

Satisfacción con Operadores Transantiago

Informe de Resultados

Enero de 2013



Agenda

2

1

- Antecedentes generales.



2

- Perfil de los entrevistados y su comportamiento



3

- Evaluación Global y Opinión del Sistema de Transporte Público de Santiago



4

- Evaluación y Opinión de los Operadores del Sistema de Transporte Público de Santiago



5

- Conclusiones y Recomendaciones



1

Antecedentes Generales

Objetivos del Estudio

4



Tipo de Estudio

- Estudio Cuantitativo descriptivo.

Técnica

- Encuestas presenciales realizadas en paraderos del Transantiago.

Cuestionario

- Cuestionario semi estructurado, de 7 minutos.

Grupo Objetivo y Fechas

- Usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago, hombres y mujeres, de 13 o más años, con cuotas por Operador, Recorrido, Día y Horario.
- Encuestas fueron realizadas entre el 04 y 24 de Enero de 2013.

Ponderación

- Datos ponderados a nivel de sujetos, por recorridos, con información de tráfico Transantiago.

Diseño de la muestra

6

Se realizaron **5.012** encuestas, con una distribución de la muestra que buscó obtener un error muestral idéntico para cada Operador, de 3,7% al 95% de confianza.

OPERADOR	# Recorridos	N	Error
Alsacia	12	717	3,7%
Su Bus	11	713	3,7%
Buses Vule	23	718	3,7%
Express	17	726	3,7%
Buses Metropolitana	13	714	3,7%
Red Bus Urbano	20	710	3,7%
STP Santiago	11	714	3,7%
TOTAL	107	5012	1,4%

La selección de recorridos se realizó de modo que representen el 60% de tráfico de cada operador, con 3 niveles de selección:

- 1) Seleccionando los recorridos de mayor tráfico y que representen el 50% del tráfico total de cada operador.
- 2) Seleccionando al azar los recorridos que permiten completar el 60% del tráfico del operador.
- 3) Luego se seleccionó 2 paraderos por cada recorrido, para tomar la muestra.

Diseño de la muestra

7

Se realizó **5.012** encuestas, con una distribución de la muestra representativa de los días y horarios para cada Operador.

OPERADOR	TIPO DÍA			HORARIO			TOTAL
	Laboral	Sábado	Domingo	Punta Mañana	Punta Tarde	Valle	
Alsacia	513	134	70	285	257	175	717
Su Bus	498	147	68	250	257	206	713
Buses Vule	511	139	68	289	281	148	718
Express	513	138	75	279	303	144	726
Buses Metropolitana	500	147	67	254	253	207	714
Red Bus Urbano	503	137	70	230	262	218	710
STP Santiago	521	128	65	259	271	184	714
TOTAL	3.559	970	483	1.846	1.884	1.282	5.012

2

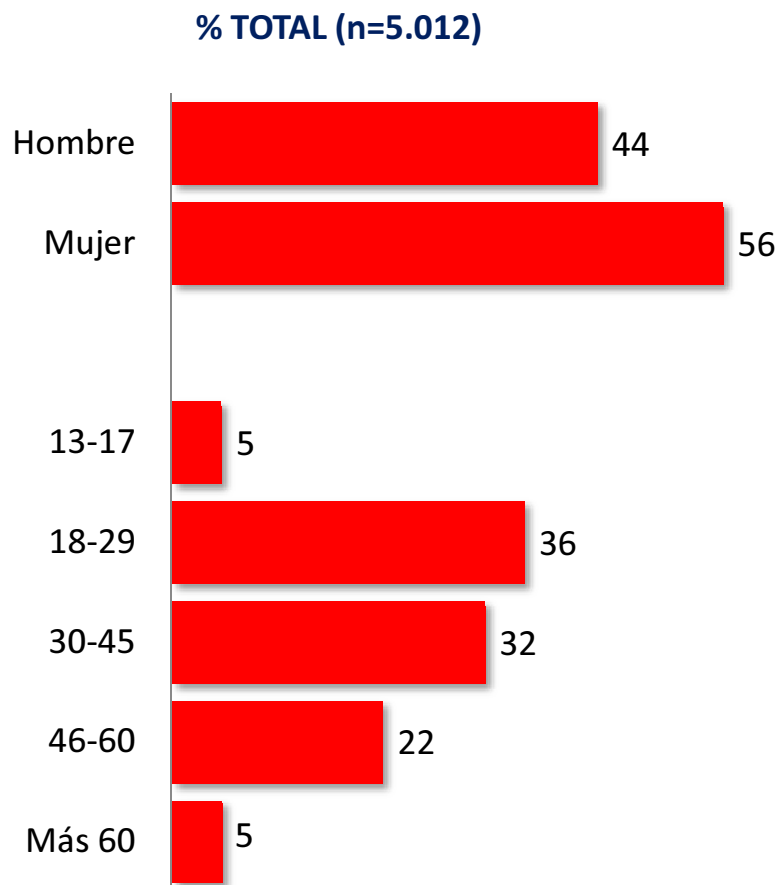
Perfil de los entrevistados y su comportamiento

Perfil demográfico de los entrevistados

Sexo y Edad

Base: Total Entrevistados por operador.

9



% POR OPERADOR						
Alsacia	Su Bus	Buses Vule	Express	Buses Metrop.	Red Bus Urbano	STP Santiago
717	713	718	726	714	710	714
41	50	45	46	43	42	39
59	50	55	54	57	58	61
3	7	8	4	4	5	5
33	36	38	40	36	36	34
32	33	30	34	28	35	32
26	19	19	19	25	20	23
5	6	5	4	7	3	6

(*) En Verde o Rojo los valores significativamente superiores o inferiores respectivamente con respecto del Total, al 95% de confianza.

Frecuencia de uso de Transantiago

¿Con qué frecuencia utiliza Transantiago?

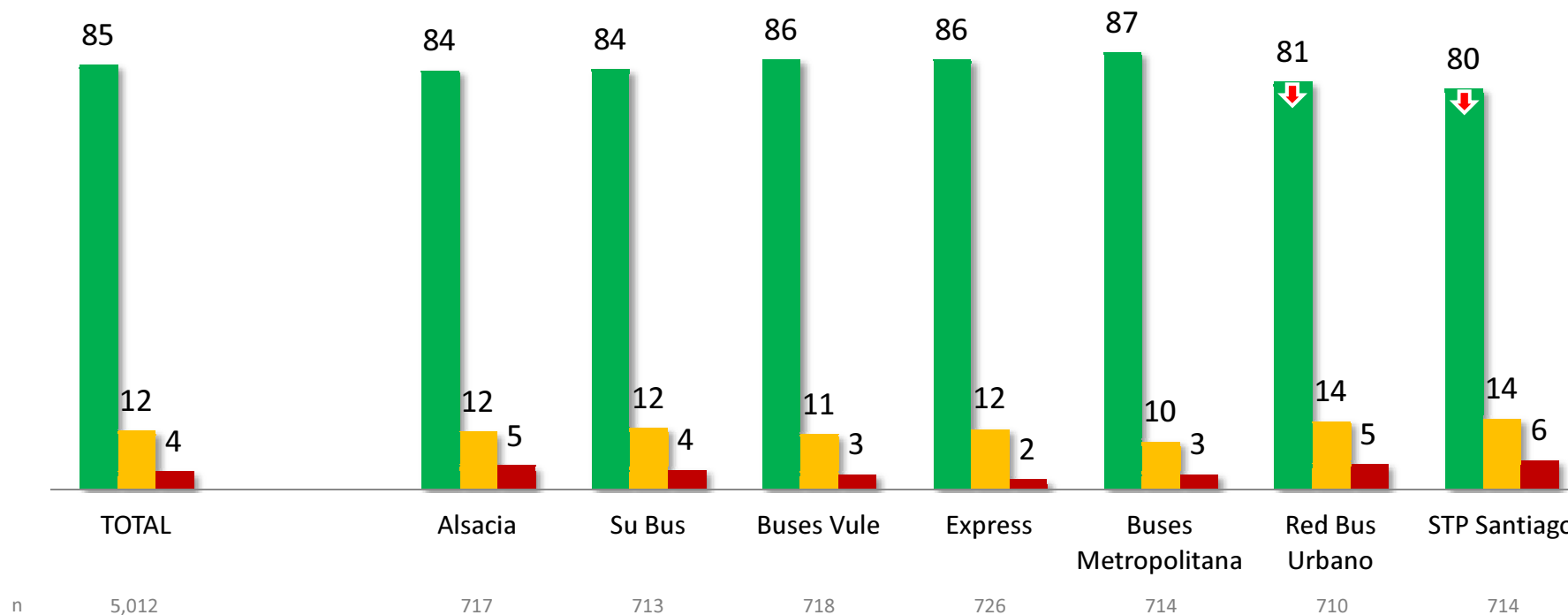
Base: Total Entrevistados por operador.

10

■ % 5 o más días a la semana

■ % 2 a 4 días de la semana

■ % Más a lo lejos



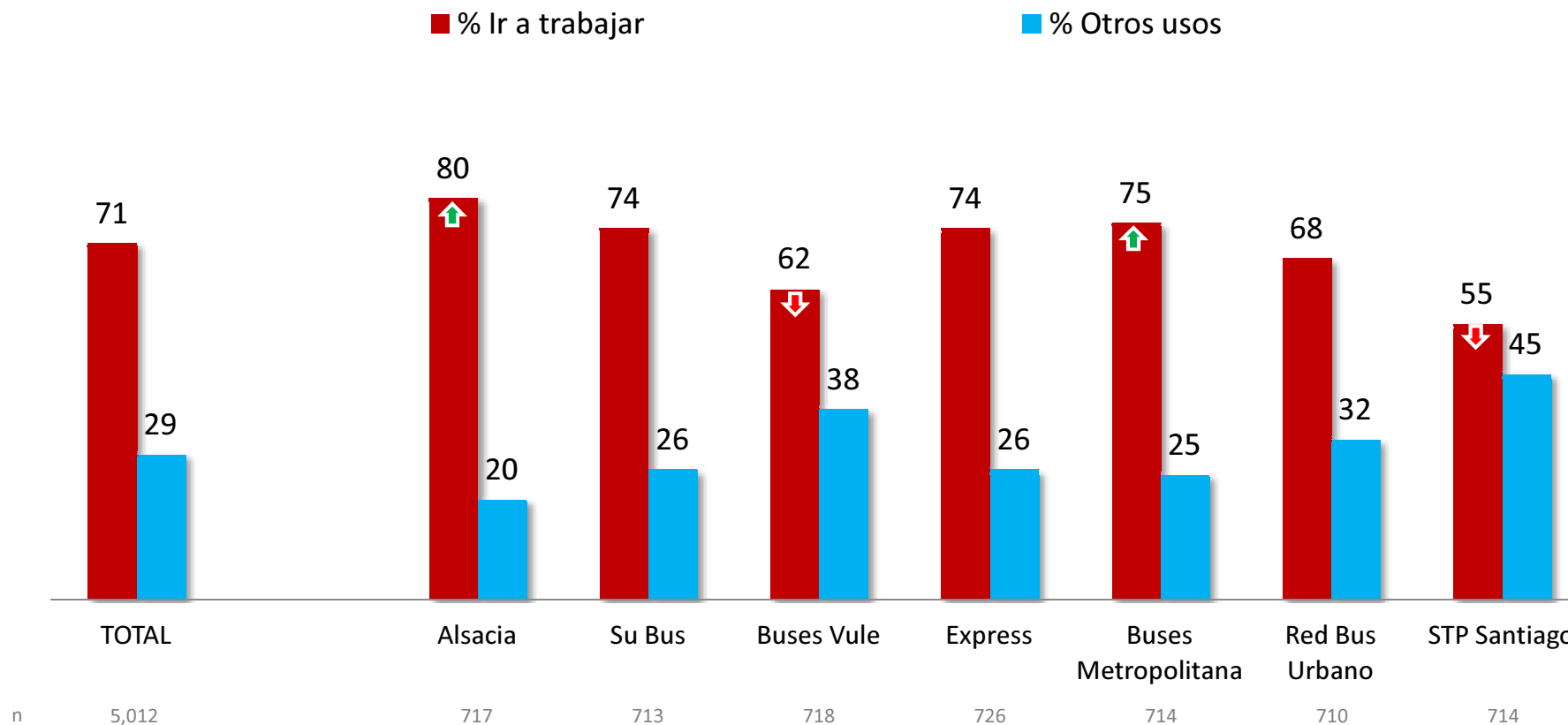
↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores respectivamente comparados con el Total, al 95% de confianza.

Uso principal de Transantiago

¿Cuál de estos es el uso principal que usted le da a Transantiago?

Base: Total Entrevistados por operador.

11



Otros Usos: Ir a estudiar (10%), Actividades de Ocio (6%), Trámites (9%), Ir a dejar hijos al colegio (0,4%), Otros (3%)

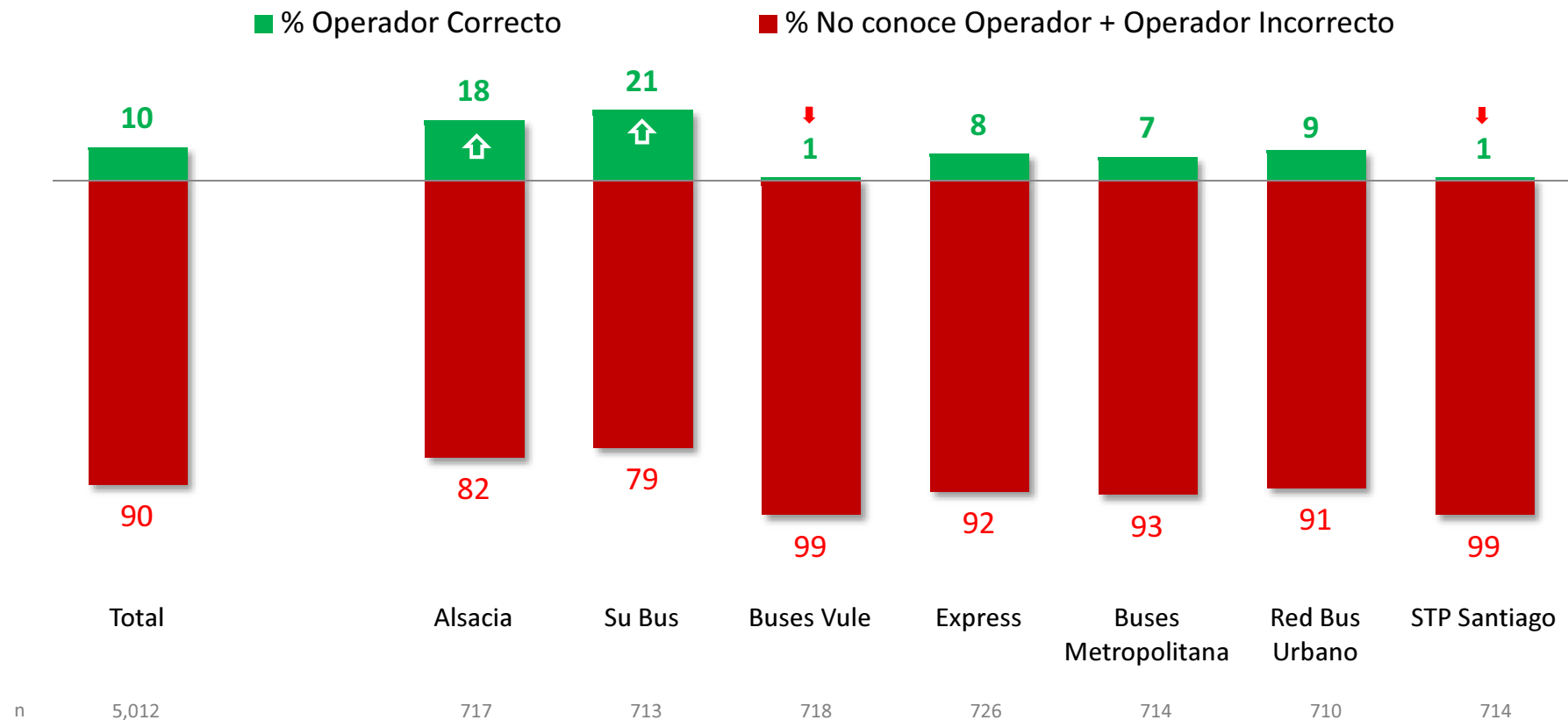
↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores respectivamente comparados con el Total – Ir a trabajar, al 95% de confianza.

Conocimiento de la empresa operadora de su recorrido

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

Base: Total Entrevistados por operador.

12



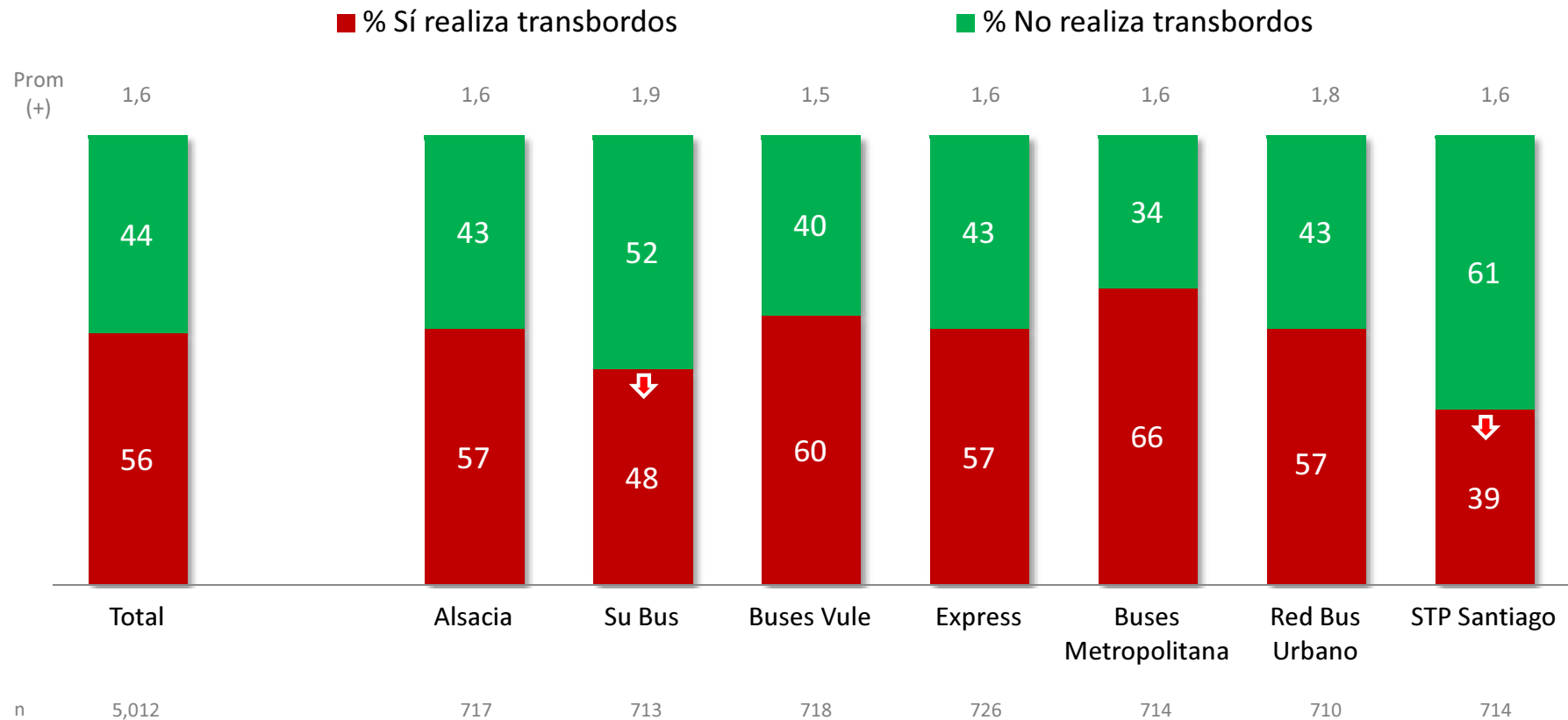
↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores respectivamente comparados con el Total – Op. Correcto, al 95% de confianza.

Realización de transbordos en el trayecto

¿Usted realiza trasbordos en su trayecto habitual? / ¿Cuántos trasbordos realiza?

Base: Total Entrevistados por operador.

13



(+) Cantidad promedio de transbordos realizados entre quienes declaran realizar transbordos.

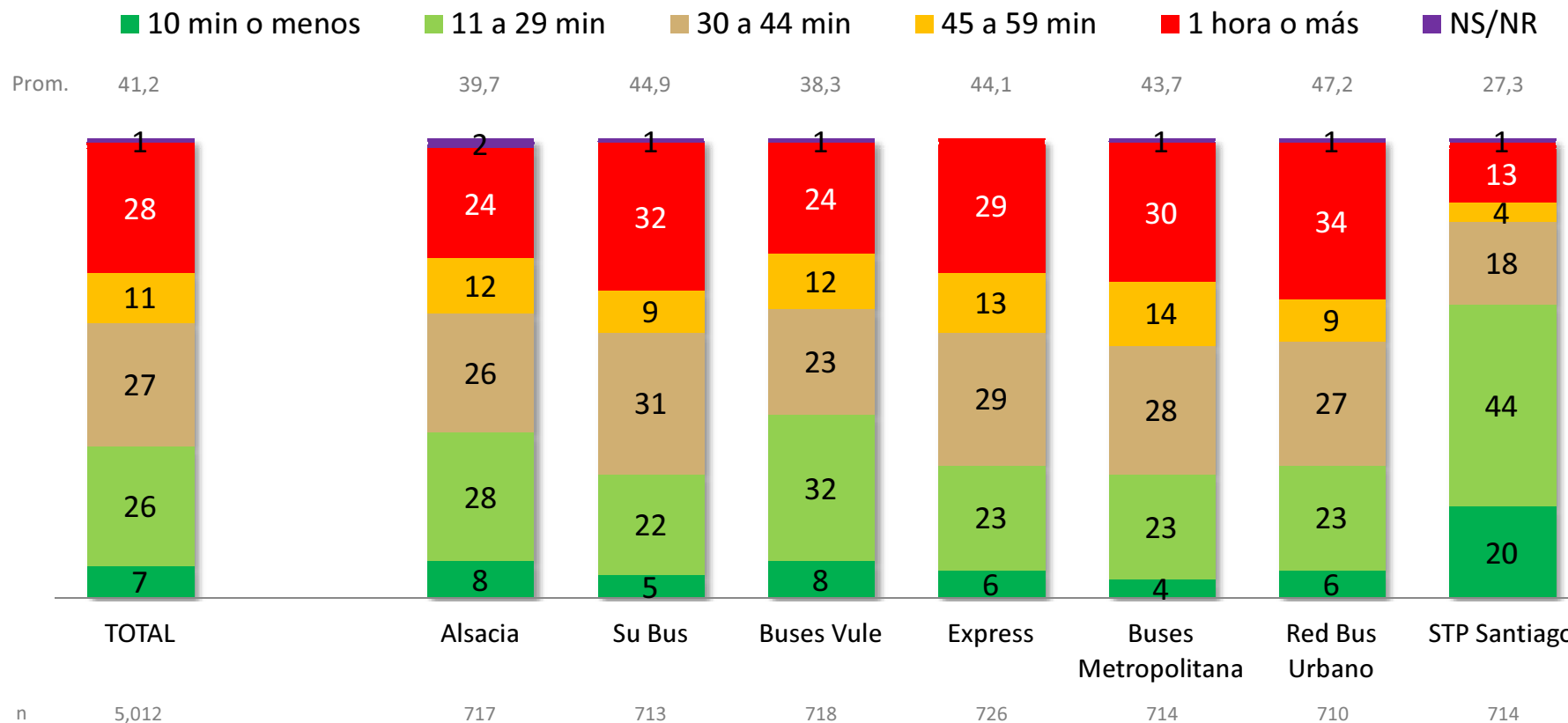
↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores respectivamente comparados con el Total – Sí realiza, al 95% de confianza.

Tiempo de viaje

Habitualmente, ¿Cuánto tiempo le toma su viaje desde su origen hasta su destino?

Base: Total Entrevistados (n=5012).

14

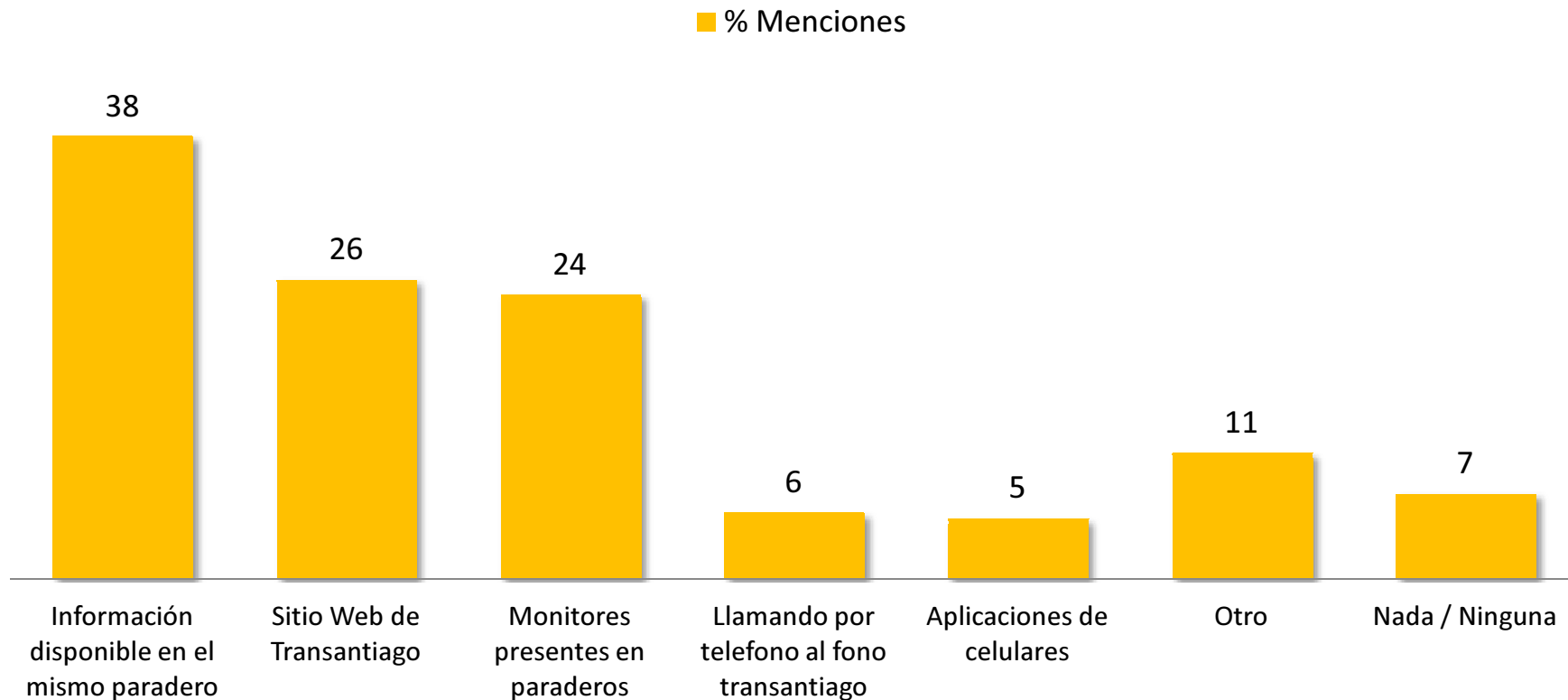


Medios de información acerca del Transantiago

¿Cuáles de estos medios utiliza habitualmente para informarse acerca del Transantiago?

