

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS OPERADORAS

Preparado para DTPM  
JOB: 20-087839-08



GAME CHANGERS



# OBJETIVO

Medir la satisfacción que tienen los usuarios de buses con el servicio del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago.



## Metodología

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



## Técnica

- Técnica cuantitativa: Encuesta presencial en paraderos.
- La duración promedio fue de aproximadamente 10 minutos.
- Estudio aplicado entre el 28 de octubre al 20 de diciembre de 2021



## Universo

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



## Muestra

- Muestra de 4.663 casos, los que en simulación estadística tendrían margen de error de  $\pm 1,44\%$  a nivel total.
- La muestra fue distribuida según horario y operador.

	TIPO DÍA		Horario en día laboral			Total
	Laboral	FDS	Punta Mañana	Valle	Punta Tarde	
U2 (Subus)	690	120	207	269	214	810
U3 (Buses Vule)	653	143	198	255	200	796
U4 (Express)	619	112	204	248	167	731
U5 (Metbus)	661	128	188	263	210	789
U6 (Redbus)	585	116	177	251	157	701
U7 (STP)	714	122	200	284	230	836
	3922	741	1174	1570	1178	4.663

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	810	539	±3,4%
U3 (Buses Vule)	46	796	1044	±3,4%
U4 (Express)	31	731	513	±3,6%
U5 (Metbus)	50	789	1310	±3,4%
U6 (Redbus)	49	701	574	±3,7%
U7 (STP)	35	836	682	±3,3%
	240	4.663	4.663	±1,4%

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

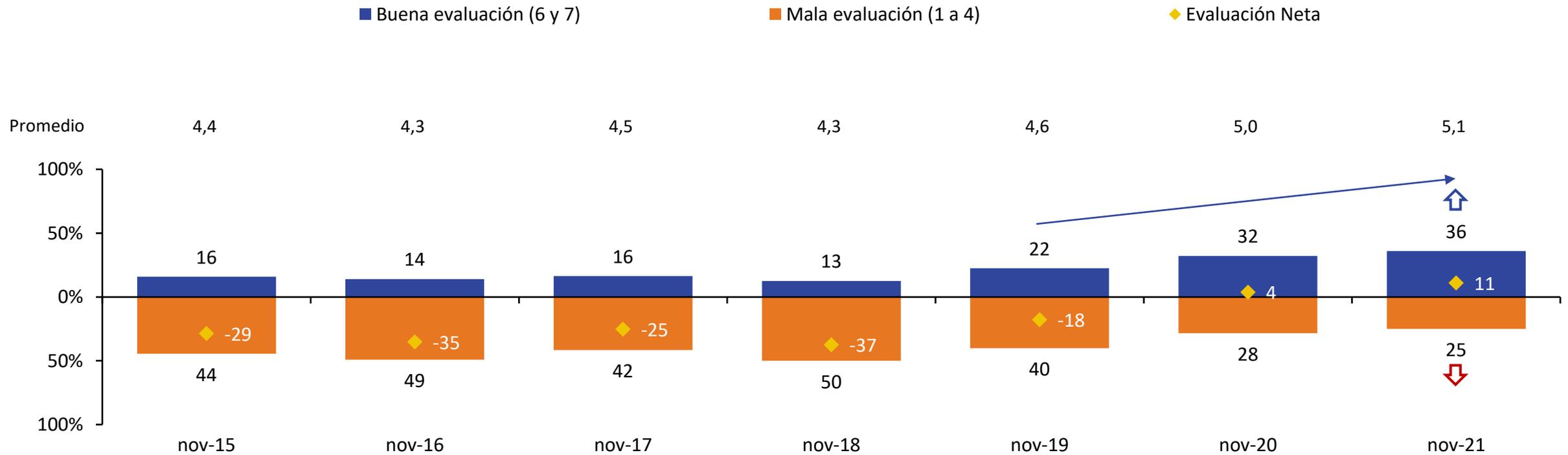
[\*] El error muestral es calculado como una simulación estadística, dado que el proceso de selección muestral no es probabilístico.

# EVALUACIÓN SISTEMA DE TRANSPORTE DE SANTIAGO

# 1

# EVALUACIÓN STPM - HISTÓRICO

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



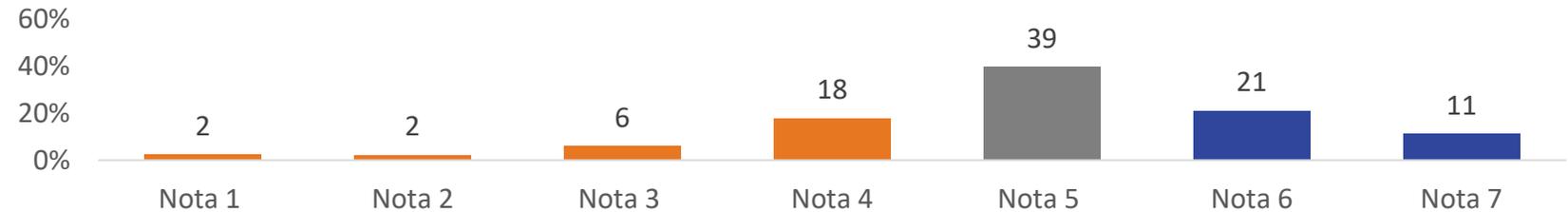
↕ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN STPM 2020 - 2021

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?

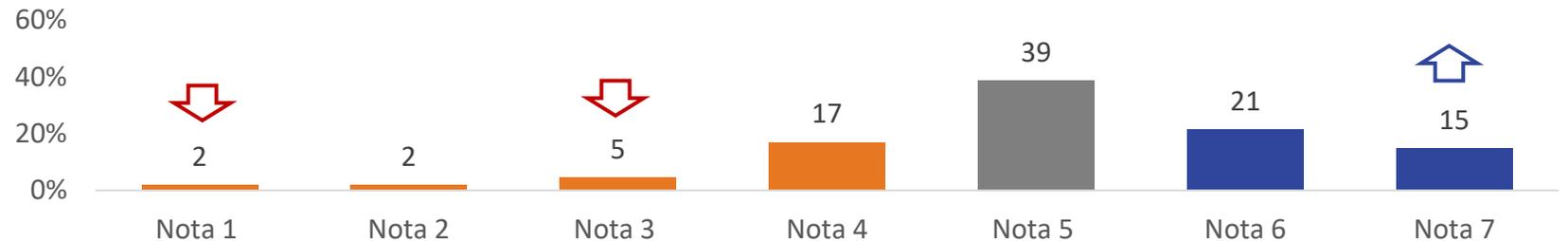
## 2020

Buena evaluación (6 y 7)	32%
Mala evaluación (1 y 4)	28%
Evaluación Neta	4%
<b>Promedio</b>	<b>5,0</b>



## 2021

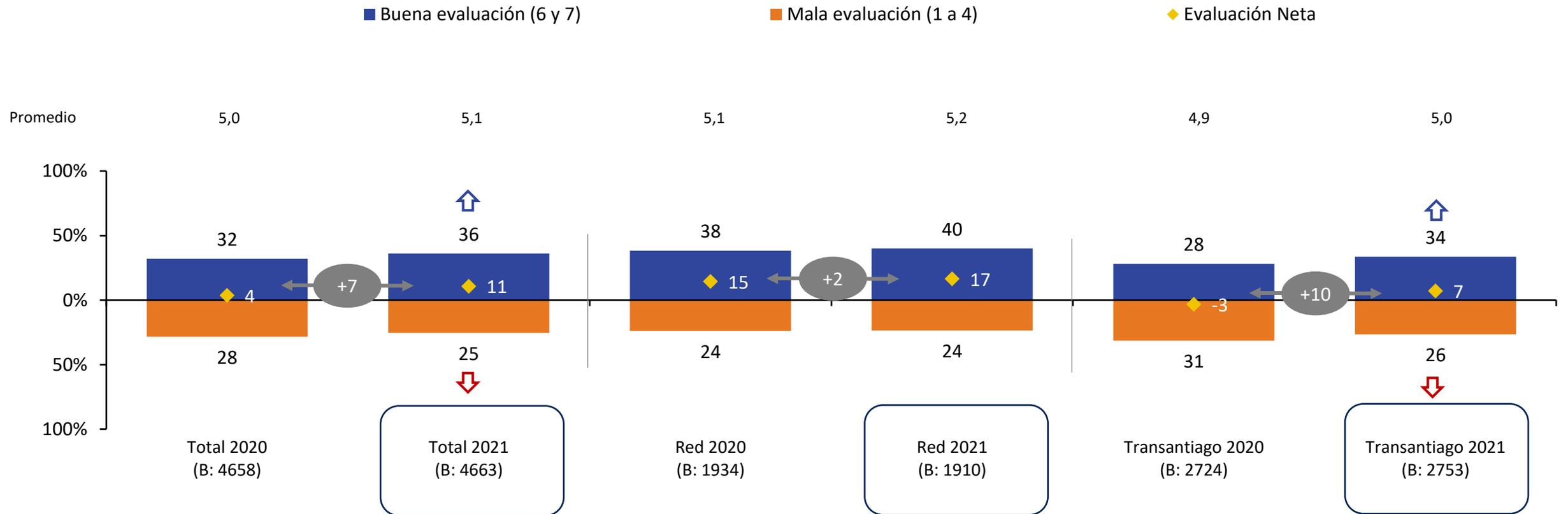
Buena evaluación (6 y 7)	36%
Mala evaluación (1 y 4)	25%
Evaluación Neta	11%
<b>Promedio</b>	<b>5,1</b>



 Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (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?



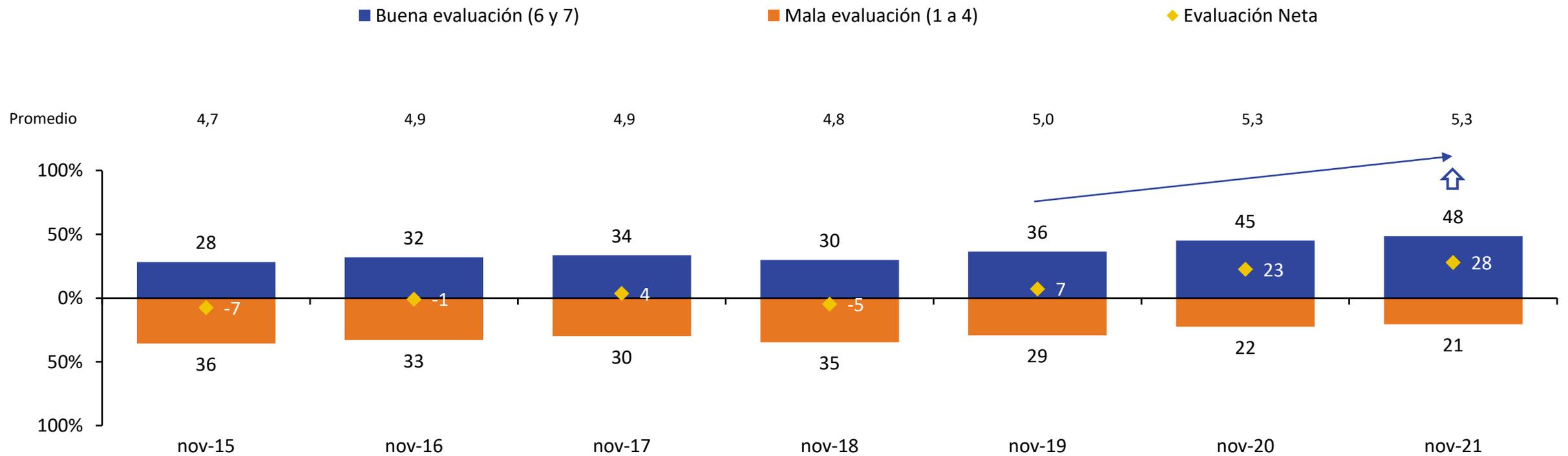
↑↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN DEL RECORRIDO

