



RESUMEN EJECUTIVO SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON OPERADORES Y EL SISTEMA VS PERCEPCIÓN DE BUSES DEL NUEVO ESTÁNDAR

Estudio Satisfacción Operadores Noviembre 2018

Estudios Evaluación al nuevo estándar de buses del Sistema de
Transporte del Gran Santiago

Abril 2019

SATISFACCIÓN USUARIOS

Como parte del proyecto de un Sistema de Transporte Público de calidad para Santiago, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, ha desarrollado un plan de trabajo para instalar un nuevo estándar al Sistema con foco principal en mejorar la calidad de vida de los millones de personas que lo usan a diario. Este nuevo estándar es **"Red Metropolitana de Movilidad"** o "Red": el nuevo nombre para el sistema integrado.

El primer paso de este cambio, se dio con la incorporación de Buses con nuevo estándar Eléctricos y Ecológicos (Euro VI), que además de aportar con el cuidado del medio ambiente destacan por su comodidad interior.

Adicionalmente, desde octubre 2018 la empresa Alsacia comienza su salida con el traspaso paulatino de sus servicios a empresas con mejor estándar de servicio.

Para monitorear que las iniciativas y la calidad de servicio sean efectivas, el Directorio de Transporte Público Metropolitano realiza diversos estudios de percepción de usuarios. De éstos, la principal herramienta es el Estudio "Satisfacción con Operadores", el que mantiene una periodicidad que permite establecer ciertas conclusiones sobre el funcionamiento del sistema, las que serán de valor para impulsar mejoras.

Por otra parte, con la incorporación de los buses de nuevo estándar, también se han realizado estudios sobre aquellos servicios que se han visto impactados con la incorporación de estas mejoras; de esta manera fue posible comparar la satisfacción de los servicios previa y posteriormente a la puesta en marcha de los buses nuevo estándar.

De este modo, presentamos a continuación los principales resultados de los estudios mencionados.

SATISFACCIÓN OPERADORES

Metodología Satisfacción Operadores

Se trata de encuestas tomadas en los paraderos de buses del Sistema de Transporte de Santiago (el momento más crítico del viaje, a saber, la espera), para medir la satisfacción que tienen los usuarios con el servicio, los recorridos y sus características.

El estudio se realiza una vez al año, en el mes de noviembre. Para el último estudio de noviembre 2018, se realizaron 5.095 encuestas, con error muestral máximo de 3,7 puntos porcentuales por operador, y de 1,4 de error total, al 95% de confianza (Ver ficha técnica al final del documento).



