



Resumen Estudio de Satisfacción con Operadores Transantiago

Realizado por empresa CADEM

Noviembre 2015



TODOS
POR
CHILE

Antecedentes Generales

En el marco de la permanente preocupación por la calidad del servicio del transporte público, desde el año 2007 el Directorio de Transporte Público Metropolitano, Programa que depende del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, realiza diversos estudios de medición.

Actualmente, dentro de estos estudios, la principal herramienta es el Estudio "Satisfacción con Operadores de Transantiago", el cual mantiene una periodicidad que permite establecer ciertas conclusiones que serán de valor para el mejoramiento del sistema de transporte público de la Ciudad de Santiago, especialmente en lo que dice relación con los recorridos de buses, servicio entregado en la actualidad por las 7 empresas concesionarias de Transantiago.

Desde que este estudio se lleva a cabo, se han incorporado importantes cambios metodológicos en busca del perfeccionamiento en la técnica e instrumentos utilizados, con el objetivo de transformar esta herramienta de medición en un aporte relevante para la gestión y conocimiento del sistema desde la

percepción de los propios usuarios. A continuación, presentamos el informe que permite contar con una visión amplia de la evaluación que hacen los propios usuarios sobre el sistema de transportes en general y en especial sobre las empresas concesionarias.

INVERSIONES ALSACIA.

Color distintivo: Celeste.

Flota contratada: 749 buses.

Servicios: 100s, 408, 408e, 410 y 410e.

Nro. de Servicios: 34.

Comunas: Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.

SUBBUS Chile.

Color distintivo: Azul.

Flota contratada: 1.300 buses.

Servicios: 200s y G.

Nro. de Servicios: 59.

Comunas: Conchalí, Estación Central, San Bernardo, Puente Alto, La Pintana,

Huechuraba, Independencia, Providencia, Las Condes, El Bosque, La Cisterna, San Ramón, La Florida, La Granja, La Reina, Lo Espejo, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Quinta Normal, Recoleta, San Joaquín, San Miguel, Santiago y Vitacura.

BUSES VULE.

Color distintivo: Verde.

Flota contratada: 1.203 buses.

Servicios: 300s, E, H e I.

Nro. de Servicios: 81.

Comunas: Cerrillos, El Bosque, Quilicura, Conchalí, Independencia, Pudahuel, Estación Central, Peñalolén, Macul, Maipú, Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín, San Miguel, Lo Espejo, La Cisterna, San Ramón, La Florida, La Pintana, La Granja, Lo Prado, Providencia, Puente Alto, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo y Santiago.

EXPRESS DE SANTIAGO UNO.

Color distintivo: Naranja.

Flota contratado: 1.241 buses.

Servicios: 400s y D.

Nro. de Servicios: 59.

Comunas: Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, La Cisterna, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Macul,

Maipú, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, Santiago y Vitacura.

METBUS

Color distintivo: Turquesa.

Flota contratada: 940 buses.

Servicios: 500s y J.

Nro. de Servicios: 49.

Comunas: Pudahuel, Cerro Navia, Estación Central, Quinta Normal, Lo Prado, Santiago, Providencia, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Vitacura, Ñuñoa, Peñalolén, Macul, Maipú, Recoleta, Renca y San Joaquín.

REDBUS URBANO.

Color distintivo: Rojo.

Flota contratada: 645 buses.

Servicios: B y C.

Nro. de Servicios: 60.

Comunas: Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Huechuraba, Renca, Conchalí, Independencia, Recoleta, Lo Barnechea, Vitacura, La Reina, Las Condes, Providencia y Santiago.

STP SANTIAGO.

Color distintivo: Amarillo.

Flota contratada: 457 buses.

Servicios: F.

Nro. de Servicios: 31.

Comunas: La Florida, Puente Alto, La Pintana, El Bosque, La Cisterna, La Granja, San Bernardo, San Ramón.

Metodología¹

En sus inicios, la metodología utilizada se basaba en encuestas presenciales (al interior del bus y en el paradero) y telefónicas. A partir del año 2013, la encuesta se realiza de manera presencial sólo en paraderos de Transantiago. Con ello se pretende captar la opinión de los usuarios en el momento en que están haciendo uso del Sistema de Transporte, situándose en el lugar y momento más crítico de la experiencia de viaje y que dice relación con la espera.

