



PERCEPCIÓN USUARIA EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO RED MOVILIDAD

Paula Valenzuela Córdova - Antonio Gschwender - Sebastián Tamblay
Directorio de Transporte Público Metropolitano

Experiencia de viaje > movilidad



“La movilidad no es solo ir de un lugar a otro, sino un conjunto de prácticas sociales que permiten a las personas cumplir con sus responsabilidades y mantener sus relaciones sociales”
— Paola Jirón (2010), *La vida cotidiana en la movilidad*.

¿Por qué medir la experiencia de viaje?

Permite comprender cómo **experimentan y valoran** las personas su **movilidad diaria**. Esta información resulta clave para diseñar **políticas públicas más humanas, inclusivas y efectivas**.

Medir la experiencia nos permite:

- Identificar **necesidades** de las personas.
- Evaluar la **calidad ofertada** y su relación con la **calidad percibida** por las personas usuarias.
- **Monitorear** diferencias en la calidad entregada por las **empresas operadoras**.
- **Focalizar** esfuerzos en la gestión de esta política pública.

¿Cómo medimos la experiencia de Viaje?

Contratos de Vías >> Estudio de Satisfacción de Empresas Operadoras



PERIODICIDAD

Encuesta **anual** de Satisfacción con las Empresas Operadoras.

Esta Medición es realizada **desde el año 2013**.

11 años de medición estable.



METODOLOGÍA

Cuantitativa con diseño no probabilístico.

Técnica: encuestas en paradas de buses.

Población: usuarios(as) habituales de los diferentes recorridos muestreados (frecuencia de uso de 2 o más días a la semana)
Personas de 13 años y más.

Tiempo: 10 min aprox.

Mes: noviembre.



MUESTRA

Muestra de **6.600 casos**, los que en simulación estadística tendrían **margen de error** de **$\pm 1,21\%$** a nivel total y de un **$\pm 4\%$ por empresa** operadora.

600 casos por empresa operadora.

Muestreo de los recorridos que representan el 50% del total de transacciones de cada empresa operadora.

Ponderación Posterior: según el volumen de transacciones, bloque horario y día de medición.

Estudio de Satisfacción usuaria de empresas operadoras Red Movilidad



CUESTIONARIO

Preguntas Centrales

Tiempo de Espera Percibido

Atributos Dimensión Servicio - Imagen

Demográficas

Propósito de Viaje

Preguntas Generales

- 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**?
- Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por el **recorrido** (XXX)?
- De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por **Metro**?
- De 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el **comportamiento de los usuarios/as** en el sistema de transporte público?
- Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa los **medios de información** usados por el Sistema de transporte Público de Buses?

Tiempo de Espera Percibido

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

Estudio de Satisfacción usuaria de empresas operadoras Red Movilidad



CUESTIONARIO

Preguntas Centrales

Tiempo de Espera Percibido

Atributos Dimensión Servicio - Imagen

Demográficas

Propósito de Viaje

NIVEL DE ACUERDO CON ATRIBUTOS DE DIMENSIÓN SERVICIO E IMAGEN

- Servicio:
 - › Espera
 - › Funcionamiento
 - › Buses
 - › Conductores y Conductoras
 - › Paraderos
- Imagen:
 - › Preocupación por el Usuario/a
 - › Usabilidad
 - › Modernidad
 - › Disponibilidad en la noche
 - › Precio

DEMOGRÁFICAS

- Género
- Edad

PROPÓSITO DE VIAJE

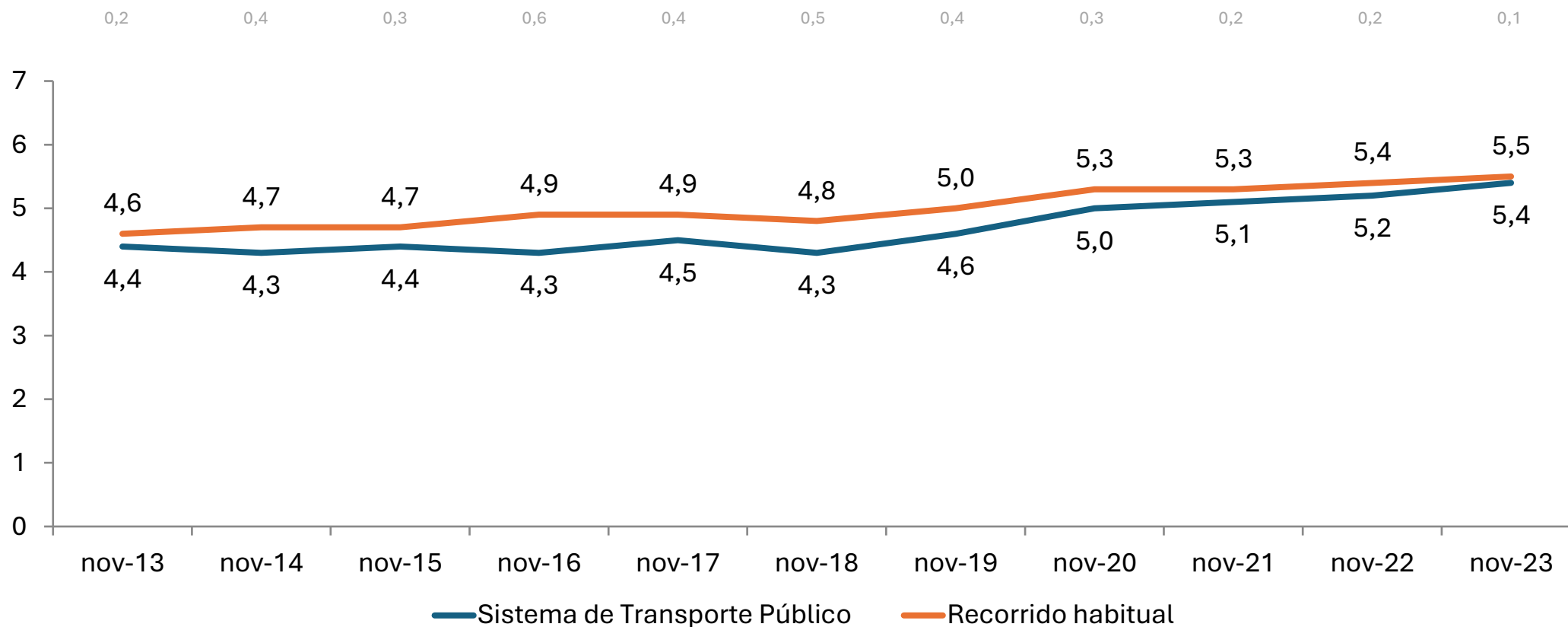
- ¿Cuál es el motivo de su viaje?

