

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS OPERADORAS

RESULTADOS 2020



GAME CHANGERS



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.

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 y encuesta telefónica*
- La duración promedio fue de aproximadamente 10 minutos.
- Estudio aplicado entre el 16 de noviembre al 14 de diciembre 2020.



UNIVERSO

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



MUESTRA

- Muestra de 4.658 casos, los que en simulación estadística tendrían margen de error de $\pm 1,44\%$ a nivel total.
- La muestra fue distribuida según día, horario y operador.
- La muestra telefónica fue de 1.400 casos. La muestra presencial fue de 3.258 casos.

	TIPO DÍA		Horario			Total
	Laboral	FDS	Punta Mañana	Valle	Punta Tarde	
Subus	635	128	181	377	205	763
Buses Vule	676	125	209	391	201	801
Express	695	114	214	385	210	809
Metbus	652	126	195	397	186	778
Redbus	609	119	188	350	190	728
STP	662	117	209	387	183	779
	3929	729	1196	2287	1175	4658

[*] Producto de la contingencia de la pandemia por Coronavirus, se tomó la decisión de complementar el levantamiento de datos presencial con un levantamiento telefónico que permitiera completar las muestras para cada uno de los operadores.

PONDERACIÓN

	# Recorrido	N Muestral	N Ponderado	Error Total [*]
U2 (Subus)	26	763	478	3,55
U3 (Buses Vule)	51	801	1.121	3,46
U4 (Express)	31	809	477	3,45
U5 (Metbus)	31	778	1.393	3,51
U6 (Redbus)	31	728	518	3,63
U7 (STP)	24	779	671	3,51
	194	4.658	4.658	1,44

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

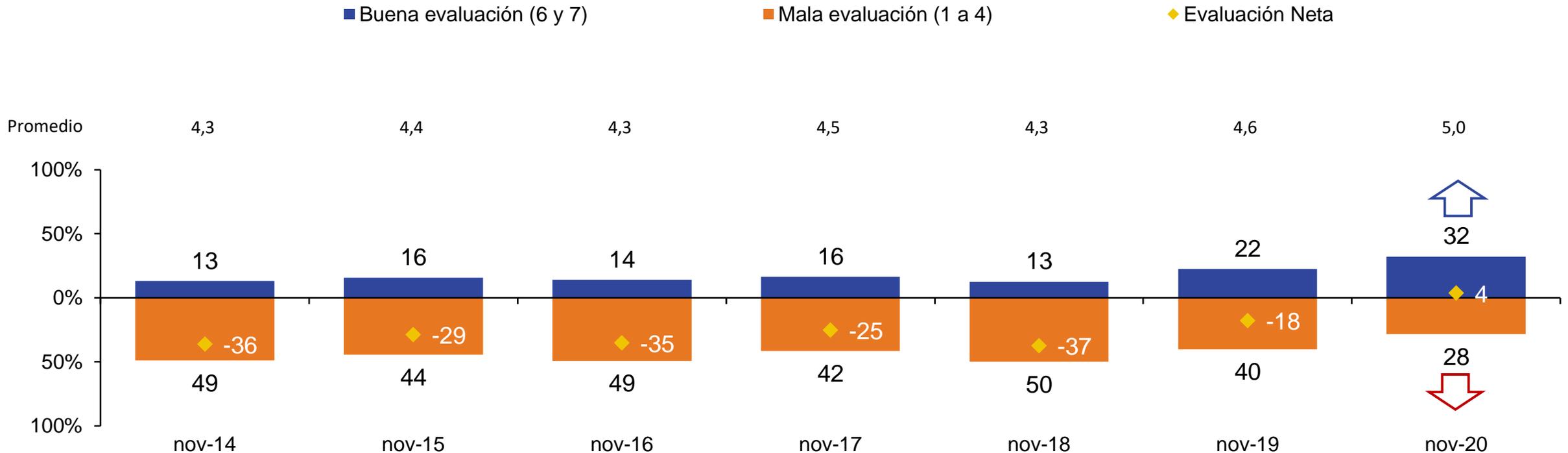
[*] El error muestral es calculado como una simulación estadística, dado que el proceso de selección muestral no es probabilístico.

EVALUACIÓN SISTEMA DE TRANSPORTE DE SANTIAGO

1

EVALUACIÓN STPM - HISTÓRICO

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?



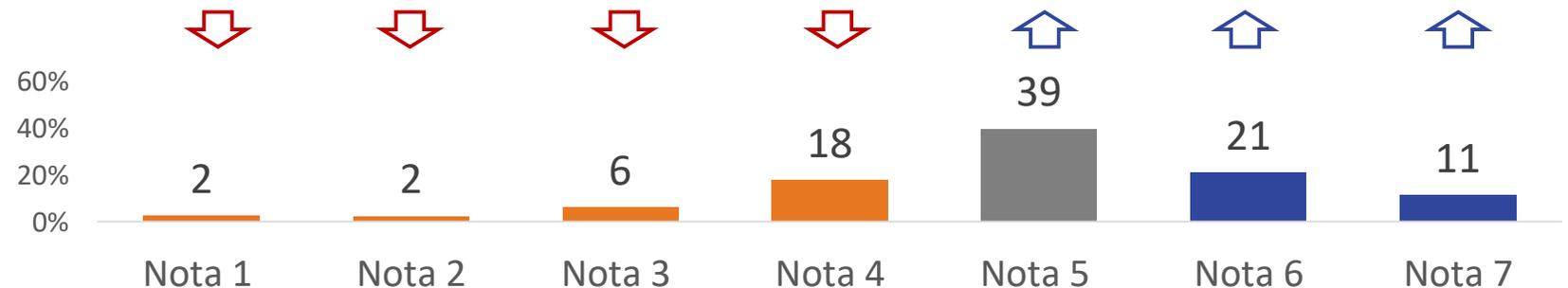
↑↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN STPM 2019 - 2020

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?

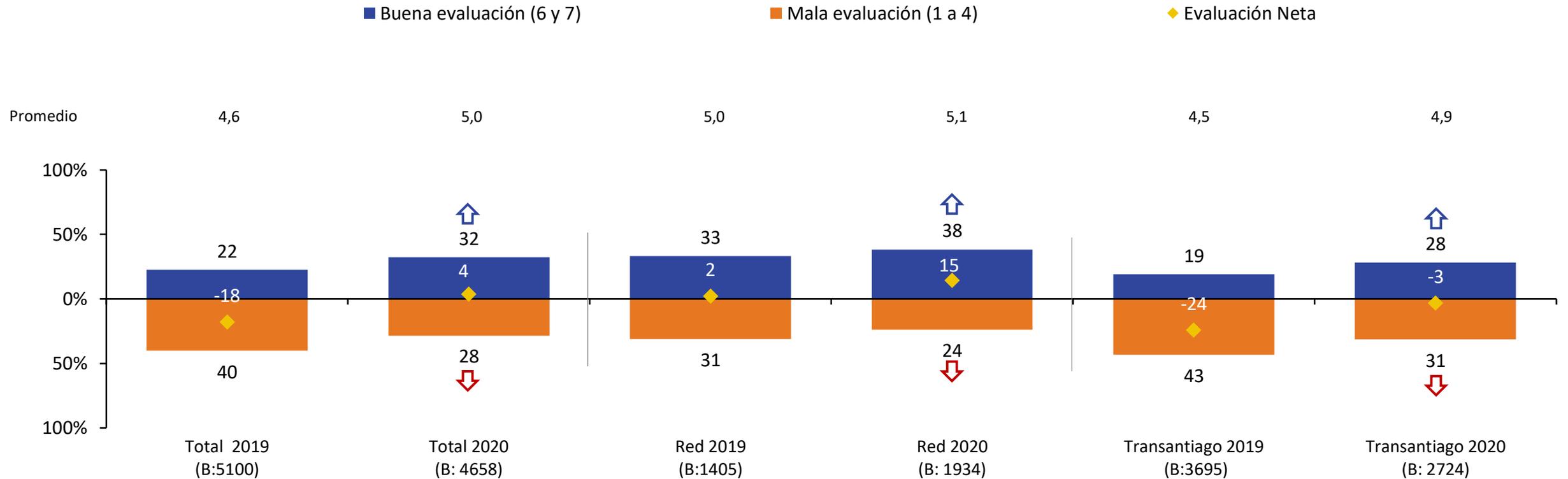
2019	
Buena evaluación (6 y 7)	22%
Mala evaluación (1 y 4)	40%
Evaluación Neta	-18%
Promedio	4,6

2020	
Buena evaluación (6 y 7)	32%
Mala evaluación (1 y 4)	28%
Evaluación Neta	4%
Promedio	5,0



EVALUACIÓN STPM – SEGÚN ESTÁNDAR

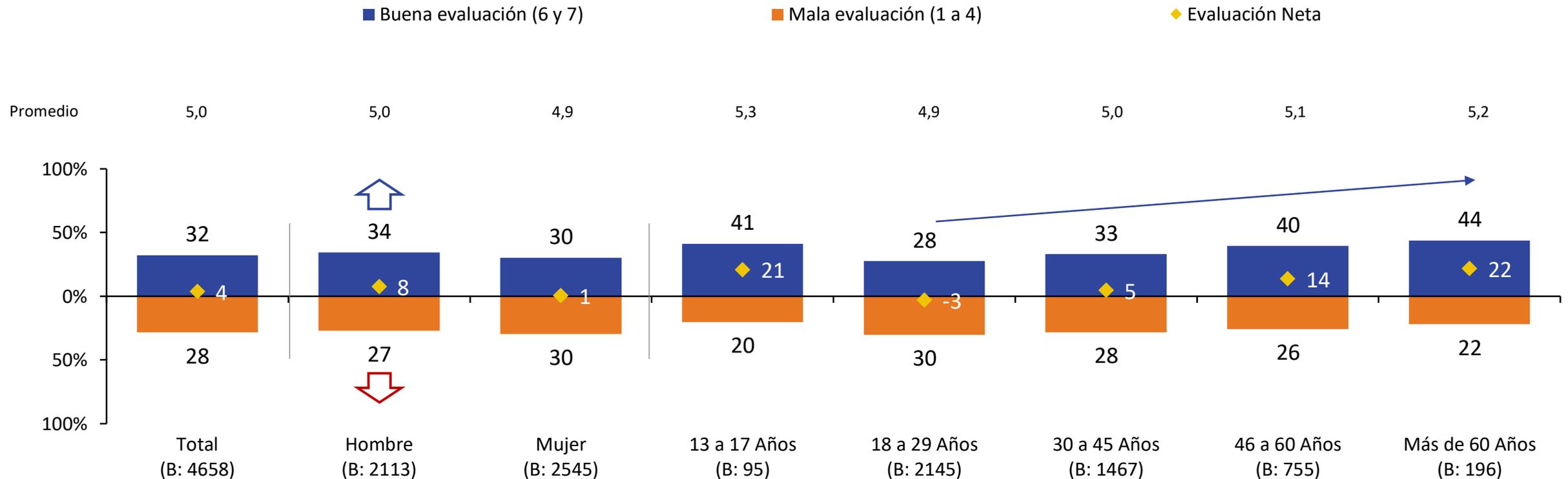
A1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por el sistema de transporte de la ciudad de Santiago?



↑ ↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (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?



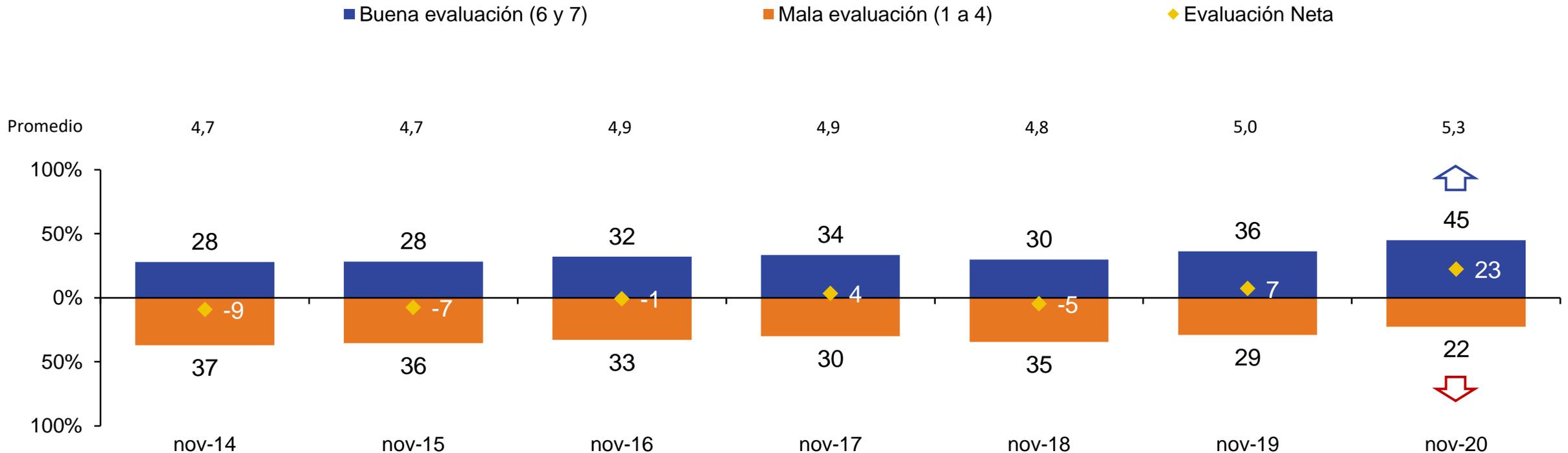
↑↓ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN DEL RECORRIDO

2

EVALUACIÓN RECORRIDO - HISTÓRICO

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 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

