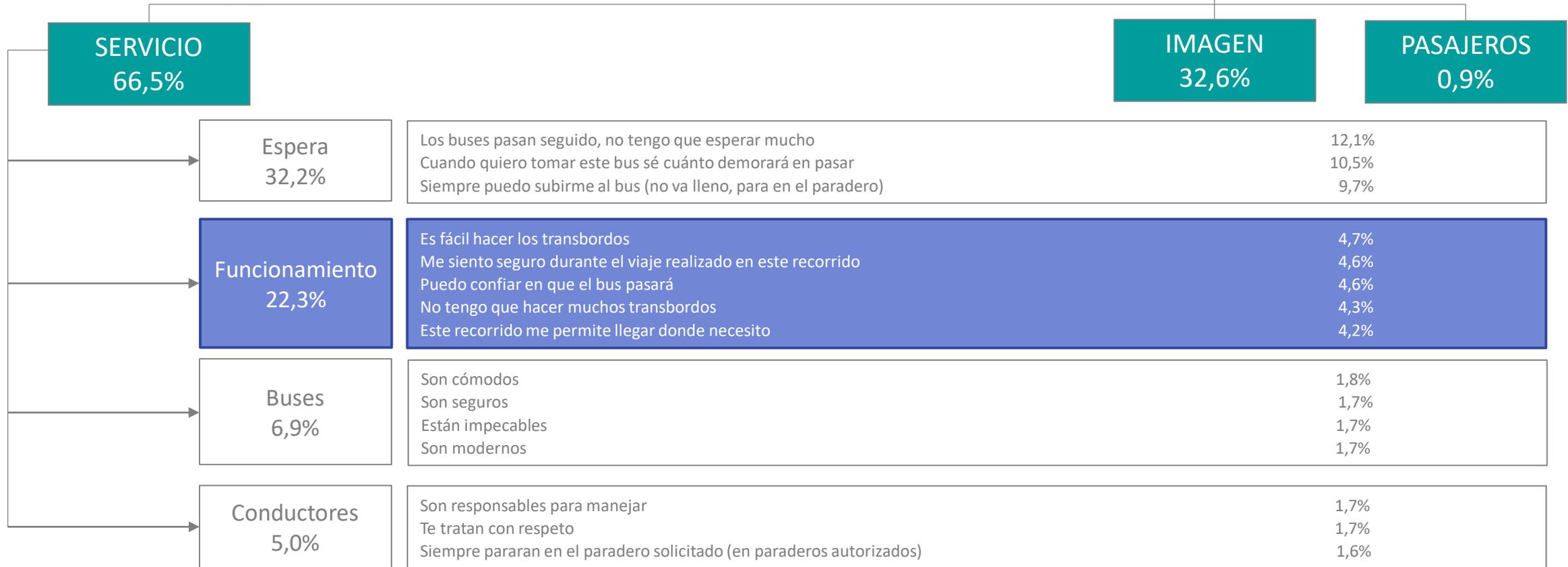
		%	Total (B:5100)	Red (B:1405)	Transantia go (B:3695)	Subus Red (B:147)	Subus Transantia go (B:703)	Buses Vule Red (B:202)	Buses Vule Transantia go (B:648)	Express Transantia go (B:850)	Metbus Red (B:320)	Metbus Transantia go (B:530)	Redbus Red (B:220)	Redbus Transantia go (B:630)	STP Red (B:516)	STP Transantia go (B:334)
B3.1 Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho	Buena evaluación (6 y 7)	23	35	19	25	17	33	25	16	38	20	32	20	38	21	
	Mala evaluación (1 y 4)	53	39	57	51	61	42	50	62	36	55	36	58	36	57	
	Evaluación Neta	-30	-4	-38	-26	-43	-8	-25	-46	1	-36	-4	-38	3	-36	
	Promedio	4,2	4,8	4,1	4,3	3,9	4,7	4,4	3,8	4,9	4,2	4,8	4,1	4,9	4,2	
B3.2 Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)	Buena evaluación (6 y 7)	30	37	27	42	26	39	29	25	36	26	31	30	39	31	
	Mala evaluación (1 y 4)	45	35	48	34	53	31	44	52	36	43	40	45	36	44	
	Evaluación Neta	-15	2	-21	7	-27	8	-15	-27	0	-17	-10	-15	2	-13	
	Promedio	4,5	4,9	4,4	5,0	4,2	5,1	4,6	4,2	4,9	4,6	4,6	4,5	4,9	4,5	
B3.3 Cuando quiero tomar este bus sé cuánto demorará en pasar	Buena evaluación (6 y 7)	28	35	25	28	24	39	27	23	34	25	36	28	38	26	
	Mala evaluación (1 y 4)	44	34	48	41	51	31	43	53	34	45	34	46	33	46	
	Evaluación Neta	-17	1	-23	-13	-28	7	-15	-30	0	-20	2	-17	4	-20	
	Promedio	4,5	4,9	4,4	4,5	4,3	5,0	4,6	4,2	4,9	4,5	4,9	4,4	4,9	4,5	

MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: FUNCIONAMIENTO

Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,864 (GFI)

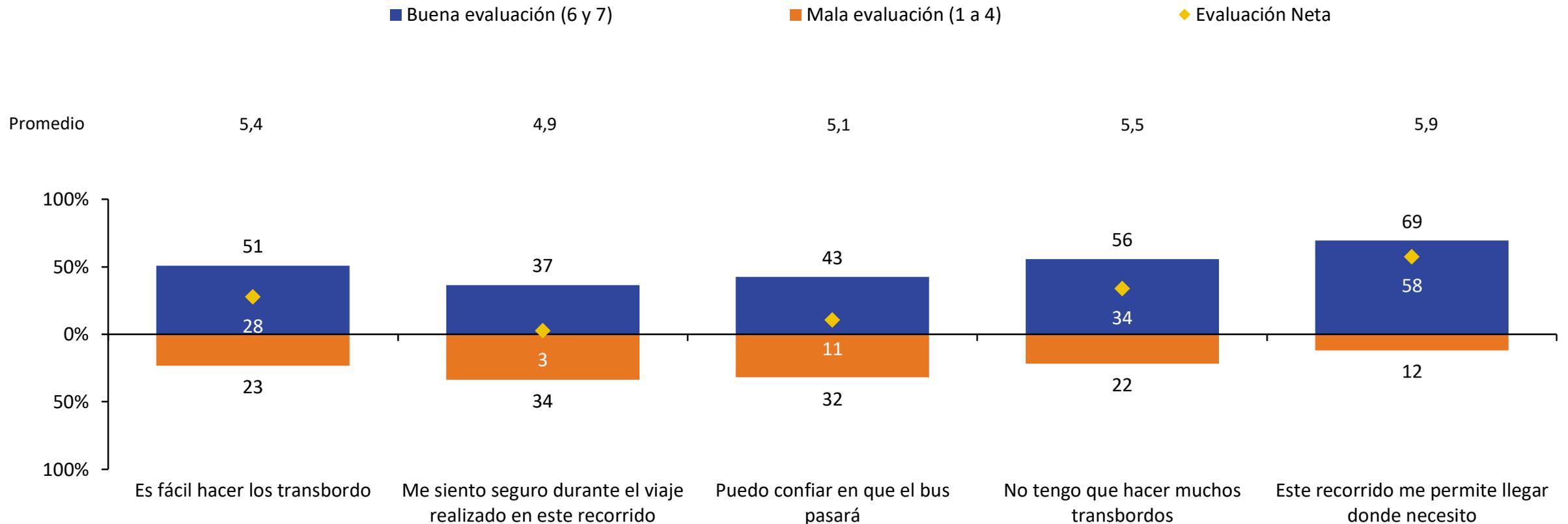
SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



La evaluación de los paraderos se estimó en el modelo, pero debido a su bajo impacto y contribución negativa la explicación del modelo, se decidió dejar aparte.

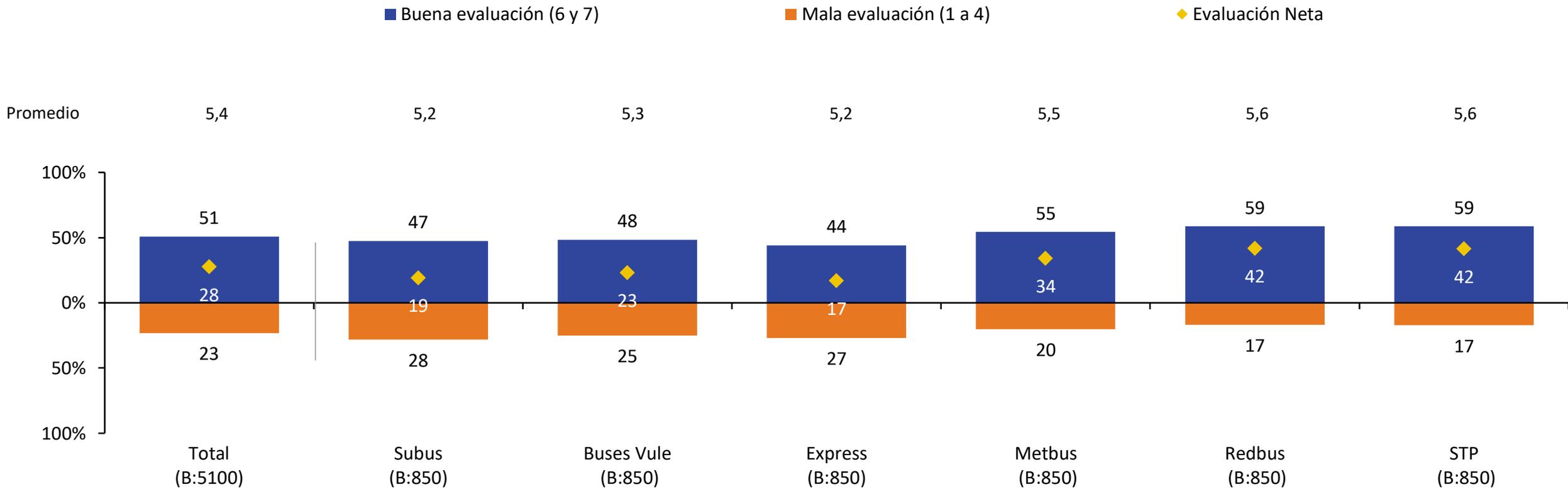
EVALUACIÓN DEL SERVICIO

ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO



ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO

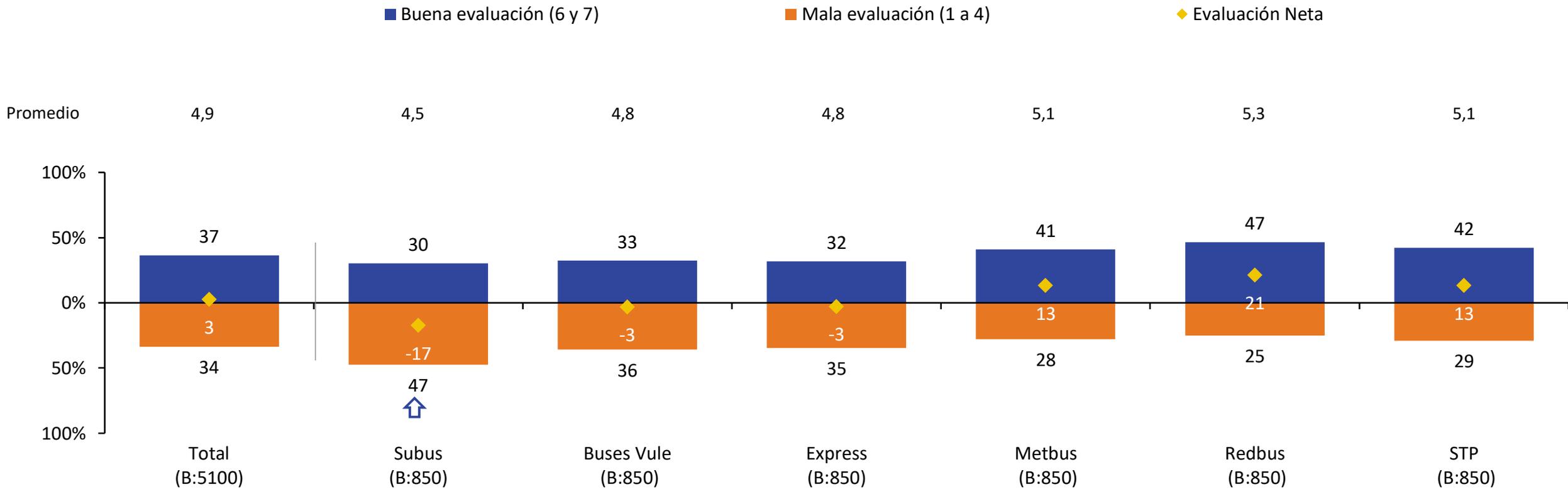
B5.4 “Es fácil hacer los transbordo”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO

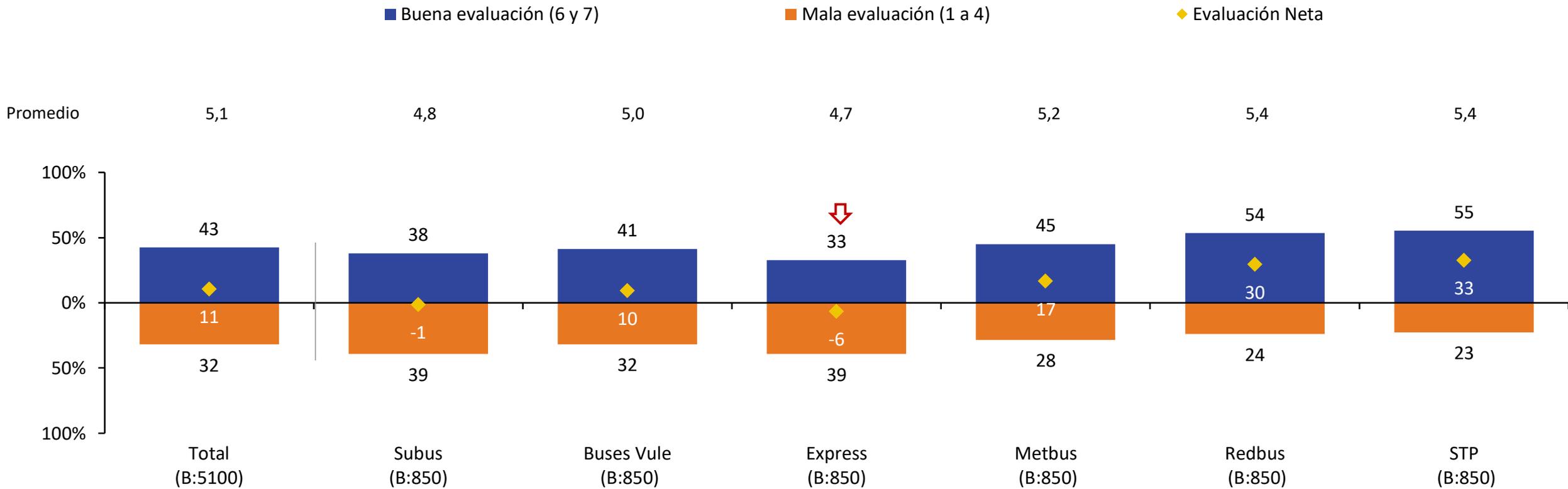
B5.5 “Me siento seguro durante el viaje realizado en este recorrido”



↕ ↑ Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO

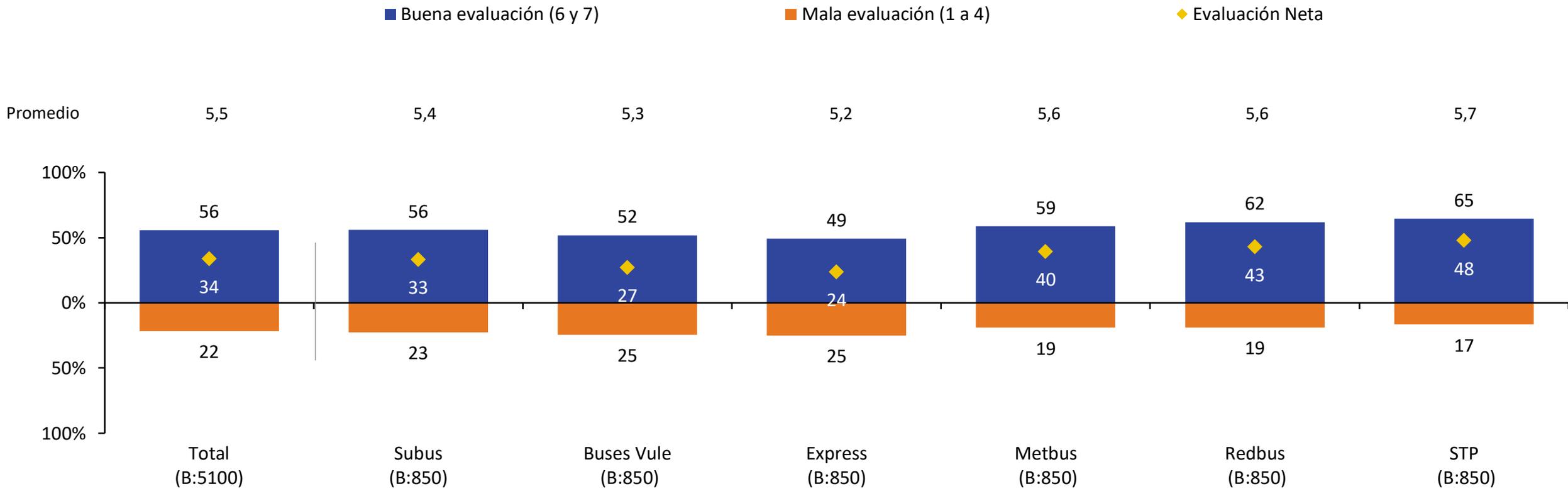
B5.1 “Puedo confiar en que el bus pasará”



Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO

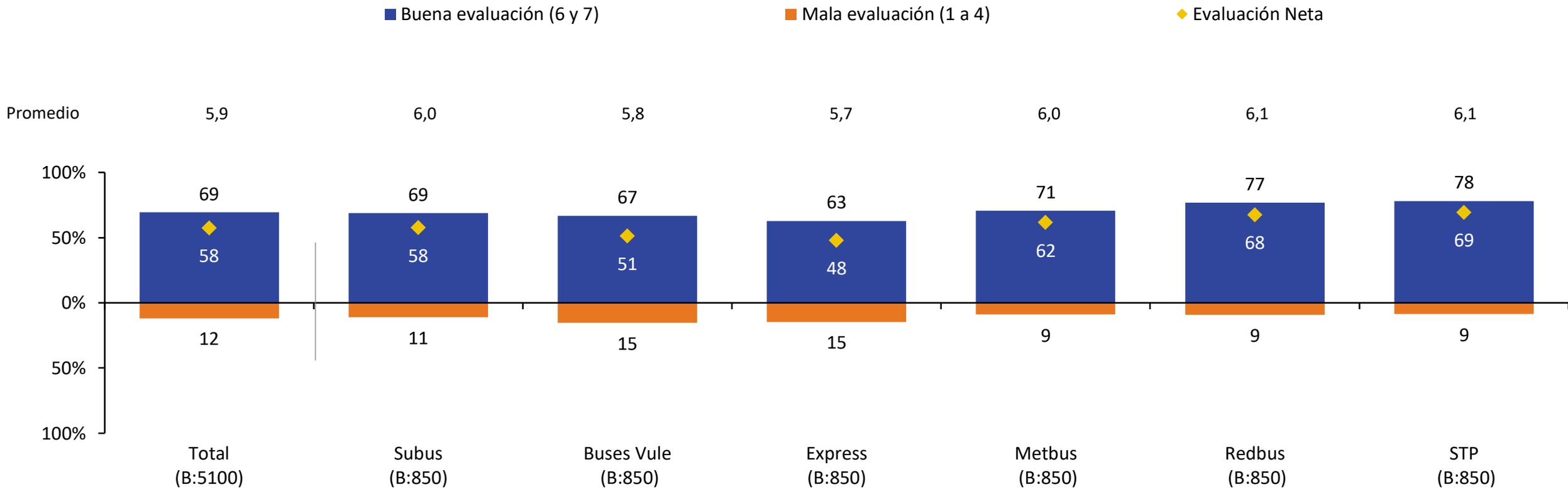
B5.3 “No tengo que hacer muchos transbordos”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO

B5.2 “Este recorrido me permite llegar donde necesito”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO