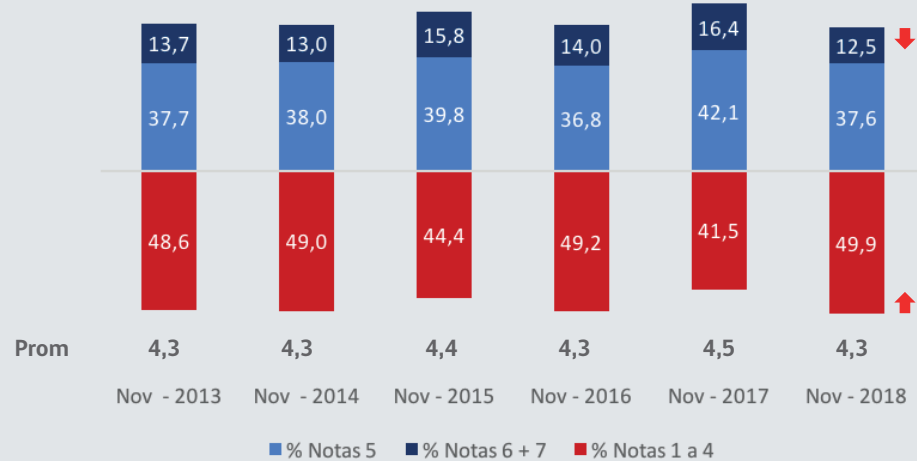
SATISFACCIÓN OPERADORES

EVALUACIÓN AL SISTEMA - RECORRIDO

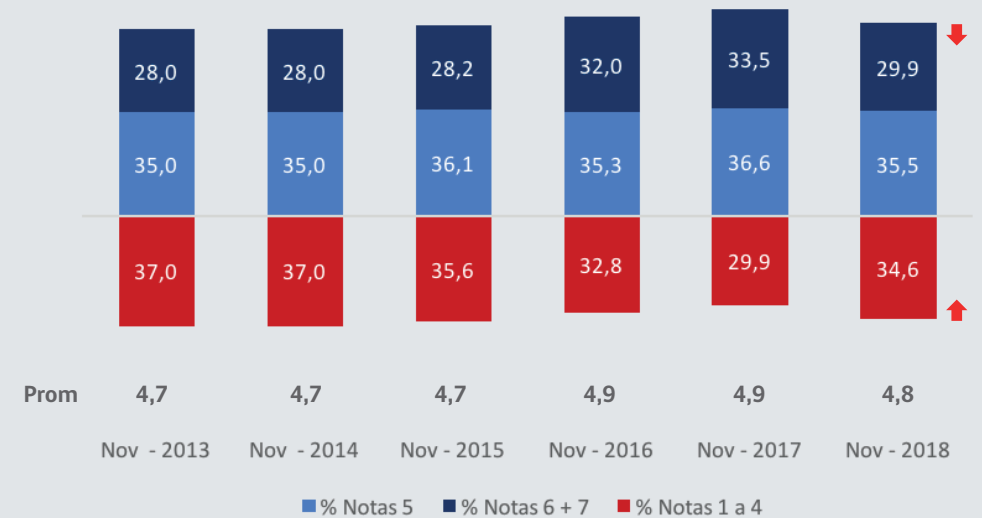
Históricamente, la evaluación al servicio entregado por el **recorrido** habitual, tiende a ser más alta que la evaluación al sistema. Esto demostraría que **los usuarios evalúan mejor su propia experiencia de viaje que al sistema de transporte en general.**

Para esta medición, la evaluación al recorrido obtuvo una nota 4,8, una décima menos que la medición de 2017. La baja estadísticamente significativa de esta evaluación se explica por el aumento de notas de 1 a 4 y la disminución significativa de notas de 6 y 7. Lo mismo ocurre con el **sistema**, el cual también presenta una baja significativa respecto a 2017. Lo anterior da cuenta de una necesidad de mejorar la imagen que nuestros usuarios tienen del sistema.

