

A series of vertical bars of increasing height from left to right, each containing a different view of a crowded public transport vehicle interior. The bars are arranged in a staircase-like pattern, with the tallest bar on the right. The images within the bars show passengers holding onto handrails and standing close together.

Evaluación de los Usuarios al Sistema de Transporte Público Metropolitano

Julio 2014

Antecedentes Generales

En el marco de la permanente preocupación por medir la calidad de servicio de transporte público que se entrega a los usuarios y medir su satisfacción con dicho servicio, es que desde el año 2007, el Directorio de Transporte Público Metropolitano, programa que depende del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, realiza diversos estudios de medición.

Dentro de estos estudios, la principal herramienta es el Estudio "Satisfacción con Operadores de Transantiago"¹, 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 instrumento 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: 685 buses.
Servicios: 100s, 408, 408e, 410 y 410e.

Nro. de Servicios: 35.
Comunas: Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Lo Prado, 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.

SUBUS Chile.

Color distintivo: Azul.
Flota contratada: 1.219 buses.
Servicios: 200s y G.

Nro. de Servicios: 60.
Comunas: San Bernardo, Puente Alto, La Pintana, Huechuraba, Providencia, Las Condes, Santiago Centro, El Bosque, La Cisterna y San Ramón.

BUSES VULE.

Color distintivo: Verde.
Flota contratada: 1.123 buses.
Servicios: 300s, E, H e I.

Nro. de Servicios: 81.
Comunas: Quilicura, Conchalí, Independencia, Vitacura, Pudahuel, Estación Central, Santiago, Peñalolén, Macul, Maipú, P. A. Cerda, San Joaquín, San Miguel, Lo Espejo, La Cisterna, San Ramón, La Florida y La Pintana.

EXPRESS DE SANTIAGO UNO.

Color distintivo: Naranja.
Flota contratado: 1.187 buses.
Servicios: 400s y D.

Nro. de Servicios: 58.
Comunas: Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, La Cisterna, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Maipú, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, Santiago y Vitacura.

METBUS

Color distintivo: Turquesa.
Flota contratada: 875 buses.
Servicios: 500s y J.

Nro. de Servicios: 49.
Comunas: Pudahuel, Cerro Navia, Quinta Normal, Lo Prado, Santiago, Providencia, Vitacura, Ñuñoa, Peñalolén, Macul y Maipú.

REDBUS URBANO.

Color distintivo: Rojo.
Flota contratada: 589 buses.
Servicios: B y C.
Nro. de Servicios: 55.
Comunas: Quilicura, Huechuraba, Renca, Conchalí,

Independencia, Recoleta, Lo Barnechea, Vitacura, Las Condes, Providencia y Santiago.

STP SANTIAGO.

Color distintivo: Amarillo.
Flota contratada: 374 buses.
Servicios: F.
Nro. de Servicios: 30.
Comunas: La Florida, Puente Alto, La Pintana, El Bosque y San Bernardo.



¹La empresa CADEM se adjudicó a través de licitación pública la realización de los estudios para el año 2013 y 2014.

Metodología

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 de la percepción de los usuarios considerando la estacionalidad anual (Enero, Mayo y Noviembre).