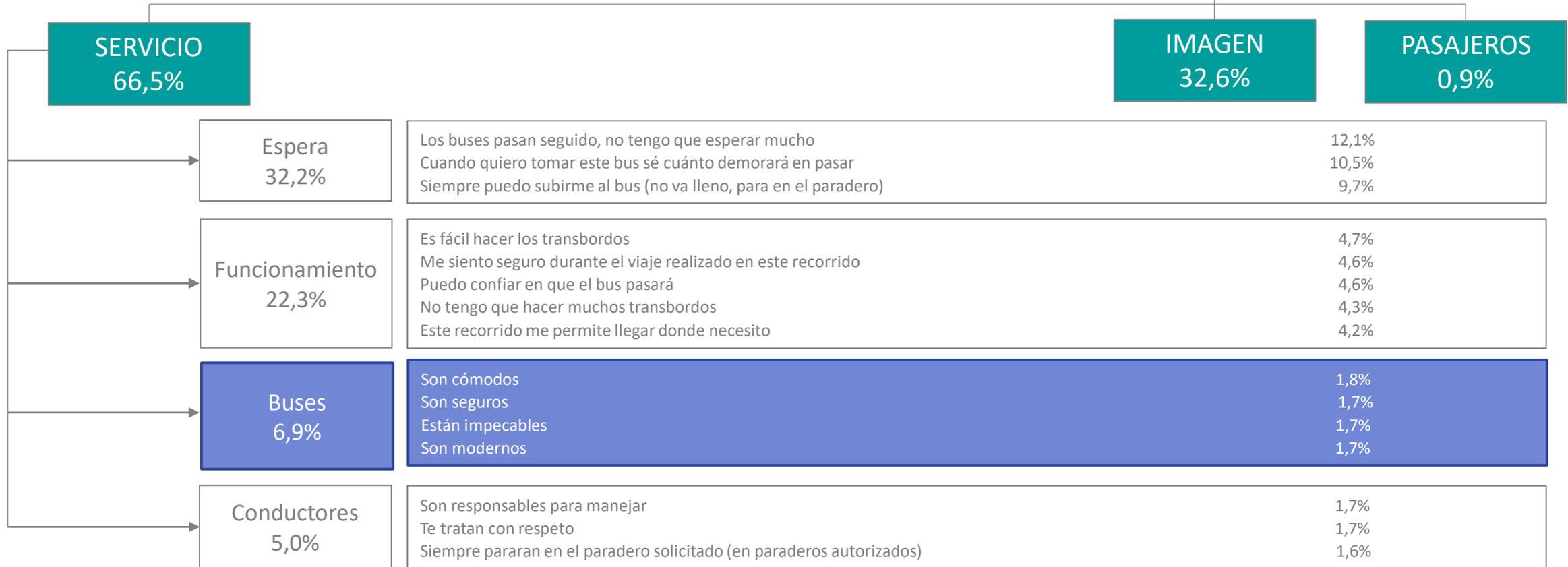
		%	Total (B:5100)	Red (B:1405)	Transantiago (B:3695)	Subs Red (B:147)	Subs Transantia go (B:703)	Buses Vule Red (B:202)	Buses Vule Transantia go (B:648)	Express Transantia go (B:850)	Metbus Red (B:320)	Metbus Transantia go (B:530)	Redbus Red (B:220)	Redbus Transantia go (B:630)	STP Red (B:516)	STP Transantia go (B:334)
B5.1 Puedo confiar en que el bus pasará	Buena evaluación (6 y 7)		43	53	39	46	36	42	41	33	55	39	60	51	60	49
	Mala evaluación (1 y 4)		32	24	34	35	40	28	33	39	22	32	21	25	19	27
	Evaluación Neta		11	29	5	11	-4	14	8	-6	32	7	39	26	40	22
	Promedio		5,1	5,4	5,0	4,9	4,8	5,1	5,0	4,7	5,5	5,1	5,6	5,4	5,6	5,2
B5.2 Este recorrido me permite llegar donde necesito	Buena evaluación (6 y 7)		69	74	68	76	67	64	68	63	76	68	77	77	80	76
	Mala evaluación (1 y 4)		12	10	12	10	11	16	15	15	8	10	10	9	9	9
	Evaluación Neta		58	64	56	66	56	48	52	48	68	58	67	68	71	67
	Promedio		5,9	6,1	5,9	6,1	5,9	5,7	5,8	5,7	6,1	5,9	6,1	6,1	6,2	6,1
B5.3 No tengo que hacer muchos transbordos	Buena evaluación (6 y 7)		56	63	53	66	54	54	51	49	65	55	66	60	66	63
	Mala evaluación (1 y 4)		22	17	23	21	23	24	25	25	14	22	14	21	16	17
	Evaluación Neta		34	46	30	45	31	29	27	24	51	33	52	40	49	46
	Promedio		5,5	5,7	5,4	5,7	5,4	5,4	5,3	5,2	5,8	5,5	5,8	5,6	5,8	5,7
B5.4 Es fácil hacer los transbordos	Buena evaluación (6 y 7)		51	58	48	55	46	50	48	44	63	49	59	59	60	57
	Mala evaluación (1 y 4)		23	19	25	23	29	23	26	27	15	23	19	16	17	17
	Evaluación Neta		28	39	23	32	17	27	22	17	48	26	40	42	42	40
	Promedio		5,4	5,6	5,3	5,4	5,2	5,4	5,3	5,2	5,8	5,4	5,6	5,7	5,6	5,6
B5.5 Me siento seguro durante el viaje realizado en este recorrido	Buena evaluación (6 y 7)		37	47	33	45	27	41	30	32	51	35	49	46	48	33
	Mala evaluación (1 y 4)		34	26	36	35	50	30	37	35	22	31	25	25	25	36
	Evaluación Neta		3	21	-3	10	-23	11	-8	-3	29	4	24	21	23	-2
	Promedio		4,9	5,2	4,8	5,0	4,4	5,1	4,8	4,8	5,4	5,0	5,2	5,3	5,3	4,8

MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: BUSES

Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,864 (GFI)

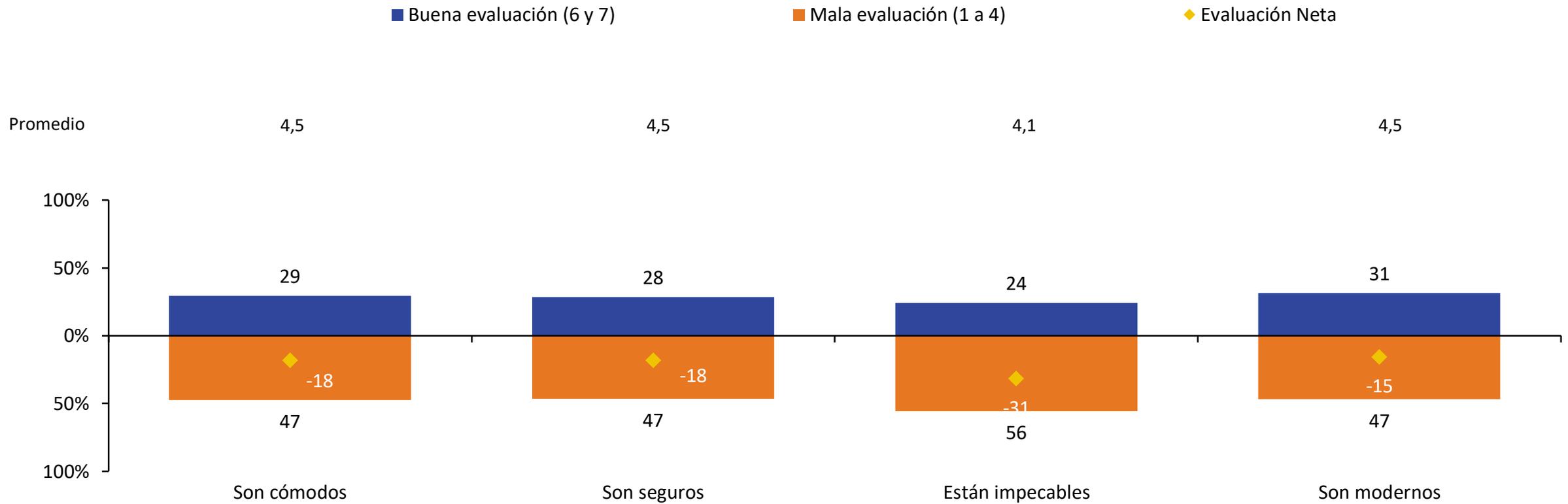
SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



La evaluación de los paraderos se estimó en el modelo, pero debido a su bajo impacto y contribución negativa la explicación del modelo, se decidió dejar aparte.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO

ATRIBUTOS BUSES



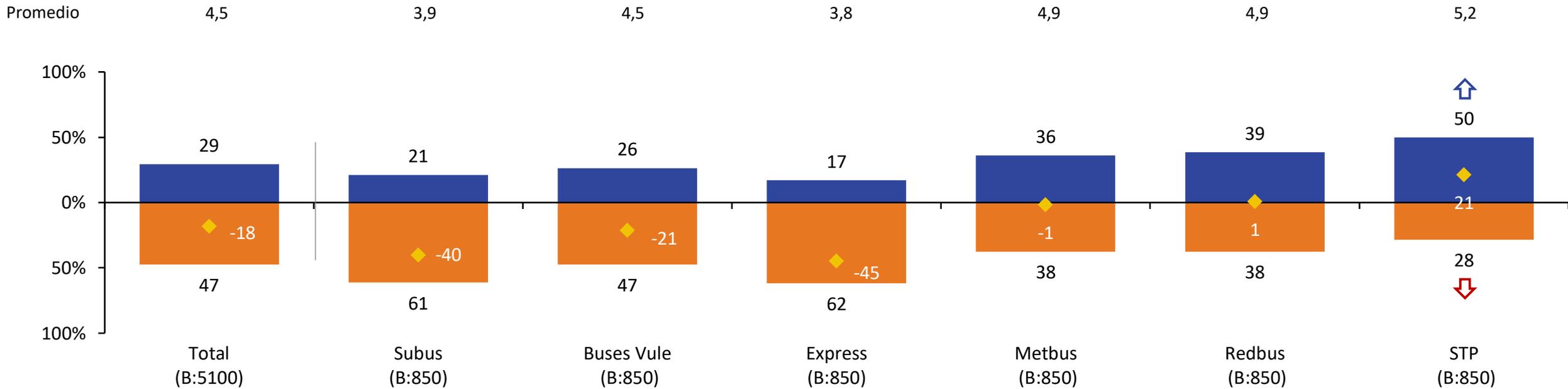
ATRIBUTOS BUSES

B6.3 “Son cómodos”

■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

◆ Evaluación Neta



↕ Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

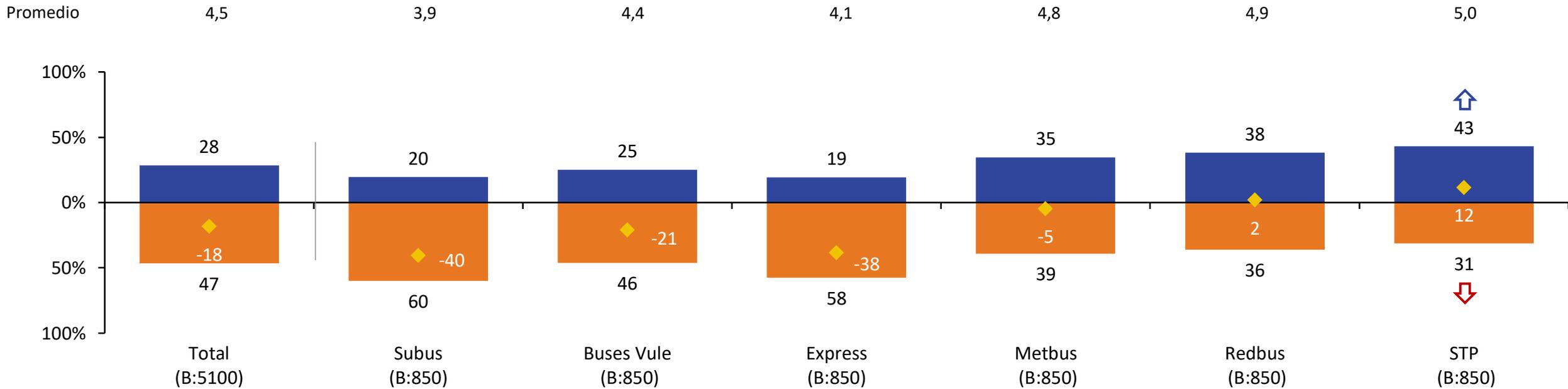
ATRIBUTOS BUSES

B6.1 "Son seguros"

■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

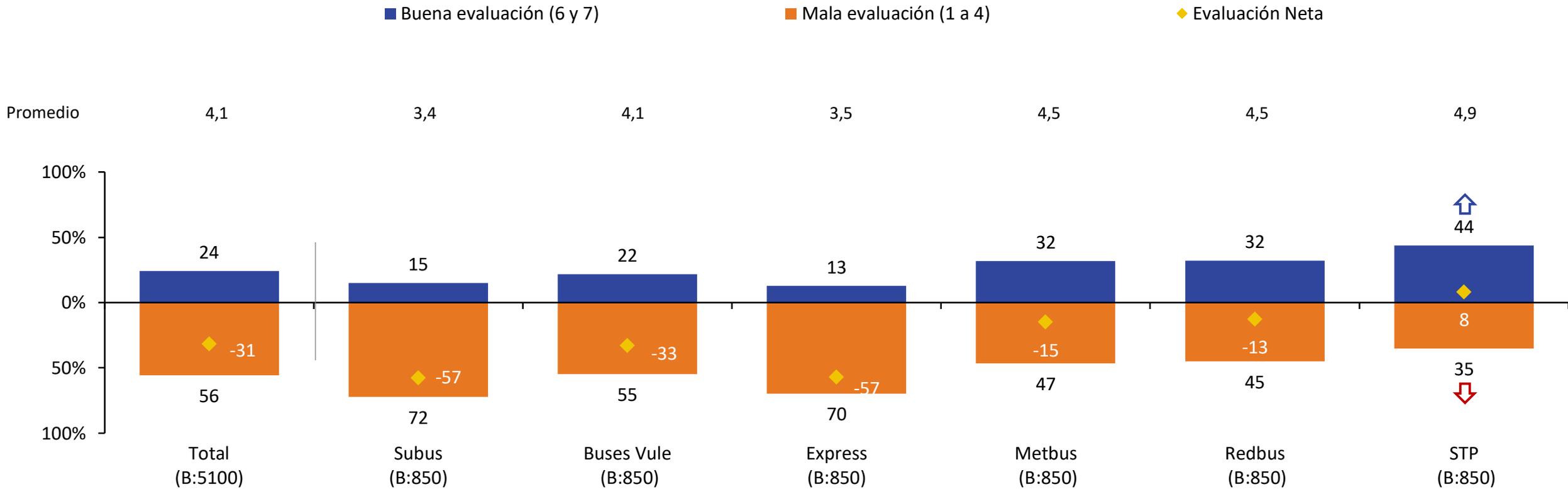
◆ Evaluación Neta



↕ Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS BUSES

B6.2 “Están impecables”



↕ Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

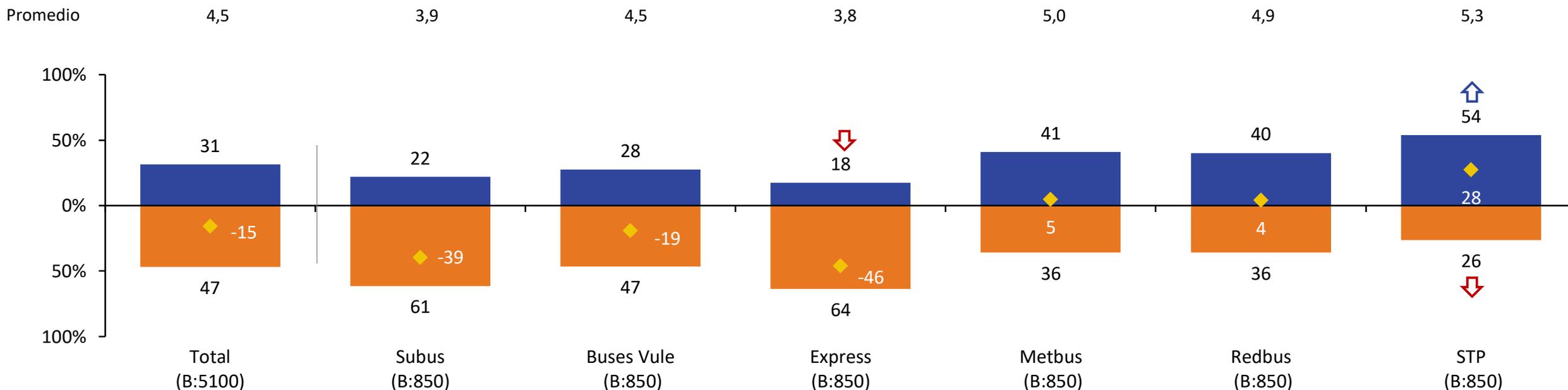
ATRIBUTOS BUSES

B6.4 “Son modernos”

■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

◆ Evaluación Neta



↕ ↑ Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS BUSES

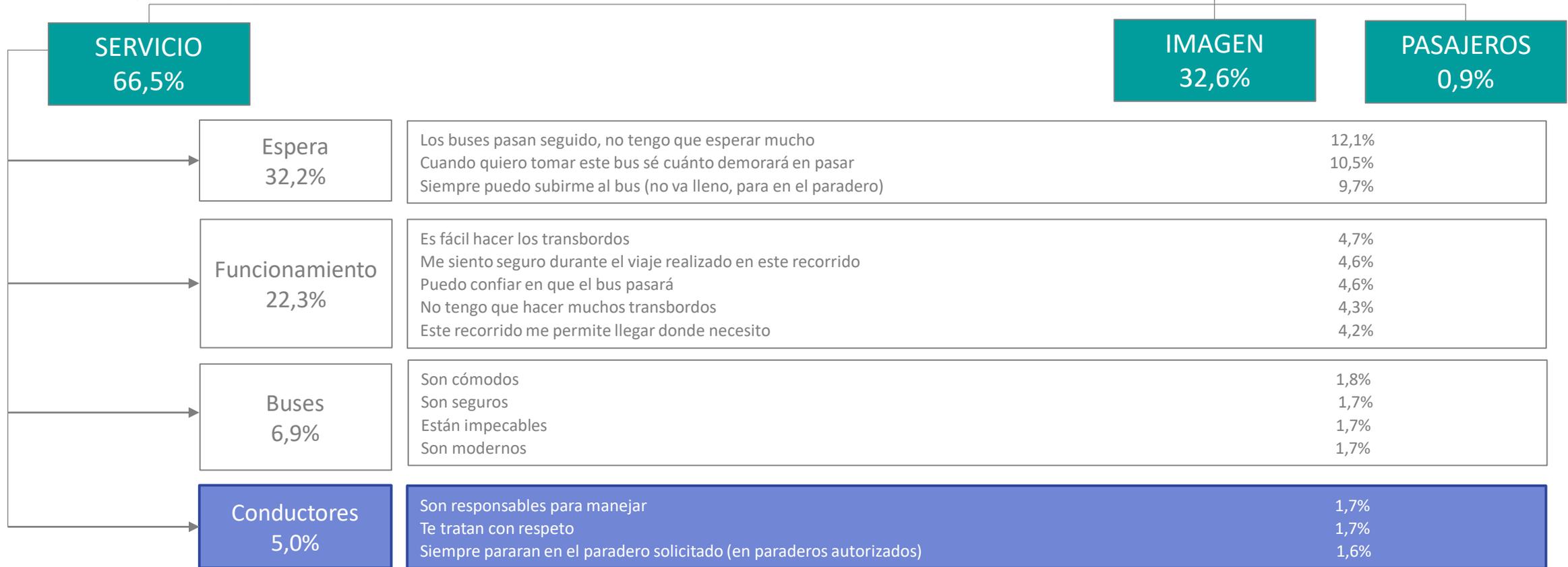
		%	Total (B:5100)	Red (B:1405)	Transantiago (B:3695)	Subus Red (B:147)	Subus Transantia go (B:703)	Buses Vule Red (B:202)	Buses Vule Transantia go (B:648)	Express Transantia go (B:850)	Metbus Red (B:320)	Metbus Transantia go (B:530)	Redbus Red (B:220)	Redbus Transantia go (B:630)	STP Red (B:516)	STP Transantia go (B:334)
B6.1 Son seguros	Buena evaluación (6 y 7)	28	50	21	48	14	40	21	19	49	26	56	32	56	23	
	Mala evaluación (1 y 4)	47	25	54	32	66	35	50	58	21	50	23	41	20	49	
	Evaluación Neta	-18	25	-32	17	-52	5	-29	-38	28	-24	33	-9	37	-27	
	Promedio	4,5	5,3	4,2	5,2	3,6	4,9	4,3	4,1	5,3	4,4	5,4	4,7	5,5	4,3	
B6.2 Están impecables	Buena evaluación (6 y 7)	24	55	14	54	7	45	15	13	56	17	56	24	63	13	
	Mala evaluación (1 y 4)	56	24	66	32	81	34	61	70	22	61	25	52	15	67	
	Evaluación Neta	-31	31	-52	21	-74	12	-47	-57	34	-44	31	-28	49	-53	
	Promedio	4,1	5,4	3,7	5,3	3,0	5,0	3,9	3,5	5,5	3,9	5,3	4,3	5,7	3,7	
B6.3 Son cómodos	Buena evaluación (6 y 7)	29	61	19	64	12	47	20	17	61	21	66	29	68	22	
	Mala evaluación (1 y 4)	47	19	57	25	69	28	53	62	15	51	17	45	13	52	
	Evaluación Neta	-18	42	-38	39	-57	19	-33	-45	45	-30	50	-16	55	-30	
	Promedio	4,5	5,6	4,1	5,7	3,6	5,2	4,3	3,8	5,7	4,4	5,8	4,5	5,8	4,2	
B6.4 Son modernos	Buena evaluación (6 y 7)	31	68	20	66	13	51	20	18	70	23	77	27	77	19	
	Mala evaluación (1 y 4)	47	15	57	17	71	26	53	64	13	50	12	44	7	55	
	Evaluación Neta	-15	53	-38	50	-58	25	-32	-46	57	-26	65	-17	69	-36	
	Promedio	4,5	5,9	4,0	5,9	3,5	5,4	4,2	3,8	6,0	4,4	6,0	4,5	6,1	4,1	

MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: CONDUCTORES

Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,864 (GFI)

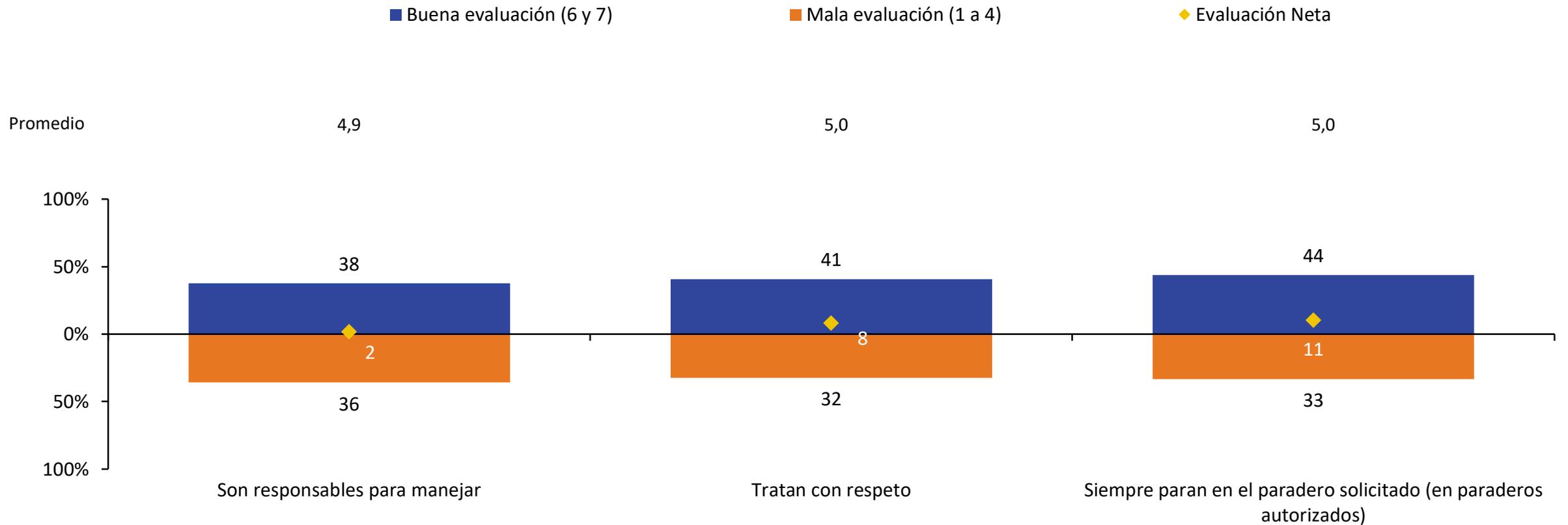
SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



La evaluación de los paraderos se estimó en el modelo, pero debido a su bajo impacto y contribución negativa la explicación del modelo, se decidió dejar aparte.

