

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS OPERADORAS

RESULTADOS 2020

Expositora:

Alejandra Ojeda M.

Gerente de Asuntos Públicos Ipsos Chile

Fecha: 12 de Abril 2021

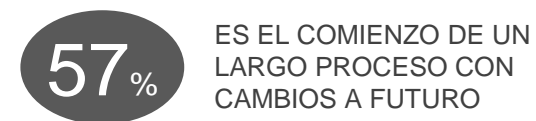
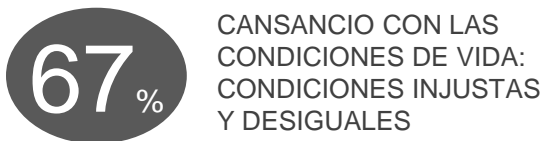


ENTRE EL COVID-19 Y EL CAMINO AL PLEBISCITO

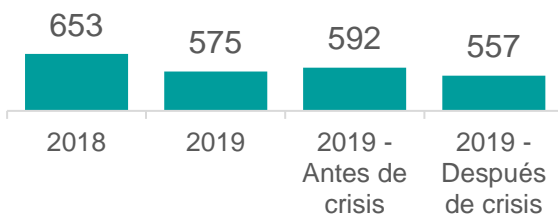


Estallido Social

¿QUÉ ESTABA PASANDO?

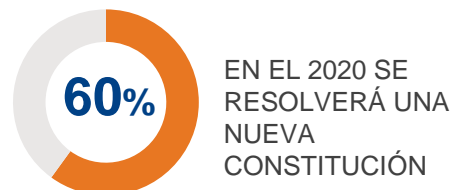
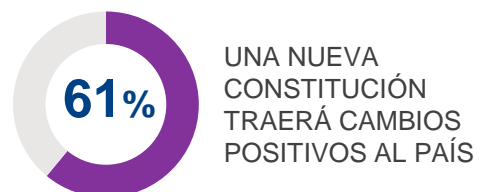
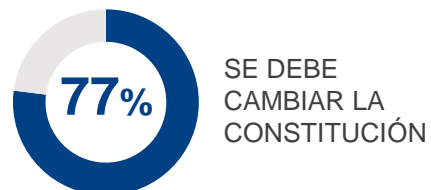


CRISIS DE LA REPUTACIÓN (IRC 2019)



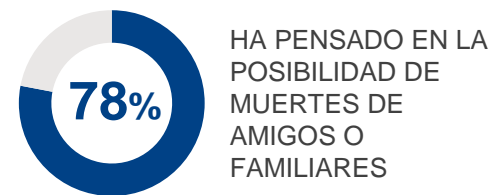
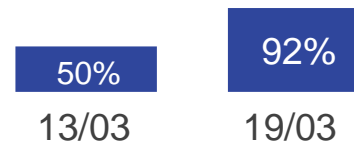
Acuerdo para el Plebiscito Constitucional

AL CIERRE DEL AÑO HABÍAN CERTEZAS INSTALADAS

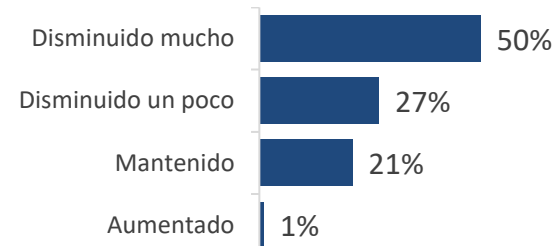


Pero, la preocupación por el COVID llegó rápidamente...

PREOCUPACIÓN POR COVID

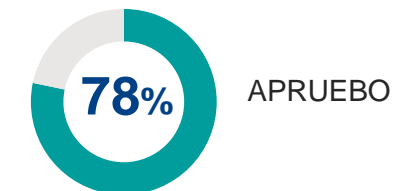
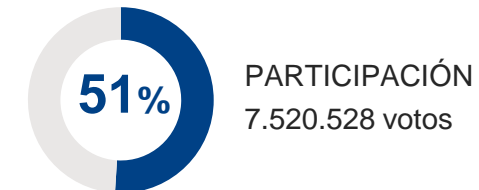
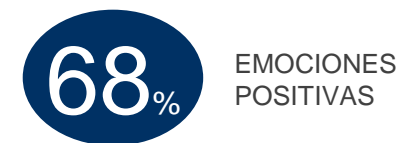


INGRESOS EN PANDEMIA



Plebiscito Constitucional

PLEBISCITO SIGNIFICA...



METODOLOGÍA ESTUDIO DE SATISFACCIÓN OPERADORES

OBJETIVO

Medir la satisfacción que tienen los usuarios de buses con el servicio del Sistema de Transporte Público de Santiago.



Metodología

- Metodología cuantitativa.
- Diseño no probabilístico de cuotas.
- Las mediciones se realizaron por tipo de día horario y operador.



Técnica

- Técnica cuantitativa: Encuesta presencial en paraderos y encuesta telefónica*
- La duración promedio fue de aproximadamente 10 minutos.
- Estudio aplicado entre el 16 de noviembre al 14 de diciembre 2020.



Universo

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



Muestra

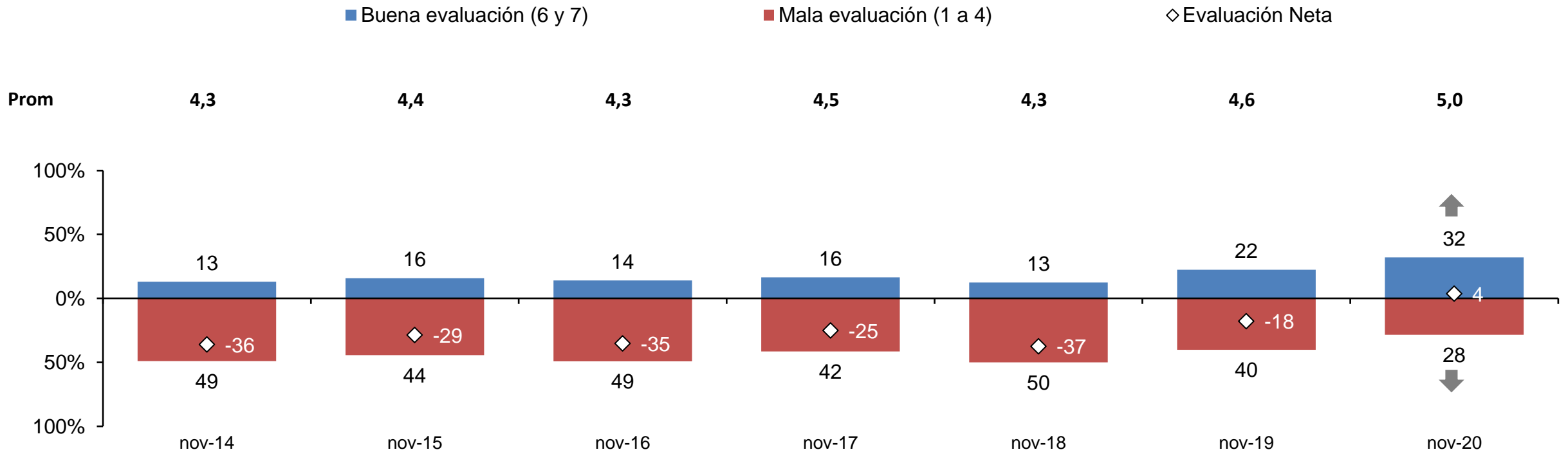
- Muestra de 4.658 casos, los que en simulación estadística tendrían margen de error de $\pm 1,44\%$ a nivel total.
- La muestra fue distribuida según día, horario y operador.
- La muestra telefónica fue de 1.400 casos. La muestra presencial fue de 3.258 casos.

