



Estudio de Satisfacción Empresas Operadoras 2025

Visión de Género

Informe de resultados

2025





Visión de Género

El presente informe corresponde al análisis con perspectiva de género de los resultados del Estudio de Satisfacción con las empresas operadoras del sistema de buses Red 2025 y su objetivo es:

1. Responder a PMG de género de Subsecretaría de Transportes, el cual busca asegurar que políticas, programas y servicios consideren las diferencias y necesidades entre personas, posibilitando:
 - Diseño del servicio considerando temas como la seguridad y accesibilidad para todas las personas.
 - Incorporar las necesidades diferenciadas por género, reduciendo brechas en la movilidad y acceso.
 - Mejorar la gestión interna incluyendo el enfoque de género en proyectos y planes, ya que el transporte y la movilidad no es igual para todas las personas.
2. Levantar información para análisis diferenciado según sexo/género para identificar brechas o desigualdades en la movilidad de la que da cuenta el presente estudio.



Objetivo general del Estudio

- ✓ Medir la **satisfacción que tienen las personas usuarias de buses** con el servicio del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago.

Objetivos específicos del Estudio

1. Conocer la evaluación general a los **recorridos de las empresas operadoras**.
2. Identificar el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen las personas usuarias con los **atributos generales del servicio entregado por los buses del sistema de transporte público**.
3. Conocer la evaluación de las personas usuarias de buses al **servicio entregado por Metro**.



Metodología y Muestra del Estudio

- ✓ Estudio **Cuantitativo con encuestas en paradas**, con un cuestionario de una duración de 10 minutos en promedio.
- ✓ Selección de encuestados **no probabilística**, con cuotas por empresa operadora, recorrido, tipo de día y horario.
- ✓ Muestra de **8.250 casos** de usuarios(as) habituales de los diferentes recorridos muestreados, de 13 años o más.
- ✓ En simulación estadística la muestra tendría un **margen de error de $\pm 1,1\%$** a nivel total.
- ✓ **Fecha de Campo:** 03 de Noviembre al 05 de diciembre de 2025.

Los resultados de los cálculos pueden presentar variaciones según el software empleado para el procesamiento de los datos

Muestra y ponderación

Los resultados han sido ponderados para cada una de las empresas operadoras, de modo que se represente el peso que tienen en el universo.

Empresa Operadora	# Recorridos	N Muestra	N Ponderado	Error Total [*]
U2 - SUBUS	6	550	99	±4,2%
U3 - VULE	32	550	1144	±4,2%
U4 - VOY	16	550	379	±4,2%
U5 - METBUS	33	550	1660	±4,2%
U8 - METROPOL (US1)	13	550	373	±4,2%
U9 - METROPOL (US2)	10	550	382	±4,2%
U10 - STU (US3)	14	550	440	±4,2%
U11 - RBU (US4)	23	550	586	±4,2%
U12- STU (US5)	21	550	639	±4,2%
U13 - RBU (US6)	11	550	539	±4,2%
U14 - VOY (US14)	9	550	395	±4,2%
U15 - VOY (US15)	16	550	451	±4,2%
U16 - GRAN AMÉRICAS (US16)	10	550	306	±4,2%
U18 - CONECTA (US17)	10	550	409	±4,2%
U19 - CONECTA (US18)	12	550	448	±4,2%
	236	8.250	8.250	±1,1%

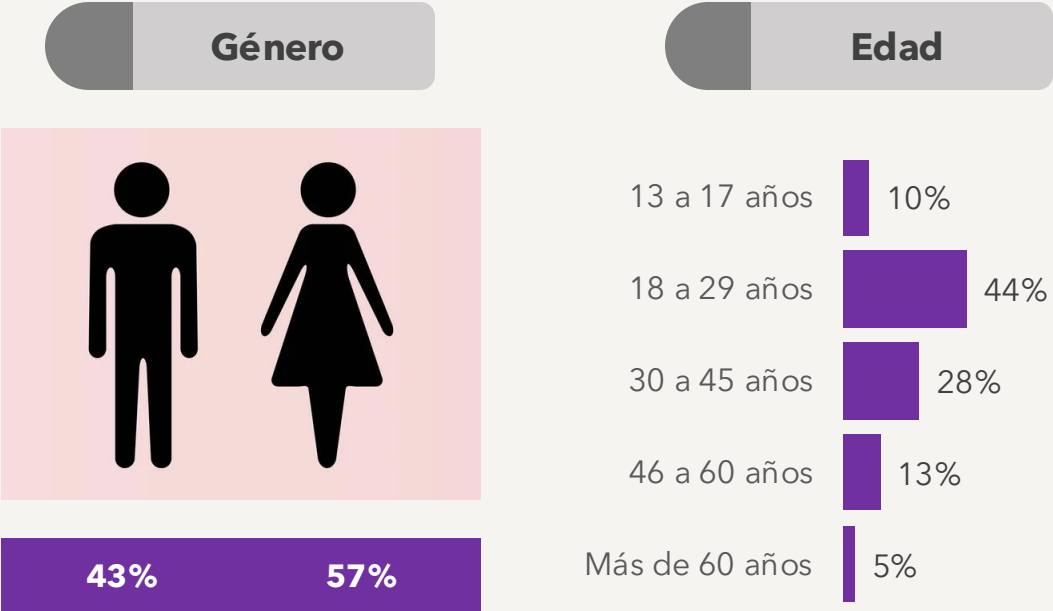
[*] El error muestral es calculado como una simulación estadística, dado que el proceso de selección muestral no es probabilístico.

Muestra según empresa, horario, día [Sin ponderar]

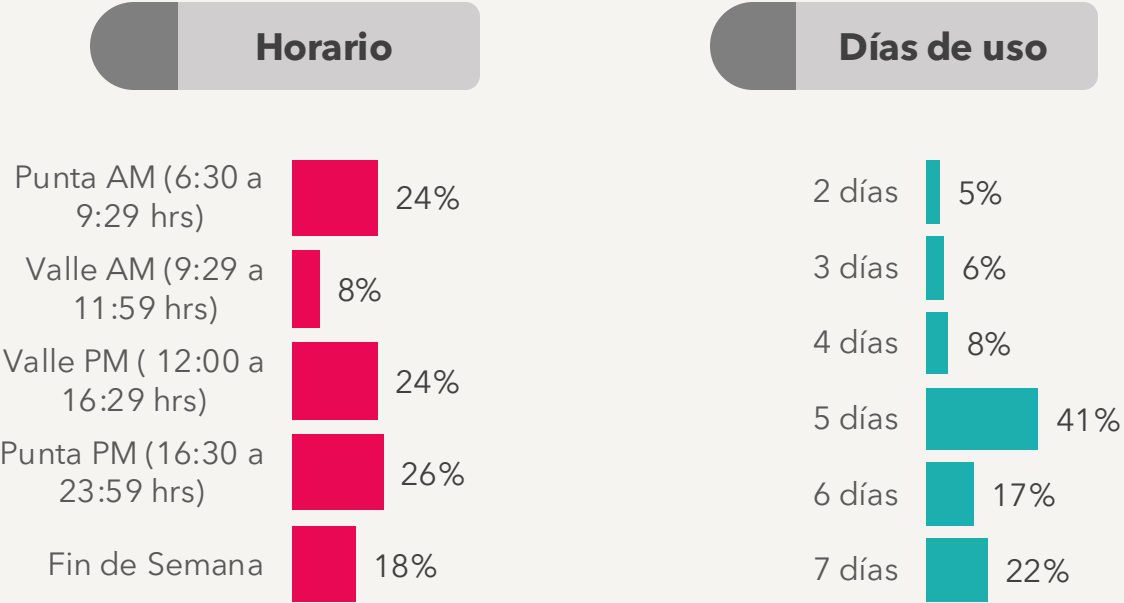
Empresa Operadora	HORARIO				TIPO DE DÍA		TOTAL
	Punta Mañana	Valle	Punta Tarde	Fin de Semana	Laboral	Fin de Semana	
U2 - SUBUS	150	130	160	110	440	110	550
U3 - VULE	150	130	160	110	440	110	550
U4 - VOY	150	130	160	110	440	110	550
U5 - METBUS	150	130	160	110	440	110	550
U8 - METROPOL (US1)	150	130	160	110	440	110	550
U9 - METROPOL (US2)	150	130	160	110	440	110	550
U10 - STU (US3)	150	130	160	110	440	110	550
U11 - RBU (US4)	150	130	160	110	440	110	550
U12- STU (US5)	150	130	160	110	440	110	550
U13 - RBU (US6)	150	130	160	110	440	110	550
U14 - VOY (US14)	150	130	160	110	440	110	550
U15 - VOY (US15)	150	130	160	110	440	110	550
U16 - GRAN AMÉRICAS (US16)	150	130	160	110	440	110	550
U18 - CONECTA (US17)	150	130	160	110	440	110	550
U19 - CONECTA (US18)	150	130	160	110	440	110	550
TOTAL	2.250	1.950	2.400	1.650	6.600	1.650	8.250

Perfil de la muestra [Ponderada]

Perfil demográfico

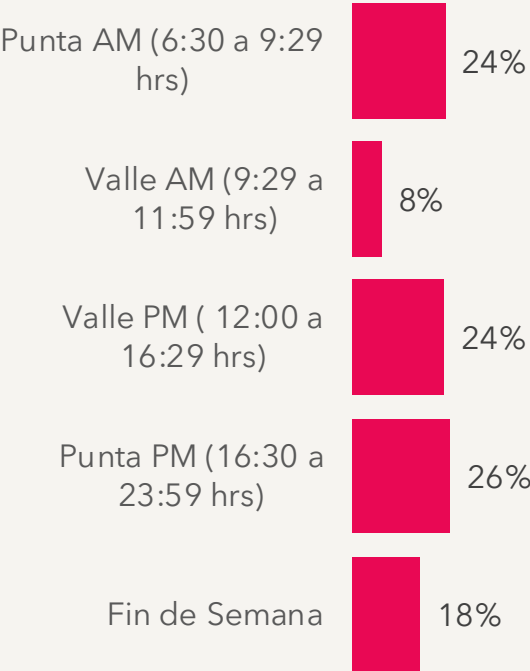


Perfil de uso



Perfil de la muestra [Ponderada] - Horario

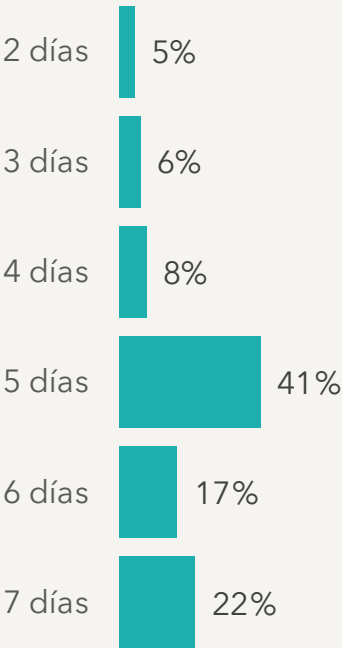
Horario



	Total	H	M
Punta Mañana	24%	24%	25%
Valle	32%	29% ▼	35%
Punta tarde	26%	28%	24%
Fin de Semana	18%	20%	16 %