Resultados de 10 años de medición constante

Satisfacción Global - Recorrido

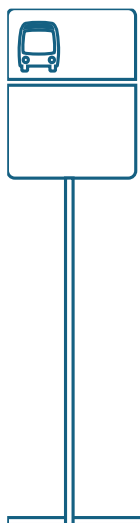
A1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por el sistema de transporte de la ciudad de Santiago?

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



Tiempo de Espera Percibido - Ofertado

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 Ofertado



8,22 min prom.

Tiempo de espera Percibido



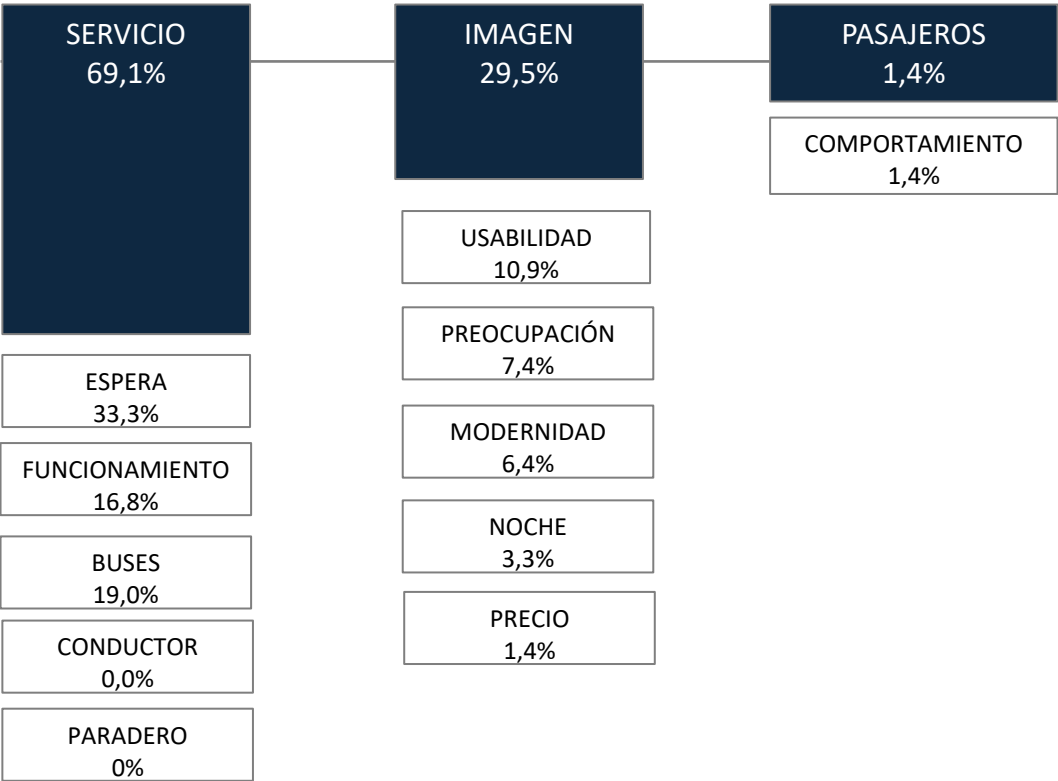
13,8 min prom.

Análisis para la gestión

Evaluación del **impacto** de las **dimensiones analizadas** en la Satisfacción con el Recorrido habitual