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



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



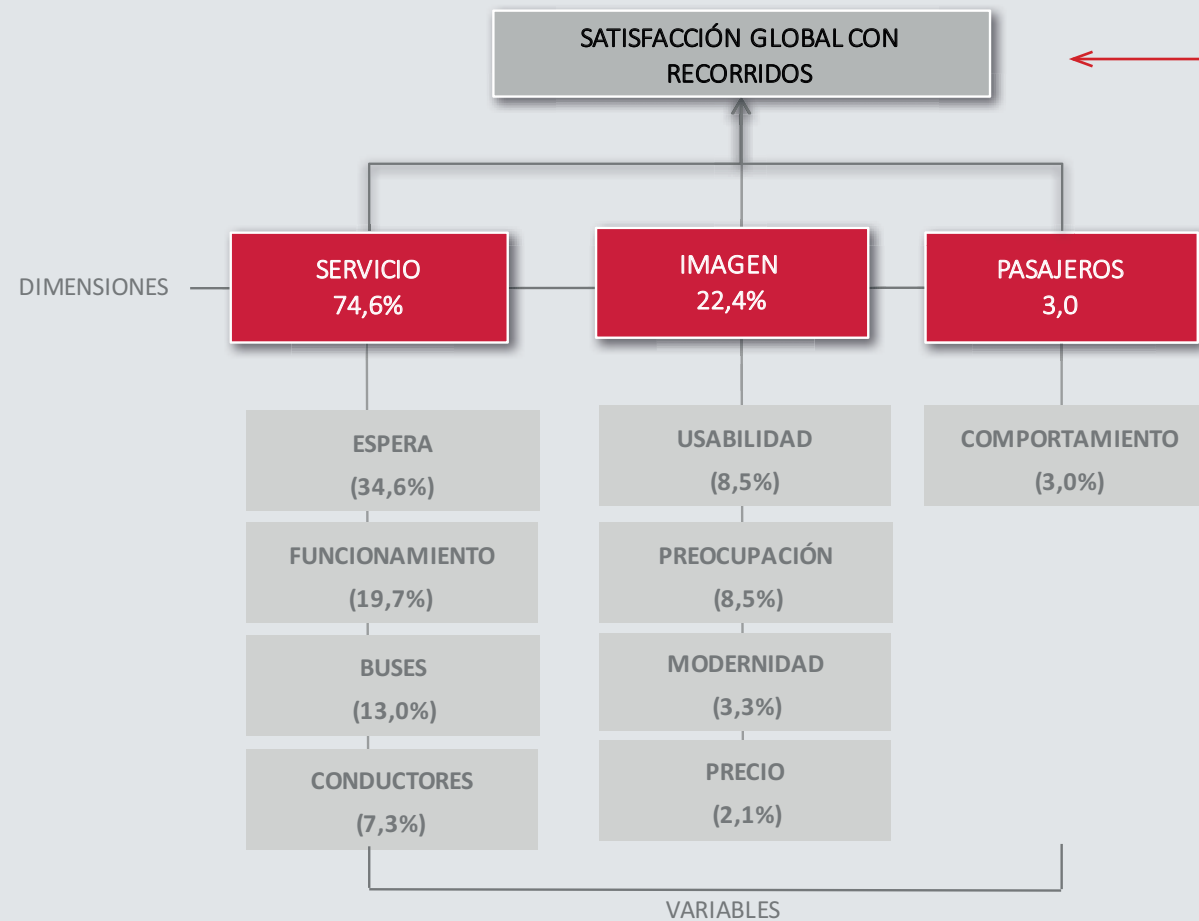
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con el % notas 6+7 y 1 a 4 entre medición Noviembre 2017 y Noviembre 2018, al 95% de confianza.

Fuente: Estudio de Satisfacción operadores Noviembre 2018, realizado por la empresa Brújula

SATISFACCIÓN OPERADORES

ECUACIÓN ESTRUCTURAL

Los resultados del análisis a las nueve variables consideradas en la ecuación estructural demuestran que las que tienen mayor influencia en la evaluación al recorrido son: primeramente la **espera** (34,6%), luego se encuentra el **funcionamiento** del sistema (19,7%) y en tercer lugar se ubican los **buses** del sistema (13,0%), aspectos centrales para mejorar la experiencia de viaje de los usuarios.



Para conocer la importancia que tiene cada aspecto medido por el estudio en la evaluación que los usuarios hacen de su recorrido, se establece un análisis de ecuaciones estructurales. Estos aspectos o "variables"* son analizadas en una agrupación de tres "dimensiones".

**Si bien este estudio evalúa más variables, las nueve acá expuestas son parte del modelo explicativo de la satisfacción con el recorrido.*

