

**Satisfacción con Operadores Transantiago**  
**Informe de Resultados**  
Medición Noviembre 2014



1



**METODOLOGÍA**

2

**PERFIL DE  
USUARIOS**



3

**SATISFACCIÓN CON  
EL SERVICIO**



4

**CONCLUSIONES**



1



**METODOLOGÍA**

2

**PERFIL DE  
USUARIOS**



3

**SATISFACCIÓN CON  
EL SERVICIO**



4

**CONCLUSIONES**



Medir la Satisfacción que tienen los usuarios con el Servicio del Sistema y empresas operadoras del Transporte Público de Santiago, y de sus distintos atributos y recorridos.

## Tipo de Estudio

- Estudio Cuantitativo descriptivo.

## Técnica

- Encuestas presenciales realizadas en paraderos del Transantiago.

## Cuestionario

- Cuestionario semi estructurado, de 7 minutos promedio de aplicación.

## Grupo Objetivo

- Usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago, hombres y mujeres, de 13 o más años, con cuotas por Operador, Recorrido, Día y Horario.

## Ponderación

- Datos ponderados a nivel de sujetos, por recorridos y tipo de día con información de tráfico de Transantiago proporcionada por la Dirección de Transporte Público Metropolitano.

Las encuestas fueron realizadas entre el 29 de Octubre y el 27 de Noviembre de 2014.

Se realizaron 5.065 encuestas, con una distribución de la muestra para cada operador con un error muestral máximo de 3,7 puntos porcentuales, al 95% de confianza.

OPERADOR	# Recorridos	N Total	Error Total
Alsacia	11	714	3,7
Su Bus	15	713	3,7
Buses Vule	27	786	3,5
Express	18	699	3,7
Buses Metropolitana	13	720	3,7
Red Bus Urbano	20	717	3,7
STP Santiago	9	716	3,7
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>5065</b>	<b>1,4</b>

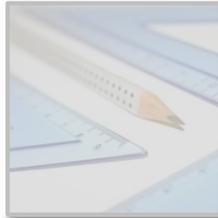
La selección de recorridos se realizó de modo que representen el 60% de tráfico de cada operador, con 3 niveles de selección:

- 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 seleccionaron 2 paraderos por cada recorrido, para tomar la muestra.

Las 5.065 encuestas realizadas, tiene una distribución en los días y horarios por Operador con un tamaño muestral que permite representatividad por Operador.

OPERADOR	TIPO DÍA		HORARIO			TOTAL
	Laboral	No laboral	Punta Mañana	Punta Tarde	Valle	
Alsacia	551	163	196	237	281	714
Su Bus	550	163	224	233	256	713
Buses Vule	665	121	249	258	279	786
Express	531	168	181	223	295	699
Buses Metropolitana	572	148	186	234	300	720
Red Bus Urbano	574	143	212	236	269	717
STP Santiago	557	159	222	213	281	716
<b>TOTAL</b>	<b>4000</b>	<b>1065</b>	<b>1470</b>	<b>1634</b>	<b>1961</b>	<b>5065</b>

1



**METODOLOGÍA**

2

**PERFIL DE  
USUARIOS**



3



**SATISFACCIÓN CON  
EL SERVICIO**

4

**CONCLUSIONES**



# Perfil demográfico de los entrevistados

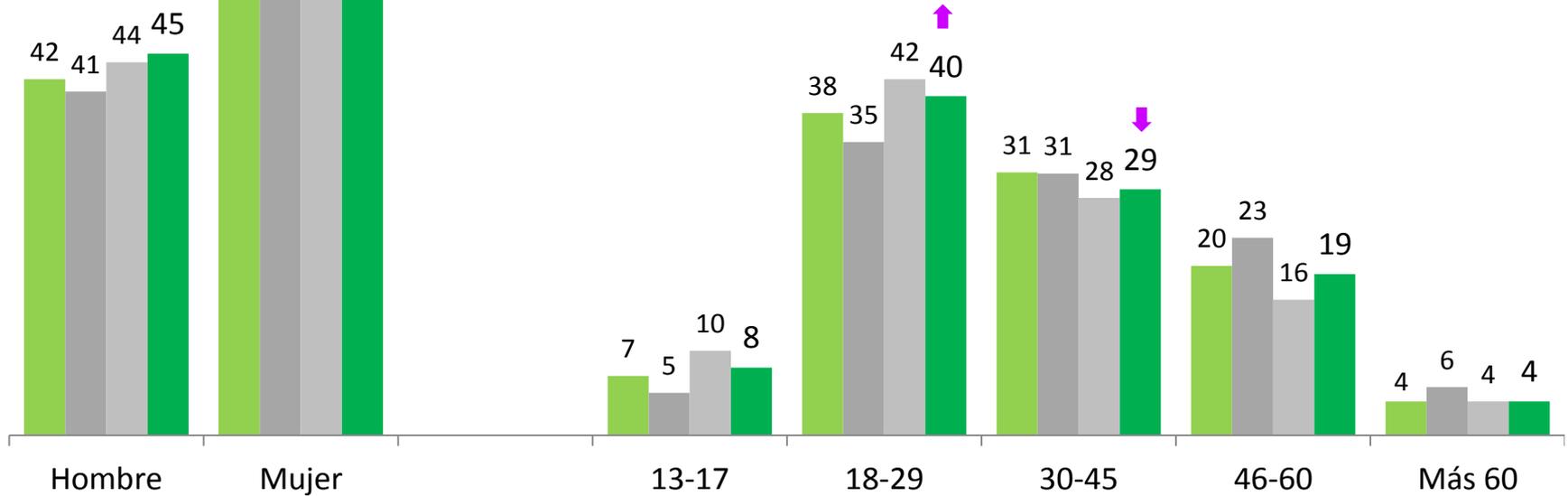
## Sexo y Edad

Base: Total Entrevistados por medición.

9

■ % Nov - 13   ■ % Ene - 14   ■ % Abril / Junio - 14   ■ % Nov - 14

El perfil de los entrevistados no ha variado significativamente por género y edad.



↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores en Noviembre 2014 comparados con medición de Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Perfil demográfico de los entrevistados

## Sexo y Edad

Base: Total Entrevistados por medición.

10

El perfil de los entrevistados no ha variado significativamente por género y edad.

	% Nov - 2013	% Ene -2014	% Abril/Junio - 2014	% Nov - 2014
Hombre	<b>42</b>	41	44	<b>45</b>
Mujer	<b>58</b>	59	56	<b>55</b>
13-17	<b>7</b>	5	10	<b>8</b>
18-29	<b>38</b>	35	42	<b>40</b> ↑
30-45	<b>31</b>	31	28	<b>29</b> ↓
46-60	<b>20</b>	23	16	<b>19</b>
Más 60	<b>4</b>	6	4	<b>4</b>

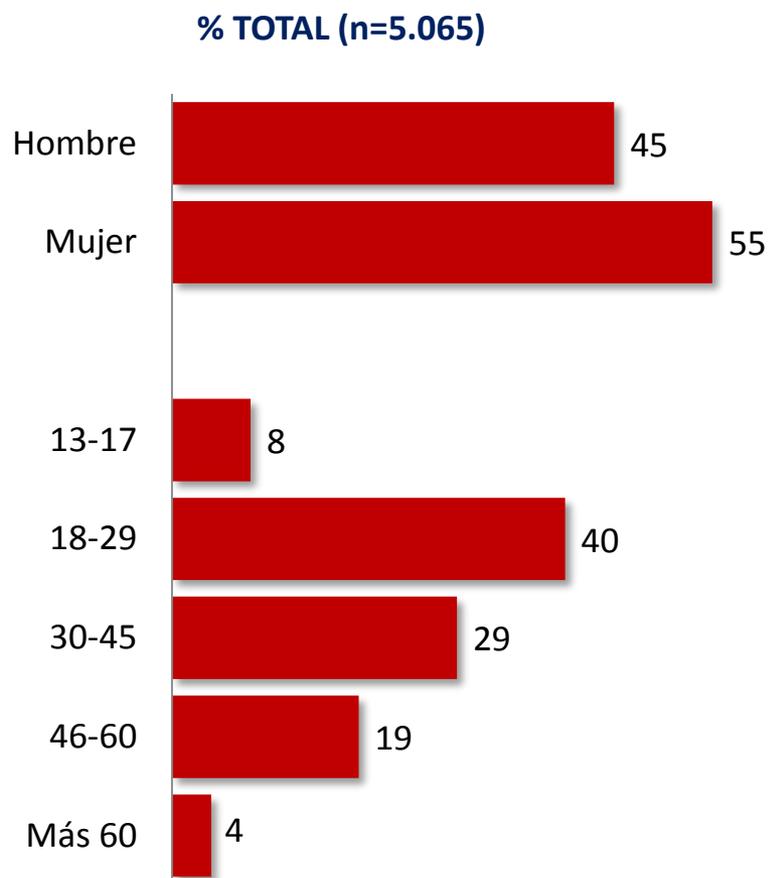
↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores en Noviembre 2014 comparados con medición de Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Perfil demográfico de los entrevistados

## Sexo y Edad

Base: Total Entrevistados por operador.

11



% POR OPERADOR						
Alsacia	Su Bus	Buses Vule	Express	MetBus	Red Bus Urbano	STP Santiago
714	713	786	699	720	717	716
45	48	47	45	45	43	42
55	52	53	55	55	57	58
7	9	8	7	8	8	11
41	41	41	38	39	40	38
30	27	27	30	31	30	28
17	19	20	20	19	18	18
5	4	4	5	3	4	5

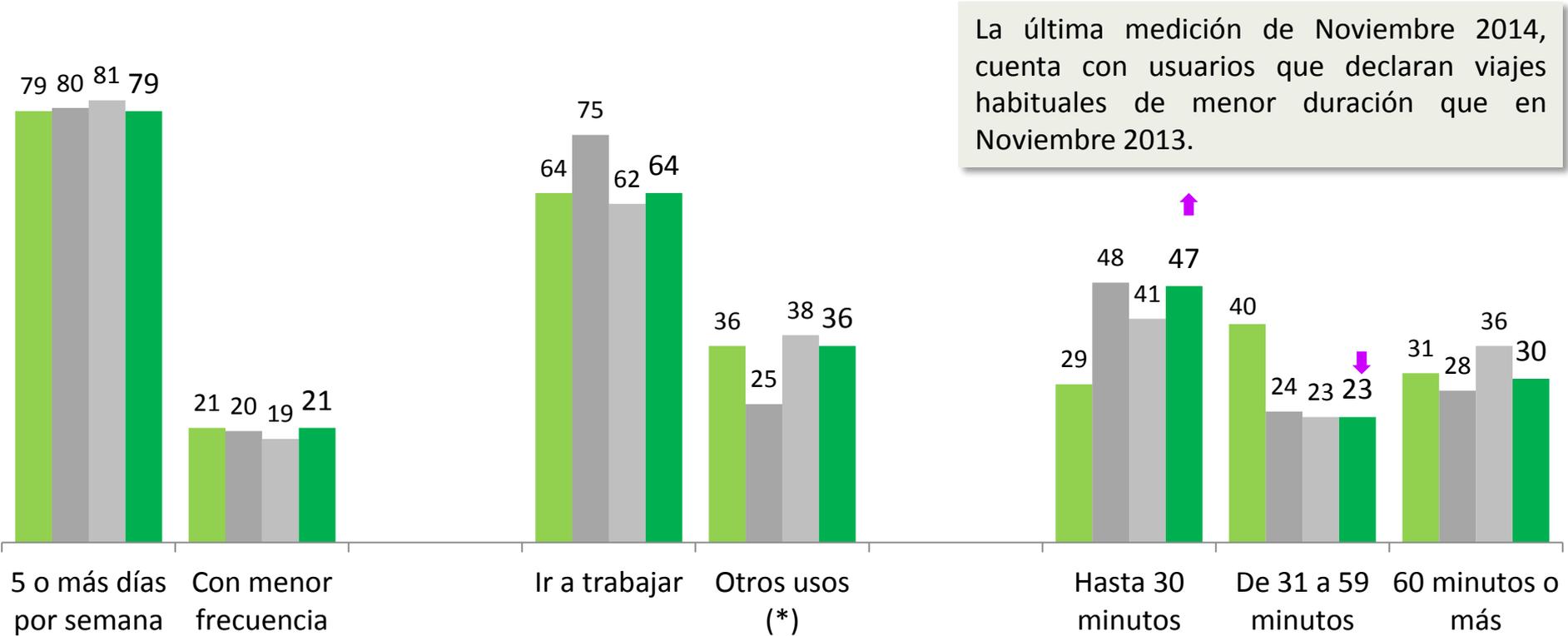
(\*) En Verde o Rojo los valores significativamente superiores o inferiores respectivamente con respecto del Total, al 95% de confianza.

# Perfil de uso del sistema de transporte público de Santiago

Frecuencia, actividad y tiempo de viaje

Base: Total Entrevistados por medición.

■ % Nov - 13    ■ % Ene - 14    ■ % Abril/Junio - 14    ■ % Nov - 14



La última medición de Noviembre 2014, cuenta con usuarios que declaran viajes habituales de menor duración que en Noviembre 2013.

Otros Usos en Noviembre 2014 (\*): Ir a estudiar (20,4%), Actividades de Ocio (8,6%), Trámites (5,8%), Ir a dejar hijos al colegio (0,6%), Otros (0,65%)

↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores en Noviembre 2014 comparados con medición de Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Perfil de uso del sistema de transporte público de Santiago

Frecuencia, actividad y tiempo de viaje

Base: Total Entrevistados por medición.

13

	% Nov - 2013	% Ene -2014	% Abril/Junio - 2014	% Nov - 2014
5 o más días por semana	<b>79</b>	80	81	<b>79</b>
Con menor frecuencia	<b>21</b>	20	19	<b>21</b>
Ir a trabajar	<b>64</b>	75	62	<b>64</b>
Otros usos (*)	<b>36</b>	25	38	<b>36</b>
Hasta 30 minutos	<b>29</b>	48	41	<b>47</b> ↑
De 31 a 59 minutos	<b>40</b>	24	23	<b>23</b> ↓
60 minutos o más	<b>31</b>	28	36	<b>30</b>

Otros Usos en Noviembre 2014 (\*): Ir a estudiar (20,4%), Actividades de Ocio (8,6%), Trámites (5,8%), Ir a dejar hijos al colegio (0,6%), Otros (0,65%)

# Tiempo de espera

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)

Base: Total Entrevistados por medición.

14

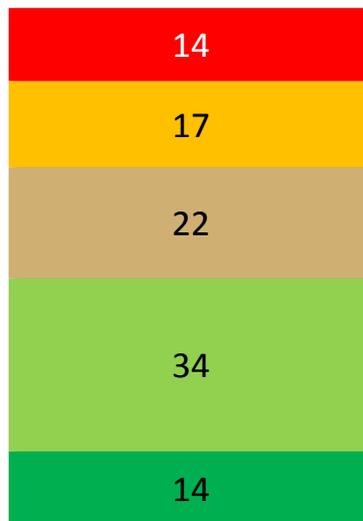
■ % 1 a 5 min    ■ % 6 a 10 min    ■ % 11 a 15 min    ■ % 16 a 20 min    ■ % 21 o más

Minutos de Espera Promedio

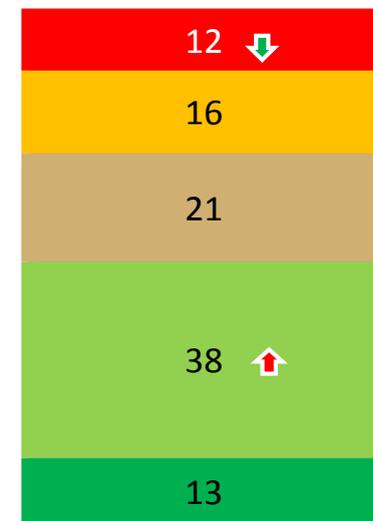
15,1

14,6

La medición de Noviembre 2014 tiene usuarios que declaran un tiempo de espera menor respecto a Noviembre 2013.



Nov - 2013



Nov - 2014

Base (n)

5.013

5.065

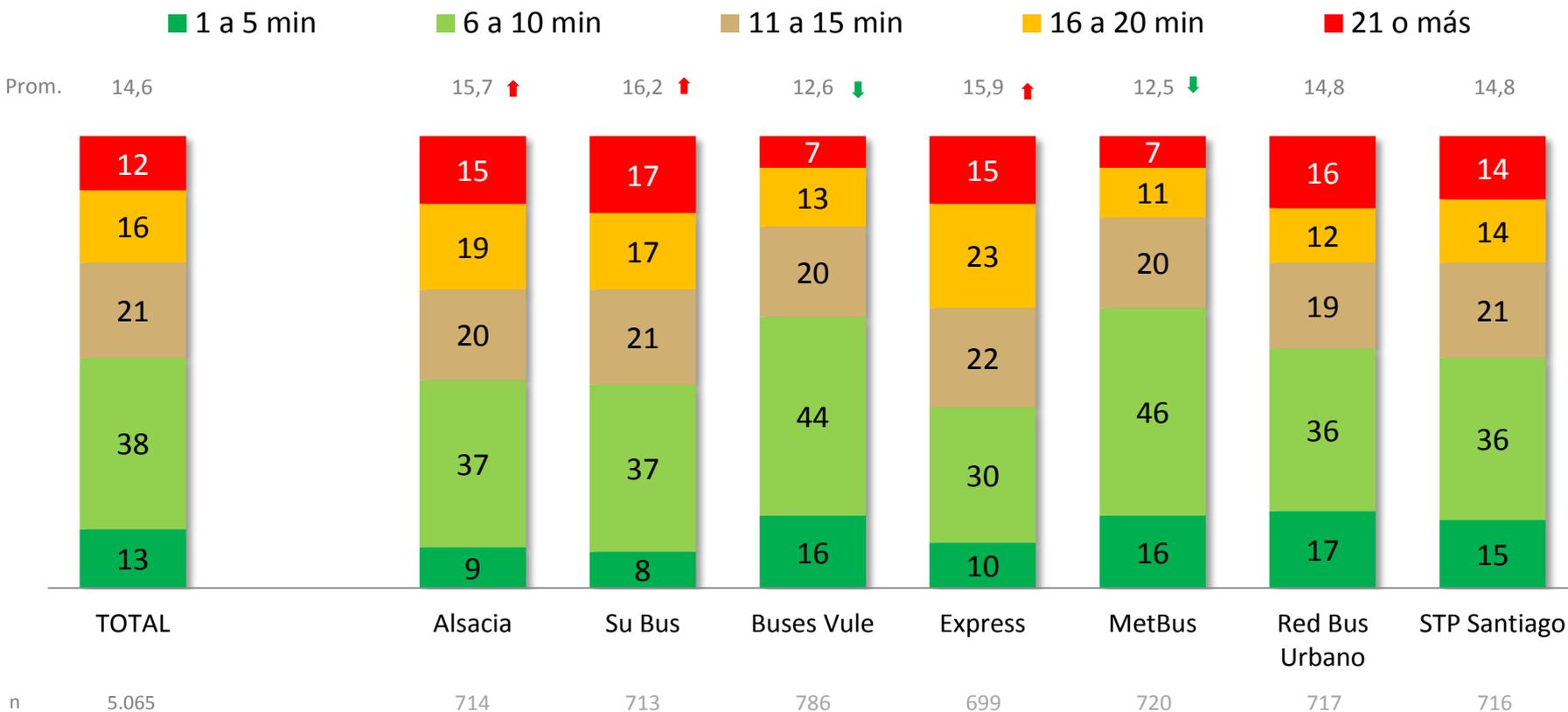


Valores significativamente superiores o inferiores en Noviembre 2014 comparados con medición de Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Tiempo de espera

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)

Base: Total Entrevistados (n=5065).



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

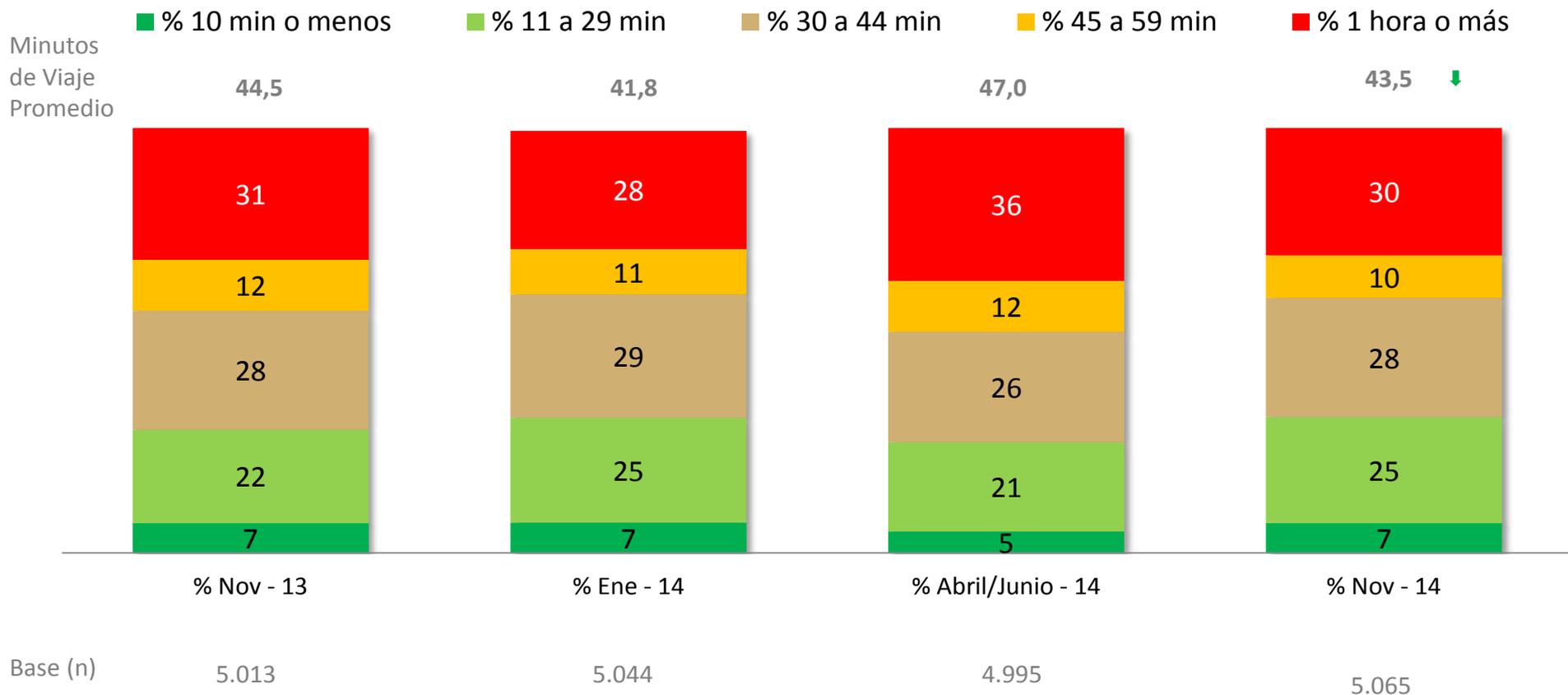
# Tiempo de viaje

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

Base: Total Entrevistados por medición.

16

Existe una disminución significativa entre el promedio de minutos de viaje de la medición de Noviembre 2013 y Noviembre de 2014



Valores significativamente superiores o inferiores comparados entre Noviembre 2013 y Noviembre 2014 respecto al Tiempo Promedio Total, al 95% de confianza.

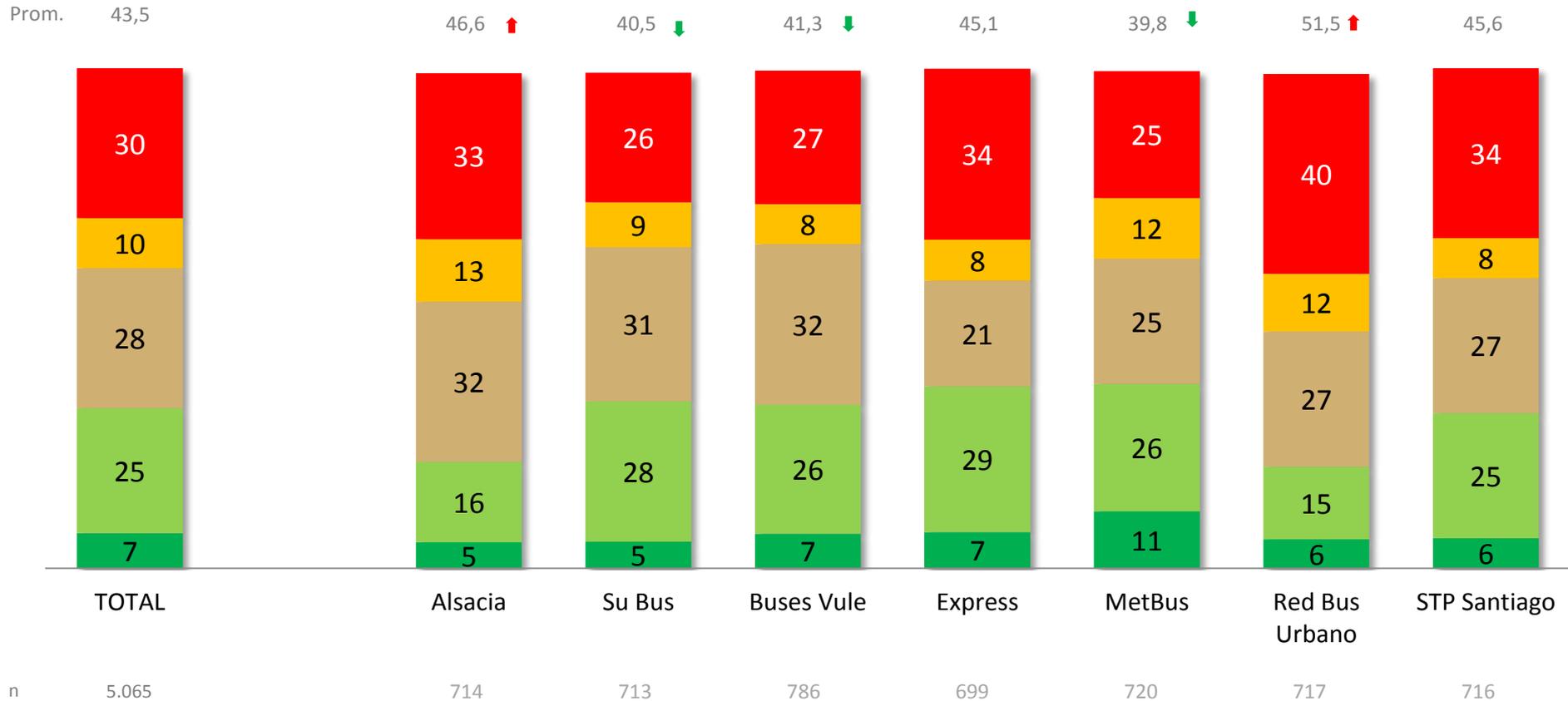
# Tiempo de viaje

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

Base: Total Entrevistados (n=5065).

17

■ 10 min o menos   ■ 11 a 29 min   ■ 30 a 44 min   ■ 45 a 59 min   ■ 1 hora o más



\*\*Barras que suman menos de 100% es porque no se incluyen no sabe/no responde

↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores comparados Tiempo Promedio Total, al 95% de confianza.

# Tiempo de viaje

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

Base: Total Entrevistados por empresa operadora y medición.

18

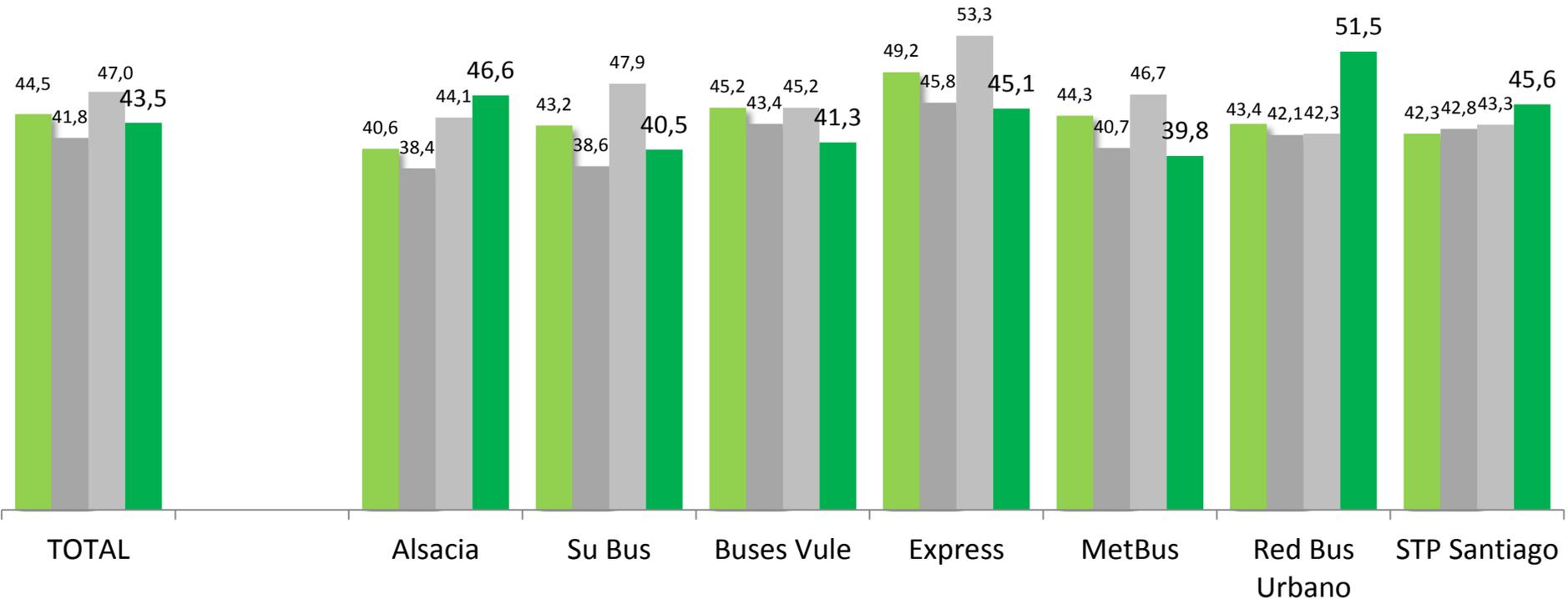
La disminución promedio de los tiempos de viaje son generalizados para todas las empresas operadoras, sin embargo en el caso particular de Red Bus y STP, se muestra una tendencia al alza desde Noviembre de 2014.

■ Promedio Minutos Nov -13

■ Promedio Minutos Ene -14

■ Promedio Minutos Abril/Junio - 14

■ Promedio Minutos Nov - 14



# Tiempo de viaje

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

Base: Total Entrevistados por empresa operadora y medición.

19

La disminución promedio de los tiempos de viaje son generalizados para todas las empresas operadoras, sin embargo en el caso particular de Red Bus y STP, se muestra una tendencia al alza desde Noviembre de 2014.

OPERADOR	Promedio Minutos Nov -13	Promedio Minutos Ene - 14	Promedio Minutos Abril/Jun - 14	Promedio Minutos Nov - 14
ALSACIA	40,6	38,4	44,1	46,6 ↓
SU BUS	43,2	38,6	47,9	40,5 ↓
VULE	45,2	43,4	45,2	41,3 ↓
EXPRESS	49,2	45,8	55,3	45,1 ↓
METBUS	44,3	40,7	46,7	39,8 ↓
RED BUS	43,4	42,1	42,3	51,5 ↑
STP	42,3	42,8	43,3	45,6 ↑
TOTAL	44,5	41,8	47	43,5 ↓

↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores comparados entre Noviembre 2013 y Noviembre 2014 respecto al Tiempo Promedio Total, al 95% de confianza.

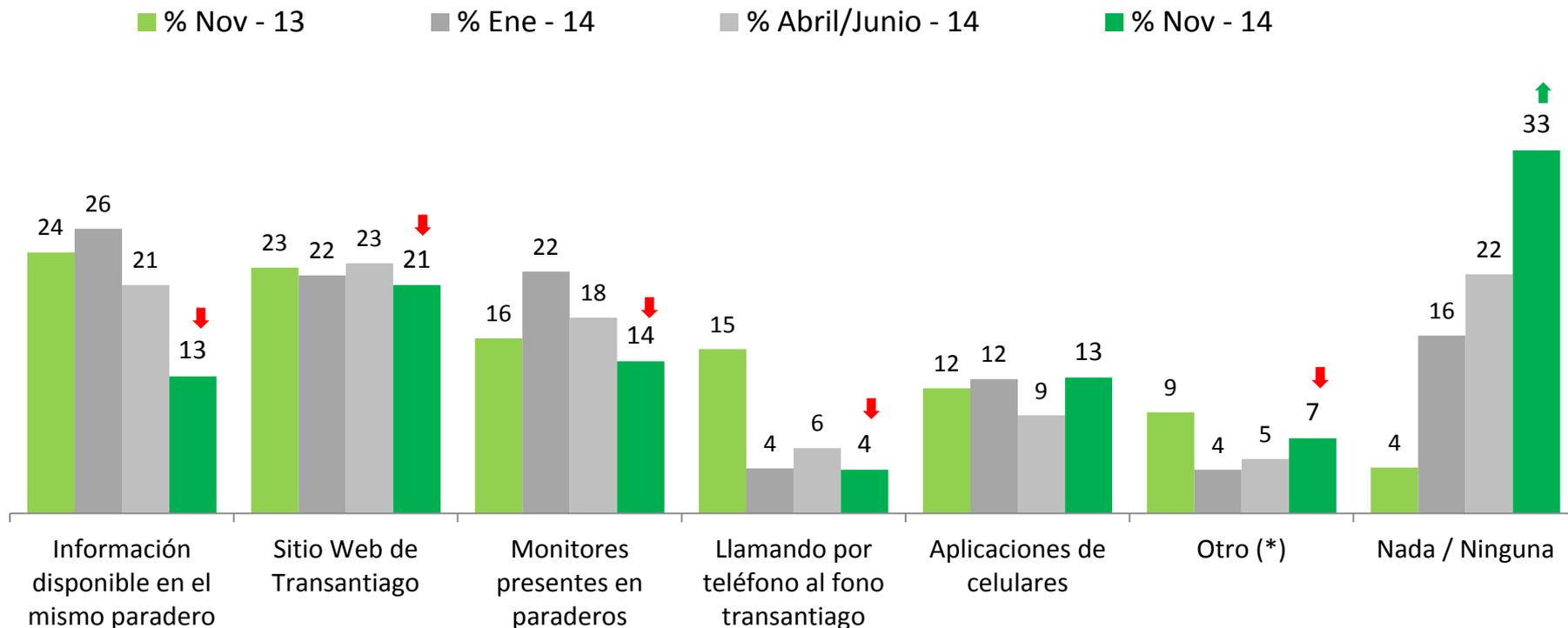
# Medios de información acerca del Transantiago

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

Base: Total Entrevistados por medición.

20

La comparación entre la medición de Noviembre 2013 y Noviembre 2014 presenta una diferencia significativa en el no uso de medios de información acerca de Transantiago, bajando a su vez el uso de los otros medios.



(\*) 6,2% menciona TV en Noviembre 2014



Valores significativamente superiores o inferiores en Noviembre 2014 comparados con medición de Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Medios de información acerca del Transantiago

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

Base: Total Entrevistados por medición.

