



Brújula
Investigación y estrategia

Estudio Satisfacción de
Empresas Operadoras
Presentación ejecutiva
Medición Noviembre de 2017

Antecedentes y Metodología



Objetivos y Metodología

Objetivo general

Medir la Satisfacción que tienen los usuarios con el Servicio del Sistema y empresas operadoras del Transporte Público de Santiago, y de sus distintos atributos y recorridos.



Tipo de estudio: Cuantitativo, descriptivo.

Grupo Objetivo: Usuarios de buses del sistema de transporte público metropolitano, al menos 2 días a la semana. Mayores de 13 años.

Técnica: Estudio con encuestas presenciales en paraderos, al momento de la espera de sus recorridos, con cuestionario de 8 minutos de duración aproximada.

Muestra: 5.200 encuestados.

Muestreo: Por conveniencia, con cuotas según Empresa Operadora, día (semana/fin de semana) y horario.

Aplicación: El trabajo de campo fue realizado entre los días 07 al 30 de Noviembre de 2017.



Se realizaron 5.200 encuestas, con una distribución de la muestra para cada operador con un error muestral máximo de 3,6 puntos porcentuales y un error total de 1,4 puntos porcentuales al 95% de confianza [*].

EMPRESA OPERADORA	# Recorridos	N Muestral	N Ponderado	Error Total [*]
Alsacia	7	750	569	3,6
Su Bus	9	746	924	3,6
Buses Vule	15	735	950	3,6
Express	10	728	959	3,6
Buses Metropolitana	8	739	914	3,6
Red Bus Urbano	14	754	540	3,6
STP Santiago	7	748	344	3,6
TOTAL	70	5.200	5.200	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 seleccionaron 2 paraderos por cada recorrido, para tomar la muestra.

En este informe se presentan los número de casos muestrales y los porcentajes ponderados.

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

Concesionario	Inversiones Alsacia S.A.	Subus Chile S.A.	Buses Vule S.A.	Express de Santiago Uno S.A.	Buses Metropolitana S.A.	Redbus Urbano S.A.	Servicio de Transporte de Personas Santiago S.A.
Servicios	100	200 y G	300, E, H e I	400 y D	500 y J	B y C	F
Otros Servicios	408, 408e, 410 y 410e		D13		424		712, 213e

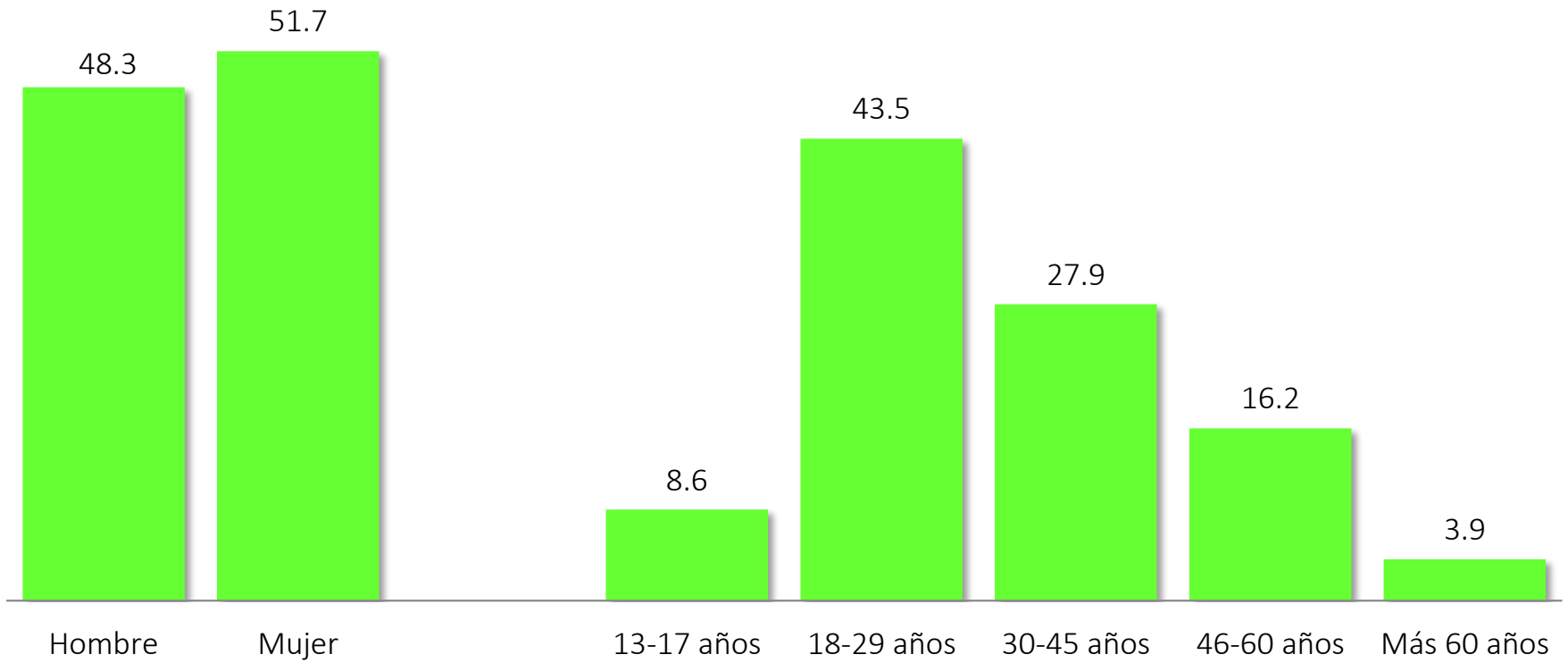
Perfil Demográfico y Perfil de Usos



Perfil demográfico de los entrevistados: Género y Edad



Base: Total entrevistados (n=5.200) - % Menciones - Preguntas P.23 - P.24



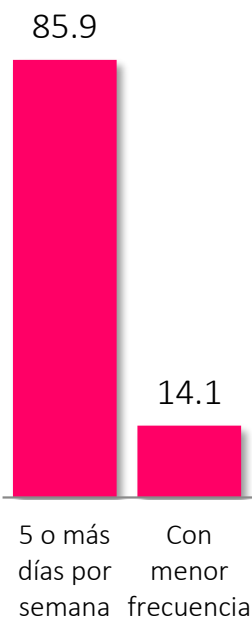
Perfil de uso del sistema de transporte público de Santiago

Frecuencia, actividad, tiempo de viaje y uso de vías exclusivas

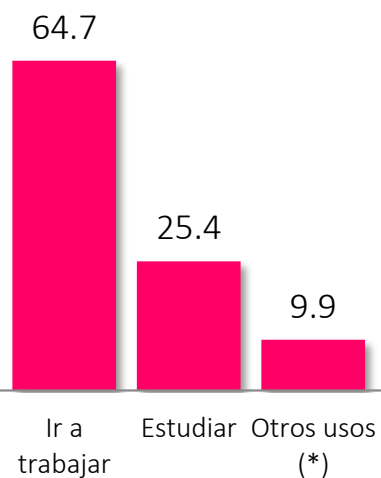
Base: Total entrevistados (n=5.200) - Pregunta F.2 - P.14 - P.18 - P.19



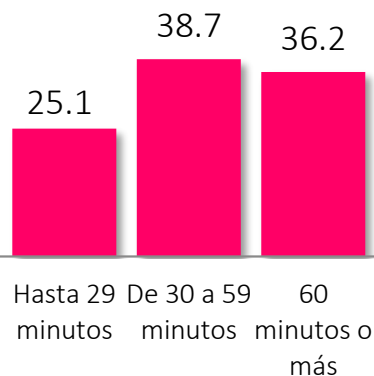
Frecuencia de uso



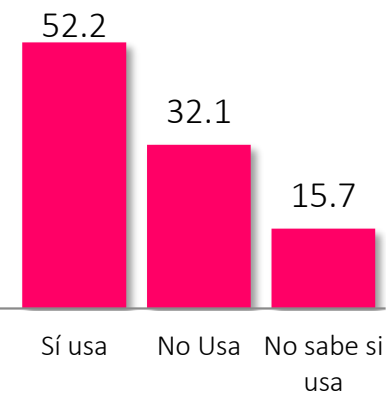
Actividad



Tiempo de Viaje



Uso de vías exclusivas



[*] Otros Usos en Noviembre 2017 (*): Trámites (5%), Actividades de ocio (3,2%), Ir a dejar hijos al colegio (1,0%), Otros (0,5%)

Tiempo de Espera y Tiempo de Viaje

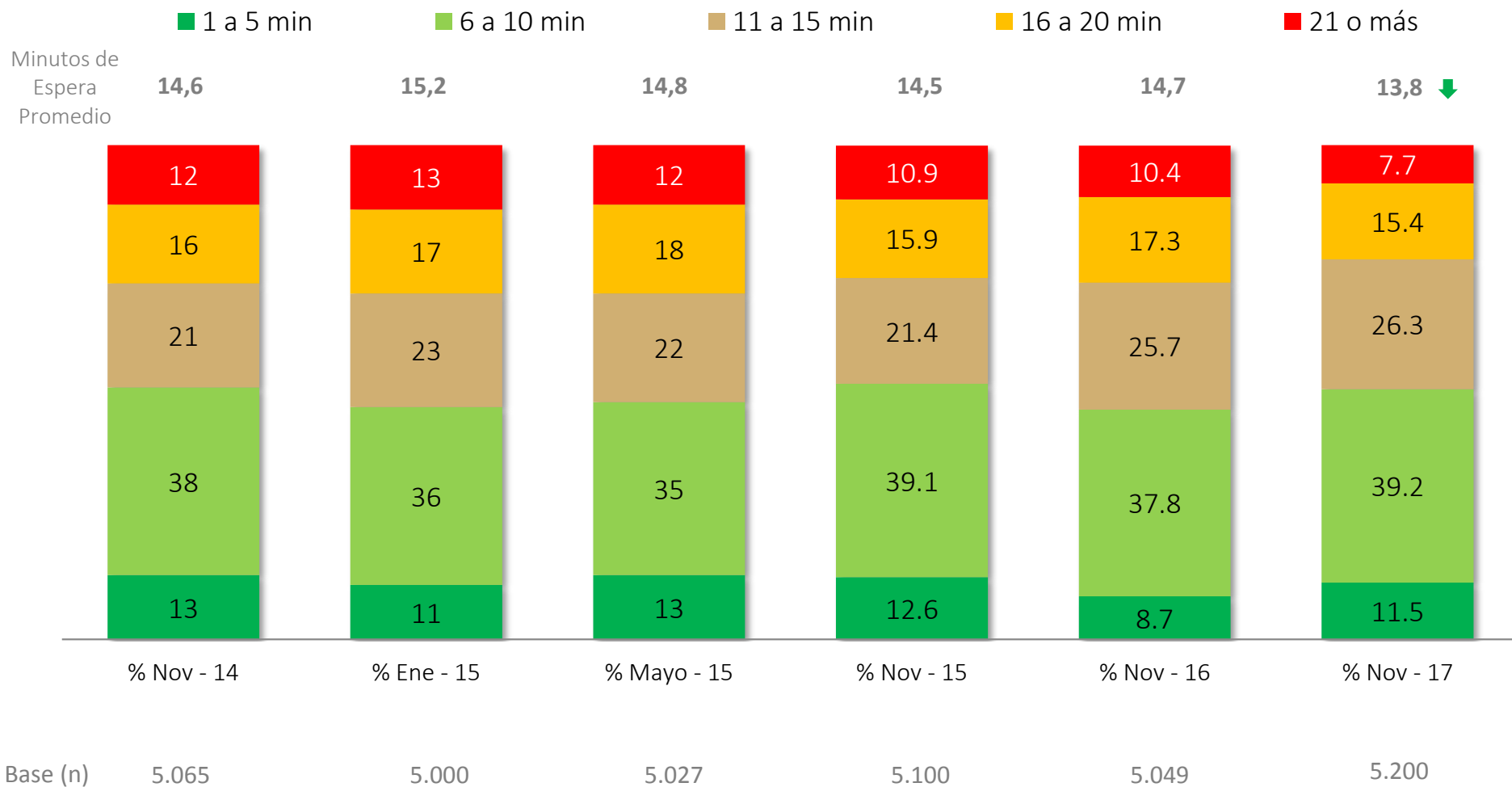


Tiempo de espera

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)



Base: Total entrevistados por medición (n=5.200) - Pregunta P.13



Valores significativamente superiores o inferiores comparados entre Noviembre 2017 y Noviembre 2016 respecto al Tiempo Promedio Total, al 95% de confianza.

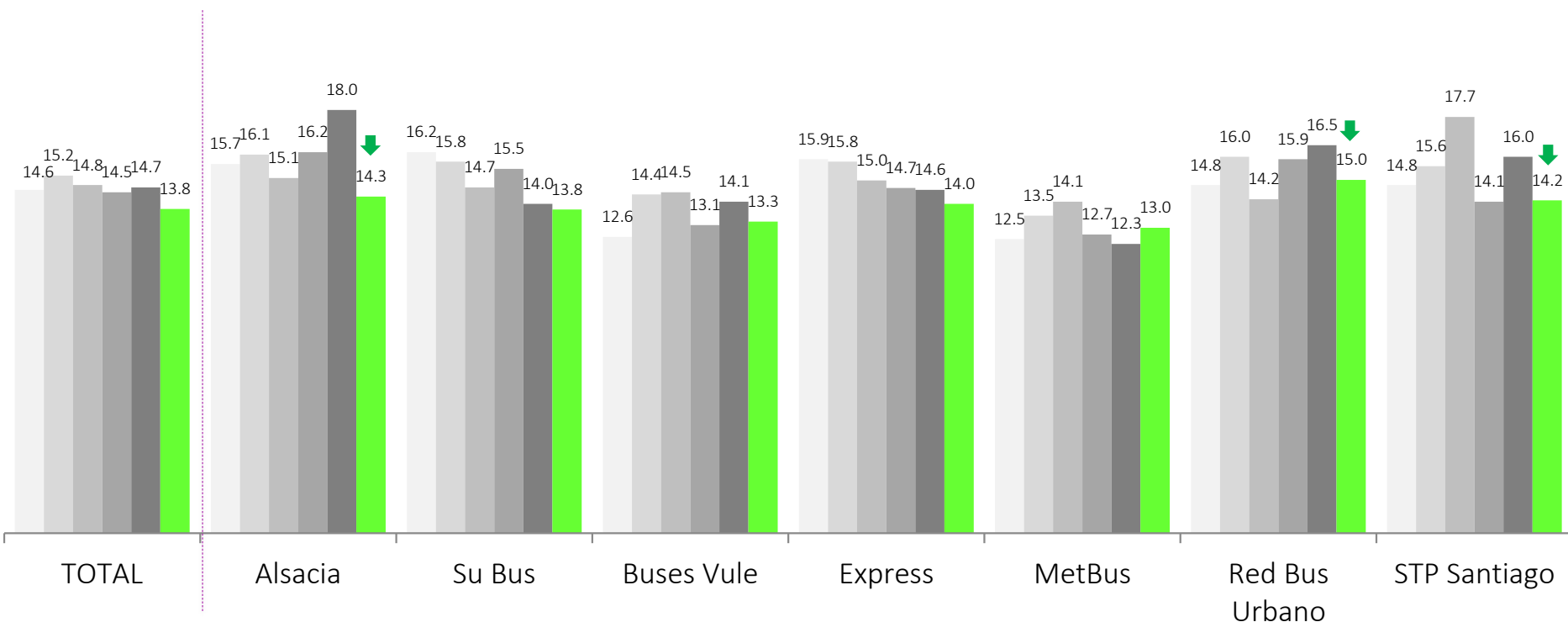
Tiempo de espera

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



Base: Total entrevistados por empresa operadora y medición (n=5.200) - Pregunta P.13

- Promedio Minutos Nov-14
- Promedio Minutos Ene-15
- Promedio Minutos May-15
- Promedio Minutos Nov-15
- Promedio Minutos Nov-16
- Promedio Minutos Nov-17



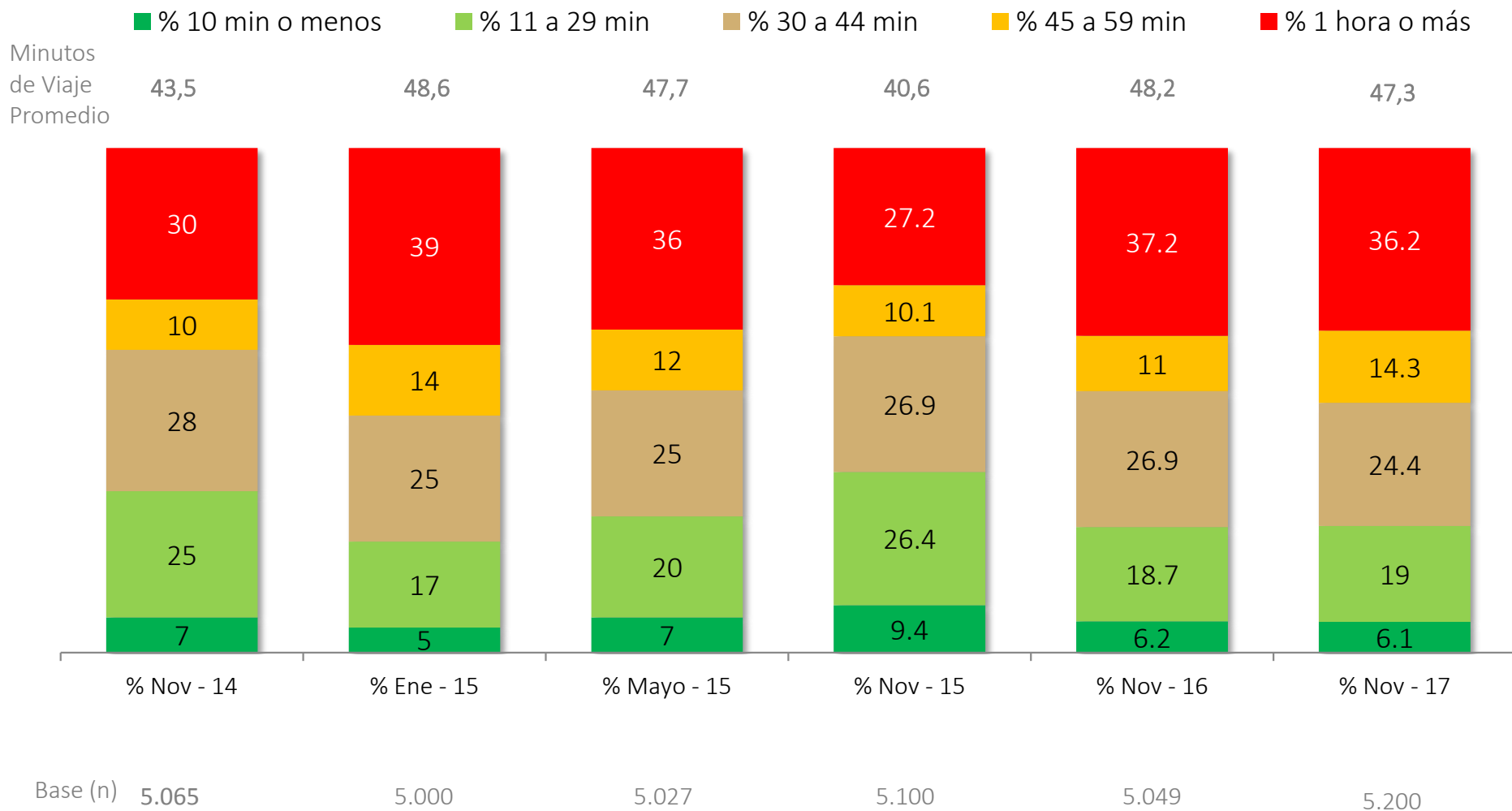
↑↓ Valores significativamente superiores o inferiores comparados entre Noviembre 2016 y Noviembre 2015 respecto al Tiempo Promedio Total, al 95% de confianza.