Base: Total entrevistados (n=5012).

15



Utilización del Metro

¿Con qué frecuencia utiliza el Metro?

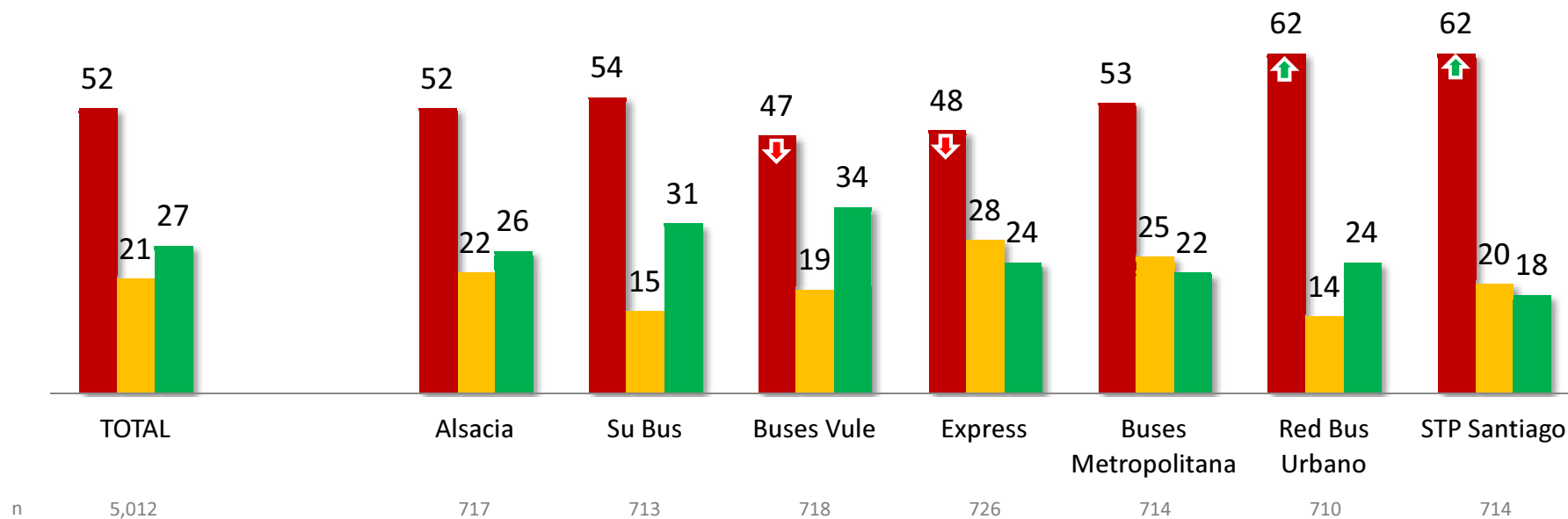
Base: Total Entrevistados por operador.

16

■ 5 o más días a la semana

■ 2 a 4 días de la semana

■ Más a lo lejos



↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores respectivamente comparados con el Total – 5 o más días, al 95% de confianza.

Satisfacción con el Servicio entregado por Metro

Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por el Metro?

Base: Total Entrevistados (n=5012).

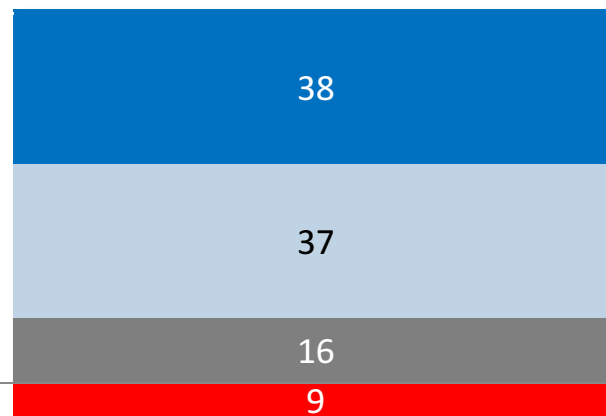
17

■ % Notas 1 a 3

■ % Notas 4

■ % Notas 5

■ % Notas 6 + 7



METRO

Prom.

5,1



PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS Y SU COMPORTAMIENTO

- La edad promedio de los entrevistados es 35 años y un 56% son Mujeres, con pocas diferencias significativas entre Operadores por edad y género.
- El 85% de los entrevistados utiliza frecuentemente el Sistema de Transporte Público, 5 o más días por semana.
- Un 71% de los entrevistados utiliza el sistema para ir a trabajar, principalmente los usuarios de Alsacia y Buses Metropolitana y en menor medida, los usuarios de Buses Vule y STP Santiago.
- Sólo un 10% conoce los nombres de los Operadores, siendo Alsacia y Su Bus los que obtienen mayores menciones correctas con 18% y 21% respectivamente.
- Un 56% declara realizar transbordos en su viaje, que en el promedio llegan a 1,6 transbordos.
- El viaje en promedio toma 41 minutos, un 60% declara que su viaje toma 45 minutos o menos. Los viajes más cortos son de los usuarios STP (27 minutos) y los más largos son los de los usuarios de Red Bus Urbano (47 minutos).

3

Evaluación Global y Opinión del Sistema de Transporte Público de Santiago

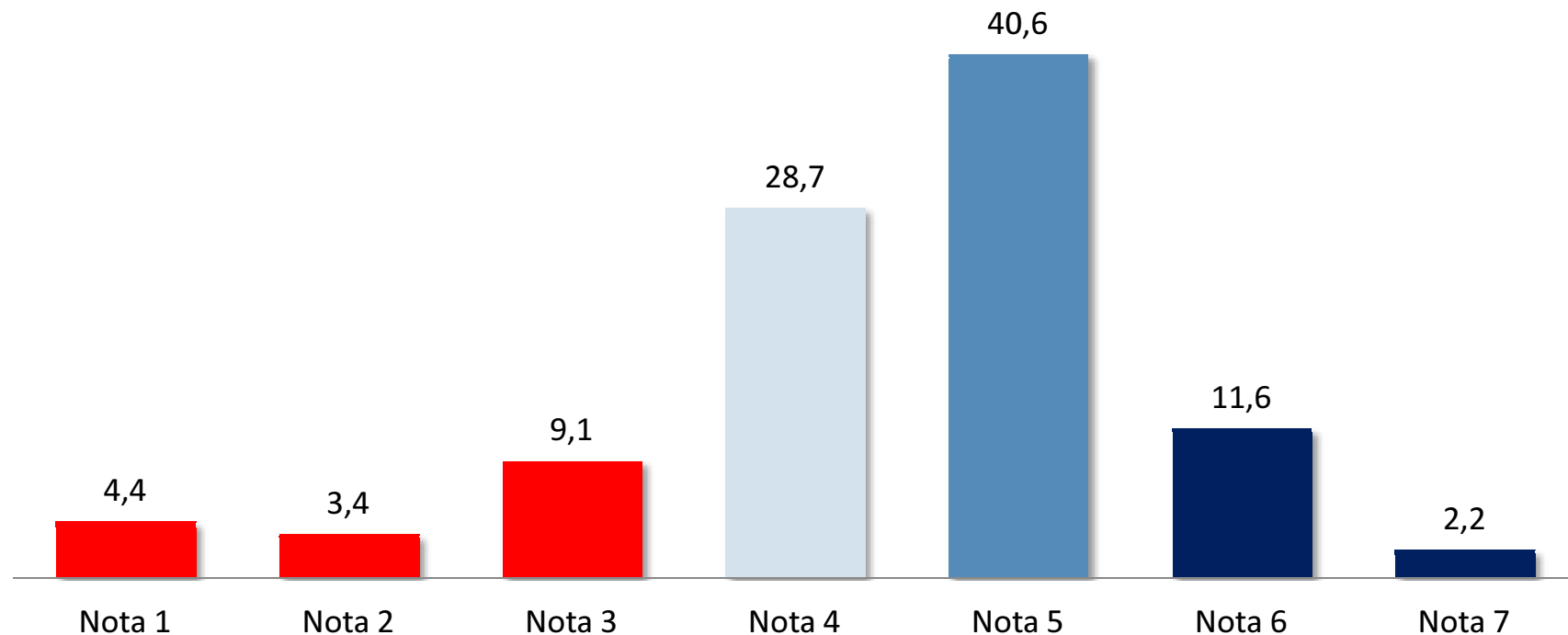
Satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago

¿En general, con qué nota evalúa el sistema de transporte público de Santiago?

Base: Total Entrevistados (n=5012).

20

Nota Promedio: 4,4



% Notas 1 a 3 = 16,9

% Notas 4 a 7 = 83,1

Satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago

¿En general, con qué nota evalúa el sistema de transporte público de Santiago?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

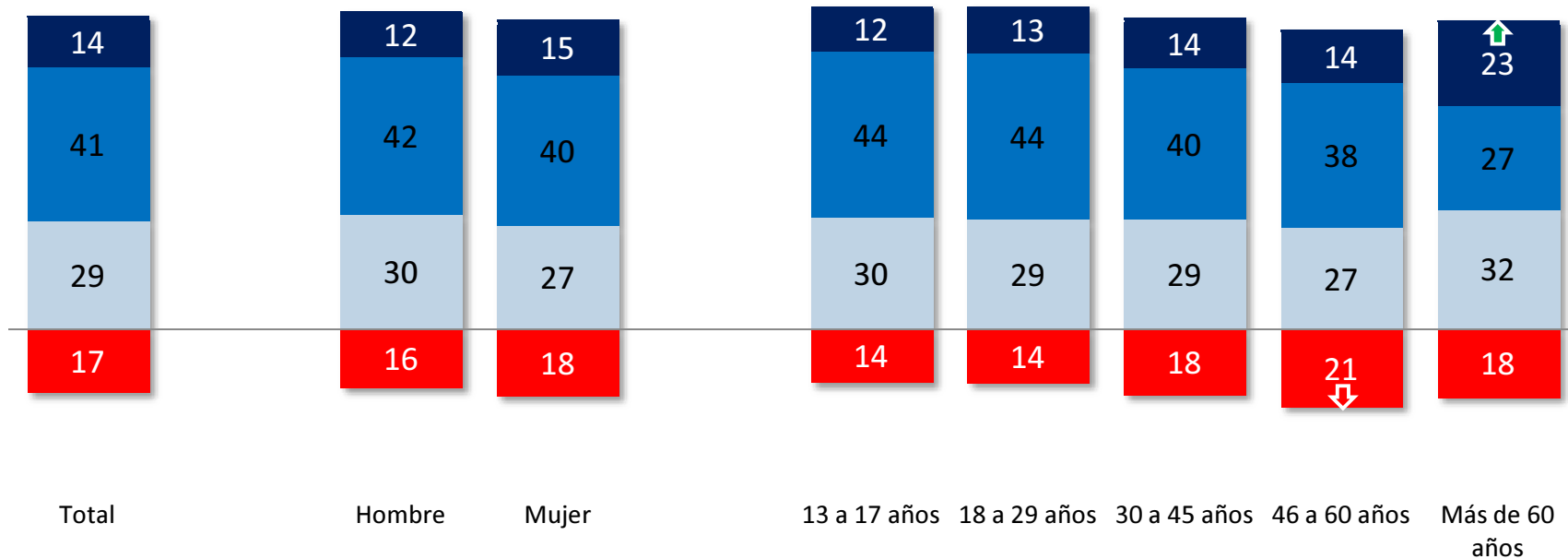
21

■ % Notas 1 a 3

■ % Notas 4

■ % Notas 5

■ % Notas 6 + 7



n	5012	2184	2828	255	1808	1605	1083	261
Prom.	4,4	4,4	4,4	4,5	4,5	4,4	4,3	4,4

↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total – 6+7 y 1 a 3, al 95% de confianza.

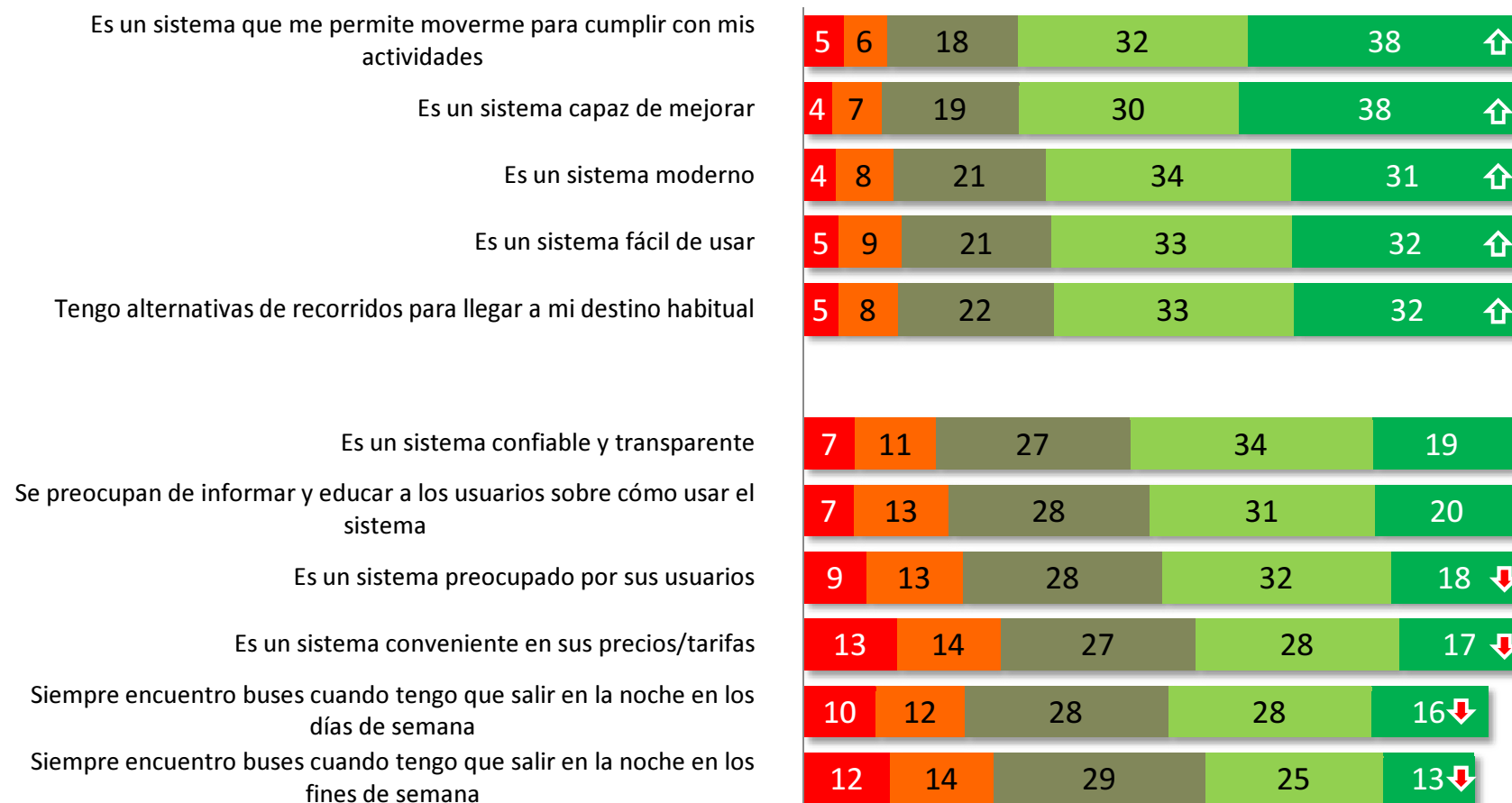
Percepción sobre el Sistema de Transporte Público de Santiago

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

Base: Total Entrevistados (n=5012).

22

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



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con el Promedio de Acuerdo + Alto Acuerdo (55,9%).

Impacto de la opinión de características del sistema en la satisfacción

Modelo de análisis

23



REGRESIÓN LOGÍSTICA

- Para medir el impacto que tiene la opinión positiva o negativa respecto de los atributos de la lámina anterior, en la satisfacción global con el sistema de transporte público de Santiago, se realizó un análisis de regresión logística con las siguientes variables de análisis:
 1. **Variable Dependiente:** Satisfacción Global con el Sistema, re-escalado en valores “0” – Las notas de 1 a 4 y “1”, los valores 5,6 y 7.
 2. **Variables Independientes:** Opinión con características del sistema, re-escalados de la misma forma que la variable dependiente.
- Este análisis busca predecir el resultado de la variable dependiente, en este caso la Satisfacción Global con el Sistema de Transporte Público de Santiago, a partir de los valores de las variables independientes, siendo los coeficientes de la ecuación utilizada para la predicción, los que determinan el impacto de cada variable independiente.

Impacto de la opinión de características del sistema en la satisfacción

Resultados

Base: Total entrevistados (n=5012).

24

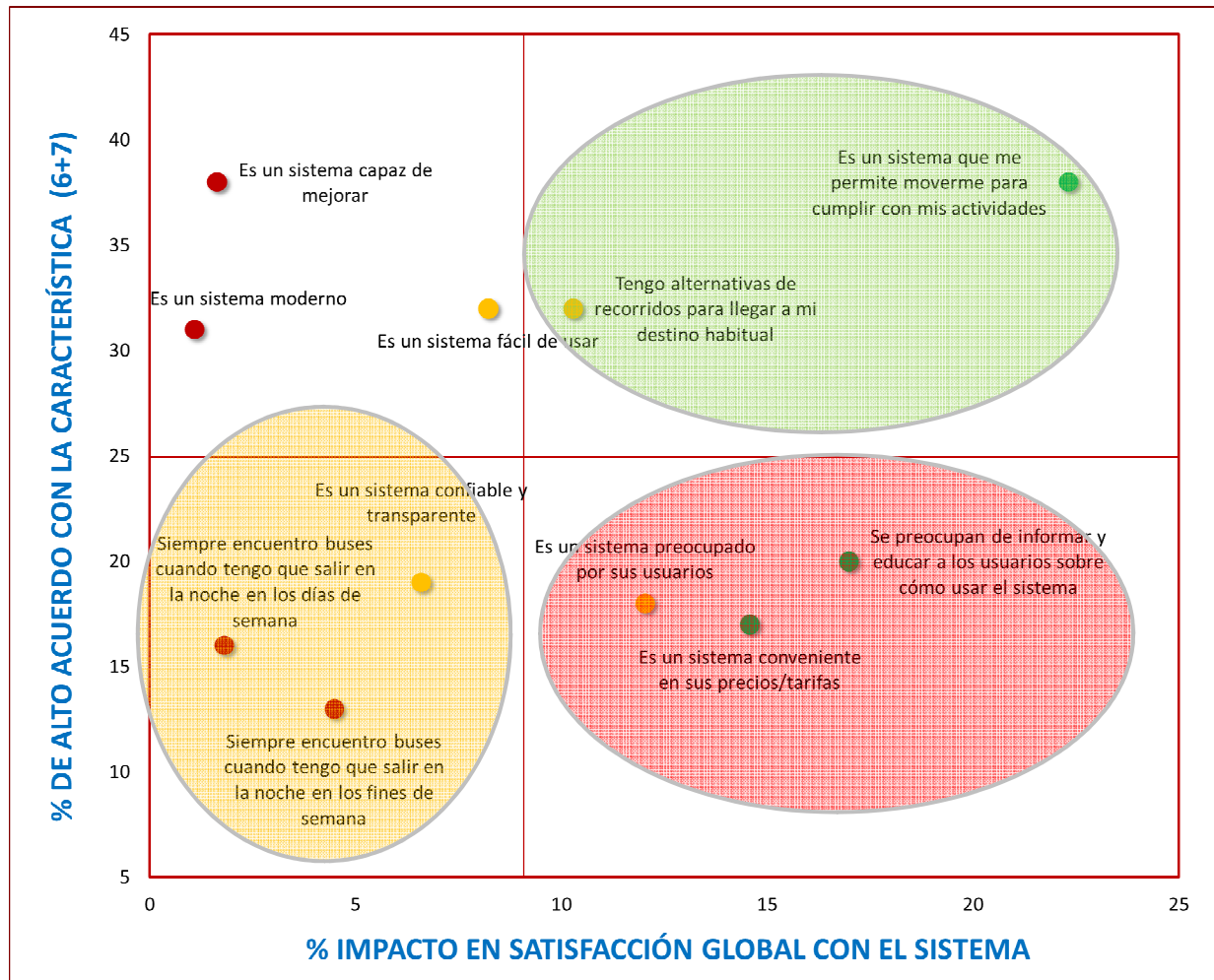


(**) Predicción del Modelo: 63%

Impacto de opinión de características de servicio en satisfacción con el recorrido

Resultados

25



Áreas de trabajo prioritario de alto impacto

Mantener o mejorar

Áreas de trabajo de menor impacto

- Alto Impacto
- Medio Impacto
- Bajo Impacto
- Promedios

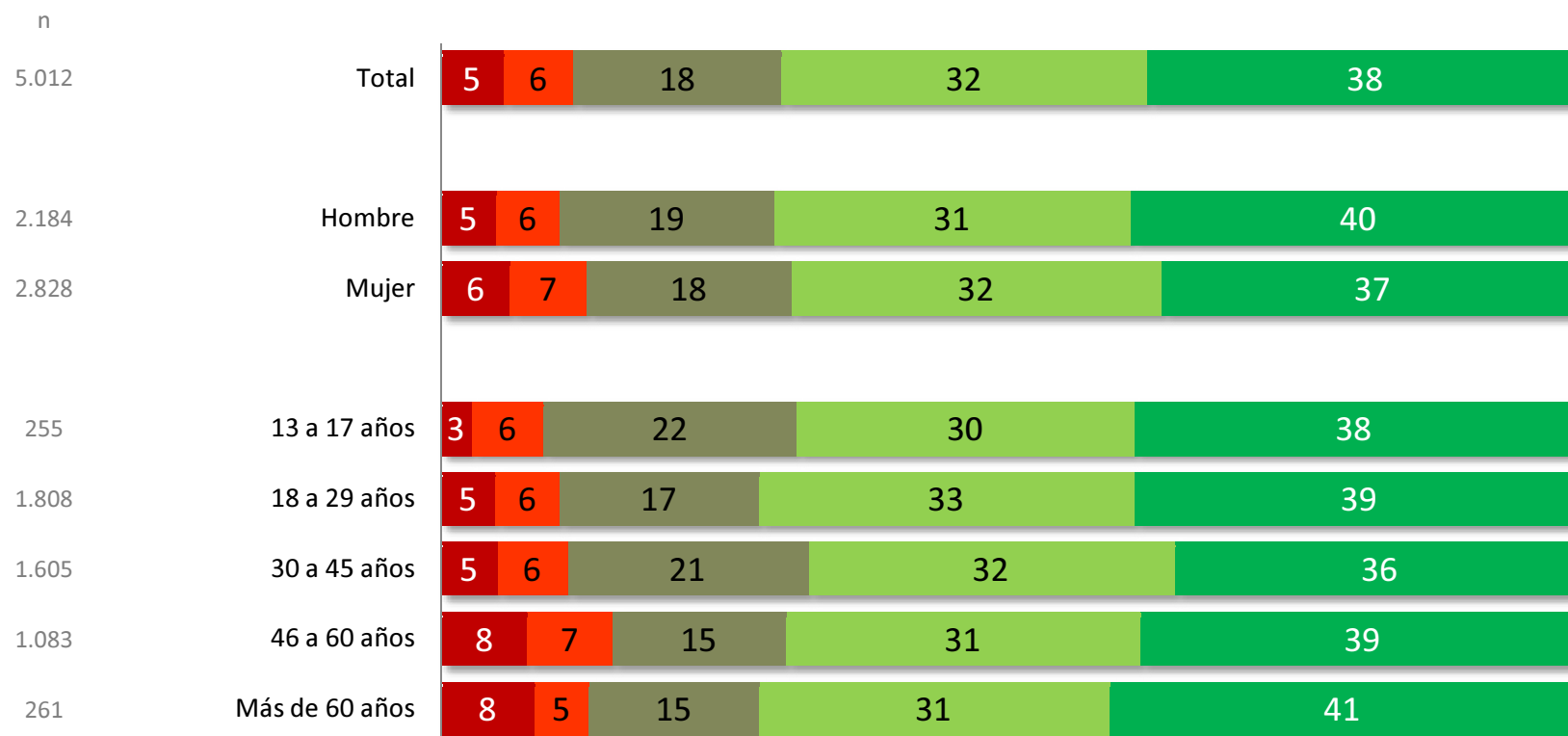
«Me permite moverme para cumplir con mis actividades»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

26

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



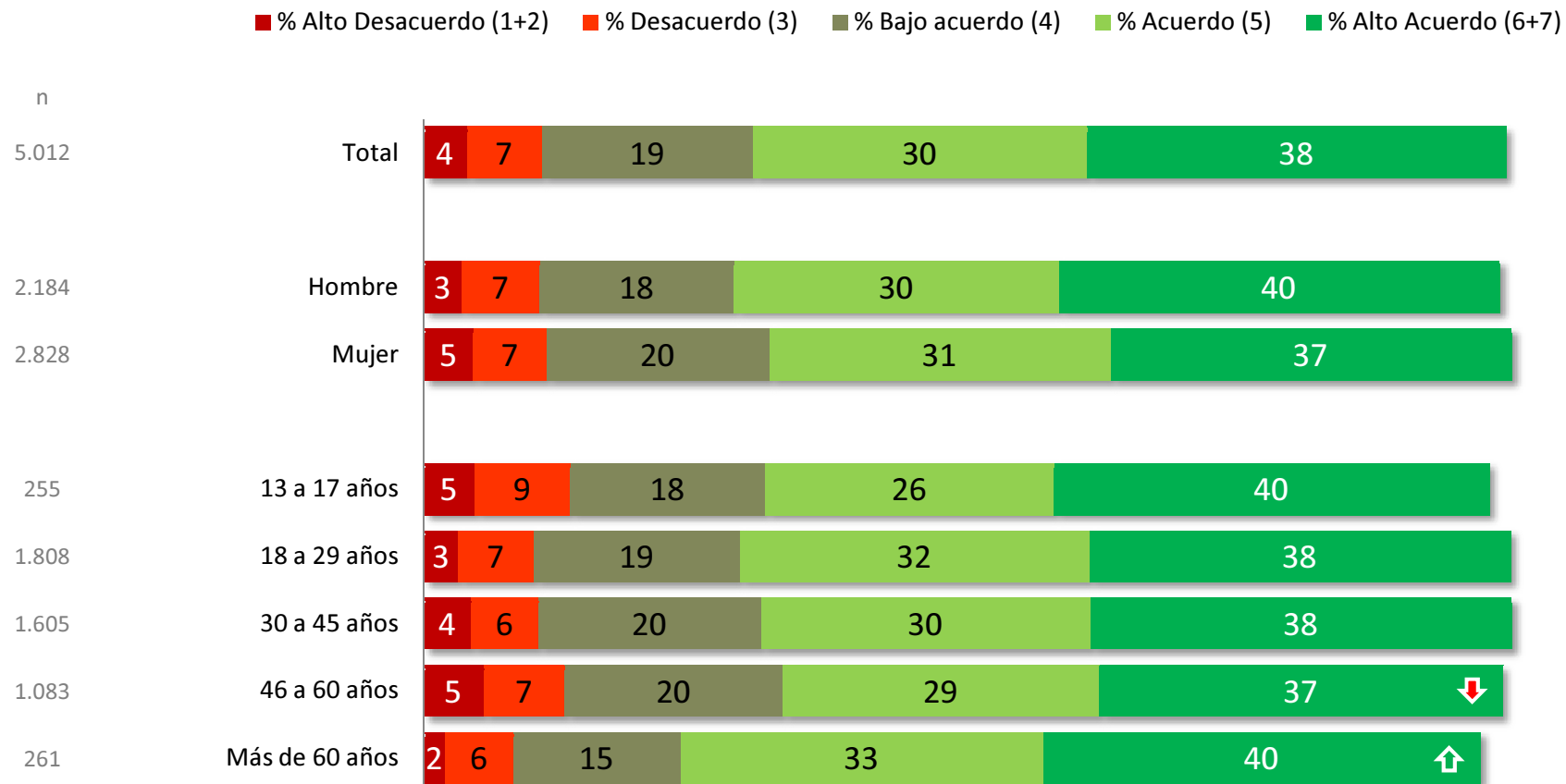
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Es un sistema capaz de mejorar»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