21

	Nov - 2013	Ene -2014	Abril/Junio - 2014	Nov – 2014	
Información disponible en el mismo paradero	<b>24</b>	26	21	<b>13</b>	↓
Sitio Web de Transantiago	<b>23</b>	22	23	<b>21</b>	↓
Monitores presentes en paraderos	<b>16</b>	22	18	<b>14</b>	↓
Llamando por teléfono al fono Transantiago	<b>15</b>	4	6	<b>4</b>	↓
Aplicaciones de celulares	<b>12</b>	12	9	<b>13</b>	
Otro (*)	<b>9</b>	4	5	<b>7</b>	↓
Nada / Ninguna	<b>4</b>	16	22	<b>33</b>	↑

(\*) 6,2% menciona TV en Noviembre 2014



Valores significativamente superiores o inferiores en Noviembre 2014 comparados con medición de Noviembre 2013, al 95% de confianza.

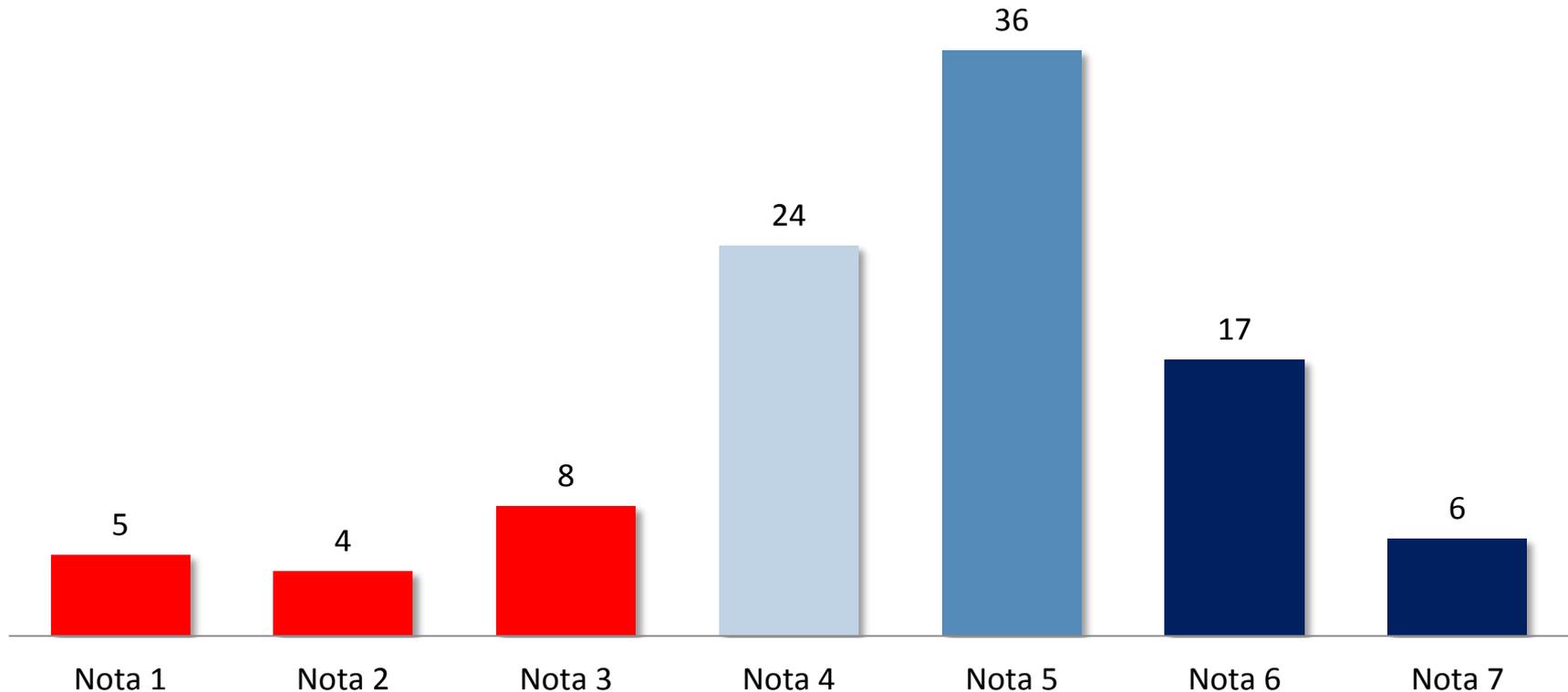
# Satisfacción medios de información

¿En general, con qué nota evalúa los medios usados por Transantiago para informar a sus usuarios?

Base: Total Entrevistados por medición.

22

**Nota Promedio Noviembre: 4,6**



**% Notas 1 a 3 = 17**

**% Notas 4 a 7 = 83**

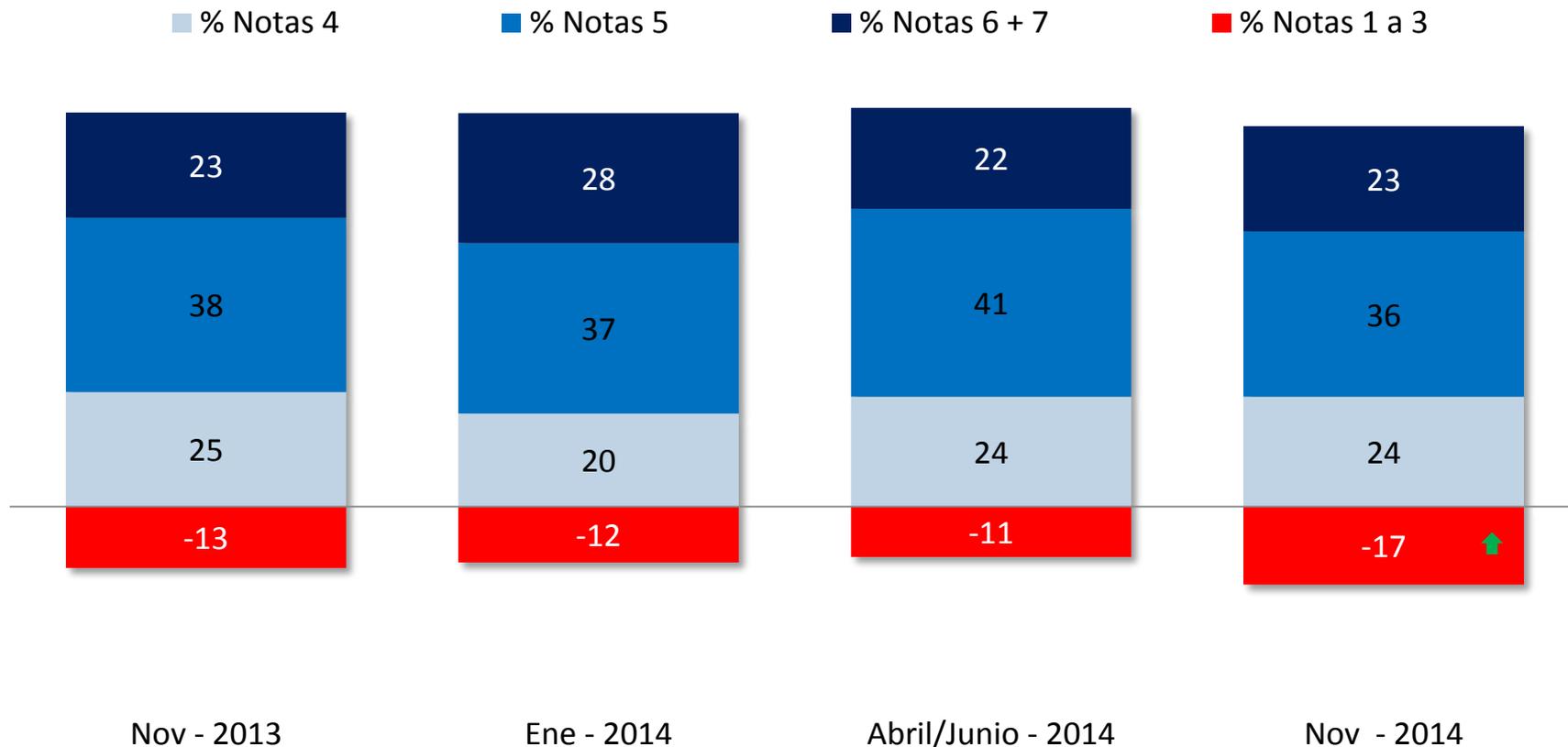
# Satisfacción medios de información

¿En general, con qué nota evalúa los medios usados por Transantiago para informar a sus usuarios?

Base: Total Entrevistados por medición.

23

Hay un aumento en la evaluación negativa de 1-3 en la medición de Noviembre 2014. La comparación con Noviembre 2013 es significativa.



No se muestran valores asociados a categoría "No sabe/No responde"



Valores significativamente superiores/inferiores en Noviembre 2014 comparados con % Alto Acuerdo (6+7) y % Alto desacuerdo (1-3) medición de Noviembre 2013, al 95% de confianza.



**Perfil de usuarios no varia significativamente entre Noviembre 2013 y Noviembre 2014**



**Tiempos de espera y tiempos de viaje bajan respecto a Noviembre 2013**



**Reconocimiento de las empresas operadoras se mantiene bajo y los medios de información aumentan su evaluación**

1



**METODOLOGÍA**

2

**PERFIL DE  
USUARIOS**



3



**SATISFACCIÓN CON  
EL SERVICIO**

4

**CONCLUSIONES**



3,1

Evaluación Global con los Recorridos del Transantiago y del Sistema de Transporte Público

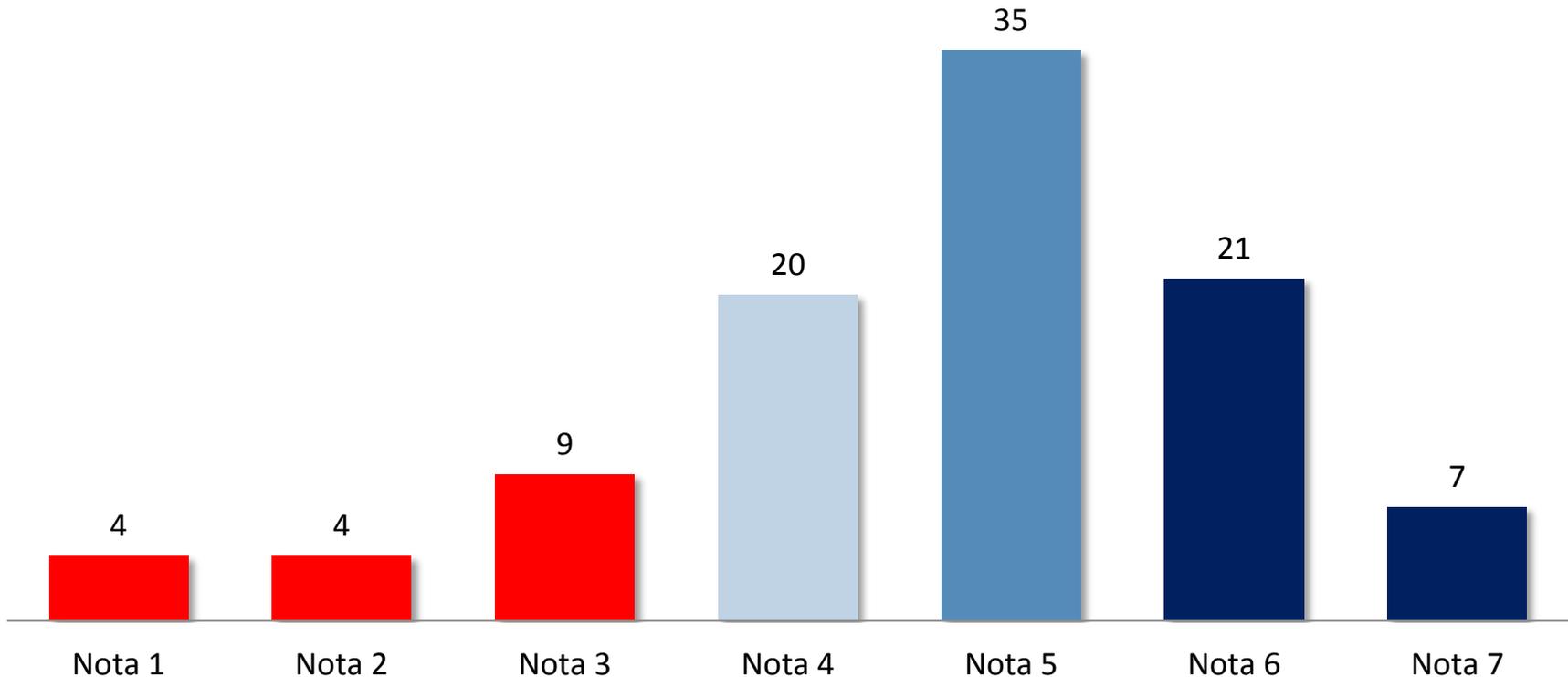
# Satisfacción con los recorridos del Transantiago

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

Base: Total Entrevistados (n=5.065).

27

**Nota Promedio Noviembre: 4,7**



**% Notas 1 a 3 = 17**

**% Notas 4 a 7 = 83**

# Satisfacción global con los recorridos de las empresas operadoras

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

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

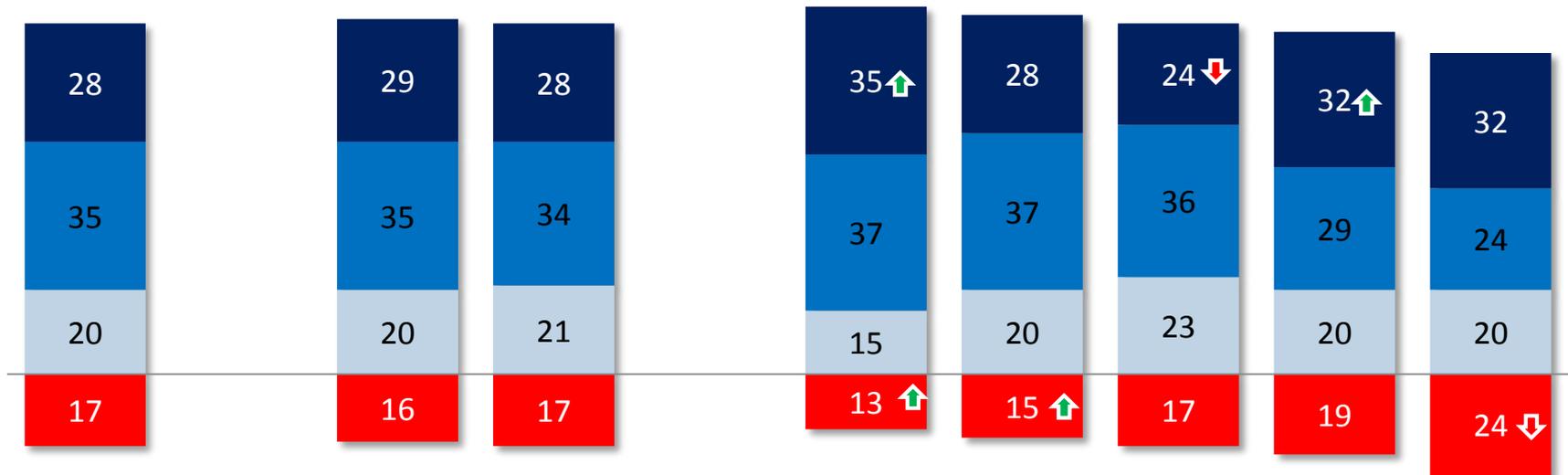
28

■ % Notas 1 a 3

■ % Notas 4

■ % Notas 5

■ % Notas 6 + 7



Total

Hombre

Mujer

13 a 17 años

18 a 29 años

30 a 45 años

46 a 60 años

Más de 60 años

n 5065

2276

2789

417

2022

1464

953

209

Prom. 4,7

4,8

4,7

5

4,8

4,6

4,7

4,5

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

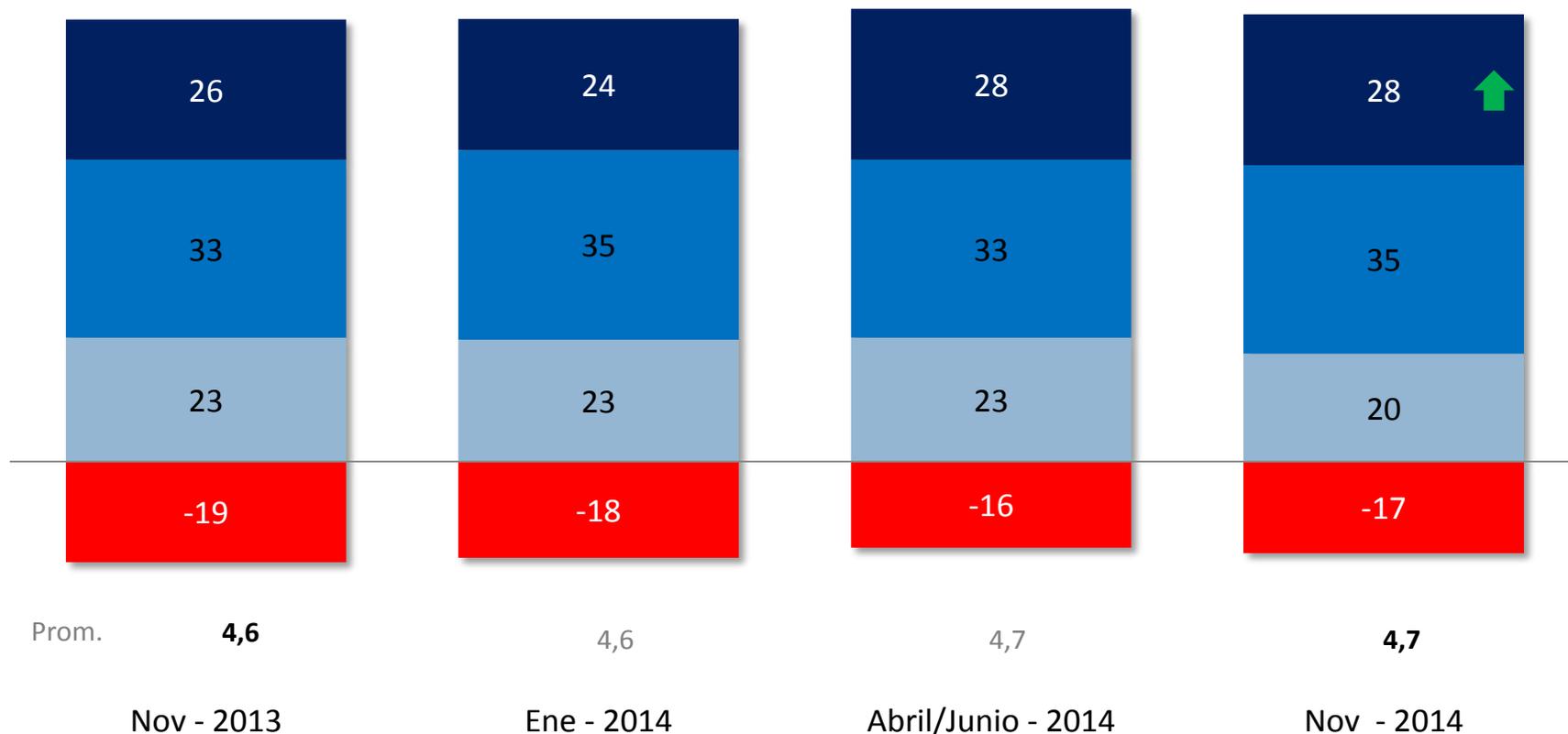
# Satisfacción con los recorridos del Transantiago

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

Base: Total Entrevistados por medición.

29

■ % Notas 4   ■ % Notas 5   ■ % Notas 6 + 7   ■ % Notas 1 a 3



Valores significativamente superiores/inferiores en Noviembre 2014 comparados con % Alto Acuerdo (6+7) medición de Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Satisfacción global con los recorridos de las empresas operadoras

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

Base: Total Entrevistados por Empresa Operadora del Transantiago.

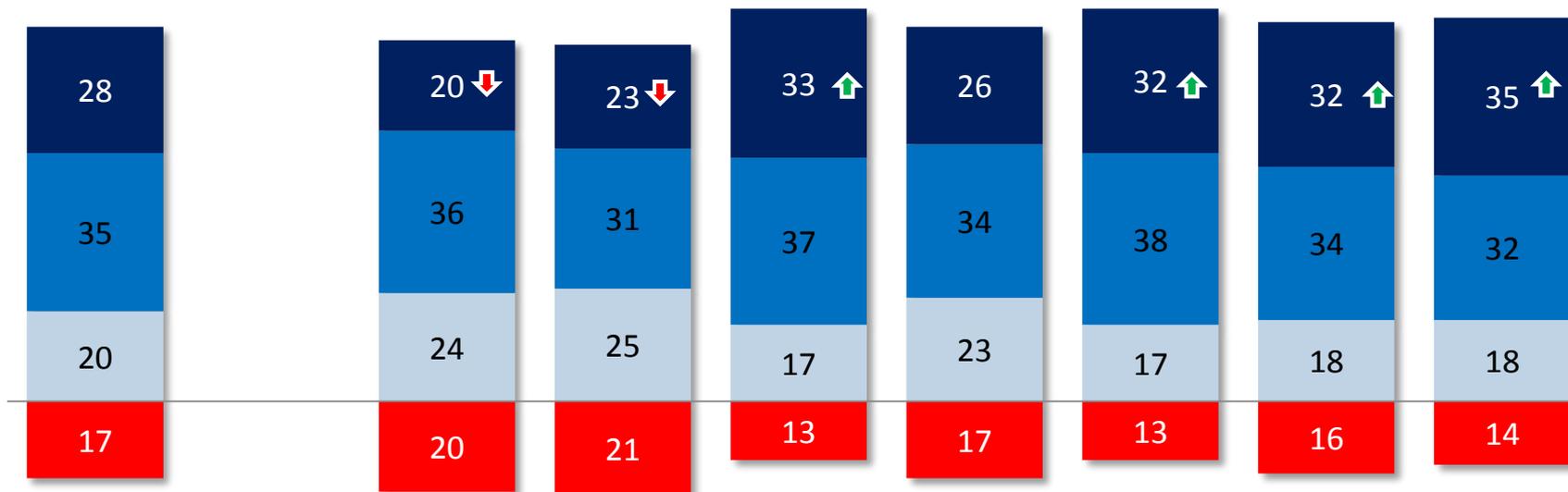
30

■ % Notas 1 a 3

■ % Notas 4

■ % Notas 5

■ % Notas 6 + 7



Total

Alsacia

Su Bus

Buses Vule

Express

MetBus

Red Bus  
Urbano

STP Santiago

n 5065

714

713

786

699

720

717

716

Prom. 4,7

4,5

4,4

4,9

4,7

4,9

4,8

4,9

↑ ↓ 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 empresa operadora y medición.

31

Respecto a Noviembre 2013 en general los usuarios de los operadores mejoran levemente la evaluación del servicio de los recorridos. Usuarios de Alsacia y Su Bus bajan su evaluación.

OPERADOR	Promedio Nov -13	Promedio Ene -14	Promedio Abril/Junio -14	Promedio Nov - 14
ALSACIA	<b>4,6</b>	4,6	4,6	<b>4,5</b>
SU BUS	<b>4,6</b>	4,4	4,5	<b>4,4</b>
VULE	<b>4,7</b>	4,6	4,8	<b>4,9</b>
EXPRESS	<b>4,4</b>	4,5	4,5	<b>4,7</b>
METBUS	<b>4,8</b>	5,0	5,0	<b>4,9</b>
RED BUS	<b>4,8</b>	4,6	4,8	<b>4,8</b>
STP	<b>4,5</b>	4,5	4,8	<b>4,9</b>
TOTAL	<b>4,6</b>	4,6	4,7	<b>4,7</b>

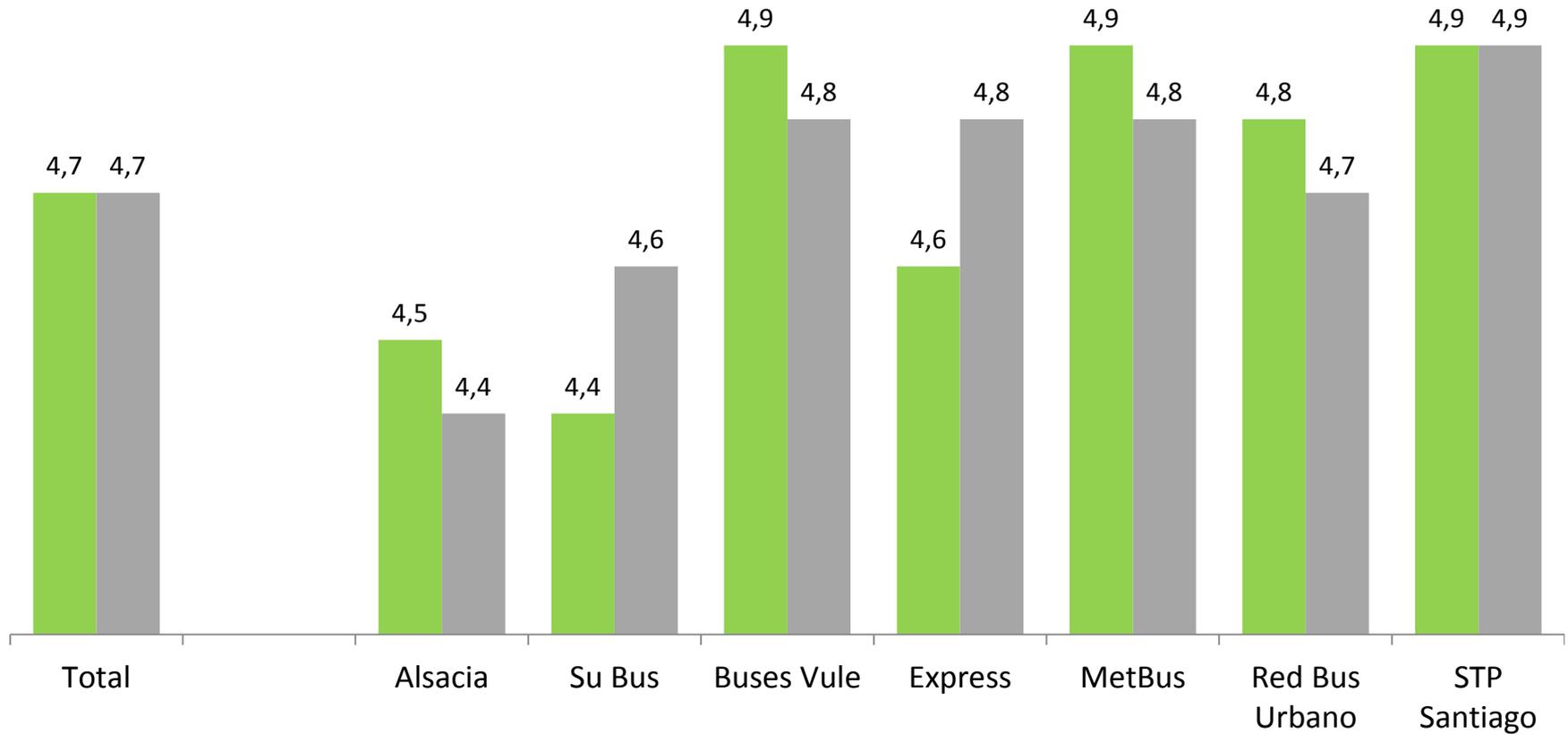
# Evaluación del Recorrido por frecuencia de uso

Base total entrevistados (5.065)

Base: Total Entrevistados por empresa operadora .

32

■ 5 o más días por semana ■ Con menor frecuencia



n	5065	714	713	786	699	720	717	716
Prom.	4,7	4,5	4,4	4,9	4,7	4,9	4,8	4,9

# Razones de Satisfacción o Insatisfacción con las empresas operadoras

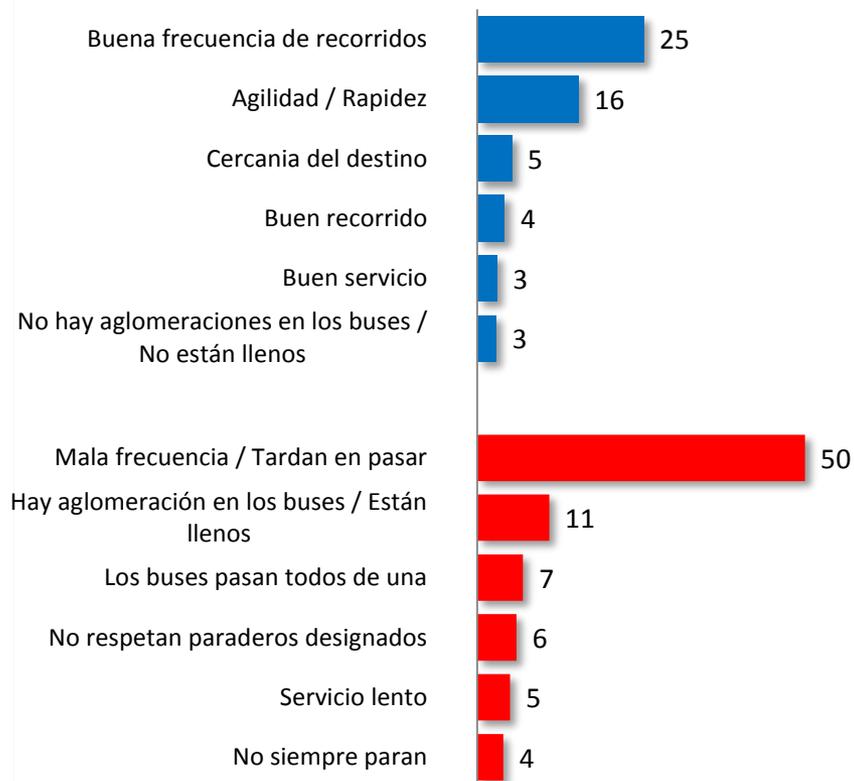
¿Por qué razón usted evalúa con una nota ... el servicio entregado por el recorrido ... ?

Base: Total entrevistados por Empresa Operadora del Transantiago.

33

## % Razones de satisfacción (39%)

## % Razones de insatisfacción (63%)



Base	OPERADORES						
	Alsacia	Su Bus	Buses Vule	Express	MetBus	Red Bus Urbano	STP Santiago
	714	713	786	699	720	717	716
	19	20	30	23	33	23	31
	13	13	20	17	15	17	13
	5	1	11	5	4	6	5
	4	1	4	7	7	4	3
	3	2	4	3	3	2	3
	2	2	3	3	4	3	3
	58	60	40	56	40	50	48
	10	7	6	9	10	10	7
	5	10	3	5	5	3	4
	7	11	2	4	4	2	4
	5	5	7	5	4	4	4
	4	4	3	4	3	4	7

# 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=50).

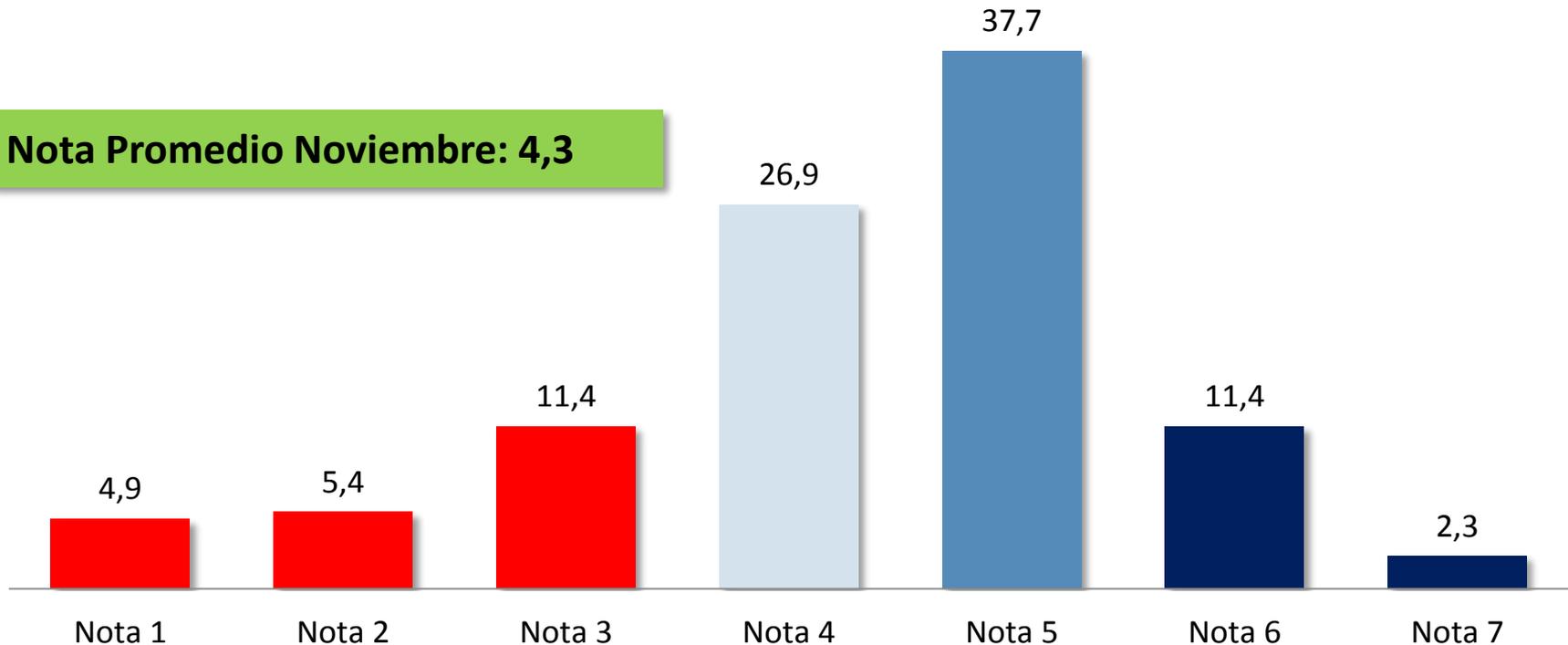
34

Nota Promedio Noviembre 2013: 4,4

Nota Promedio Enero 2014: 4,4

Nota Promedio Abril/Junio 2014: 4,4

Nota Promedio Noviembre: 4,3



**% Notas 1 a 3 = 21,7**

**% Notas 4 a 7 = 78,3**

Se grafican los datos con decimales debido a que la aproximación es compleja ya que los datos aproximados no suman 100%.