Perfil de la muestra [Ponderada] – Días de uso

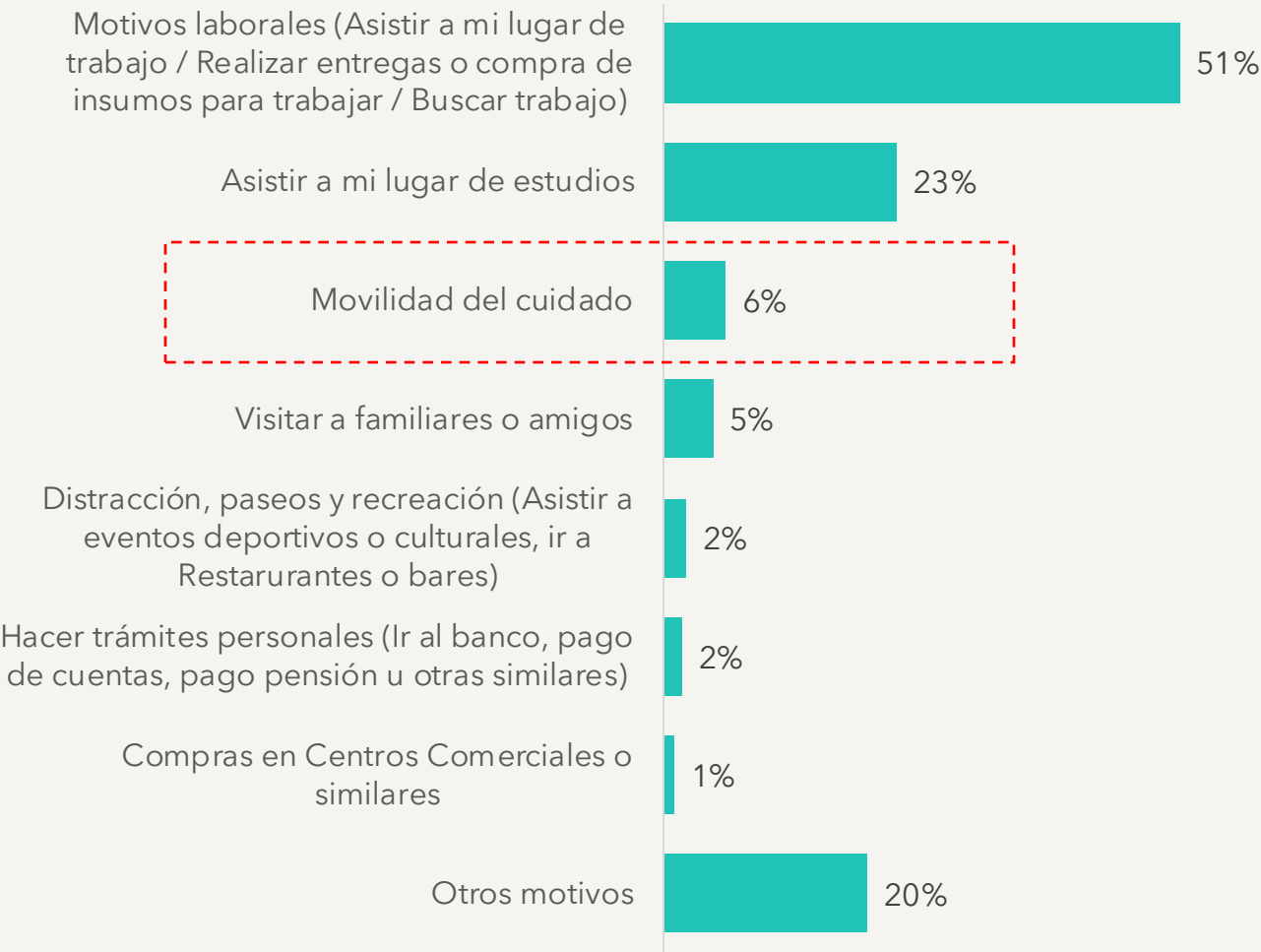
Días de uso



	Total	H	M
5 ó más días a la semana	55%	56%	55%
2 a 4 días a la semana	24%	23%	24%
Más a lo lejos	20%	19%	21%

Motivos de viaje

S5. ¿Cuál es el motivo de su viaje? (ESPONTÁNEA)



Movilidad del cuidado: considera a “todos los motivos [*de desplazamiento*] vinculados a las tareas del hogar (compras, acompañamiento, gestiones, cuidado a otros, etc.)”¹.

Para ello, agrupamos los siguientes atributos medidos en el estudio:

- Comprar alimentos, insumos básicos o medicamentos
- Hacer trámites médicos o ir a consultas médicas
- Acompañar o viajar para asistir a niños o personas mayores.
- Paseo de mascotas /Veterinario.
- Ir a establecimiento educacional como apoderada/o.

¹ Sánchez de Madariaga, I. 2009. Vivienda, Movilidad, y Urbanismo para la Igualdad en la Diversidad: Ciudades, Género, y Dependencia. Ciudad y Territorio Estudios Territoriales, XLI (161-2), 581-98.

Motivos de viaje

S5. ¿Cuál es el motivo de su viaje? (ESPONTÁNEA) Se admiten respuestas múltiples

ATRIBUTO	INDICADOR	TOTAL	Hombre (B: 3631)	Mujer (B: 4619)
Motivo de viaje	Motivos laborales	51%	51%	52%
	Asistir a mi lugar de estudios	23%	24%	22%
	Movilidad del cuidado	6%	5%	8%
	Visitar a familiares o amigos	5%	6%	4%
	Distracción, paseos y recreación	2%	3%	2%
	Hacer trámites personales	2%	2%	2%
	Compras en centros comerciales o similares	1%	1%	1%
	Otros motivos	20%	21%	20%

Viajes con motivo de cuidado son esgrimidos como 3^{er} motivo más recurrente en mujeres y 4^{to} en caso de hombres.

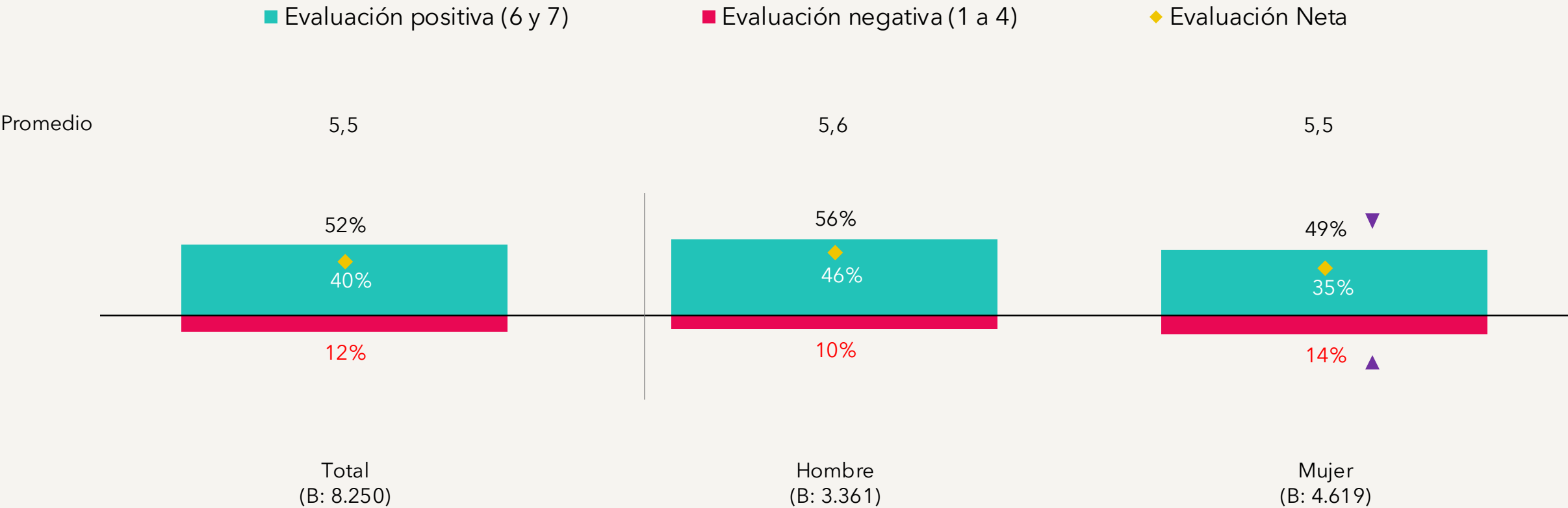
Se debe considerar que la cuantificación de movilidad del cuidado puede estar subestimadas por sesgos que minusvaloran los viajes de cuidado. Categorías como “Hacer trámites personales” o el elevado porcentaje de “Otros motivos” ocultan viajes de cuidado que aparecen como personales. Para cuantificarlos con mayor precisión, se deberá ajustar el levantamiento de información.

“Conocer bien la movilidad del cuidado exige por tanto ciertos cambios significativos en las formas de recoger los datos estadísticos” (Sánchez de Madariaga, 2009).

Evaluación del Sistema de Transporte Público

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?