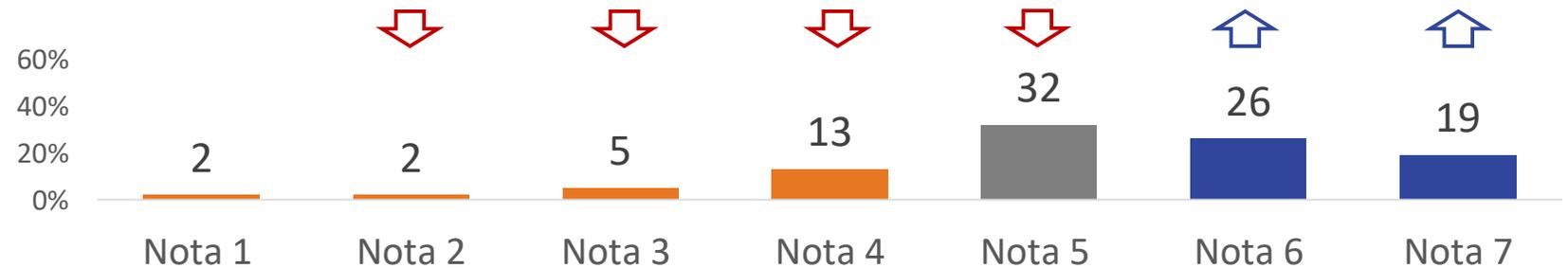
EVALUACIÓN RECORRIDO 2019 - 2020

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

2019	
Buena evaluación (6 y 7)	36%
Mala evaluación (1 y 4)	29%
Evaluación Neta	7%
Promedio	5,0

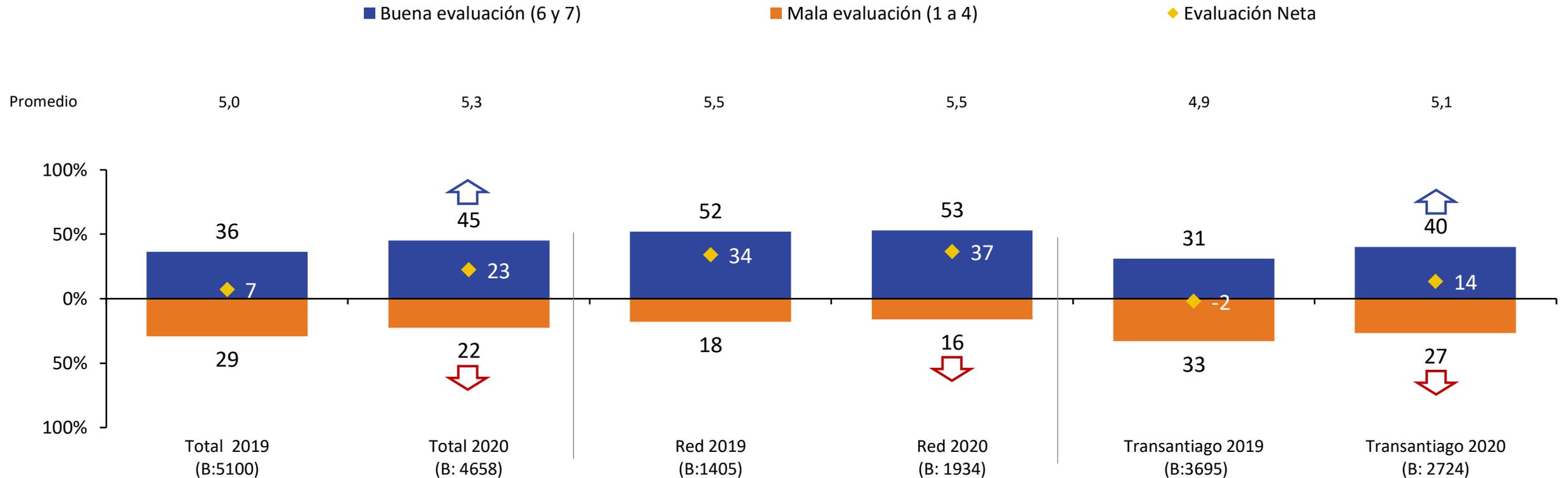


2020	
Buena evaluación (6 y 7)	45%
Mala evaluación (1 y 4)	22%
Evaluación Neta	23%
Promedio	5,3



EVALUACIÓN RECORRIDO – SEGÚN ESTÁNDAR

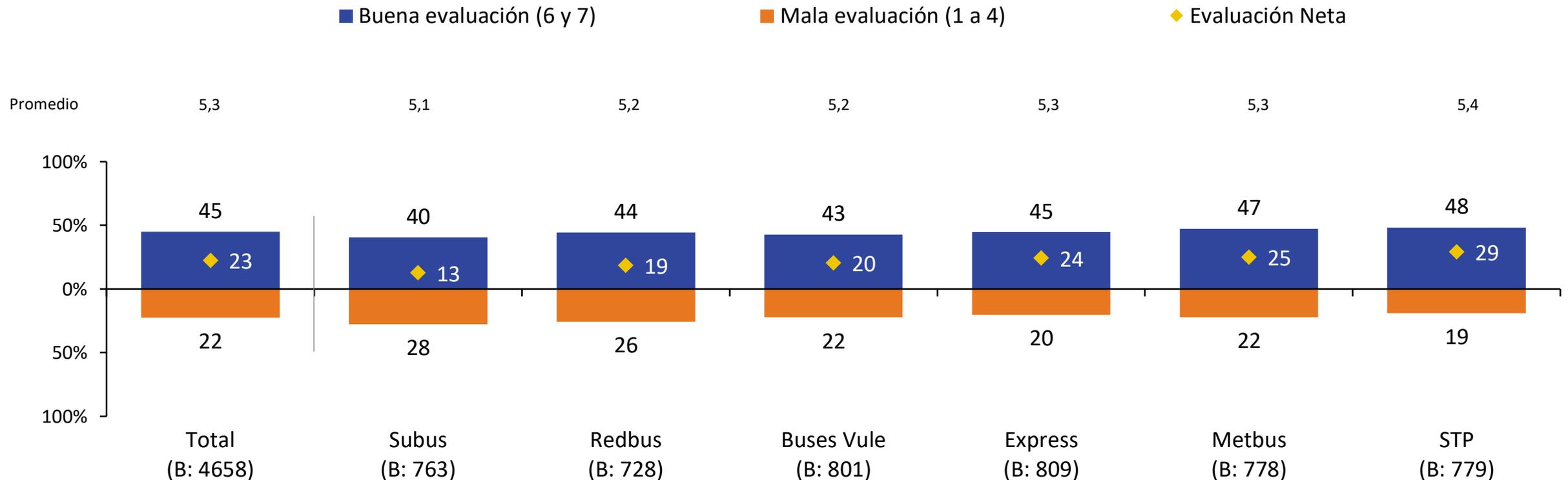
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN RECORRIDO - POR OPERADOR

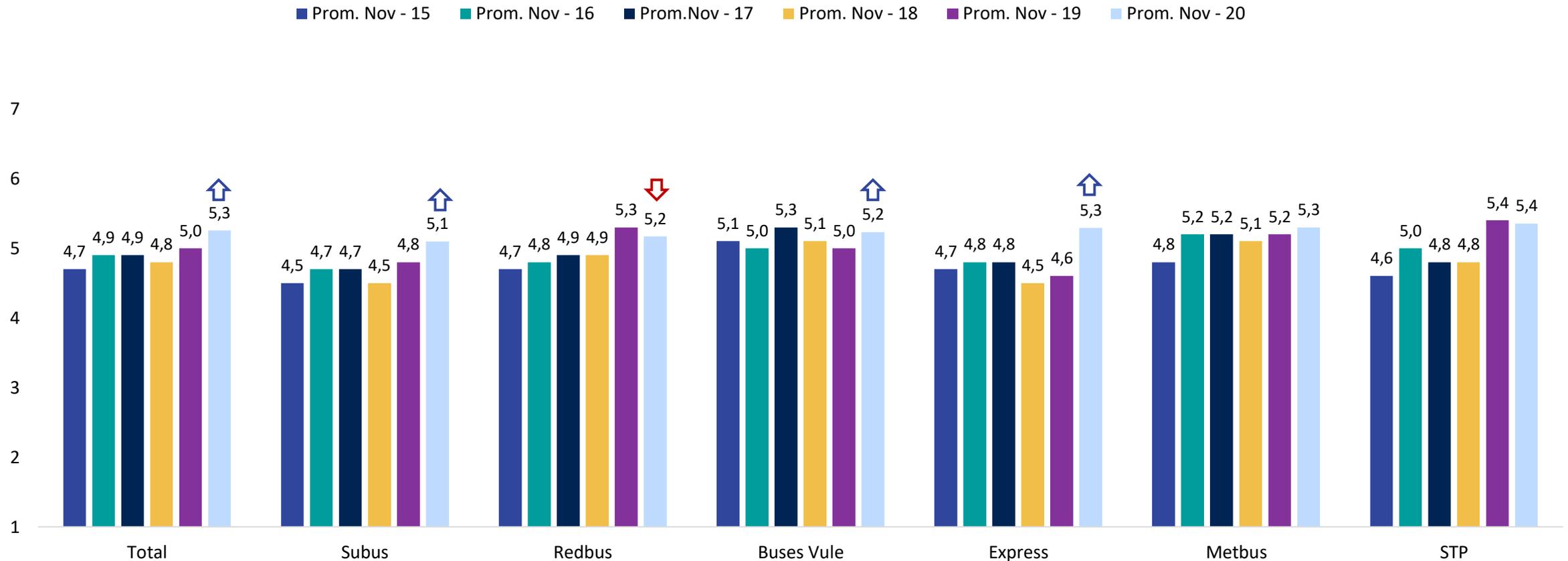
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



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

EVALUACIÓN RECORRIDO – HISTÓRICO POR OPERADOR

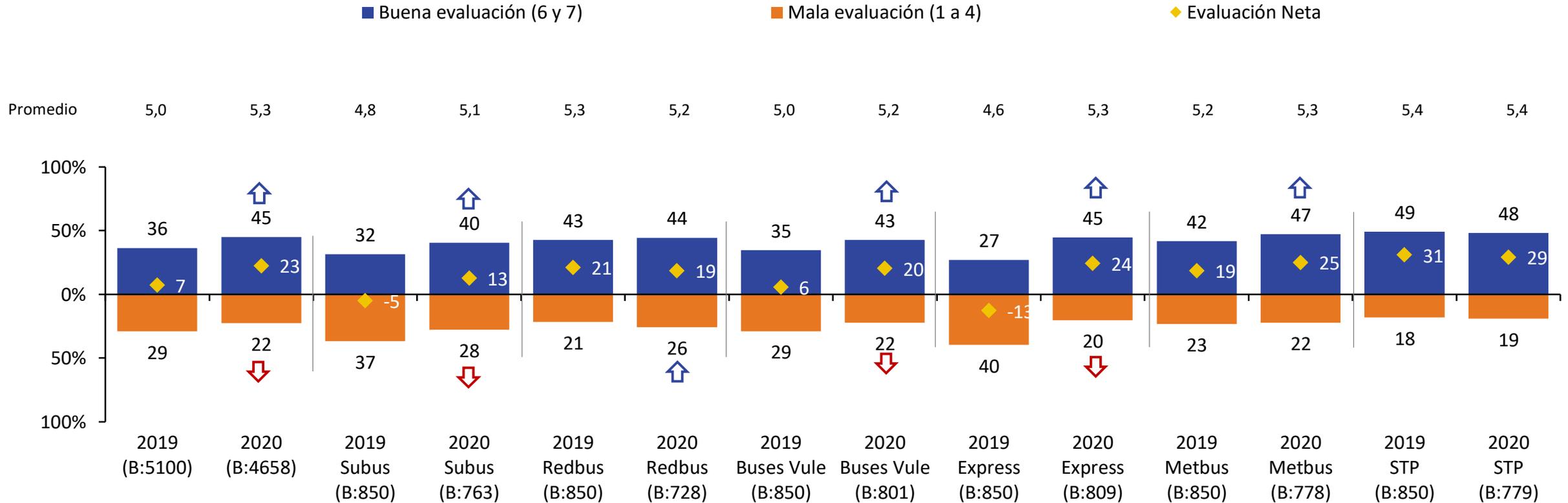
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN RECORRIDO – POR OPERADOR COMPARADO CON MEDICIÓN ANTERIOR

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



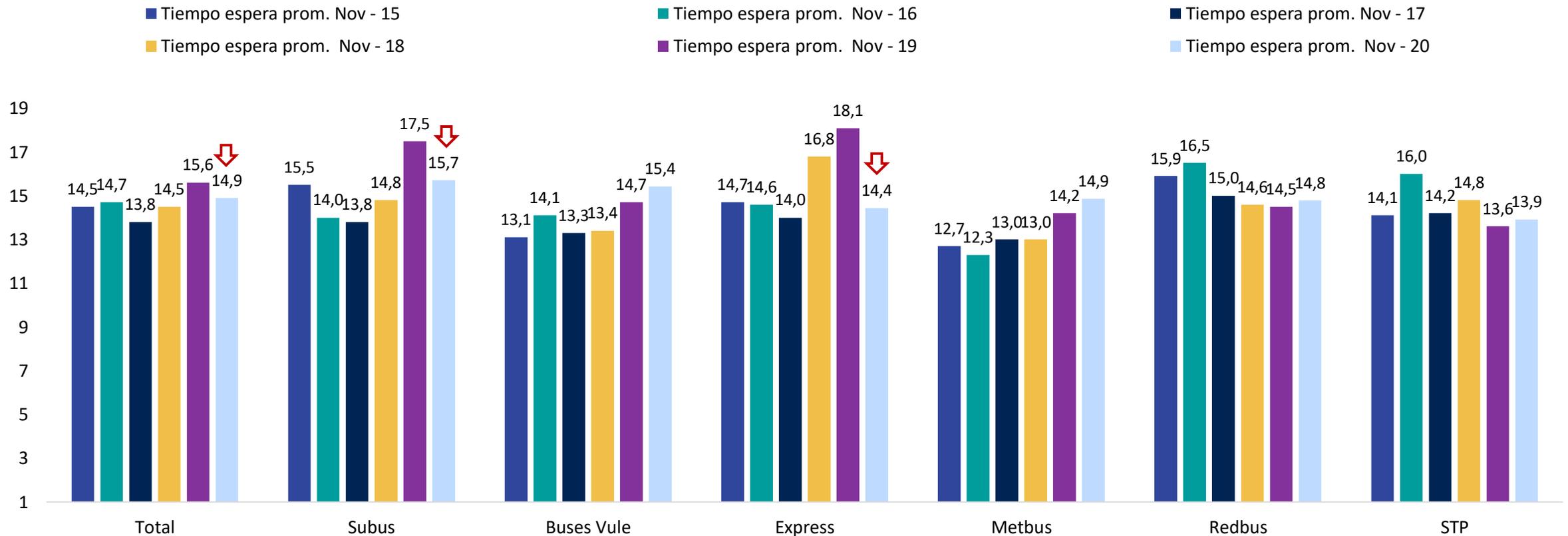
↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