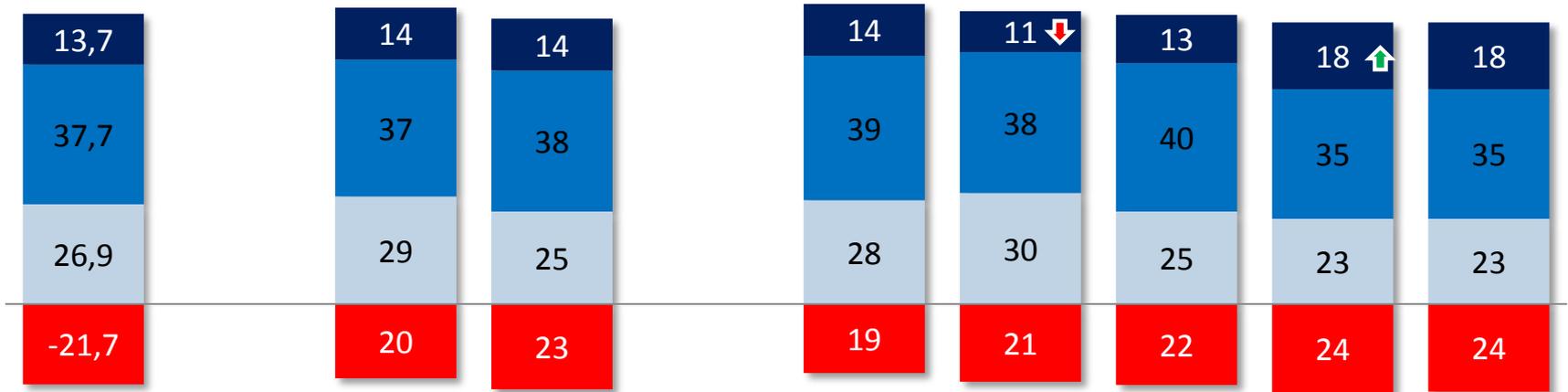
# Satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago

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

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

35

■ % Notas 1 a 3    ■ % Notas 4    ■ % Notas 5    ■ % Notas 6 + 7



Total

Hombre

Mujer

13 a 17 años

18 a 29 años

30 a 45 años

46 a 60 años

Más de 60 años

n 5065

2276

2789

417

2022

1464

953

209

Prom. 4,3

4,3

4,3

4,4

4,3

4,3

4,3

4,4

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

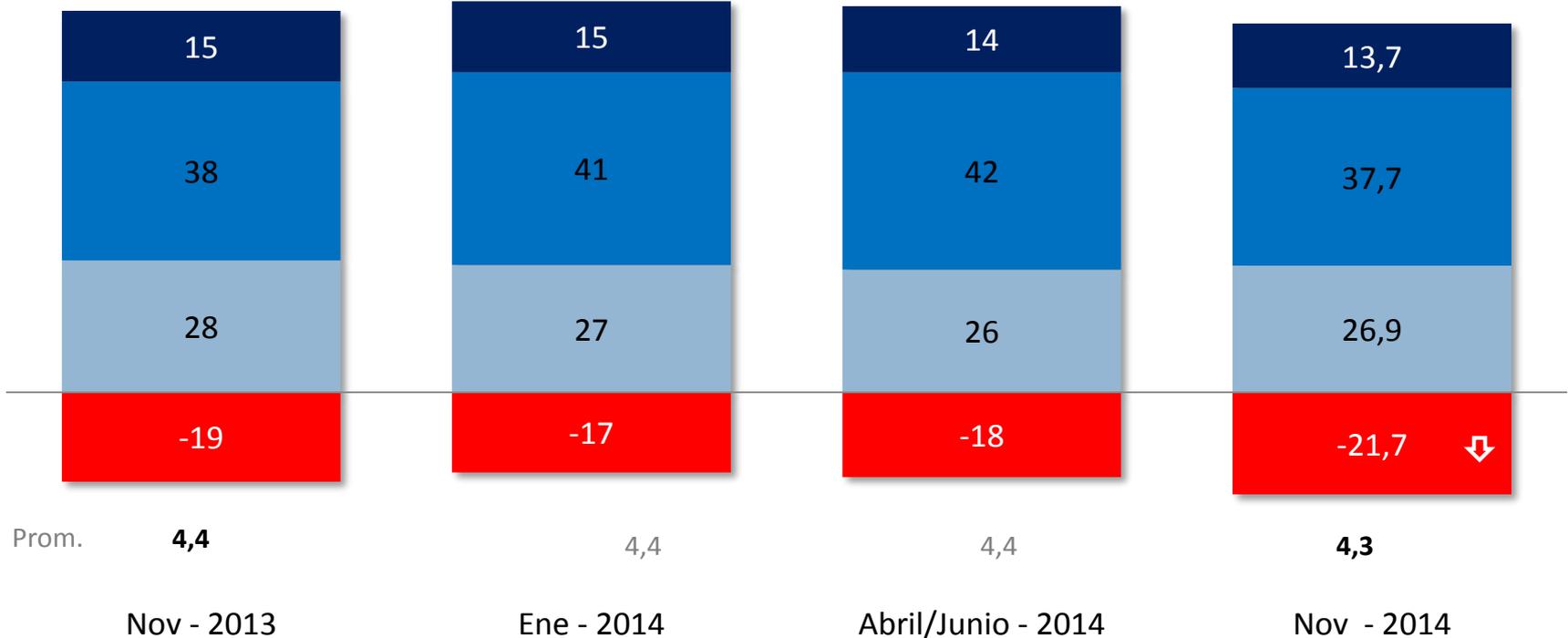
# Satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago

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

Base: Total Entrevistados por medición.

En comparación a la medición de Noviembre 2013, en Noviembre 2014 aumenta la evaluación de nota 1-3 de manera significativa respecto a la satisfacción con el sistema de transporte público de Santiago

■ % Notas 4   ■ % Notas 5   ■ % Notas 6 + 7   ■ % Notas 1 a 3



▲ ▼ Valores significativamente superiores/inferiores en Noviembre 2014 comparados con % Alto Acuerdo (6+7) medición de Noviembre 2013, al 95% de confianza.

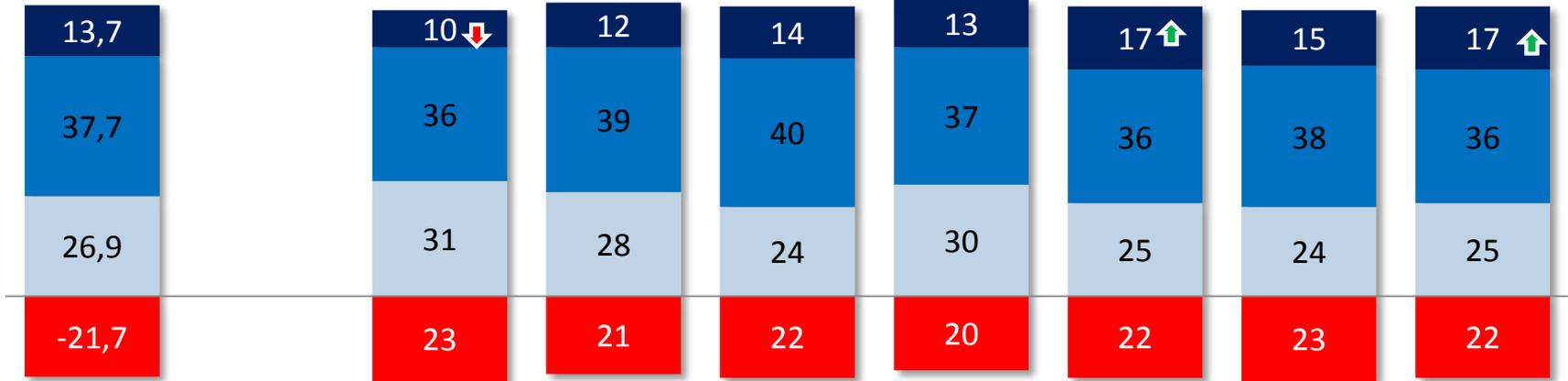
# Satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago

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

Base: Total Entrevistados por Empresa Operadora del Transantiago.

37

■ % Notas 1 a 3    ■ % Notas 4    ■ % Notas 5    ■ % Notas 6 + 7



Total

Alsacia

Su Bus

Buses Vule

Express

MetBus

Red Bus Urbano

STP Santiago

n 5065

714

713

786

699

720

717

716

Prom. 4,3

4,2

4,3

4,3

4,3

4,3

4,3

4,3

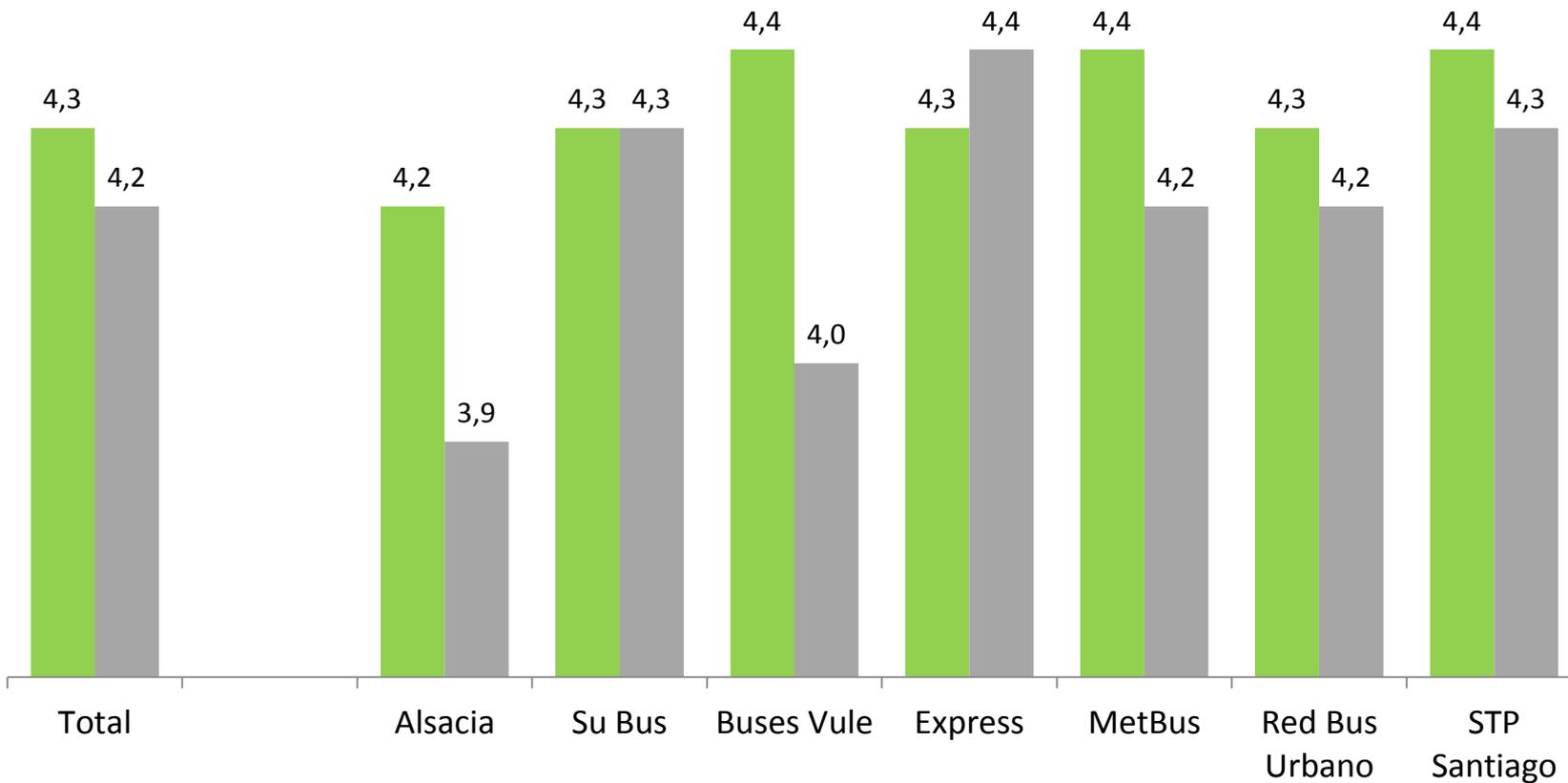
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con el Total – 6+7 y 1 a 3, al 95% de confianza.

# Evaluación del Transporte Público por frecuencia de uso

Base total entrevistados (5.065)

Base: Total Entrevistados por empresa operadora .

■ 5 o más días por semana ■ Con menor frecuencia



n	5065	714	713	786	699	720	717	716
Prom.	4,3	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3

3,2

Opinión respecto de las Características de Servicio de los Recorridos del Transantiago

# Análisis de Ecuaciones Estructurales

Explicación metodológica

40

El análisis escogido para modelar la satisfacción global con los recorridos es una Ecuación Estructural, que combina Análisis Factorial con Regresiones Lineales, de la siguiente forma:

## PASO 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.

## PASO 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.



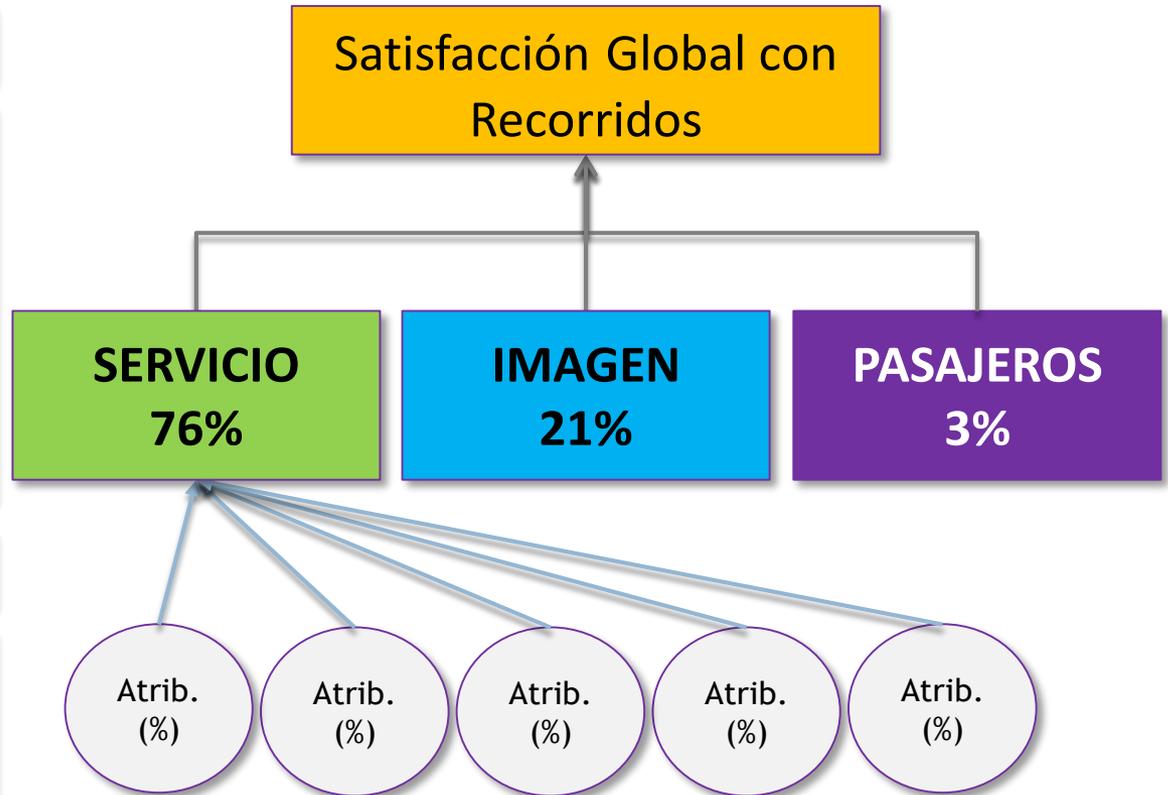
De este modo, en una primera instancia, el modelo permite identificar las Macro-Dimensiones con mayor impacto en la percepción que los usuarios se forman del servicio recibido por los recorridos:

### RESULTADO 1

El 97% de la explicación de la variabilidad de la Satisfacción Global con el Servicio de los Recorridos depende de la Opinión que las personas se forman, tanto de las características de Servicio (76%), como de la Imagen que tienen del Sistema en su Globalidad (21%).

### MÁS DELANTE

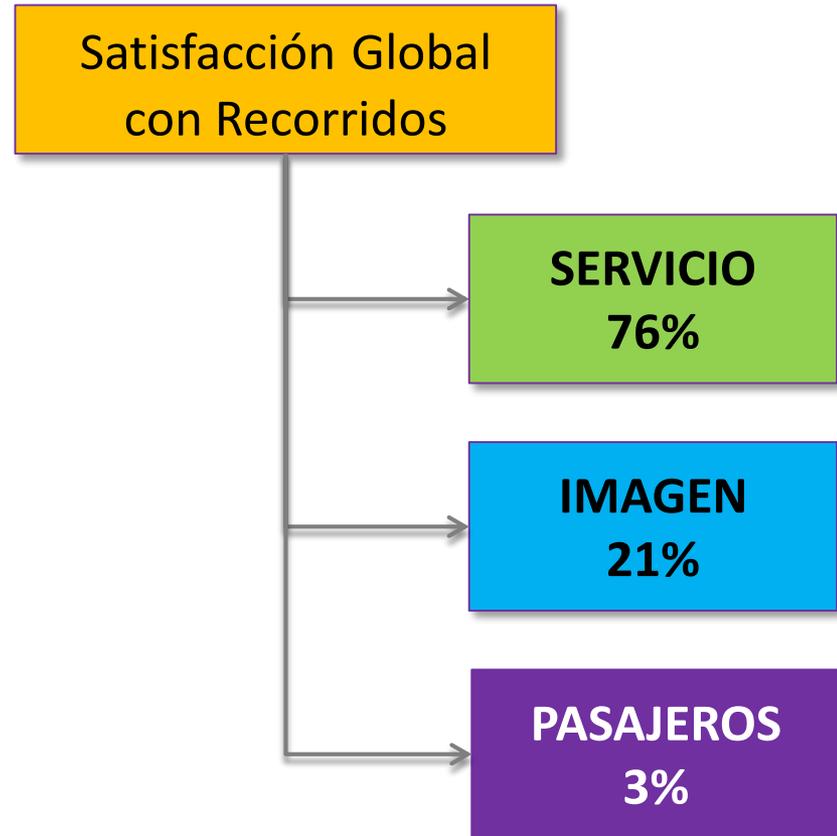
En una segunda instancia se presentará el peso que cada dimensión/atributo de servicio tienen en la percepción global que los usuarios se forman respecto del servicio propiamente tal.



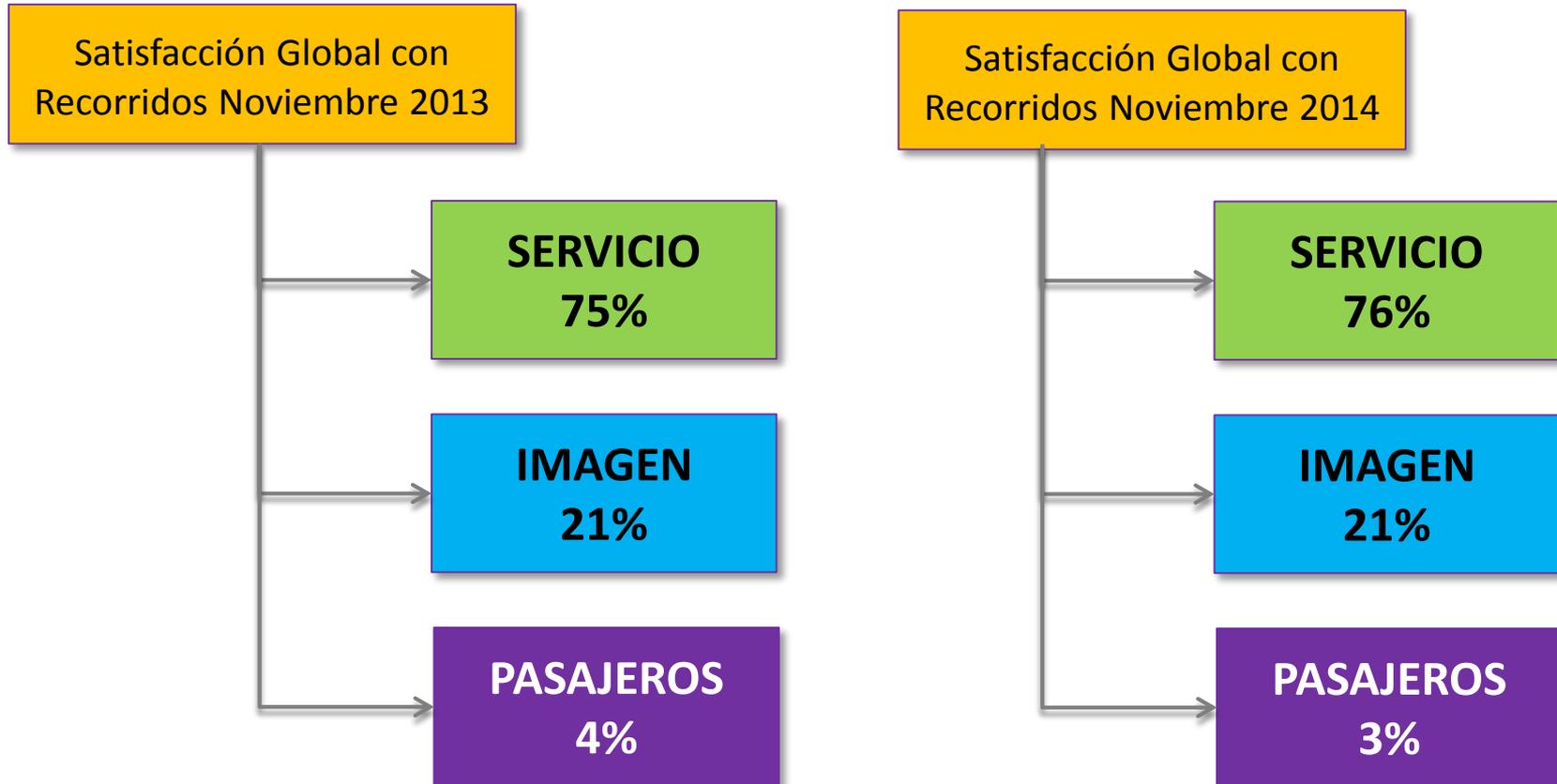
% De Explicación del Modelo: 71%

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.



No se identifican diferencias importantes entre las dimensiones de impacto

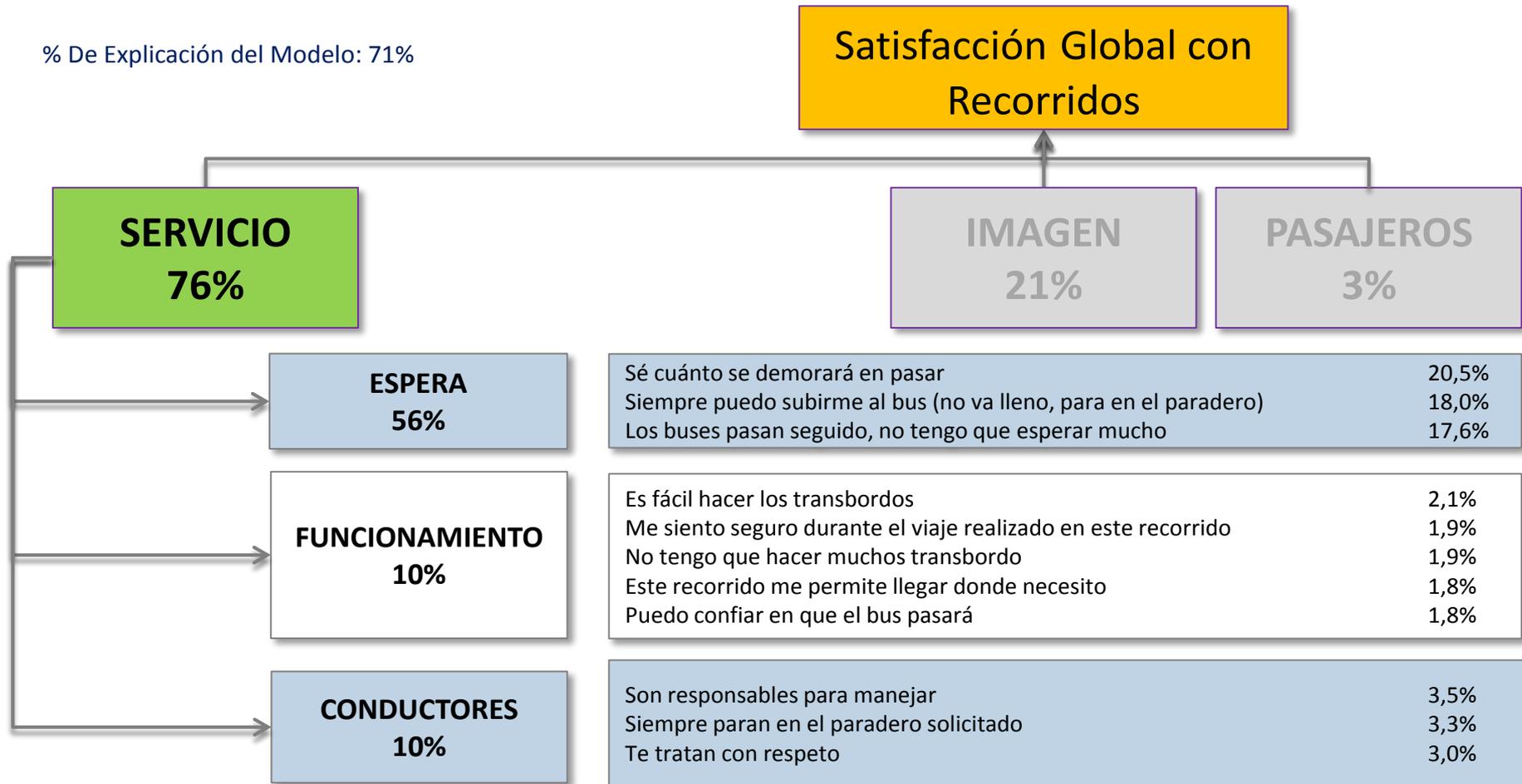


# Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte

## Público de Santiago: **SERVICIO**

Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 71%



La evaluación de los paraderos y de los buses se probó 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

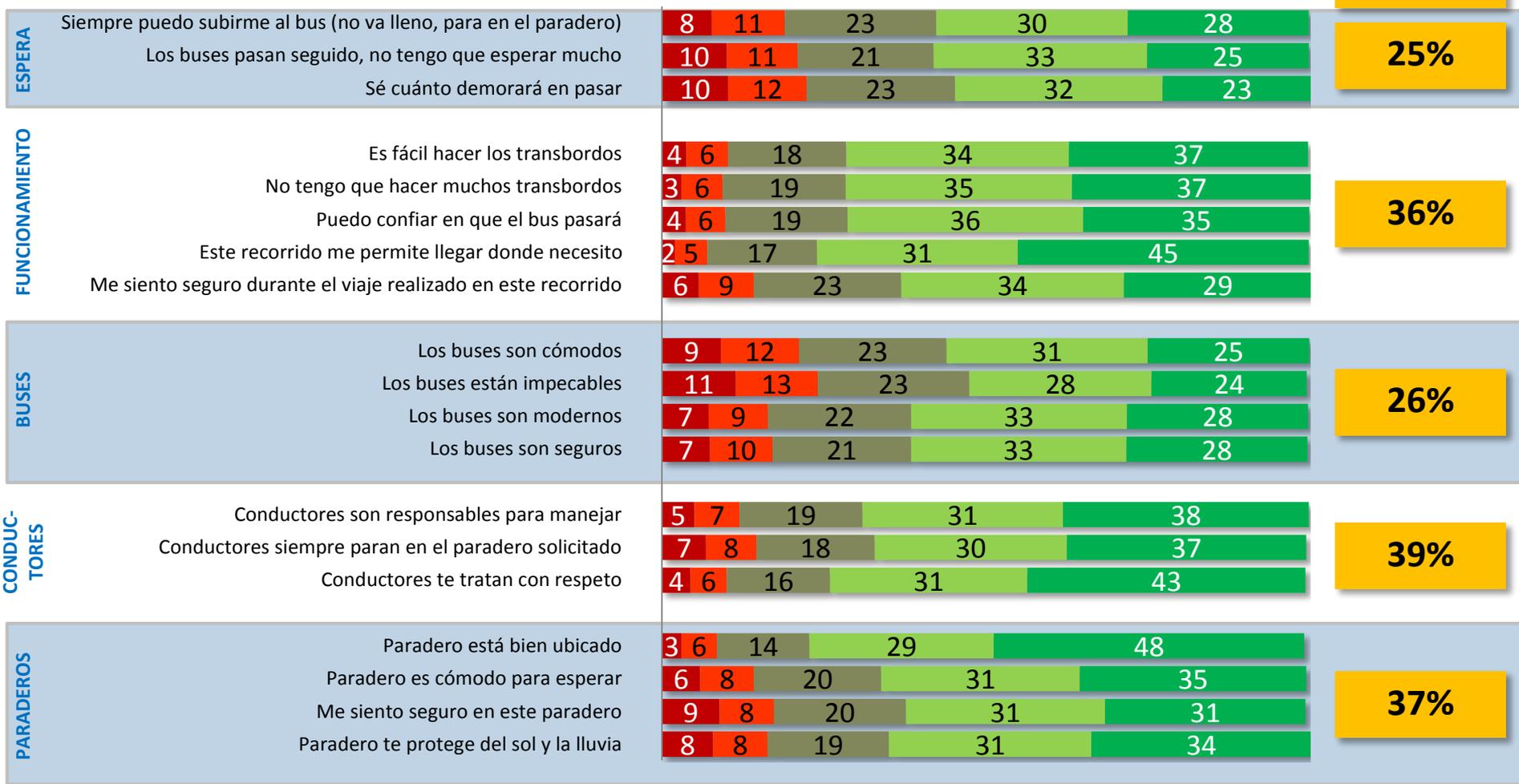
¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?

Base: Total entrevistados (n=5065).

45

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

**PROMEDIO ALTO ACUERDO**



(\* El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# Opinión de las características del servicio entregado

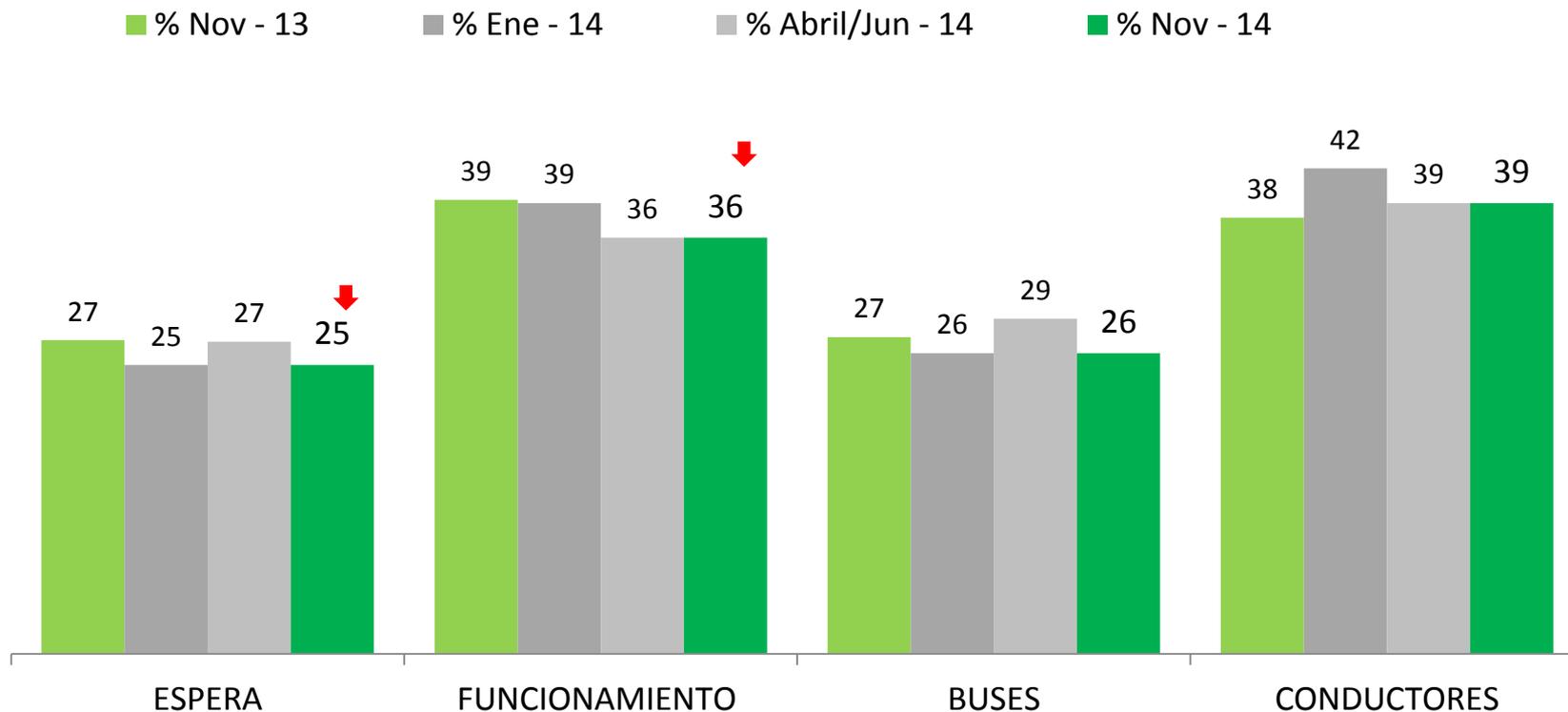
¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?

Base: Total entrevistados por medición.

46

Durante la última medición se percibe un menor acuerdo frente al cumplimiento en atributos de la dimensión más relevante de servicio, LA ESPERA, siendo la dimensión con más bajo cumplimiento.

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS, ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Opinión de las características del servicio entregado

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

Base: Total Entrevistados por medición.