# 2

# EVALUACIÓN RECORRIDO - HISTÓRICO

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



↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN RECORRIDO 2020 - 2021

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

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



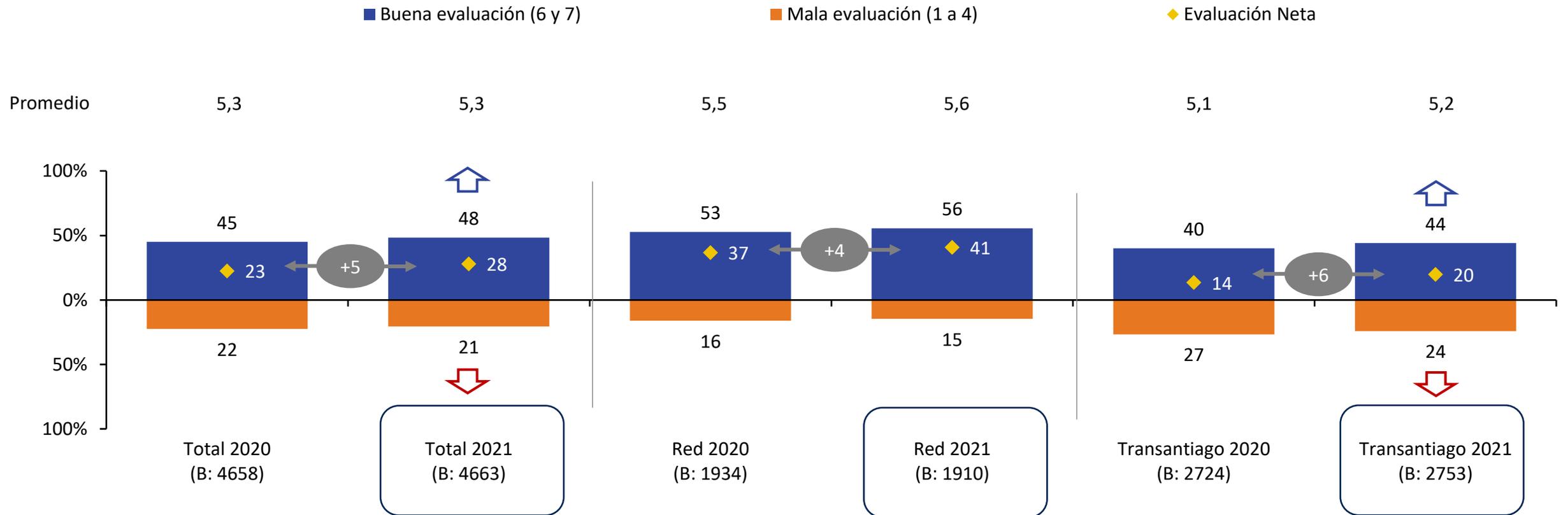
2021	
Buena evaluación (6 y 7)	48%
Mala evaluación (1 y 4)	21%
Evaluación Neta	28%
<b>Promedio</b>	<b>5,3</b>



 Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN RECORRIDO – SEGÚN ESTÁNDAR

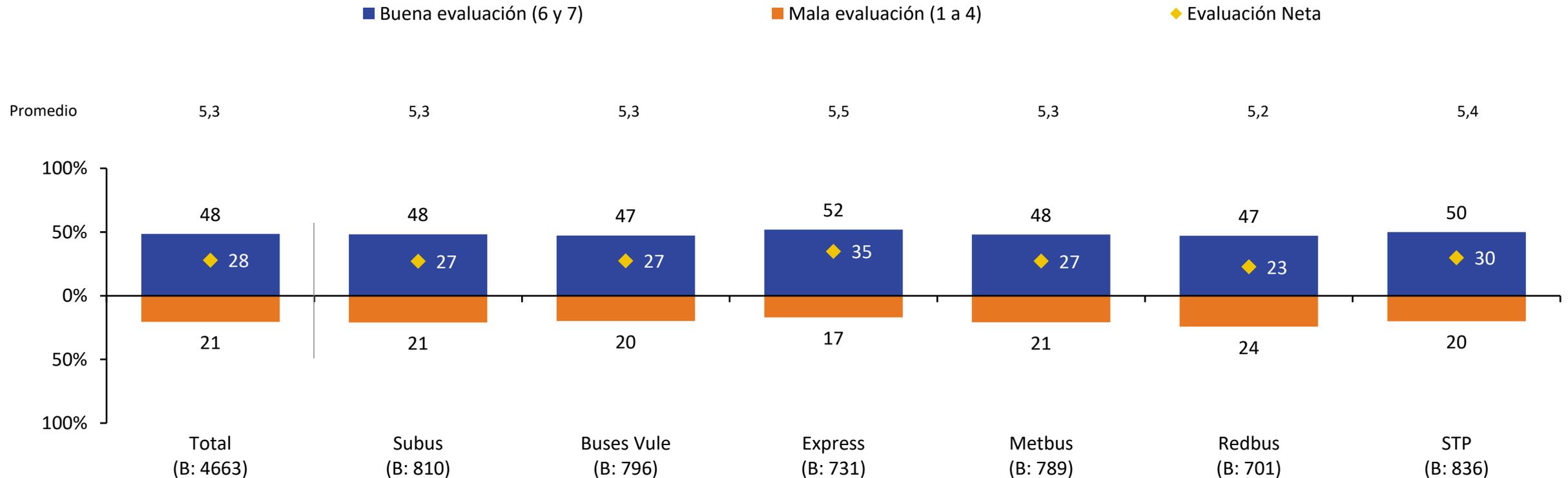
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



↑↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN RECORRIDO - POR OPERADOR

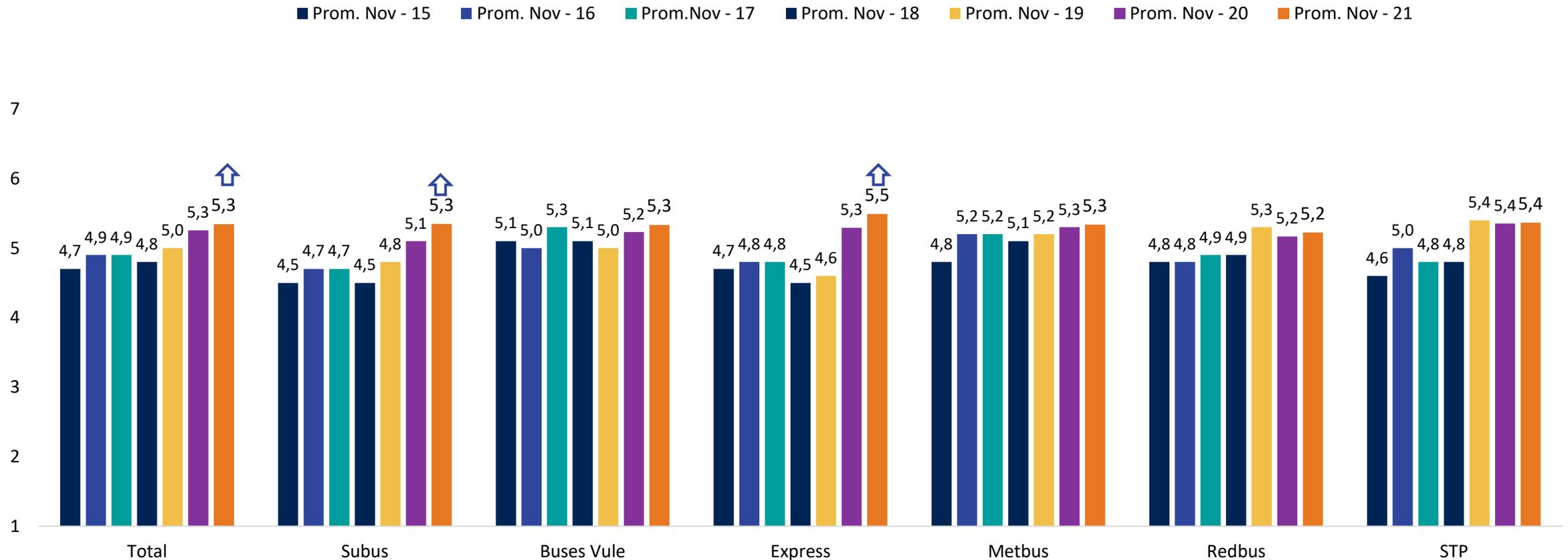
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



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

# EVALUACIÓN RECORRIDO – HISTÓRICO POR OPERADOR

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



 Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

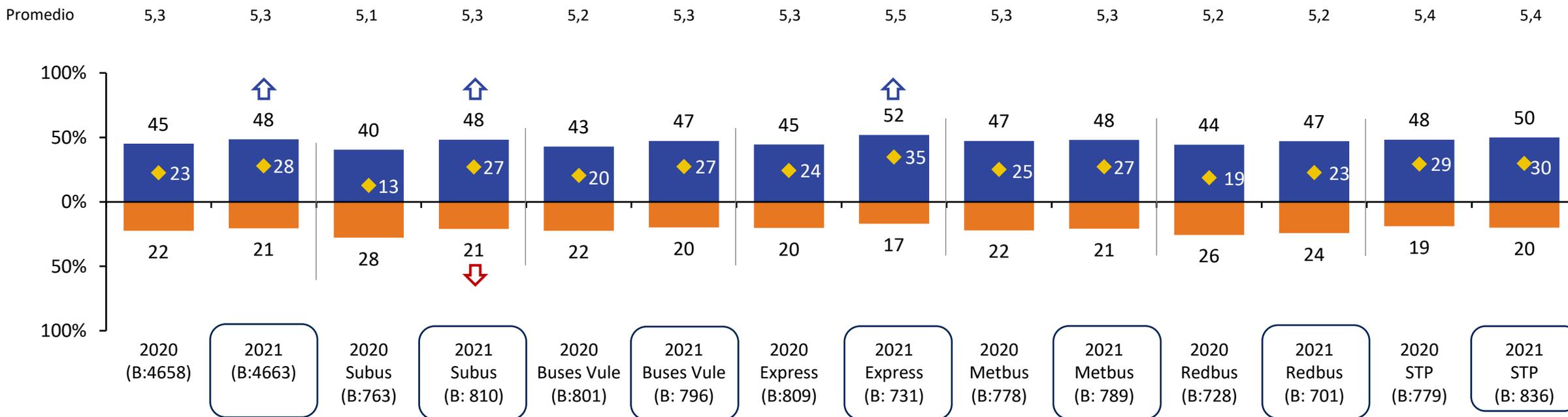
# EVALUACIÓN RECORRIDO – POR OPERADOR COMPARADO CON MEDICIÓN ANTERIOR

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

■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

◆ Evaluación Neta



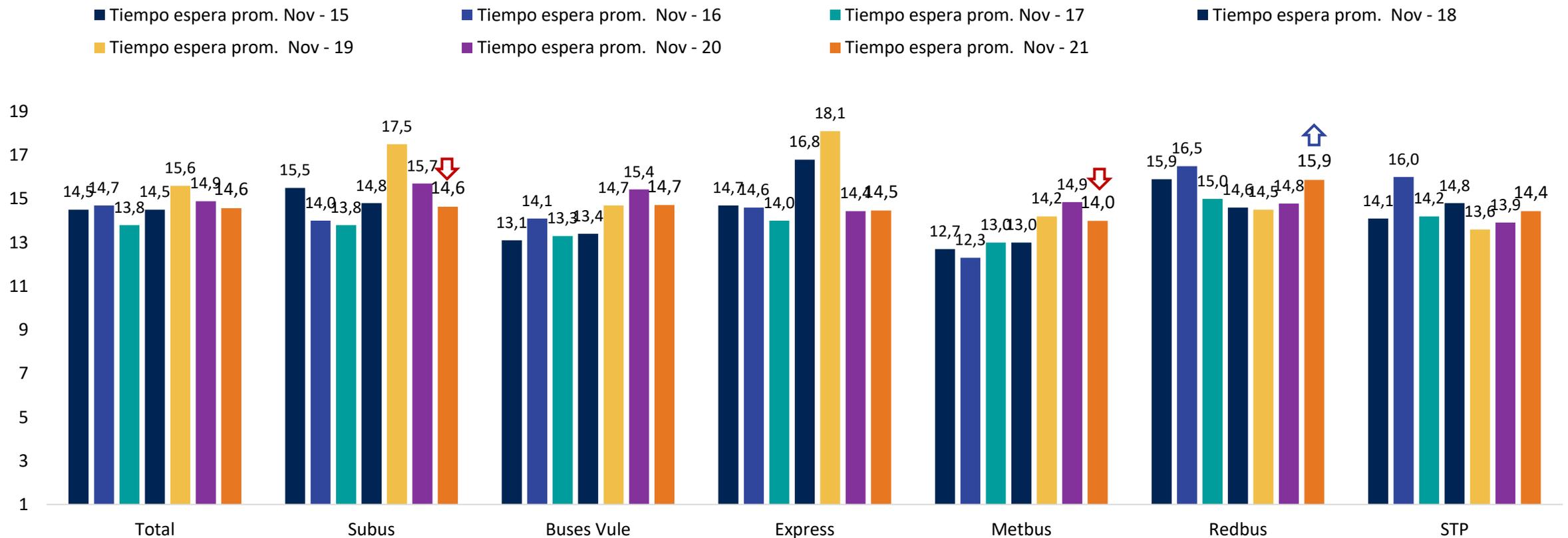
↑↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# TIEMPO DE ESPERA

