

Resumen

Satisfacción con Operadores Transantiago

Enero 2015



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 12 de enero al 10 de febrero de 2015.

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	721	3,7
Su Bus	15	713	3,6
Buses Vule	27	716	3,7
Express	18	717	3,7
Buses Metropolitana	13	709	3,7
Red Bus Urbano	20	706	3,7
STP Santiago	9	718	3,7
TOTAL	113	5000	1,39

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

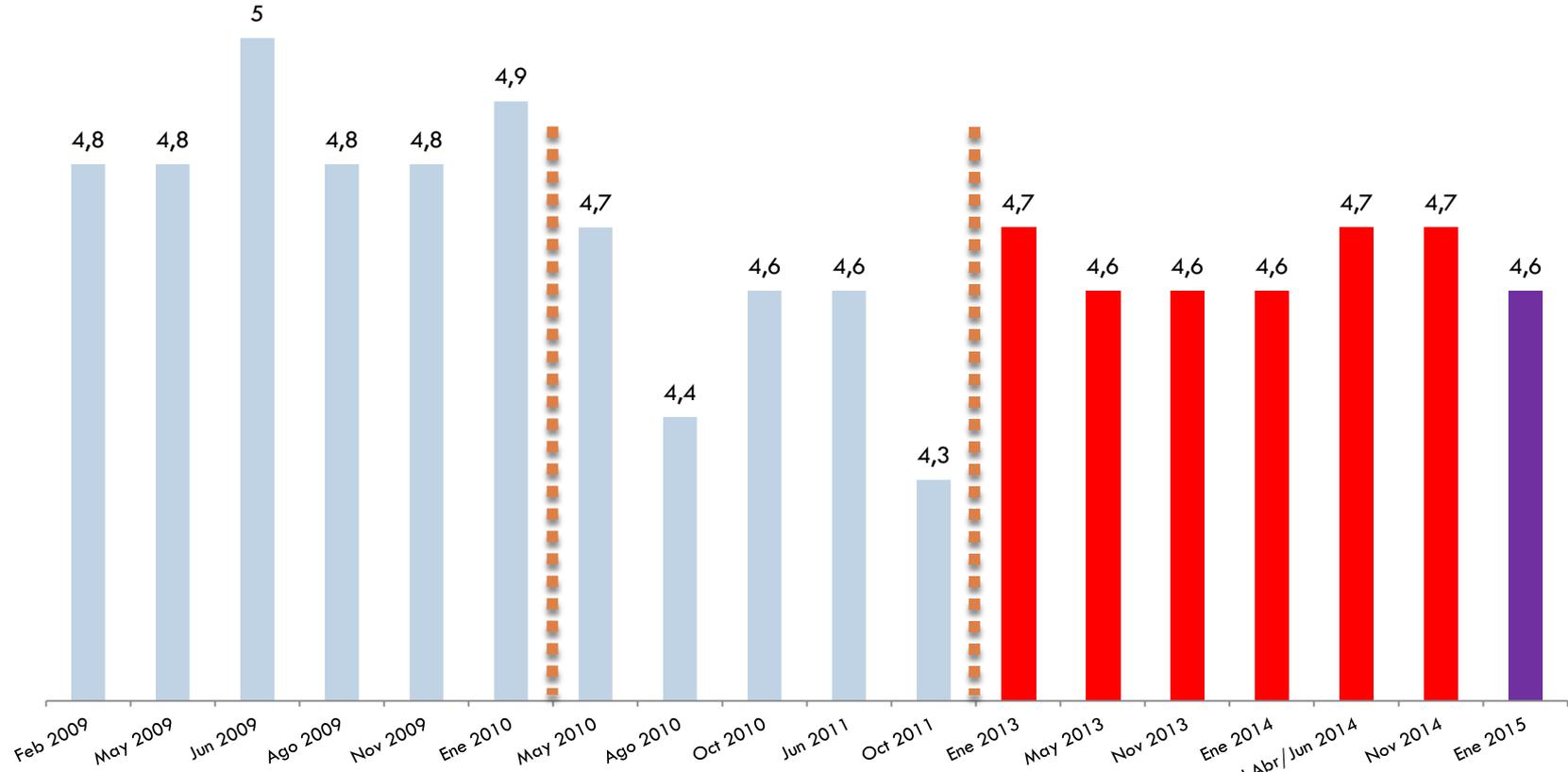
- 1) Seleccionando los recorridos de mayor tráfico y que representen el 50% del tráfico total de cada operador.
- 2) Seleccionando al azar los recorridos que permiten completar el 60% del tráfico del operador.
- 3) Luego se seleccionaron 2 paraderos por cada recorrido, para tomar la muestra.

Satisfacción de Usuarios con el Recorrido

Base: Total Entrevistados por medición.