Desde el año 2013, el estudio se realiza tres veces al año, con el objetivo de identificar diferencias en la percepción de los usuarios, considerando la estacionalidad anual (Enero, Mayo y

Noviembre). El tipo de estudio realizado es cuantitativo descriptivo, utilizando la técnica de encuestas (cuestionario semiestructurado), con una duración promedio de aplicación de 7 minutos. La población objetivo son todos los usuarios del Sistema de Transporte Público Metropolitano, hombres y mujeres de 13 o más años, con cantidades de encuestas representativas por cada empresa concesionaria, incluyendo diversos recorridos, días y horarios. Se realiza una ponderación a nivel de casos, por recorridos y tipo de día (laboral - fin de semana) basada en la información de validaciones, además de considerar si se trata de usuarios frecuentes o no. La selección de la muestra se realiza tomando en cuenta

a los recorridos que representan el 60% de las validaciones de cada empresa concesionaria de buses. Desde el año 2013, los estudios han constituido muestras en torno a los 5.000 casos. Este tamaño muestral ha presentado un error promedio de +/- 1,4%, a un 95% de confianza.

Este estudio cuenta con una escala de evaluación de 1 a 7 para calificaciones al Sistema de Transporte Público ("En general, ¿con qué nota evalúa el sistema de transporte público de Santiago?"), al recorrido ("En general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por este recorrido?"), y al servicio entregado por Metro ("En general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por Metro?").

La inclusión de Metro en las evaluaciones tiene como fin monitorear la satisfacción de los usuarios con el sistema integrado de transportes, considerando que un viaje puede estar compuesto por uno o más modos y varias etapas. De esta manera se puede gestionar una mejora que permita equilibrar ambos modos (buses y tren subterráneo). La medición que presentamos a continuación se realizó en Noviembre 2015.

¹La empresa CADEM se adjudicó a través de licitación pública la realización de los estudios para el año 2014 y 2015.

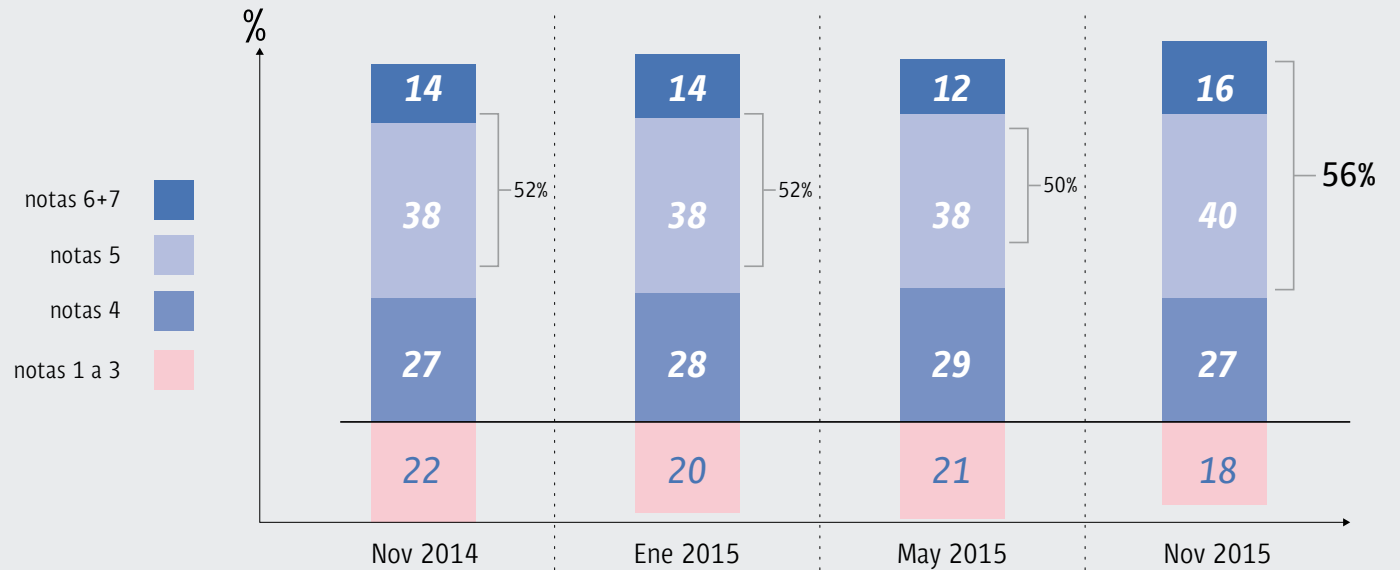
Resultados de la Evaluación del Sistema de Transporte Público Metropolitano

Evaluación del Sistema de Transporte Público Metropolitano

Al analizar históricamente las mediciones del sistema, podemos ver que en cada una de ellas, el porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre **5, 6 o 7, corresponde al 50%** o más de la muestra.