TIEMPO DE ESPERA

3

TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS – HISTÓRICO POR OPERADOR

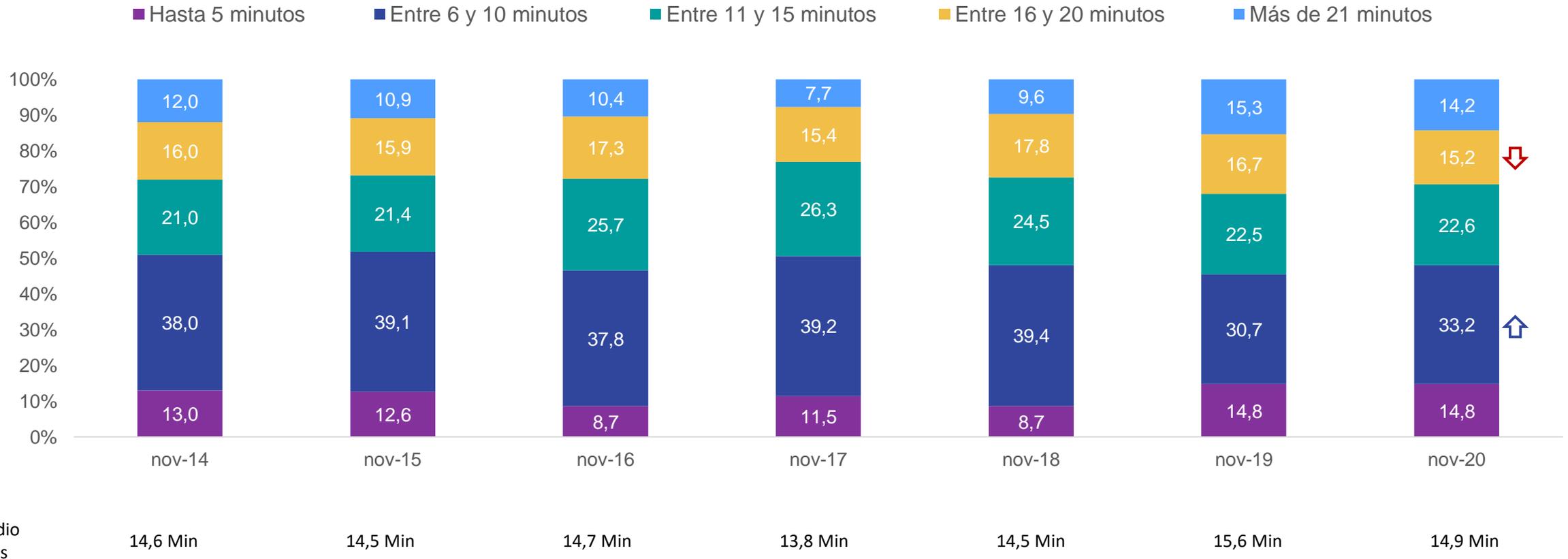
E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir? (En base a percepción de tiempo de usuarios en paraderos)



Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS - HISTÓRICO

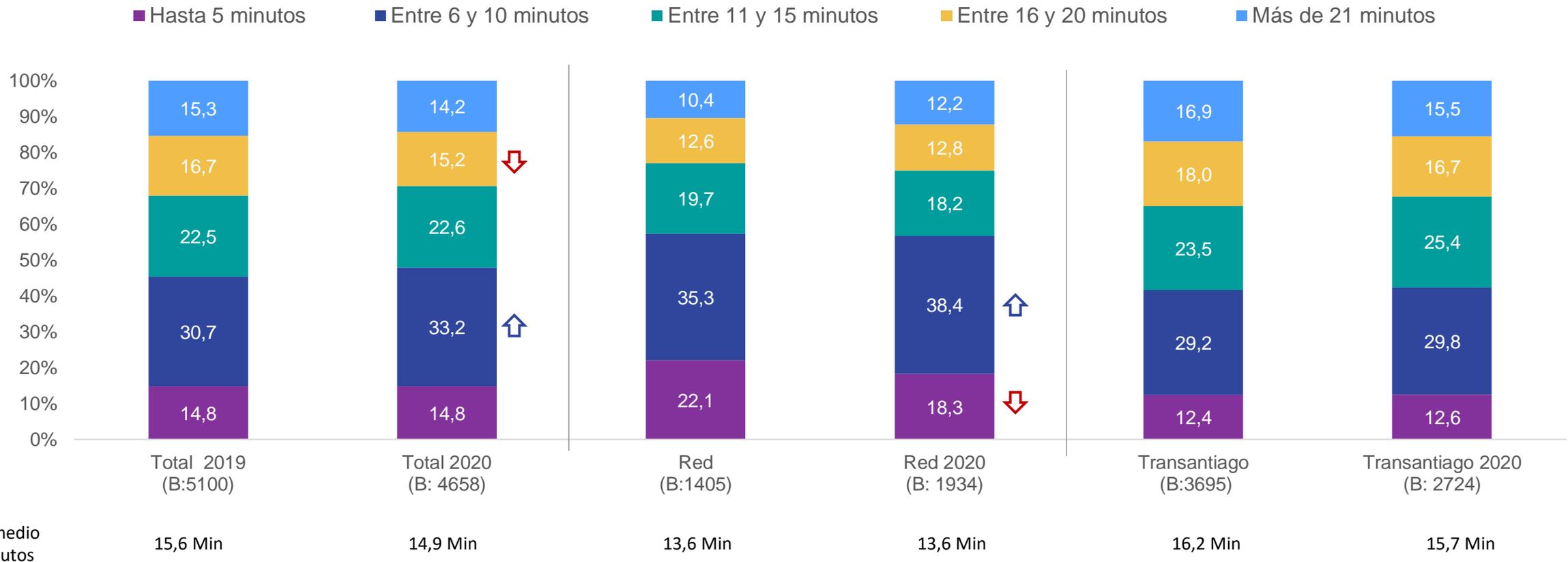
E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir? (En base a percepción de tiempo de usuarios en paraderos)



↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS – SEGÚN ESTÁNDAR

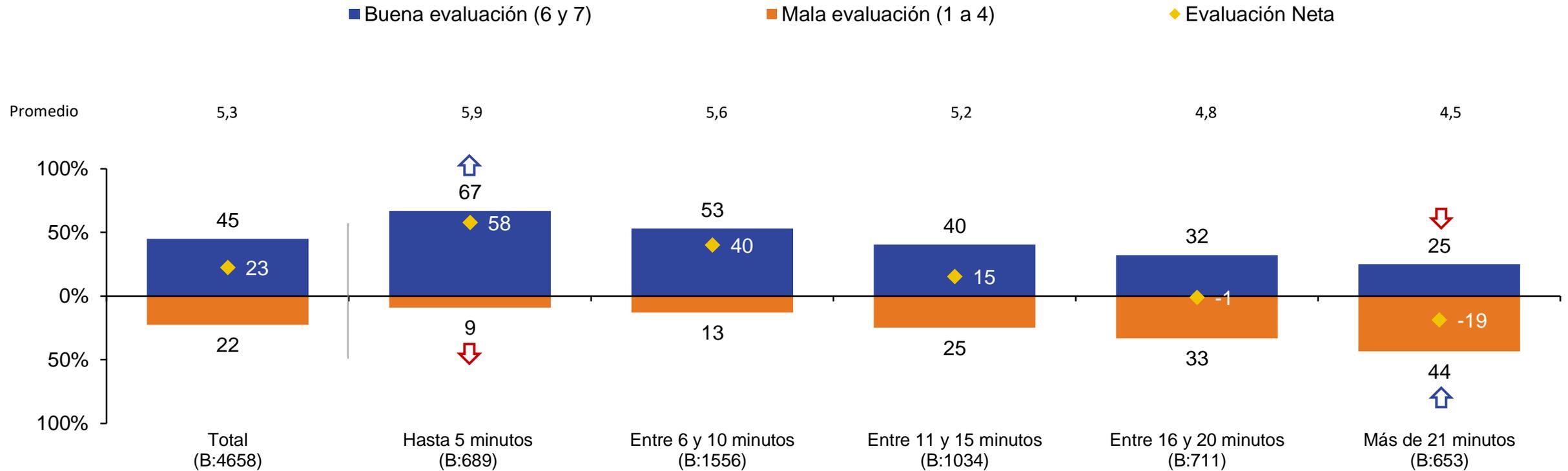
E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir? (En base a percepción de tiempo de usuarios en paraderos)



↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN RECORRIDO – SEGÚN T° ESPERA DECLARADO

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

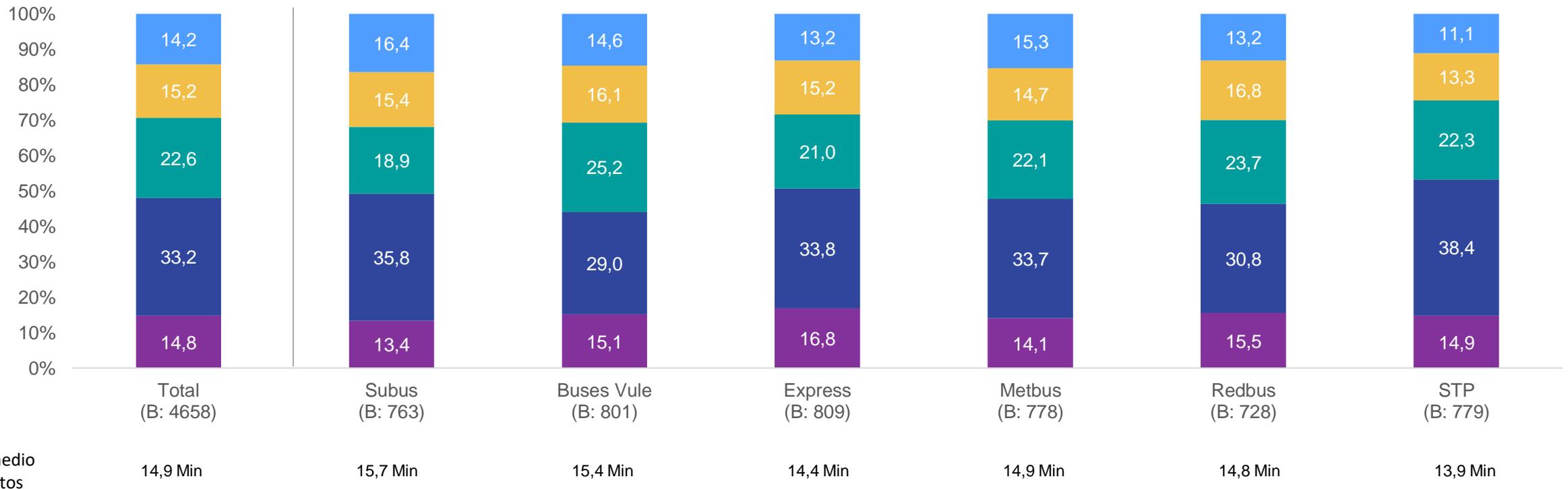


↕ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS – POR OPERADOR

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%)