47

## % DE ALTO ACUERDO

	Nov - 2013	Ene -2014	Abril/Junio - 2014	Nov – 2014
ESPERA	<b>27</b>	25	27	<b>25</b> ↓
FUNCIONAMIENTO	<b>39</b>	39	36	<b>36</b> ↓
BUSES	<b>27</b>	26	29	<b>26</b>
CONDUCTORES	<b>38</b>	42	39	<b>39</b>

Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte

## Público de Santiago: **SERVICIO**

Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 71%



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

# Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: ESPERA

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

49

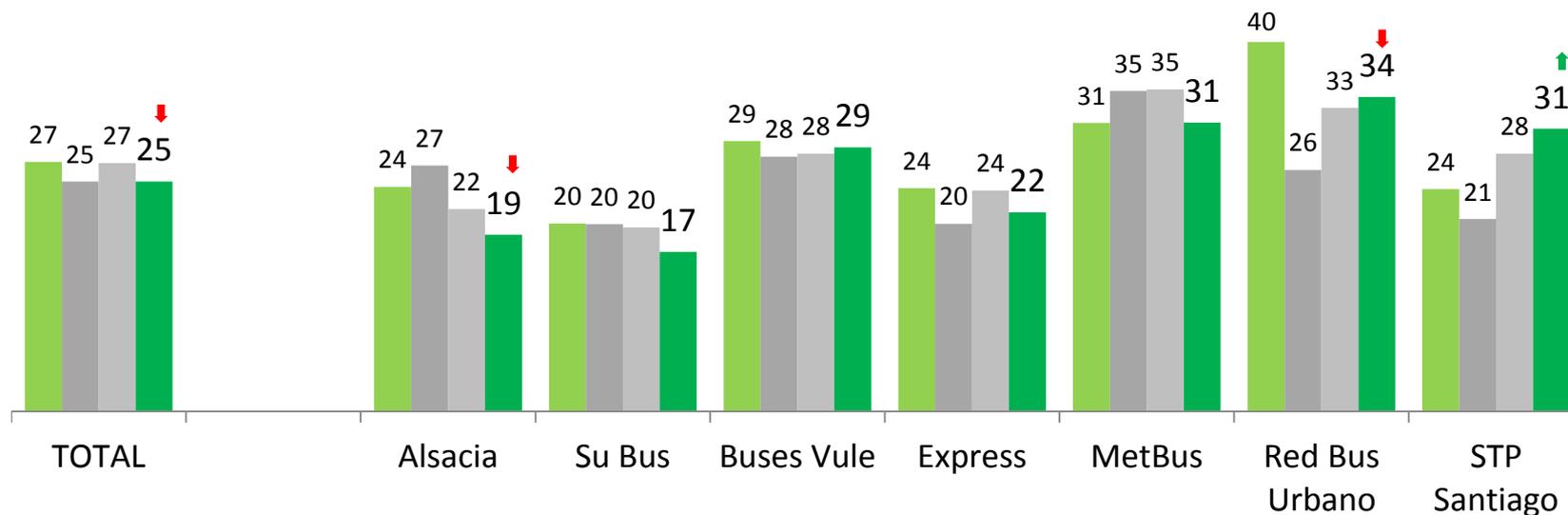
## % DE ALTO ACUERDO

■ % Nov - 13

■ % Ene - 14

■ % Abril/Jun - 14

■ % Nov - 14



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: ESPERA

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

50

## % DE ALTO ACUERDO

OPERADOR	Promedio Nov -13	Promedio Ene -14	Promedio Abril/Junio -14	Promedio Nov - 14
ALSACIA	24	27	22	19 ↓
SU BUS	20	20	20	17
VULE	29	28	28	29
EXPRESS	24	20	24	22
METBUS	31	35	35	31
RED BUS	40	26	33	34 ↓
STP	24	21	28	31 ↑
TOTAL	27	25	27	25 ↓



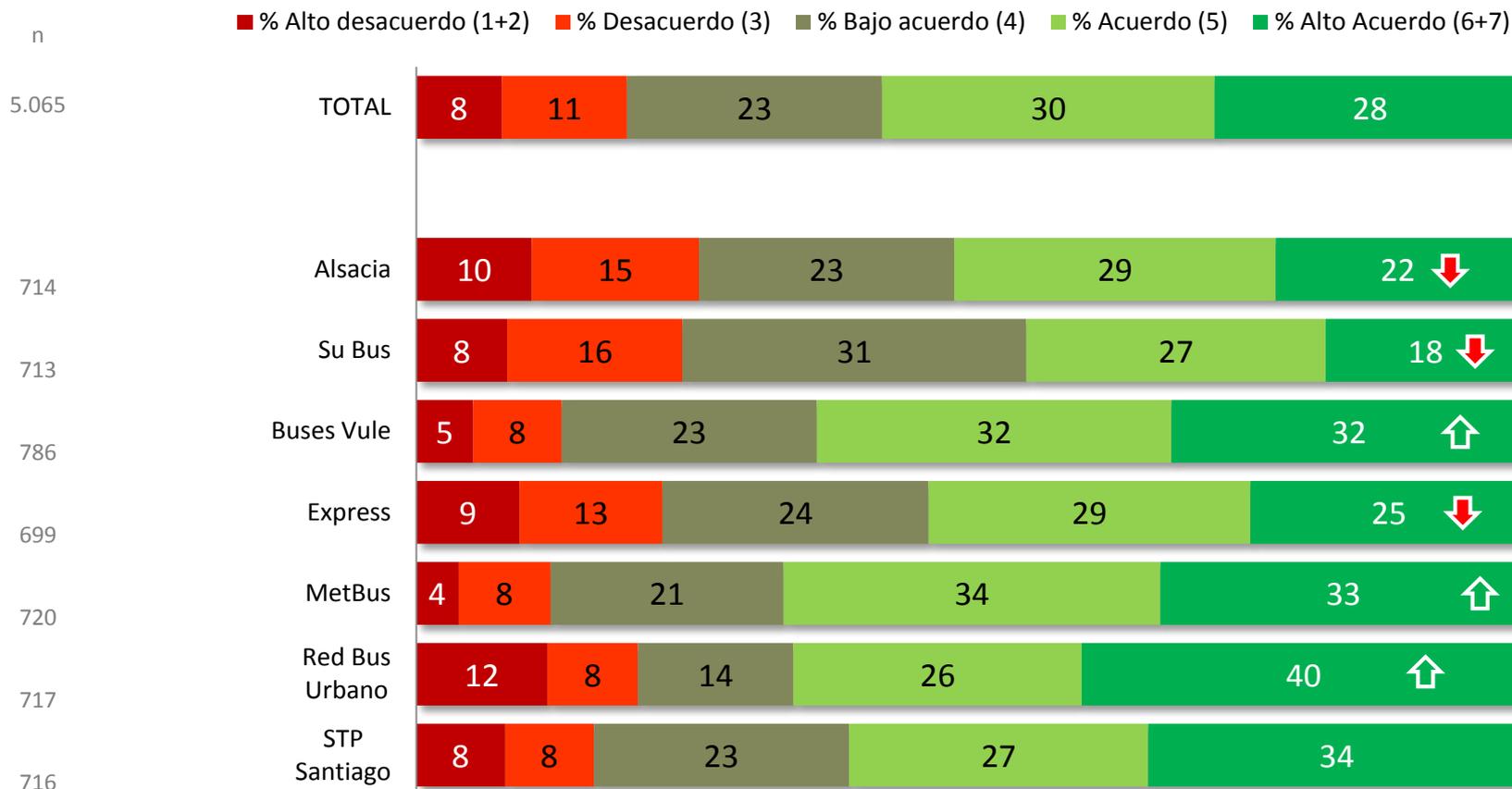
Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# «Siempre puedo subirme al bus (no va lleno y para)»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

51



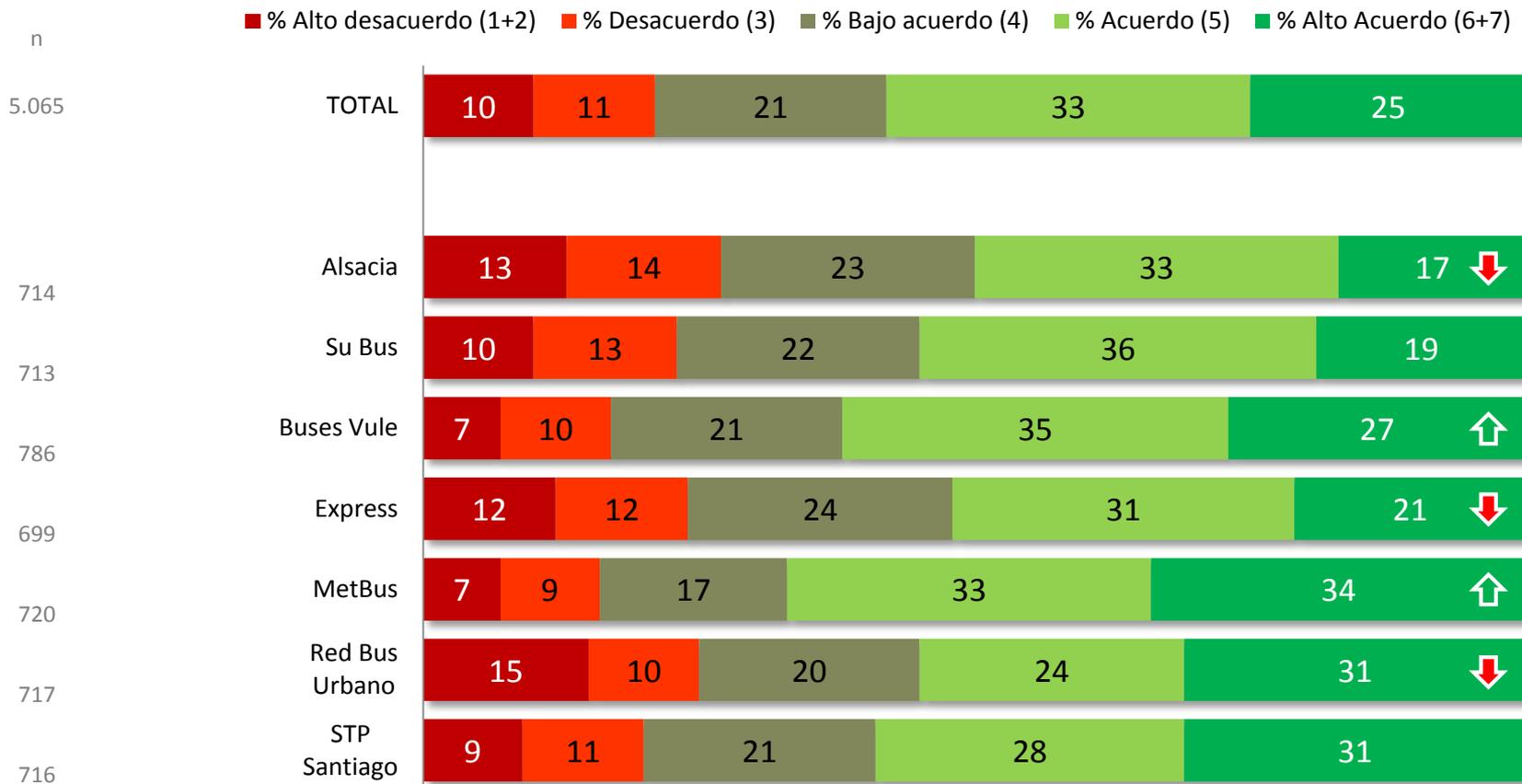
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «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.



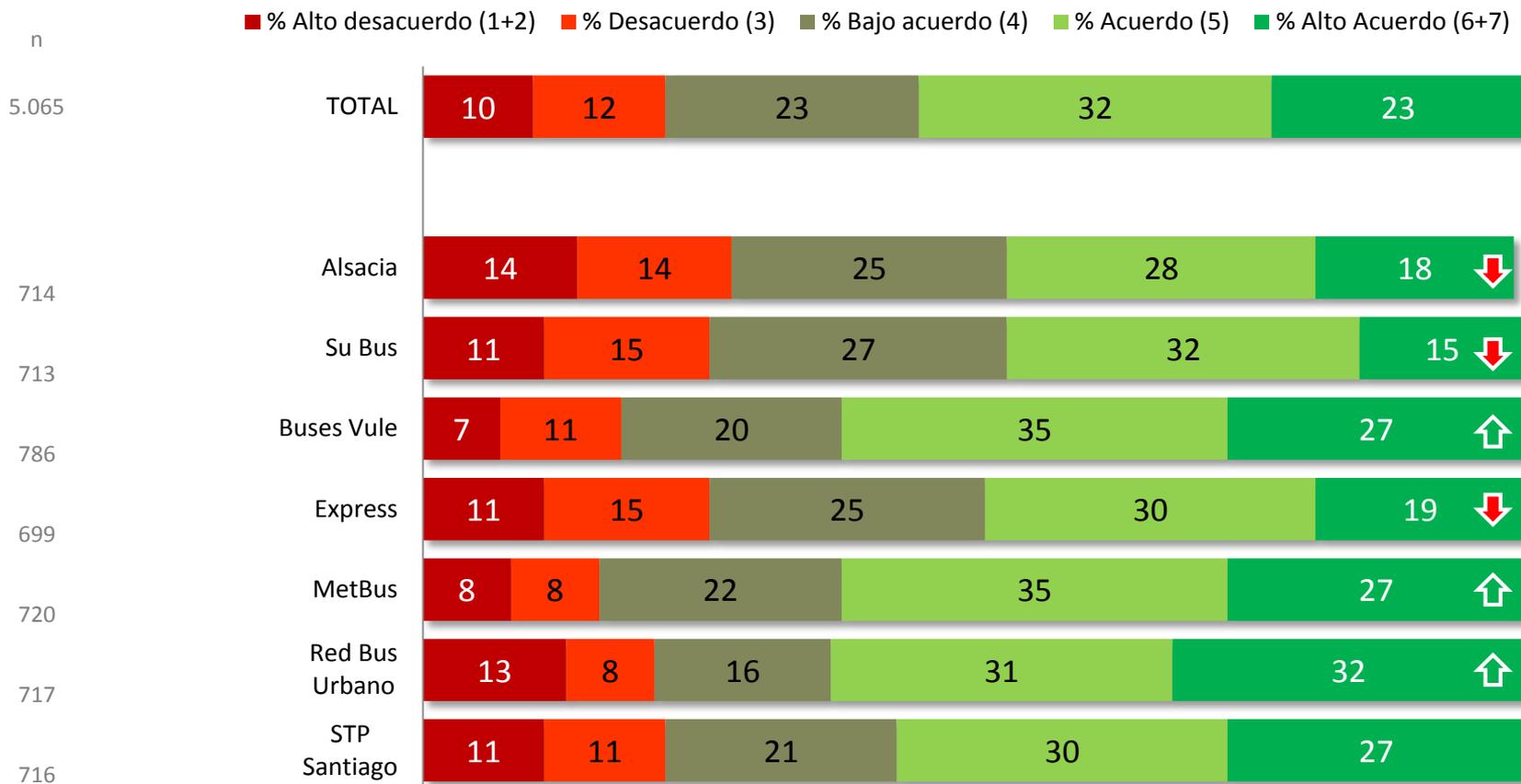
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones “No sabe/No responde”.

# «Sé cuánto demorará en pasar»

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

Base: Total Entrevistados por operador.



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

(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones “No sabe/No responde”.

# Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte

## Público de Santiago: **SERVICIO**

Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 71%



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

# Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: FUNCIONAMIENTO

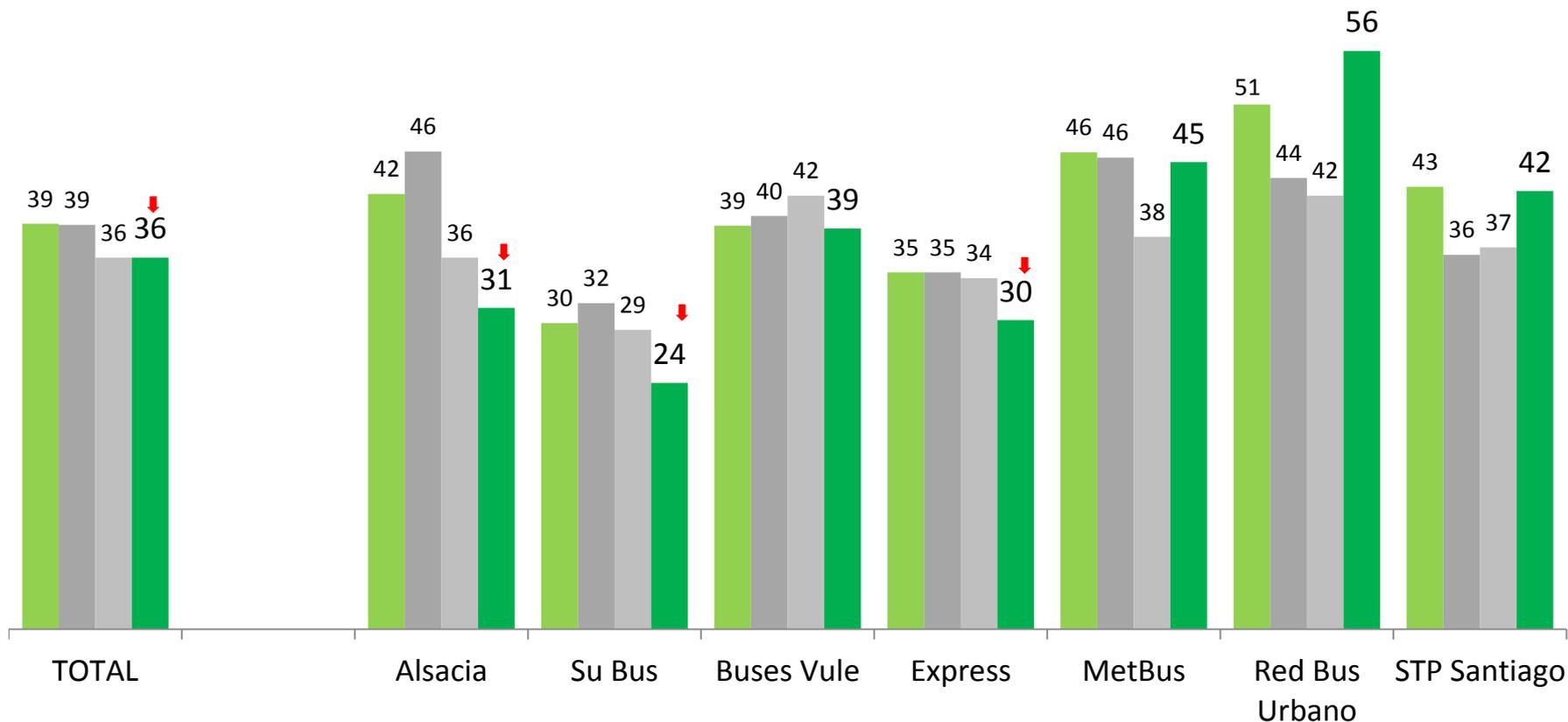
¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

55

## % DE ALTO ACUERDO

■ % Nov - 13      ■ % Ene - 14      ■ % Abril/Jun - 14      ■ % Nov - 14



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: FUNCIONAMIENTO

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

56

## % DE ALTO ACUERDO

OPERADOR	Promedio Nov -13	Promedio Ene -14	Promedio Abril/Junio -14	Promedio Nov - 14	
ALSACIA	<b>42</b>	46	36	31	↓
SU BUS	<b>30</b>	32	29	24	↓
VULE	<b>39</b>	40	42	39	
EXPRESS	<b>35</b>	35	34	30	↓
METBUS	<b>46</b>	46	38	45	
RED BUS	<b>51</b>	44	42	56	
STP	<b>43</b>	36	37	42	
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	39	36	<b>36</b>	



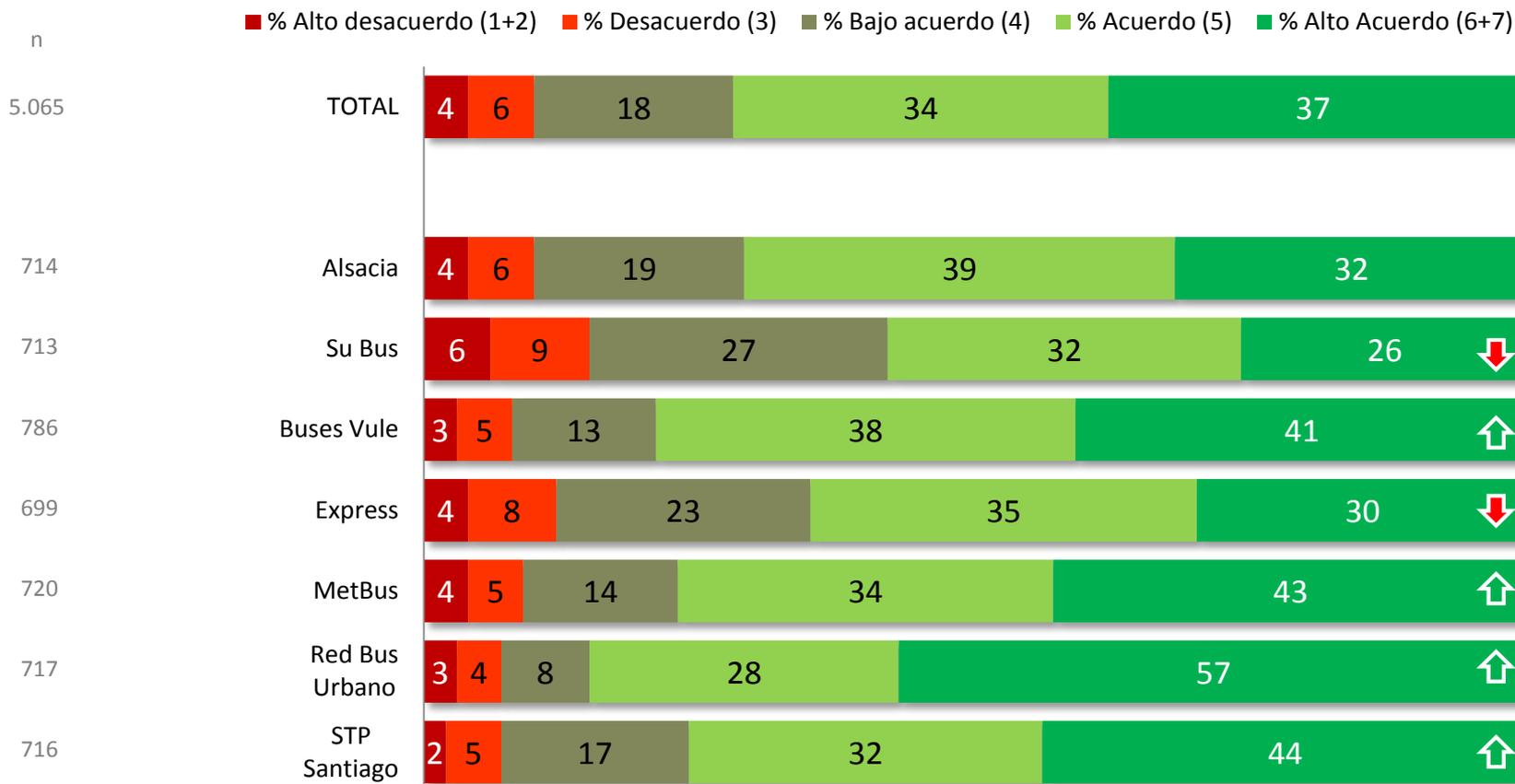
Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# «Es fácil hacer los transbordos»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

57



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

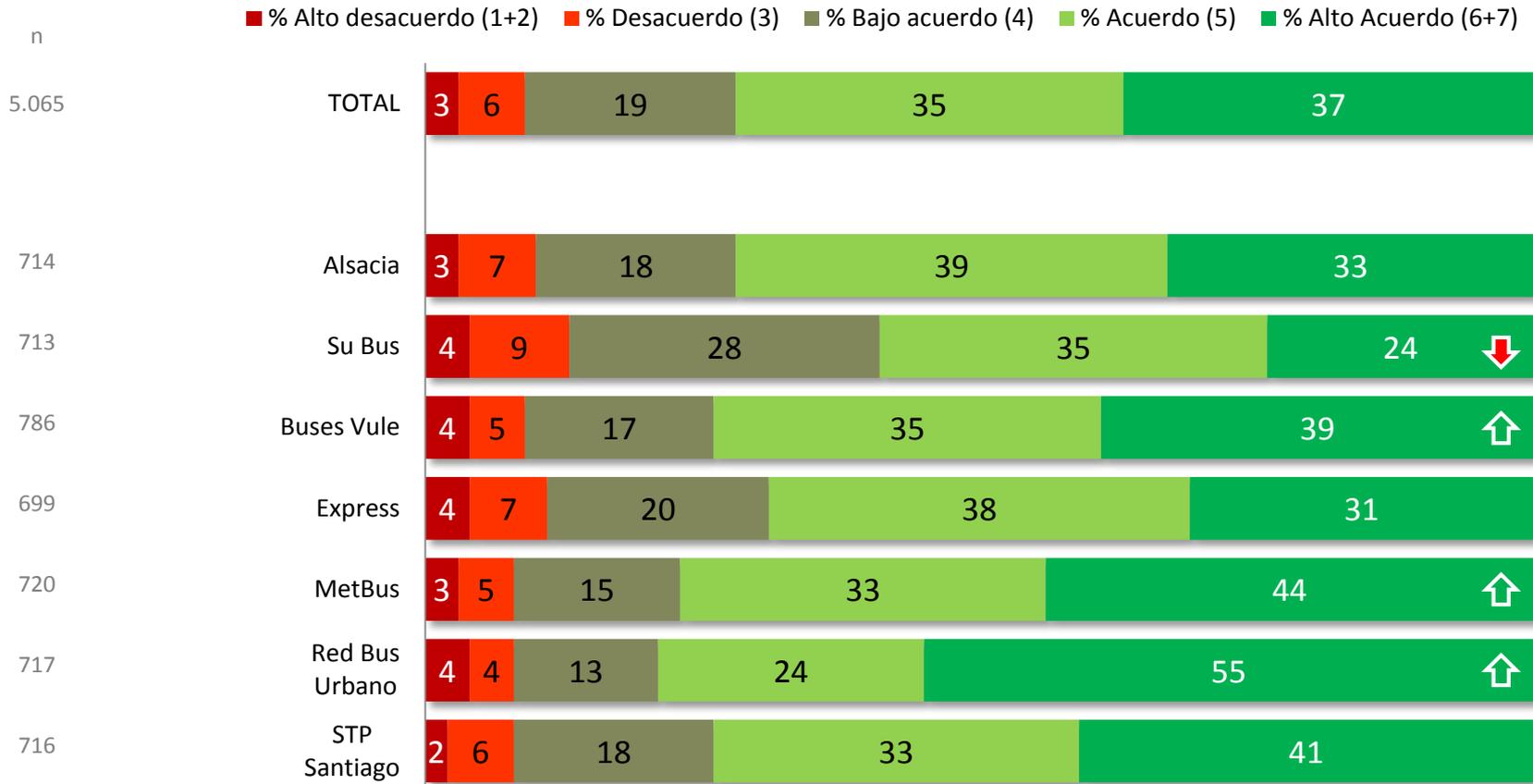
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «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.

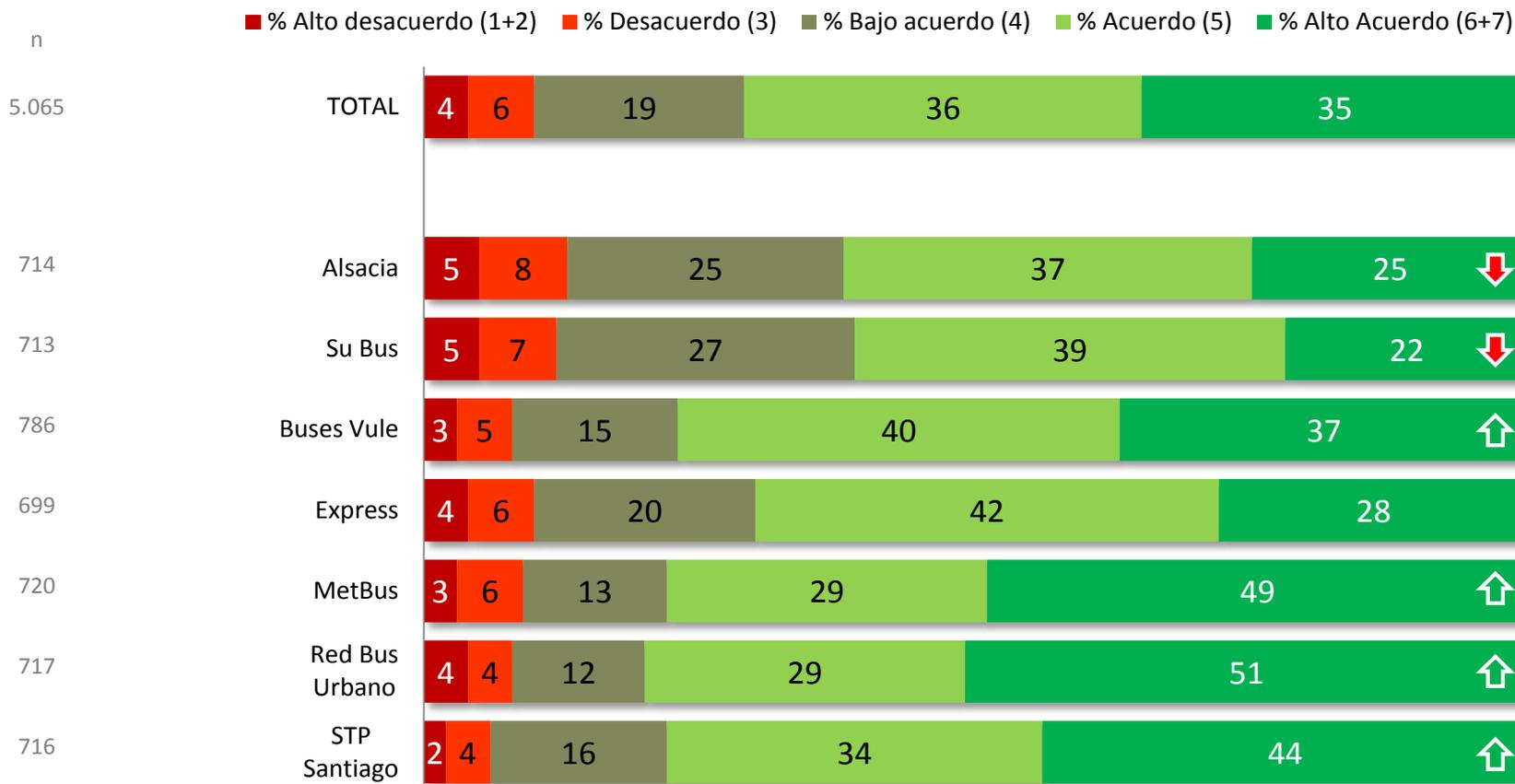
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «Puedo confiar en que el bus pasará»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

59



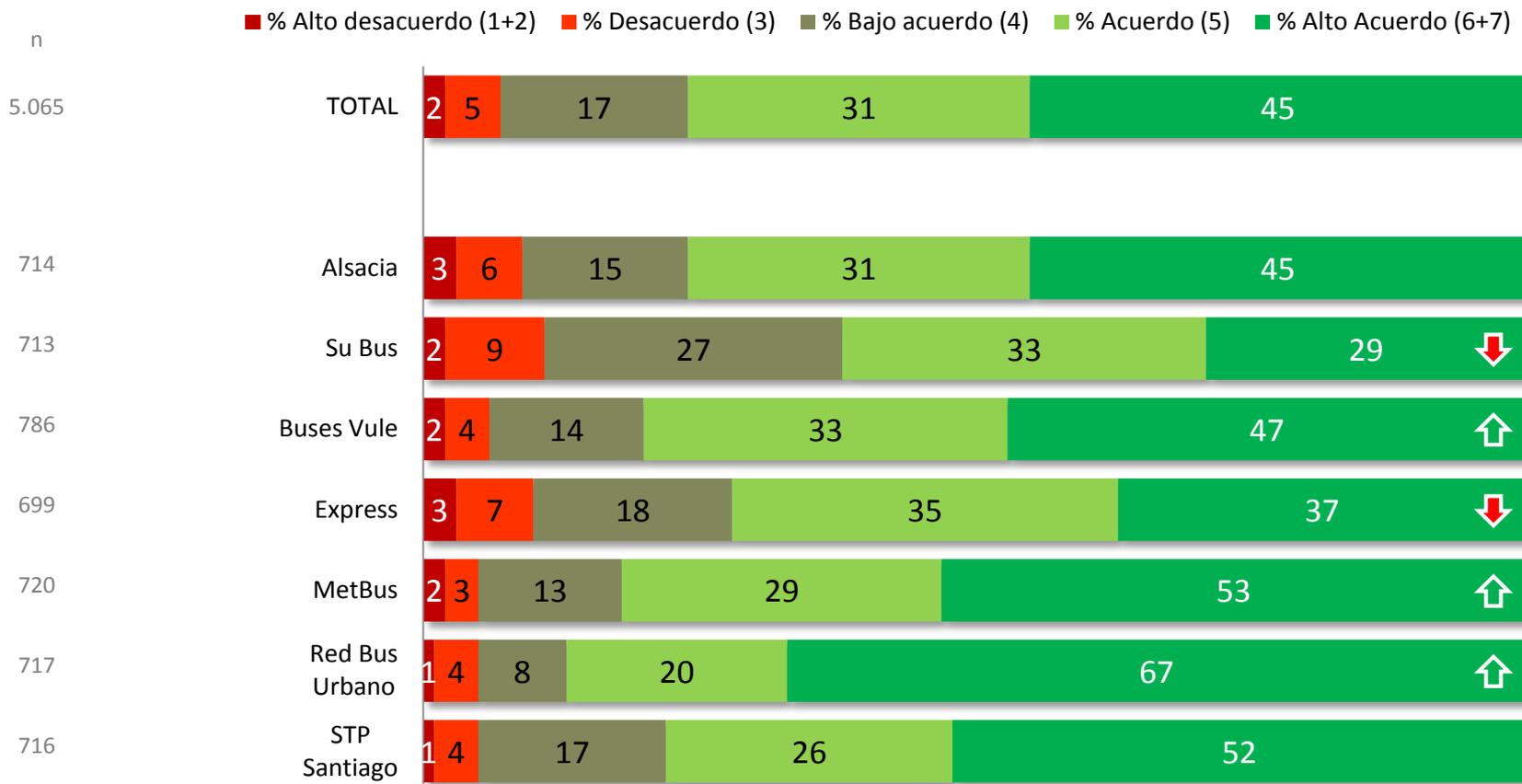
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «Me permite llegar donde necesito»

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

Base: Total Entrevistados por operador.



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

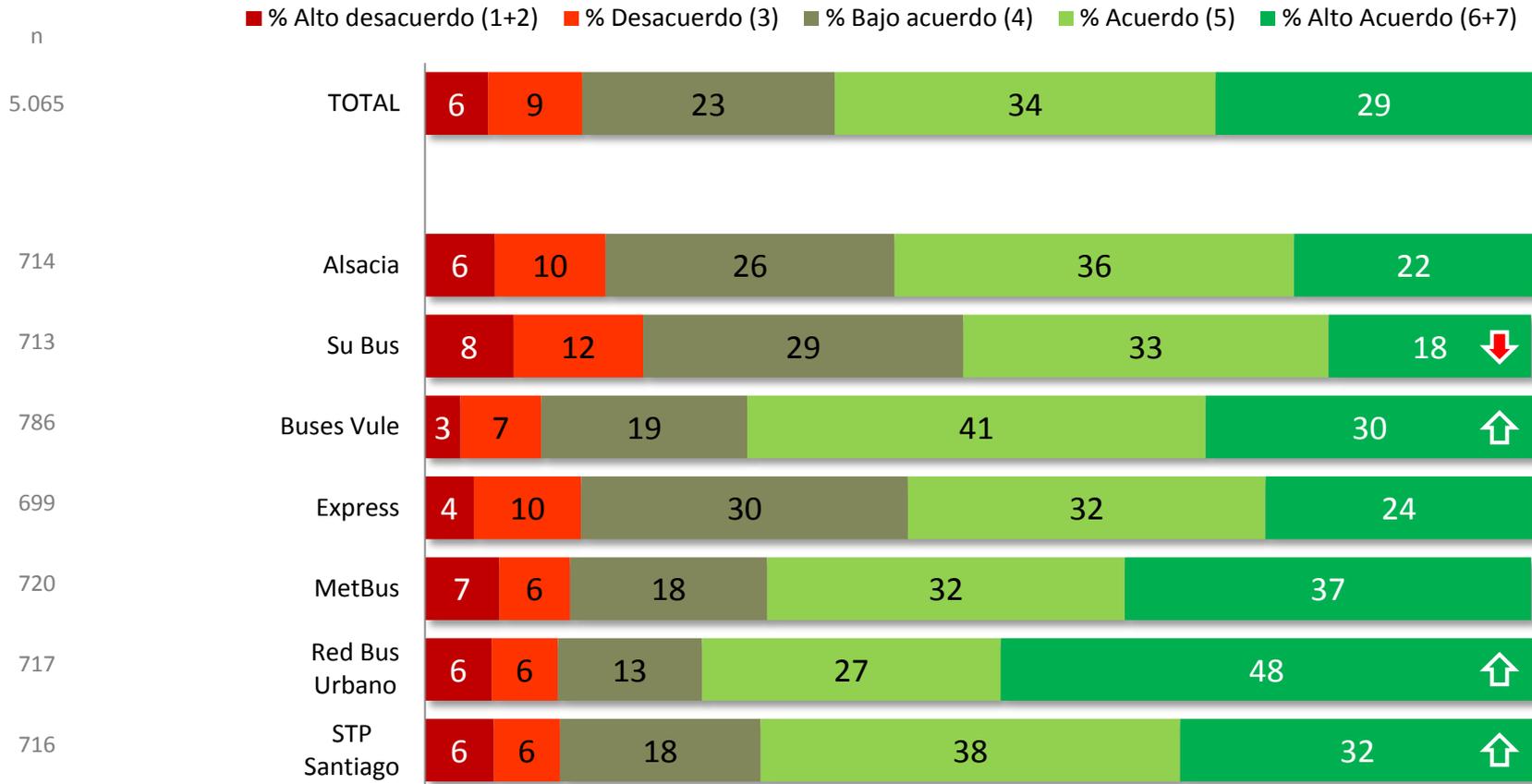
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «Me siento seguro durante el viaje realizado en este recorrido»

¿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.