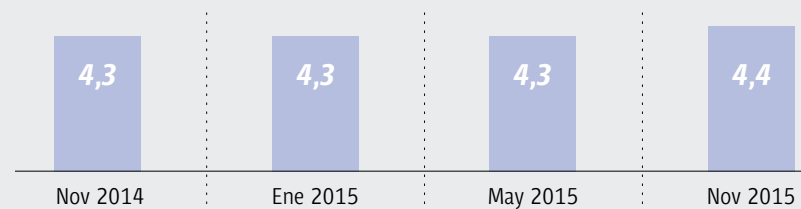
En esta medición, la evaluación con notas entre **5 y 7** es de un **56%**, la más alta de las últimas 4 mediciones, subiendo 4 puntos respecto del mismo periodo del año anterior.

Evaluación del Sistema de Transporte Público Metropolitano



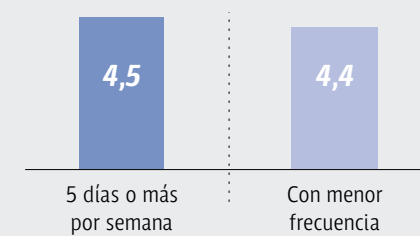
* Los gráficos presentan resultados aproximados al primer decimal, lo que pudiera mostrar en algunas barras sumas mayores o menores a 100%

Nota promedio Sistema



El promedio de notas sube una décima respecto a las tres mediciones anteriores (las cuales mantenían un 4,3), llegando a un 4,4 en el presente estudio.

Nota al Sistema por tipo de Usuario



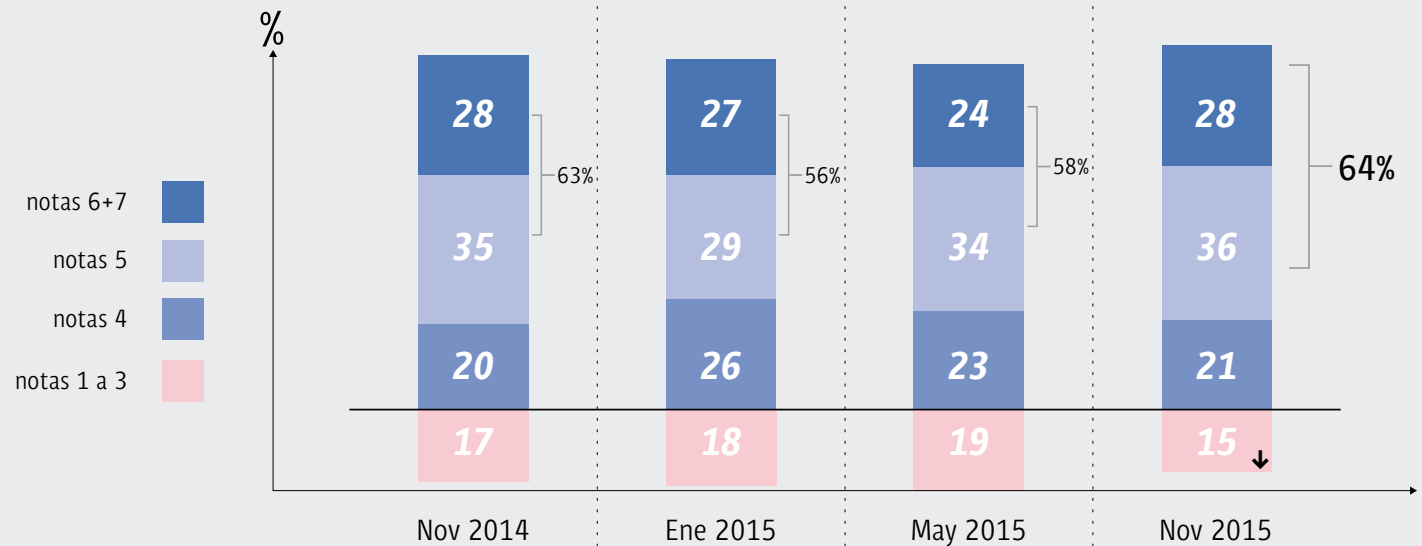
Al mirar la nota que entregan los usuarios según frecuencia de uso del sistema de transporte, los **usuarios "más frecuentes"**, es decir, aquellos que lo utilizan 5 días o más por semana, **evalúan mejor** a éste que los usuarios "con menor frecuencia" (uso del sistema menor de 5 días a la semana). La diferencia es de una décima.