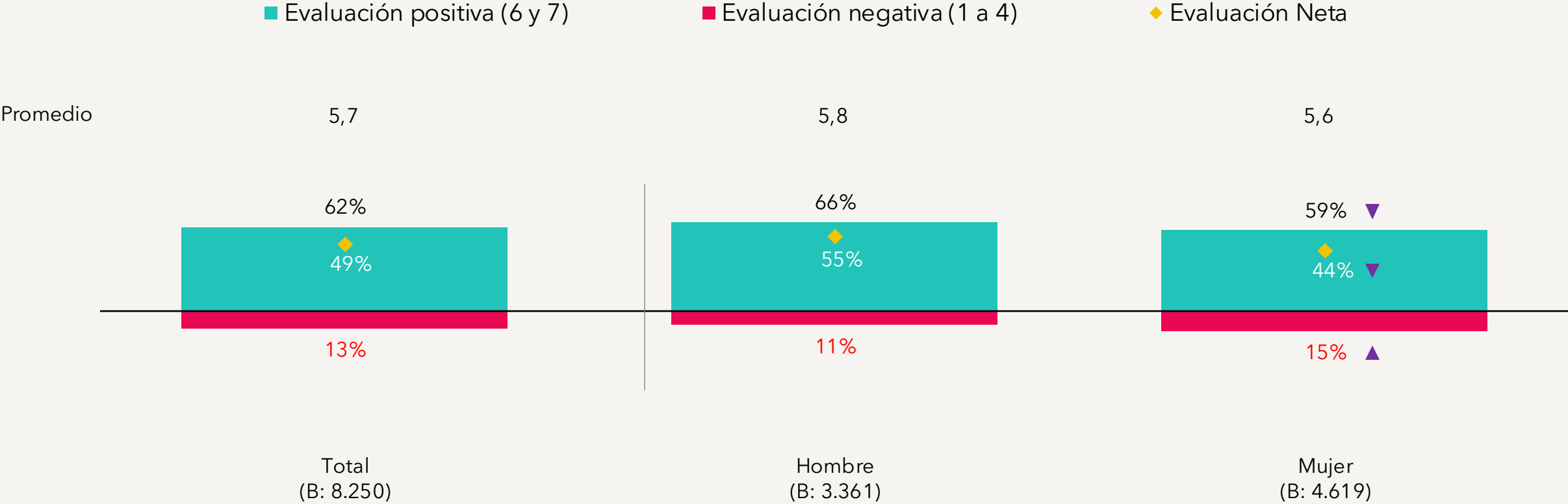
Las mujeres históricamente evalúan peor el sistema de transporte de la ciudad. En esta medición se presentan diferencias significativas en evaluaciones positivas (6 y 7), negativas, siendo más críticas que los hombres



Evaluación del RECORRIDO - Género

B1. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por **ESTE RECORRIDO**?

Las mujeres históricamente evalúan peor el recorrido que utilizan. En esta medición se presentan diferencias significativas en evaluaciones positivas (6 y 7), negativas y neta, siendo más críticas que los hombres



Tiempo de ESPERA para abordar el bus

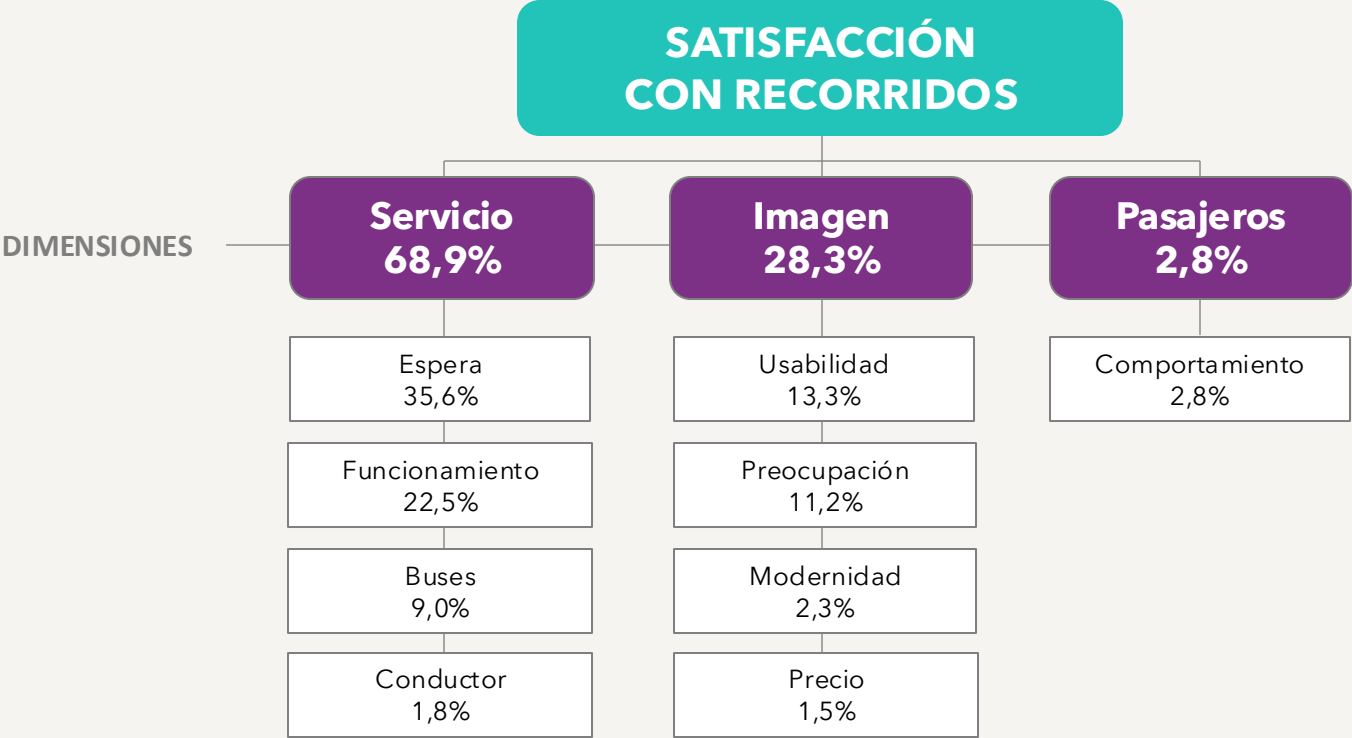
E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe **esperar** en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir?

ATRIBUTO	INDICADOR	TOTAL	Hombre (B: 3.631)	Mujer (B: 4.619)
Tiempo de Espera	Hasta 5 minutos	14,3%	14,3%	14,2%
	Entre 6 y 10 minutos	39,5%	40,5%	38,8%
	Entre 11 y 15 minutos	22,6%	23,8% [▲]	21,8%
	Entre 16 y 20 minutos	13,1%	13,1%	13,2%
	Más de 20 minutos	10,4%	8,4%	11,9% [▲]
	Promedio	13,7	13,3	14,1 [▲]

Las mujeres declaran en promedio un mayor tiempo de espera que los hombres. La diferencia se observa en la mayor proporción de mujeres que declaran tiempo de espera sobre 20 minutos.

Impacto de Imagen y Servicio en evaluación de RECORRIDOS

El modelo permite la identificación de **Dimensiones con mayor impacto** en la evaluación que las personas tienen del servicio recibido por los recorridos:



Análisis Ecuaciones Estructurales [AMOS]

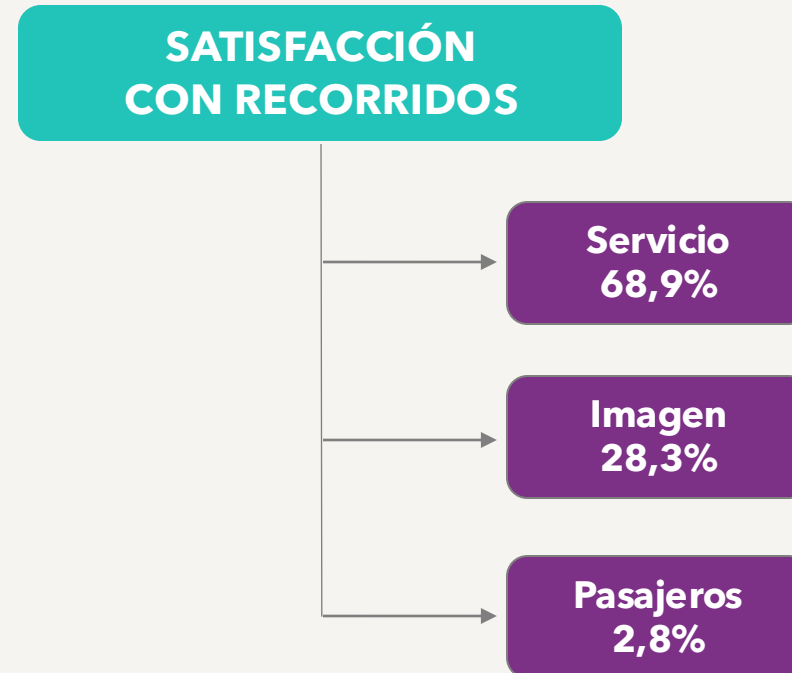
- Los atributos (variables medidas u observadas), permiten la identificación de variables latentes (no observadas), y mediante regresiones se determina el impacto de cada atributo en cada dimensión o variable latente.

- 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.
- Índice de Bondad de Ajuste: 0,754 [GFI] - Modelo de moderada aceptabilidad, objetivo 0,9.