4

Evaluación al Recorrido



Metodología

Muestra
n=1848

Levantamiento:
Presencial y telefónico

Muestra
n=5390

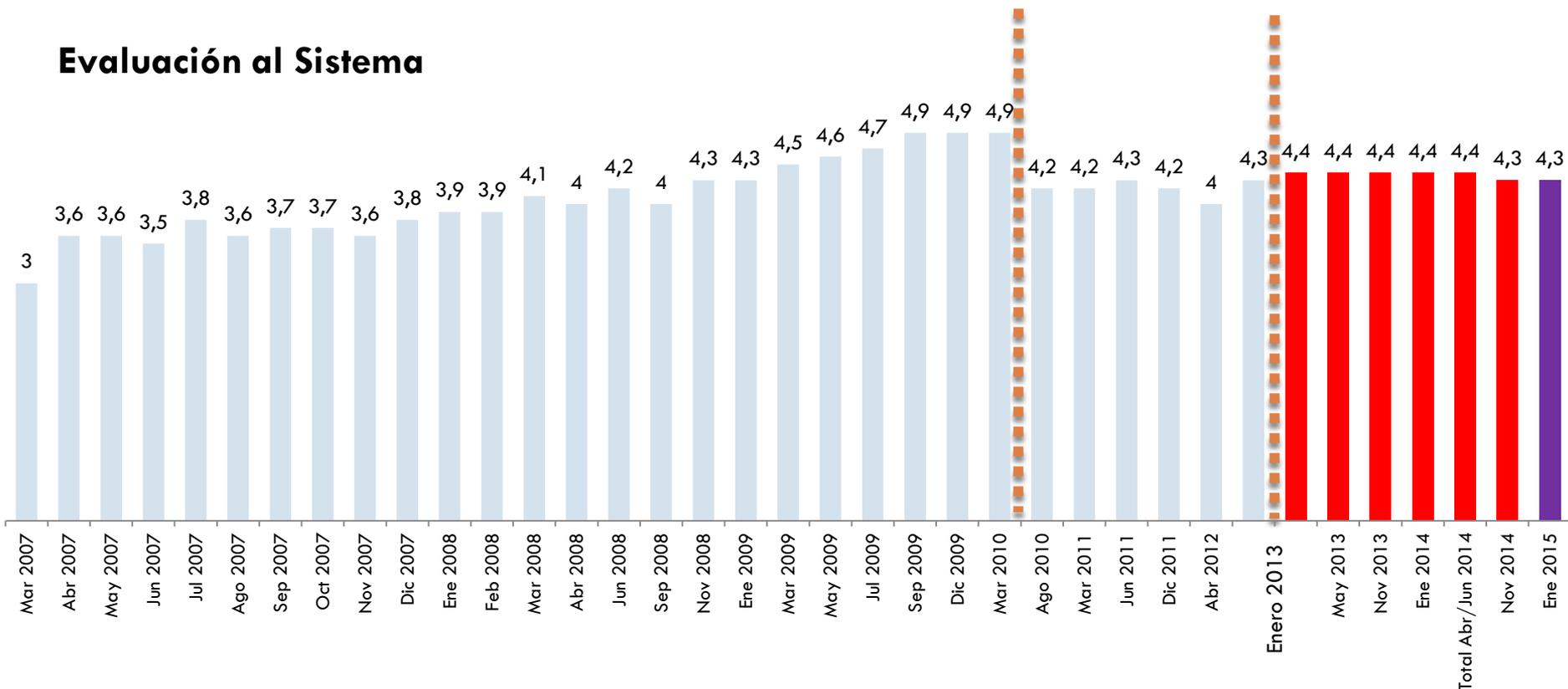
Levantamiento:
Bus y Parada

Muestra
n=5000

Levantamiento:
Parada

Satisfacción de Usuarios con Sistema

Evaluación al Sistema



Metodología



Satisfacción con los recorridos del Transantiago

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

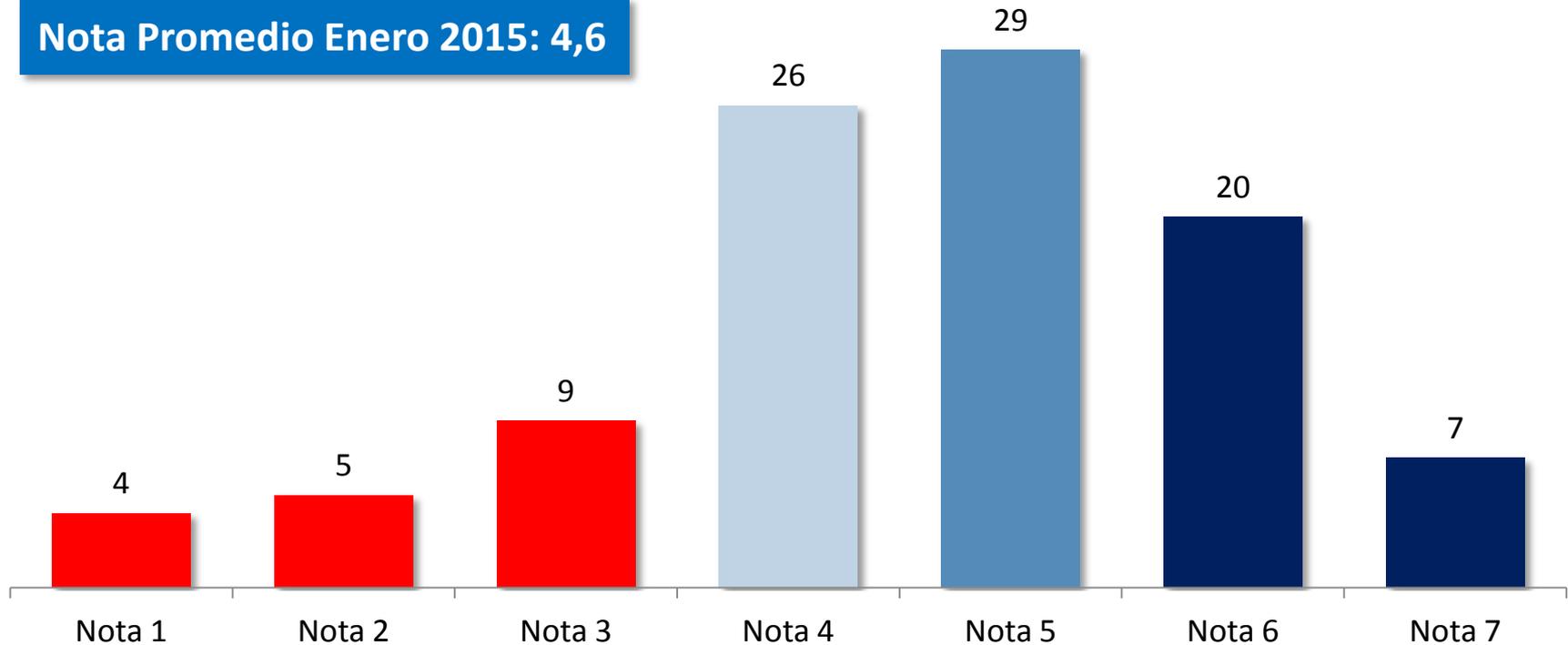
Base: Total Entrevistados (n=5.000).

