

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS OPERADORAS 2024

Medición 2024

Informe de Resultados



OBJETIVO

Medir la satisfacción que tienen las personas usuarias de buses con el servicio del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer la evaluación general a los recorridos de las empresas operadoras.
2. Identificar el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen las personas usuarias con los atributos generales del servicio entregado por los buses del sistema de transporte público.
3. Conocer la evaluación de las personas usuarias de buses al servicio entregado por Metro.

METODOLOGÍA



METODOLOGÍA

- Metodología cuantitativa.
- Diseño no probabilístico de cuotas.



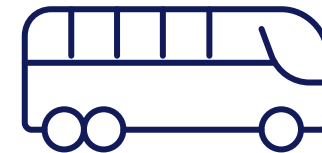
TÉCNICA

- Técnica cuantitativa: Encuesta presencial en paraderos.
- La duración promedio fue de aproximadamente 10 minutos.
- Estudio aplicado entre el 29 de octubre al 13 de diciembre de 2024.



UNIVERSO

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



MUESTRA

- Muestra de 6.600 casos, los que en simulación estadística tendrían margen de error de $\pm 1,21\%$ a nivel total.
- La muestra fue distribuida según recorrido y operador.

MUESTRA PONDERADA

	# Recorrido	N Muestral	N Ponderado	Error Total[*]
U2 - Subus	24	600	802	±4,0%
U3 - Vule	36	600	1244	±4,0%
U4 - Voy	14	600	289	±4,0%
U5 - Metbus	26	600	1672	±4,0%
U7 - STP	12	600	363	±4,0%
U8 - Metropol(US1)	21	600	248	±4,0%
U9 - Metropol - (US2)	18	600	267	±4,0%
U10 - STU(US3)	18	601	333	±4,0%
U11 - RBU(US4)	24	599	465	±4,0%
U12- STU(US5)	19	600	486	±4,0%
U13 - RBU(US6)	18	600	431	±4,0%
	230	6600	6600	±1,21%

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

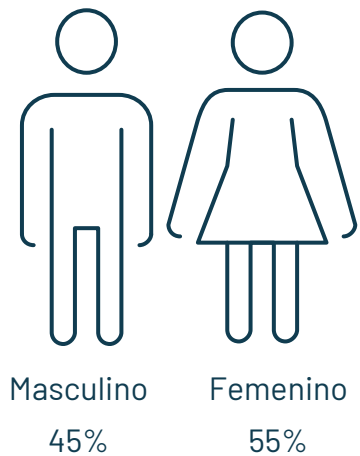
[*] El error muestral es calculado como una simulación estadística, dado que el proceso de selección muestral no es probabilístico.

MUESTRA SIN PONDERAR

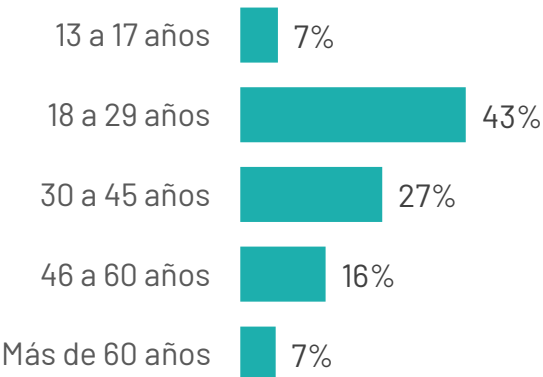
	Horario				Tipo día		Total
	Punta Mañana	Valle	Punta Tarde	FDS	Laboral	FDS	
U2 - Subus	160	140	182	118	482	118	600
U3 - Vule	160	140	182	118	482	118	600
U4 - Express	161	140	181	118	482	118	600
U5 - Metbus	160	140	182	118	482	118	600
U7 - STP	159	141	182	118	482	118	600
U8 – Metropol (US1)	160	140	182	118	482	118	600
U9 – Metropol – (US2)	160	140	182	118	482	118	600
U10 – STU (US3)	160	141	182	118	483	118	601
U11 – RBU (US4)	160	140	182	117	482	117	599
U12- STU (US5)	160	140	182	118	482	118	600
U13 – RBU (US6)	160	140	182	118	482	118	600
Total	1760	1542	2001	1297	5303	1297	6600

PERFIL DE LA MUESTRA (PONDERADA)

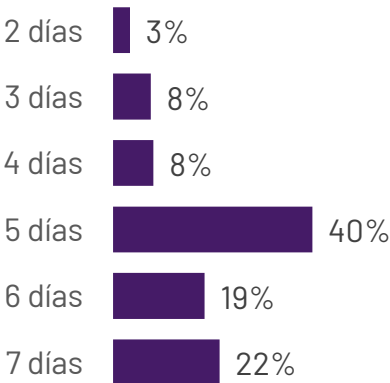
GÉNERO



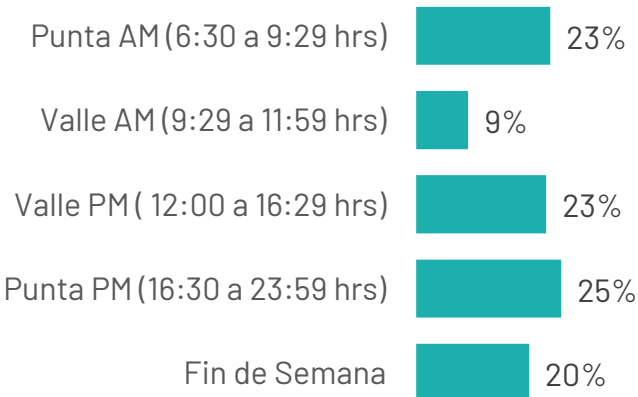
TRAMO ETARIO



USO SEMANAL DEL STPM



HORARIO DE USO



PERFIL DE LA MUESTRA (PONDERADA)

		Total	U2 – Subus	U3 – Vule	U4 – Voy	U5 – Metbus	U7 – STP	U8 – Metropol	U9 – Metropol	U10 – STU	U11 – RBU	U12 – STU	U13 – RBU
Base		6.600	600	600	600	600	600	600	600	601	599	600	600
%Sexo	Hombres	45	42	47	48	46	54	41	42	41	39	43	47
	Mujeres	55	58	53	52	54	46	59	58	59	61	57	53
%Tramo Etario	13 a 17 años	7	4	8	11	9	4	7	6	6	3	6	7
	18 a 29 años	43	40	41	34	44	48	43	48	48	46	39	44
	30 a 45 años	27	32	24	27	25	29	30	25	28	27	30	29
	46 a 60 años	16	15	18	20	16	15	14	16	13	17	18	15
	Más de 60 años	7	9	8	8	6	4	6	6	5	6	8	5
%Uso STPM	2 a 4 días	19	18	19	22	20	18	20	19	20	15	21	19
	5 días	40	38	39	42	41	42	40	42	43	42	42	40
	Más de 5 días	40	43	42	36	39	40	40	39	38	43	37	41



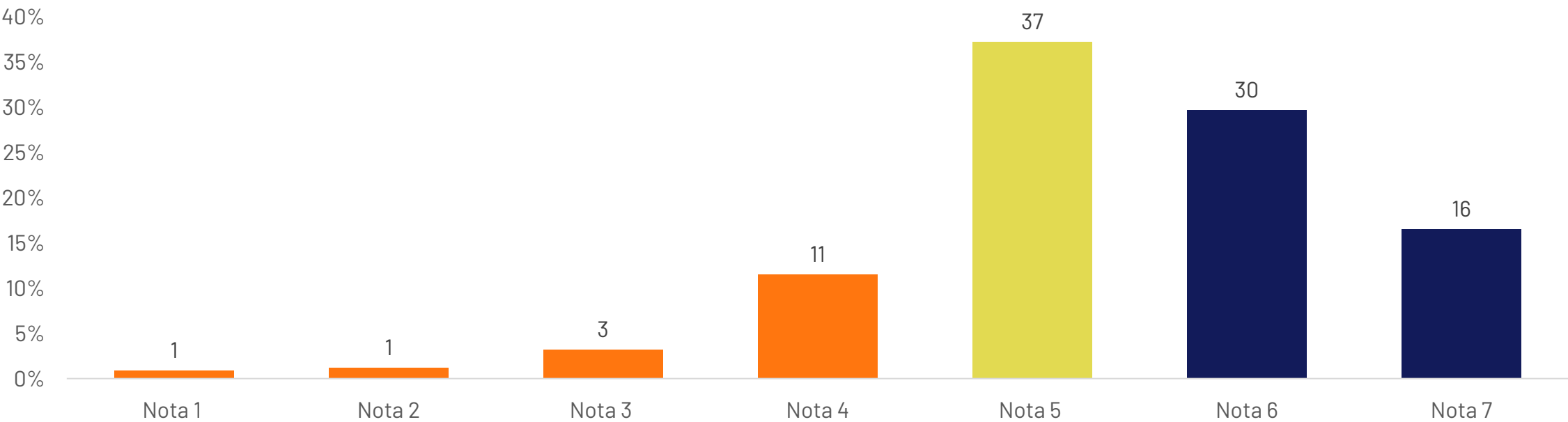
RESULTADOS

EVALUACIÓN SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO

EVALUACIÓN SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO

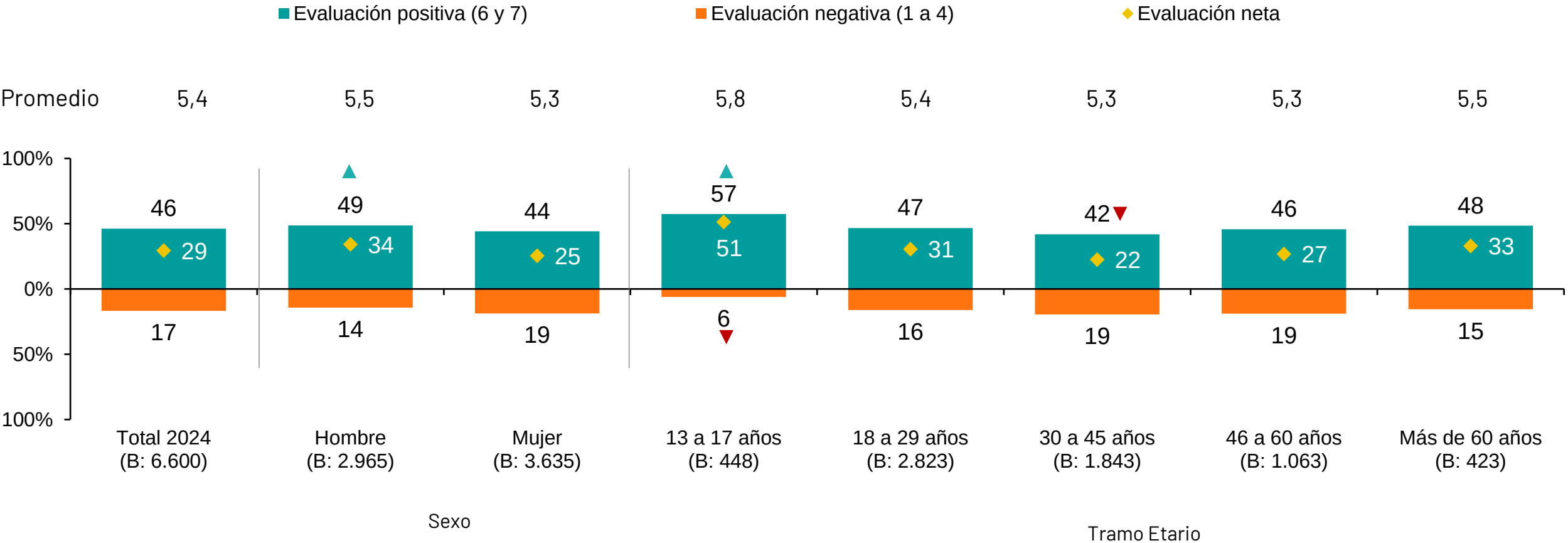
A1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por el sistema de Transporte de la ciudad de Santiago?

Buena evaluación (6 y 7)	46%
Mala evaluación (1 y 4)	17%
Evaluación Neta	29%
Promedio	5,4



EVALUACIÓN STPM – SEGMENTOS

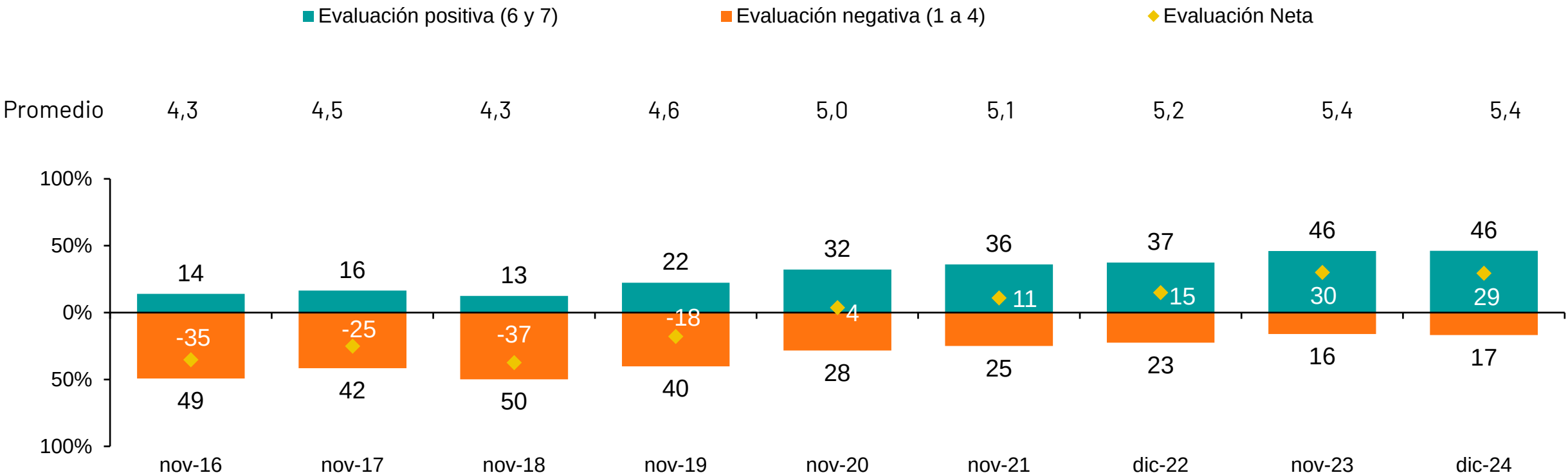
A1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por el sistema de Transporte de la ciudad de Santiago?



▲ ▼ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

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?

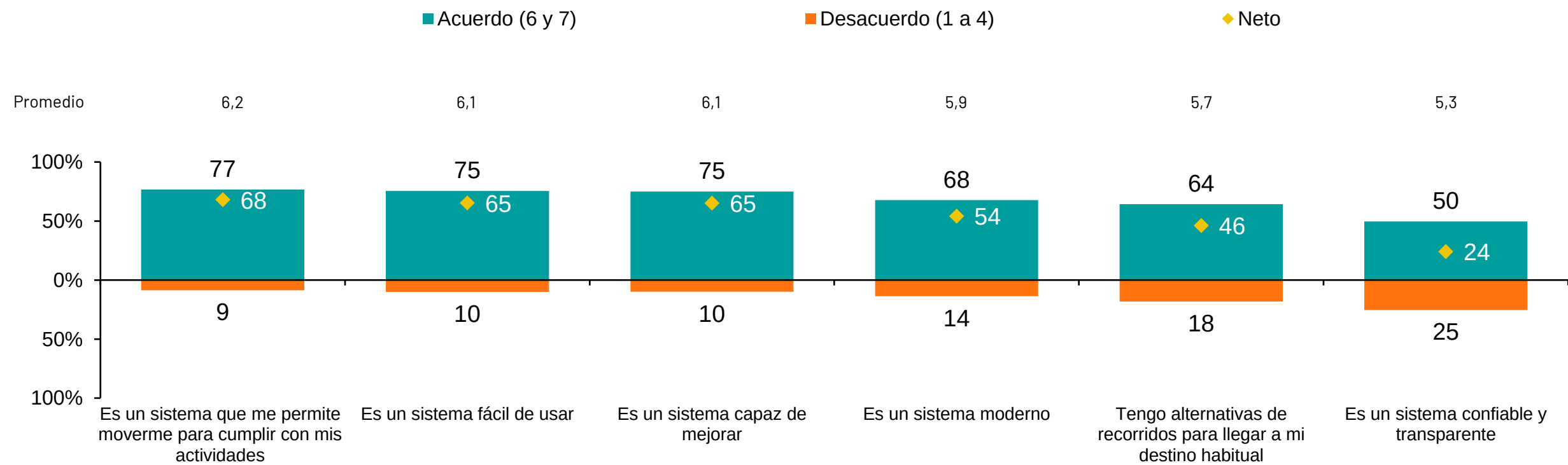


▲ No hay diferencias significativas respecto medición 2023(se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)



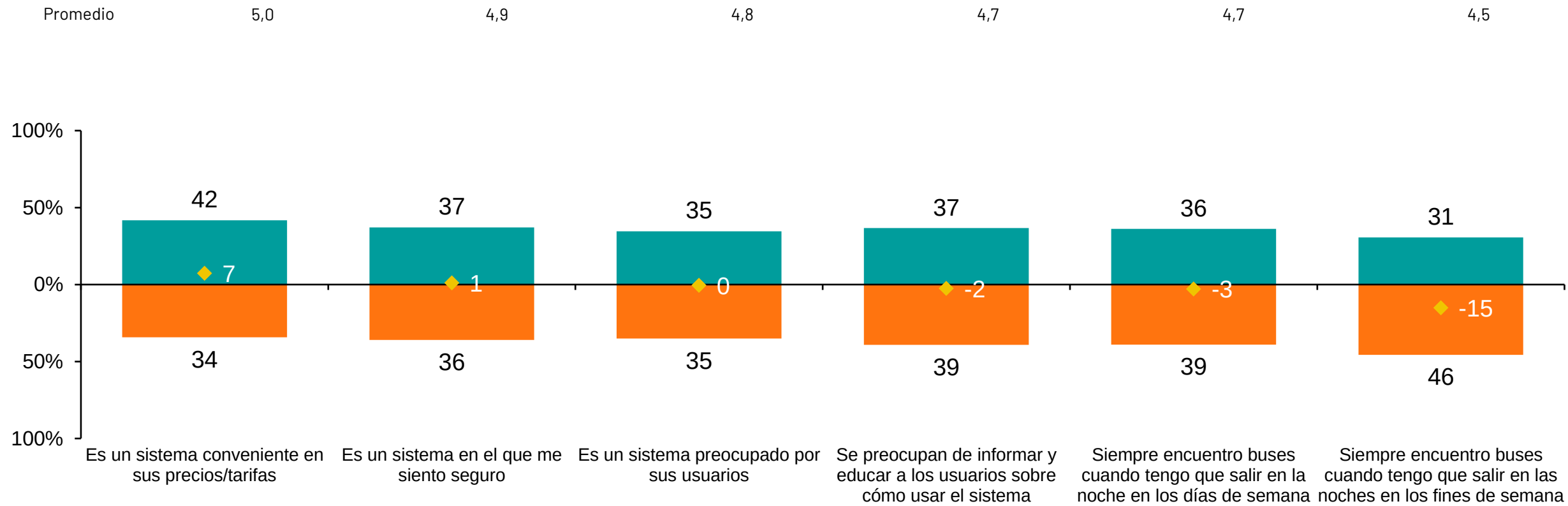
EVALUACIÓN ATRIBUTOS STPM

A2. Le voy a leer algunas frases y usted me dirá si está de acuerdo o no con cada una de ellas. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con:



EVALUACIÓN ATRIBUTOS STPM

A2. Le voy a leer algunas frases y usted me dirá si está de acuerdo o no con cada una de ellas. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con:

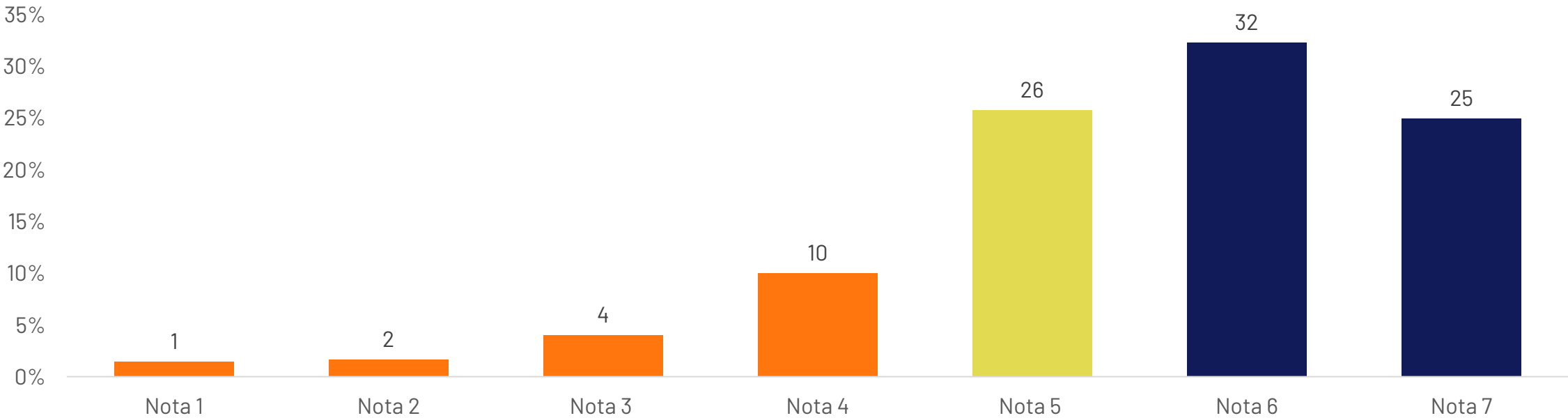


EVALUACIÓN RECORRIDO

EVALUACIÓN DE RECORRIDO

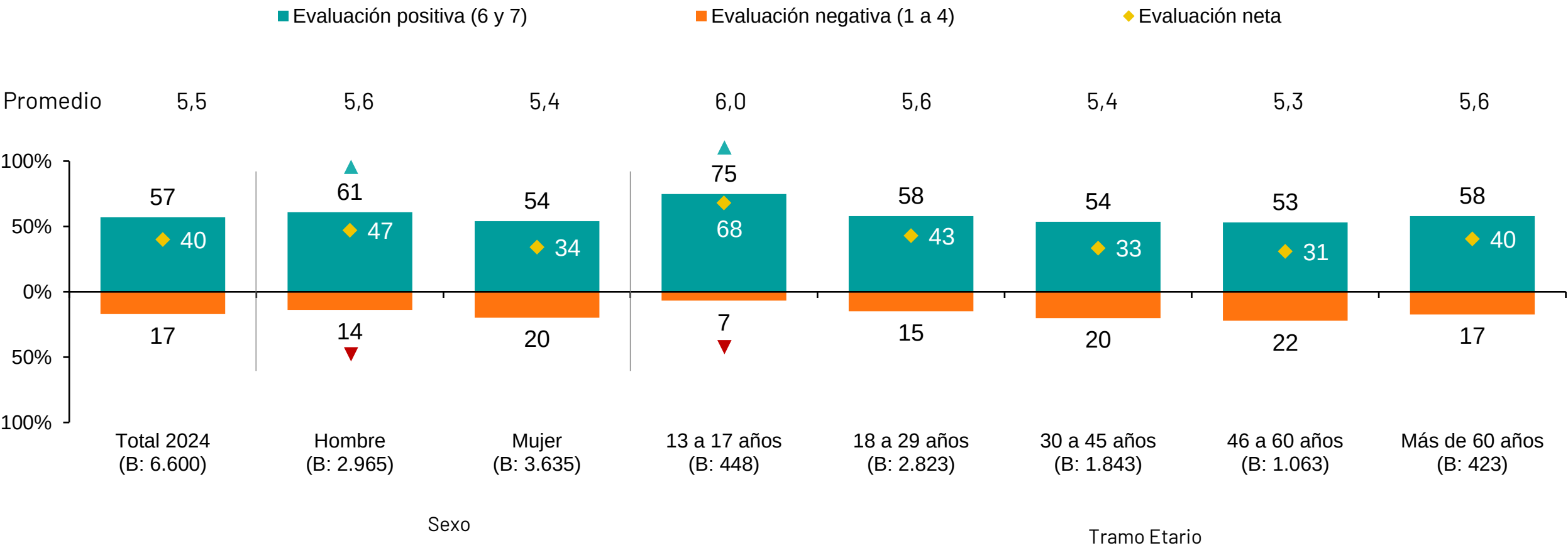
B1. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?

Buena evaluación (6 y 7)	57%
Mala evaluación (1 y 4)	17%
Evaluación Neta	40%
Promedio	5,5



EVALUACIÓN DE RECORRIDO – POR SEGMENTOS

B1. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?

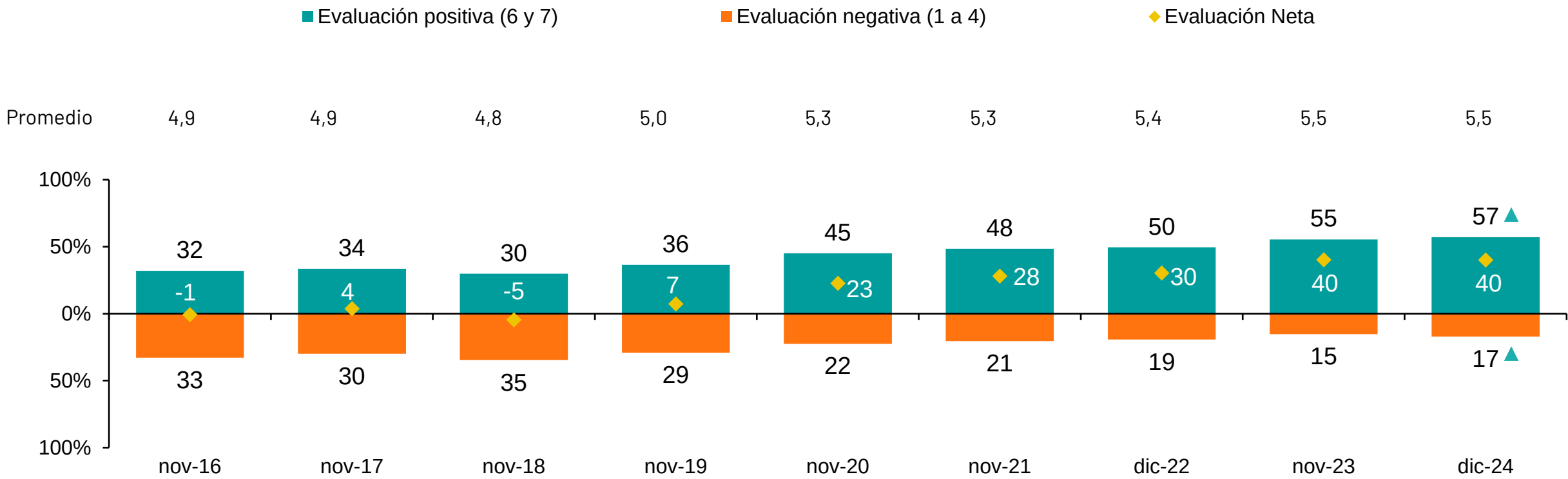


▲ ▼ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)



EVALUACIÓN DE RECORRIDO - HISTÓRICO

B1. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?

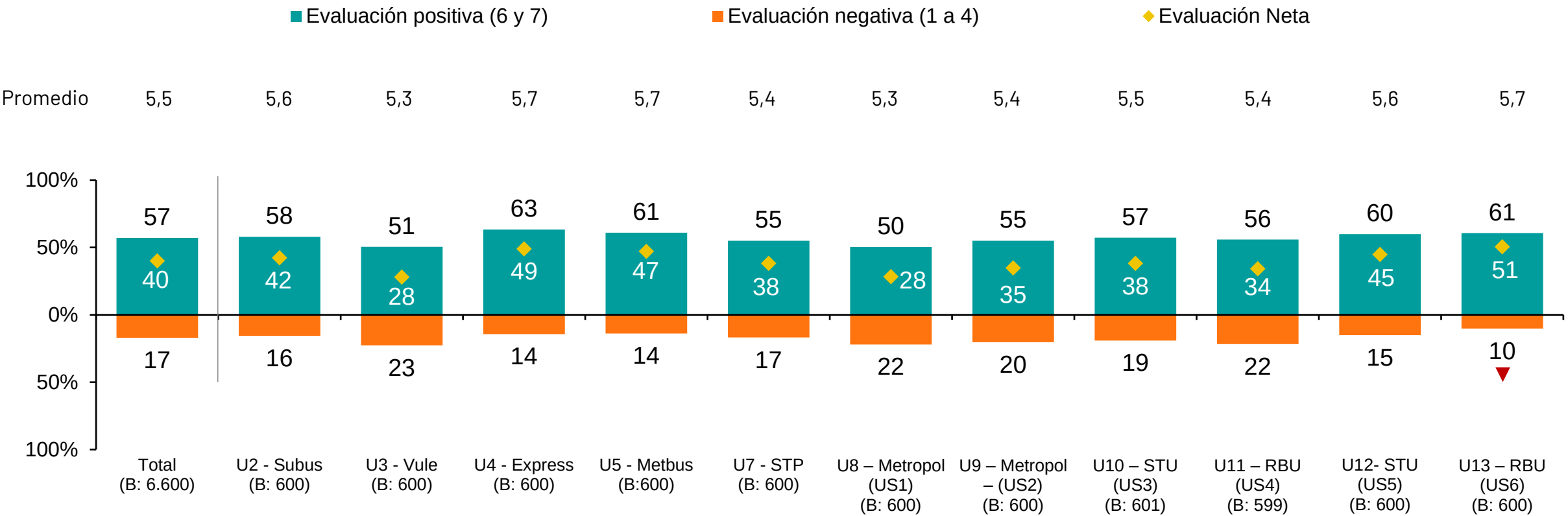


▲ Diferencias significativas respecto medición 2023 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)



EVALUACIÓN DE RECORRIDO – POR OPERADOR

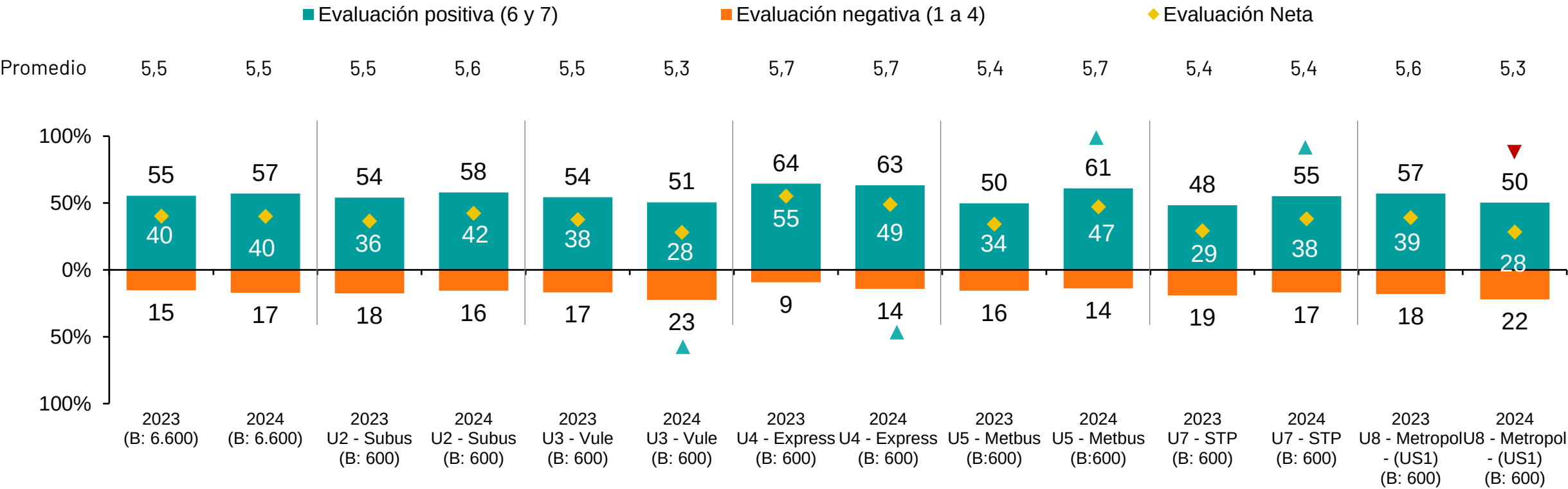
B1. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



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

EVALUACIÓN DE RECORRIDO – POR OPERADOR COMPARADO CON MEDICIÓN ANTERIOR

B1. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?

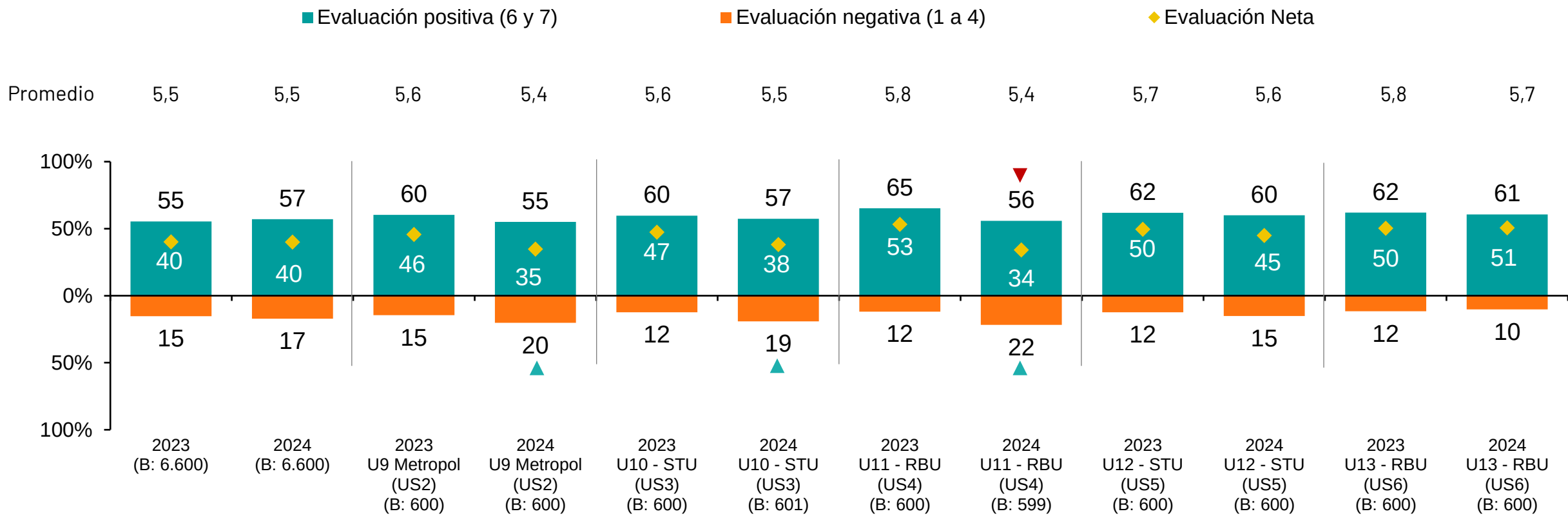


▲ ▼ Diferencias significativas respecto medición 2023 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)



EVALUACIÓN DE RECORRIDO – POR OPERADOR COMPARADO CON MEDICIÓN ANTERIOR

B1. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?

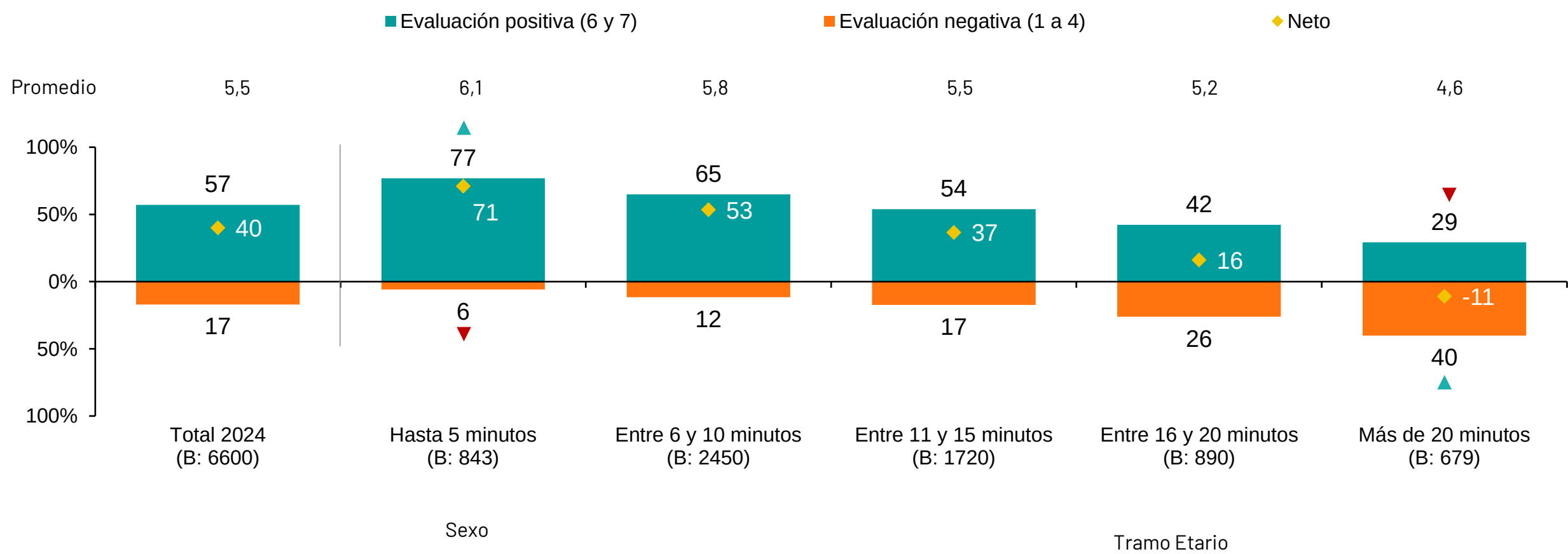


▲ ▼ Diferencias significativas respecto medición 2023 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)



EVALUACIÓN DE RECORRIDO – POR TIEMPO DE ESPERA

B1. Usando notas 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%)

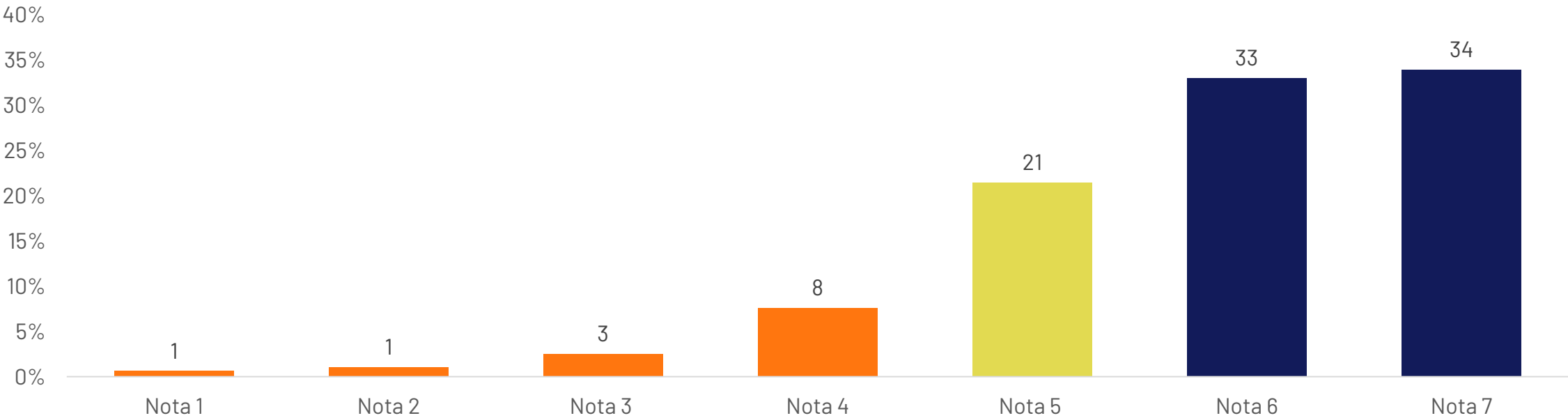
EVALUACIÓN METRO

EVALUACIÓN DE METRO

D2. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por Metro?