# 3

# TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS – HISTÓRICO POR OPERADOR

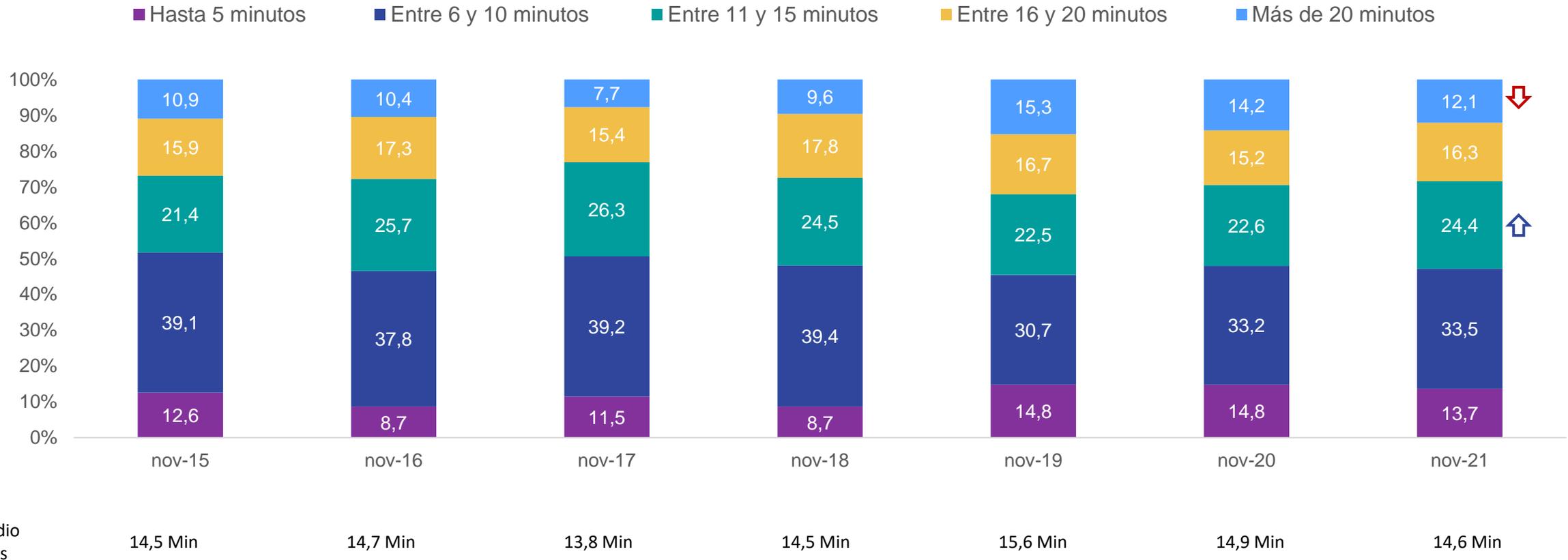
E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir? (En base a percepción de tiempo de usuarios en paraderos)



Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS - HISTÓRICO

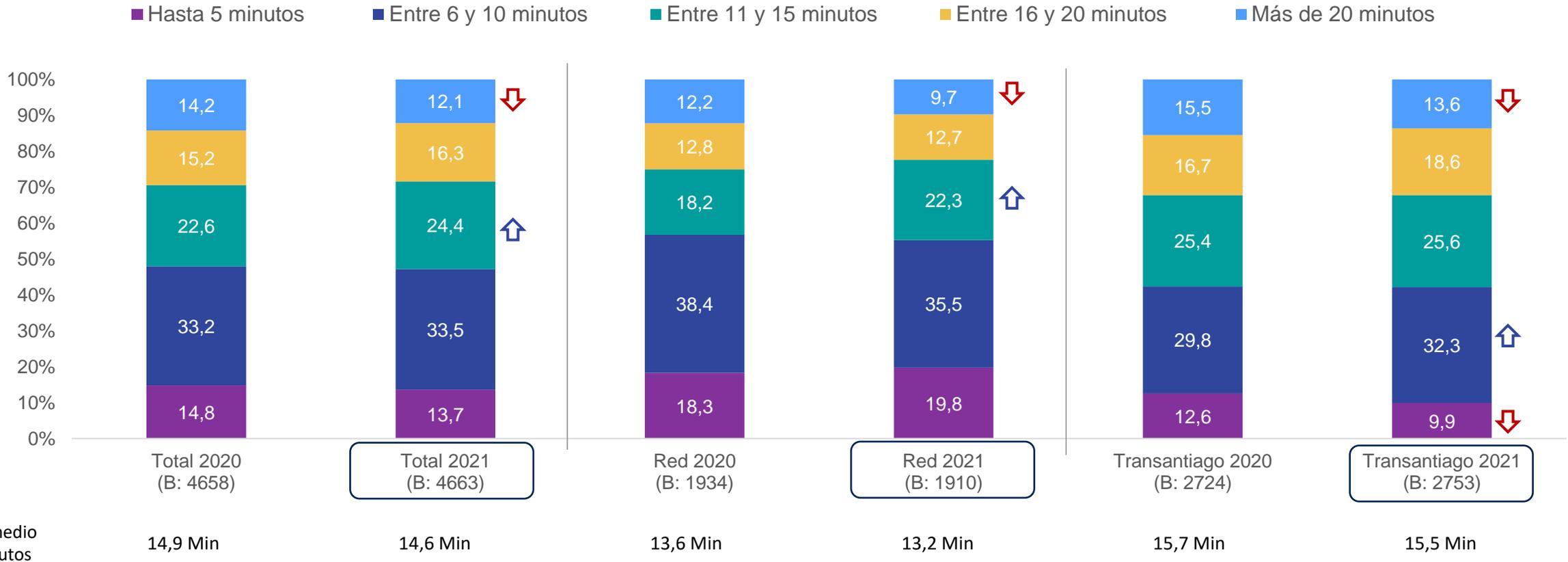
E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir? (En base a percepción de tiempo de usuarios en paraderos)



↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS – SEGÚN ESTÁNDAR COMPARADO CON MEDICIÓN ANTERIOR

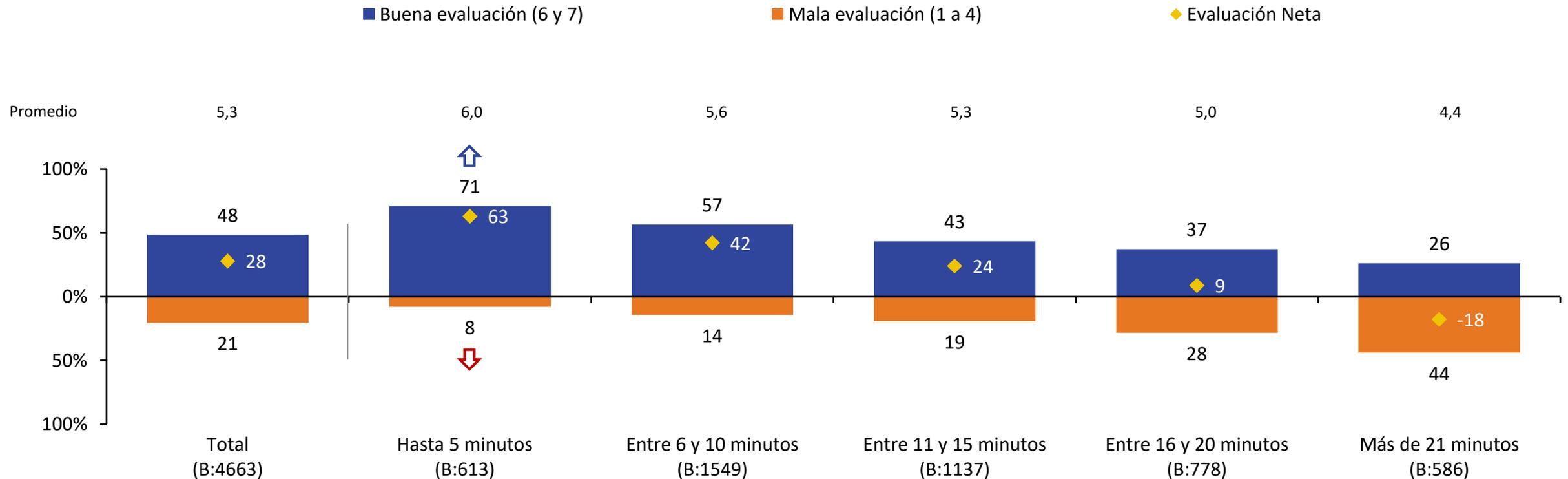
E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir? (En base a percepción de tiempo de usuarios en paraderos)



↑ ↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN RECORRIDO – SEGÚN T° ESPERA DECLARADO

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



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

# TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS – POR OPERADOR

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

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



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

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

# 4

# ANÁLISIS DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

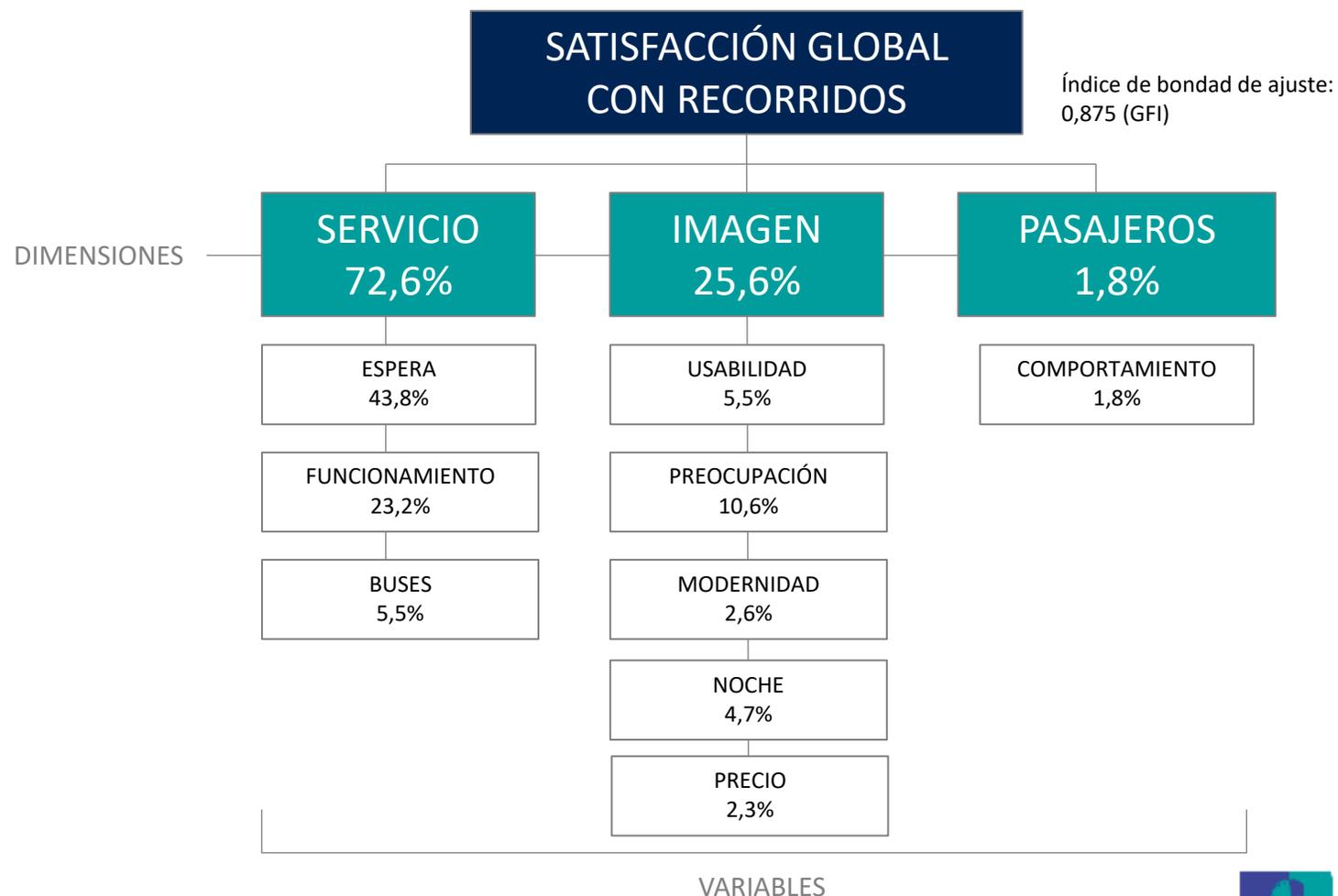
De este modo, en una primera instancia, el modelo permite identificar las Macro-Dimensiones con mayor impacto en la percepción que los usuarios se forman del servicio recibido por los recorridos:

## Resultado 1

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

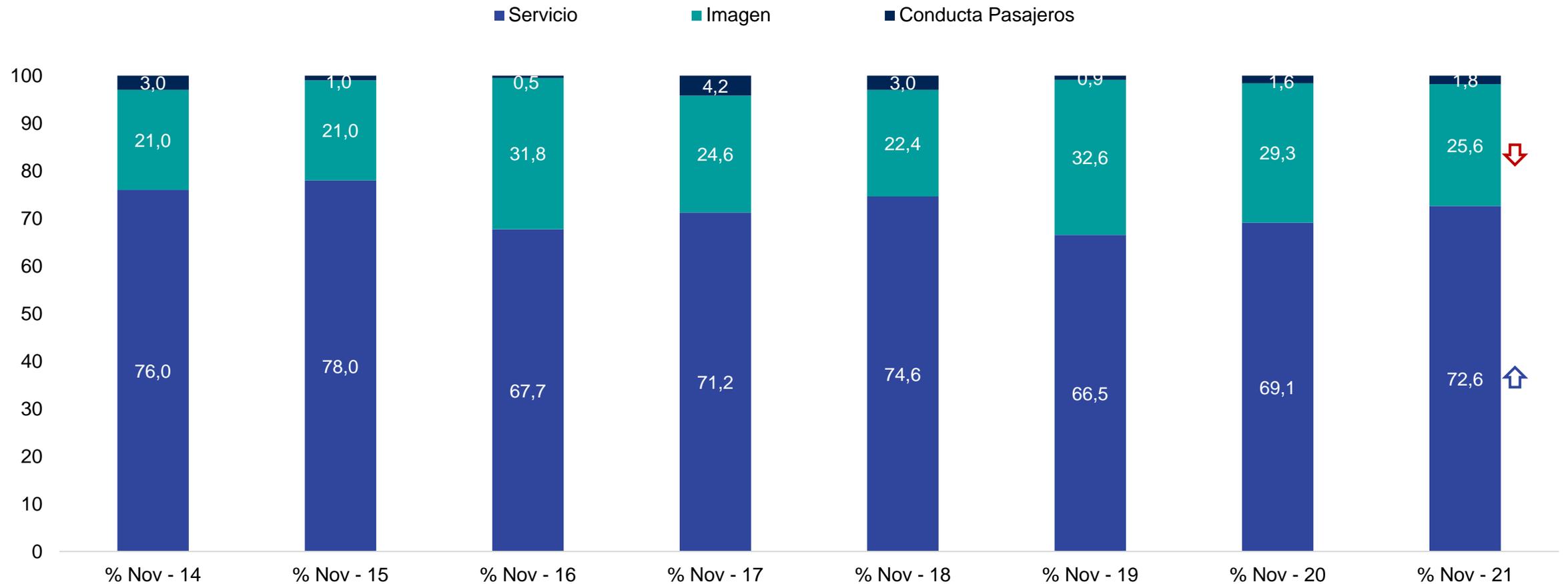
## Resultado 2

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



# MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES HISTÓRICO

## % PESO DE CADA DIMENSIÓN EN LA ECUACIÓN ESTRUCTURAL



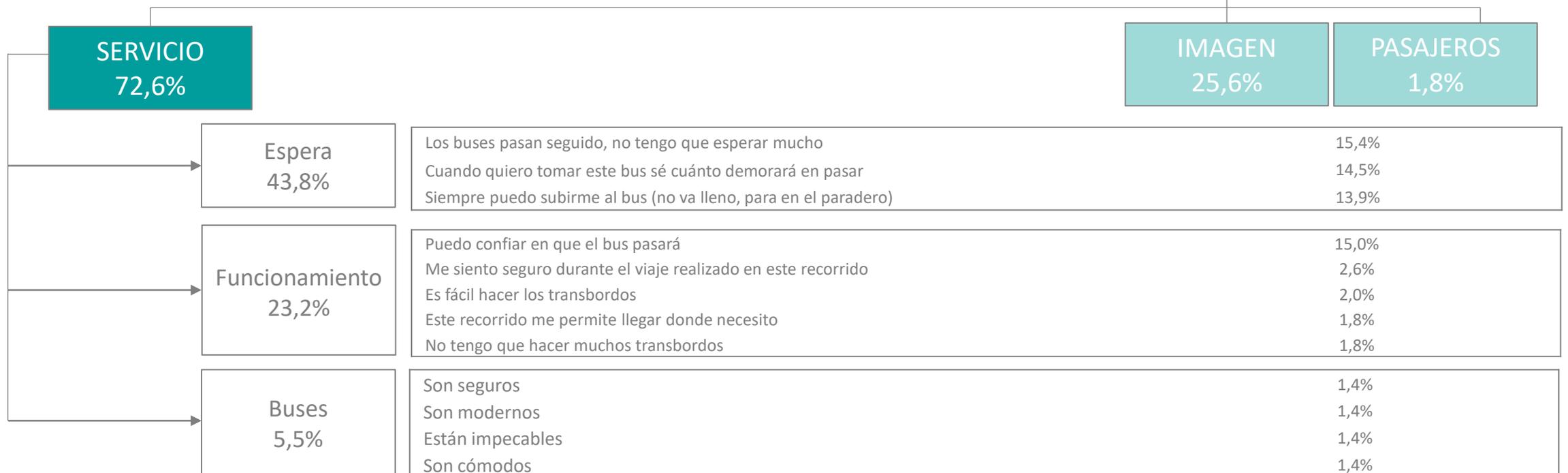
↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

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

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,875 (GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



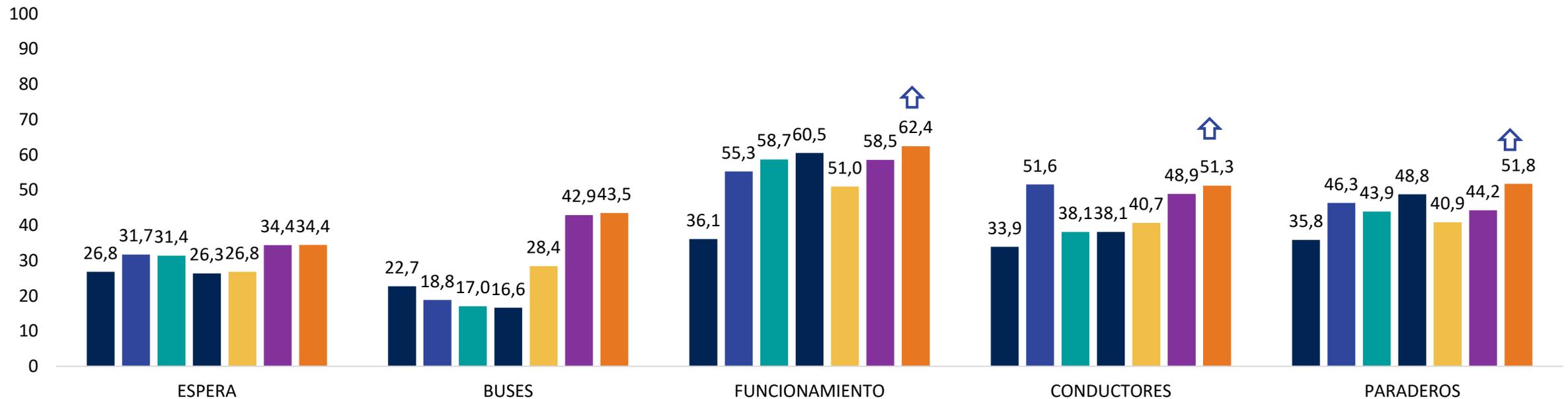
La evaluación de los paraderos y los conductores se estimó en el modelo, pero debido a su bajo impacto y contribución negativa a la explicación del modelo, se decidió dejar aparte.

# OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ENTREGADO

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

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

■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20 ■ % Nov - 21



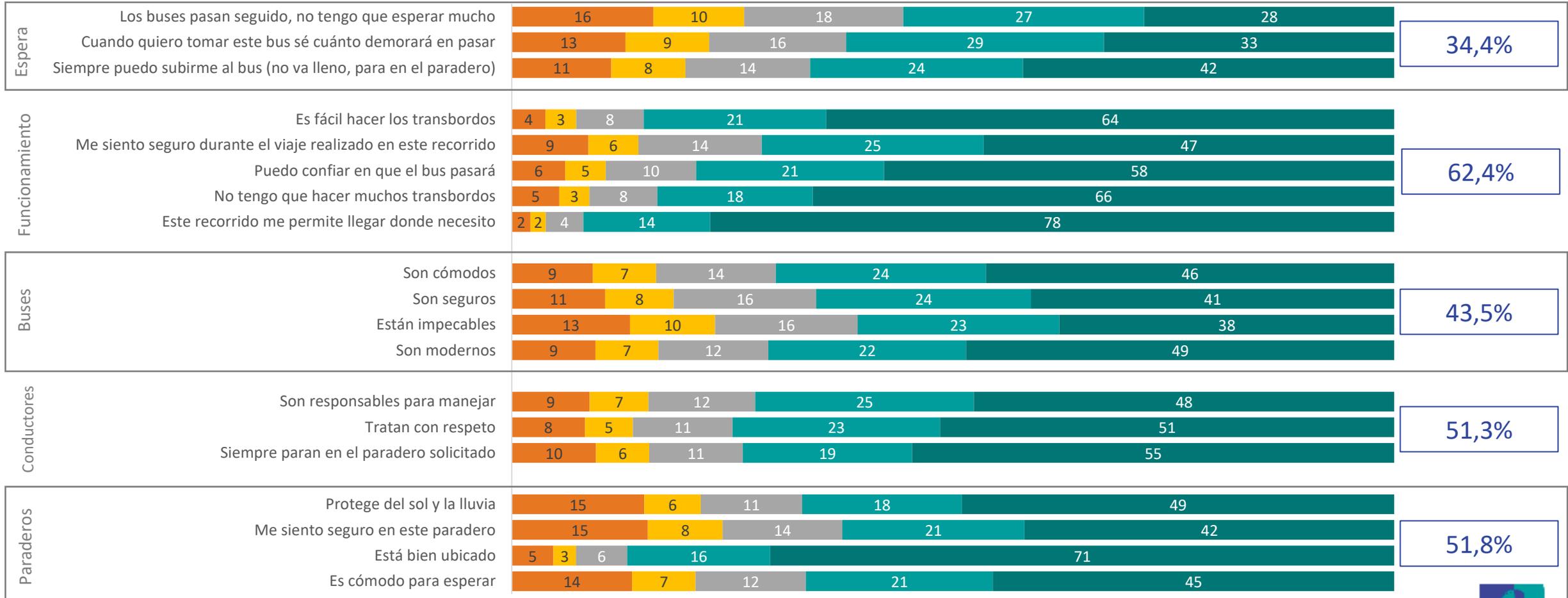
↑ ↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ENTREGADO

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

Promedio Alto Acuerdo

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

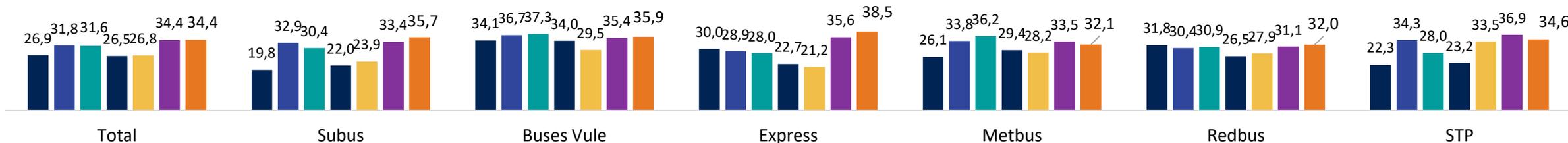


# EVALUACIÓN PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN DE SERVICIO POR SUBDIMENSIÓN - 1

## ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)

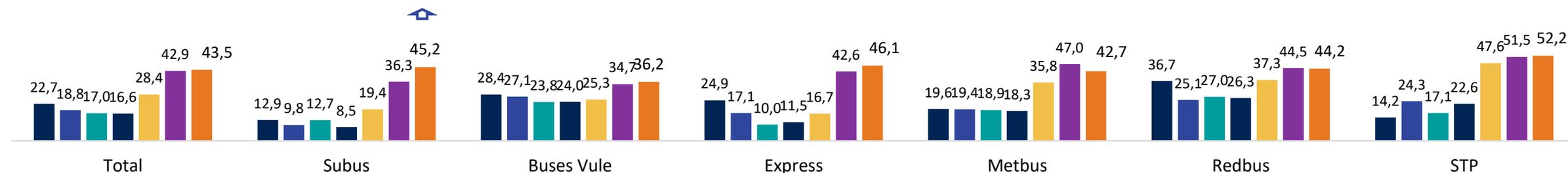
### Espera

■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20 ■ % Nov - 21



### Buses

■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20 ■ % Nov - 21



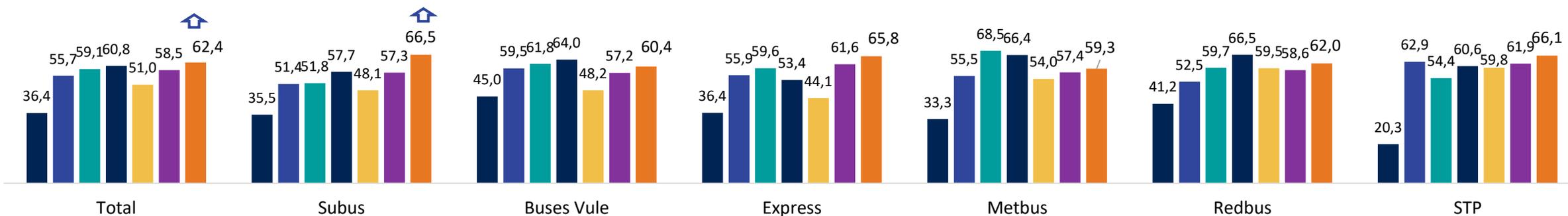
↕ ↗ ↘ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN DE SERVICIO POR SUBDIMENSIÓN - 2

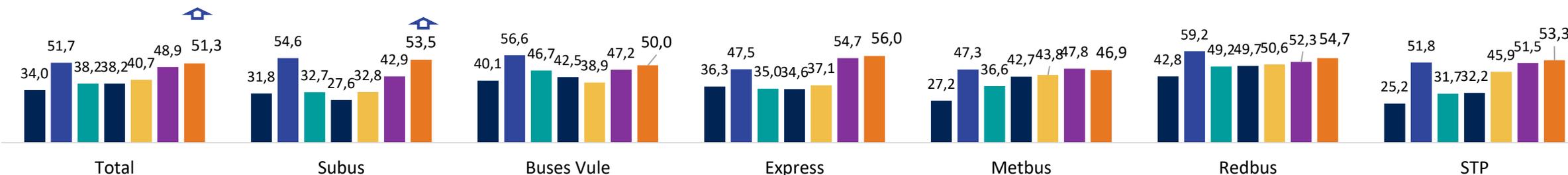
## ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)