(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte

## Público de Santiago: **SERVICIO**

Análisis de Ecuaciones Estructurales

62

% De Explicación del Modelo: 71%



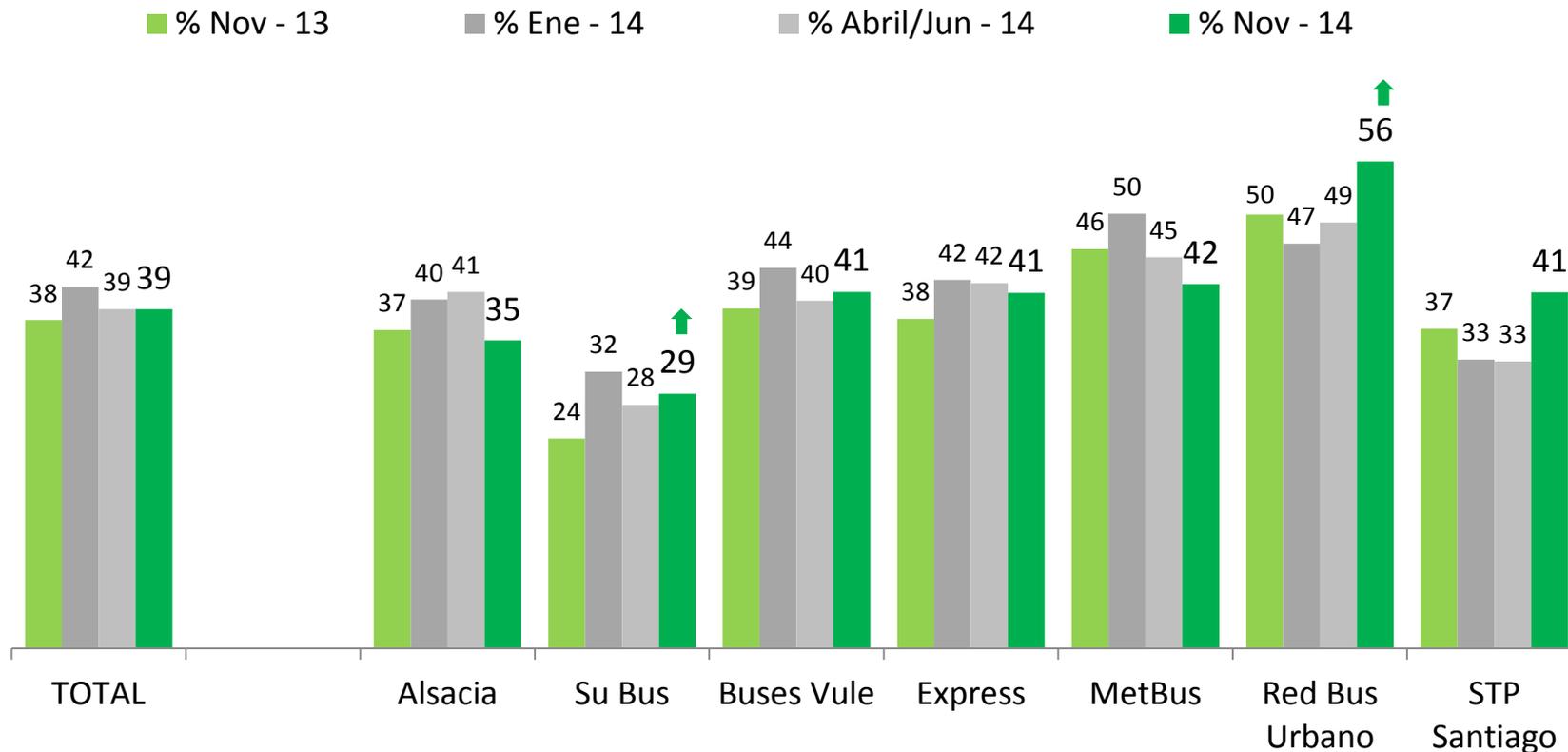
La evaluación de los paraderos y de los buses se probó en el modelo, pero debido a su bajo impacto y contribución negativa a la explicación del modelo, se decidió dejar aparte.

# Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: CONDUCTORES

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

## % DE ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: CONDUCTORES

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

64

## % DE ALTO ACUERDO

OPERADOR	Promedio Nov -13	Promedio Ene -14	Promedio Abril/Jun - 14	Promedio Nov - 14
ALSACIA	37	40	41	35
SU BUS	24	32	28	29 
VULE	39	44	40	41
EXPRESS	38	42	42	41
METBUS	46	50	45	42
RED BUS	50	47	49	56 
STP	37	33	33	41
TOTAL	38	42	39	39 



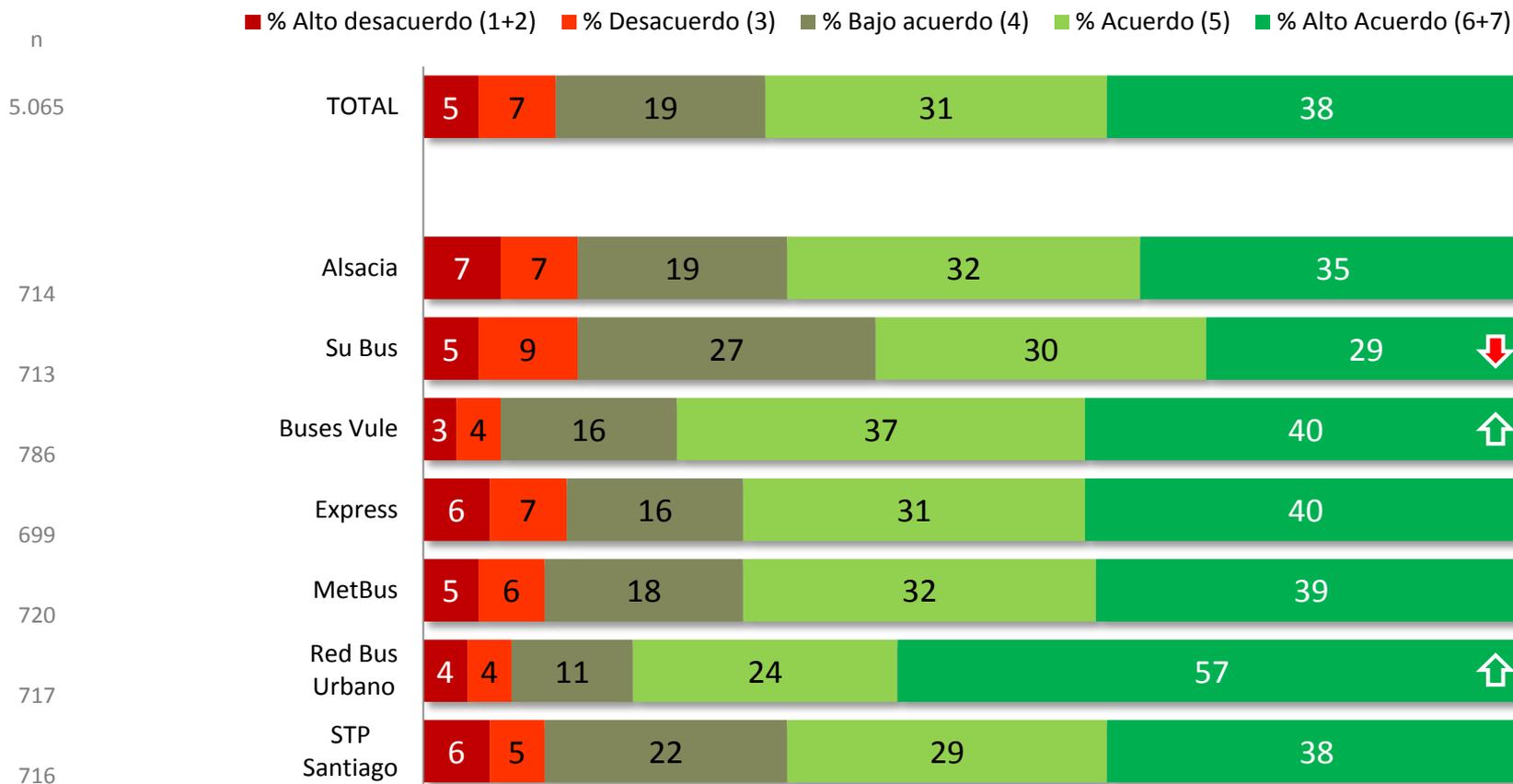
Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# «Choferes son responsables para manejar»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

65



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

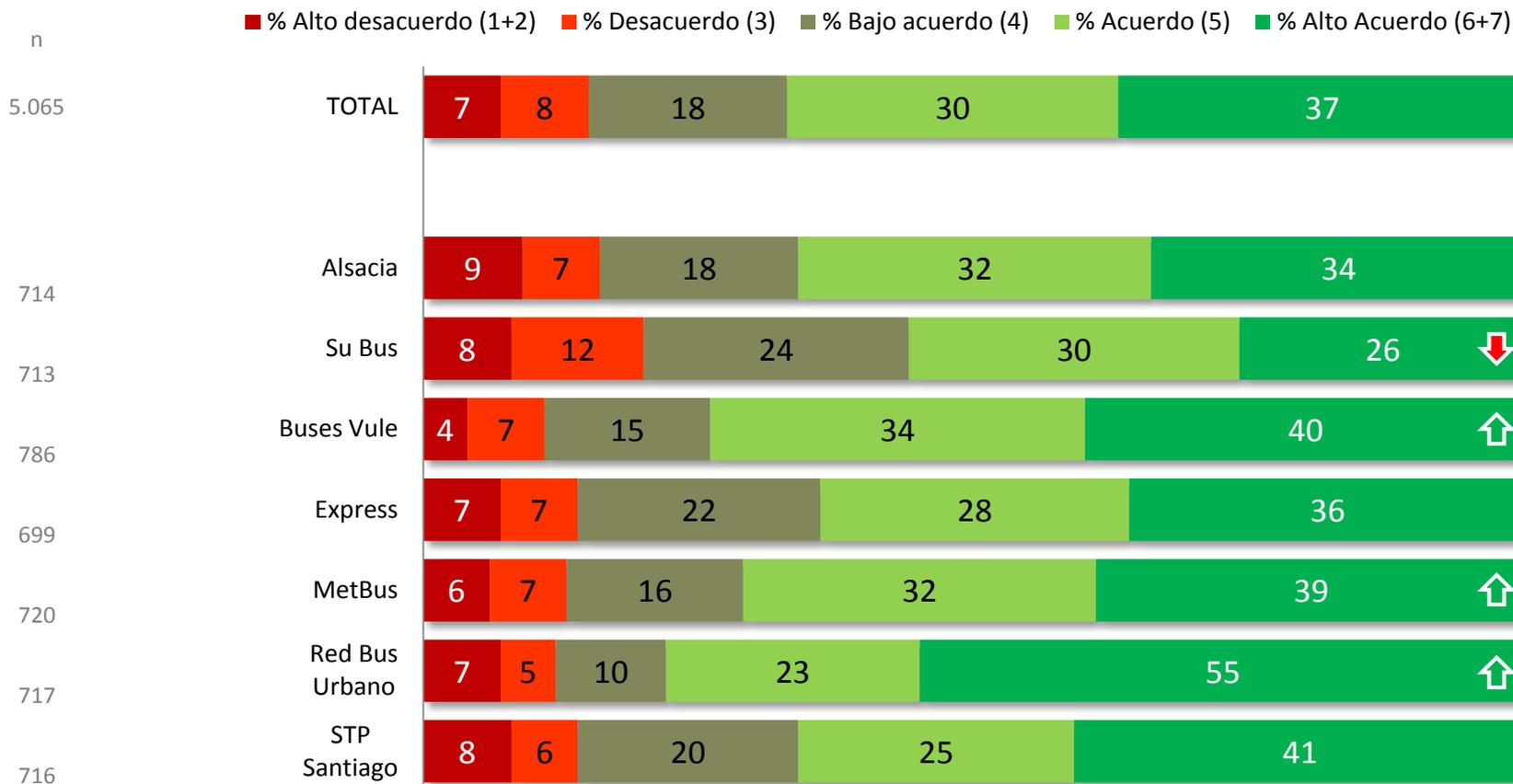
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «Choferes siempre paran en el paradero solicitado»

¿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.

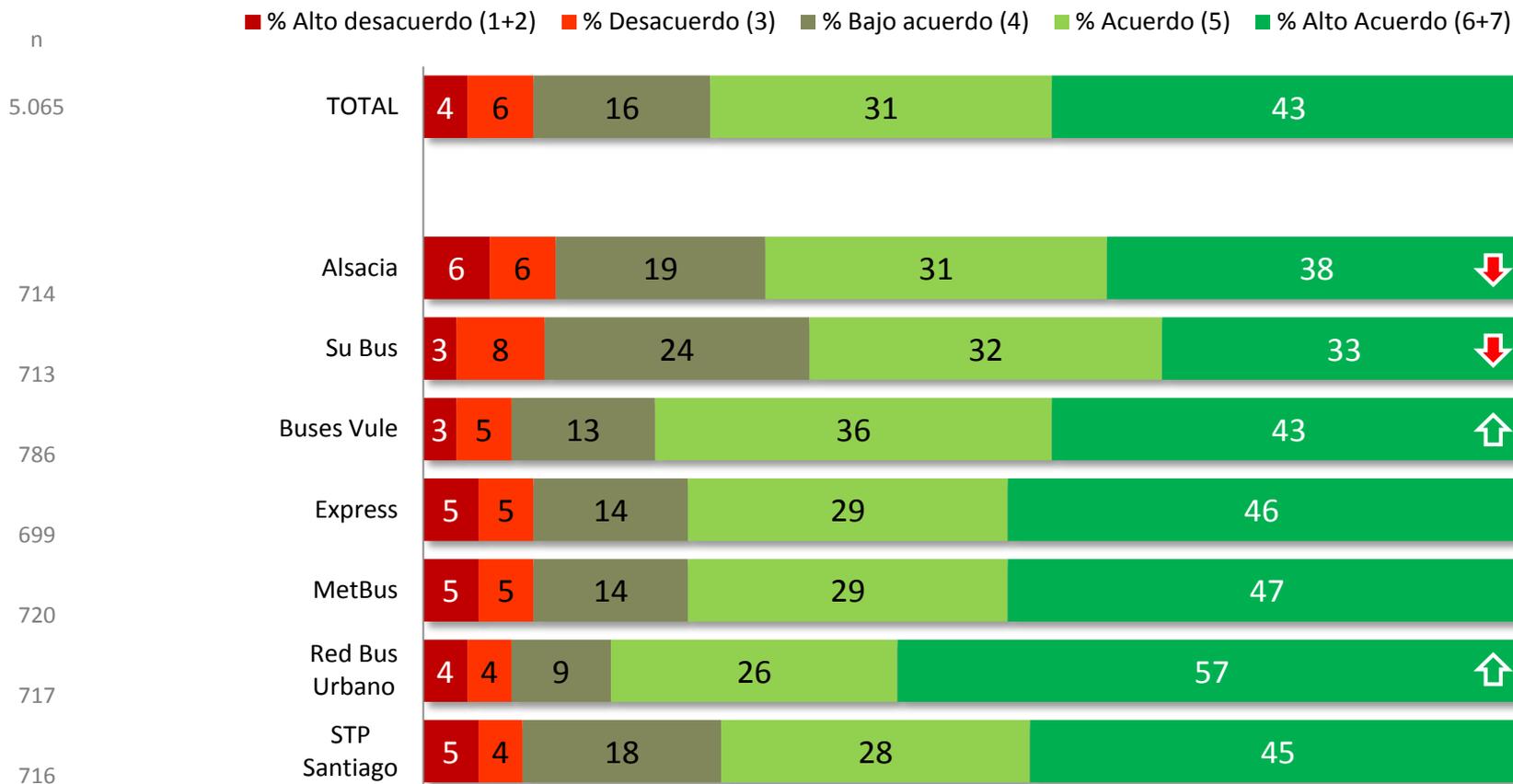
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «Choferes te tratan con respeto»

¿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.

(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

3,3

## Evaluación de los BUSES

# Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: BUSES

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

69

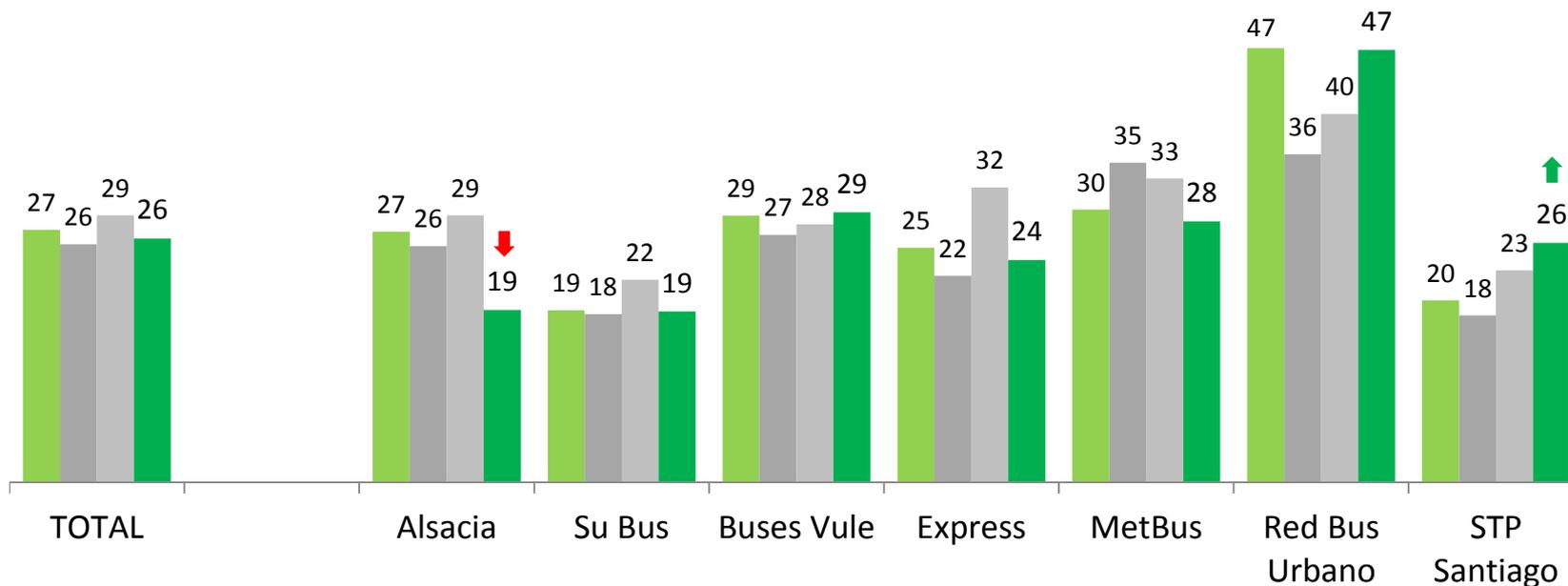
## % DE ALTO ACUERDO

■ % Nov - 13

■ % Ene - 14

■ % Abril/Jun - 14

■ % Nov - 14



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: BUSES

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

70

## % DE ALTO ACUERDO

OPERADOR	Promedio Nov -13	Promedio Ene -14	Promedio Abril/Junio -14	Promedio Nov -14	
ALSACIA	<b>27</b>	26	29	<b>19</b>	↓
SU BUS	<b>19</b>	18	22	<b>19</b>	
VULE	<b>29</b>	27	28	<b>29</b>	
EXPRESS	<b>25</b>	22	32	<b>24</b>	
METBUS	<b>30</b>	35	33	<b>28</b>	
RED BUS	<b>47</b>	36	40	<b>47</b>	
STP	<b>20</b>	18	23	<b>26</b>	↑
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	26	29	<b>26</b>	

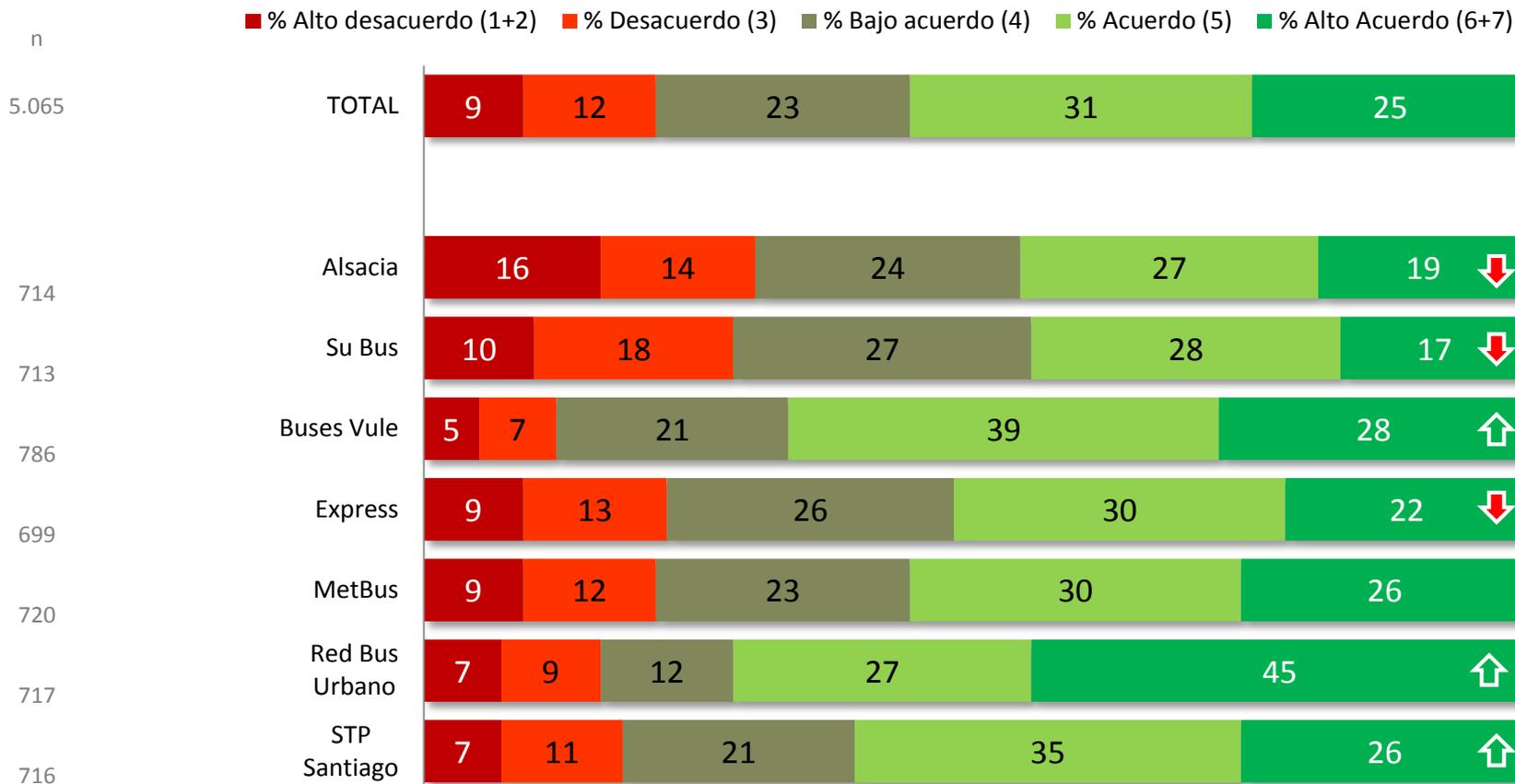
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# «Buses son cómodos»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

71



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

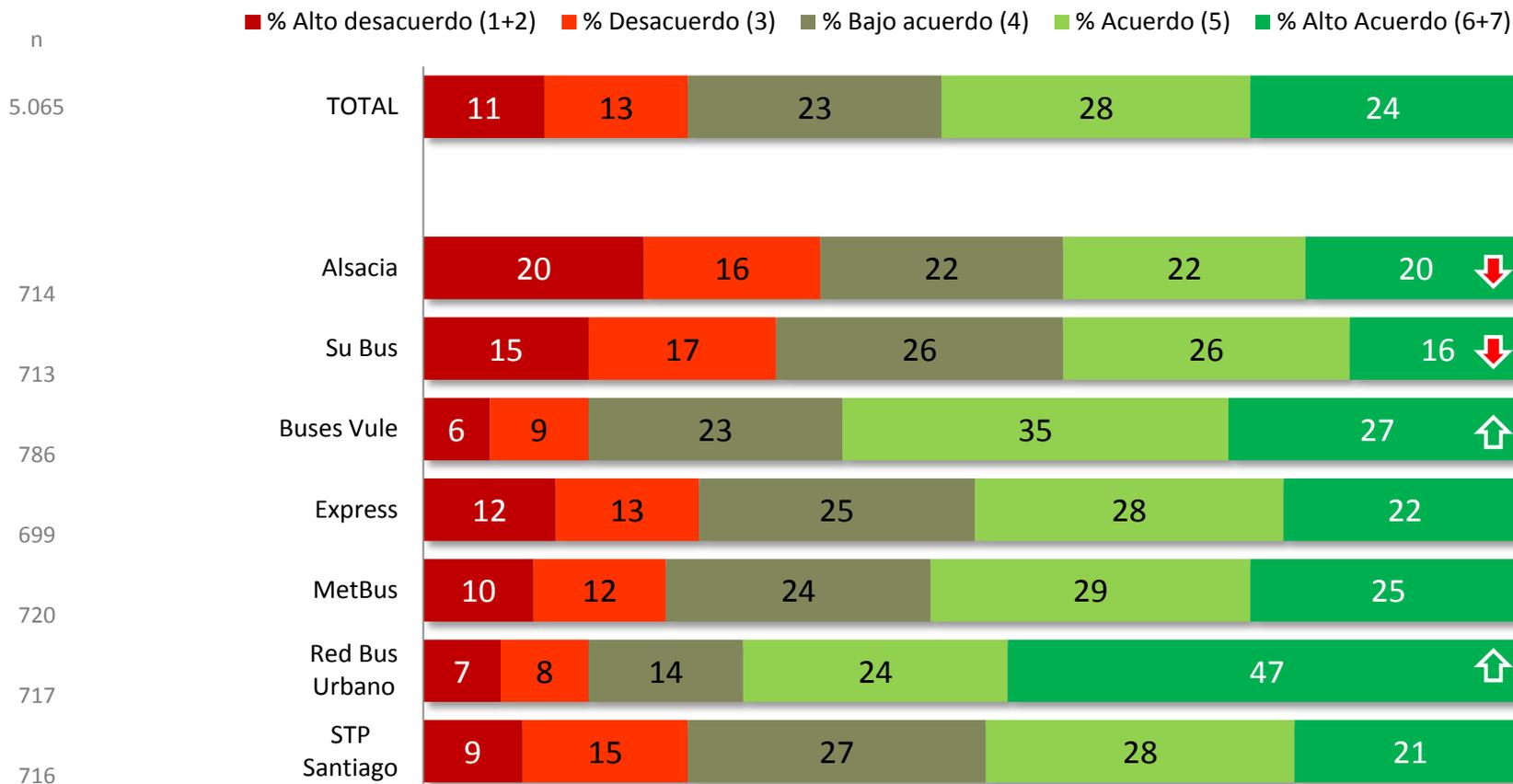
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «Buses están impecables»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

72



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

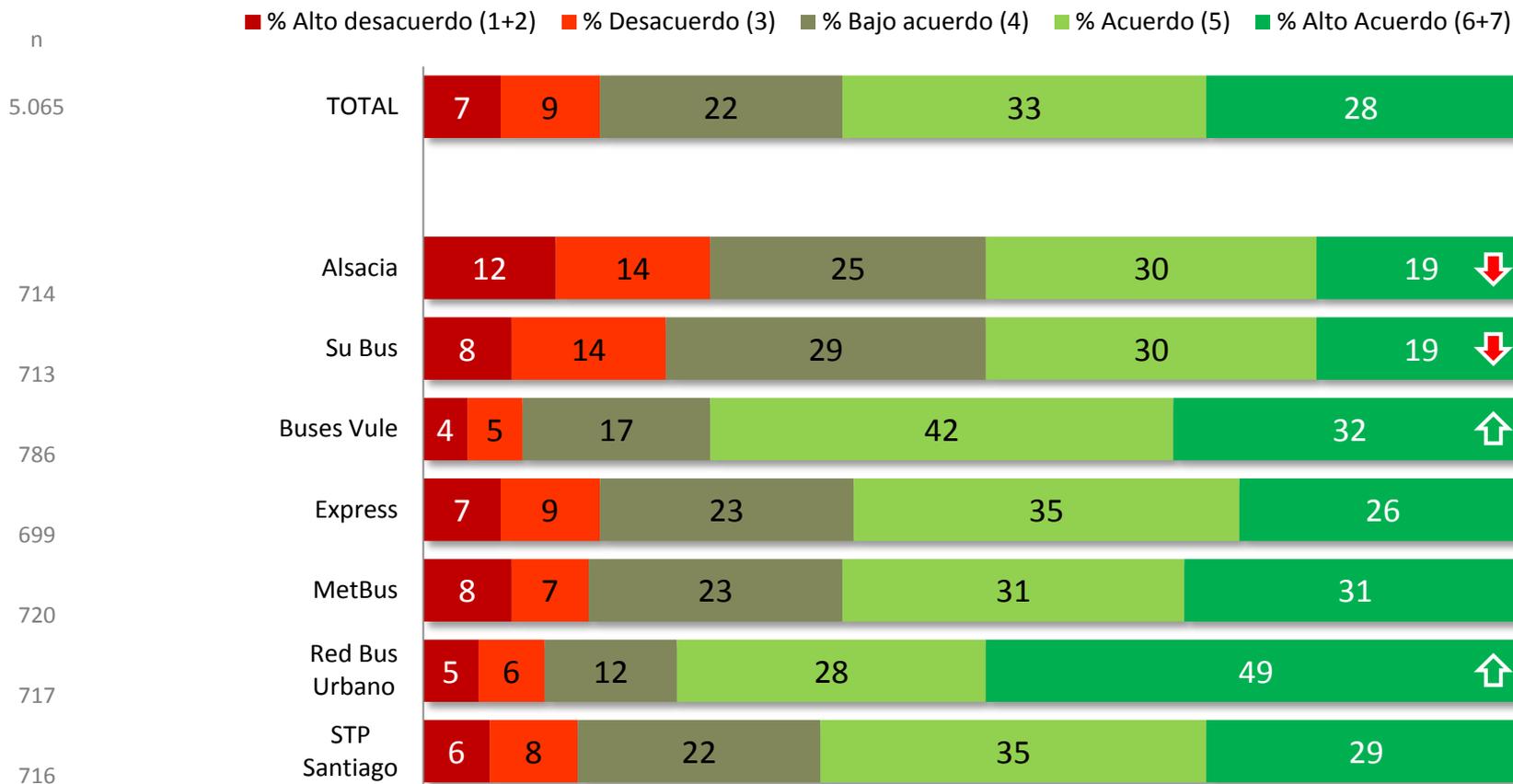
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «Buses son modernos»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

73



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

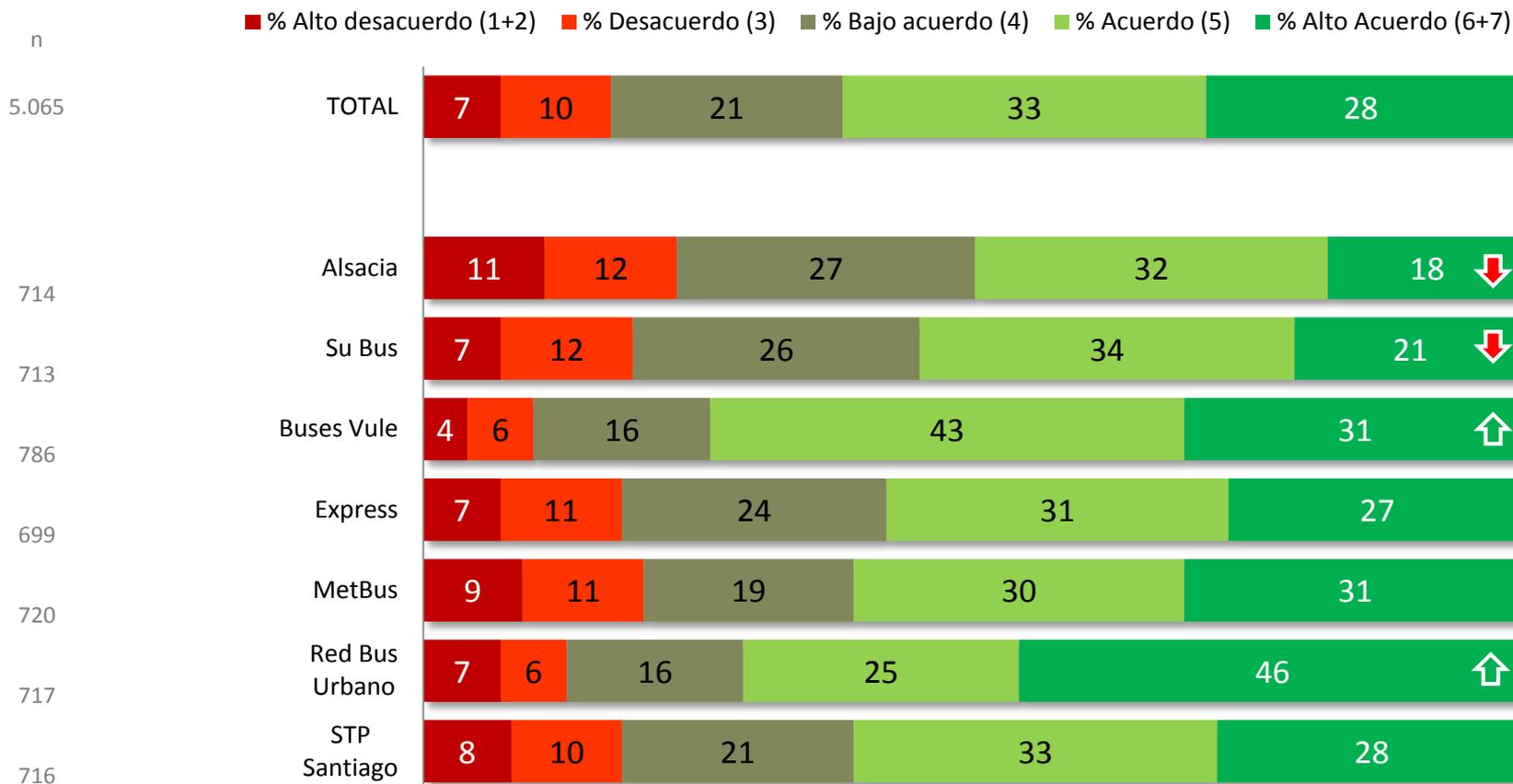
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «Buses son seguros»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