(B: 5.647, Quiénes indicaron utilizar el metro 2 días o más a la semana)

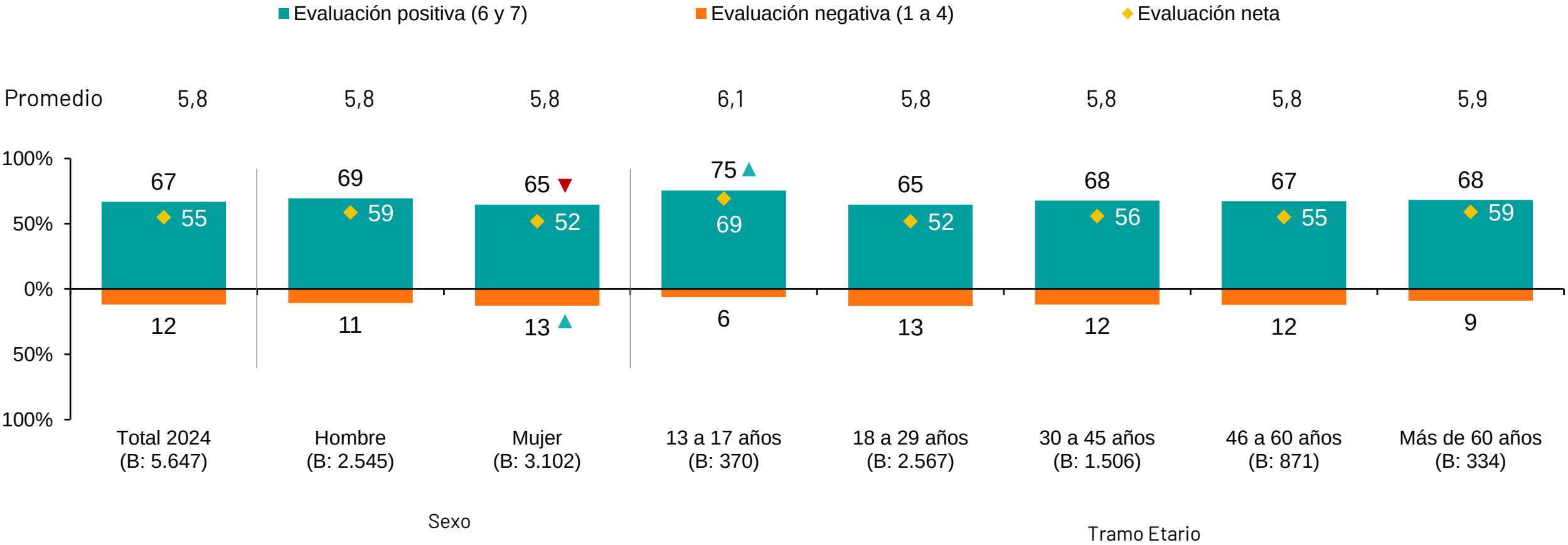
Buena evaluación (6 y 7)	67%
Mala evaluación (1 y 4)	12%
Evaluación Neta	55%
Promedio	5,8



EVALUACIÓN DE METRO – POR SEGMENTOS

D2. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por Metro?

(B: 5.647, Quiénes indicaron utilizar el metro 2 días o más a la semana)

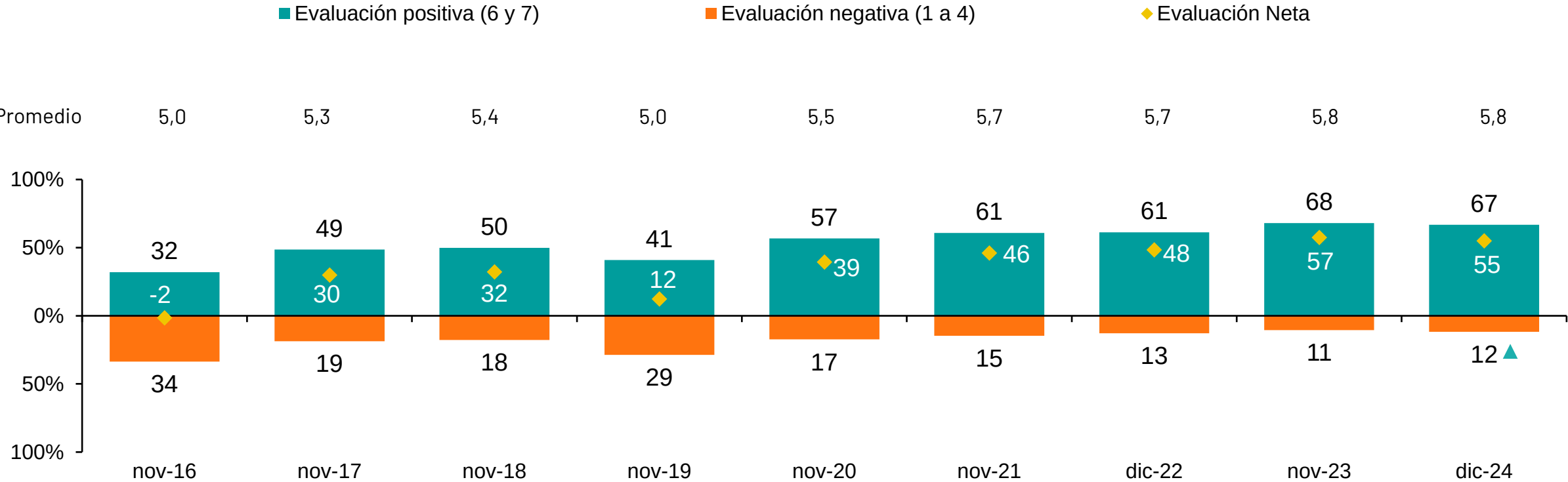


▲ ▼ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN DE METRO - HISTÓRICO

D2. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por Metro?

(B: 5.647, Quiénes indicaron utilizar el metro 2 días o más a la semana)



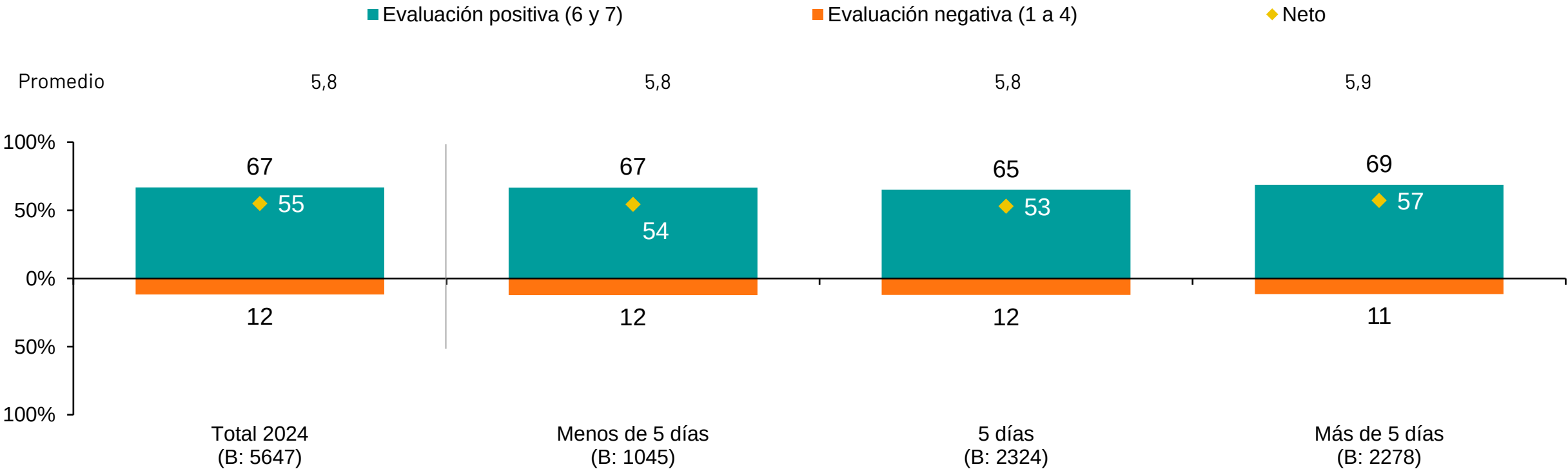
▲ ▼ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)



EVALUACIÓN DE METRO – POR DÍAS DE USO

D2. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por Metro?

(B: 5.647, Quiénes indicaron utilizar el metro 2 días o más a la semana)



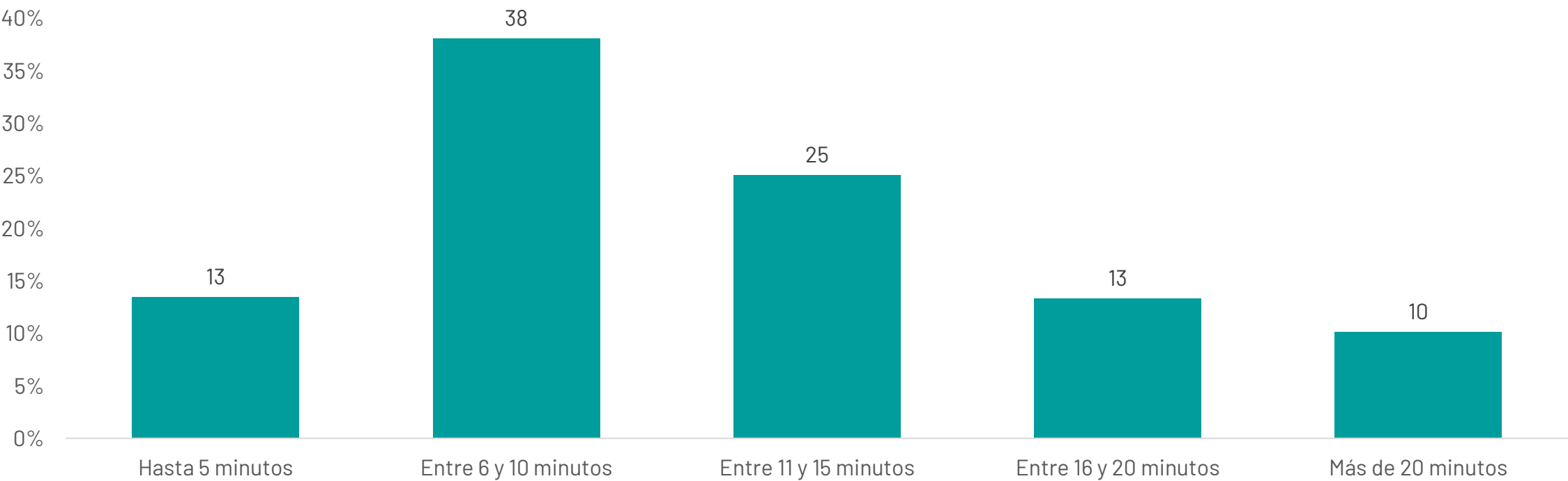
▲ No hay diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

TIEMPO DE ESPERA

TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS

E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir?

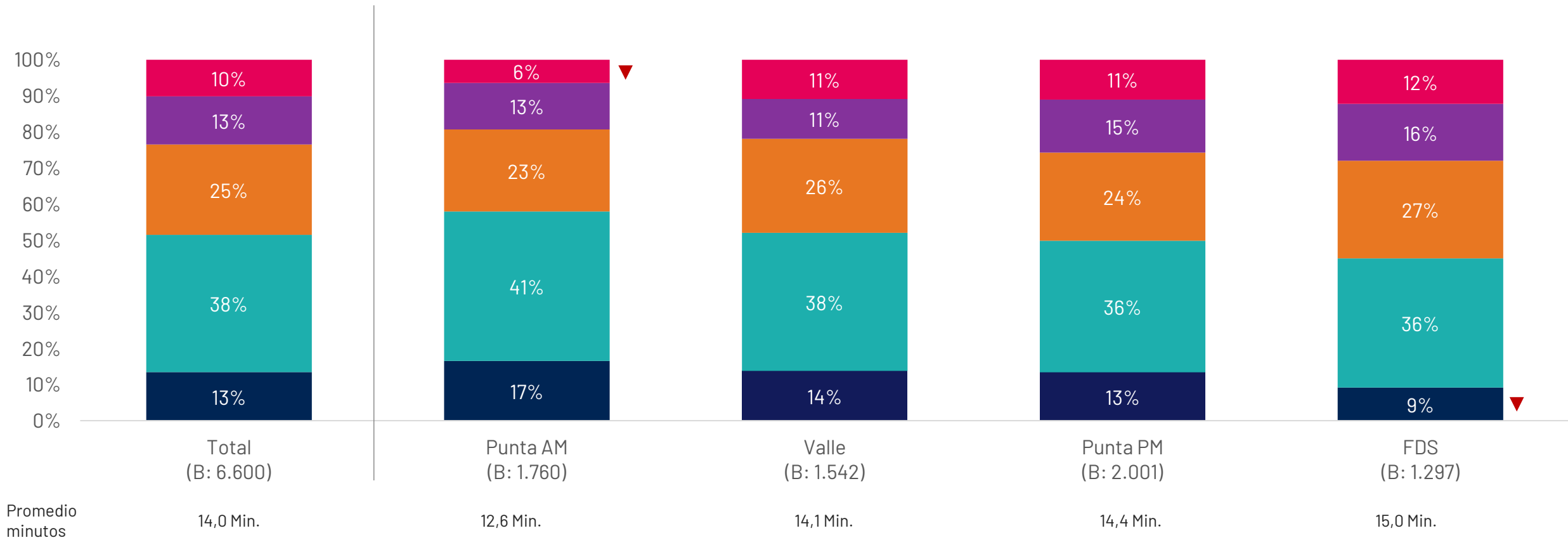
Promedio minutos 14 minutos



TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS – POR HORARIO

E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir?

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

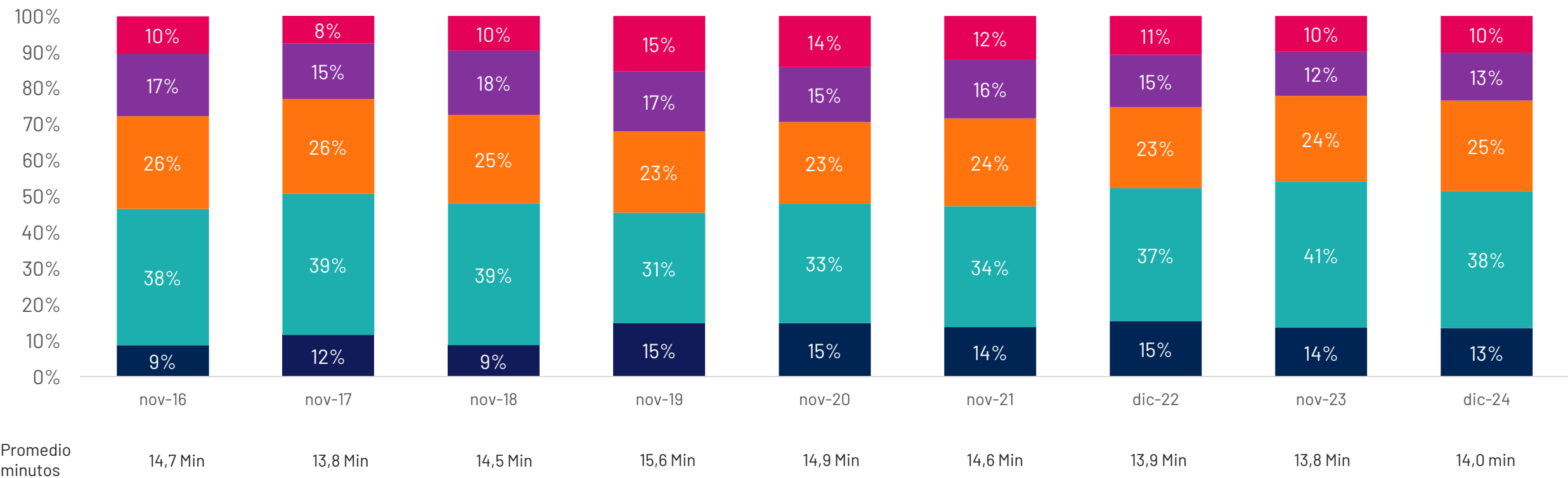


▲ ▼ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

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?

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

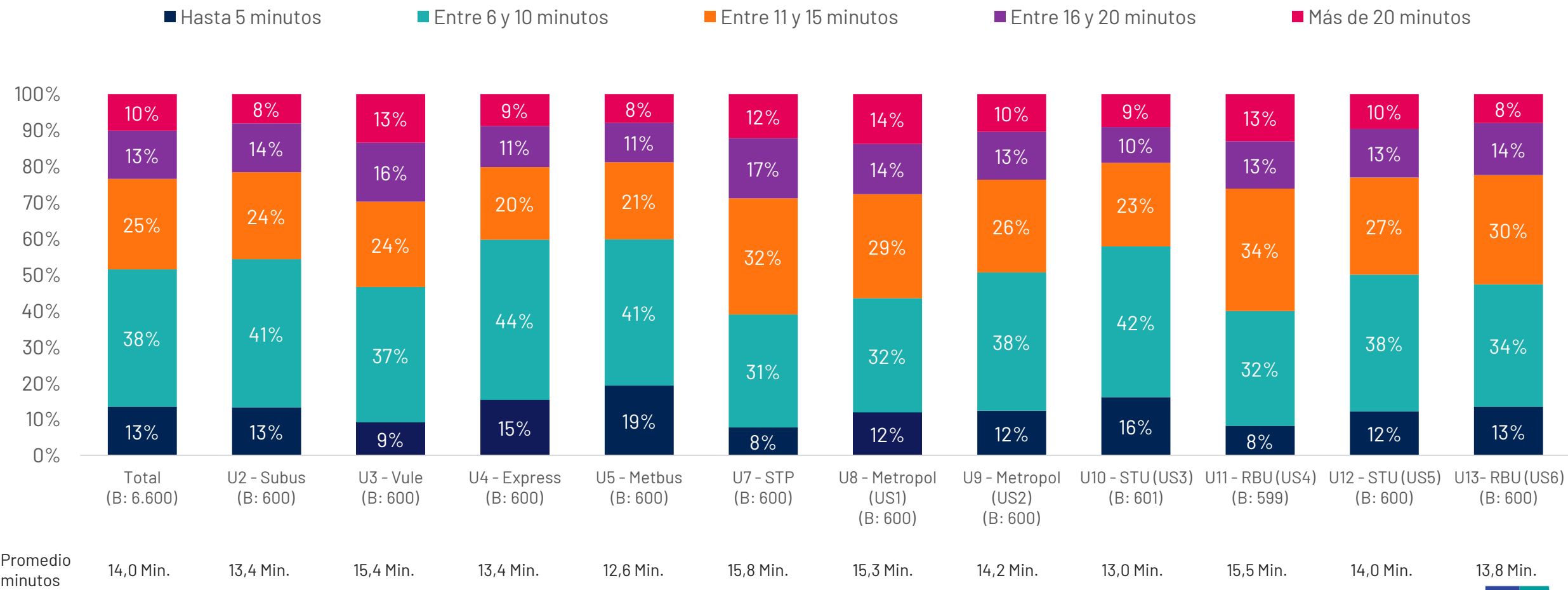


▲ No hay diferencias significativas respecto medición 2023 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)



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?