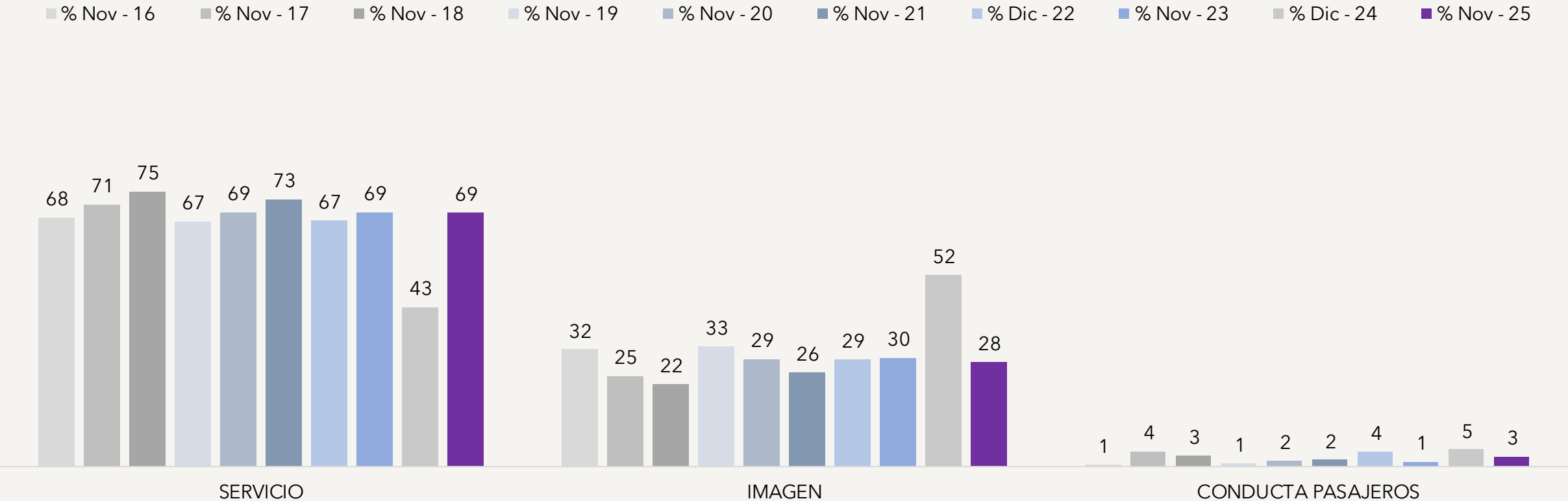
Estructura del informe

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

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



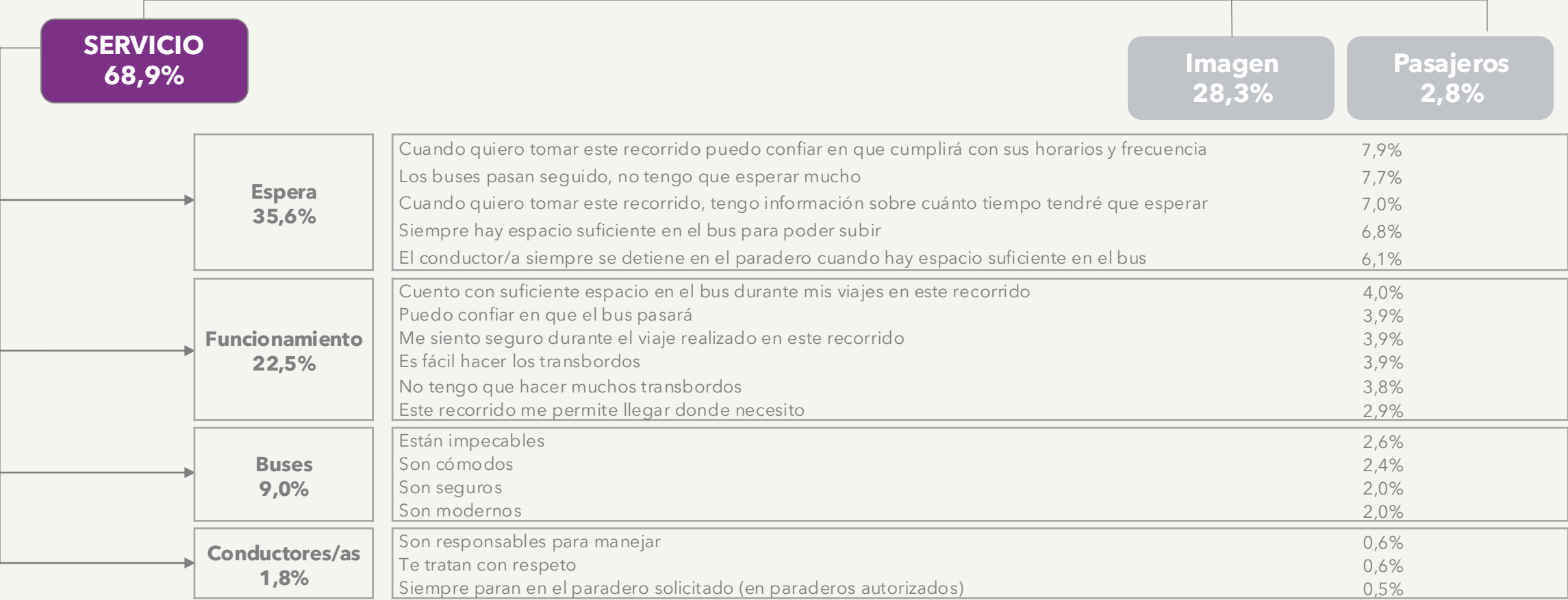
Evolución del impacto de dimensiones en evaluación de RECORRIDOS



Evaluación de los aspectos de servicio de los RECORRIDOS

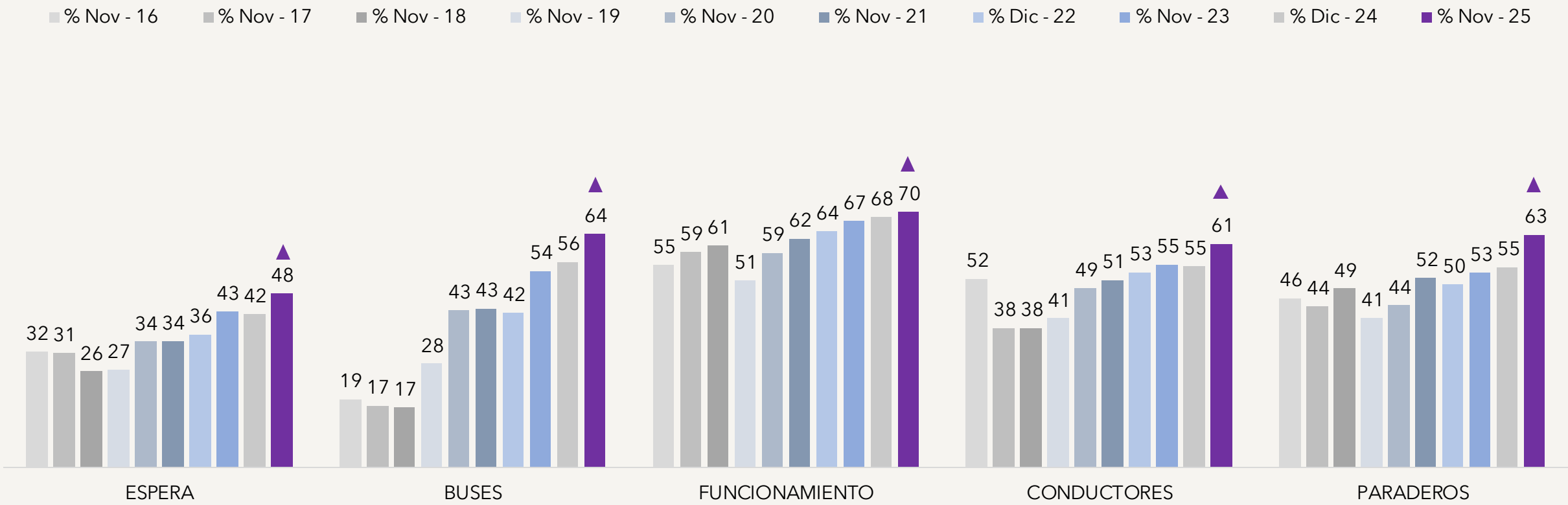
Análisis de Ecuaciones Estructurales
Índice de bondad de ajuste: 0,754 [GFI]

SATISFACCIÓN CON RECORRIDOS



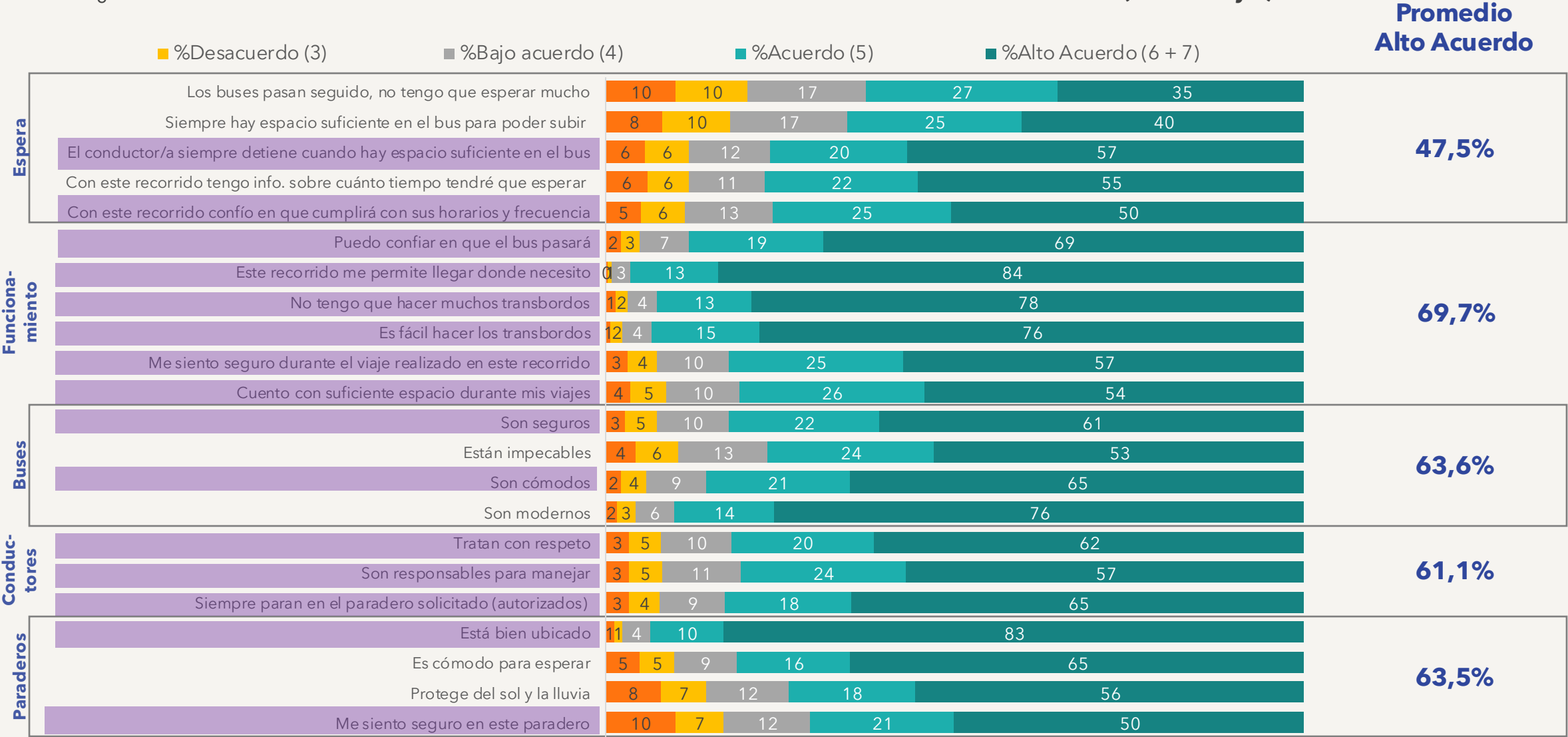
Opinión de las CARACTERÍSTICAS del servicio

B3/4/5/6/7. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...? **% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)**