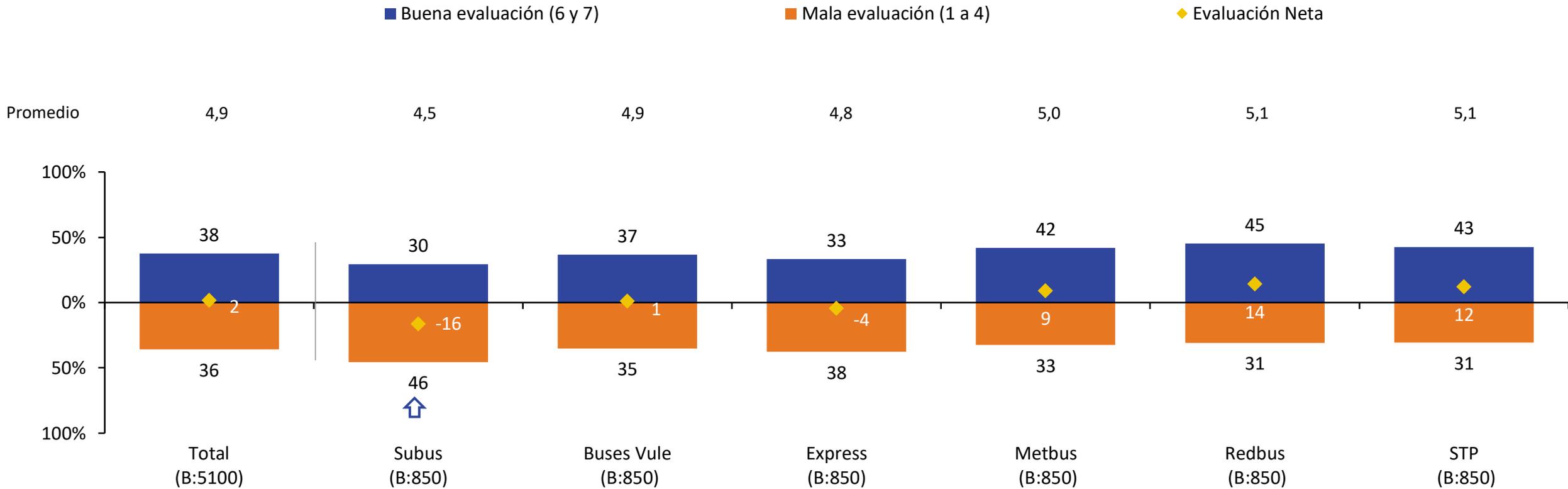
EVALUACIÓN DEL SERVICIO

ATRIBUTOS CONDUCTORES



ATRIBUTOS CONDUCTORES

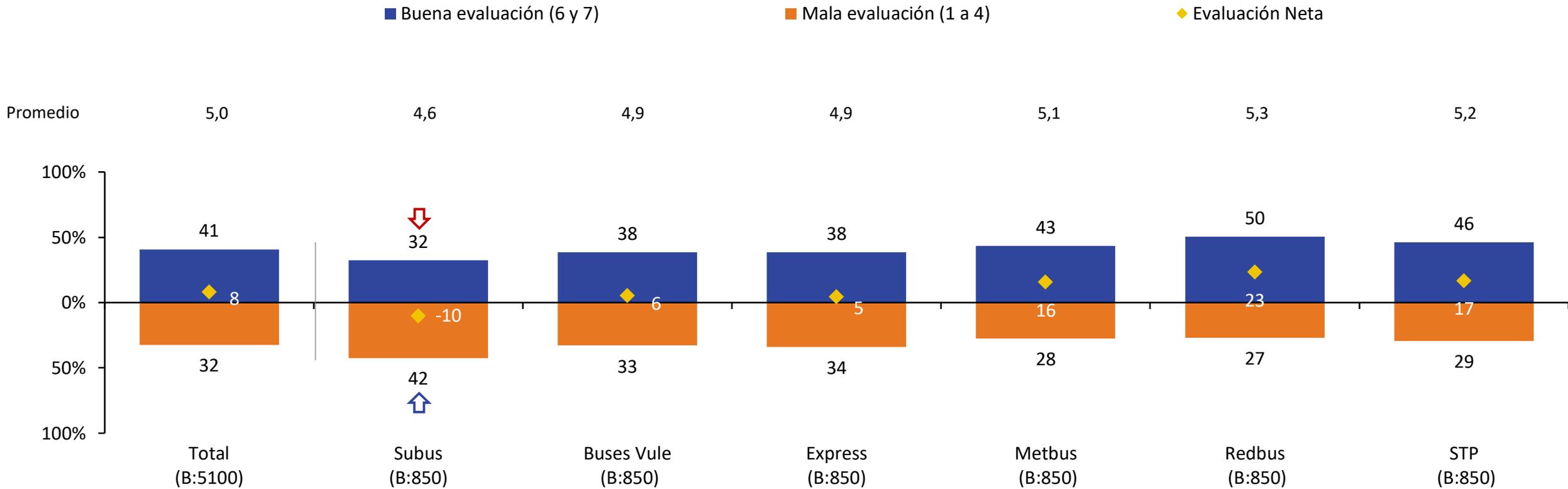
B7.2 “Son responsables para manejar”



↕ ↑ Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS CONDUCTORES

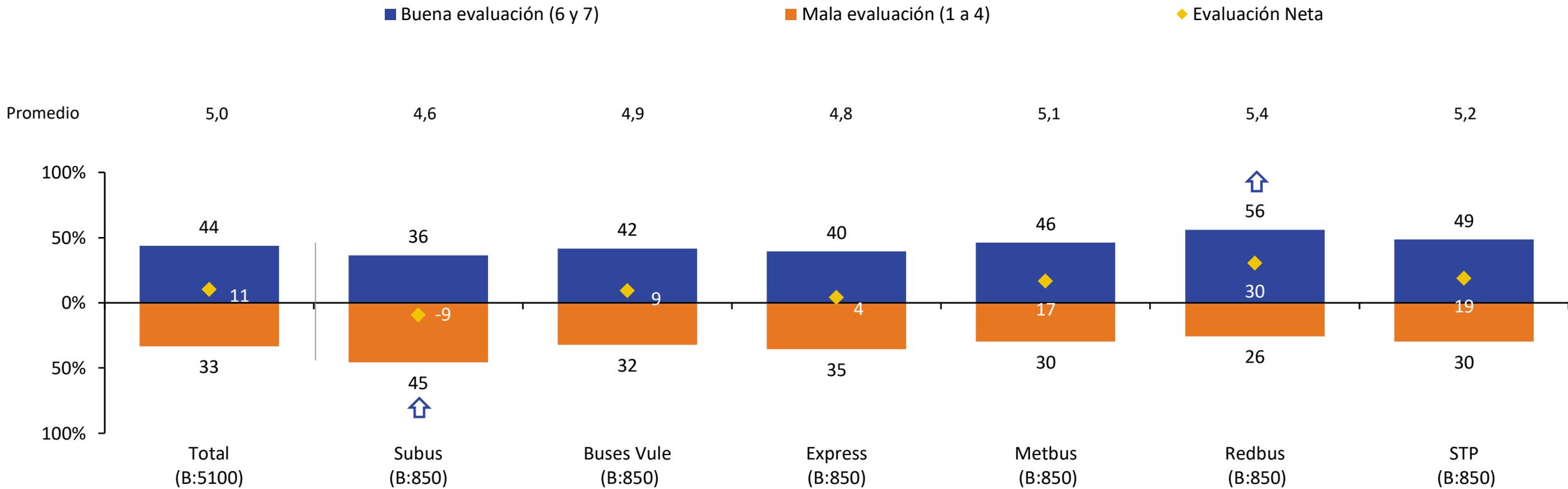
B7.1 “Tratan con respeto”



↕ ↗ Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS CONDUCTORES

B7.3 “Siempre paran en el paradero solicitado (en paraderos autorizados)”



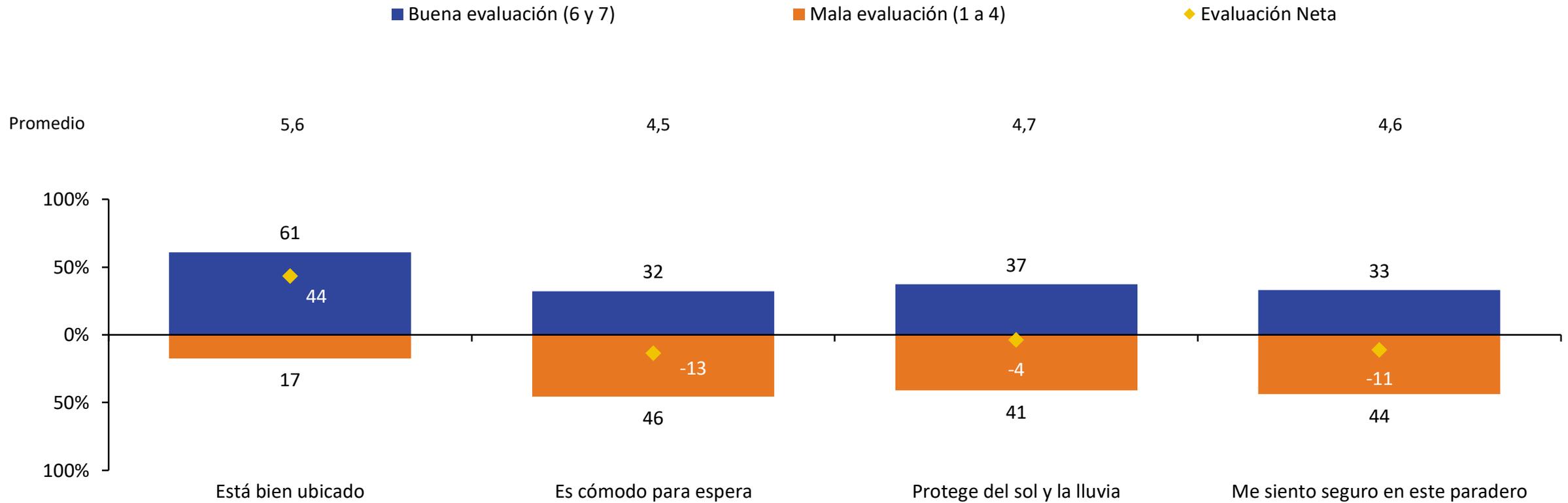
↕ ↑ Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS CONDUCTORES

		%	Total (B:5100)	Red (B:1405)	Transantia go (B:3695)	Subus Red (B:147)	Subus Transantia go (B:703)	Buses Vule Red (B:202)	Buses Vule Transantia go (B:648)	Express Transantia go (B:850)	Metbus Red (B:320)	Metbus Transantia go (B:530)	Redbus Red (B:220)	Redbus Transantia go (B:630)	STP Red (B:516)	STP Transantia go (B:334)
B7.1 Tratan con respeto	Buena evaluación (6 y 7)		41	50	38	38	31	49	35	38	52	38	52	50	53	36
	Mala evaluación (1 y 4)		32	26	34	35	44	27	35	34	23	30	27	27	25	36
	Evaluación Neta		8	24	3	3	-13	21	1	5	29	8	25	23	28	-1
	Promedio		5,0	5,3	4,9	4,9	4,5	5,2	4,8	4,9	5,4	5,0	5,2	5,3	5,4	4,8
B7.2 Son responsables para manejar	Buena evaluación (6 y 7)		38	49	34	46	26	46	34	33	52	36	50	44	47	36
	Mala evaluación (1 y 4)		36	27	39	35	48	26	38	38	26	37	28	32	26	38
	Evaluación Neta		2	22	-5	11	-22	20	-4	-4	26	-1	22	12	21	-2
	Promedio		4,9	5,3	4,7	5,1	4,4	5,2	4,7	4,8	5,4	4,8	5,3	5,1	5,3	4,8
B7.3 Siempre paran en el paradero solicitado (en paraderos autorizados)	Buena evaluación (6 y 7)		44	51	42	46	34	45	41	40	53	42	53	57	53	42
	Mala evaluación (1 y 4)		33	28	35	38	47	28	34	35	25	32	30	24	25	36
	Evaluación Neta		11	23	6	8	-13	17	7	4	28	10	23	33	28	5
	Promedio		5,0	5,3	4,9	5,0	4,5	5,1	4,9	4,8	5,4	5,0	5,2	5,4	5,4	4,8

EVALUACIÓN DEL SERVICIO

ATRIBUTOS PARADEROS

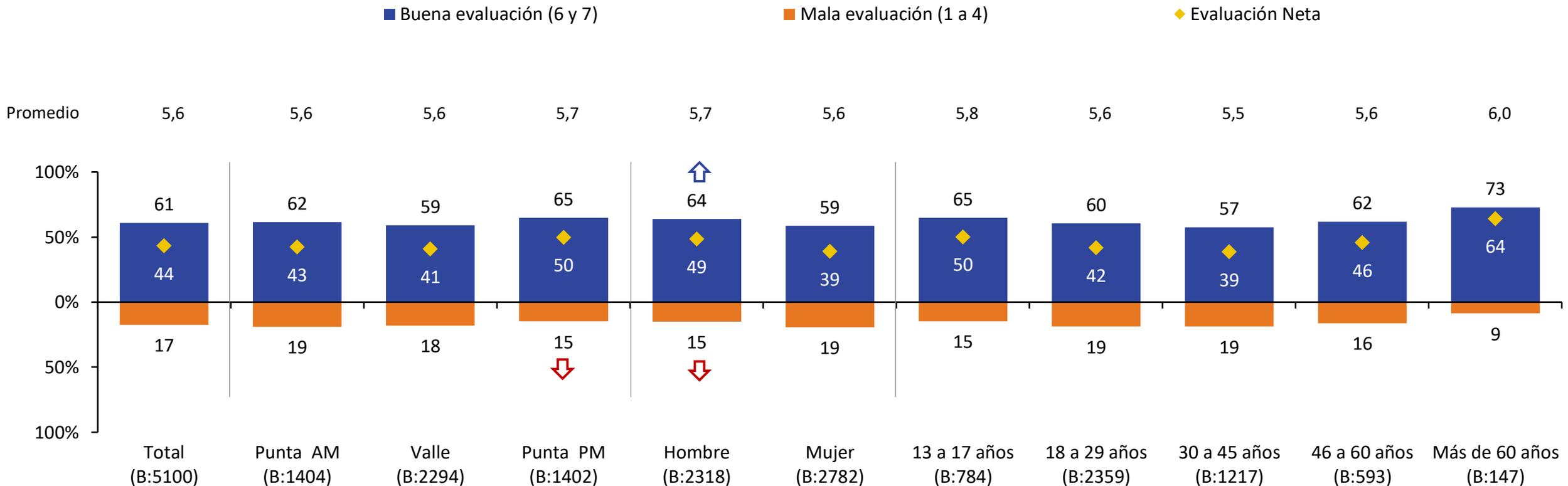


ATRIBUTOS PARADEROS

		%	Total (B:5100)	Red (B:1405)	Transantiago (B:3695)	Subus Red (B:147)	Subus Transantia go (B:703)	Buses Vule Red (B:202)	Buses Vule Transantia go (B:648)	Express Transantia go (B:850)	Metbus Red (B:320)	Metbus Transantia go (B:530)	Redbus Red (B:220)	Redbus Transantia go (B:630)	STP Red (B:516)	STP Transantia go (B:334)
B4.1 Está bien ubicado	Buena evaluación (6 y 7)	61	66	59	56	57	55	54	58	74	62	62	64	73	73	
	Mala evaluación (1 y 4)	17	14	19	16	20	16	23	18	11	16	19	16	12	12	
	Evaluación Neta	44	52	41	40	37	39	31	40	62	46	43	48	61	61	
	Promedio	5,6	5,8	5,6	5,6	5,5	5,6	5,4	5,5	6,0	5,7	5,6	5,7	5,9	6,0	
B4.2 Es cómodo para esperar	Buena evaluación (6 y 7)	32	38	30	27	29	30	24	31	46	31	35	37	41	41	
	Mala evaluación (1 y 4)	46	40	47	56	50	45	53	43	32	49	45	42	38	42	
	Evaluación Neta	-13	-2	-17	-29	-22	-15	-29	-13	14	-17	-10	-5	4	-1	
	Promedio	4,5	4,7	4,4	4,1	4,3	4,6	4,3	4,5	5,1	4,5	4,6	4,7	4,8	4,6	
B4.3 Protege del sol y la lluvia	Buena evaluación (6 y 7)	37	42	36	42	36	28	29	33	50	41	42	38	45	54	
	Mala evaluación (1 y 4)	41	35	43	37	43	46	52	43	26	38	41	41	35	30	
	Evaluación Neta	-4	7	-7	5	-6	-18	-23	-10	23	3	2	-3	10	23	
	Promedio	4,7	4,9	4,6	4,7	4,5	4,4	4,3	4,5	5,3	4,8	4,8	4,7	4,9	5,2	
B4.4 Me siento seguro en este paradero	Buena evaluación (6 y 7)	33	34	33	20	25	27	26	35	40	29	30	50	41	43	
	Mala evaluación (1 y 4)	44	44	44	60	54	51	49	39	36	49	51	27	35	38	
	Evaluación Neta	-11	-10	-11	-40	-29	-25	-23	-4	4	-19	-21	22	6	5	
	Promedio	4,6	4,6	4,5	3,8	4,1	4,3	4,4	4,7	4,8	4,4	4,3	5,2	4,9	4,8	

ATRIBUTOS PARADEROS

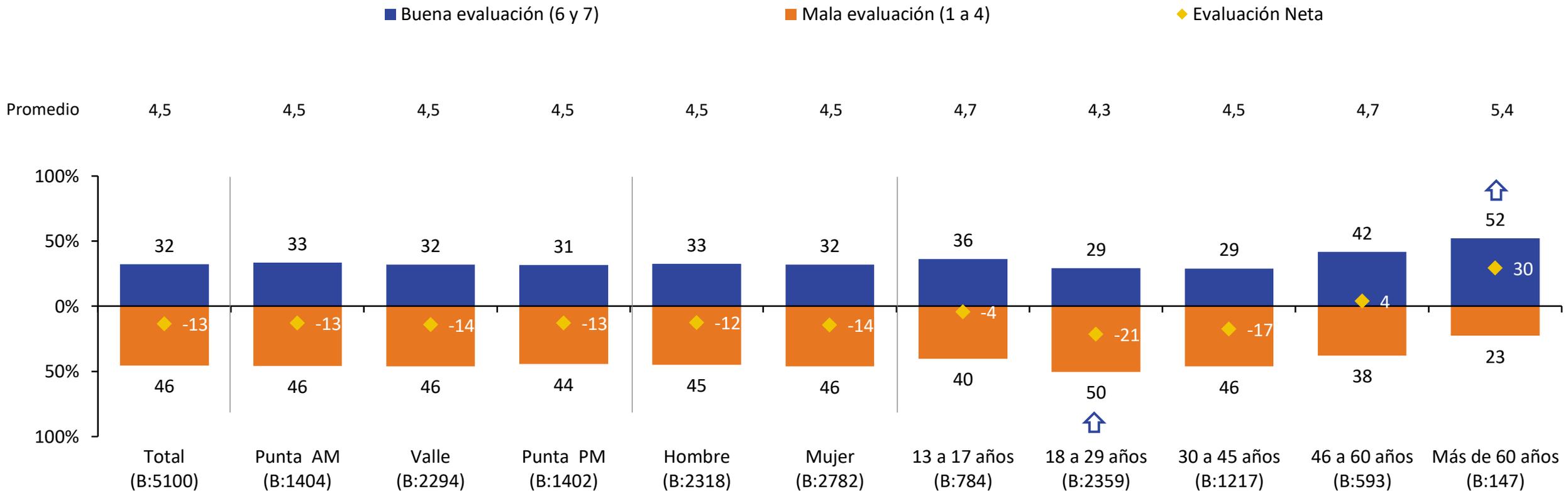
B4.1 “Está bien ubicado”



↕ ↑ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS PARADEROS

B4.2 “Es cómodo para espera”



↕ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

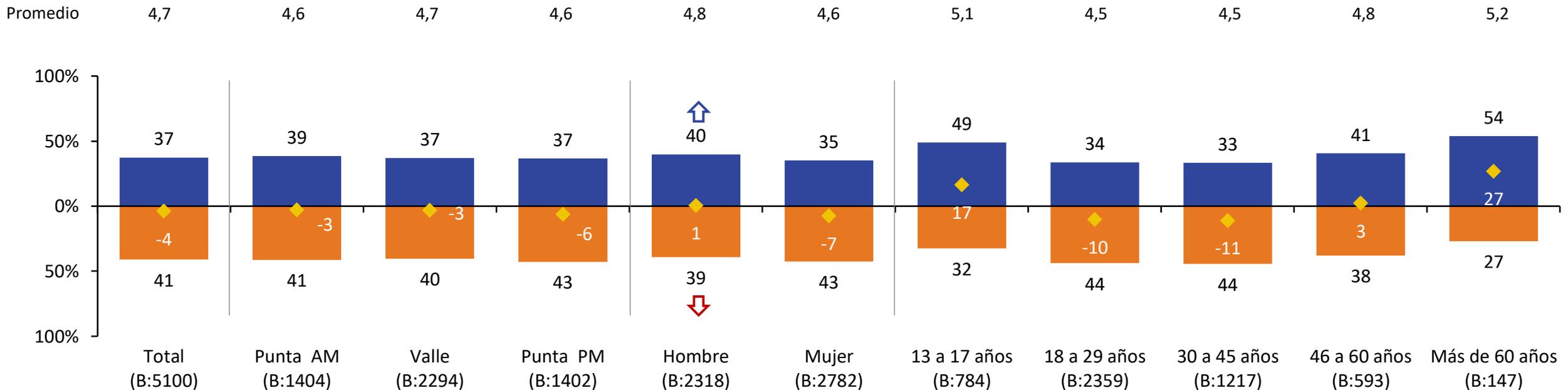
ATRIBUTOS PARADEROS

B4.3 “Protege del sol y la lluvia”

■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

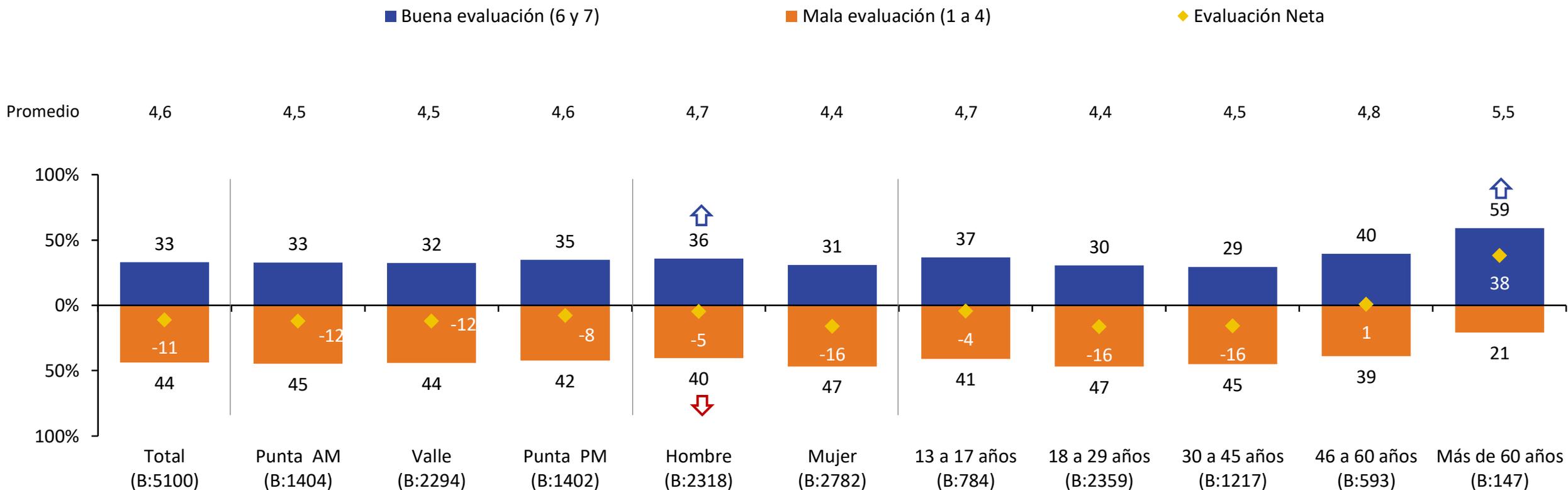
◆ Evaluación Neta



↕ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS PARADEROS

B4.4 “Me siento seguro en este paradero”



