

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS OPERADORAS

Informe de resultados

Fecha: 31 de Enero 2023

JOB: 22-070973-01



GAME CHANGERS



# OBJETIVOS DEL ESTUDIO

## OBJETIVO GENERAL

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

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

# METODOLOGÍA



## METODOLOGÍA

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



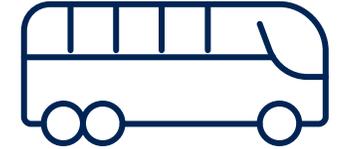
## TÉCNICA

- Técnica cuantitativa: Encuesta presencial en paraderos.
- La duración promedio fue de aproximadamente 10 minutos.
- Estudio aplicado entre el 7 de diciembre de 2022 al 10 de enero de 2023.



## UNIVERSO

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



## MUESTRA

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

Las muestras señaladas en el rótulo "(B:)" de cada segmento corresponden a la muestra no ponderada, mientras que los resultados del estudio se presentan ponderados

# PONDERACIÓN

	# Recorrido	N Muestral	N Ponderado	Error Total [*]
U2 (Subus)	29	850	709	±3,3%
U3 (Buses Vule)	43	850	1097	±3,3%
U4 (Voy)	25	850	537	±3,3%
U5 (Metbus)	46	850	1475	±3,3%
U6 (Redbus)	36	850	629	±3,3%
U7 (STP)	34	850	653	±3,3%
	213	5.100	5.100	±1,3%

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

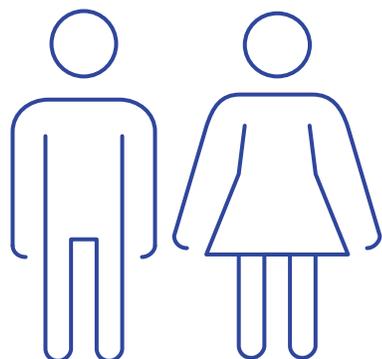
[\*] El error muestral es calculado como una simulación estadística, dado que el proceso de selección muestral no es probabilístico.

# MUESTRA SIN PONDERAR

	TIPO DÍA		Horario en día laboral			Total
	Laboral	FDS	Punta Mañana	Valle	Punta Tarde	
U2 (Subus)	718	132	248	217	253	850
U3 (Buses Vule)	718	132	248	217	253	850
U4 (Voy)	718	132	248	217	253	850
U5 (Metbus)	718	132	248	217	253	850
U6 (Redbus)	718	132	248	217	253	850
U7 (STP)	718	132	248	217	253	850
	4.308	792	1.488	1.302	1.518	5.100

# PERFIL DE LA MUESTRA

## SEXO



**Hombres**  
44%

**Mujeres**  
56%

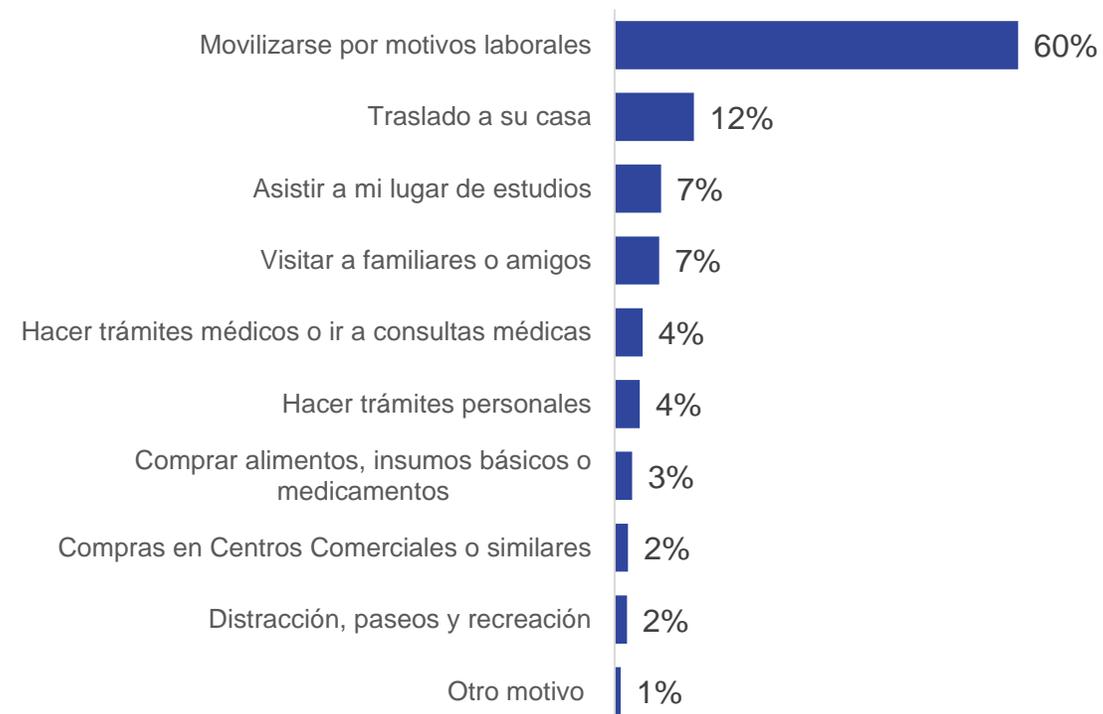
## TRAMO ETARIO

13 a 17 años	6%
18 a 29 años	41%
30 a 45 años	29%
46 a 60 años	18%
Más de 60 años	6%

## USO STPM

2 a 4 días	22%
5 días	44%
Más de 5 días	34%

## Motivo de Viaje



Las muestras señaladas en el rótulo "(B:)" de cada segmento corresponden a la muestra no ponderada, mientras que los resultados del estudio se presentan ponderados

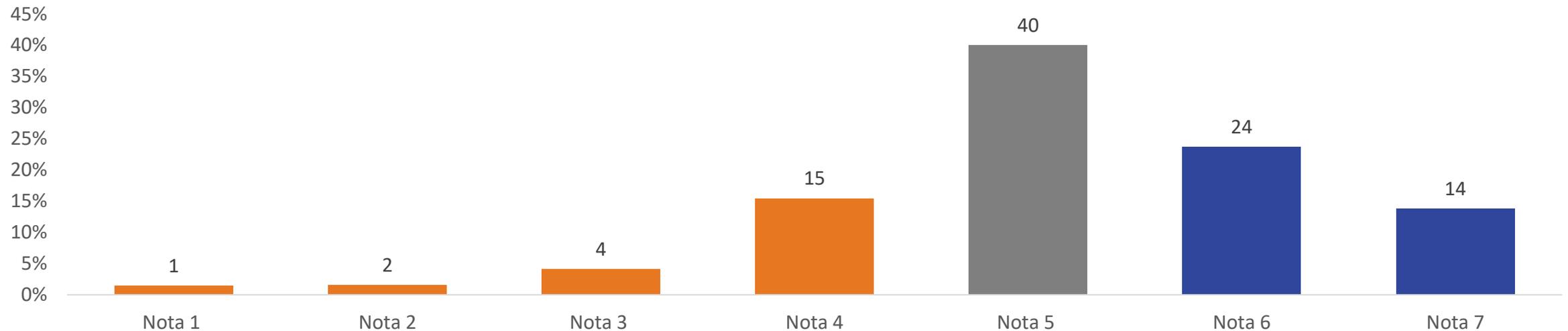
# EVALUACIÓN SISTEMA DE TRANSPORTE DE SANTIAGO

# 1

# EVALUACIÓN STPM

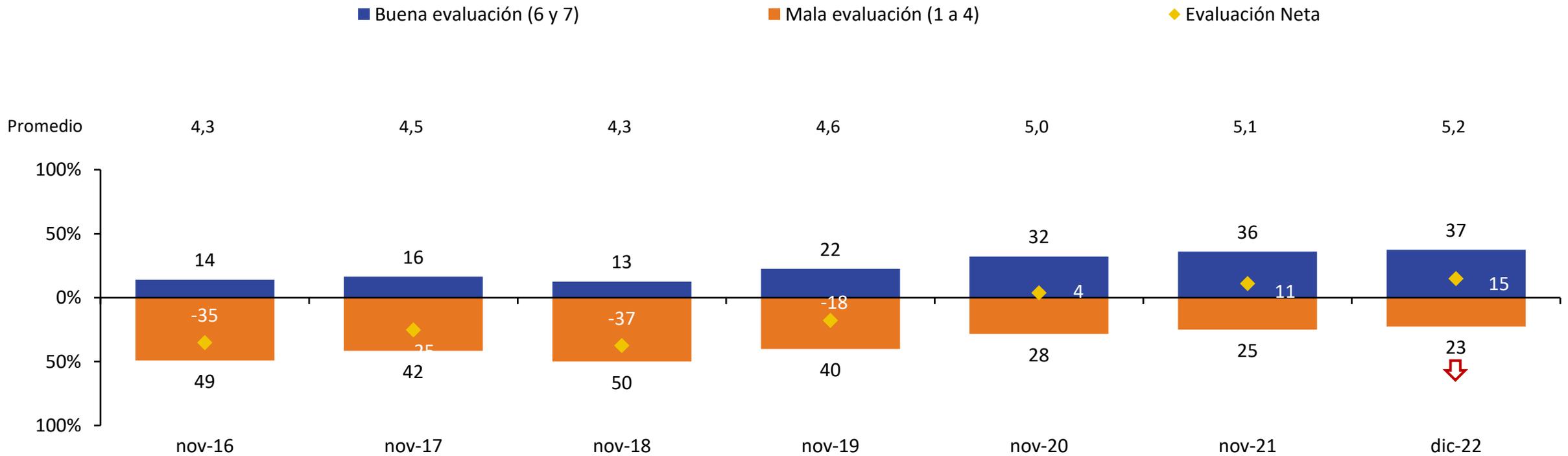
A1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por el sistema de transporte de la ciudad de Santiago?

Buena evaluación (6 y 7)	37
Mala evaluación (1 y 4)	23
Evaluación Neta	15
<b>Promedio</b>	<b>5,2</b>



# EVALUACIÓN STPM - HISTÓRICO

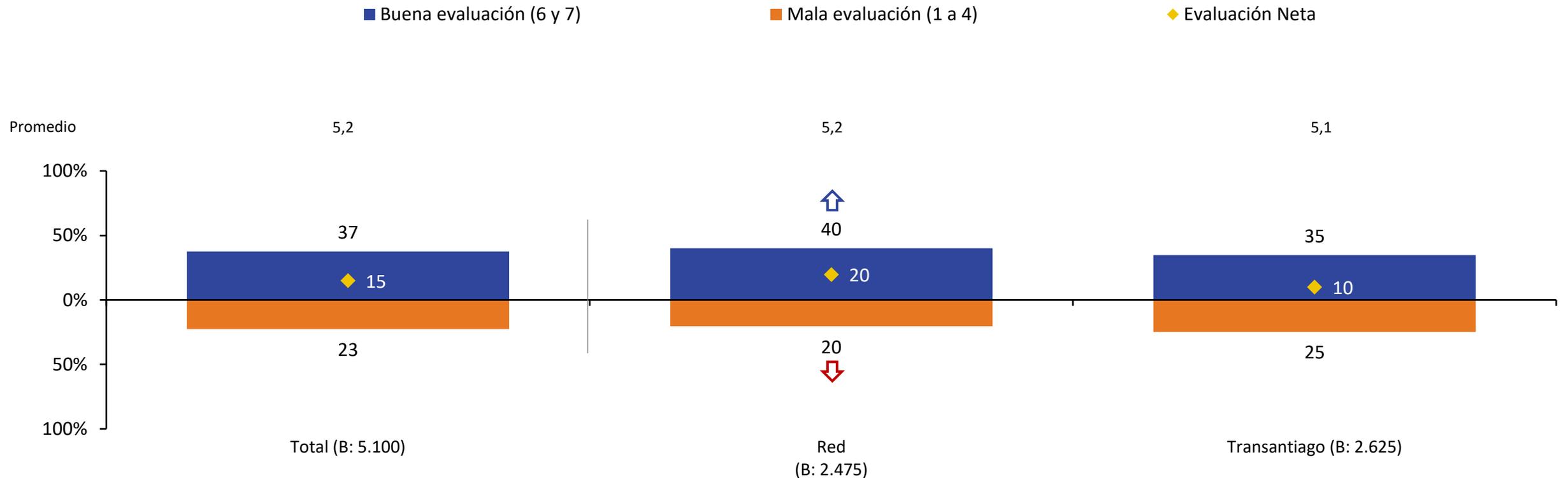
A1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por el sistema de transporte de la ciudad de Santiago?



↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2021 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN STPM – SEGÚN ESTÁNDAR

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



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

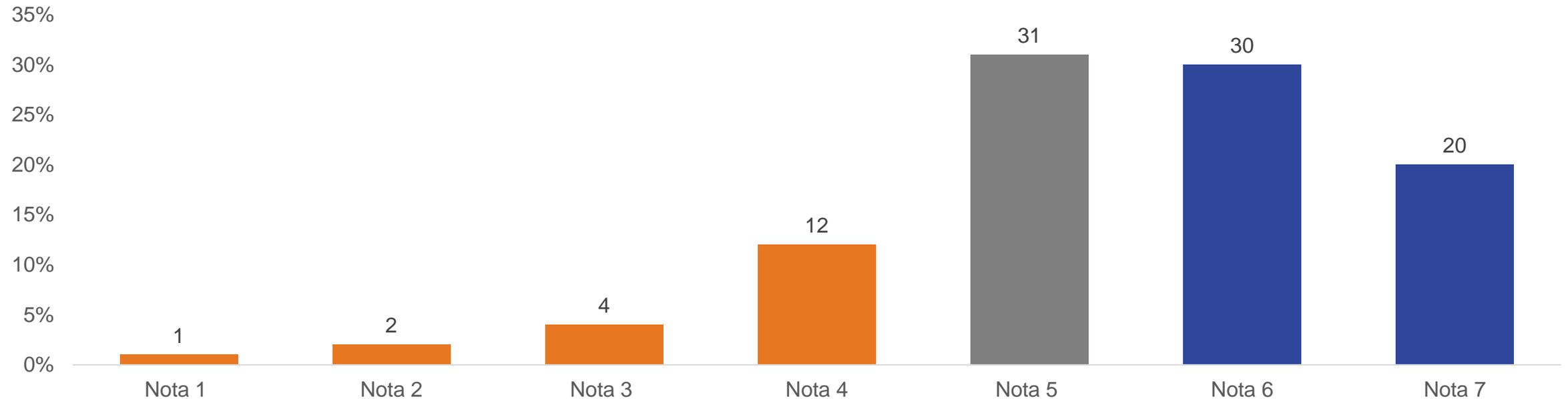
# EVALUACIÓN DEL RECORRIDO

# 2

# EVALUACIÓN RECORRIDO

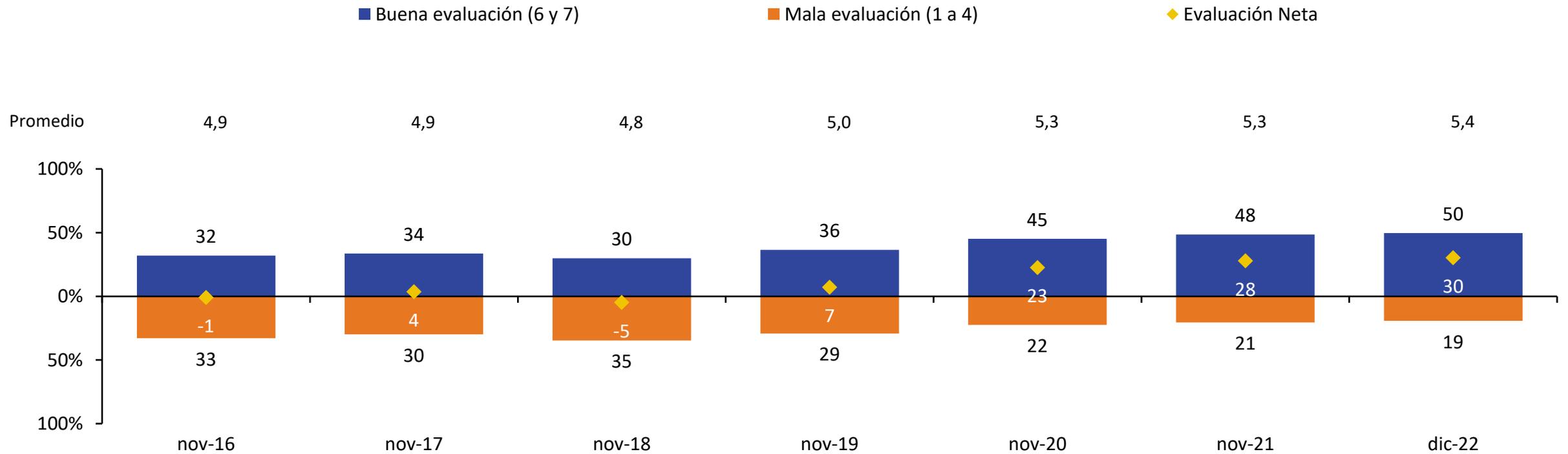
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?

Buena evaluación (6 y 7)	50
Mala evaluación (1 y 4)	19
Evaluación Neta	30
<b>Promedio</b>	<b>5,4</b>



# EVALUACIÓN RECORRIDO - HISTÓRICO

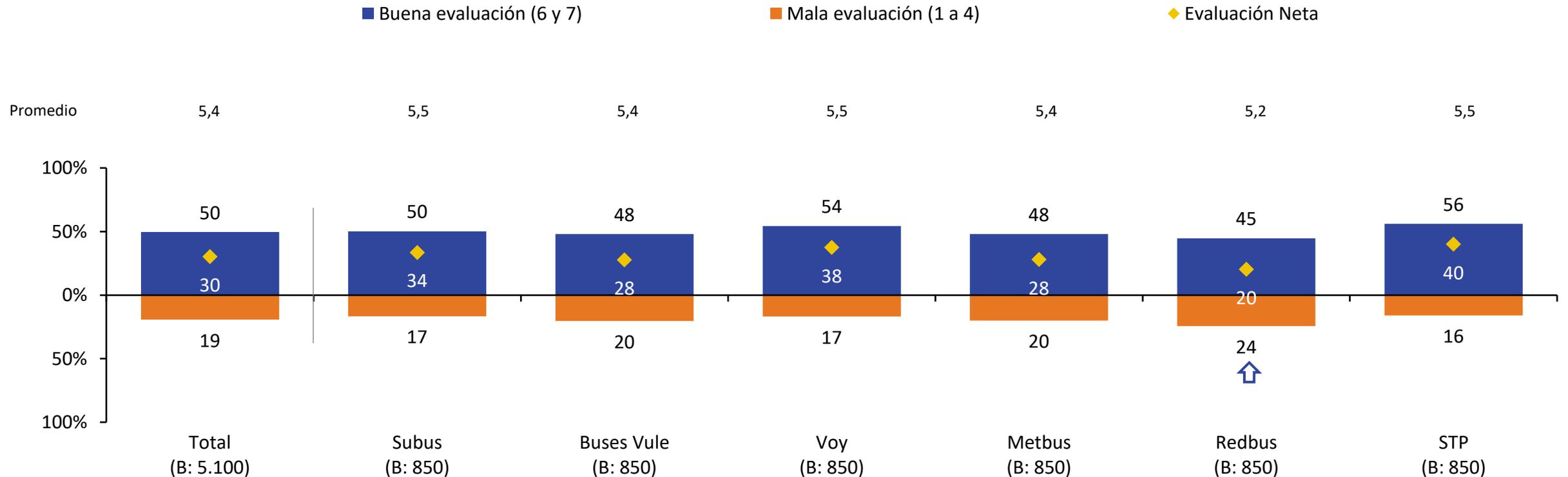
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



↕ No se presentan diferencias significativas respecto medición Noviembre 2021 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN RECORRIDO - POR OPERADOR

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



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

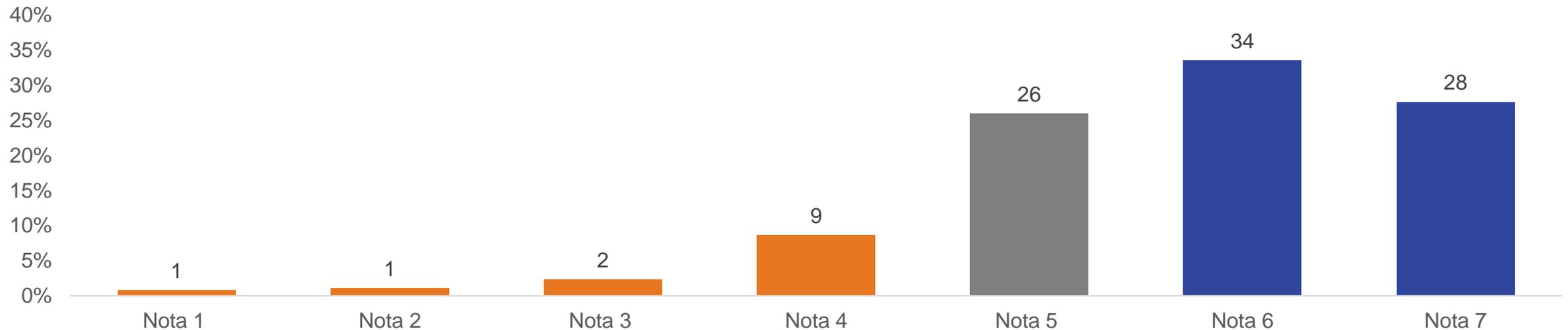
# EVALUACIÓN METRO

# 3

# EVALUACIÓN METRO

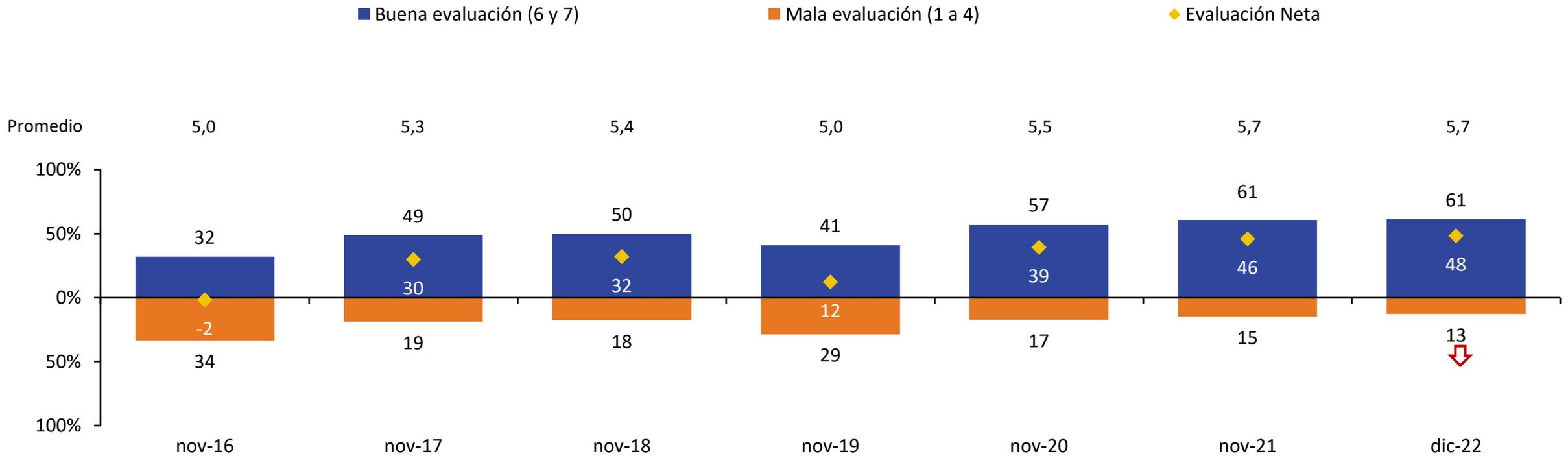
D2. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por Metro?  
Base: Usuarios que declaran utilizar Metro 2 o más días a las semana

Buena evaluación (6 y 7)	61
Mala evaluación (1 y 4)	13
Evaluación Neta	48
<b>Promedio</b>	<b>5,7</b>



# EVALUACIÓN METRO - HISTÓRICO

D2. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por Metro?  
Base: Usuarios que declaran utilizar Metro 2 o más días a las semana



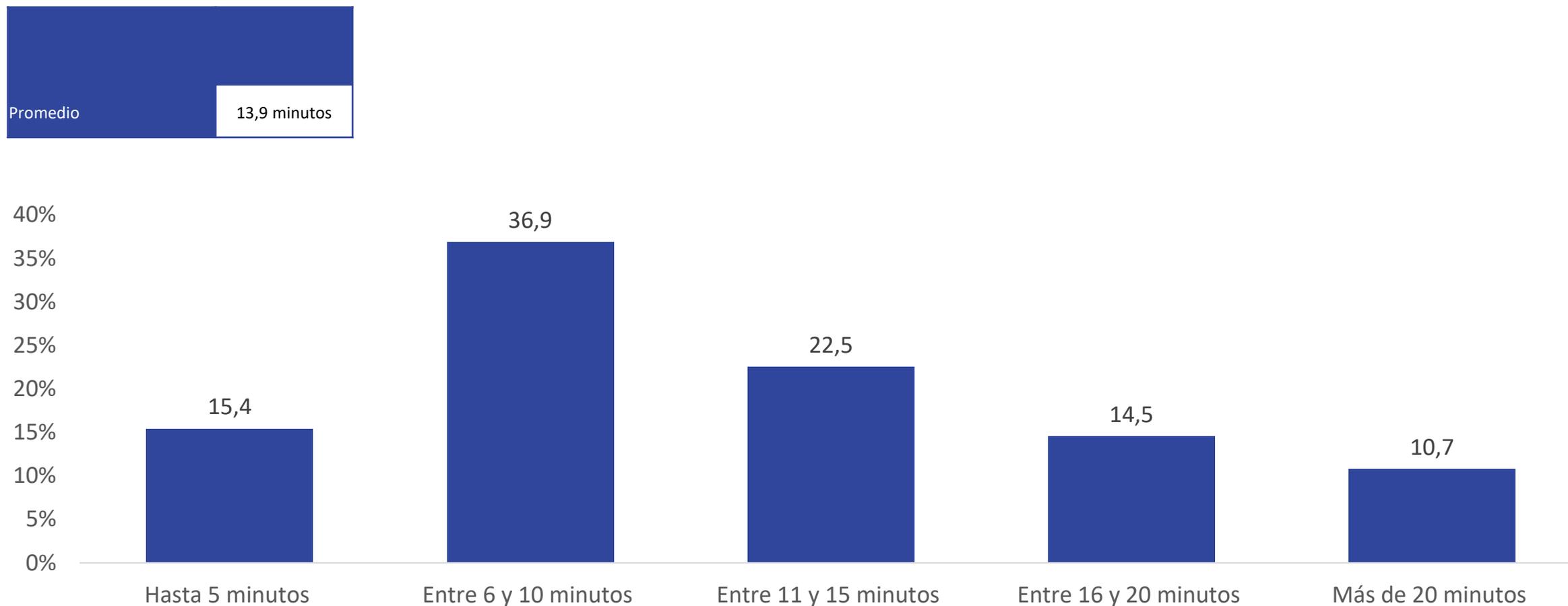
↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2021 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# TIEMPO DE ESPERA

# 4

# TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS

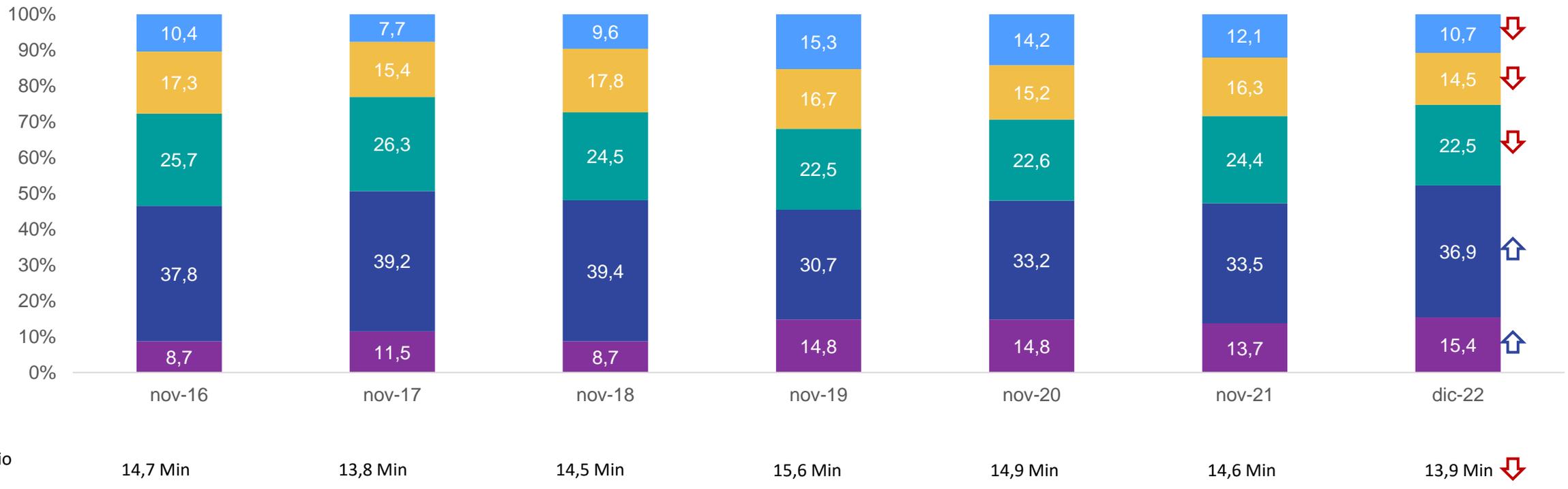
E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir?



# TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS - HISTÓRICO

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

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

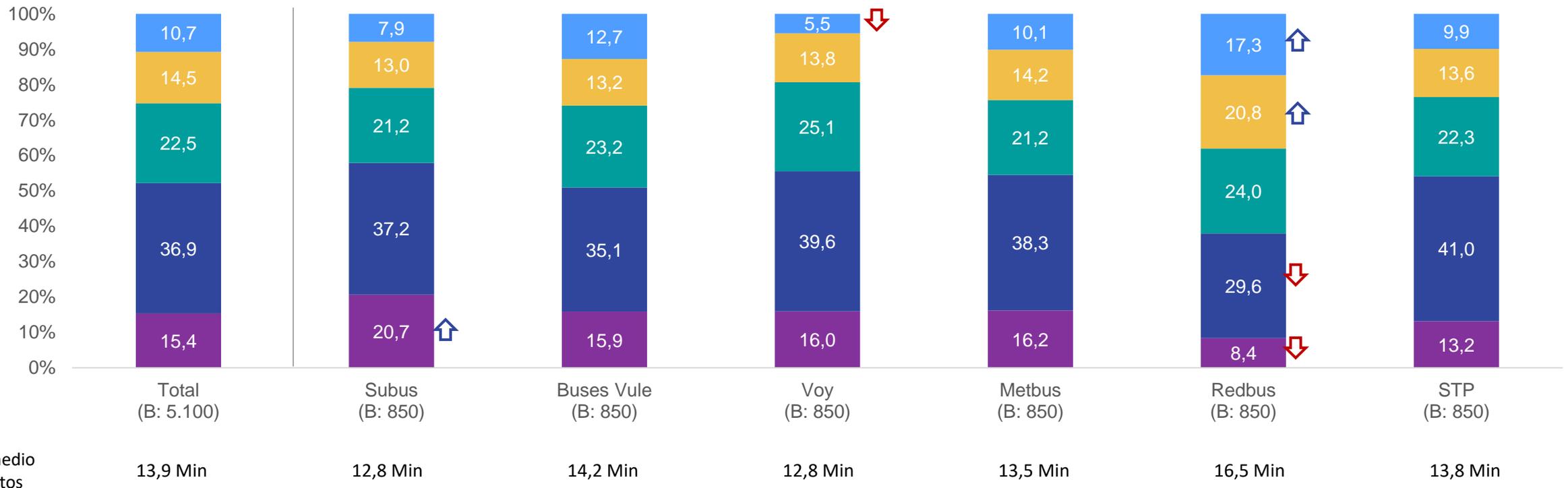


↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2021 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS – POR OPERADOR

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

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



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

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

# 5

# ANÁLISIS DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

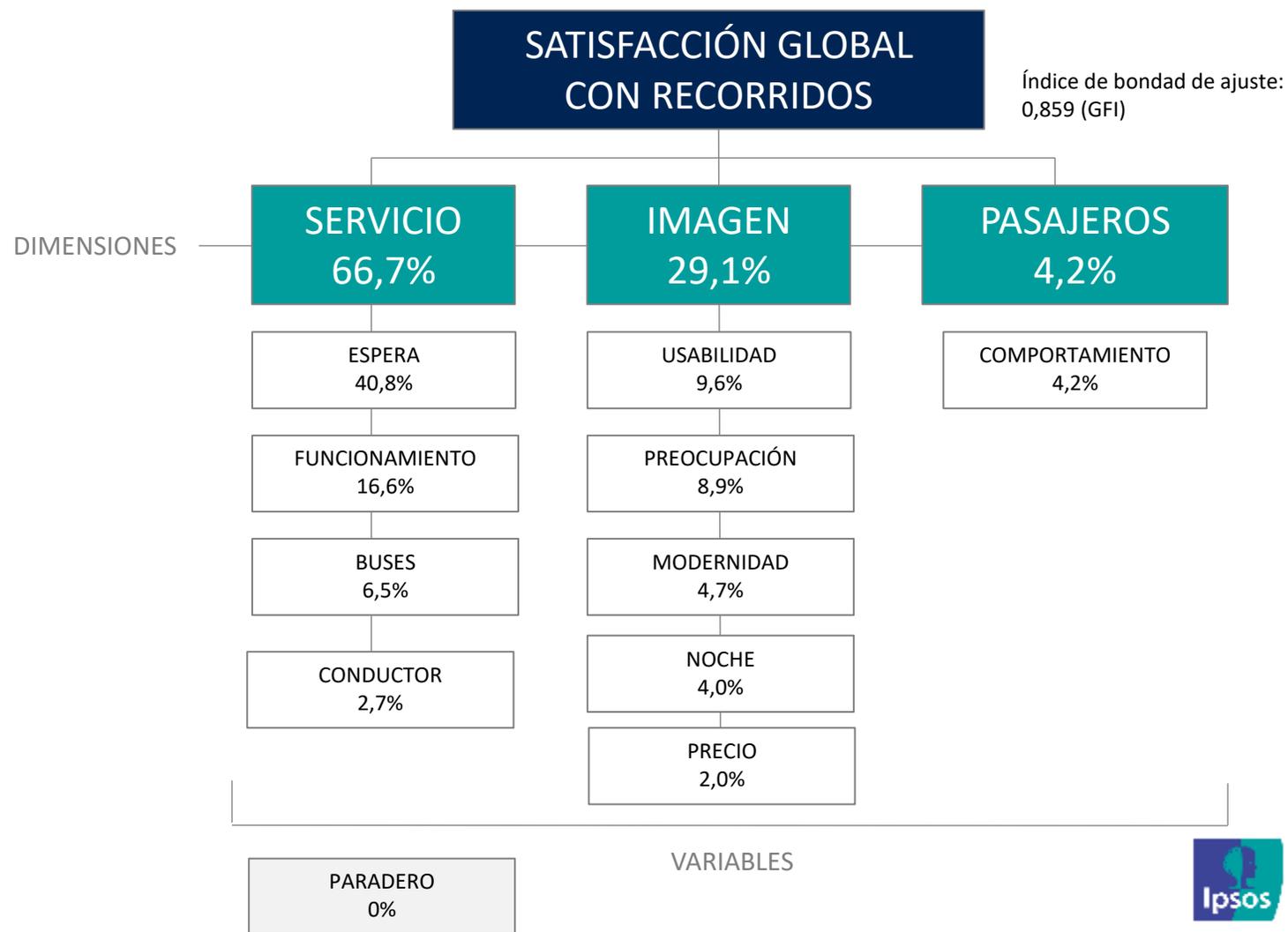
De este modo, en una primera instancia, el modelo permite identificar las Macro-Dimensiones con mayor impacto en la percepción que los usuarios se forman del servicio recibido por los recorridos:

## Resultado 1

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

## Resultado 2

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



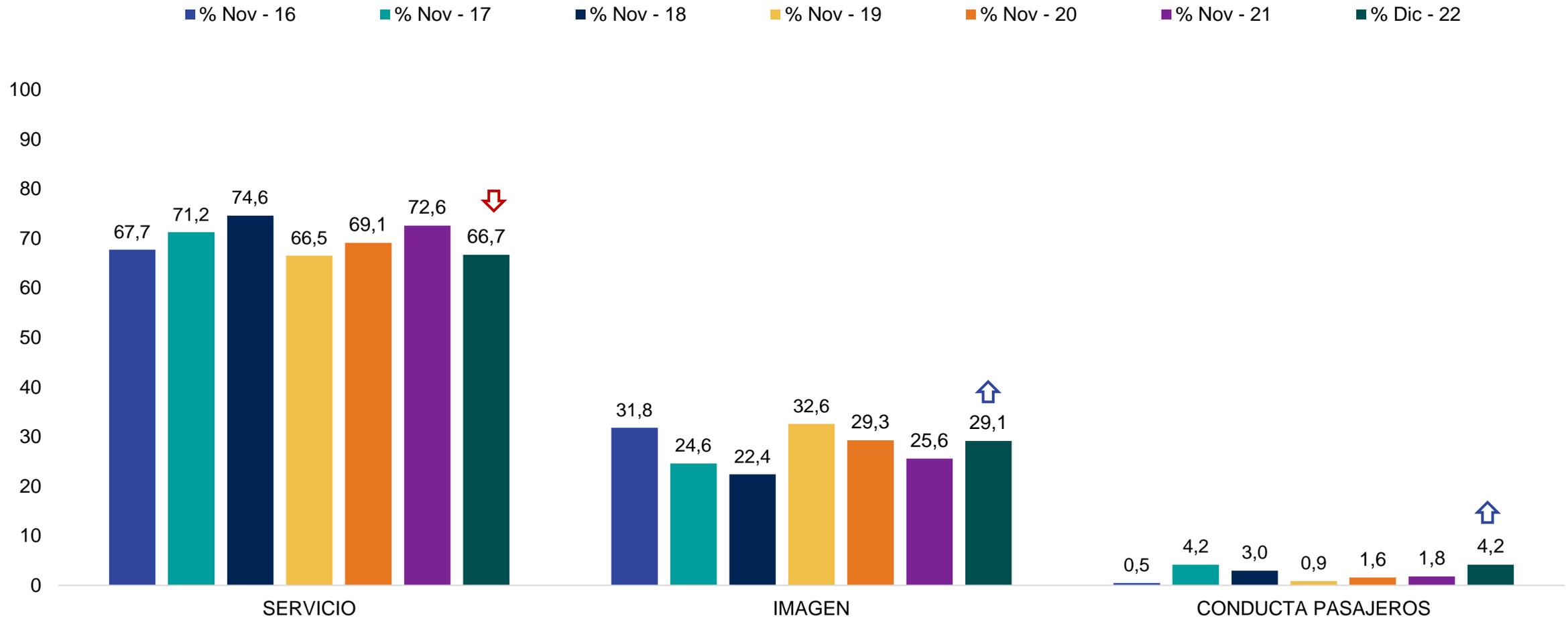
# ESTRUCTURA DEL INFORME

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

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



# MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES HISTÓRICO



↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2021 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

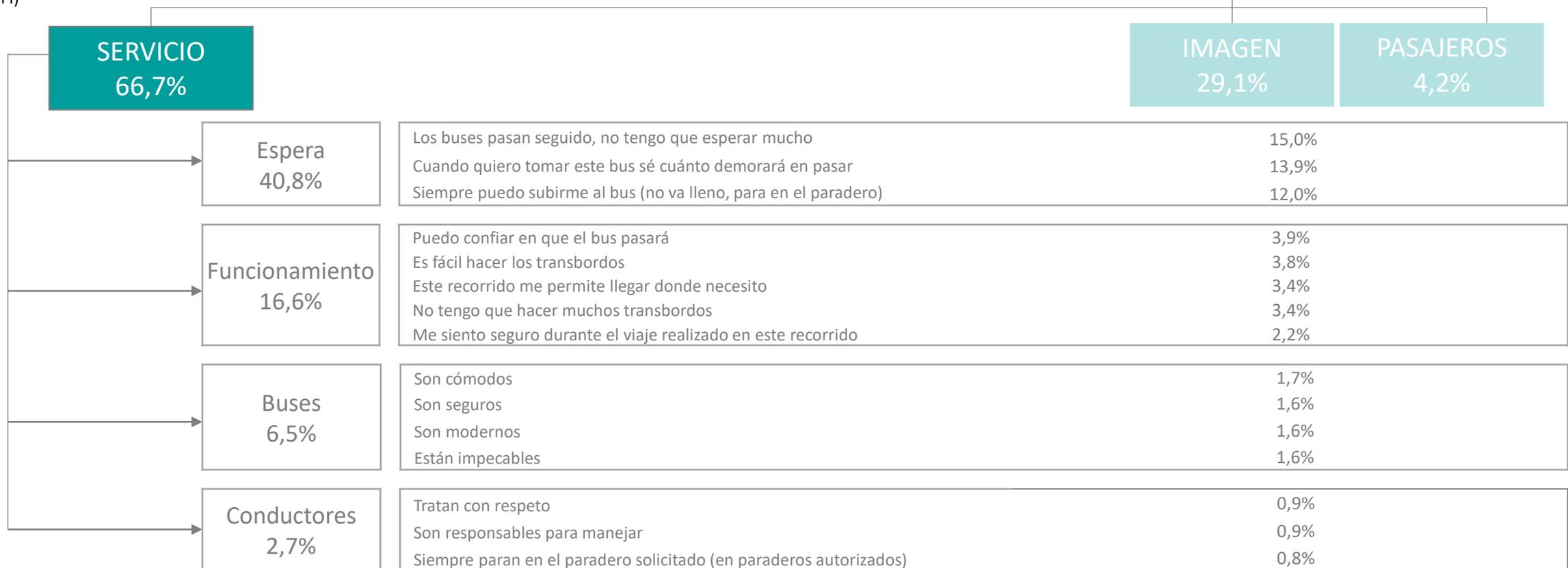
# **EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO: ATRIBUTOS DEL SERVICIO**