Tiempo de viaje



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

Base: Total entrevistados por medición (n=5.200) - Pregunta P.14



▲ ▼ Valores significativamente superiores o inferiores comparados entre Noviembre 2017 y Noviembre 2016 respecto al Tiempo Promedio Total, al 95% de confianza.

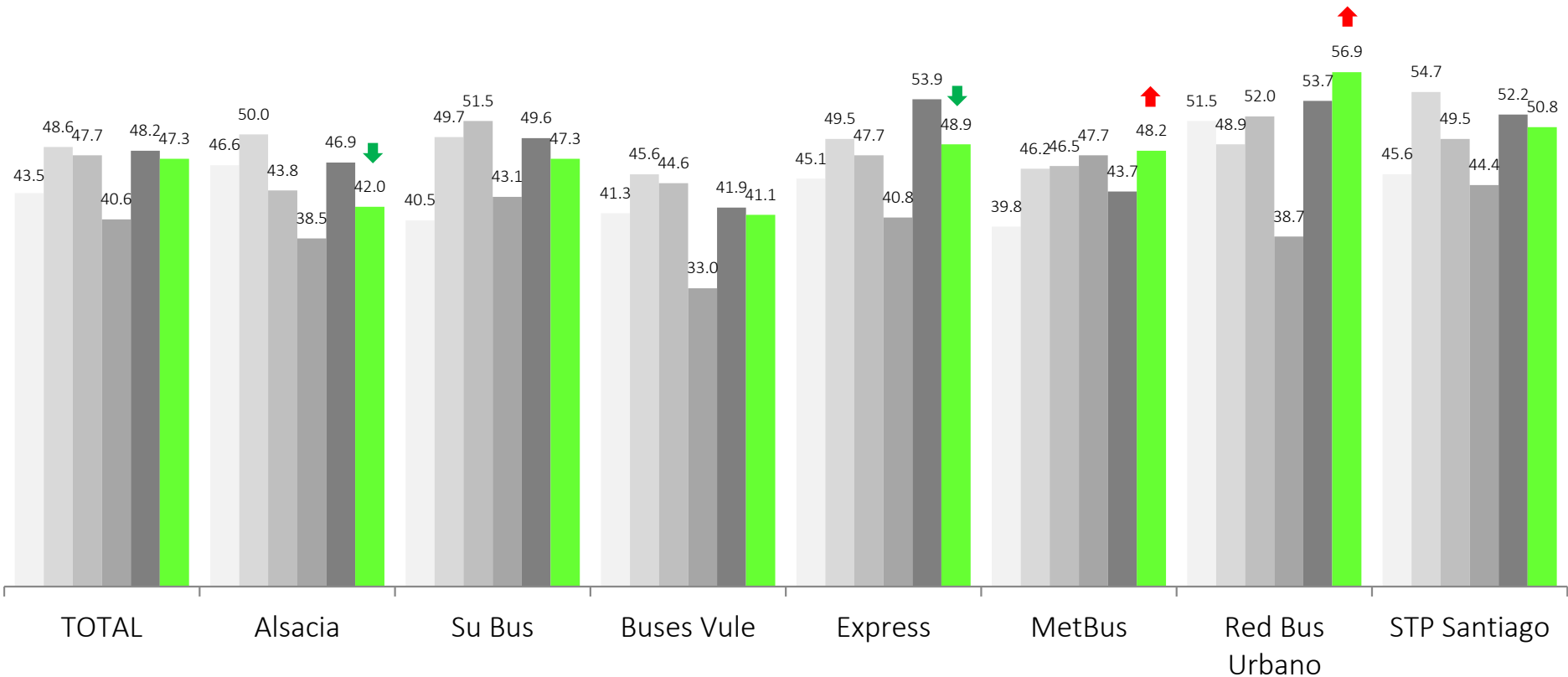
Tiempo de viaje



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

Base: Total entrevistados por empresa operadora y medición (n=5.200) - Pregunta P.14

Promedio Minutos Nov - 14
 Promedio Minutos Ene - 15
 Promedio Minutos Mayo - 15
 Promedio Minutos Nov - 15
 Promedio Minutos Nov - 16
 Promedio Minutos Nov - 17



↑ ↓ Valores significativamente superiores o inferiores comparados entre Noviembre 2017 y Noviembre 2016 respecto al Tiempo Promedio, al 95% de confianza.

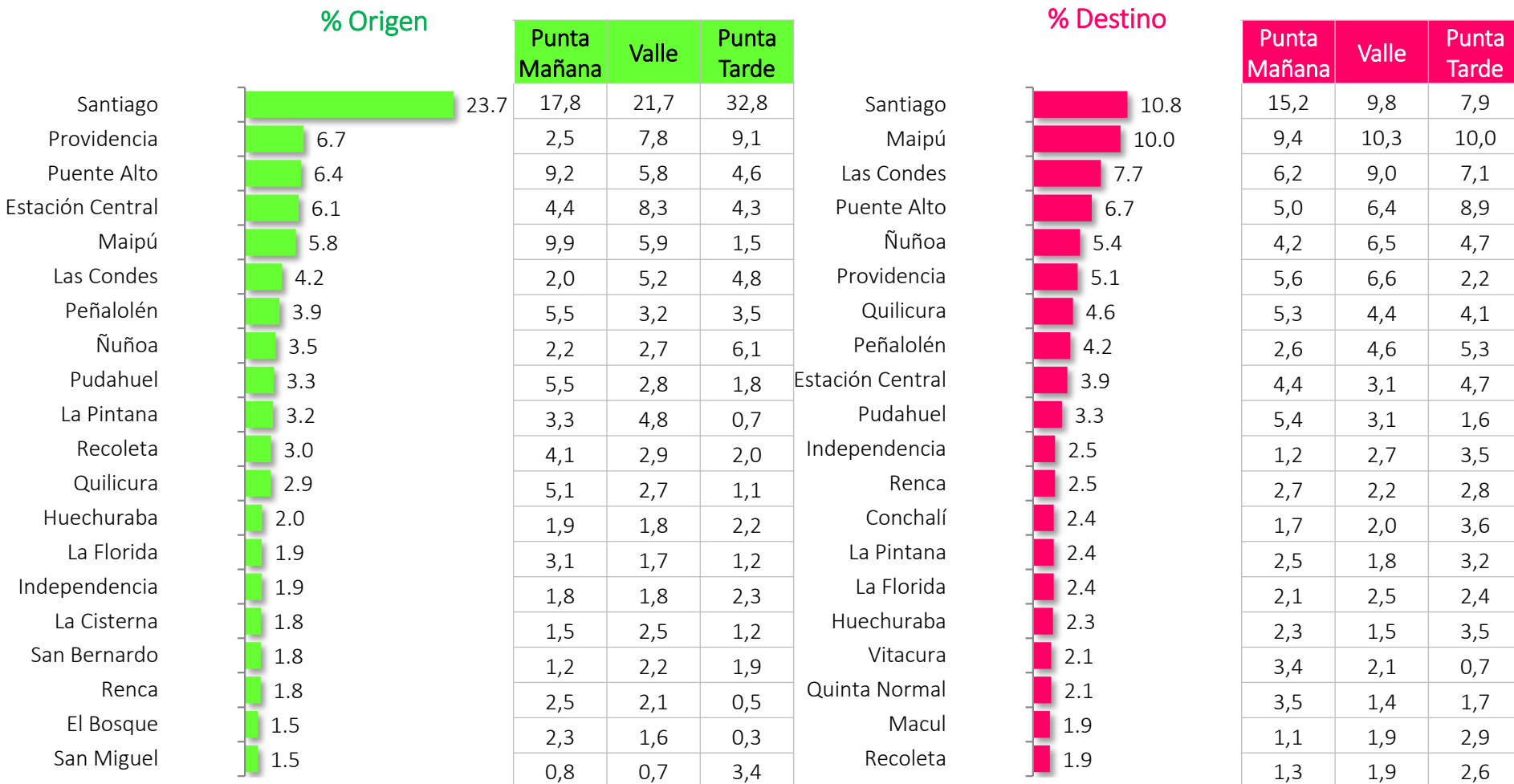
Comunas Origen-Destino de los usuarios



¿Cuál es la comuna en la que usted inicia este viaje? ¿Y cuál es la comuna de destino de este viaje?

Base: Total entrevistados (n=5.200) - Pregunta P.16A - P.16B

Las comunas más mencionadas como lugar de origen / destino de viaje son:



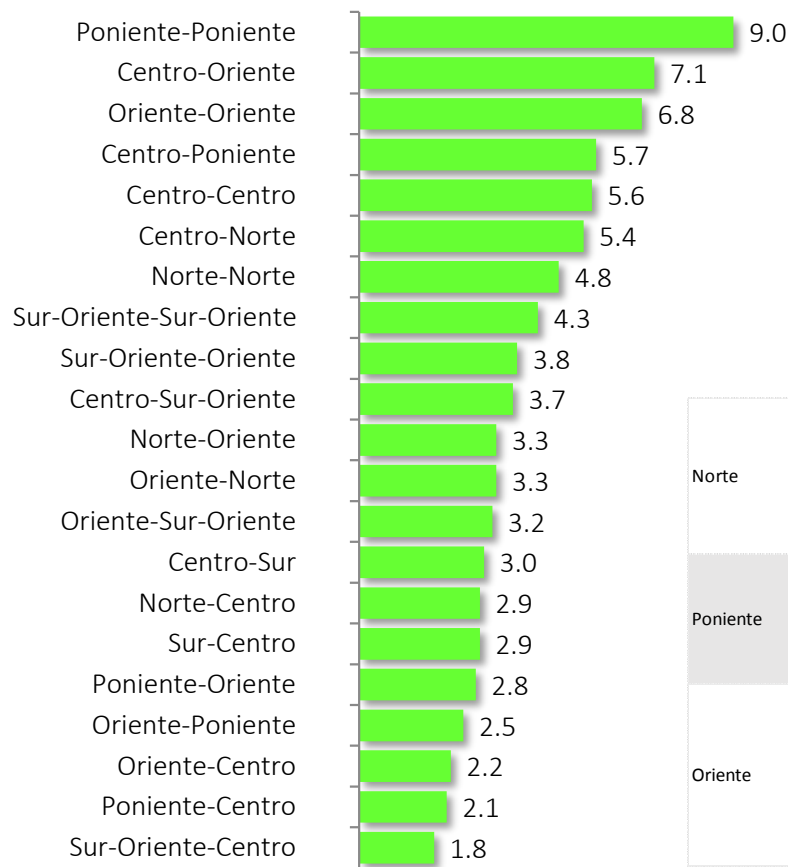
Zonas Origen-Destino de los usuarios



¿Cuál es la comuna en la que usted inicia este viaje? ¿Y cuál es la comuna de destino de este viaje?

Base: Total entrevistados (n=5.200) - Pregunta P.16A - P.16B

Agrupando las comunas en 6 zonas de Santiago, los tipos de viajes más frecuentes de los encuestados son los siguientes:



Estos tipos de viaje, según zonas de origen-destino, corresponden al 86% del total de la muestra.

Norte	Conchalí
	Quilicura
	Recoleta
	Renca
	Independencia
	Huechuraba
Poniente	Cerro Navia
	Estación Central
	Lo Prado
	Maipú
Oriente	Pudahuel
	La Reina
	Las Condes
	Ñuñoa
	Providencia
	Vitacura
	Lo Barnechea
	Macul

Centro	Santiago
	Quinta Normal
	La Cisterna
	San Ramón
	PAC
Sur	San Miguel
	San Joaquín
	El Bosque
	La Granja
	San Bernardo
Sur-Oriente	La Pintana
	Lo Espejo
	Cerrillos
	La Florida
	Peñalolén
	Puente Alto