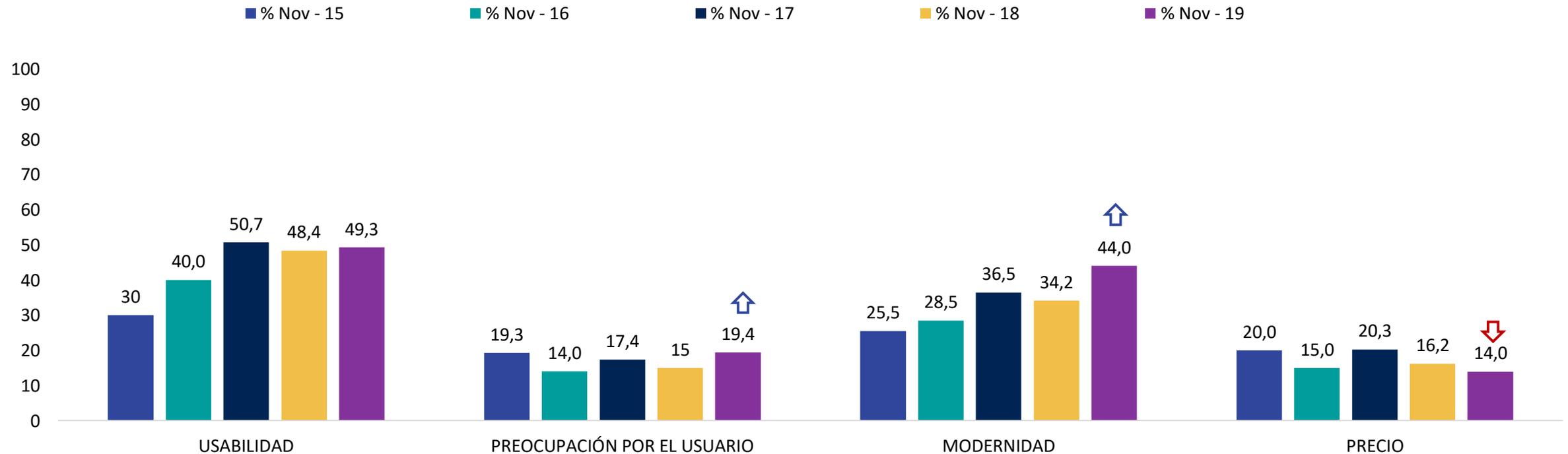
↕ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO: ATRIBUTOS DE IMAGEN

IMAGEN DEL SERVICIO ENTREGADO

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)

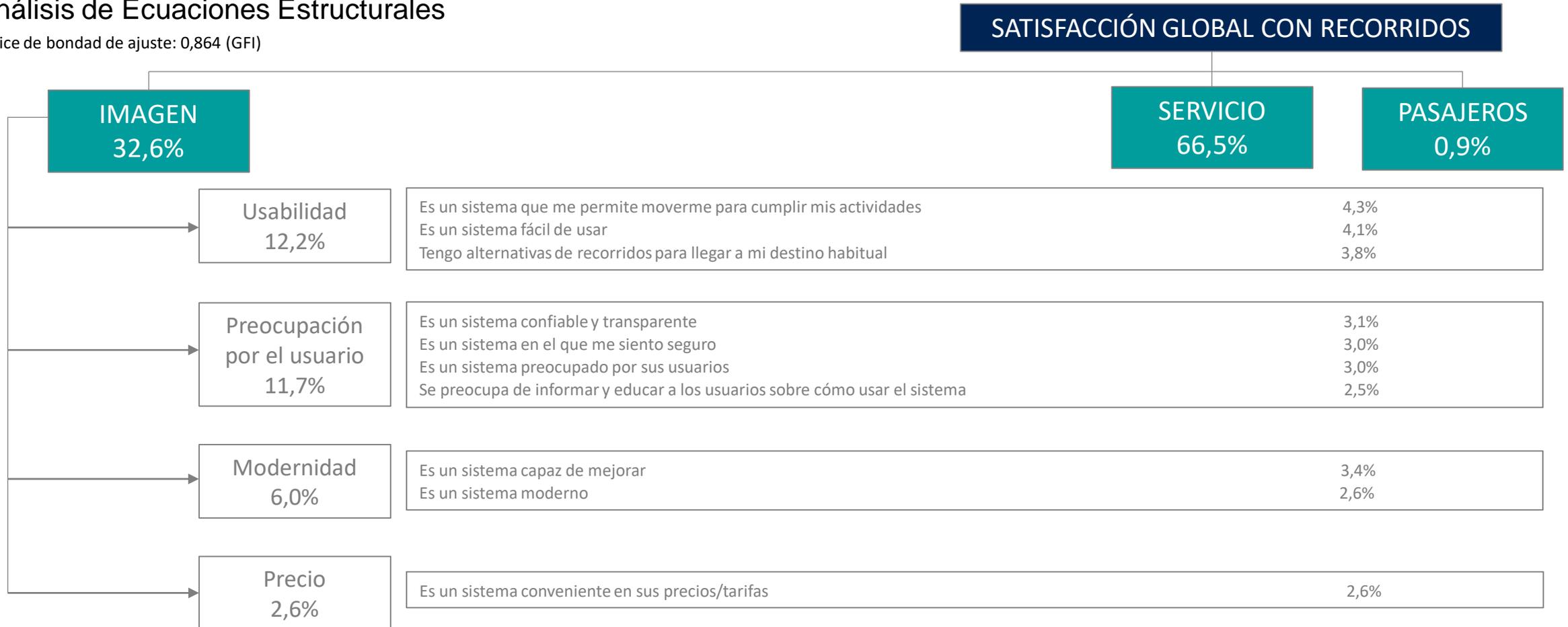


↑↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2018 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: IMAGEN

Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,864 (GFI)



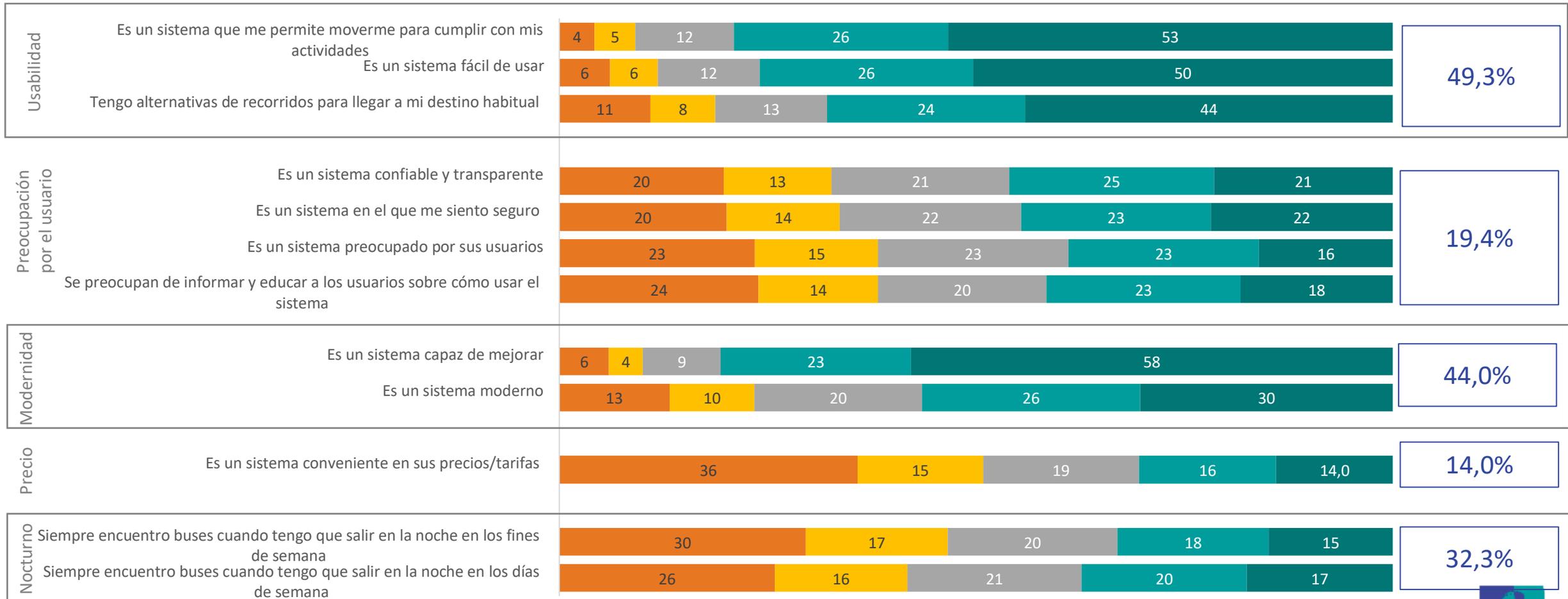
Los atributos de disponibilidad del servicio en las noches se dejaron aparte del modelo, por su bajo aporte y contribución negativa a la explicación del mismo.

OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ENTREGADO

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?

Promedio Alto Acuerdo

■ %Alto Desacuerdo (1 + 2) ■ %Desacuerdo (3) ■ %Bajo acuerdo (4) ■ %Acuerdo (5) ■ %Alto Acuerdo (6 + 7)

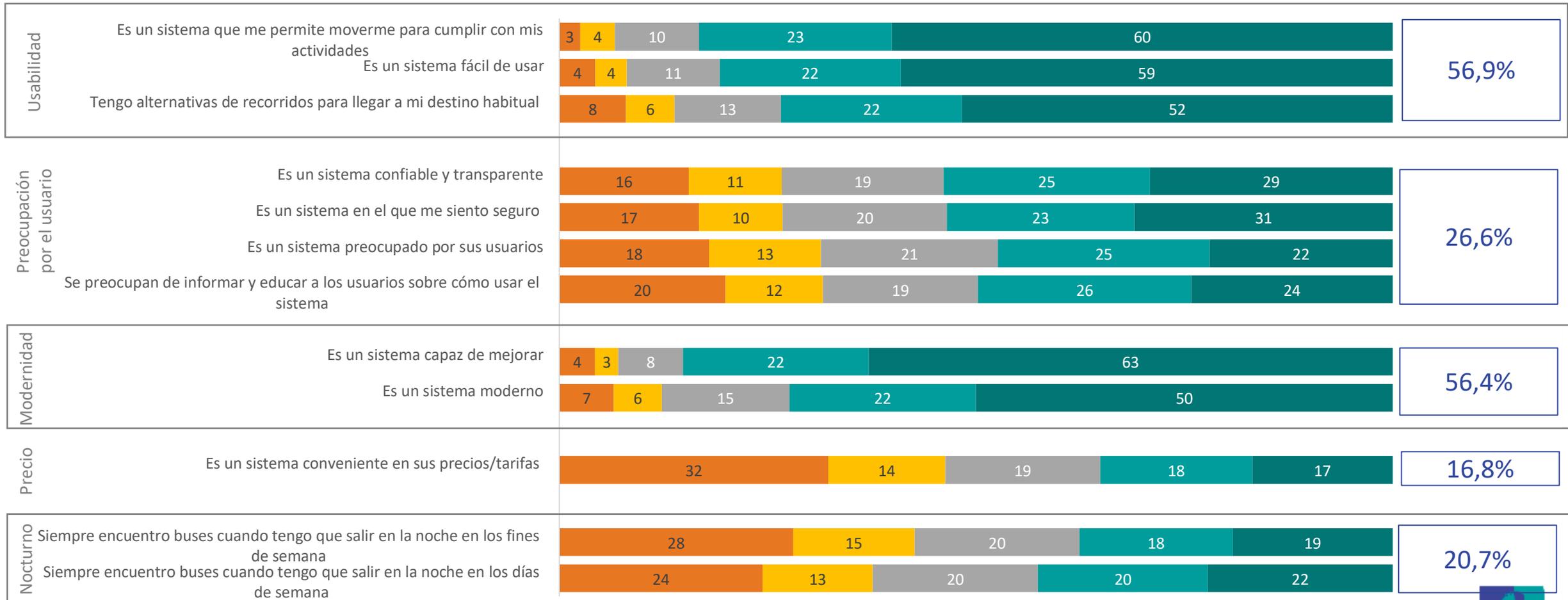


OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ENTREGADO ESTÁNDAR RED

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?

Promedio Alto Acuerdo

■ %Alto Desacuerdo (1 + 2) ■ %Desacuerdo (3) ■ %Bajo acuerdo (4) ■ %Acuerdo (5) ■ %Alto Acuerdo (6 + 7)

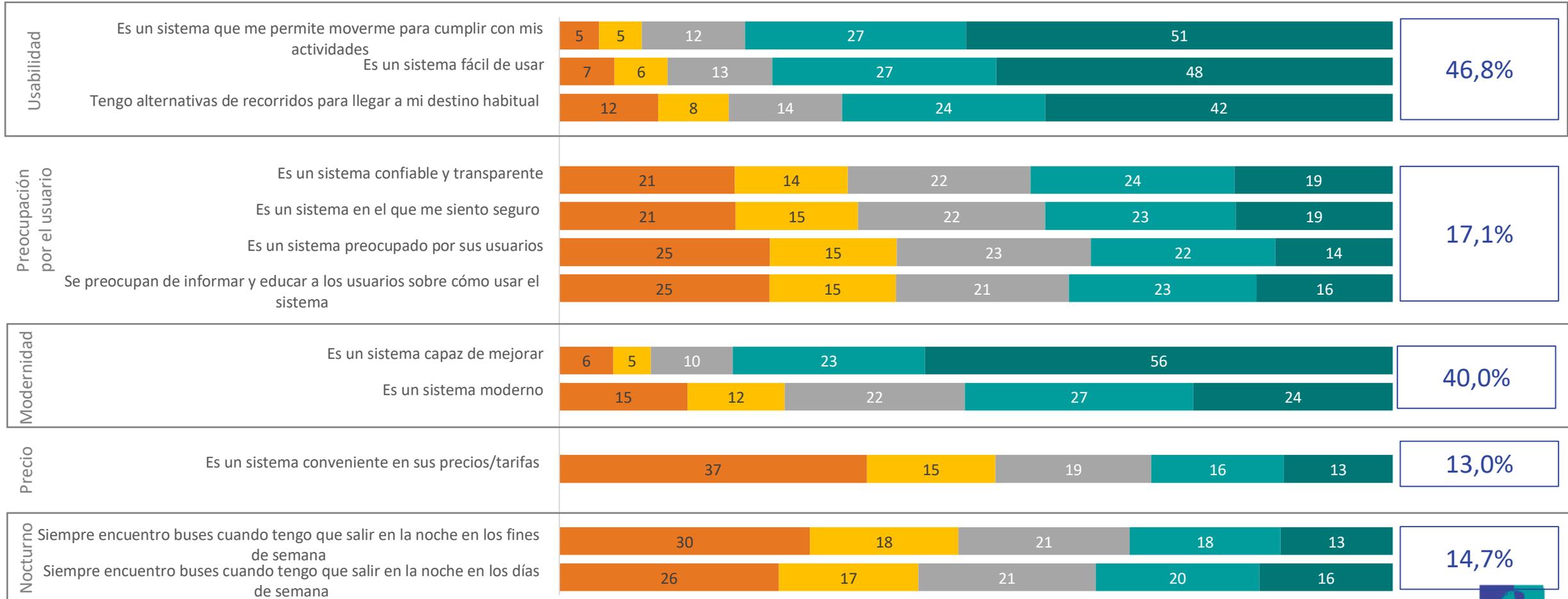


OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ENTREGADO ESTÁNDAR TRANSANTIAGO

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?

Promedio Alto Acuerdo

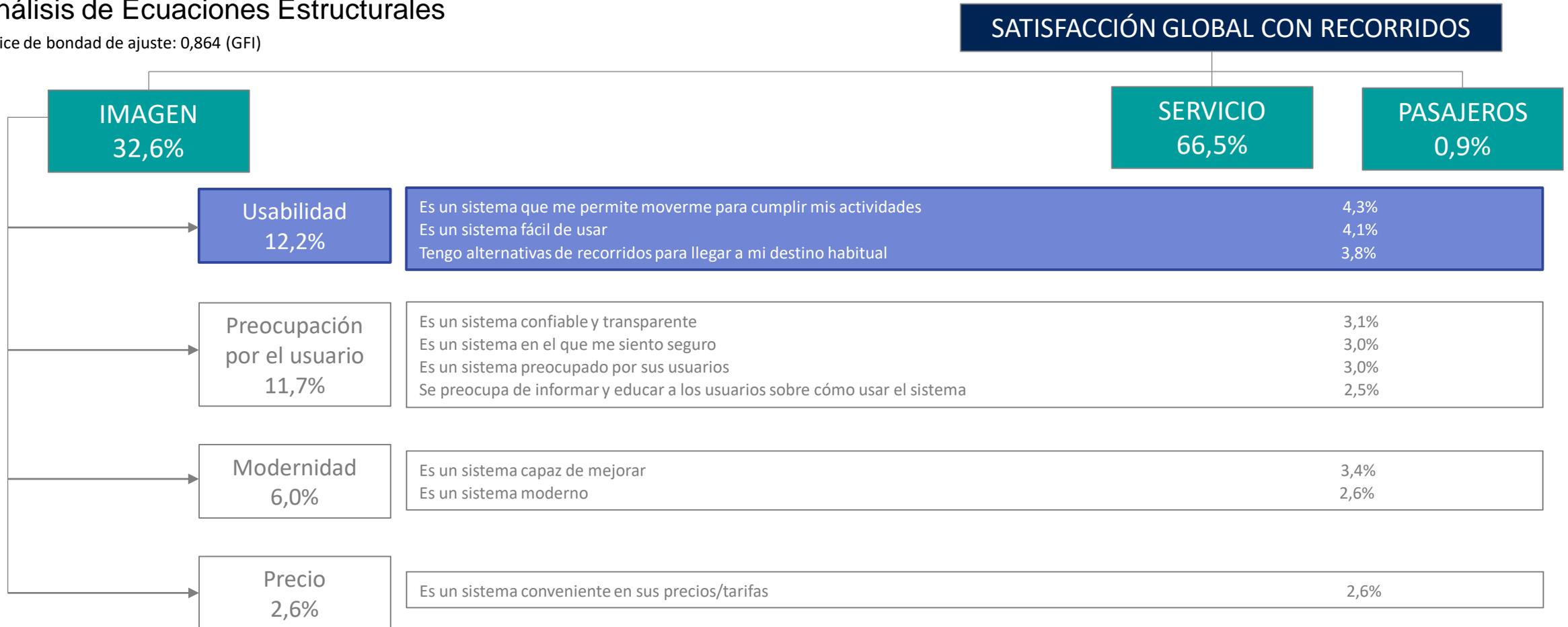
■ %Alto Desacuerdo (1 + 2) ■ %Desacuerdo (3) ■ %Bajo acuerdo (4) ■ %Acuerdo (5) ■ %Alto Acuerdo (6 + 7)



MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: USABILIDAD

Análisis de Ecuaciones Estructurales

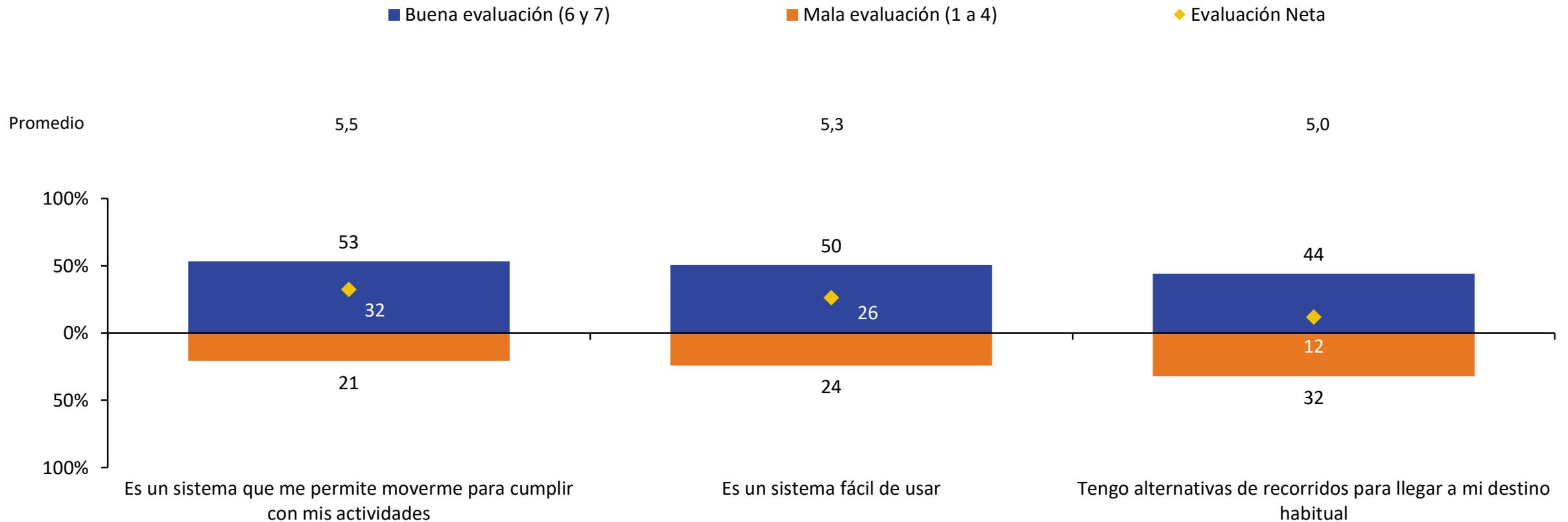
Índice de bondad de ajuste: 0,864 (GFI)



Los atributos de disponibilidad del servicio en las noches se dejaron aparte del modelo, por su bajo aporte y contribución negativa a la explicación del mismo.