5,5

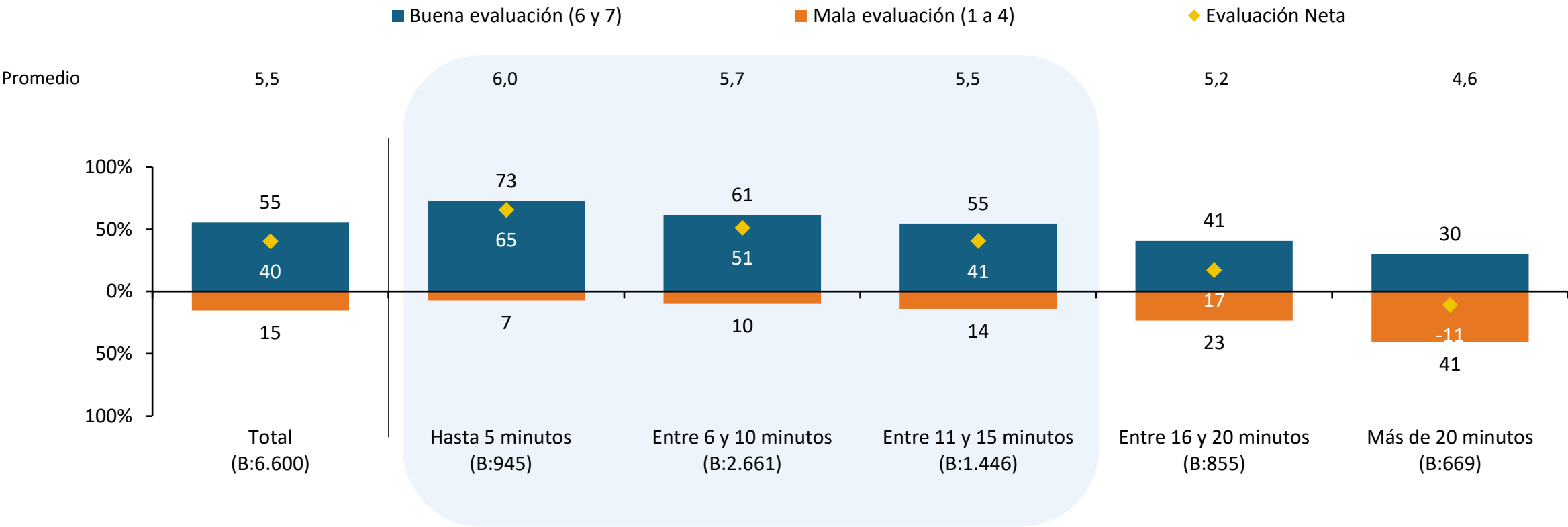
Satisfacción con el Recorrido Habitual



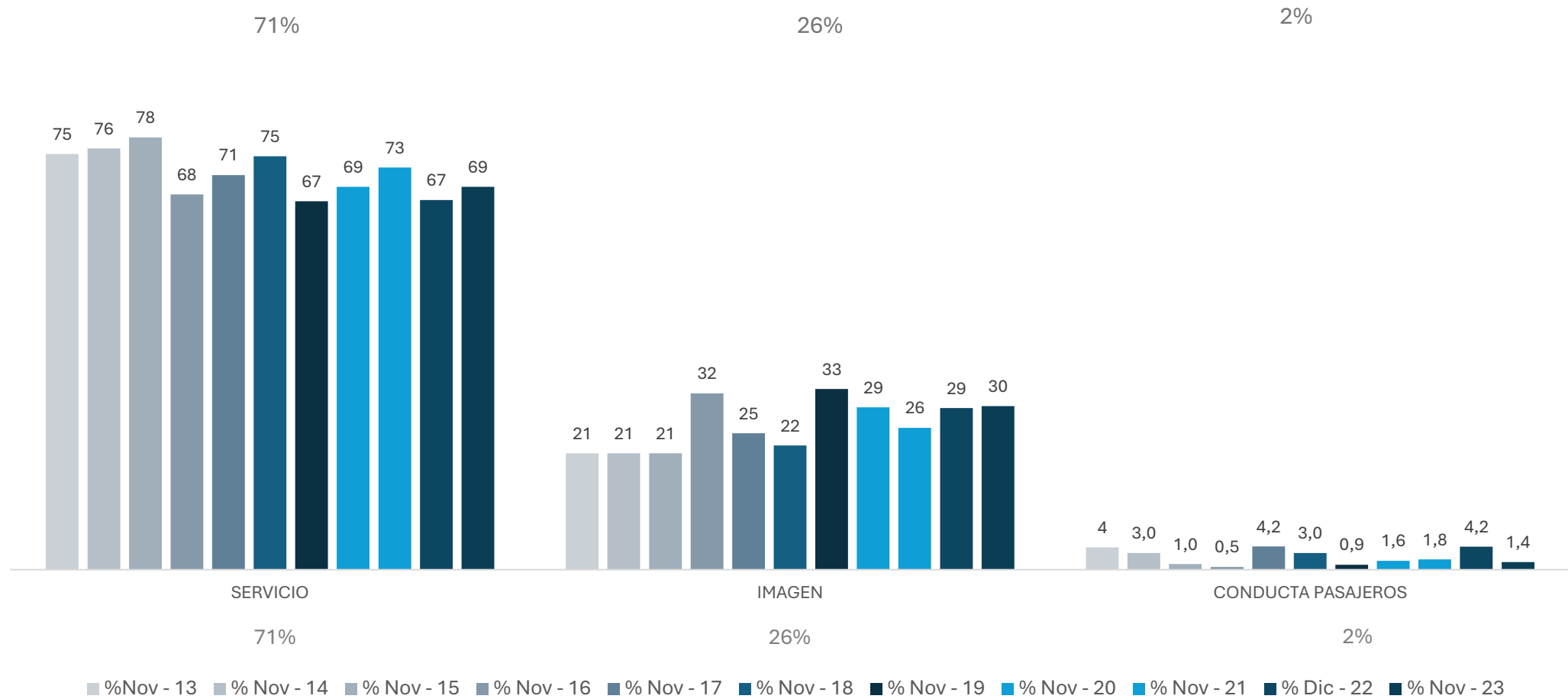
Índice de bondad de ajuste:
0,896 (GFI)