MODELO DE IMPACTO DE CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO EN LA EVALUACIÓN DE LOS RECORRIDOS

4

ANÁLISIS DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

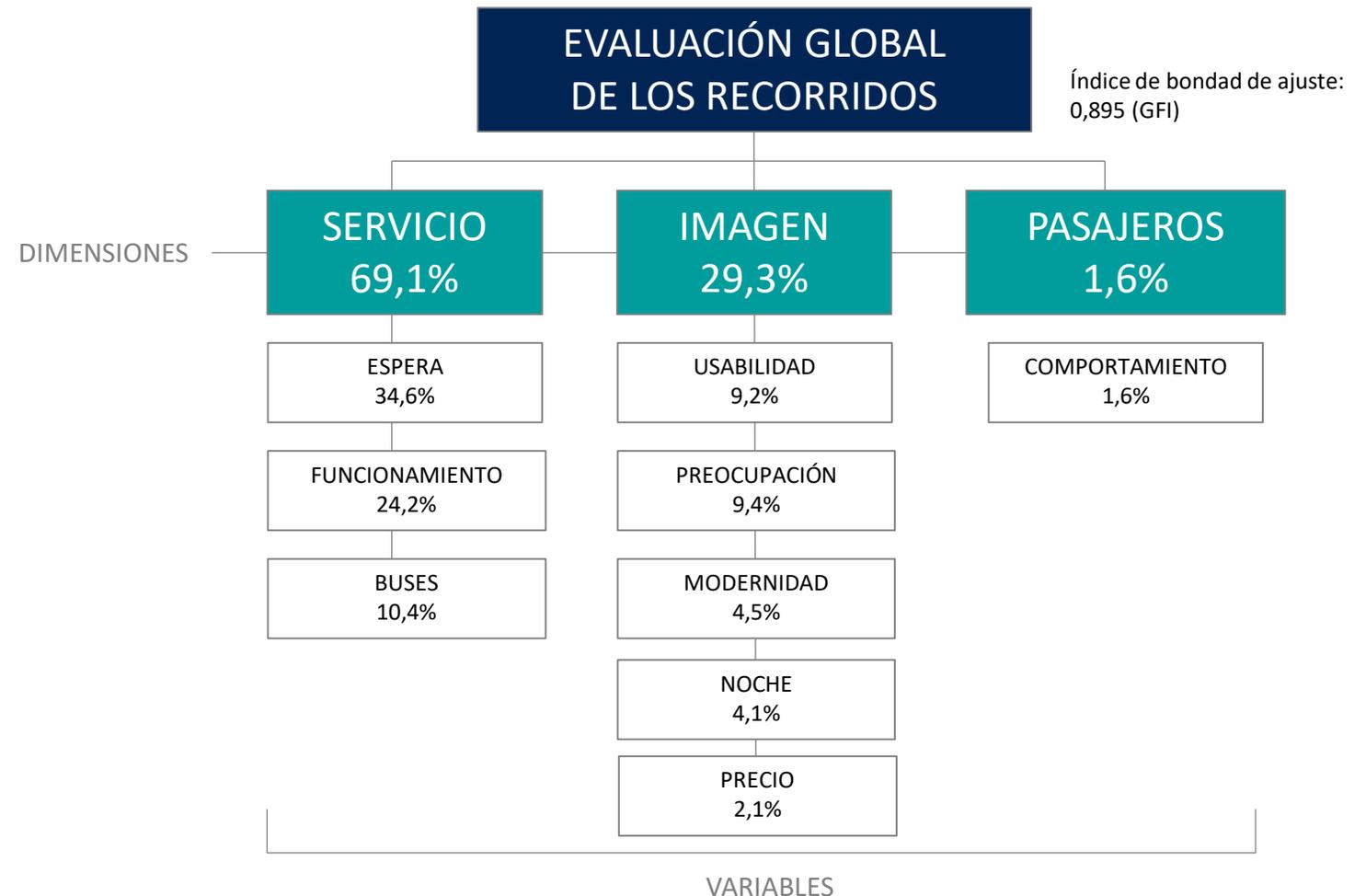
De este modo, en una primera instancia, el modelo permite identificar las Macro-Dimensiones con mayor impacto en la percepción que los usuarios se forman del servicio recibido por los recorridos:

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.

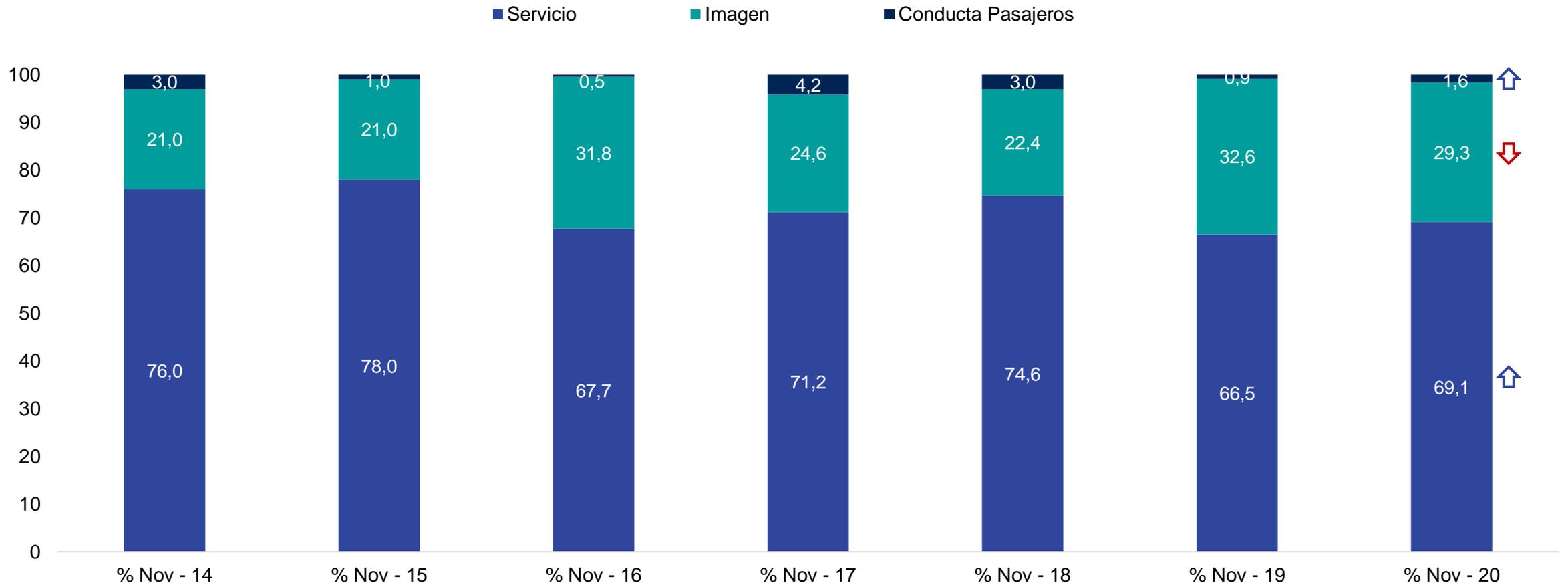
Resultado 2

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



MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES HISTÓRICO

% PESO DE CADA DIMENSIÓN EN LA ECUACIÓN ESTRUCTURAL



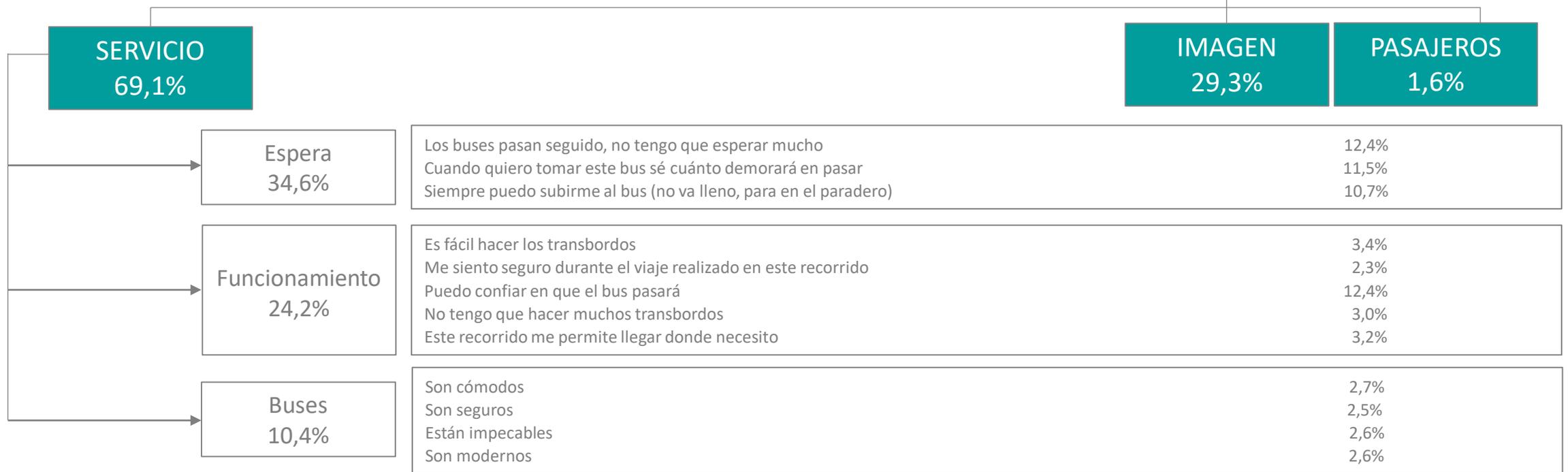
Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

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

Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,895 (GFI)

EVALUACIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



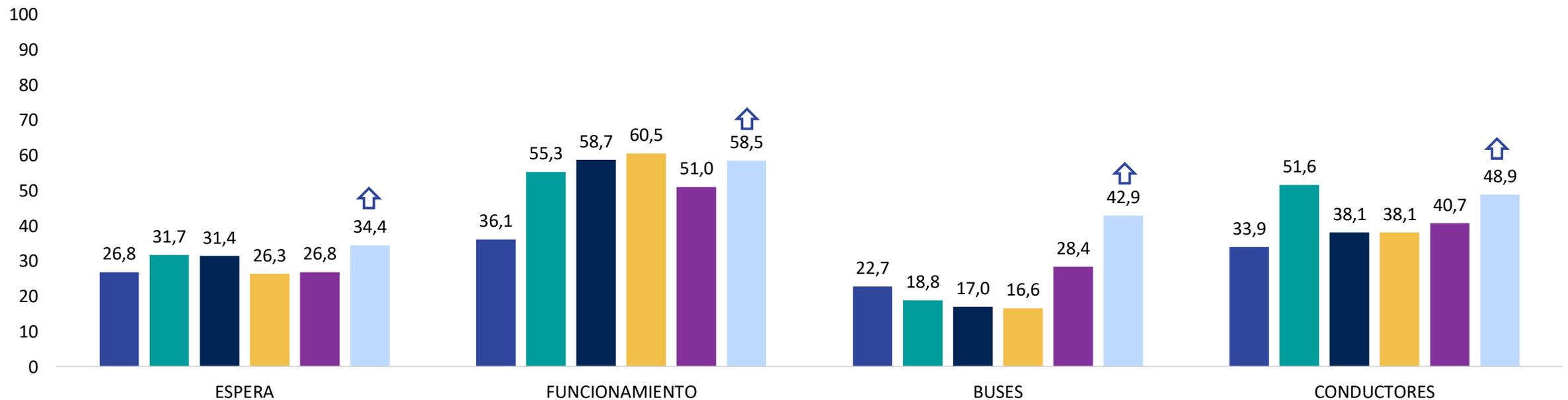
La evaluación de los paraderos y los conductores se estimó en el modelo, pero debido a su bajo impacto y contribución negativa a la explicación del modelo, se decidió dejar aparte.

OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ENTREGADO

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

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

■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20



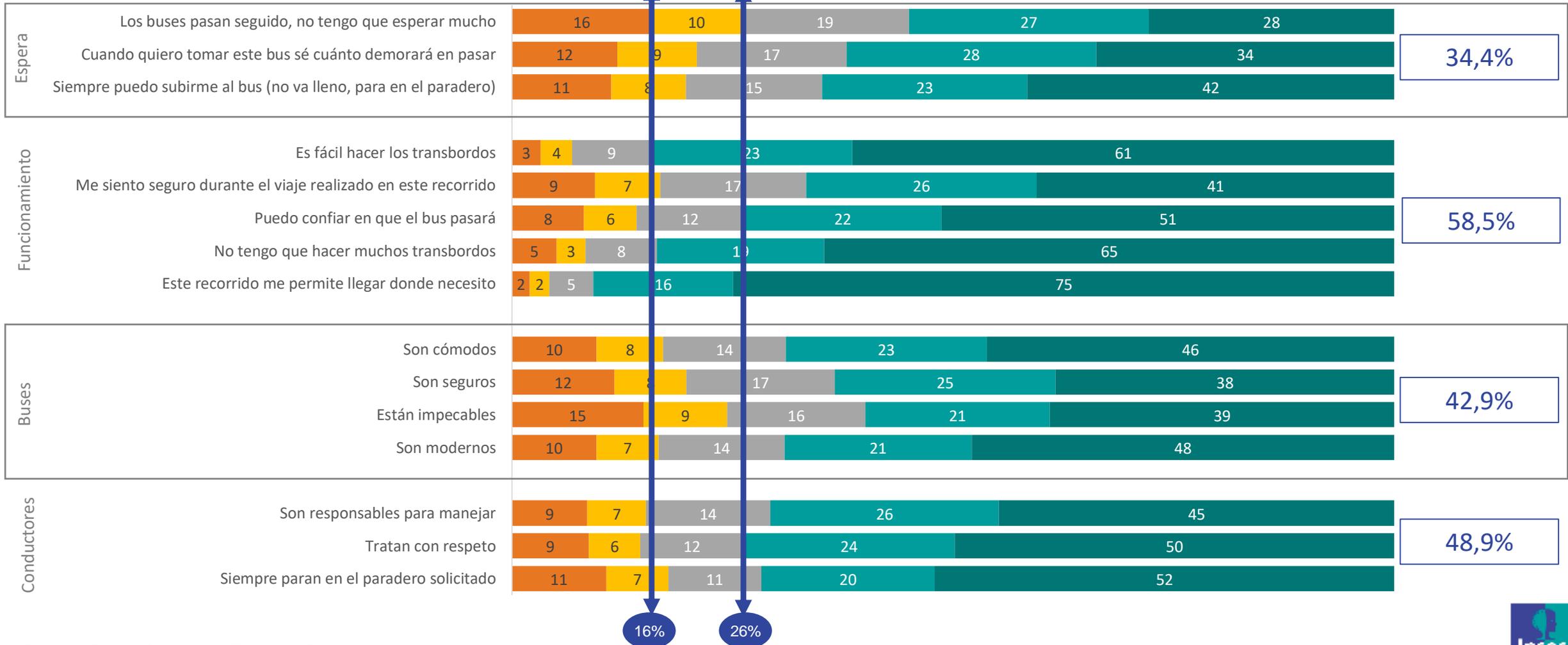
↑ ↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

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)

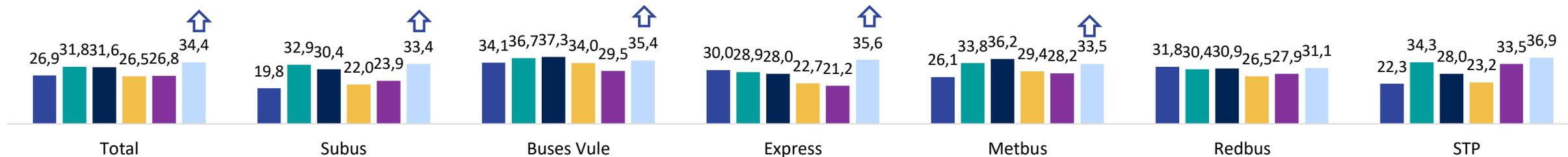


EVALUACIÓN PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN DE SERVICIO - 1

ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)

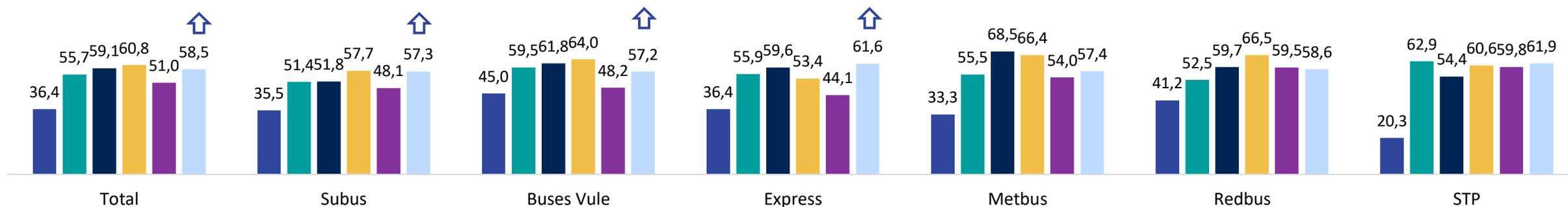
Espera

■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20



Funcionamiento

■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20



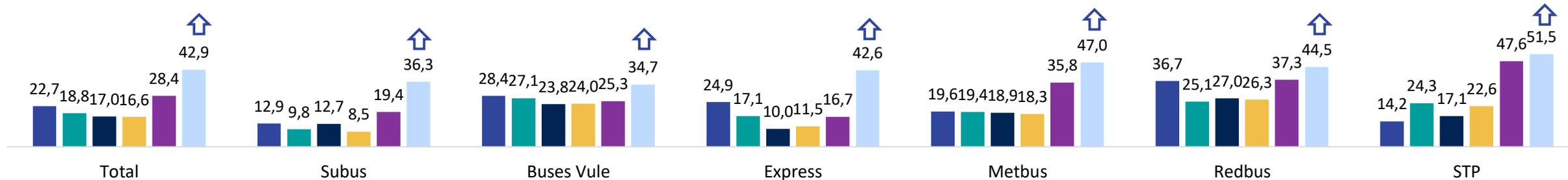
↑ ↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN DE SERVICIO - 2

ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)

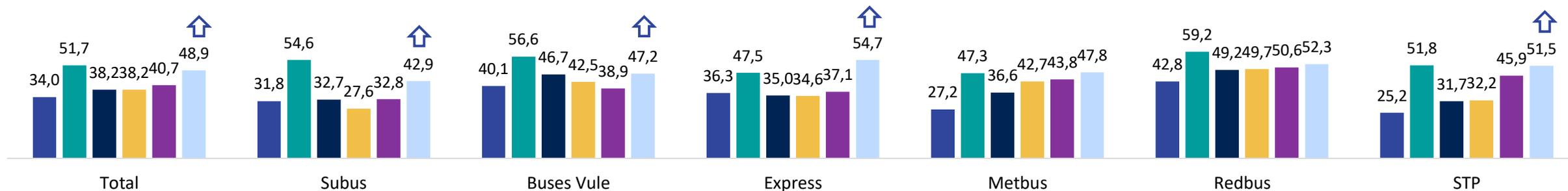
Buses

■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20



Conductores

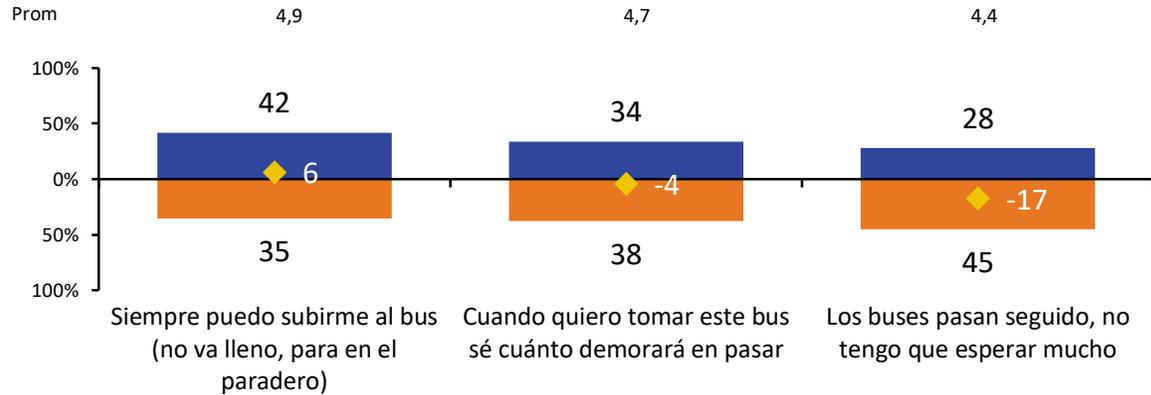
■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20



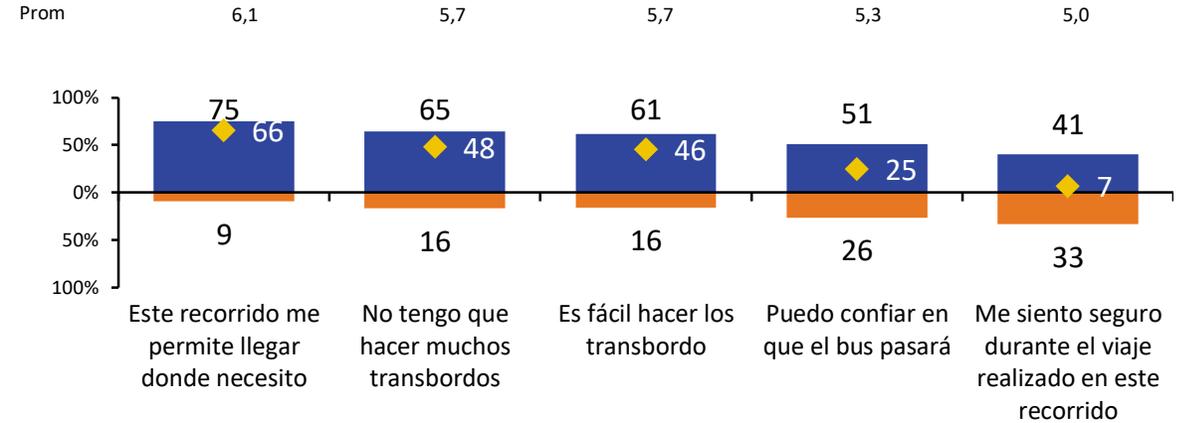
↑ ↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS DEL SERVICIO

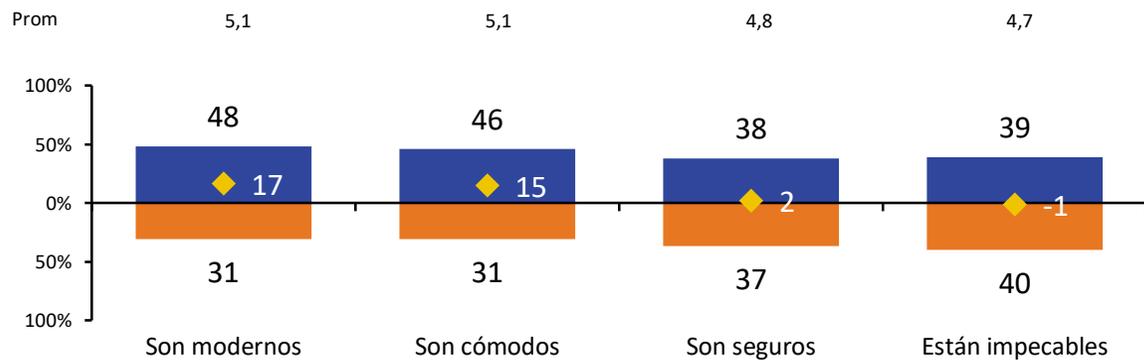
Espera



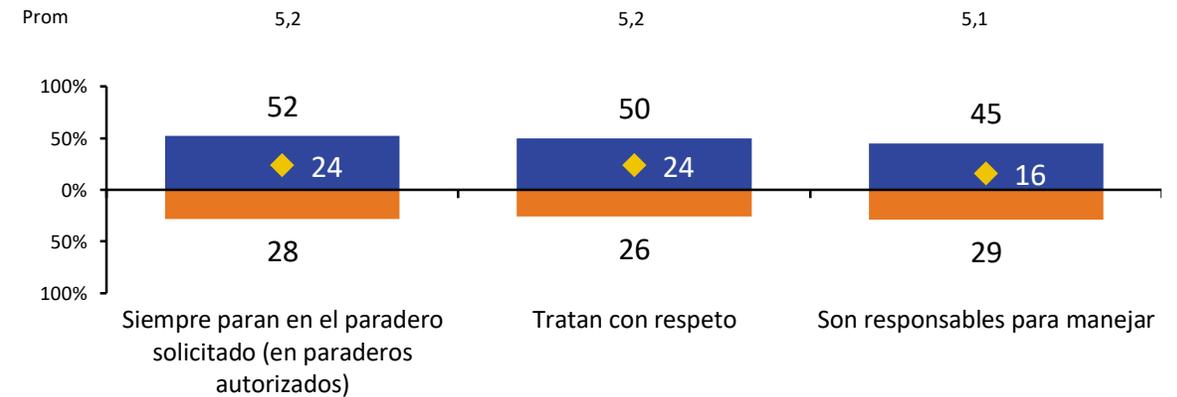
Funcionamiento



Buses



Conductores



ATRIBUTOS DEL SERVICIO SEGÚN ESTÁNDAR

ESPERA		%	Total (B:4658)	Red (B:1934)	Transantiago (B:2724)
B3.1 Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho	Buena evaluación (6 y 7)		28	35	23
	Mala evaluación (1 y 4)		45	37	50
	Evaluación Neta		-17	-2	-27
	Promedio		4,4	4,8	4,2
B3.2 Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)	Buena evaluación (6 y 7)		42	45	39
	Mala evaluación (1 y 4)		35	32	37
	Evaluación Neta		6	13	2
	Promedio		4,9	5,0	4,8
B3.3 Cuando quiero tomar este bus sé cuánto demorará en pasar	Buena evaluación (6 y 7)		34	39	31
	Mala evaluación (1 y 4)		38	34	41
	Evaluación Neta		-4	5	-10
	Promedio		4,7	4,9	4,6

BUSES		%	Total (B:4658)	Red (B:1934)	Transantiago (B:2724)
B6.1 Son seguros	Buena evaluación (6 y 7)		38	52	29
	Mala evaluación (1 y 4)		37	25	44
	Evaluación Neta		2	28	-15
	Promedio		4,8	5,3	4,5
B6.2 Están impecables	Buena evaluación (6 y 7)		39	60	26
	Mala evaluación (1 y 4)		40	21	52
	Evaluación Neta		-1	39	-27
	Promedio		4,7	5,6	4,2
B6.3 Son cómodos	Buena evaluación (6 y 7)		46	67	33
	Mala evaluación (1 y 4)		31	15	41
	Evaluación Neta		15	52	-9
	Promedio		5,1	5,8	4,6
B6.4 Son modernos	Buena evaluación (6 y 7)		48	75	31
	Mala evaluación (1 y 4)		31	10	44
	Evaluación Neta		17	65	-14
	Promedio		5,1	6,1	4,5

FUNCIONAMIENTO		%	Total (B:4658)	Red (B:1934)	Transantiago (B:2724)
B5.1 Puedo confiar en que el bus pasará	Buena evaluación (6 y 7)		51	57	48
	Mala evaluación (1 y 4)		26	22	29
	Evaluación Neta		25	35	19
	Promedio		5,3	5,5	5,1
B5.2 Este recorrido me permite llegar donde necesito	Buena evaluación (6 y 7)		75	78	73
	Mala evaluación (1 y 4)		9	8	10
	Evaluación Neta		66	69	63
	Promedio		6,1	6,1	6,0
B5.3 No tengo que hacer muchos transbordos	Buena evaluación (6 y 7)		65	68	63
	Mala evaluación (1 y 4)		16	14	18
	Evaluación Neta		48	54	45
	Promedio		5,7	5,8	5,6
B5.4 Es fácil hacer los transbordos	Buena evaluación (6 y 7)		61	66	59
	Mala evaluación (1 y 4)		16	14	17
	Evaluación Neta		46	52	41
	Promedio		5,7	5,8	5,6
B5.5 Me siento seguro durante el viaje realizado en este recorrido	Buena evaluación (6 y 7)		41	47	36
	Mala evaluación (1 y 4)		33	27	37
	Evaluación Neta		7	19	-1
	Promedio		5,0	5,2	4,8

CONDUCTORES		%	Total (B:4658)	Red (B:1934)	Transantiago (B:2724)
B7.1 Tratan con respeto	Buena evaluación (6 y 7)		50	54	47
	Mala evaluación (1 y 4)		26	24	28
	Evaluación Neta		24	31	19
	Promedio		5,2	5,4	5,1
B7.2 Son responsables para manejar	Buena evaluación (6 y 7)		45	50	41
	Mala evaluación (1 y 4)		29	25	32
	Evaluación Neta		16	26	9
	Promedio		5,1	5,3	4,9
B7.3 Siempre paran en el paradero solicitado (en paraderos autorizados)	Buena evaluación (6 y 7)		52	56	49
	Mala evaluación (1 y 4)		28	25	30
	Evaluación Neta		24	31	19
	Promedio		5,2	5,3	5,1

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

Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,895 (GFI)