EVALUACIÓN DE IMAGEN

ATRIBUTOS USABILIDAD



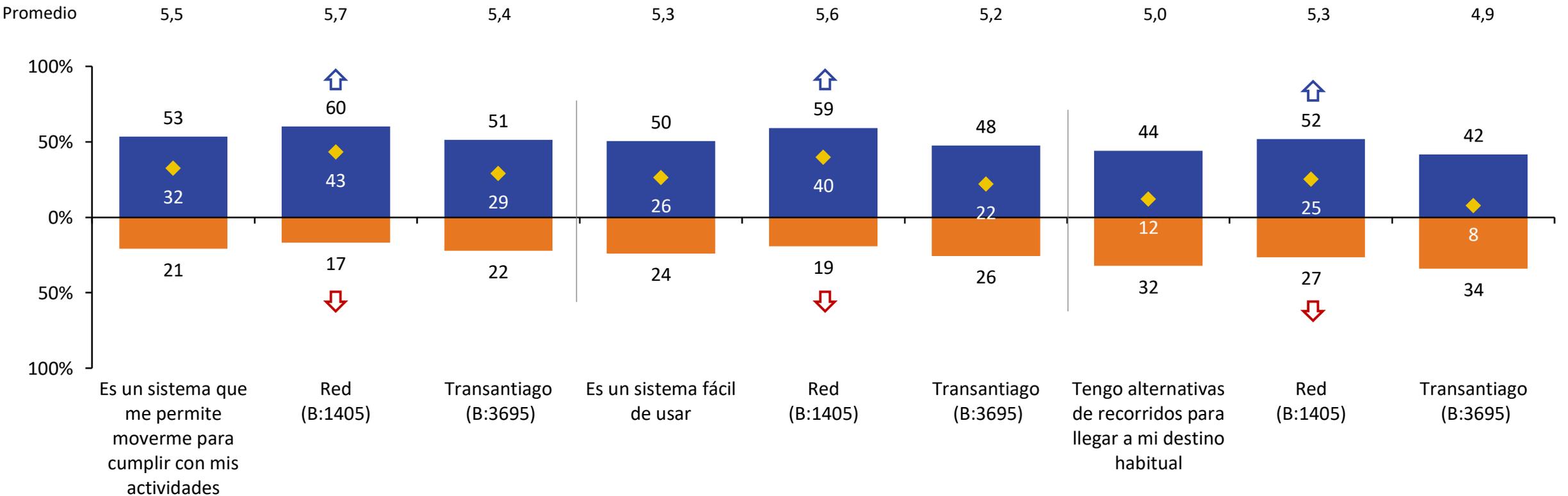
EVALUACIÓN DE IMAGEN

ATRIBUTOS USABILIDAD

■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

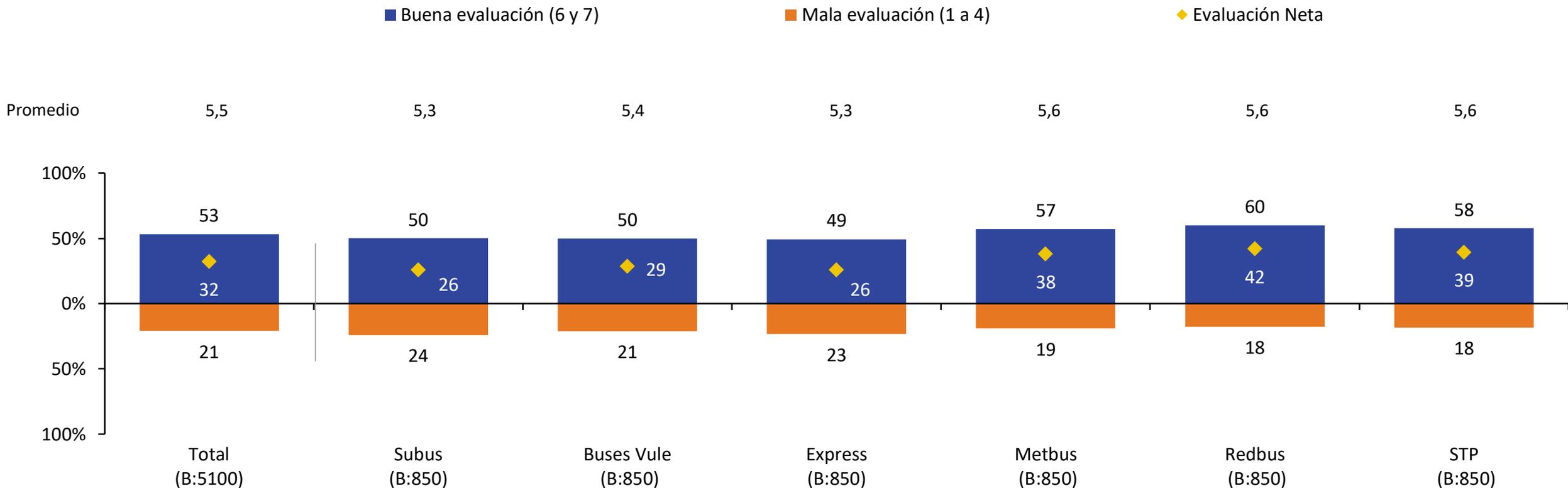
◆ Evaluación Neta



↕ Diferencias significativas entre estándar (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS USABILIDAD

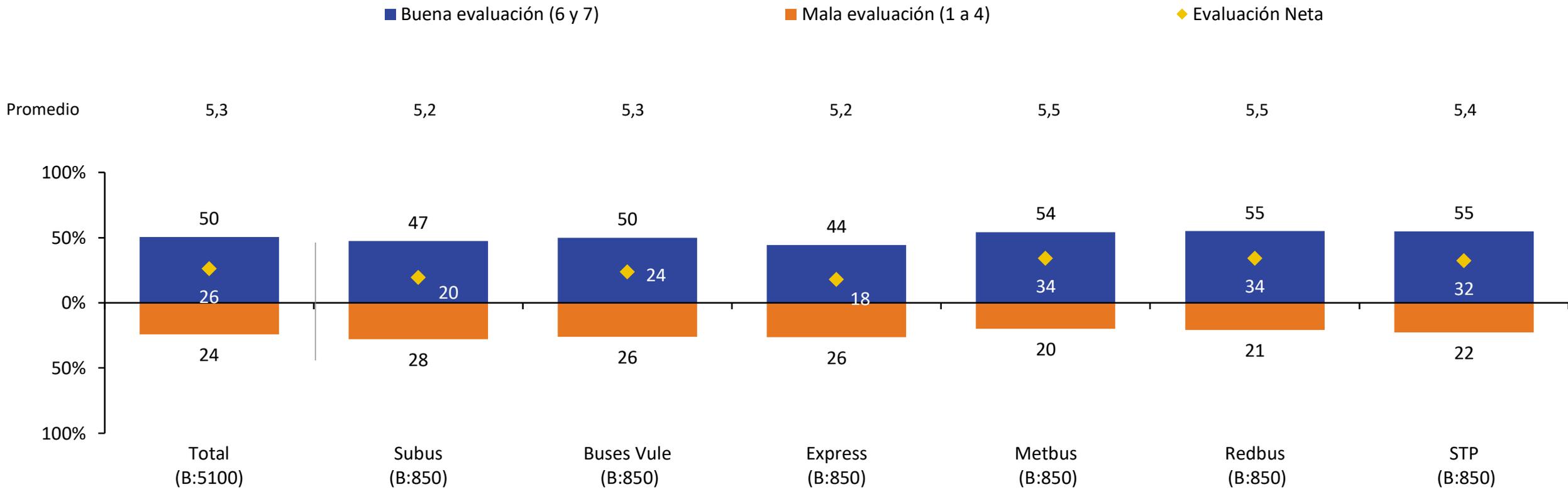
A2.1 “Es un sistema que me permite moverme para cumplir con mis actividades”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS USABILIDAD

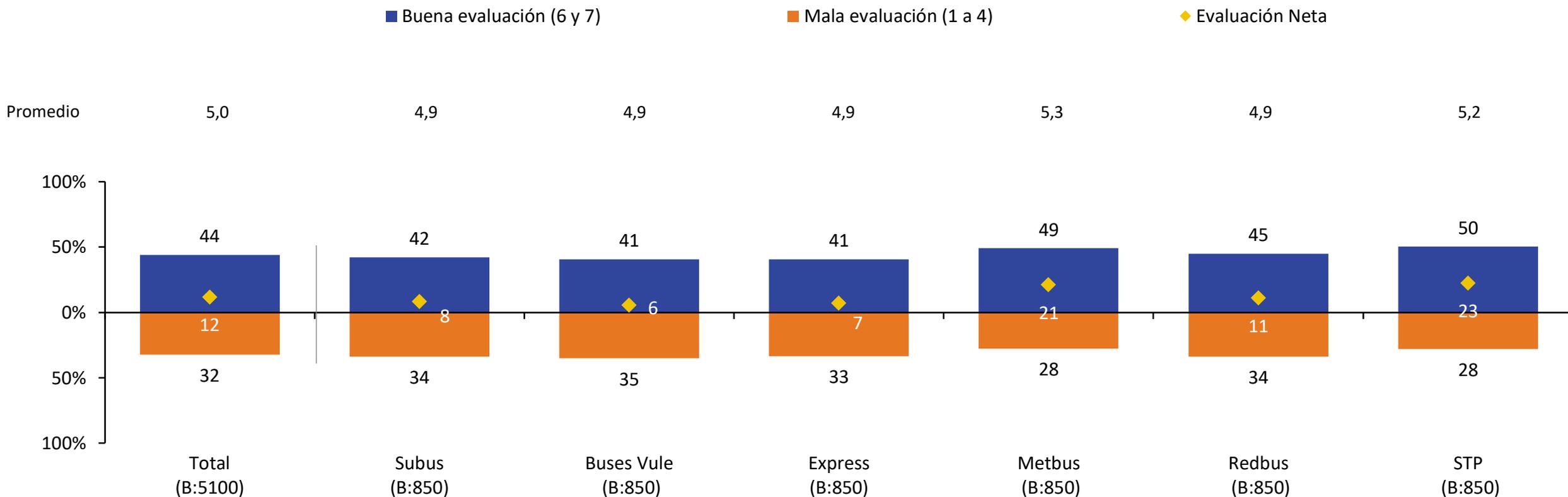
A2.3 “Es un sistema fácil de usar”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS USABILIDAD

A2.9 “Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

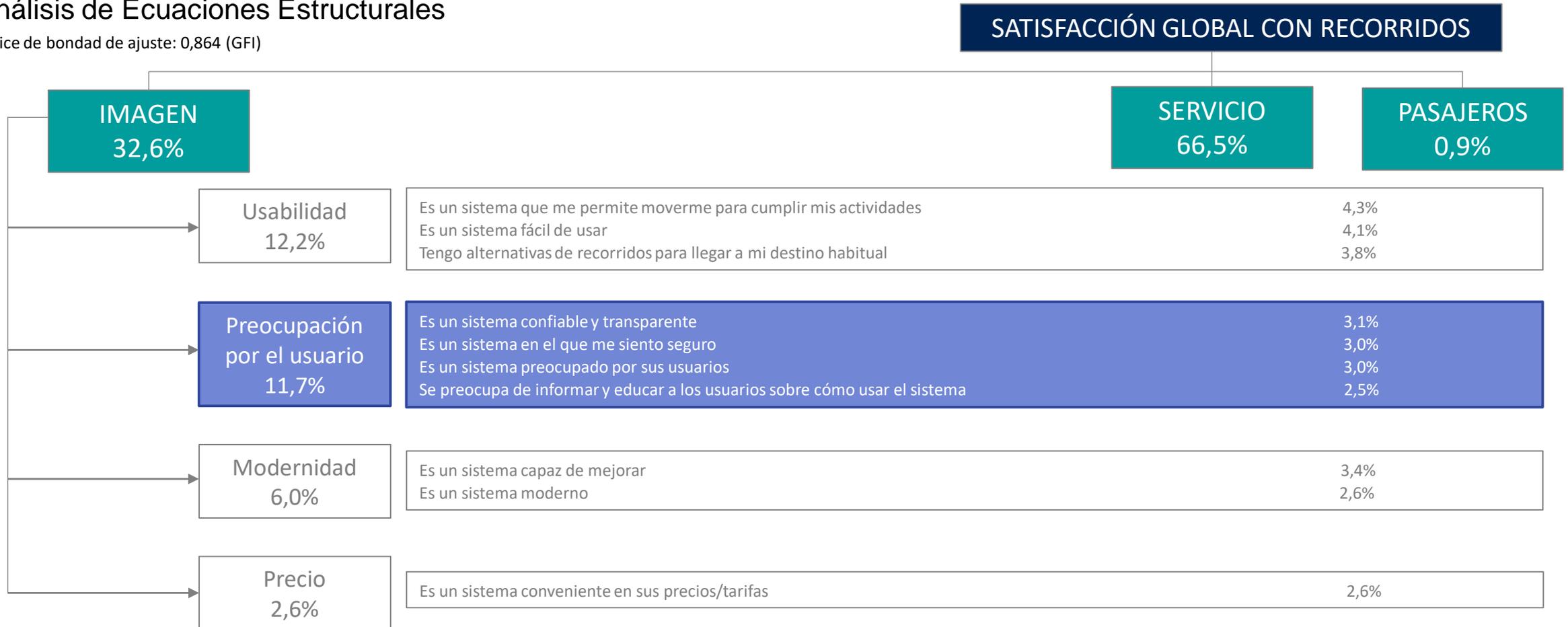
ATRIBUTOS USABILIDAD

		%	Total (B:5100)	Red (B:1405)	Transantiago (B:3695)	Subus Red (B:147)	Subus Transantia go (B:703)	Buses Vule Red (B:202)	Buses Vule Transantia go (B:648)	Express Transantia go (B:850)	Metbus Red (B:320)	Metbus Transantia go (B:530)	Redbus Red (B:220)	Redbus Transantia go (B:630)	STP Red (B:516)	STP Transantia go (B:334)
A2.1 “Es un sistema que me permite moverme para cumplir con mis actividades”	Buena evaluación (6 y 7)	53	60	51	56	49	51	50	49	67	52	64	58	58	57	
	Mala evaluación (1 y 4)	21	17	22	22	24	18	22	23	14	22	14	19	19	18	
	Evaluación Neta	32	43	29	33	25	33	27	26	53	29	50	39	40	39	
	Promedio	5,5	5,7	5,4	5,5	5,3	5,5	5,4	5,3	5,9	5,4	5,8	5,6	5,6	5,6	
A2.3 “Es un sistema fácil de usar”	Buena evaluación (6 y 7)	50	59	48	60	45	53	49	44	62	50	62	52	58	50	
	Mala evaluación (1 y 4)	24	19	26	21	29	22	27	26	16	22	16	22	22	23	
	Evaluación Neta	26	40	22	39	15	31	22	18	46	27	46	30	36	27	
	Promedio	5,3	5,6	5,2	5,6	5,1	5,5	5,2	5,2	5,7	5,4	5,7	5,4	5,5	5,4	
A2.9 “Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual”	Buena evaluación (6 y 7)	44	52	42	50	41	45	39	41	57	44	47	44	53	46	
	Mala evaluación (1 y 4)	32	27	34	30	35	33	36	33	22	31	27	36	26	30	
	Evaluación Neta	12	25	8	20	6	11	4	7	36	13	21	8	27	16	
	Promedio	5,0	5,3	4,9	5,1	4,9	5,1	4,9	4,9	5,5	5,1	5,2	4,8	5,3	5,1	

MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO

Análisis de Ecuaciones Estructurales

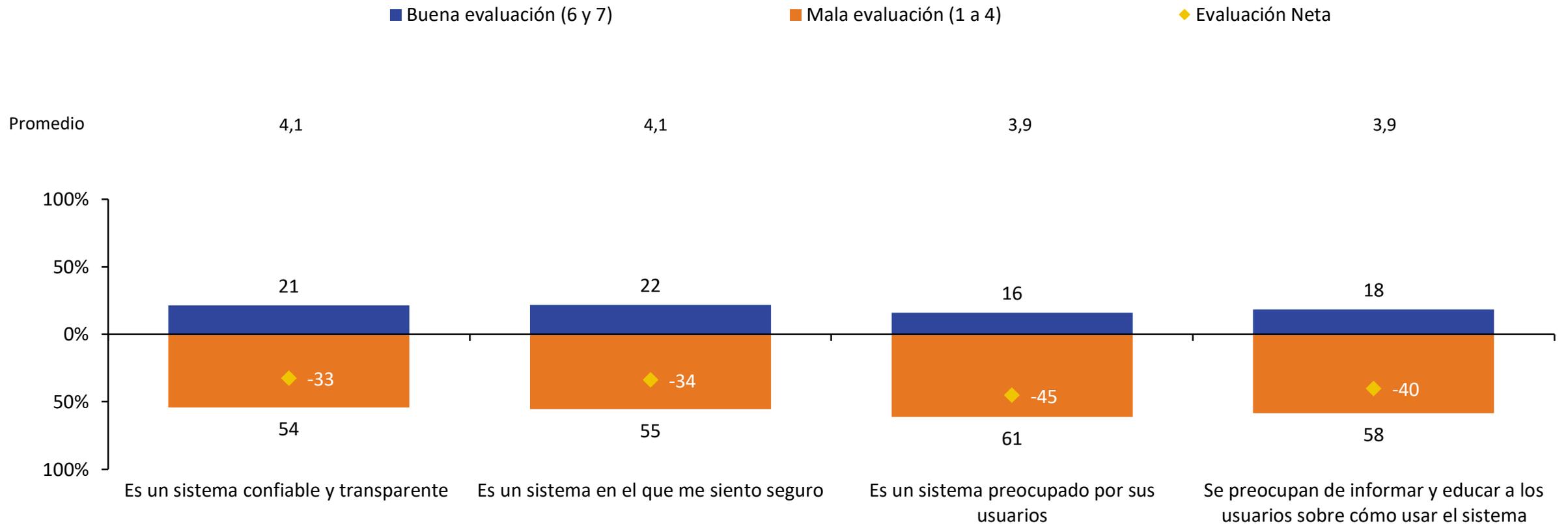
Índice de bondad de ajuste: 0,864 (GFI)



Los atributos de disponibilidad del servicio en las noches se dejaron aparte del modelo, por su bajo aporte y contribución negativa a la explicación del mismo.

EVALUACIÓN DE IMAGEN

ATRIBUTOS PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO



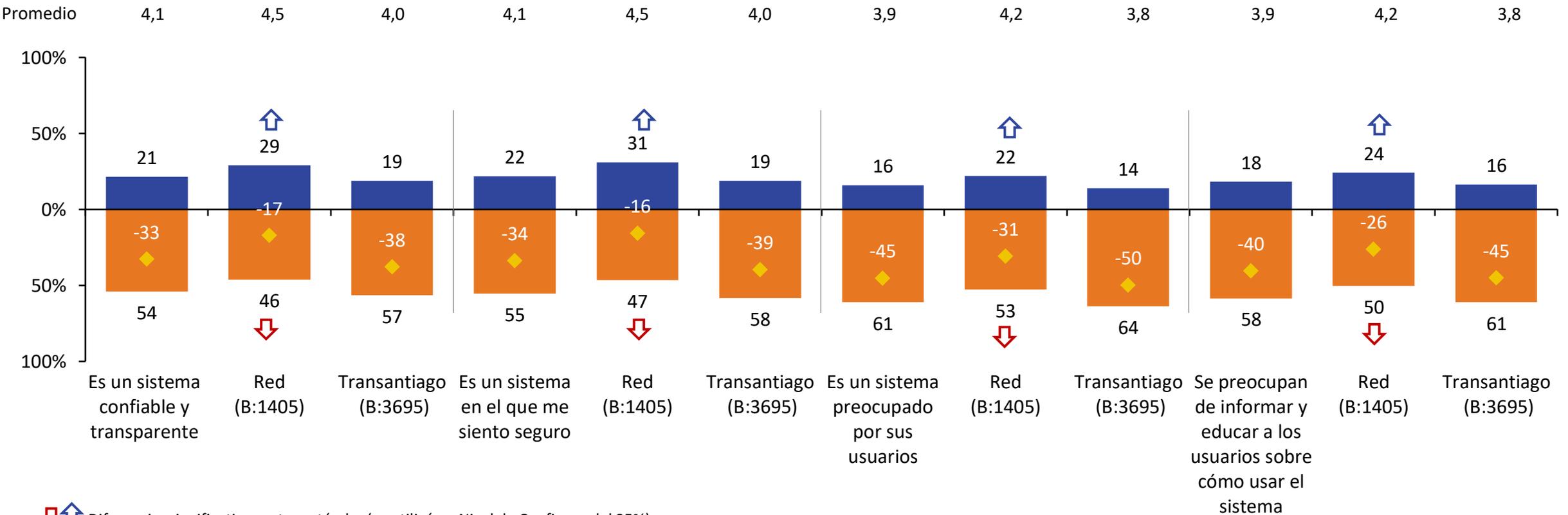
EVALUACIÓN DE IMAGEN

ATRIBUTOS PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO

■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

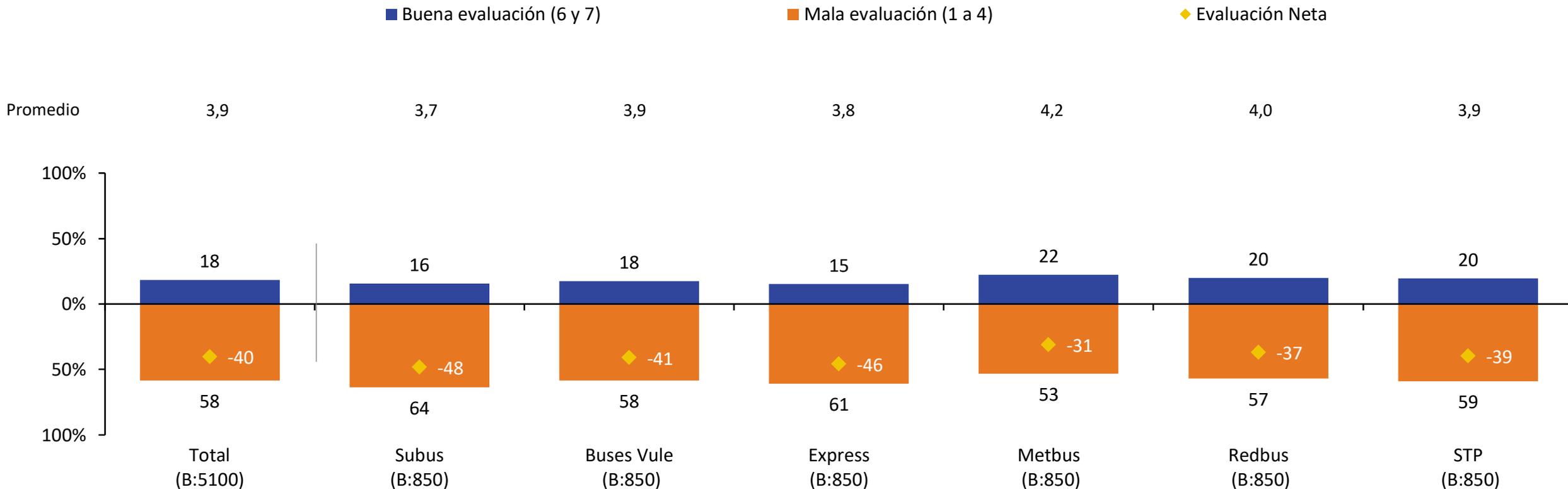
◆ Evaluación Neta



↕ ↑ Diferencias significativas entre estándar (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO

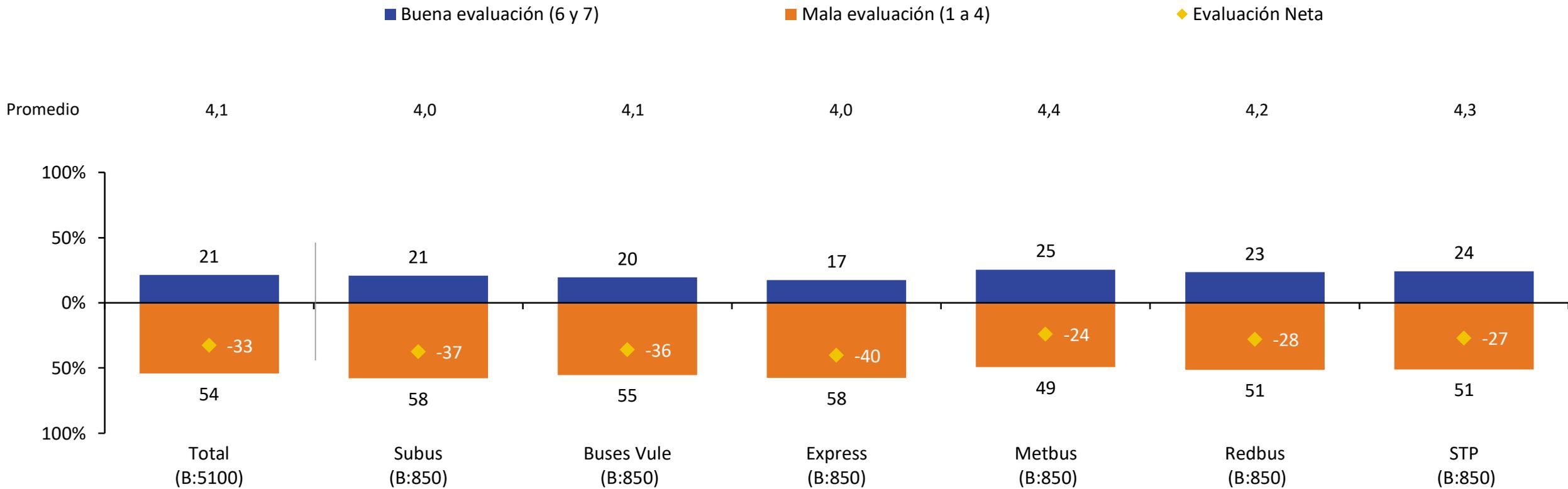
A2.4 “Se preocupan de informar y educar a los usuarios sobre cómo usar el sistema”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO

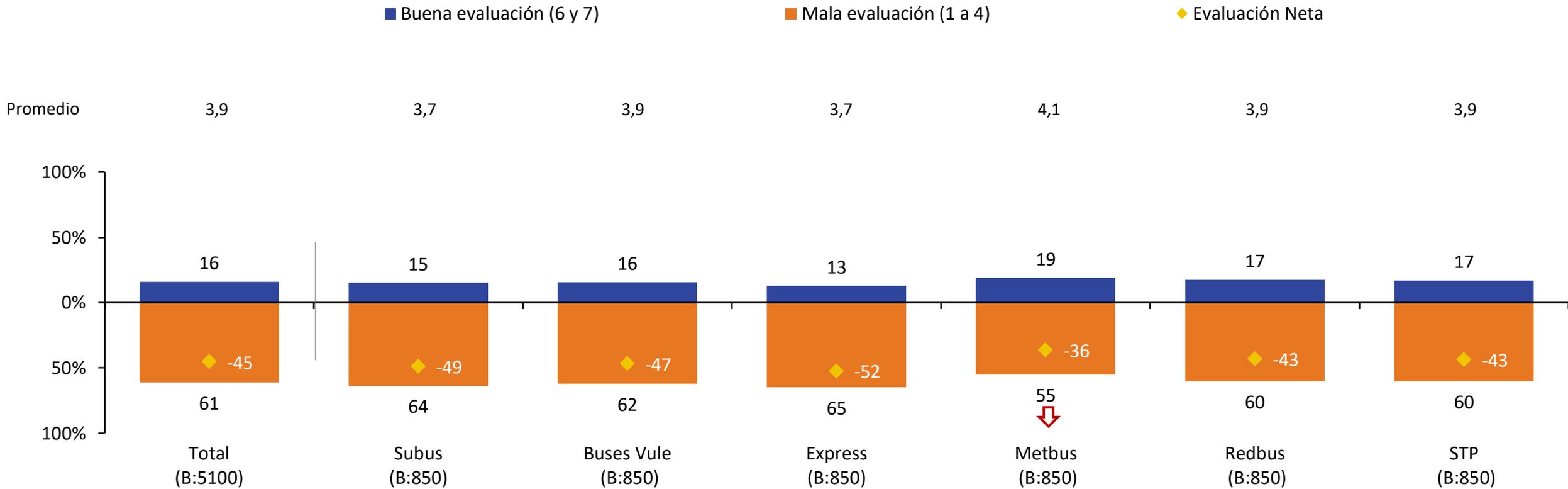
A2.5 “Es un sistema confiable y transparente ”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO

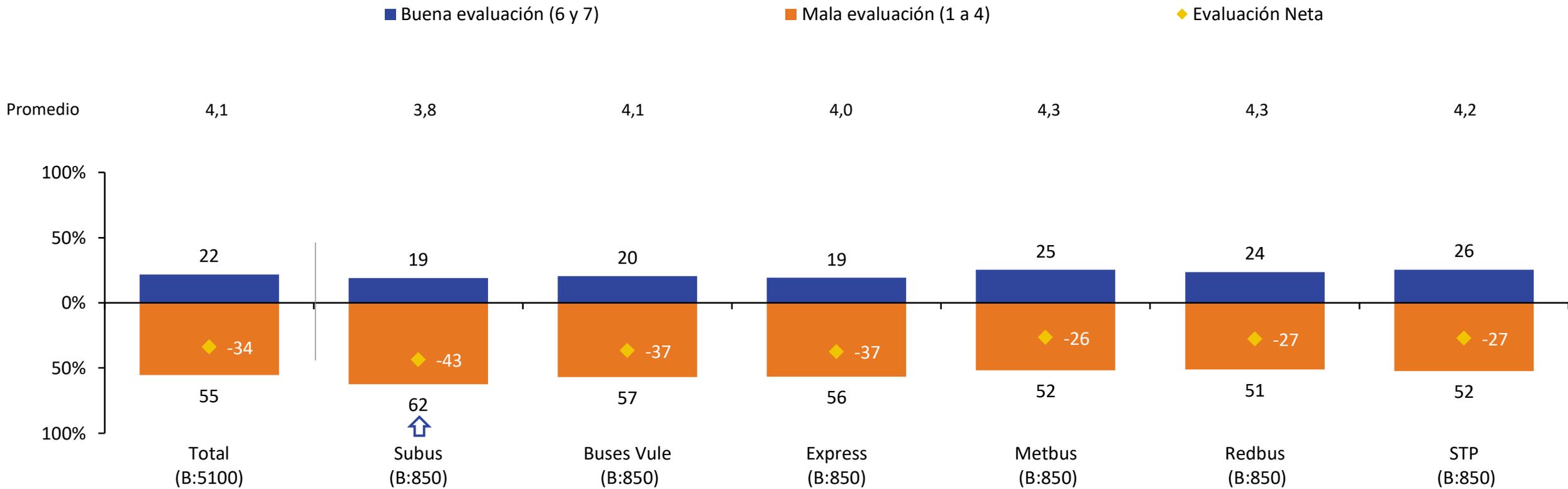
A2.6 “Es un sistema preocupado por sus usuarios”



 Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO

A2.12 “Es un sistema en el que me siento seguro”



↕ Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO

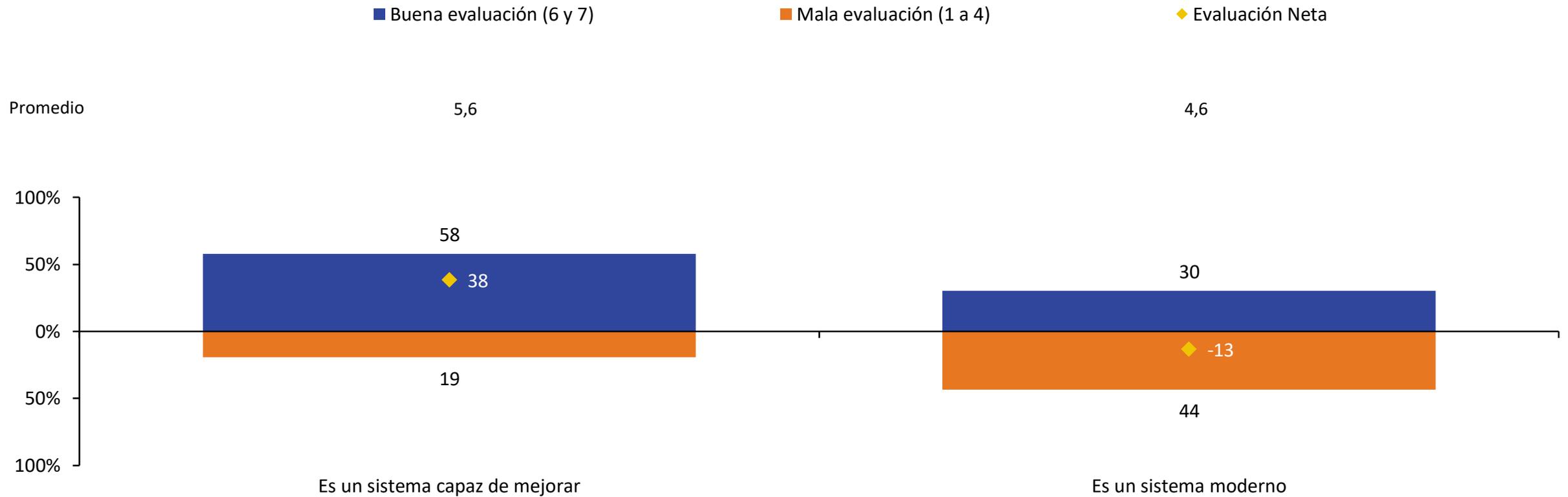
		%	Total (B:5100)	Red (B:1405)	Transantia go (B:3695)	Subus Red (B:147)	Subus Transantia go (B:703)	Buses Vule Red (B:202)	Buses Vule Transantia go (B:648)	Express Transantia go (B:850)	Metbus Red (B:320)	Metbus Transantia go (B:530)	Redbus Red (B:220)	Redbus Transantia go (B:630)	STP Red (B:516)	STP Transantia go (B:334)
A2.4 "Se preocupan de informar y educar a los usuarios sobre cómo usar el sistema"	Buena evaluación (6 y 7)		18	24	16	17	15	22	16	15	29	18	27	17	21	17
	Mala evaluación (1 y 4)		58	50	61	57	65	49	61	61	45	58	49	60	56	63
	Evaluación Neta		-40	-26	-45	-41	-50	-27	-45	-46	-16	-40	-21	-42	-35	-46
	Promedio		3,9	4,2	3,8	3,9	3,6	4,2	3,8	3,8	4,4	4,0	4,3	3,9	4,1	3,7
A2.5 "Es un sistema confiable y transparente"	Buena evaluación (6 y 7)		21	29	19	32	18	28	17	17	28	24	32	21	28	18
	Mala evaluación (1 y 4)		54	46	57	46	60	48	57	58	45	52	44	54	46	58
	Evaluación Neta		-33	-17	-38	-14	-42	-20	-40	-40	-17	-28	-13	-33	-18	-41
	Promedio		4,1	4,5	4,0	4,5	3,8	4,3	4,0	4,0	4,5	4,3	4,6	4,1	4,4	4,0
A2.6 "Es un sistema preocupado por sus usuarios"	Buena evaluación (6 y 7)		16	22	14	16	15	24	13	13	24	16	22	16	20	12
	Mala evaluación (1 y 4)		61	53	64	53	66	53	65	65	50	58	53	63	55	68
	Evaluación Neta		-45	-31	-50	-37	-51	-30	-52	-52	-26	-42	-30	-47	-35	-56
	Promedio		3,9	4,2	3,8	4,0	3,6	4,2	3,8	3,7	4,3	4,0	4,2	3,8	4,1	3,6
A2.12 "Es un sistema en el que me siento seguro"	Buena evaluación (6 y 7)		22	31	19	30	17	31	17	19	32	21	29	22	31	18
	Mala evaluación (1 y 4)		55	47	58	50	65	49	59	56	43	57	48	52	46	62
	Evaluación Neta		-34	-16	-39	-19	-49	-18	-42	-37	-11	-36	-19	-30	-16	-44
	Promedio		4,1	4,5	4,0	4,4	3,7	4,4	4,0	4,0	4,5	4,2	4,4	4,2	4,4	3,9

 Porcentaje significativamente menor entre estándar
 Porcentaje significativamente mayor entre estándar



EVALUACIÓN DE IMAGEN

ATRIBUTOS MODERNIDAD



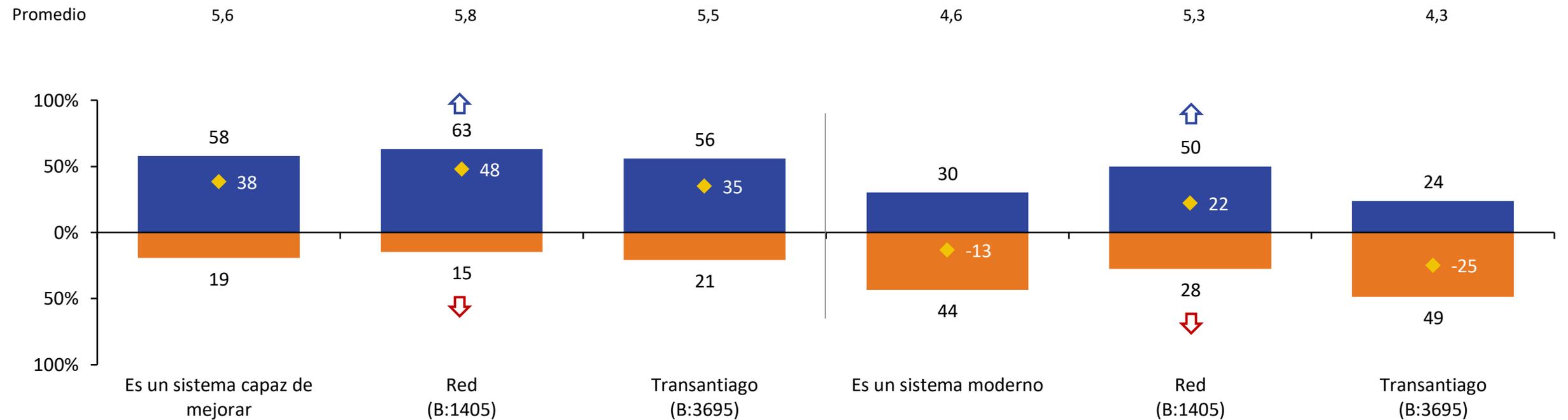
EVALUACIÓN DE IMAGEN

ATRIBUTOS MODERNIDAD

■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

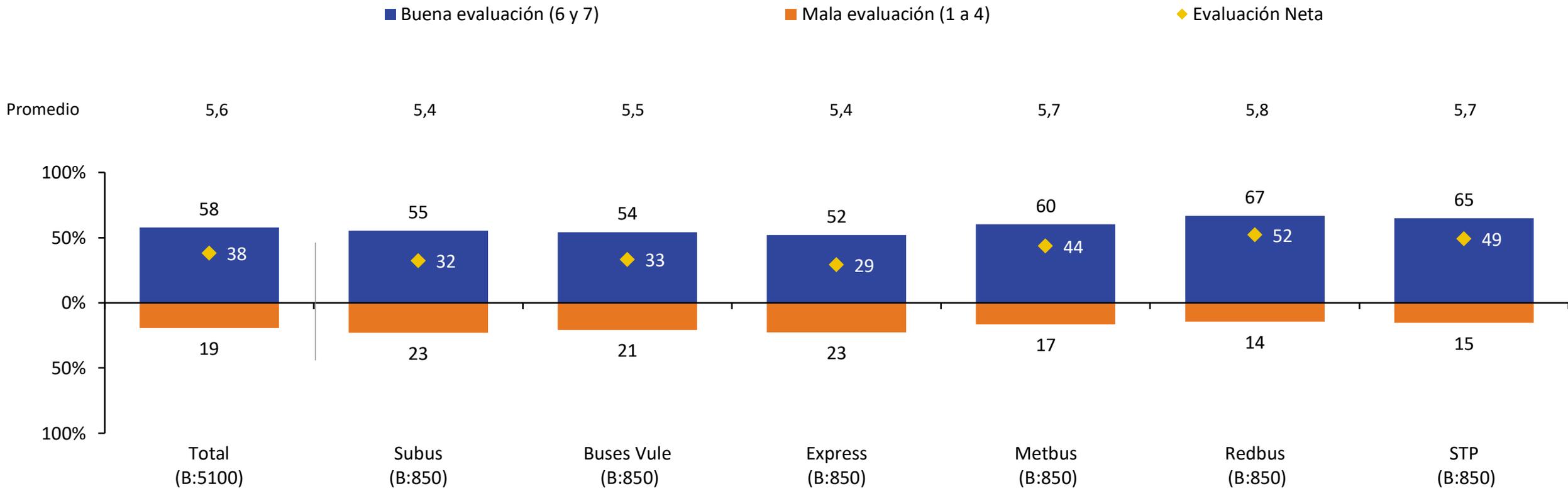
◆ Evaluación Neta



↕ Diferencias significativas entre estándar (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS MODERNIDAD

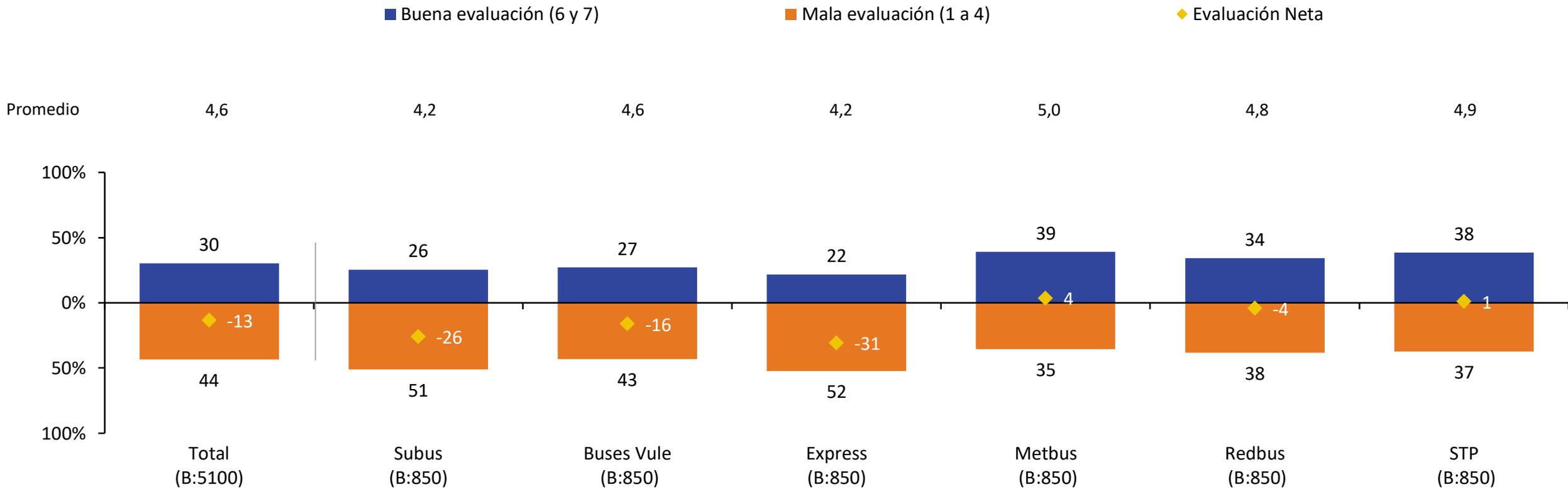
A2.8 “Es un sistema capaz de mejorar”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS MODERNIDAD

A2.7 “Es un sistema moderno”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

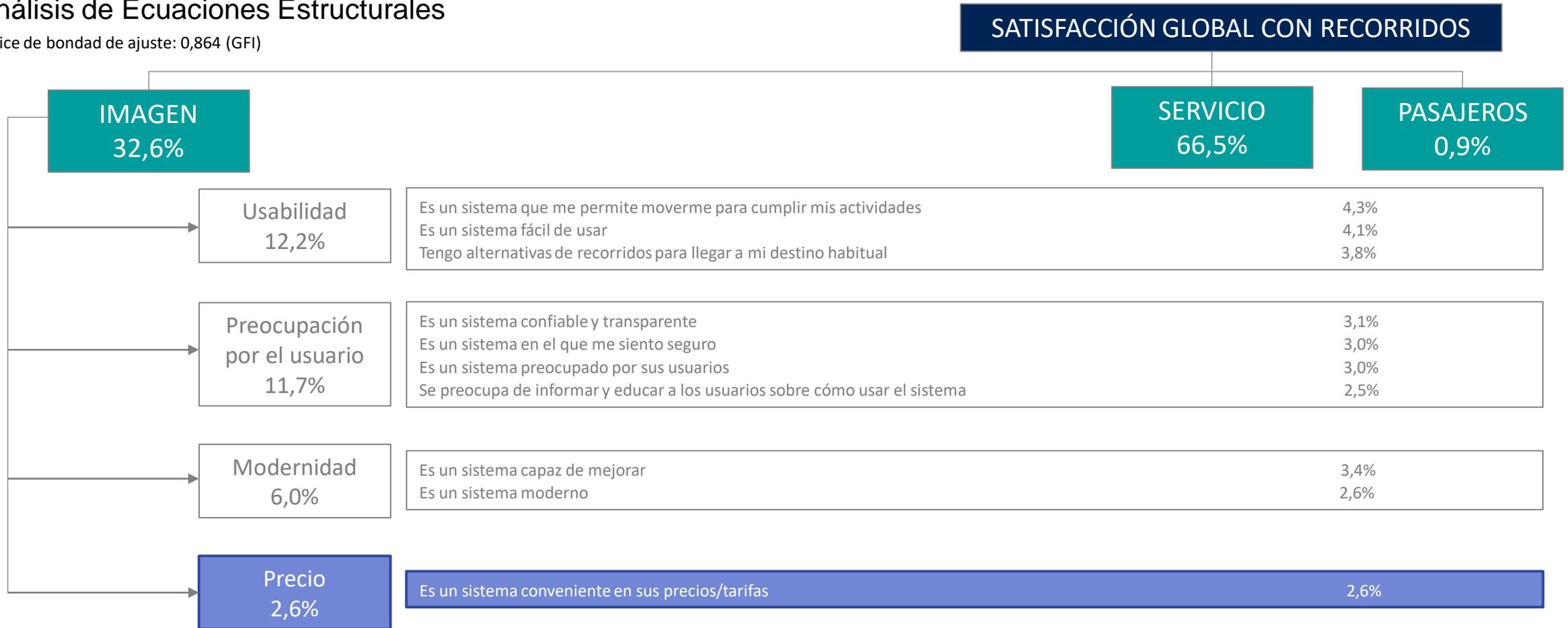
ATRIBUTOS MODERNIDAD

		%	Total (B:5100)	Red (B:1405)	Transantia go (B:3695)	Subus Red (B:147)	Subus Transantia go (B:703)	Buses Vule Red (B:202)	Buses Vule Transantia go (B:648)	Express Transantia go (B:850)	Metbus Red (B:320)	Metbus Transantia go (B:530)	Redbus Red (B:220)	Redbus Transantia go (B:630)	STP Red (B:516)	STP Transantia go (B:334)
A2.7 “Es un sistema moderno”	Buena evaluación (6 y 7)	30		50	24	48	21	41	23	22	56	29	55	27	47	25
	Mala evaluación (1 y 4)	44		28	49	31	55	35	46	52	22	43	23	44	31	47
	Evaluación Neta	-13		22	-25	17	-34	6	-23	-31	35	-15	32	-17	16	-22
	Promedio	4,6		5,3	4,3	5,2	4,0	5,0	4,4	4,2	5,5	4,6	5,5	4,5	5,1	4,4
A2.8 “Es un sistema capaz de mejorar”	Buena evaluación (6 y 7)	58		63	56	62	54	53	54	52	64	58	67	67	68	60
	Mala evaluación (1 y 4)	19		15	21	18	24	16	22	23	14	18	12	15	15	16
	Evaluación Neta	38		48	35	44	30	37	32	29	50	40	54	52	53	44
	Promedio	5,6		5,8	5,5	5,6	5,4	5,6	5,5	5,4	5,9	5,6	5,8	5,8	5,8	5,7

MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: PRECIO

Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,864 (GFI)

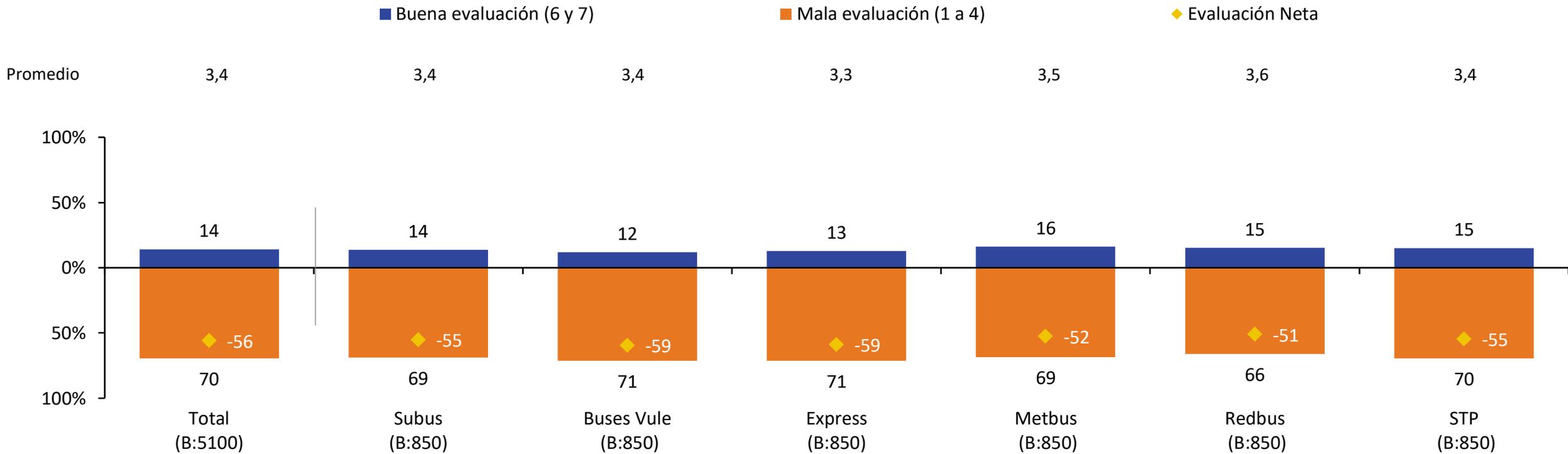


Los atributos de disponibilidad del servicio en las noches se dejaron aparte del modelo, por su bajo aporte y contribución negativa a la explicación del mismo.

EVALUACIÓN DE PRECIO

ATRIBUTOS PRECIO

A2.2 “Es un sistema conveniente en sus precios/tarifas”

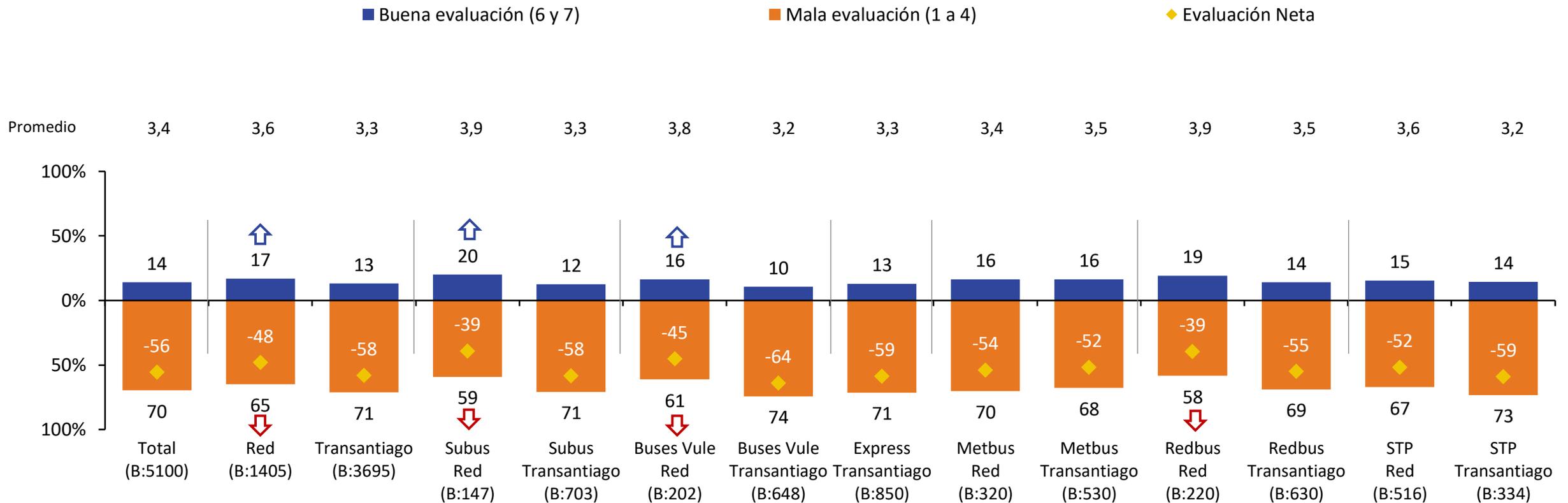


 No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN DE PRECIO

ATRIBUTOS PRECIO

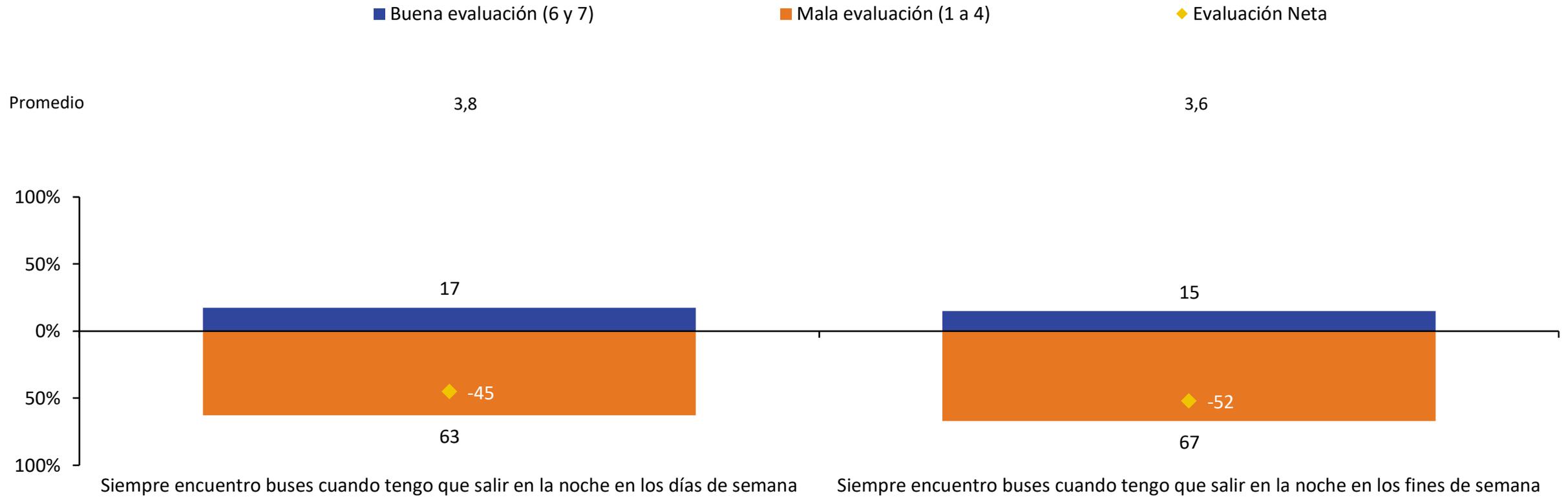
A2.2 “Es un sistema conveniente en sus precios/tarifas”



Diferencias significativas entre estándar (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

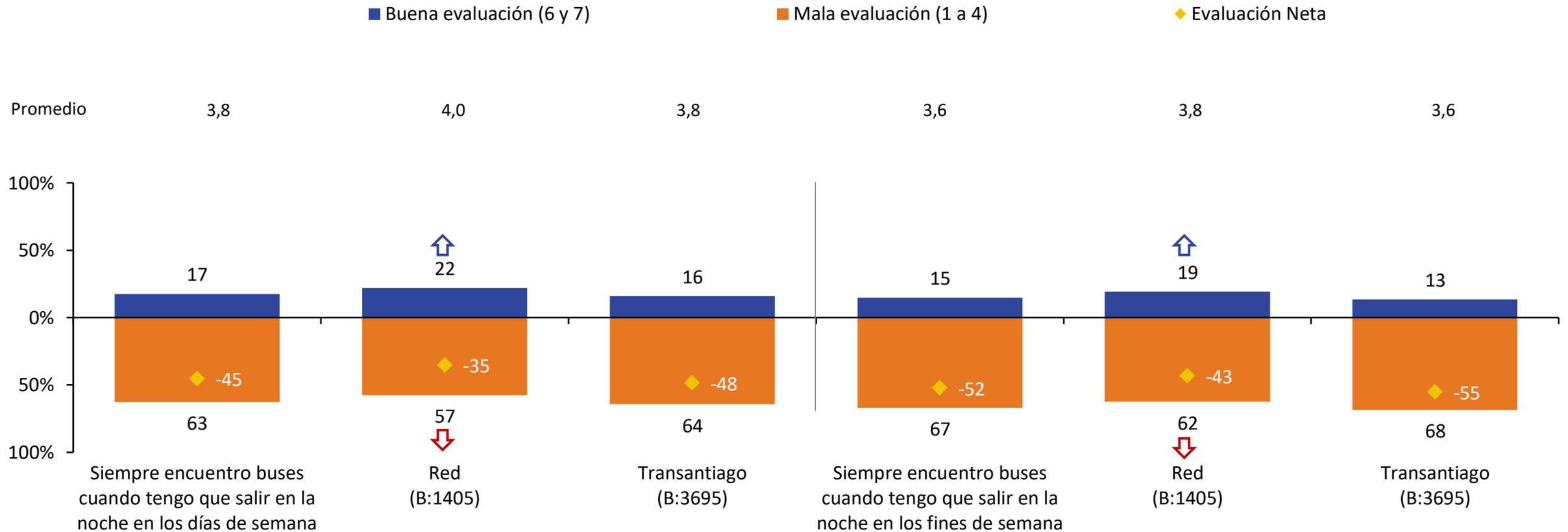
EVALUACIÓN DE IMAGEN

ATRIBUTOS SERVICIO NOCTURNO



EVALUACIÓN DE IMAGEN

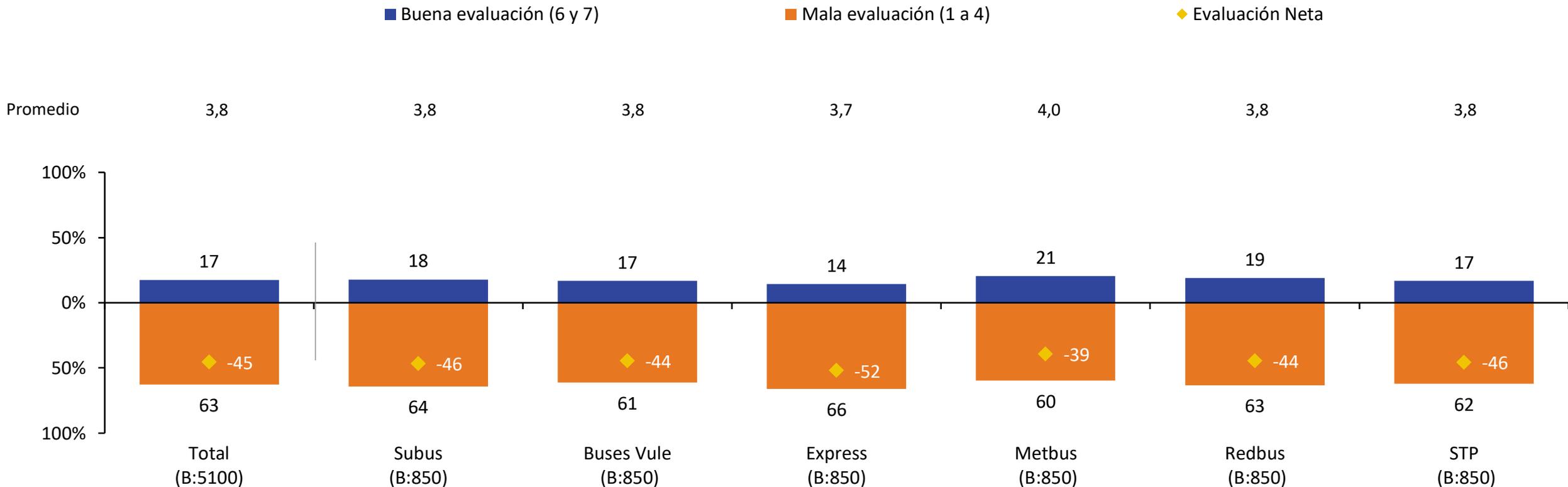
ATRIBUTOS SERVICIO NOCTURNO



↕ No se presentan diferencias significativas entre estándar (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS SERVICIO NOCTURNO

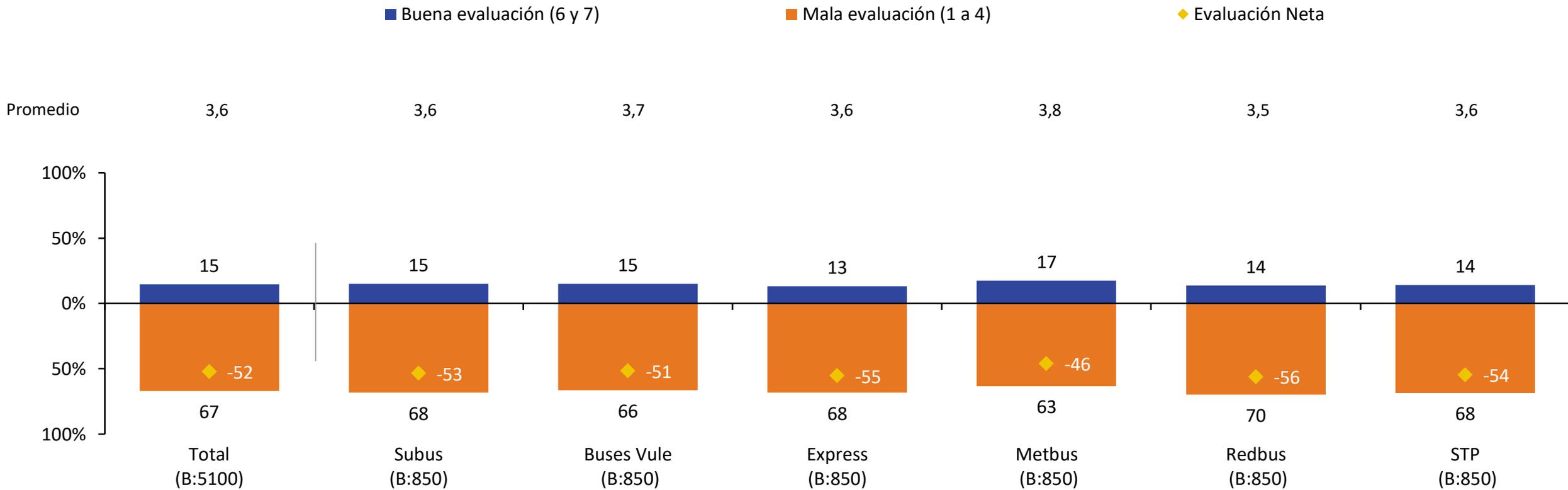
A2.10 “Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los días de semana”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS SERVICIO NOCTURNO

A2.11 “Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los fines de semana”



 No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS SERVICIO NOCTURNO

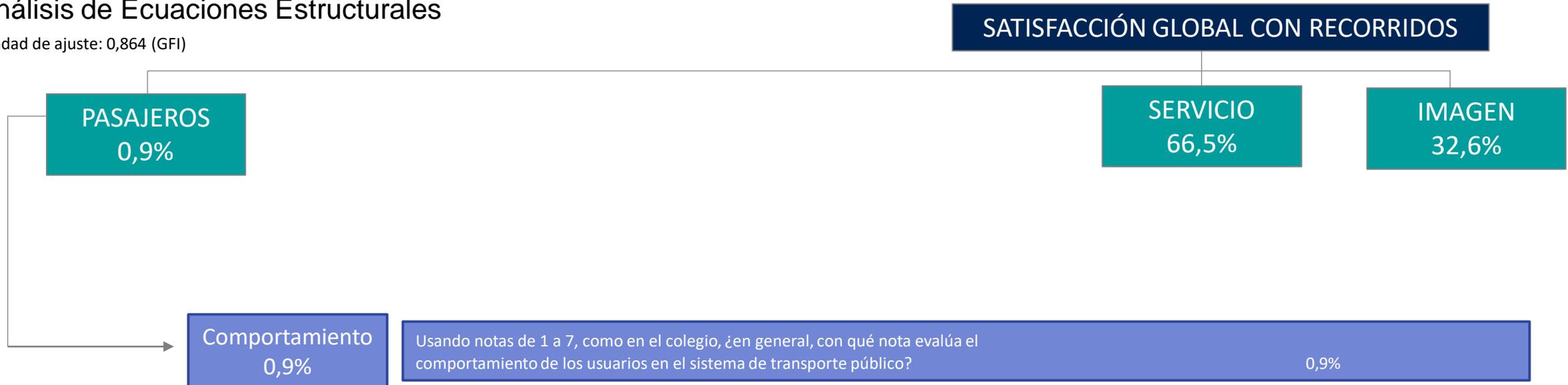
		Total (B:5100)	Red (B:1405)	Transantiago (B:3695)	Subus Red (B:147)	Subus Transantia go (B:703)	Buses Vule Red (B:202)	Buses Vule Transantia go (B:648)	Express Transantia go (B:850)	Metbus Red (B:320)	Metbus Transantia go (B:530)	Redbus Red (B:220)	Redbus Transantia go (B:630)	STP Red (B:516)	STP Transantia go (B:334)
A2.10 "Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los días de semana"	Buena evaluación (6 y 7)	17	22	16	21	17	16	17	14	28	16	25	17	18	14
	Mala evaluación (1 y 4)	63	57	64	55	66	63	61	66	55	63	55	66	58	68
	Evaluación Neta	-45	-35	-48	-34	-49	-47	-44	-52	-27	-46	-30	-50	-40	-54
	Promedio	3,8	4,0	3,8	4,1	3,7	3,8	3,9	3,7	4,2	3,8	4,1	3,7	3,9	3,7
A2.11 "Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los fines de semana"	Buena evaluación (6 y 7)	15	19	13	19	14	15	15	13	24	13	20	12	16	11
	Mala evaluación (1 y 4)	67	62	68	62	70	64	67	68	59	66	64	72	65	73
	Evaluación Neta	-52	-43	-55	-43	-55	-49	-52	-55	-35	-53	-43	-61	-50	-62
	Promedio	3,6	3,8	3,6	3,8	3,5	3,7	3,7	3,6	4,0	3,7	3,7	3,4	3,7	3,4

EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO: COMPORTAMIENTO PASAJEROS

MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: PASAJEROS

Análisis de Ecuaciones Estructurales

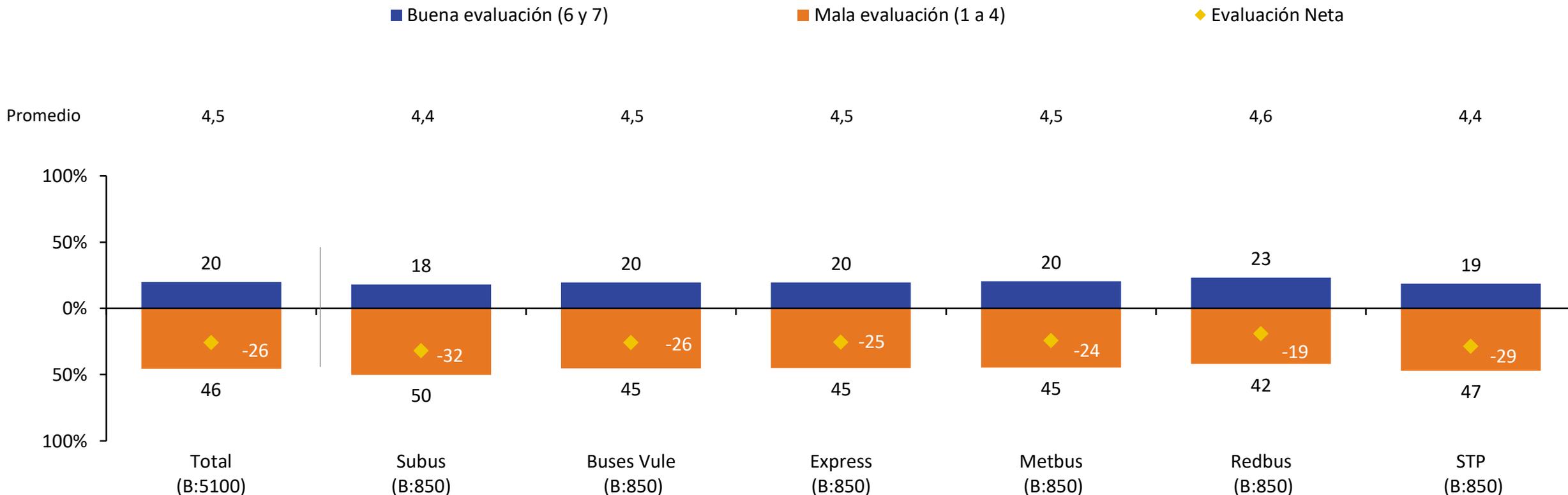
Bondad de ajuste: 0,864 (GFI)



Los atributos de disponibilidad del servicio en las noches se dejaron aparte del modelo, por su bajo aporte y contribución negativa a la explicación del mismo.