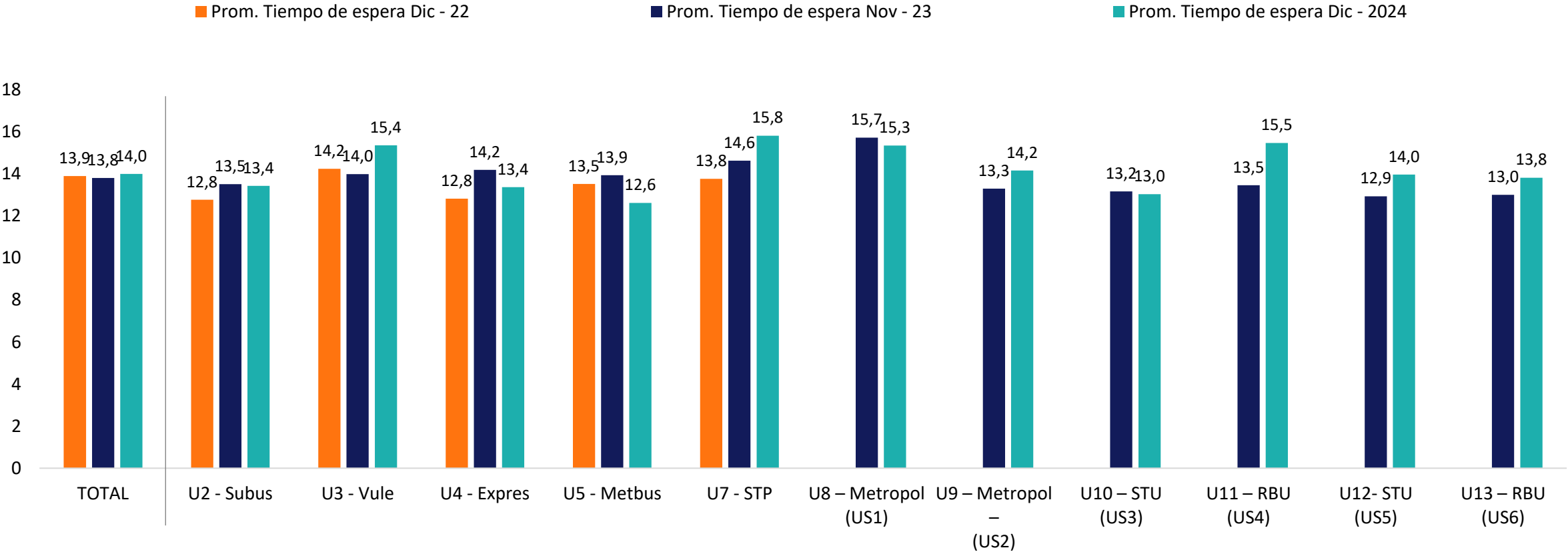


▲ No hay diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)



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?



*Dato “Express” 2022 corresponde a Operador “Voy”

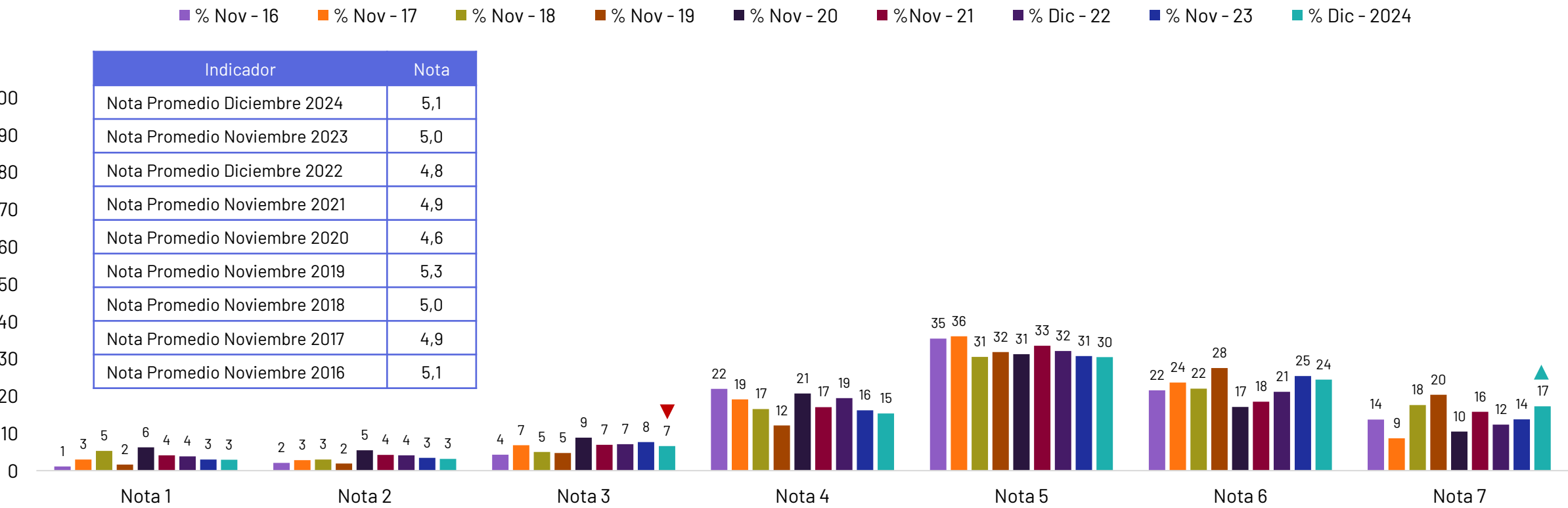
▲ No hay diferencias significativas respecto medición 2023 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)



EVALUACIÓN MEDIOS DE INFORMACIÓN

EVALUACIÓN MEDIOS DE INFORMACIÓN

G2. 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?



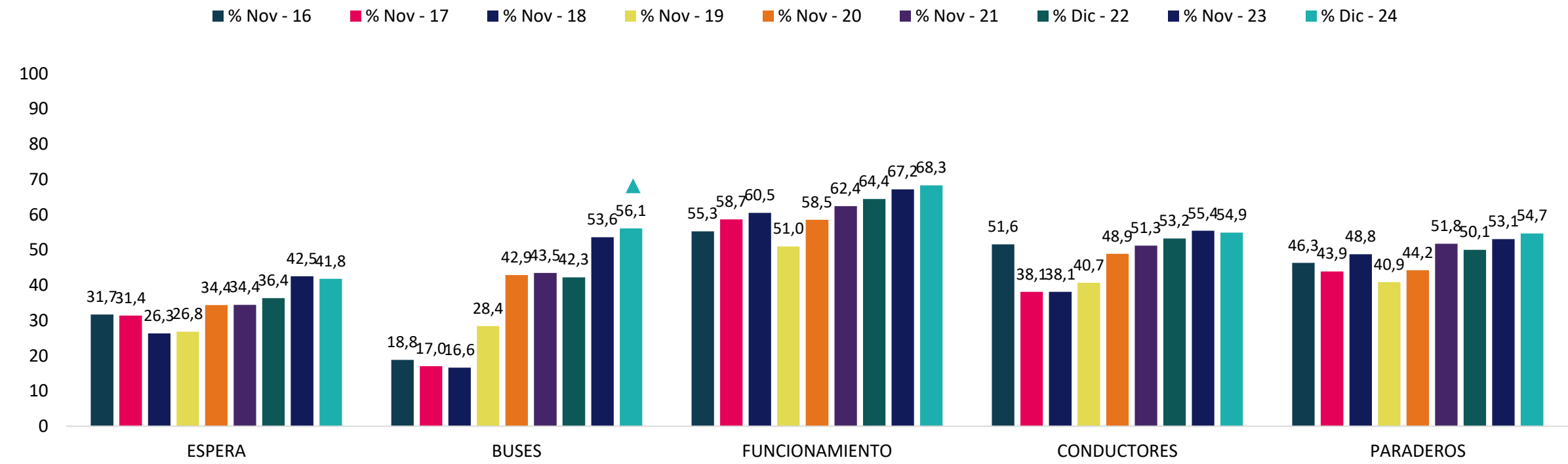
▲ ▼ Diferencias significativas respecto medición 2023 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO: ATRIBUTOS DEL SERVICIO

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)



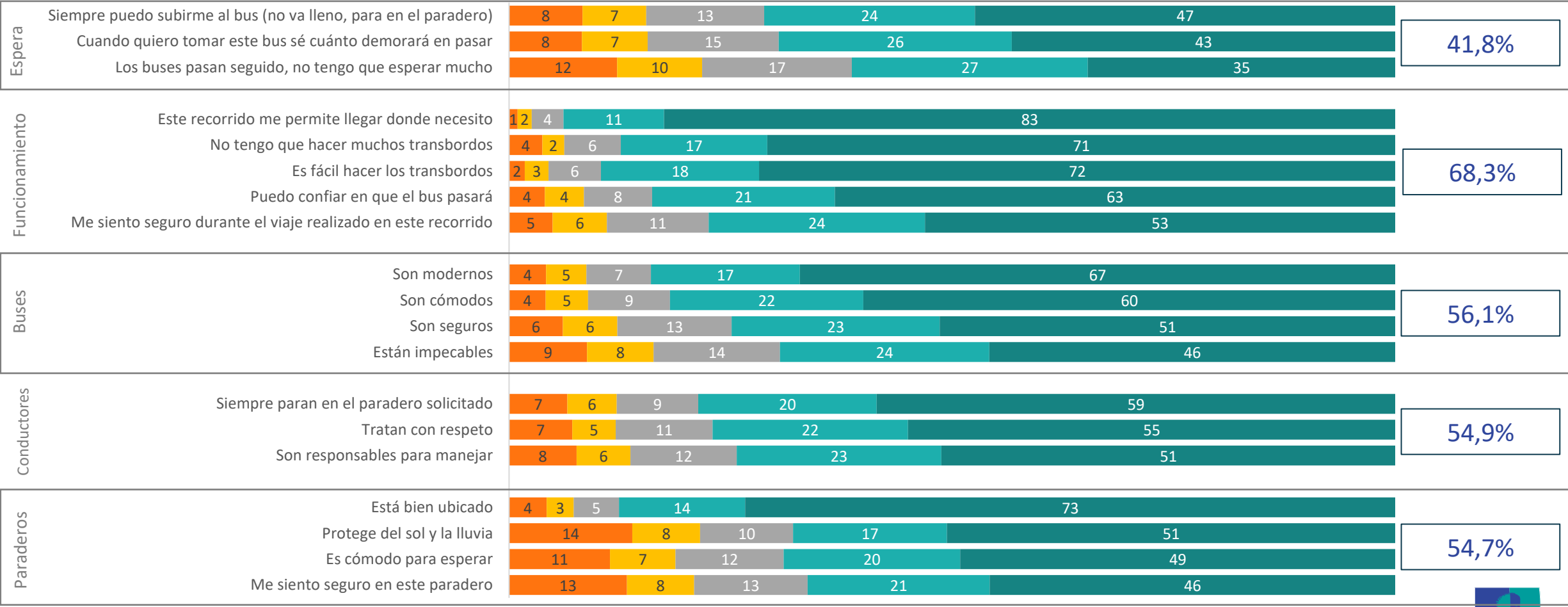
▲ Diferencias significativas respecto medición 2023 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ENTREGADO

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

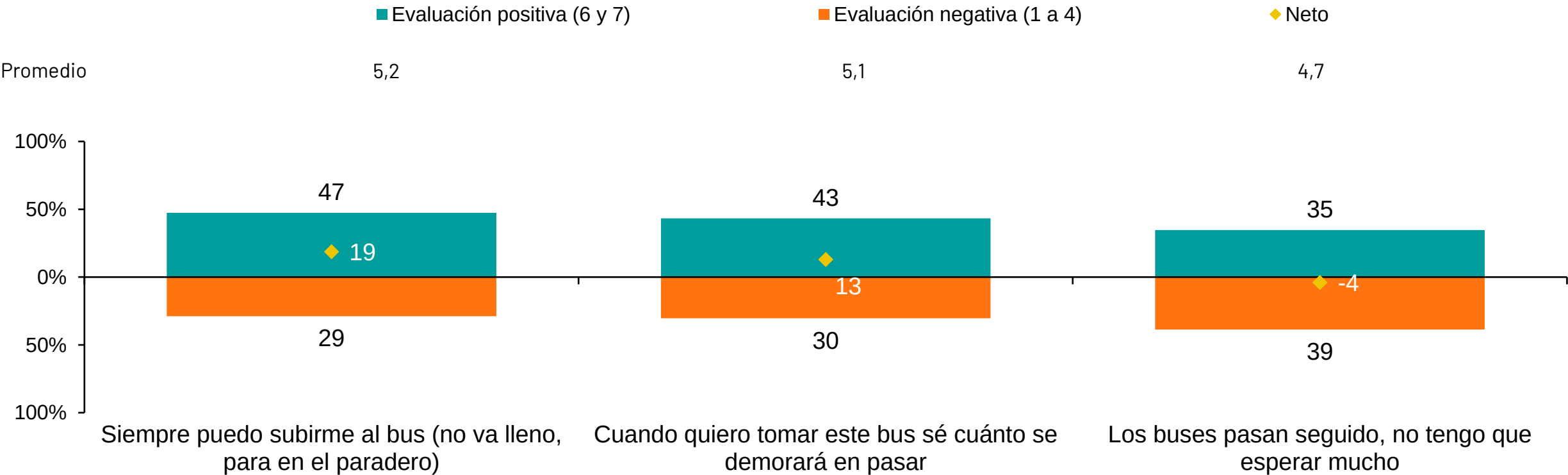
Promedio
Alto Acuerdo

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



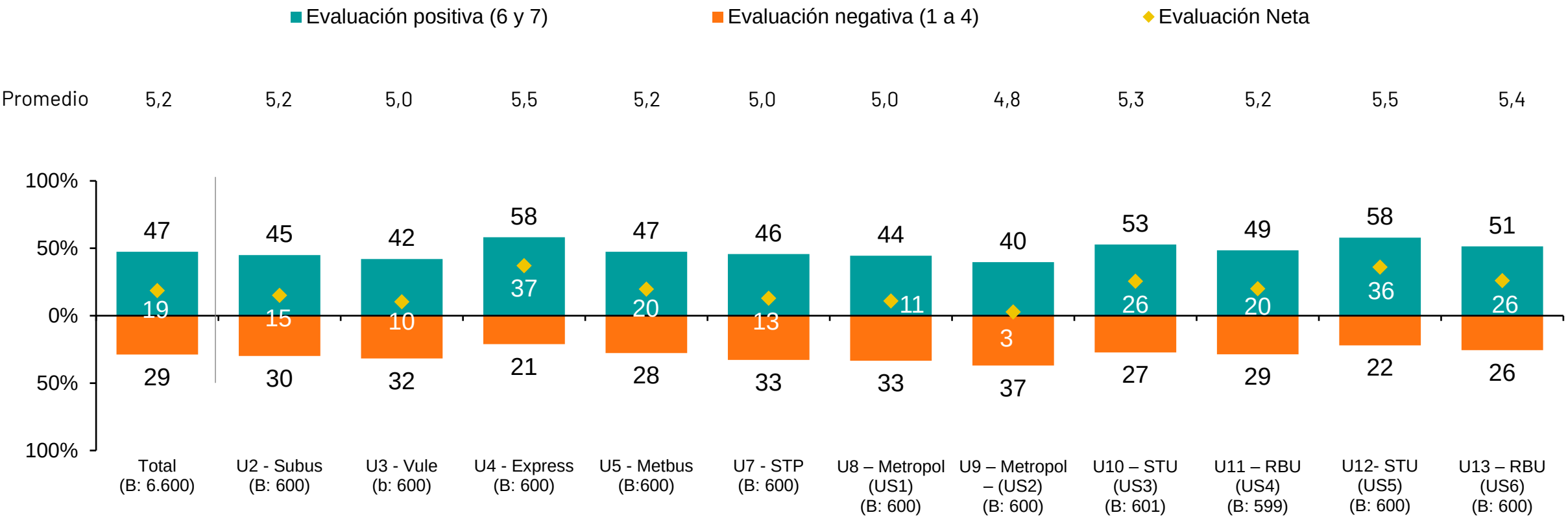
EVALUACIÓN DEL SERVICIO – ATRIBUTOS ESPERA

(B: 6.600, Muestra total)



ATRIBUTOS ESPERA – POR OPERADOR

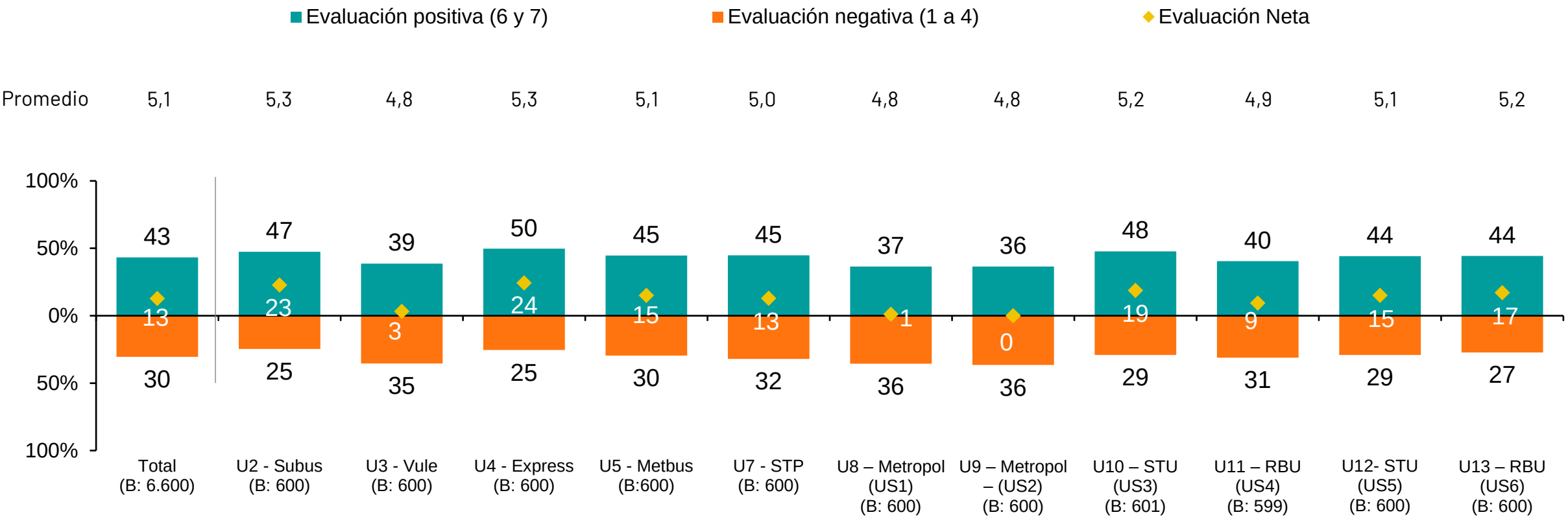
B3.2 “Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)”



▼▲ No hay diferencia significativa de un operador con el resto (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS ESPERA – POR OPERADOR

B3.3 “Cuando quiero tomar este bus sé cuánto demorará en pasar”

