

Satisfacción con Operadores Transantiago

Informe de Resultados

Enero de 2014



1



METODOLOGÍA

2

**PERFIL DE
USUARIOS**



3

**SATISFACCIÓN CON
EL SERVICIO**



4

CONCLUSIONES



1



METODOLOGÍA

2

**PERFIL DE
USUARIOS**



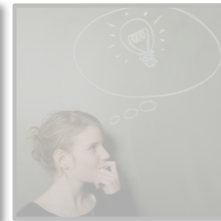
3

**SATISFACCIÓN CON
EL SERVICIO**



4

CONCLUSIONES



Medir el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del sistema de transporte público de Santiago.

Tipo de Estudio

- Estudio Cuantitativo descriptivo.

Técnica

- Encuestas presenciales realizadas en paraderos del Transantiago.

Cuestionario

- Cuestionario semi estructurado, de 7 minutos.

Grupo Objetivo y Fechas

- Usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago, hombres y mujeres, de 13 o más años, con cuotas por Operador, Recorrido, Día y Horario.
- Encuestas fueron realizadas entre el 9 de Enero y el 3 de Febrero de 2014.

Ponderación

- Datos ponderados a nivel de sujetos, por recorridos, con información de tráfico Transantiago.

Se realizaron 5.044 encuestas, con una distribución de la muestra que buscó obtener un error muestral máximo de 3,7% para cada operador, al 95% de confianza.

OPERADOR	# Recorridos	N	Error
Alsacia	11	726	3,6%
Su Bus	16	723	3,6%
Buses Vule	27	717	3,7%
Express	18	710	3,7%
Buses Metropolitana	13	706	3,7%
Red Bus Urbano	20	714	3,7%
STP Santiago	9	748	3,6%
TOTAL	114	5044	1,4%

La selección de recorridos se realizó de modo que representen el 60% de tráfico de cada operador, con 3 niveles de selección:

- 1) Seleccionando los recorridos de mayor tráfico y que representen el 50% del tráfico total de cada operador.
- 2) Seleccionando al azar los recorridos que permiten completar el 60% del tráfico del operador.
- 3) Luego se seleccionó 2 paraderos por cada recorrido, para tomar la muestra.

Se realizó 5.044 encuestas, con una distribución de la muestra representativa de los días y horarios para cada Operador.

OPERADOR	TIPO DÍA		HORARIO			TOTAL
	Laboral	No laboral	Punta Mañana	Punta Tarde	Valle	
Alsacia	531	195	305	305	116	726
Su Bus	559	164	285	311	127	723
Buses Vule	532	185	303	348	66	717
Express	523	187	284	298	128	710
Buses Metropolitana	504	202	278	285	143	706
Red Bus Urbano	495	219	268	278	168	714
STP Santiago	526	222	236	271	241	748
TOTAL	3.670	1.374	1.959	2.096	989	5.044

1



METODOLOGÍA

2

**PERFIL DE
USUARIOS**



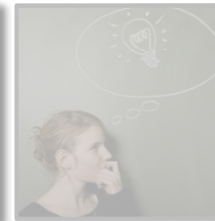
3



**SATISFACCIÓN CON
EL SERVICIO**

4

CONCLUSIONES

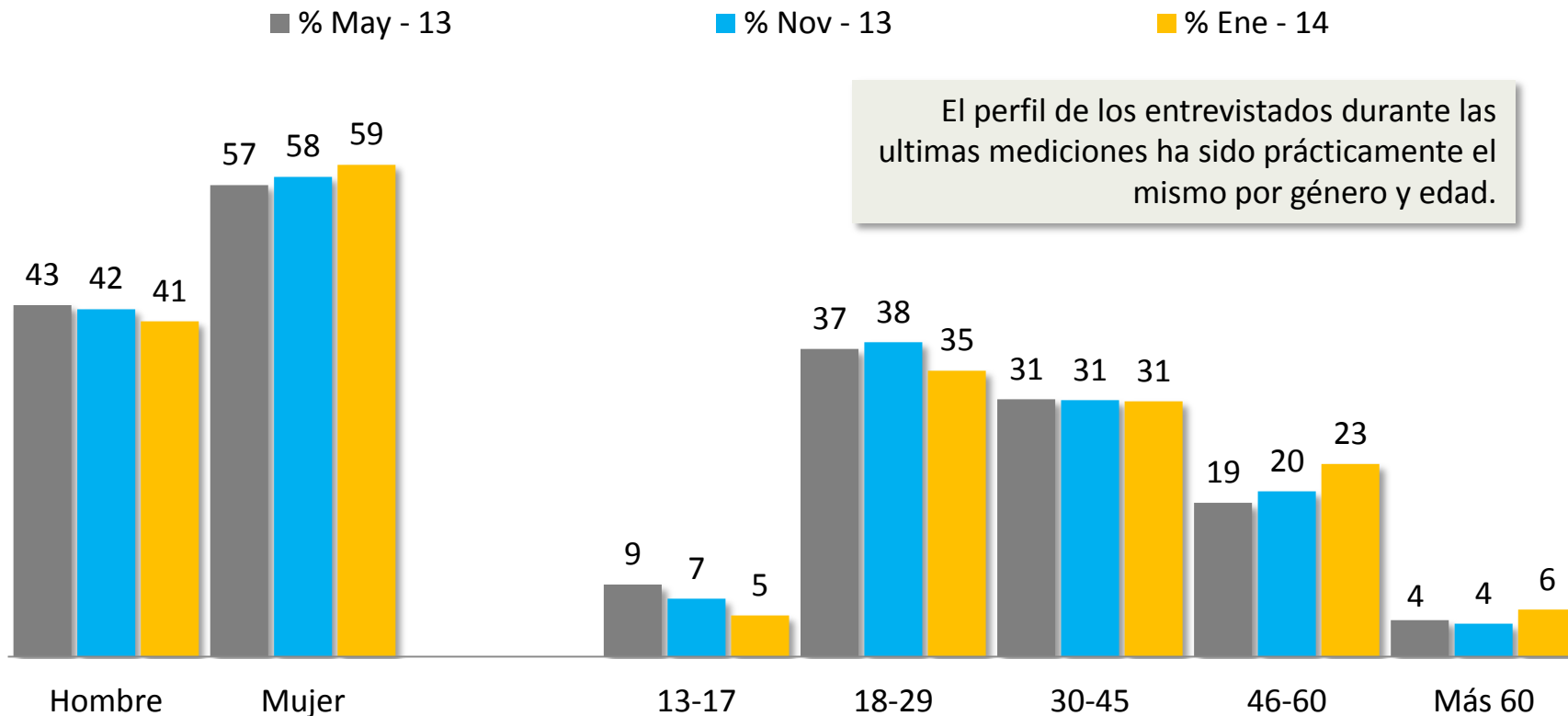


Perfil demográfico de los entrevistados

Sexo y Edad

Base: Total Entrevistados por medición.

9

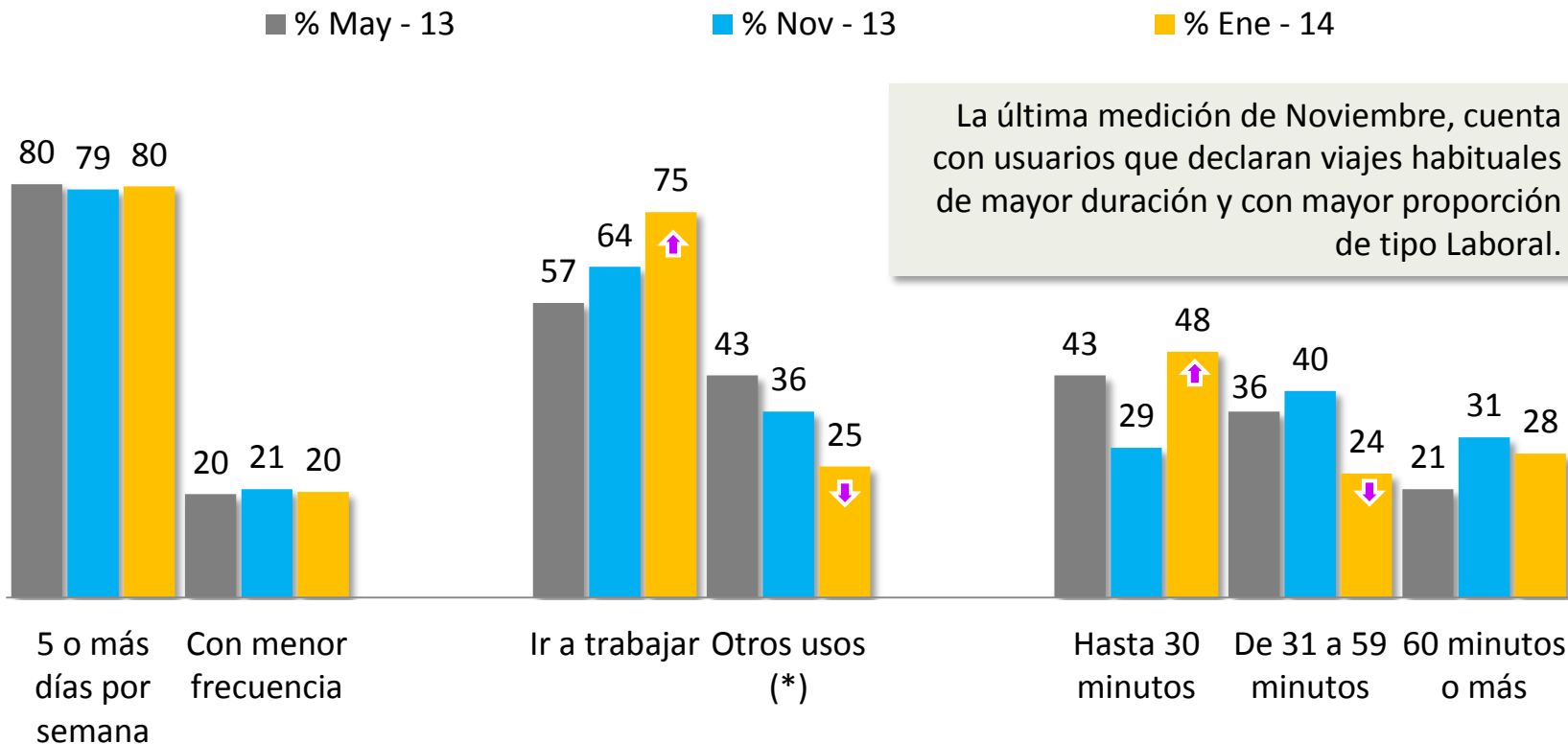


↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores en Enero comparados con medición de Noviembre, al 95% de confianza.

Perfil de uso del sistema de transporte público de Santiago

Frecuencia, actividad y tiempo de viaje

Base: Total Entrevistados por medición.



Otros Usos (*): Ir a estudiar (18% - %7,1), Actividades de Ocio (7,5% - 7), Trámites (8,9% - 9,7%), Ir a dejar hijos al colegio (0,7% - 0,1%), Otros (1,2% - 1,5%)

↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores en Enero comparados con medición de Noviembre, al 95% de confianza.

Tiempo de espera

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

Base: Total Entrevistados por medición.

11

■ % 1 a 5 min ■ % 6 a 10 min ■ % 11 a 15 min ■ % 16 a 20 min ■ % 21 o más

Minutos de Espera Promedio

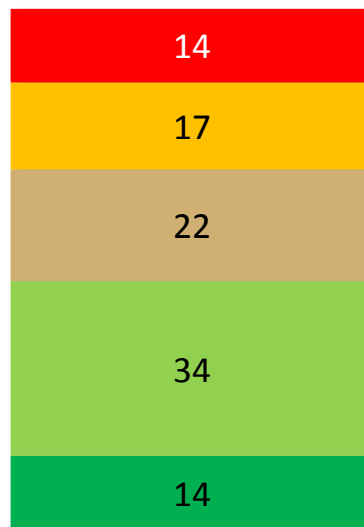
16,0

15,8

(*) En Enero de 2013 no se preguntó por el tiempo de espera, considerando que existían mediciones específicas con datos duros.

A contar de Mayo, se incluye, para contar con un dato comparativo entre ambas mediciones.

La medición de Enero 2014 tiene usuarios que declaran un tiempo levemente menor de espera respecto a Noviembre 2013.



Nov - 2013



Ene - 2014

Base (n)

5.030

5.044

↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores en Enero comparados con medición de Noviembre, al 95% de confianza.