74



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

(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

3,4

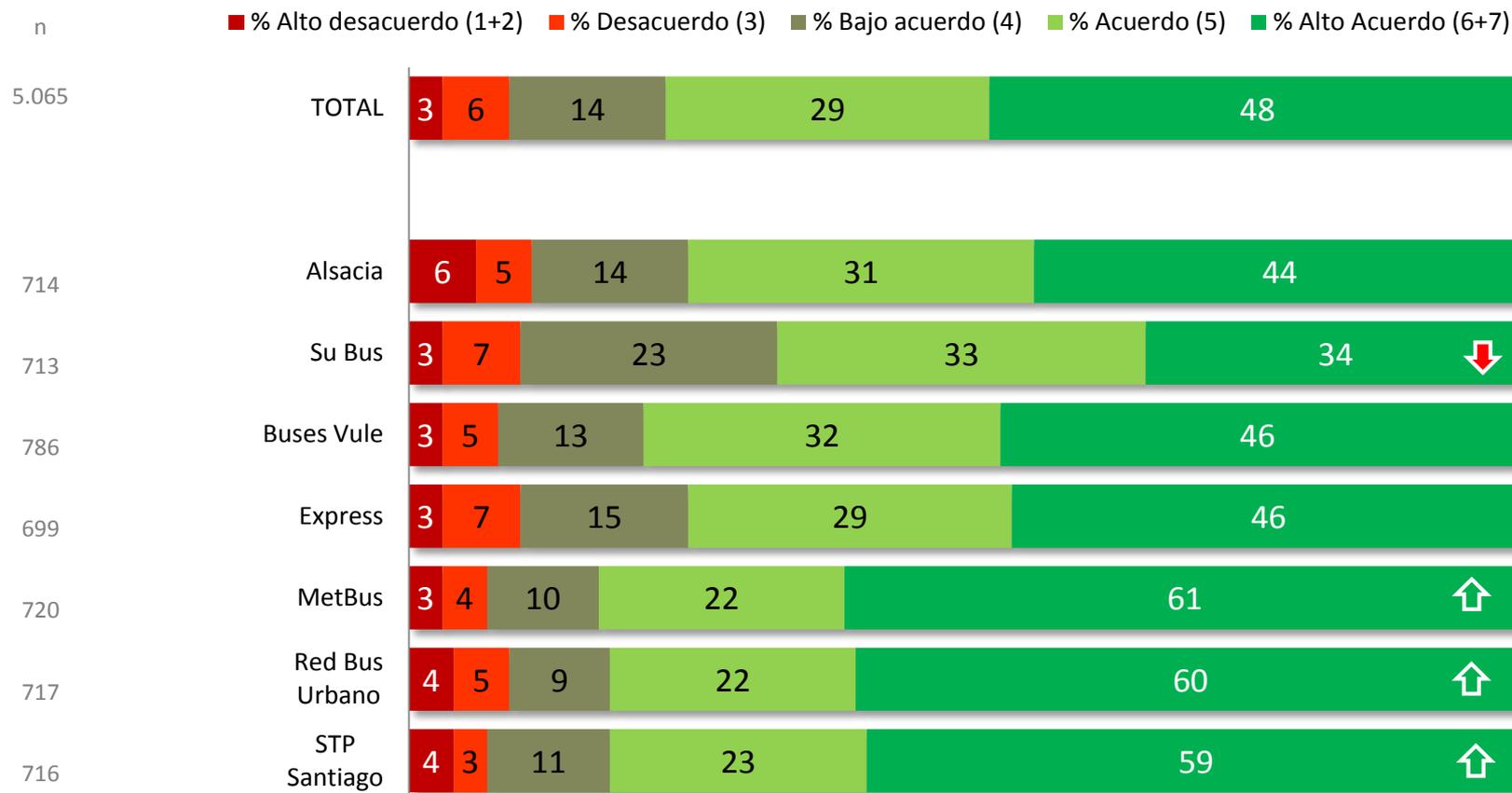
## Evaluación de los PARADEROS

# «Paradero está bien ubicado»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

76



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

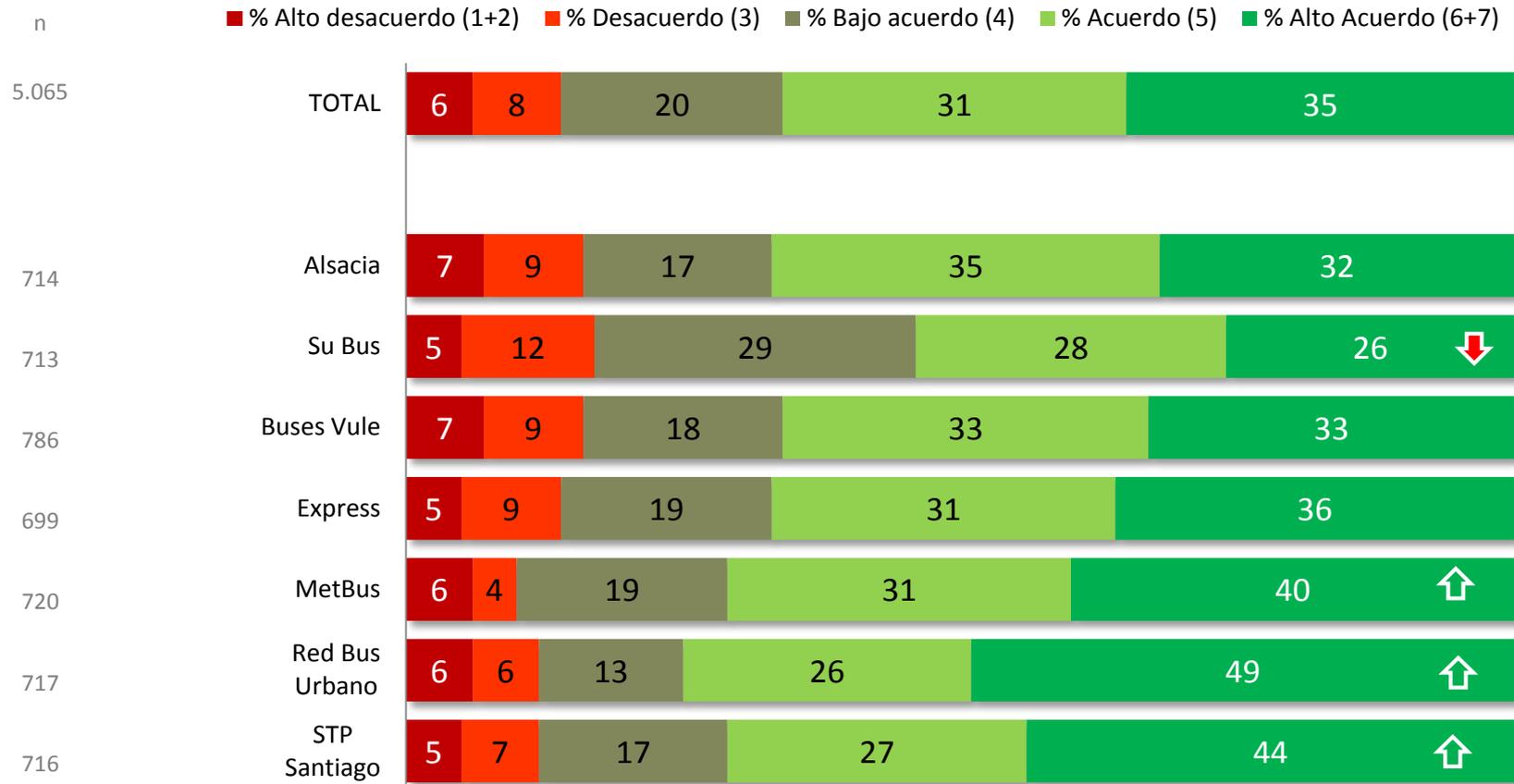
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «Paradero es cómodo para esperar»

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

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

77



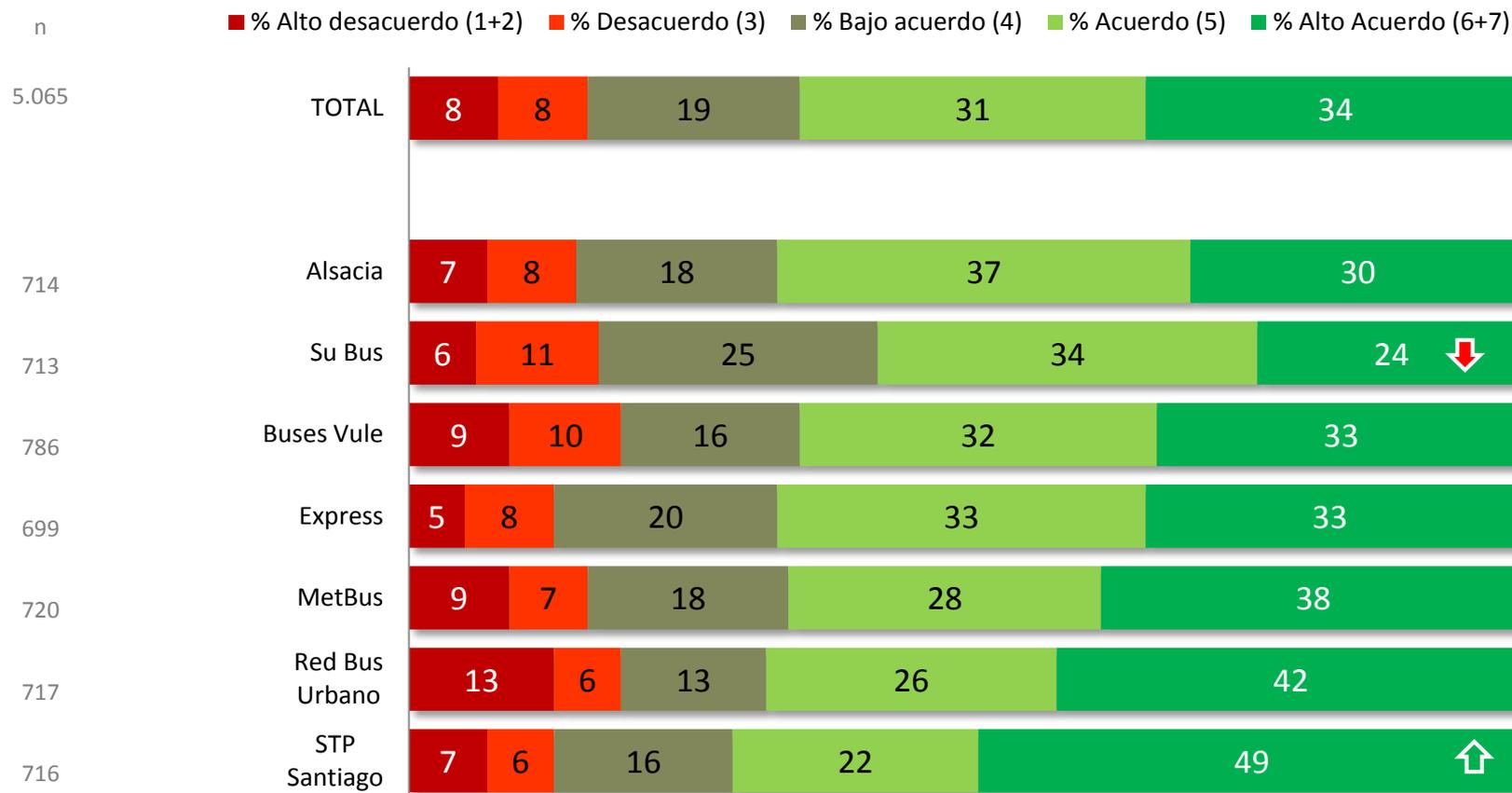
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «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.



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

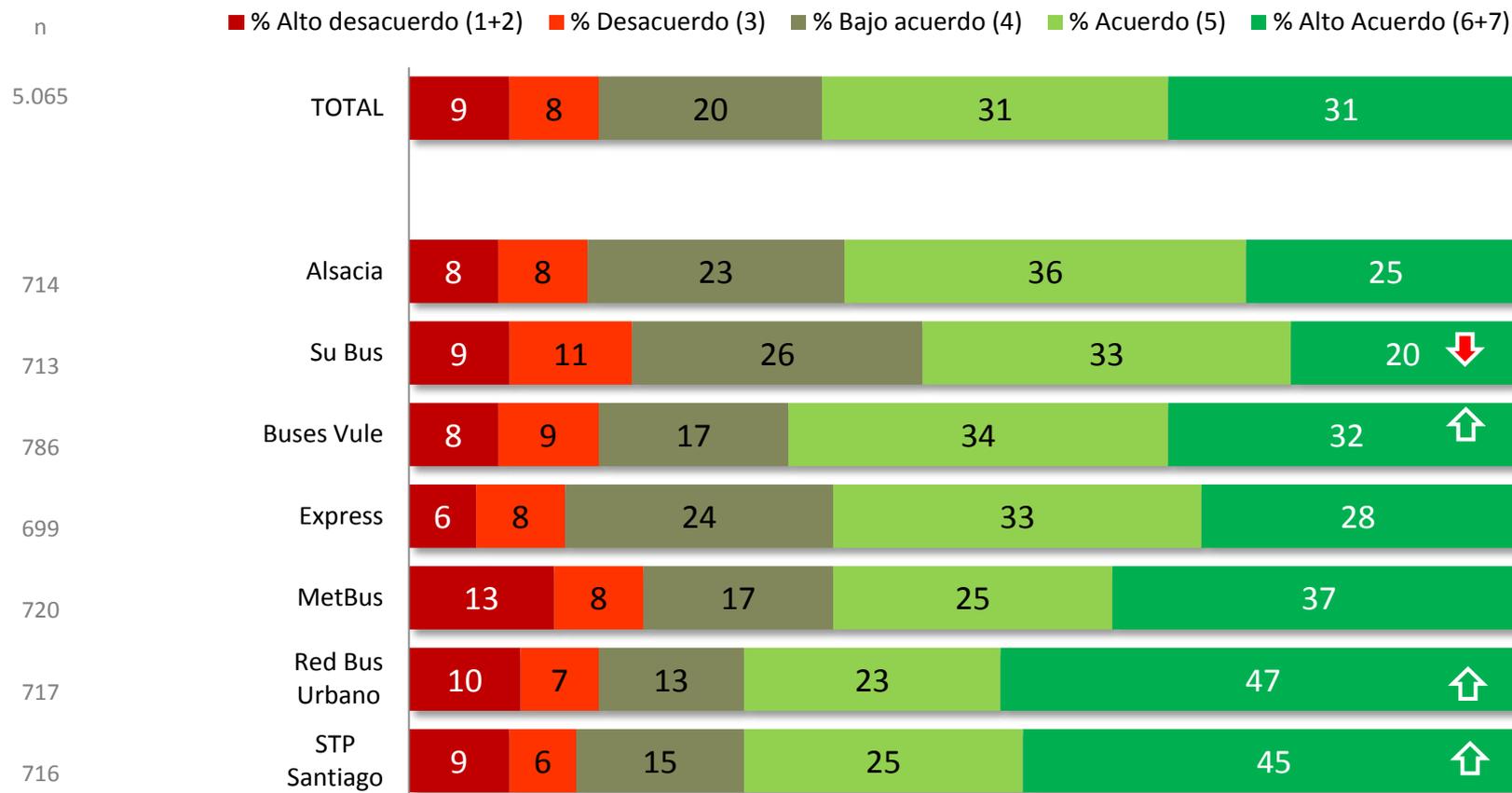
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones “No sabe/No responde”.

# «Me siento seguro en este paradero»

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

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

79



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

(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".



La satisfacción global con el sistema mejora respecto de la medición de Noviembre 2013



Los atributos no sufren mayores cambios en su impacto a la evaluación de los recorridos respecto de la medición de Noviembre 2013



La percepción de cumplimiento en atributos de “Choferes” y “Funcionamiento” aumenta, mientras que baja “Espera” y “Funcionamiento” respecto de Noviembre 2013.

3,5

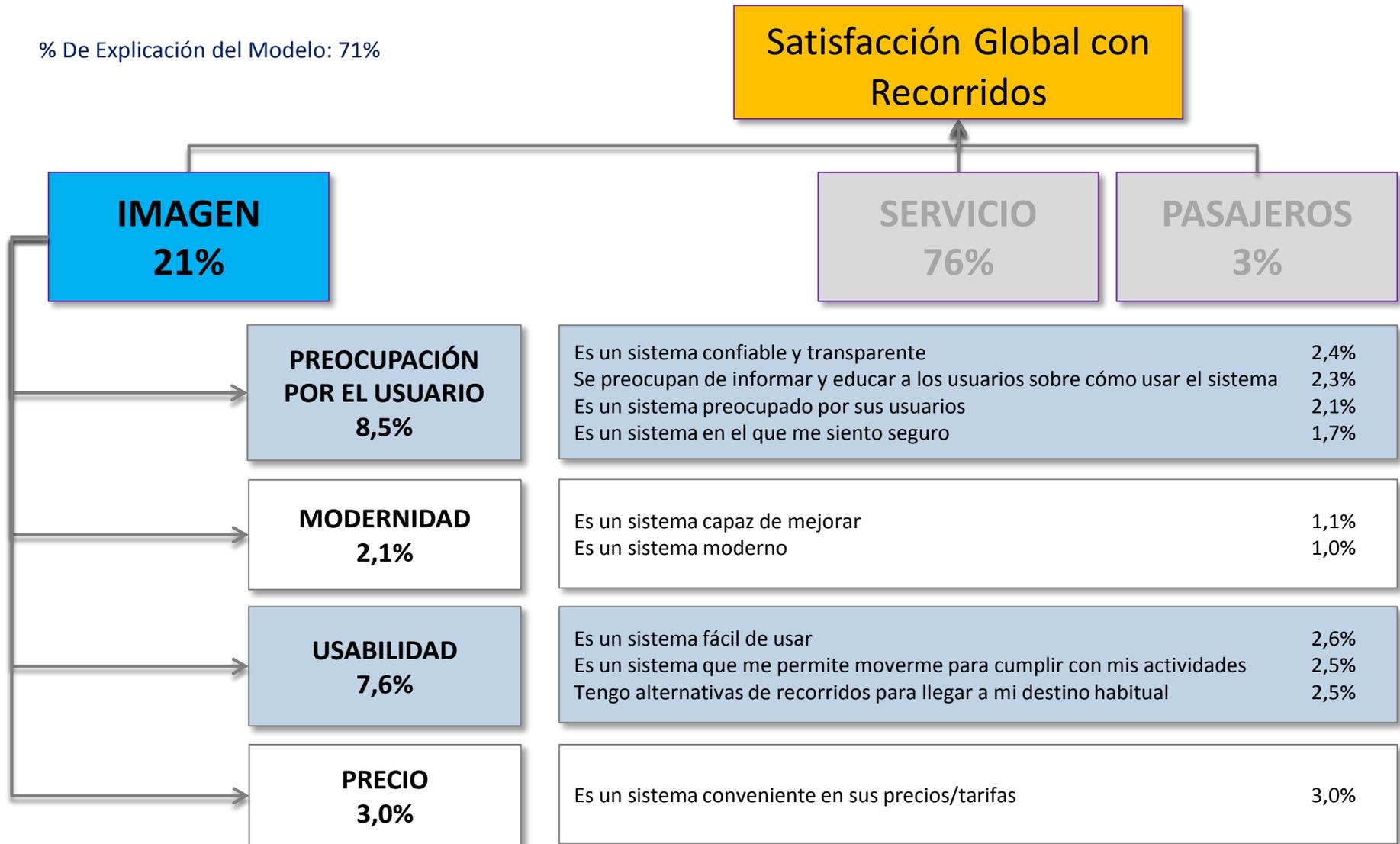
## Evaluación General del Sistema de Transporte Público: IMAGEN

# Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte

## Público de Santiago: IMAGEN

Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 71%



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.

# Percepción sobre el Sistema de Transporte Público de Santiago

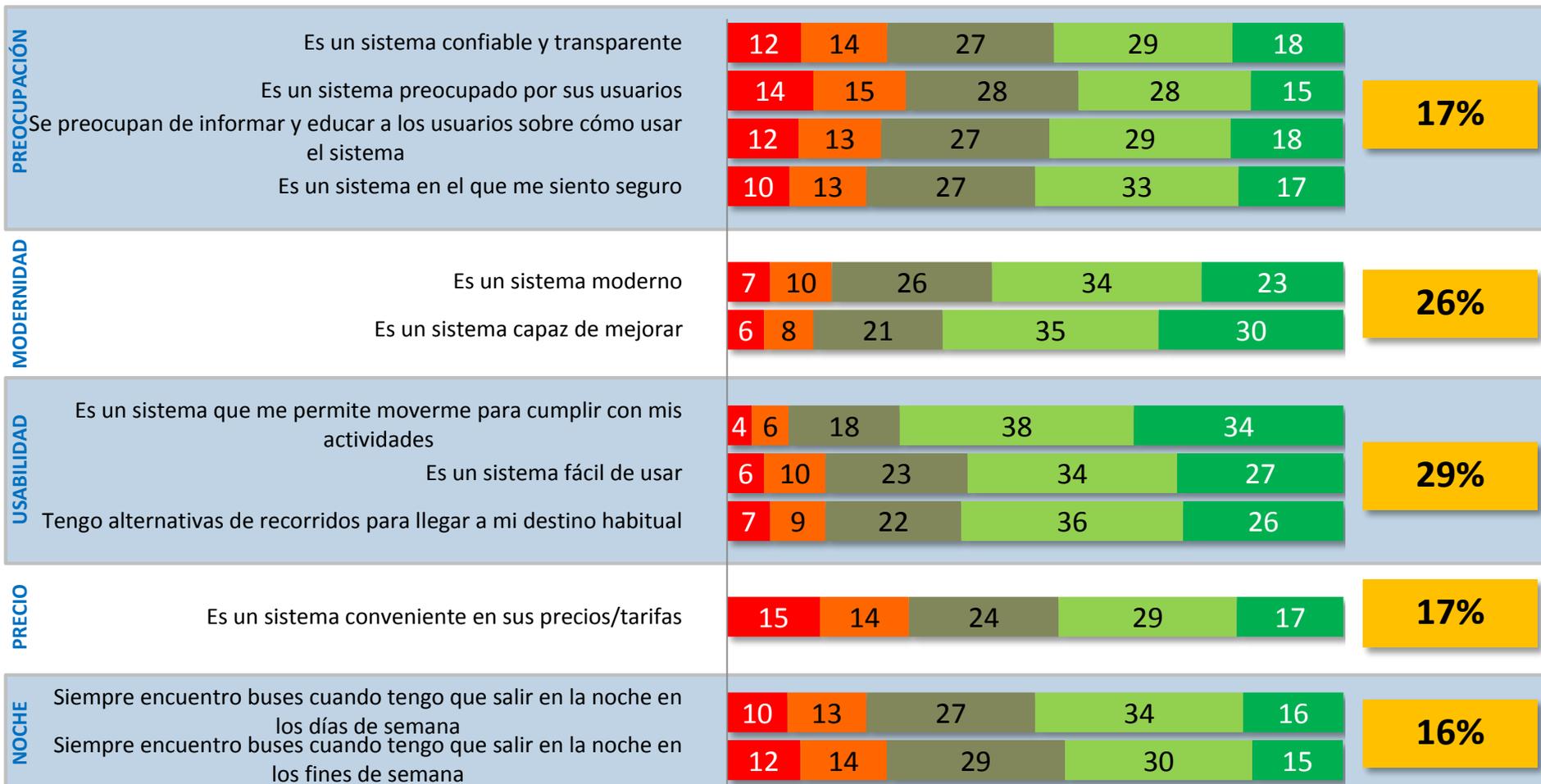
¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con..?

Base: Total Entrevistados (n=5065).

83

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

PROMEDIO  
ALTO ACUERDO



(\* El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# Imagen del servicio entregado por Transantiago

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

Base: Total entrevistados por medición.

84

En términos generales la percepción de imagen ha empeorado respecto a la medición de Noviembre 2013.

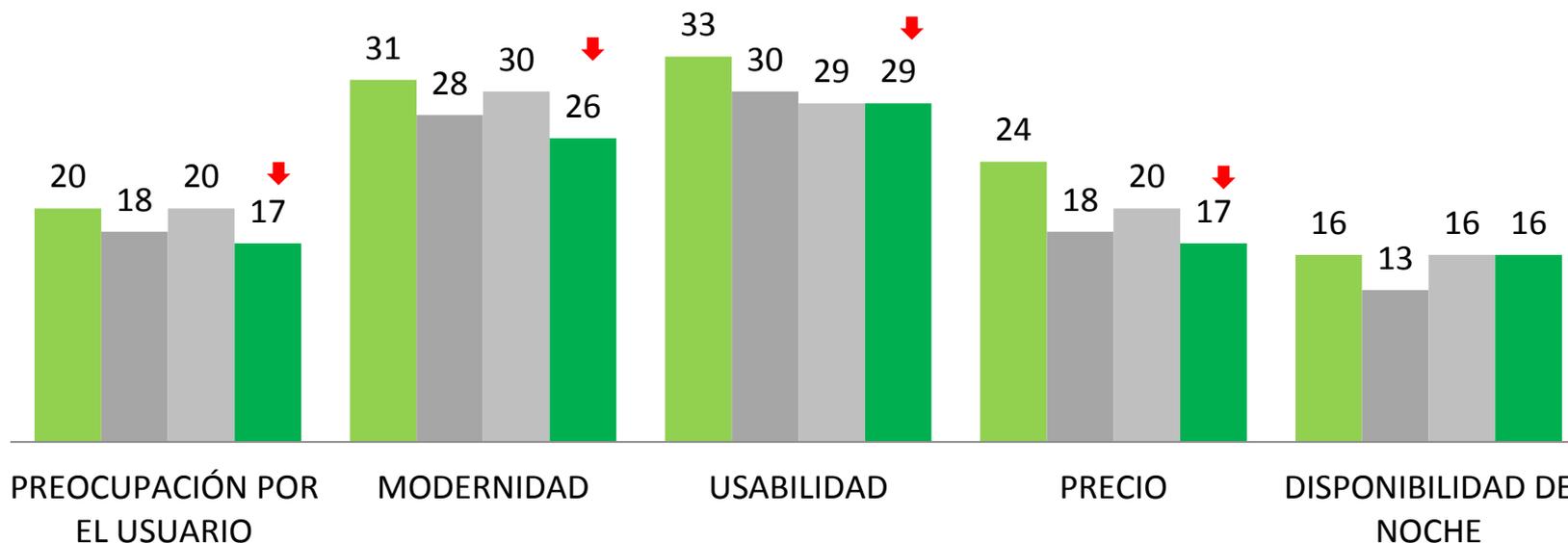
## % PROMEDIO DE ATRIBUTOS, ALTO ACUERDO

■ % Nov - 13

■ % Ene - 14

■ % Abril/Junio - 14

■ % Nov - 2014



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Imagen del servicio entregado por Transantiago

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

Base: Total Entrevistados por medición.

85

## % DE ALTO ACUERDO

	Nov - 2013	Ene -2014	Abril/Junio - 2014	Nov – 2014
PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO	<b>20</b>	18	20	<b>17</b> ↓
MODERNIDAD	<b>31</b>	28	30	<b>26</b> ↓
USABILIDAD	<b>33</b>	30	29	<b>29</b> ↓
PRECIO	<b>24</b>	18	20	<b>17</b> ↓
DISPONIBILIDAD DE NOCHE	<b>16</b>	13	16	<b>16</b>



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

**3.5.1**

## Preocupación por el usuario

# Evaluación promedio de la Dimensión de Imagen: PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

87

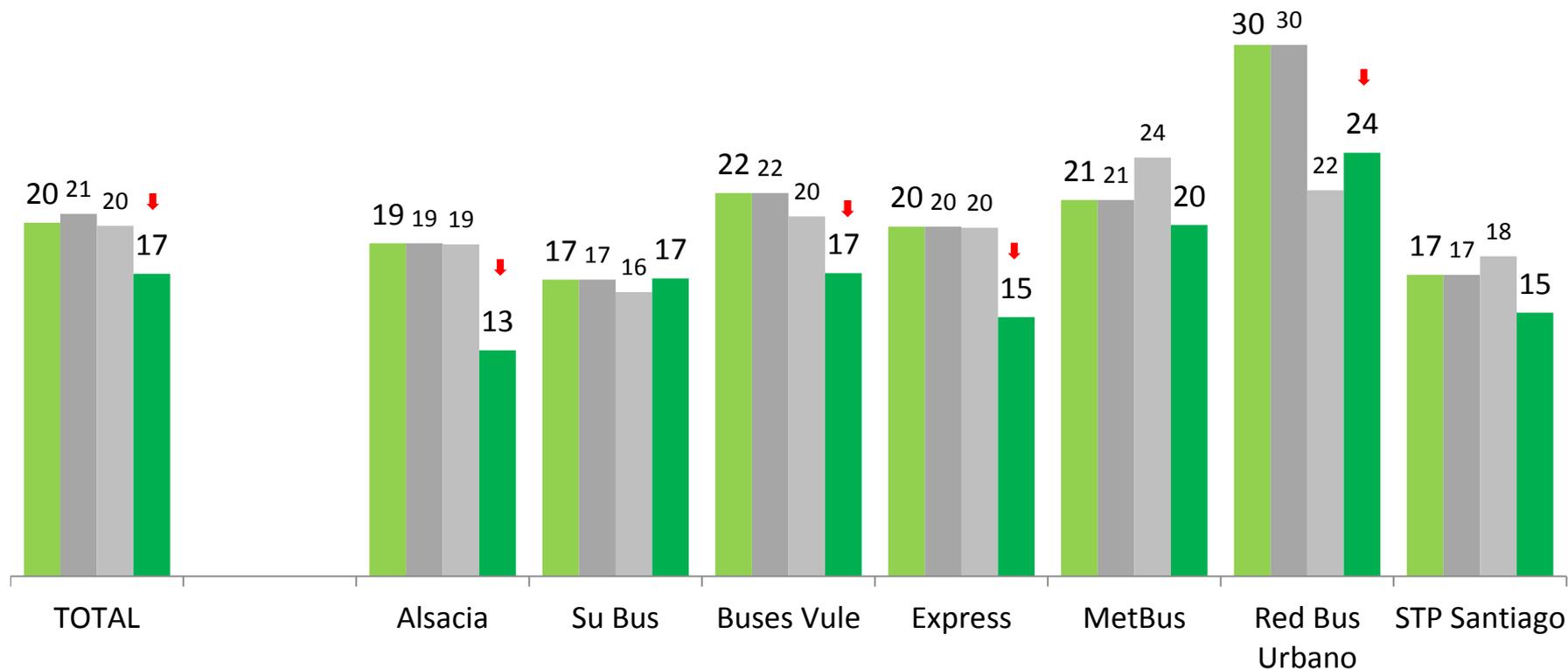
## % DE ALTO ACUERDO

■ % Nov - 13

■ % Ene - 14

■ % Abril/Jun - 14

■ % Nov - 14



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Evaluación promedio de la Dimensión de Imagen: PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

88

## % DE ALTO ACUERDO

OPERADOR	Promedio Nov -13	Promedio Ene -14	Promedio Abril/Junio -14	Promedio Nov - 14
ALSACIA	<b>19</b>	19	19	<b>13</b> ↓
SU BUS	<b>17</b>	17	16	<b>17</b>
VULE	<b>22</b>	22	20	<b>17</b> ↓
EXPRESS	<b>20</b>	20	20	<b>15</b> ↓
METBUS	<b>21</b>	21	24	<b>20</b>
RED BUS	<b>30</b>	30	22	<b>24</b> ↓
STP	<b>17</b>	17	18	<b>15</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	21	20	<b>17</b> ↓

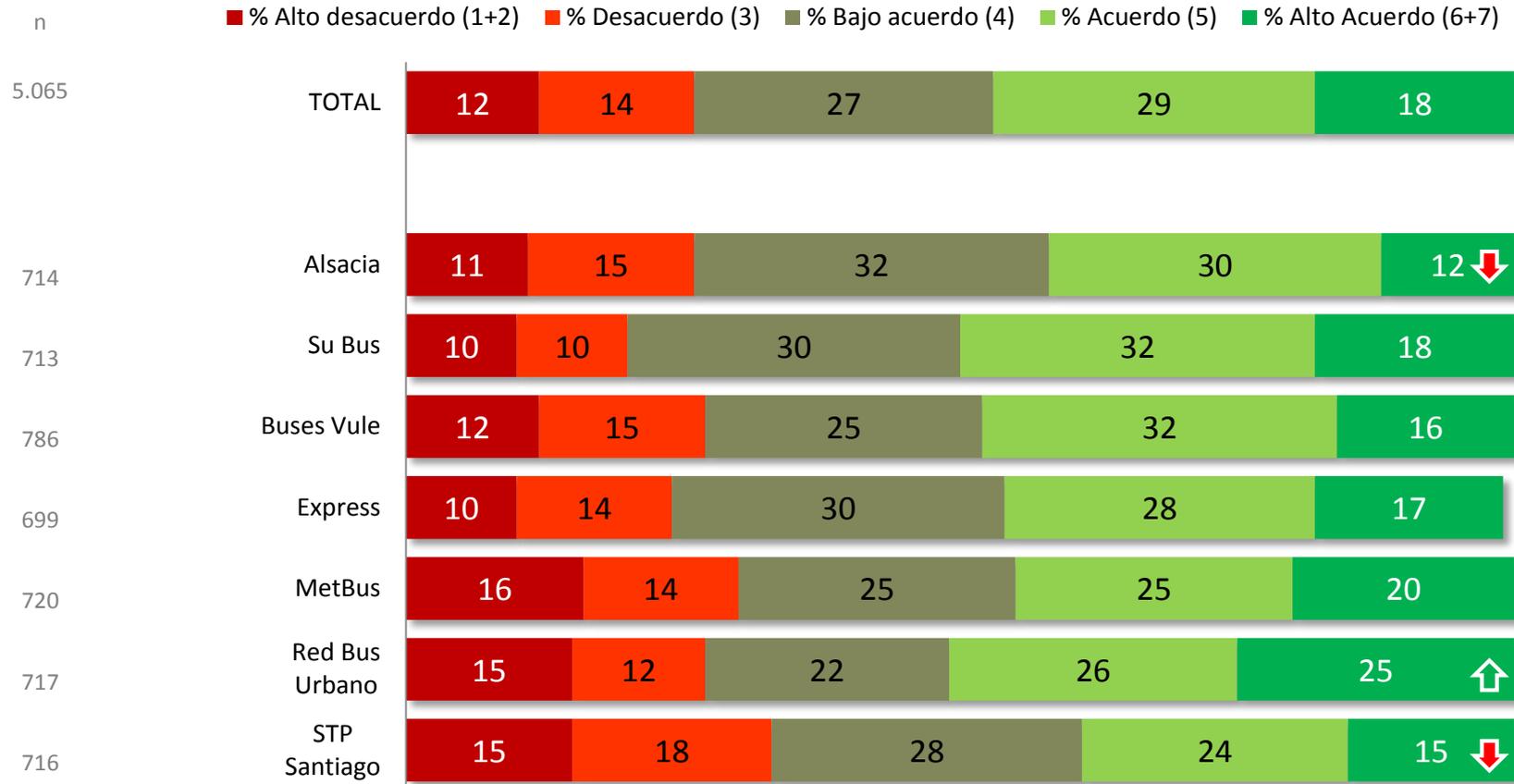
Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# «Es un sistema confiable y transparente»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