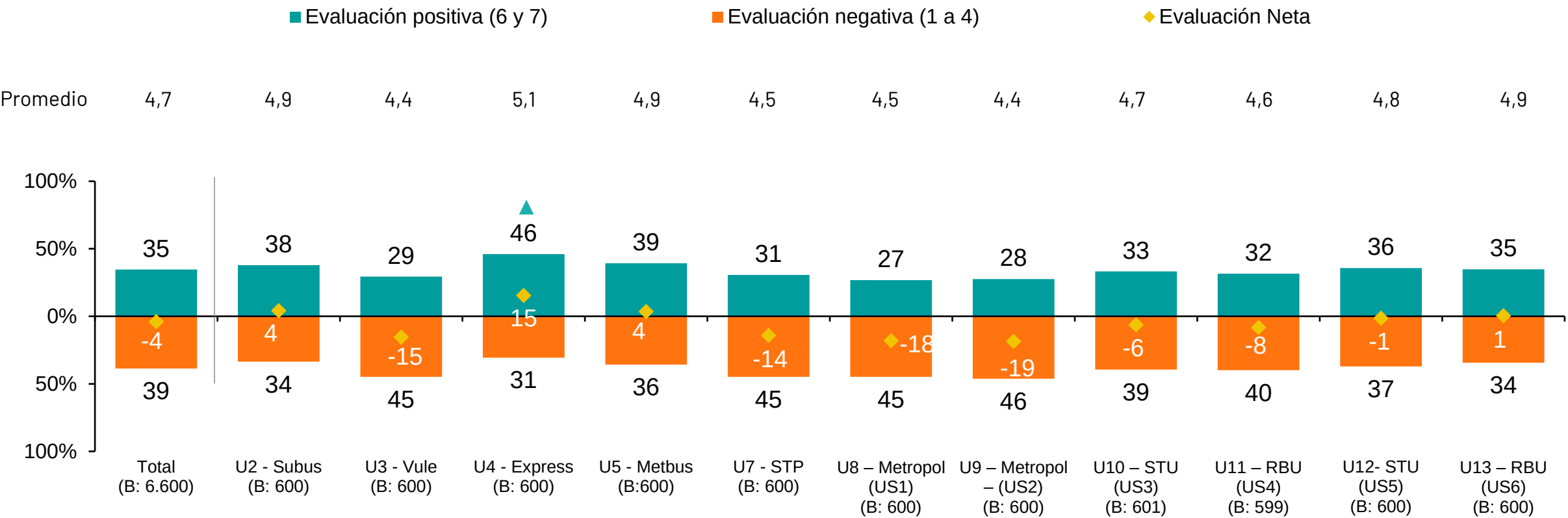


▲ No hay diferencia significativa de un operador con el resto (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)



ATRIBUTOS ESPERA – POR OPERADOR

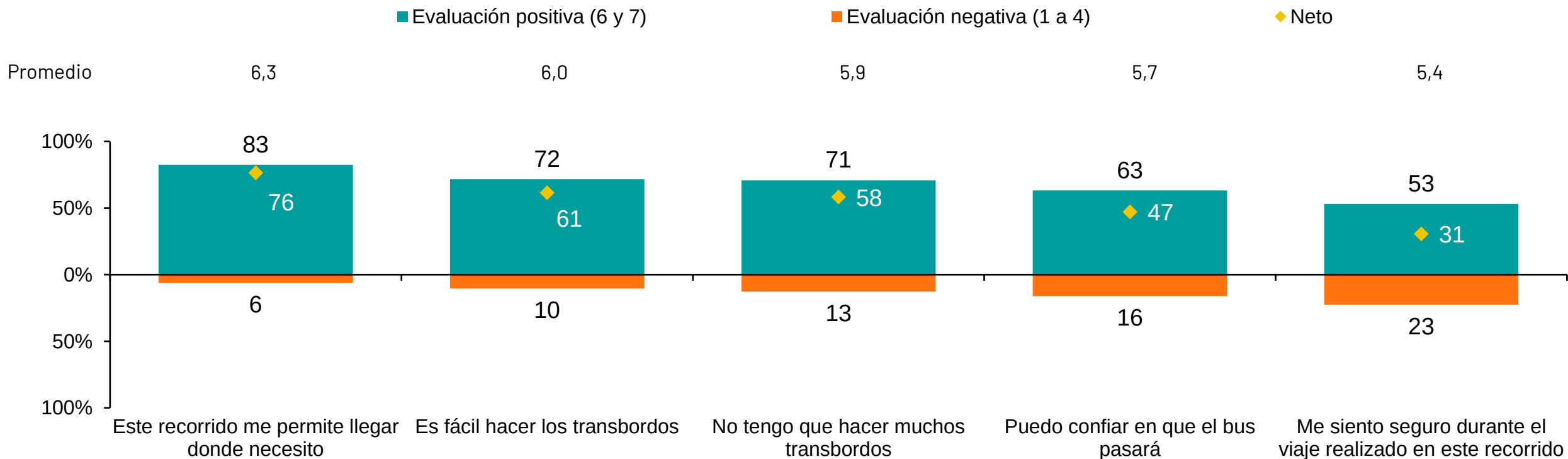
B3.1 “Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho”



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

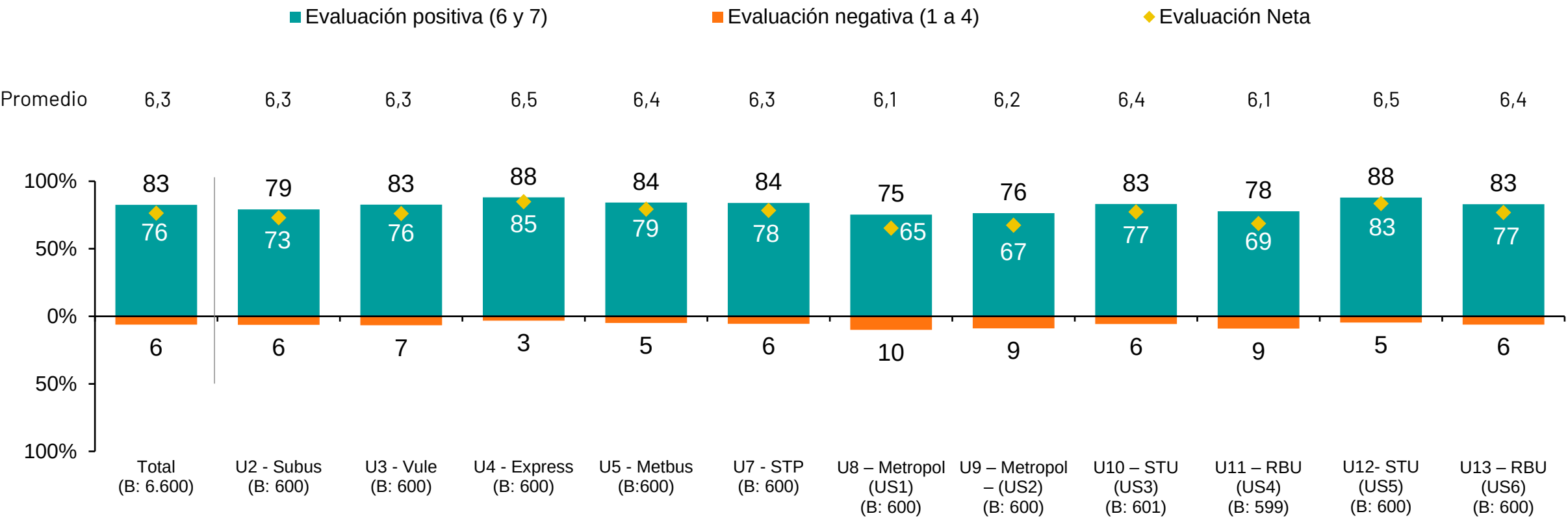
EVALUACIÓN DEL SERVICIO – ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO

(B: 6.600, Muestra total)



ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO – POR OPERADOR

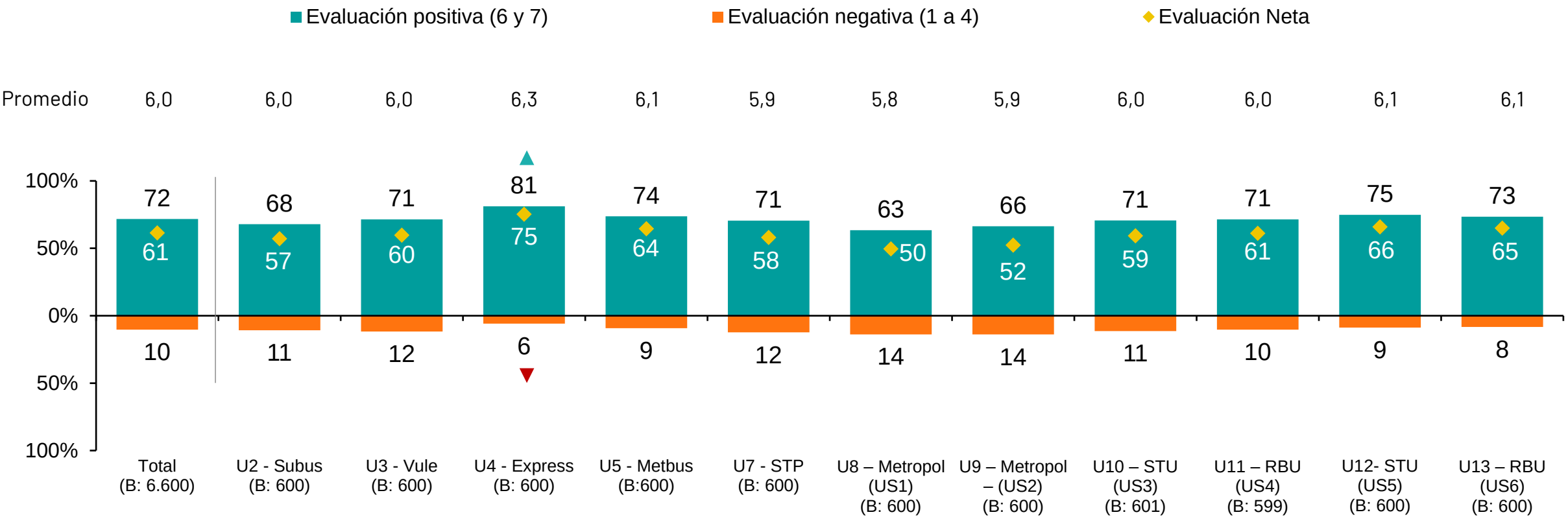
B5.2 “Este recorrido me permite llegar donde necesito”



▲ No hay diferencia significativa de un operador con el resto (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO – POR OPERADOR

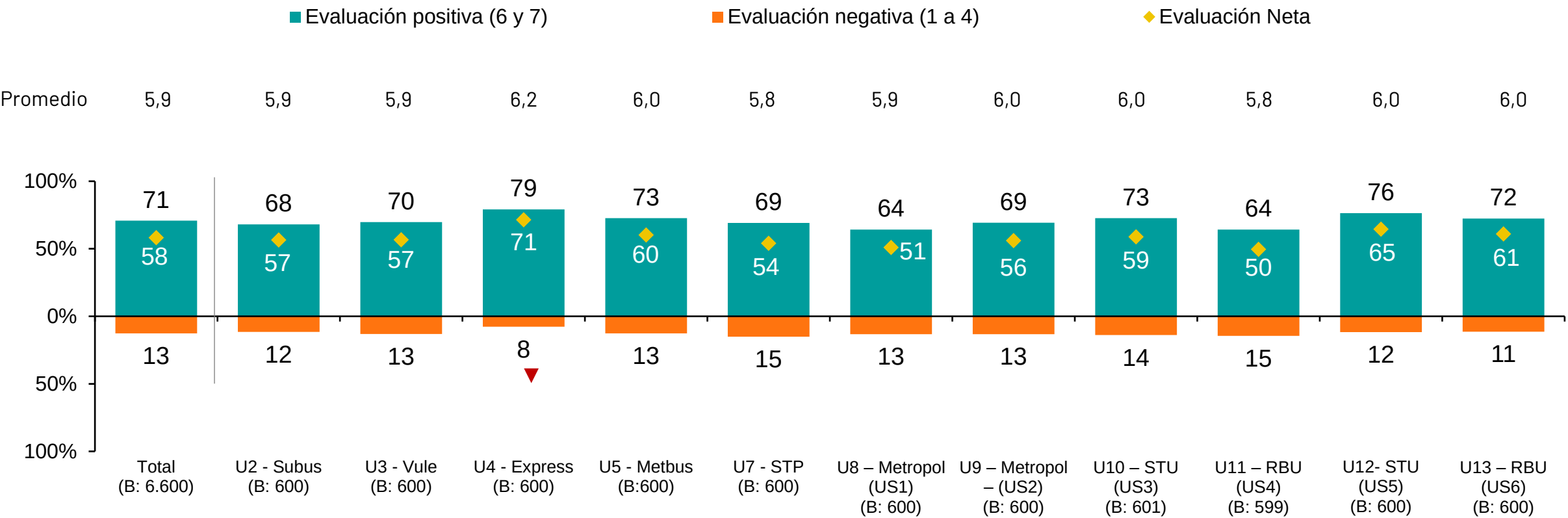
B5.4 “Es fácil hacer los transbordos”



▲ ▼ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO – POR OPERADOR

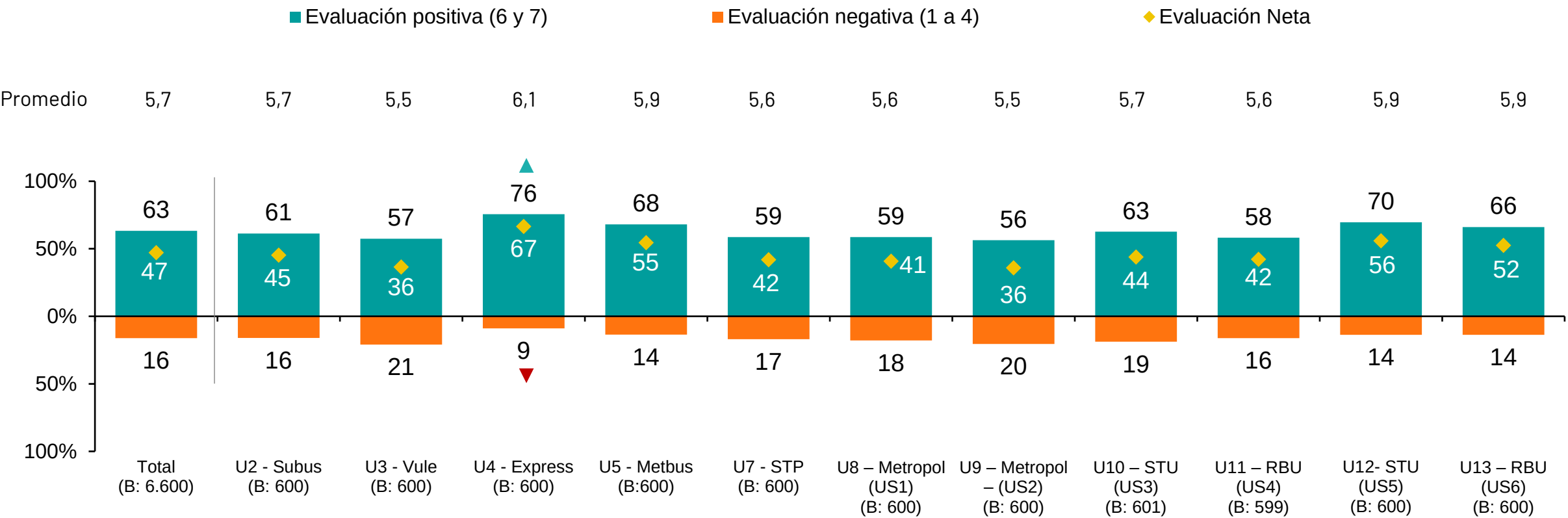
B5. 3 “No tengo que hacer muchos transbordos”



▲ ▼ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO – POR OPERADOR

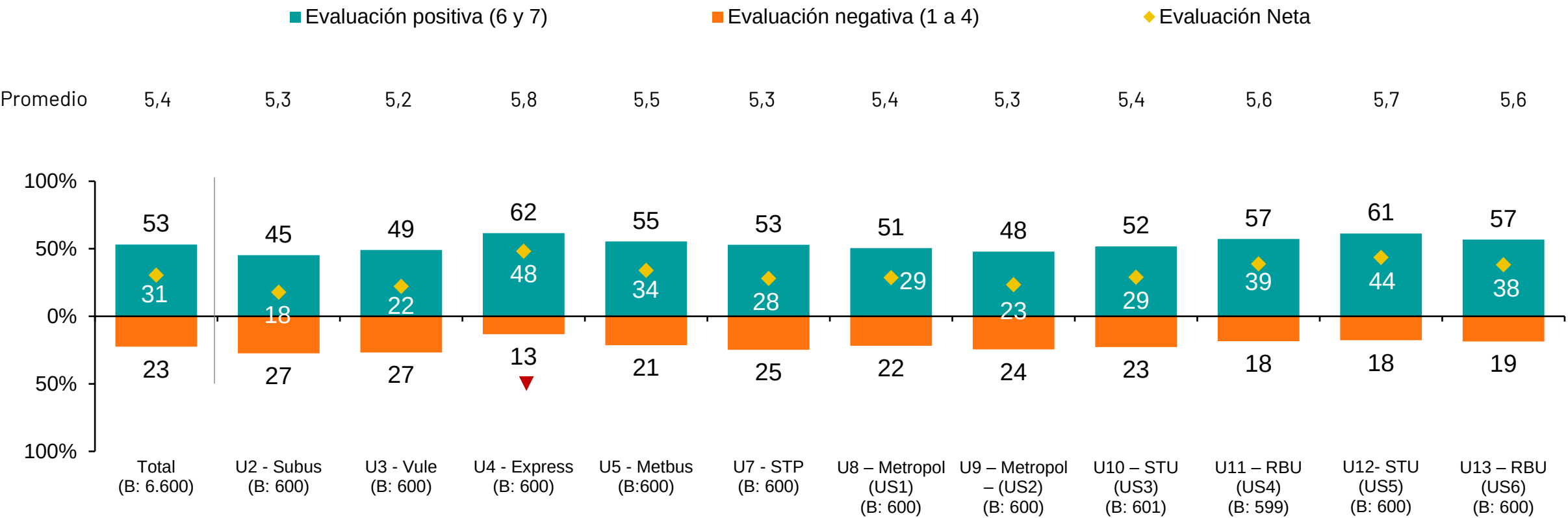
B5.1 “Puedo confiar en que el bus pasará”



▲ ▼ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO – POR OPERADOR

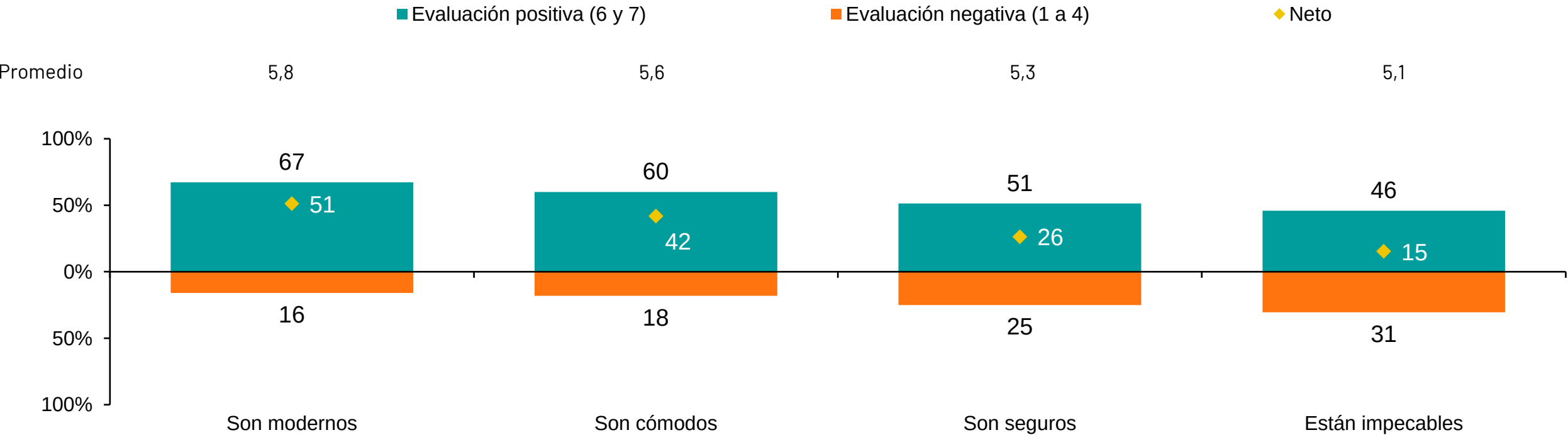
B5.5 “Me siento seguro durante el viaje realizado en este recorrido”