Tiempo de Espera - Recorrido

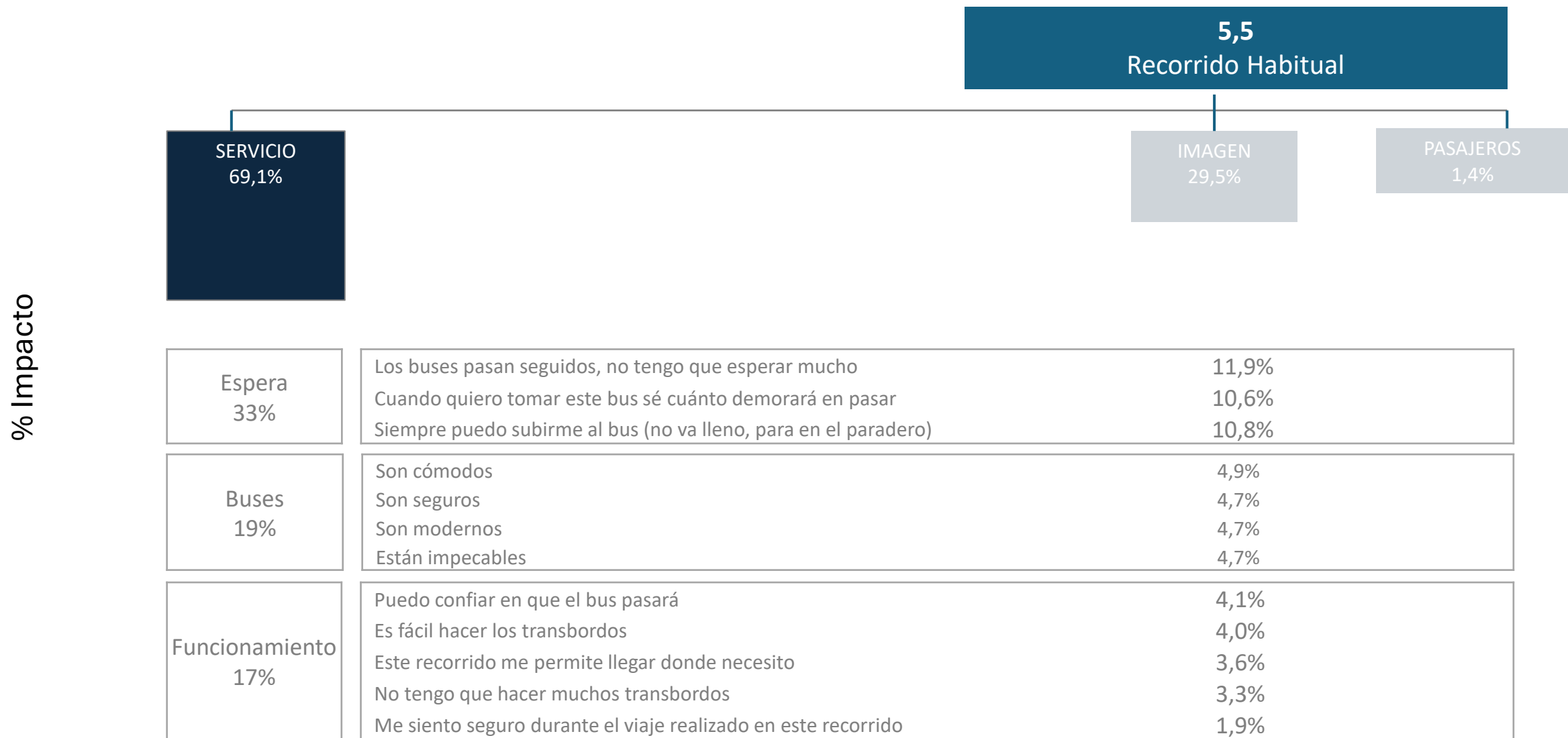
E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir?
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



% Impacto de dimensiones



Modelo de Impacto – Dimensión Servicio



Resultados

Impacto de las variables del

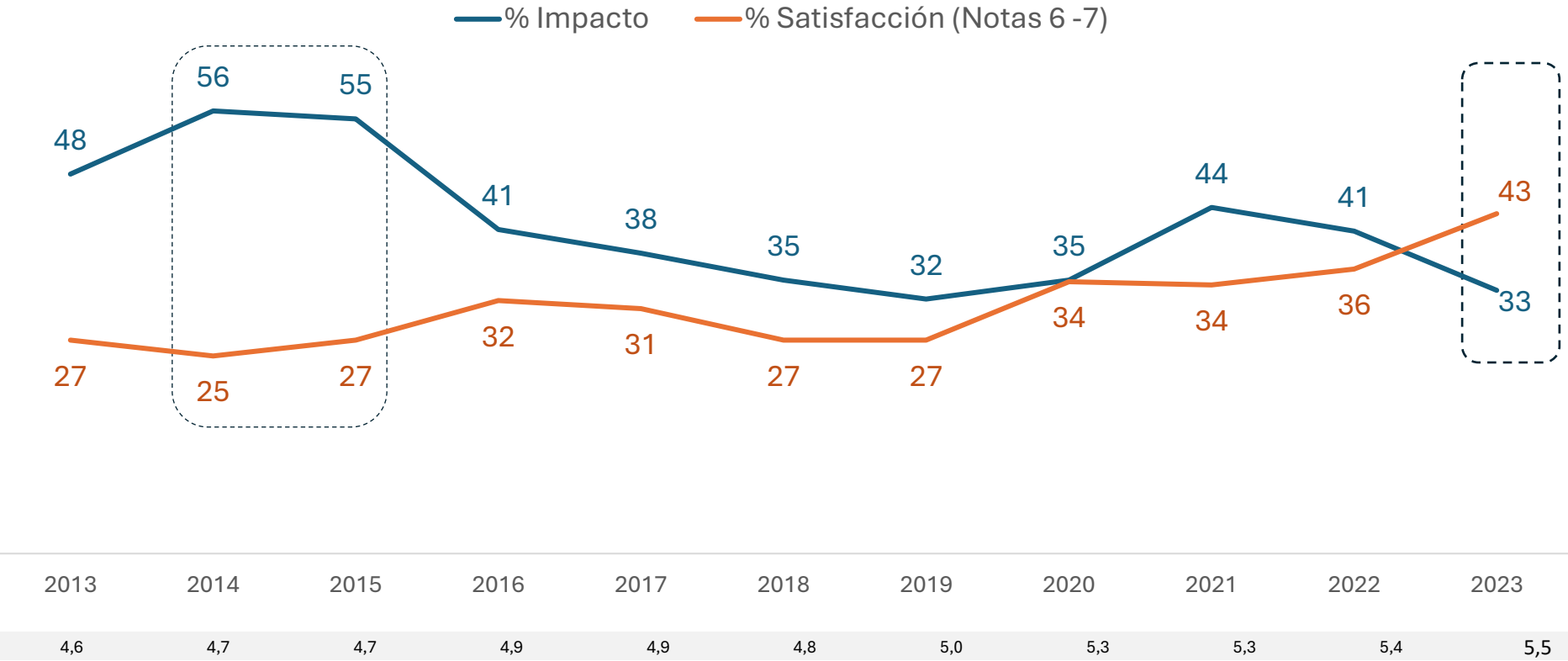
Servicio y niveles de Satisfacción

Impacto versus satisfacción

Impacto de la variable espera

De 1 a 7 donde 1 es nada de acuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases [...]?

- Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en paraderos)
- Los buses pasan seguidos, no tengo que esperar mucho
- Cuando quiero tomar el bus sé cuánto se demorará en pasar



Históricamente la variable Espera ha tenido un mayor porcentaje de impacto en relación a sus niveles de satisfacción. Si bien su impacto ha bajado, sus niveles de satisfacción han mejorado.

Aplicación Red – Paradas seguras y accesibles con enfoque de género – Mejoramiento de Paradas - Servicios con horarios programado – Vías exclusivas - No detención en Parada

Impacto/ Satisfacción con la flota

De 1 a 7 donde 1 es nada de acuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases [...]?

- Son cómodos
- Están impecables
- Son modernos
- Son seguros

— % Impacto — % Satisfacción (Notas 6 - 7)

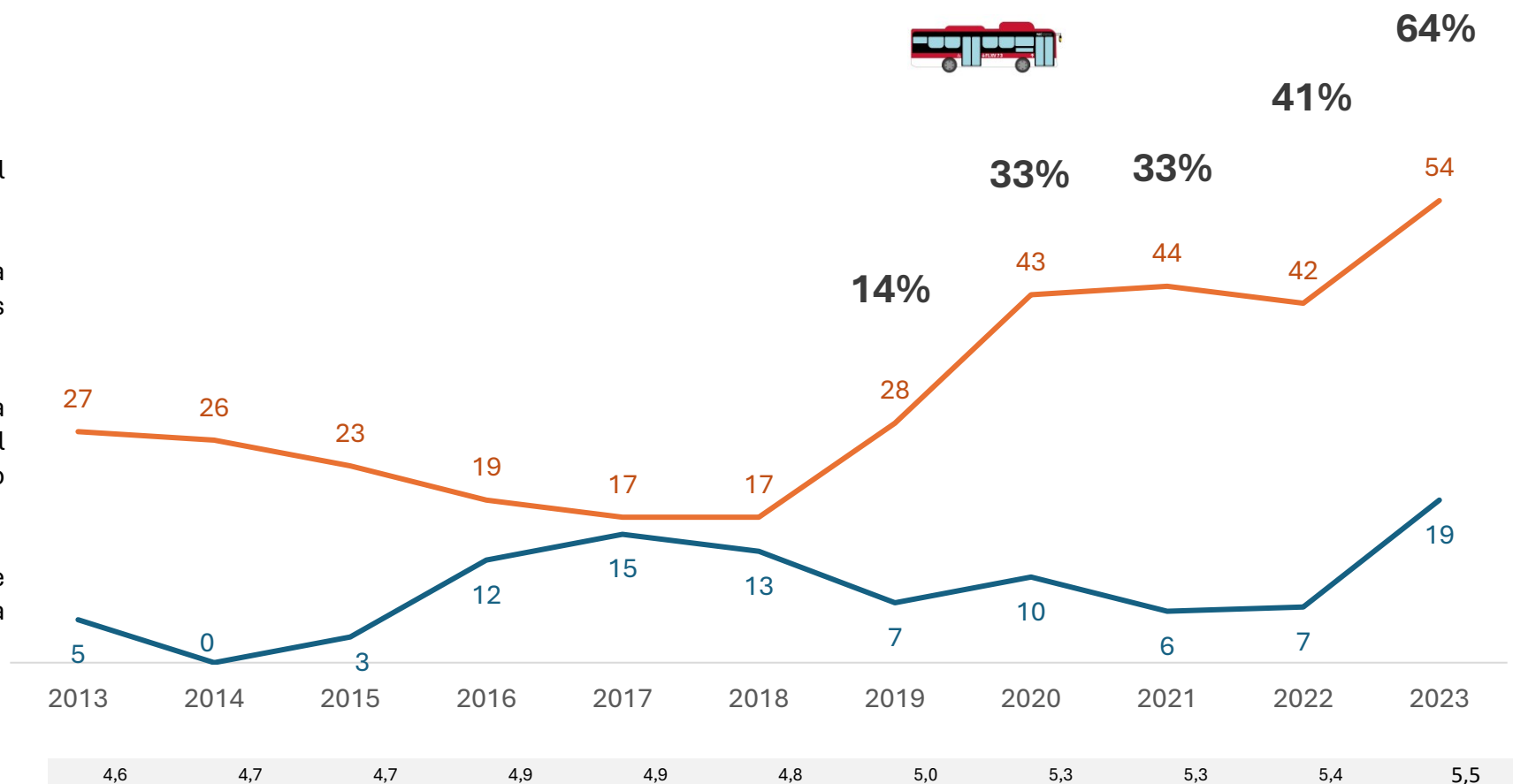


Mientras la satisfacción se deterioraba, el impacto aumentaba.

2019: el proceso de renovación de flota permite mejorar la satisfacción con los buses y con el Recorrido.

Con un proceso de renovación de flota más tangible, el impacto bajó, es decir, el estándar se observa como un atributo cotidiano.