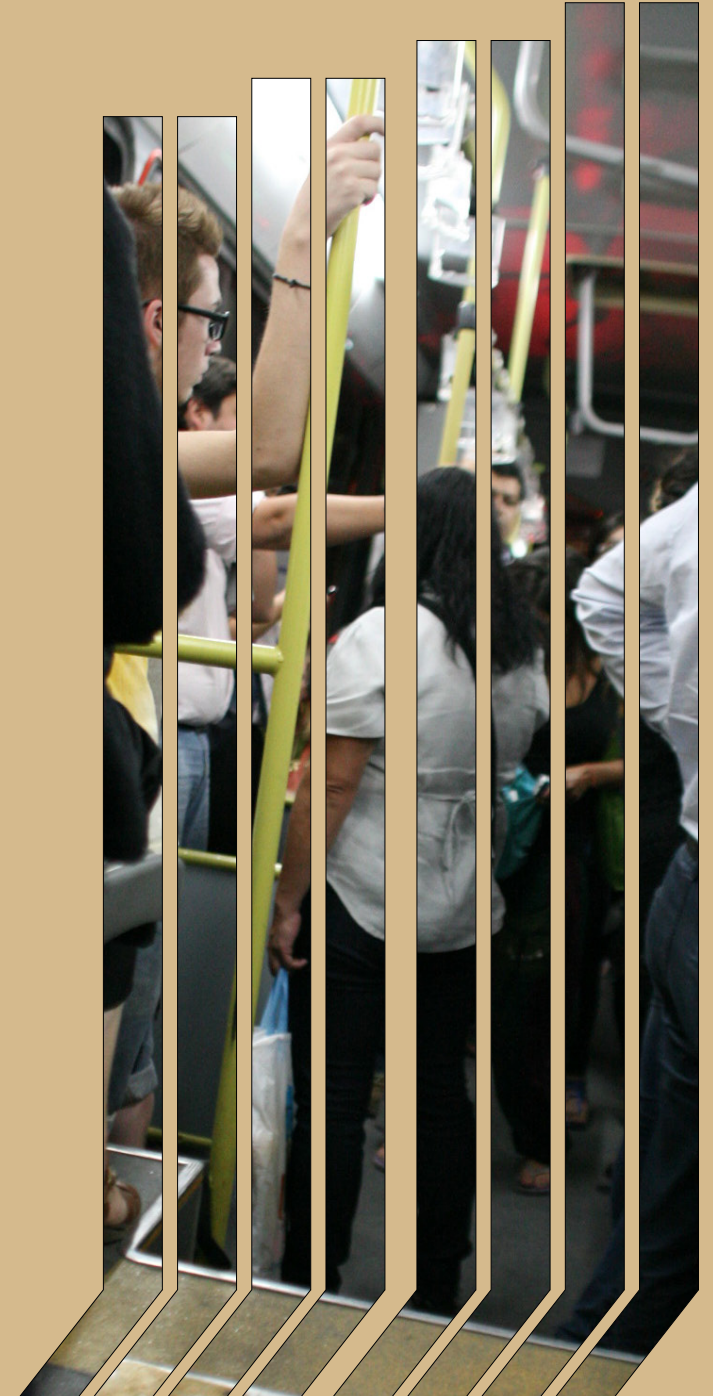
El tipo de estudio realizado es cuantitativo-descriptivo, utilizando la técnica de encuestas (cuestionario semiestructurado), con una duración promedio de aplicación de 7 minutos. La población objetivo son todos los usuarios del Sistema de Transporte Público Metropolitano, hombres y mujeres de 13 o más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

La selección de la muestra se realiza considerando a los recorridos que representan el 60% de las validaciones de cada empresa concesionaria de buses. Desde el año 2013, los estudios han considerado muestras en torno a los **5.000** casos. Este tamaño muestral ha presentado un error promedio de +/-1,3%, a un 95% de confianza.

Este estudio cuenta con una escala de evaluación de 1 a 7 considerando 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

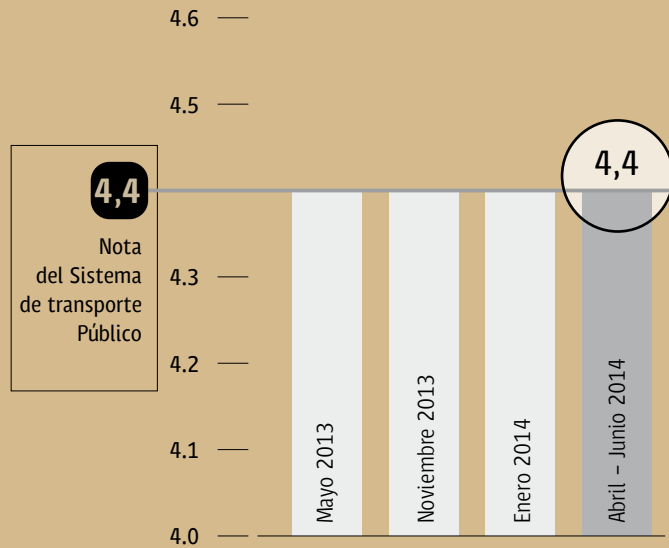
uno o más modos y varias etapas y así gestionar una mejora que permita equilibrar ambos modos (buses y tren subterráneo).

La última medición se realizó en Abril - Junio 2014 incluyendo en este período el alza de tarifa de 10 pesos del 1 de Junio 2014.