6

En la medición de Enero 2015, un **56%** de los usuarios evaluó entre nota 5 a 7 a los recorridos del Transantiago

% Notas 5 a 7 = 56%

Nota Promedio Enero 2015: 4,6



Satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago

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

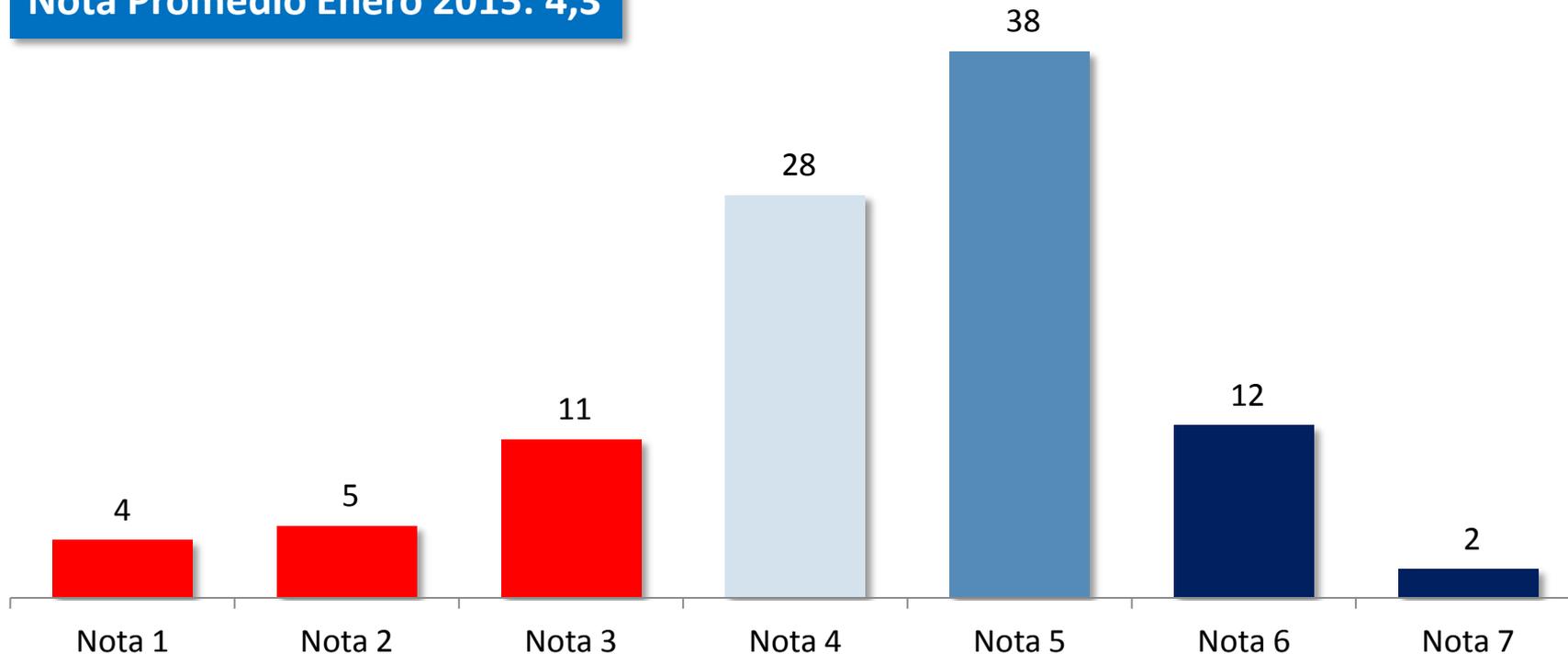
Base: Total Entrevistados (n=5.000).

7

En la medición de Enero 2015, un **52%** de los usuarios evaluó entre nota 5 a 7 al Sistema de Transporte Público de Santiago.