89



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

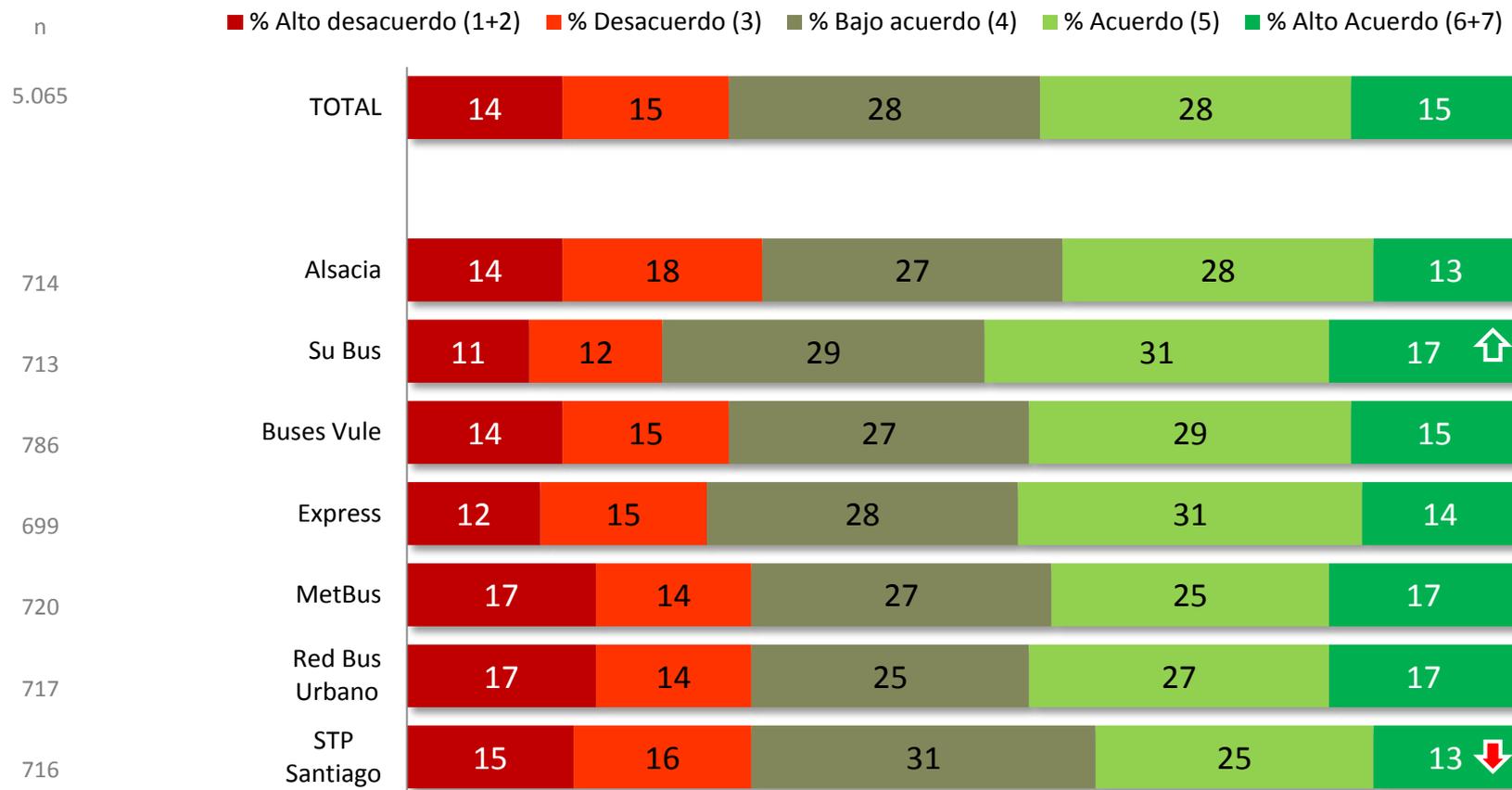
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «Es un sistema preocupado por sus usuarios»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

90



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

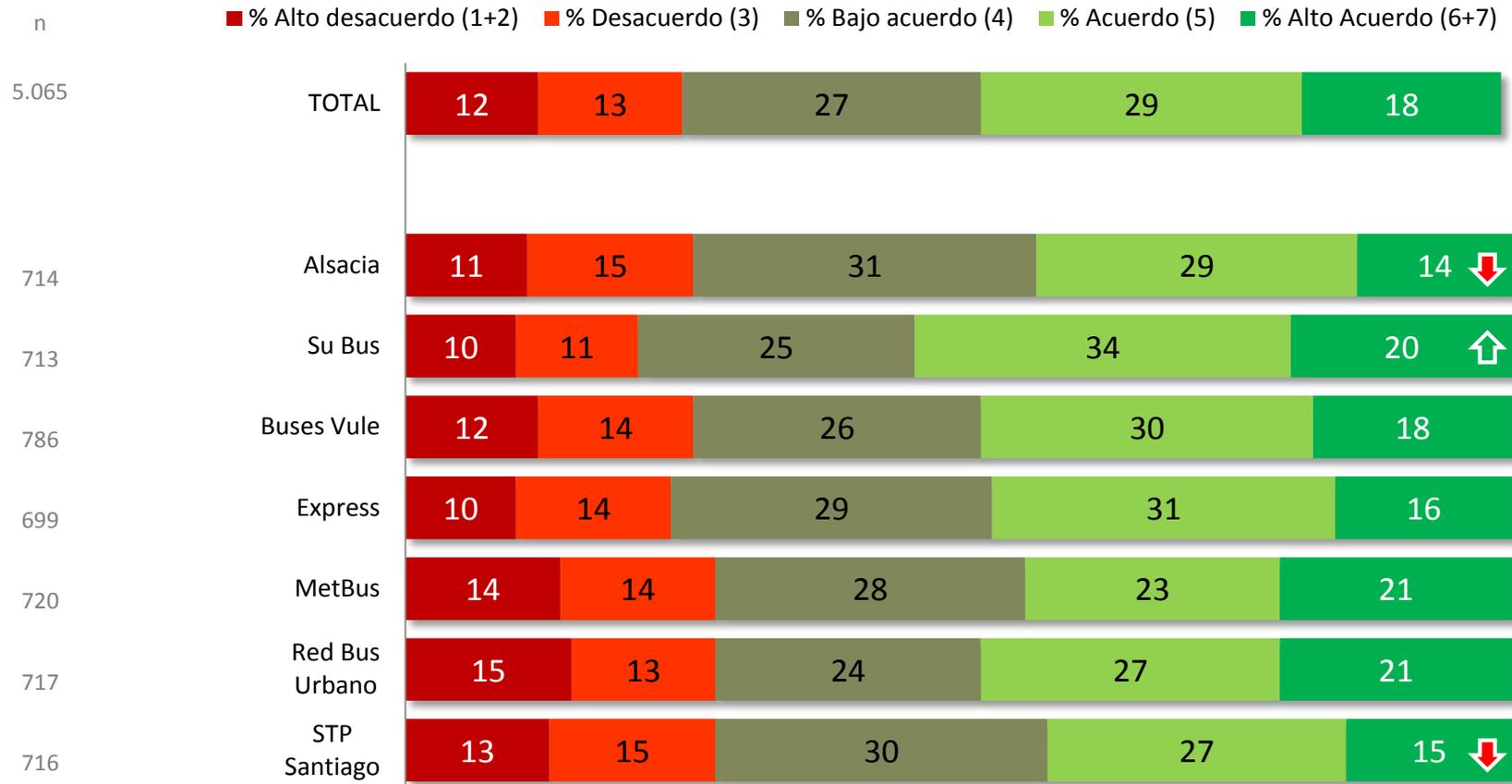
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «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 operador.

91



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

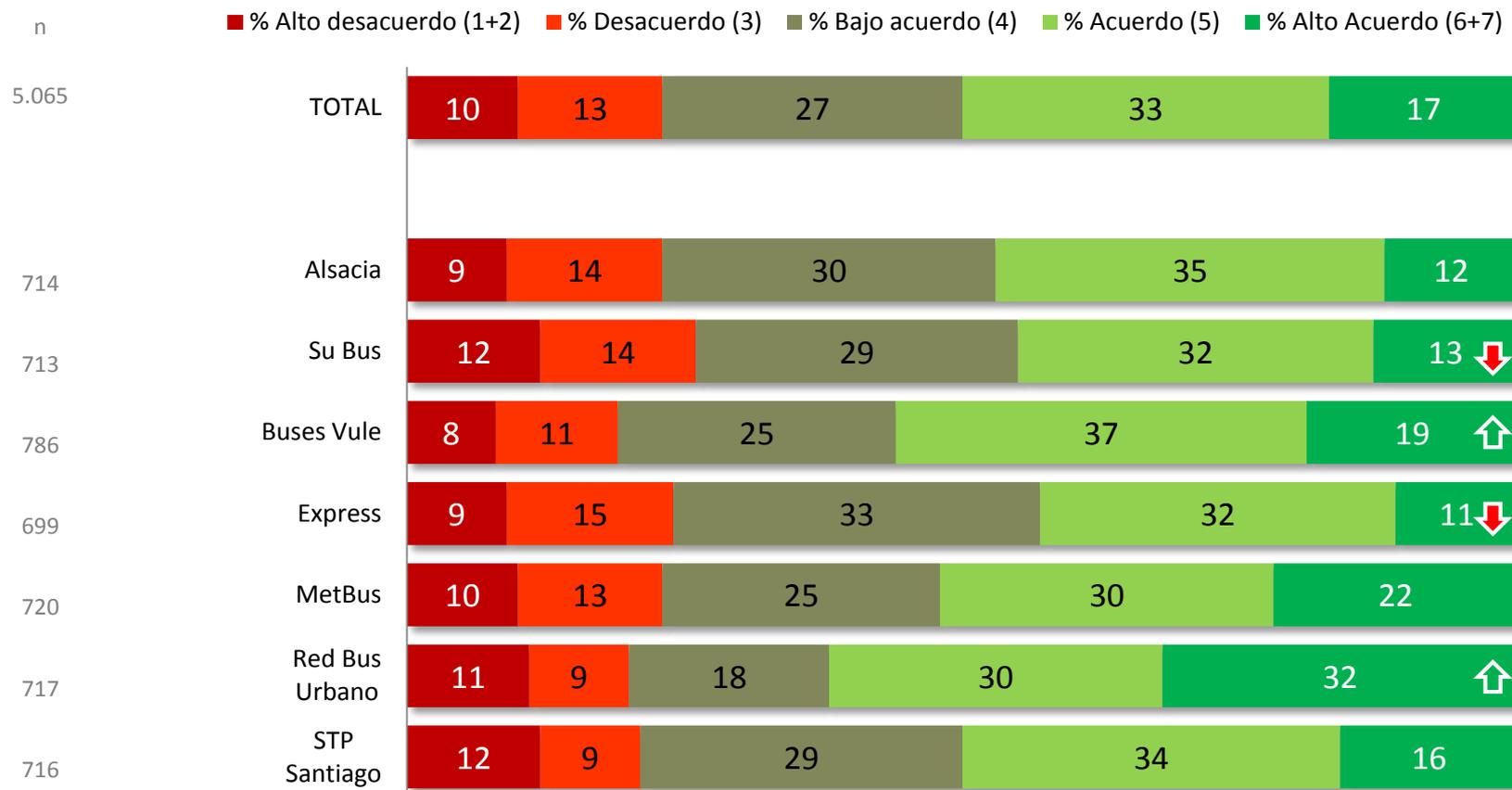
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «Es un sistema en el que me siento seguro»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

92



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

(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

**3.5.2**

Modernidad

# Evaluación promedio de la Dimensión de Imagen: MODERNIDAD

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

94

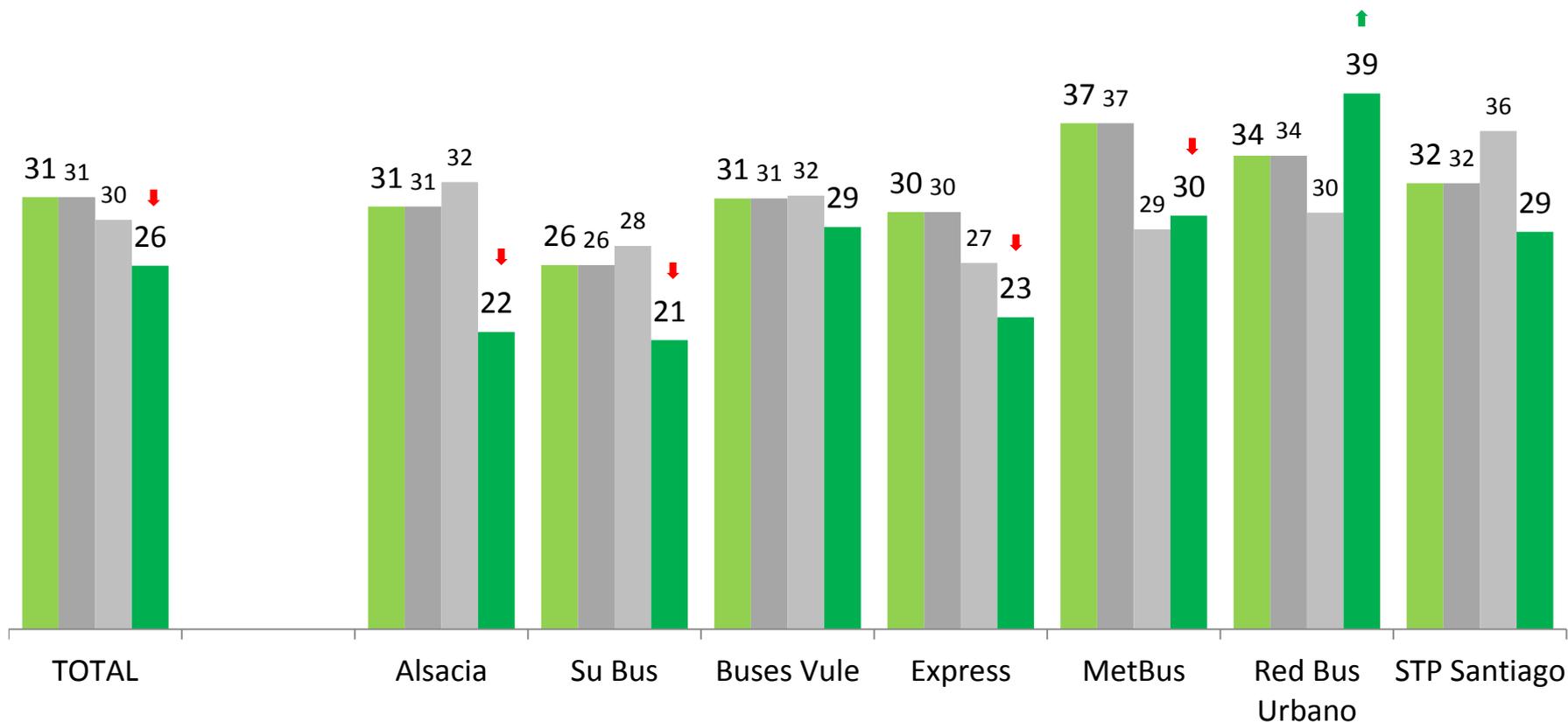
## % DE ALTO ACUERDO

■ % Nov - 13

■ % Ene - 14

■ % Abril/Jun - 14

■ % Nov - 14



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Evaluación promedio de la Dimensión de Imagen: MODERNIDAD

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

95

## % DE ALTO ACUERDO

OPERADOR	Promedio Nov -13	Promedio Ene -14	Promedio Abril/Junio -14	Promedio Nov - 14
ALSACIA	<b>31</b>	31	32	<b>22</b> ↓
SU BUS	<b>26</b>	26	28	<b>21</b> ↓
VULE	<b>31</b>	31	32	<b>29</b>
EXPRESS	<b>30</b>	30	27	<b>23</b> ↓
METBUS	<b>37</b>	37	29	<b>30</b> ↓
RED BUS	<b>34</b>	34	30	<b>39</b> ↑
STP	<b>32</b>	32	36	<b>29</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	31	30	<b>26</b> ↓

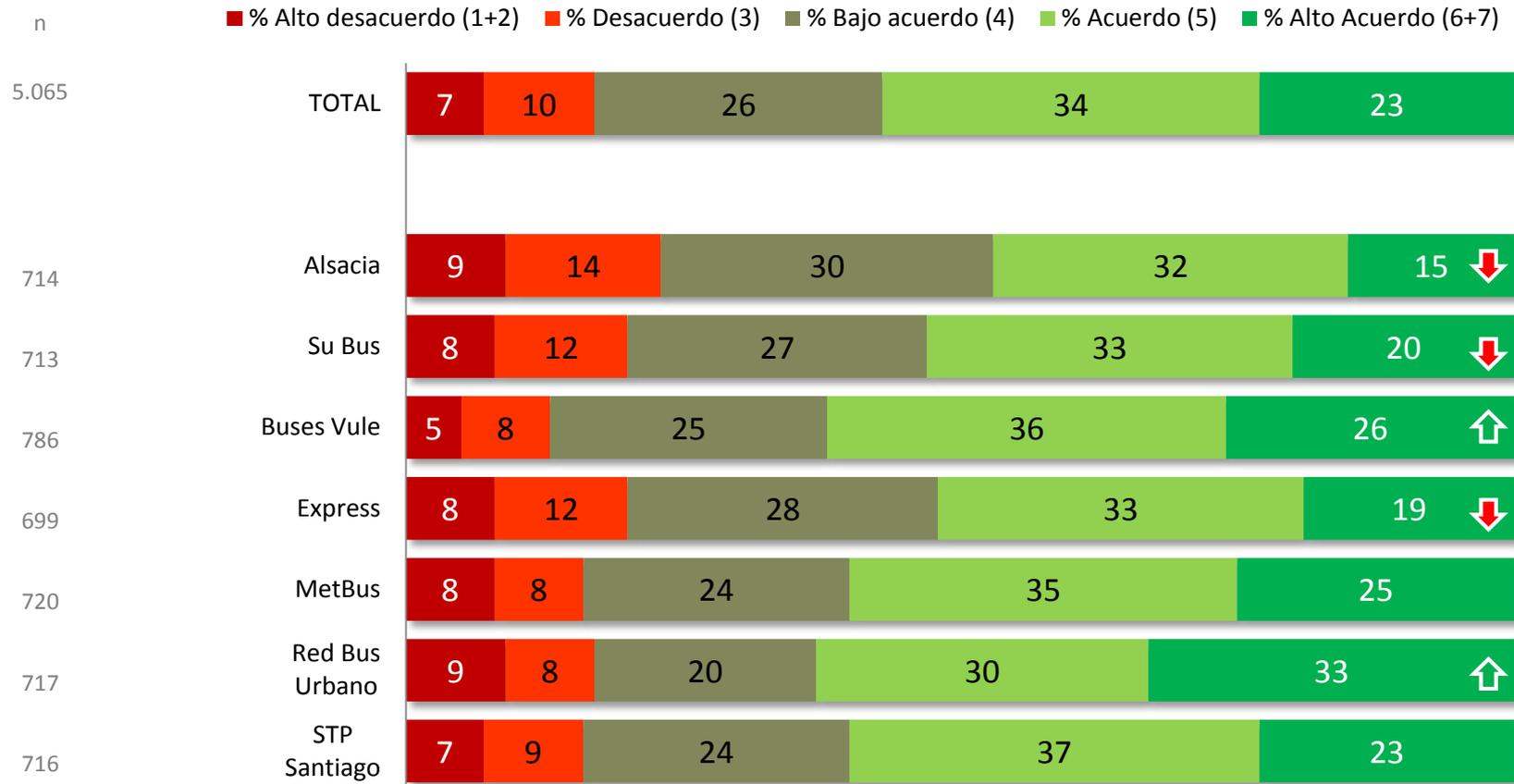
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# «Es un sistema moderno»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

96



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

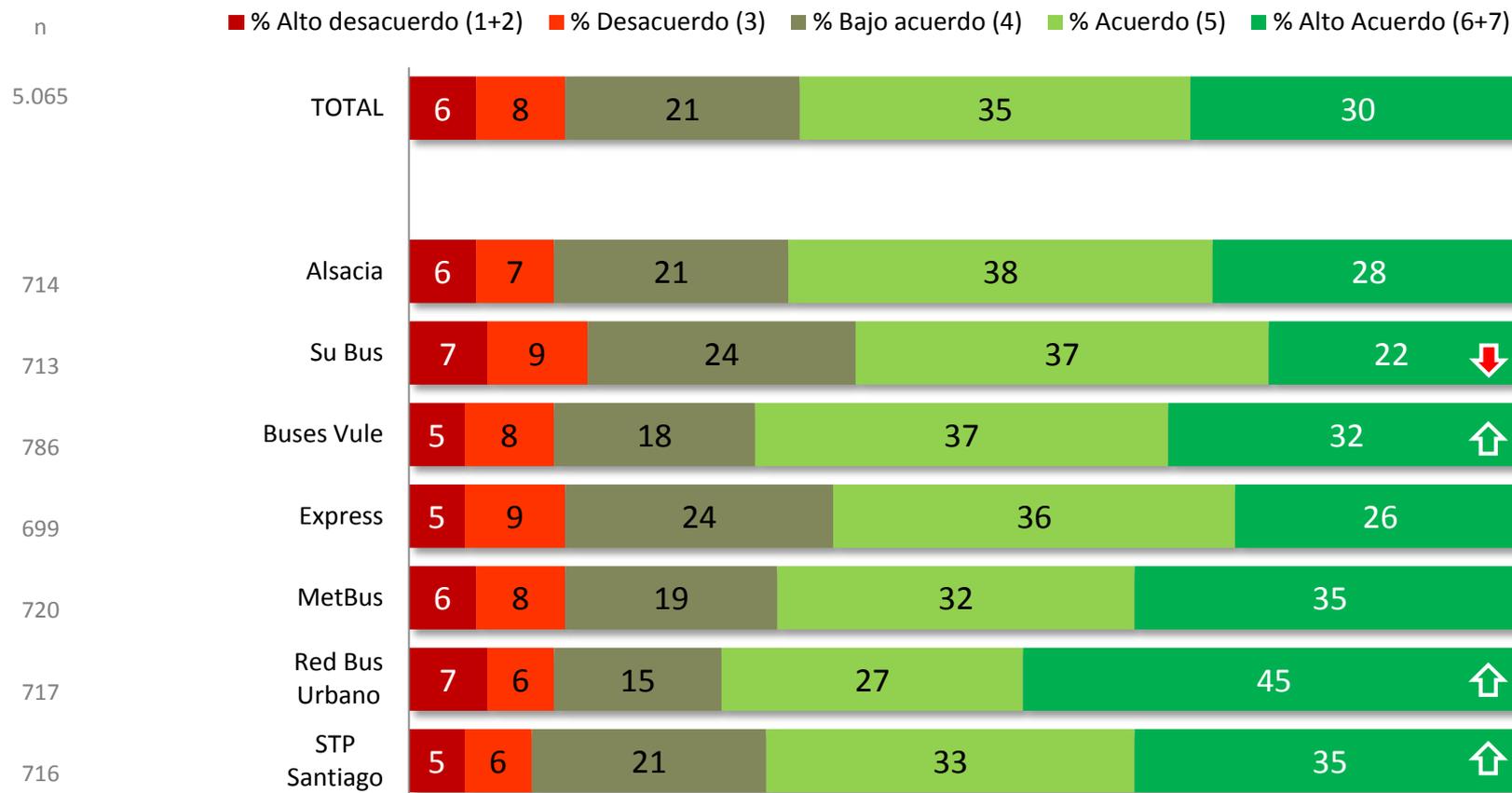
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «Es un sistema capaz de mejorar»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

97



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

(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

**3.5.3**

Usabilidad

# Evaluación promedio de la Dimensión de Imagen: USABILIDAD

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

99

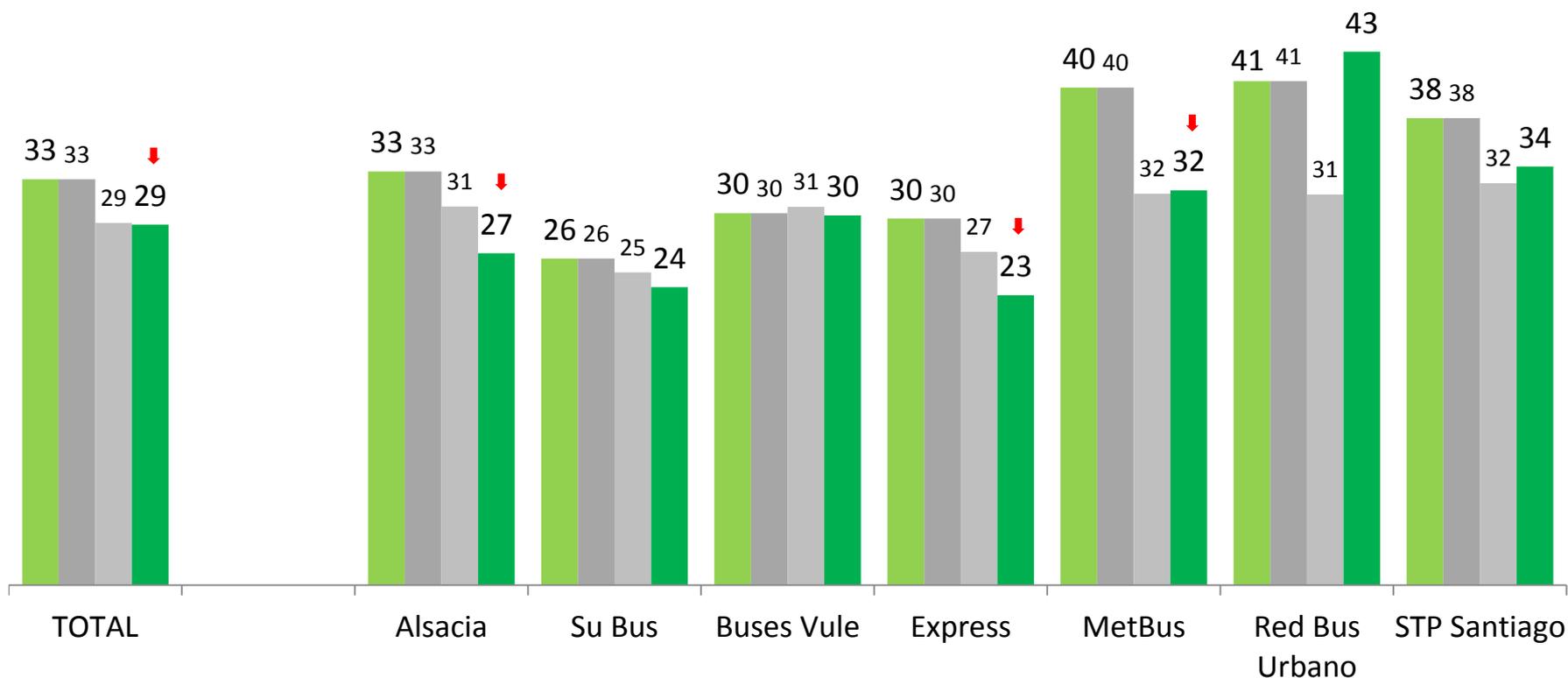
## % DE ALTO ACUERDO

■ % Nov - 13

■ % Ene - 14

■ % Abril/Jun - 14

■ % Nov - 14



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Evaluación promedio de la Dimensión de Imagen: USABILIDAD

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

100

## % DE ALTO ACUERDO

OPERADOR	Promedio Nov -13	Promedio Ene -14	Promedio Abril/Junio -14	Promedio Nov - 14
ALSACIA	<b>33</b>	33	31	<b>27</b> ↓
SU BUS	<b>26</b>	26	25	<b>24</b>
VULE	<b>30</b>	30	31	<b>30</b>
EXPRESS	<b>30</b>	30	27	<b>23</b> ↓
METBUS	<b>40</b>	40	32	<b>32</b> ↓
RED BUS	<b>41</b>	41	31	<b>43</b>
STP	<b>38</b>	38	32	<b>34</b>
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	33	29	<b>29</b> ↓

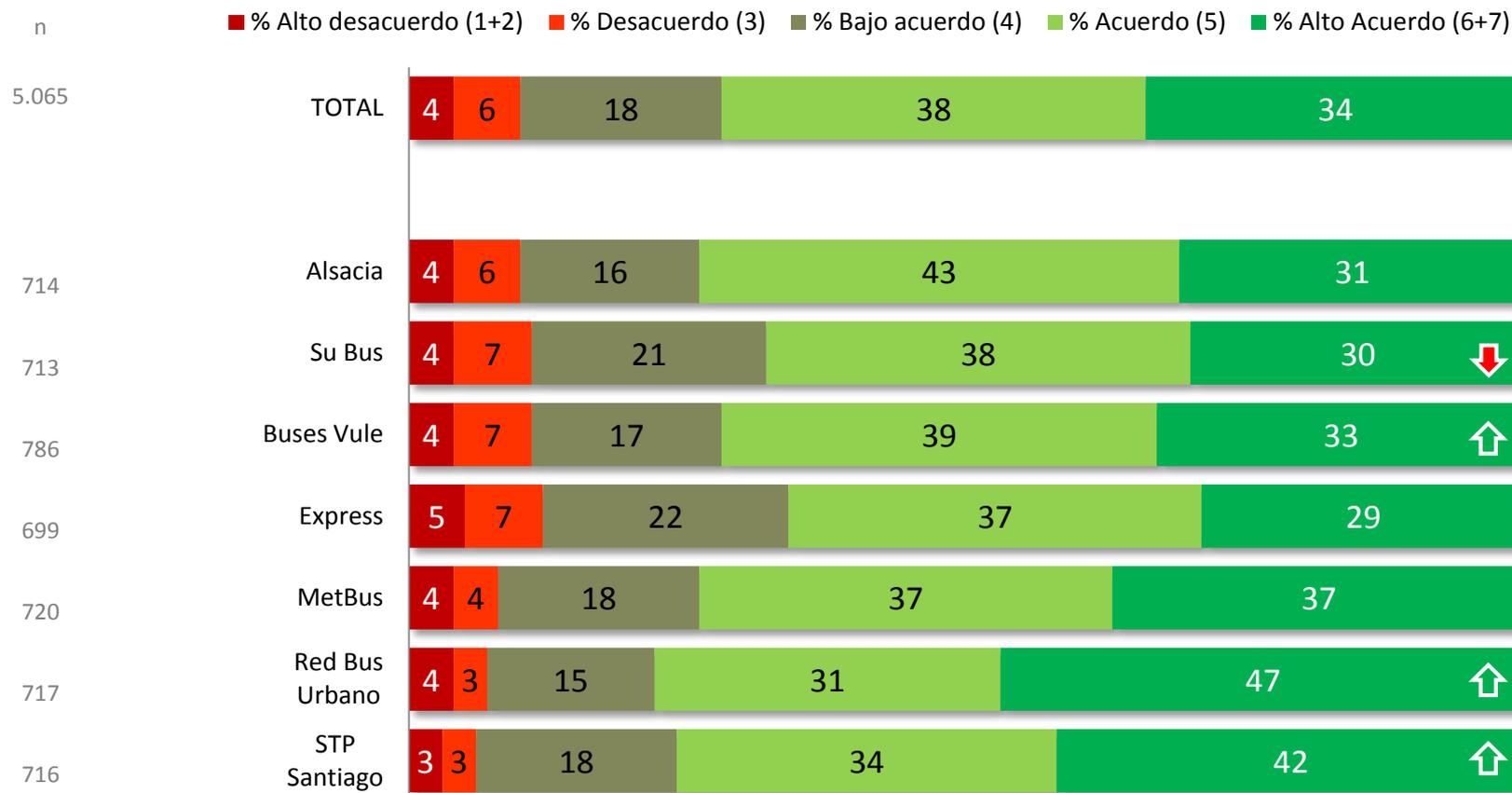
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# «Me permite moverme para cumplir con mis actividades»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

101



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

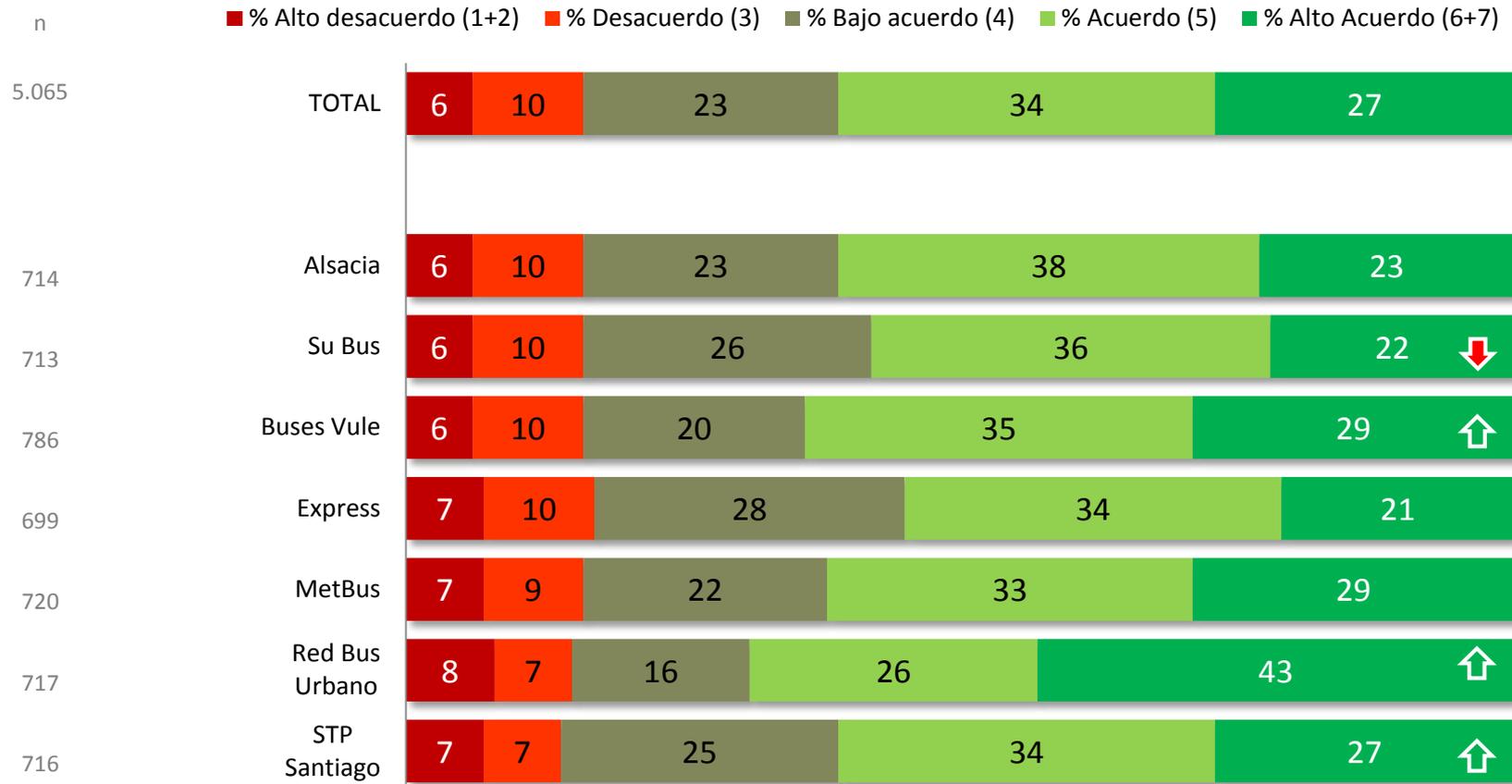
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «Es un sistema fácil de usar»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

102



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

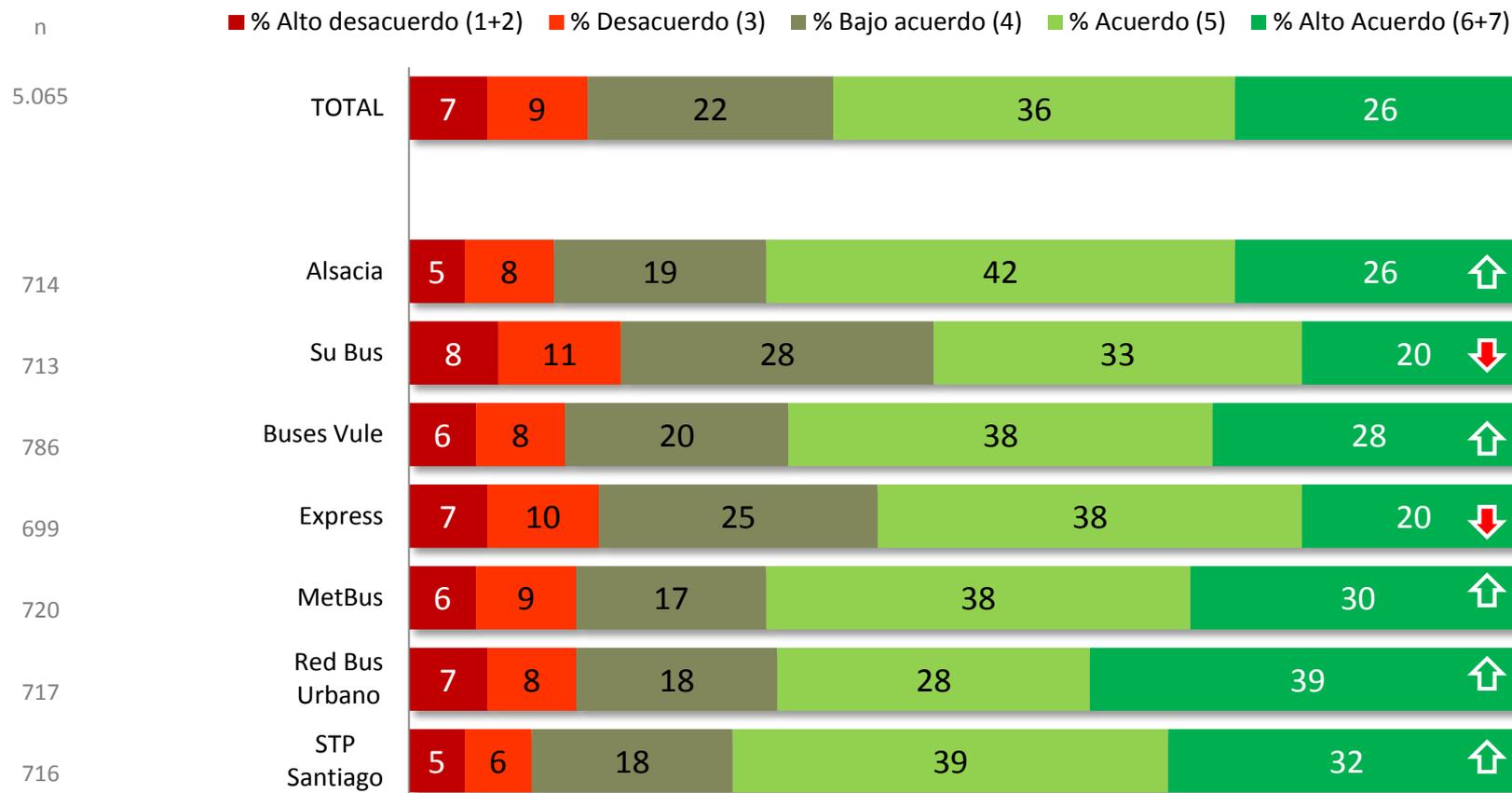
(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «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 operador.