Resultados del Resumen Estudio de Satisfacción con Operadores Transantiago

Evaluación de Recorridos por Empresas Concesionarias de Buses

Al observar las mediciones históricas del recorrido en un año móvil, podemos ver que en cada una de ellas el porcentaje de usuarios que lo evalúa con notas **5, 6 o 7**, es más del **55%** de la muestra, siendo la medición más baja la de Enero 2015 con un **56%** y la más alta esta última de Noviembre 2015, con un **64%**. Así también, disminuye significativamente el porcentaje de notas rojas (entre 1 a 3, con sólo un 15%).

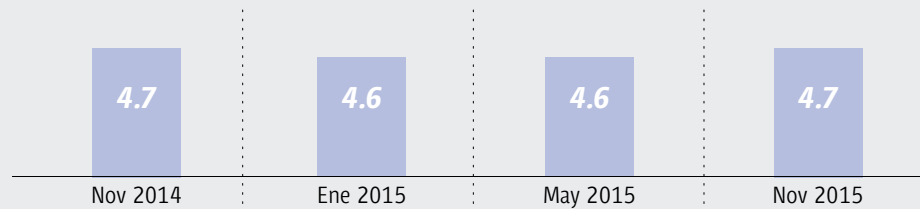
Evaluación de Recorridos por Empresas Concesionarias de Buses



* Los gráficos presentan resultados aproximados al primer decimal, lo que pudiera mostrar en algunas barras sumas mayores o menores a 100%

↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores de % Notas 6+7 y % Notas 1-3 entre Noviembre 2015 y la medición de Noviembre 2014, al 95% de confianza.



Nota promedio Recorrido



Al observar la evaluación promedio del recorrido, se identifica el aumento de una décima respecto a la medición de Mayo 2015 (4,6). Respecto de la medición de Noviembre 2014, se logra alcanzar nuevamente el (4,7).

**Resultados
del Resumen
Estudio de
Satisfacción
con Operadores
Transantiago**

Si observamos la evaluación de los recorridos por empresas operadoras del Transantiago, en la presente medición (Noviembre 2015), nos encontramos con que la empresa Vule presenta el mejor desempeño otorgado por los usuarios, obteniendo una nota **5,1** superando así en dos décimas al segundo lugar, Metro. Además Vule se supera a si misma significativamente con dos decimales comparado con el mismo periodo del año anterior. En tercer lugar se encuentran la empresa Metbus con una nota **4,8**. El cuarto lugar lo ocupa RedBus y Express, con una nota **4,7**; y en quinto lugar se encuentra Alsacia y STP Santiago, con nota **4,6**. Ya en sexto lugar finaliza la lista la empresa Subus, con una nota **4,5**.