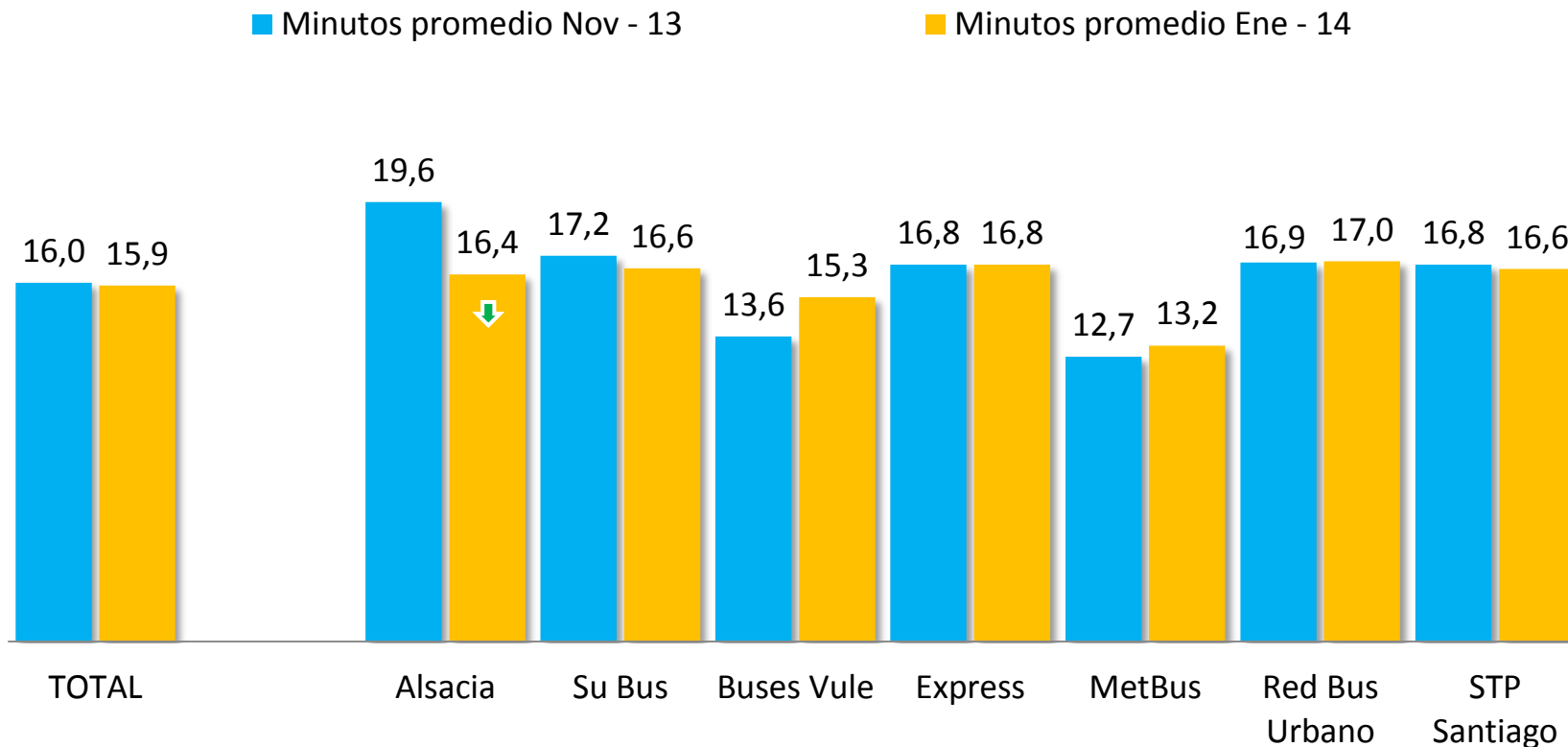
Tiempo de espera

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

Base: Total Entrevistados por empresa operadora y medición.

12

La compañía Alsacia mejora los tiempos de espera en aproximadamente 3 minutos, de acuerdo a la percepción declarada por sus usuarios.



↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores en Enero comparados con medición de Noviembre, al 95% de confianza.

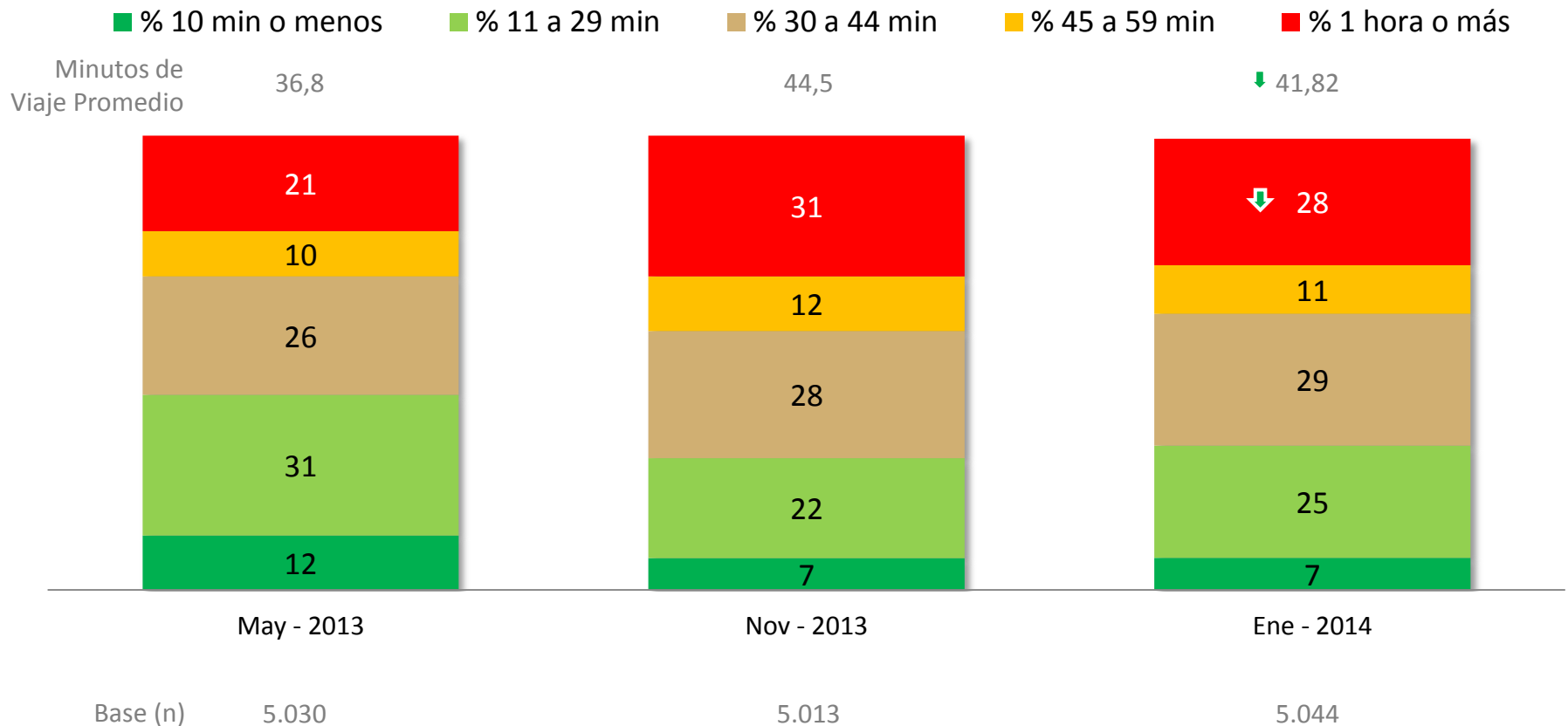
Tiempo de viaje

Habitualmente, ¿Cuánto tiempo le toma su viaje desde su origen hasta su destino?

Base: Total Entrevistados por medición.

13

Durante la última medición de Enero de 2014, la declaración de viajes de 1 hora o más, disminuye significativamente y con ello el tiempo promedio del viaje habitual.



↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores en Enero comparados con medición de Noviembre, al 95% de confianza.

Tiempo de viaje

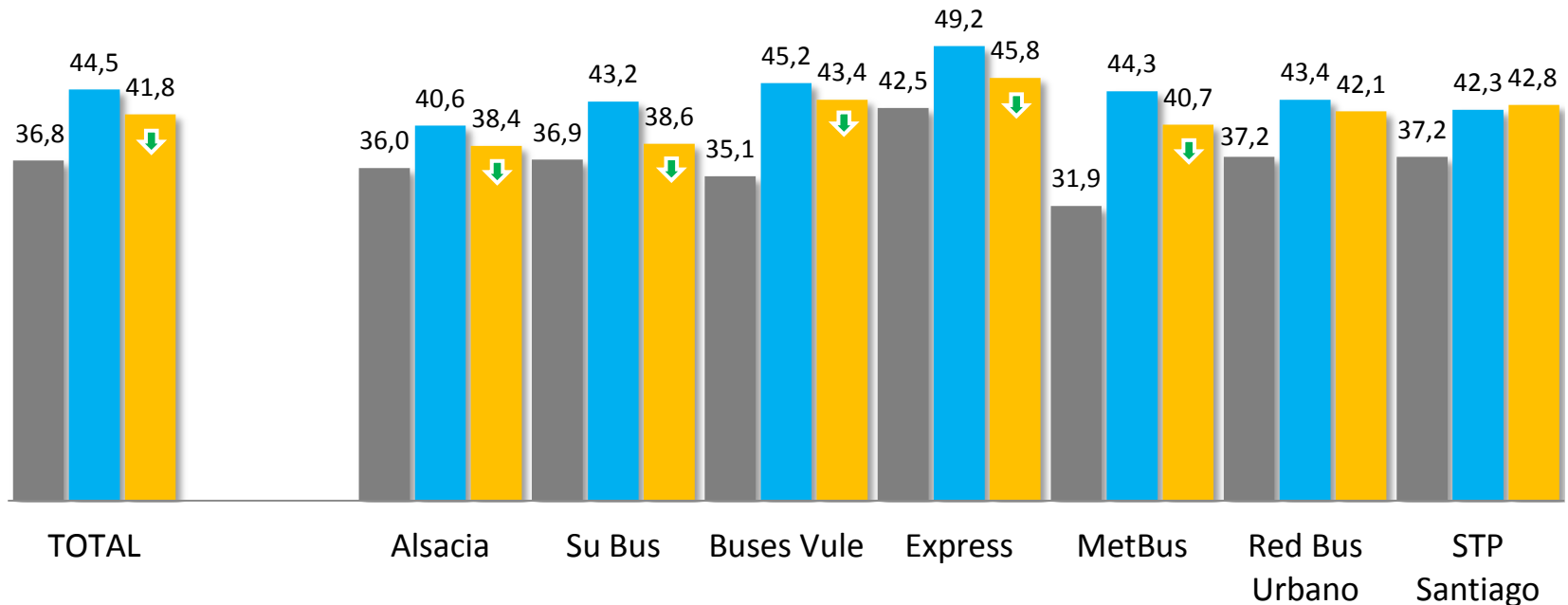
Habitualmente, ¿Cuánto tiempo le toma su viaje desde su origen hasta su destino?

Base: Total Entrevistados por empresa operadora y medición.

14

La disminución promedio de los tiempos de viaje son generalizados para todas las empresas operadoras, sin embargo en el caso particular de STP Santiago, se muestra una tendencia al alza desde Mayo de 2013.

■ Promedio Minutos May - 2013 ■ Promedio Minutos Nov -2013 ■ Promedio Minutos Ene -2014



↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores en Enero comparados con medición de Noviembre, al 95% de confianza.

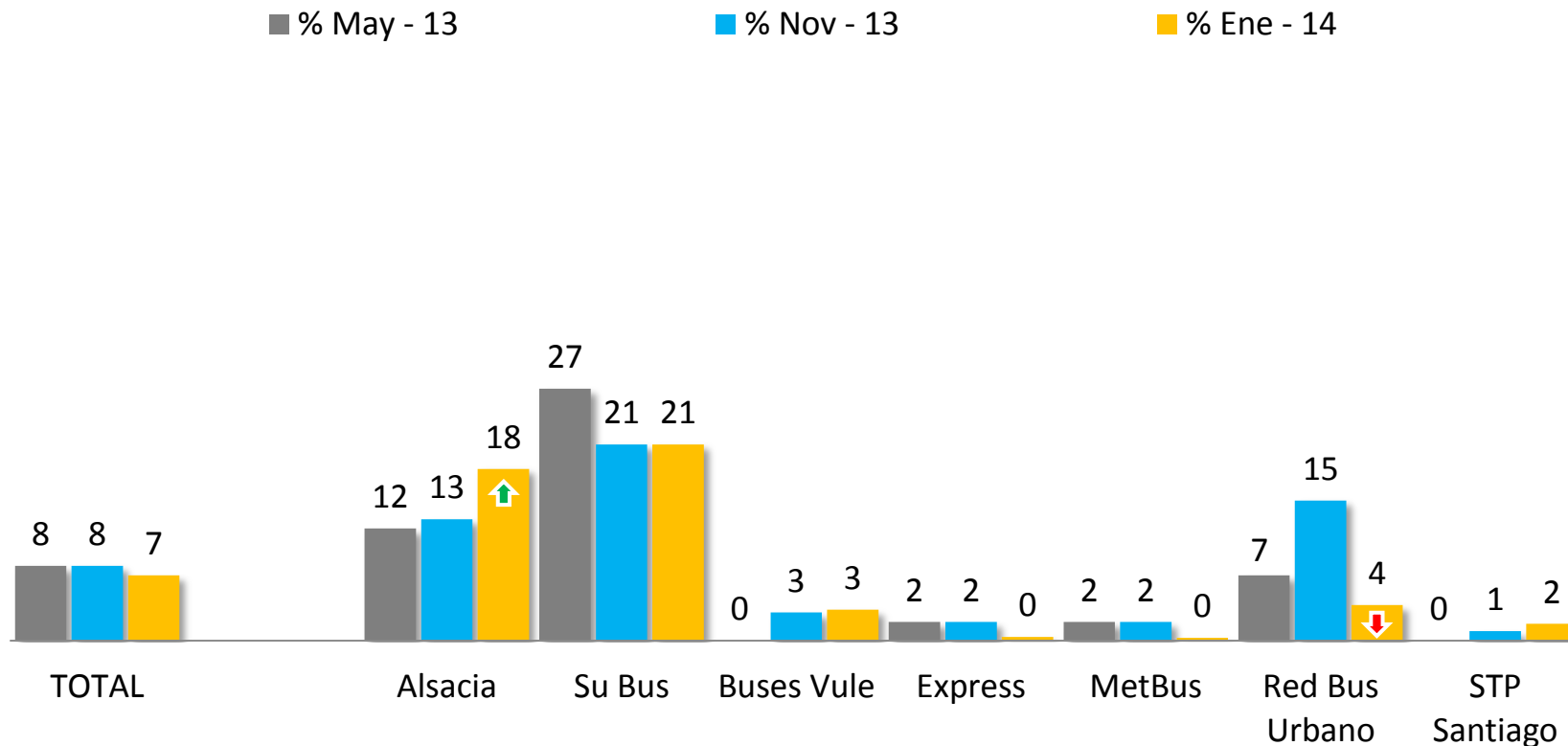
Conocimiento de la empresa operadora de su recorrido

¿Me podría decir el nombre de la empresa que opera este servicio?

Base: Total Entrevistados por empresa operadora y medición.

15

Para Red Bus Urbano hay una disminución del reconocimiento de la empresa operadora, mientras que Alsacia cuenta con un alza en su reconocimiento.



↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores en Enero comparados con medición de Noviembre, al 95% de confianza.