% Notas 5 a 7 = 52%

Nota Promedio Enero 2015: 4,3



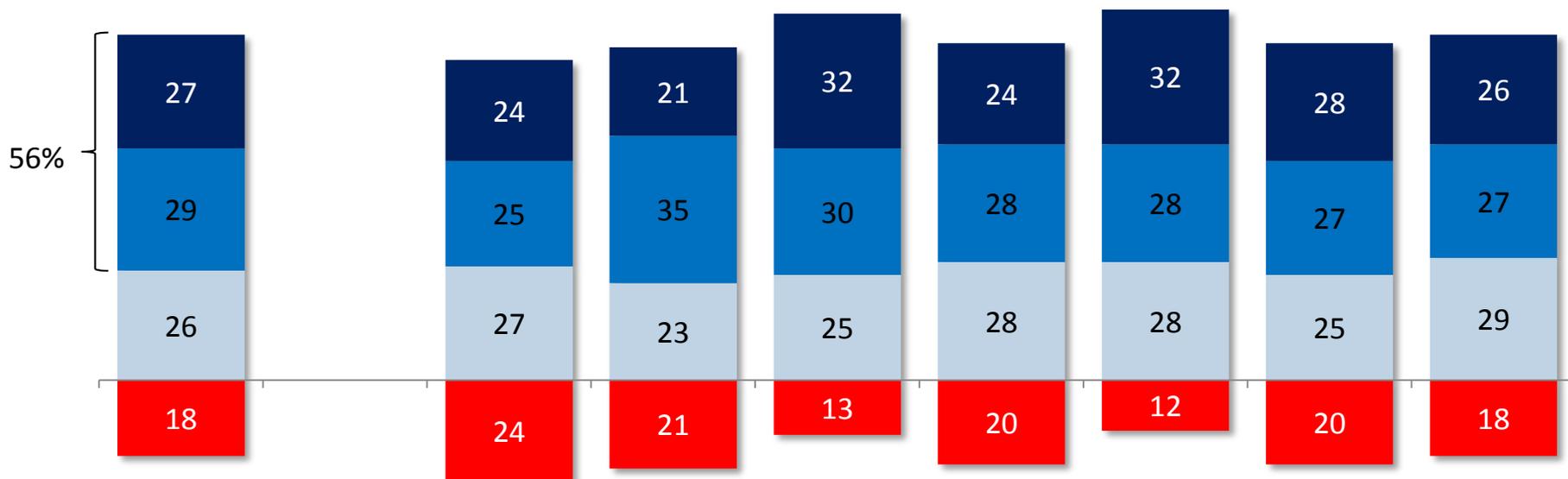
Satisfacción global con los recorridos de las empresas operadoras

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

Base: Total Entrevistados por Empresa Operadora del Transantiago.

8

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



Suma Notas 5 a 7

49% 56% 62% 52% 60% 55% 53%

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

n	5.000	721	713	716	717	709	706	718
Prom.	4,6	4,4	4,4	4,8	4,5	4,8	4,6	4,6

Tiempo de espera

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

Base: Total Entrevistados por empresa operadora y medición.

9

En esta medición, Metbus y Vule son los operadores en los que en promedio existe una menor percepción del tiempo de espera. En términos generales, existe una disminución del tiempo de espera.

OPERADOR	Promedio Minutos Ene -14	Promedio Minutos Ene - 15
ALSACIA	16,4	16,1
SU BUS	16,6	15,8
VULE	15,3	14,4 ↓
EXPRESS	16,8	15,8 ↓
METBUS	13,2	13,5
RED BUS	17,0	16,0 ↓
STP	16,6	15,6 ↓
TOTAL	15,9	15,2



Valores significativamente superiores o inferiores, comparados entre Enero 2015 y Enero 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 por empresa operadora y medición.

10

Se Observa un aumento en la percepción de los tiempos de viaje promedio en todas las empresas operadoras. De las siete empresas operadoras, cinco de ellas presentan aumentos significativos estadísticamente.

OPERADOR	Promedio Minutos Ene -14	Promedio Minutos Ene - 15
ALSACIA	38,4	50,0 ↑
SU BUS	38,6	49,7 ↑
VULE	43,4	45,6
EXPRESS	45,8	49,5
METBUS	40,7	46,2 ↑
RED BUS	42,1	48,9 ↑
STP	42,8	54,7 ↑
TOTAL	41,8	48,6



Valores significativamente superiores o inferiores, comparados entre Enero 2015 y Enero 2014 respecto al Tiempo Promedio total, al 95% de confianza

Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte

Público de Santiago: **SERVICIO**

Análisis de Ecuaciones Estructurales

❖ Modelo estadístico descriptivo en base a Ecuaciones Estructurales.

Satisfacción Global con Recorridos

Servicio

Nov 13	Ene 14	My/Ju 14	Nov 14	Ene 15
75%	73%	79%	76%	82%

Imagen

Nov 13	Ene 14	My/Ju 14	Nov 14	Ene 15
21%	24%	18%	21%	17%

Pasajero

Nov 13	Ene 14	My/Ju 14	Nov 14	Ene 15
4%	3%	2%	3%	1%

Conocimiento

Nov 13	Ene 14	My/Ju 14	Nov 14	Ene 15
---	---	1%	---	---

ESPERA 58%

Se cuanto se demora en pasar	20,9%
Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)	18,9%
Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho	18,7%

FUNCIONAMIENTO 15%

Es fácil hacer los trasbordos	3,2%
Me siento seguro durante el viaje realizado en este recorrido	3,1%
No tengo que hacer mucho transbordo	2,9%
Este recorrido me permite llegar donde necesito	2,8%
Puedo confiar en que el bus pasará	2,7%

CONDUCTORES 6%

Son responsables para manejar	2,0%
Siempre paran en el paradero solicitado	1,9%
Te tratan con respeto	1,7%

BUSES 3%

Son cómodos	0,8%
Están Impecables	0,8%
Son Modernos	0,8%
Son Seguros	0,7%

% De Explicación del Modelo: 69%

Fuentes: Estudio de Satisfacción con operadores Transantiago (Nov 13 – Ene 15) - CADEM