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

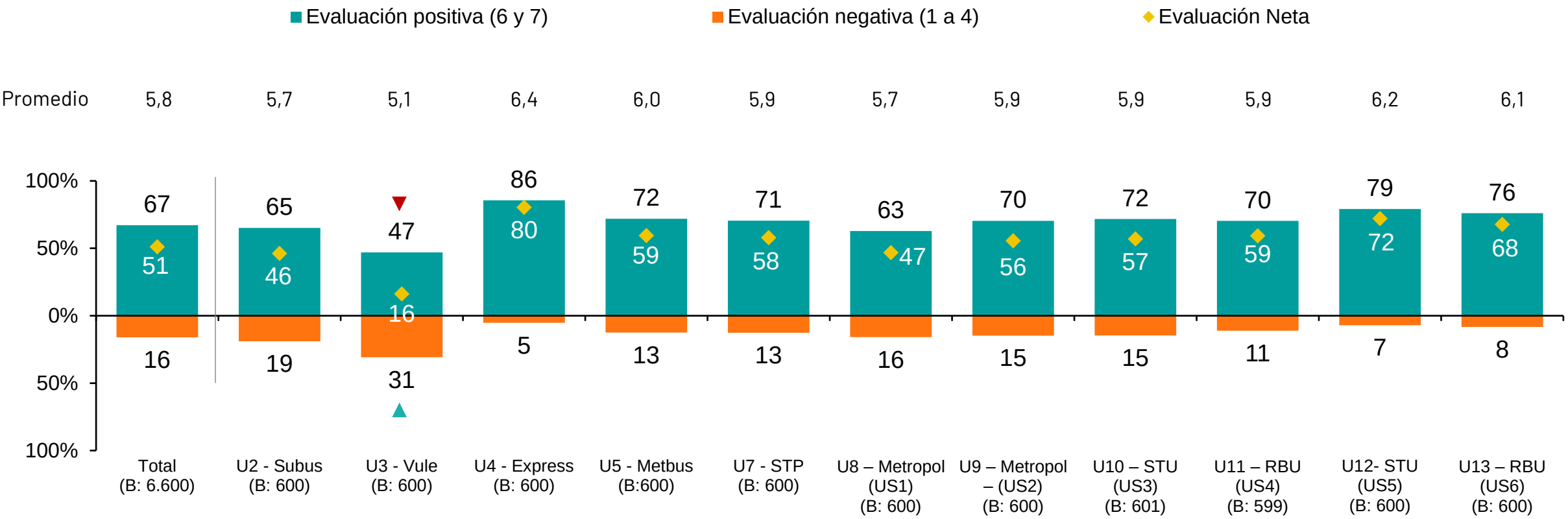
EVALUACIÓN DEL SERVICIO – ATRIBUTOS BUSES

(B: 6.600, Muestra total)



ATRIBUTOS BUSES – POR OPERADOR

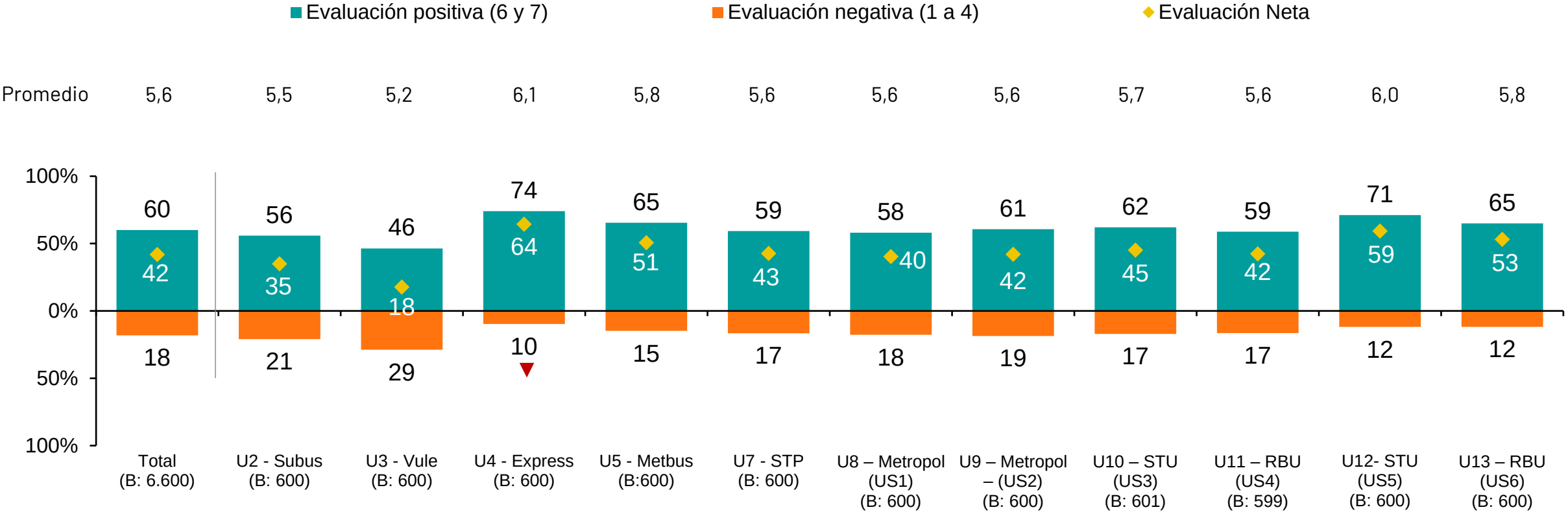
B6.4 “Son modernos”



▲ ▼ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS BUSES – POR OPERADOR

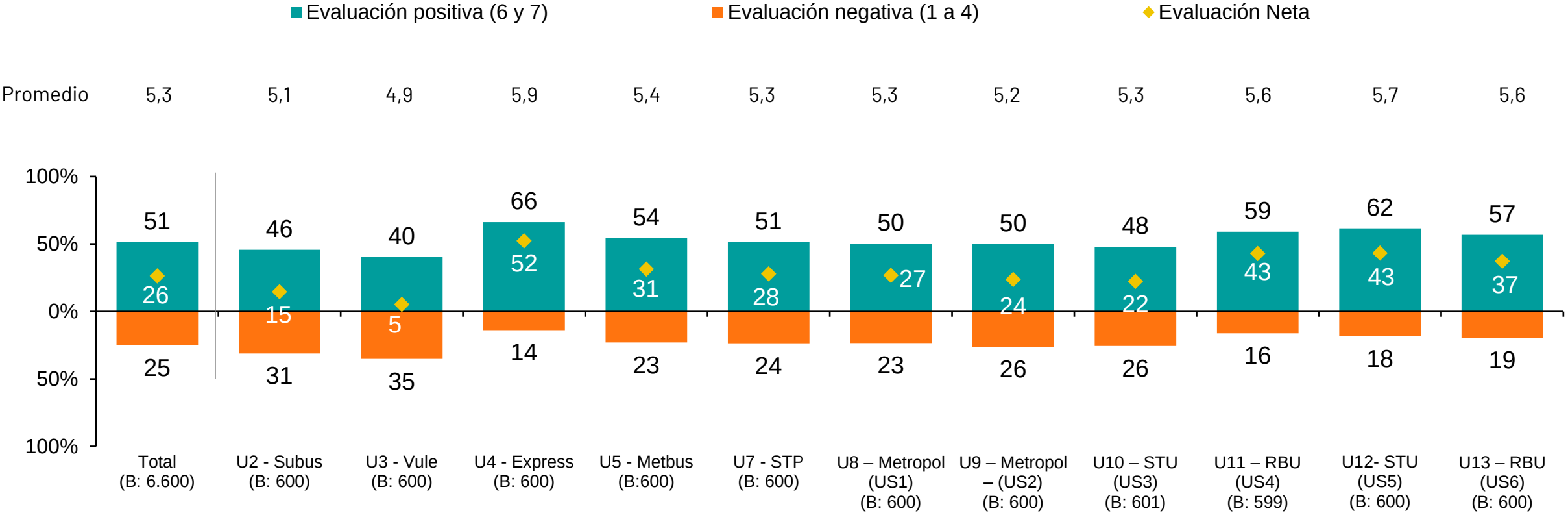
B6.3 “Son cómodos”



▲ ▼ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS BUSES – POR OPERADOR

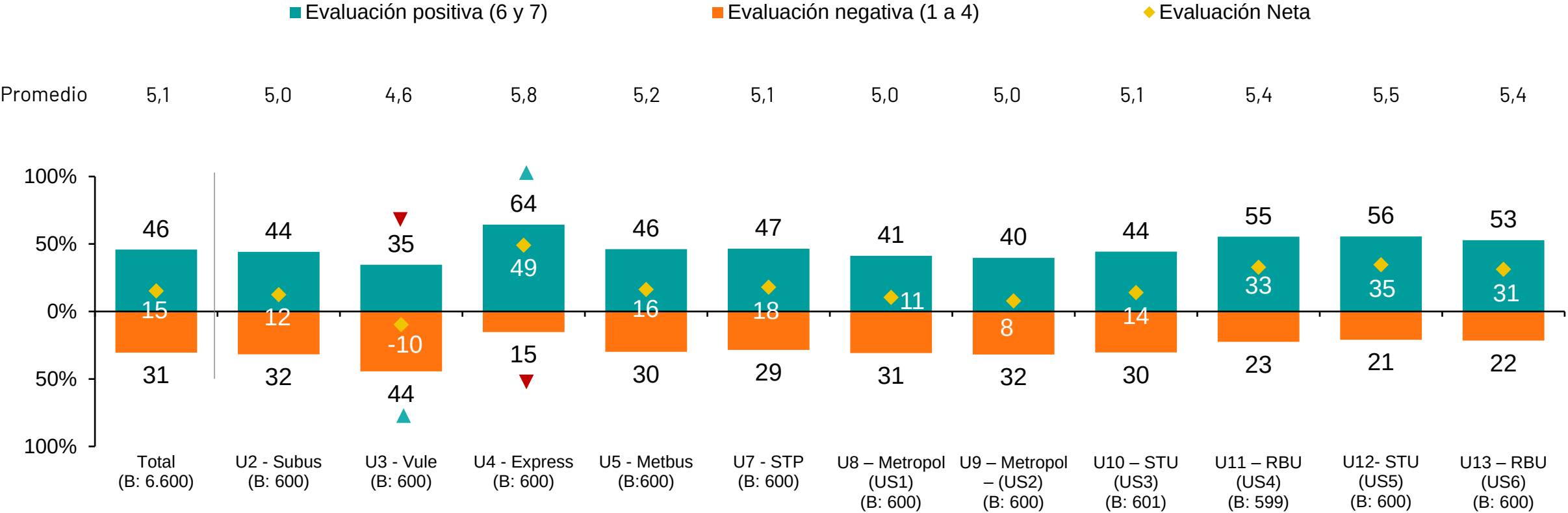
B6.1 “Son seguros”



▲ No hay diferencia significativa de un operador con el resto (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS BUSES – POR OPERADOR

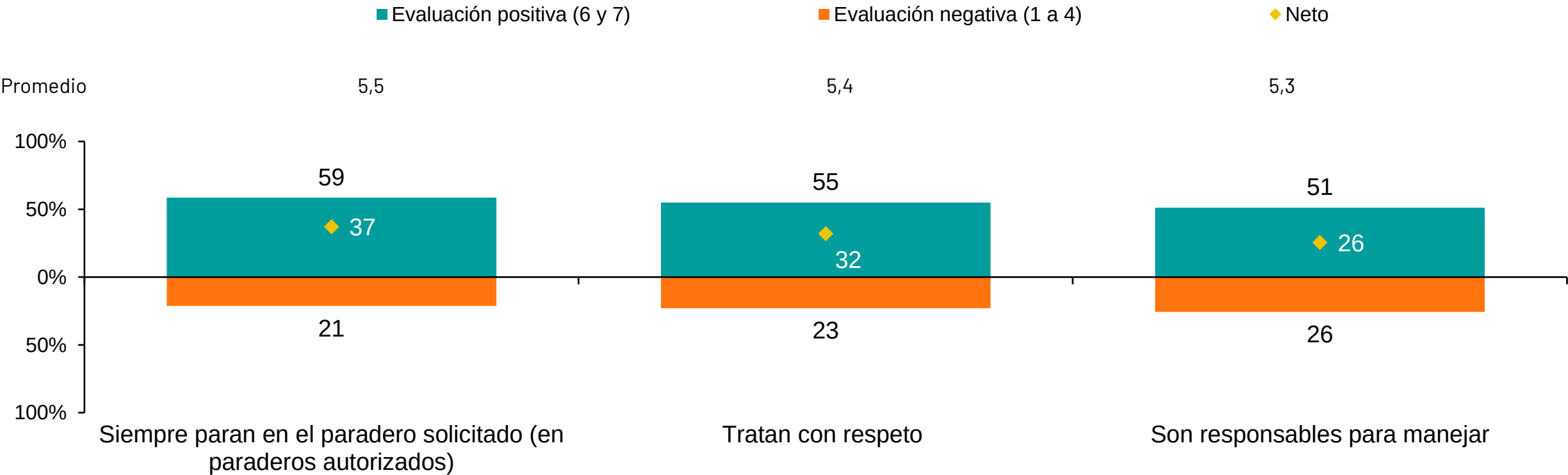
B6.2 “Están impecables”



▲ ▼ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

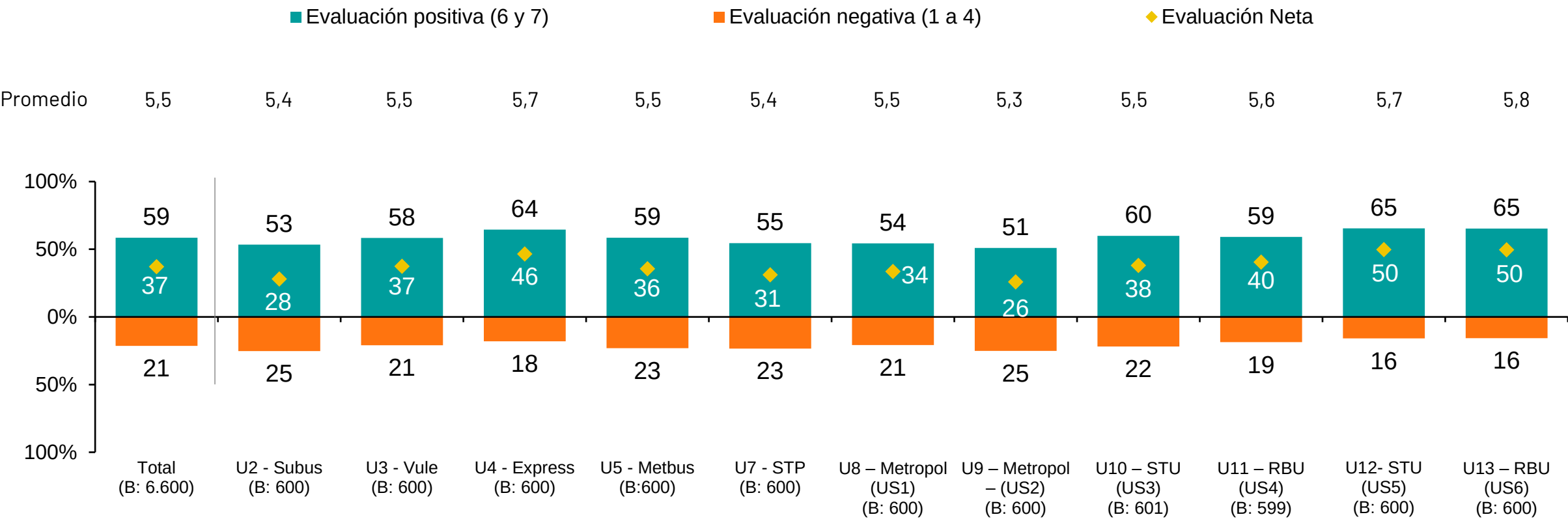
EVALUACIÓN DEL SERVICIO – ATRIBUTOS CONDUCTORES/AS

(B: 6.600, Muestra total)



ATRIBUTOS CONDUCTORES/AS – POR OPERADOR

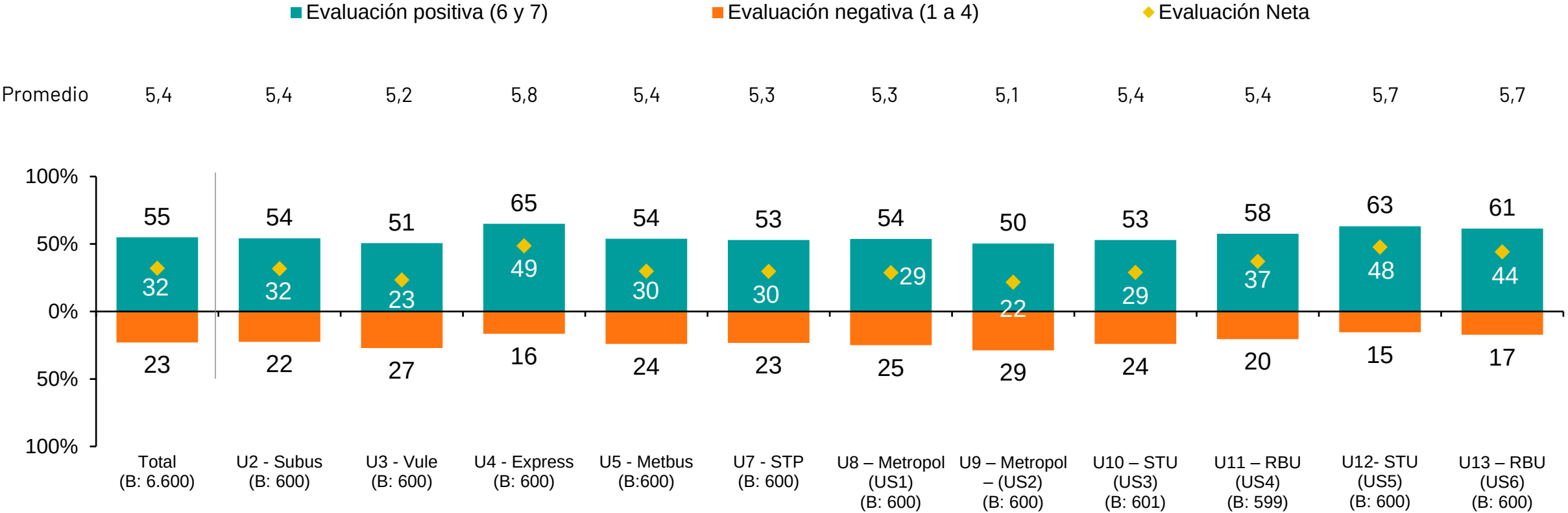
B7.3 “Siempre paran en el paradero solicitado (en paraderos autorizados)”



▼ ▲ No hay diferencia significativa de un operador con el resto (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS CONDUCTORES/AS – POR OPERADOR

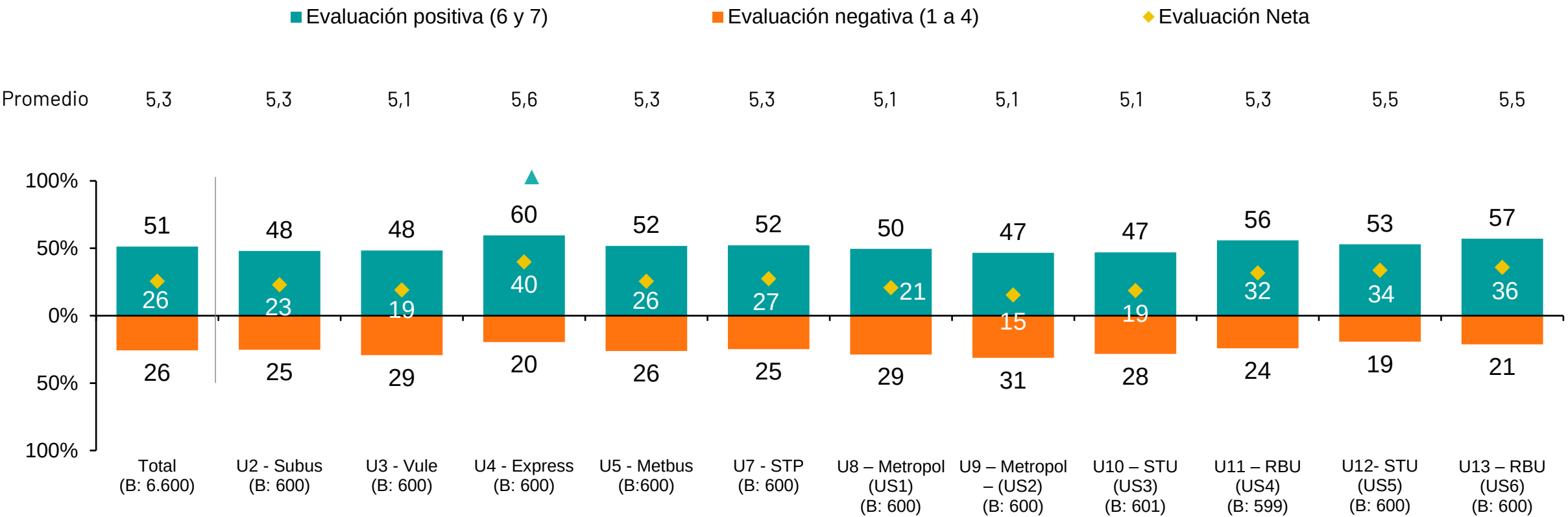
B7.1 “Tratan con respeto”