27



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

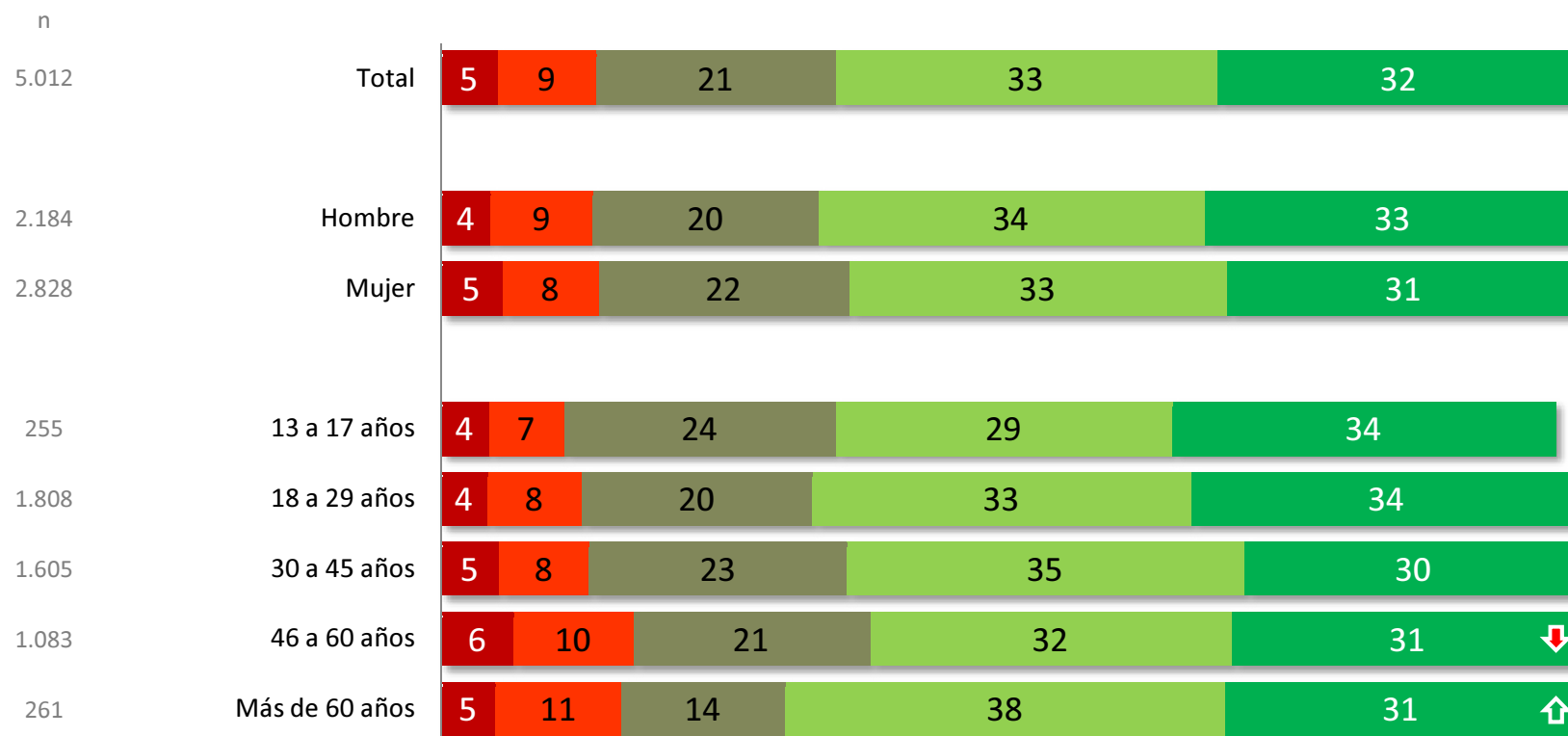
«Es un sistema fácil de usar»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta fase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

28

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



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

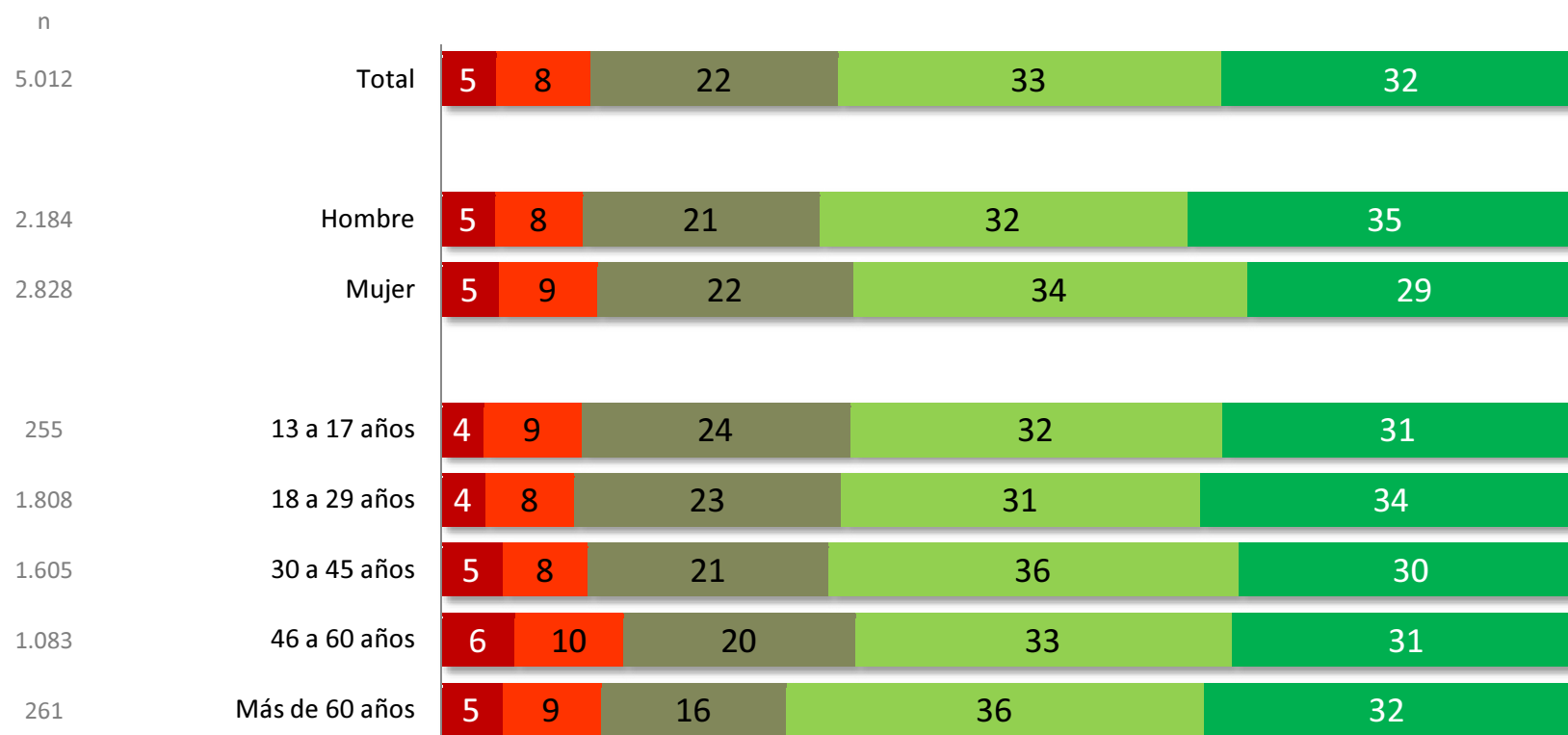
«Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

29

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



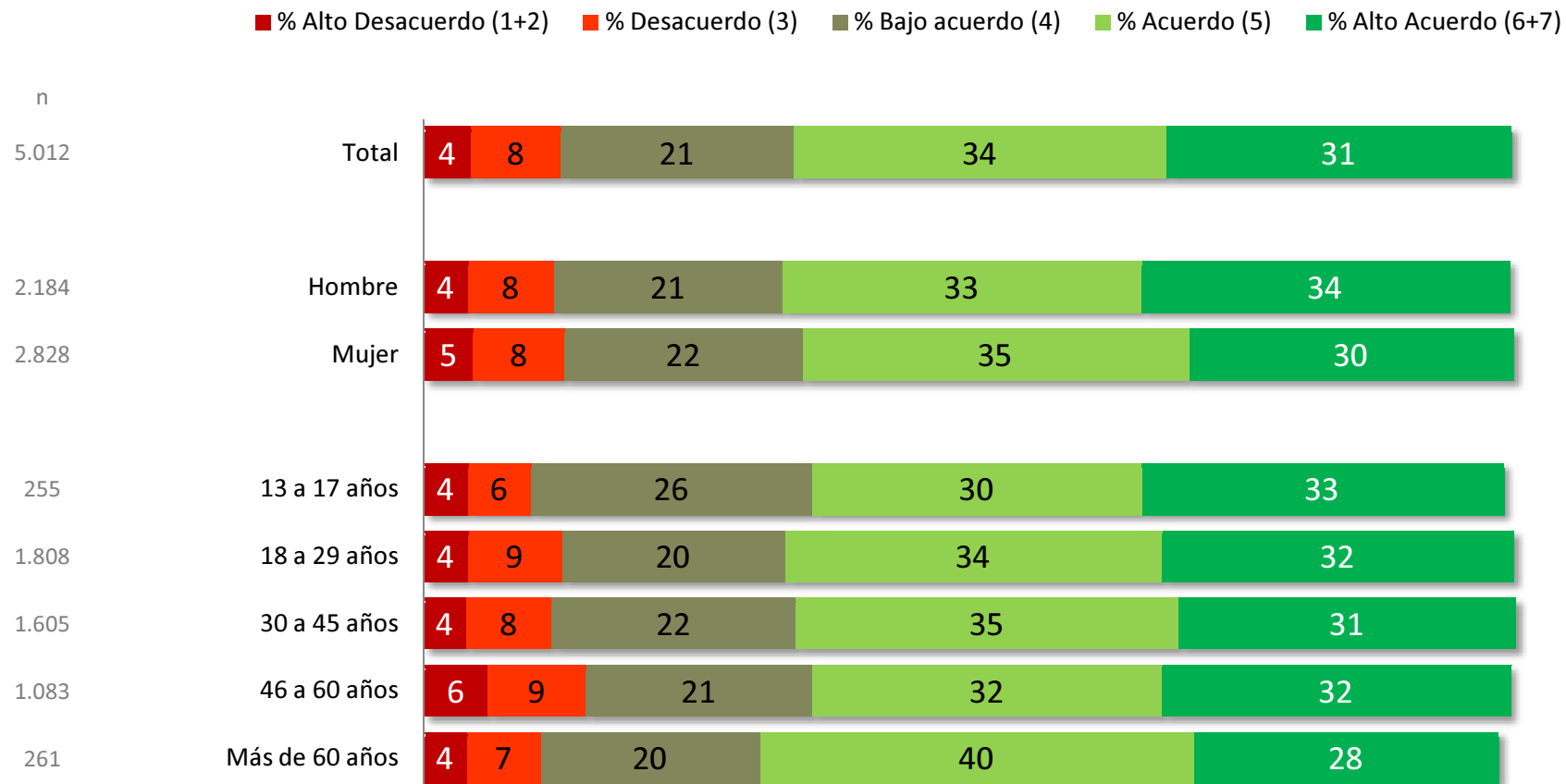
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Es un sistema moderno»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

30

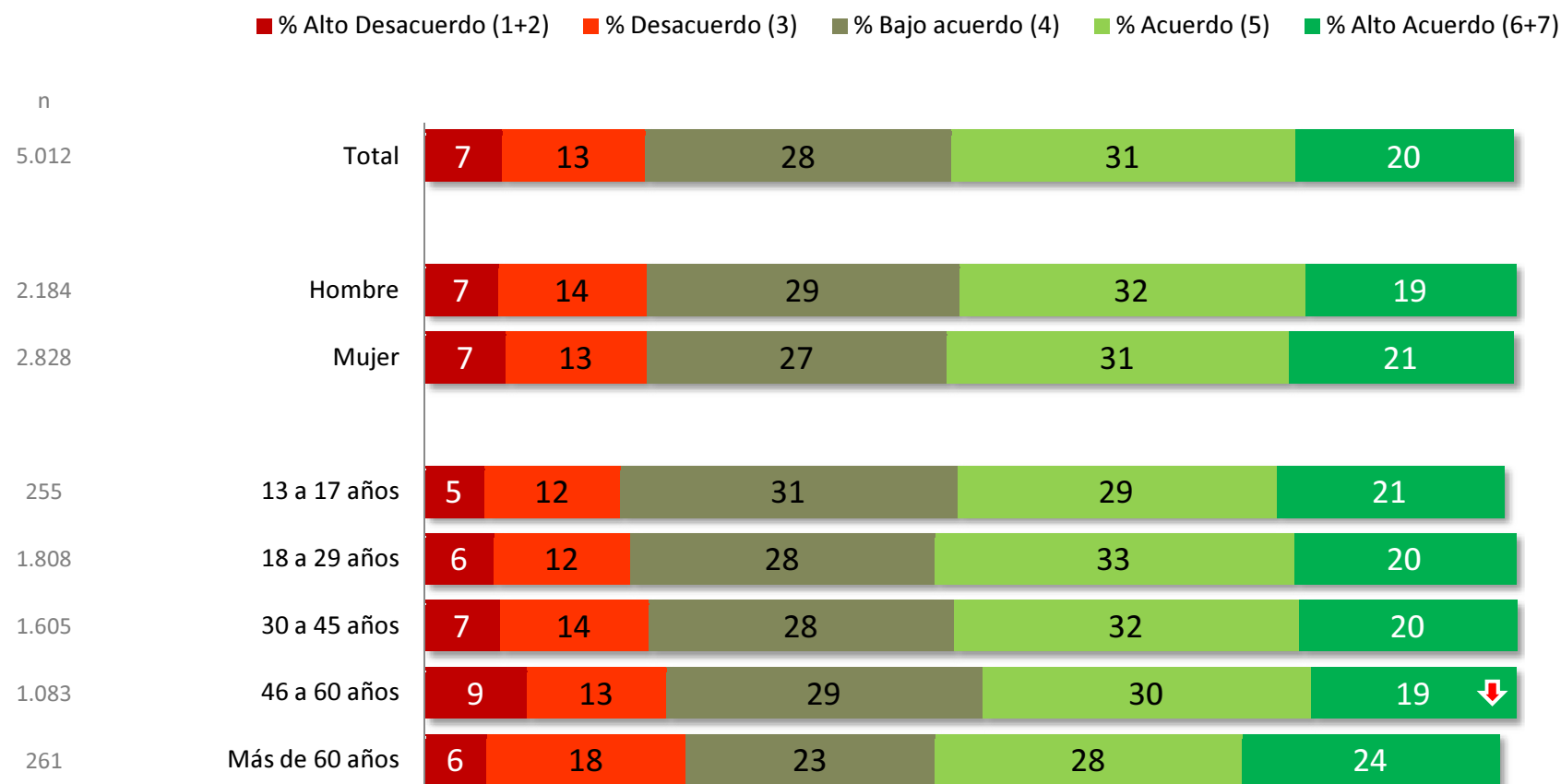


↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Se preocupan de informar y educar a los usuarios sobre cómo usar el sistema» ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

31



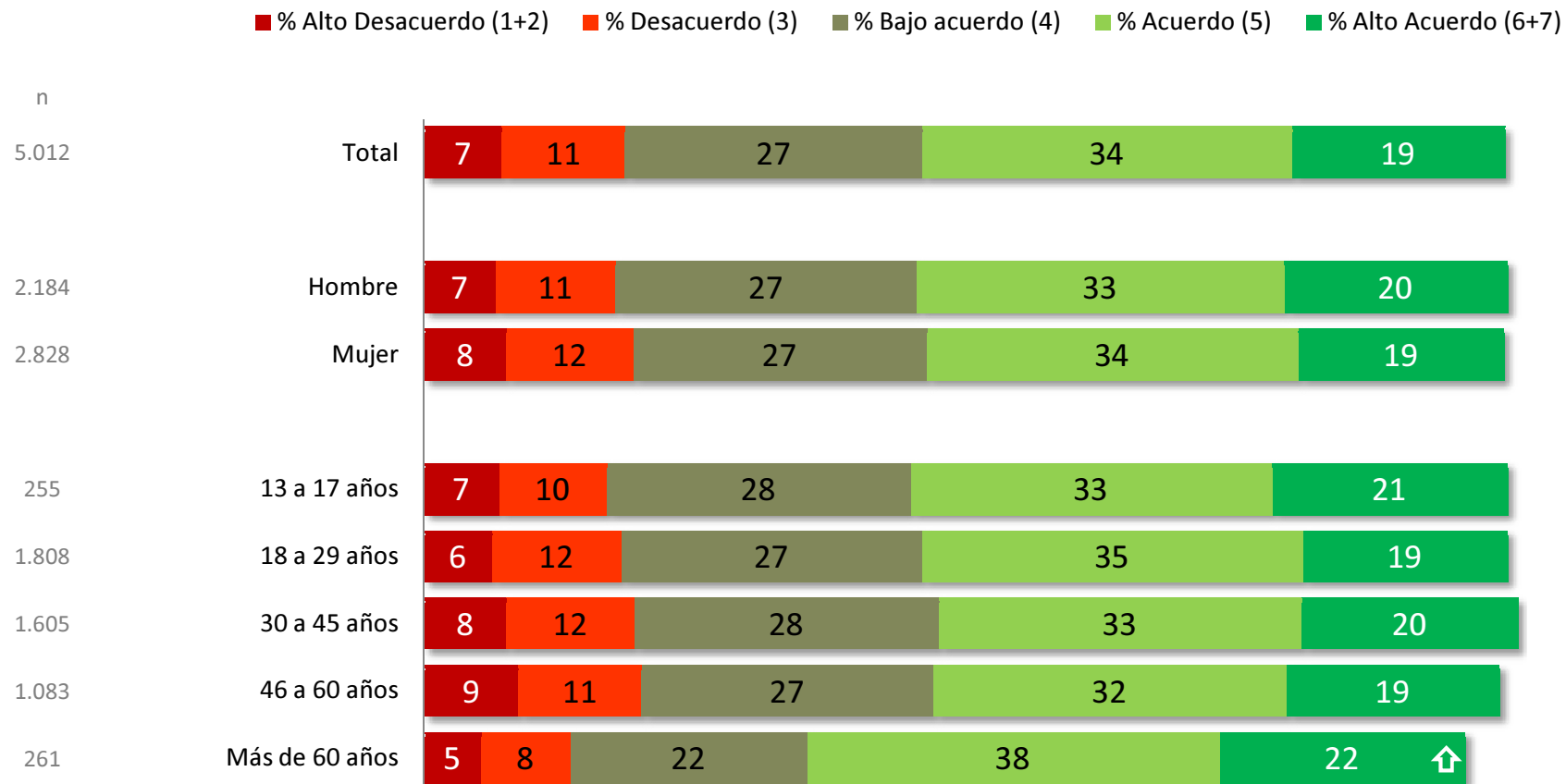
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Es un sistema confiable y transparente»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

32



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

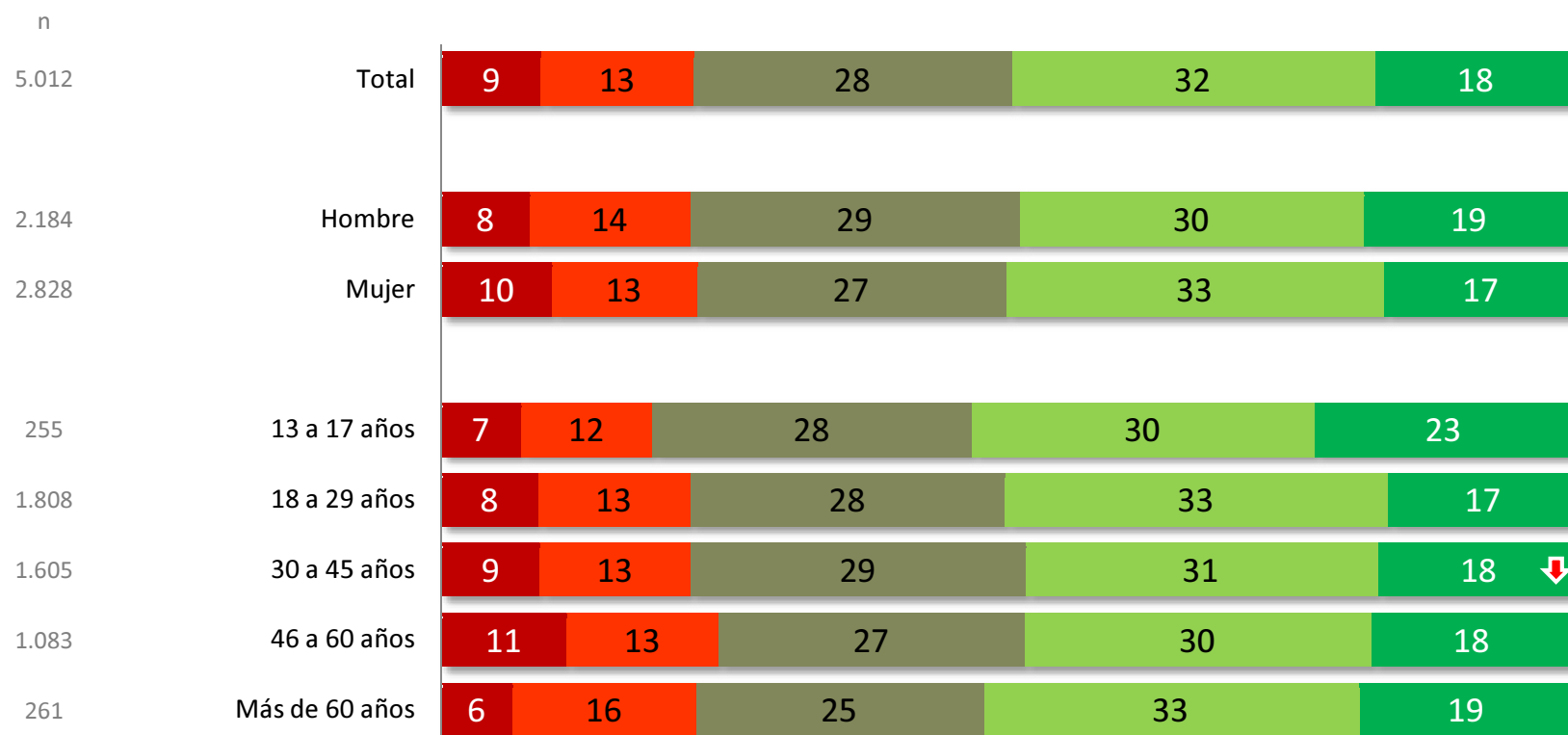
«Es un sistema preocupado por sus usuarios»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

33

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



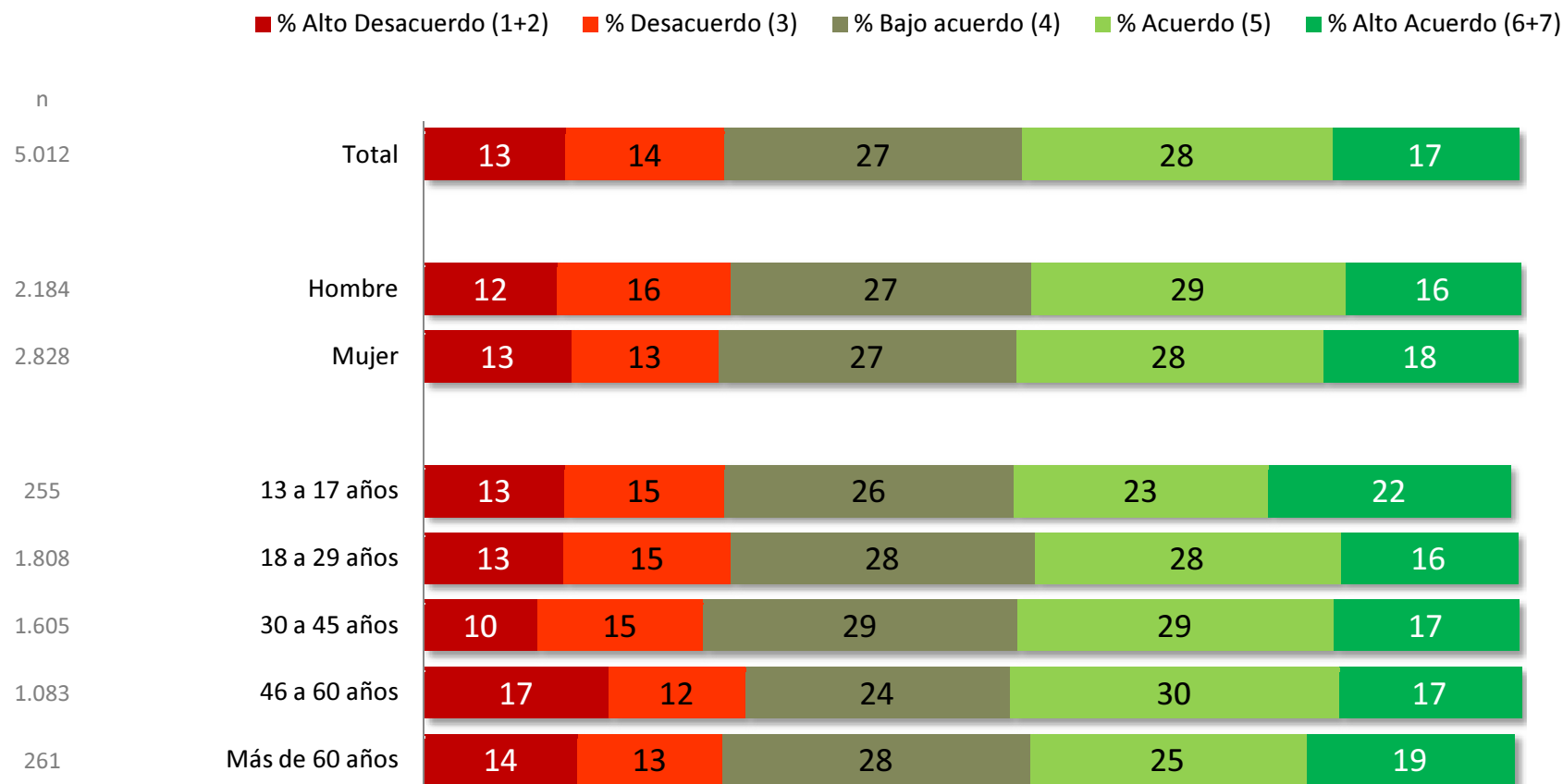
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Es un sistema conveniente en sus precios/tarifas»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