Opinión de las características del servicio entregado

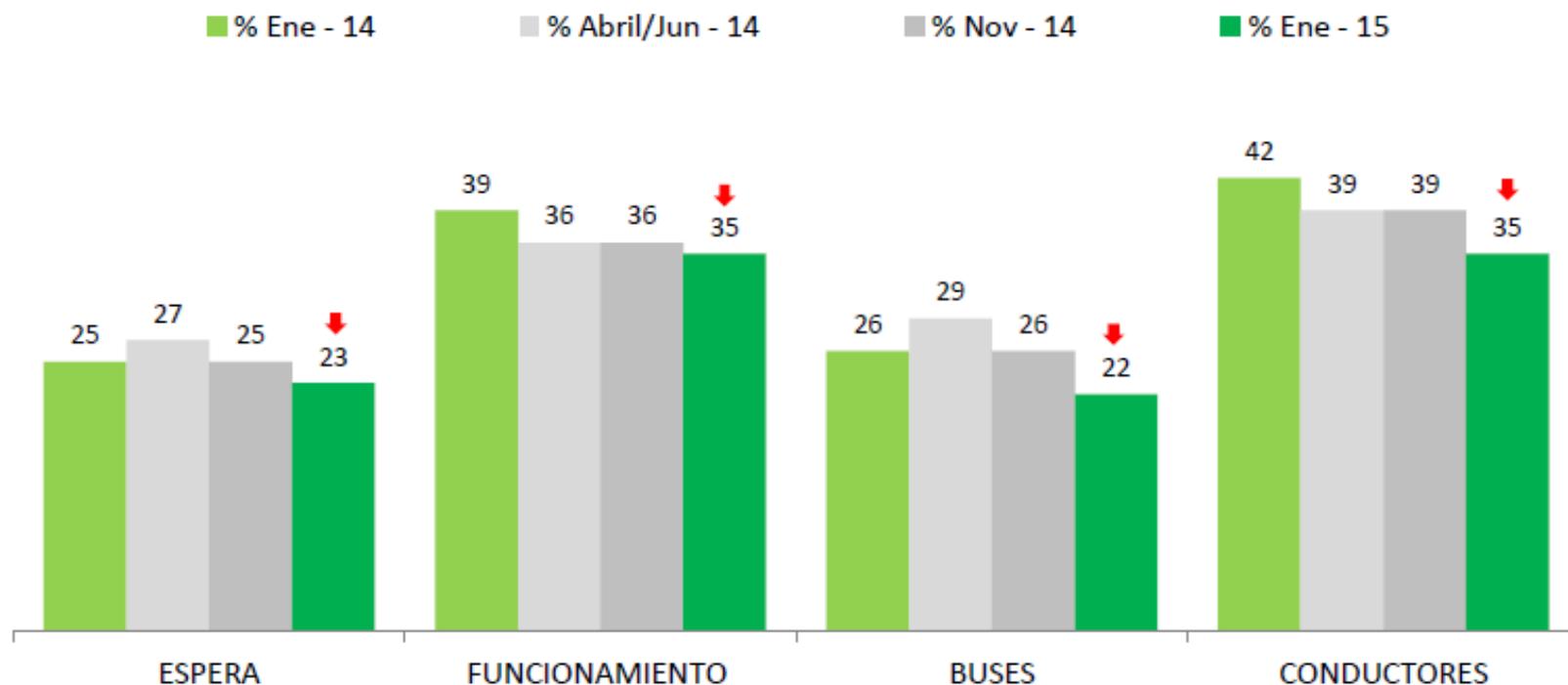
¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?

Base: Total entrevistados por medición.

12

Durante la última medición se percibe un menor acuerdo frente al cumplimiento en atributos de los conductores en comparación a Enero 2014.

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS, ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores o inferiores en Enero 2014 comparados con medición de Enero 2014, 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.

13

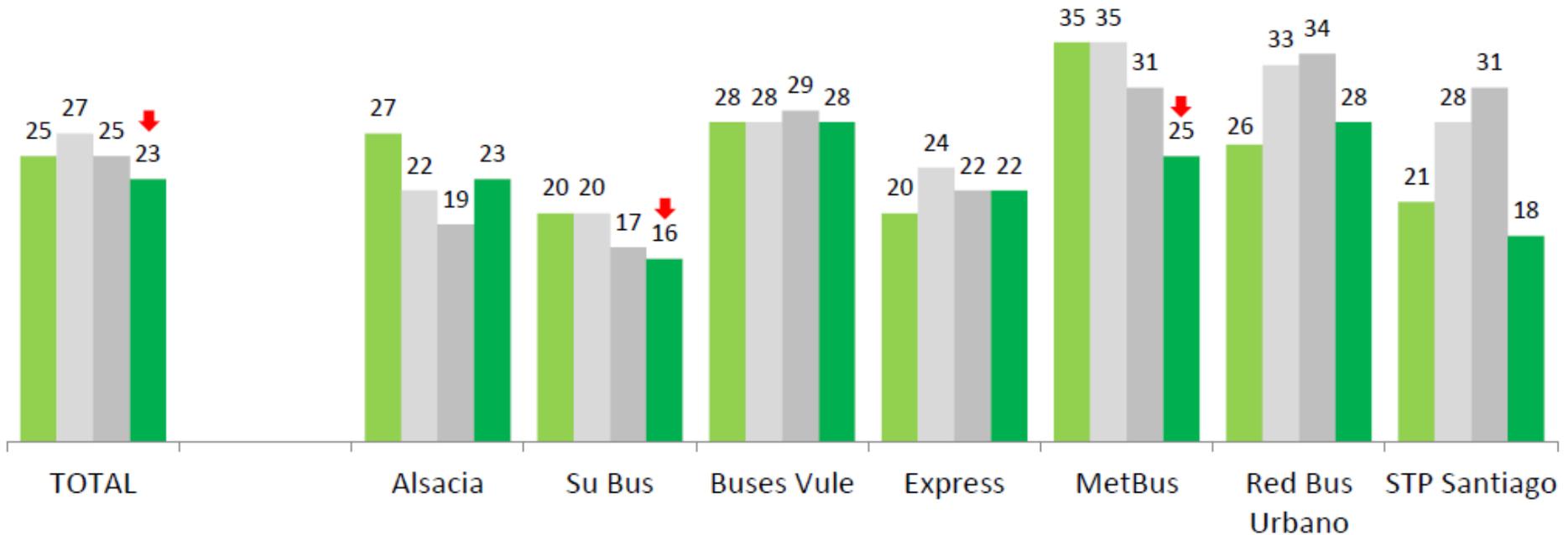
% DE ALTO ACUERDO

■ % Ene - 14

■ % Abril/Jun - 14

■ % Nov - 14

■ % Ene - 15



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Enero 2015 con % Alto Acuerdo (6+7) en Enero 2014, 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.