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

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,859 (GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS

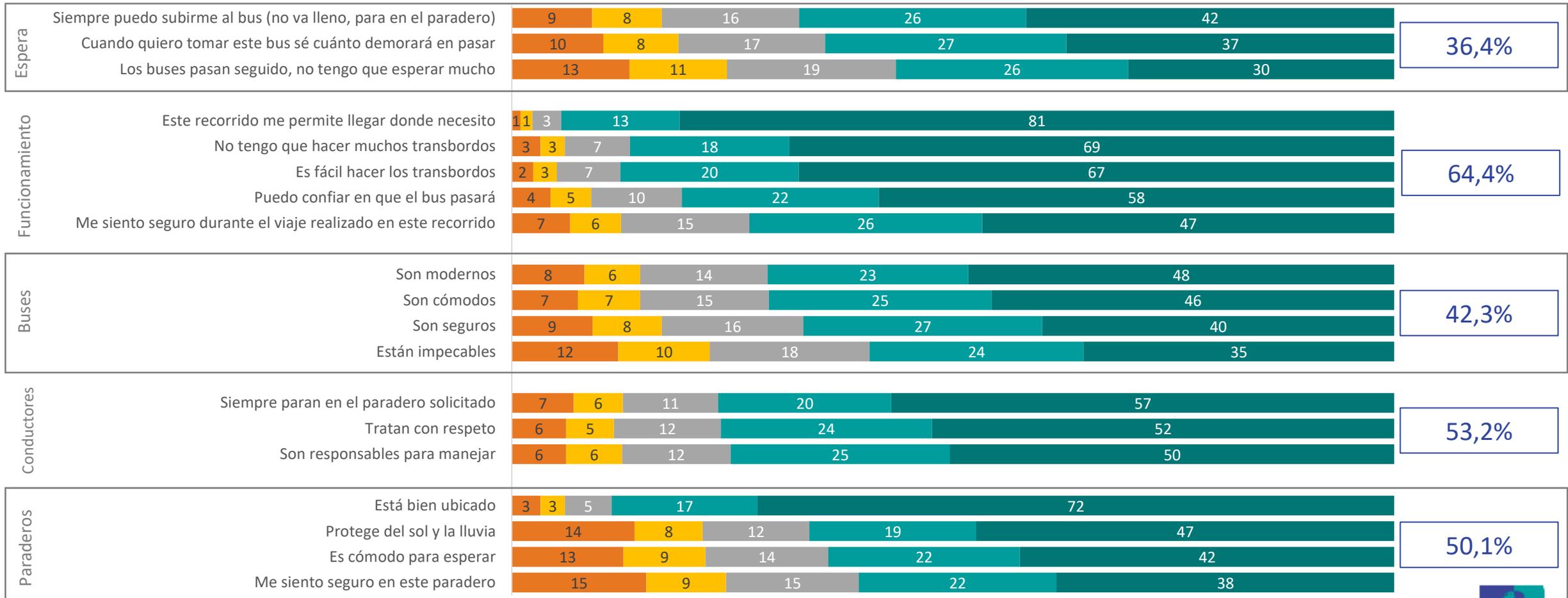


# OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ENTREGADO

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

Promedio Alto Acuerdo

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

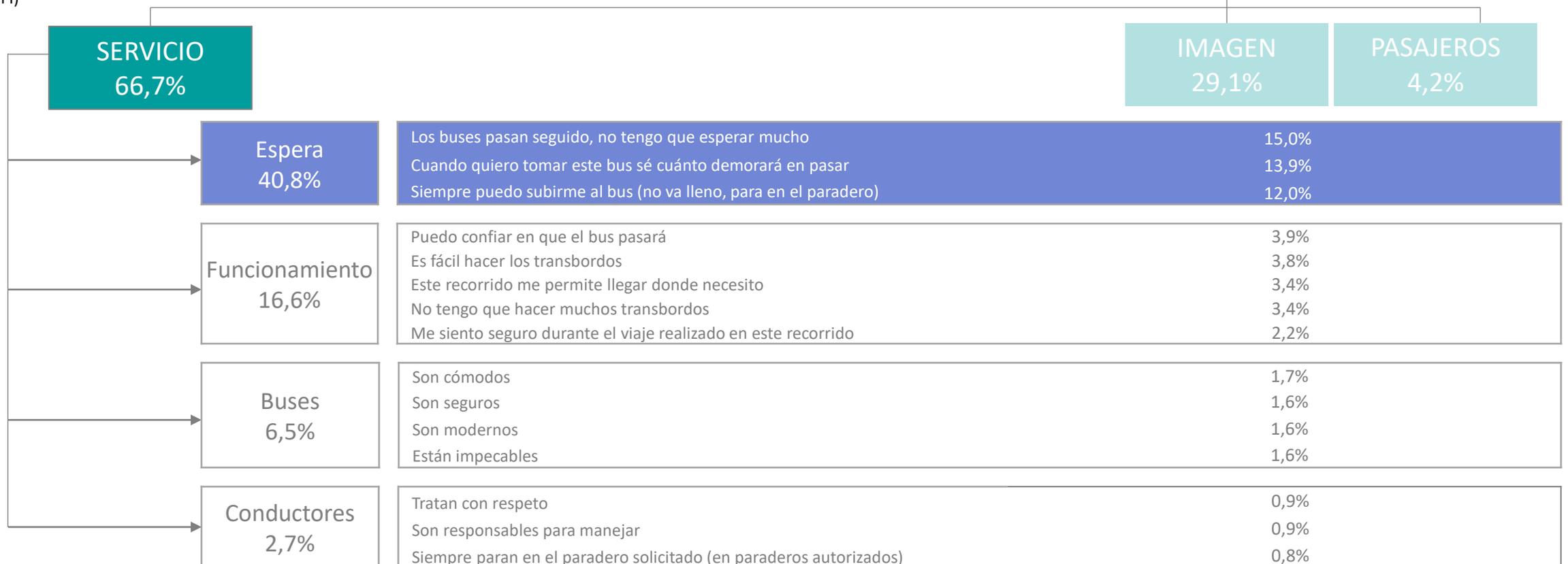


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: ESPERA

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

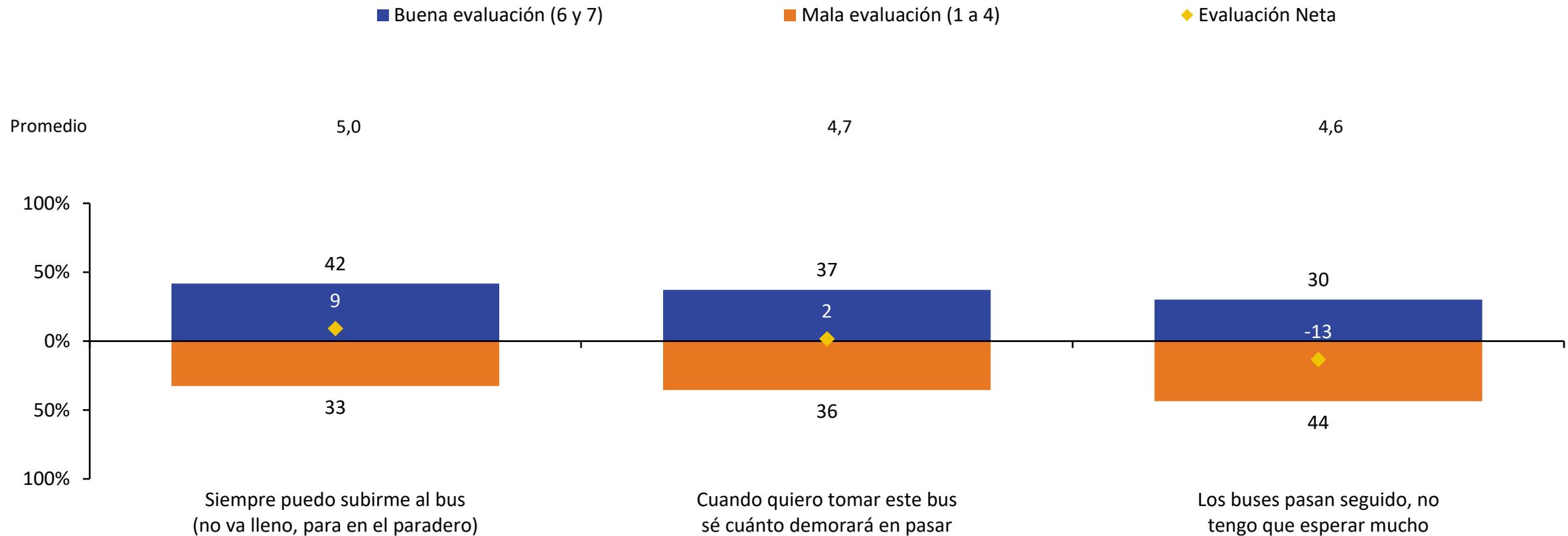
Índice de bondad de ajuste: 0,859  
(GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# EVALUACIÓN DEL SERVICIO

## ATRIBUTOS ESPERA

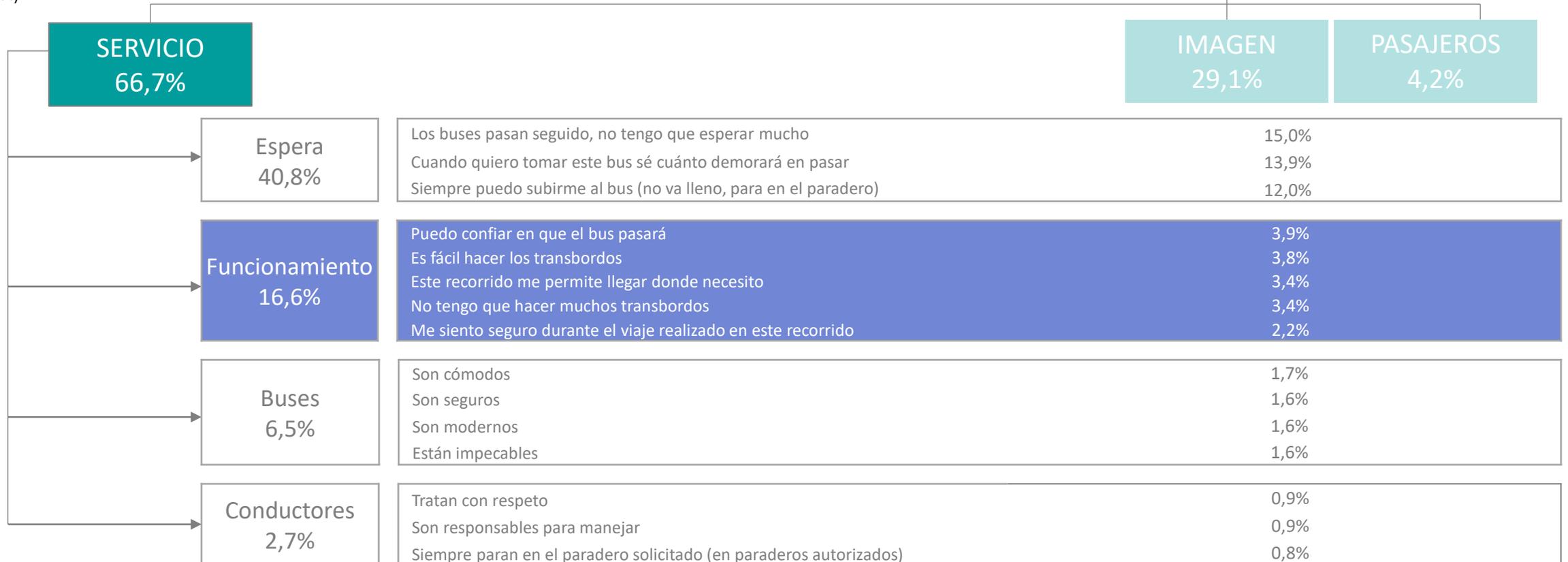


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: FUNCIONAMIENTO

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

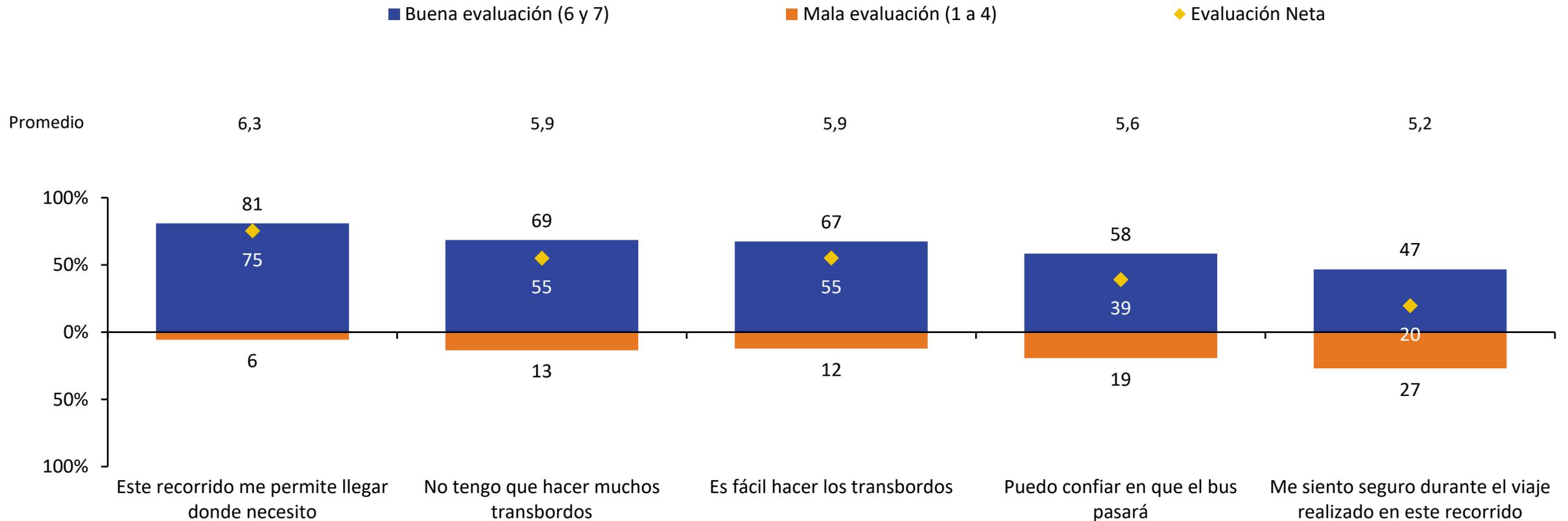
Índice de bondad de ajuste: 0,859  
(GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# EVALUACIÓN DEL SERVICIO

## ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO

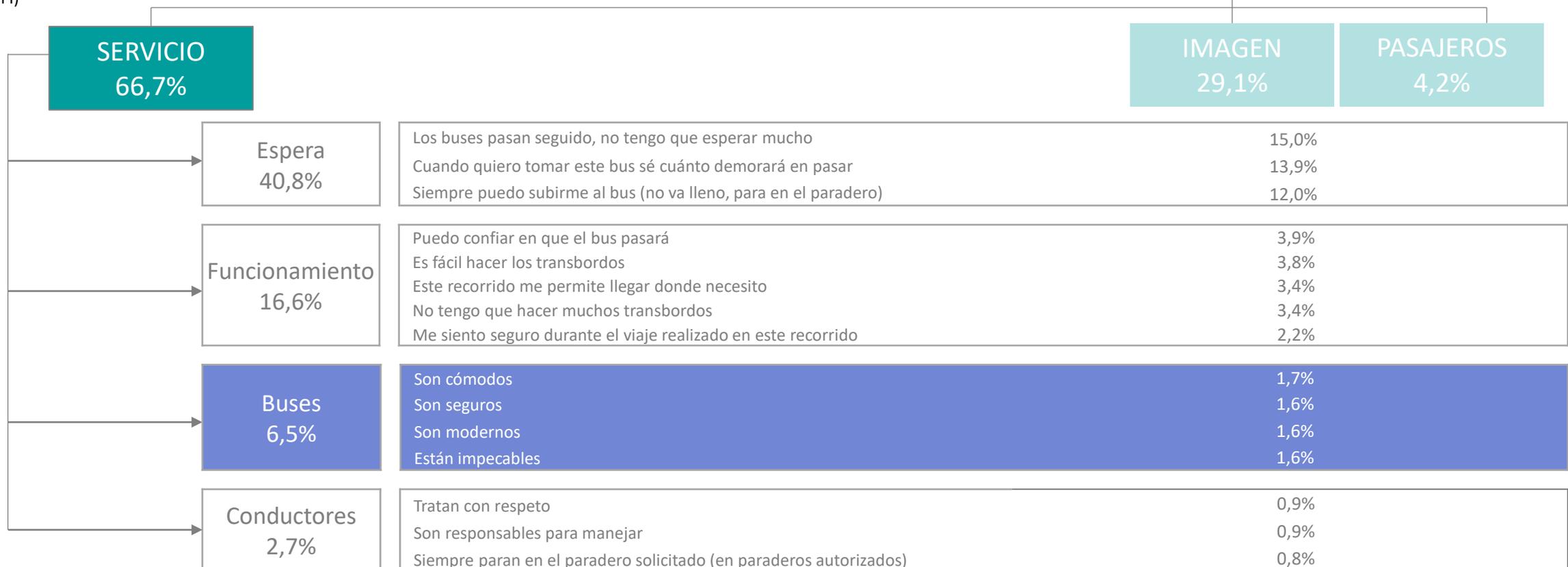


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: BUSES

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

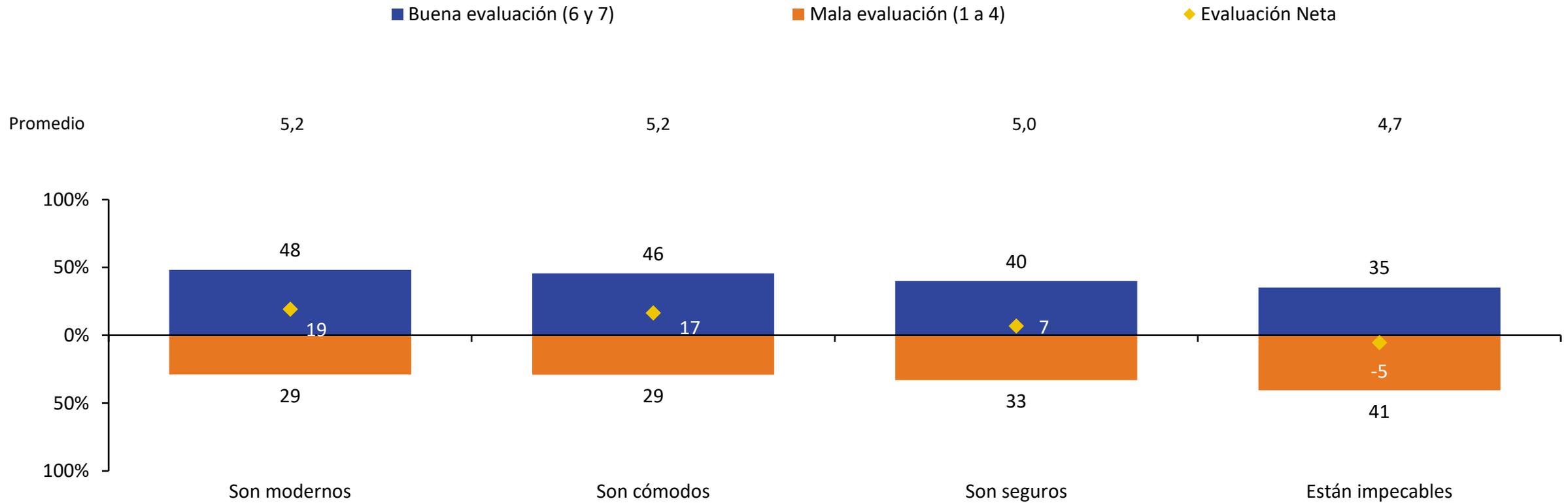
Índice de bondad de ajuste: 0,859  
(GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# EVALUACIÓN DEL SERVICIO

## ATRIBUTOS BUSES

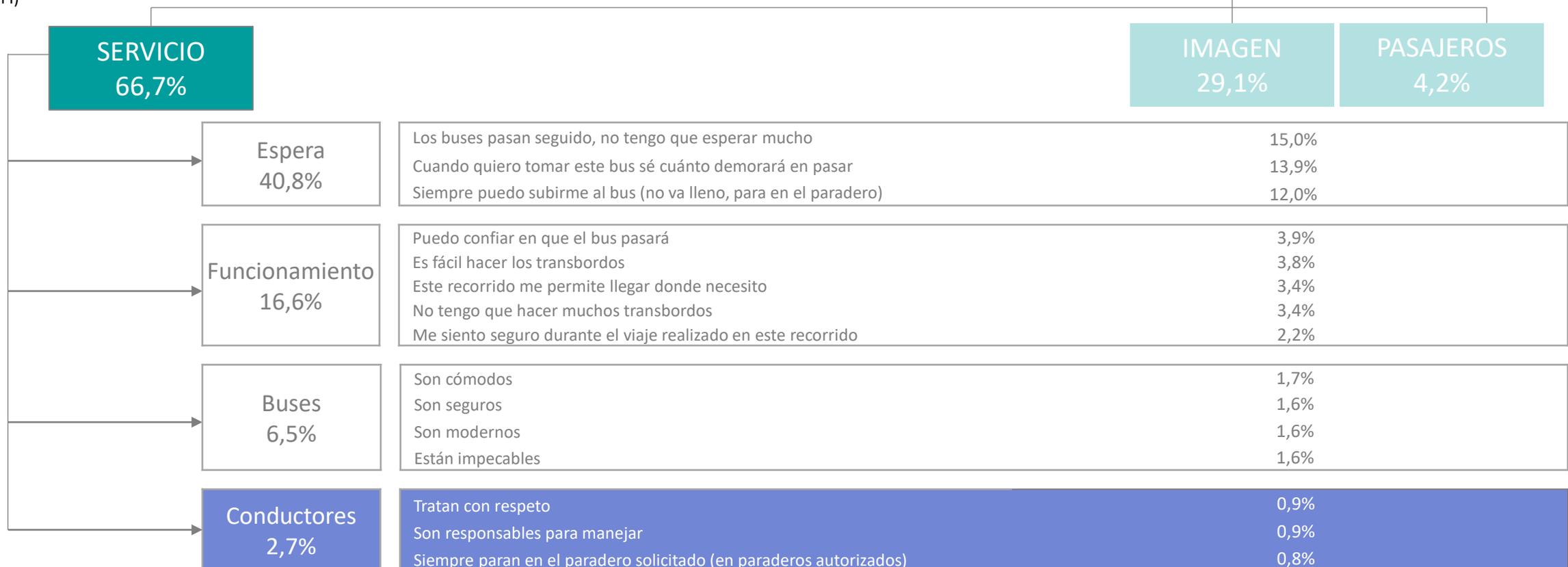


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: CONDUCTORES

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

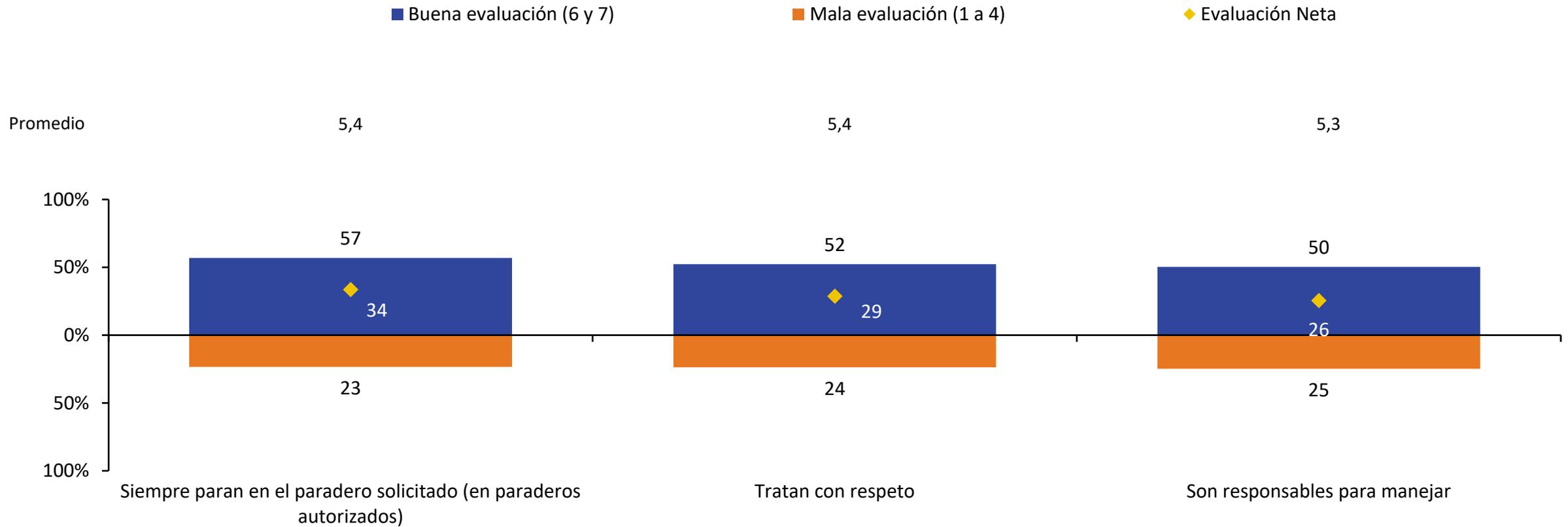
Índice de bondad de ajuste: 0,859  
(GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