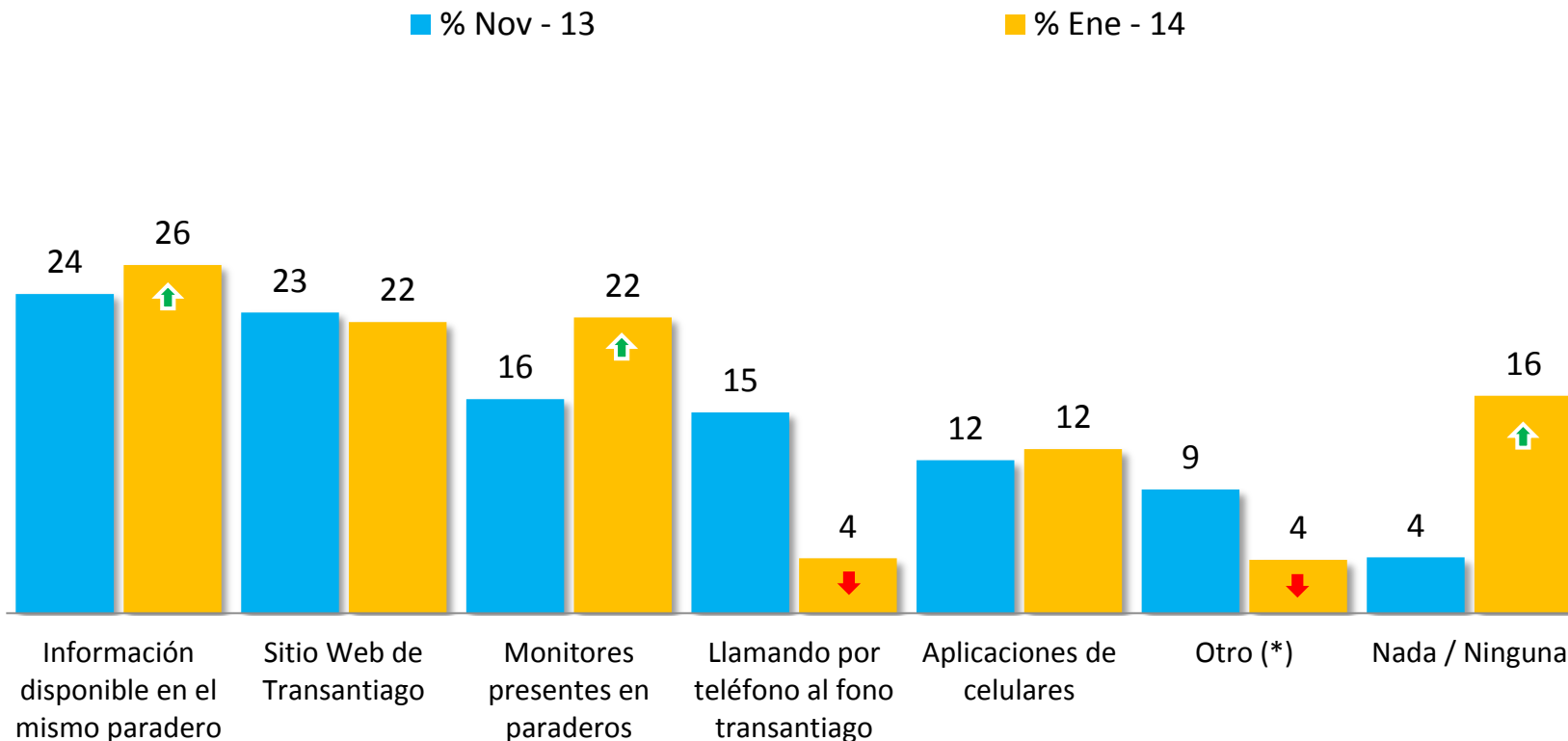
Medios de información acerca del Transantiago

¿Cuáles de estos medios utiliza habitualmente para informarse acerca del Transantiago?

Base: Total Entrevistados por empresa operadora y medición.

16

Los monitores presentes en paraderos aumentan significativamente su presencia entre los medios de información que las personas habitualmente utilizan para informarse.



(*) 3% menciona TV

↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores en Enero comparados con medición de Noviembre, al 95% de confianza.

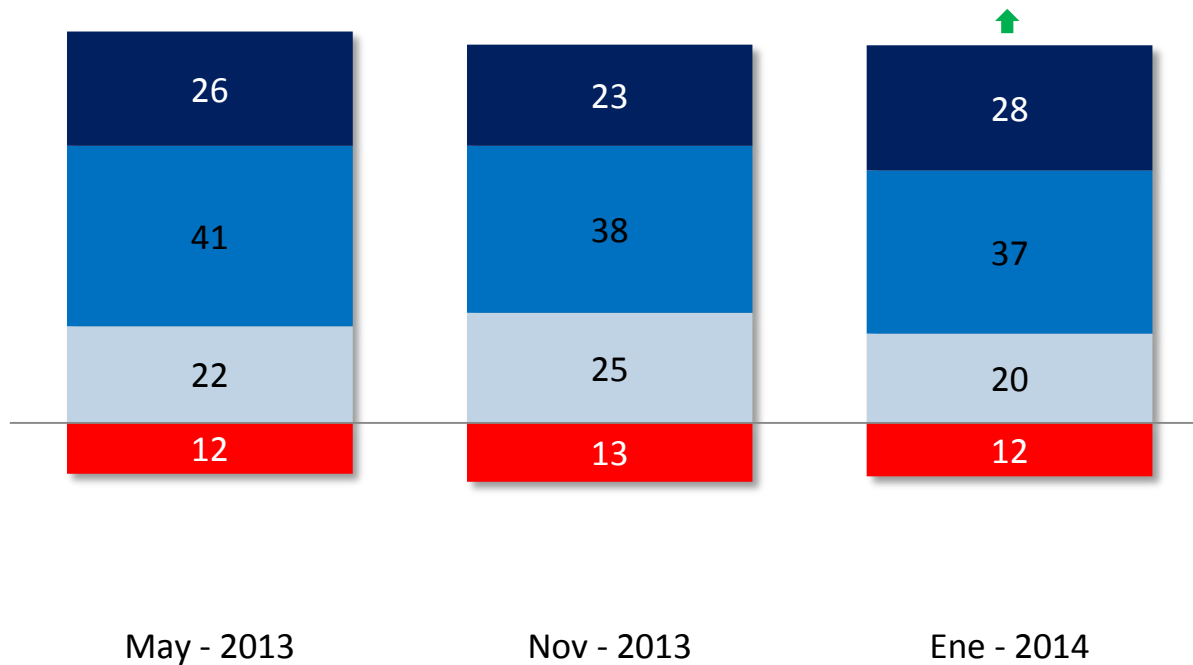
Satisfacción medios de información

¿En general, con qué nota evalúa los medios usados por Transantiago para informar a sus usuarios?

Base: Total Entrevistados por medición.

17

■ % Notas 1 a 3 ■ % Notas 4 ■ % Notas 5 ■ % Notas 6 + 7



La evaluación de los medios usados por Transantiago para informar a sus usuarios baja levemente durante la medición realizada en Noviembre.

No se muestran valores asociados a categoría “No sabe/No responde”



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre, al 95% de confianza.



Perfil de usuarios se mantiene respecto de mediciones anteriores



Tiempos de espera y tiempos de viaje bajan



Reconocimiento de las empresas operadoras se mantiene bajo y los medios de información aumentan su evaluación

1



METODOLOGÍA

2

**PERFIL DE
USUARIOS**



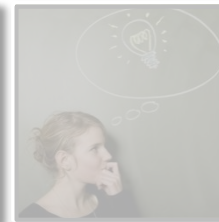
3



**SATISFACCIÓN CON
EL SERVICIO**

4

CONCLUSIONES



Análisis de Ecuaciones Estructurales

Explicación metodológica

20

El análisis escogido para modelar la satisfacción global con los recorridos es una Ecuación Estructural, que combina Análisis Factorial con Regresiones Lineales, de la siguiente forma:

PASO 2

Una vez identificada la variable latente o dimensión, es esta variable la que se utiliza como variable independiente y explicativa de la satisfacción global, en este caso la variable dependiente del modelo de ecuaciones estructurales.

PASO 1

Los atributos (variables medidas u observadas), permiten la identificación de variables latentes (no observadas), y mediante regresiones se determina el impacto de cada atributo en cada dimensión o variable latente.



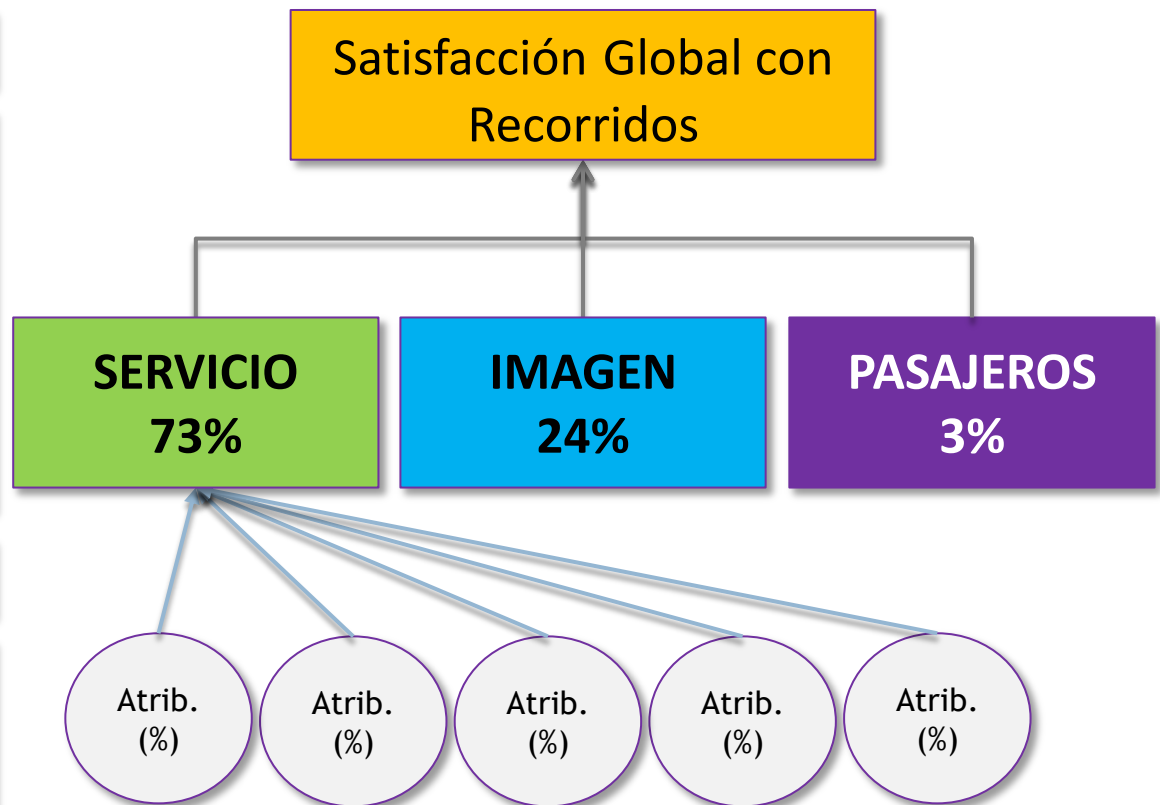
De este modo, en una primera instancia, el modelo permite identificar las Macro-Dimensiones con mayor impacto en la percepción que los usuarios se forman del servicio recibido por los recorridos:

RESULTADO 1

El 97% de la explicación de la variabilidad de la Satisfacción Global con el Servicio de los Recorridos depende de la Opinión que las personas se forman, tanto de las características de Servicio (73%), como de la Imagen que tienen del Sistema en su Globalidad (24%).

MÁS DELANTE

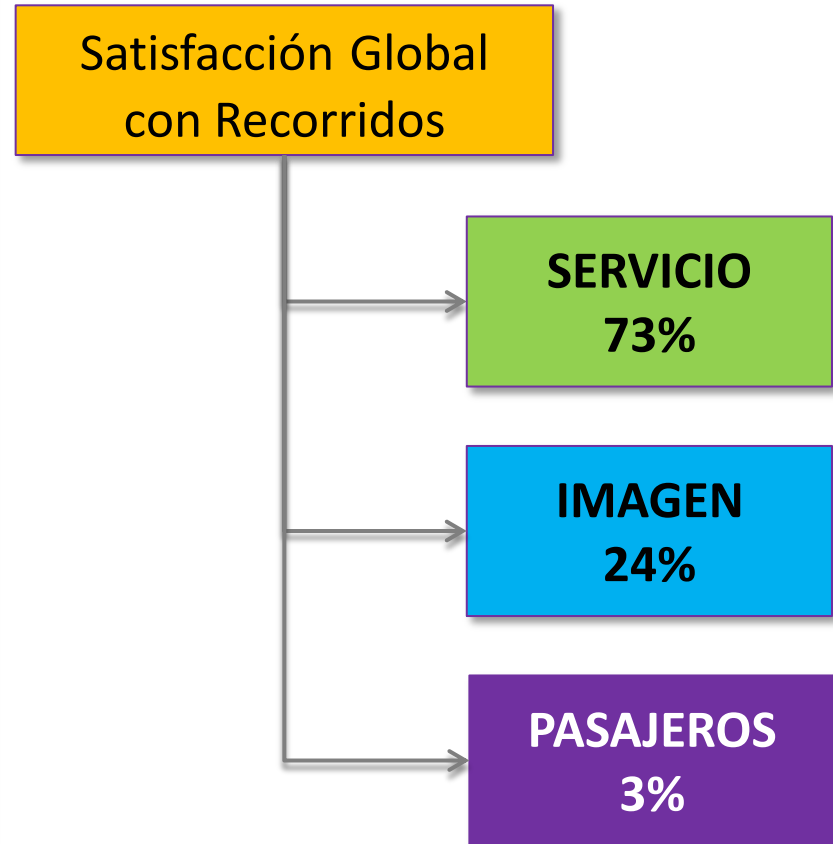
En una segunda instancia se presentará el peso que cada dimensión/atributo de servicio tienen en la percepción global que los usuarios se forman respecto del servicio propiamente tal.



% De Explicación del Modelo: 66%

Considerando estos resultados, el informe se estructurará de la siguiente forma:

- 1 • Primero los resultados a nivel global de la Satisfacción con los Recorridos.
- 2 • Seguida de la Opinión respecto de las características del servicio.
- 3 • Luego la evaluación de la Imagen del Sistema en General.
- 4 • Finalmente se presentará la evaluación del comportamiento de los pasajeros del Transantiago.