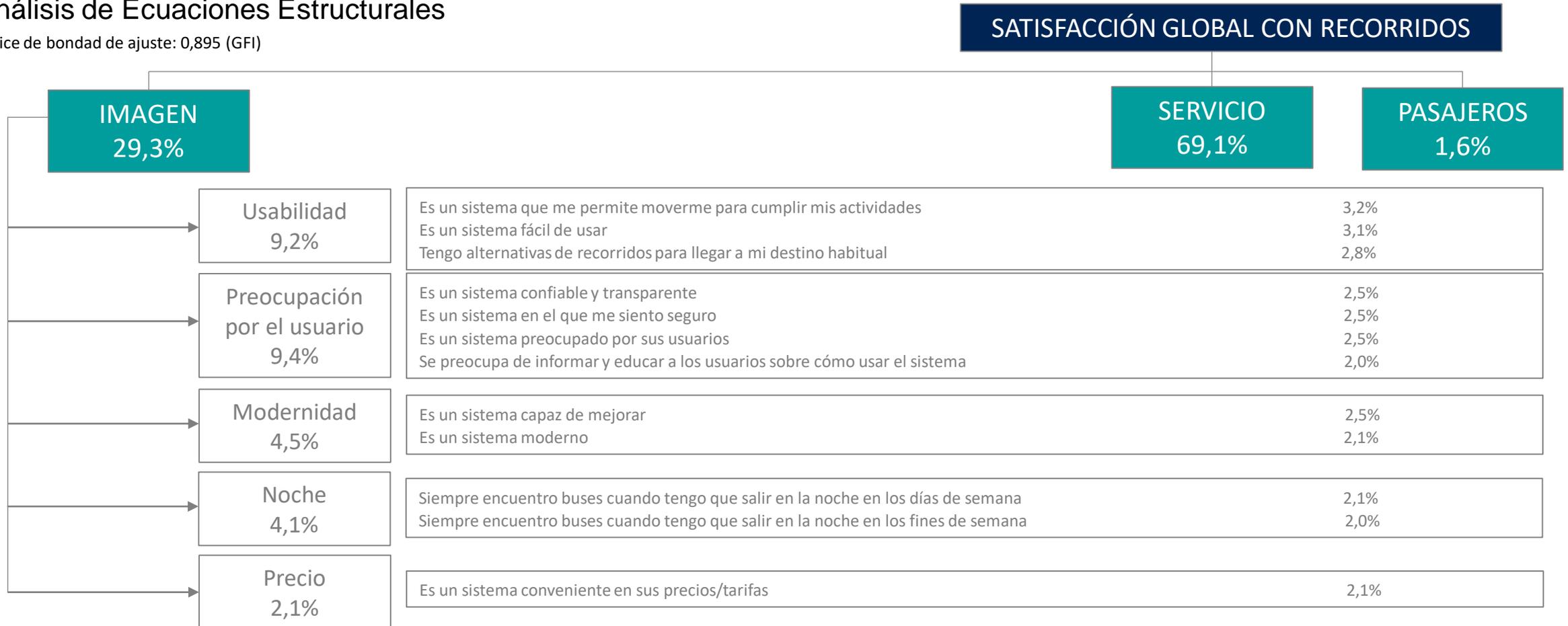
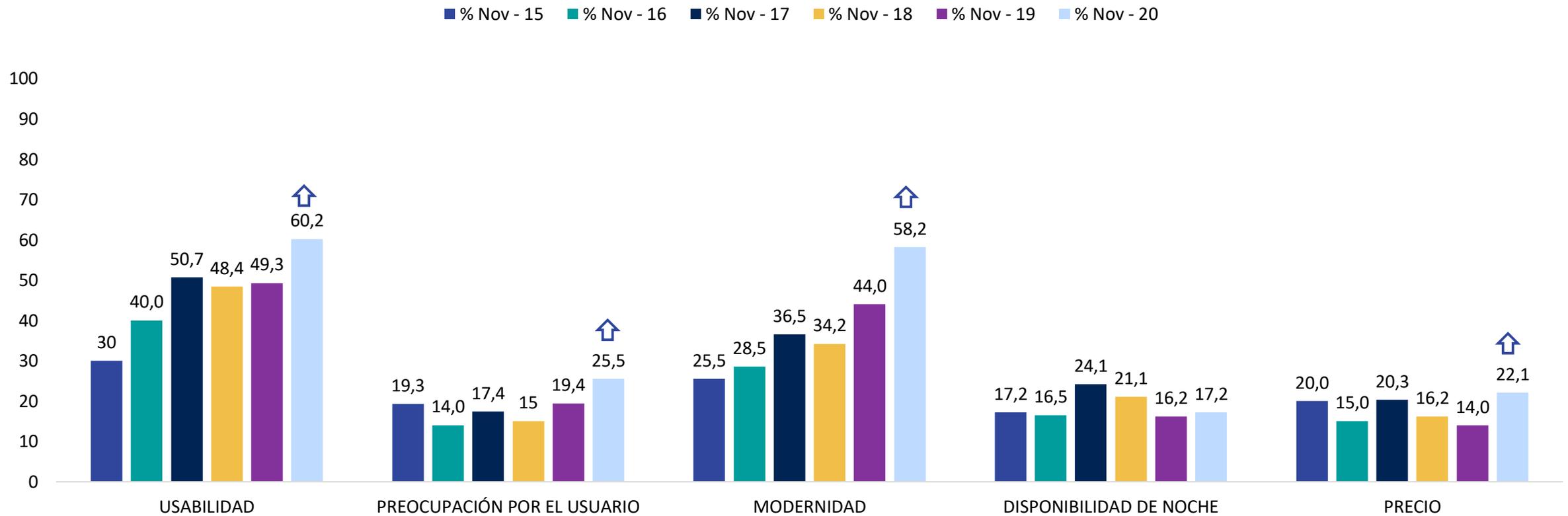


IMAGEN DEL SERVICIO ENTREGADO

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

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



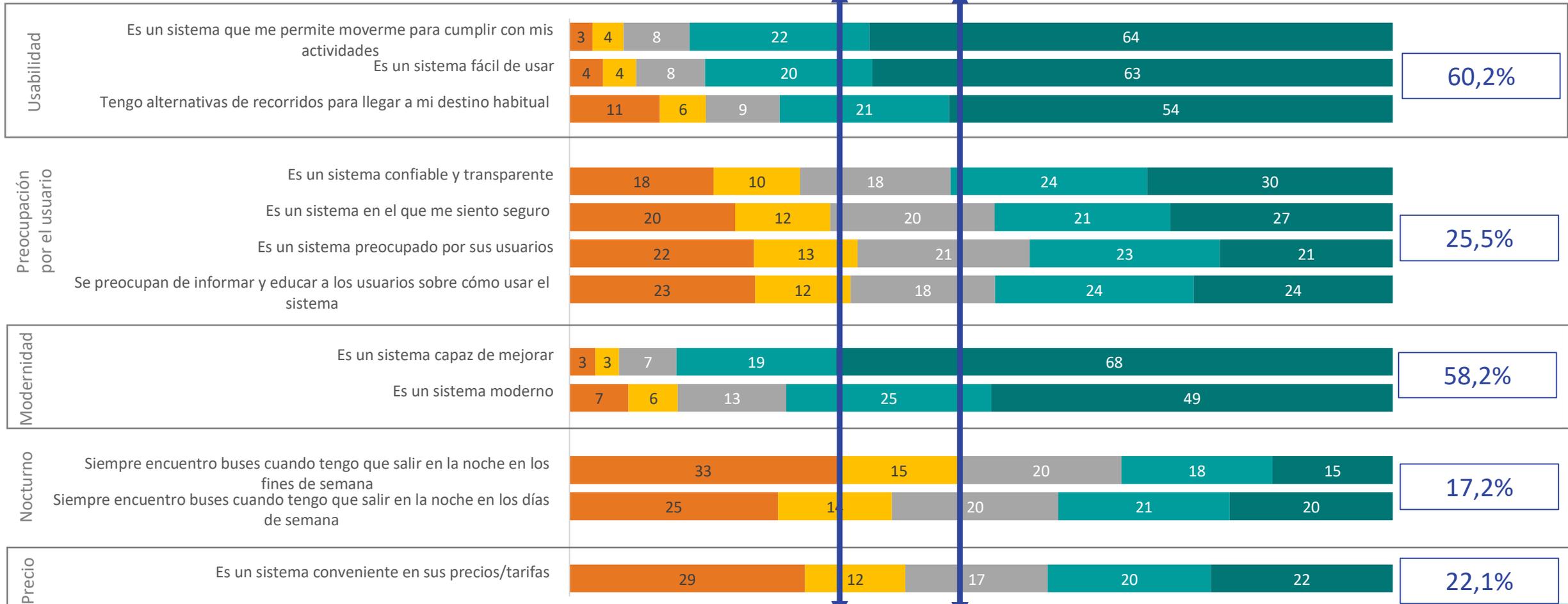
↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ENTREGADO

¿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

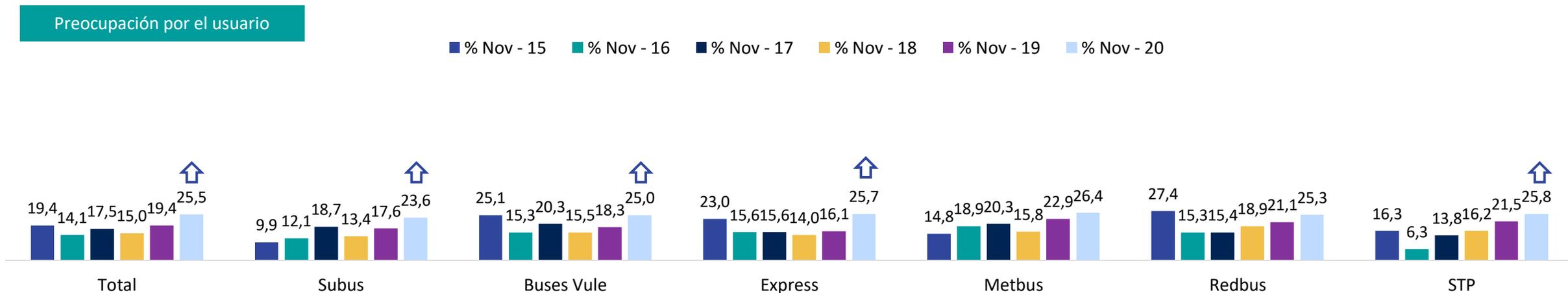
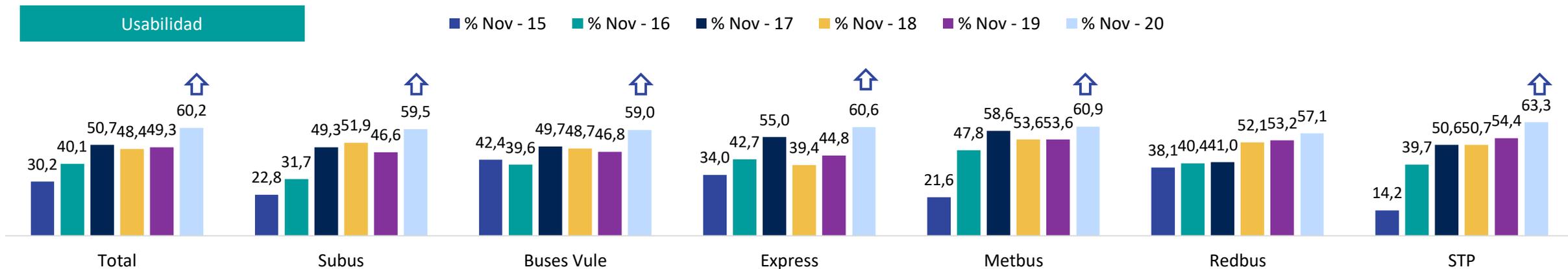


33%

48%

EVALUACIÓN PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN DE IMAGEN - 1

ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)



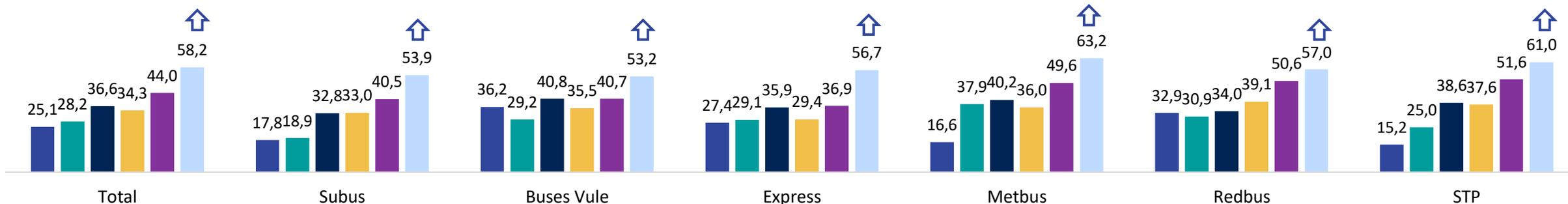
↑ ↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN DE IMAGEN - 1

ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)

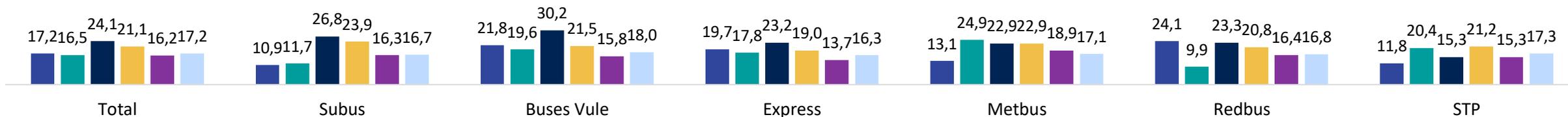
■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20