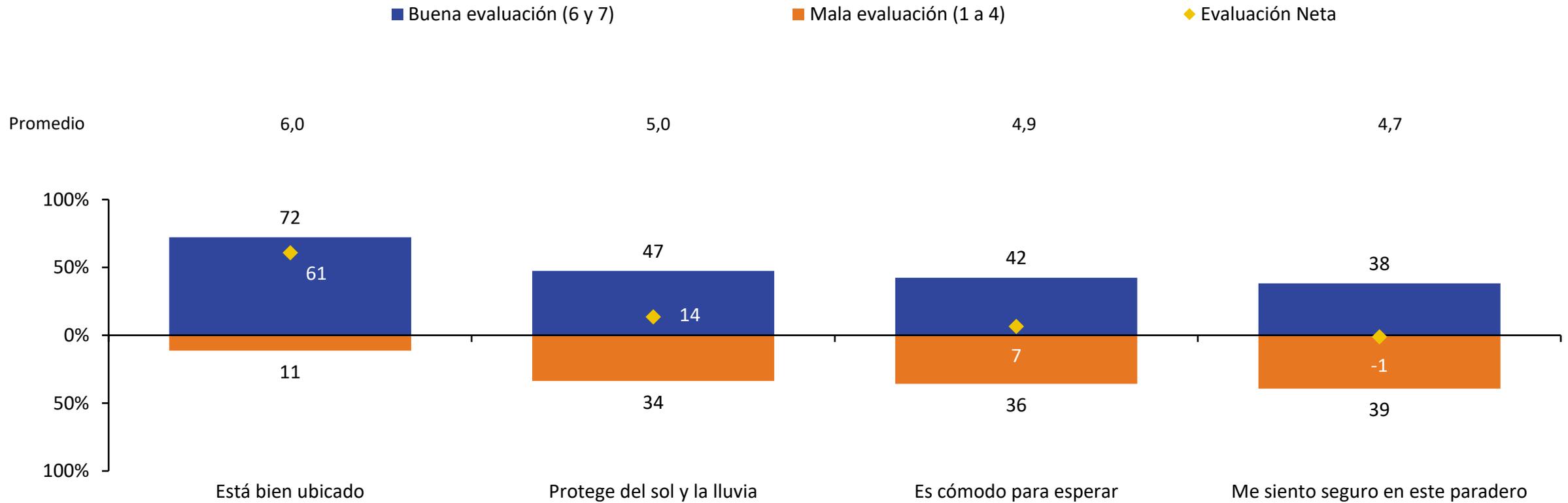
# EVALUACIÓN DEL SERVICIO

## ATRIBUTOS CONDUCTORES



# EVALUACIÓN DEL SERVICIO

## ATRIBUTOS PARADEROS



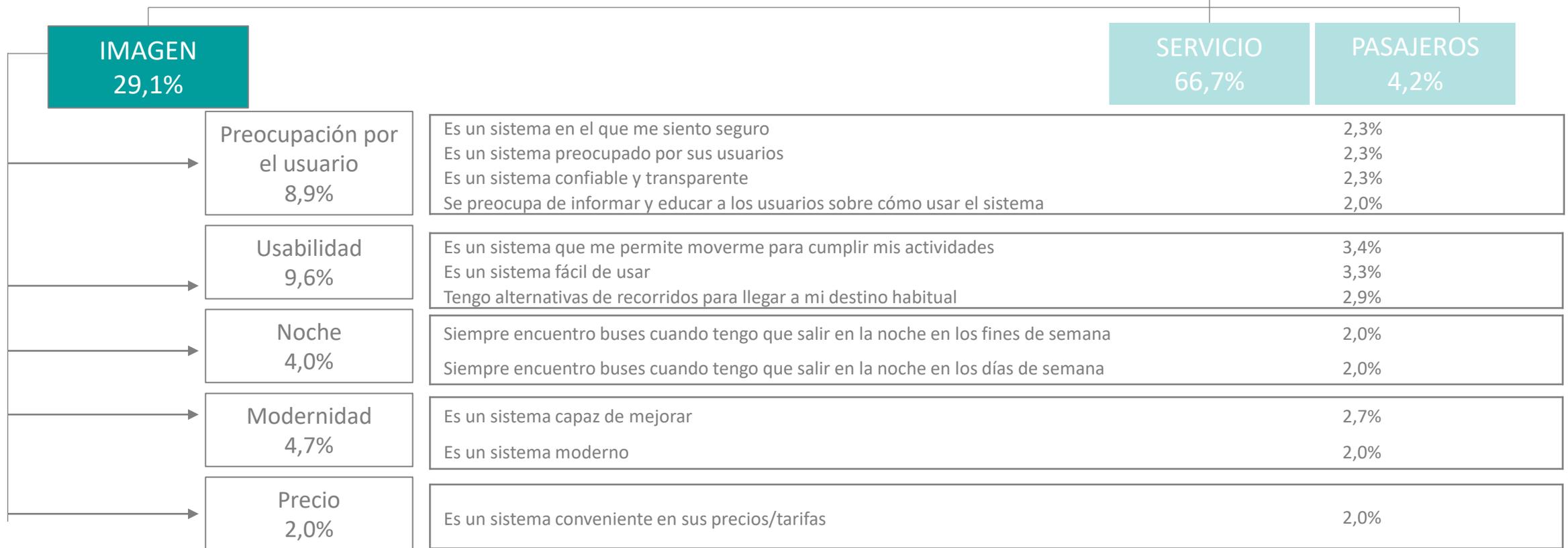
# **EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO: ATRIBUTOS DE IMAGEN**

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

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,859 (GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS

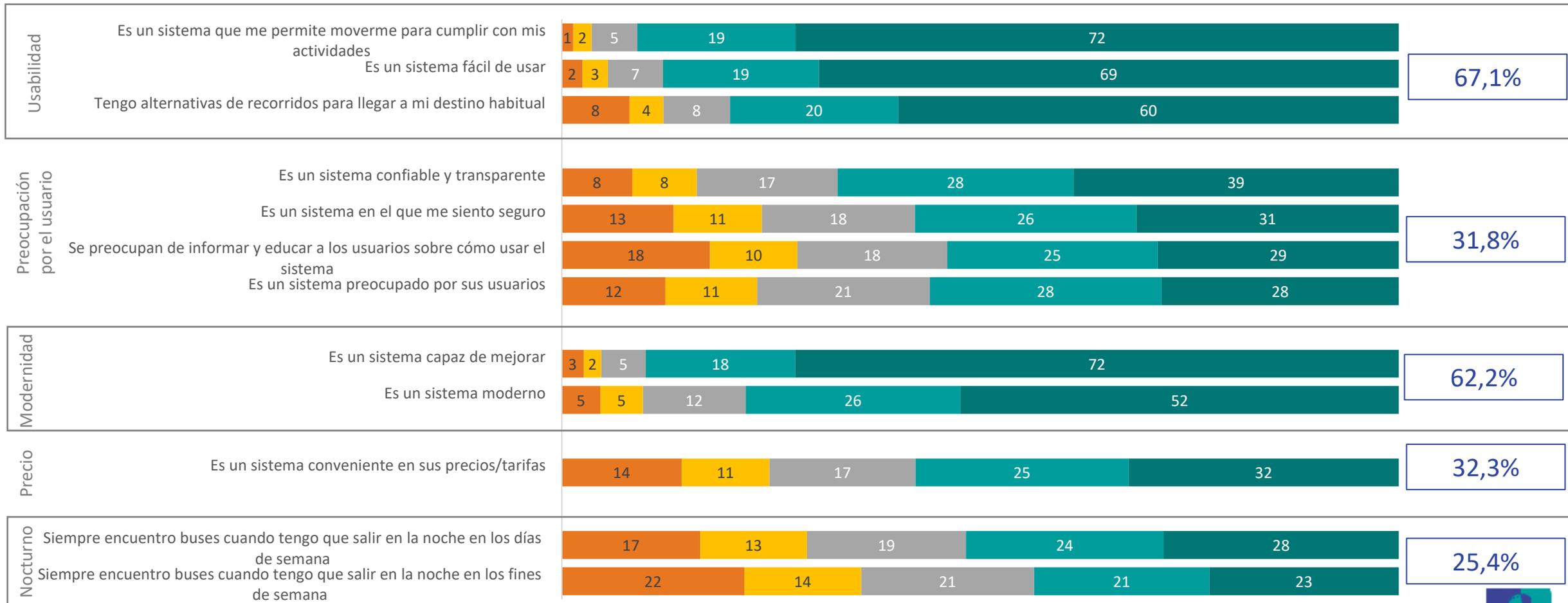


# OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ENTREGADO

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

Promedio Alto Acuerdo

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

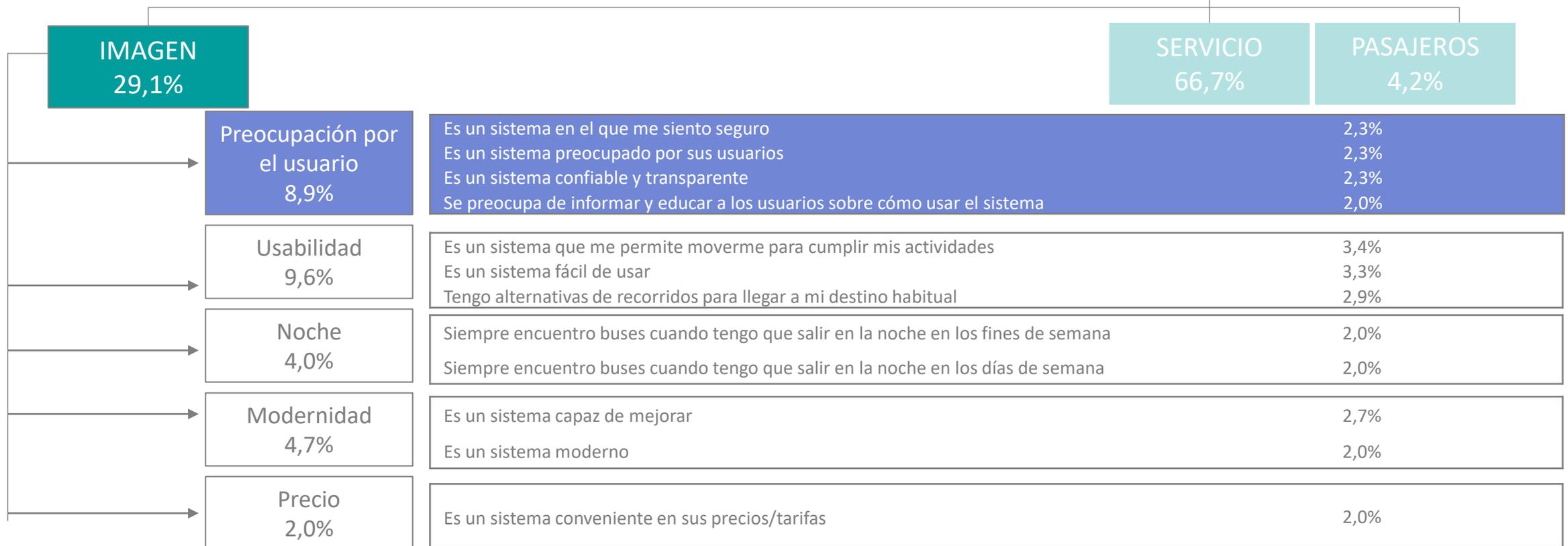


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

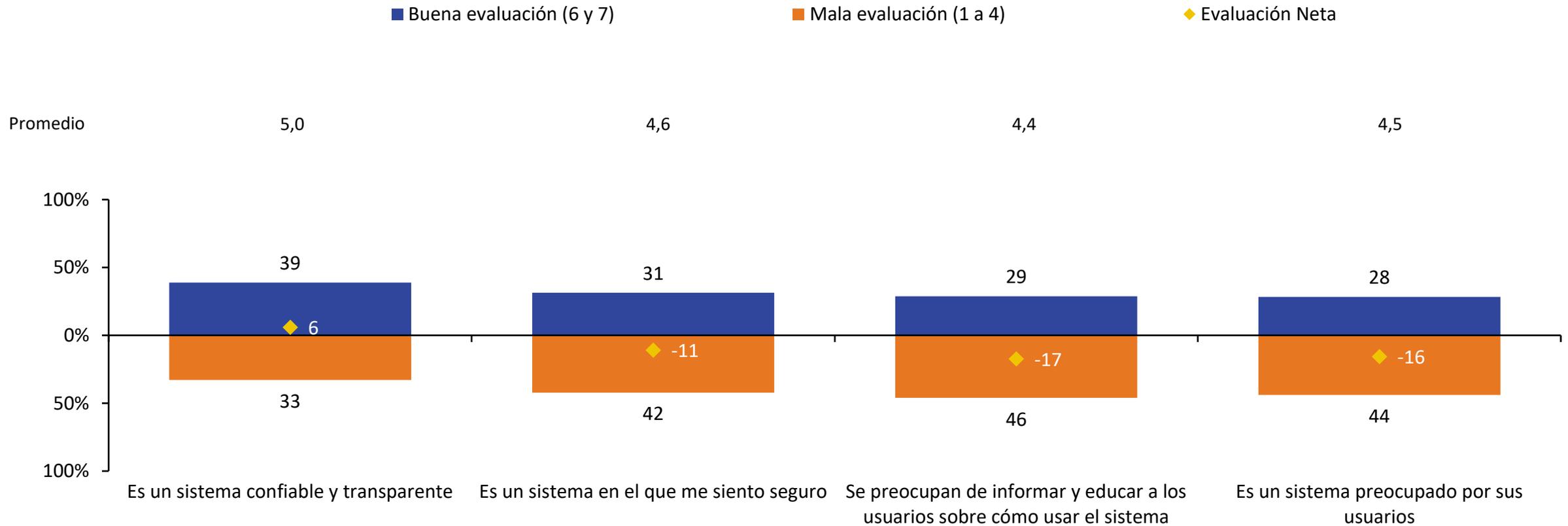
Índice de bondad de ajuste: 0,859 (GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# EVALUACIÓN DE IMAGEN