SATISFACCIÓN OPERADORES

DIMENSIÓN SERVICIO

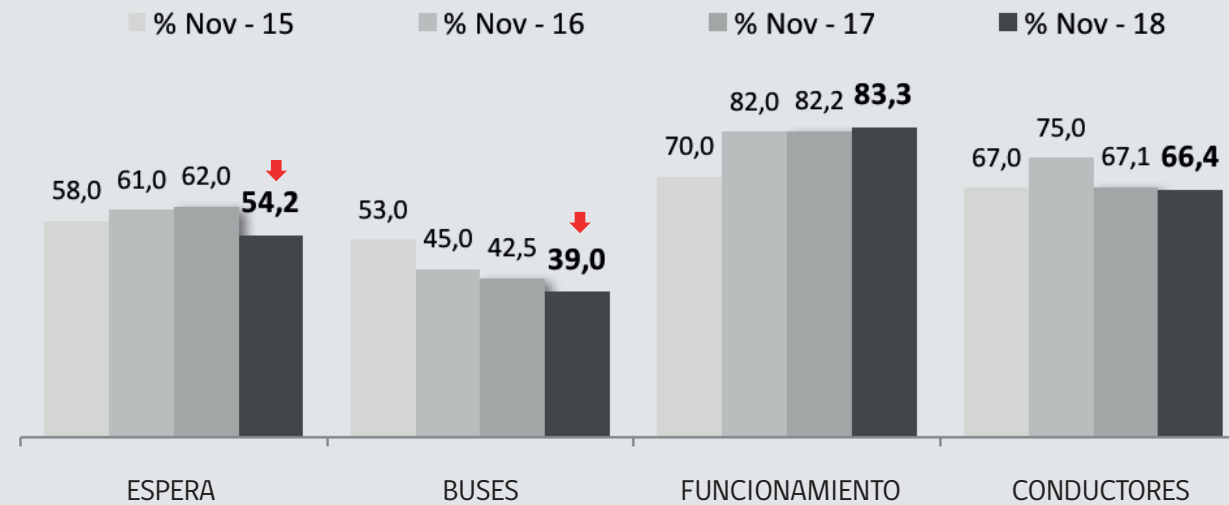
De las cuatro variables asociadas a la dimensión **SERVICIO** incluidas en la ecuación estructural, la **espera** presentó una baja estadísticamente significativa en sus niveles de acuerdo respecto de la medición anterior.

Misma situación ocurre en la variable **buses**, la cual además, ha demostrado un deterioro en los niveles de acuerdo en las últimas mediciones. La variable **funcionamiento** demuestra una mejora constante en las últimas mediciones. La variable **conductores** ha mantenido sus niveles de acuerdo respecto de la medición anterior. En esta medición, **buses** tiene los niveles de acuerdo más bajos de la dimensión, obteniendo sólo un 39,0% promedio, lo cual demuestra una necesidad de mejorar este aspecto

De 1 a 7 donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 7 significa totalmente de acuerdo. Usted puede decir cualquier número de 1 a 7, según esté menos o más de acuerdo.

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

% NIVEL DE ACUERDO HISTÓRICO (Acuerdo + Alto Acuerdo)