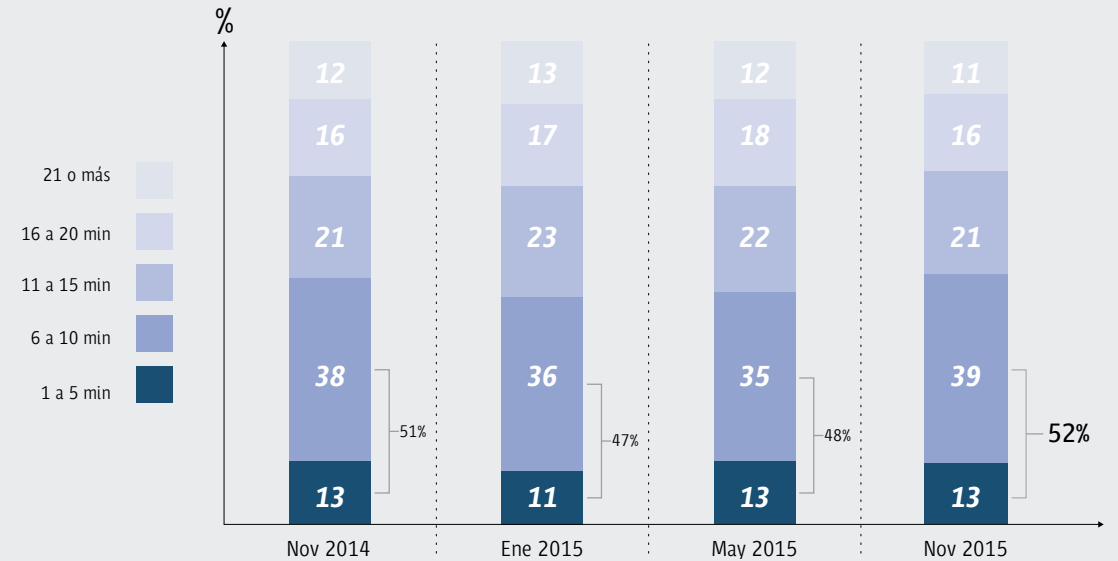
Comparativo Empresas Concesionarias de Buses y Metro		Promedio Nov 14	Promedio Ene 15	Promedio May 15	Promedio Nov 15
	ALSACIA	4,5	4,4	4,4	4,6
	SUBUS	4,4	4,4	4,5	4,5
	VULE	4,9	4,8	4,7	5,1
	EXPRESS	4,7	4,5	4,4	4,7
	METBUS	4,9	4,8	4,7	4,8
	RED BUS	4,8	4,6	4,8	4,7
	STP	4,9	4,6	4,6	4,6
	METRO	4,7	4,9	4,8	4,9
TOTAL NOTA RECORRIDOS		4,7	4,6	4,6	4,7

Resultados del Resumen Estudio de Satisfacción con Operadores Transantiago

Percepción Tiempo de Espera

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

El Directorio se preocupa de conocer la opinión de los usuarios en el momento en que están haciendo uso del sistema, es por esto que el tiempo de espera (momento más crítico de la experiencia) declarado por los usuarios, se torna relevante para identificar de qué manera los usuarios están percibiendo esta etapa del viaje. Si observamos las últimas mediciones del año móvil (Noviembre 2014 a Noviembre 2015) el grueso de la muestra declara un tiempo de espera entre "1 a 5" y "6 a 10" minutos, un 52% de la muestra en esta última medición.