[*] Producto de la contingencia de la pandemia por Coronavirus, se tomó la decisión de complementar el levantamiento de datos presencial con un levantamiento telefónico que permitiera completar las muestras para cada uno de los operadores.

RESULTADOS 2020

NOTA AL SISTEMA - HISTÓRICO

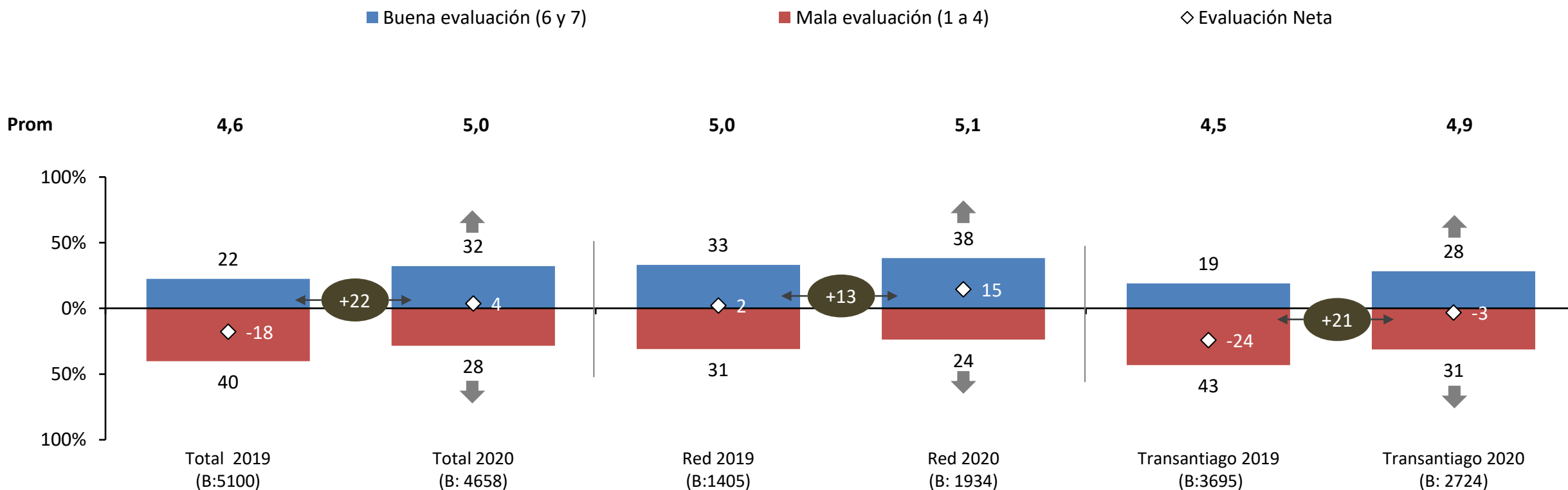
De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por el sistema de transporte de la ciudad de Santiago? (Base: total muestra)



↕↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

NOTA AL SISTEMA SEGÚN ESTÁNDAR

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? (Base: total muestra)

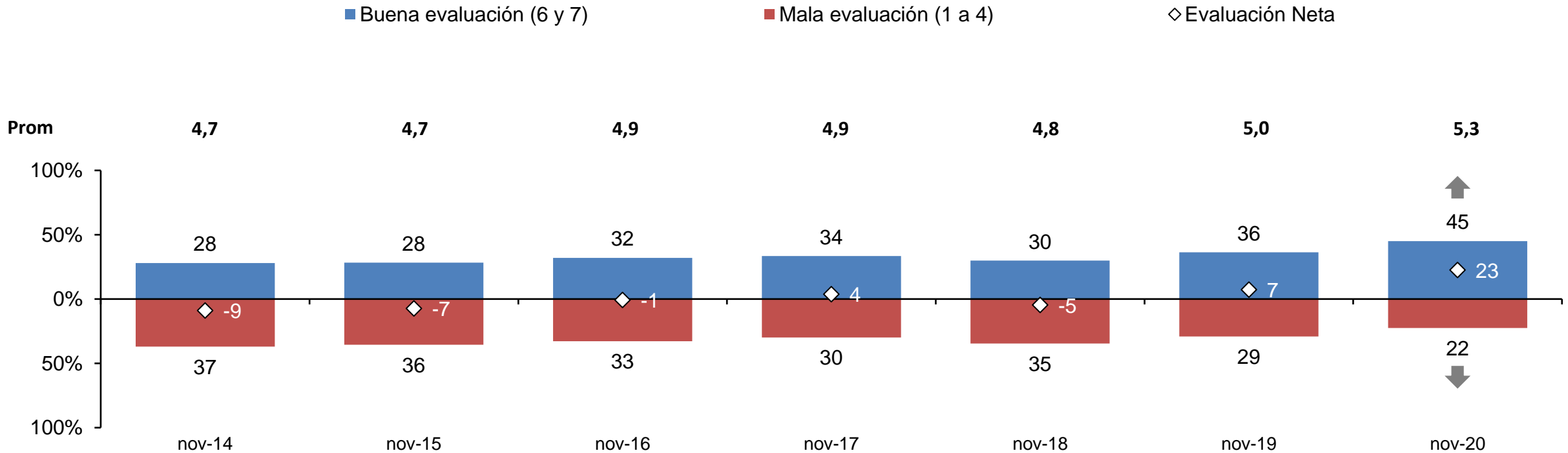


↕ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

NOTA AL RECORRIDO - HISTÓRICO

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

(Base: total muestra)