ATRIBUTOS PASAJEROS

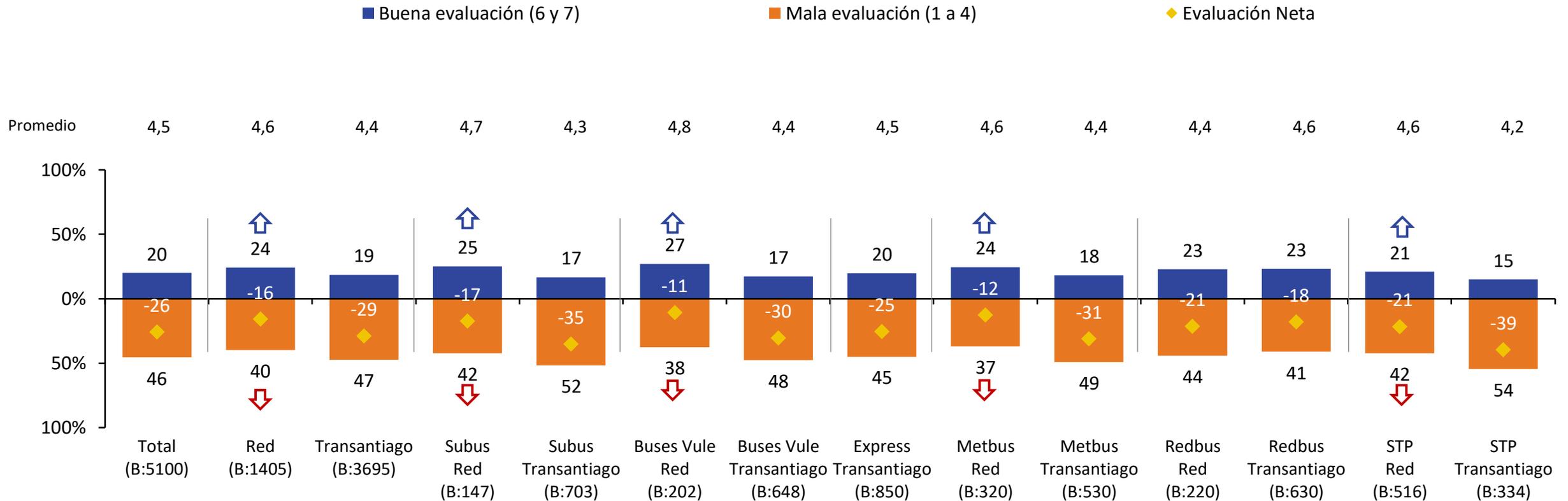
C3. De 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el comportamiento de los usuarios en el sistema de transporte público?



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS PASAJEROS

C3. De 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el comportamiento de los usuarios en el sistema de transporte público?



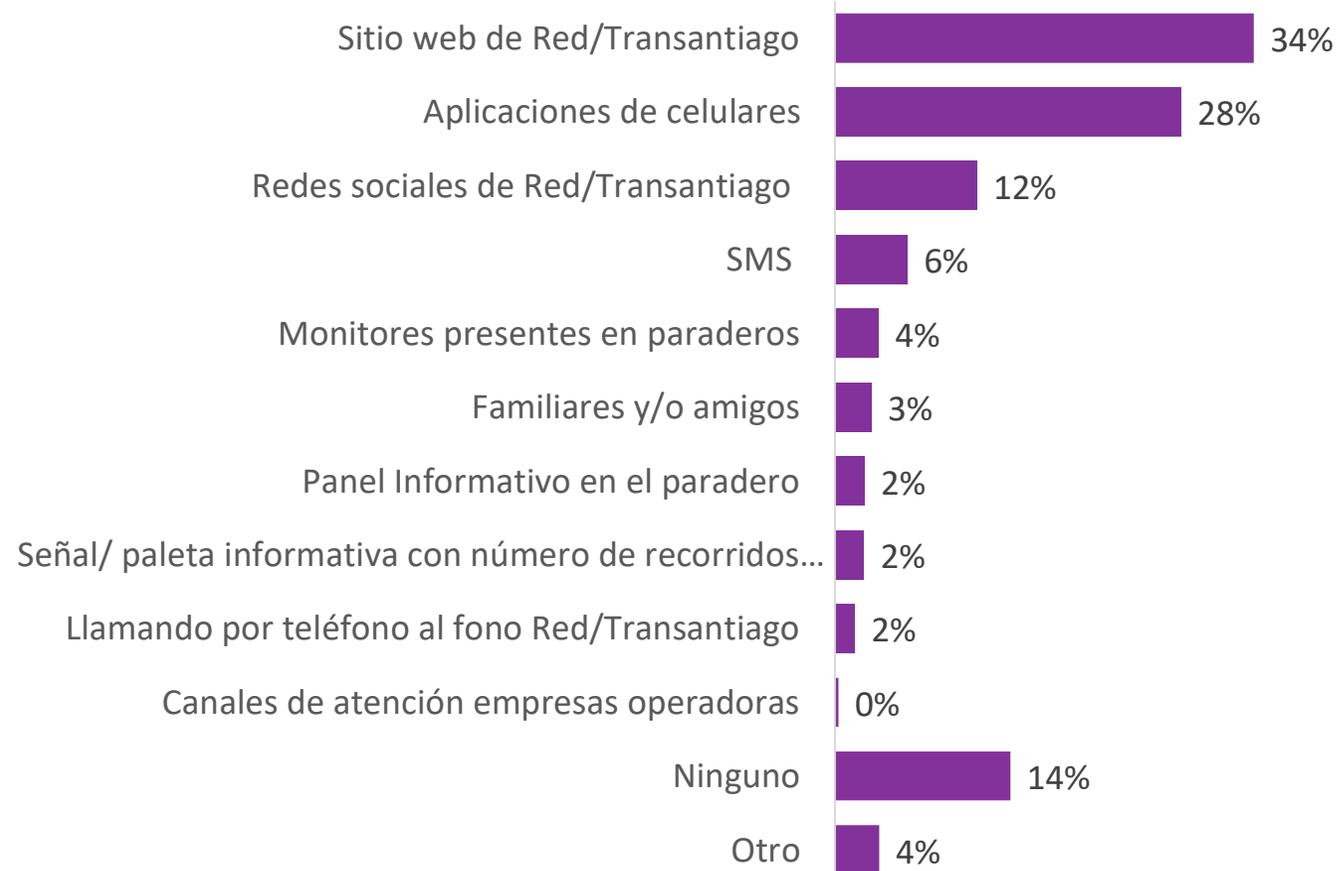
↑ ↓ Diferencias significativas entre estándar (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN MEDIOS DE INFORMACIÓN

8

MEDIOS DE INFORMACIÓN

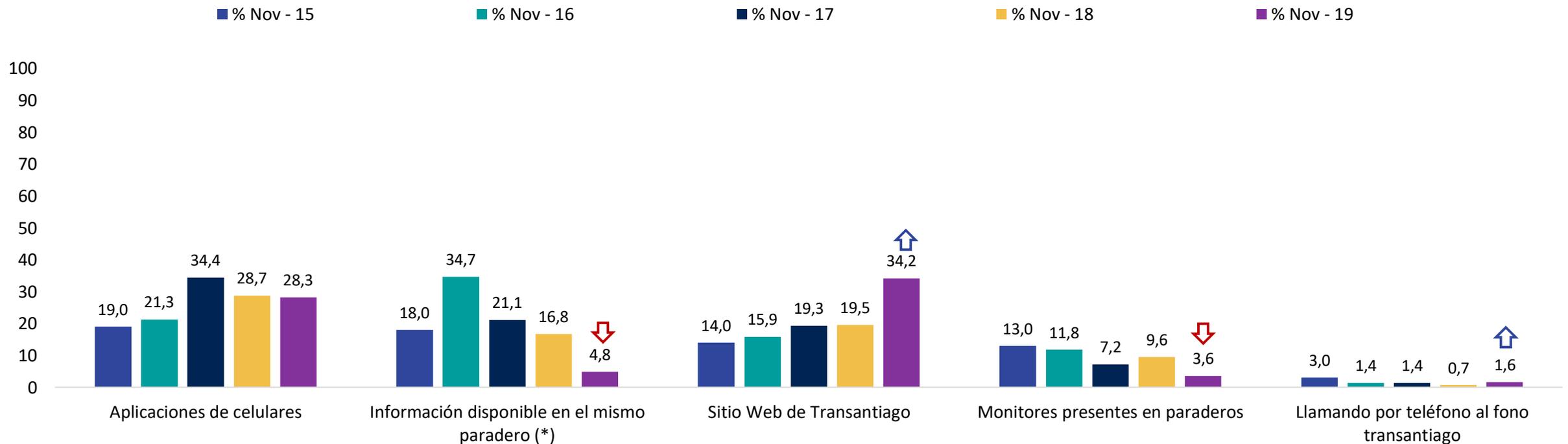
G1. ¿Cuáles de estos medios utiliza habitualmente para informarse acerca del Sistema de Transporte Público de Buses?



MEDIOS DE INFORMACIÓN

G1. ¿Cuáles de estos medios utiliza habitualmente para informarse acerca del Sistema de Transporte Público de Buses?

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora (Base=5.100)



(*) Considera menciones para “Señal/ paleta informativa con número de recorridos en el paradero” o “Panel Informativo (mapa, calle a calle, entre otros) en el paradero”.

↕ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2018 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

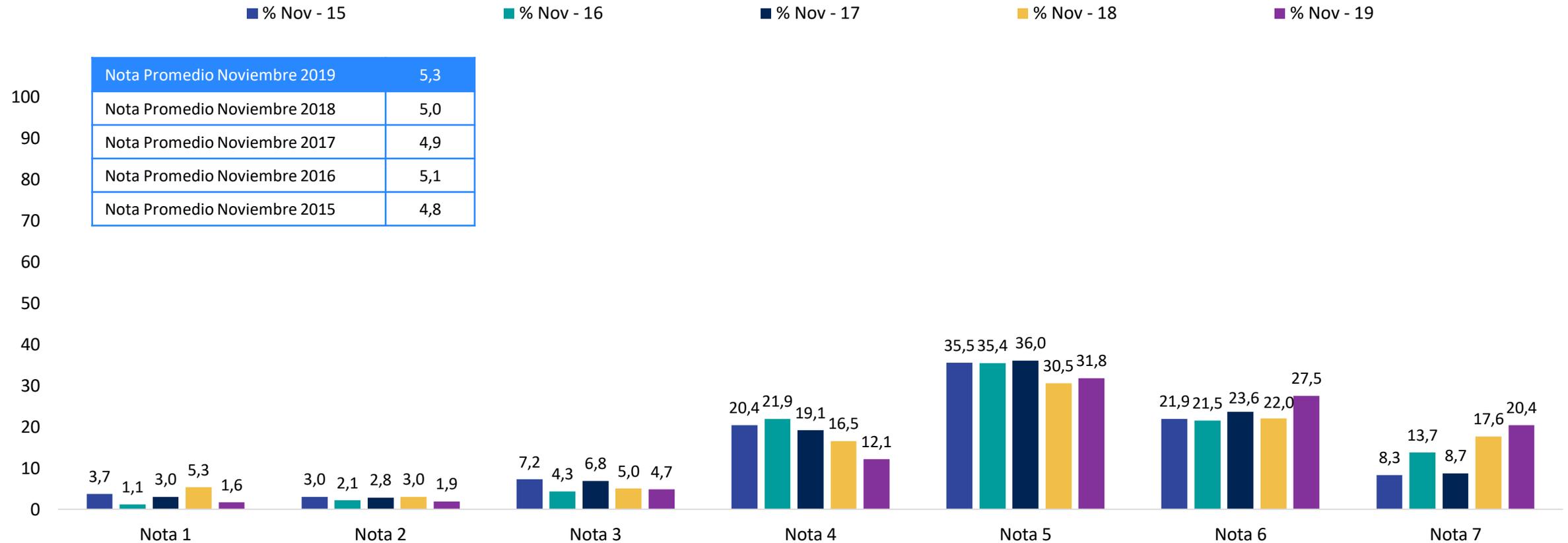
MEDIOS DE INFORMACIÓN

G1. ¿Cuáles de estos medios utiliza habitualmente para informarse acerca del Sistema de Transporte Público de Buses?

	Operadores						
	Total	Subus	Buses Vule	Express	Metbus	Redbus	STP
	Base	850	850	850	850	850	850
Sitio web de Red/Transantiago	34	33	34	34	35	38	30
Aplicaciones de celulares	28	24	27	30	29	29	30
Redes sociales de Red/Transantiago (Twitter – Facebook)	12	11	9	11	11	16	17
SMS (mensaje al 1111)	6	6	7	6	5	5	6
Monitores presentes en paraderos	4	2	3	4	3	4	5
Familiares y/o amigos	3	1	3	2	2	5	6
Panel Informativo (mapa, calle a calle, entre otros) en el paradero	2	2	3	3	1	3	5
Señal/ paleta informativa con número de recorridos en el paradero	2	2	2	2	2	2	6
Llamando por teléfono al fono Red/Transantiago	2	2	2	2	1	2	2
Canales de atención empresas operadoras	0	0	0	0	0	1	1
Ninguno	14	21	13	15	13	11	13
Otro	4	5	5	2	3	4	2

EVALUACIÓN MEDIOS DE INFORMACIÓN

G4. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa los medios usados por el Sistema de transporte Público de Buses?



Nota Promedio Noviembre 2019	5,3
Nota Promedio Noviembre 2018	5,0
Nota Promedio Noviembre 2017	4,9
Nota Promedio Noviembre 2016	5,1
Nota Promedio Noviembre 2015	4,8

↕ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2018 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

RESUMEN DE RESULTADOS

9

PANEL DE RESULTADOS COMPARATIVOS POR OPERADOR

	Base	Total 5100	Subus 850	Buses Vule 850	Express 850	Metbus 850	Redbus 850	STP 850
Ev. Sistema de transporte de Santiago	% Alta evaluación	22	21	22	17	27	25	23
	% Baja evaluación	40	45	38	46	35	38	39
	% Neta	-18	-24	-16	-29	-7	-13	-16
	Promedio	4,6	4,5	4,7	4,4	4,9	4,7	4,7
Ev. Recorrido	% Alta evaluación	36	32	35	27	42	43	49
	% Baja evaluación	29	37	29	40	23	21	18
	% Neta	7	-5	6	-13	19	21	31
	Promedio	5,0	4,8	5,0	4,6	5,2	5,3	5,4
Tiempo de espera	Hasta 5 minutos	15	13	19	10	16	13	18
	Entre 6 y 10 minutos	31	28	30	23	35	36	37
	Entre 11 y 15 minutos	23	21	21	26	24	23	20
	Entre 16 y 20 minutos	17	17	18	20	14	16	14
	Más de 21 minutos	15	21	13	21	11	12	10
	Tiempo Promedio	15,6 Min	17,5 Min	14,7 Min	18,1 Min	14,2 Min	14,5 Min	13,6 Min
Tiempo de viaje	10 minutos o menos	10	10	10	11	10	9	11
	11 a 29 minutos	26	24	26	26	28	25	23
	30 a 44 minutos	26	26	24	26	28	26	23
	45 a 59 minutos	9	7	9	7	10	10	8
	1 hora o más	30	32	32	30	23	30	35
	Tiempo Promedio	42,4 Min	43,6 Min	43,2 Min	42,3 Min	38,4 Min	44,0 Min	46,3 Min

PANEL DE RESULTADOS COMPARATIVOS POR OPERADOR Y ESTÁNDAR

	Total	Red	Transantiago	Subus	Subus	Buses Vule	Buses Vule	Express	Metbus	Metbus	Redbus	Redbus	STP	STP	
				Red	Transantiago	Red	Transantiago	Transantiago	Red	Transantiago	Red	Transantiago	Red	Transantiago	
Base	5100	1405	3695	147	703	202	648	850	320	530	220	630	516	334	
Ev. Sistema de transporte de Santiago	% Alta evaluación	22	33	19	33	19	33	19	17	36	22	36	20	27	16
	% Baja evaluación	40	31	43	38	47	32	40	46	28	39	25	42	34	47
	% Neta	-18	2	-24	-5	-28	1	-21	-29	8	-16	11	-22	-7	-31
	Promedio	4,6	5,0	4,5	4,8	4,4	4,9	4,6	4,4	5,1	4,7	5,1	4,6	4,8	4,5
Ev. Recorrido	% Alta evaluación	36	52	31	49	28	40	33	27	57	33	55	38	56	38
	% Baja evaluación	29	18	33	28	38	25	30	40	15	28	13	24	13	25
	% Neta	7	34	-2	21	-10	15	3	-13	42	4	42	14	43	13
	Promedio	5,0	5,5	4,9	5,2	4,7	5,2	4,9	4,6	5,6	5	5,6	5,2	5,6	5,1
Tiempo de espera	Hasta 5 minutos	15	22	12	13	13	24	17	10	24	12	22	10	23	12
	Entre 6 y 10 minutos	31	35	29	24	29	35	28	23	40	32	33	37	35	42
	Entre 11 y 15 minutos	23	20	23	25	20	17	22	26	17	28	26	21	20	20
	Entre 16 y 20 minutos	17	13	18	17	17	12	19	20	10	17	14	17	13	16
	Más de 21 minutos	15	10	17	21	21	11	14	21	9	12	5	15	10	10
	Tiempo Promedio	15,6 Min	13,6 Min	16,2 Min	18,5 Min	17,2 Min	13,0 Min	15,2 Min	18,1 Min	13,2 Min	14,8 Min	12,7 Min	15,1 Min	13,1 Min	14,4 Min
Tiempo de viaje	10 minutos o menos	10	9	11	3	11	6	11	11	14	8	9	10	7	17
	11 a 29 minutos	26	27	25	27	24	27	25	26	30	28	34	21	19	29
	30 a 44 minutos	26	26	26	27	26	27	22	26	26	29	25	27	25	21
	45 a 59 minutos	9	10	8	11	6	9	9	7	11	9	14	8	8	9
	1 hora o más	30	28	30	31	32	31	32	30	19	26	18	34	42	25
Tiempo Promedio	42,4 Min	42,5 Min	42,4 Min	43,9 Min	43,5 Min	46,2 Min	42,3 Min	42,3 Min	36,3 Min	39,7 Min	36,1 Min	46,7 Min	51,0 Min	39,0 Min	

RESUMEN DE RESULTADOS

Evaluación del STP

La evaluación del Sistema de Transporte Público aumenta de un neto de -37% a -18% desde la medición 2018 a la medición 2019. Este aumento se debe al crecimiento de la evaluación positiva de 13% a 22%, y por la disminución de la evaluación negativa de 50% a 40%.

Al observar la evaluación con respecto al estándar de los buses el estándar Red (33% satisfacción y 2% de neto) es significativamente mejor evaluado en relación con el estándar Transantiago (19% satisfacción y -24% de neto)

Evaluación del recorrido

La evaluación neta del recorrido mejora pasando de un neto negativo de -5% a un positivo de 7%. Con respecto a las buenas evaluaciones, esta pasa de un 30% en 2018 a 36% en 2019.

Según operador, STP presenta valores significativamente mayores en su satisfacción con un 49%, también siendo el operador mejor evaluado (31% neto), el pero evaluado es Express con un neto de -13%.

Para el estándar Red, todos los operadores que operan con este tienen evaluaciones significativamente mejores en estos recorridos, en relación con los que operan con estándar Transantiago.

Los motivos de la evaluación

La razón positiva más mencionada tienen relación con la frecuencia, rapidez de los recorridos (21%). Este motivo declarado aplican a todos los operadores siendo significativamente mayor para Buses Vule.

Cuando se trata de la razón para evaluar negativamente al recorrido, la razón más mencionada es lentitud en frecuencia, Mala frecuencia, no pasa rápido (43%).

RESUMEN DE RESULTADOS

El tiempo de espera por el bus

En la medición 2018 el tiempo de espera promedio declarado alcanzó a 14,5 minutos. Este tiempo, el año 2019 aumenta a 15,6 minutos.

El operador, STP es el que se declara el menor tiempo de espera con 13,6 minutos mientras que Express es el que declara el mayor tiempo de espera con 18,1 minutos para subir al bus.

El tiempo de viaje

El tiempo de viaje declarado por los usuarios disminuyó de 51,1 min en 2018 a 42,4 min en 2019 correspondiente a 9 minutos promedio.

Metbus es el operador que obtiene valores significativamente menores (23,5%) que declaran una demora de 1 hora o más.

Conocimiento y Evaluación de Red

Al consultar a los usuarios si habían escuchado sobre RED o Red Metropolitana de Movilidad un 32% declara haber escuchado, mientras que un 68% declara no haber escuchado.

Según operador, el conocimiento fluctúa en un 26% para los usuarios de Subus, hasta un 36% para los usuarios de STP.

En el caso de la evaluación un 42% evalúa de forma positiva y un 25% evalúa RED de forma negativa, llegando a un 17% de evaluación neta.

Evaluación Medios de información

Un 34% de los usuarios declara informarse del sistema a través del sitio web de Red/Transantiago y le sigue un 28% que declara a través de aplicaciones de celulares.

Los usuarios de STP son quienes más señalan el informarse por Panel Informativo (mapa, calle a calle, entre otros) en el paradero (5%) y Señal/ paleta informativa con número de recorridos en el paradero (6%). Mientras que los usuarios de SUBUS, son quienes más declaran utilizar ningún medio de información (21%).

RESUMEN DE RESULTADOS

Ecuación Estructural

Al realizar la ecuación estructural, en la medición 2019 la dimensión con mayor impacto en la percepción que los usuarios más explica corresponde a Servicio (66,5%), seguido por Imagen (32,6%) y Pasajeros (0,9%).

Sobre las cuatro variables que se asocian a la dimensión SERVICIO, los buses presentan un aumento significativo en sus niveles de acuerdo, respecto al año 2018 pasando de 39,0% a 50,8% en el año 2019. En el caso del funcionamiento, este tiene una disminución significativa de 83,3% en 2018 a 75,5% en 2019. Para la espera se presenta un 52,7% de acuerdo, mientras que para los conductores un 66,2%, sin presentar variaciones significativas.

En el caso de la dimensión IMAGEN, las variables correspondientes a Usabilidad (74,3%), Preocupación por el usuario (42,7%) y Modernidad (68,6%) presentan un aumento significativo en el acuerdo con respecto al año 2018. Mientras que para Precio (30,4%) y Disponibilidad de noche (35,2%) tienen una disminución significativa en relación con la medición anterior.

La dimensión pasajeros presenta un impacto de 0,9%, donde la satisfacción corresponde a un 20%, insatisfacción a 46% y un neto de -26 al consultar con qué nota evalúa el comportamiento de los usuarios en el sistema de transporte público.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS OPERADORAS

Preparado para DTPM