## ATRIBUTOS PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO

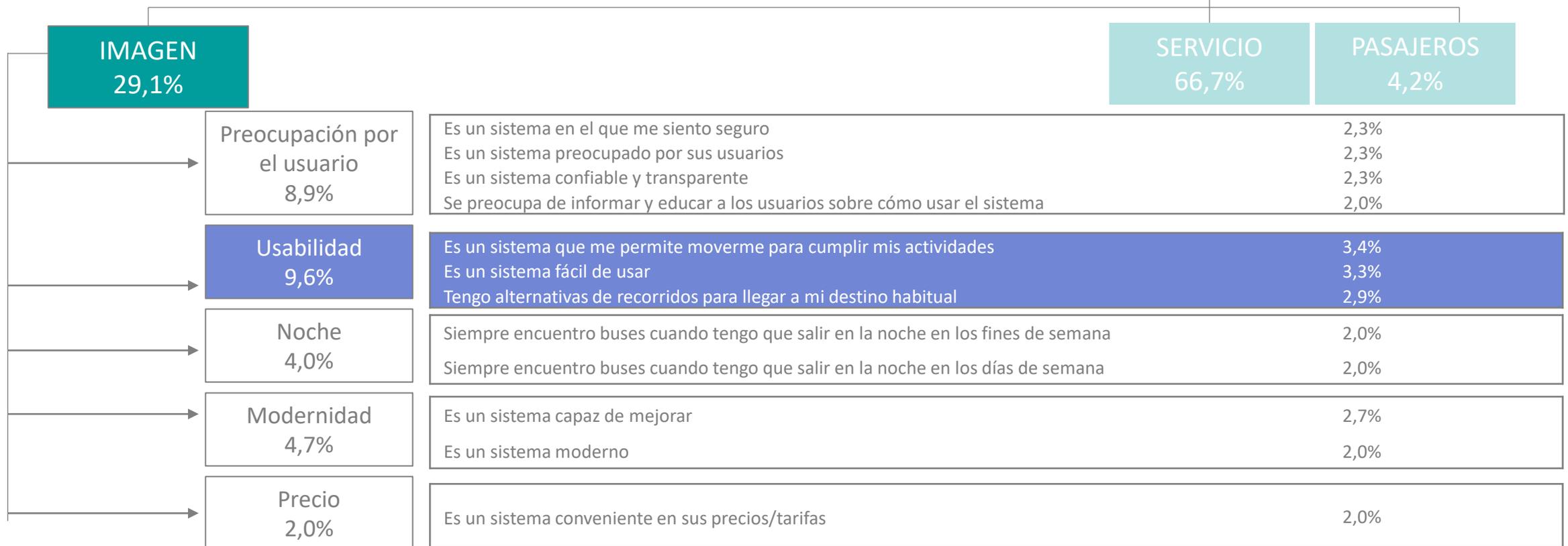


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: USABILIDAD

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

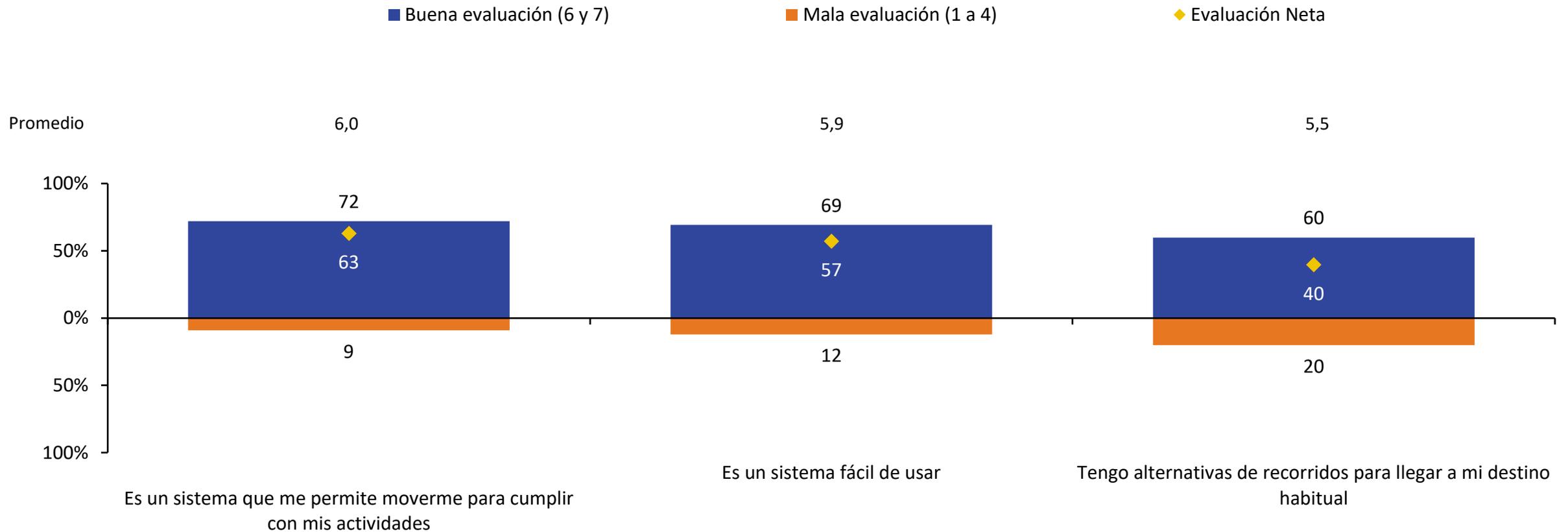
Índice de bondad de ajuste: 0,859 (GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# EVALUACIÓN DE IMAGEN

## ATRIBUTOS USABILIDAD

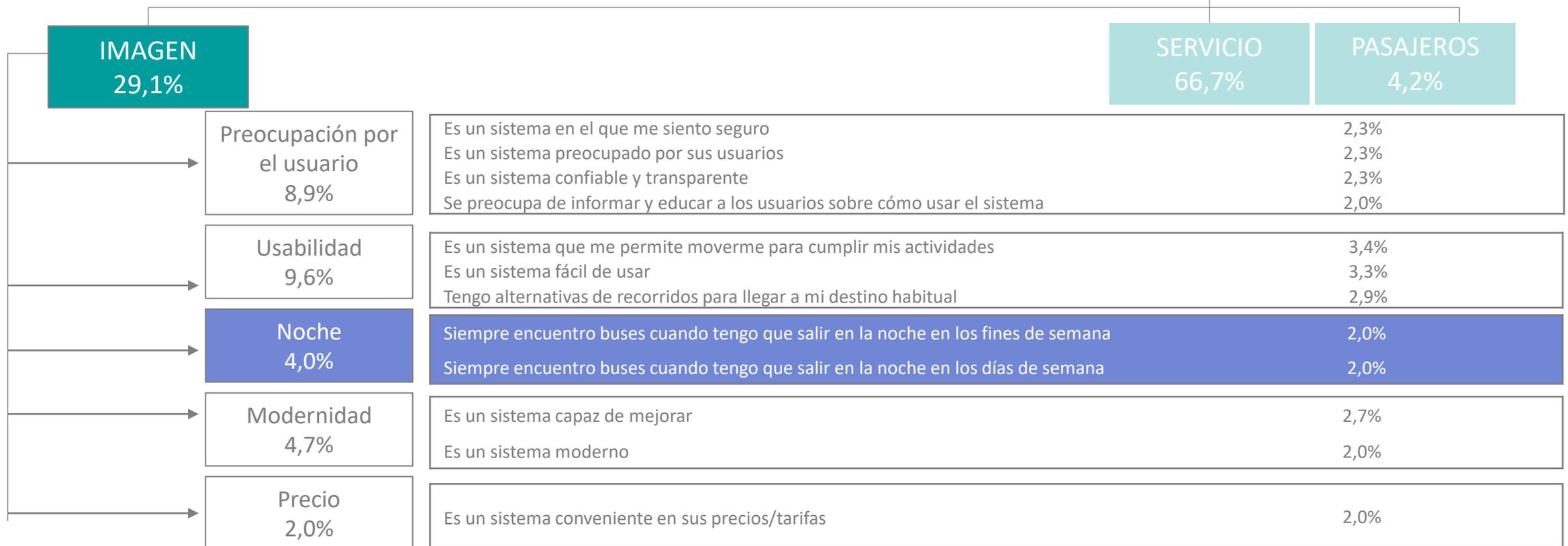


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: SERVICIO NOCTURNO

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

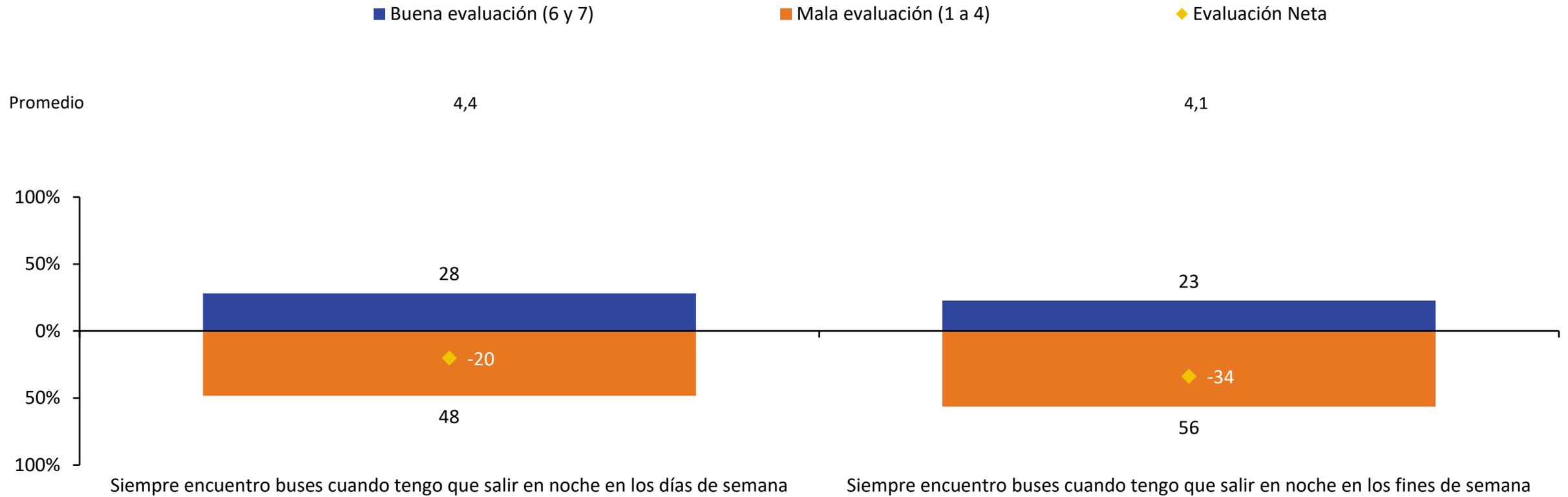
Índice de bondad de ajuste: 0,859 (GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# EVALUACIÓN DE IMAGEN

## ATRIBUTOS SERVICIO NOCTURNO

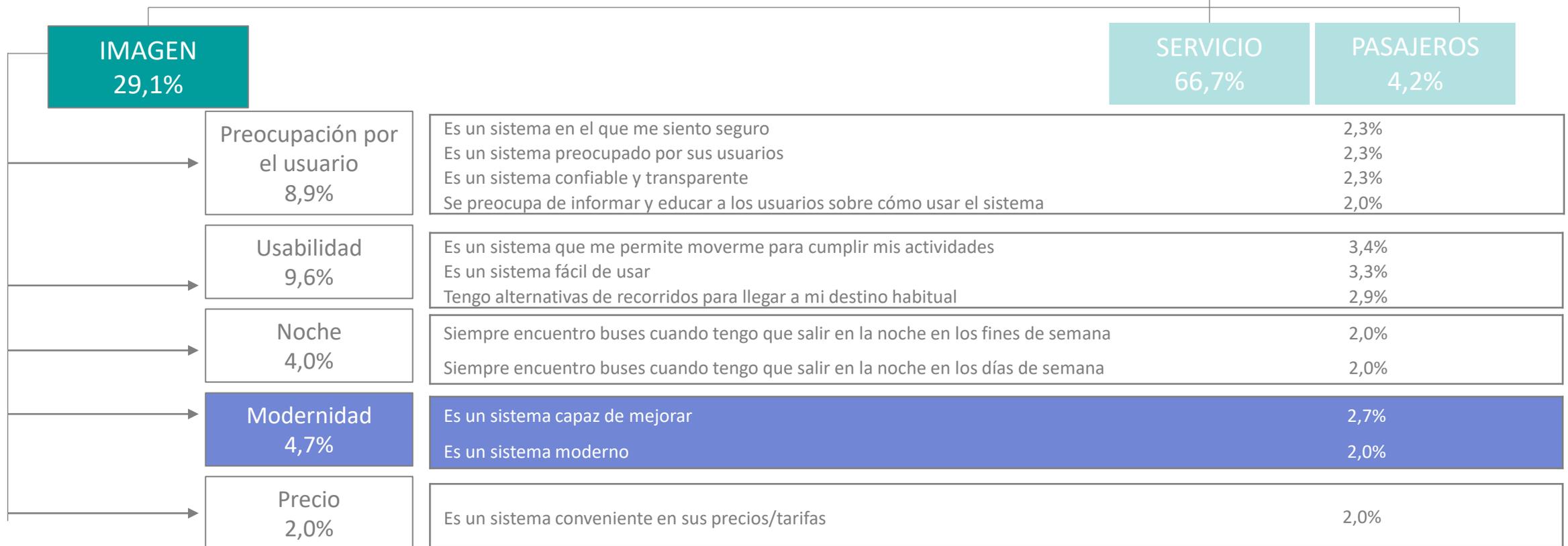


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: MODERNIDAD

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

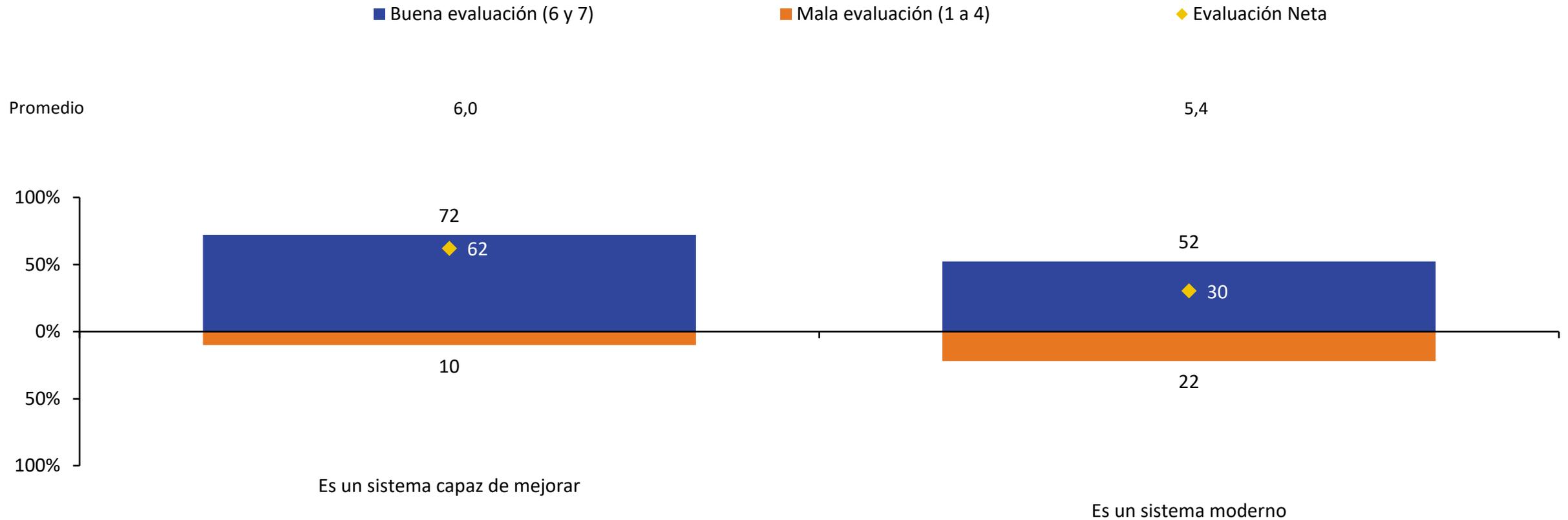
Índice de bondad de ajuste: 0,859 (GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# EVALUACIÓN DE IMAGEN