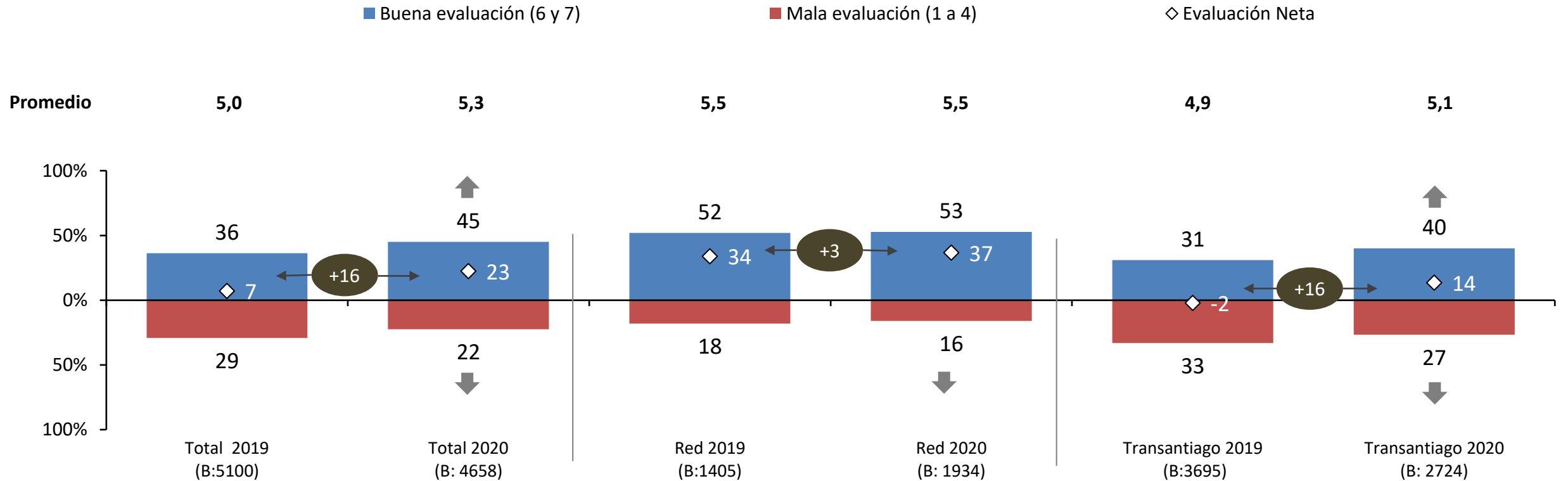


↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

NOTA AL RECORRIDO SEGÚN ESTÁNDAR

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

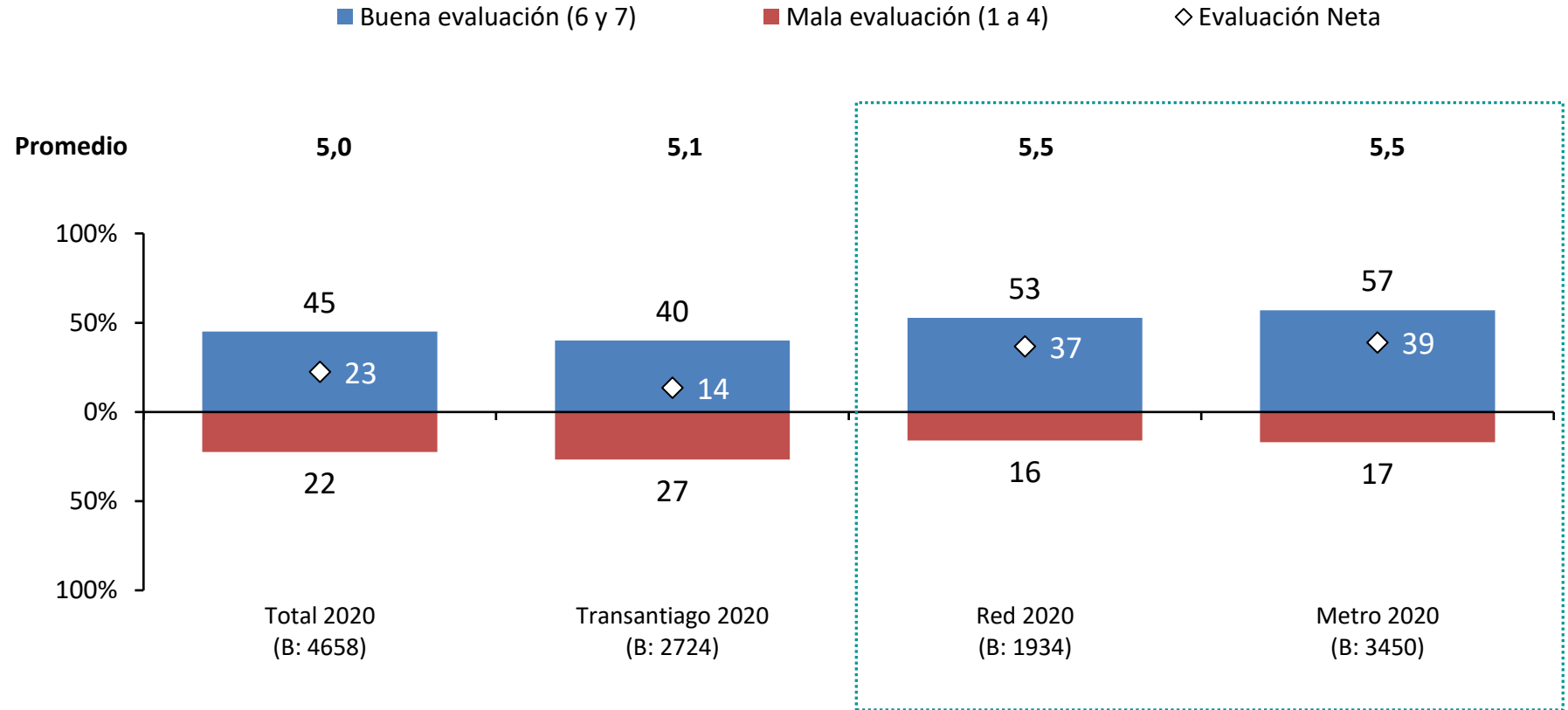
(Base: total muestra)