Opinión de las CARACTERÍSTICAS del servicio

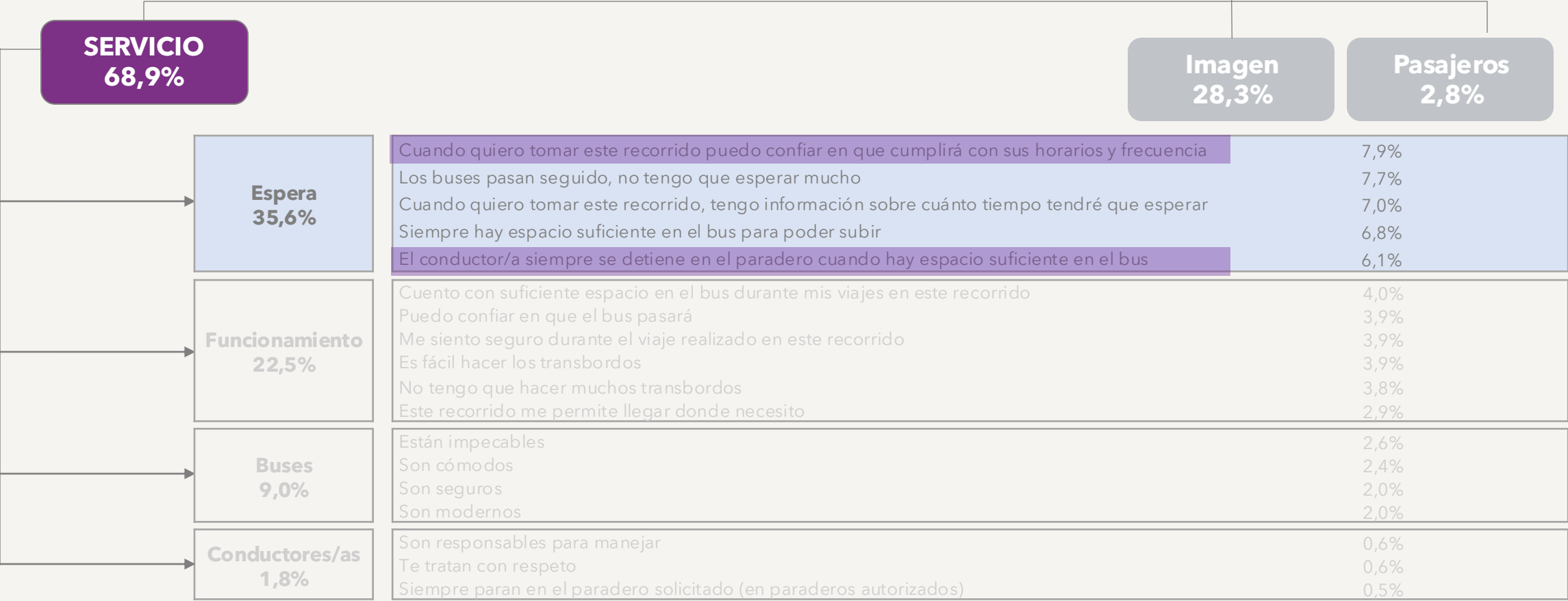
B3/4/5/6/7. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...? % PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)



Evaluación de los aspectos de servicio de los RECORRIDOS: **Espera**

Análisis de Ecuaciones Estructurales
Índice de bondad de ajuste: 0,754 [GFI]

SATISFACCIÓN CON RECORRIDOS



Evaluación del Servicio: Atributos de Espera

- B3.** Usando la misma escala, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con la frase...?
- Cuando quiero tomar este recorrido puedo confiar en que cumplirá con sus horarios y frecuencia de pasada
 - El conductor o conductora siempre se detiene en el paradero cuando hay espacio suficiente en el bus para subir

Dato Género

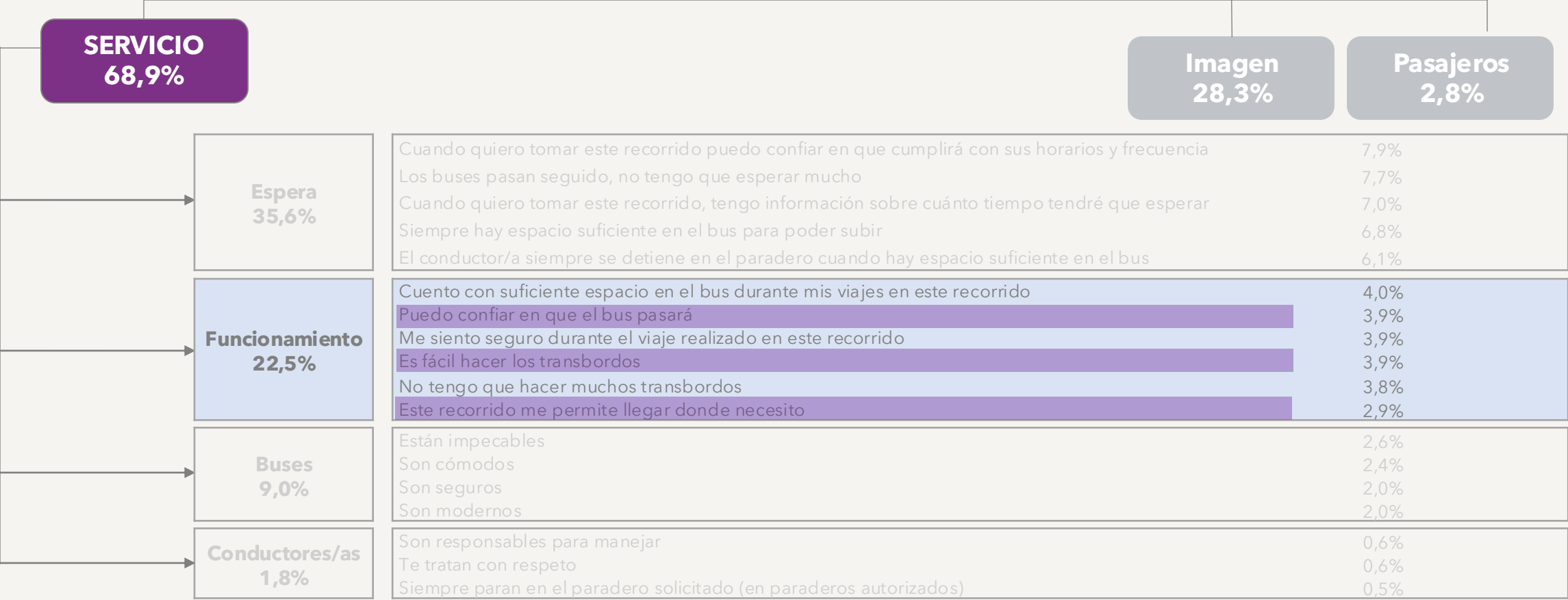
ATRIBUTO	INDICADOR	TOTAL	Hombre (B: 3631)	Mujer (B: 4619)
Cuando quiero tomar este recorrido puedo confiar en que cumplirá con sus horarios y frecuencia de pasada	NETA	27%	34%	21%
	Promedio	5,3	5,4	5,2
El conductor o conductora siempre se detiene en el paradero cuando hay espacio suficiente en el bus para subir	NETA	33%	37%	30%
	Promedio	5,5	5,5	5,4

Evaluación de los aspectos de servicio de los RECORRIDOS:

Funcionamiento

Análisis de Ecuaciones Estructurales
Índice de bondad de ajuste: 0,754 [GFI]

SATISFACCIÓN CON RECORRIDOS



Evaluación del Servicio: Atributos de Funcionamiento

B5. Usando la misma escala, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases...?

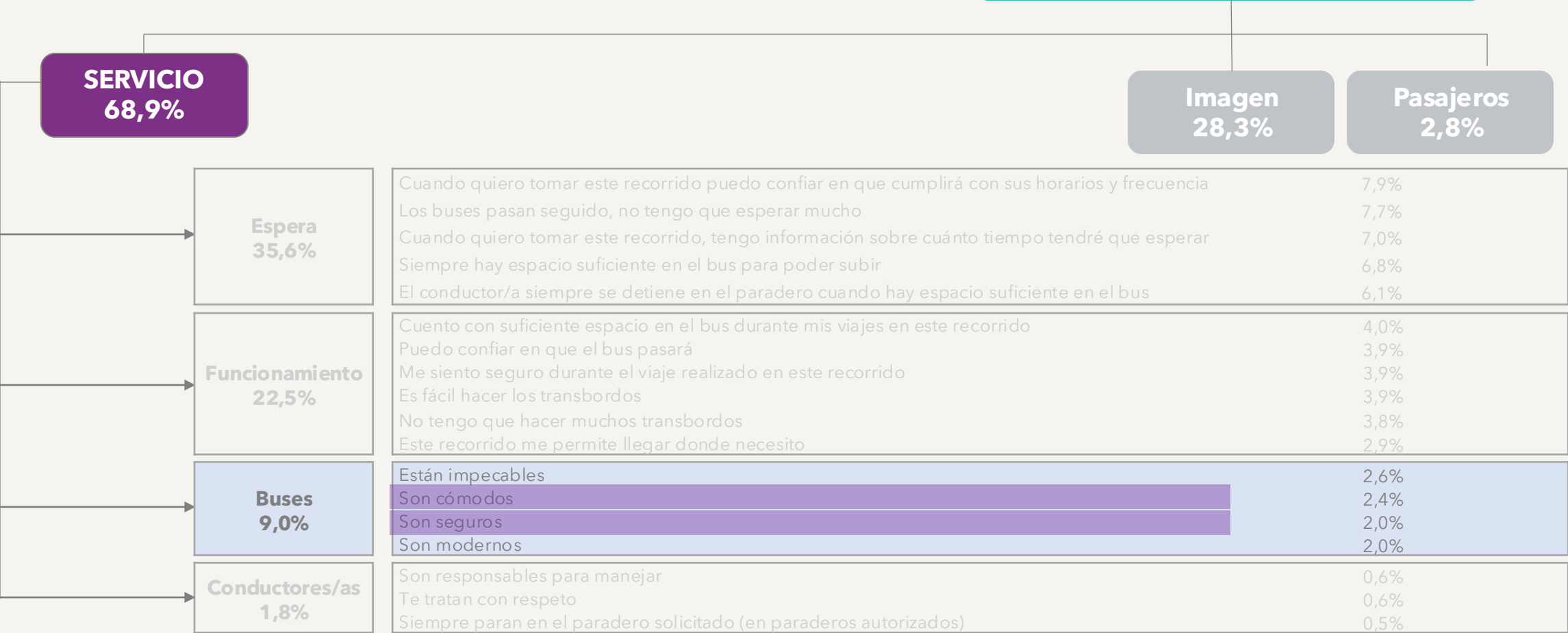
- Puedo confiar en que el bus pasará
- Es fácil hacer los transbordos
- Este recorrido me permite llegar donde necesito

ATRIBUTO	INDICADOR	TOTAL	Hombre (B: 3631)	Mujer (B: 4619)
Puedo confiar en que el bus pasará	NETA	57%	62%	53%
	Promedio	5,9	6,0	5,8
Es fácil hacer los transbordos	NETA	70%	74%	67%
	Promedio	6,2	6,3	6
Este recorrido me permite llegar donde necesito	NETA	80%	83%	78%
	Promedio	6,4	6,5	6,3

Evaluación de los aspectos de servicio de los RECORRIDOS: Buses

Análisis de Ecuaciones Estructurales
Índice de bondad de ajuste: 0,754 [GFI]

SATISFACCIÓN CON RECORRIDOS



Evaluación del Servicio: Atributos de Buses

B6. Usando la misma escala, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases **relacionadas con los buses de ESTE RECORRIDO**?