3,1

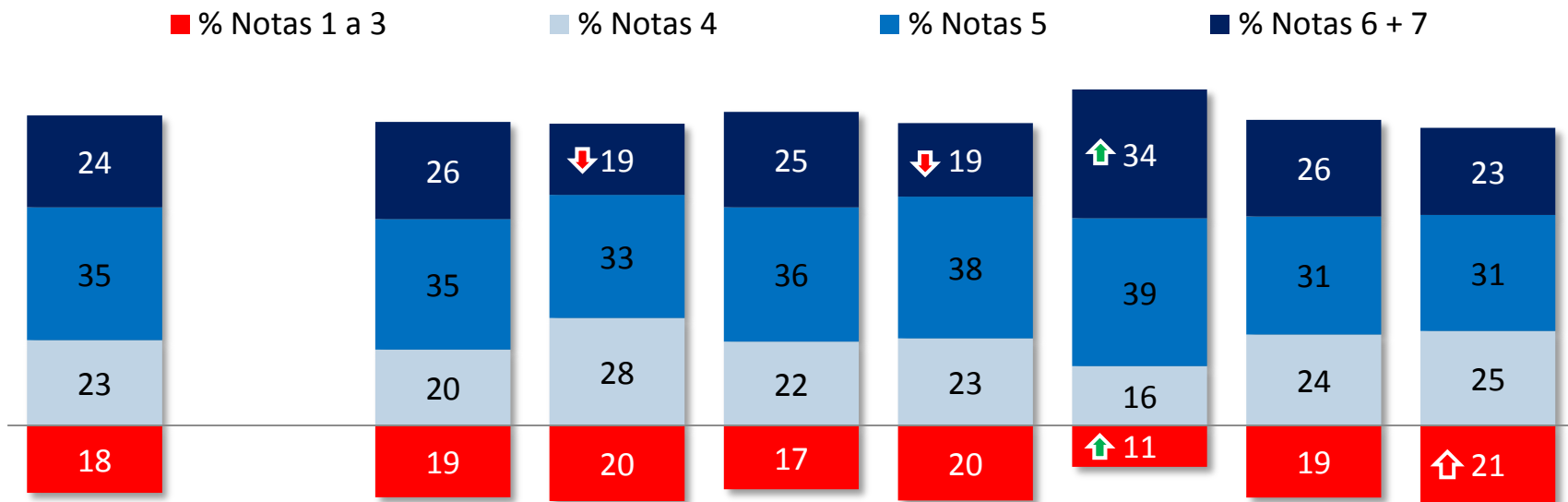
Evaluación Global con los Recorridos del Transantiago

Satisfacción global con los recorridos de las empresas operadoras

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

Base: Total Entrevistados por Empresa Operadora del Transantiago.

24



Total Alsacia Su Bus Buses Vule Express MetBus Red Bus Urbano STP Santiago

n 5044 726 723 717 710 706 714 748

Prom. 4,6 4,6 4,4 4,6 4,5 5,0 4,6 4,5

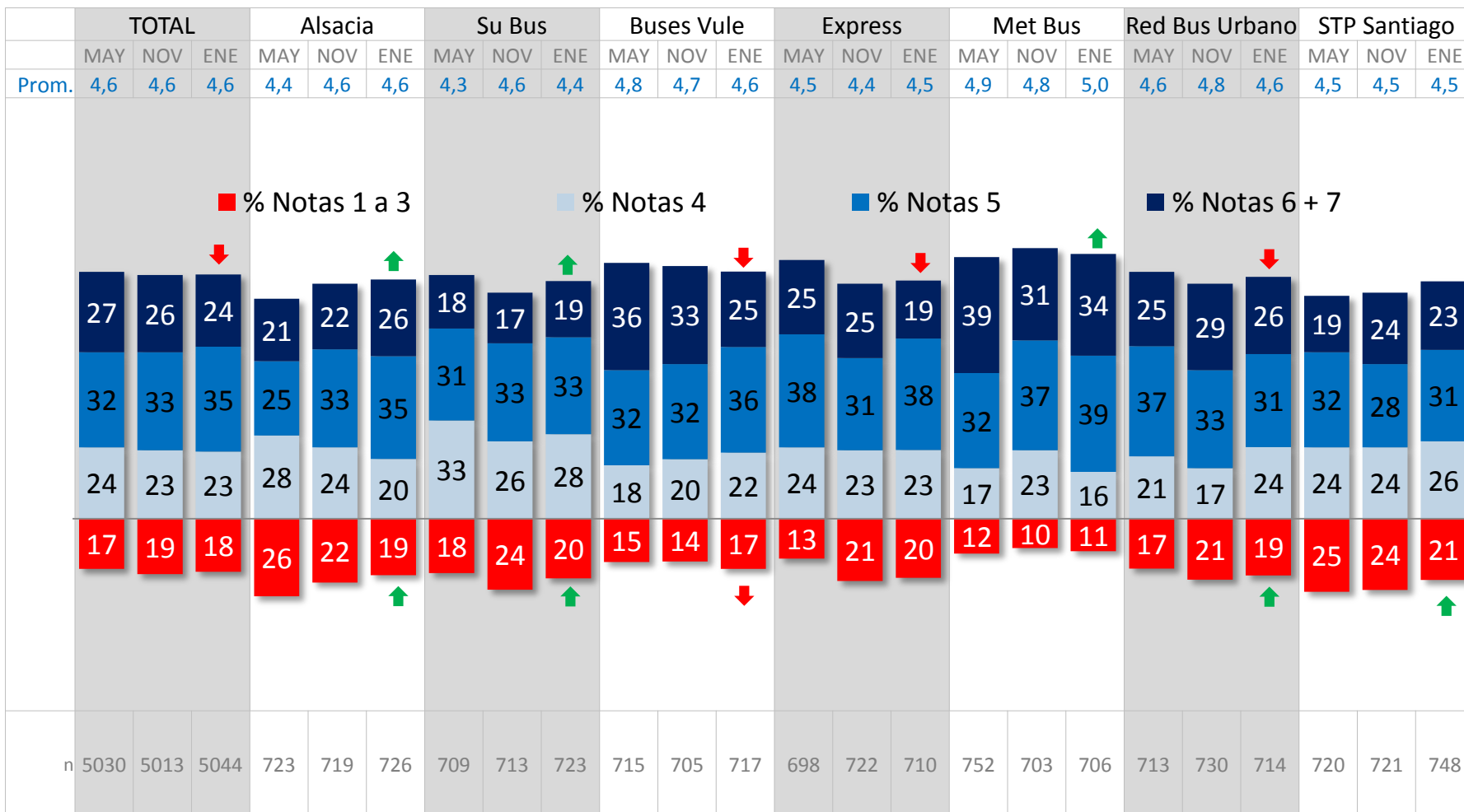
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con el Total – 6+7 y 1 a 3, al 95% de confianza.

Satisfacción global con los recorridos

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

Base: Total Entrevistados por medición y operador.

25



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre, al 95% de confianza.

3,2

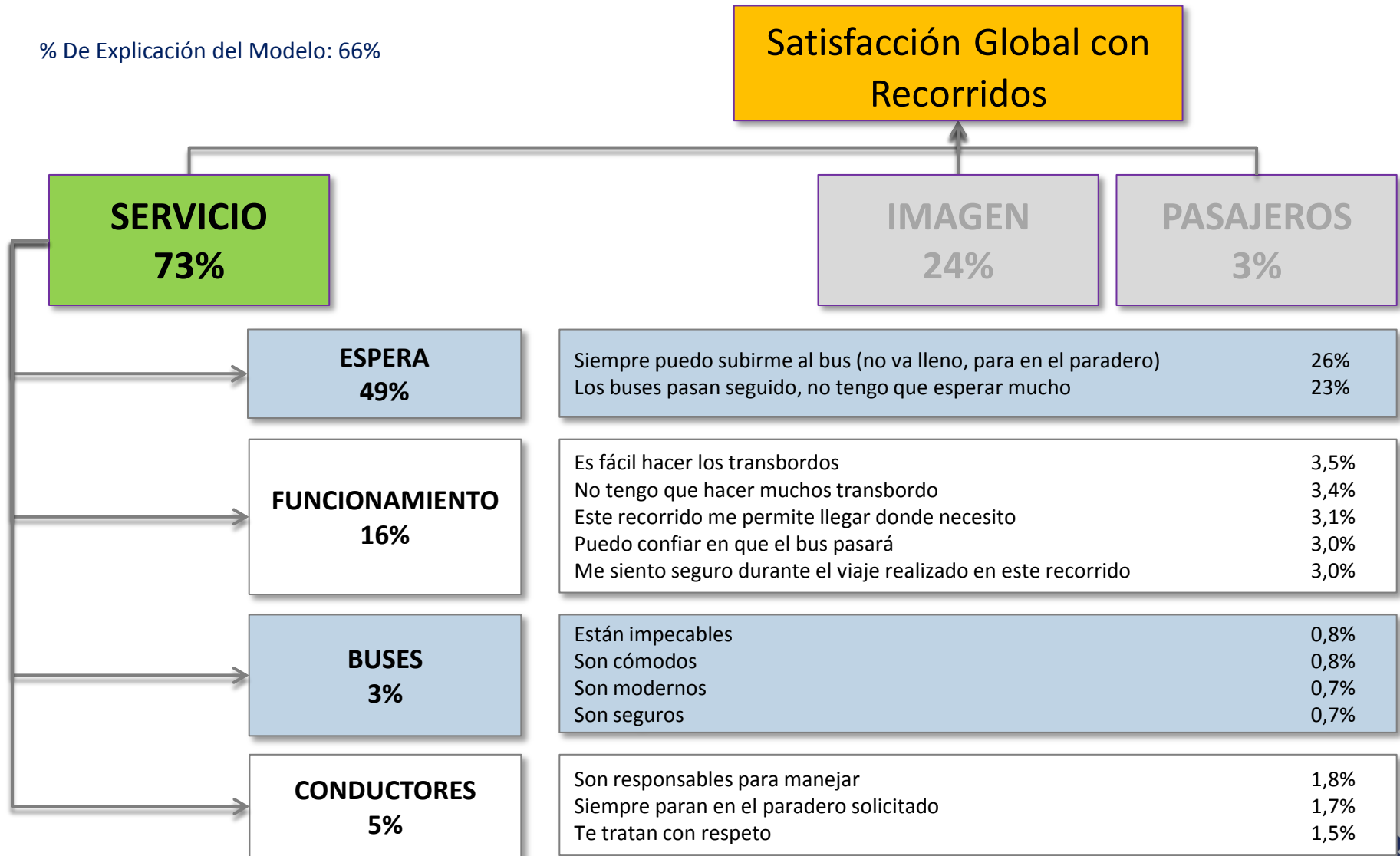
Opinión respecto de las Características de Servicio de los Recorridos del Transantiago

Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte

Público de Santiago: **SERVICIO**

Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 66%



La evaluación de los paraderos se probó en el modelo, pero debido a su bajo impacto y contribución negativa a la explicación del modelo, se decidió dejar aparte.

Opinión de las características del servicio entregado

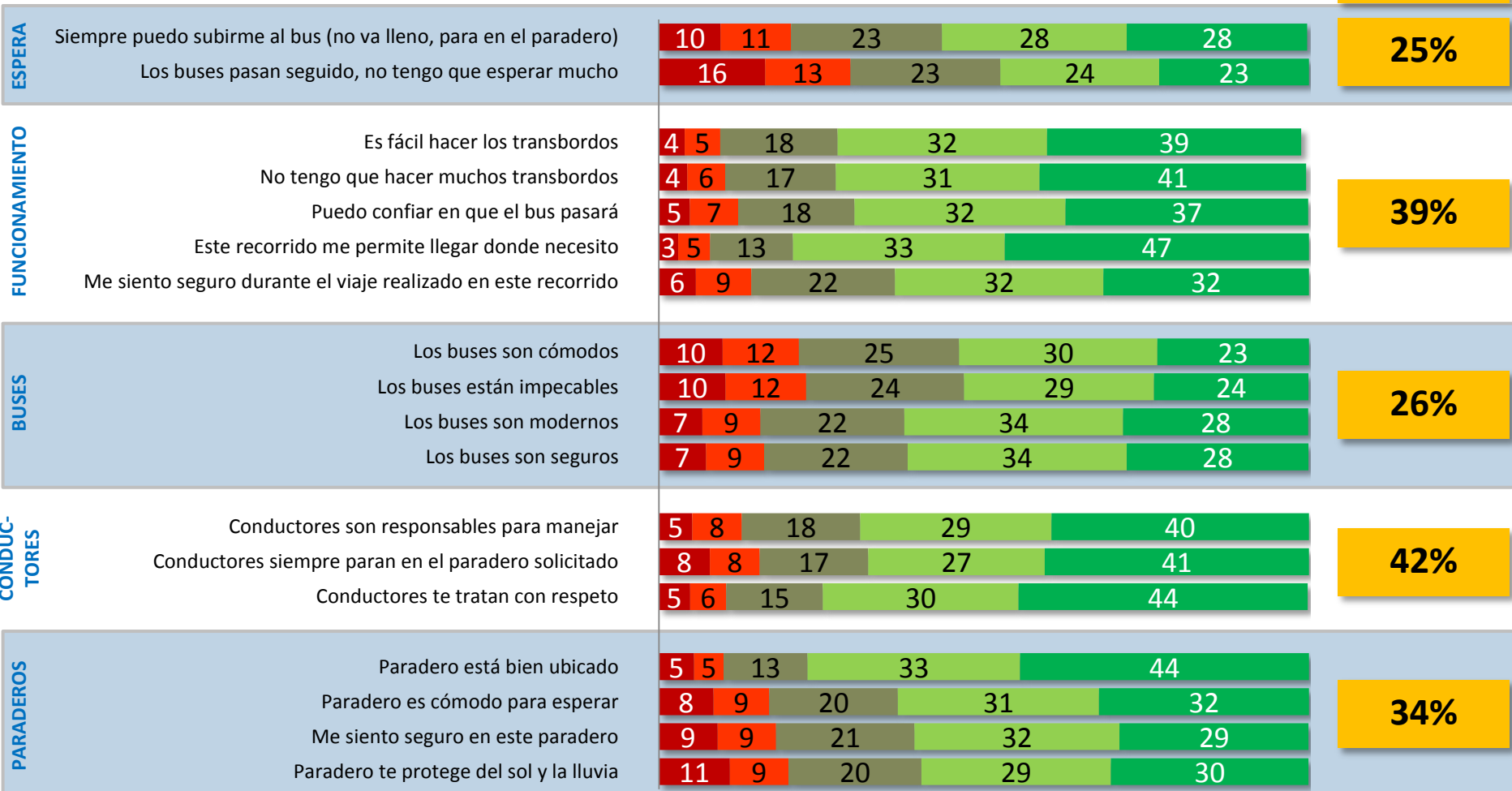
¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?