↕ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

LA VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA RED EN EL SISTEMA

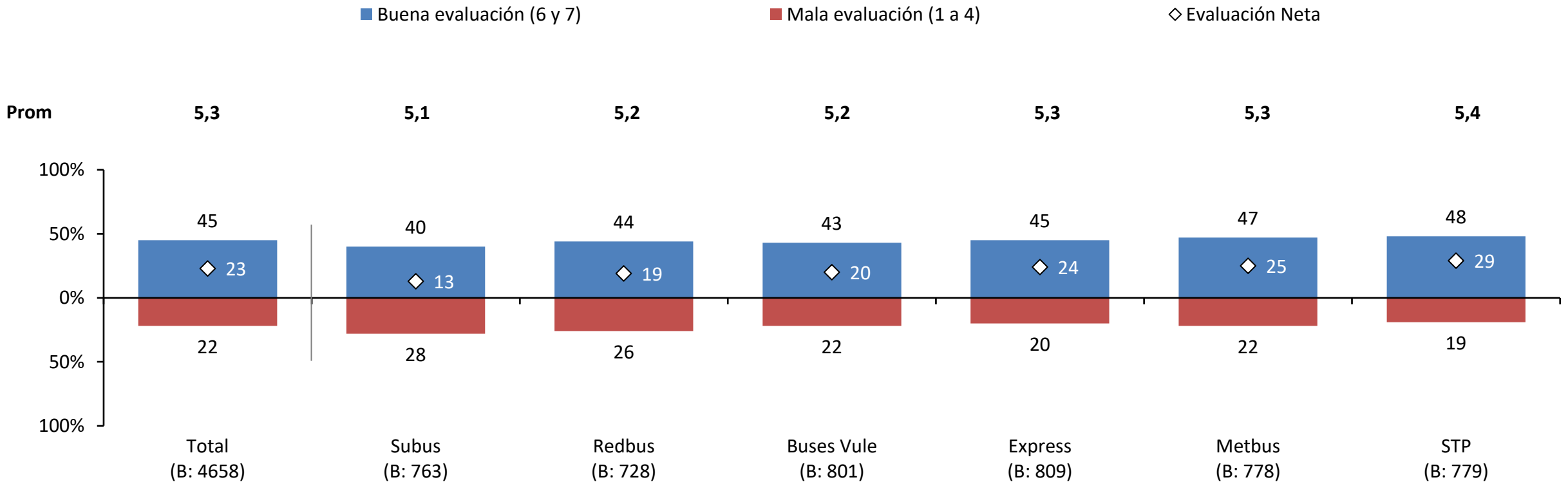
**LOS USUARIOS
FRECUENTES DE BUSES
CON ESTANDAR RED
EVALÚAN
POSITIVAMENTE SU
EXPERIENCIA CON SU
RECORRIDO,
IGUALANDO A LA
EXPERIENCIA QUE
VIVENCIAN EN EL
METRO DE SANTIAGO**



NOTA AL RECORRIDO SEGÚN OPERADOR

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

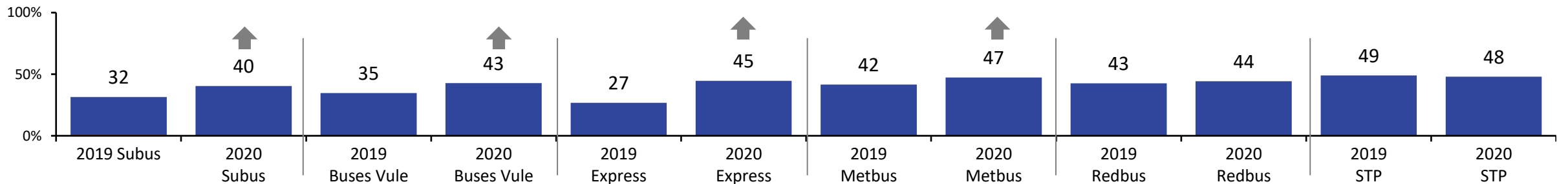
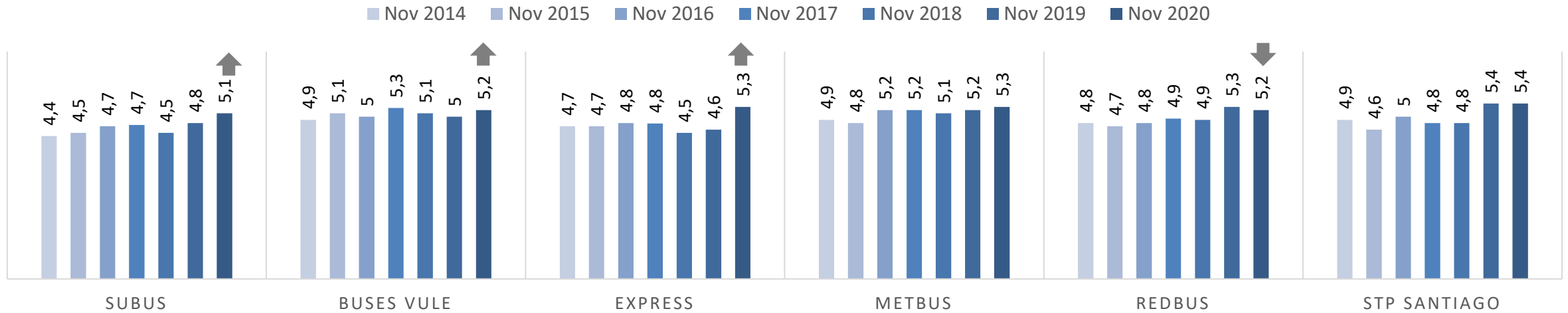
(Base: total muestra por operador)