34

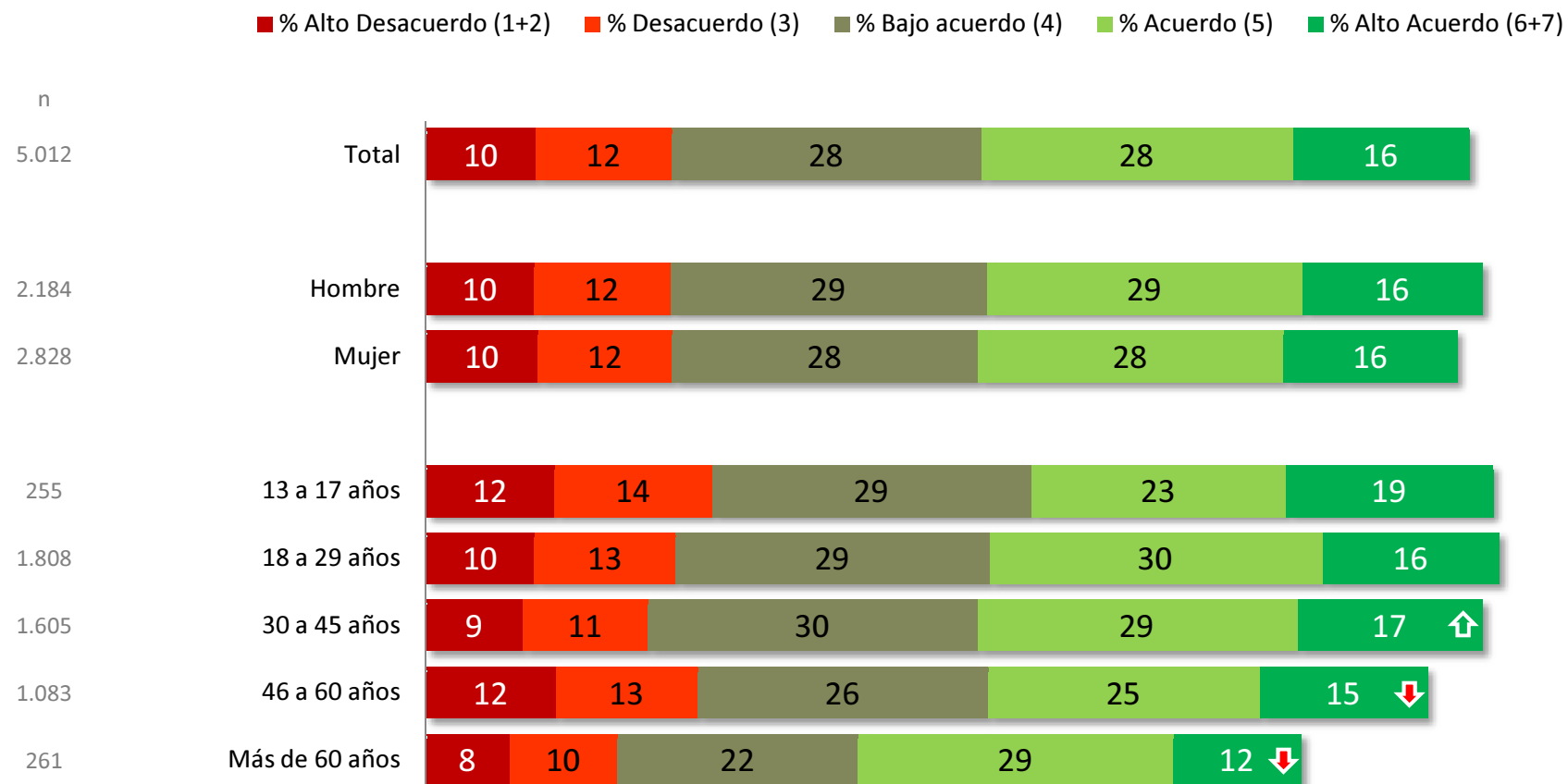


↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los días de semana» ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

35

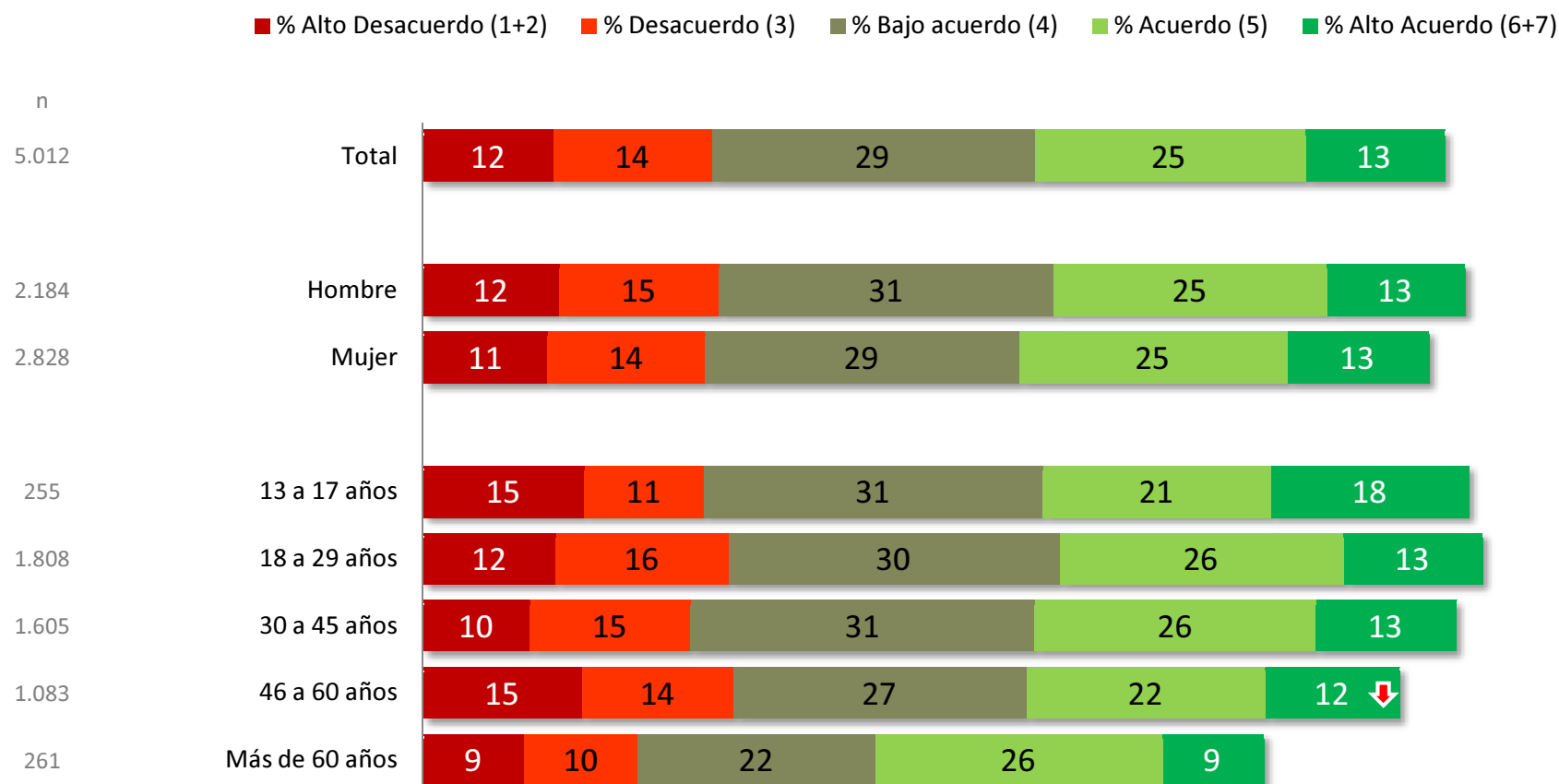


↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los fines de semana» ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

36



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.



EVALUACIÓN Y OPINIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO

- El sistema de transporte público de Santiago recibe una evaluación promedio de 4,4 en escala de 1 a 7, con:
 1. 16,9% de notas 1 a 3
 2. 28,7% de notas 4.
 3. 40,6% de notas 5.
 4. 11,6% de notas 6, y
 5. 2,2% de notas 7.
- La evaluación del sistema es transversal por género y edad, las evaluaciones más positivas son de los usuarios de 60 o más, con un 23% de notas 6+7. Y las evaluaciones más negativas son de los usuarios de 45 a 60 años, con un 21% de notas de 1 a 3.
- En términos de imagen del sistema, evaluada a través de un conjunto de afirmaciones, los conceptos que alcanzan mayores niveles de acuerdo entre los entrevistados son «Me permite moverme para cumplir con mis actividades» y «Es capaz de mejorar», ambas con un 38% de Alto Acuerdo.

4

Evaluación y Opinión de las Empresas Operadoras del STPS

4.1

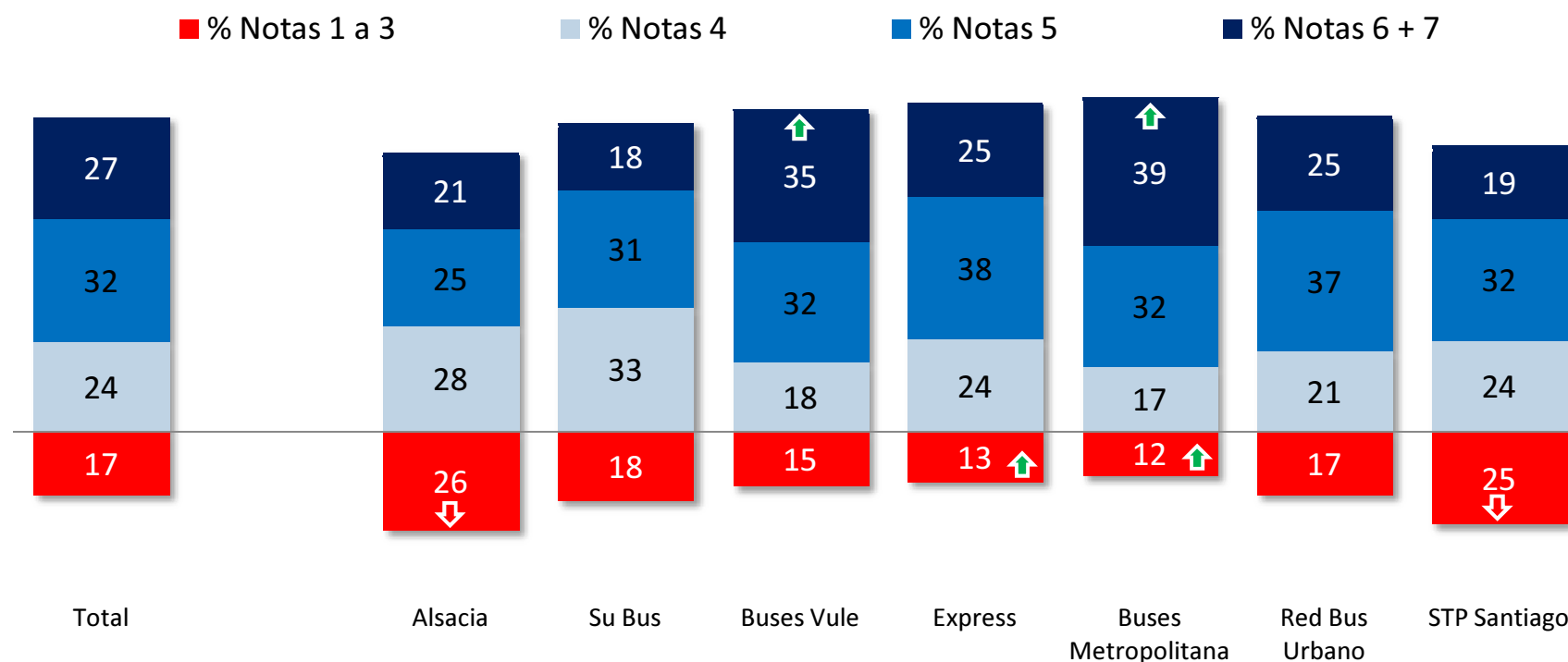
Evaluación Global de las Empresas Operadoras del STPS

Satisfacción global con los recorridos

¿En general, con qué nota evalúa el servicio de este recorrido?

Base: Total Entrevistados por Operador

40



n	5012	717	713	718	726	714	710	714
Prom.	4,7	4,3	4,4	4,9	4,7	5,0	4,7	4,4

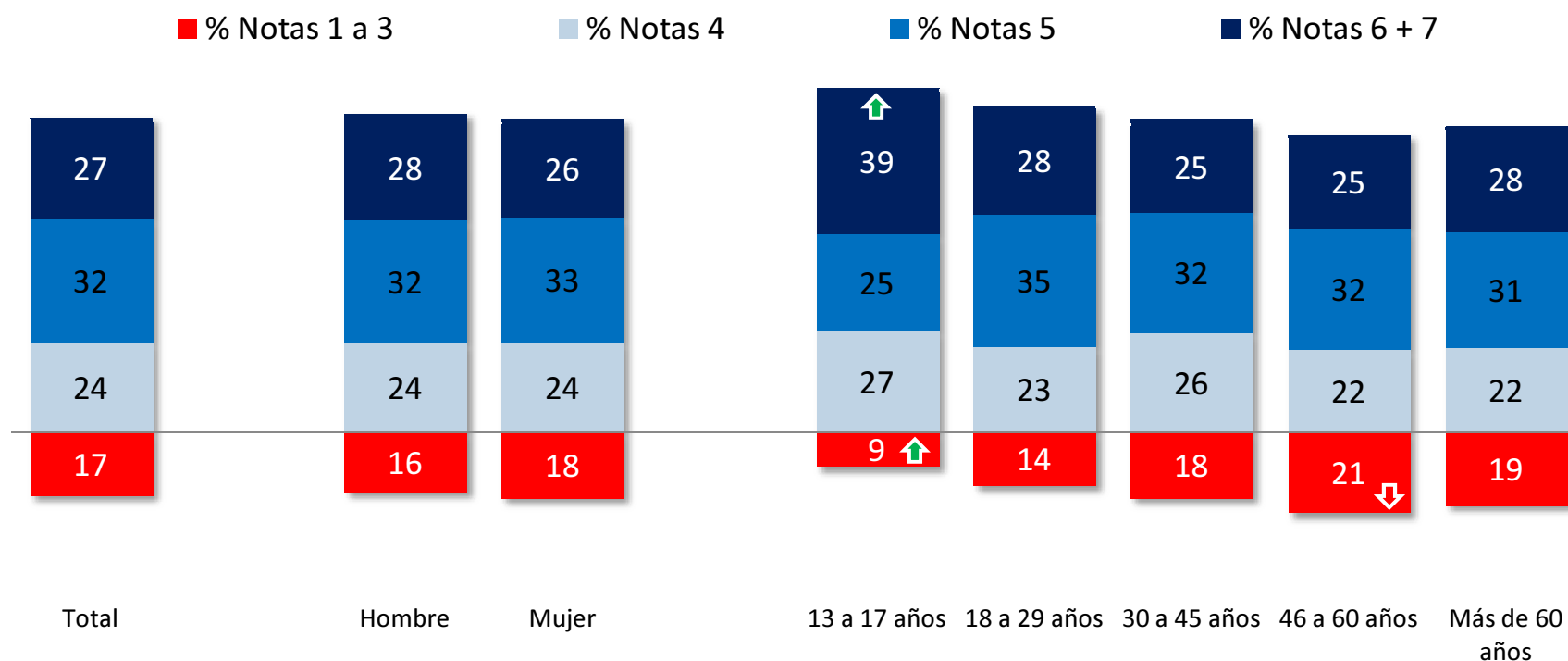
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con el Total – 6+7 y 1 a 3, al 95% de confianza.

Satisfacción global con los recorridos

¿En general, con qué nota evalúa el servicio de este recorrido?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

41



n	5012	2184	2828	255	1808	1605	1083	261
Prom.	4,7	4,7	4,6	5	4,8	4,6	4,5	4,6

↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con el Total – 6+7 y 1 a 3, al 95% de confianza.

Satisfacción global con los recorridos

¿Por qué razón usted evalúa con una nota ... el servicio entregado por el recorrido ... ?

Base: Total entrevistados (n=5012).

42

% Personas que
menciona

Razones mencionadas en forma espontánea

Razones
Positivas
35%

Razones
Negativas
68%



Satisfacción global con los recorridos

¿Por qué razón usted evalúa con una nota ... el servicio entregado por el recorrido ... ?

Base: Total entrevistados (n=5012).

43

		OPERADORES						
		Alsacia	Su Bus	Buses Vule	Express	Buses Metrop.	Red Bus Urbano	STP Santiago
Base		717	713	718	726	714	710	714
Buena frecuencia de recorridos	20	16	15	26	17	28	22	10
Agilidad/Rapidez	14	8	14	18	9	20	15	9
Buen servicio	6	4	4	6	8	7	9	8
No ha tenido problemas	2	-	2	2	3	3	4	3
No están llenos	2	1	4	2	1	2	1	2
Tardan en pasar/Mucha espera/Faltan...		53	50	41	56	40	56	55
Están llenos	8	9	8	4	9	10	8	3
No siempre paran	7	8	12	8	6	6	4	5
Servicio lento	7	6	8	8	7	3	6	9
Los buses pasan todos de una	5	5	7	2	8	4	3	1
Baja la frecuencia el fin de semana	4	6	7	3	4	4	1	1
No respetan paraderos designados	3	5	4	5	3	2	1	2
Mal servicio	2	3	2	2	1	1	2	6
Mala atención del conductor	2	1	3	2	1	2	1	2

(*) En Verde o Rojo los valores significativamente superiores o inferiores respectivamente, comparados con el Total, al 95% de confianza.

4.2

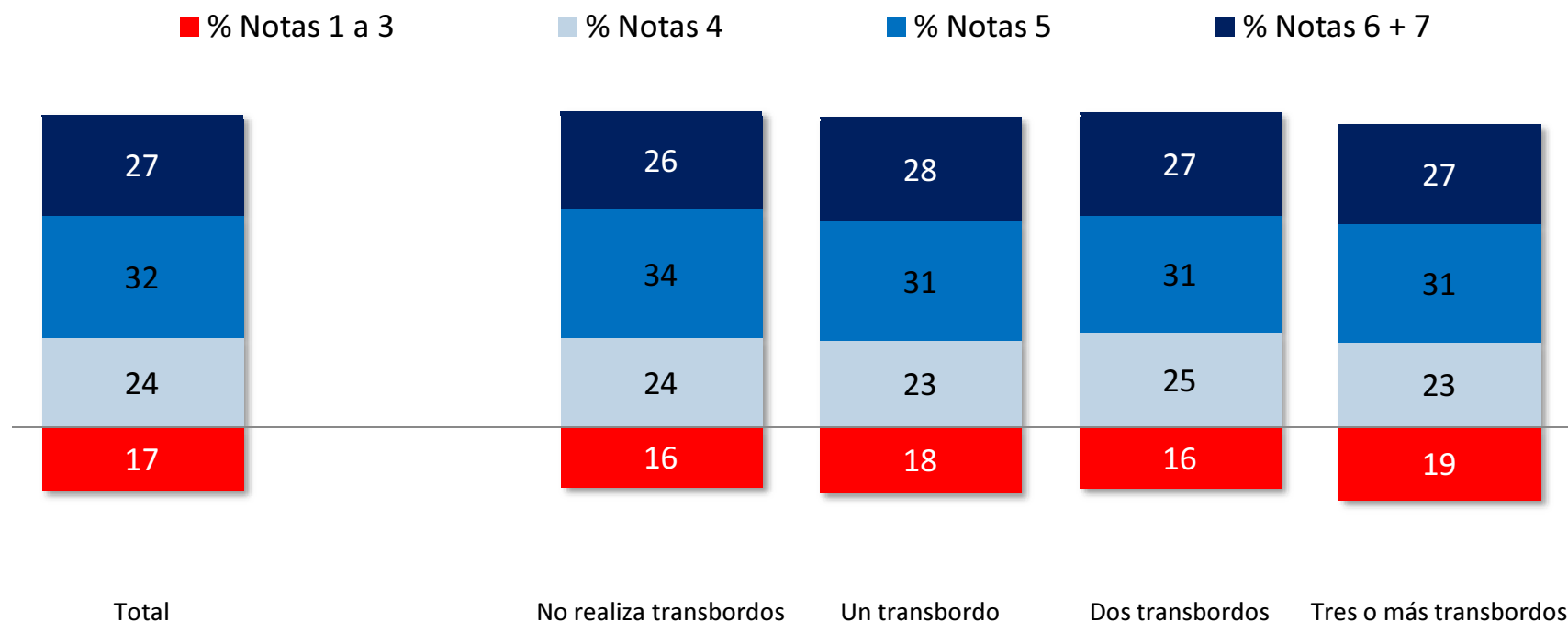
Variables que afectan la Satisfacción global con las Empresas

Satisfacción de los recorridos v/s Transbordos

¿En general, con qué nota evalúa el servicio de este recorrido?

Base: Total Entrevistados por Cantidad de Transbordos.

45



n	5012	2280	1430	880	422
Prom.	4,7	4,7	4,6	4,7	4,6

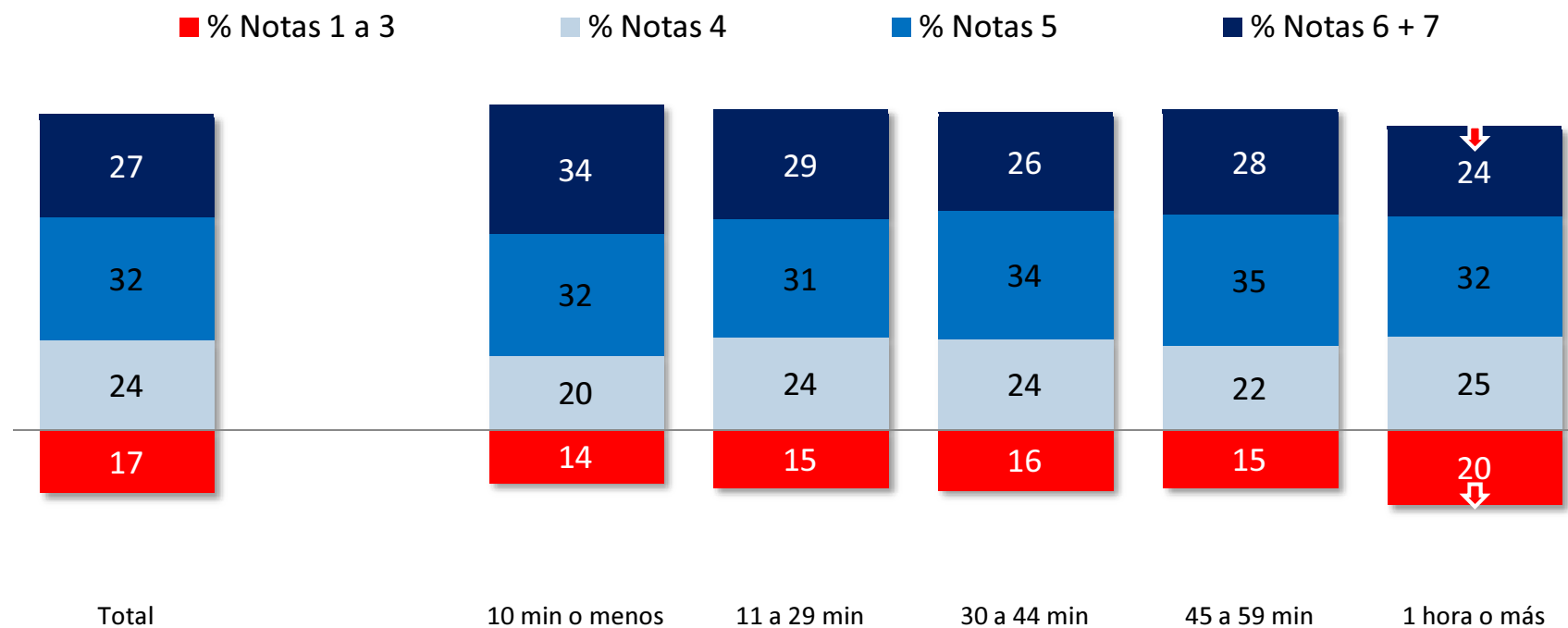
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con el Total – 6+7 y 1 a 3, al 95% de confianza.

Satisfacción de los recorridos v/s Tiempo de viaje

¿En general, con qué nota evalúa el servicio de este recorrido?

Base: Total Entrevistados por tiempo de viaje.