El año 2023, el proceso de renovación de flota vuelve a tener un impulso en la satisfacción



Impacto del Funcionamiento

De 1 a 7 donde 1 es nada de acuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases [...]?

Es fácil hacer transbordos

No tengo que hacer muchos transbordos

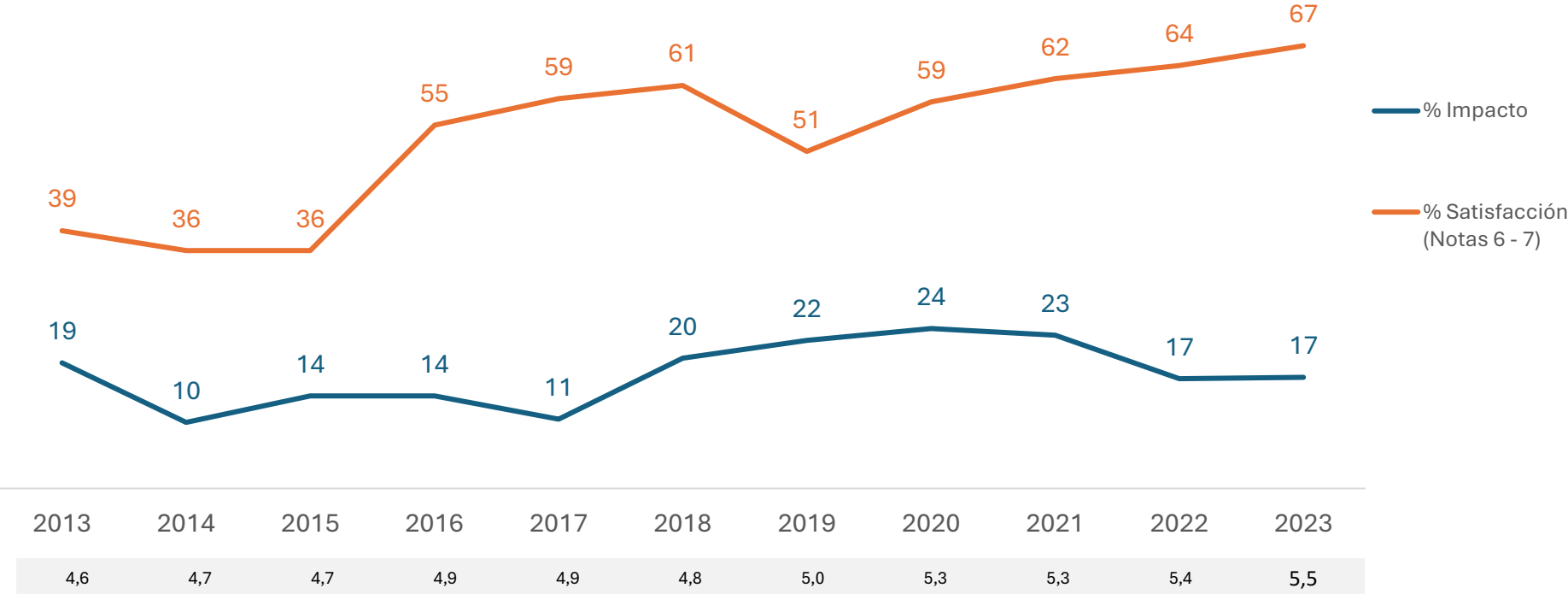
Puedo confiar en que el bus pasará

Este recorrido me permite llegar donde necesito

Me siento seguro durante el viaje realizado en este recorrido

En promedio la variable Funcionamiento ha tenido un impacto del 17%. Mientras que sus niveles de satisfacción los mejores respecto a las otras variables del servicio.

Históricamente esta variable ha presentado mejoras constantes salvo el año 2019.