NOTA AL RECORRIDO SEGÚN OPERADOR - HISTÓRICO

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

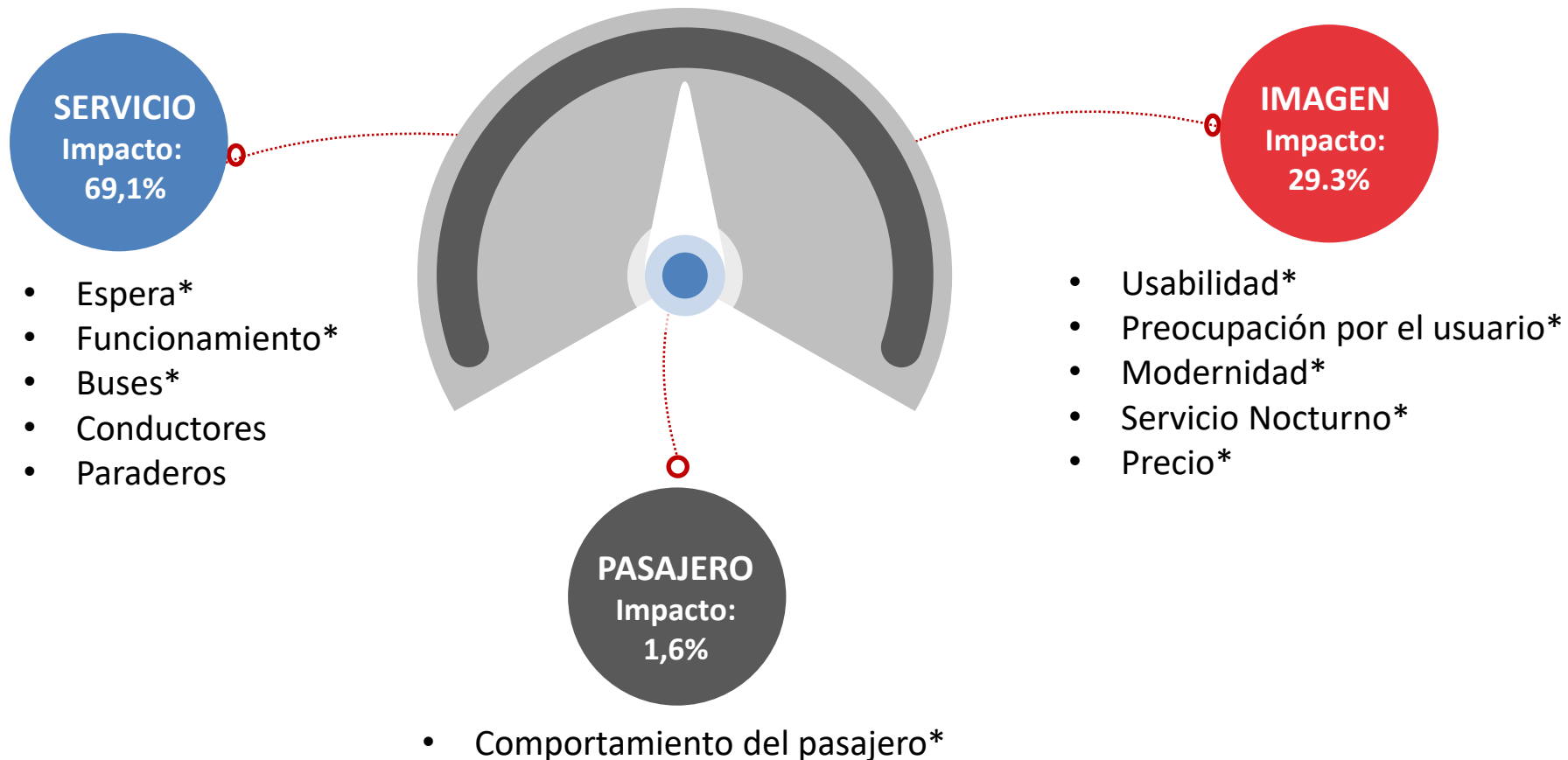
(Base: total muestra por operador)



VARIABLES QUE IMPACTAN EN LA EVALUACIÓN AL RECORRIDO

SE IDENTIFICAN TRES DIMENSIONES QUE IMPACTAN EN LA EVALUACIÓN QUE LOS USUARIOS LE ENTREGAN A SU RECORRIDO HABITUAL

EVALUACIÓN AL RECORRIDO



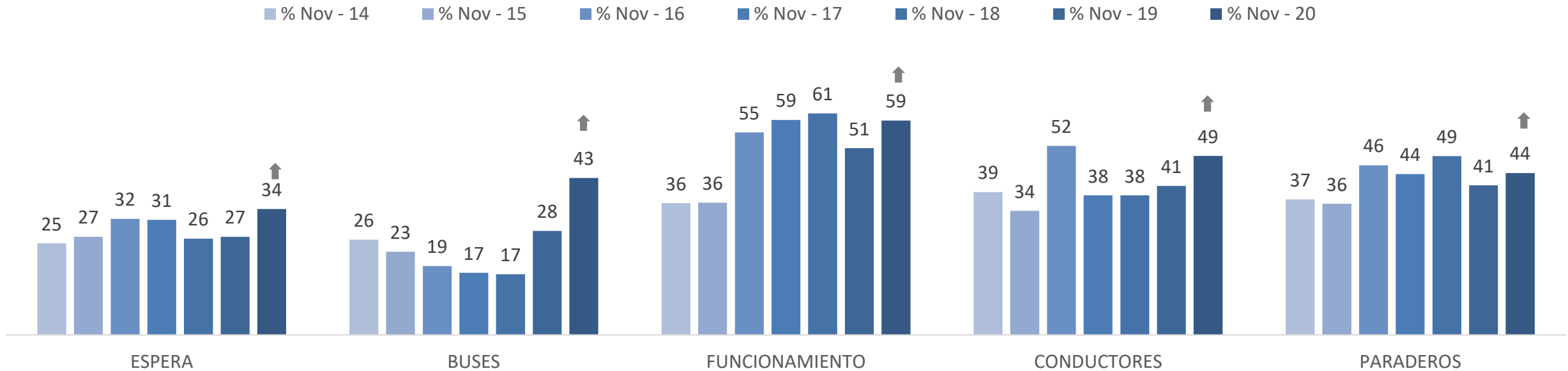
* Variables que impactan directamente en la satisfacción con el recorrido.