46



n	5012	352	1303	1340	557	1387
Prom.	4,7	4,9	4,7	4,7	4,7	4,5

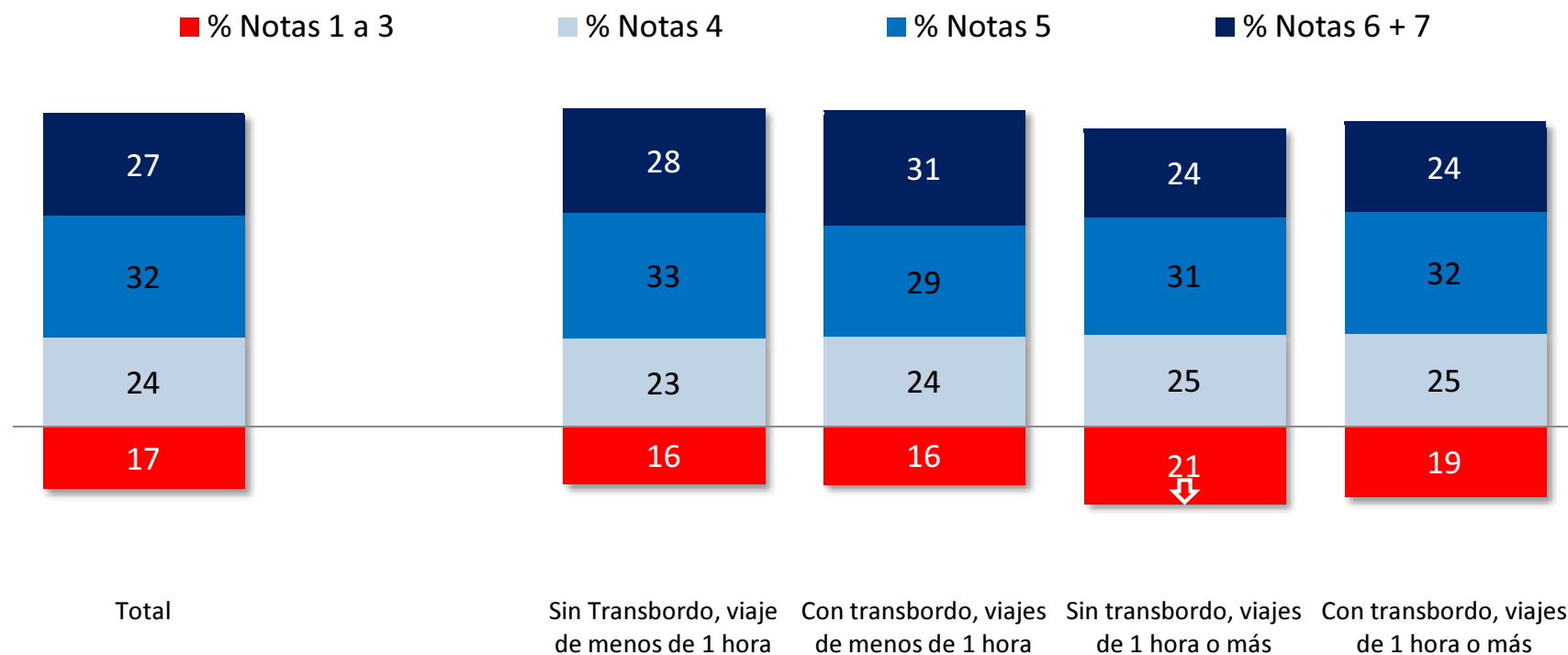
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con el Total – 6+7 y 1 a 3, al 95% de confianza.

Satisfacción de los recorridos v/s Tiempo de viaje y Transbordos

¿En general, con qué nota evalúa el servicio de este recorrido?

Base: Total Entrevistados (n=5012).

47



n	5012	2946	634	701	684
Prom.	4,7	4,7	4,7	4,5	4,5

↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con el Total – 6+7 y 1 a 3, al 95% de confianza.

4.3

Opinión de las características del Servicio entregado por las Empresas

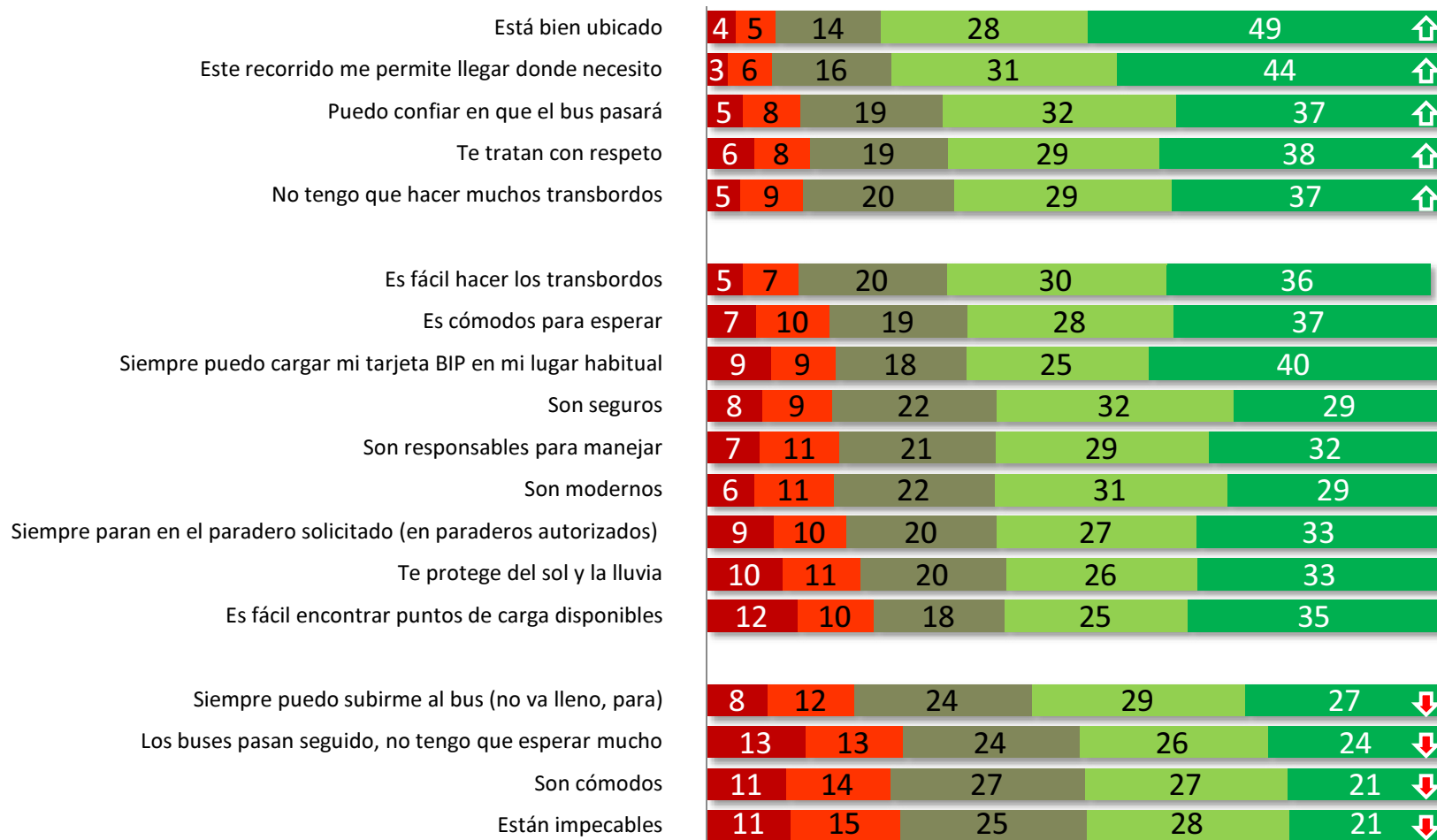
Opinión de las características del servicio entregado

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

Base: Total entrevistados (n=5012).

49

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



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con el Promedio de Acuerdo + Alto Acuerdo (61,7%).



REGRESIÓN LINEAL MÚLTIPLE Y ANÁLISIS FACTORIAL

- Para medir el impacto que tiene la opinión positiva o negativa respecto de los atributos de la lámina anterior, en la satisfacción global con los recorridos de las empresas, se realizó un análisis de regresión lineal múltiple con la Satisfacción Global con el Recorrido como variable Dependiente y la Opinión de las características como Variables Independientes.
- Por otra parte, en la mente de los entrevistados, la agrupación de los atributos puede ser pertinente o no. Para medir las dimensiones que se encuentran presentes en la mente de los usuarios, se utilizó un análisis factorial que en términos simples, identifica las correlaciones que tienen las opiniones de los atributos, de modo que encuentra dimensiones que pueden simplificar la visión de los resultados, a través de la agrupación de atributos.
- En la siguiente lámina se expresan los principales resultados de ambos análisis.

Impacto de opinión de características de servicio en satisfacción con el recorrido

Resultados

Base: Total entrevistados (n=5012).

51

Los entrevistados tienen en su mente 4 dimensiones, a partir de los atributos que evaluaron: Funcionamiento de recorridos (Espera + Recorrido) – Comodidad de viaje (Buses + Chofer) – Paraderos y Carga BIP.

ATRIBUTO	PESO DEL ATRIBUTO	CORRELACIÓN CON FACTOR				PESO DEL FACTOR
		Funcionamiento de Recorridos	Comodidad de viaje	Paradero	Tarjeta BIP	
Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho	26	0,46				69
Puedo confiar en que el bus pasará	19	0,71				
Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)	17	0,53				
Este recorrido me permite llegar donde necesito	4	0,78				
Es fácil hacer los transbordos	3	0,83				
No tengo que hacer muchos transbordos	1	0,82				
Son seguros	7		0,76			22
Son cómodos	6		0,8			
Son responsables para manejar	4		0,72			
Siempre paran en el paradero solicitado (autorizados)	3		0,65			
Están impecables	2		0,81			
Son modernos	1		0,71			
Te tratan con respeto	0		0,66			6
Está bien ubicado	3			0,65		
Te protege del sol y la lluvia	2			0,81		
Es cómodos para esperar	1			0,81		3
Siempre puedo cargar mi BIP en mi lugar de carga habitual	2				0,87	
Es fácil encontrar puntos de carga disponibles	1				0,88	
TOTAL	100					100

(*) R2 de Regresión Lineal Múltiple: 0,57.

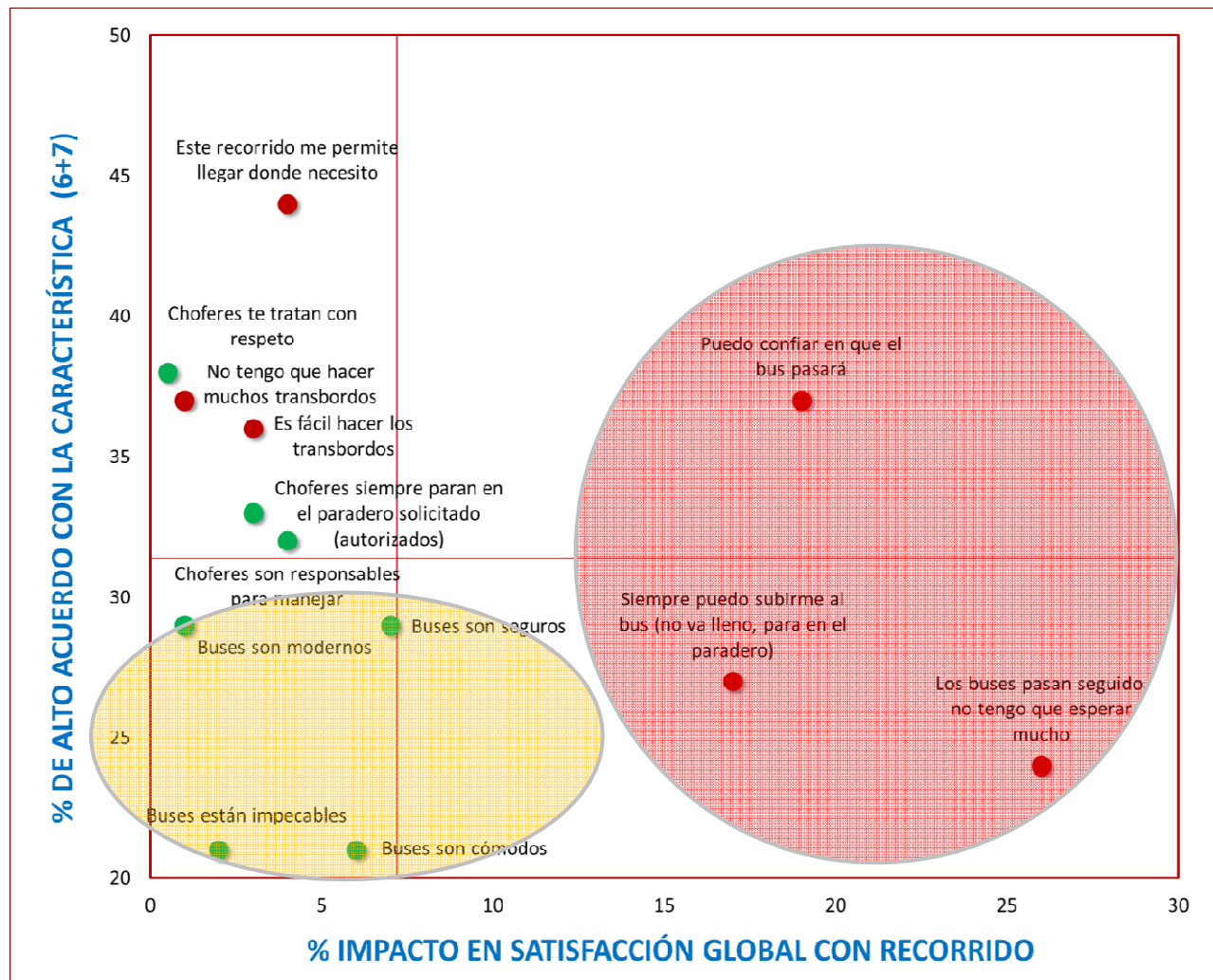
(**) Varianza Explicada por Análisis factorial: 69%

Los atributos marcados en verde suman el 75% del impacto del modelo de regresión.

Impacto de opinión de características de servicio en satisfacción con el recorrido

Resultados

52



Áreas de trabajo prioritario de alto impacto

Áreas de trabajo prioritario de menos impacto

- Funcionamiento (69% Impacto)
- Comodidad de viaje (22% Impacto)
- Promedios

4.4

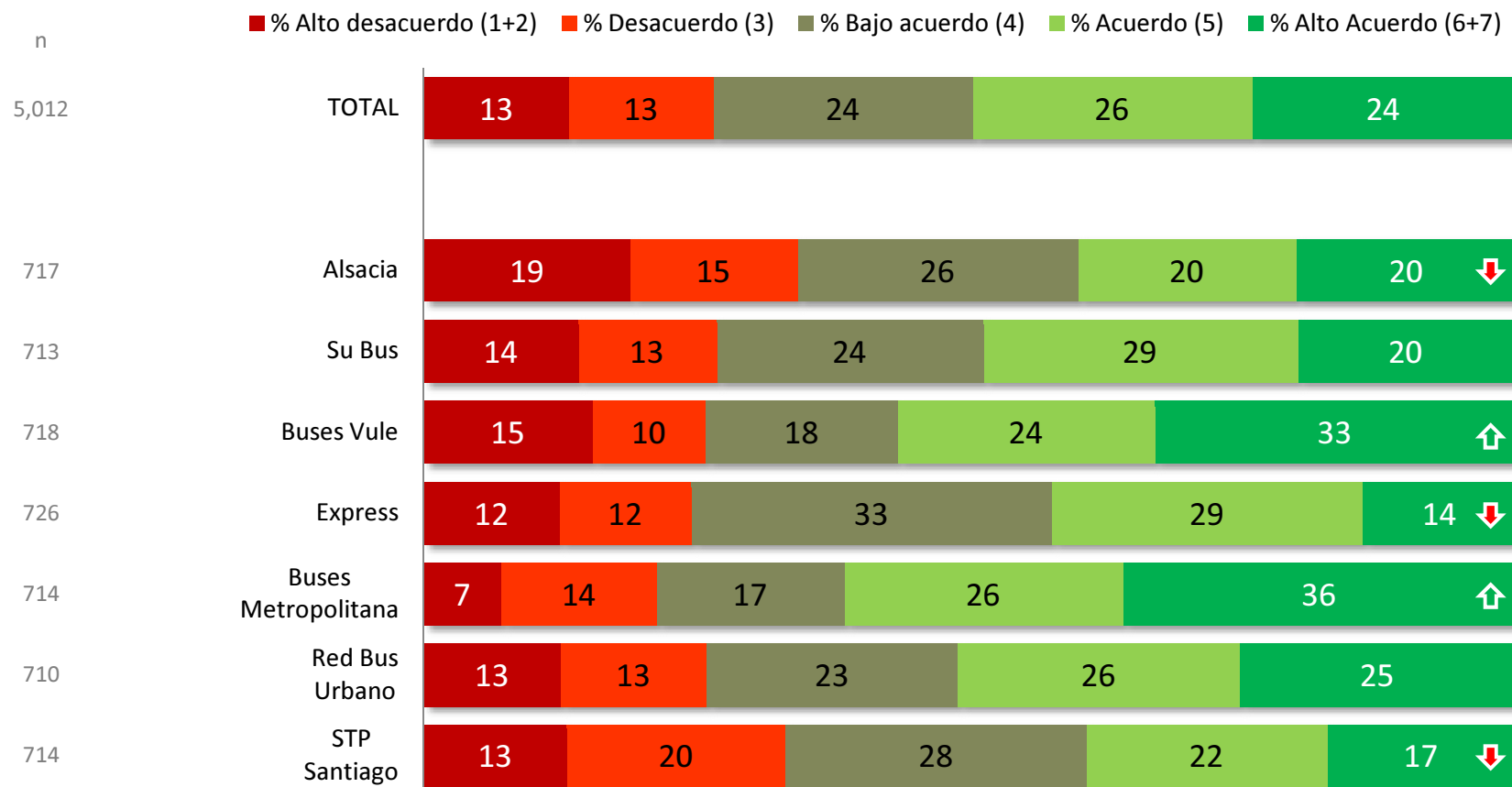
Opinión respecto del Funcionamiento de las Empresas (69% de Impacto)

«Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.

54



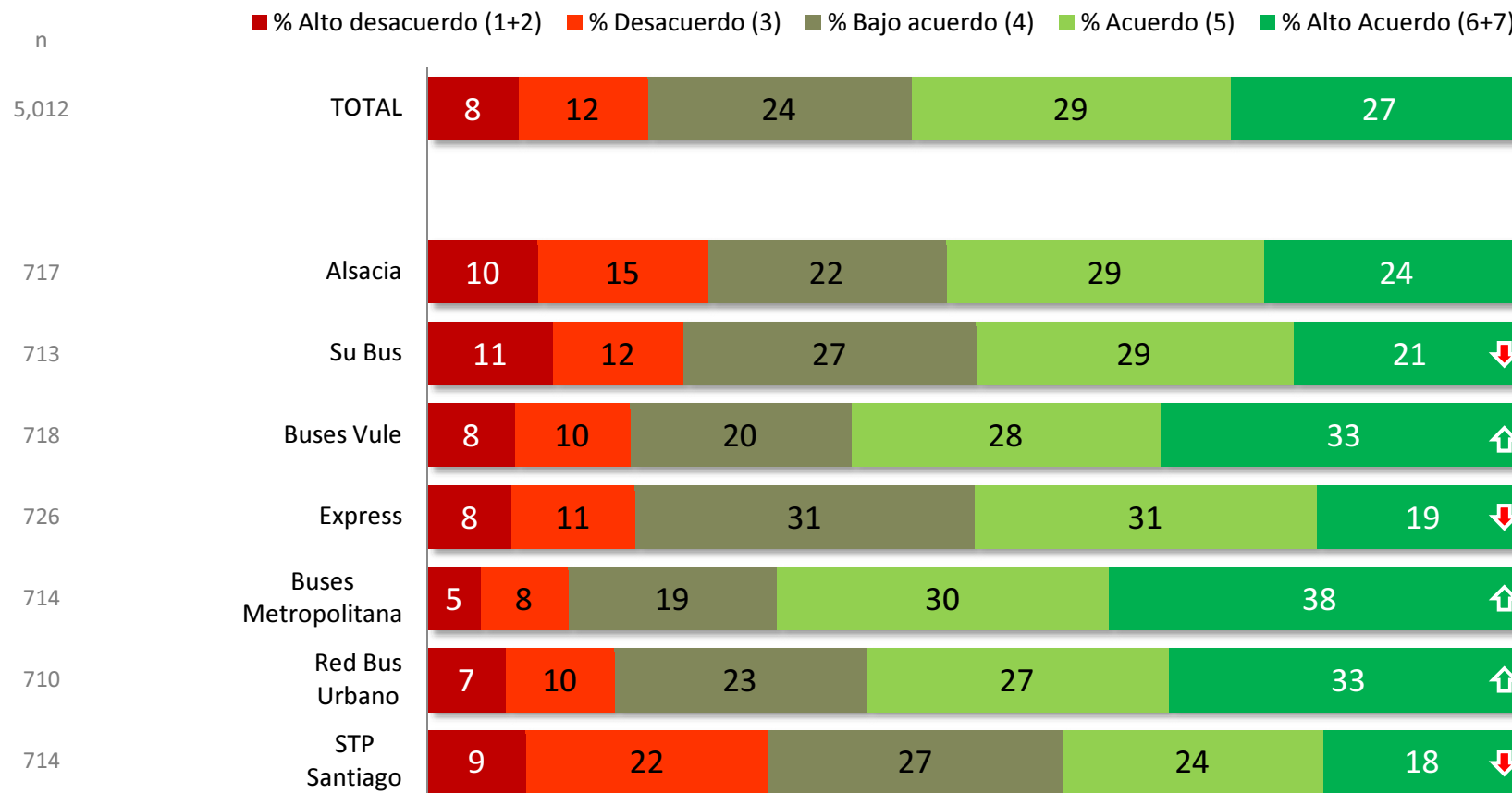
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Siempre puedo subirme al bus»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.

55



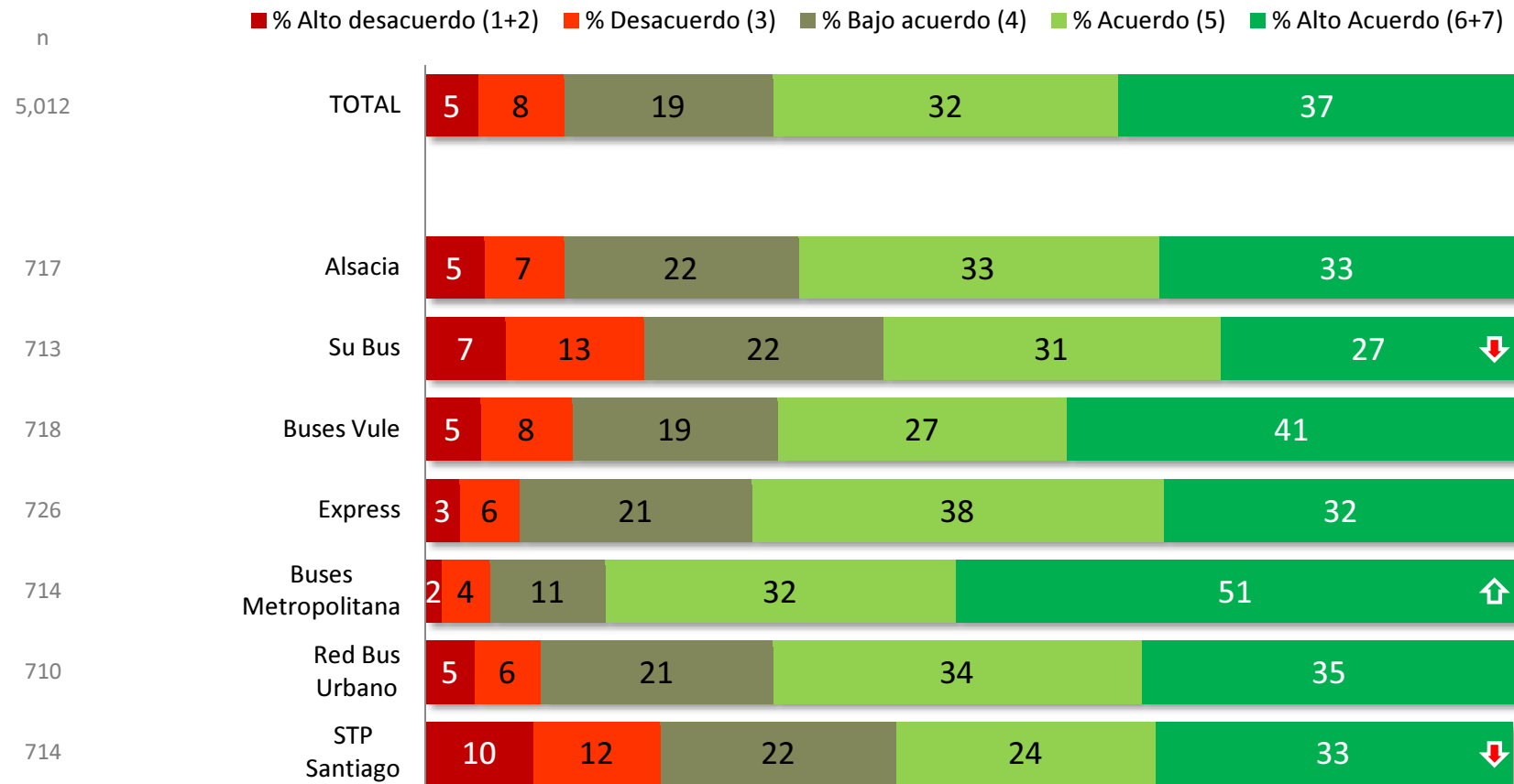
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Puedo confiar en que el bus pasará»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.

56



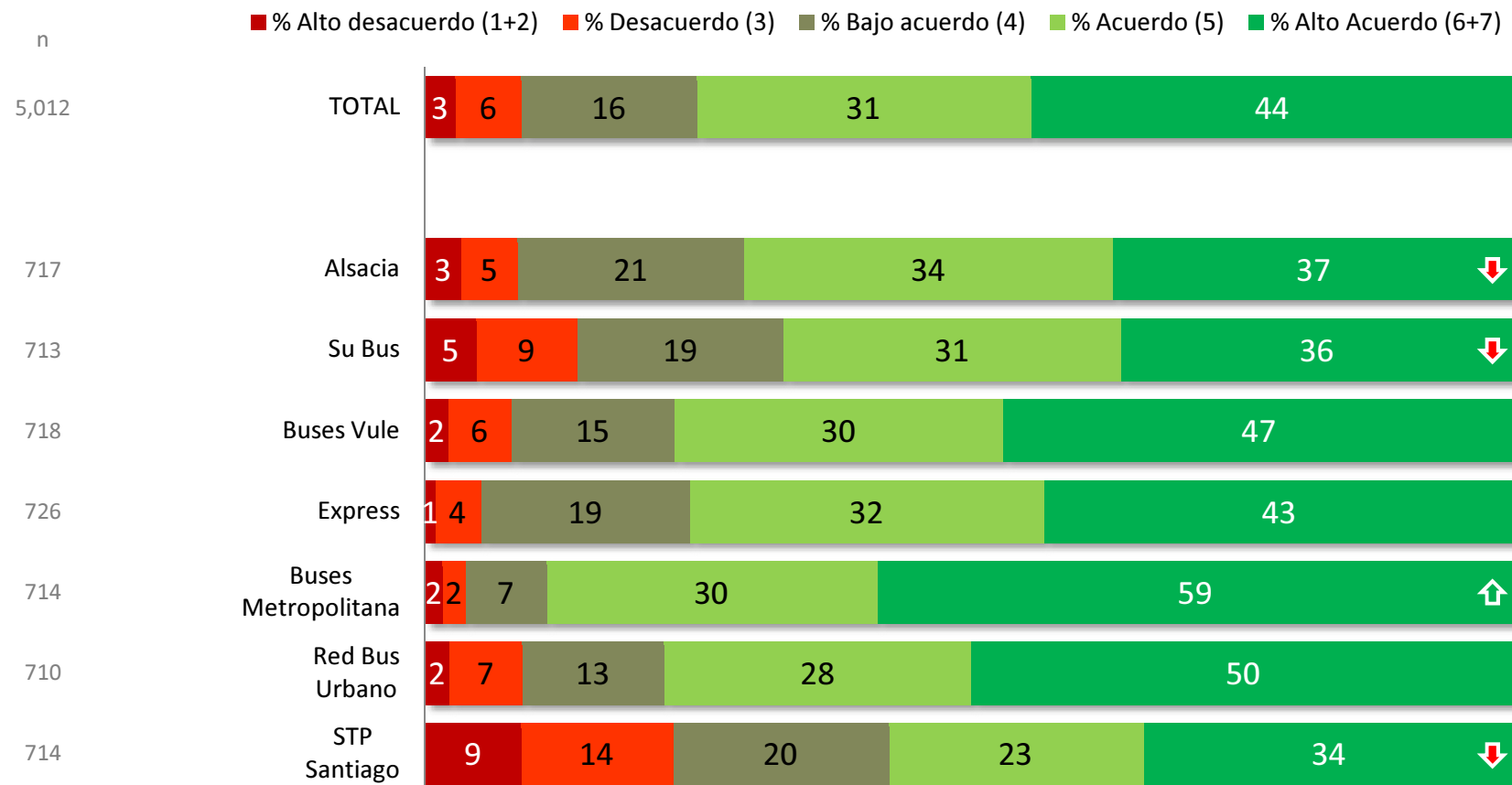
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Me permite llegar donde necesito»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.