SATISFACCIÓN OPERADORES

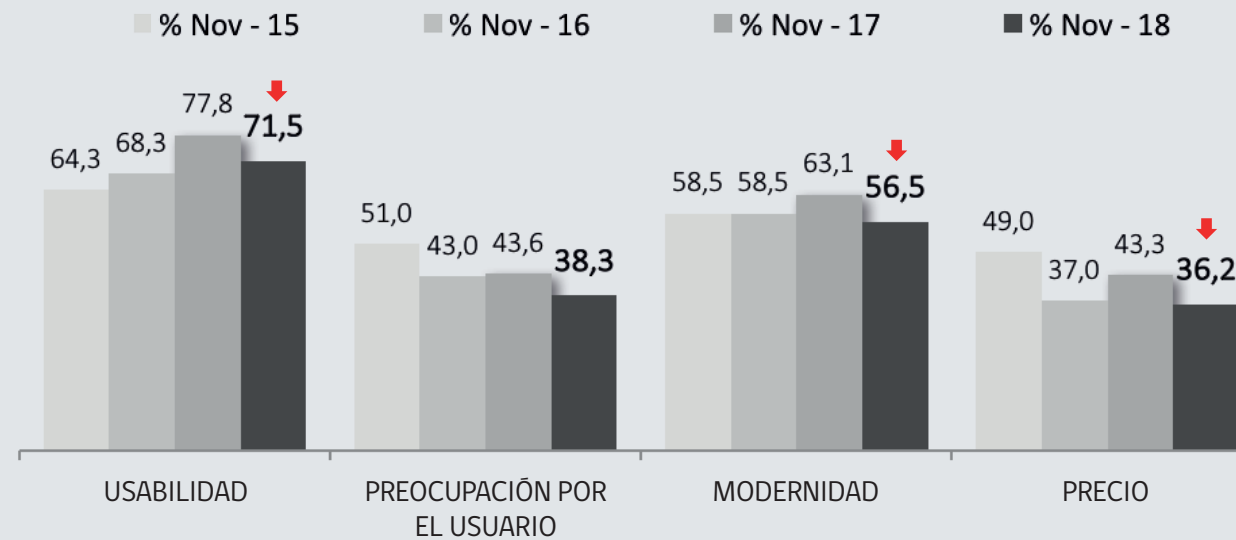
DIMENSIÓN IMAGEN

De las cuatro variables de la dimensión **IMAGEN** que se encuentran incluidas en la ecuación estructural, la **Usabilidad, Modernidad y Precio** son las que presentan bajas significativas respecto del año anterior. A pesar de ello, en la última medición **Preocupación por el usuario** es la que presenta peores niveles de acuerdo, lo que demuestra una necesidad de mejora en la comunicación y una renovación del sistema.

De 1 a 7 donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 7 significa totalmente de acuerdo. Usted puede decir cualquier número de 1 a 7, según esté menos o más de acuerdo.

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

% NIVEL DE ACUERDO HISTÓRICO (**Acuerdo + Alto Acuerdo**)



RESUMEN SATISFACCIÓN RECORRIDO

Metodología Buses Nuevo Estándar

- Inicialmente, se realizó un estudio de impacto que contaba con dos etapas, en la primera se evaluó a tres líneas de buses 500 (Metbus), que comenzarían a operar con buses eléctricos, para luego volver a medirlas en una segunda etapa mientras ya estuvieran operando estos buses (516, 507c y 519e).

- Además, se realizó un estudio para medir la opinión de los usuarios de los servicios 408 y 408e* luego de su reasignación, junto a esto, ambos servicios comenzaron a ser operados por buses ecológicos EURO VI cuando fueron traspasados al operador Metbus.

- En tercer lugar se realizó un estudio para medir la opinión de los usuarios de los servicios 111 y 126*, luego de su reasignación. Ambos servicios comenzaron a ser operados por buses ecológicos EURO IV, luego de su traspaso al operador Vule (Ver ficha técnica al final del documento).

4,8
SATISFACCIÓN RECORRIDO
NOVIEMBRE 2018



De 1 a 7, como en el colegio, en general ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por el recorrido?

	Estándar Transantiago	Estándar Red		Aumento Satisfacción
SERVICIOS METBUS 516 - 507c - 519	5,6	6,3		+0,7
SERVICIOS METBUS 408 - 408e*	4,8	5,8		+1,0
SERVICIOS VULE 111 - 126*	4,5	5,8		+1,3
PROMEDIO PONDERADO	5,2	6,1		+0,9

2% de los servicios operando con nuevo estándar

La reasignación y el nuevo estándar de buses, son factores relevantes al momento de observar los niveles de satisfacción de los usuarios con su recorrido habitual. Esto se puede constatar en el levantamiento realizado a los servicios 408 y 408e, los cuales eran operados por Alsacia y fueron reasignados a la empresa concesionaria Metbus, además de contar con flota de este nuevo estándar.

* Para los buses 408 - 408e - 111 - 126, se utilizó como información ex ante el estudio realizado en agosto 2018, donde se evaluaron todos los recorridos de la empresa Alsacia antes de el término de contrato

SÍNTESIS

El **SERVICIO** sigue siendo la dimensión que mayor peso tiene para los usuarios a la hora de evaluar su recorrido.

Dentro de la dimensión **SERVICIO**, las variables que más influyen son:

- Espera
- Funcionamiento
- Buses

De estas variables, la que tiene peores niveles de acuerdo es "**Buses**", la cual ha demostrado un deterioro en las últimas mediciones.