Evaluación Global con el Sistema de Transporte Público

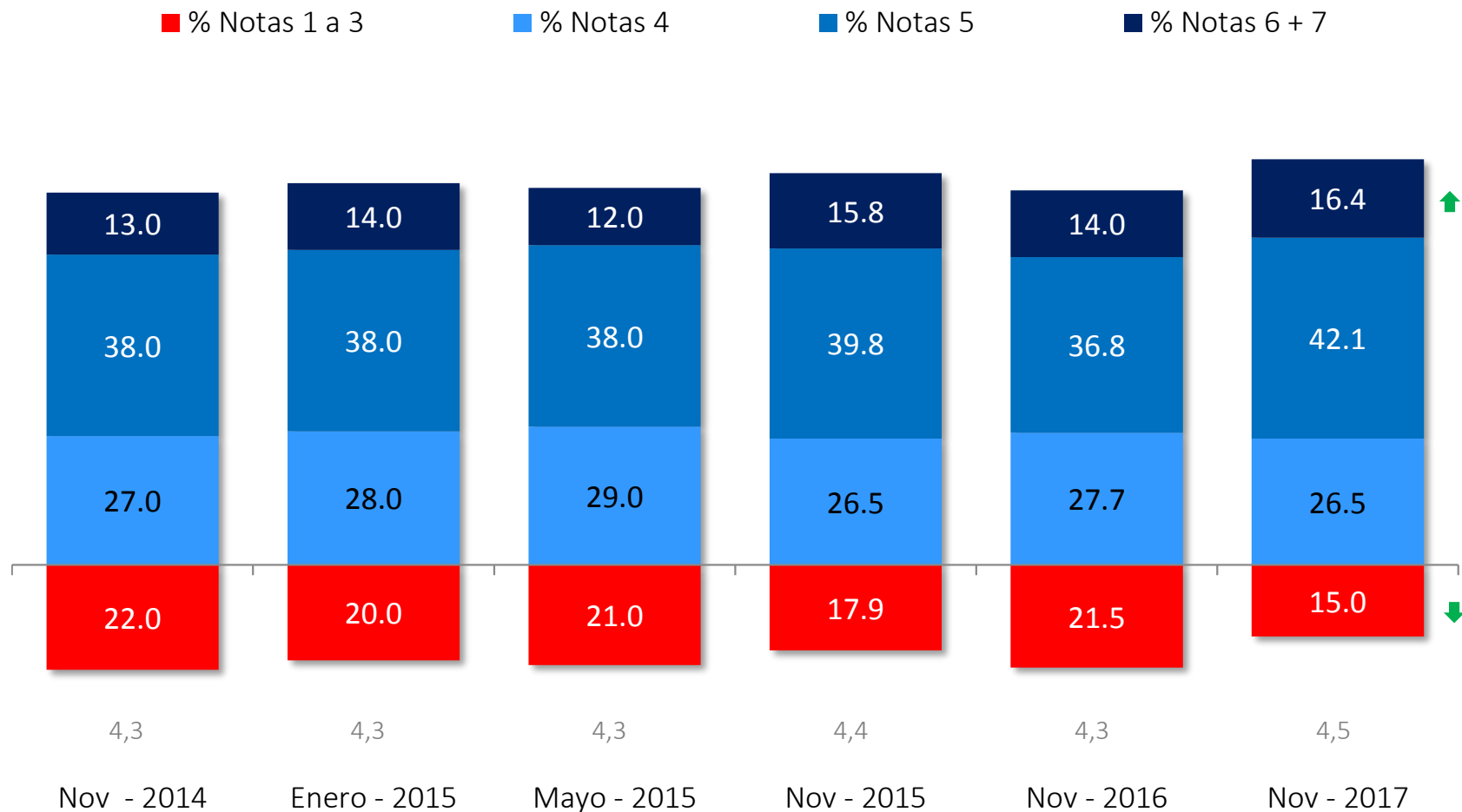


Satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago



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

Base: Total entrevistados por medición (n=5.200) - Pregunta P.1



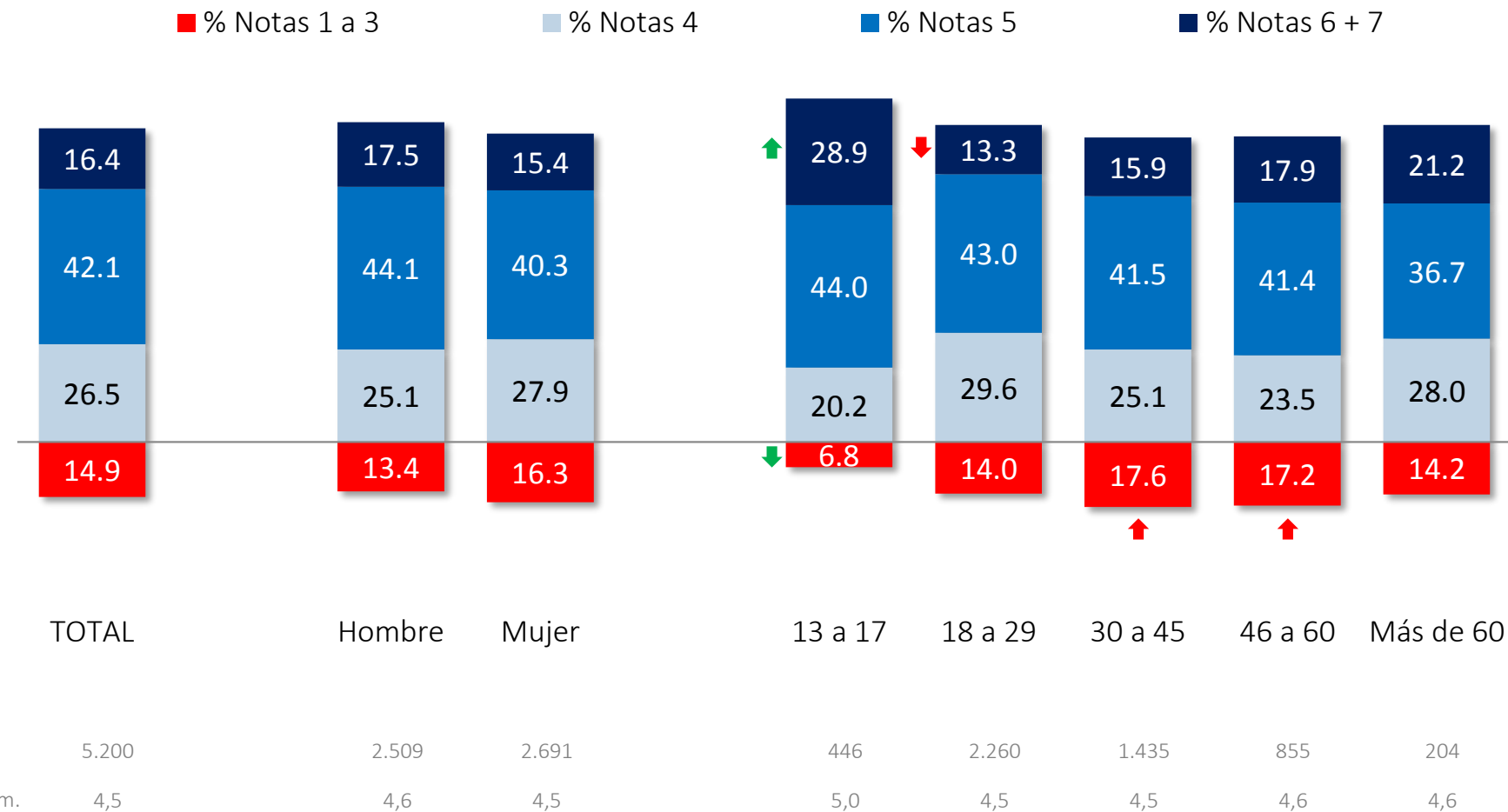
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con el % notas 6+7 y 1 a 3 entre medición Noviembre 2016 y Noviembre 2017, al 95% de confianza.

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 (n=) - Pregunta P.1



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

Evaluación con los Recorridos de Transantiago

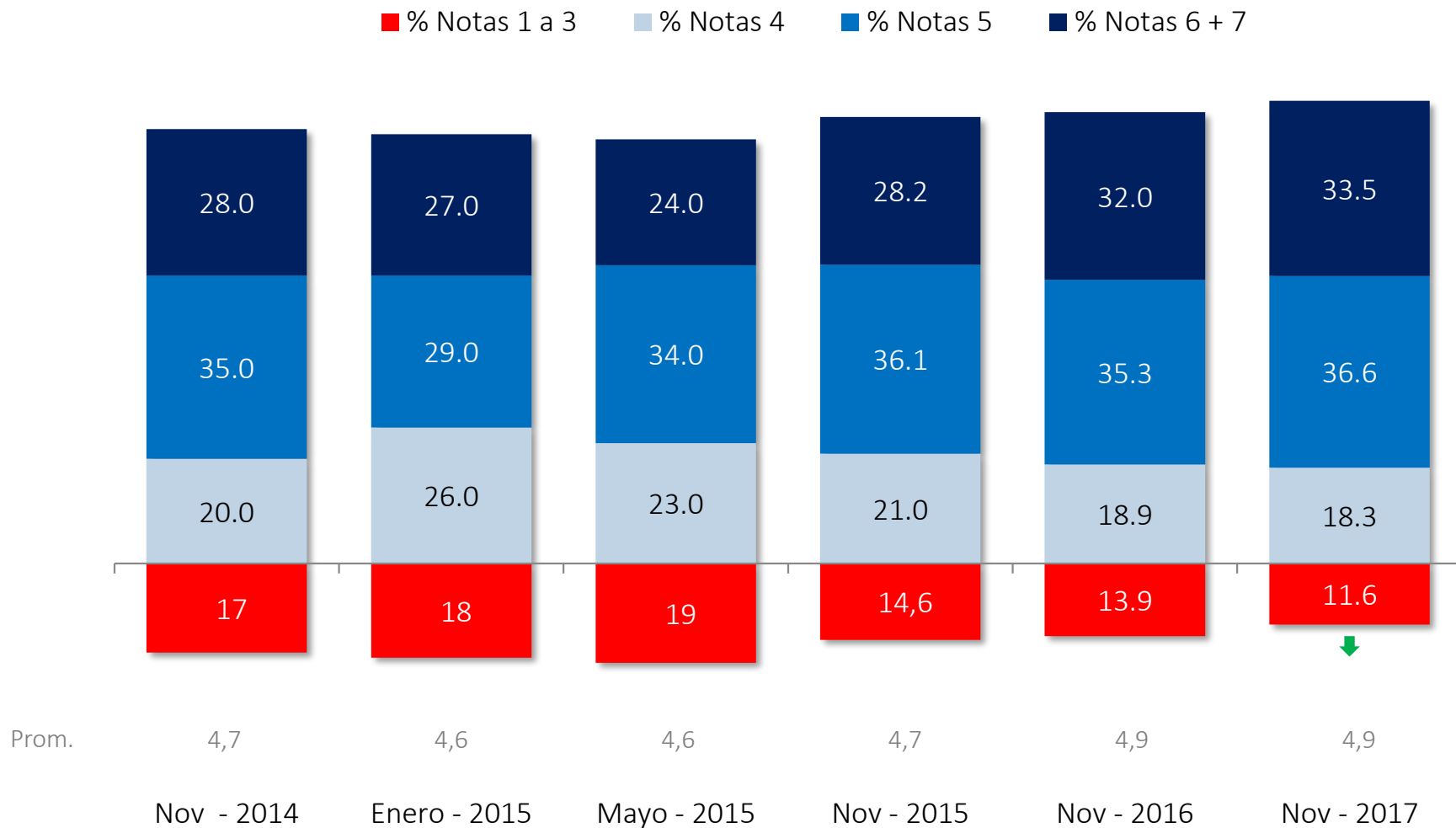


Satisfacción con los recorridos del Transantiago



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

Base: Total entrevistados por medición (n=5.200) - Pregunta P.3



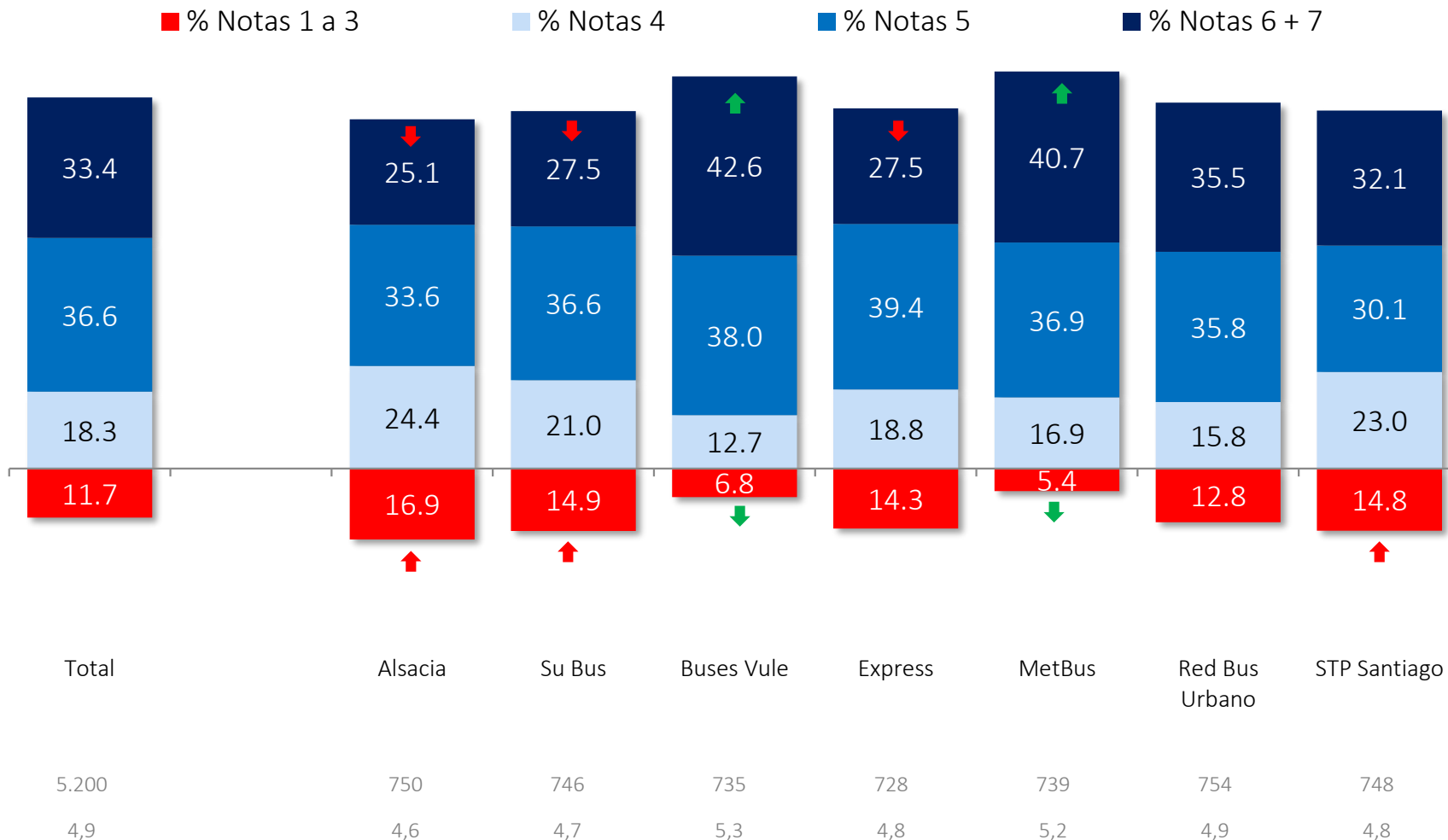
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con el % notas 6+7 y 1 a 3 entre medición Noviembre 2016 y Noviembre 2017, al 95% de confianza.

Satisfacción con los recorridos del Transantiago



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

Base: Total entrevistados por operadora (n=5.200) - Pregunta P.3



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

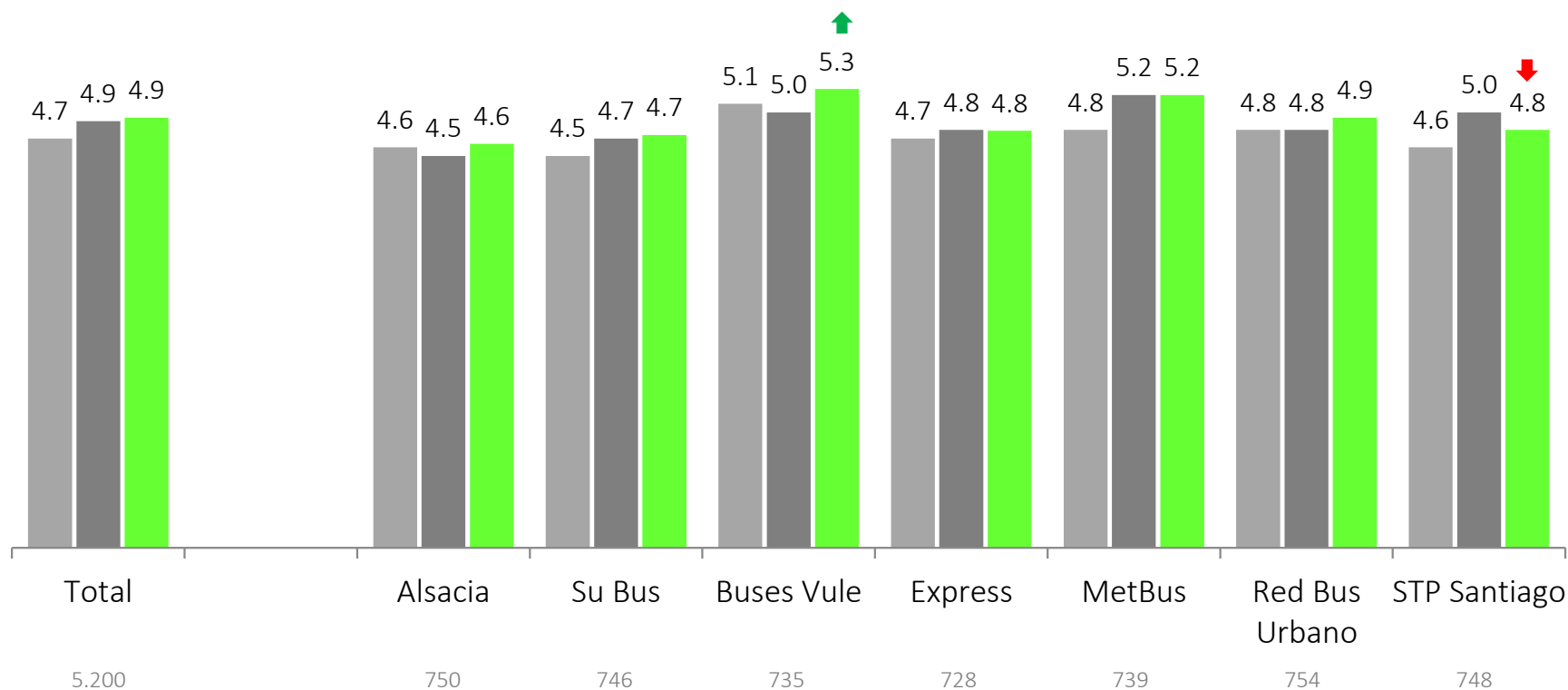
Satisfacción con los recorridos del Transantiago



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

Base: Total entrevistados por empresa operadora y medición (n=5.200) - Pregunta P.3

■ Promedio Nov - 15 ■ Promedio Nov - 16 ■ Promedio Nov - 17



Valores significativamente superiores o inferiores comparados entre Noviembre 2017 y Noviembre 2016 respecto al Promedio, al 95% de confianza.