Base: Total entrevistados (n=5044).

28

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

PROMEDIO
ALTO ACUERDO



(*) El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

Opinión de las características del servicio entregado

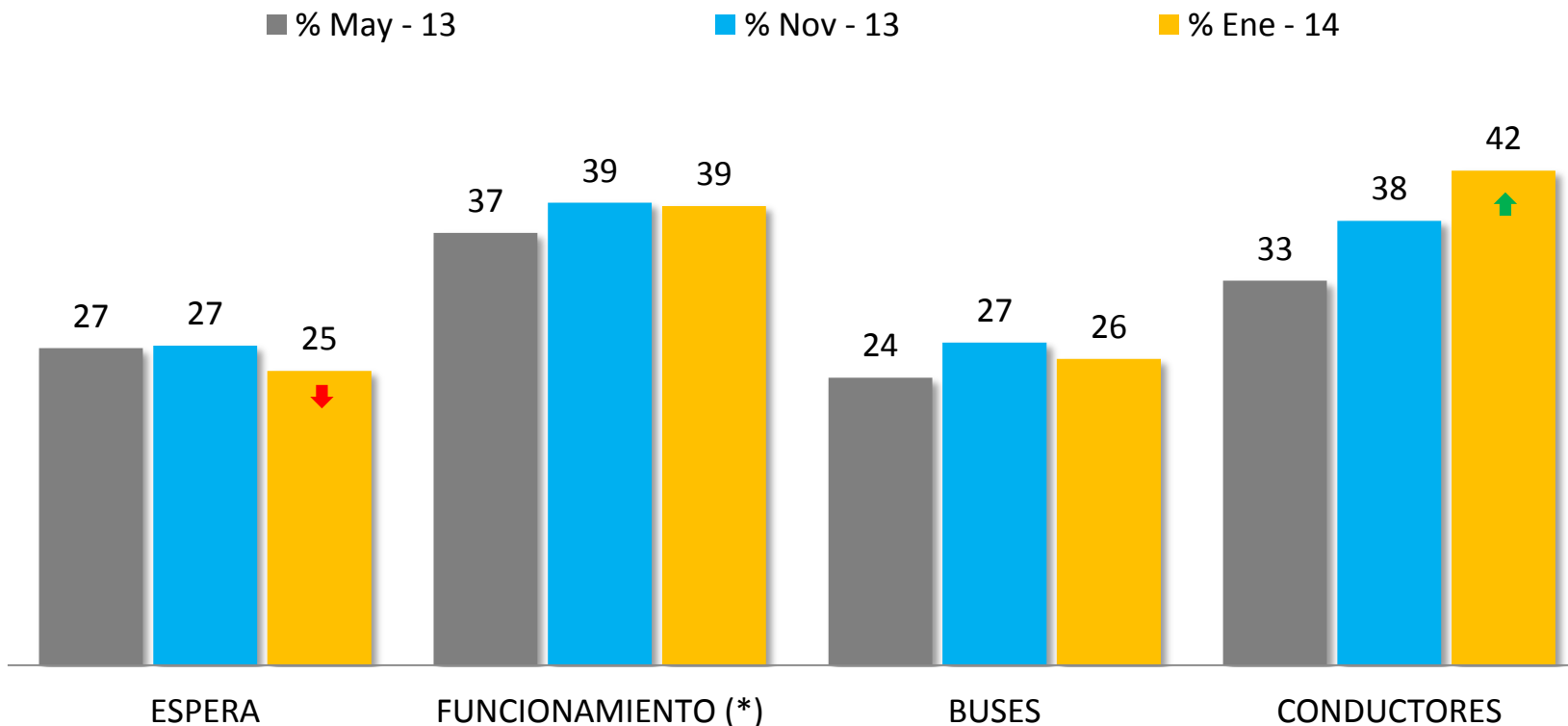
¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?

Base: Total entrevistados por medición.

29

Durante la última medición se percibe un menor acuerdo frente al cumplimiento en atributos de la dimensión más relevante de servicio, LA ESPERA, siendo la dimensión con más bajo cumplimiento.

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS, ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre, al 95% de confianza.

Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte

Público de Santiago: **SERVICIO**

Análisis de Ecuaciones Estructurales

30

% De Explicación del Modelo: 66%



La evaluación de los paraderos se probó en el modelo, pero debido a su bajo impacto y contribución negativa a la explicación del modelo, se decidió dejar aparte.

Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: ESPERA

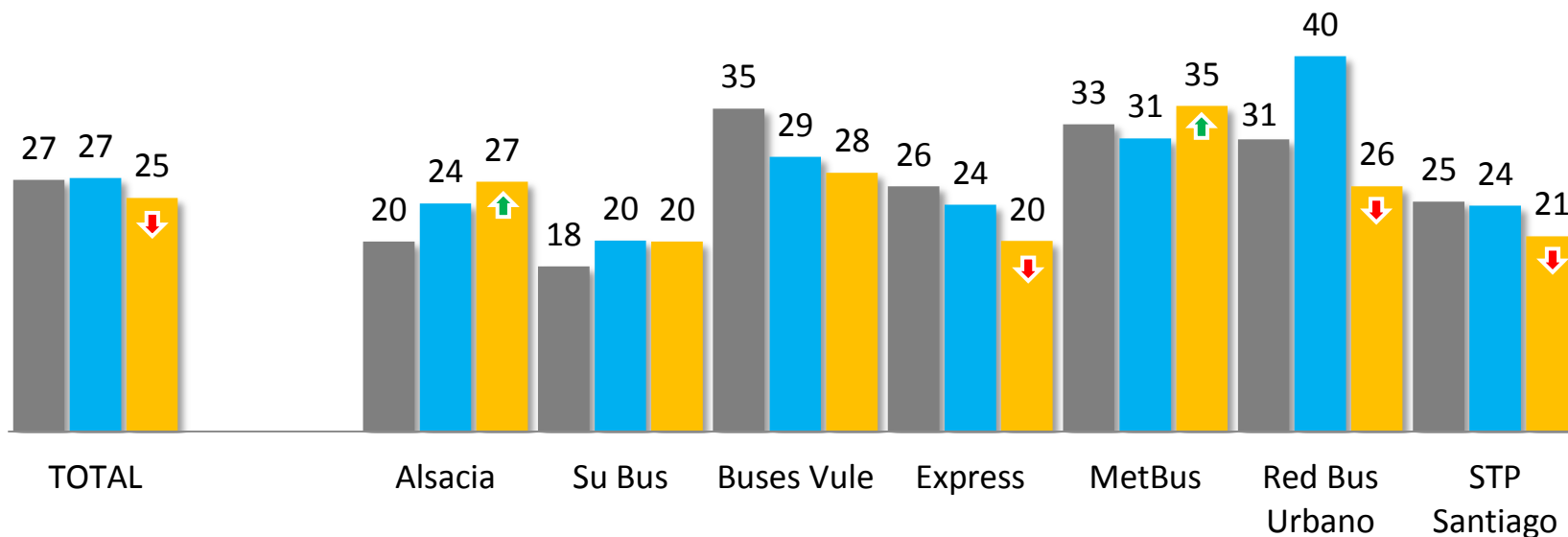
¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

31

% DE ALTO ACUERDO

■ % May - 13 ■ % Nov - 13 ■ % Ene - 14



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre, al 95% de confianza.

Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: ESPERA

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

32

DIMENSIÓN / ATRIBUTO	TOTAL			ALSACIA			SU BUS			VULE			EXPRESS			METBUS			RED BUS			STP		
	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE
ESPERA	27	27	25	20	24	27	18	20	20	35	29	28	26	24	20	33	31	35	31	40	26	25	24	21
Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)	28	29	28	22	26	29	15	20	20	36	35	33	27	25	23	33	32	37	36	45	29	26	28	22
Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho	26	25	23	18	23	25	20	21	21	33	23	23	26	24	17	33	31	33	26	35	23	23	20	20



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con % Alto Acuerdo (6+7) en recorridos respecto al total sistema para Enero, al 95% de confianza.

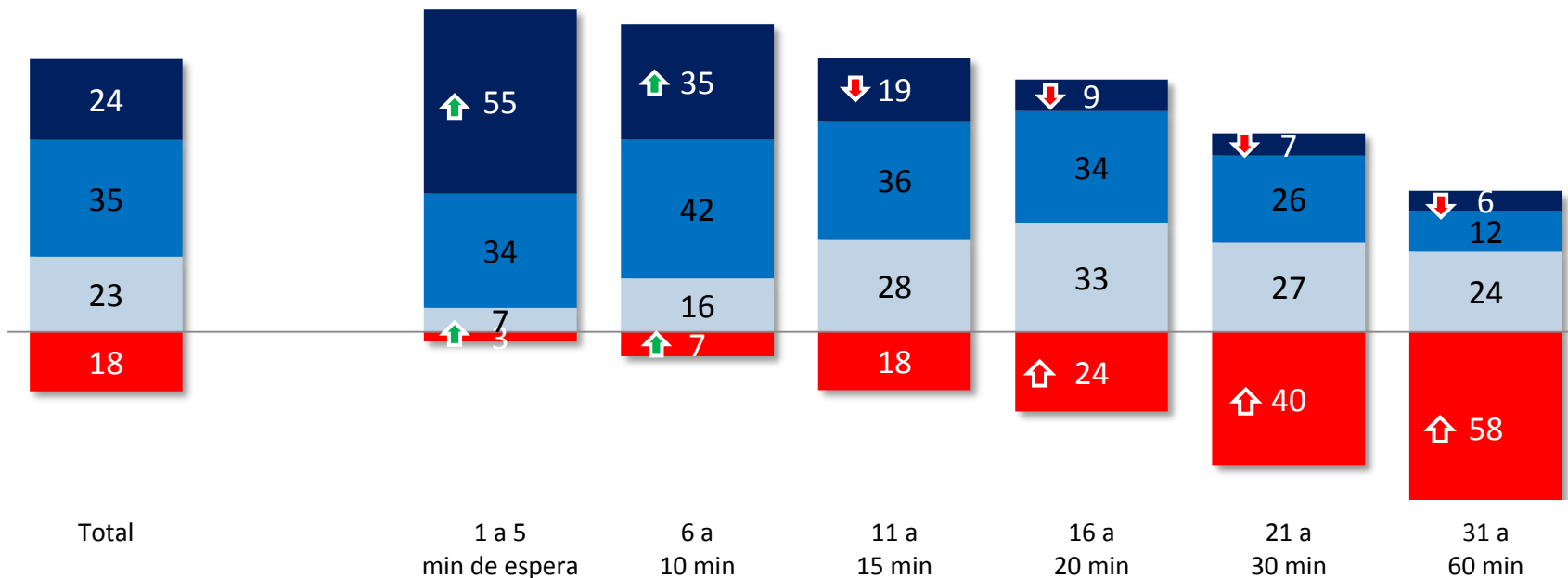
Satisfacción global con los recorridos de las empresas operadoras

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

Base: Total Entrevistados por Tiempo de espera.

33

■ % Notas 1 a 3 ■ % Notas 4 ■ % Notas 5 ■ % Notas 6 + 7



n	5044	695	1680	1061	862	557	158
Prom.	4,6	5,5	5,0	4,5	4,1	3,6	3,5

↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con el Total – 6+7 y 1 a 3, al 95% de confianza.

Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte

Público de Santiago: **SERVICIO**

Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 66%



La evaluación de los paraderos se probó en el modelo, pero debido a su bajo impacto y contribución negativa a la explicación del modelo, se decidió dejar aparte.

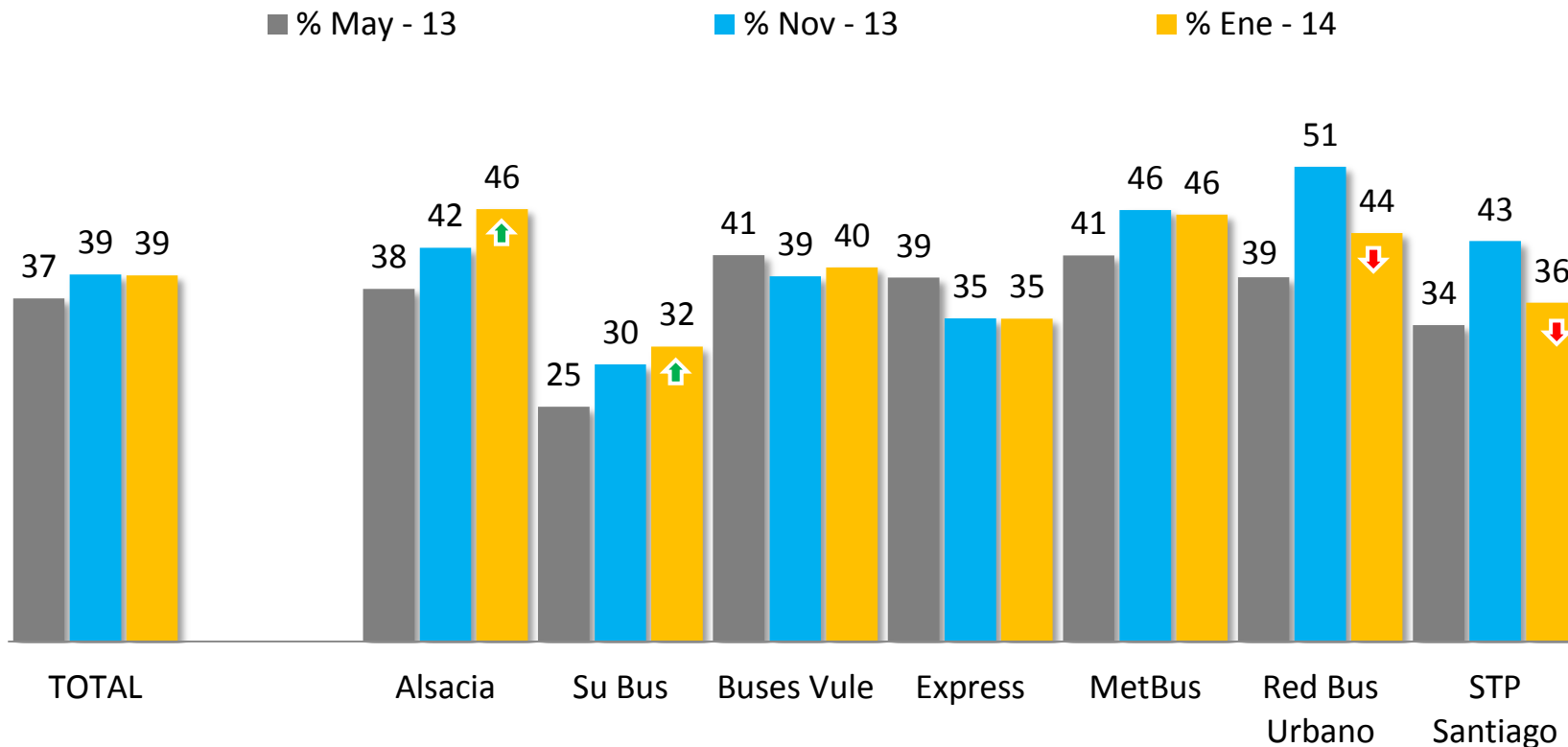
Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: FUNCIONAMIENTO

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

35

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS, ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre, al 95% de confianza.

Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: FUNCIONAMIENTO

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

36

DIMENSIÓN / ATRIBUTO	TOTAL			ALSACIA			SU BUS			VULE			EXPRESS			METBUS			RED BUS			STP		
	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE
FUNCIONAMIENTO	37	39	39	38	42	46	25	30	32	41	39	40	39	35	35	41	46	46	39	51	44	34	43	36
Es fácil hacer los transbordos	35	38	39	37	40	46	22	29	31	41	37	40	40	33	36	38	42	43	39	53	45	31	39	38
No tengo que hacer muchos transbordos	38	40	41	42	45	49	26	29	37	43	41	40	40	34	36	42	47	45	39	49	45	35	44	39
Puedo confiar en que el bus pasará	36	40	37	35	41	46	27	29	29	40	38	39	36	36	30	42	50	48	34	49	37	37	48	37
Este recorrido me permite llegar donde necesito	44	47	47	47	49	53	31	39	39	48	46	45	45	40	44	51	55	53	48	59	54	40	53	43
Me siento seguro durante el viaje realizado en este recorrido	30	32	32	28	35	37	20	22	23	35	33	36	33	29	27	34	37	39	36	44	37	27	30	24



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con % Alto Acuerdo (6+7) en recorridos respecto al total sistema para Enero, al 95% de confianza.

Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte

Público de Santiago: **SERVICIO**

Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 66%



La evaluación de los paraderos se probó en el modelo, pero debido a su bajo impacto y contribución negativa a la explicación del modelo, se decidió dejar aparte.

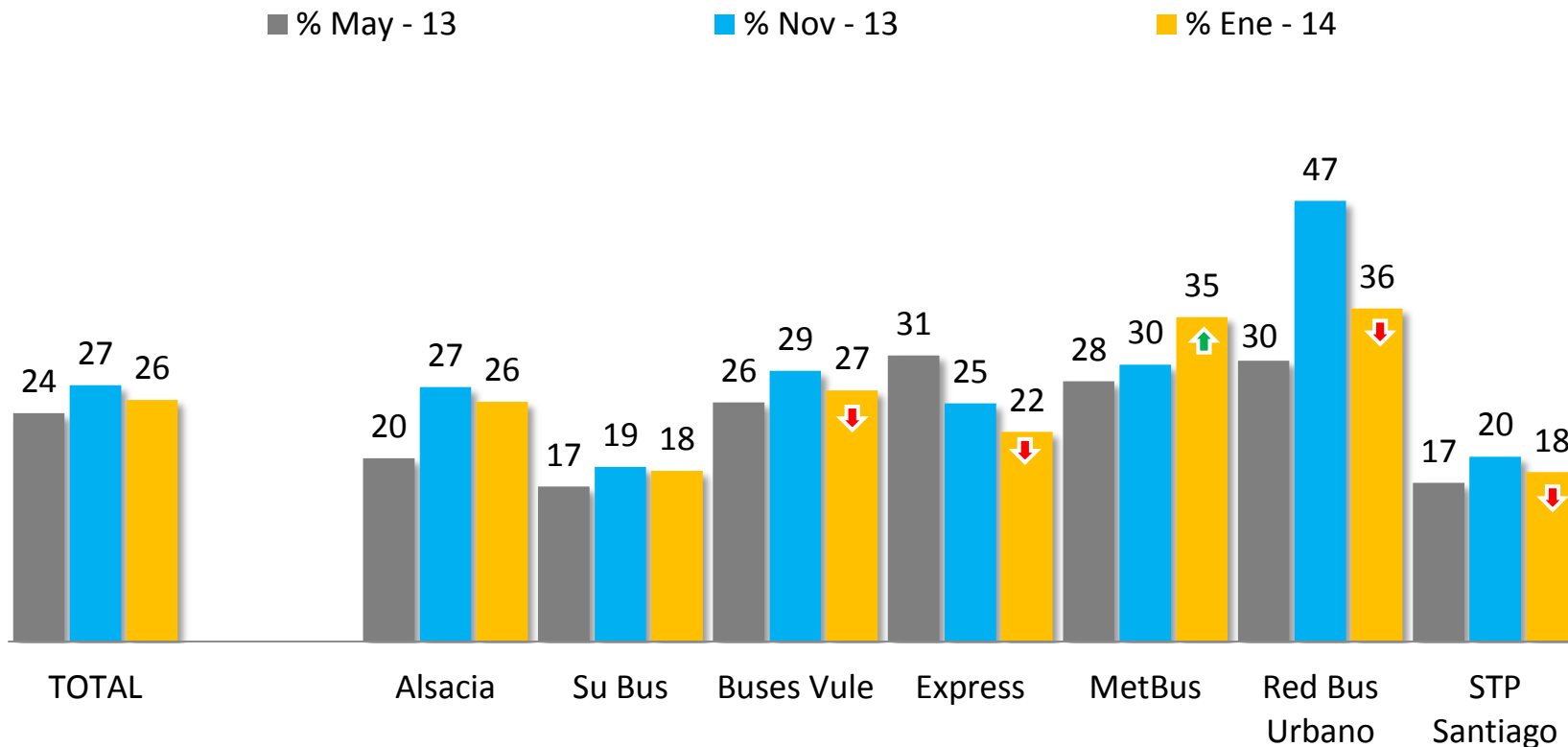
Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: BUSES

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

38

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS, ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre, al 95% de confianza.

Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: BUSES

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

39

DIMENSIÓN / ATRIBUTO	TOTAL			ALSACIA			SU BUS			VULE			EXPRESS			METBUS			RED BUS			STP		
	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE
BUSES	24	27	26	20	27	26	17	19	18	26	29	27	31	25	22	28	30	35	30	47	36	17	20	18
Están impecables	23	26	24	17	26	23	18	16	16	24	28	23	29	24	22	25	29	33	31	46	35	12	16	13
Son cómodos	22	25	23	18	27	22	15	17	16	23	29	23	26	21	19	26	25	33	28	44	34	15	18	15
Son modernos	26	29	28	22	28	28	16	23	21	25	30	31	35	28	25	32	30	38	33	52	37	18	20	20
Son seguros	27	30	28	21	29	29	17	20	20	31	30	30	34	28	24	29	36	35	29	47	36	25	26	25



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con % Alto Acuerdo (6+7) en recorridos respecto al total sistema para Enero, al 95% de confianza.

Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte

Público de Santiago: **SERVICIO**

Análisis de Ecuaciones Estructurales

40

% De Explicación del Modelo: 66%



La evaluación de los paraderos se probó en el modelo, pero debido a su bajo impacto y contribución negativa a la explicación del modelo, se decidió dejar aparte.

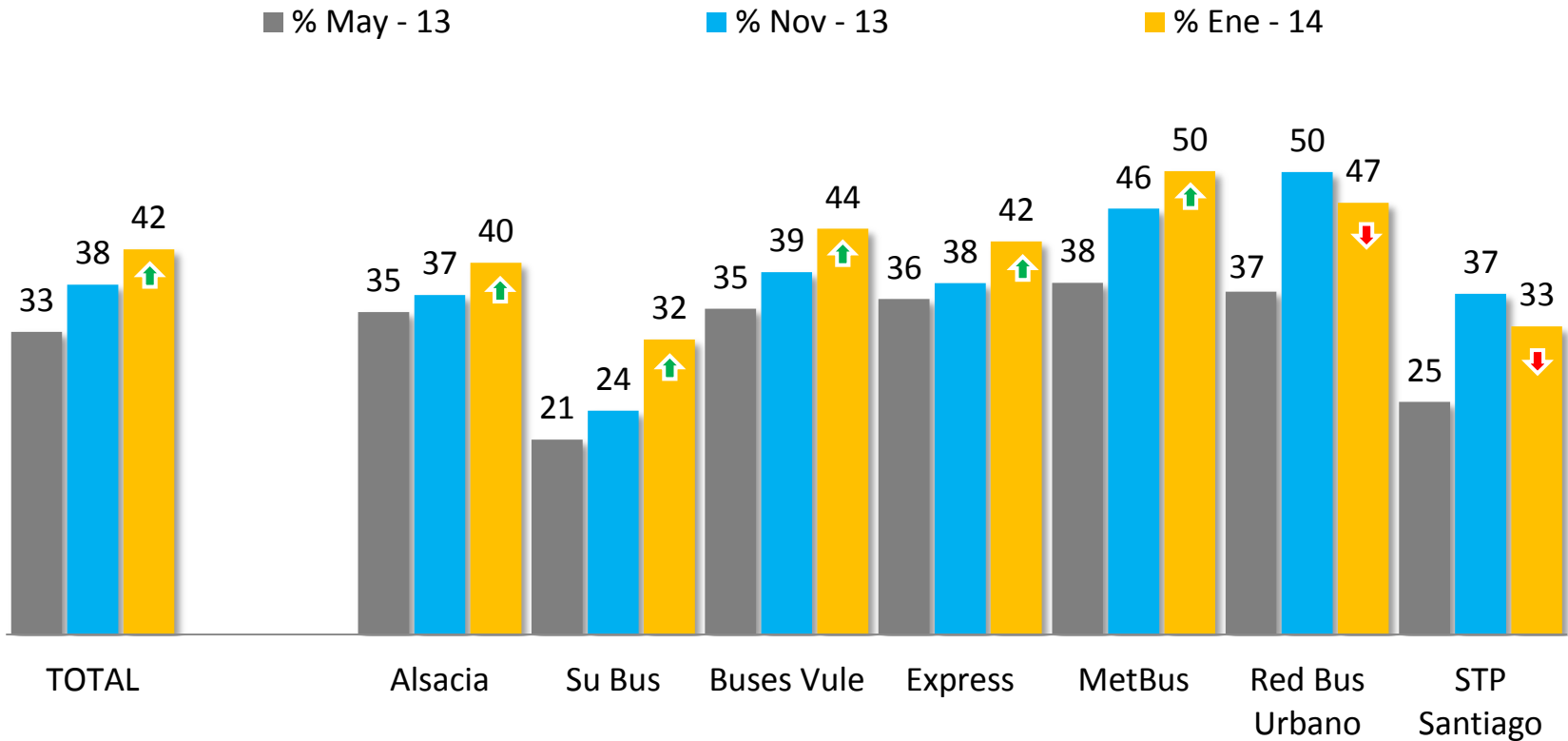
Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: CONDUCTORES

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

41

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS, ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre, al 95% de confianza.

Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: CONDUCTORES

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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

42

DIMENSIÓN / ATRIBUTO	TOTAL			ALSACIA			SU BUS			VULE			EXPRESS			METBUS			RED BUS			STP		
	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE	MAY	NOV	ENE
CONDUCTORES	33	38	42	35	37	40	21	24	32	35	39	44	36	38	42	38	46	50	37	50	47	25	37	33
Son responsables para manejar	30	35	40	33	35	38	20	24	31	31	38	42	34	35	41	35	41	46	37	48	46	23	31	26
Siempre paran en el paradero solicitado (en paraderos autorizados)	33	39	41	34	36	39	19	22	30	35	41	42	36	39	40	41	48	52	40	54	48	22	34	31
Te tratan con respeto	36	40	44	39	39	43	25	27	35	40	39	48	39	40	46	39	49	52	35	48	46	31	47	42



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con % Alto Acuerdo (6+7) en Mayo, al 95% de confianza.



La satisfacción global con el sistema se mantiene respecto de medición anterior



La percepción del cumplimiento en atributos de “Espera” baja y los atributos de “Choferes” mejoran



La percepción de cumplimiento en atributos de “Buses” y “Funcionamiento” se mantienen.