### Funcionamiento

■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20 ■ % Nov - 21



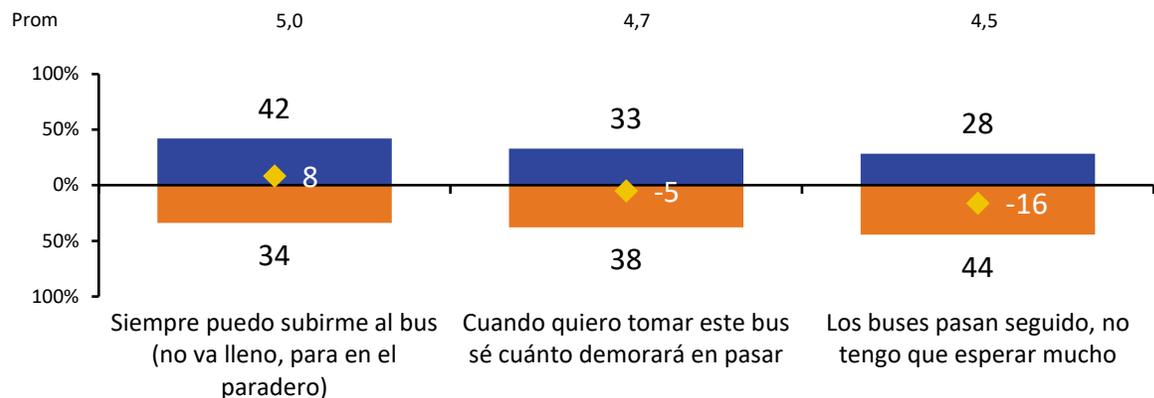
### Conductores



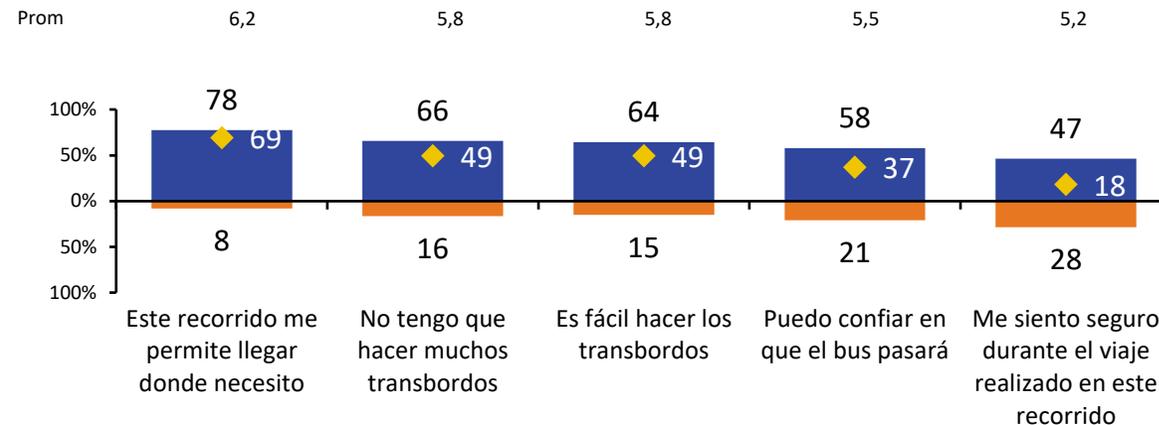
↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# ATRIBUTOS DE CADA SUBDIMENSIÓN DE SERVICIO

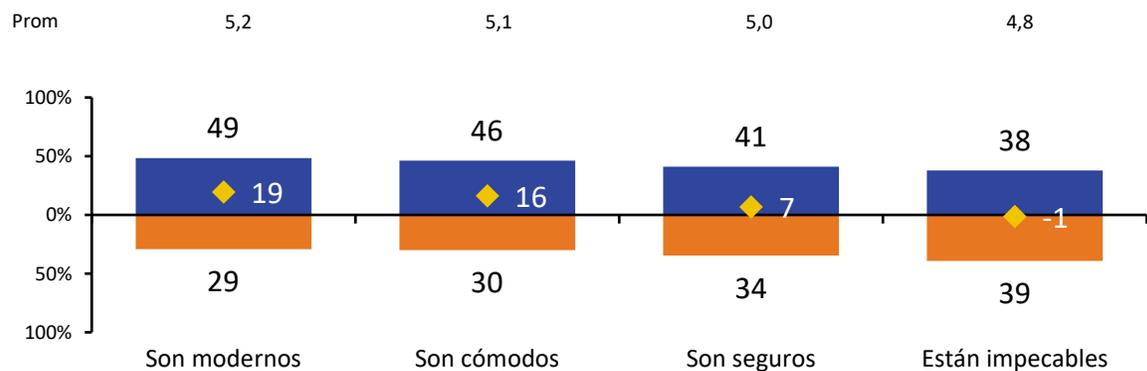
## Espera



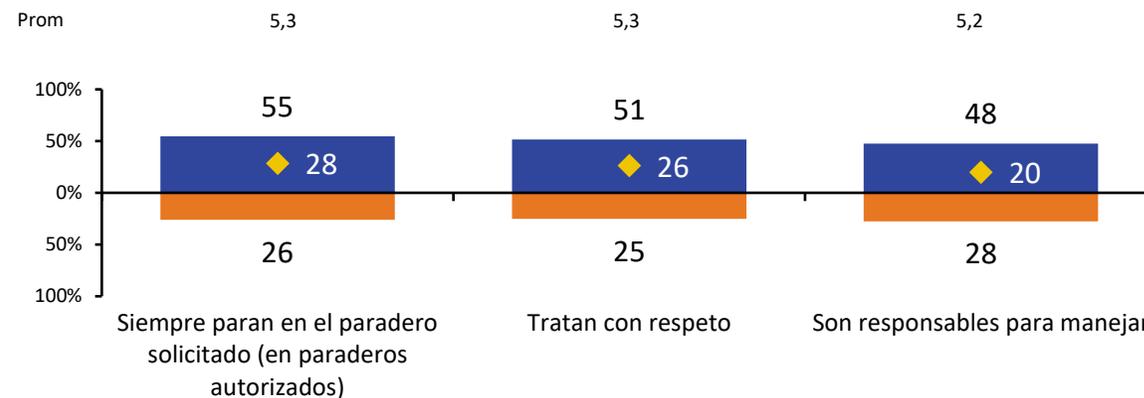
## Funcionamiento



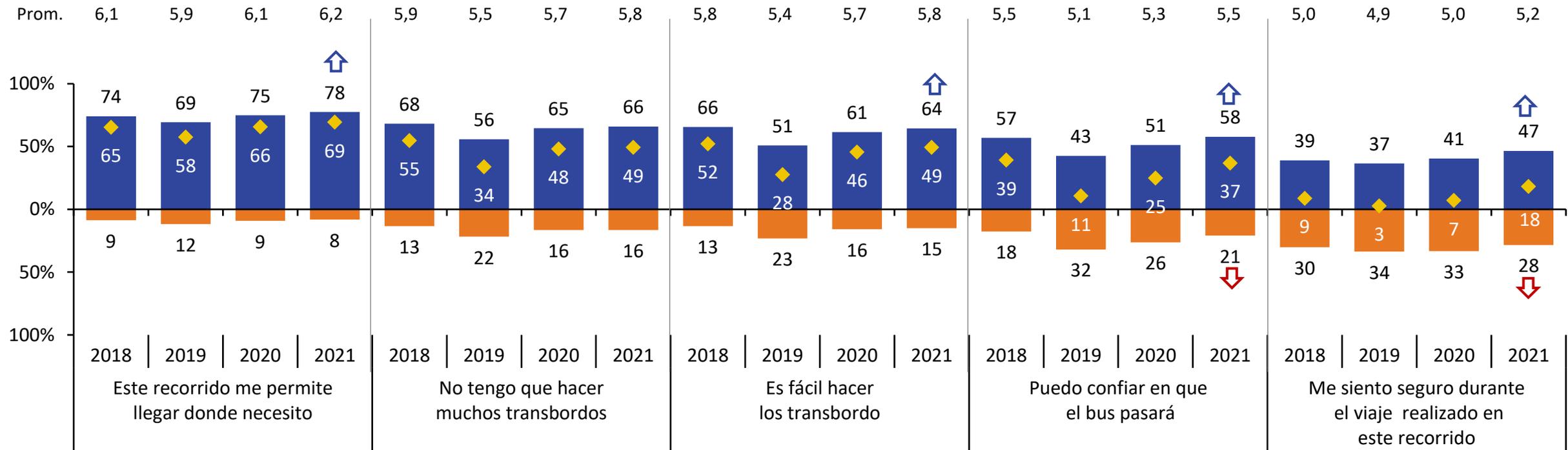
## Buses



## Conductores



# LA DIMENSIÓN FUNCIONAMIENTO SE HA RECUPERADO DE LA BAJA QUE SUFRIÓ EL AÑO 2019



Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# ATRIBUTOS DEL SERVICIO SEGÚN ESTÁNDAR

ESPERA		%	Total (B:4663)	Red (B:1910)	Transantiago (B:2753)
B3.1 Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho	Buena evaluación (6 y 7)		28	35	24
	Mala evaluación (1 y 4)		44	38	48
	Evaluación Neta		-16	-3	-24
	Promedio		4,5	4,8	4,3
B3.2 Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)	Buena evaluación (6 y 7)		42	44	41
	Mala evaluación (1 y 4)		34	32	35
	Evaluación Neta		8	12	6
	Promedio		5,0	5,1	4,9
B3.3 Cuando quiero tomar este bus sé cuánto demorará en pasar	Buena evaluación (6 y 7)		33	37	30
	Mala evaluación (1 y 4)		38	32	41
	Evaluación Neta		-5	5	-11
	Promedio		4,7	4,9	4,5

BUSES		%	Total (B:4663)	Red (B:1910)	Transantiago (B:2753)
B6.1 Son seguros	Buena evaluación (6 y 7)		41	54	33
	Mala evaluación (1 y 4)		34	24	41
	Evaluación Neta		7	30	-8
	Promedio		5,0	5,4	4,7
B6.2 Están impecables	Buena evaluación (6 y 7)		38	56	27
	Mala evaluación (1 y 4)		39	22	50
	Evaluación Neta		-1	34	-23
	Promedio		4,8	5,5	4,3
B6.3 Son cómodos	Buena evaluación (6 y 7)		46	65	35
	Mala evaluación (1 y 4)		30	15	39
	Evaluación Neta		16	50	-4
	Promedio		5,1	5,8	4,7
B6.4 Son modernos	Buena evaluación (6 y 7)		49	73	33
	Mala evaluación (1 y 4)		29	10	41
	Evaluación Neta		19	63	-7
	Promedio		5,2	6,0	4,6

FUNCIONAMIENTO		%	Total (B:4663)	Red (B:1910)	Transantiago (B:2753)
B5.1 Puedo confiar en que el bus pasará	Buena evaluación (6 y 7)		58	64	54
	Mala evaluación (1 y 4)		21	16	24
	Evaluación Neta		37	47	31
	Promedio		5,5	5,7	5,4
B5.2 Este recorrido me permite llegar donde necesito	Buena evaluación (6 y 7)		78	80	76
	Mala evaluación (1 y 4)		8	6	10
	Evaluación Neta		69	74	67
	Promedio		6,2	6,3	6,1
B5.3 No tengo que hacer muchos transbordos	Buena evaluación (6 y 7)		66	69	64
	Mala evaluación (1 y 4)		16	14	18
	Evaluación Neta		49	55	46
	Promedio		5,8	5,9	5,7
B5.4 Es fácil hacer los transbordos	Buena evaluación (6 y 7)		64	69	61
	Mala evaluación (1 y 4)		15	11	17
	Evaluación Neta		49	58	44
	Promedio		5,8	6,0	5,7
B5.5 Me siento seguro durante el viaje realizado en este recorrido	Buena evaluación (6 y 7)		47	52	43
	Mala evaluación (1 y 4)		28	24	31
	Evaluación Neta		18	28	12
	Promedio		5,2	5,4	5,1

CONDUCTORES		%	Total (B:4663)	Red (B:1910)	Transantiago (B:2753)
B7.1 Tratan con respeto	Buena evaluación (6 y 7)		51	55	49
	Mala evaluación (1 y 4)		25	22	27
	Evaluación Neta		26	33	23
	Promedio		5,3	5,4	5,2
B7.2 Son responsables para manejar	Buena evaluación (6 y 7)		48	52	45
	Mala evaluación (1 y 4)		28	24	30
	Evaluación Neta		20	28	15
	Promedio		5,2	5,3	5,1
B7.3 Siempre paran en el paradero solicitado (en paraderos autorizados)	Buena evaluación (6 y 7)		55	57	53
	Mala evaluación (1 y 4)		26	24	28
	Evaluación Neta		28	34	25
	Promedio		5,3	5,4	5,3