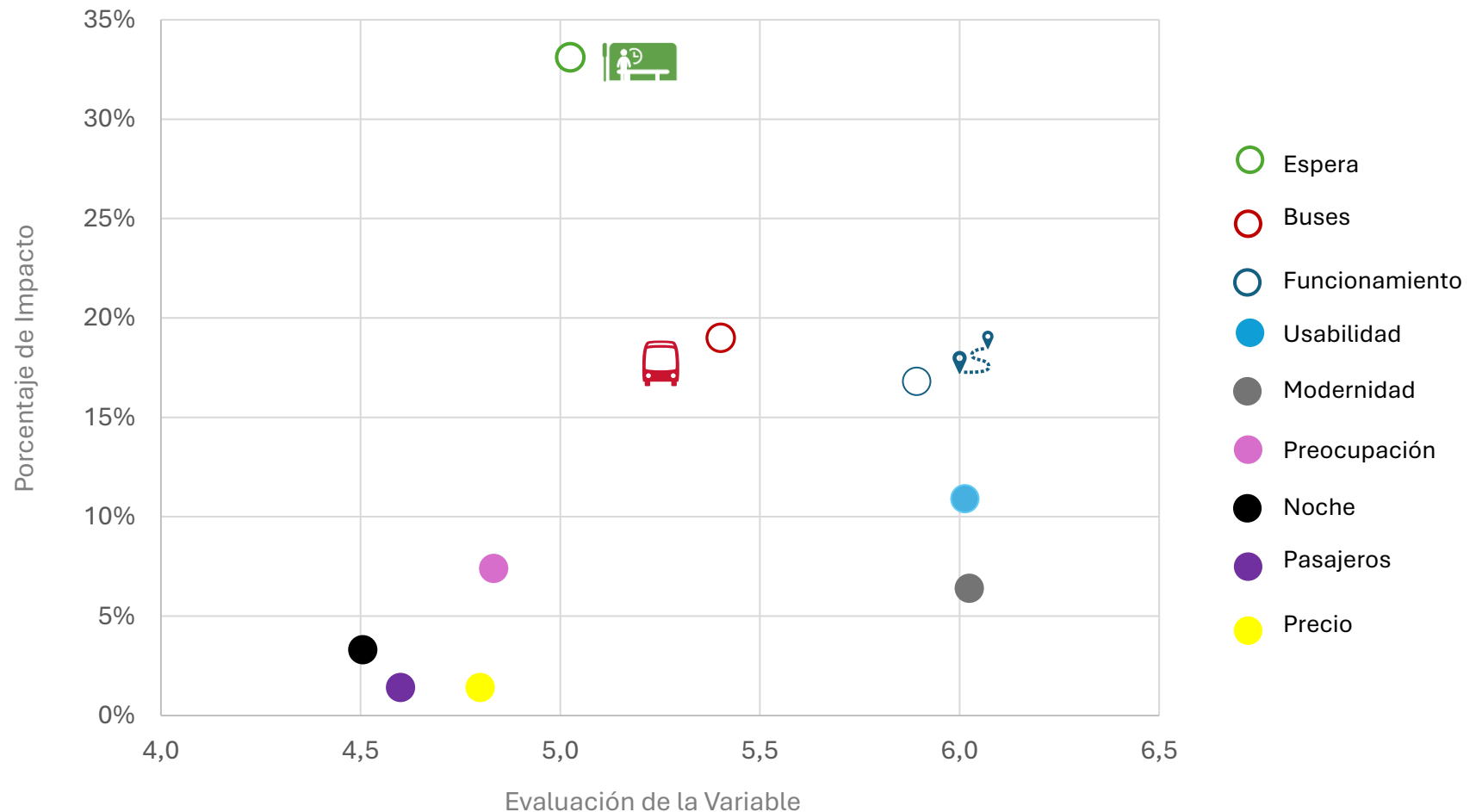
Escenarios para la gestión

Impacto versus satisfacción

Variables con mayor impacto en la evaluación global del recorrido – Nota Promedio Variable

Variables que más impactan en la satisfacción con el Recorrido Habitual - 2023

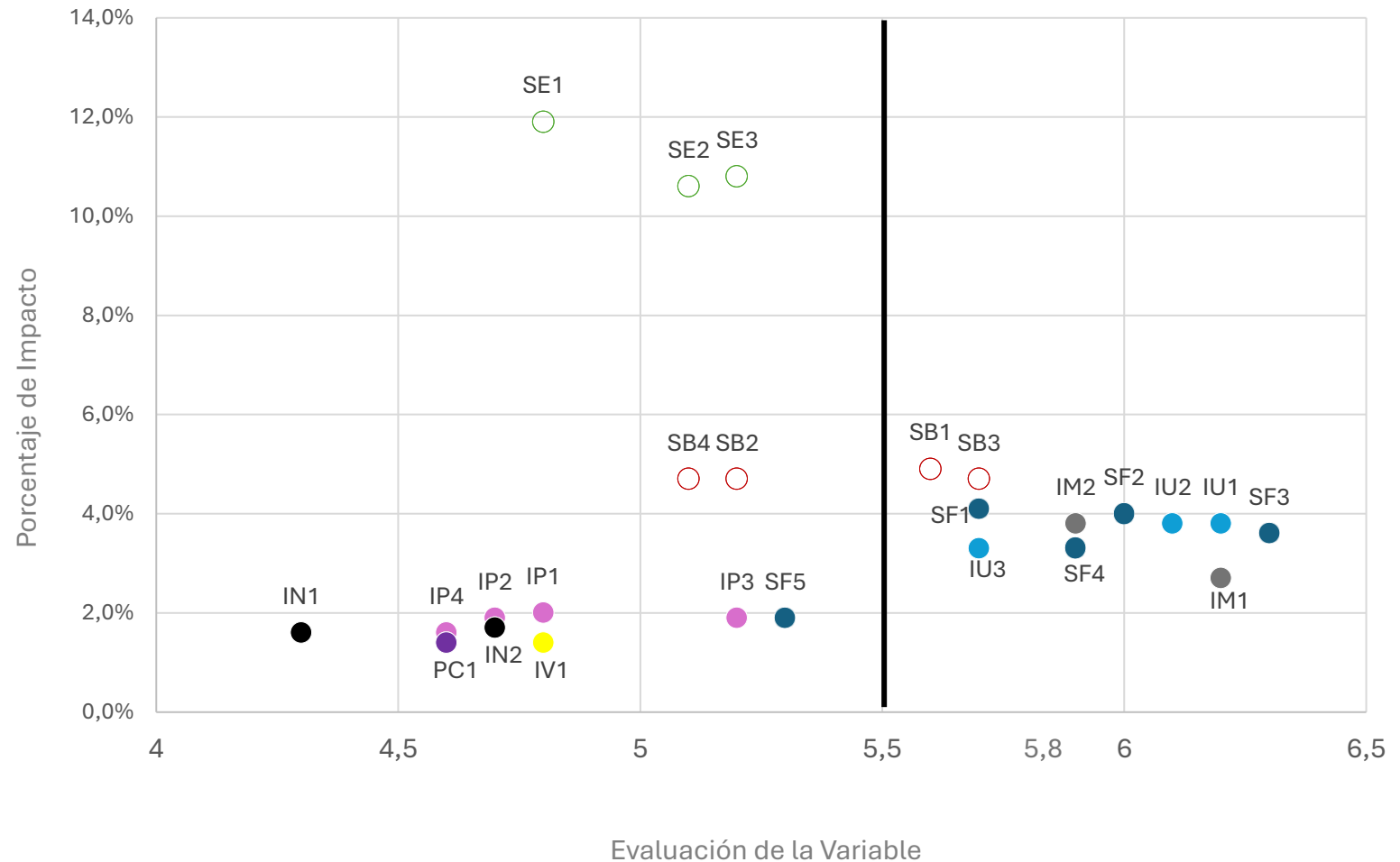
	Impacto	Nota Promedio
	33%	5
	19%	5,4
	17%	5,9