## ATRIBUTOS MODERNIDAD

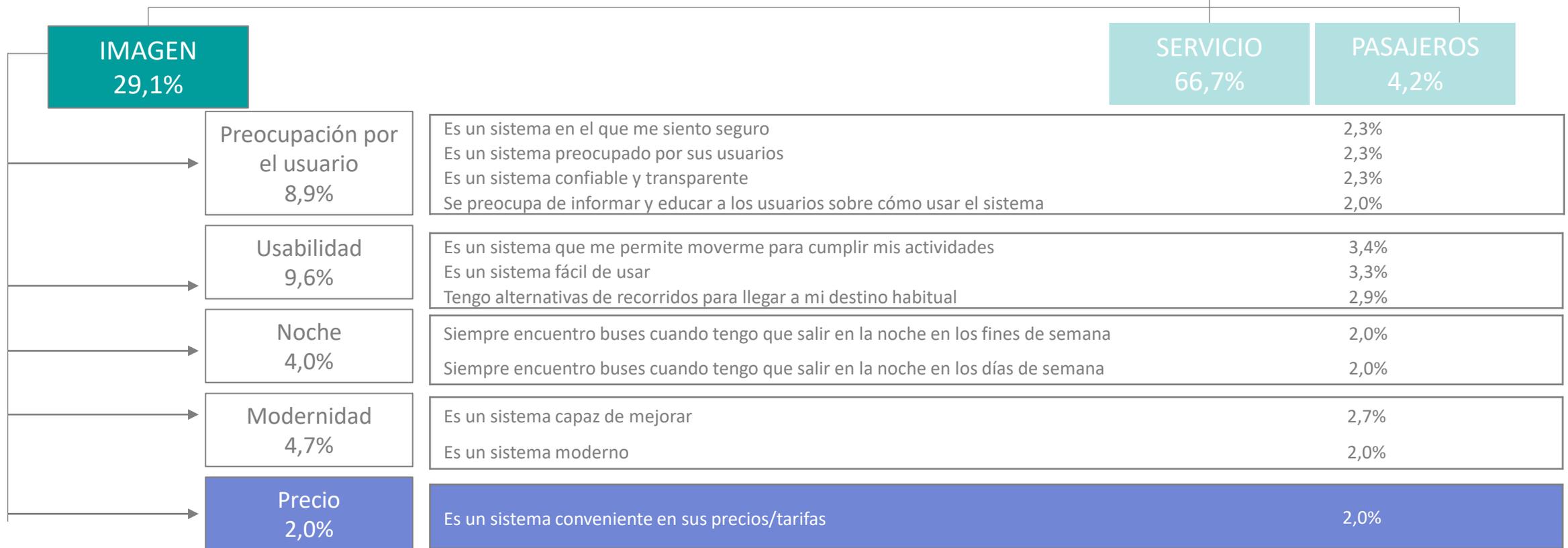


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: PRECIO

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,859 (GFI)

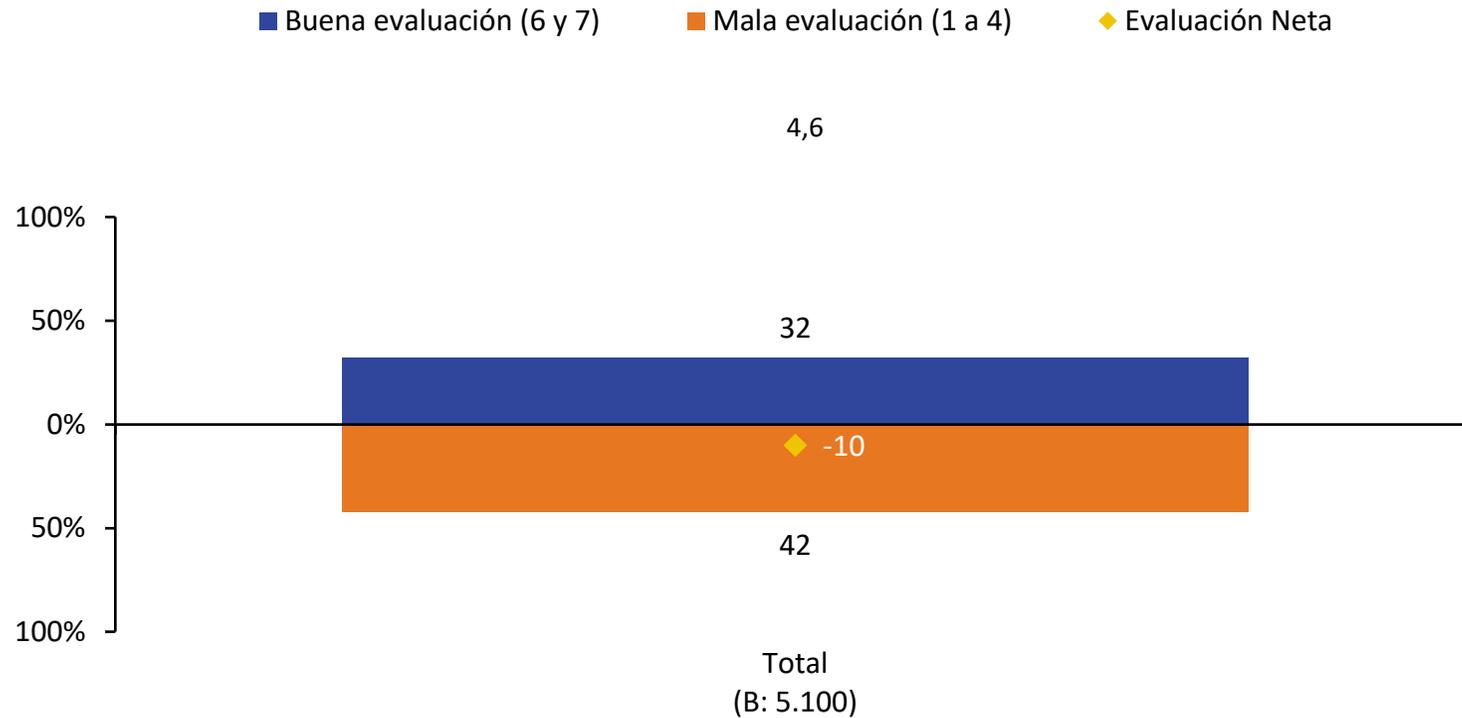
### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# EVALUACIÓN DE PRECIO

## ATRIBUTOS PRECIO

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



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

# **EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO: COMPORTAMIENTO PASAJEROS/AS**

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

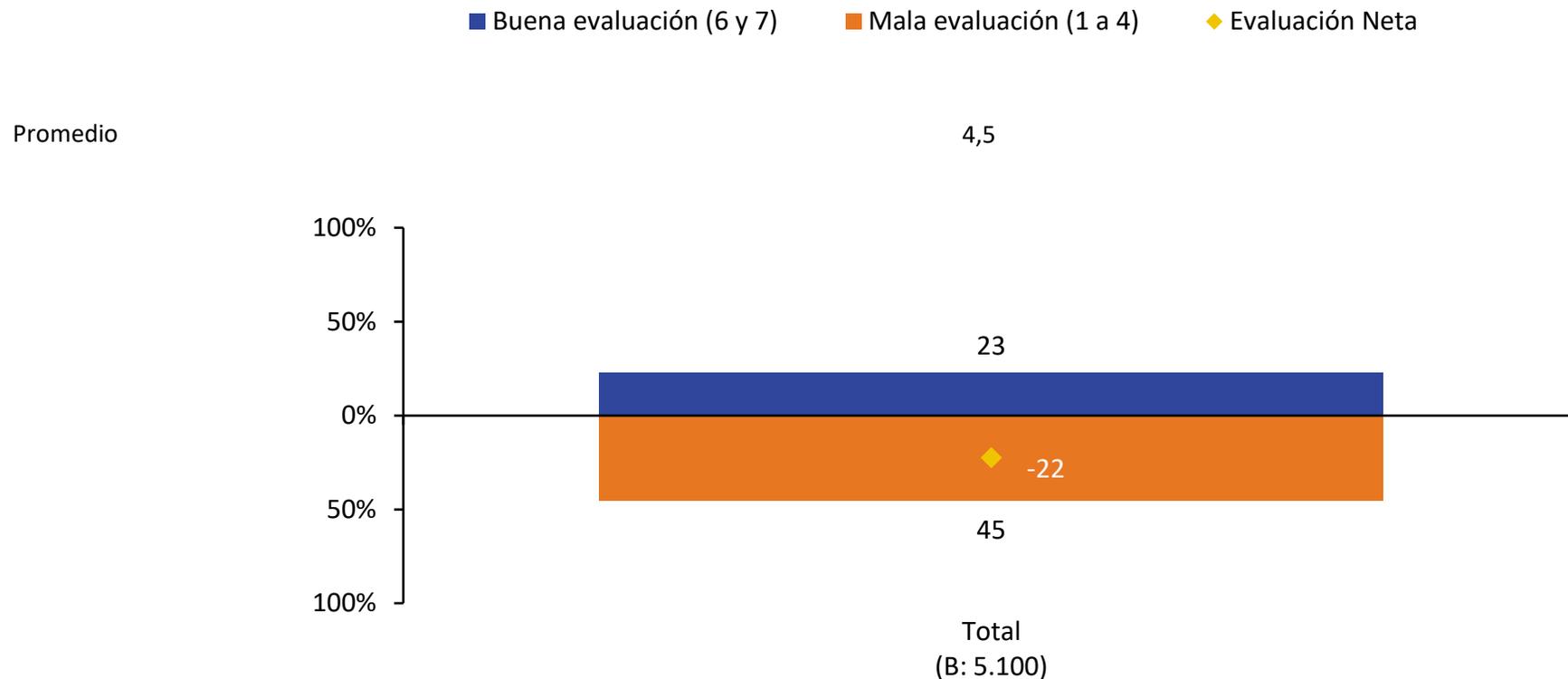
## Análisis de Ecuaciones Estructurales

Bondad de ajuste: 0,859 (GFI)



# ATRIBUTOS 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?



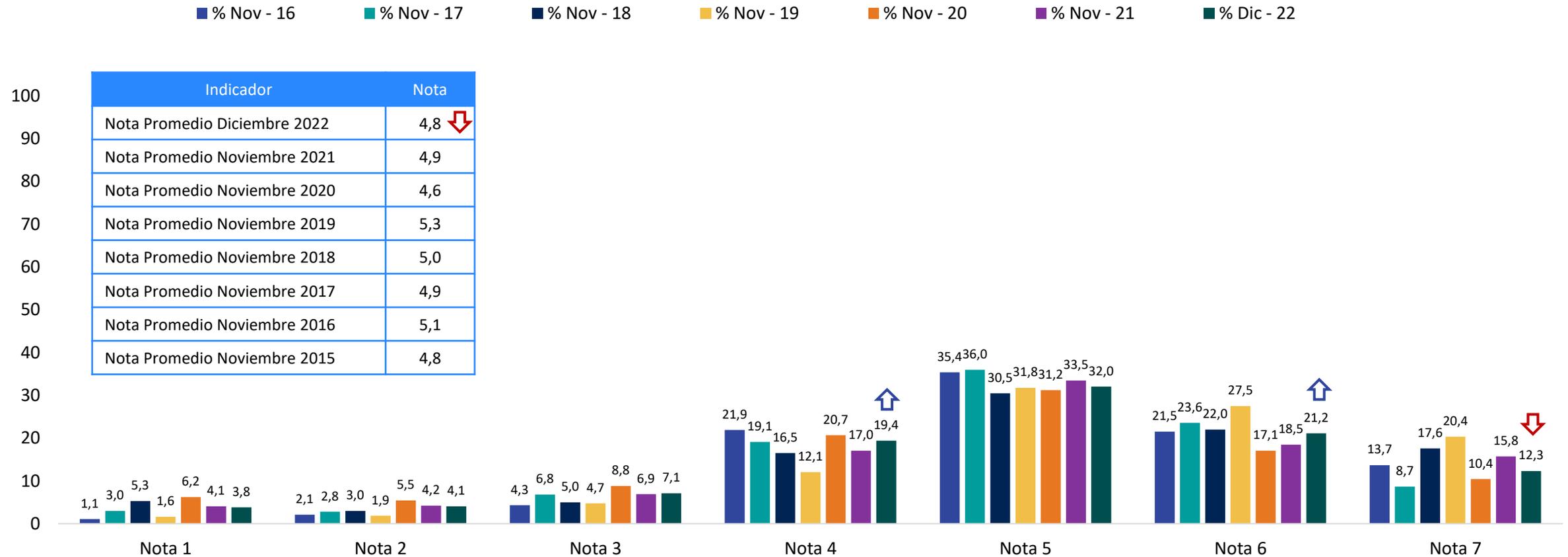
↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN MEDIOS DE INFORMACIÓN

# 6

# EVALUACIÓN MEDIOS DE INFORMACIÓN

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



↑ ↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2021 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS OPERADORAS

Informe de resultados

Fecha: 31 de Enero 2023

JOB: 22-070973-01



GAME CHANGERS