▲ No hay diferencia significativa de un operador con el resto (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS CONDUCTORES/AS – POR OPERADOR

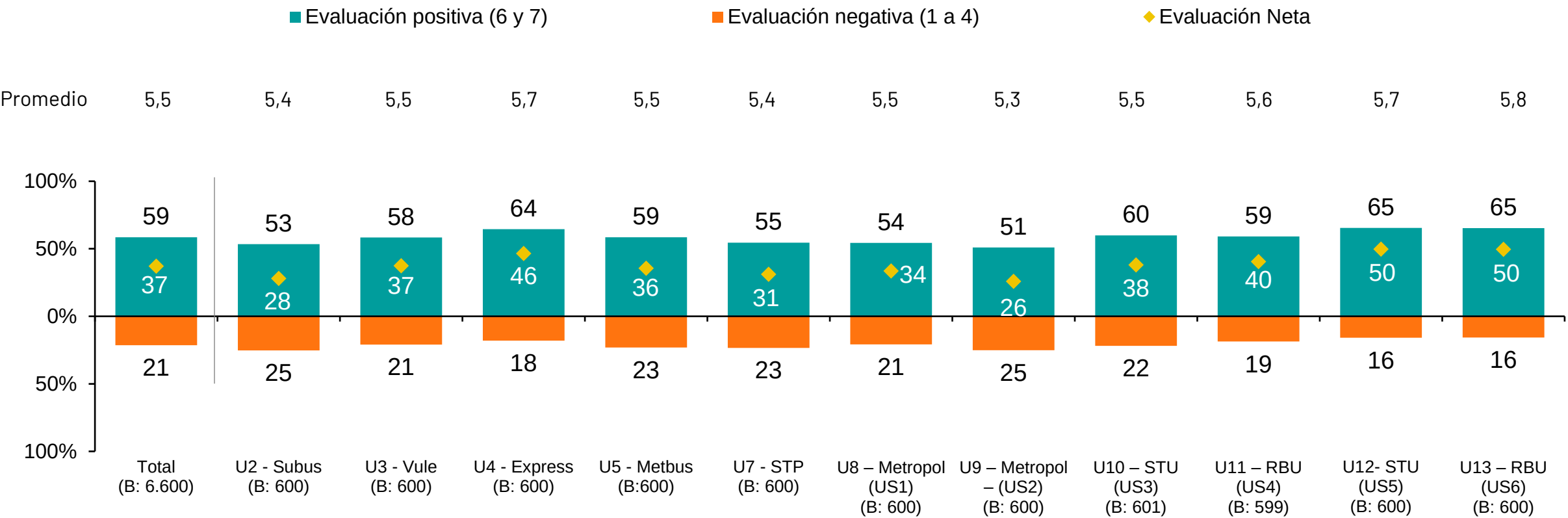
B7.2 “Son responsables para manejar”



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

ATRIBUTOS CONDUCTORES/AS – POR OPERADOR

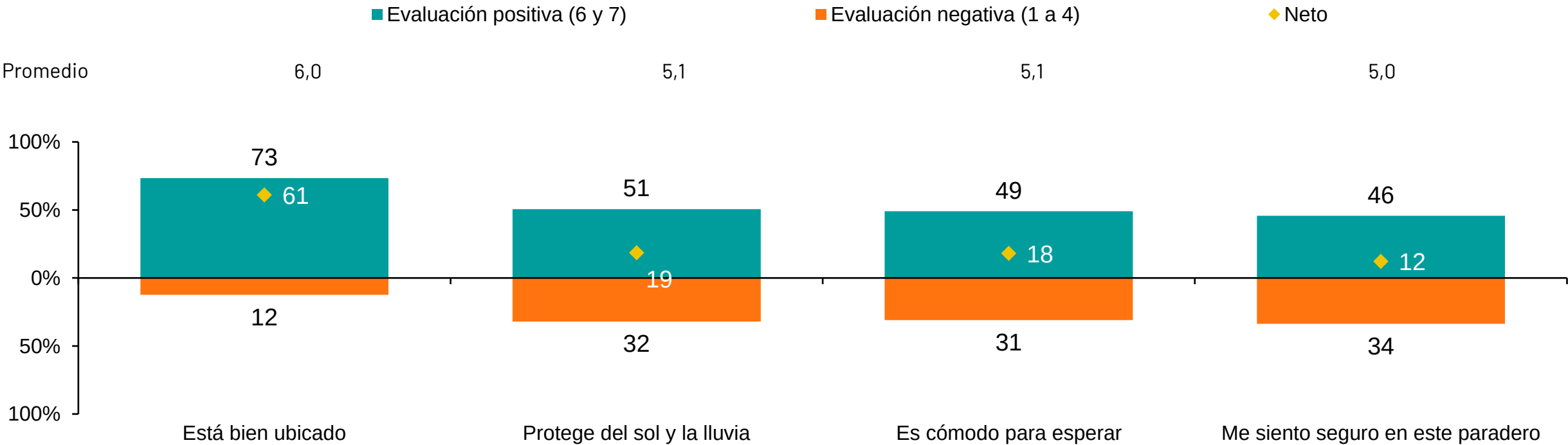
B7.3 “Siempre paran en el paradero solicitado (en paraderos autorizados)”



▼ ▲ No hay diferencia significativa de un operador con el resto (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

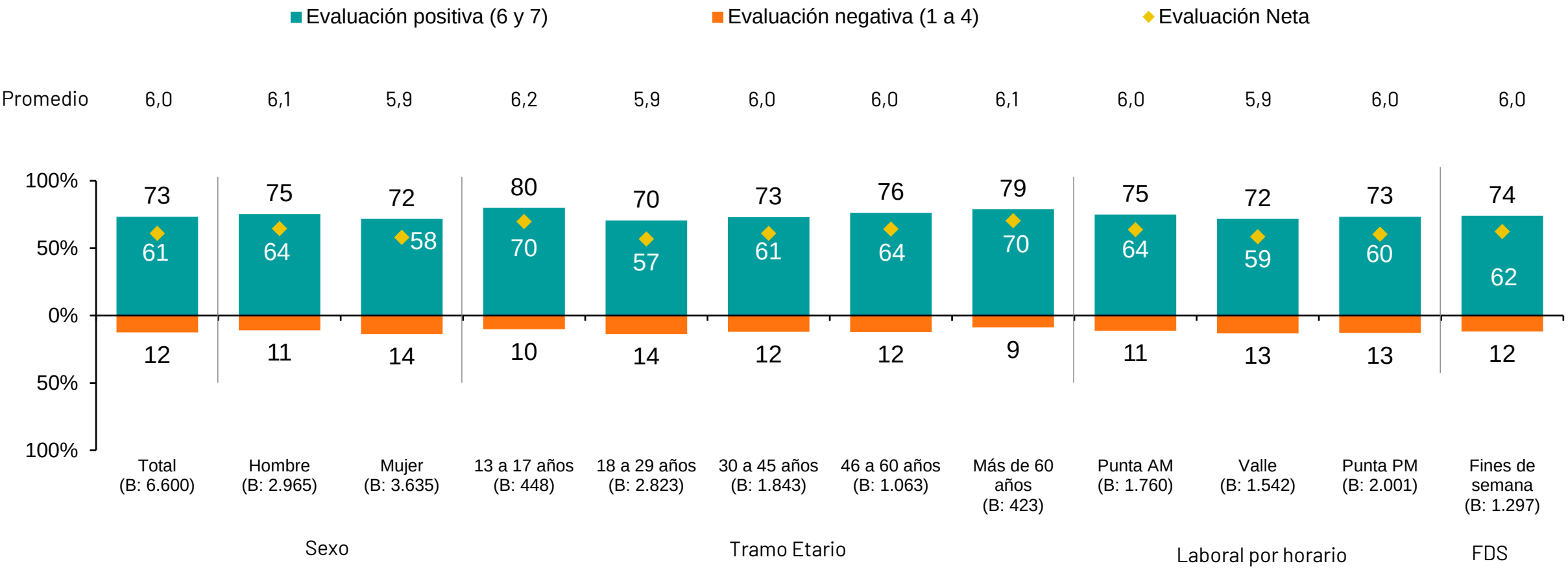
EVALUACIÓN DEL SERVICIO – ATRIBUTOS PARADEROS

(B: 6.600, Muestra total)



ATRIBUTOS PARADEROS – POR SEGMENTOS

B4.1 “Está bien ubicado”

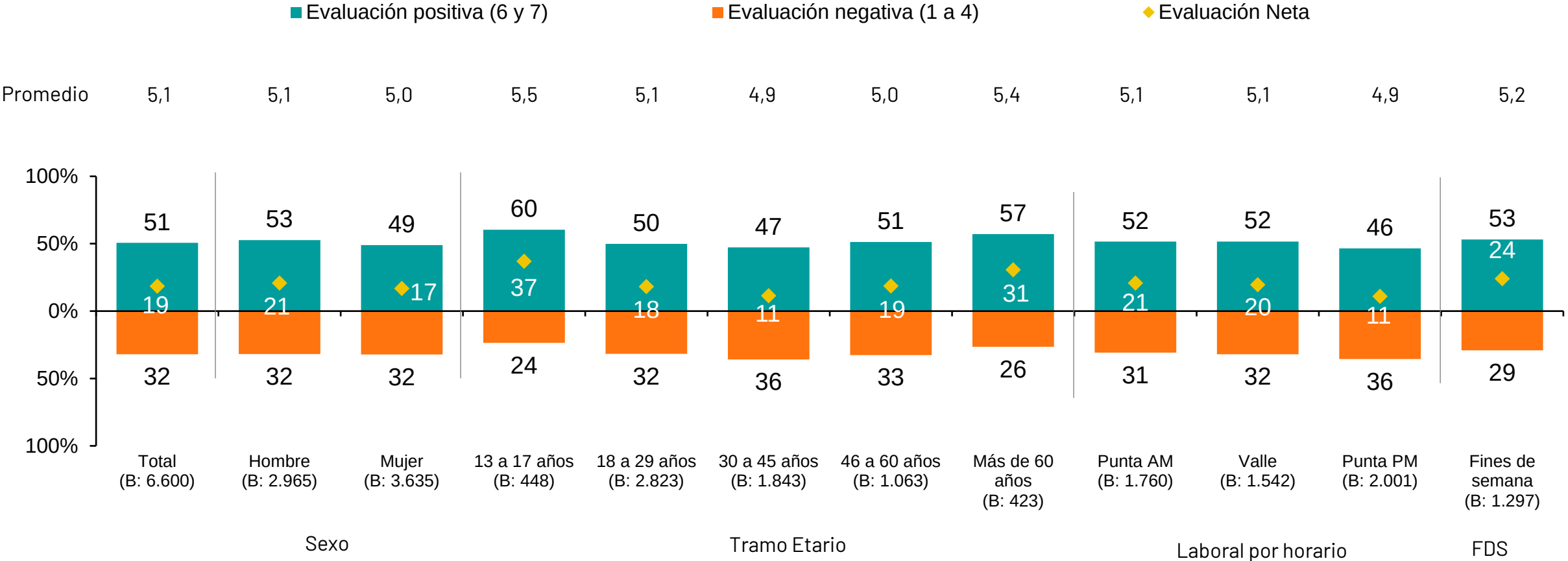


▲ No hay diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)



ATRIBUTOS PARADEROS – POR SEGMENTOS

B4.3 “Protege del sol y la lluvia”

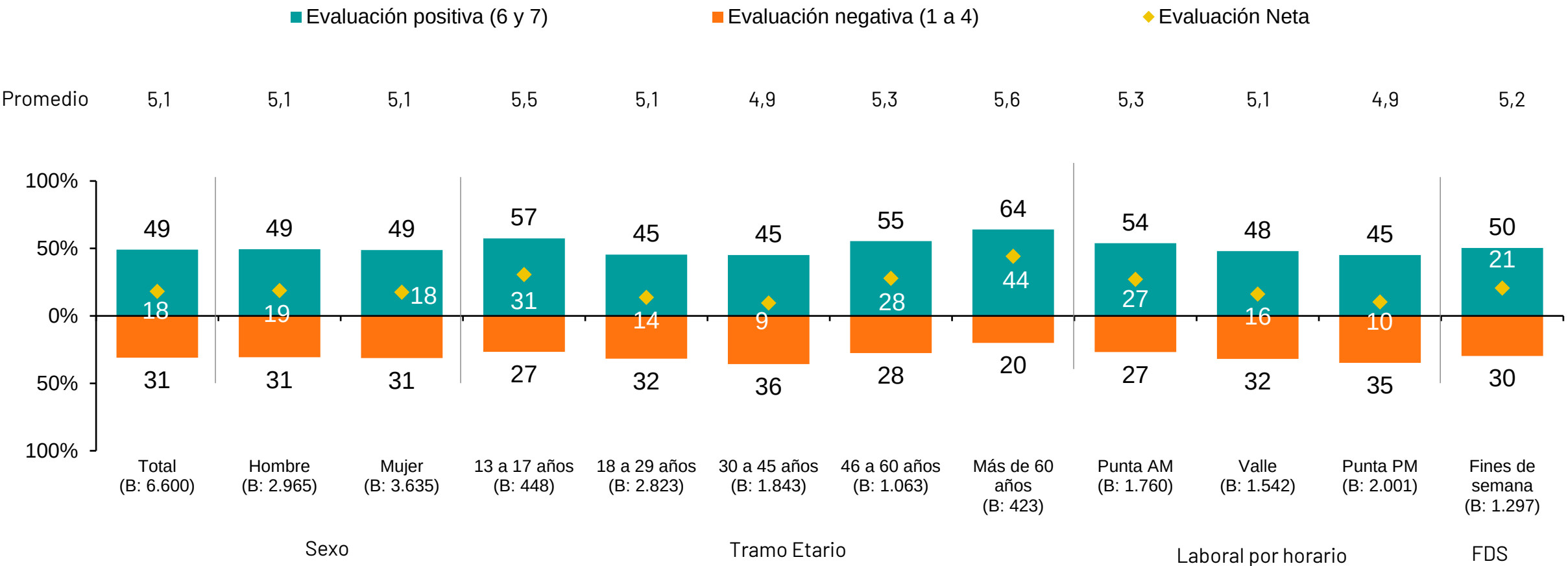


▲ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)



ATRIBUTOS PARADEROS – POR SEGMENTOS

B4.2 “Es cómodo para esperar”

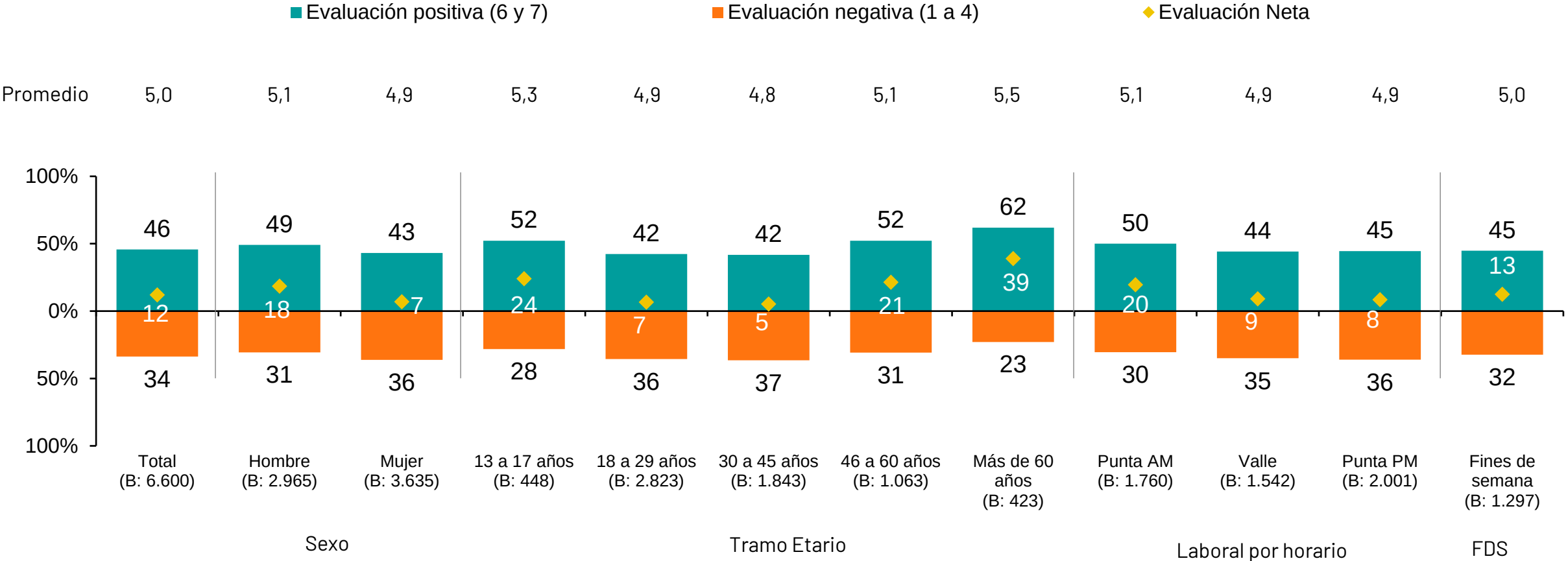


▲ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)



ATRIBUTOS PARADEROS – POR SEGMENTOS

B4.4 “Me siento seguro en este paradero”



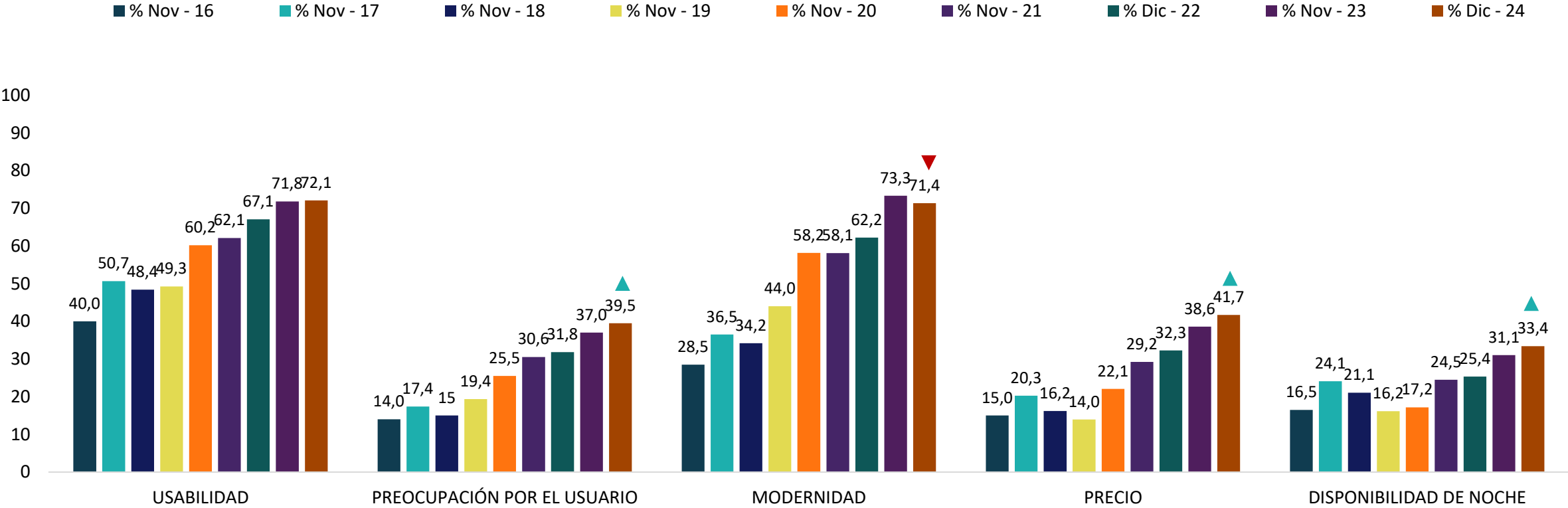
▲ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO: ATRIBUTOS DE IMAGEN