- Son cómodos
- Son seguros

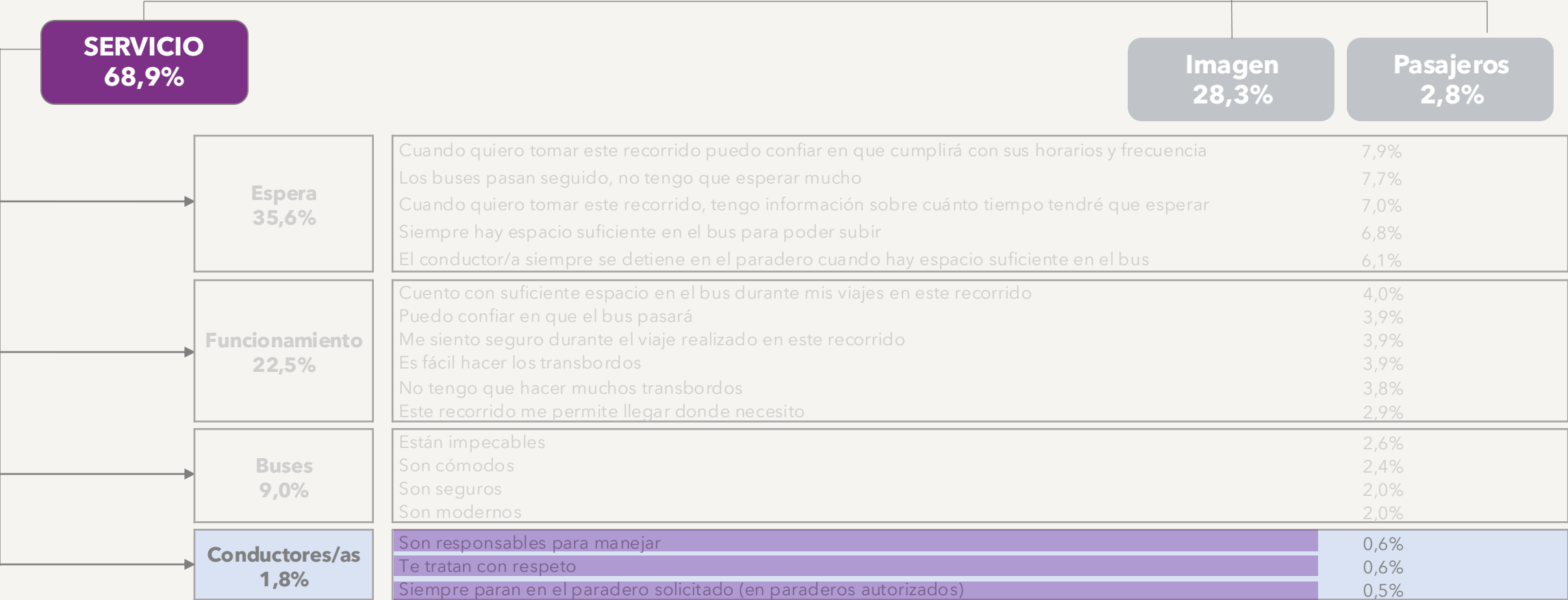
ATRIBUTO	INDICADOR	TOTAL	Hombre (B: 3631)	Mujer (B: 4619)
Son cómodos	NETA	51%	55%	47%
	Promedio	5,8	5,8	5,7
Son seguros	NETA	43%	52%	36%
	Promedio	5,6	5,8	5,5

Evaluación de los aspectos de servicio de los RECORRIDOS:

Conductores

Análisis de Ecuaciones Estructurales
Índice de bondad de ajuste: 0,754 [GFI]

SATISFACCIÓN CON RECORRIDOS



Evaluación del Servicio: Atributos de Conductores

B7. Usando la misma escala, Respecto **de los choferes de ESTE RECORRIDO:** ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está con... ?

- **Tratan con respeto**
- **Son responsables para manejar**
- **Siempre paran en el paradero solicitado**

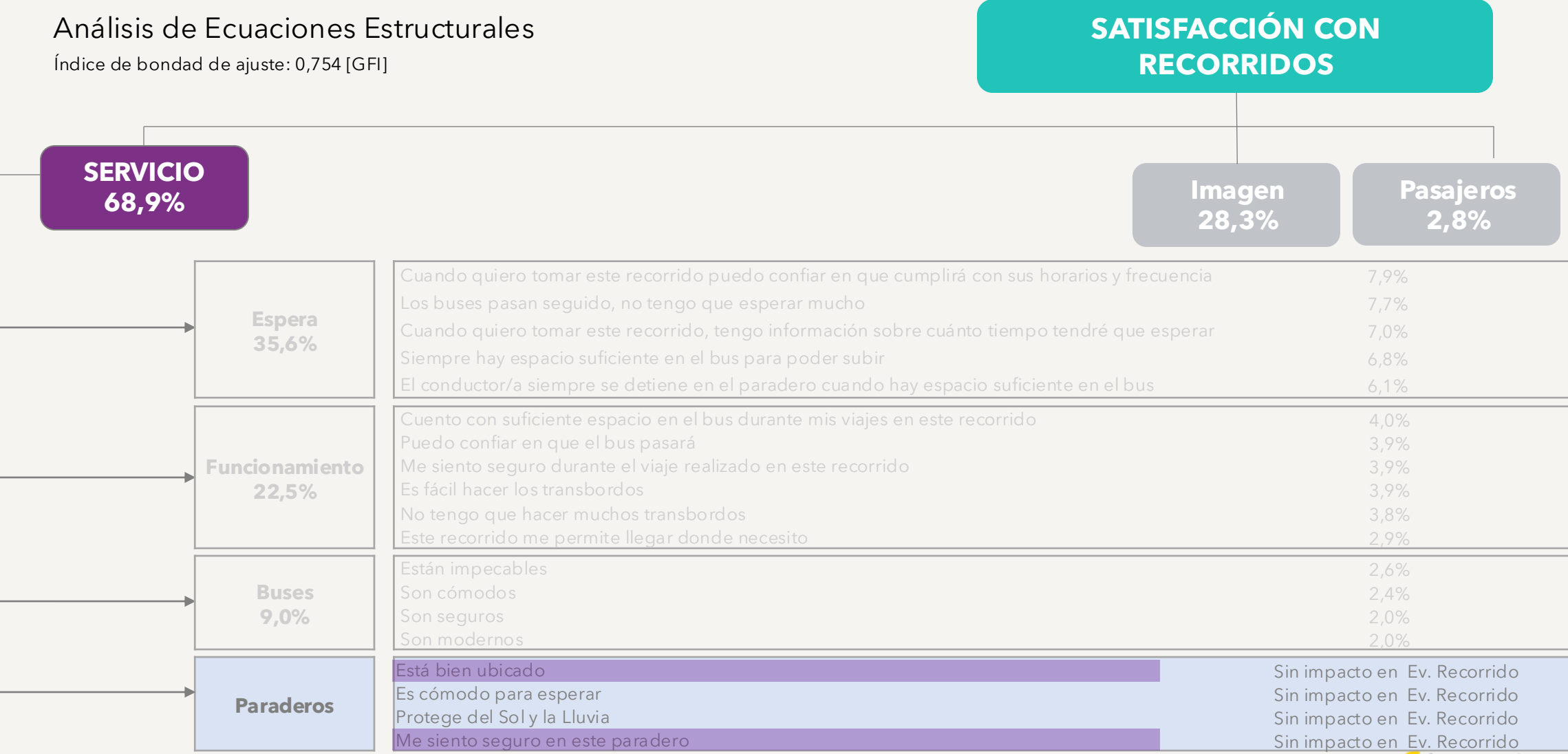
ATRIBUTO	INDICADOR	TOTAL	Hombre (B: 3631)	Mujer (B: 4619)
Tratan con respeto	NETA	44%	50%	39%
	Promedio	5,6	5,6	5,6
Son responsables para manejar	NETA	38%	46%	32%
	Promedio	5,5	5,7	5,4
Siempre paran en el paradero solicitado	NETA	48%	53%	44%
	Promedio	5,7	5,8	5,7

Evaluación del Servicio: Atributos de Paraderos*

B4. Usando la misma escala, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases relacionadas con este PARADERO?

Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,754 [GFI]



Evaluación del Servicio: Atributos de Paraderos

B4. Usando la misma escala, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases **relacionadas con este PARADERO**?

- **Está bien ubicado**
- **Me siento seguro en este paradero**

ATRIBUTO	INDICADOR	TOTAL	Hombre (B: 3631)	Mujer (B: 4619)
Está bien ubicado	NETA	77%	79%	75%
	Promedio	6,3	6,4	6,3
Me siento seguro en este paradero	NETA	21%	28%	16%
	Promedio	5,2	5,3	5,1

Evaluación de los aspectos de imagen del SISTEMA

Análisis de Ecuaciones Estructurales
Índice de bondad de ajuste: 0,754 [GFI]