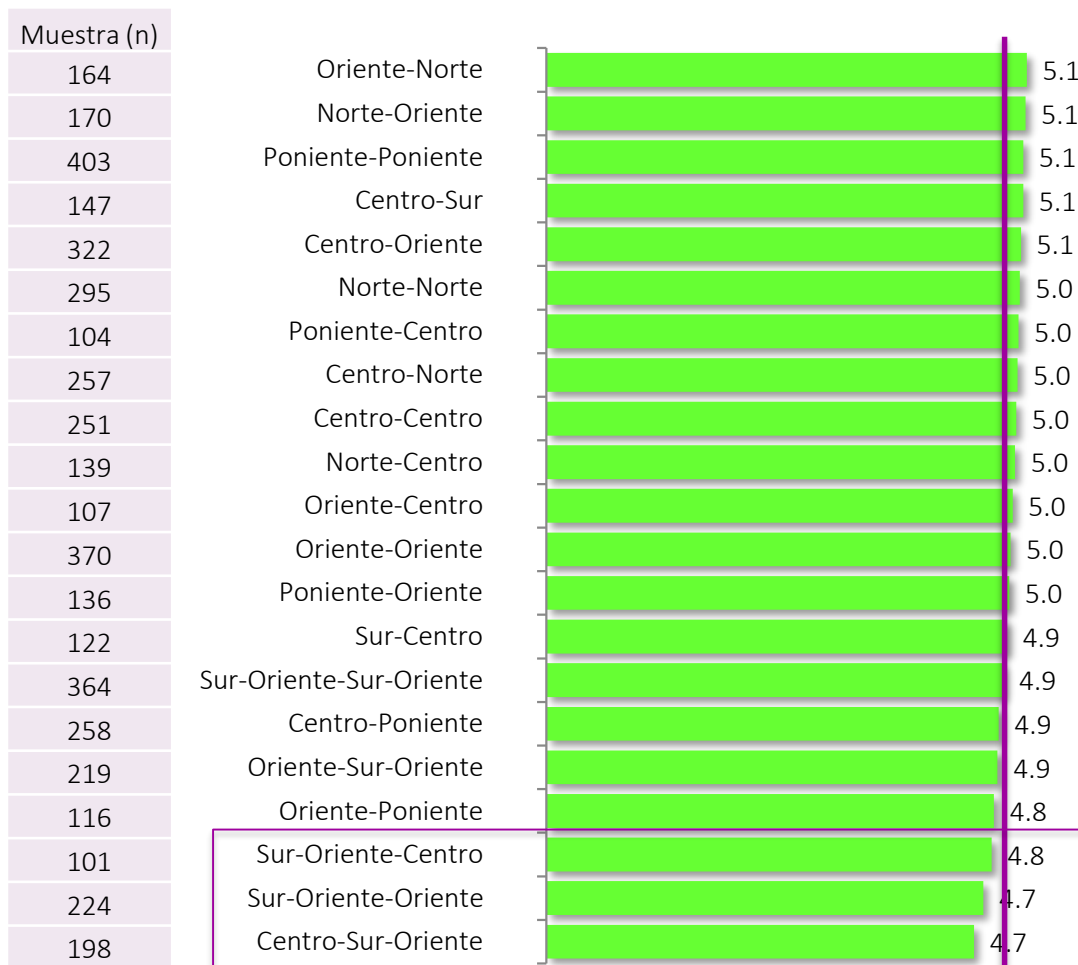
Satisfacción con los recorridos del Transantiago



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

Base: Total entrevistados por zona origen-destino (n=5.200) - Pregunta P.3

Existen pocas diferencias significativas en la evaluación a los recorridos de Transantiago, según el tipo de viaje en base a zonas de Origen-Destino



Norte	Conchalí
	Quilicura
	Recoleta
	Renca
	Independencia
Poniente	Huechuraba
	Cerro Navia
	Estación Central
	Lo Prado
	Maipú
Oriente	Pudahuel
	La Reina
	Las Condes
	Niñoa
	Providencia
Centro	Vitacura
	Lo Barnechea
	Macul
	Santiago
	Quinta Normal
Sur	La Cisterna
	San Ramón
	PAC
	San Miguel
	San Joaquín
Sur-Oriente	El Bosque
	La Granja
	San Bernardo
	La Pintana
	Lo Espejo
	Cerrillos
	La Florida
	Peñalolén
	Puente Alto

Razones de Satisfacción o Insatisfacción por empresas operadoras

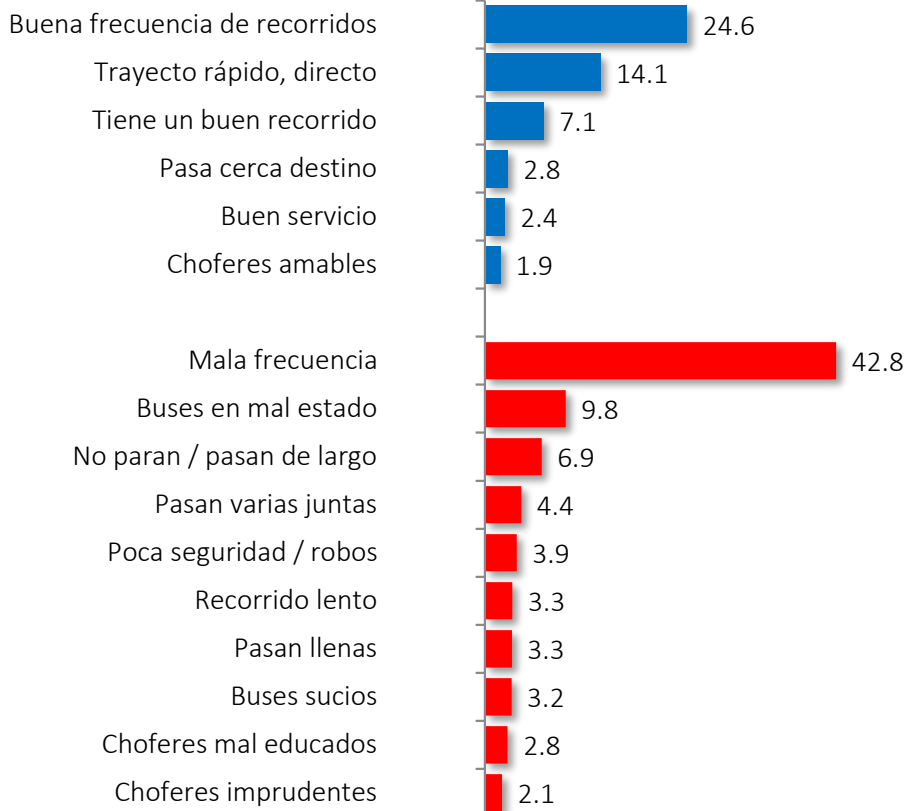


¿Por qué razón usted evalúa con una nota ... el servicio entregado por el recorrido ... ?

Base: Total entrevistados por empresa operadora (n=5.200) - Pregunta P.4

% Razones de satisfacción (42%) de los entrevistados mencionó al menos una razón positiva)

% Razones de insatisfacción (68% de los entrevistados mencionó al menos una razón negativa)



OPERADORES

	Alsacia	Su Bus	Buses Vule	Express	MetBus	Red Bus Urbano	STP Santiago
	750	746	735	728	739	754	748
	14	23	30	21	34	25	16
	10	14	14	12	21	13	8
	6	5	6	8	10	8	8
	2	3	3	2	4	2	2
	3	1	3	2	2	2	5
	0	1	3	2	2	4	2
	47	38	38	43	40	53	52
	10	21	2	15	7	3	6
	4	8	8	8	6	5	8
	4	5	3	4	6	4	6
	3	8	3	3	3	1	5
	3	3	5	3	3	2	4
	5	2	4	3	4	2	3
	3	5	1	6	3	1	3
	3	3	2	3	2	2	4
	2	2	1	3	2	2	2

**Se grafican menciones en atributos superiores o iguales al 2%.

***El porcentaje observado para cada atributo corresponde al total de menciones no al porcentaje de personas que indica dicho atributo.

Evaluación Metro



Satisfacción con el Metro

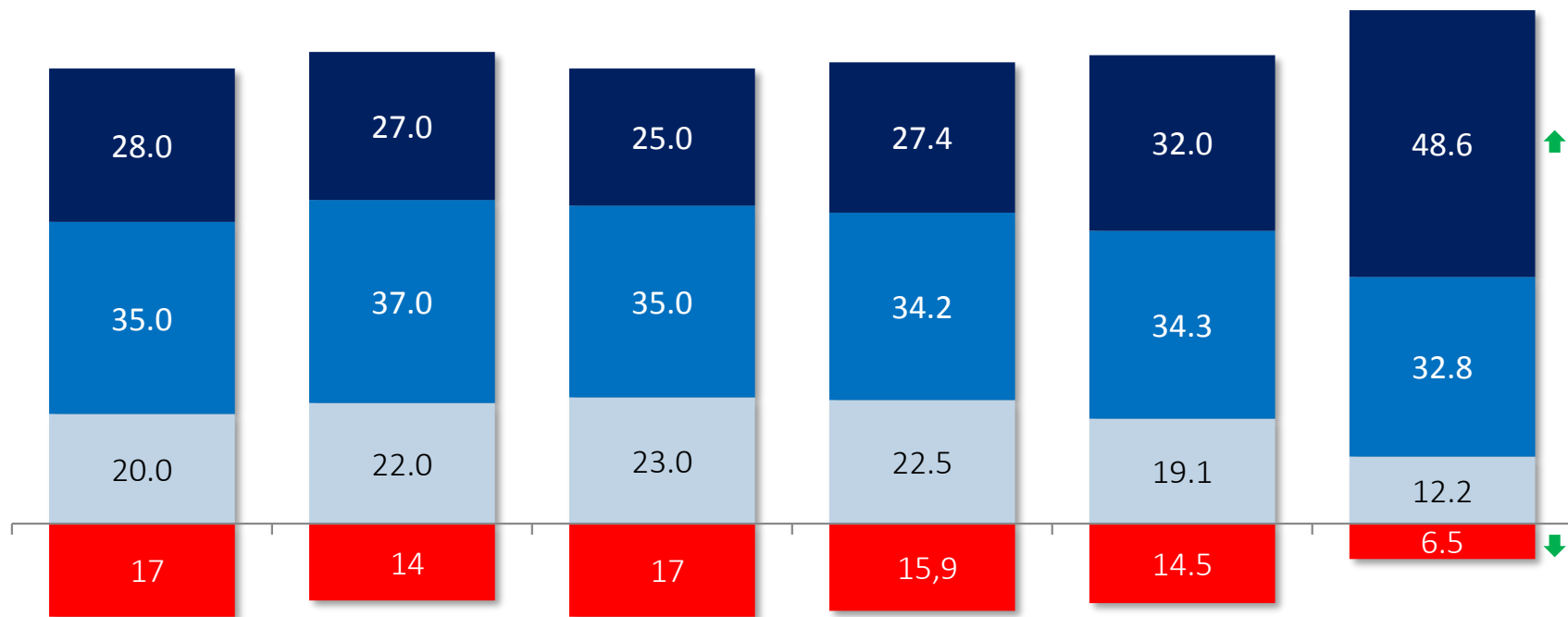
Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por el Metro?



Base: Total entrevistados por medición que declara usar el metro dos o más días a la semana (n=3.667) –

Pregunta P.12

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



Prom.

4,7

4,7

4,7

4,7

4,8

5,3

Nov - 2014

Ene - 15

May - 15

nov-15

Nov-16

Nov-17

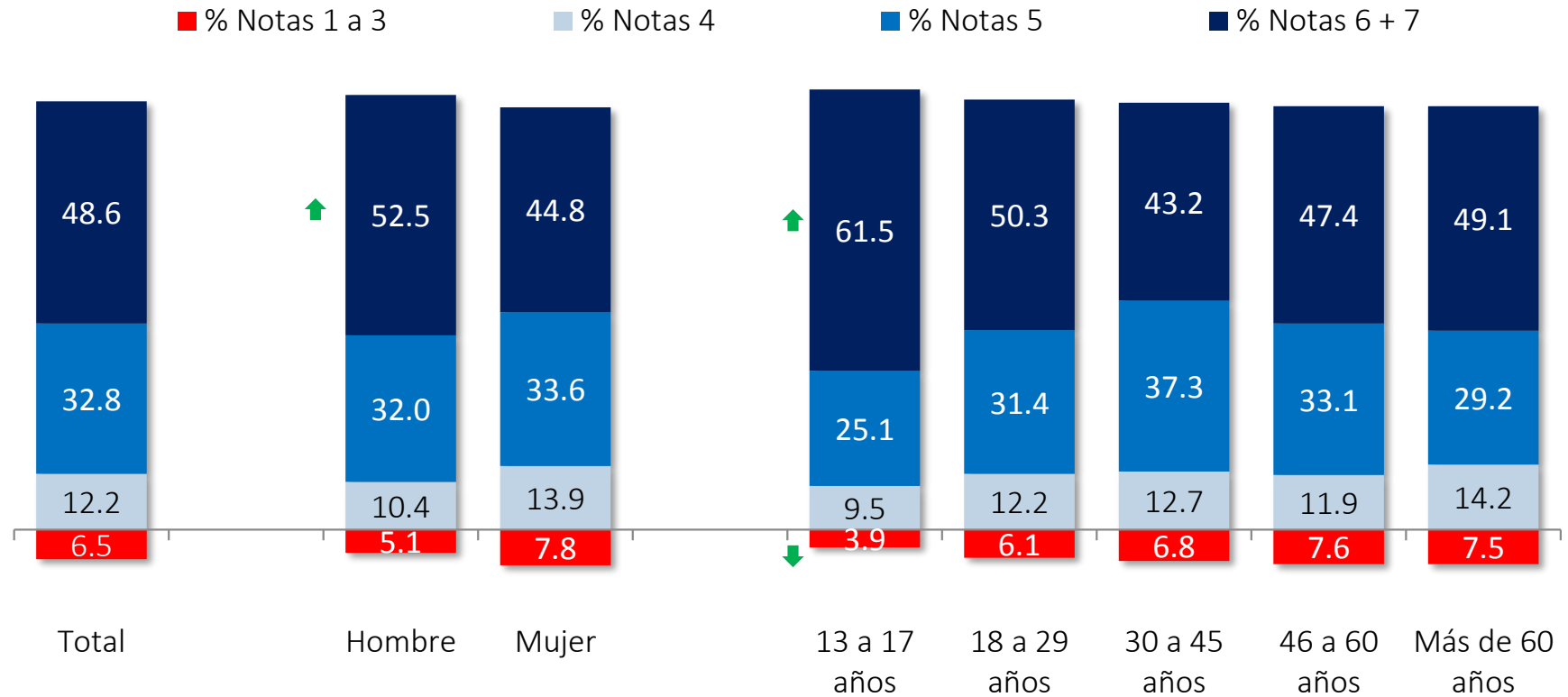
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con el % notas 6+7 y 1 a 3 entre medición Noviembre 2016 y Noviembre 2017, al 95% de confianza.

Satisfacción con el Metro

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



Base: Total entrevistados que declara usar el metro dos o más días a la semana según género y edad (n=3.667) – Pregunta P.12



n	3.667	1.808	1.859	231	1.741	1.009	580	106
Prom.	5,3	5,4	5,2	5,6	5,4	5,2	5,3	5,3

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

Modelo de Impacto de características del servicio en la satisfacción con los recorridos





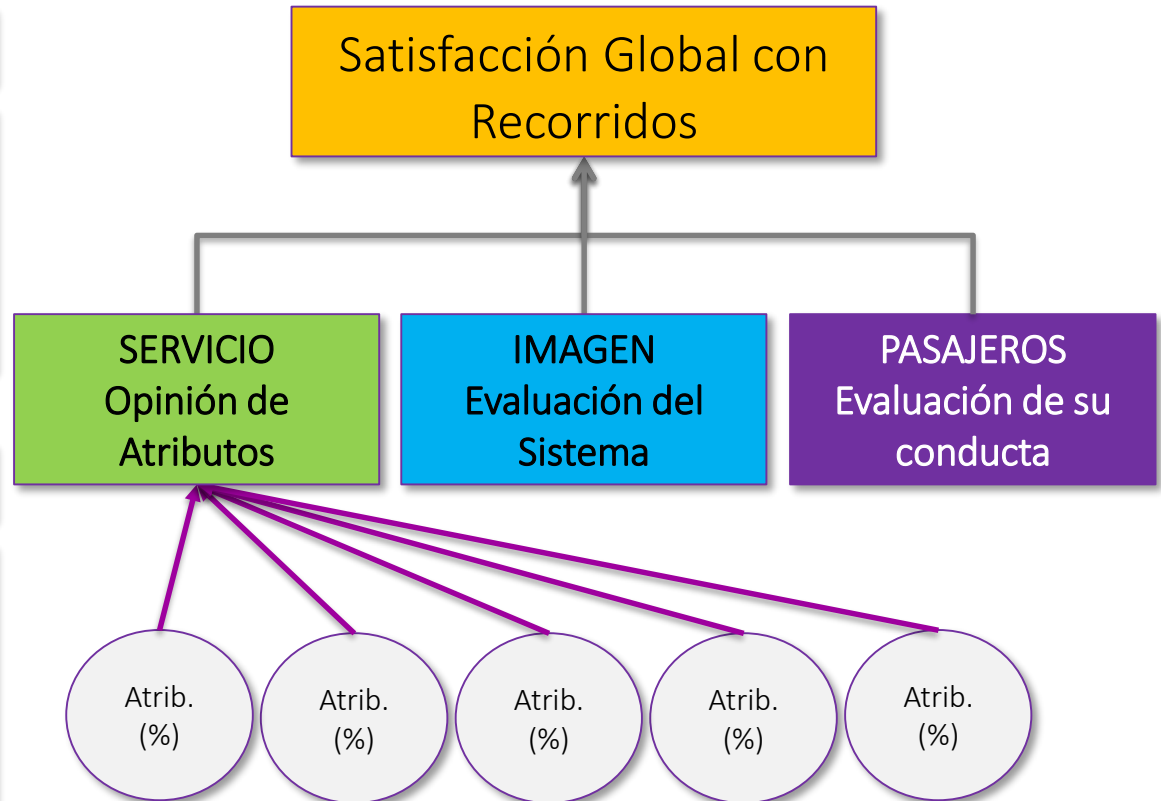
El análisis escogido para modelar la satisfacción global con los recorridos es una Ecuación Estructural, que combina Análisis Factorial con Regresiones Lineales, de la siguiente forma:

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

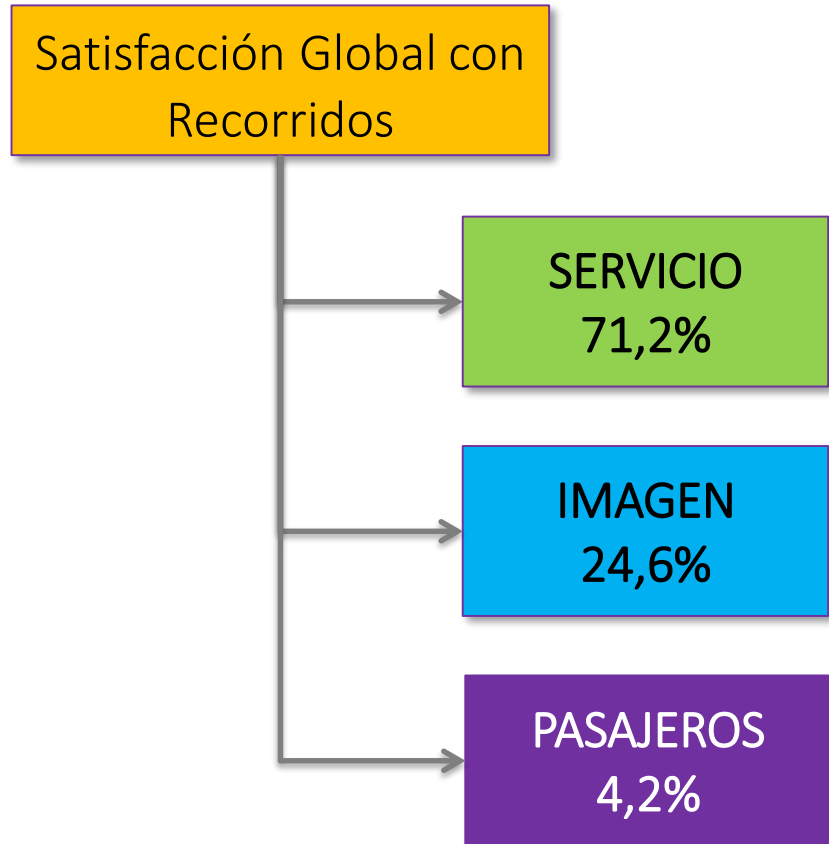
Los atributos (variables medidas u observadas), permiten la identificación de variables latentes (no observadas), y mediante regresiones se determina el impacto de cada atributo en cada dimensión o variable latente.