14

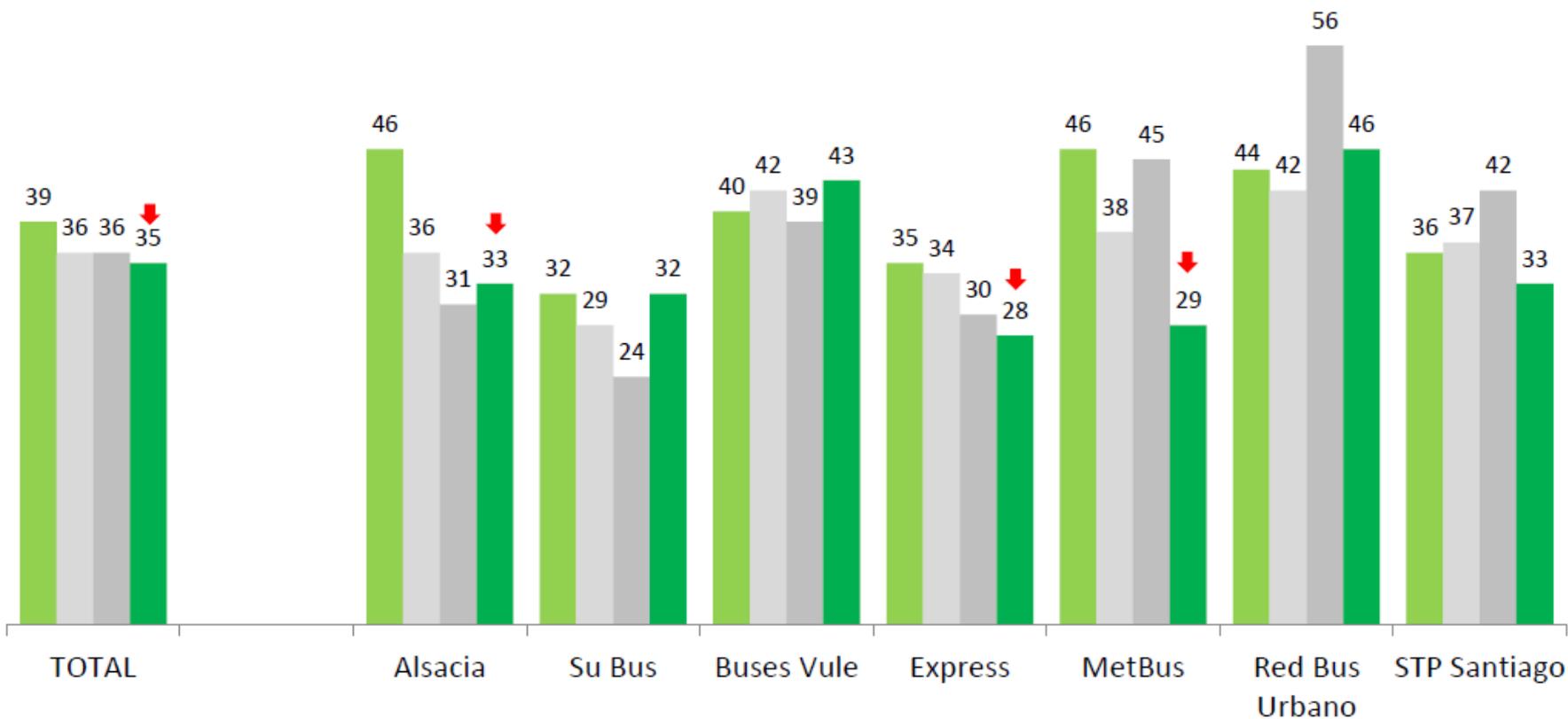
% DE ALTO ACUERDO

■ % Ene - 14

■ % Abril/Jun - 14

■ % Nov - 14

■ % Ene - 15



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Enero 2015 con % Alto Acuerdo (6+7) en Enero 2014, al 95% de confianza.