IMAGEN DEL SISTEMA

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

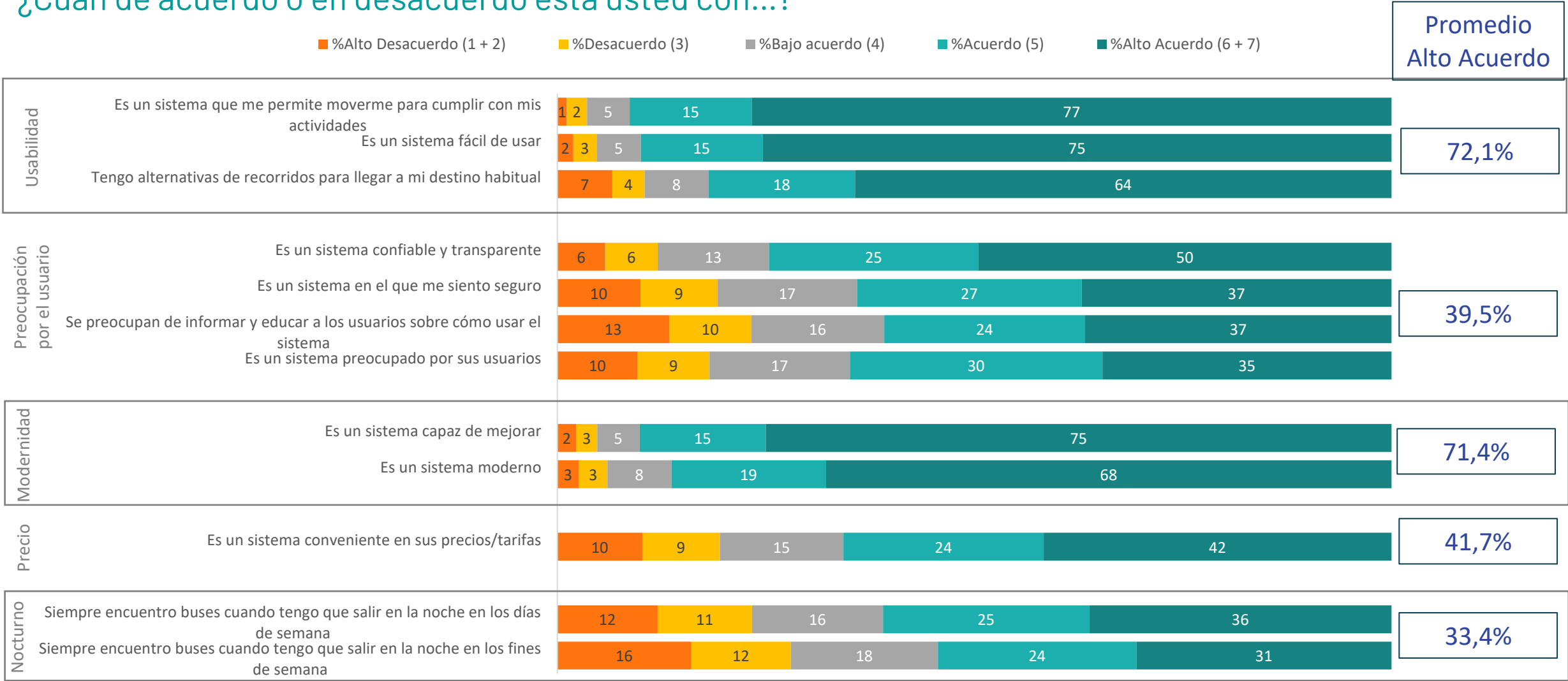
ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)



▲ ▼ Diferencias significativas respecto medición 2023 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

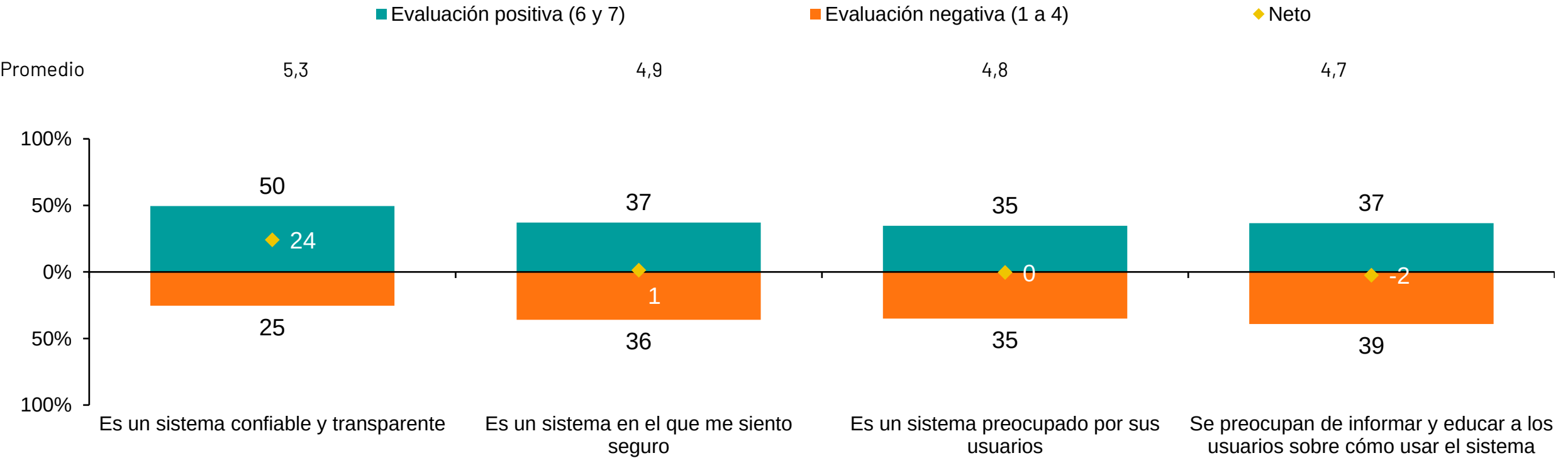
OPINIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE IMAGEN DEL SISTEMA

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



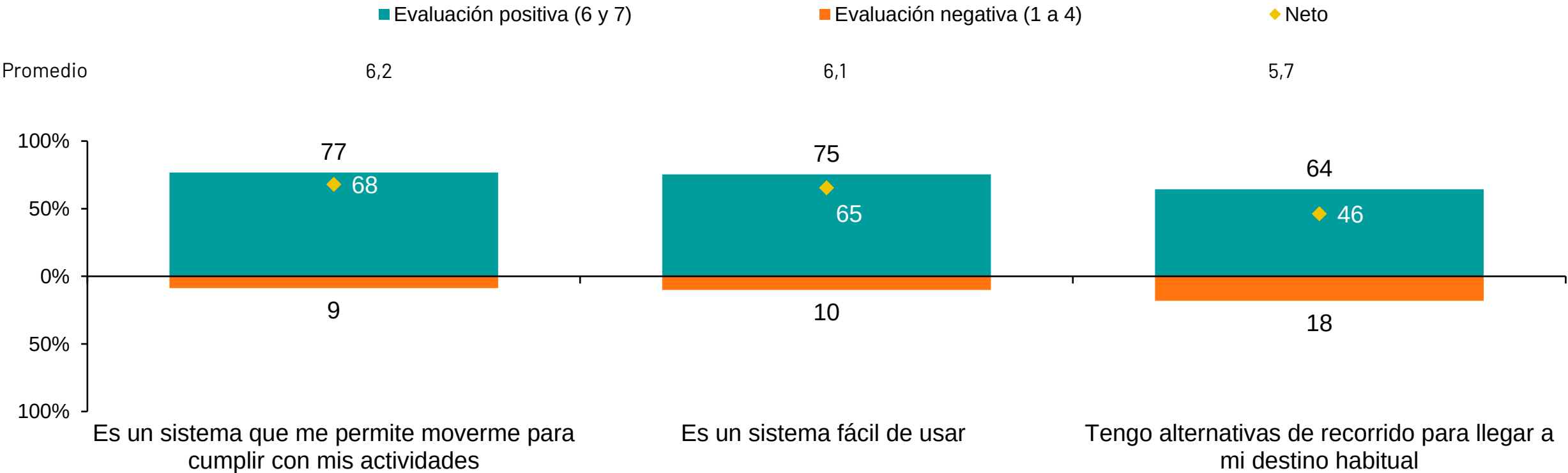
EVALUACIÓN DE IMAGEN – ATRIBUTOS PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO/A

(B: 6.600, Muestra total)



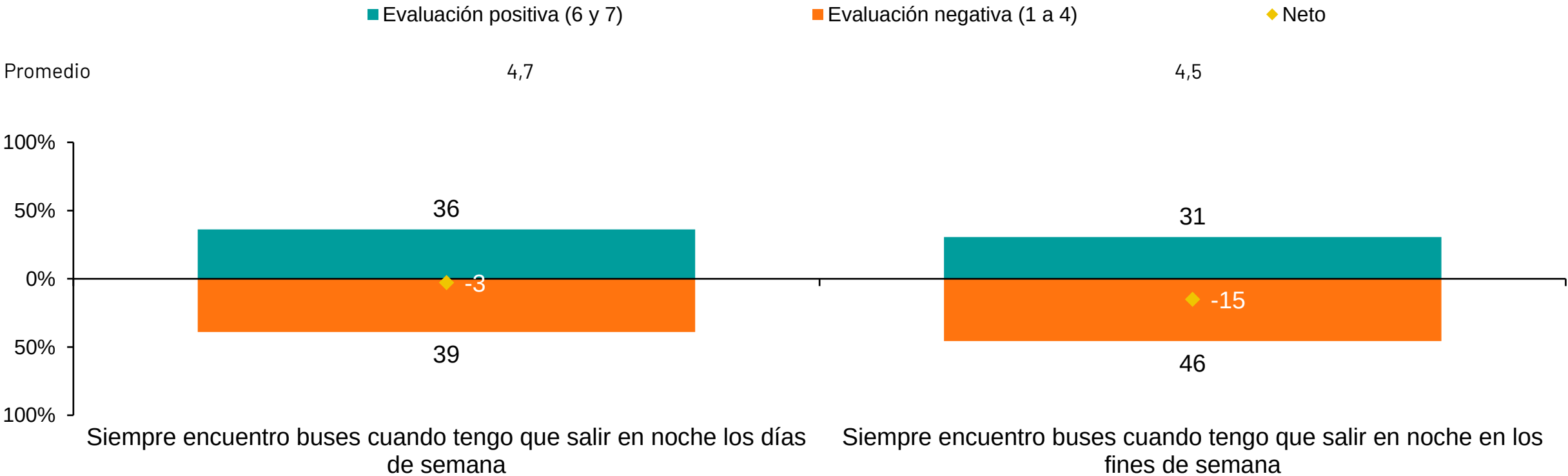
EVALUACIÓN DE IMAGEN – ATRIBUTOS USABILIDAD

(B: 6.600, Muestra total)



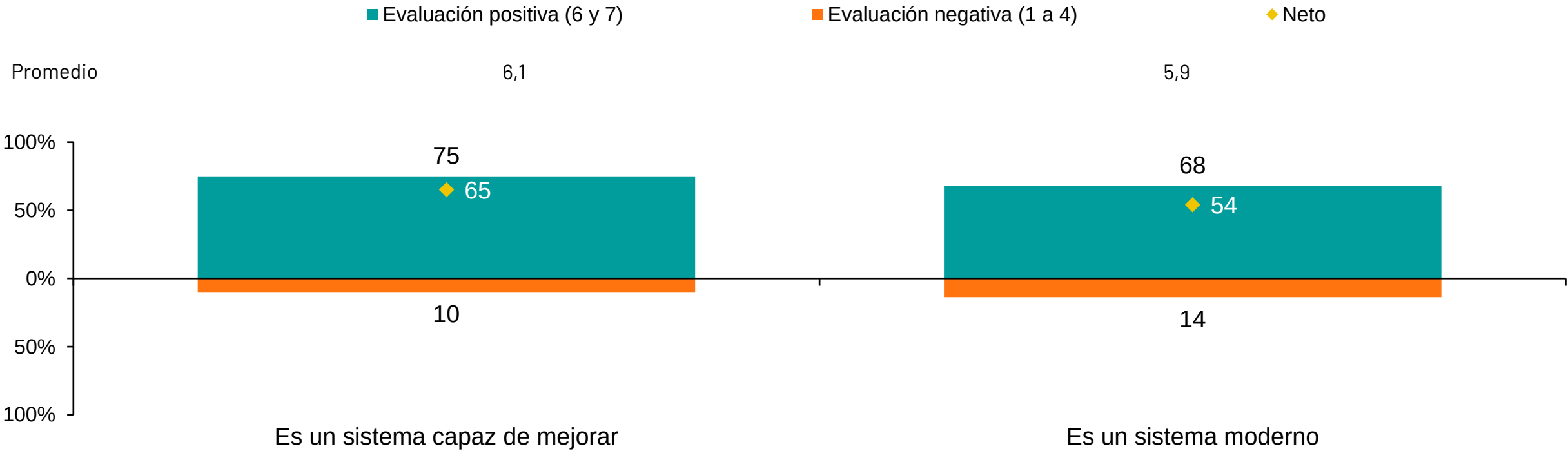
EVALUACIÓN DE IMAGEN – ATRIBUTOS **SERVICIO NOCTURNO**

(B: 6.600, Muestra total)



EVALUACIÓN DE IMAGEN – ATRIBUTOS MODERNIDAD

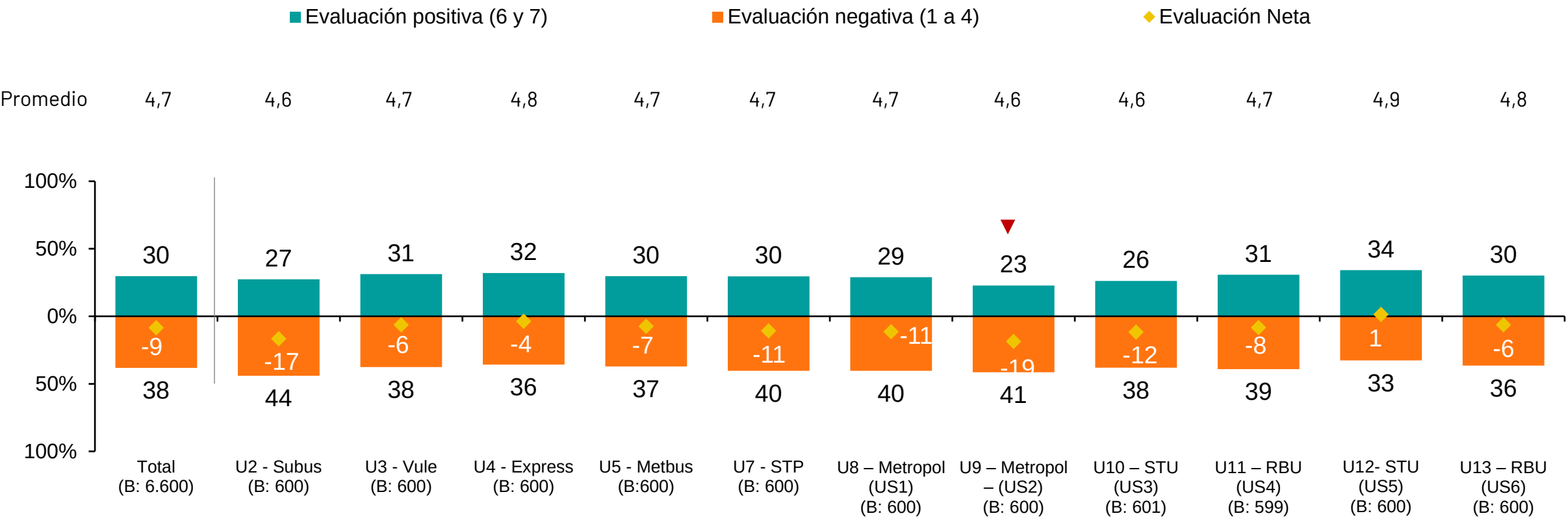
(B: 6.600, Muestra total)



EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO: COMPORTAMIENTO PASAJEROS/AS

ATRIBUTOS PASAJEROS/AS

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?

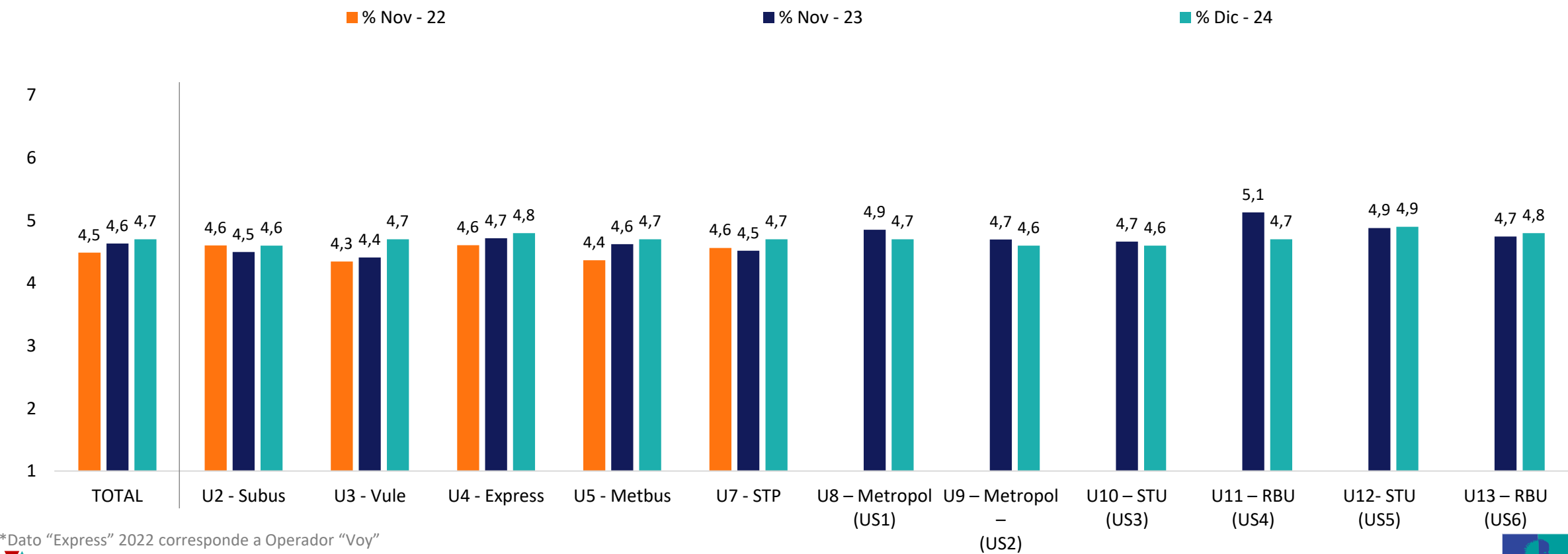


▲ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LOS PASAJEROS/AS

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?

Notas Promedio



*Dato "Express" 2022 corresponde a Operador "Voy"
▲ No hay diferencias significativas respecto a medición 2023 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS OPERADORAS 2024

Informe de Resultados

Enero 2025