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

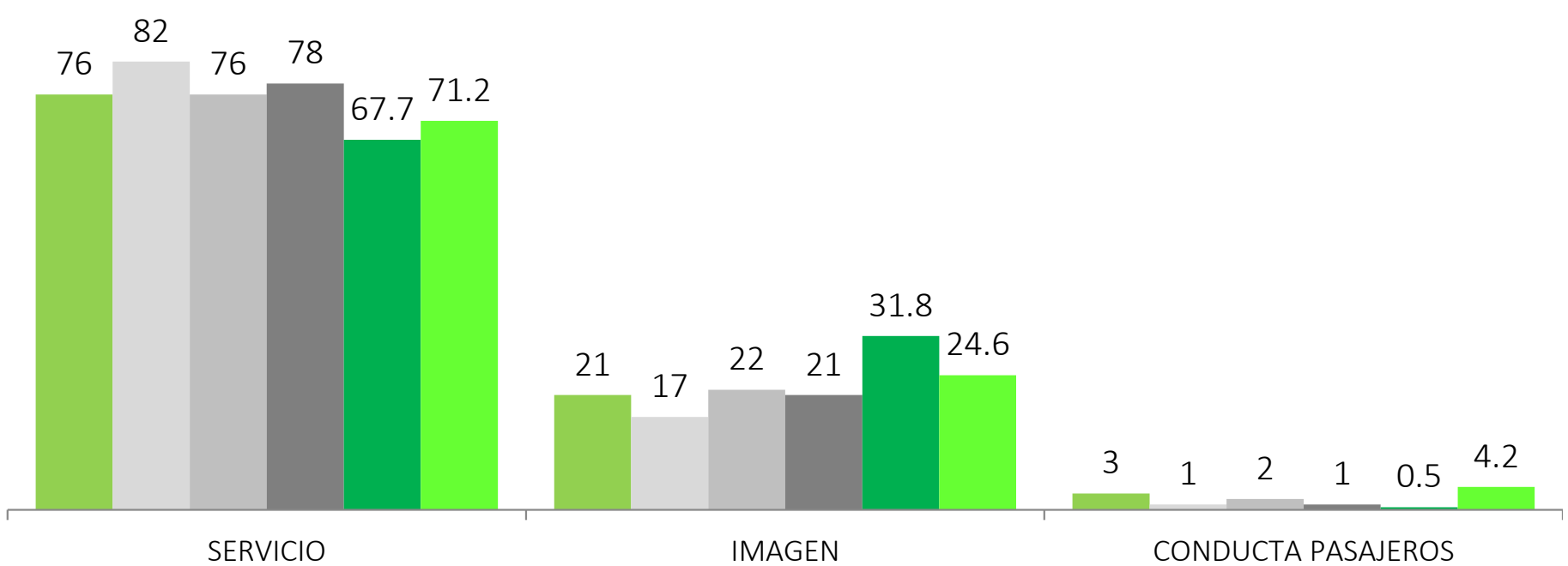
- 1 • Primero los resultados a nivel global de la Satisfacción con los Recorridos.
- 2 • Seguida de la Opinión respecto de las características del servicio.
- 3 • Luego la evaluación de la Imagen del Sistema en General.
- 4 • Finalmente se presentará la evaluación del comportamiento de los pasajeros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



Modelo de ecuaciones estructurales histórico



■ % Nov - 14 ■ % Ene - 15 ■ % Mayo - 15 ■ % Nov - 15 ■ % Nov - 16 ■ % Nov - 17



Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago: **SERVICIO**



Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 68,3%



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

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



Opinión de las características del servicio entregado

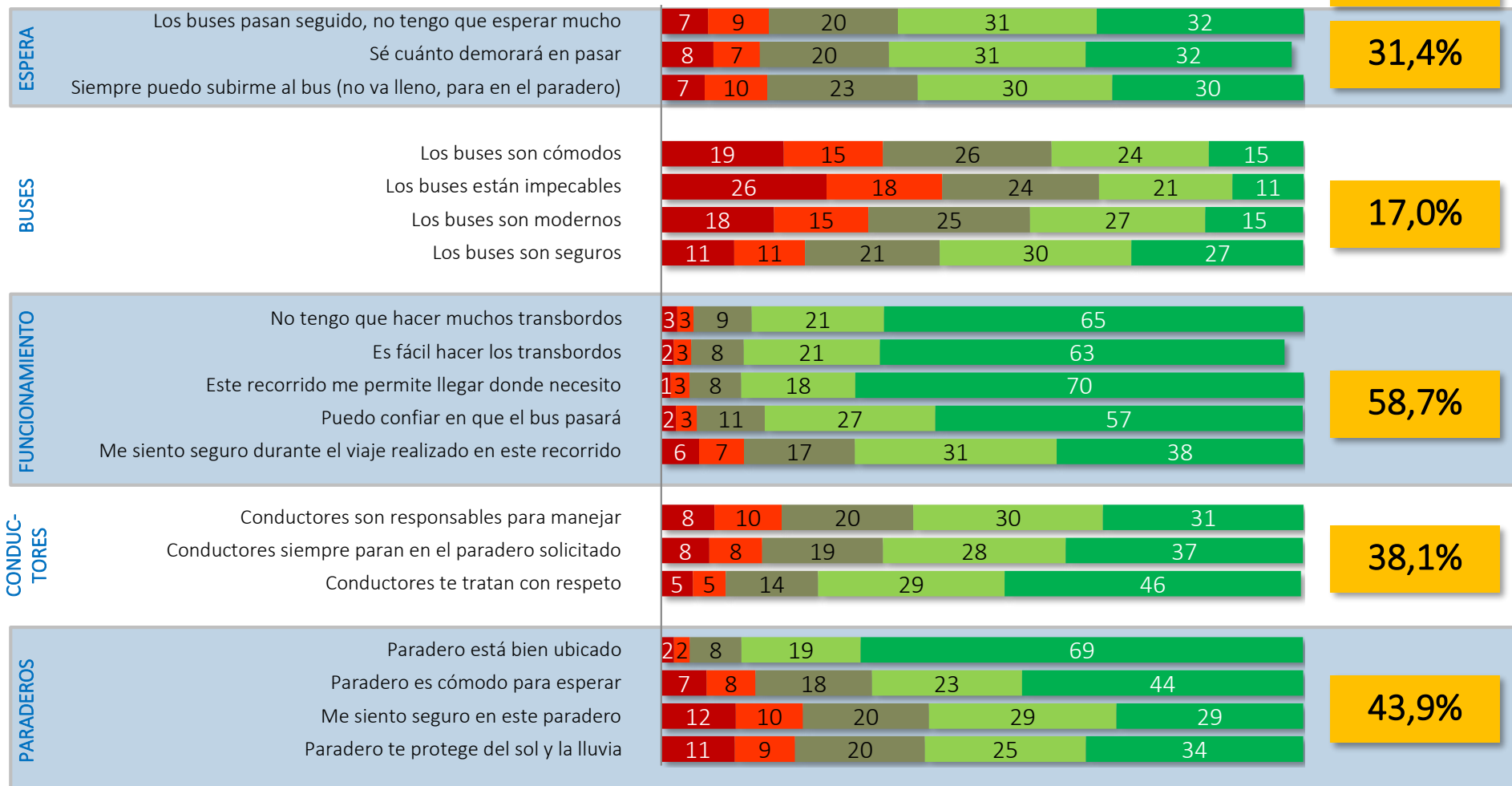


¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?

Base: Total entrevistados (n=5.200)

■ % 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".

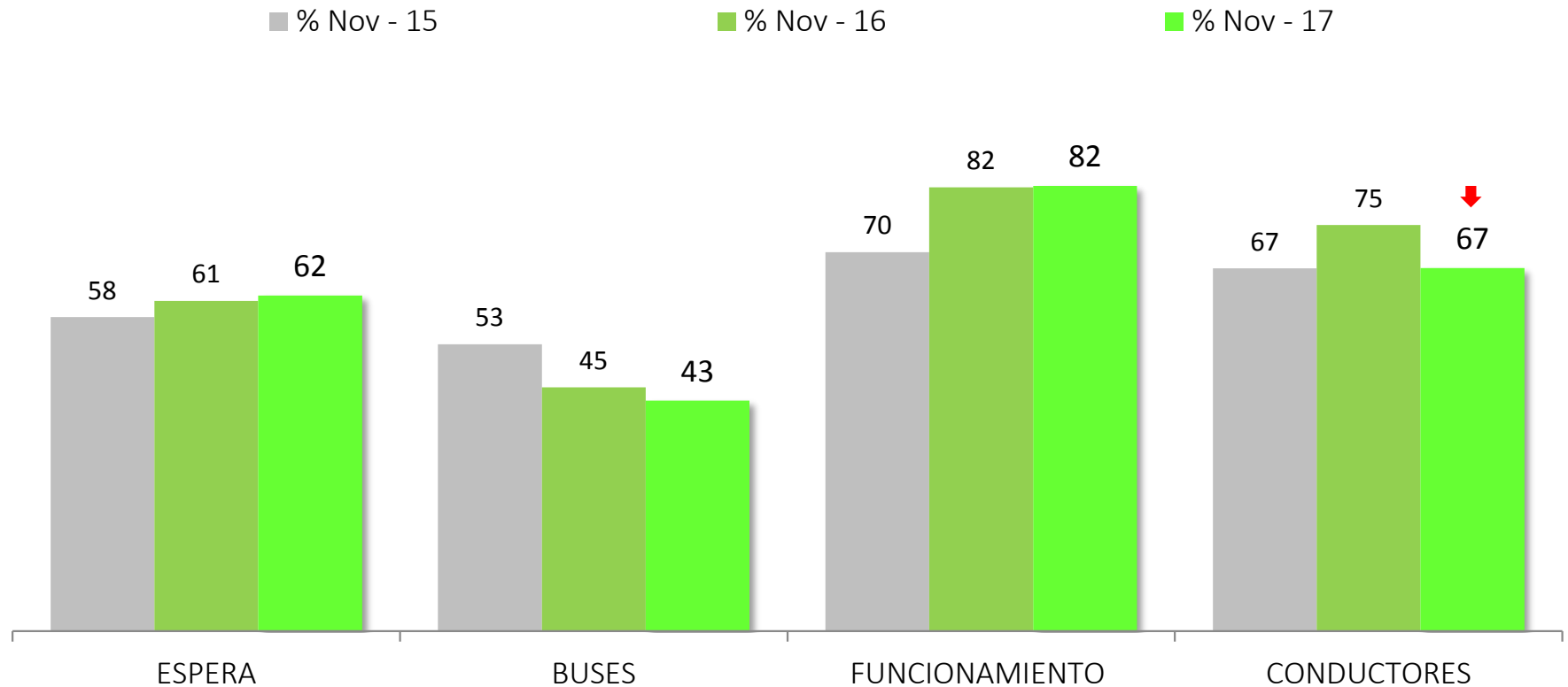
Opinión de las características del servicio entregado



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

Base: Total entrevistados por medición(n=5.200)

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ACUERDO + ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores o inferiores en Noviembre 2016 comparados con medición de Noviembre 2017, al 95% de confianza.

Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago: **ESPERA**



Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 68,3%



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

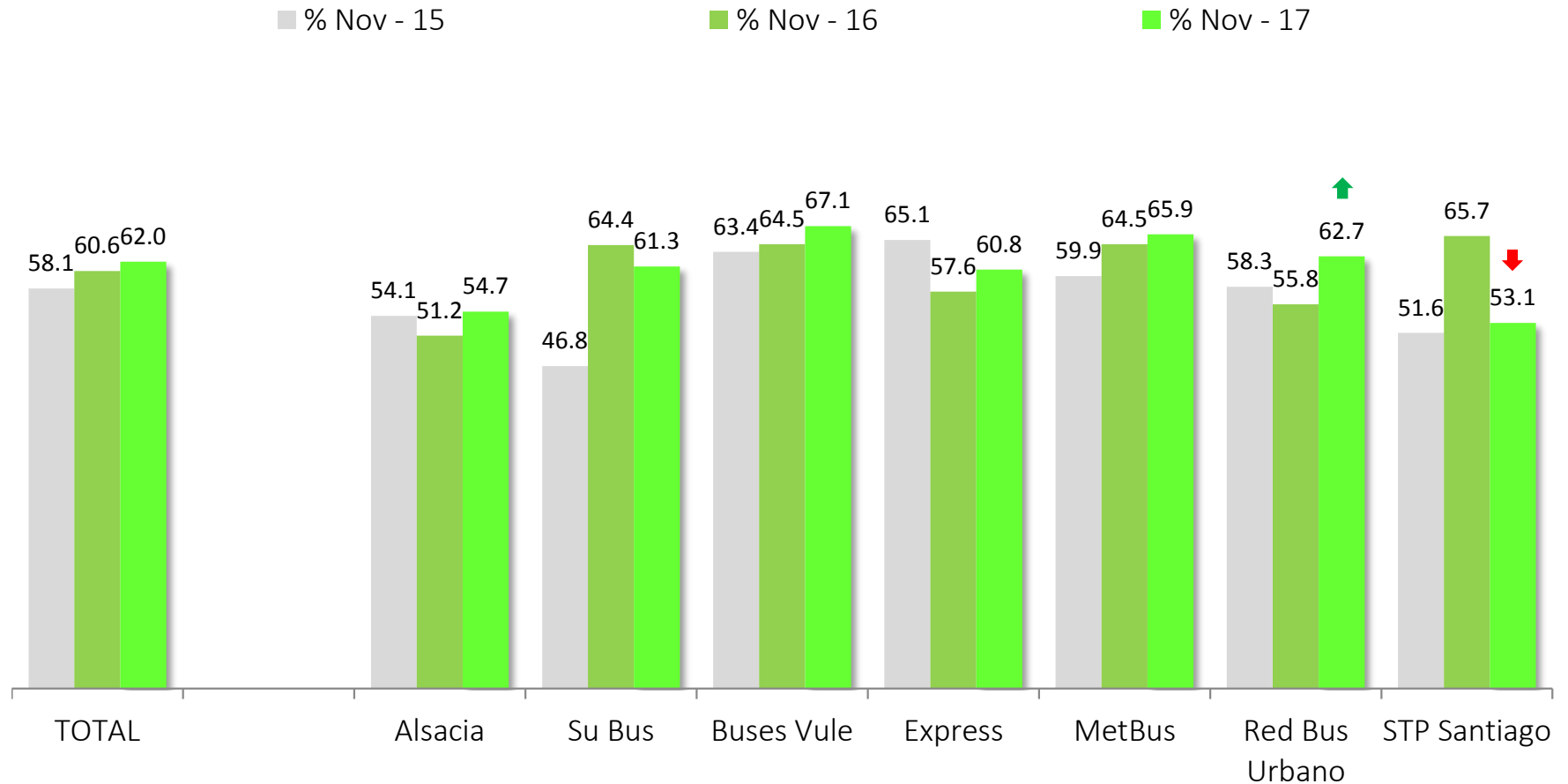
Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: **ESPERA**



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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora(n=5.200)

% DE ACUERDO + ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores o inferiores en Noviembre 2016 comparados con medición de Noviembre 2017, al 95% de confianza.

Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago: **BUSES**



Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 68,3%



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

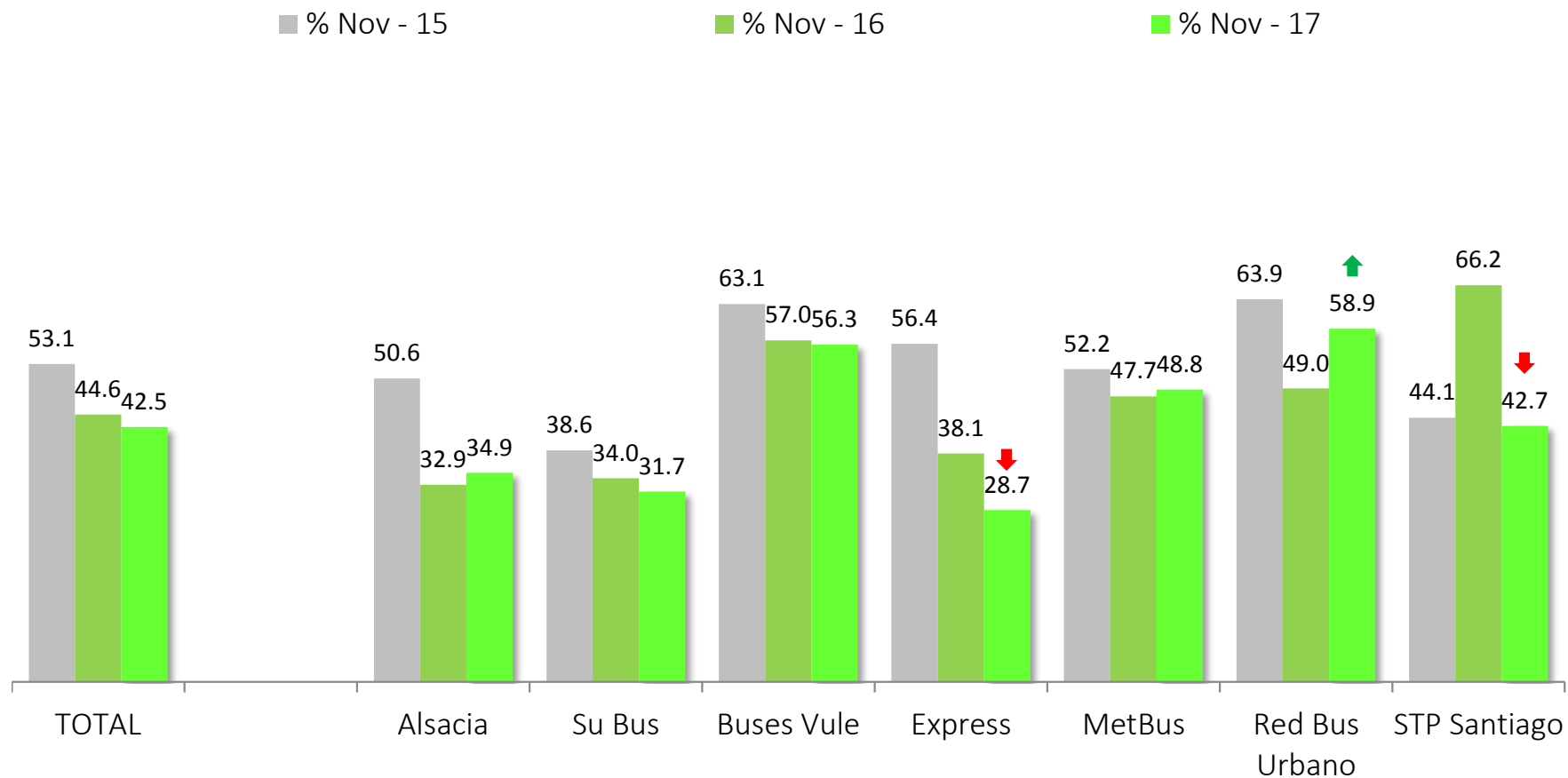
Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: BUSES



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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora(n=5.200)

% DE ACUERDO + ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores o inferiores en Noviembre 2016 comparados con medición de Noviembre 2017, al 95% de confianza.

Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago: **FUNCIONAMIENTO**



Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 68,3%



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

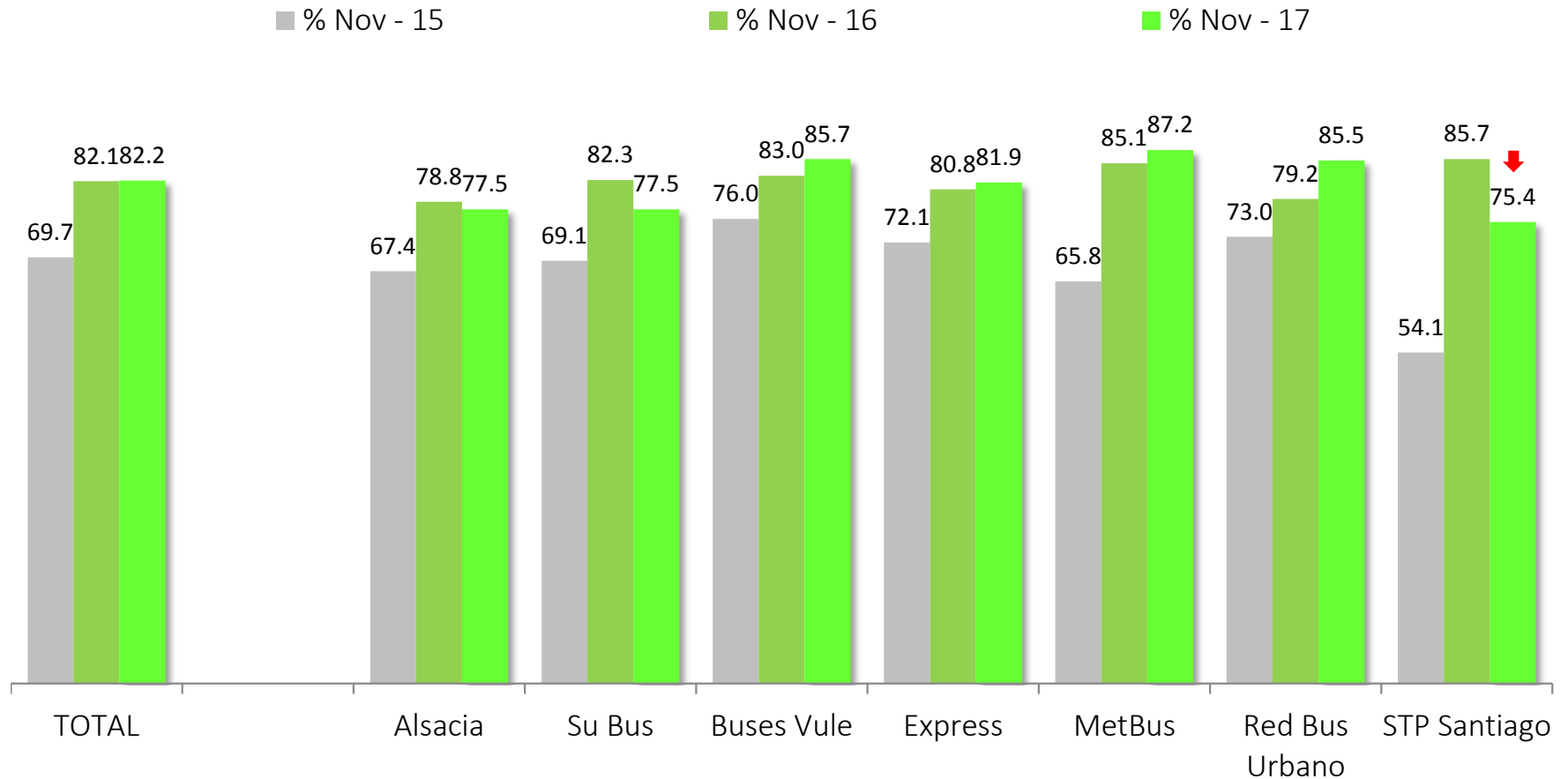
Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio:

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



Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora(n=5.200)

% DE ACUERDO + ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores o inferiores en Noviembre 2016 comparados con medición de Noviembre 2017, al 95% de confianza.

Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago: **CONDUCTORES**



Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 68,3%



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

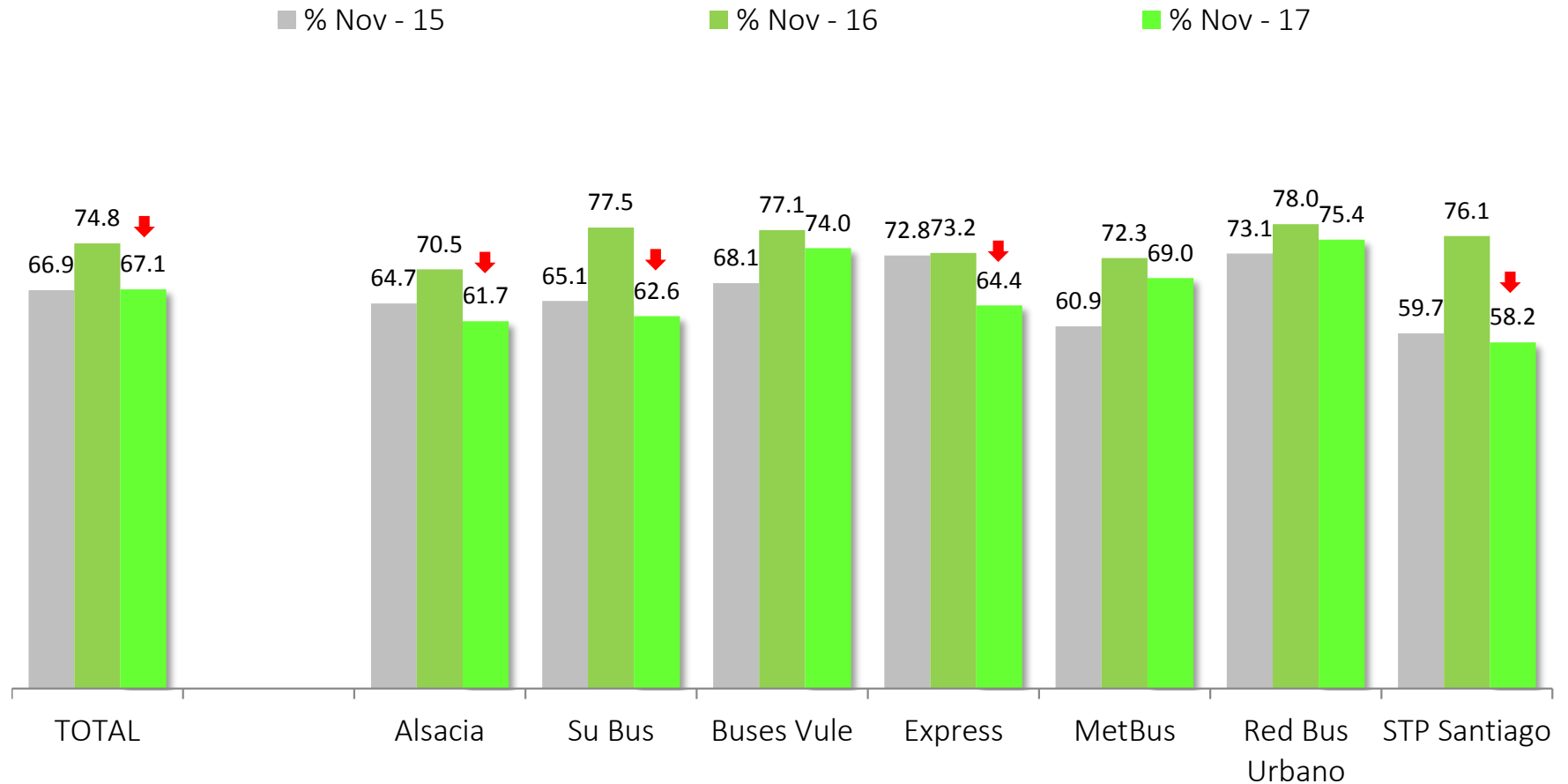
Evaluación promedio de la Dimensión de Servicio: CONDUCTORES



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

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora(n=5.200)

% DE ACUERDO + ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores o inferiores en Noviembre 2016 comparados con medición de Noviembre 2017, al 95% de confianza.

Evaluación General del Sistema de Transporte Público: IMAGEN

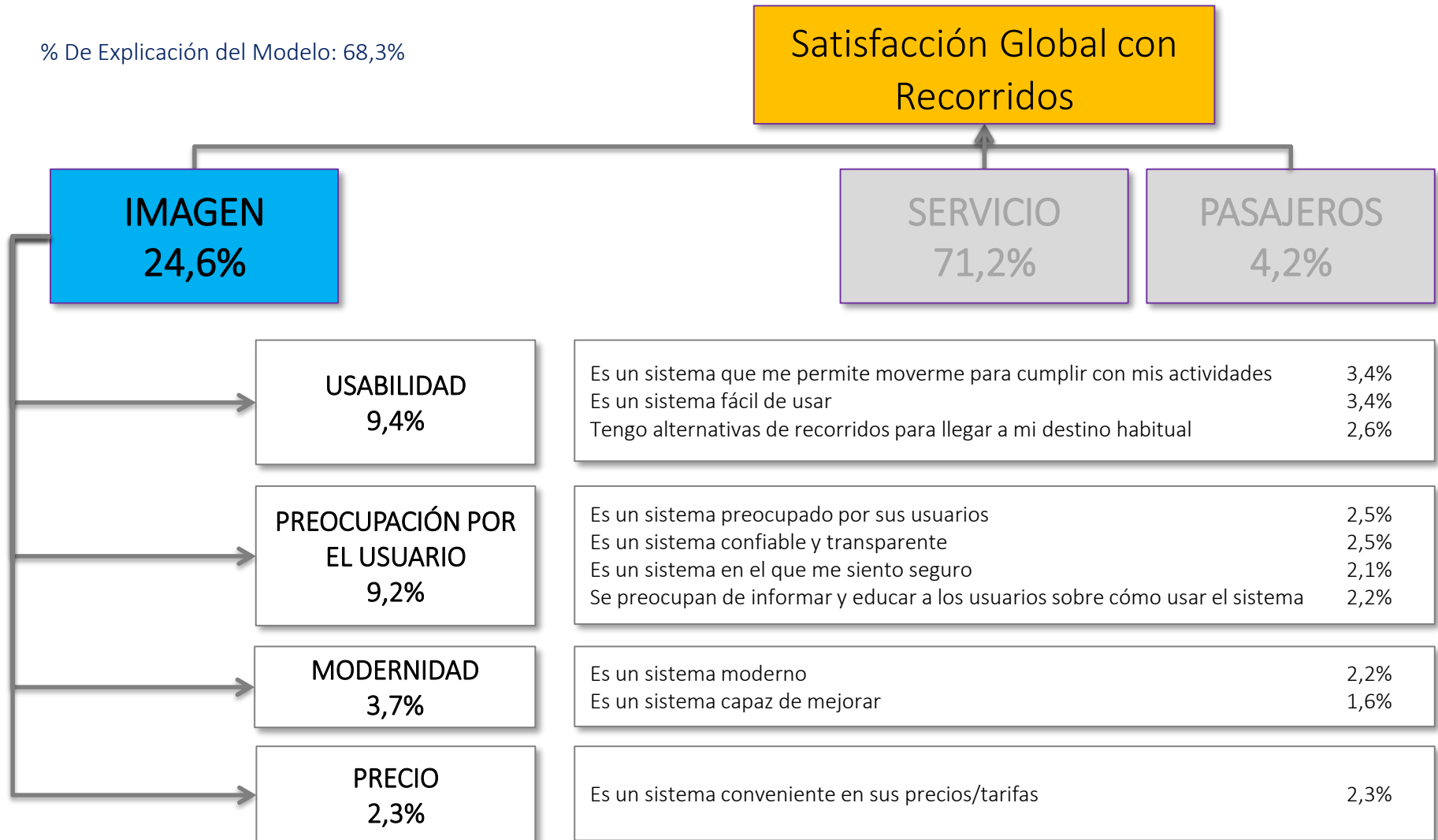


Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago: IMAGEN



Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 68,3%



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.