57



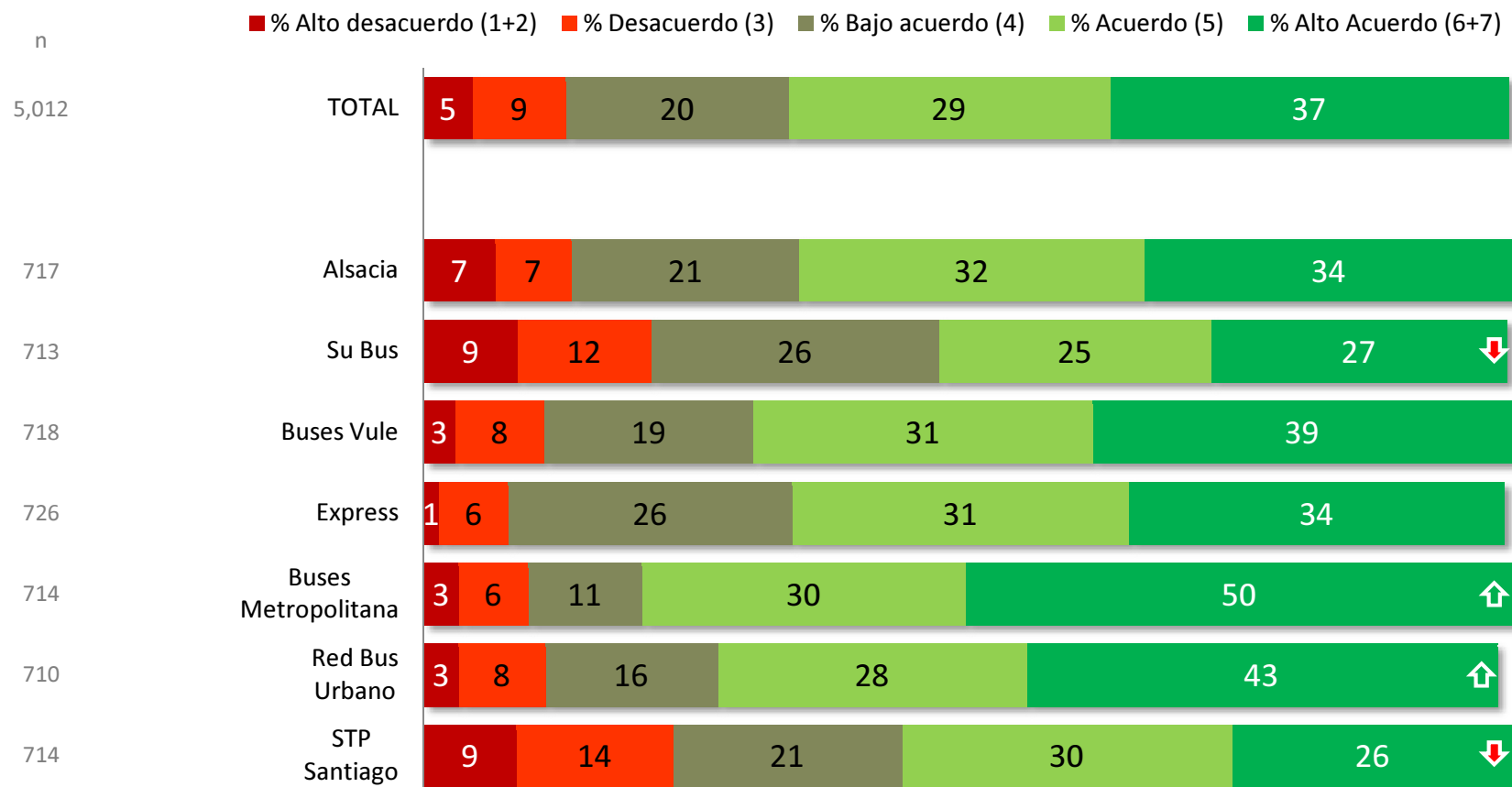
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«No tengo que hacer muchos transbordos»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.

58



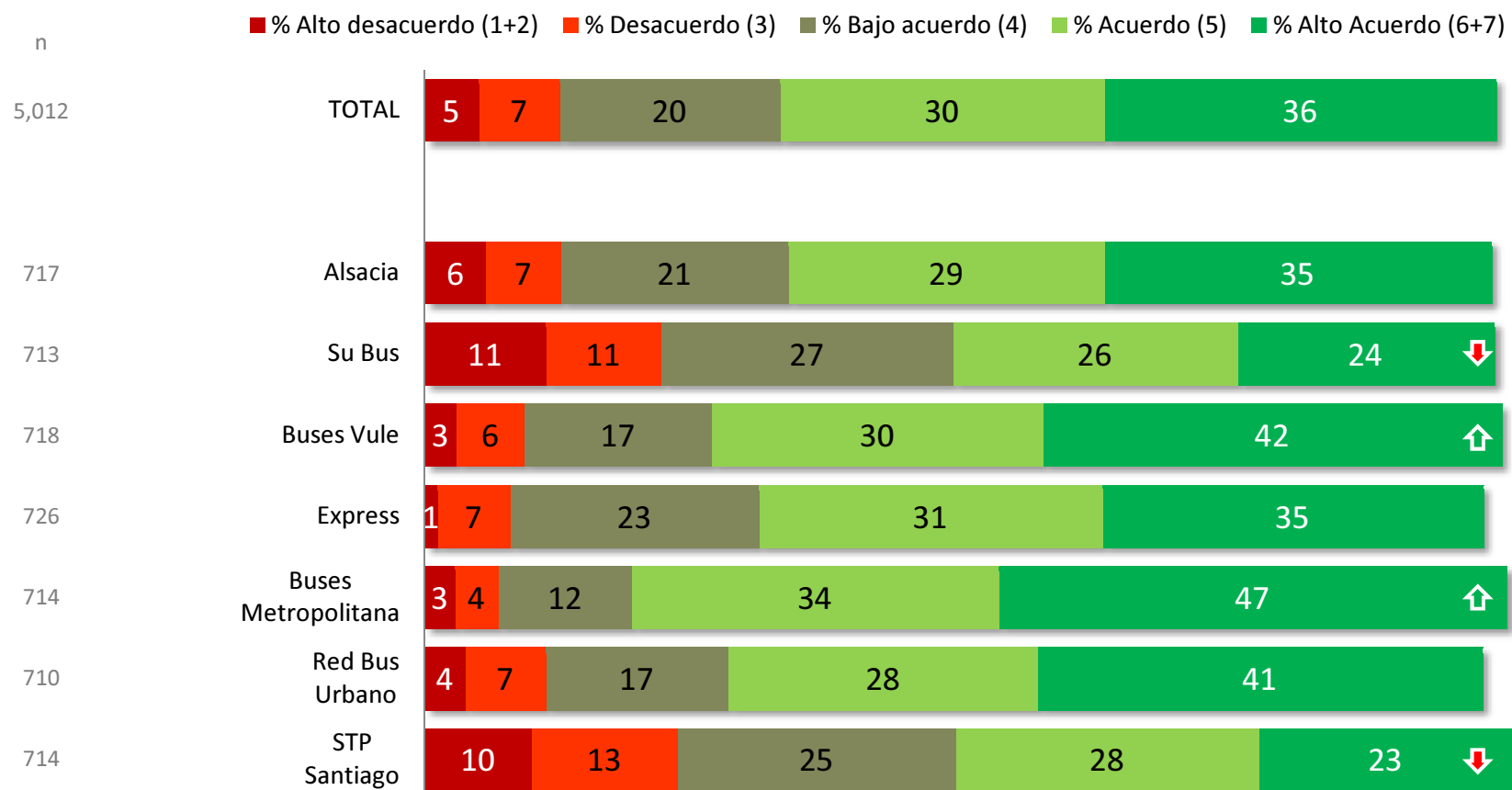
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Es fácil hacer los transbordos»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.

59



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

4.5

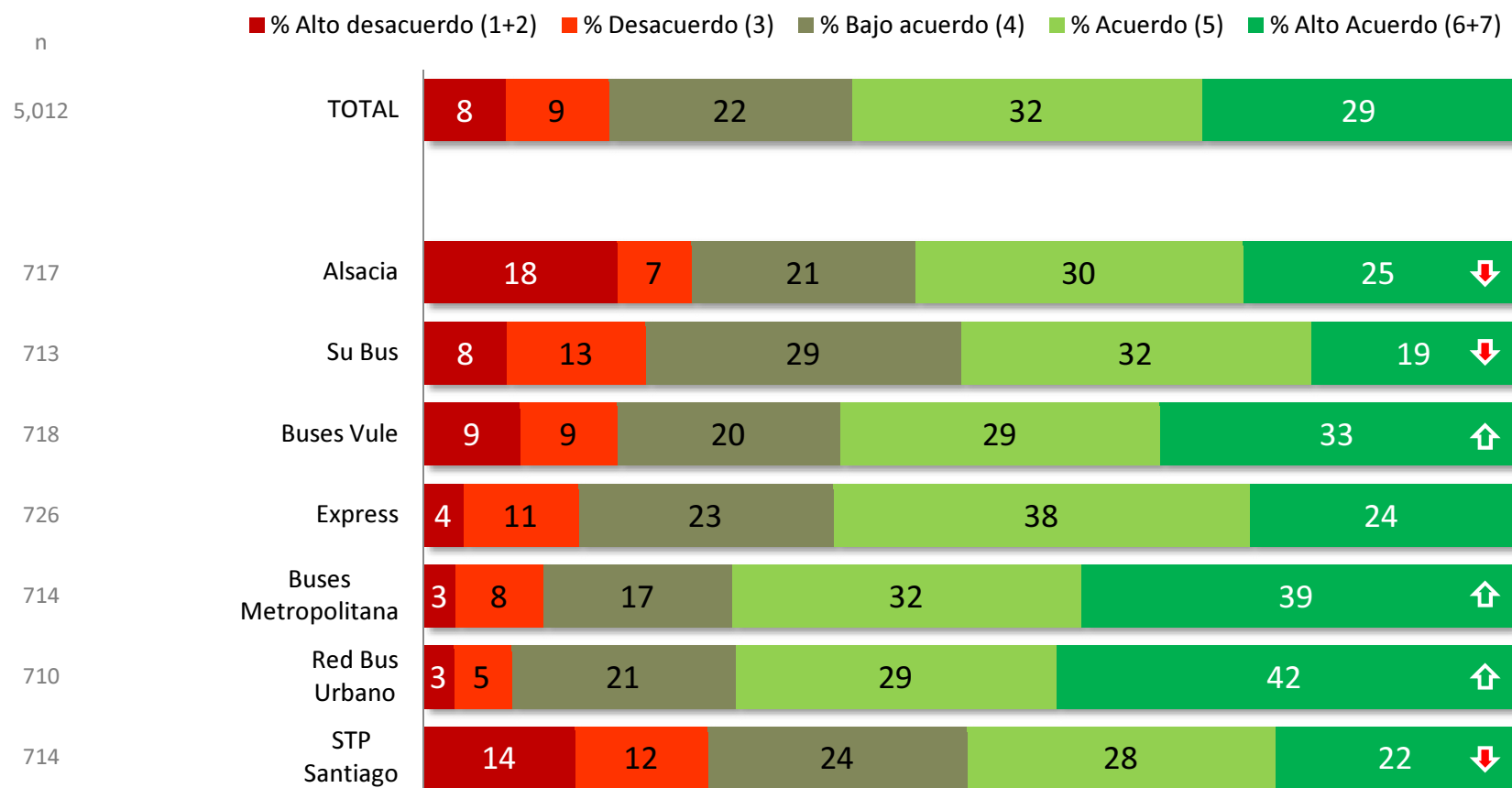
Opinión respecto de la Comodidad de Viaje
(22% de Impacto)

«Buses son seguros»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.

61



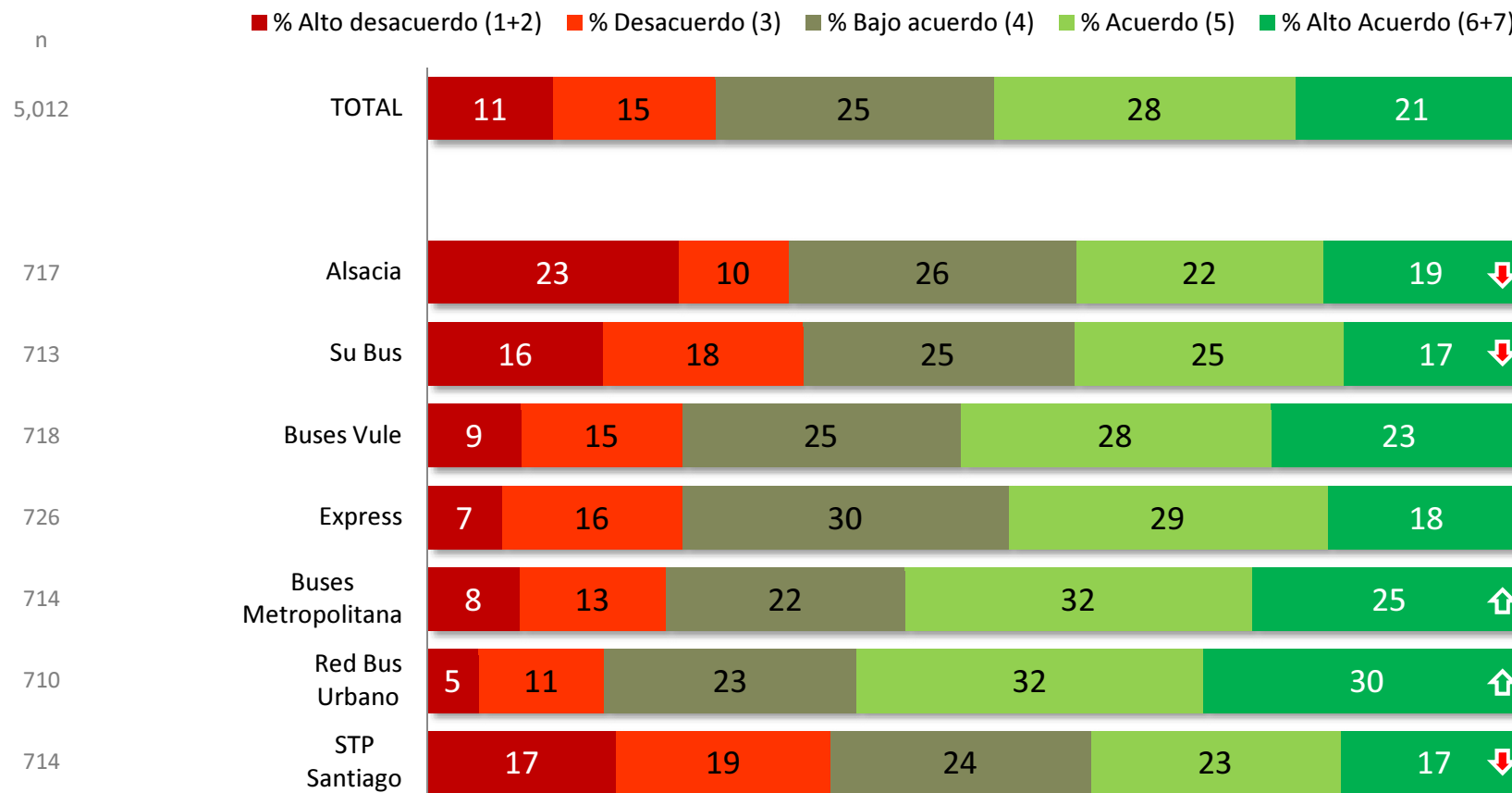
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Buses están impecables»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.

62



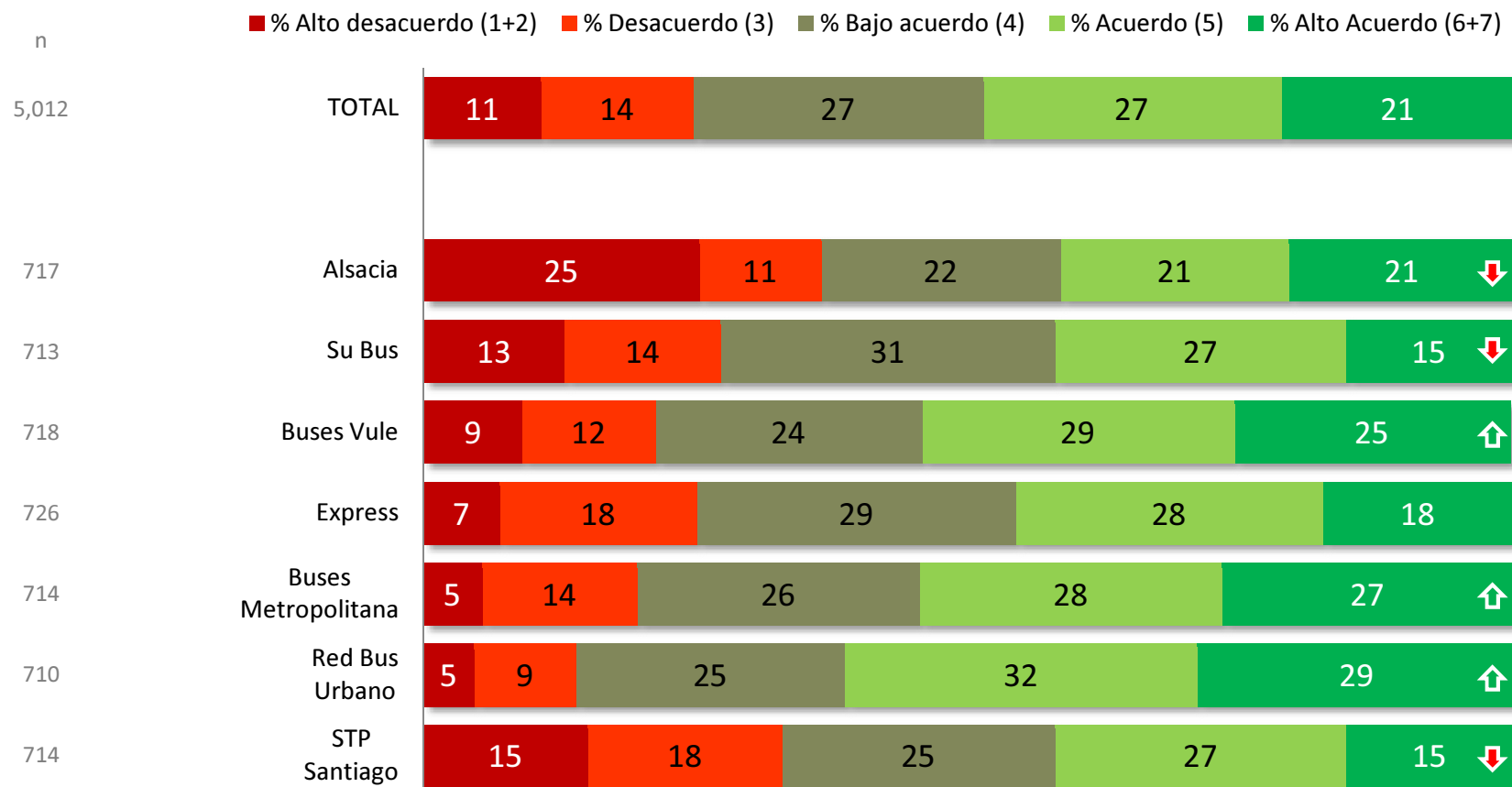
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Buses son cómodos»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.

63



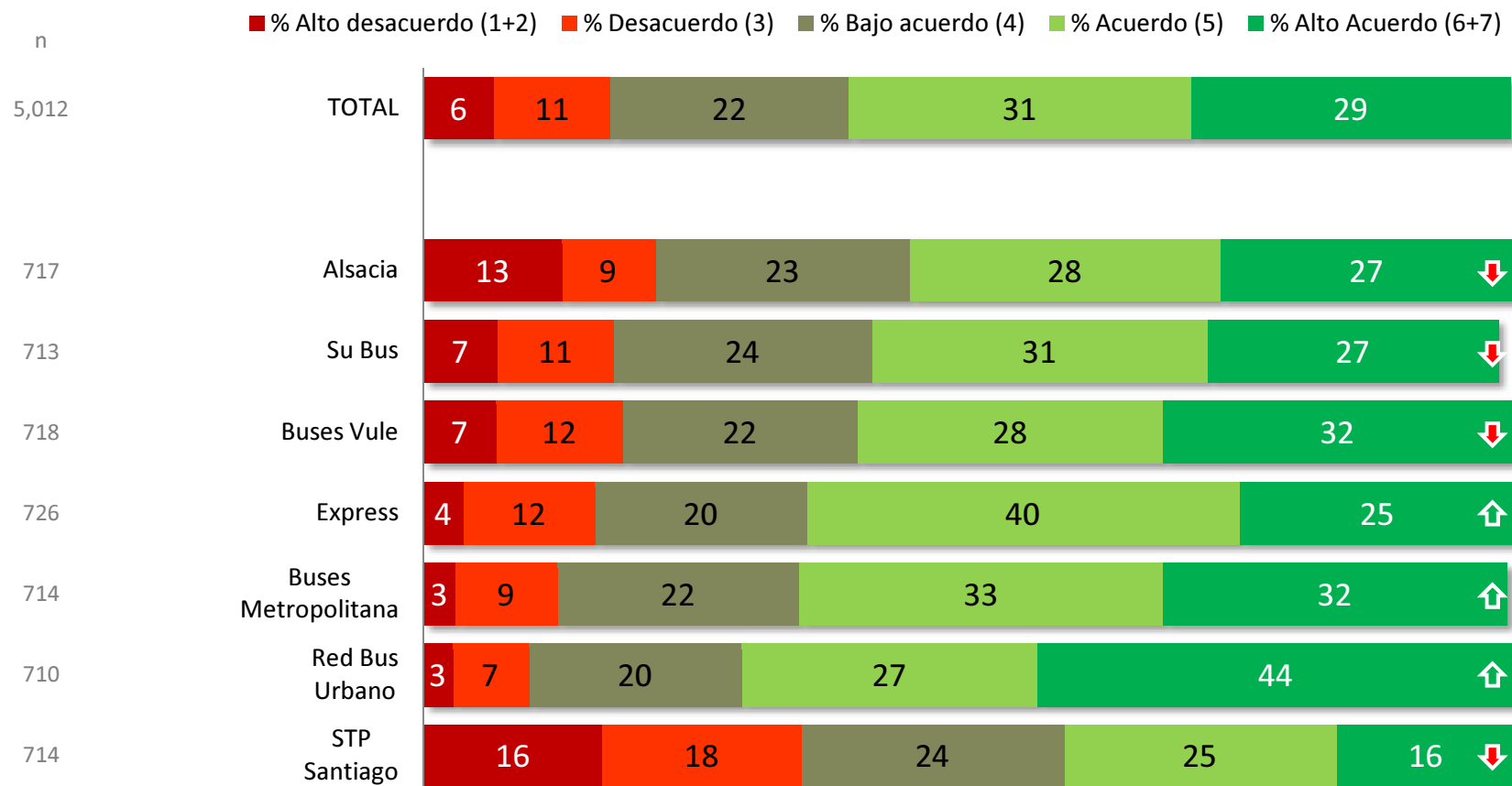
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Buses son modernos»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.

64



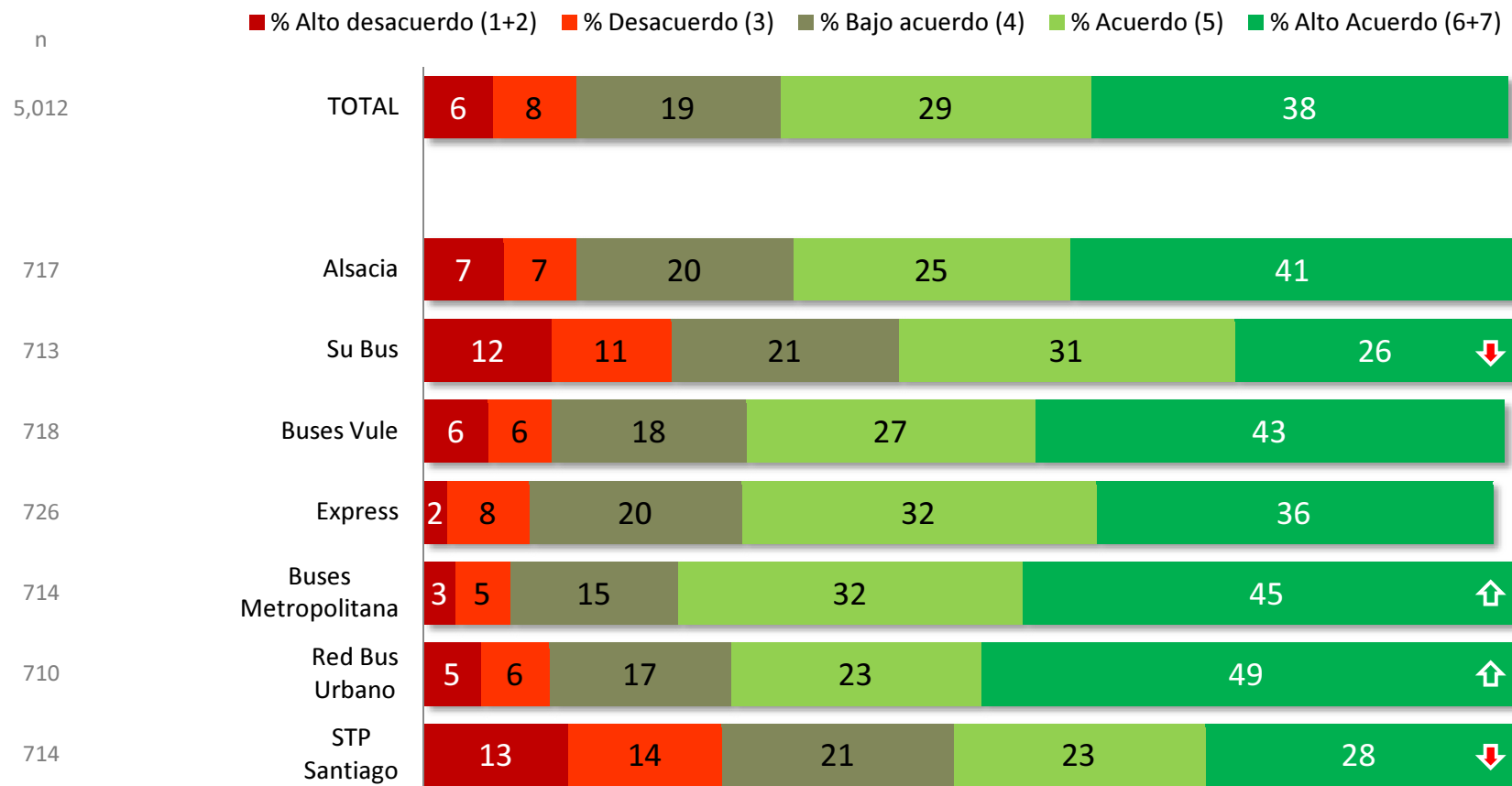
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Choferes te tratan con respeto»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.