VARIABLES ASOCIADAS LA DIMENSIÓN SERVICIO

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

(Base: Total muestra)

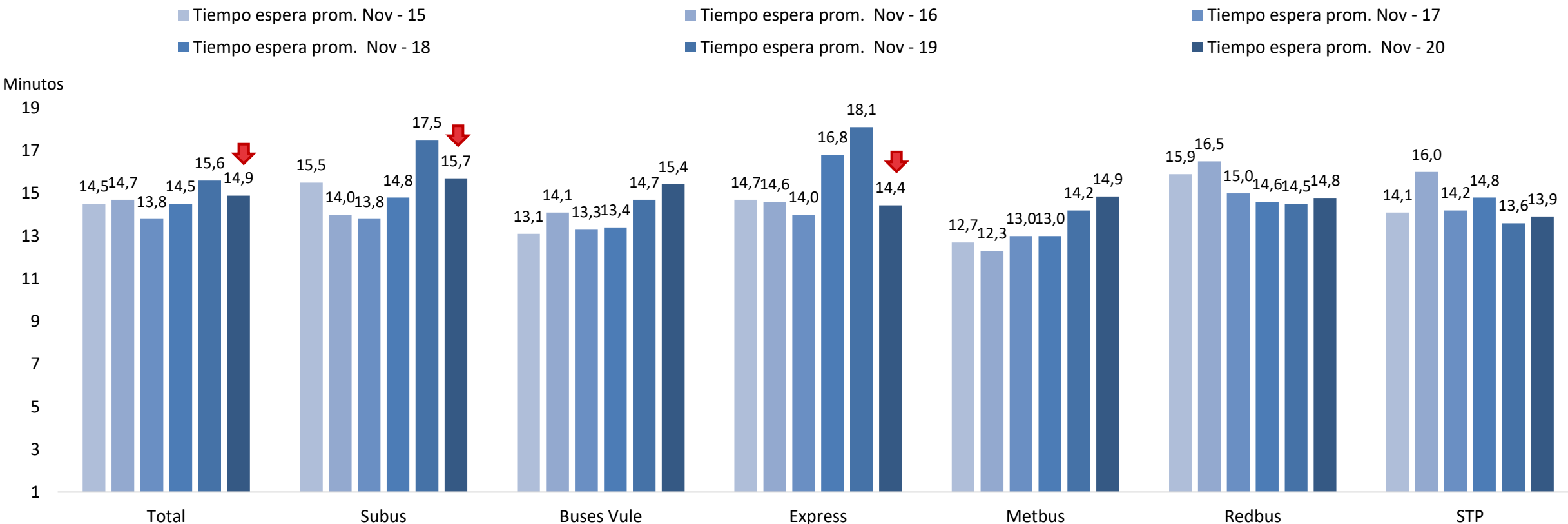
% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (% Notas 6 y 7)



↑ ↓ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

TIEMPO DE ESPERA PARA ABORDAR EL BUS SEGÚN OPERADOR- HISTÓRICO

Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir?
(En base a percepción de tiempo de usuarios en paraderos)



↓ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

ATRIBUTOS VARIABLE BUSES SEGÚN ESTÁNDAR

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

% Notas 6 y 7

■ 2020 Transantiago (B:2724) ■ 2020 Red (B:1934)