Opinión de las características del servicio entregado

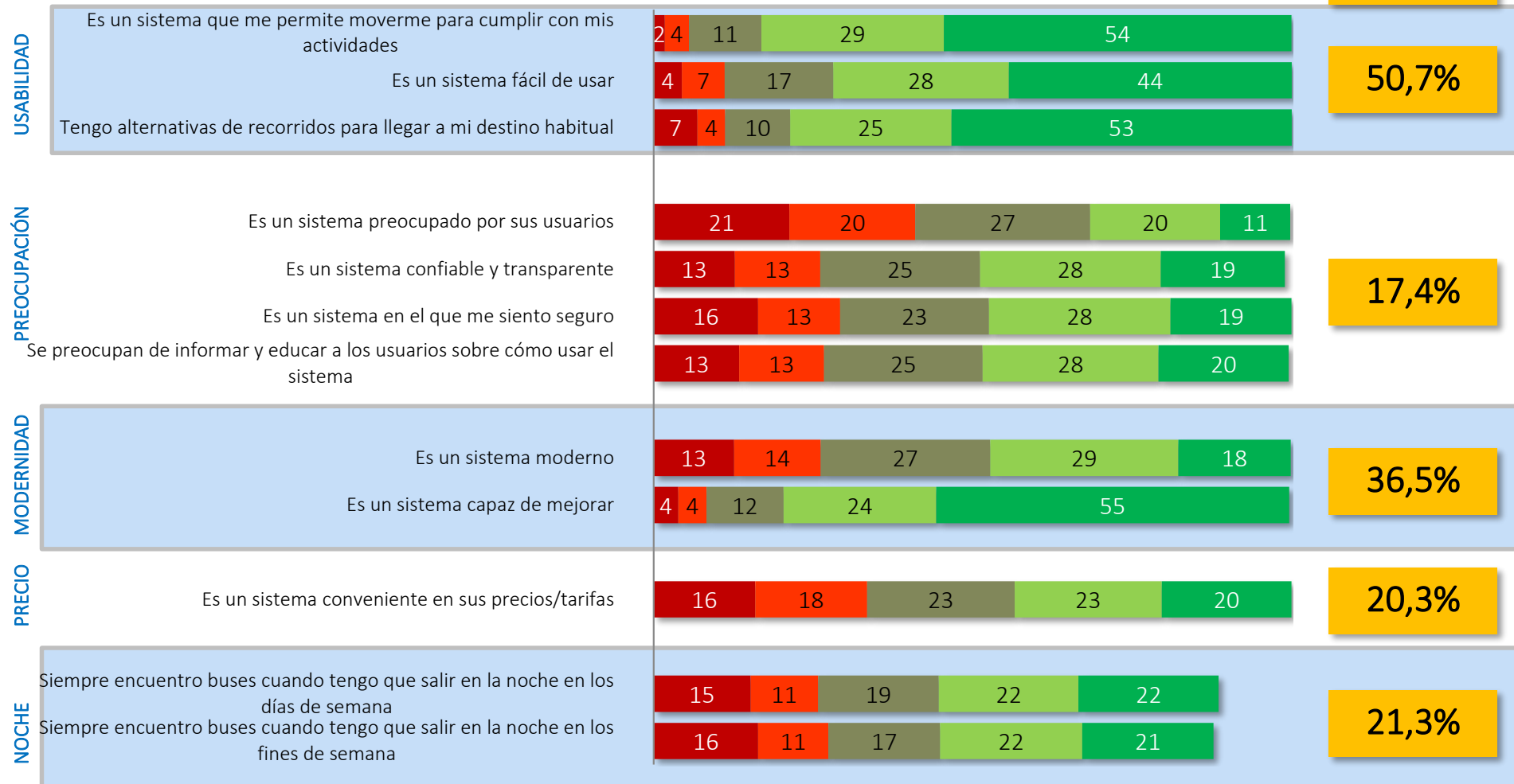


¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?

Base: Total entrevistados (n=5.200)

■ % 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".

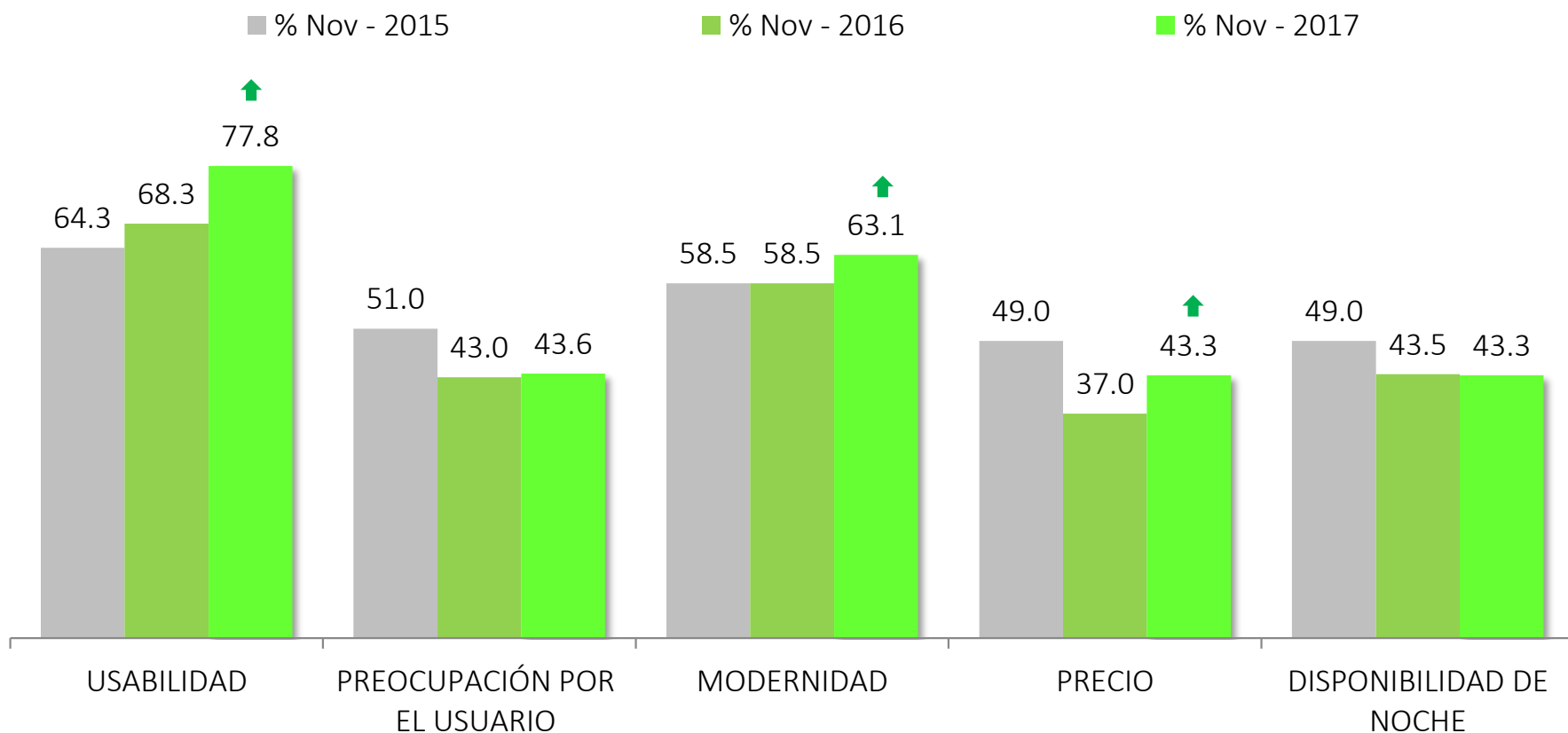
Imagen del servicio entregado por Transantiago



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

Base: Total entrevistados por medición (n=5.200)

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS, ACUERDO + ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores o inferiores en Noviembre 2016 comparados con medición de Noviembre 2017, al 95% de confianza.

Servicio nocturno

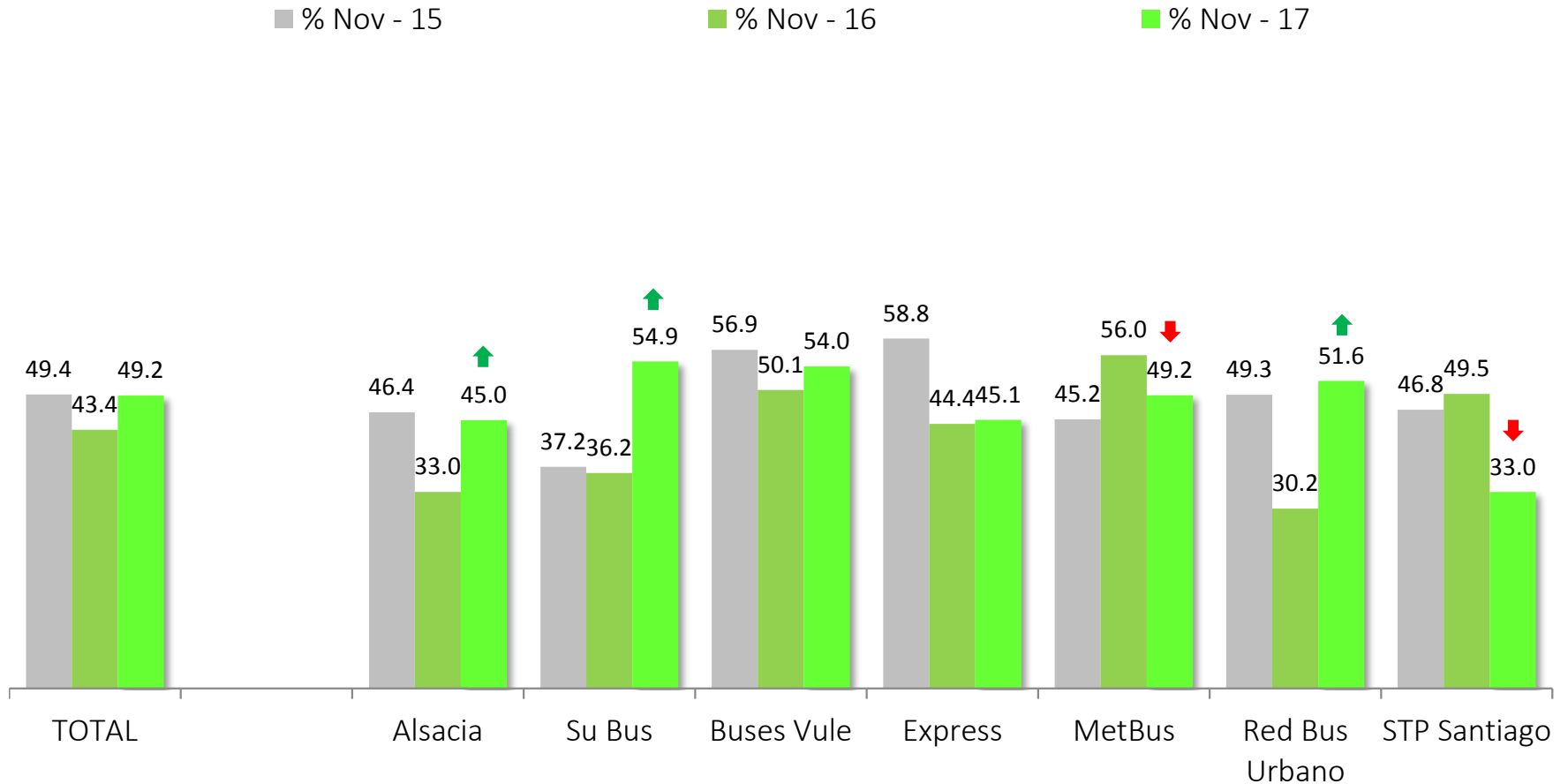


SERVICIO NOCTURNO



¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase? Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en las noches en los días de semana / Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los fines de semana. Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora (n=5.200)

% DE ACUERDO + ALTO ACUERDO



Valores significativamente superiores o inferiores en Noviembre 2016 comparados con medición de Noviembre 2017, al 95% de confianza.

Evaluación al comportamiento de los usuarios del sistema de transporte

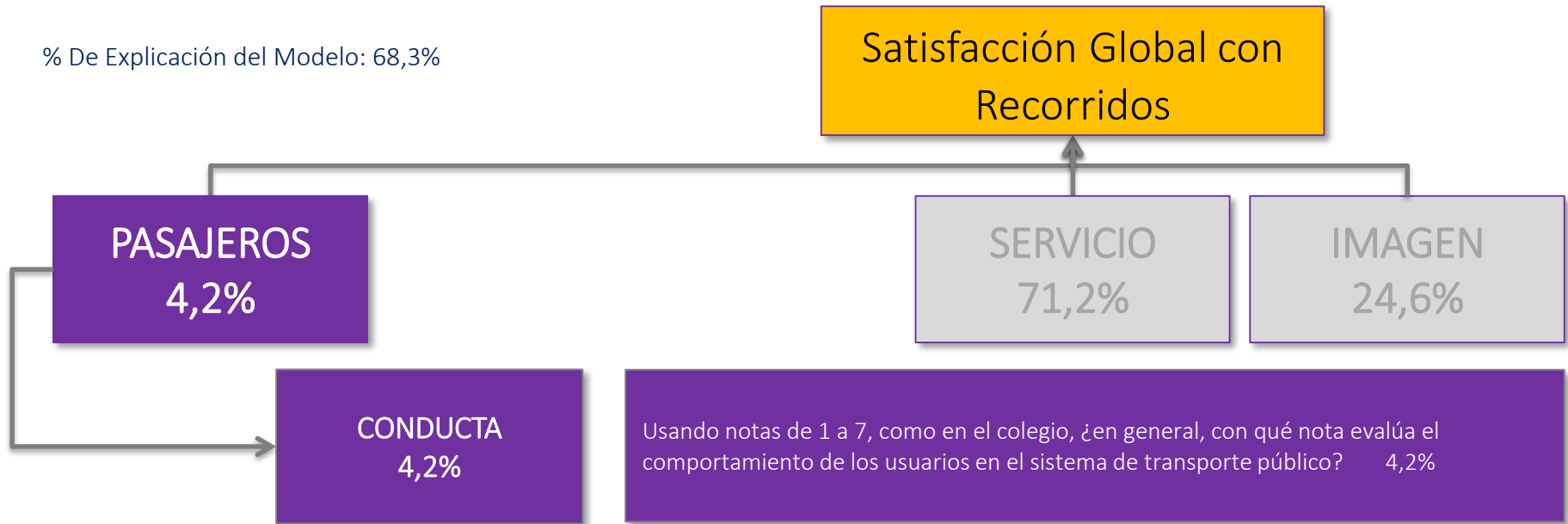


Modelo de componentes de la satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago: PASAJEROS



Análisis de Ecuaciones Estructurales

% De Explicación del Modelo: 68,3%

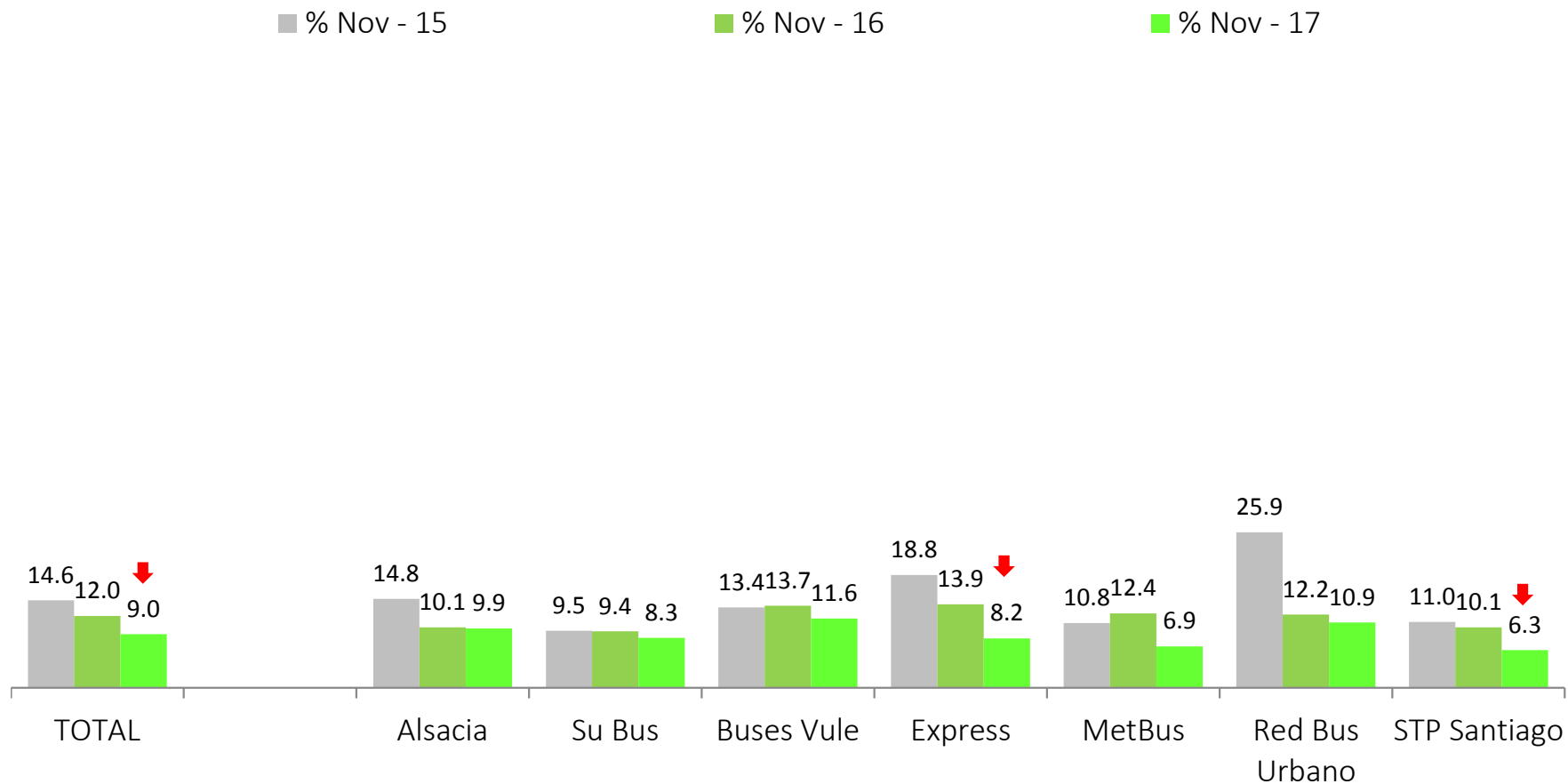


Evaluación del comportamiento de los usuarios



¿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 (n=5.200)

% NOTAS 6+7



Valores significativamente superiores o inferiores en Noviembre 2016 comparados con medición de Noviembre 2017, al 95% de confianza.