Atributos con mayor impacto en la evaluación global del recorrido – Nota promedio atributos

ATRIBUTOS

- SE1 Los buses pasan seguidos, no tengo que esperar mucho
- SE2 Cuando quiero tomar este bus sé cuánto demorará en pasar
- SE3 Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)
- SB1 Son cómodos
- SB2 Son seguros
- SB3 Son modernos
- SB4 Están impecables



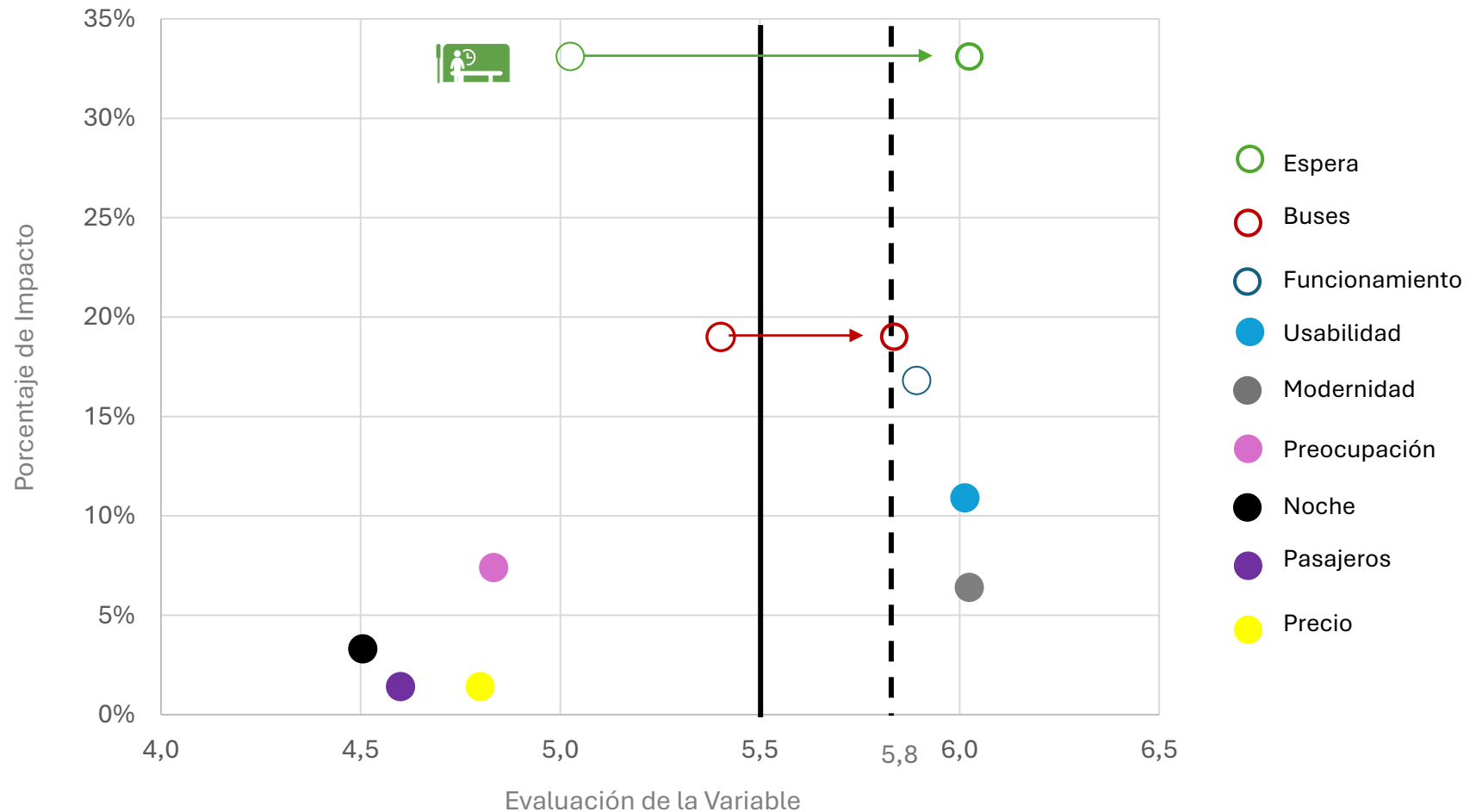
Variables con mayor impacto en la evaluación global del recorrido – Nota promedio atributos



5,0 → 6,0



5,4 → 5,8



CONCLUSIONES



La **solidez metodológica** de este estudio, junto con la **focalización de recursos** en aspectos clave para la satisfacción, ha contribuido a una mejora en la **valoración que las personas usuarias** otorgan a su experiencia de viaje habitual.



El **tiempo de espera percibido** cumple un rol central en la evaluación del recorrido habitual. La incorporación de mejoras en la **planificación**, en el estándar de las **paradas** y el uso de **tecnología** disponible para **gestionar la incertidumbre de la espera**, han contribuido a elevar los niveles de satisfacción, impactando positivamente en la valoración general del recorrido.



La incorporación del **nuevo estándar de buses** Red Movilidad ha tenido un **impacto positivo** en la percepción de las personas usuarias, quienes actualmente lo han internalizado como un elemento cotidiano en su experiencia de viaje.



Utilizando un modelo sencillo basado en la **información obtenida mediante estas encuestas**, es posible **estimar escenarios futuros** de variación en la **calidad percibida**, en **función de cambios** en **variables** específicas, lo que permite **apoyar de manera estratégica** la gestión de esta política pública



Gracias

Paula Valenzuela Córdova - Antonio Gschwender – Sebastián Tamblay
Directorio de Transporte Público Metropolitano