Dentro de la dimensión **IMAGEN**, las variables que más influyen son:

- Usabilidad
- Preocupación
- Usabilidad

De estas variables, la que tiene peores niveles de acuerdo es "**preocupación por el usuario**".

En 2019 DTPM comenzó su proceso de renovación de flota, ingresando buses de nuevo estándar (Eléctricos y EURO VI), cuyo proceso ha sido evaluado por los usuarios de manera satisfactoria.

Según estos estudios, si un servicio es operado por buses con nuevo estándar, la satisfacción de los usuarios con su recorrido tiende a aumentar considerablemente. Esta mejora ocurre tanto en servicios operados por buses Eléctricos como Ecológicos (EURO VI).

La reasignación y el nuevo estándar de buses (eléctricos y ecológicos), son factores relevantes al momento de observar los niveles de satisfacción de los usuarios con su recorrido habitual. Esto se puede constatar en el levantamiento realizado a los servicios 408 - 408e y 111 - 126 los cuales eran operados por Alsacia y fueron reasignados a las empresas operadoras Metbus y Vule respectivamente.

**ANEXO FICHA
TÉCNICA
ESTUDIOS**

METODOLOGÍA	SATISFACCIÓN OPERADORES 2018	BUSES ELÉCTRICOS CORREDOR GRECIA Metbus	BUSES EURO VI (408 – 408e) reasignados a Metbus	BUSES EURO VI (111 – 126) reasignados a Vule
TIPO DE ESTUDIO	Cuantitativo, descriptivo.	Cuantitativo, descriptivo.	Cuantitativo, descriptivo.	Cuantitativo, descriptivo.
GRUPO OBJETIVO	Usuarios de buses del sistema de transporte público metropolitano, de al menos 2 días a la semana. Mayores de 13 años.	Hombres y mujeres, mayores de 13 años, Usuarios de los recorridos 507c, 516 y 519e, que utilicen buses del sistema de transporte al menos 2 días por semana.	Hombres y mujeres, mayores de 13 años, Usuarios de los recorridos 408 y 408e, que utilicen buses del sistema de transporte al menos 2 días por semana.	Hombres y mujeres, mayores de 13 años, Usuarios de los recorridos 111 y 126, que utilicen buses del sistema de transporte al menos 2 días por semana.
TÉCNICA	Estudio con encuestas presenciales en paraderos, al momento de la espera de sus recorridos, con cuestionario de 8,5 minutos de duración aproximada.	Estudio cuantitativo con encuestas presenciales en los paraderos, en el momento de la espera de los entrevistados de los recorridos mencionados.	Estudio cuantitativo con encuestas presenciales en los paraderos, en el momento de la espera de los entrevistados de los recorridos mencionados.	Estudio cuantitativo con encuestas presenciales en los paraderos, en el momento de la espera de los entrevistados de los recorridos mencionados.
MUESTRA	5.095 encuestados.	826 encuestados.	651 encuestados.	775 encuestados.
MUESTREO	Por conveniencia, con cuotas según Empresa Operadora, día (semana/fin de semana) y horario. Error promedio de +/-1,4% a un 95% de confianza.	Por conveniencia, en paraderos del sistema donde tienen detención los buses muestreados*.	Por conveniencia, en paraderos del sistema donde tienen detención los buses muestreados*.	Por conveniencia, en paraderos del sistema donde tienen detención los buses muestreados*.
APLICACIÓN	El trabajo de campo fue realizado entre los días 06 al 30 de Noviembre de 2018.	Aplicación Ex Ante: El trabajo de campo fue realizado entre los días 13 al 20 de diciembre de 2018. Aplicación Ex Post: El trabajo de campo fue realizado entre los días 28 de enero al 4 de febrero 2019.	Aplicación Buses Euro VI: El trabajo de campo fue realizado entre los días 24 al 29 de Enero de 2019. Aplicación Reasignación: 09 agosto al 28 de agosto 2018.	Aplicación Buses Euro VI (111 – 126): 11 al 16 de Marzo 2019 Aplicación Reasignación: 09 al 28 de agosto 2018.

* Sin error muestral asociado



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