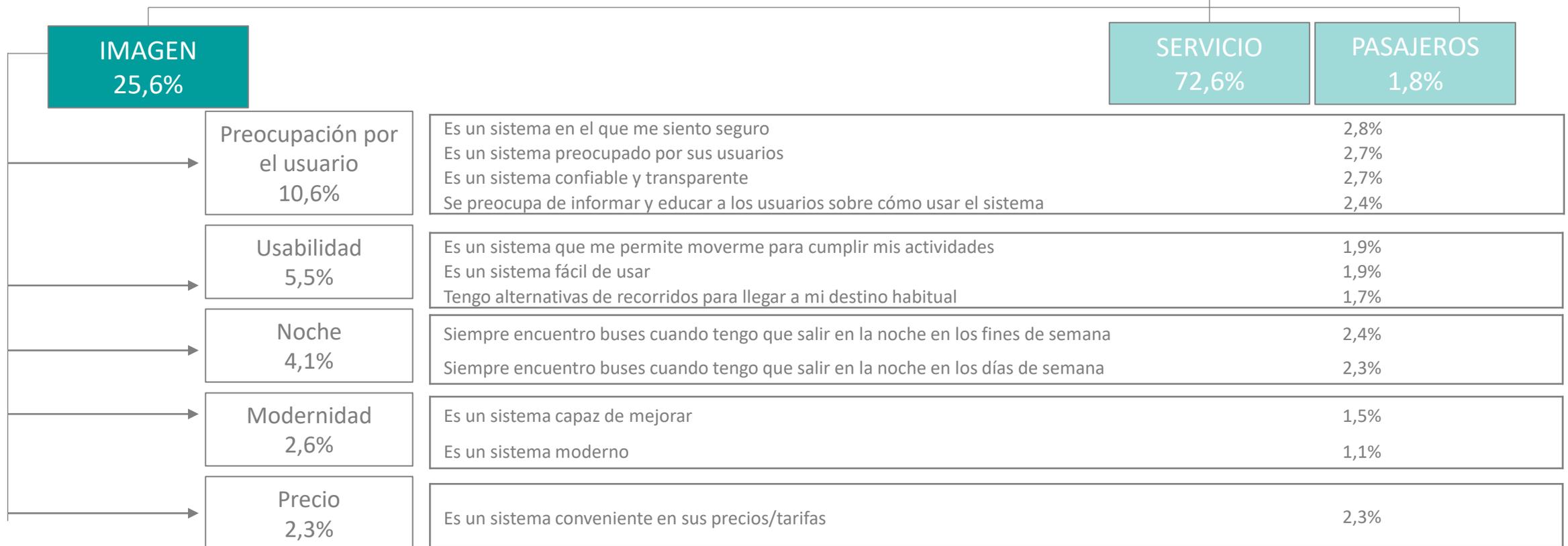


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: IMAGEN

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,875 (GFI)

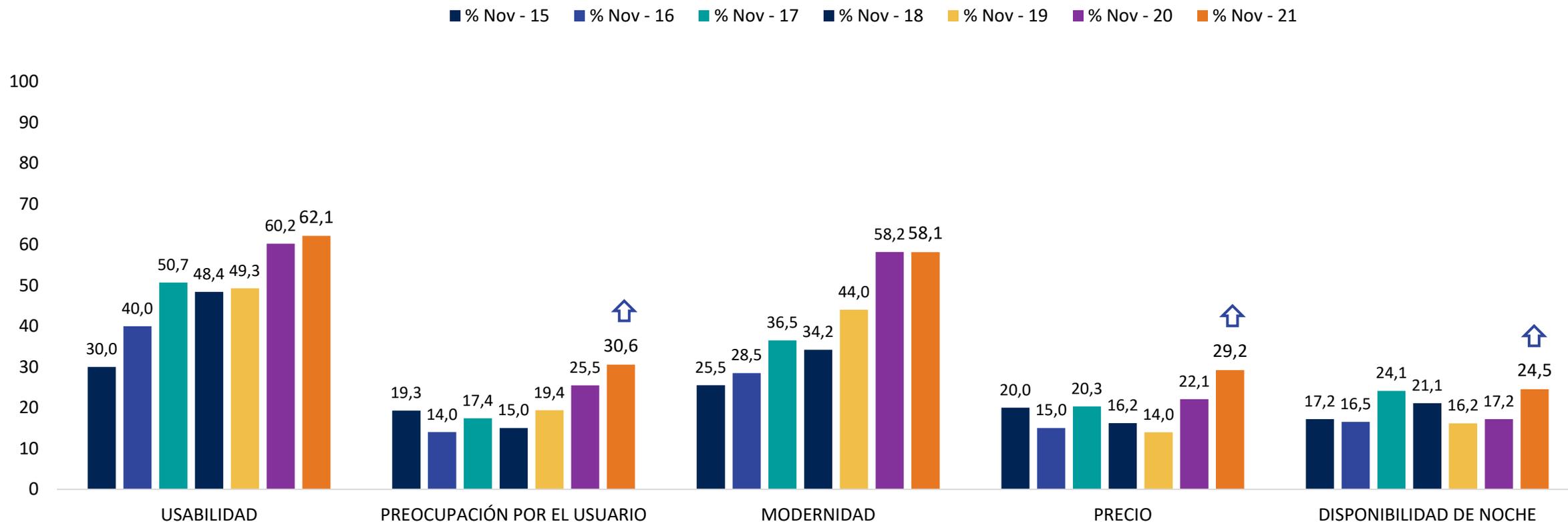
### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# IMAGEN DEL SERVICIO ENTREGADO

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

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



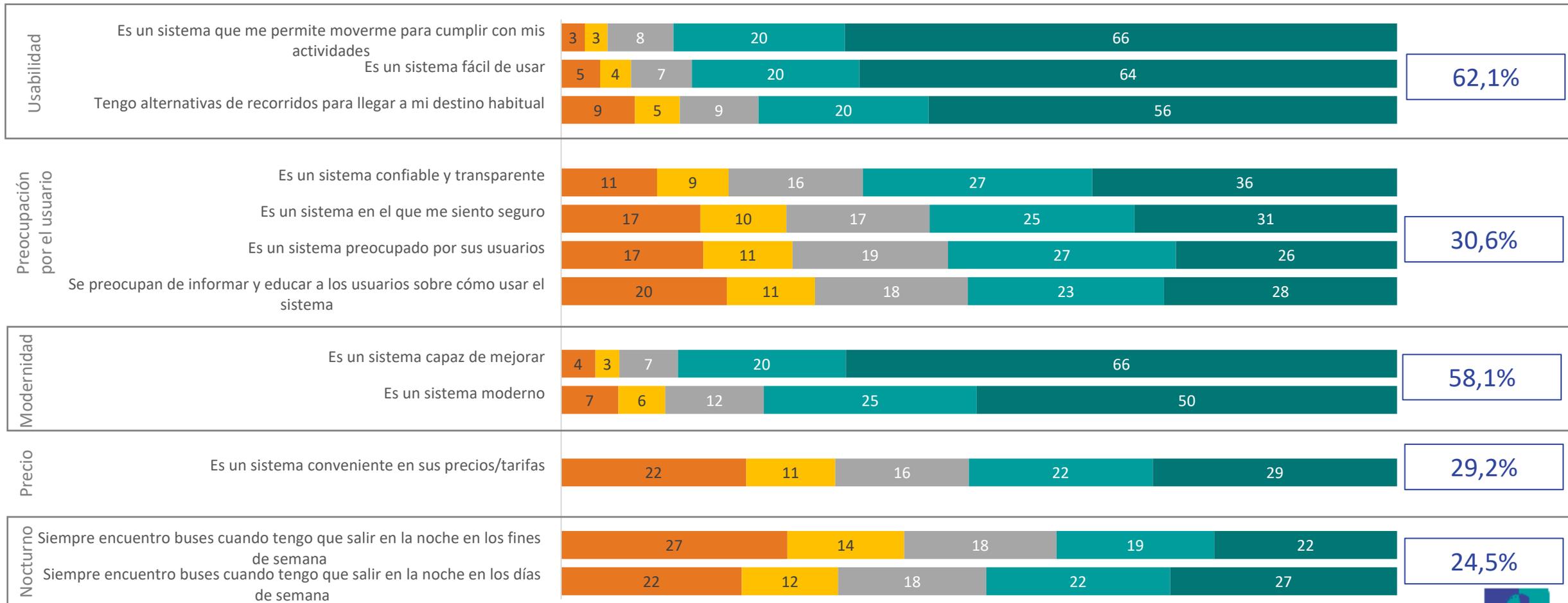
↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE IMAGEN DEL SERVICIO ENTREGADO

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

Promedio  
Alto Acuerdo

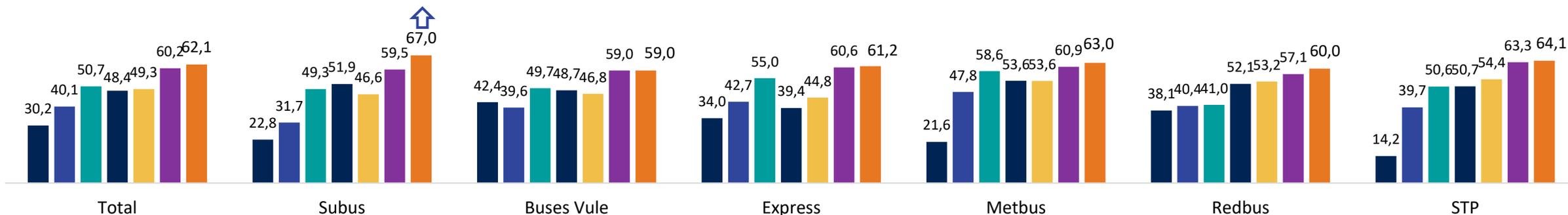
■ %Alto Desacuerdo (1 + 2) ■ %Desacuerdo (3) ■ %Bajo acuerdo (4) ■ %Acuerdo (5) ■ %Alto Acuerdo (6 + 7)



# EVALUACIÓN PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN DE IMAGEN POR SUBDIMENSIÓN - 1 ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)

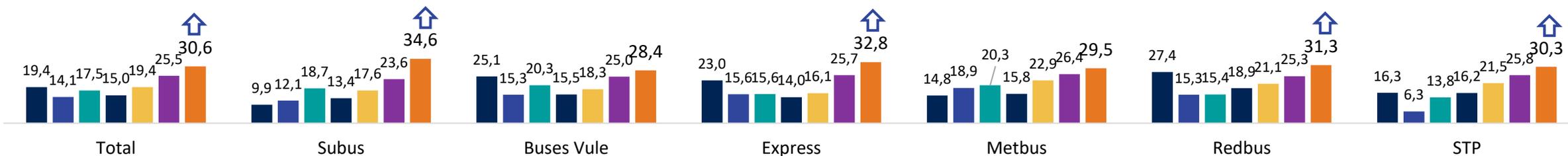
## Usabilidad

■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20 ■ % Nov - 21



## Preocupación por el usuario

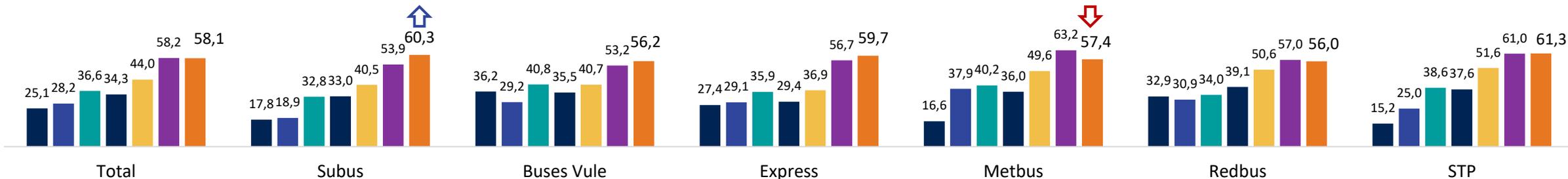
■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20 ■ % Nov - 21



# EVALUACIÓN PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN DE IMAGEN POR SUBDIMENSIÓN - 2 ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)