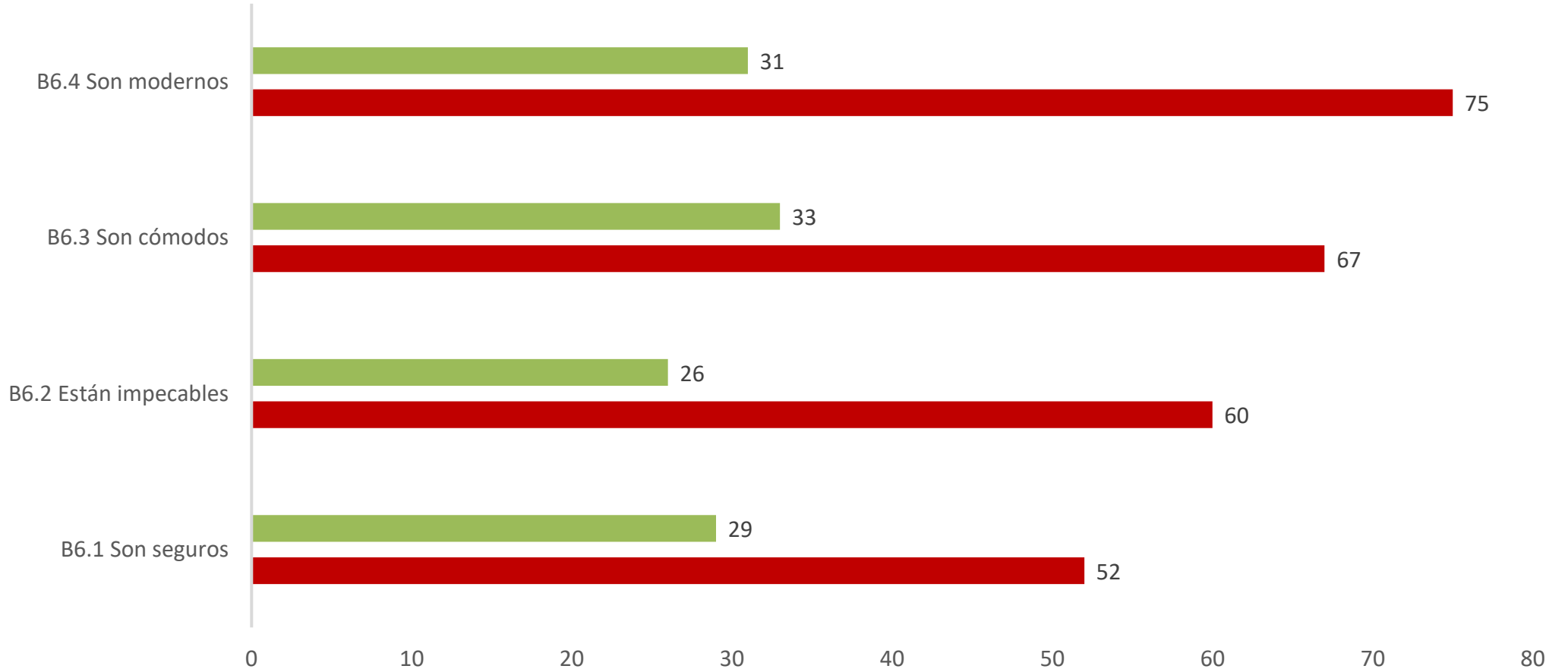
Promedio
Alto Acuerdo

Red

63,7%



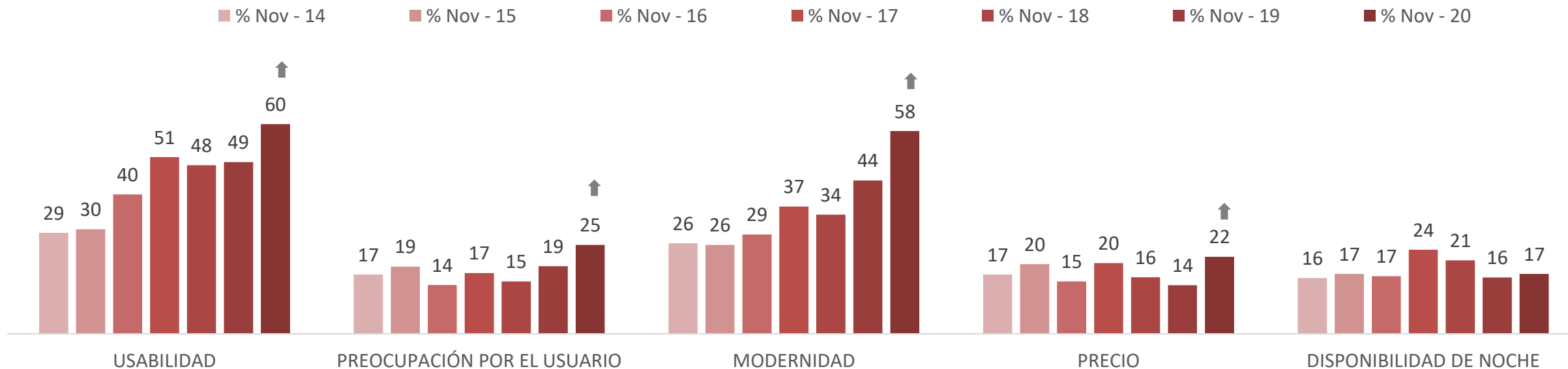
29,6%



VARIABLES ASOCIADAS A LA DIMENSIÓN IMAGEN

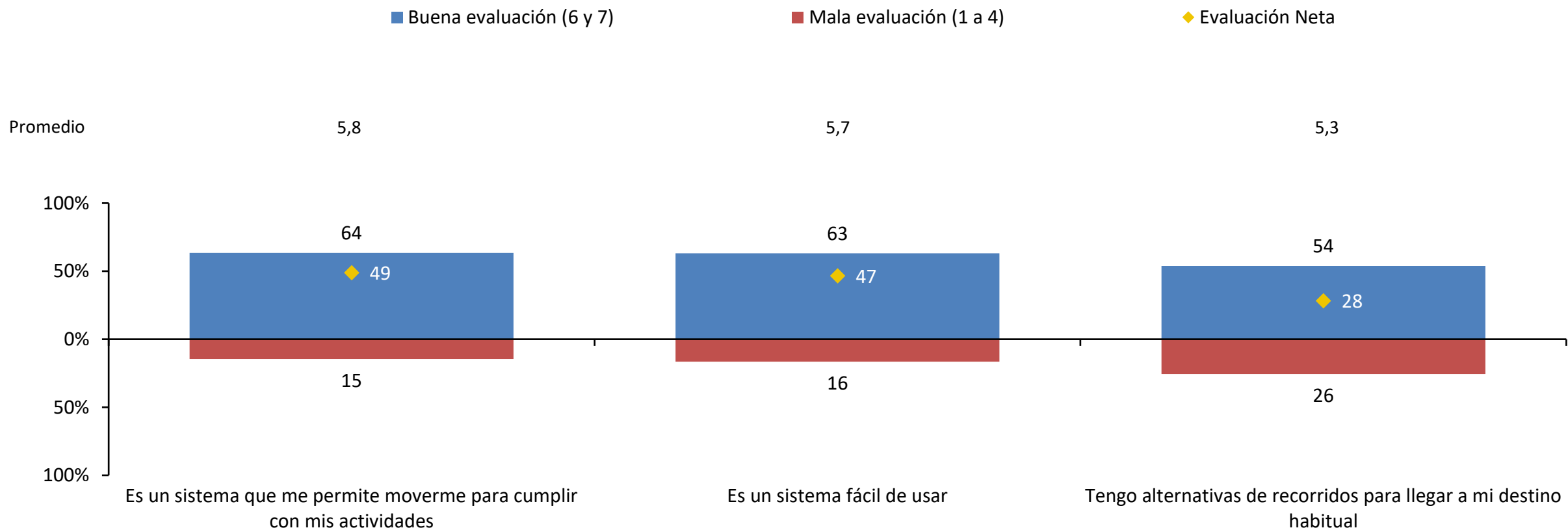
¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)



↓ ↑ Diferencias significativas respecto medición Noviembre 2019 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

EL CONCEPTO DE LA USABILIDAD EN EL SISTEMA



ATRIBUTOS VARIABLE MODERNIDAD SEGÚN ESTÁNDAR

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

% Notas 6 y 7

■ Transantiago 2020 (B:2724)