SATISFACCIÓN CON
RECORRIDOS

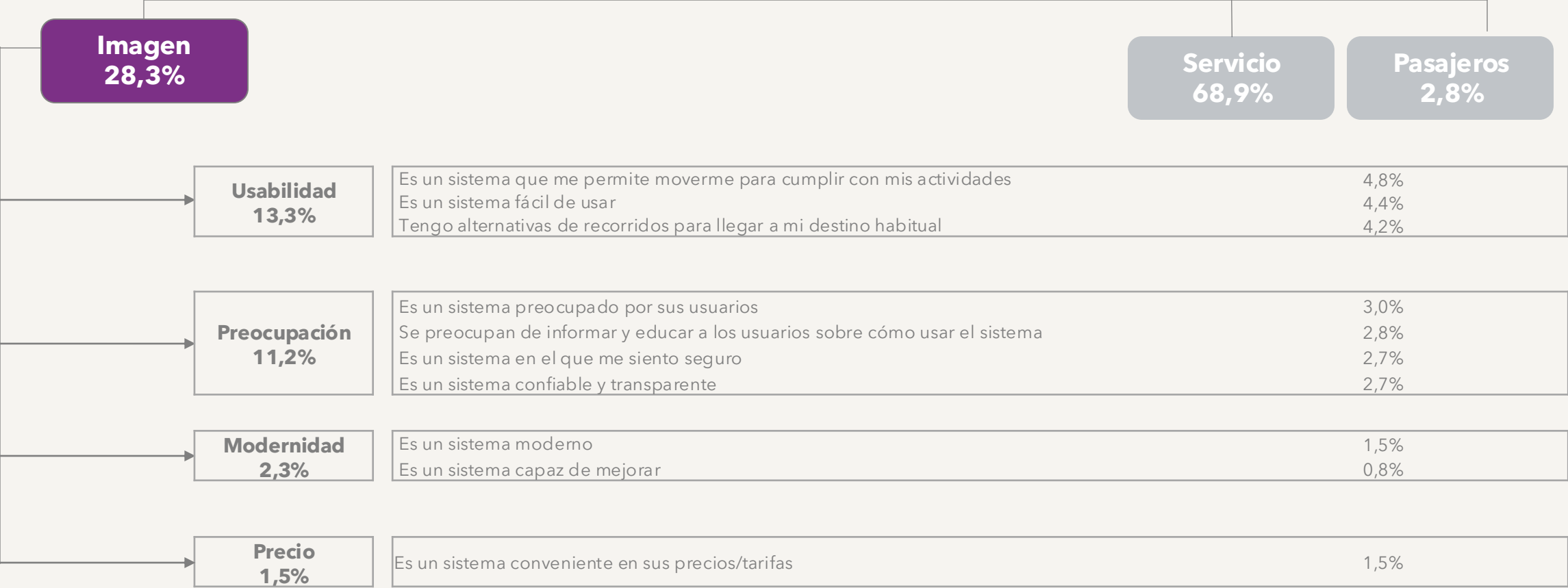


IMAGEN del servicio entregado

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...? **% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)**

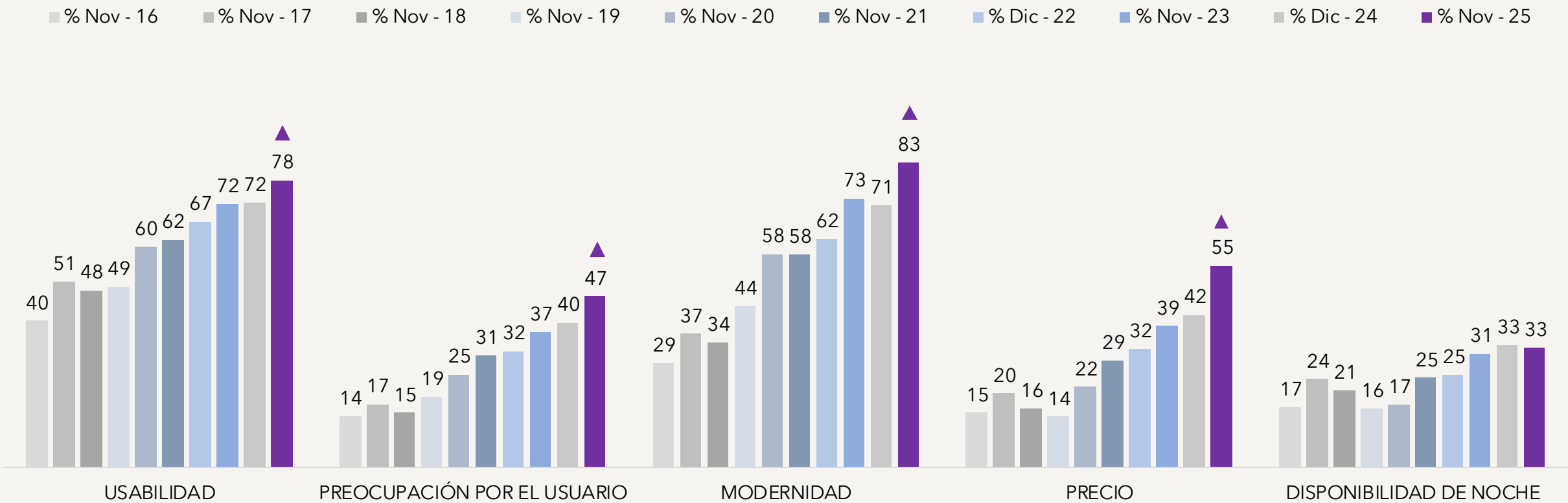
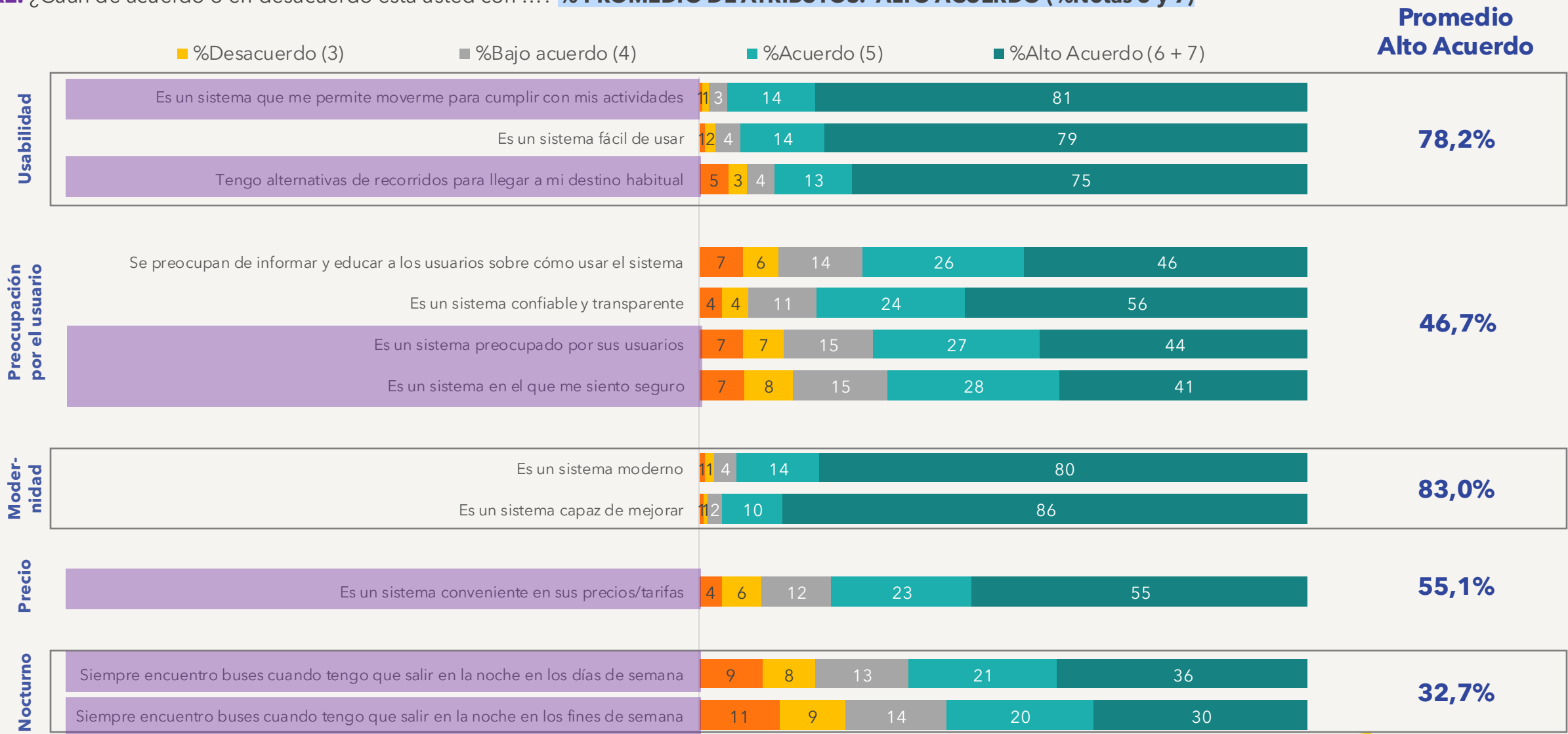


IMAGEN del servicio entregado

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...? **% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)**



Evaluación de los aspectos de imagen del SISTEMA: Usabilidad

Análisis de Ecuaciones Estructurales
Índice de bondad de ajuste: 0,754 [GFI]

SATISFACCIÓN CON
RECORRIDOS

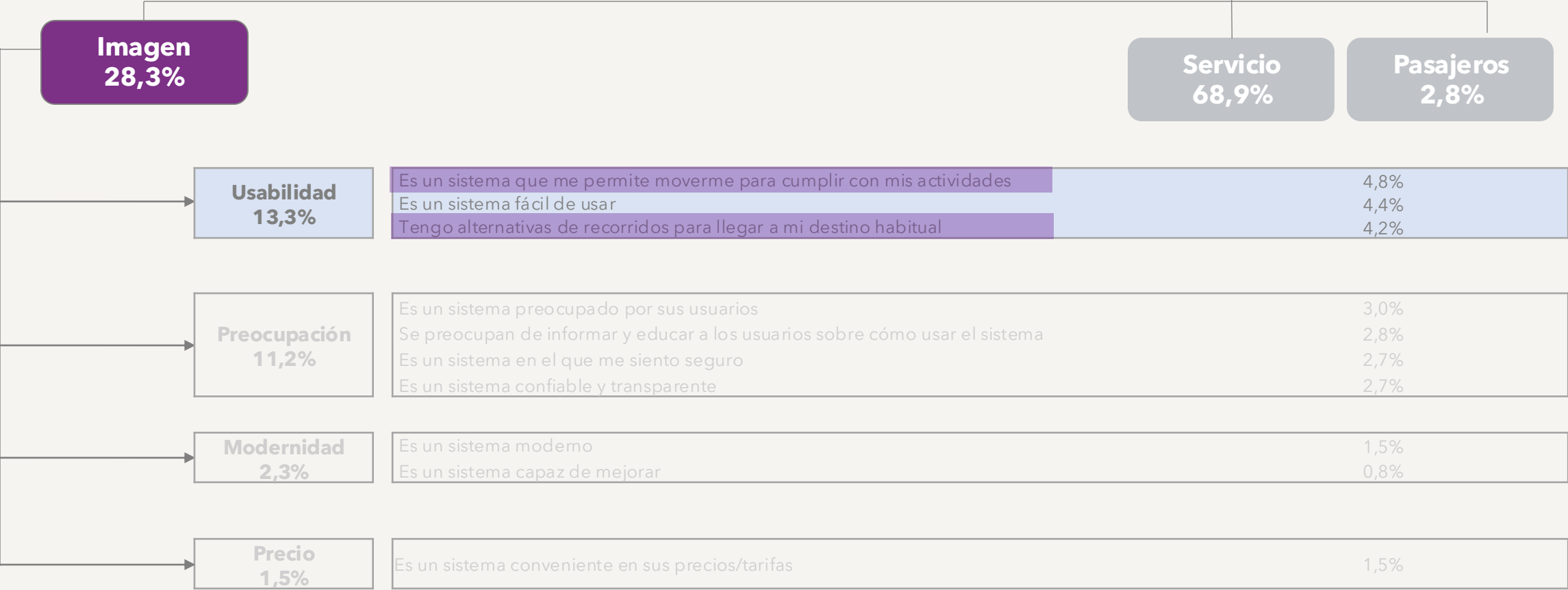


IMAGEN del servicio entregado USABILIDAD

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...?