3,3

Evaluación General del Sistema de Transporte Público: IMAGEN

Satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago

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

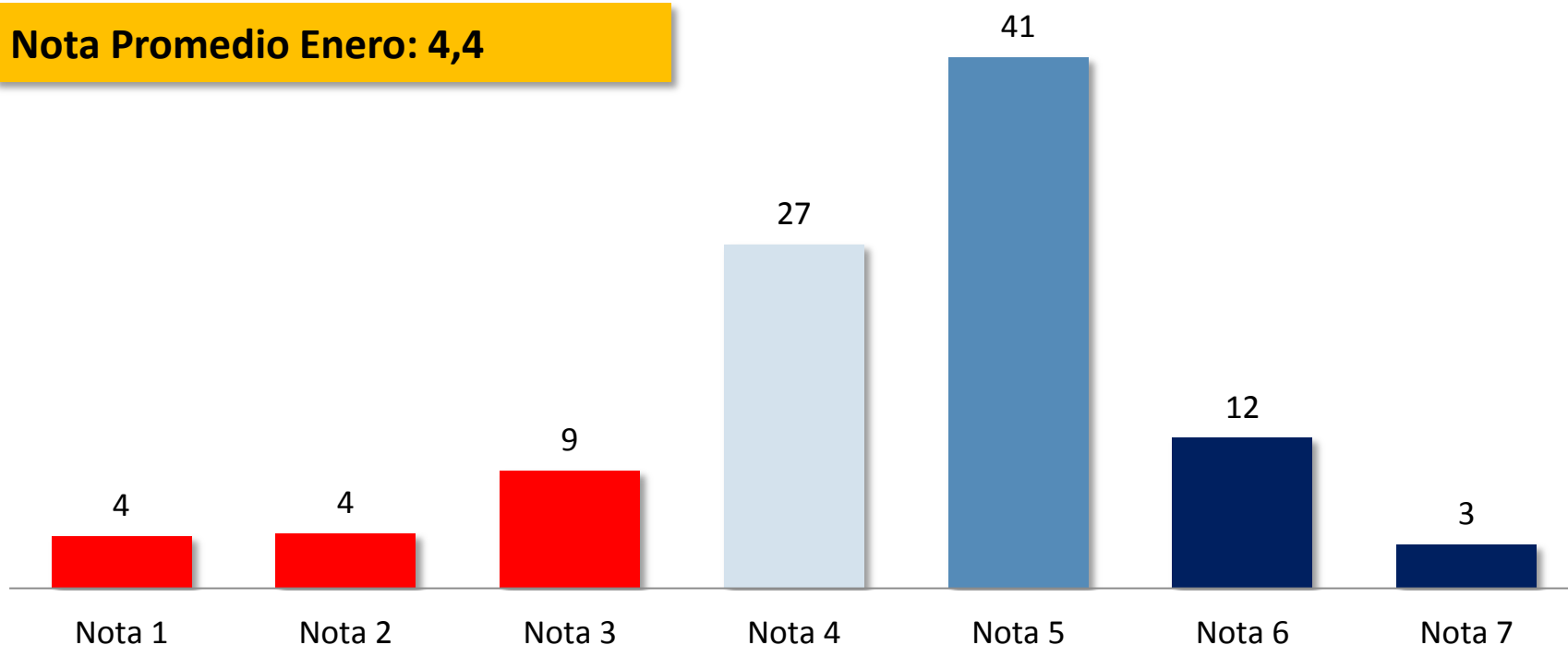
Base: Total Entrevistados (n=5044).

45

Nota Promedio Mayo: 4,4

Nota Promedio Noviembre: 4,4

Nota Promedio Enero: 4,4



% Notas 1 a 3 = 17,4

% Notas 4 a 7 = 82,6

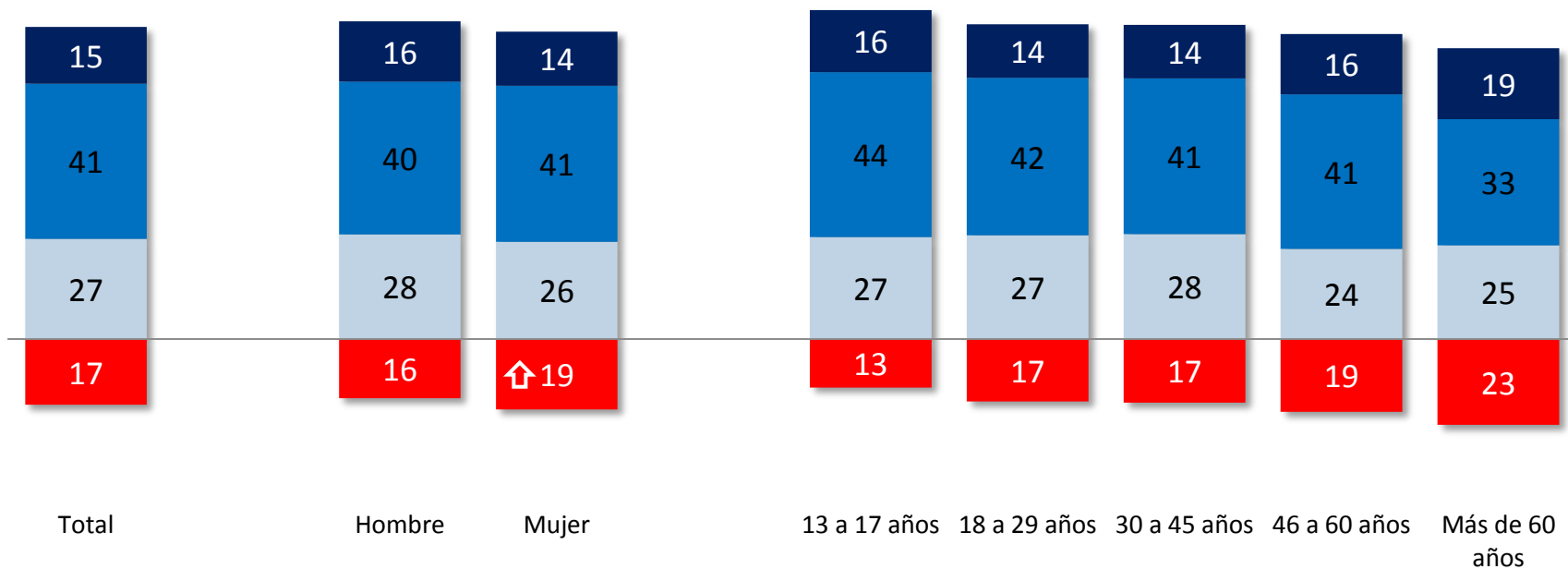
Satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago

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

Base: Total Entrevistados por variables demográficas.

46

■ % Notas 1 a 3 ■ % Notas 4 ■ % Notas 5 ■ % Notas 6 + 7



n	5044	2082	2962	283	1761	1561	1143	296
Prom.	4,4	4,5	4,4	4,6	4,5	4,4	4,4	4,4

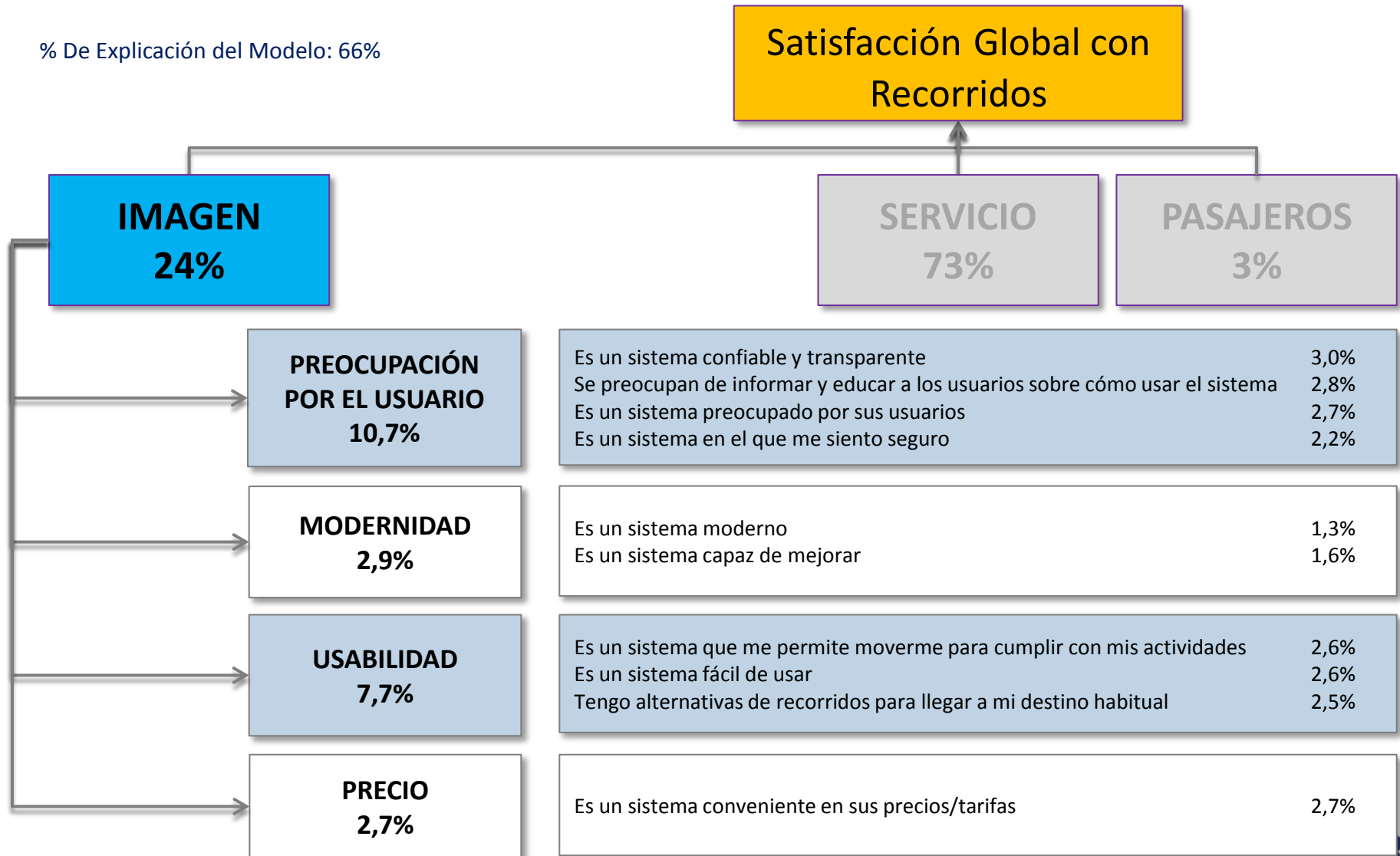
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total – 6+7 y 1 a 3, al 95% de confianza.

Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte

Público de Santiago: IMAGEN

Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 66%



Los atributos de disponibilidad del servicio en las noches se dejaron aparte del modelo, por su bajo aporte y contribución negativa a la explicación del mismo.

Percepción sobre el Sistema de Transporte Público de Santiago

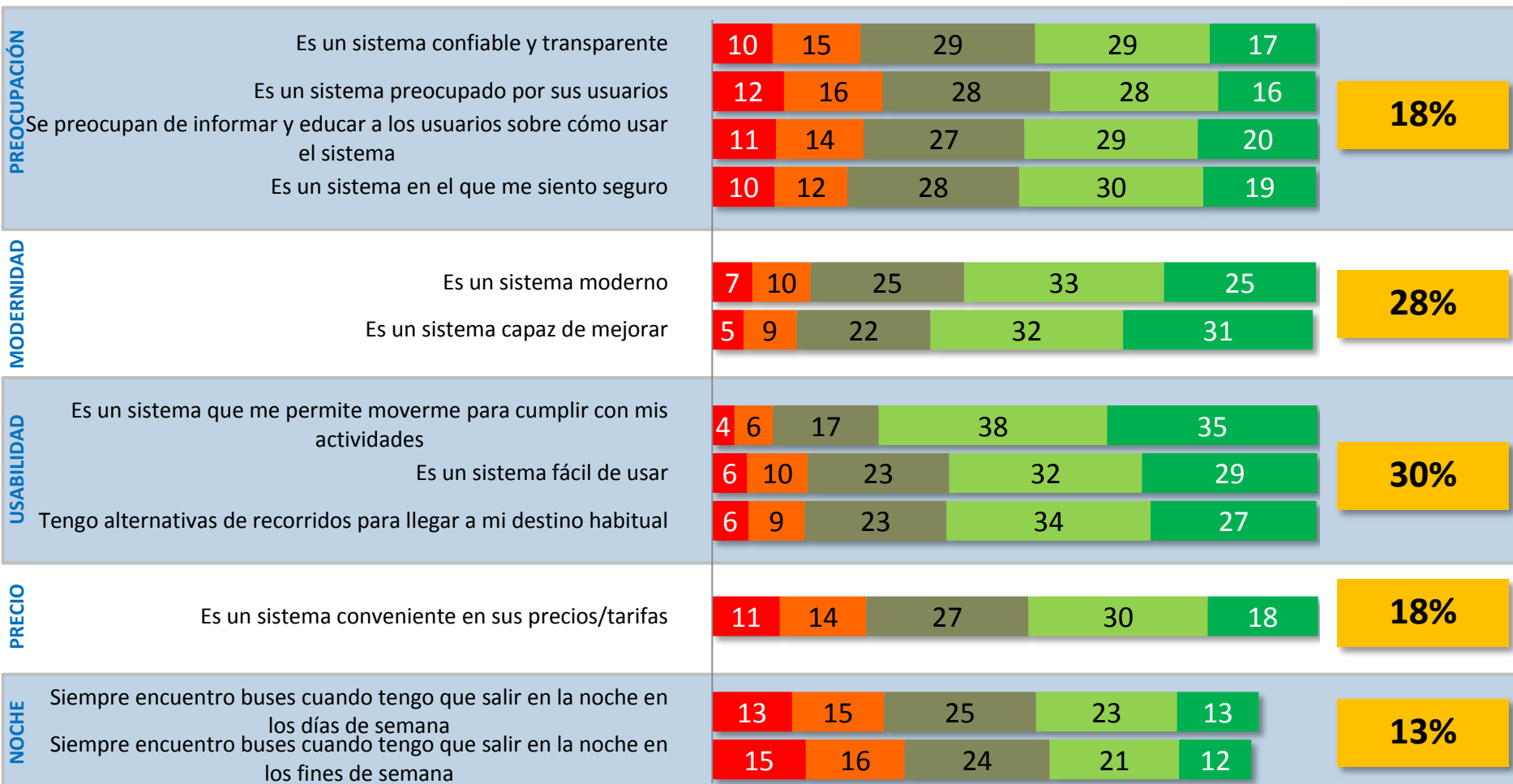
¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con..?

Base: Total Entrevistados (n=5044).

48

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

PROMEDIO
ALTO ACUERDO



(* El porcentaje restante para llegar a 100% corresponde a menciones "No sabe/No responde".

Imagen del servicio entregado por Transantiago

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

Base: Total entrevistados por medición.