Promedio
Alto Acuerdo

red

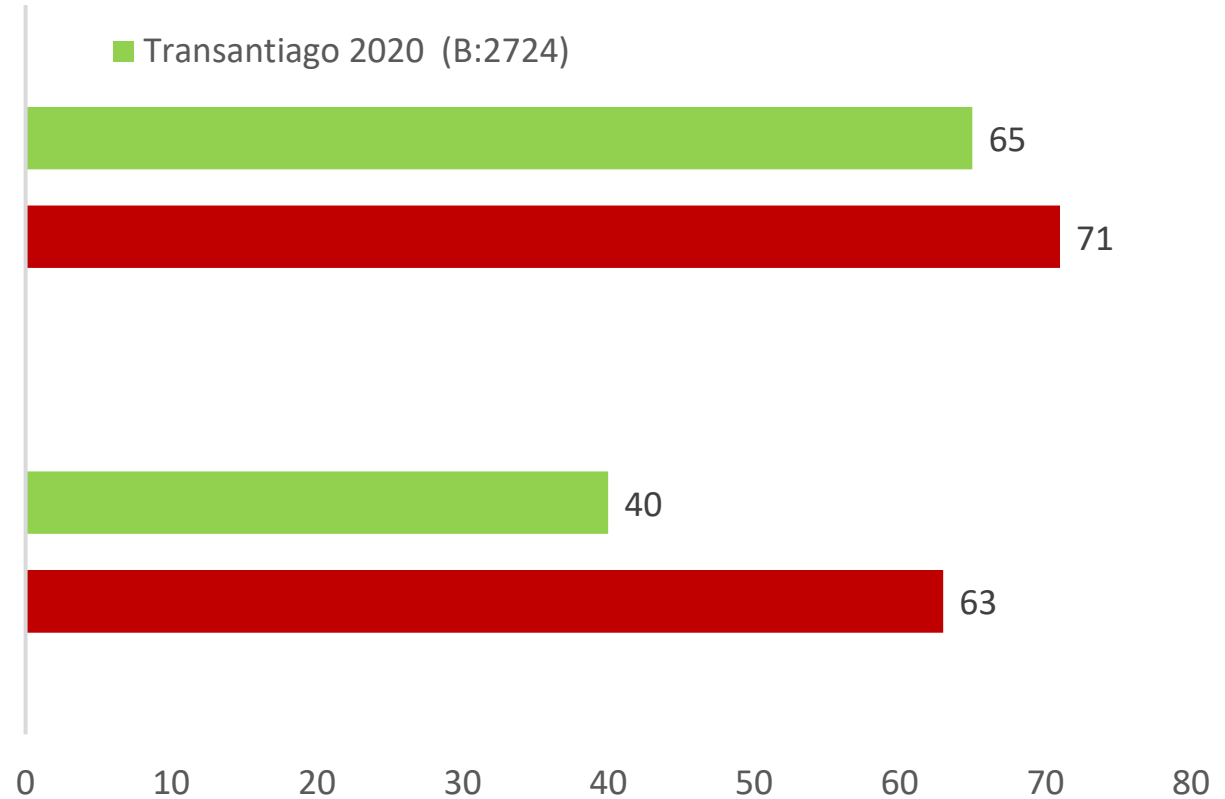
66,9%



52,6%

A2.8 "Es un sistema capaz de mejorar"

A2.7 "Es un sistema moderno"

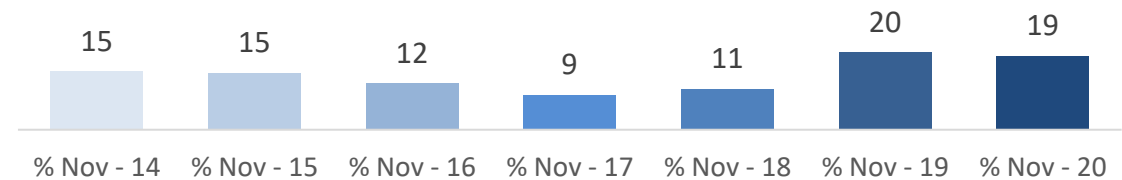


VARIABLE DIMENSIÓN PASAJEROS



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?

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)



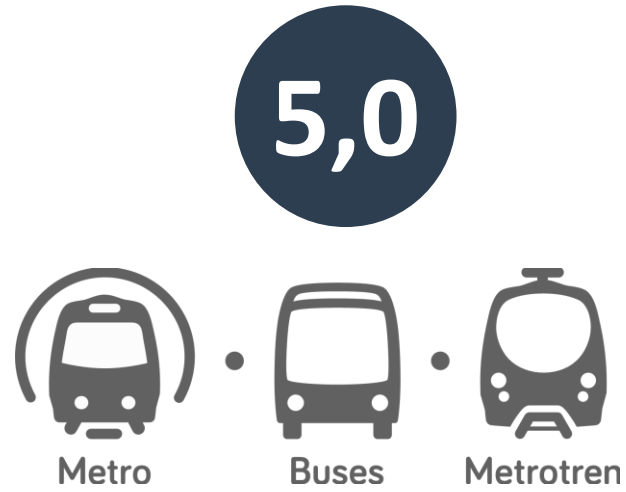
Red 20% 18%

Los usuarios que utilizan estándar Red evalúan mejor el comportamiento de los usuarios, que los que utilizan estándar Red

EN RESUMEN...

RESUMEN DE RESULTADOS 2020

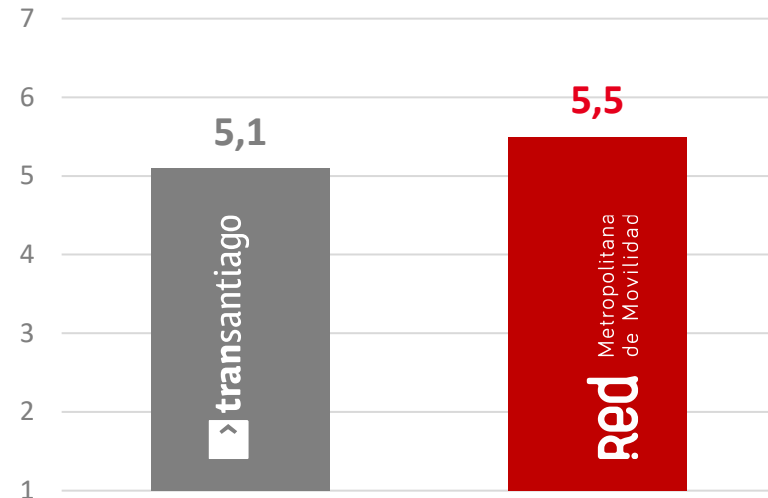
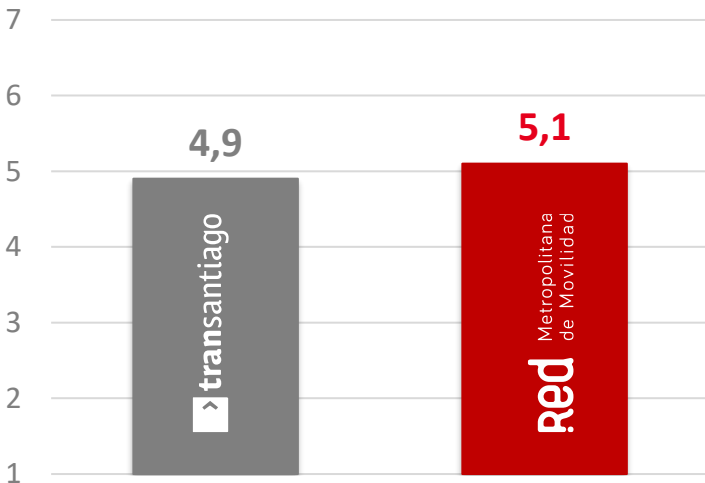
MEJOR NOTA HISTÓRICA DEL SISTEMA ENTRE USUARIOS DE BUSES



MEJOR NOTA HISTÓRICA DE RECORRIDOS



SATISFACCIÓN NETA POSITIVA EN TODOS LOS OPERADORES (BUSES)



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS OPERADORAS

RESULTADOS 2020

Expositora:

Alejandra Ojeda M.

Gerente de Asuntos Públicos Ipsos Chile

Fecha: 12 de Abril 2021