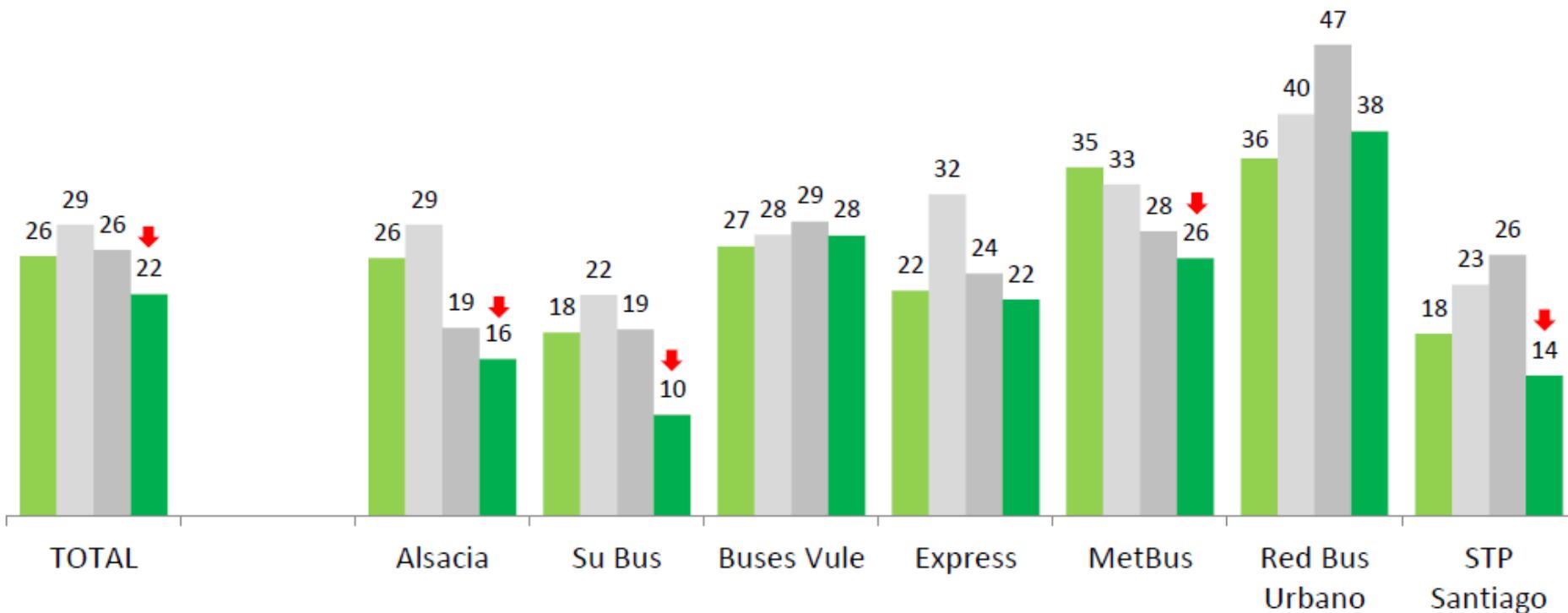
Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: BUSES

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

% DE ALTO ACUERDO

■ % Ene - 14 ■ % Abril/Jun - 14 ■ % Nov - 14 ■ % Ene - 15



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Enero 2015 con % Alto Acuerdo (6+7) en Enero 2014, al 95% de confianza.

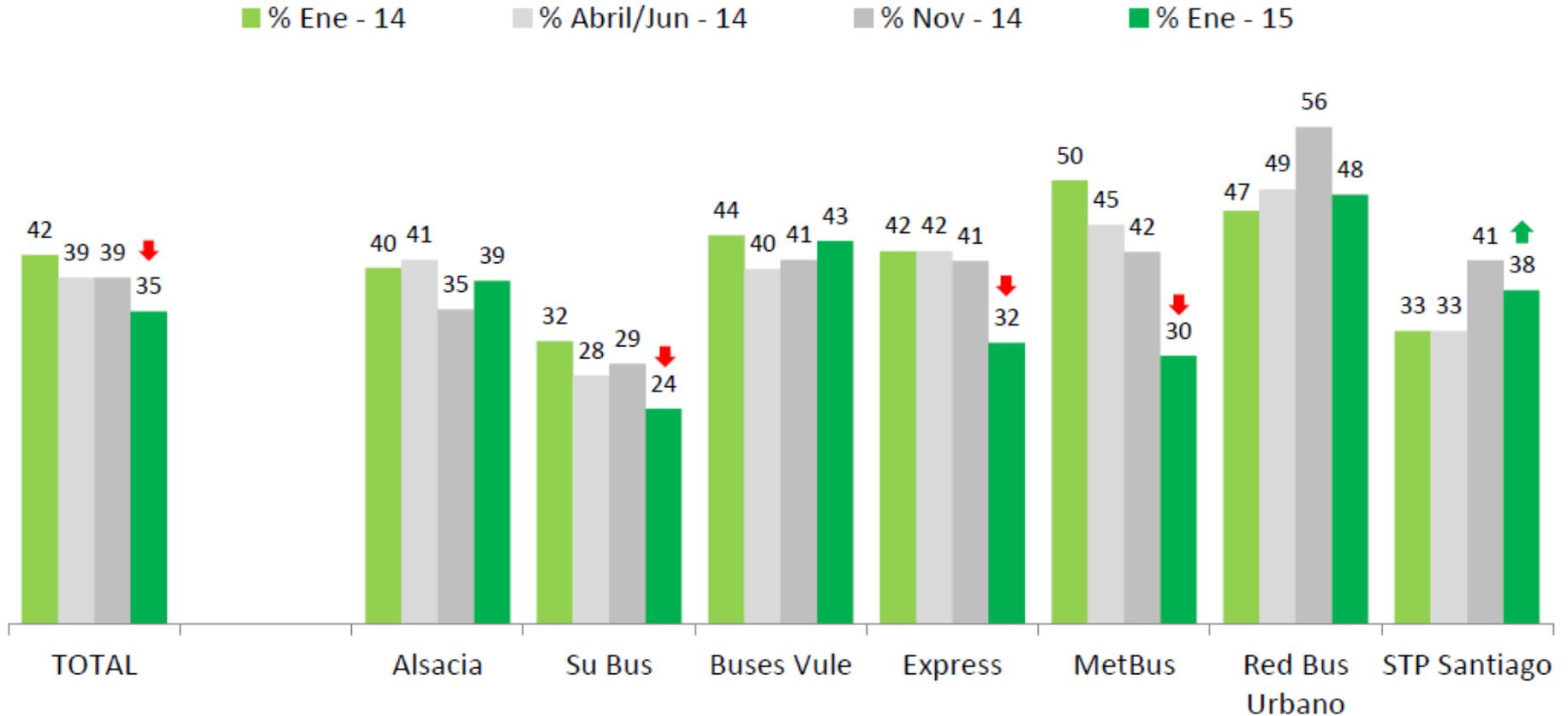
Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: CONDUCTORES

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

16

% DE ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Enero 2015 con % Alto Acuerdo (6+7) en Enero 2014, al 95% de confianza.

Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte

Público de Santiago: IMAGEN

Análisis de Ecuaciones Estructurales

Satisfacción Global con Recorridos

% De Explicación del Modelo: 69%

Servicio

Nov 13	Ene 14	My/Ju 14	Nov 14	Ene 15
75%	73%	79%	76%	82%

Imagen

Nov 13	Ene 14	My/Ju 14	Nov 14	Ene 15
21%	24%	18%	21%	17%

Pasajero

Nov 13	Ene 14	My/Ju 14	Nov 14	Ene 15
4%	3%	2%	3%	1%

Conocimiento

Nov 13	Ene 14	My/Ju 14	Nov 14	Ene 15
---	---	1%	---	---



PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO 6,6%

Es un sistema confiable y transparente	1,9%
Se preocupan de informar y educar a los usuarios sobre cómo usar el sistema	1,7%
Es un sistema preocupado por sus usuarios	1,6%
Es un sistema en el que me siento seguro	1,4%

USABILIDAD 6,6%

Es un sistema que me permite moverme para cumplir con mis actividades	2,3%
Es un sistema fácil de usar	2,2%
Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual	2,1%

MODERNIDAD 2,3%

Es un sistema moderno	1,2%
Es un sistema capaz de mejorar	1,1%

PRECIO 1,4%

Es un sistema conveniente en sus precios/tarifas	1,4%
--------------------------------------------------	------

Fuentes: Estudio de Satisfacción con operadores Transantiago (Nov13 – Ene 15) - CADEM

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.

Imagen del servicio entregado por Transantiago

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

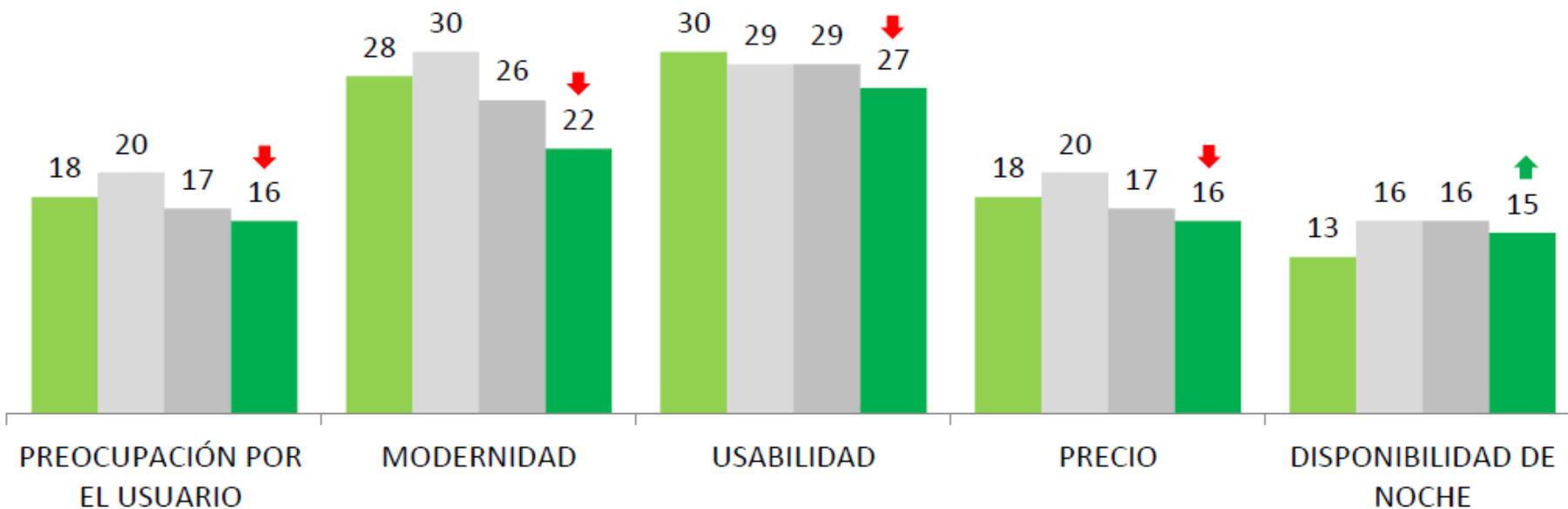
Base: Total entrevistados por medición.

18

En términos generales la percepción de imagen ha empeorado respecto a la medición de Enero 2014.

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS, ALTO ACUERDO

■ % Ene - 14 ■ % Abril/Junio - 14 ■ % Nov - 2014 ■ % Ene - 2015



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Enero 2015 con % Alto Acuerdo (6+7) en Enero 2014 al 95% de confianza.



Mejorar la calidad del servicio NO es lo único para mejorar la evaluación global

- ✓ Si bien el 82% 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 17% 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 de la valoración que existe de los atributos de Imagen, los cuales en general respecto de la medición de Enero 2014 son significativamente más bajos.



Respecto del Servicio, todos los atributos sufrieron bajas en los porcentajes de alto acuerdo.

- ✓ Todos los atributos bajaron sus porcentajes de acuerdo respecto de la medición de Enero 2014. Todas estas, significativas estadísticamente.
- ✓ La mayor baja se presentó en los porcentajes de alto acuerdo de Conductores.



Baja la percepción en el nivel de alto acuerdo sobre los atributos asociados a la dimensión Imagen respecto a Enero 2014

- ✓ De los cinco atributos asociados a la Dimensión Imagen de Transantiago, cuatro de ellos sufren una baja respecto a la medición de Enero de 2014. La baja más relevante está asociada a la Modernidad.

Resumen

Satisfacción con Operadores Transantiago

Enero 2015