- Es un sistema que me permite moverme para cumplir con mis actividades
- Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual

ATRIBUTO	INDICADOR	TOTAL	Hombre (B: 3631)	Mujer (B: 4619)
Es un sistema que me permite moverme para cumplir con mis actividades	NETA	76%	77%	75%
	Promedio	6,3	6,3	6,3
Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual	NETA	62%	62%	62%
	Promedio	6,0	6,0	6,0

Evaluación de los aspectos de imagen del SISTEMA: Preocupación

Análisis de Ecuaciones Estructurales
Índice de bondad de ajuste: 0,754 [GFI]

SATISFACCIÓN CON
RECORRIDOS

Servicio
68,9%

Pasajeros
2,8%

Imagen
28,3%

Usabilidad
13,3%

Es un sistema que me permite moverme para cumplir con mis actividades	4,8%
Es un sistema fácil de usar	4,4%
Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual	4,2%

Preocupación
11,2%

Es un sistema preocupado por sus usuarios	3,0%
Se preocupan de informar y educar a los usuarios sobre cómo usar el sistema	2,8%
Es un sistema en el que me siento seguro	2,7%
Es un sistema confiable y transparente	2,7%

Modernidad
2,3%

Es un sistema moderno	1,5%
Es un sistema capaz de mejorar	0,8%

Precio
1,5%

Es un sistema conveniente en sus precios/tarifas	1,5%
--	------

Imagen del Servicio: Preocupación por el usuario

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...?

- Es un sistema preocupado por sus usuarios
- Es un sistema en el que me siento seguro

ATRIBUTO	INDICADOR	TOTAL	Hombre (B: 3631)	Mujer (B: 4619)
Es un sistema preocupado por sus usuarios	NETA	15%	18%	13%
	Promedio	5,1	5,2	5,1
Es un sistema en el que me siento seguro	NETA	10%	16%	5%
	Promedio	5,0	5,2	4,9

Evaluación de los aspectos de imagen del SISTEMA: Precio

Análisis de Ecuaciones Estructurales
Índice de bondad de ajuste: 0,754 [GFI]

SATISFACCIÓN CON
RECORRIDOS

Servicio
68,9%

Pasajeros
2,8%

Imagen
28,3%

Usabilidad 13,3%	Es un sistema que me permite moverme para cumplir con mis actividades	4,8%
	Es un sistema fácil de usar	4,4%
	Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual	4,2%
Preocupación 11,2%	Es un sistema preocupado por sus usuarios	3,0%
	Se preocupan de informar y educar a los usuarios sobre cómo usar el sistema	2,8%
	Es un sistema en el que me siento seguro	2,7%
	Es un sistema confiable y transparente	2,7%
Modernidad 2,3%	Es un sistema moderno	1,5%
	Es un sistema capaz de mejorar	0,8%
Precio 1,5%	Es un sistema conveniente en sus precios/tarifas	1,5%

Imagen del Servicio: Precio

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...?

ATRIBUTO	INDICADOR	TOTAL	Hombre (B: 3631)	Mujer (B: 4619)
Es un sistema conveniente en sus precios/tarifas	NETA	33%	36%	31%
	Promedio	5,5	5,6	5,5

Evaluación de los aspectos de imagen del SISTEMA: Noche

Análisis de Ecuaciones Estructurales
Índice de bondad de ajuste: 0,754 [GFI]

SATISFACCIÓN CON
RECORRIDOS

Servicio
68,9%

Pasajeros
2,8%

Imagen
28,3%

Usabilidad
13,3%

Es un sistema que me permite moverme para cumplir con mis actividades	4,8%
Es un sistema fácil de usar	4,4%
Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual	4,2%

Preocupación
11,2%

Es un sistema preocupado por sus usuarios	3,0%
Se preocupan de informar y educar a los usuarios sobre cómo usar el sistema	2,8%
Es un sistema en el que me siento seguro	2,7%
Es un sistema confiable y transparente	2,7%

Modernidad
2,3%

Es un sistema moderno	1,5%
Es un sistema capaz de mejorar	0,8%

Noche

Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los días de semana	Sin impacto en Ev. Recorrido
Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los fines de semana	Sin impacto en Ev. Recorrido

Imagen del Servicio: **Noche**

- A2.** ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...?
- **Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los días de semana**
 - **Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los fines de semana**

ATRIBUTO	INDICADOR	TOTAL	Hombre (B: 3631)	Mujer (B: 4619)
Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los días de semana	NETA	-6%	-5%	-7%
	Promedio	5,0	4,9	5,0
Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los fines de semana	NETA	-5%	-4%	-5%
	Promedio	4,7	4,7	4,7

Evaluación del comportamiento de los pasajeros

Análisis de Ecuaciones Estructurales
Índice de bondad de ajuste: 0,754 [GFI]

SATISFACCIÓN CON
RECORRIDOS

Servicio
68,9%

Imagen
28,3%

Pasajeros
2,8%

Pasajeros
2,8%

De 1 a 7, ¿en general, con qué nota evalúa el comportamiento de los usuarios en el sistema de transporte público? 2,8%

Imagen del Servicio: 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?

En la medición, las mujeres son más críticas respecto al comportamiento de los pasajeros

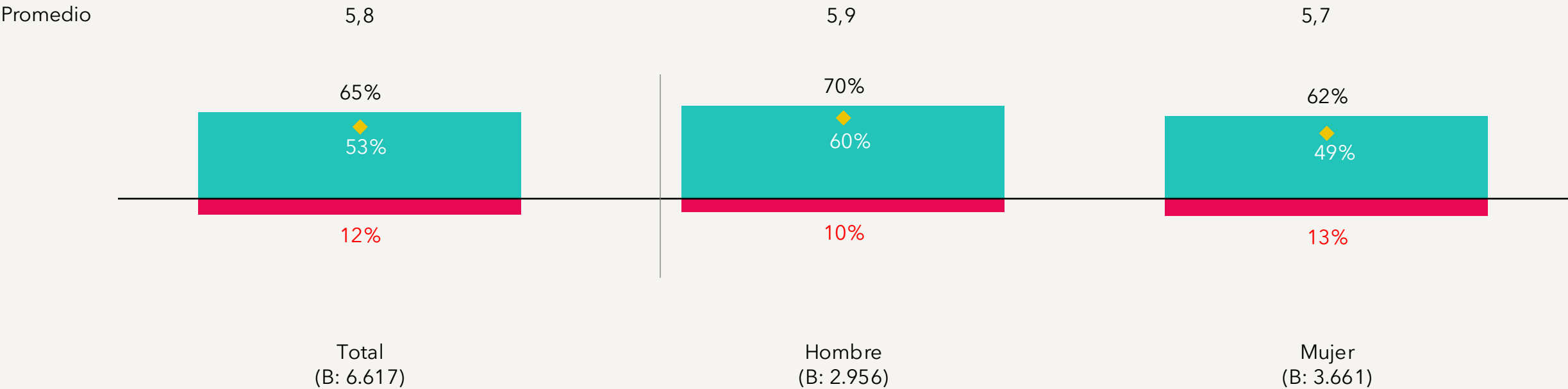
ATRIBUTO	INDICADOR	TOTAL	Hombre (B: 3631)	Mujer (B: 4619)
Comportamiento de los pasajeros	NETA	-11%	-5%	-16%
	Promedio	4,7	4,8	4,7

Evaluación de METRO – Por Demográficas

D2. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el **servicio entregado por Metro**?
(Base: Personas que declararon usar metro 2 o más días a la semana)

Las mujeres evalúan peor que los hombres a metro, pero sin diferencias significativas

■ Evaluación positiva (6 y 7) ■ Evaluación negativa (1 a 4) ◆ Evaluación Neta





Resumen

Los resultados del **Estudio de Satisfacción Empresas Operadoras 2025** muestran una evaluación positiva del sistema de transporte público y de los recorridos utilizados por las personas usuarias. Sin embargo, al analizar los resultados desde una perspectiva de género, se observan **diferencias sistemáticas entre hombres y mujeres en** la forma en que experimentan y evalúan el servicio.

Las mujeres presentan evaluaciones más críticas tanto del sistema de transporte en general como de los recorridos que utilizan habitualmente. Esta tendencia se mantiene en distintos ámbitos del estudio y sugiere que la experiencia de viaje no es homogénea entre ambos grupos.

En cuanto a los motivos de viaje, los desplazamientos laborales y de estudio concentran la mayor parte de los trayectos. No obstante, entre **las mujeres adquieren una mayor relevancia los viajes asociados a la movilidad del cuidado**, vinculados a tareas como acompañar personas, realizar compras básicas o asistir a controles médicos.

Los resultados también muestran que **las mujeres declaran mayores tiempos de espera** para abordar los buses y una **menor confianza en el cumplimiento de horarios y frecuencias**. Estas diferencias son especialmente relevantes considerando que la espera constituye el principal factor que explica la satisfacción con los recorridos.



Resumen

La seguridad aparece como una de las principales brechas de género identificadas en el estudio. Las mujeres registran niveles inferiores de percepción de seguridad tanto en el sistema de transporte como en los **paraderos** y durante los **viajes**. Asimismo, muestran evaluaciones más negativas respecto del comportamiento de otros pasajeros.

Pese a estas diferencias, existen **aspectos que son valorados positivamente por hombres y mujeres**. Destacan especialmente la **capacidad del sistema para permitir el desarrollo de actividades cotidianas**, facilitar los **desplazamientos** y ofrecer **alternativas de viaje** para llegar a los destinos habituales.

En términos generales, los hallazgos confirman que las condiciones operacionales del servicio, particularmente **la frecuencia, la regularidad y los tiempos de espera, siguen siendo los principales determinantes de la satisfacción usuaria**. Sin embargo, la **experiencia de las mujeres** revela **desafíos adicionales** relacionados con la **seguridad** y la **confiabilidad** del sistema.

En este contexto, los resultados refuerzan la necesidad de seguir incorporando la perspectiva de género en la planificación, operación y evaluación del transporte público. **Considerar las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres permitirá avanzar hacia un sistema más inclusivo, seguro y equitativo, capaz de responder de mejor manera a las distintas formas de movilidad presentes en la ciudad.**



Estudio de Satisfacción Empresas Operadoras 2025

Visión de Género

Informe de resultados

2025