49

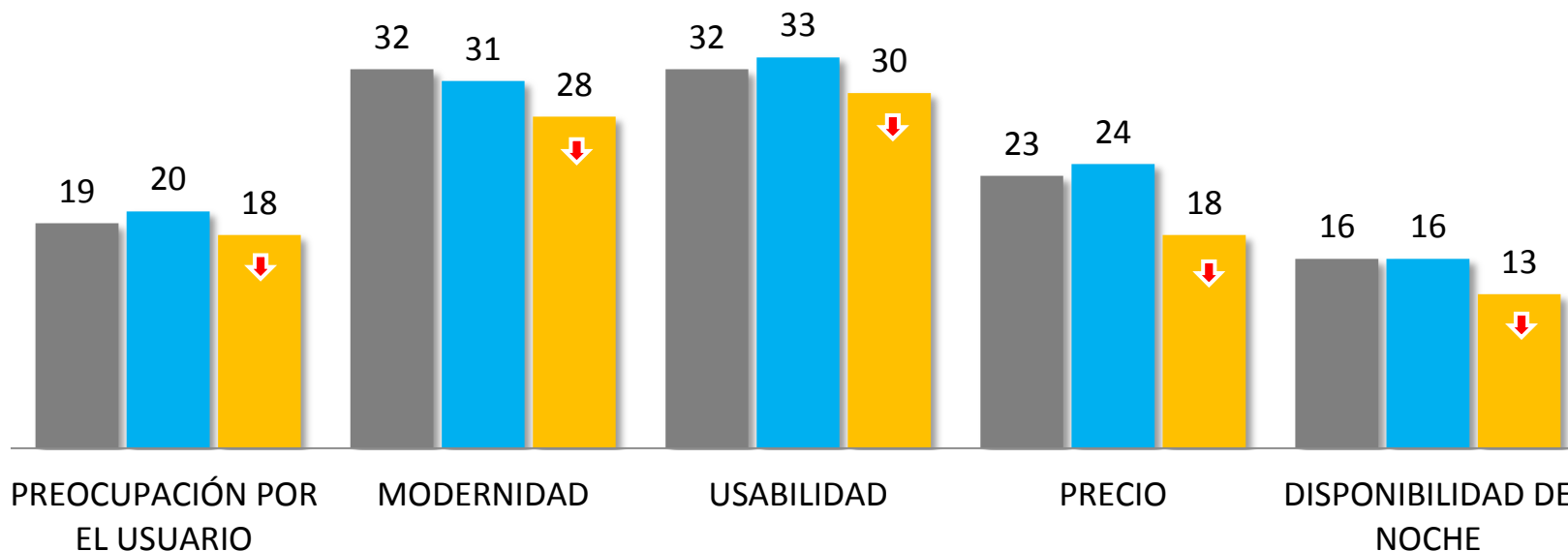
En términos generales la percepción de imagen ha empeorado respecto la última medición, la dimensión con una baja más marcada es el precio.

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS, ALTO ACUERDO

■ % May - 13

■ % Nov - 13

■ % Ene - 14

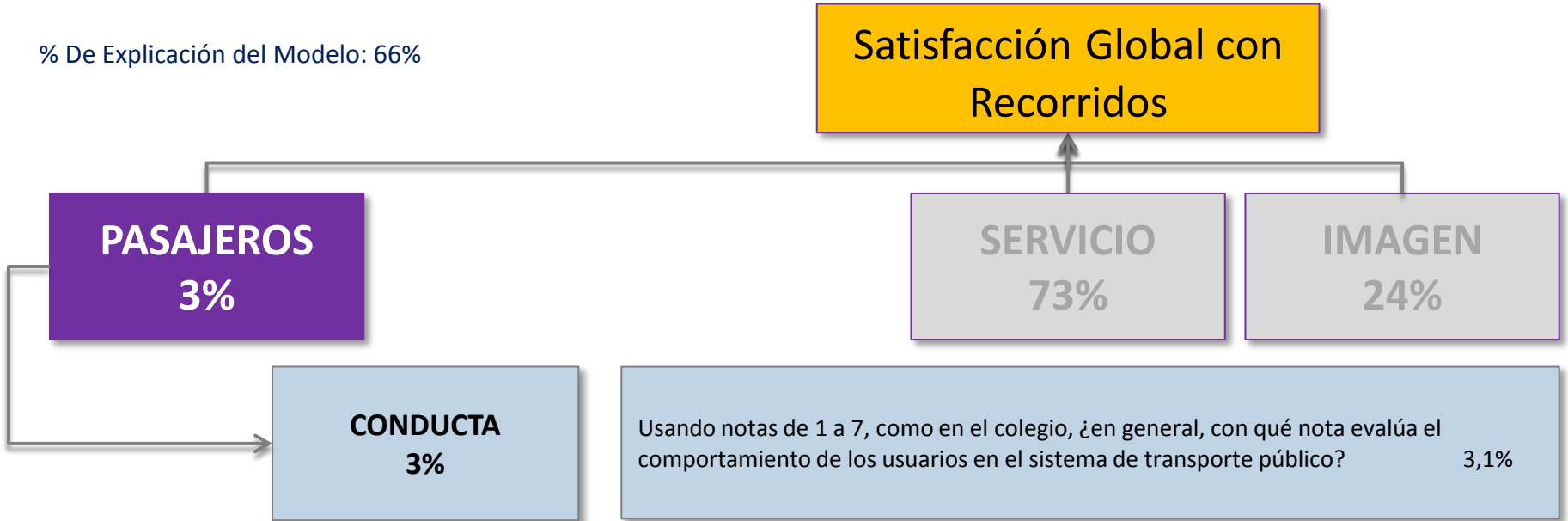


Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte

Público de Santiago: PASAJEROS

Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 66%

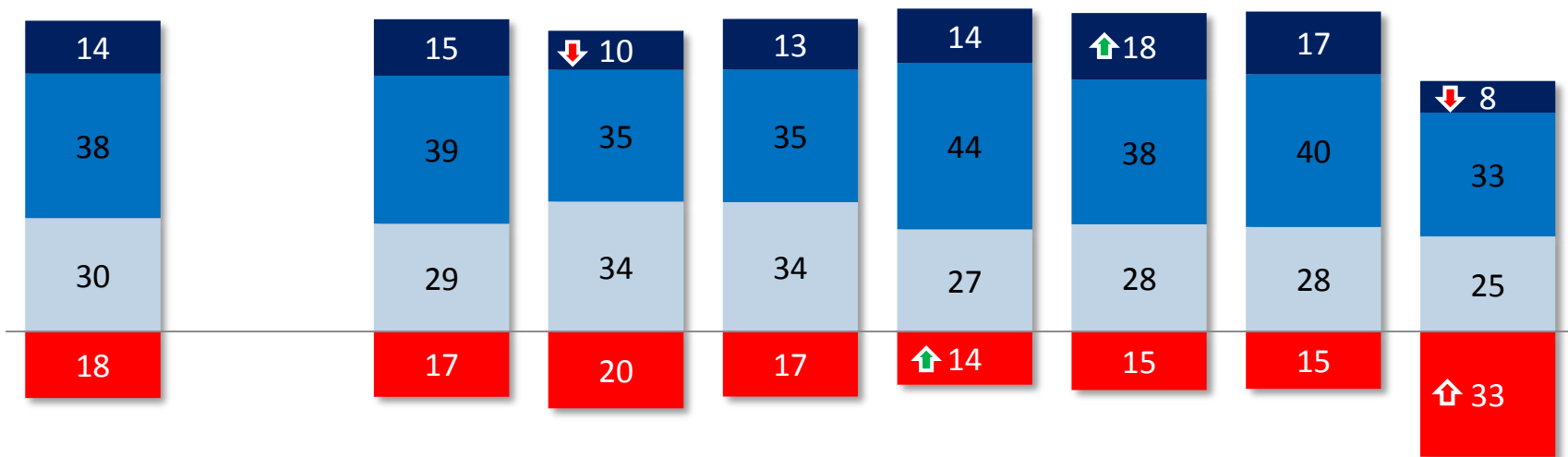


Evaluación del comportamiento de los usuarios

¿En general, con qué nota evalúa el comportamiento de los usuarios en el sistema de transporte público?

Base: Total Entrevistados por Empresa Operadora del Transantiago.

■ % Notas 1 a 3 ■ % Notas 4 ■ % Notas 5 ■ % Notas 6 + 7



	Total	Alsacia	Su Bus	Buses Vule	Express	MetBus	Red Bus Urbano	STP Santiago
--	-------	---------	--------	------------	---------	--------	----------------	--------------

n	5044	726	723	717	710	706	714	748
Prom.	4,4	4,4	4,3	4,4	4,5	4,5	4,5	3,9

No se muestran valores asociados a categoría “No sabe/No responde”

↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con el Total – 6+7 y 1 a 3, al 95% de confianza.

Evaluación del comportamiento de los usuarios

¿En general, con qué nota evalúa el comportamiento de los usuarios en el sistema de transporte público?

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora.

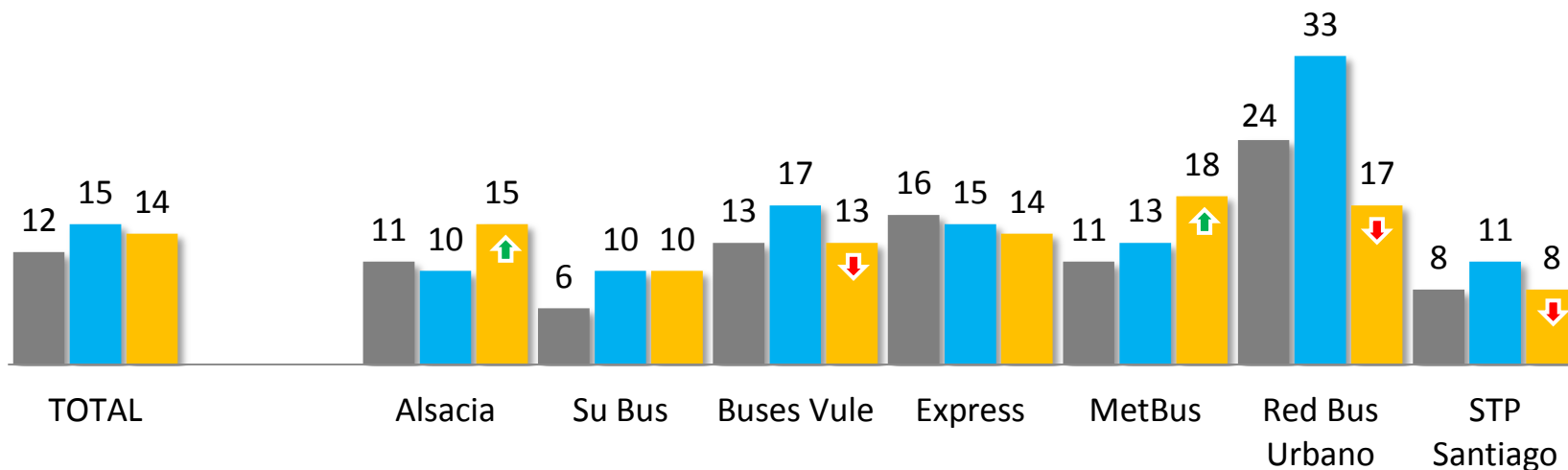
52

% DE ALTO ACUERDO

■ % May - 13

■ % Nov - 13

■ % Ene - 14



La percepción del comportamiento de los usuarios, en términos generales, se ha mantenido en comparación a la medición de Noviembre.



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con % Alto Acuerdo (6+7) en Noviembre, al 95% de confianza.



La imagen del sistema tiene un 24% de impacto en la satisfacción global



En gran parte este impacto corresponde a la evaluación de la “Preocupación por el usuario” y “Usabilidad”



“Modernidad” y “Precio” tienen impactos poco relevantes, sin embargo “Precio” aumento respecto a la última medición.

1



METODOLOGÍA

2

**PERFIL DE
USUARIOS**



3

**SATISFACCIÓN CON
EL SERVICIO**



4

CONCLUSIONES





Mejorar la calidad del servicio NO es suficiente para mejorar la evaluación global

- ✓ Si bien el 73% del impacto en la evaluación global con el servicio corresponde a la percepción que se tenga del cumplimiento con diferentes características de servicio, la imagen tiene un 24% de impacto, causando un efecto de freno a una mejor valoración por parte de los usuarios respecto del servicio entregado por las empresas operadoras.



Respecto del Servicio, existen mejoras significativas en atributos de CHOFERES, la deuda sigue siendo ESPERA

- ✓ El 5% del impacto en la satisfacción global con el servicio se explica por atributos de choferes, los cuales tuvieron un alza significativa respecto a la última medición.
- ✓ Sin embargo 49% del impacto en la satisfacción global con el servicio, depende de las evaluaciones en atributos relativos a la espera, estos atributos cuentan con baja en los niveles de acuerdo ante el cumplimiento.



Respecto de la imagen, la importancia de la estabilidad del PRECIO

- ✓ El precio en la última medición contaba con un impacto del 1% sobre la satisfacción con el sistema, tras el alza en los precios del pasado 1 de Diciembre el impacto de esta dimensión alcanzo un 3% siendo el ámbito que sufrió una baja más significativa en sus indicadores.



Mejorar la calidad del servicio NO es suficiente para mejorar la evaluación global



Respecto del Servicio, existen mejoras significativas en atributos de CHOFERES, la deuda sigue siendo ESPERA



Respecto de la imagen, la importancia de la estabilidad del PRECIO

DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA

- ✓ Mantener el monitoreo continuo de flotas de empresas operadoras.
- ✓ Fomento a la inversión en nuevas y mejores máquinas de flotas de las empresas operadoras.
- ✓ Incorporar mecanismos que controlen que buses no pasen ni seguidos ni distanciados, asegurando una frecuencia de buses estable.
- ✓ Mantener acciones de cambios en puntos operativos.

DE LA IMAGEN DEL SISTEMA

- ✓ Realizar estudios cualitativos y/o de imagen que permita reconocer o decodificar lo que las personas entienden por preocupación por el usuario.
- ✓ Realizar campañas comunicacionales de tipo masivas, apelando a la “Preocupación por el Usuario” como el motivador de cada acción de Transantiago.
- ✓ Estabilizar precios para frenar impacto negativo sobre la satisfacción del sistema.

Satisfacción con Operadores Transantiago

Informe de Resultados

Enero de 2014