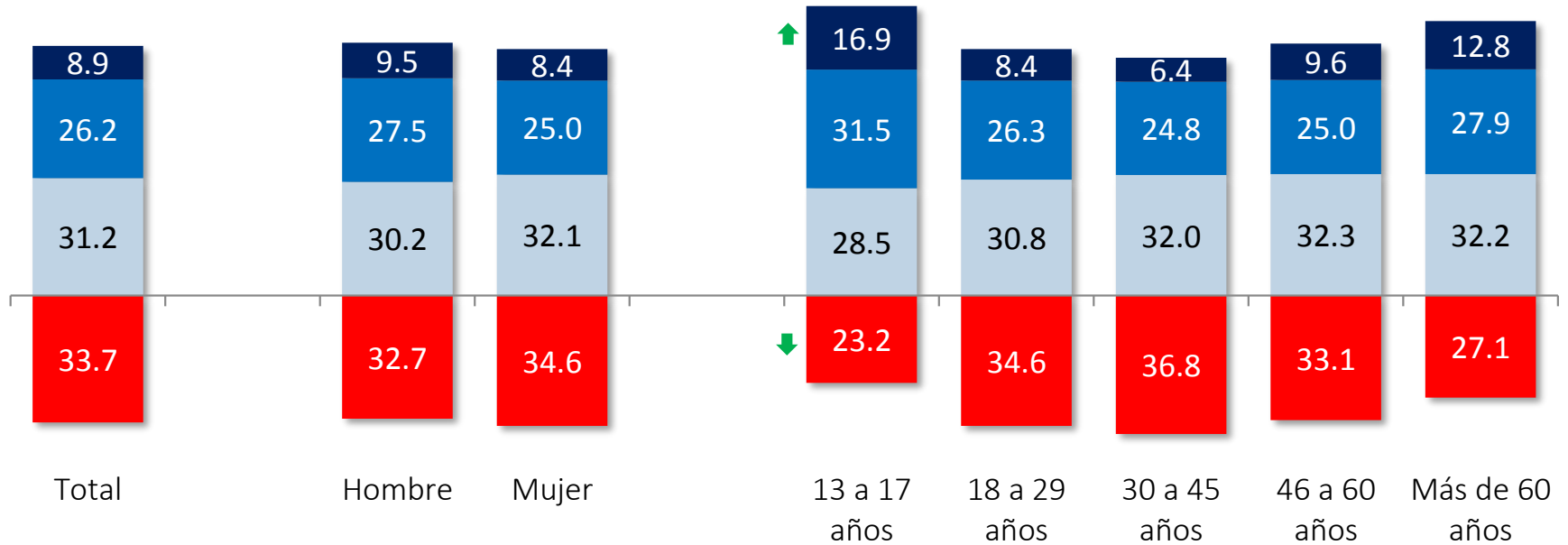
Evaluación del comportamiento de los usuarios

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



Base: Total entrevistados según género y edad (n=5.200)

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



n	5.200	2.509	2.691	446	2.260	1.435	855	204
Prom.	3,9	4,0	3,9	4,3	3,9	3,8	3,9	4,1

↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Total Noviembre 2017 con % Alto Acuerdo (6+7).

Evaluación de la Información



Satisfacción medios de información

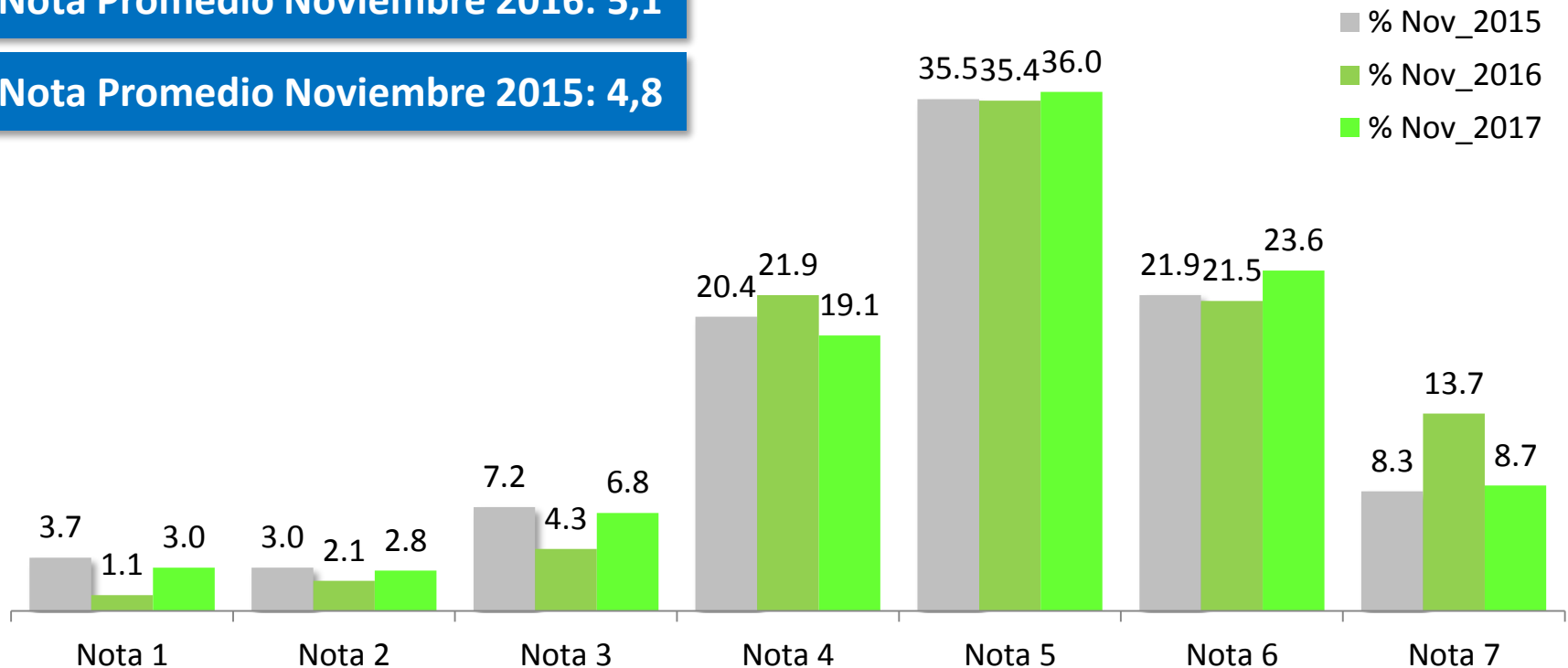


¿en general, con qué nota evalúa los medios usados por Transantiago para informar a sus usuarios? Pregunta P21 - Base: Total entrevistados según últimas 2 mediciones (n=5.200)

Nota Promedio Noviembre 2017: 4,9

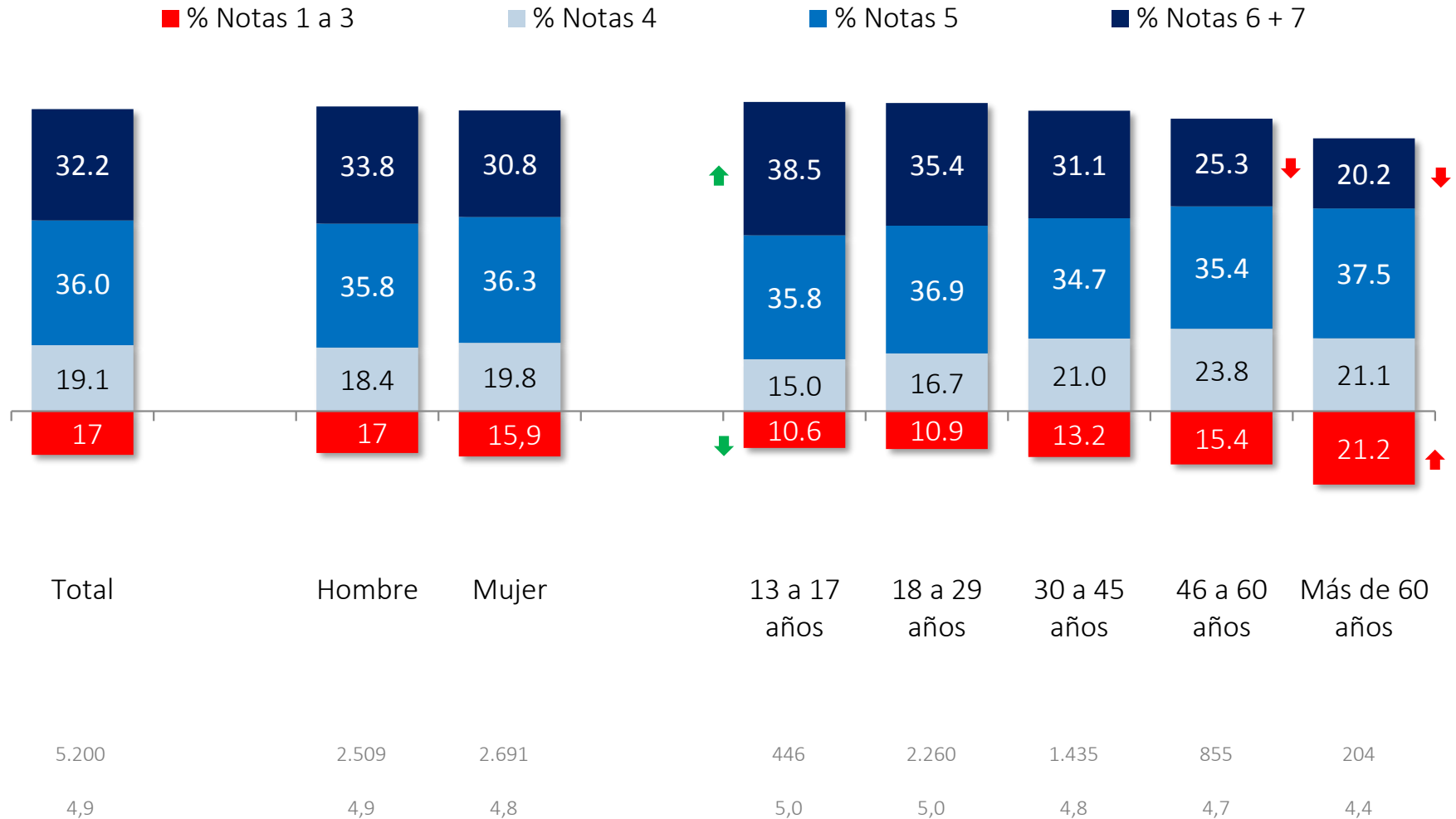
Nota Promedio Noviembre 2016: 5,1

Nota Promedio Noviembre 2015: 4,8



Satisfacción medios de información

¿en general, con qué nota evalúa los medios usados por Transantiago para informar a sus usuarios? Pregunta P21 - Base: Total entrevistados según género y edad (n=5.200)



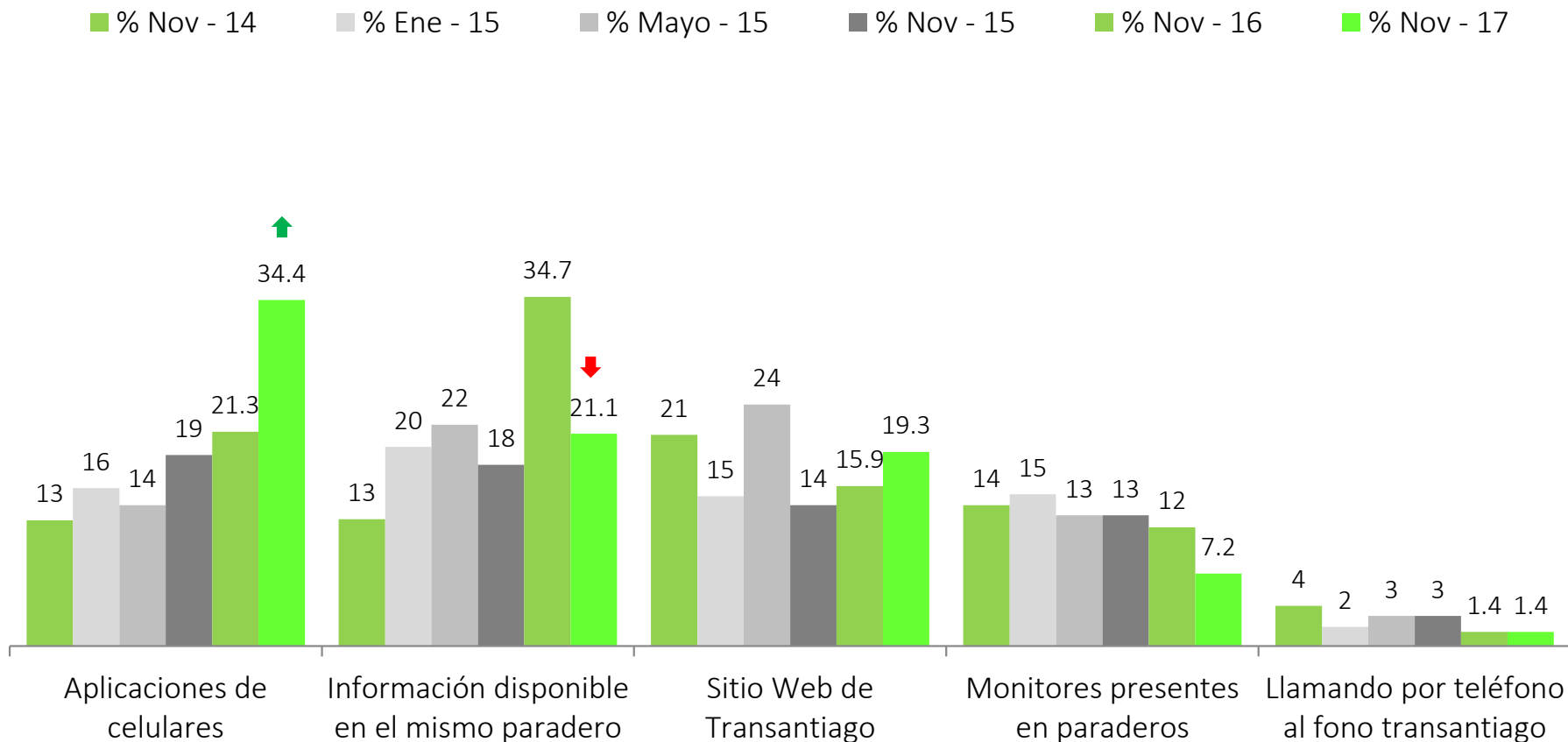
↑ ↓ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Total Noviembre 2017 con % Alto Acuerdo (6+7).

Medios de información acerca del Transantiago



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

Base: Total entrevistados por medición (n=5.200)



Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparando Noviembre 2016 con 2017, al 95% de confianza.



Perfil Demográfico y Perfil de Usos



- Un 86% de los entrevistados indica utilizar el sistema 5 o más días a la semana, mostrando un alza respecto de la frecuencia de uso de los encuestados en Noviembre de 2016 [76%].
- El uso más frecuente es para **Ir a trabajar** [65%], secundariamente, **Ir a estudiar** es un motivo relevante de uso [25%].
- Un 52% declara utilizar vías exclusivas en sus viajes.

Tiempos de espera y viaje



- A nivel general, el tiempo de espera declarado muestra una baja respecto de Noviembre de 2016, con un promedio de 13,8 minutos (2016=14,7 minutos).
- Según empresas operadoras, disminuye el tiempo de espera declarado de usuarios de: **Alsacia** [de 18,0 a 14,3 minutos promedio] **Red Bus** [de 16,5 a 15,0] y **STP Santiago** [de 16,0 a 14,2].
- El tiempo de viaje declarado se mantiene sin diferencias significativas de 48,2 a 47,3 minutos en promedio.
- Los usuarios de **Alsacia** y **Vule**, declaran un tiempo de viaje menor, mientras los usuarios de **STP** y **Red Bus** declaran un tiempo de viaje mayor.

Síntesis final





INDICADORES RESUMEN		2015	2016	2017
GLOBALES Nota Promedio	Sistema	4,4	4,3	4,5
	Metro	4,7	4,8	5,3
	Recorrido	4,7	4,9	4,9
	Información	4,8	5,1	4,9
	Comportamiento usuarios	4,3	4,2	3,9
SERVICIO [% Acuerdo 5 a 7]	Espera	58	61	62
	Funcionamiento	70	82	82
	Buses	53	45	43
	Conductores	67	75	67
IMAGEN [% Acuerdo 5 a 7]	Modernidad	59	59	63
	Preocupación por el usuario	51	43	44
	Usabilidad	64	68	78
	Precio	49	37	43

Respecto a la Evaluación de los Recorrido por Operador: destacan los cambios significativos de la evaluación promedio [Notas de 1 a 7] de:

- ALZA → Buses Vule: 5,0 a 5,3 [La mayor alza y pasa a ser una de las empresas con mejor evaluación, seguida de la empresa Metbus].
- BAJA → STP Santiago: 5,0 a 4,8.



Brújula
Investigación y estrategia

Estudio Satisfacción de
Empresas Operadoras
Informe Final
Medición Noviembre de 2017