Modernidad



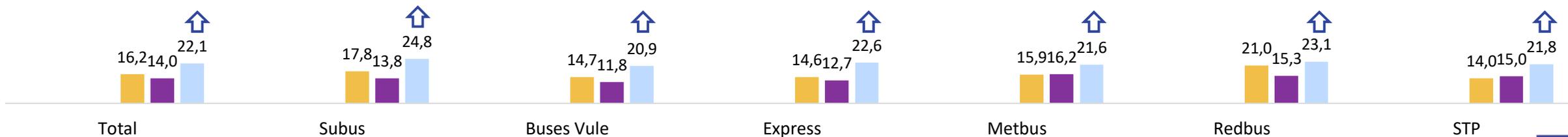
Servicio Nocturno

■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20



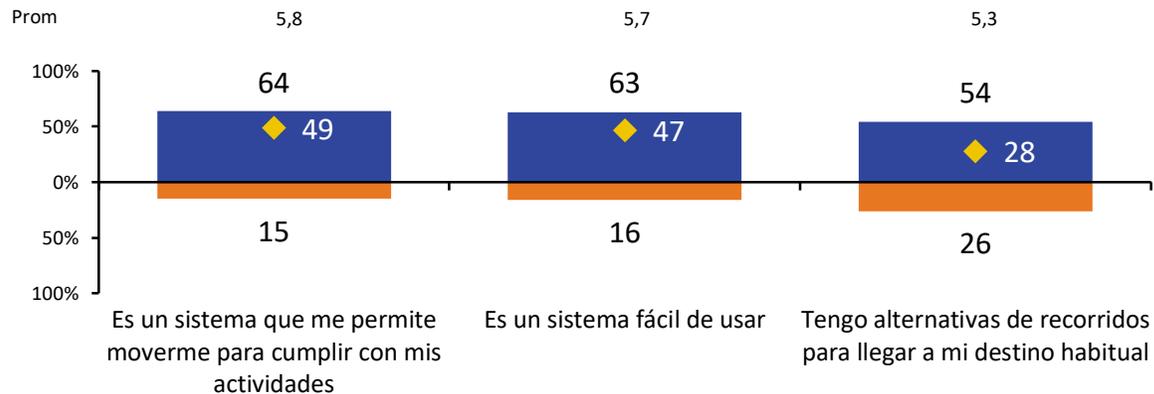
Precio

■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20

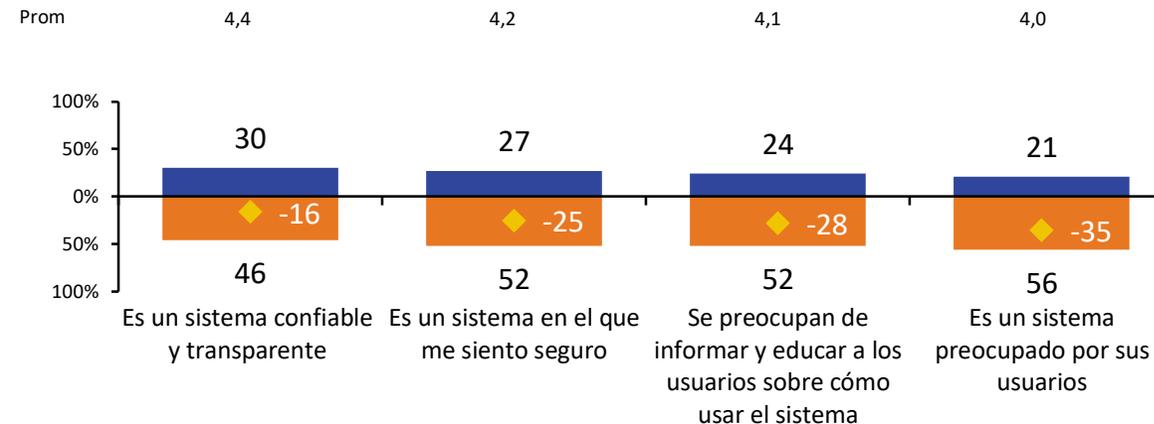


ATRIBUTOS DE IMAGEN

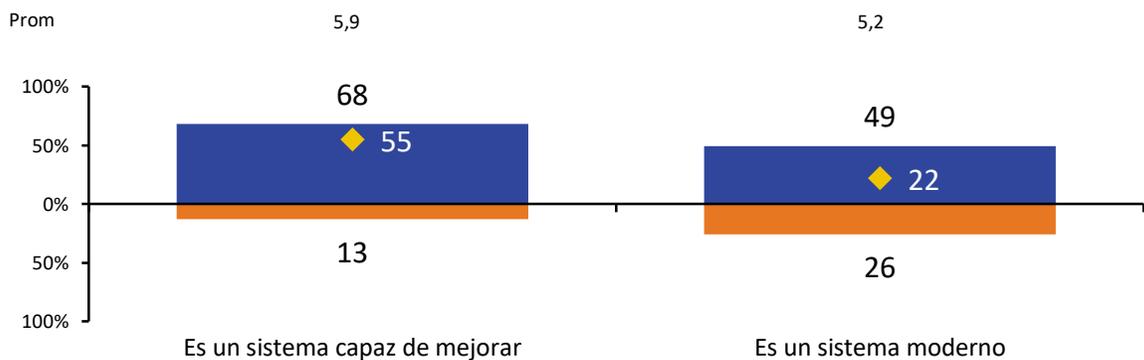
Usabilidad



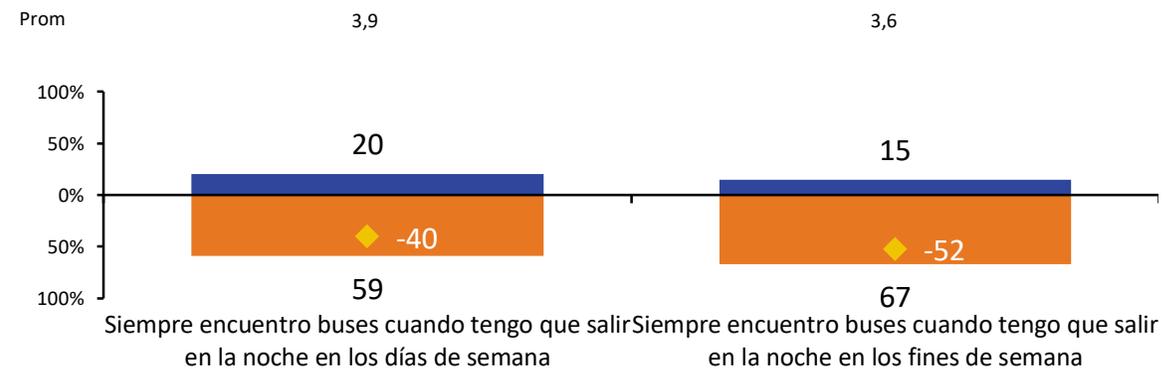
Preocupación por usuario



Modernidad



Servicio Nocturno



ATRIBUTOS DE IMAGEN SEGÚN ESTÁNDAR

USABILIDAD		%	Total (B:4658)	Red (B:1934)	Transantiago (B:2724)
A2.1 "Es un sistema que me permite moverme para cumplir con mis actividades"	Buena evaluación (6 y 7)		64	70	60
	Mala evaluación (1 y 4)		15	12	16
	Evaluación Neta		49	57	44
	Promedio		5,8	5,9	5,7
A2.3 "Es un sistema fácil de usar"	Buena evaluación (6 y 7)		63	68	60
	Mala evaluación (1 y 4)		16	14	18
	Evaluación Neta		47	54	42
	Promedio		5,7	5,8	5,6
A2.9 "Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual"	Buena evaluación (6 y 7)		54	58	51
	Mala evaluación (1 y 4)		26	22	28
	Evaluación Neta		28	37	23
	Promedio		5,3	5,5	5,2

MODERNIDAD		%	Total (B:4658)	Red (B:1934)	Transantiago (B:2724)
A2.7 "Es un sistema moderno"	Buena evaluación (6 y 7)		49	63	40
	Mala evaluación (1 y 4)		26	17	33
	Evaluación Neta		22	46	7
	Promedio		5,2	5,7	4,9
A2.8 "Es un sistema capaz de mejorar"	Buena evaluación (6 y 7)		68	71	65
	Mala evaluación (1 y 4)		13	11	14
	Evaluación Neta		55	60	51
	Promedio		5,9	6,0	5,8

PRECIO		%	Total (B:4658)	Red (B:1934)	Transantiago (B:2724)
A2.7 "Es un sistema moderno"	Buena evaluación (6 y 7)		22	25	20
	Mala evaluación (1 y 4)		58	56	59
	Evaluación Neta		-36	-31	-39
	Promedio		3,9	4,0	3,8

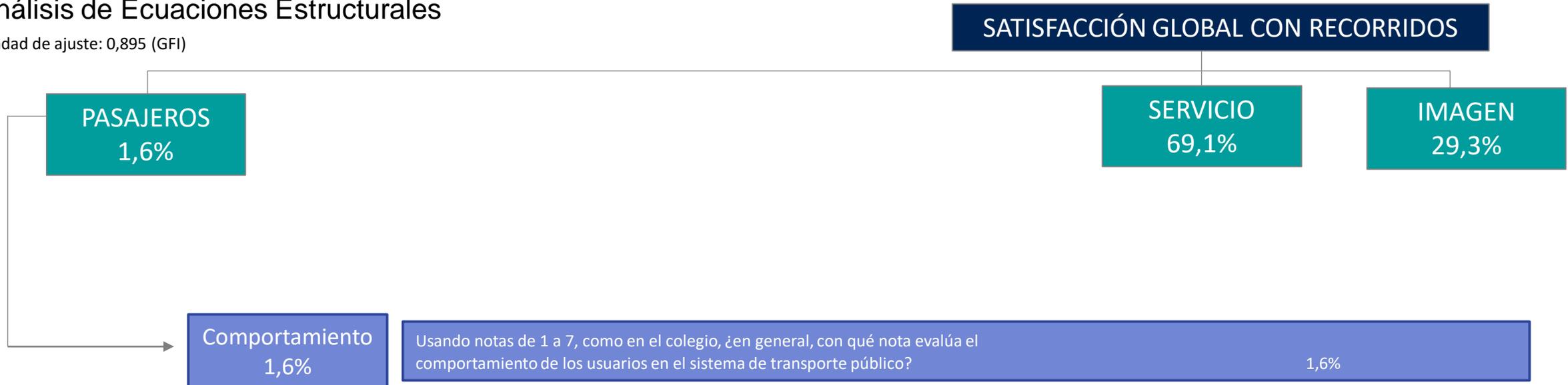
PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO		%	Total (B:4658)	Red (B:1934)	Transantiago (B:2724)
A2.4 "Se preocupan de informar y educar a los usuarios sobre cómo usar el sistema"	Buena evaluación (6 y 7)		24	27	22
	Mala evaluación (1 y 4)		52	47	55
	Evaluación Neta		-28	-20	-32
	Promedio		4,1	4,3	4,0
A2.5 "Es un sistema confiable y transparente"	Buena evaluación (6 y 7)		30	35	26
	Mala evaluación (1 y 4)		46	42	49
	Evaluación Neta		-16	-7	-23
	Promedio		4,4	4,6	4,3
A2.6 "Es un sistema preocupado por sus usuarios"	Buena evaluación (6 y 7)		21	27	17
	Mala evaluación (1 y 4)		56	50	59
	Evaluación Neta		-35	-24	-42
	Promedio		4,0	4,2	3,9
A2.12 "Es un sistema en el que me siento seguro"	Buena evaluación (6 y 7)		27	32	24
	Mala evaluación (1 y 4)		52	46	55
	Evaluación Neta		-25	-14	-32
	Promedio		4,2	4,5	4,1

SERVICIO NOCTURNO		%	Total (B:4658)	Red (B:1934)	Transantiago (B:2724)
A2.10 "Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los días de semana"	Buena evaluación (6 y 7)		20	22	18
	Mala evaluación (1 y 4)		59	55	62
	Evaluación Neta		-40	-33	-44
	Promedio		3,9	4,1	3,8
A2.11 "Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los fines de semana"	Buena evaluación (6 y 7)		15	16	13
	Mala evaluación (1 y 4)		67	65	69
	Evaluación Neta		-52	-48	-55
	Promedio		3,6	3,7	3,5

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

Análisis de Ecuaciones Estructurales

Bondad de ajuste: 0,895 (GFI)



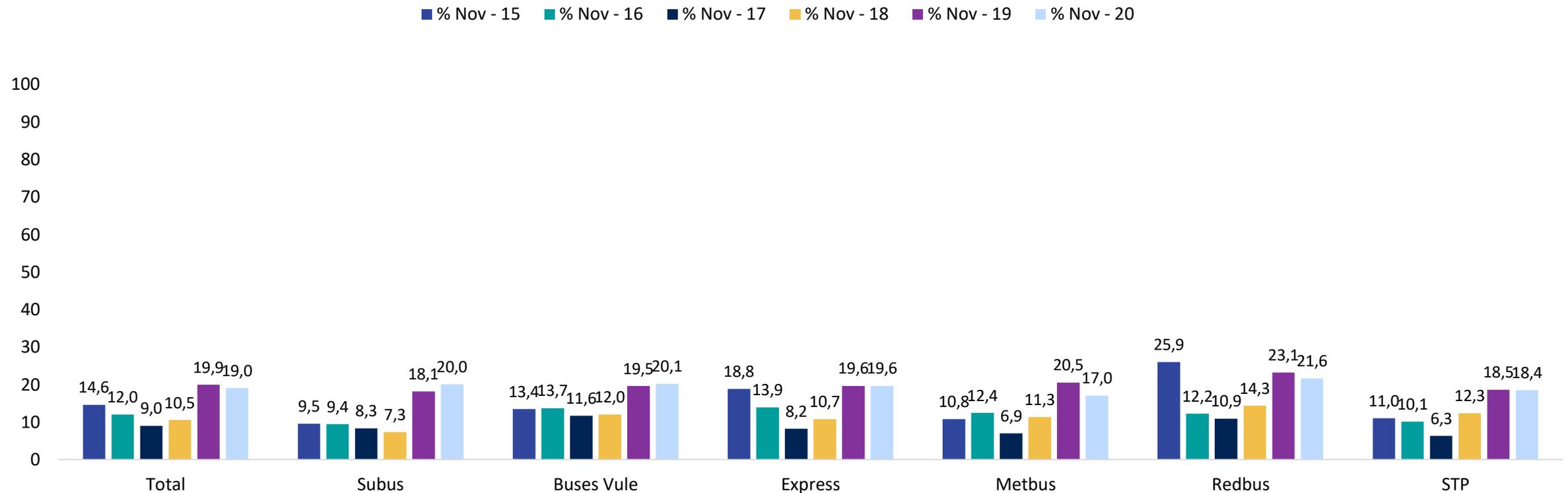
Los atributos de disponibilidad del servicio en las noches se dejaron aparte del modelo, por su bajo aporte y contribución negativa a la explicación del mismo.

EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LOS PASAJEROS

C1. 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?

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora (Base=4.658)

ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)



↕ No se presentan diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

OTROS ASPECTOS RELACIONADOS

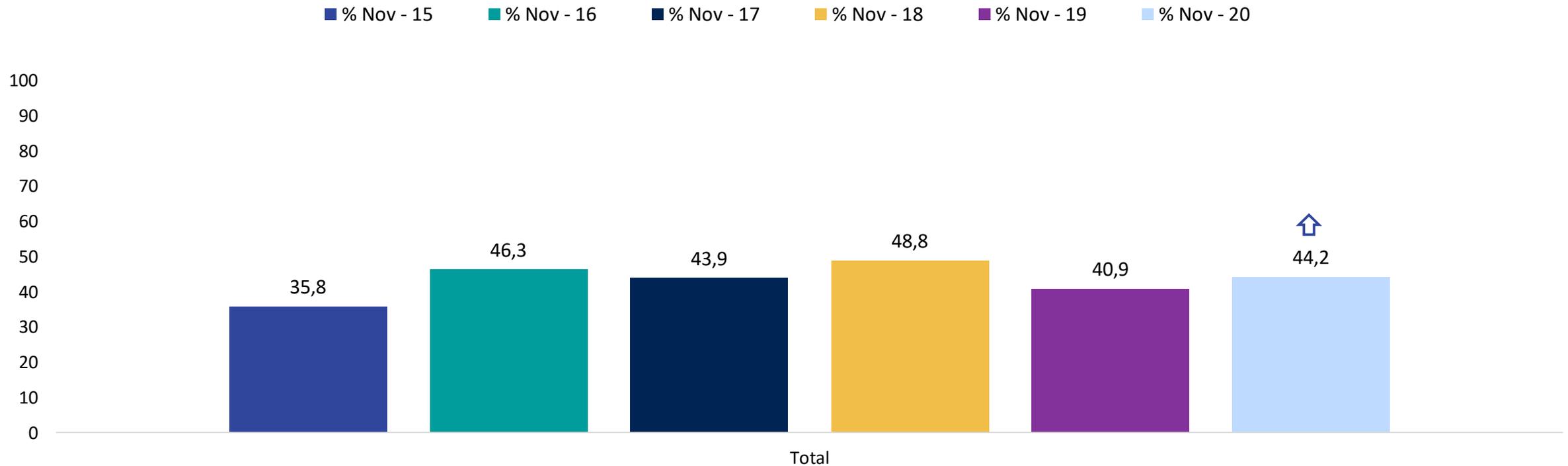
5

EVALUACIÓN PROMEDIO DE PARADEROS

B4. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases relacionadas con este paradero?

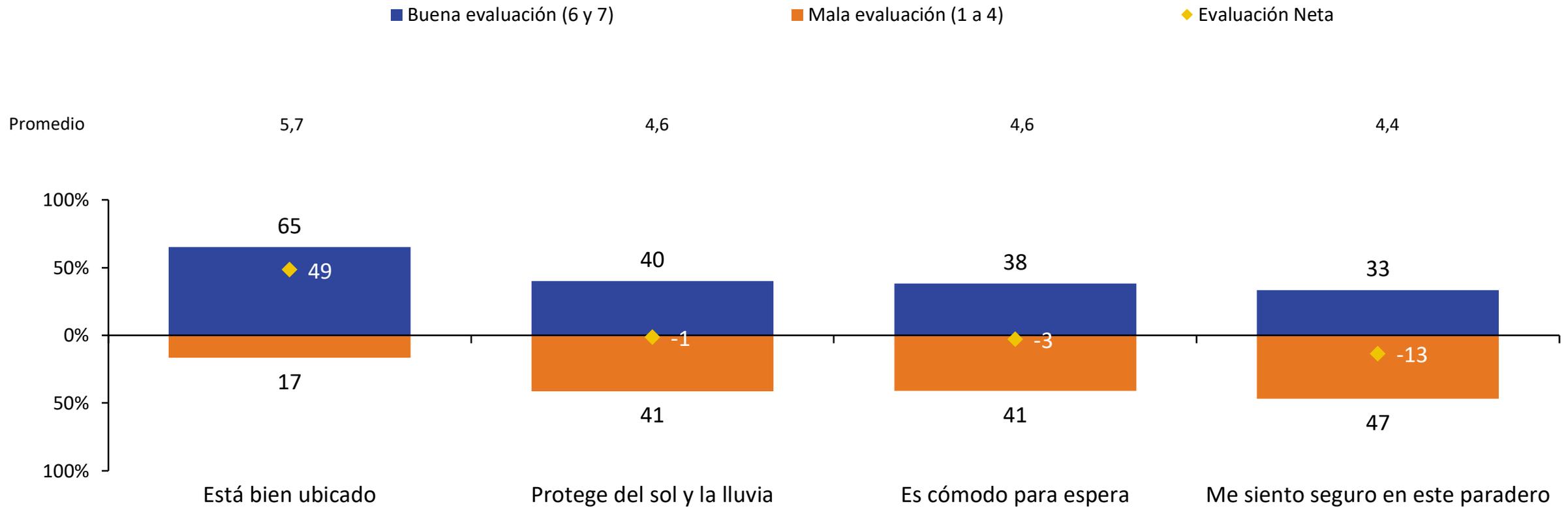
Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora (Base 2020 = 4.658)

ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)



 No se presentan diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN DEL ATRIBUTOS DE PARADEROS



EVALUACIÓN MEDIOS DE INFORMACIÓN

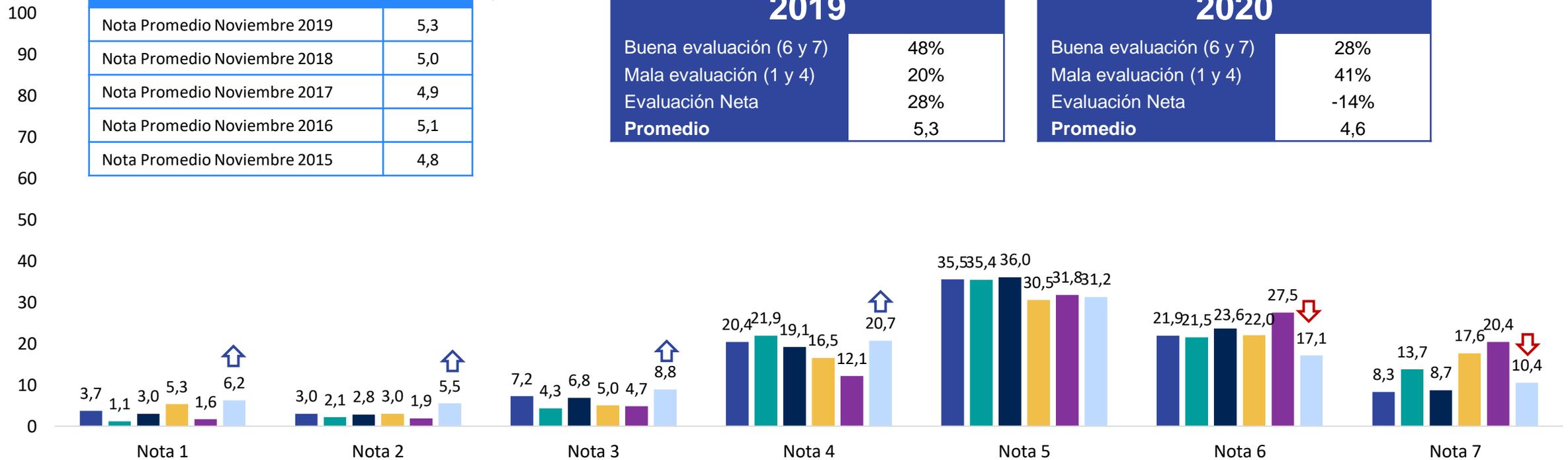
G2. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa los medios de información usados por el Sistema de Transporte Público de Buses?

■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20

Nota Promedio Noviembre 2020	4,6
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

2019	
Buena evaluación (6 y 7)	48%
Mala evaluación (1 y 4)	20%
Evaluación Neta	28%
Promedio	5,3

2020	
Buena evaluación (6 y 7)	28%
Mala evaluación (1 y 4)	41%
Evaluación Neta	-14%
Promedio	4,6



↑ ↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

RESUMEN DE RESULTADOS

6

SINTESIS DE RESULTADOS

Evaluación STPM y Recorridos

- Mejora significativamente la evaluación del **Sistema de Transporte Público Metropolitano**, desde un 22% que evalúa positivamente a un 32% y pasando de una evaluación neta de -18% a una de 4%.
- La evaluación del estándar Red es más alta que la de Transantiago (neto de 15% y -3% respectivamente). Ambos estándares mejoran la evaluación respecto del 2019 creciendo en evaluación positiva y disminuyendo las notas negativas. Pero, la mejora de estándar Transantiago es superior que la Red: Red aumenta su evaluación neta en 13 puntos (de 2% a 15%) mientras que Transantiago aumenta el indicador en 21 puntos (de 24% a -3%).
- En forma similar, la **evaluación general de los recorridos** mejora respecto del 2019, creciendo la evaluación positiva de 36% a 45% y aumentando la evaluación neta de 7% a 23%.
- Las **6 empresas operadoras reciben evaluación neta positiva** y alcanzan o superan el 40% de evaluaciones positivas. Pero, hay diferencia entre las empresas: las evaluaciones netas que superan el promedio global de recorridos son STP (29%), Metbus (25%) y Express (24%). Mientras que las están bajo el promedio son Buses Vule (20%), Redbus (19%) y Subus (13%).
- Si se comparan los promedios obtenidos por los recorridos entre el 2019 y 2020 se observa que mejora el promedio global (de 5 a 5,3 puntos) y mejoran los promedios de Subus, Buses Vule y Express. Pero, Redbus disminuye su promedio de evaluación.
- Y al comparar el porcentaje de evaluación positiva, se constata que Subus, Vule, Express y Metbus mejoraron significativamente su evaluación positiva y crecieron en evaluación neta. Destaca Express por un aumento de 37 puntos en su evaluación neta pasando desde un valor de -13% a 24%. Por su parte, Redbus, aun cuando no tiene una importante variación de su neto, sí aumenta su evaluación negativa (de 21% a 26%). Mientras que STP se mantiene estable y con la mejor evaluación entre las empresas operadoras.

SINTESIS DE RESULTADOS

Tiempos

- El **tiempo de espera disminuye de 15,6 minutos a 14,9 minutos en un año**, disminuyendo específicamente el porcentaje de personas que indica que espera entre 16 y 20 minutos. La disminución es significativa en Subus y Express, mientras que las otras empresas tienden a la mantención de los tiempos.
- La importancia del tiempo de espera se refleja en su correspondencia con la evaluación general del recorrido, donde quienes esperan hasta 5 minutos tienen una evaluación neta de 58%, cifra que baja a 40% cuando se espera entre 6 y 10 minutos, a 15% cuando se supera los 10 minutos de espera, descendiendo hasta -19% cuando la espera habitual es de más de 21 minutos.

Los componentes de la evaluación global de los recorridos

- Se **distinguen 3 dimensiones** -o variables latentes- que hoy explican la evaluación de los recorridos: **el servicio** (69,1%), **la imagen** (29,3%) y **los pasajeros** (1,6%).
- Los resultados de las subdimensiones de cada uno de estos componentes son los siguientes:
 - Servicio: Dimensión que reúne las subdimensiones de la espera, el funcionamiento, los buses y al que se le agrega los conductores (como dimensión relacionada). Las 4 subdimensiones tuvieron una mejora de percepción usuaria.
 - Imagen: Dimensión que reúne las subdimensiones de la usabilidad, preocupación por el usuario, modernidad, disponibilidad de noche y precio. De las 5 subdimensiones, 4 de ellas tuvieron una mejora en la percepción usuaria. Solo la disponibilidad de noche se mantuvo estable.
 - Pasajeros: Dimensión que contiene a una subdimensión, el comportamiento de los pasajeros, la que se mantuvo estable respecto del 2019.

SINTESIS DE RESULTADOS

Cuadro resumen de diferencias significativas entre 2019 y 2020

		Total	Subus	Buses Vule	Express	Metbus	Redbus	STP
Servicio	Espera	+	+	+	+	+		
	Funcionamiento	+	+	+	+			
	Buses	+	+	+	+	+	+	+
	Conductores	+	+	+	+			+
Imagen	Usabilidad	+	+	+	+	+		+
	Preocupación por el usuario	+	+	+	+			+
	Modernidad	+	+	+	+	+	+	+
	Disponibilidad de noche							
	Precio	+	+	+	+	+	+	+
Pasajeros	Comportamiento de pasajeros							

Los medios de información

- La evaluación de los medios de información usados por el Sistema de Transporte Público de Buses disminuye respecto del 2019, alcanzando su punto más bajo en la serie histórica desde el año 2015 (4,6 en promedio), con 28% de evaluación positiva y un neto de -14%.
- Este resultado expresa la complejidad comunicacional enfrentada en el año 2020: comunicación en un contexto de incertidumbre producto de la pandemia. Pero, resulta necesario revisar y profundizar en este resultado para enfrentar de mejor forma el año 2021.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS OPERADORAS

RESULTADOS 2020



GAME CHANGERS