65



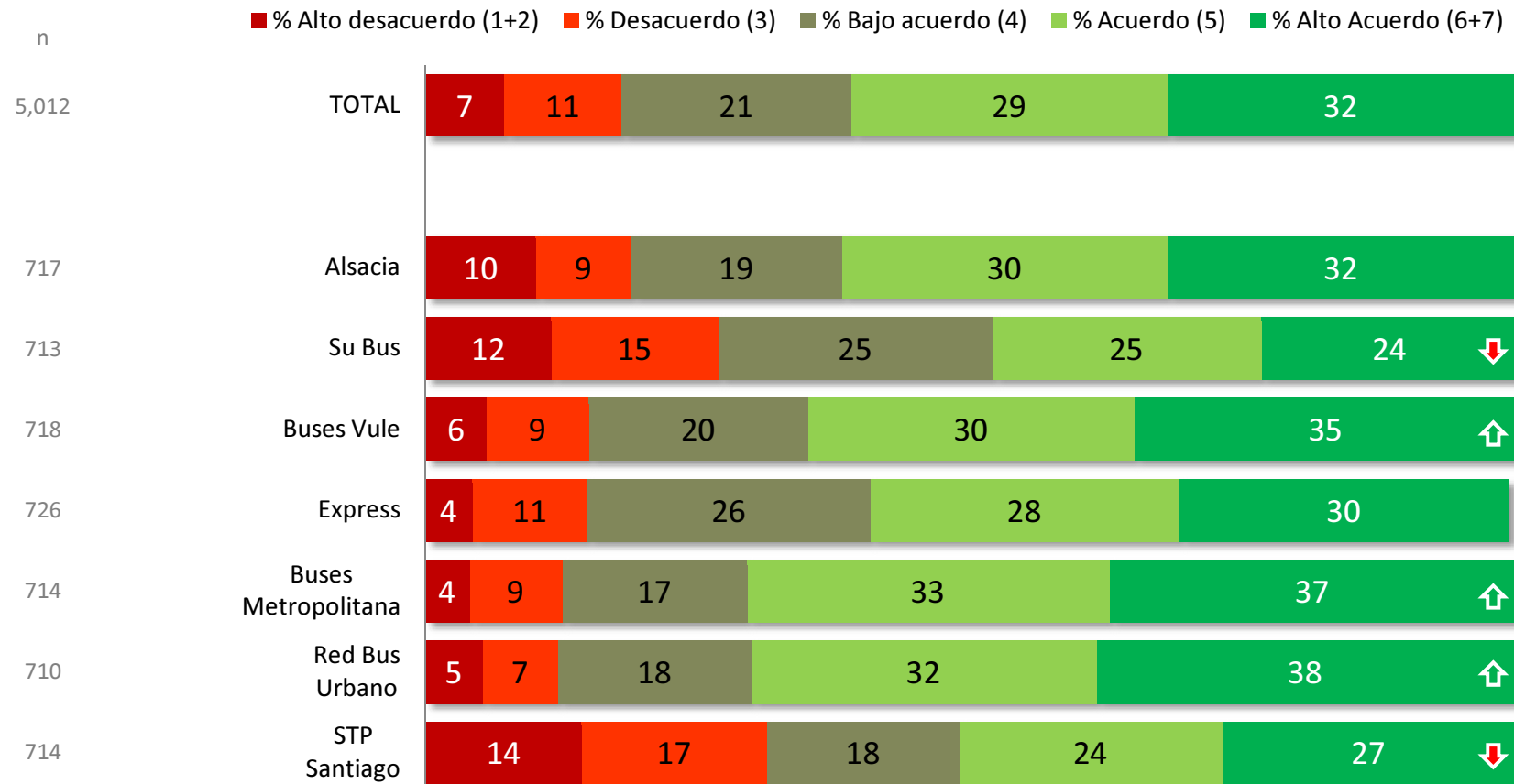
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Choferes son responsables para manejar»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.

66



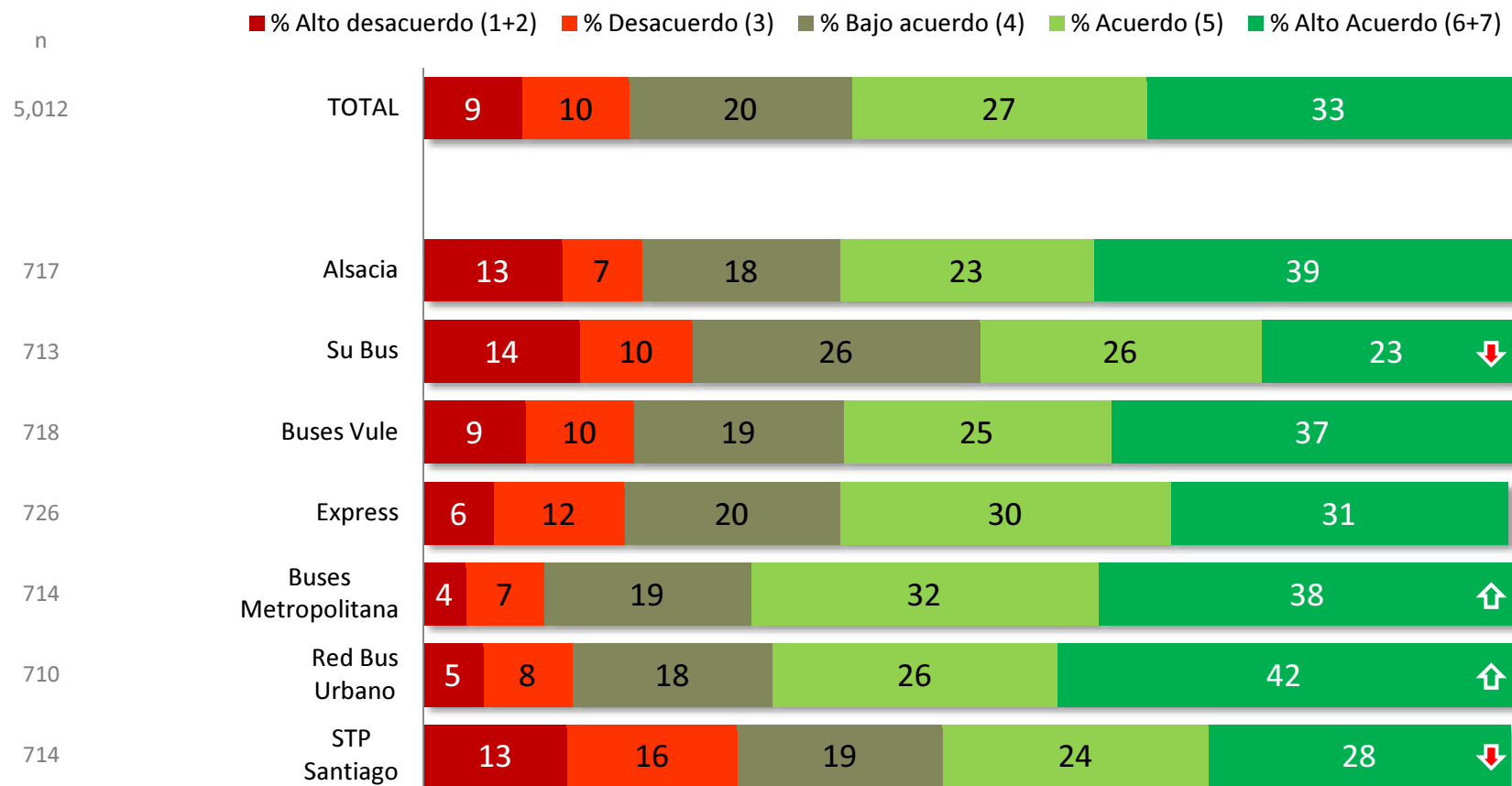
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Choferes siempre paran en el paradero solicitado»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.

67



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

4.6

Opinión respecto de los Paraderos
(6% de Impacto)

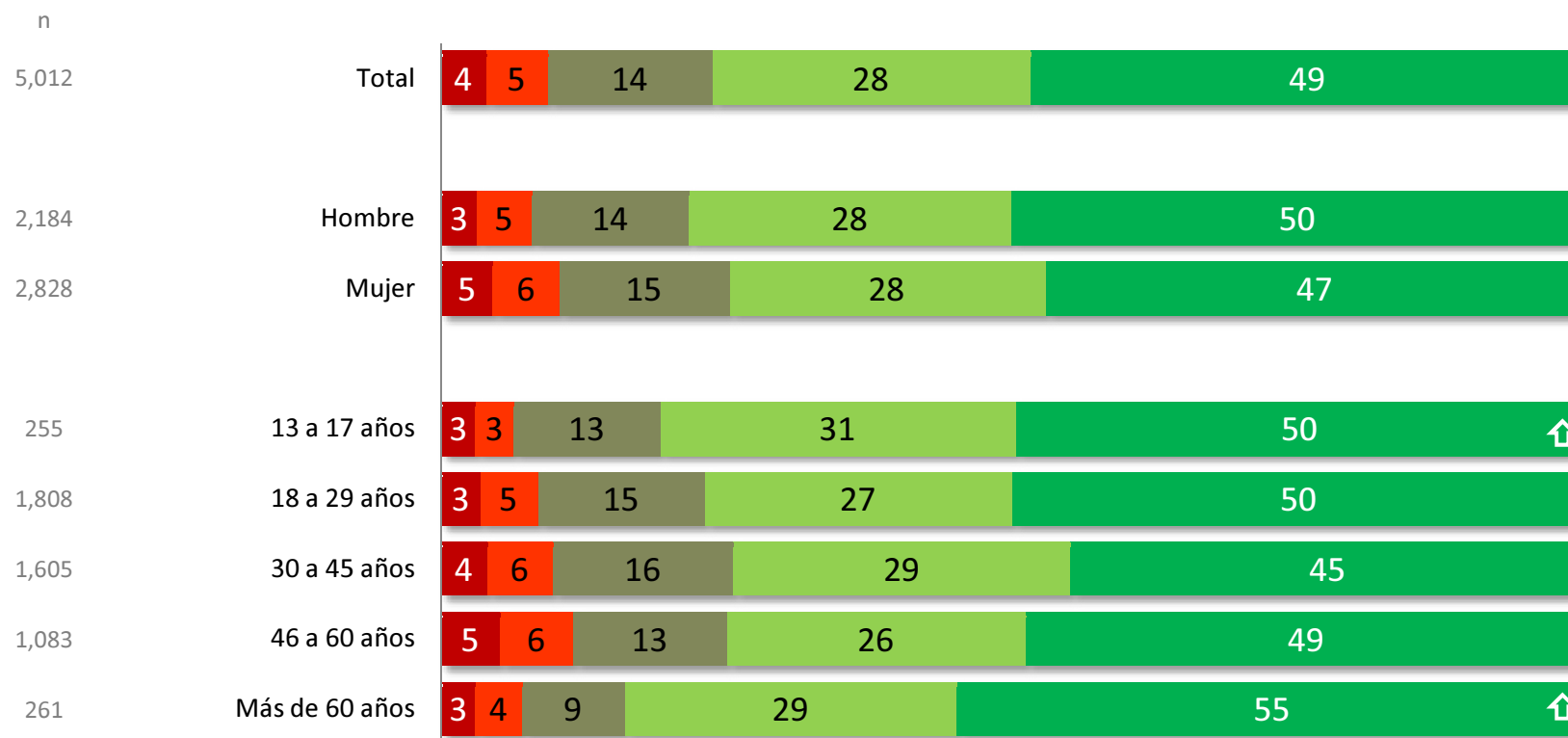
«Paradero está bien ubicado»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

69

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



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

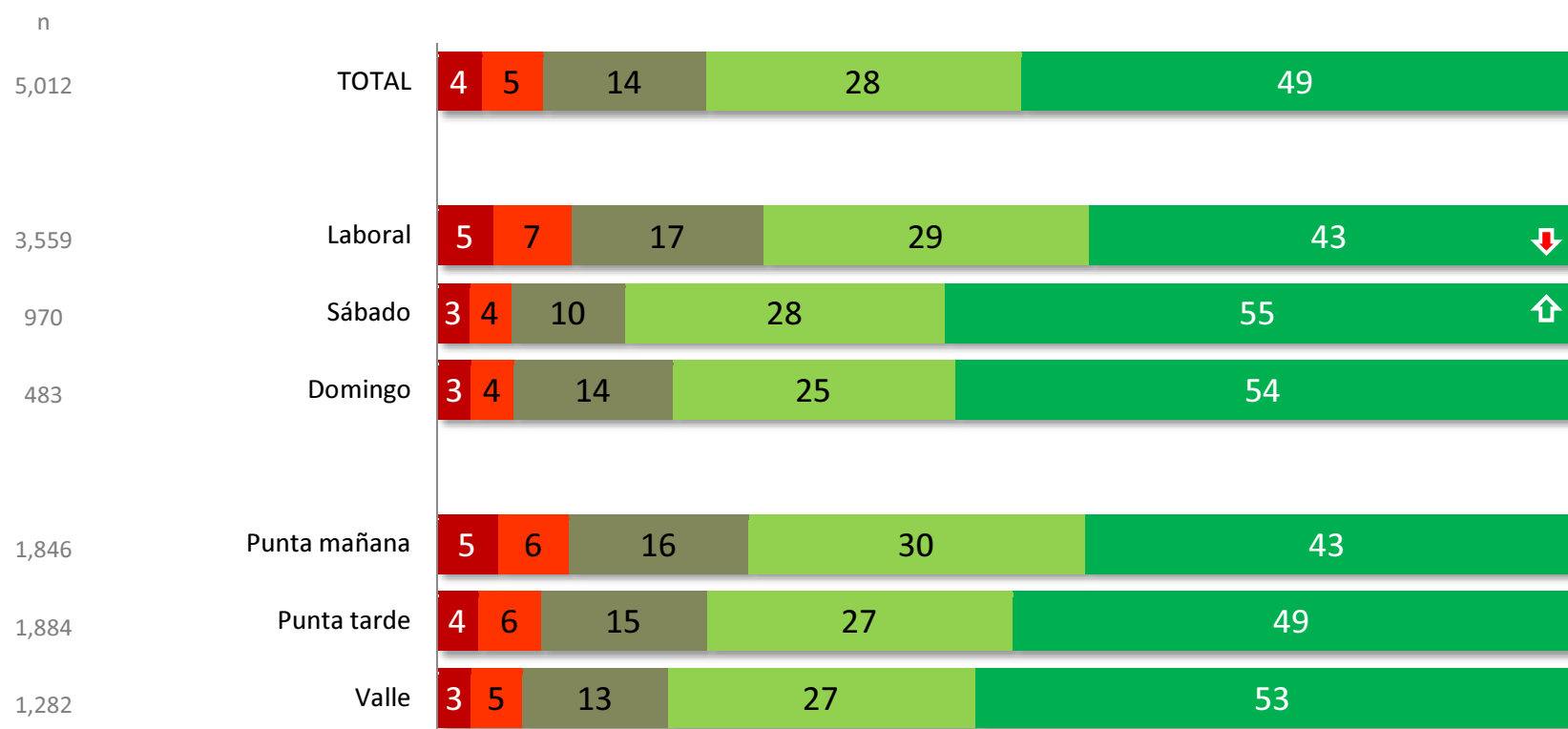
«Paradero está bien ubicado»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

70

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



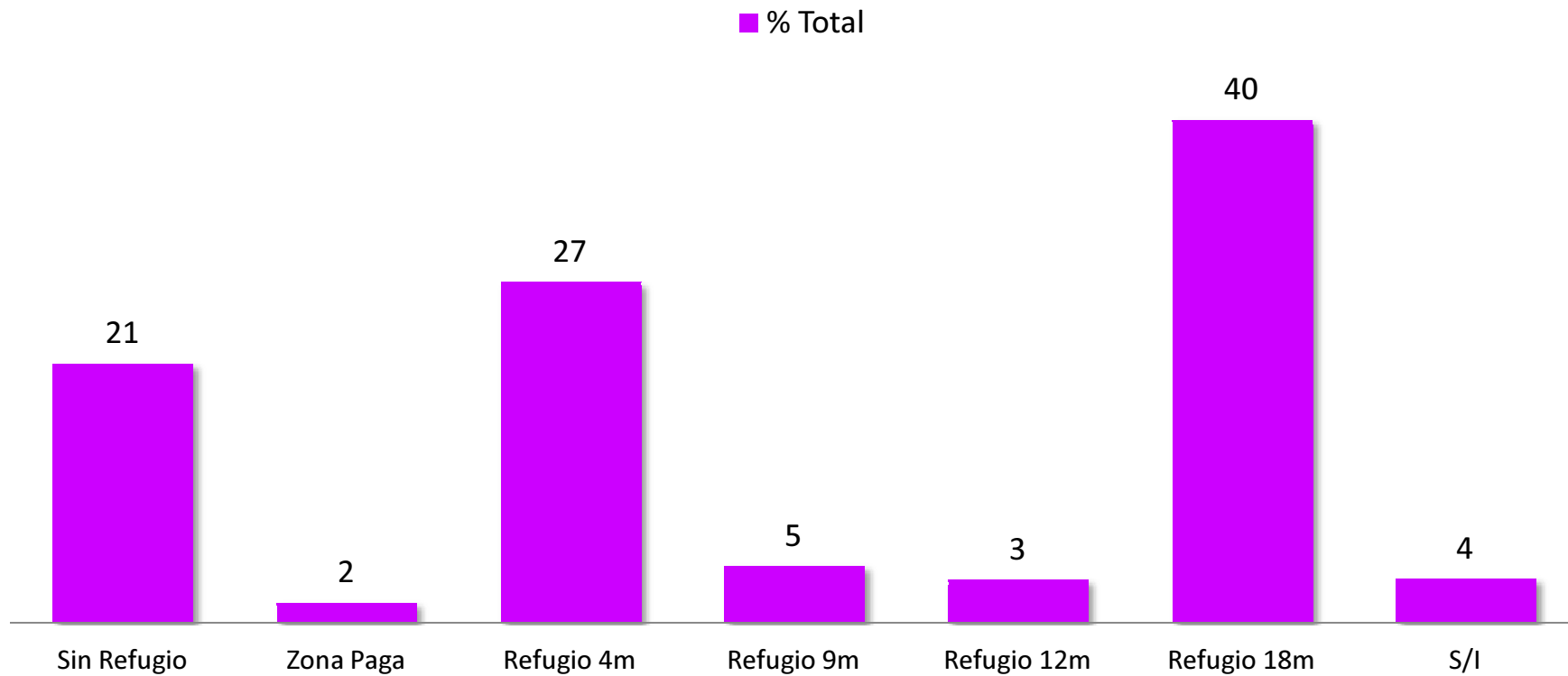
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

Tipos de paraderos en la muestra

Clasificación según información provista por Transantiago

Base: Total Entrevistados

71



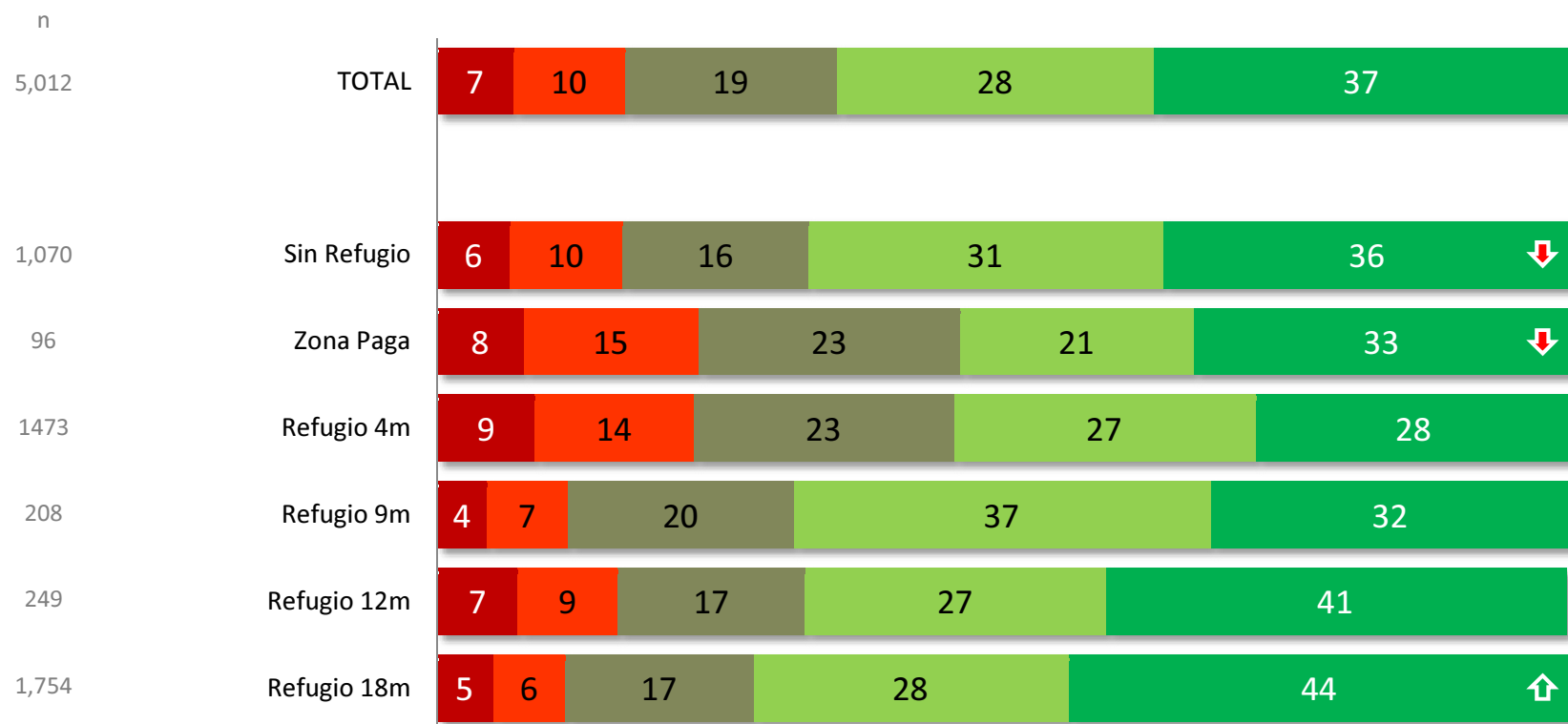
«Paradero es cómodo para esperar»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por tipo de paradero.