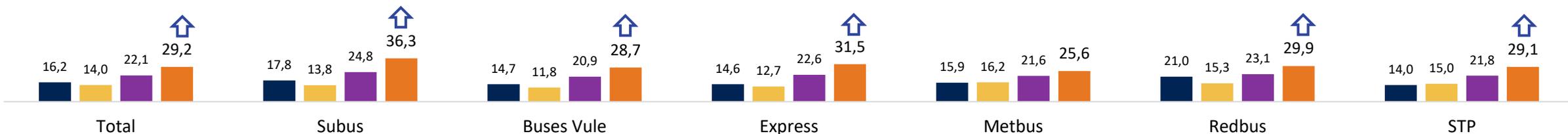
## Modernidad

■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20 ■ % Nov - 21



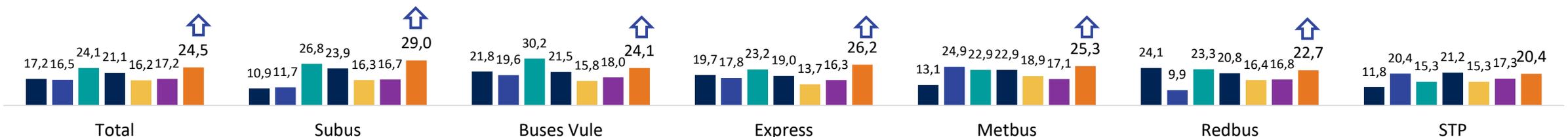
## Precio

■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20 ■ % Nov - 21



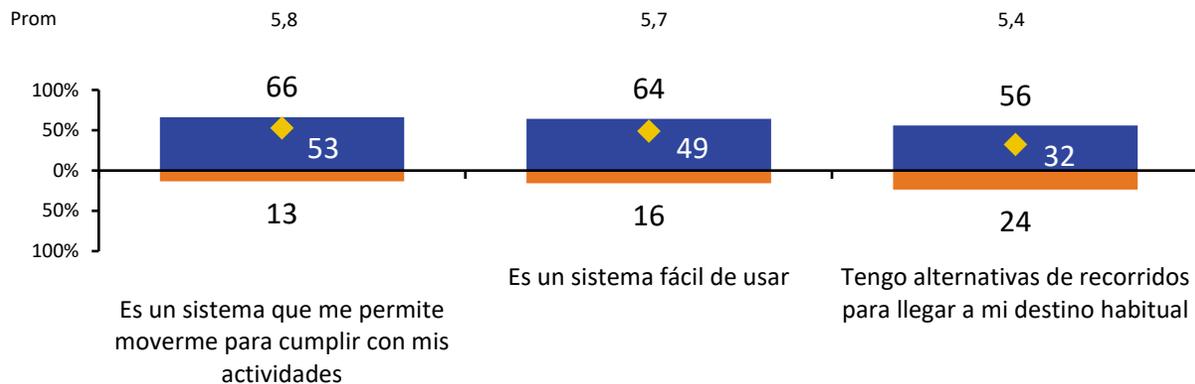
## Servicio Nocturno

■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20 ■ % Nov - 21

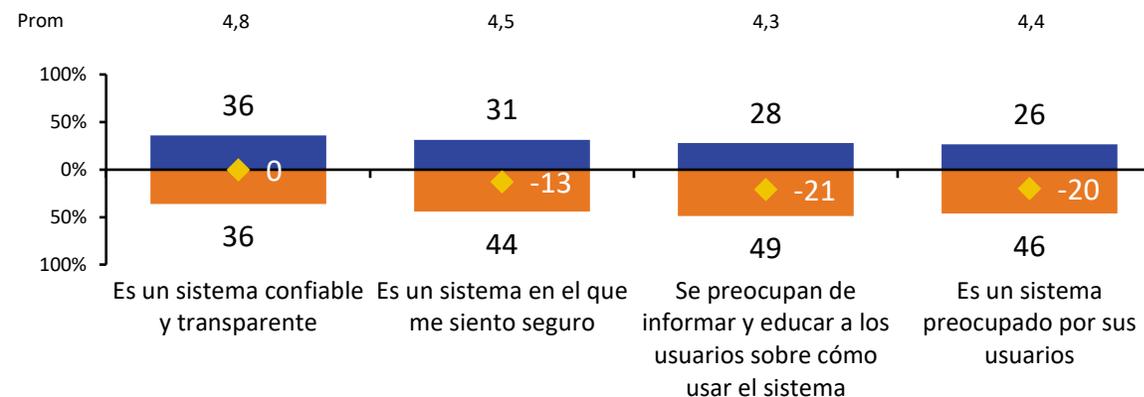


# ATRIBUTOS DE CADA SUBDIMENSIÓN DE IMAGEN

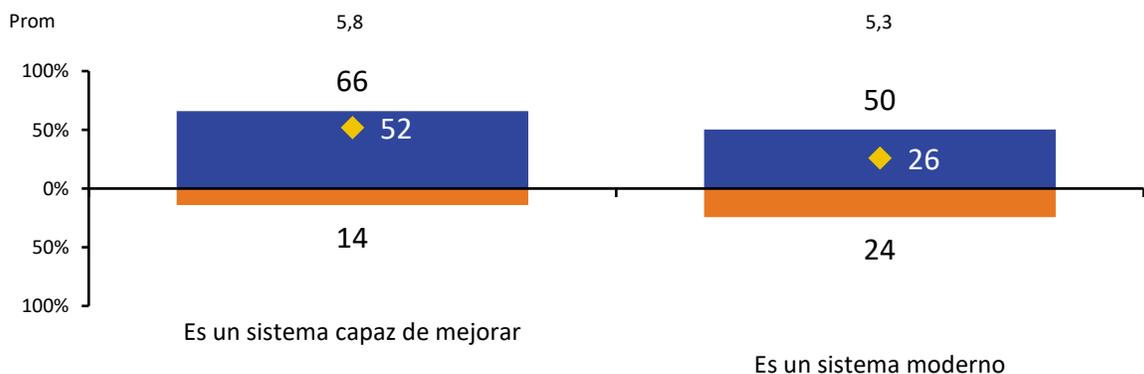
## Usabilidad



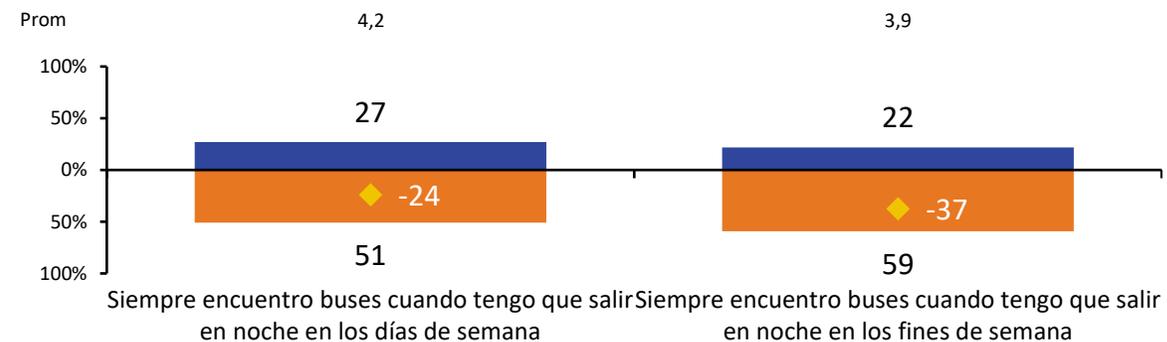
## Preocupación por usuario



## Modernidad



## Servicio Nocturno



# ATRIBUTOS DE IMAGEN SEGÚN ESTÁNDAR

USABILIDAD		%	Total (B:4663)	Red (B:1910)	Transantiago (B:2753)
A2.1 "Es un sistema que me permite moverme para cumplir con mis actividades"	Buena evaluación (6 y 7)		66	69	65
	Mala evaluación (1 y 4)		13	12	14
	Evaluación Neta		53	56	51
	Promedio		5,8	5,9	5,8
A2.3 "Es un sistema fácil de usar"	Buena evaluación (6 y 7)		64	66	63
	Mala evaluación (1 y 4)		16	13	17
	Evaluación Neta		49	53	46
	Promedio		5,7	5,8	5,7
A2.9 "Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual"	Buena evaluación (6 y 7)		56	60	54
	Mala evaluación (1 y 4)		24	20	26
	Evaluación Neta		32	39	28
	Promedio		5,4	5,6	5,3

MODERNIDAD		%	Total (B:4663)	Red (B:1910)	Transantiago (B:2753)
A2.7 "Es un sistema moderno"	Buena evaluación (6 y 7)		50	63	42
	Mala evaluación (1 y 4)		24	15	30
	Evaluación Neta		26	48	12
	Promedio		5,3	5,7	5,0
A2.8 "Es un sistema capaz de mejorar"	Buena evaluación (6 y 7)		66	68	65
	Mala evaluación (1 y 4)		14	13	14
	Evaluación Neta		52	55	50
	Promedio		5,8	5,9	5,8

PRECIO		%	Total (B:4658)	Red (B:1934)	Transantiago (B:2724)
A2.2 "Es un sistema conveniente en sus precios/tarifas"	Buena evaluación (6 y 7)		29	31	28
	Mala evaluación (1 y 4)		49	47	50
	Evaluación Neta		-20	-16	-21
	Promedio		4,3	4,4	4,2

PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO		%	Total (B:4663)	Red (B:1910)	Transantiago (B:2753)
A2.4 "Se preocupan de informar y educar a los usuarios sobre cómo usar el sistema"	Buena evaluación (6 y 7)		28	31	26
	Mala evaluación (1 y 4)		49	44	51
	Evaluación Neta		-21	-14	-25
	Promedio		4,3	4,5	4,2
A2.5 "Es un sistema confiable y transparente"	Buena evaluación (6 y 7)		36	41	34
	Mala evaluación (1 y 4)		36	34	38
	Evaluación Neta		0	7	-4
	Promedio		4,8	5,0	4,8
A2.6 "Es un sistema preocupado por sus usuarios"	Buena evaluación (6 y 7)		26	29	25
	Mala evaluación (1 y 4)		46	42	49
	Evaluación Neta		-20	-12	-24
	Promedio		4,4	4,6	4,3
A2.12 "Es un sistema en el que me siento seguro"	Buena evaluación (6 y 7)		31	36	29
	Mala evaluación (1 y 4)		44	40	47
	Evaluación Neta		-13	-4	-18
	Promedio		4,5	4,7	4,4

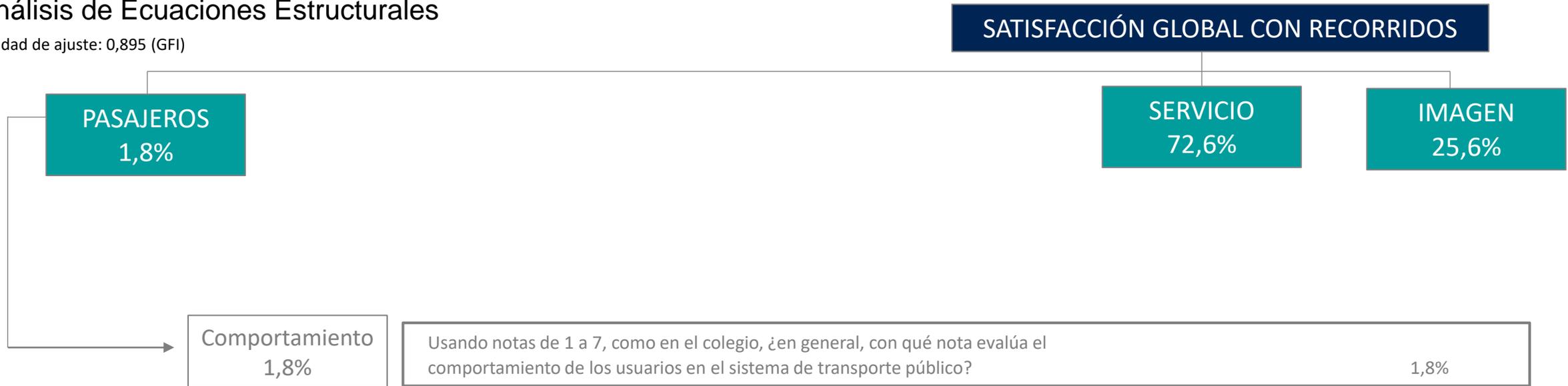
SERVICIO NOCTURNO		%	Total (B:4362)	Red (B: 1774)	Transantiago (B: 2588)
A2.10 "Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los días de semana"	Buena evaluación (6 y 7)		27	28	27
	Mala evaluación (1 y 4)		51	49	52
	Evaluación Neta		-24	-21	-25
	Promedio		4,2	4,3	4,2
A2.11 "Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los fines de semana"	Buena evaluación (6 y 7)		22	22	22
	Mala evaluación (1 y 4)		59	59	60
	Evaluación Neta		-37	-36	-38
	Promedio		3,9	4,0	3,9



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

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

Bondad de ajuste: 0,895 (GFI)



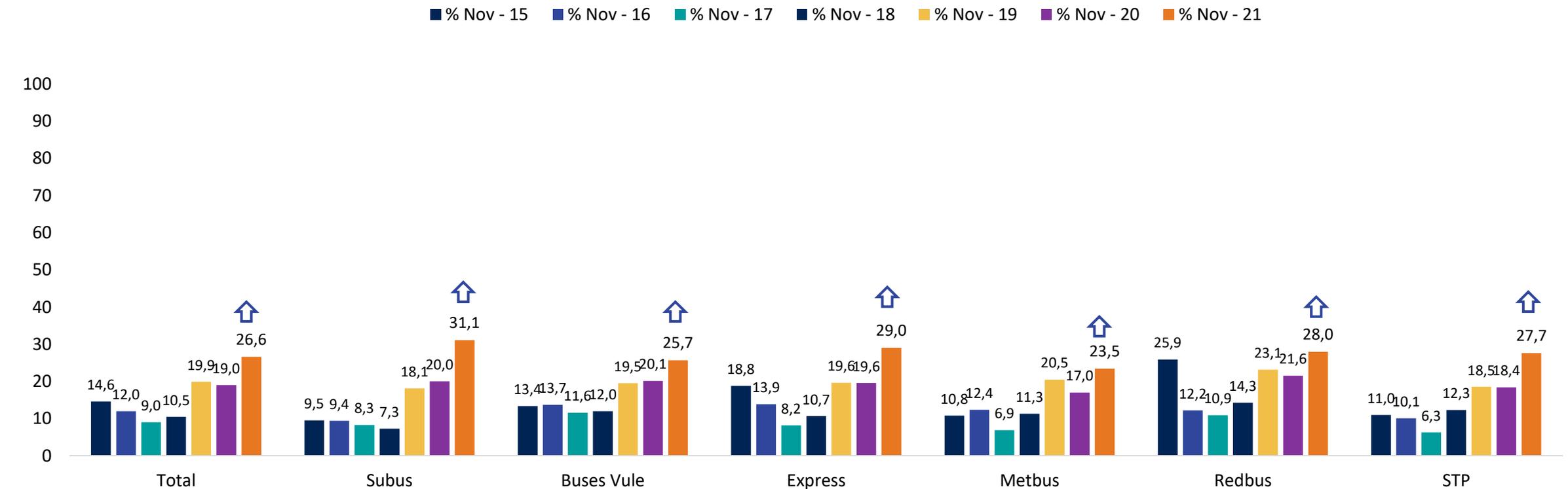
Los atributos de disponibilidad del servicio en las noches se dejaron aparte del modelo, por su bajo aporte y contribución negativa a la explicación del mismo.

# EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LOS PASAJEROS

C1. De 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el comportamiento de los usuarios en el sistema de transporte público?

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora (Base=4.663)

## ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)



↕ No se presentan diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# OTROS ASPECTOS RELACIONADOS

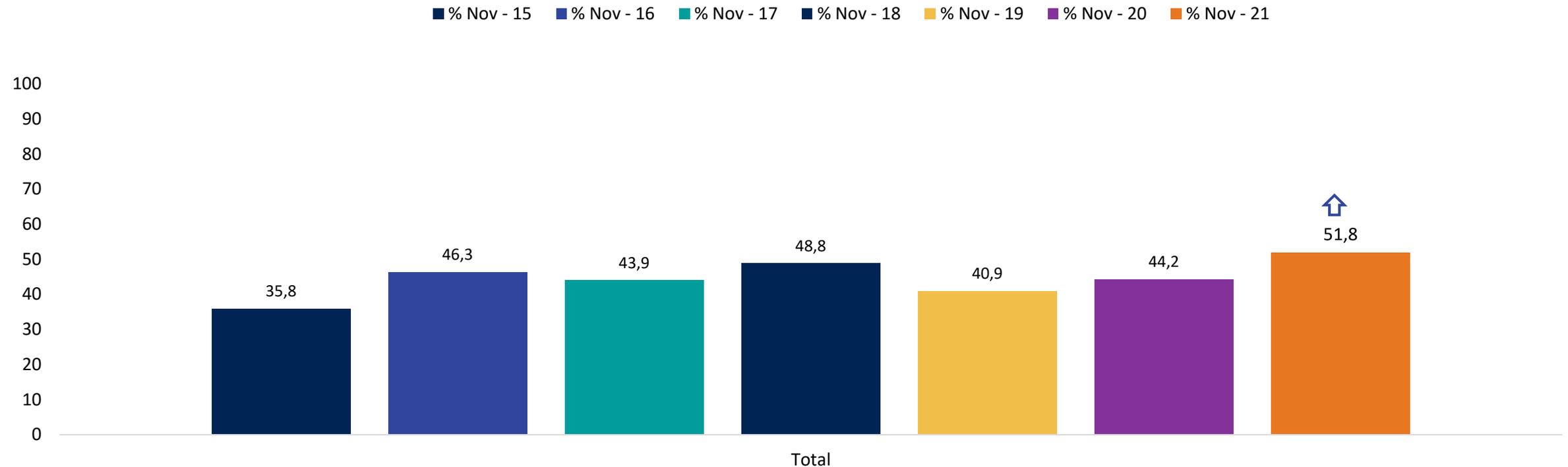
# 5

# EVALUACIÓN PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN DE SERVICIO: PARADEROS

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora (Base= 4.663)

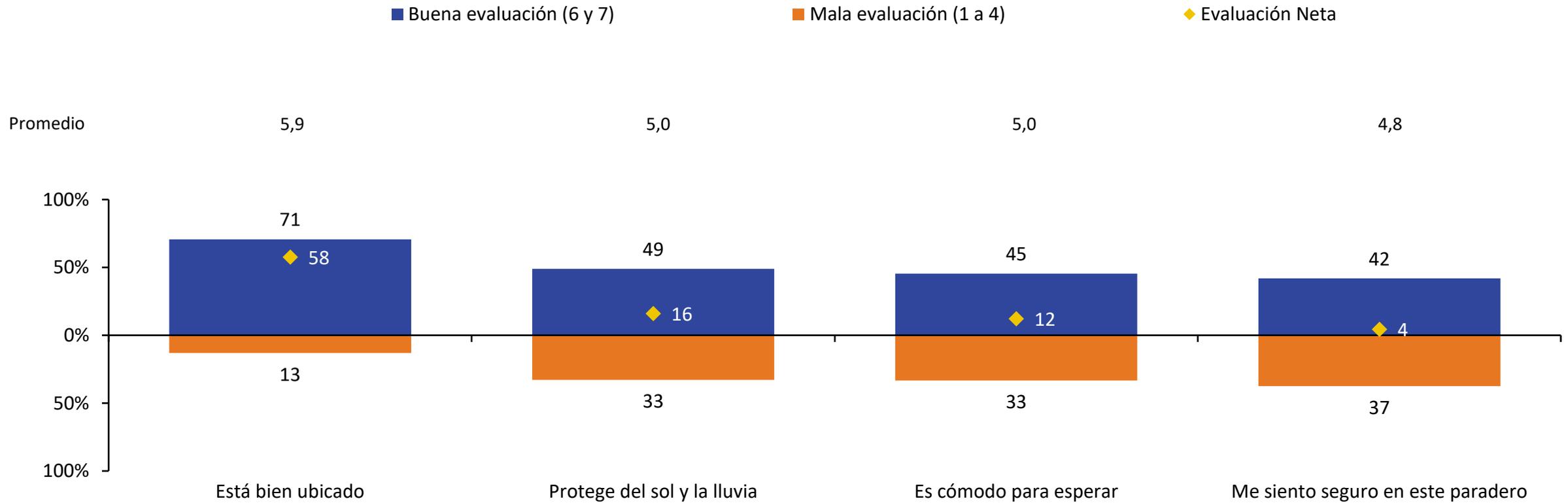
ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)



↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN DEL SERVICIO

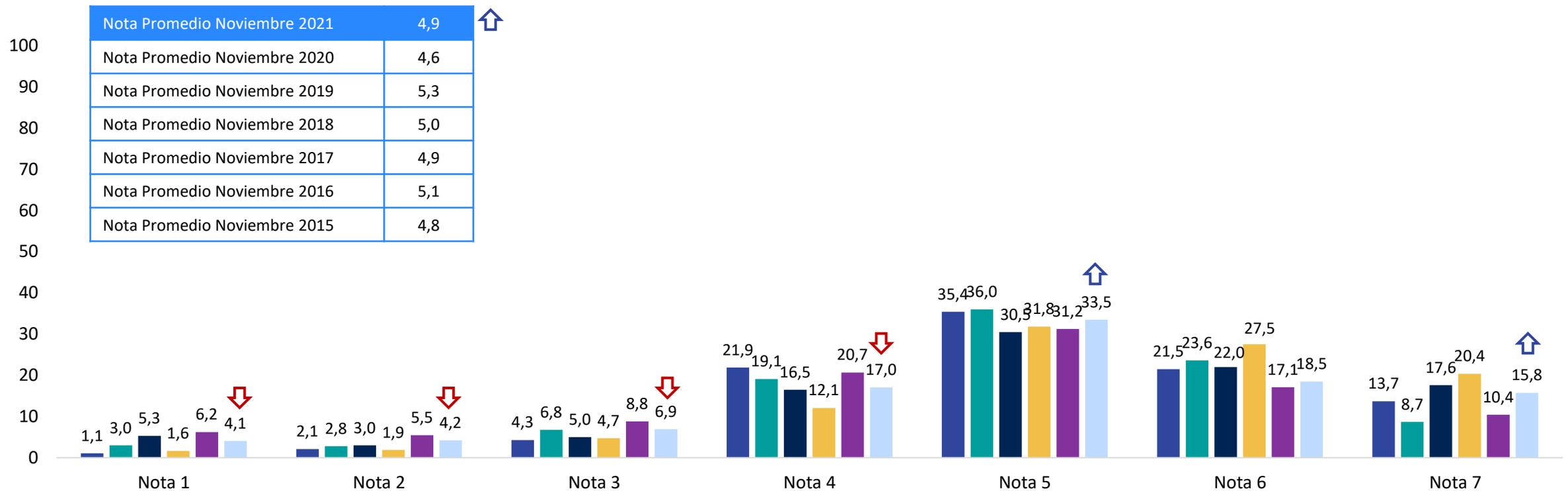
## ATRIBUTOS PARADEROS



# 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?

■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17 ■ % Nov - 18 ■ % Nov - 19 ■ % Nov - 20 ■ % Nov - 21



↑ ↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2020 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# RESUMEN DE RESULTADOS

# 6

# SINTESIS DE RESULTADOS

## Evaluación STPM y Recorridos

- Por tercer año consecutivo vuelve a mejorar significativamente la evaluación del **Sistema de Transporte Público Metropolitano**, desde un 32% que evaluaba positivamente (notas 6 y 7) en el año 2020 a un 36% y pasando de una evaluación neta de 4% a una de 11%.
- La evaluación del sistema en estándar Red continúa siendo más alta que Transantiago (neto de 17% y 7% respectivamente). En el caso de Transantiago la mejora es significativa en relación con el 2020 aumentando de una neta de -3% a 7%.
- **La evaluación general de los recorridos** vuelve a mejorar respecto a 2020, creciendo la evaluación positiva de 45% a 48% y aumentando la evaluación neta de 23% a 28%.
- **Todas las empresas operadoras reciben evaluación neta positiva** y superan el 45% de evaluaciones positivas. Pero, hay diferencia entre las empresas: las evaluaciones netas que superan el promedio global de recorridos son Express (35%) y STP (30%). Le siguen bajo el promedio Buses Vule, Metbus y Subus (27%) y en último lugar se encuentra Redbus (23%).
- Al comparar los promedios obtenidos por los recorridos entre el 2020 y 2021 se observa que mejora el promedio de Subus, Vule y Express.
- Y al comparar el porcentaje de evaluación positiva, se constata que Subus y Express, mejoraron significativamente su evaluación positiva y crecieron en evaluación neta.
- Destaca Subus con un aumento de 14 puntos en su evaluación neta pasando desde un valor de 13% a 27%. Por su parte, Express, aumenta en 9 puntos su evaluación neta (24% a 35%).

# SINTESIS DE RESULTADOS

## Tiempos

- El **tiempo de espera se mantiene en torno a 14 minutos**. La disminución es significativa en Subus y Metbus, mientras Redbus aumenta sus tiempos.
- La importancia del tiempo de espera se refleja en su correspondencia con la evaluación general del recorrido, donde quienes esperan hasta 5 minutos tienen una evaluación neta de 63%, cifra que baja a 42% cuando se espera entre 6 y 10 minutos, a 24% cuando se supera los 10 minutos de espera, descendiendo hasta -18% cuando la espera habitual es de más de 21 minutos.

## Los componentes de la evaluación global de los recorridos

- Se **distinguen 3 dimensiones** -o variables latentes- que hoy explican la evaluación de los recorridos: **el servicio** (72,6%), **la imagen** (25,6%) y **los pasajeros** (1,8%).
- Los resultados de las subdimensiones de cada uno de estos componentes son los siguientes:
  - **Servicio:** Dimensión que reúne las subdimensiones de la espera, el funcionamiento y los buses. Paraderos y los conductores (como dimensión relacionada, pero sin impacto dentro del modelo). **Las subdimensión de funcionamiento es la única dentro del modelo que tuvo un aumento significativo.**
  - **Imagen:** Dimensión que reúne las subdimensiones de preocupación por el usuario, la usabilidad, disponibilidad de noche, modernidad, y precio.
    - De las 5 subdimensiones de Imagen, 3 de ellas tuvieron una mejora en la percepción usuaria. La modernidad y usabilidad se mantuvieron estables.
  - **Pasajeros:** Dimensión que contiene a una subdimensión, el comportamiento de los pasajeros, la que tuvo una mejora significativa respecto a 2020.

# SINTESIS DE RESULTADOS

## Cuadro resumen de diferencias significativas entre 2020 y 2021 en cuanto al % de Alto Acuerdo por variables

Dimensión	Subdimensión	Total	Subus	Buses Vule	Express	Metbus	Redbus	STP
<b>Servicio</b>	Espera							
	Funcionamiento	+	+					
	Buses		+					
	Conductores	+	+					
<b>Imagen</b>	Preocupación por el usuario	+	+		+		+	+
	Usabilidad		+					
	Servicio Nocturno	+	+	+	+	+	+	
	Modernidad		+			-		
	Precio	+	+	+	+		+	+
<b>Pasajeros</b>	Comportamiento de pasajeros	+	+	+	+	+	+	+

### Los medios de información

- La evaluación promedio de los medios de información de mejora significativamente respecto al 2020, pasando de una nota 4,6 a un 4,9.

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS OPERADORAS

Preparado para DTPM

JOB: 20-087839-08



GAME CHANGERS