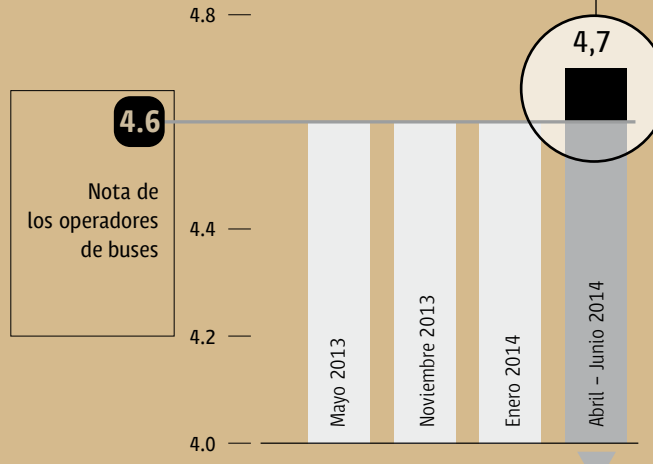
Resultados de la Evaluación del Sistema de Transporte Público Metropolitano

Evaluación del Sistema de Transporte Público Metropolitano



Desde la evaluación de mayo 2013 a la fecha la nota de evaluación al sistema entregada por los usuarios se ha mantenido en un **4,4**.

Evaluación de Recorridos por Empresas Concesionarias de Buses



A la hora de evaluar el recorrido los usuarios atribuyen una mejora en el servicio, pasando de un **4.6** a un **4.7** en esta última medición.

Al observar la última medición **Abril- Junio 2014** diferenciando a cada una de las empresas concesionarias, se evidencia nuevamente que **METBUS** es evaluada con el mejor desempeño por parte de los usuarios, obteniendo una nota **5.0**, igualando a **Metro**.

En segundo lugar se encuentran las empresas **Buses Vule, RedBus Urbano y STP Santiago** con una nota de **4.8**. En tercer lugar nos encontramos con **Inversiones Alsacia** con una nota de **4.6**. Y en cuarto lugar se encuentran **Express de Santiago Uno y Subus**, con un **4.5** ambas.

Comparativo Empresas Concesionarias de Buses y Metro	May-13	Nov-13	Ene-14	Abril-Junio 2014
Alsacia	4.4	4.6	4.5	4.6
SUBUS	4.3	4.6	4.4	4.5
Buses Vule	4.8	4.7	4.6	4.8
Express	4.5	4.4	4.4	4.5
RedBus Urbano	4.6	4.8	4.6	4.8
STP Santiago	4.5	4.5	4.3	4.8
METBUS	4.9	4.8	5.0	5.0
METRO	5.0	5.1	5.1	5.0

La presente versión presenta corrección de decimales en las notas correspondientes a las mediciones **Mayo 2013, Noviembre 2013 y Enero 2014**.

CONCLUSIONES

A la luz de estos resultados, cabe destacar que la nota con que los usuarios evalúan el recorrido, históricamente ha sido más alta que aquella con la que evalúan al sistema en general. Lo anterior podría explicarse por una componente de imagen (opinión pública sobre Transantiago) que no responde a factores relacionados directamente con la operación (tiempos de espera, calidad de buses, entre otros), los cuales sí presentan una mejora en la evaluación al recorrido, aunque los usuarios no conceden esta mejora a la evaluación del sistema.

Al analizar la última medición Abril - Junio 2014, diferenciando a cada una de las empresas concesionarias, se observa que **METBUS** es evaluada con el mejor desempeño por parte de los usuarios. El liderazgo de dicha empresa se ha mantenido en cada una de las mediciones desde el año 2013.

Por otra parte, cabe mencionar que no es primera vez que **Redbus Urbano y Buses Vule** se han ubicado en el segundo lugar, ya que en la medición anterior obtuvieron la misma posición. No es así el caso de **STP Santiago** que de manera destacable presentó una subida desde los últimos puestos, también al segundo lugar.

En tercer lugar encontramos a **Inversiones Alsacia** que mantiene su posición respecto del estudio anterior. Y en cuarto lugar se encuentran **Express de Santiago Uno y Subus**, quienes mantienen su posición respecto al estudio anterior.

Como podemos observar, los primeros dos lugares los ocupan las empresas concesionarias que operan en los sectores más alejados del centro de la ciudad (ver detalle de comunas por empresa en apartado de Antecedentes Generales).

Si analizamos estas posiciones con una visión global del sistema integrado de transportes, podemos observar que la empresa

METBUS es la que llega a los estándares de calidad de **Metro**, reconocidos mundialmente.

Finalmente, podemos mencionar que según la evolución de las mediciones desde el año 2013, esta última (abril - junio 2014) muestra una disminución en la brecha de calificaciones entre empresas concesionaria respecto de Enero 2014, moviéndose en un rango de medio punto. Esto daría cuenta de una mayor homogeneidad en la calidad del servicio entregado por las distintas empresas que funcionan en las diversas zonas de la ciudad, alcanzando un estándar equivalente entre ellas.