72

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



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

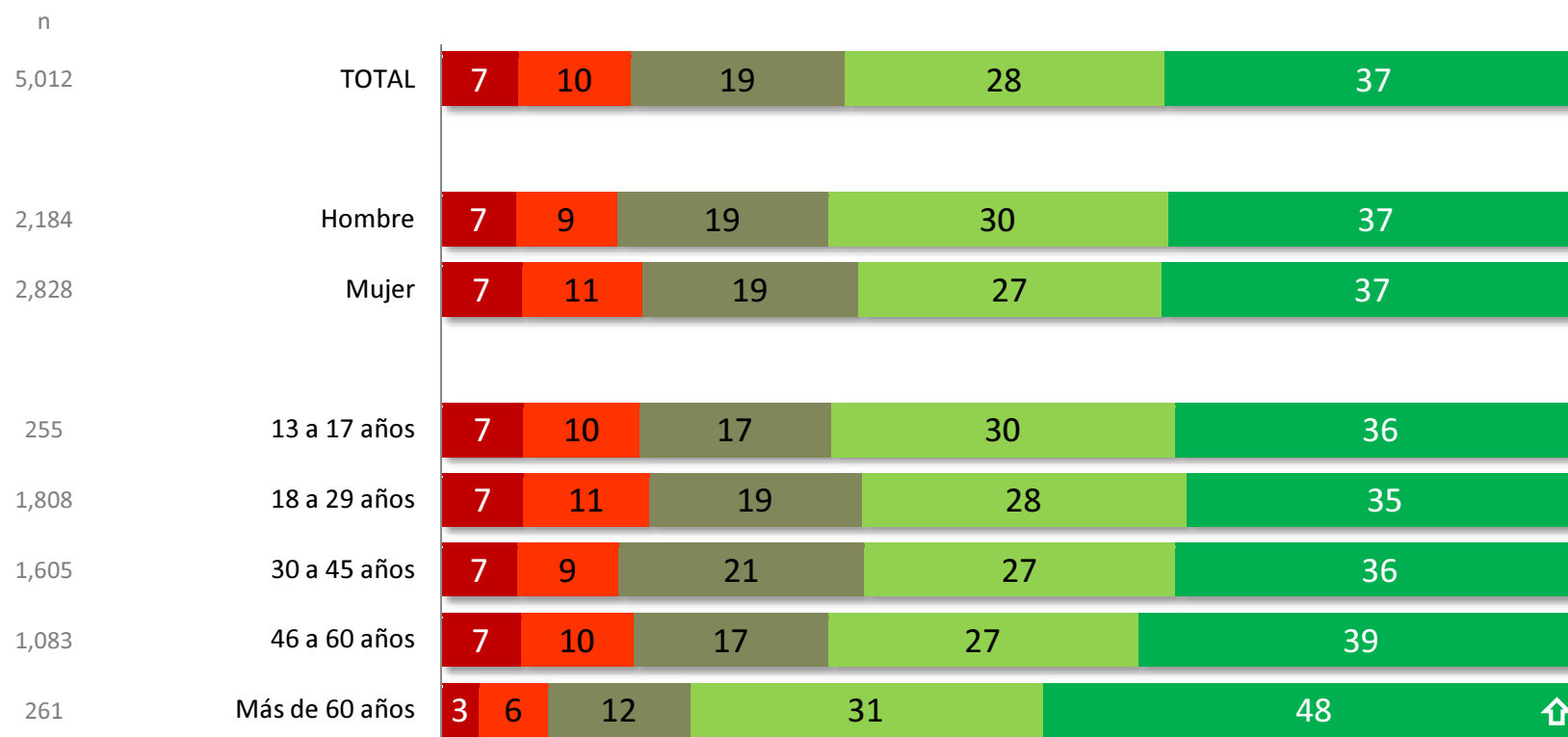
«Paradero es cómodo para esperar»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

73

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



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

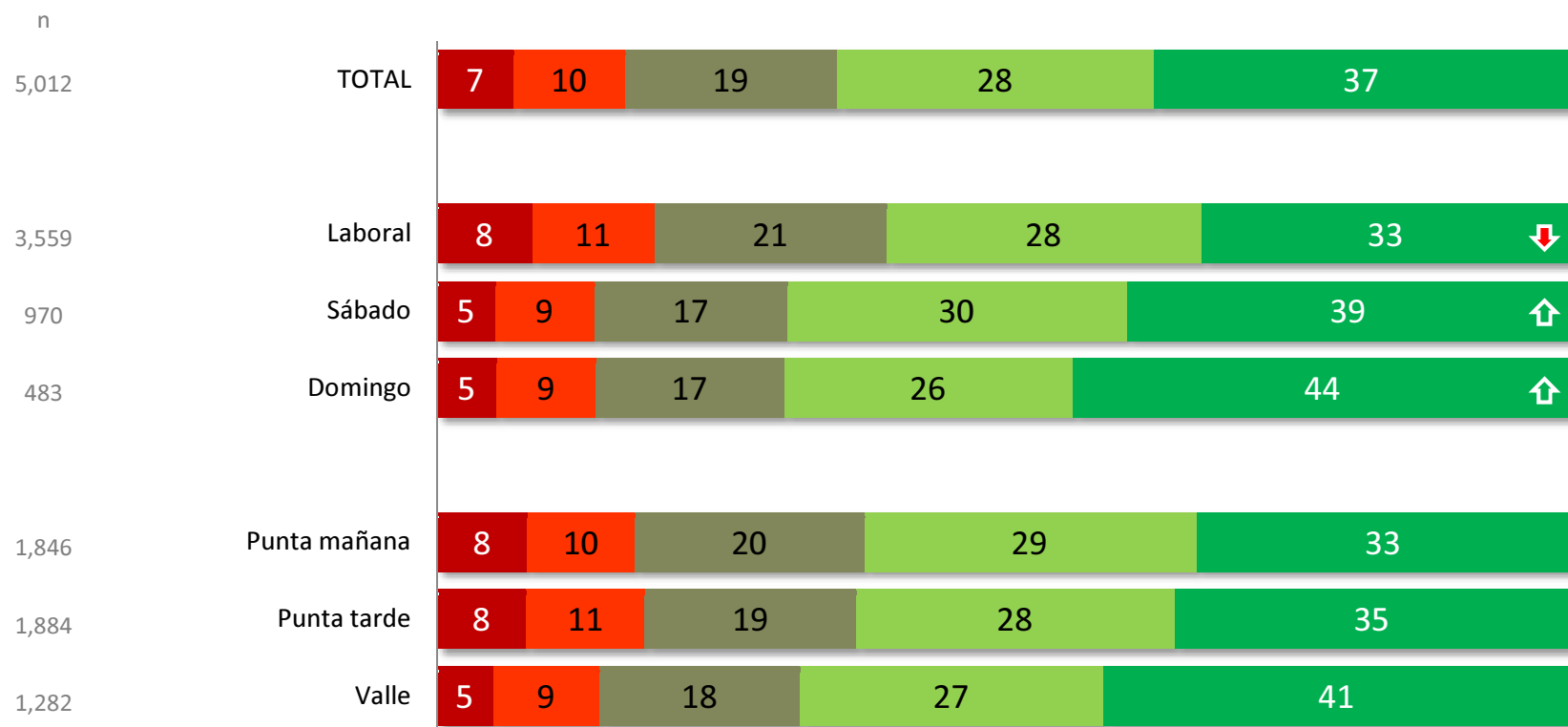
«Paradero es cómodo para esperar»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

74

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



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Paradero te protege del sol y la lluvia»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por tipo de paradero.

75

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



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

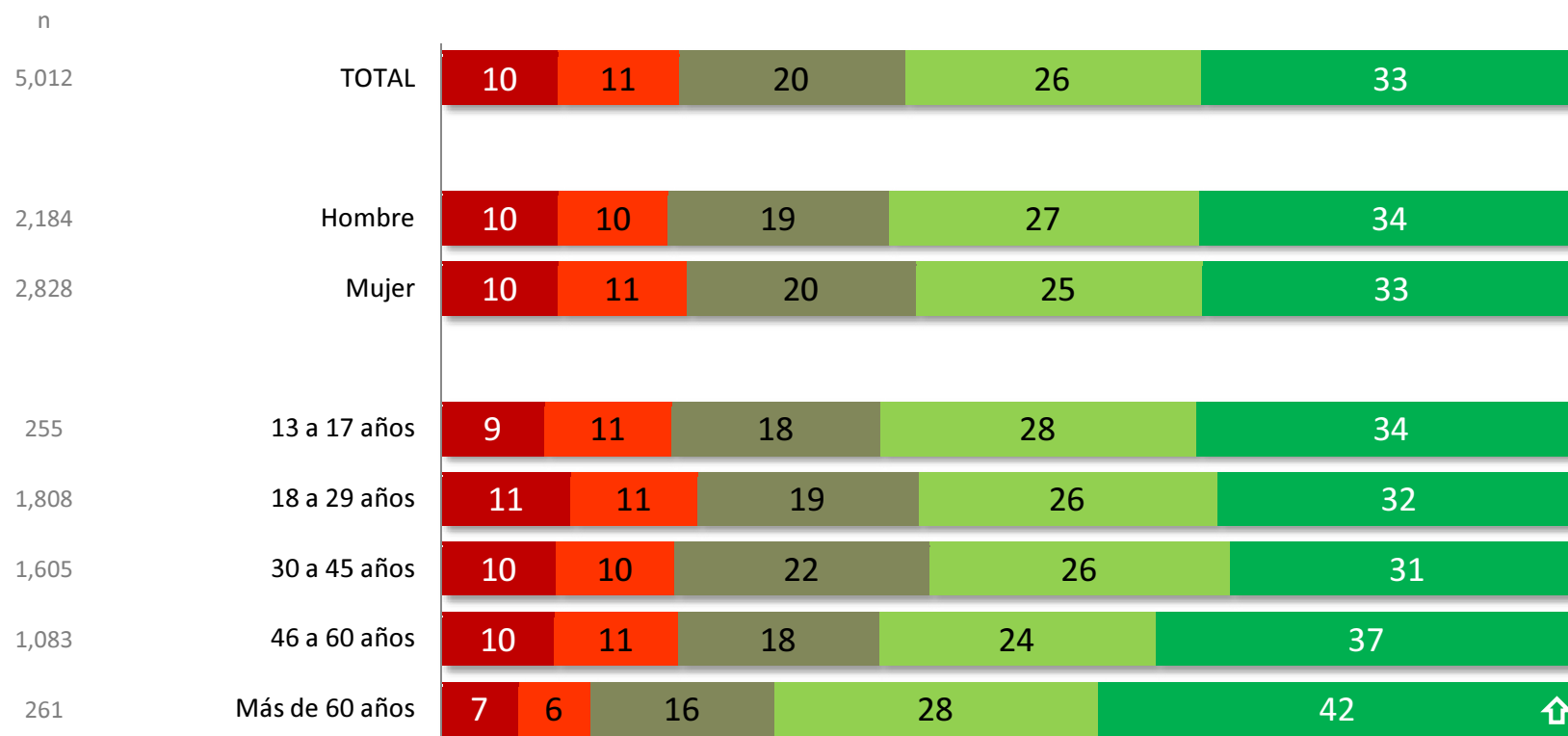
«Paradero te protege del sol y la lluvia»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

76

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



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

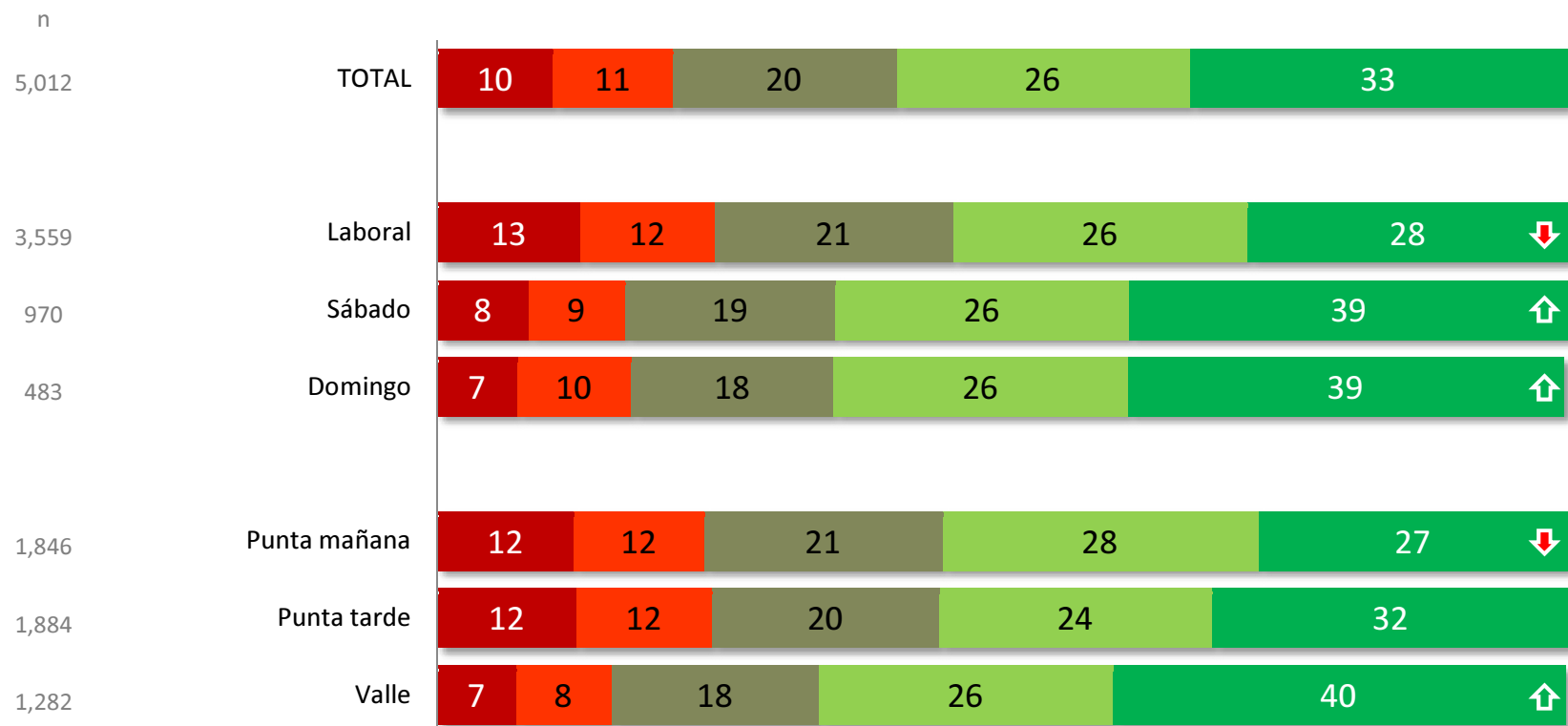
«Paradero te protege del sol y la lluvia»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

77

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



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

4.7

Opinión respecto de la Recarga de tarjeta BIP
(3% de Impacto)

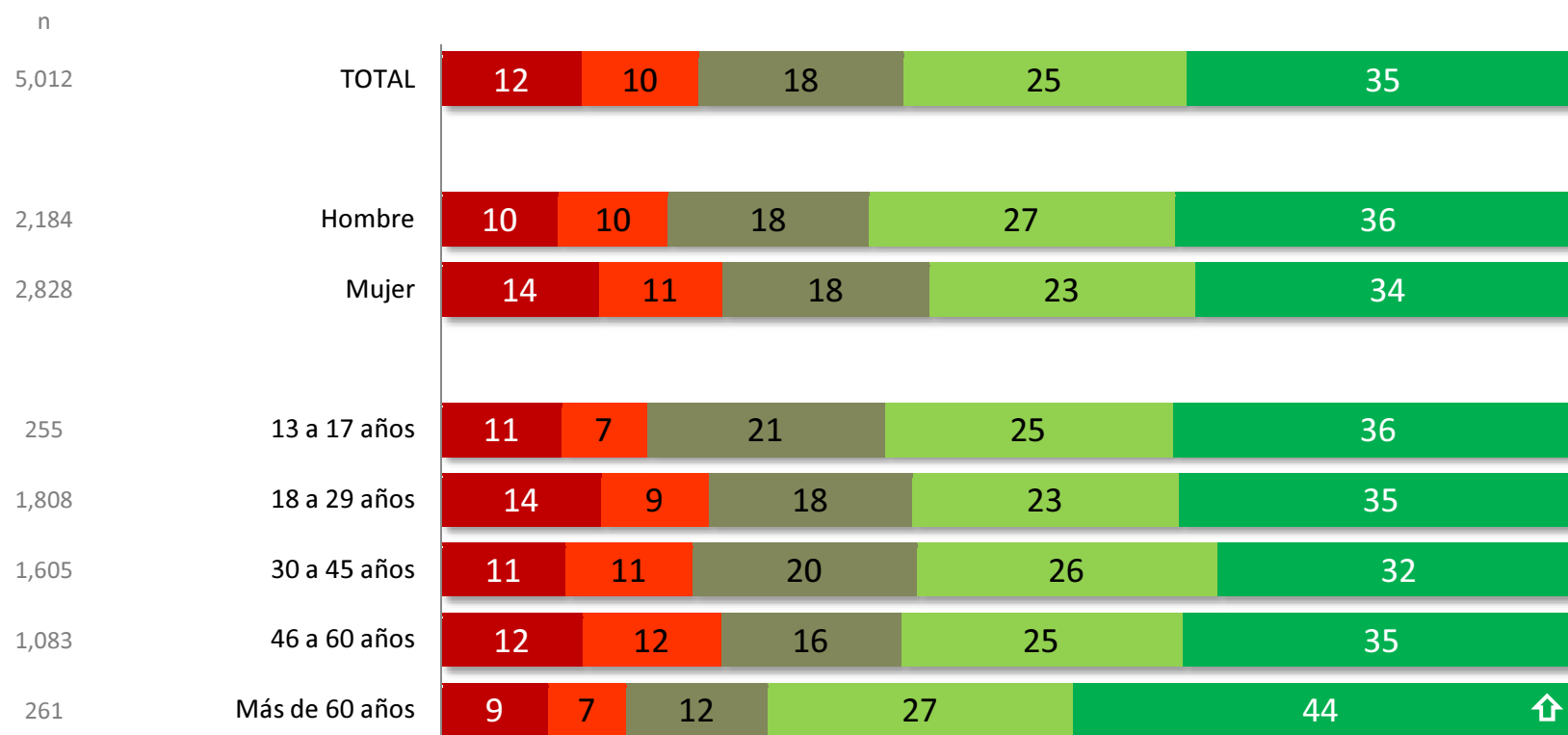
«Es fácil encontrar puntos de carga disponibles»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

79

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



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

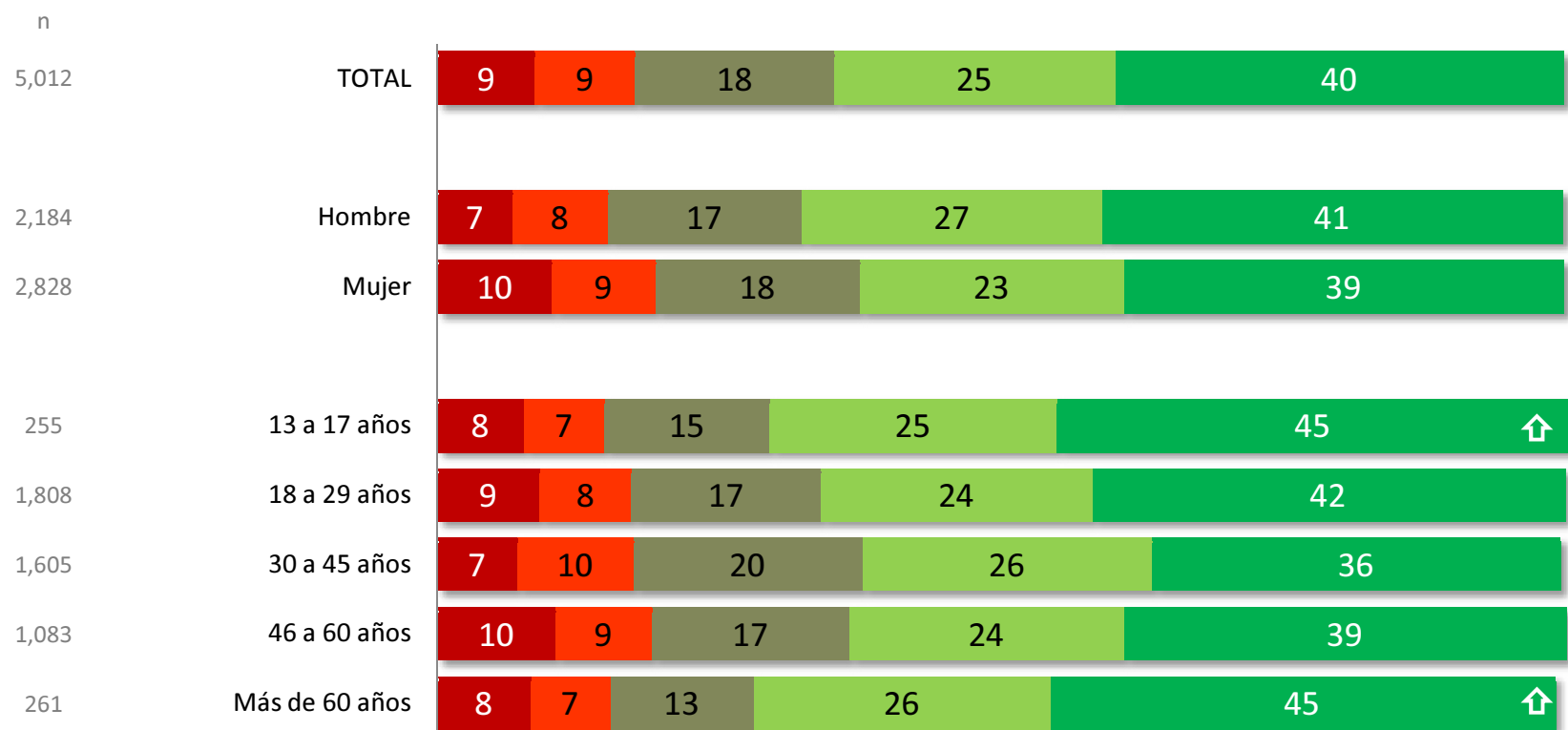
«Siempre puedo cargar mi tarjeta BIP en mi lugar de carga habitual»

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

80

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



↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.



EVALUACIÓN Y OPINIÓN DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO

- Los Operadores son evaluados con una nota promedio de 4,7 en escala de 1 a 7. Un 17% de las evaluaciones son de 1 a 3, un 56% de 4 a 5 y un 27% de evaluaciones positivas 6 o 7.
- Los Operadores Metropolitana y Vule destacan con las mejores notas promedio de 5,0 y 4,9 respectivamente. Mientras Alsacia y STP Santiago muestran los indicadores significativamente inferiores a los demás, con notas promedio de 4,3 y 4,4 respectivamente.
- La evaluación de los recorridos es más negativa entre personas de 45 a 60 años (21% de notas 1 a 3) y más positiva entre los entrevistados de 13 a 17 años, con un 39% de notas 6+7.
- El análisis de las evaluaciones de los usuarios muestra que los transbordos no impactan en la satisfacción global con el recorrido, sin embargo, manifestar un problema o tener viajes de 1 hora o más, sí generan evaluaciones significativamente diferentes. Entre los entrevistados que manifiestan haber tenido problemas, la evaluación promedio del sistema es de 3,8. Aquellos que declaran viajes de más de una hora, evalúan con 4,5.



EVALUACIÓN Y OPINIÓN DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO

- Los atributos más relevantes (representan un 75% del impacto en satisfacción global, en un modelo que tiene un R^2 de 0,57) son los siguientes:
 - a) Los buses pasan seguido (26% de impacto).
 - b) Puedo confiar en que el bus pasará (19% de impacto).
 - c) Siempre puedo subirme al bus (17% de impacto)
 - d) Buses son seguros (7% de impacto)
 - e) Buses son cómodos (6% de impacto)
- De las características del servicio que los usuarios expresaron su opinión respecto de los operadores, los aspectos que gozan de un mayor acuerdo (5 a 7) son:
 - a) Recorrido permite llegar donde necesito (75%).
 - b) Puedo confiar en que el bus pasará (68%).
 - c) Choferes tratan con respeto (67%).
- Siendo el segundo de ellos, uno de los atributos de mayor impacto.



EVALUACIÓN Y OPINIÓN DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO

- Mientras las características que obtienen mayores niveles de desacuerdo (1 a 3) son:
 - a) Buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho (27%).
 - b) Buses están impecables (26%).
 - c) Buses son Cómodos (25%).
- Características que en conjunto representan el 34% del impacto en satisfacción global, principalmente por el alto impacto del primer atributo mencionado.
- Metropolitana, uno de los operadores con mejor evaluación, obtiene una mejor percepción que el promedio del sistema en la mayor parte de los atributos, superando a todos los operadores en los 3 atributos de mayor impacto:

ATRIBUTO	PESO DEL ATRIBUTO	% ACUERDO + ALTO ACUERDO	
		TOTAL	Metrop.
Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho	26	50	62
Puedo confiar en que el bus pasará	19	68	84
Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)	17	56	68

5

Conclusiones y Recomendaciones



Sistema tiene nota promedio 4,4 con expectativas de mejoramiento y focos de atención orientados a la información al usuario.



Empresas tienen nota promedio 4,7 y sus recorridos tienen un foco claro de mejora en cuanto a frecuencia y cantidad de buses.



De los puntos anteriores se concluyen los dos grandes focos de atención: A nivel comunicacional y operativo.



Conclusiones y Recomendaciones

86



Sistema tiene nota promedio 4,4 con expectativas de mejoramiento y focos de atención orientados a la información al usuario.

- El sistema de Transporte Público de Santiago es percibido como un Sistema que:
 1. Permite Moverse,
 2. Que da alternativas para llegar a destino, y que
 3. Es Capaz de Mejorar.
- Con un importante espacio de mejora en lo referido a Información y Preocupación por Usuario, en un contexto donde la tarifa afecta significativamente su imagen.
- En este sentido se sugiere mantener la estrategia comunicacional que tiene por objetivo aumentar los canales comunicacional y tipos de información al usuario (publicidad de cambios en recorridos, sistemas de GPS para usar en smartphones) y aquellas relativas a la preocupación por el usuario (respeto tu espacio y las mismas campañas de información de cambios en recorridos).



Empresas tienen nota promedio 4,7 y sus recorridos tienen un foco claro de mejora en cuanto a frecuencia y cantidad de buses.

- La percepción de los usuarios respecto de los recorridos de las empresas operadoras de buses del Sistema de Transporte Público de Santiago es positiva en cuanto a:
 1. Lo adecuado de los recorridos y,
 2. La confianza en que el bus pase por los mismos.
- Sin embargo los aspectos de mejora más evidentes dicen relación con:
 1. La frecuencia en que pasan los buses (Pasan Seguido, no tengo que esperar mucho) y,
 2. La cantidad de buses adecuada al flujo (Siempre puedo subirme al bus).
- En este sentido se sugiere mantener el monitoreo permanente de la frecuencia y flota de empresas operadoras, incorporando estos indicadores de percepción usuaria, para fomentar a la mejora y determinar metas a cumplir por parte de las empresas.

Conclusiones y Recomendaciones

88



Empresas tienen nota promedio 4,7 y sus recorridos tienen un foco claro de mejora en cuanto a frecuencia y cantidad de buses.

- De los Operadores con mejor evaluación, destaca Metropolitana con una percepción significativamente superior al sistema, en especial para las siguientes características que se destacan:

	Impacto (%)	Acuerdo + Alto Acuerdo Sistema (%)	Acuerdo + Alto Acuerdo Metrop. (%)	Dif (%)
Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho	26	50	62	12
Puedo confiar en que el bus pasará	19	68	84	16
Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)	17	56	68	12
Este recorrido me permite llegar donde necesito	4	75	89	14
Es fácil hacer los transbordos	3	66	80	14
No tengo que hacer muchos transbordos	1	66	80	14

- Por su parte Vule destaca en 2 atributos, aunque con menor intensidad que Metropolitana:

	Impacto (%)	Acuerdo + Alto Acuerdo Sistema (%)	Acuerdo + Alto Acuerdo Vule. (%)	Dif (%)
Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho	26	50	57	7
Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)	17	56	62	6

Conclusiones y Recomendaciones

89



Empresas tienen nota promedio 4,7 y sus recorridos tienen un foco claro de mejora en cuanto a frecuencia y cantidad de buses.

- De los Operadores con baja evaluación, STP Santiago, Su Bus y Alsacia son los operadores que tienen más aspectos por mejorar, en especial para las siguientes características que se destacan para **STP Santiago**:

	Impacto (%)	Acuerdo + Alto Acuerdo Sistema (%)	Acuerdo + Alto Acuerdo STP (%)	Dif (%)
Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho	26	50	39	-11
Puedo confiar en que el bus pasará	19	68	56	-12
Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)	17	56	42	-14
Son seguros	7	61	50	-11
Son cómodos	6	49	42	-7
Este recorrido me permite llegar donde necesito	4	75	58	-17
Son responsables para manejar	4	61	51	-10

Conclusiones y Recomendaciones

90



Empresas tienen nota promedio 4,7 y sus recorridos tienen un foco claro de mejora en cuanto a frecuencia y cantidad de buses.

- De los Operadores con baja evaluación, STP Santiago, Su Bus y Alsacia son los operadores que tienen más aspectos por mejorar, en especial para las siguientes características que se destacan para **Su Bus**:

	Impacto (%)	Alto Acuerdo Sistema (%)	Alto Acuerdo Su Bus (%)	Dif (%)
Puedo confiar en que el bus pasará	19	68	58	-10
Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)	17	56	50	-6
Son seguros	7	61	51	-10
Son cómodos	6	49	42	-7
Este recorrido me permite llegar donde necesito	4	75	67	-8
Son responsables para manejar	4	61	48	-13

Conclusiones y Recomendaciones

91



Empresas tienen nota promedio 4,7 y sus recorridos tienen un foco claro de mejora en cuanto a frecuencia y cantidad de buses.

- De los Operadores con baja evaluación, STP Santiago, Su Bus y Alsacia son los operadores que tienen más aspectos por mejorar, en especial para las siguientes características que se destacan para **Alsacia**:

	Impacto (%)	Alto Acuerdo Sistema (%)	Alto Acuerdo Alsacia (%)	Dif (%)
Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho	26	50	40	-10
Son seguros	7	61	55	-6
Este recorrido me permite llegar donde necesito	4	75	71	-4

Satisfacción con Operadores Transantiago

Informe de Resultados

Enero de 2013