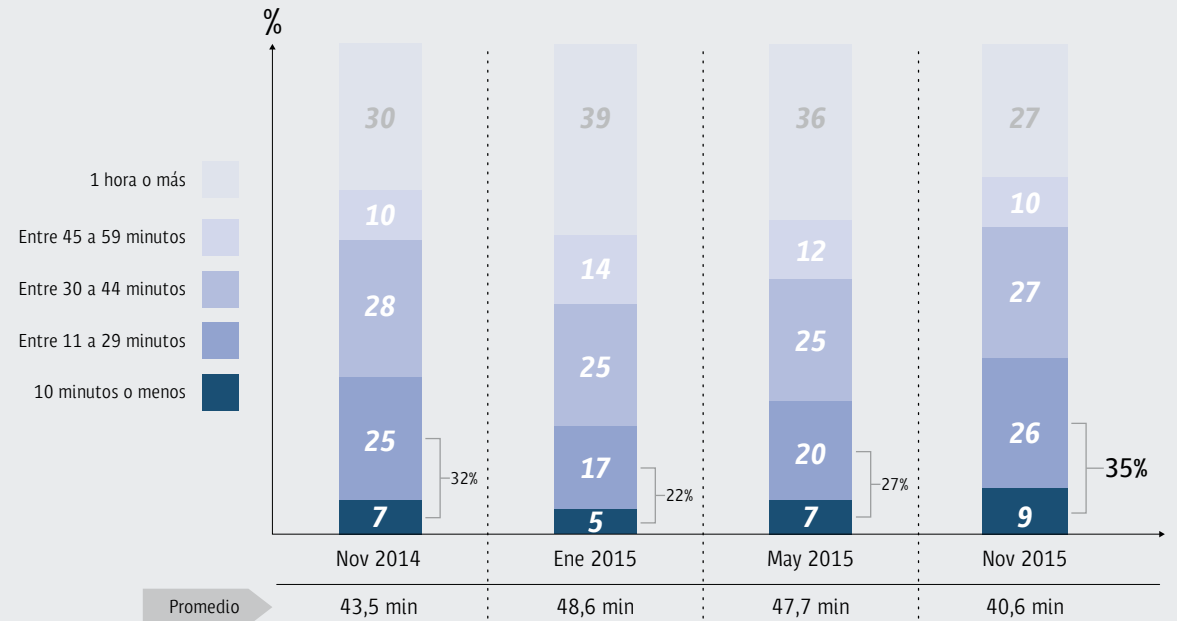


Percepción Tiempo de Viaje

Si se consulta: "Habitualmente, ¿Cuánto tiempo le toma su viaje desde su origen hasta su destino?"

El tiempo promedio de viaje declarado por los usuarios baja significativamente respecto a la medición del mismo periodo del año 2014, disminuyendo de 43,5 minutos a 40,6 minutos promedio de viaje. Además de presentar una bajar respecto a la medición inmediatamente anterior (mayo 2014), donde el promedio de viaje era 47,7 minutos.

Al detenernos en la percepción de los usuarios respecto al tiempo de viaje, en la totalidad de las mediciones del año móvil (Noviembre 2014 a Noviembre 2015) el porcentaje de usuarios que declara tener tiempos de viaje entre "10 o menos" y "11 a 29 min" aumentó en 3,8 puntos porcentuales respecto a la medición del año anterior (de 32% a 35%). Del mismo modo, bajaron en tres puntos porcentuales los usuarios que declaran tener tiempos de viaje de "1 hora o más" (de 30% a 27%).



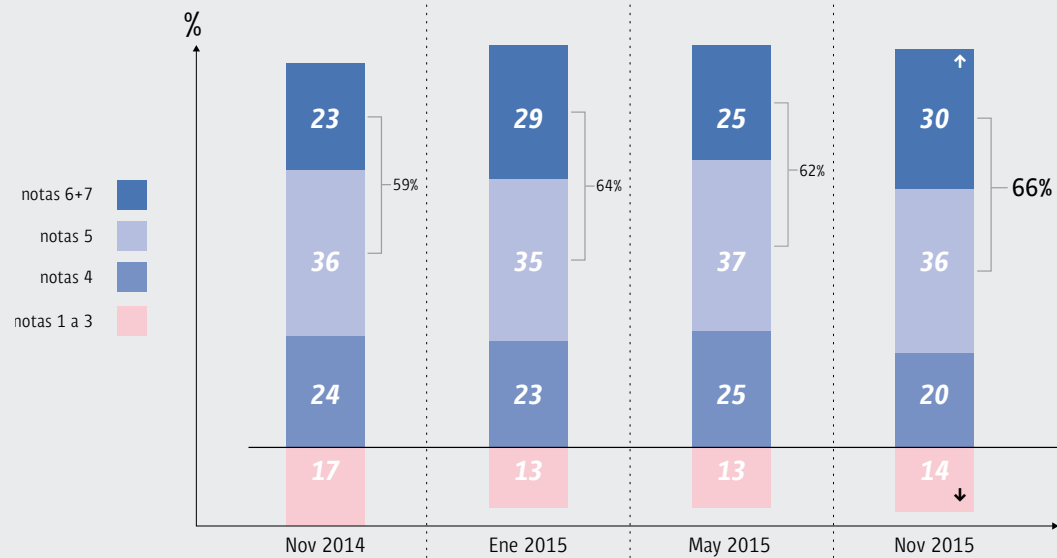
* Los gráficos presentan resultados aproximados al primer decimal, lo que pudiera mostrar en algunas barras sumas mayores o menores a 100%

Resultados del Resumen Estudio de Satisfacción con Operadores Transantiago

Información

El grueso de los encuestados evalúa positivamente a los “Medios de información” que tiene Transantiago. En todas las mediciones del año móvil (noviembre 2014 a noviembre 2015), más del 59% de los encuestados evalúan con notas entre el 5, 6 o 7. Obteniendo en esta última un 66%.