103



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

(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

**3.5.4**

Precio

# Evaluación promedio de la Dimensión de Imagen: PRECIO

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

105

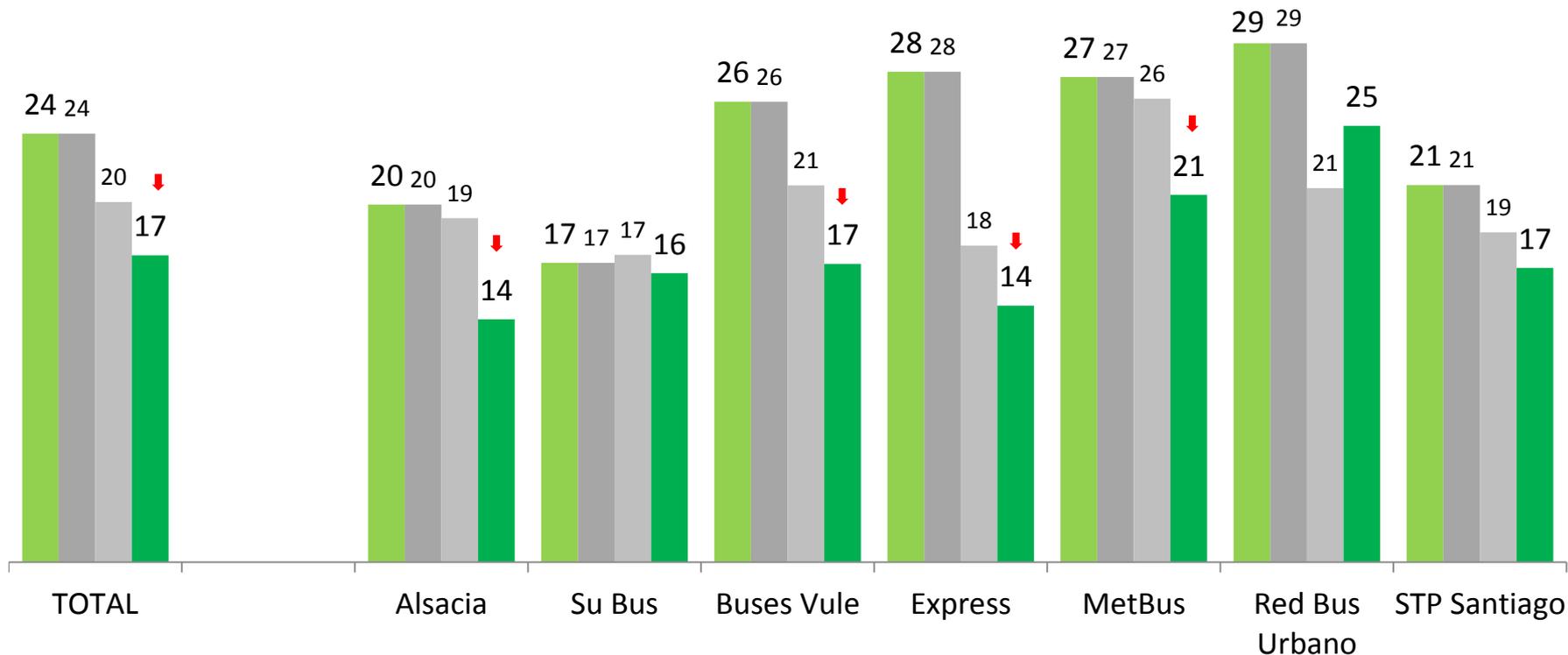
## % DE ALTO ACUERDO

■ % Nov - 13

■ % Ene - 14

■ % Abril/Jun - 14

■ % Nov - 14



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Evaluación promedio de la Dimensión de Imagen: PRECIO

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

106

## % DE ALTO ACUERDO

OPERADOR	Promedio Nov -13	Promedio Ene -14	Promedio Abril/Junio -14	Promedio Nov - 14
ALSACIA	<b>20</b>	20	19	<b>14</b> ↓
SU BUS	<b>17</b>	17	17	<b>16</b>
VULE	<b>26</b>	26	21	<b>17</b> ↓
EXPRESS	<b>28</b>	28	18	<b>14</b> ↓
METBUS	<b>27</b>	27	26	<b>21</b> ↓
RED BUS	<b>29</b>	29	21	<b>25</b>
STP	<b>21</b>	21	19	<b>17</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	24	20	<b>17</b>



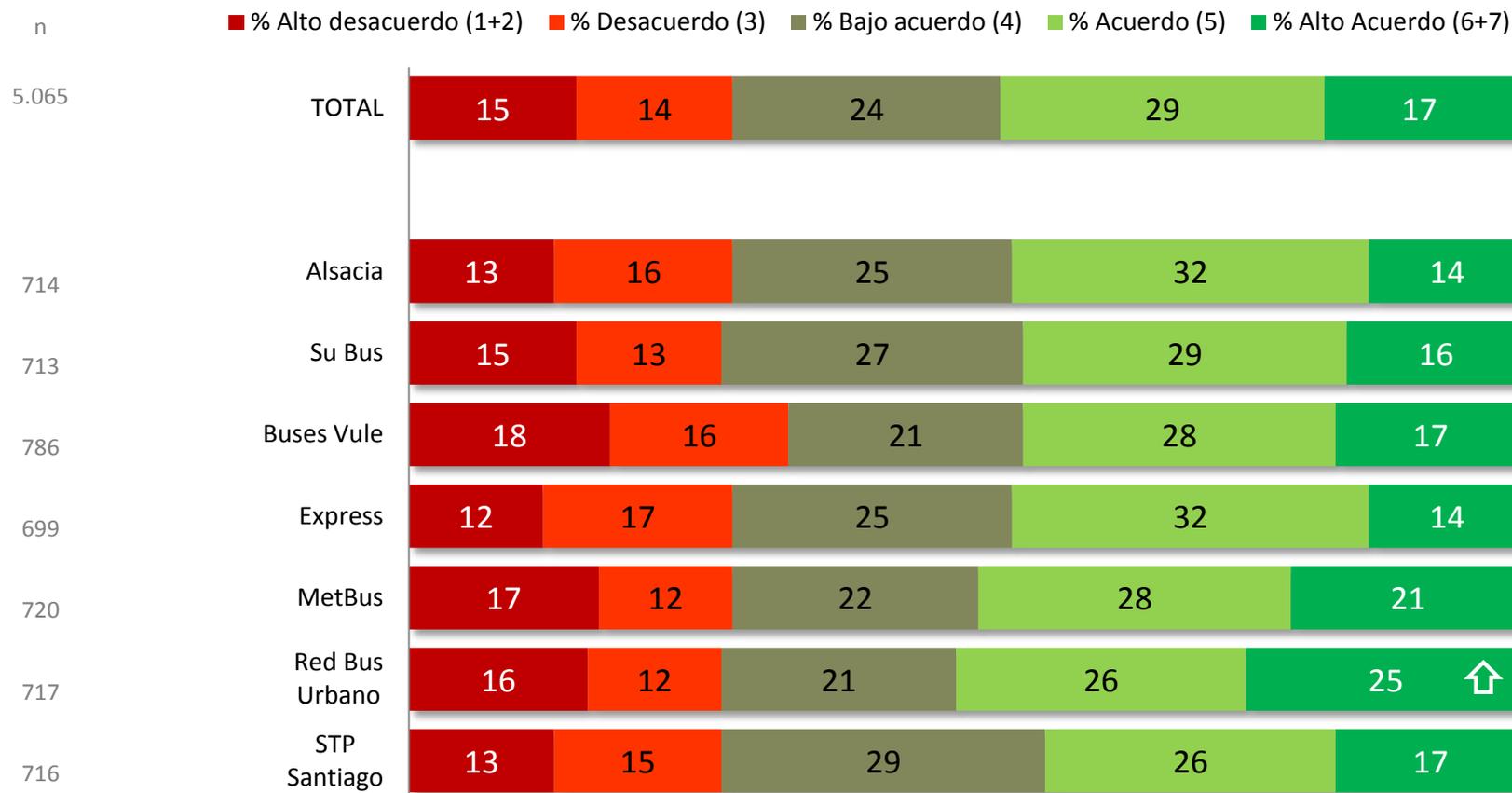
Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# «Es un sistema conveniente en sus precios/tarifas»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

107



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

(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

**3.5.5**

Servicio nocturno

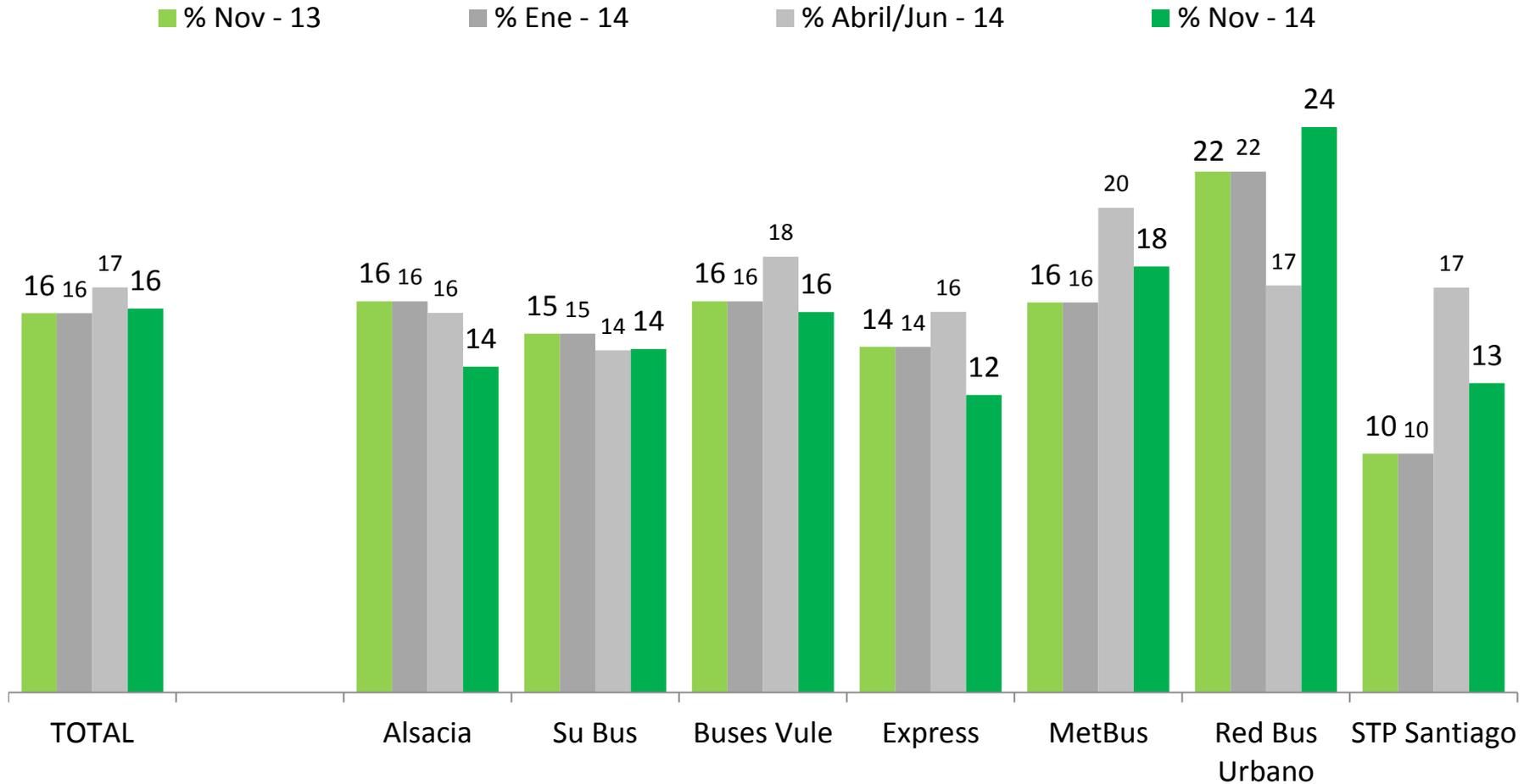
# Evaluación promedio de la Dimensión de Imagen: SERVICIO NOCTURNO

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

109

## % DE ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Evaluación promedio de la Dimensión de Imagen: SERVICIO NOCTURNO

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

110

## % DE ALTO ACUERDO

OPERADOR	Promedio Nov -13	Promedio Ene -14	Promedio Abril/Junio -14	Promedio Nov - 14
ALSACIA	<b>16</b>	16	16	<b>14</b>
SU BUS	<b>15</b>	15	14	<b>14</b>
VULE	<b>16</b>	16	18	<b>16</b>
EXPRESS	<b>14</b>	14	16	<b>12</b>
METBUS	<b>16</b>	16	20	<b>18</b>
RED BUS	<b>22</b>	22	17	<b>24</b>
STP	<b>10</b>	10	17	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	16	17	<b>16</b>

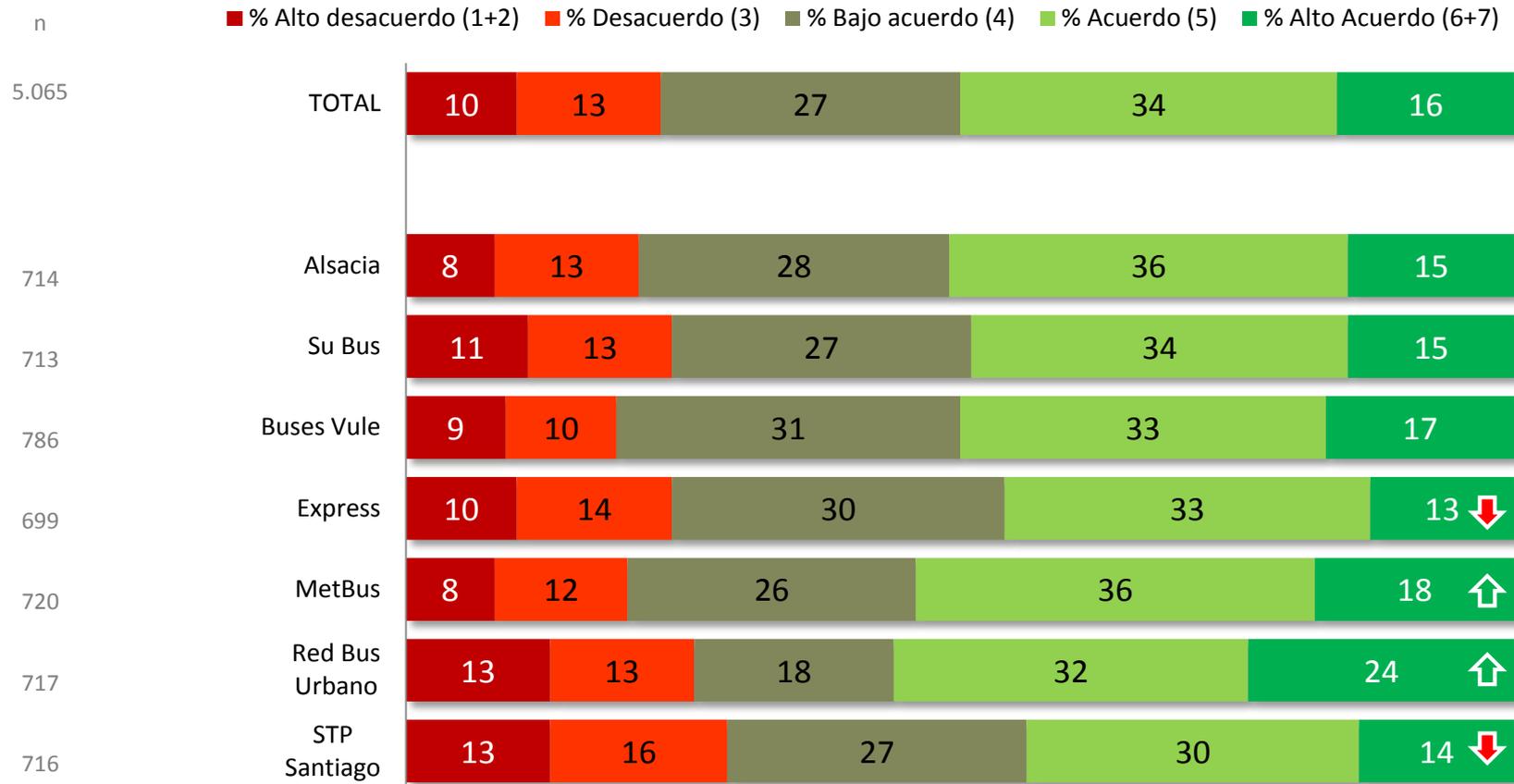
Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# «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 operador.

111



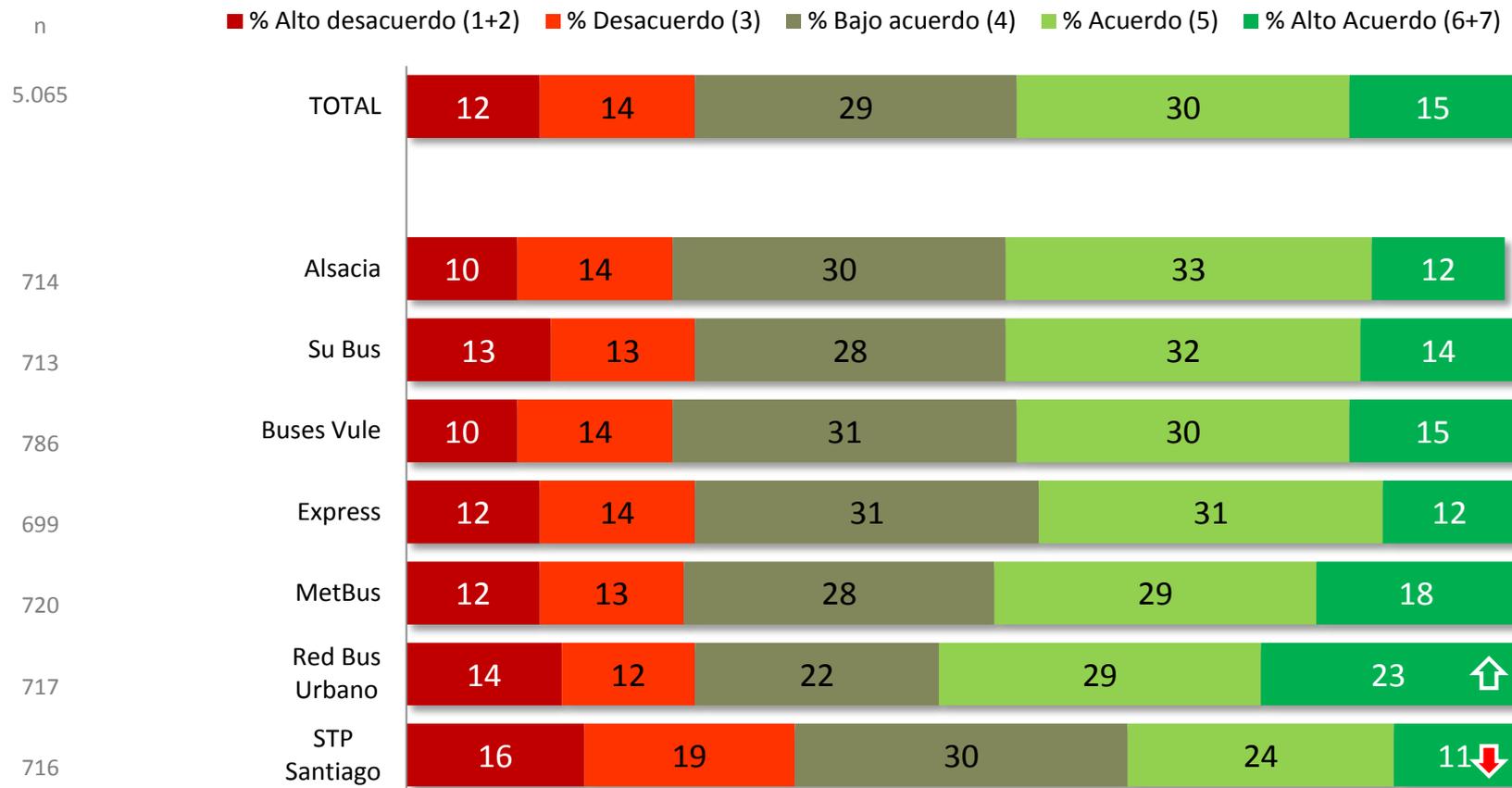
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

# «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 operador.

112



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

(\*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

**3.5.6**

## Conducta de Pasajeros

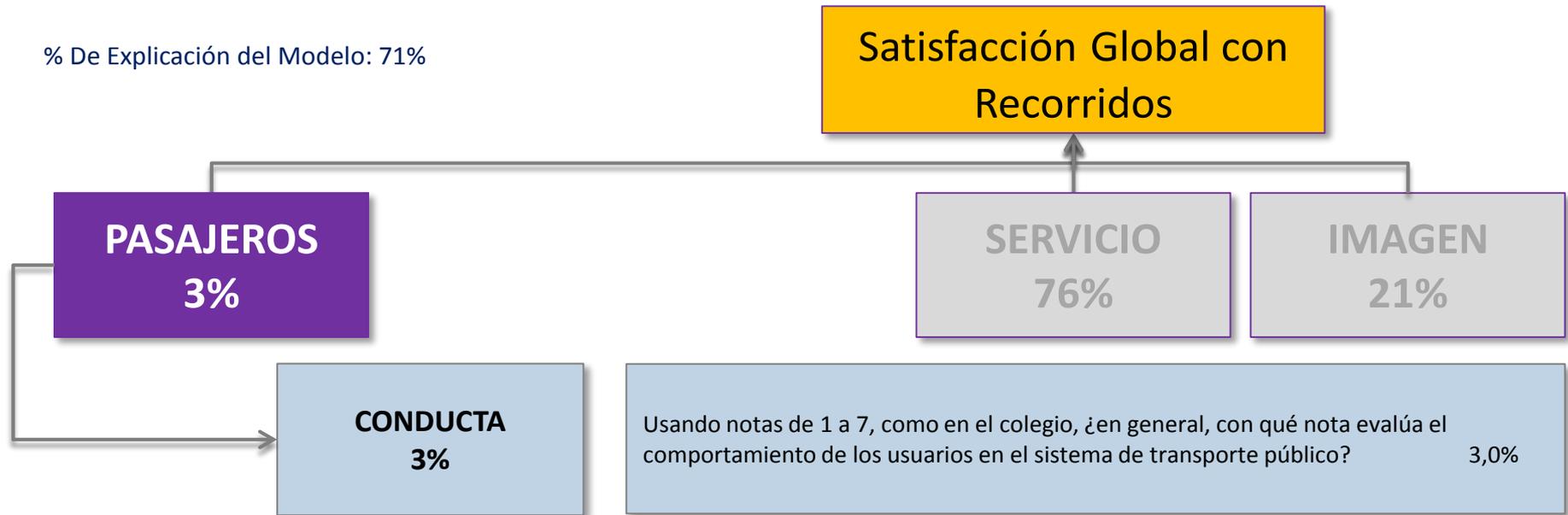
# Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte

## Público de Santiago: PASAJEROS

Análisis de Ecuaciones Estructurales

114

% De Explicación del Modelo: 71%



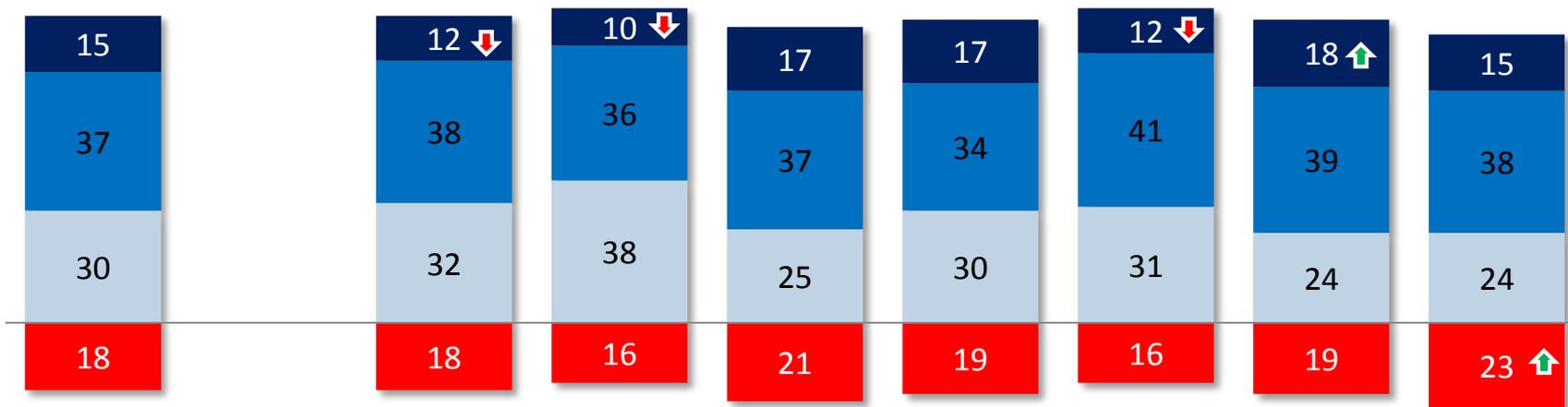
# Evaluación del comportamiento de los usuarios

¿En general, con qué nota evalúa el comportamiento de los usuarios en el sistema de transporte público?

Base: Total Entrevistados por Empresa Operadora del Transantiago.

115

■ % Notas 1 a 3    ■ % Notas 4    ■ % Notas 5    ■ % Notas 6 + 7



	Total	Alsacia	Su Bus	Buses Vule	Express	MetBus	Red Bus Urbano	STP Santiago
--	-------	---------	--------	------------	---------	--------	----------------	--------------

n	5065	714	713	786	699	720	717	716
---	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Prom.	4,4	4,4	4,3	4,4	4,4	4,4	4,5	4,3
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

No se muestran valores asociados a categoría “No sabe/No responde”

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

# Evaluación del comportamiento de los usuarios

¿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.

116

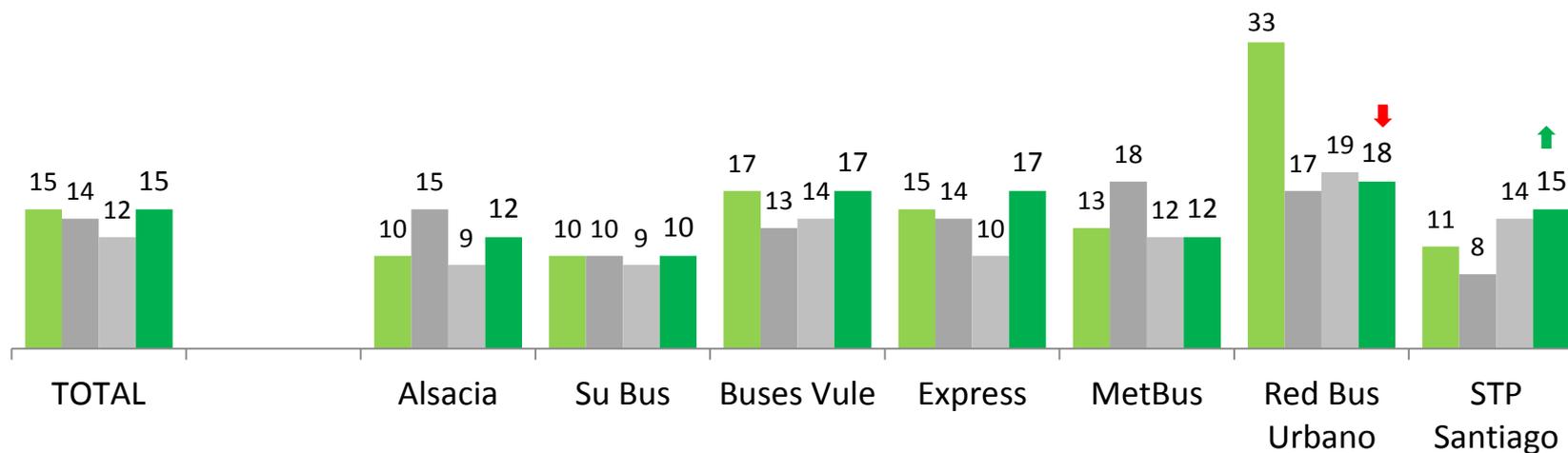
## % DE ALTO ACUERDO

■ % Nov - 13

■ % Ene - 14

■ % Abril/Jun - 14

■ % Nov - 2014



La percepción del comportamiento de los usuarios, en términos generales, se ha mantenido en comparación a la medición de Noviembre 2013, a excepción de los usuarios de Red Bus y STP, quienes tienen una percepción más negativa y positiva respectivamente



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.

# Evaluación del comportamiento de los usuarios

¿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.

117

## % DE ALTO ACUERDO

OPERADOR	Promedio Nov -13	Promedio Ene -14	Promedio Abril/Junio -14	Promedio Nov - 14
ALSACIA	<b>10</b>	15	9	<b>12</b>
SU BUS	<b>10</b>	10	9	<b>10</b>
VULE	<b>17</b>	13	14	<b>17</b>
EXPRESS	<b>15</b>	14	10	<b>17</b>
METBUS	<b>13</b>	18	12	<b>12</b>
RED BUS	<b>33</b>	17	19	<b>18</b> ↓
STP	<b>11</b>	8	14	<b>15</b> ↑
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	14	12	<b>15</b>

Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2014 con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre 2013, al 95% de confianza.



La imagen del sistema tiene un 21% de impacto en la satisfacción global

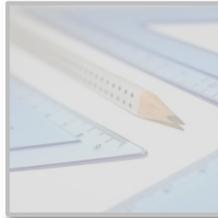


En gran parte este impacto corresponde a la evaluación de la “Preocupación por el usuario” y “Usabilidad”



“Modernidad” y “Precio” tienen impactos poco relevantes.

1



**METODOLOGÍA**

2

**PERFIL DE  
USUARIOS**



3



**SATISFACCIÓN CON  
EL SERVICIO**

4

**CONCLUSIONES**





**Mejorar la calidad del servicio NO es suficiente para mejorar la evaluación global**

✓ Si bien el 76% del impacto de la dimensión “Servicio” en la Evaluación Global corresponde a la percepción que existe del cumplimiento con diferentes características del servicio, la Imagen tiene un 21% de Impacto, causando un efecto de freno a una mejor valoración por parte de los usuarios respecto del servicio entregado por las empresas operadoras. Esto se identifica en la baja valoración que existe de los atributos de Imagen, los cuales en general respecto de la medición de Noviembre 2013 son significativamente más bajos.



**Respecto del Servicio, existen mejoras significativas en atributos de CHOFERES, la deuda sigue siendo ESPERA**

✓ El 10% del impacto en la satisfacción global con el servicio se explica por atributos de choferes, los cuales tuvieron un alza significativa en el nivel de alto acuerdo respecto a la medición de Noviembre 2013. Sin embargo 56% del impacto en la satisfacción global con el servicio, depende de las evaluaciones en atributos relativos a la espera, estos atributos cuentan con baja en los niveles de acuerdo ante el cumplimiento.



**Baja la percepción en el nivel de alto acuerdo sobre los atributos asociados a esta dimensión respecto a Noviembre 2013**

✓ Los atributos asociados a la Imagen de Transantiago sufren una baja respecto a la medición de Noviembre de 2013. La baja más relevante está asociada al Precio.



**Mejorar la calidad del servicio NO es suficiente para mejorar la evaluación global**



**Respecto del Servicio, existen mejoras significativas en atributos de CHOFERES, la deuda sigue siendo ESPERA**



**Baja la percepción en el nivel de alto acuerdo sobre los atributos asociados a esta dimensión respecto a Noviembre 2013**

## DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA

- ✓ Mantener el monitoreo continuo de flotas de empresas operadoras.
- ✓ Fomento a la inversión en nuevas y mejores máquinas de flotas de las empresas operadoras.
- ✓ Incorporar mecanismos que controlen que buses no pasen ni seguidos ni distanciados, asegurando una frecuencia de buses estable.
- ✓ Mantener acciones de cambios en puntos operativos.

## DE LA IMAGEN DEL SISTEMA

- ✓ Realizar estudios cualitativos y/o de imagen que permita reconocer o decodificar lo que las personas entienden por preocupación por el usuario.
- ✓ Realizar campañas comunicacionales de tipo masivas, apelando a la “Preocupación por el Usuario” como el motivador de cada acción de Transantiago.

**Satisfacción con Operadores Transantiago**  
**Informe de Resultados**  
Noviembre de 2014