Además, los niveles de “alto acuerdo” llegan al 30%, presentando un alza estadísticamente significativa respecto a noviembre 2014. También se observa una disminución significativa en las notas 1 a 3, respecto a noviembre 2014.



↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores de % Notas 6+7 y % Notas 1-3 entre Noviembre 2015 y la medición de Noviembre 2014, al 95% de confianza.

* Los gráficos presentan resultados aproximados al primer decimal, lo que pudiera mostrar en algunas barras sumas mayores o menores a 100%

Consistentemente, los medios más utilizados por los usuarios del sistema de transporte público son: “Aplicaciones de Celulares”, “Información disponible en el mismo paradero” “Sitio Web de Transantiago”, y “Monitores presentes en el paradero”. A continuación tabla con porcentaje de menciones.

Canales de Información	%			
	Nov 14	Ene 15	Mayo 15	Nov 15
Aplicaciones de celulares	13	16	14	19 ↑
Información disponible mismo paradero	13	20	22	18 ↑
Sitio Web de Transantiago	21	15	24	14 ↓
Monitores presente en paraderos	14	15	13	13 ↓
Llamado por teléfono al fono Transantiago	4	2	3	3 ↓
Otros	7	17	4	6 ↓
Nada / Ninguna	33	22	26	31 ↓

Los porcentajes no suman 100%, ya que el análisis de esta información se realiza con una pregunta de selección múltiple y se evalúa por número de menciones.

Conclusiones

En esta tercera medición del año 2015, nuevamente la nota con que los usuarios evalúan el recorrido, resulta ser más alta que aquella con la que evalúan al sistema en general. Esto lo hemos venido explicando considerando la existencia de una componente de imagen (opinión pública sobre Transantiago), la cual no responde necesariamente a factores relacionados directamente con la operación (tiempos de espera, calidad de buses, entre otros), la cual suele influir a la hora de evaluar al sistema. Cuando los usuarios evalúan el recorrido, sí podemos ver una nota más asociada a la experiencia de uso del sistema, la cual está determinada más

directamente por factores operacionales, los que en esta medición presentan una mejora respecto a Mayo 2015.

En este informe se puede revisar que los usuarios mostraron un mayor grado de satisfacción con el sistema evaluándolo con una nota 4,4, la cual comparado con el mismo periodo del año anterior sube una décima. Para el caso de la nota con los recorridos, la nota se mantiene estable en un 4,7 comparada con el mismo periodo noviembre 2014.

Al analizar la última medición Noviembre 2015, por cada uno de los operadores, se observa que Vule tiene el mejor

desempeño por parte de los usuarios, con una nota de 5,1, seguido por Metro con dos décimas más abajo equivalente a un nota de un 4,9. Si observamos el comportamiento histórico de Vule, se observa que siempre ha estado entre las dos empresas de buses concesionarias mejor evaluadas.

El resto de los operadores se ordenan en las siguientes posiciones: Metbus, Express y Redbus (igual nota), Alsacia y STP (igual nota), cerrando con Subus con un 4,5.

Respecto a la percepción de los tiempos de espera y viaje, se presenta el aumento

del porcentaje de usuarios que declaran un tiempo de espera bajo, donde el 52% de ellos declara demorar un tiempo igual o menor a 10 minutos en el paradero hasta que pasa y se puede subir a su servicio, lo cual significa un 4% más que en la medición anterior (Mayo 2015). En cuanto al tiempo de viaje, que considera los minutos desde el inicio de la jornada habitual hasta el final de este viaje, el 35% de los usuarios declara tiempos iguales o menores a 29 minutos, presentando una mejora del 8% respecto a la medición anterior (Mayo 2015).

En cuanto a la evaluación a los medios de información que utiliza Transantiago para informar, se observa un aumento en los porcentajes de notas 5, 6 y 7 respecto de la medición del año anterior en este mismo periodo. Si en Noviembre 2014, el 59% de los usuarios evaluaba a la información con una nota 5, 6 o 7, en Noviembre 2015 es el 66%. Observándose así, un aumento significativo de las notas 6 y 7, y la baja también significativa de las notas 1, 2 y 3.

