

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS OPERADORAS RED MOVILIDAD - 2023



# OBJETIVOS DEL ESTUDIO

## OBJETIVO GENERAL

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. Conocer la evaluación general al sistema de transporte público de la ciudad de Santiago
3. Identificar el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los usuarios con los atributos generales del servicio entregado por los buses del sistema de transporte público.
4. Conocer la evaluación de las personas usuarias de buses al servicio entregado por Metro.

# METODOLOGÍA



## METODOLOGÍA

- Metodología cuantitativa.
- Diseño no probabilístico de cuotas.



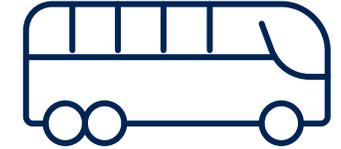
## TÉCNICA

- Técnica cuantitativa: Encuesta presencial en paraderos.
- La duración promedio fue de aproximadamente 10 minutos.
- Estudio aplicado entre el 31 de octubre al 19 de diciembre de 2023.



## UNIVERSO

- Usuarios(as) habituales de los diferentes recorridos muestreados (frecuencia de uso de 2 o más días a la semana)
- 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.

Las muestras señaladas en el rótulo "(B:)" de cada segmento corresponden a la muestra no ponderada, mientras que los resultados del estudio se presentan ponderados.

# PONDERACIÓN

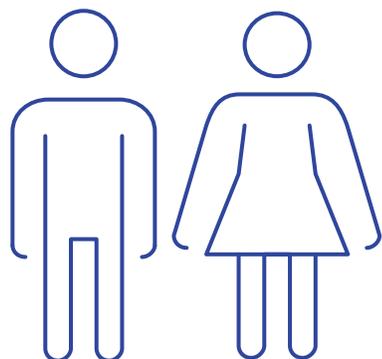
|                       | # Recorrido | N Muestral | N Ponderado | Error Total [*] |
|-----------------------|-------------|------------|-------------|-----------------|
| U2 - Subus            | 25          | 600        | 811         | ±4,0%           |
| U3 - Vule             | 36          | 600        | 1360        | ±4,0%           |
| U4 - Voy              | 15          | 600        | 262         | ±4,0%           |
| U5 - Metbus           | 26          | 600        | 1678        | ±4,0%           |
| U7 - STP              | 12          | 600        | 392         | ±4,0%           |
| U8 – Metropol (US1)   | 21          | 600        | 262         | ±4,0%           |
| U9 – Metropol – (US2) | 18          | 600        | 280         | ±4,0%           |
| U10 – STU (US3)       | 18          | 600        | 323         | ±4,0%           |
| U11 – RBU (US4)       | 26          | 600        | 431         | ±4,0%           |
| U12- STU (US5)        | 17          | 600        | 461         | ±4,0%           |
| U13 – RBU (US6)       | 18          | 600        | 341         | ±4,0%           |
|                       | 232         | 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 operadoras.

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

# PERFIL DE LA MUESTRA

## SEXO



**Hombres**  
47%

**Mujeres**  
53%

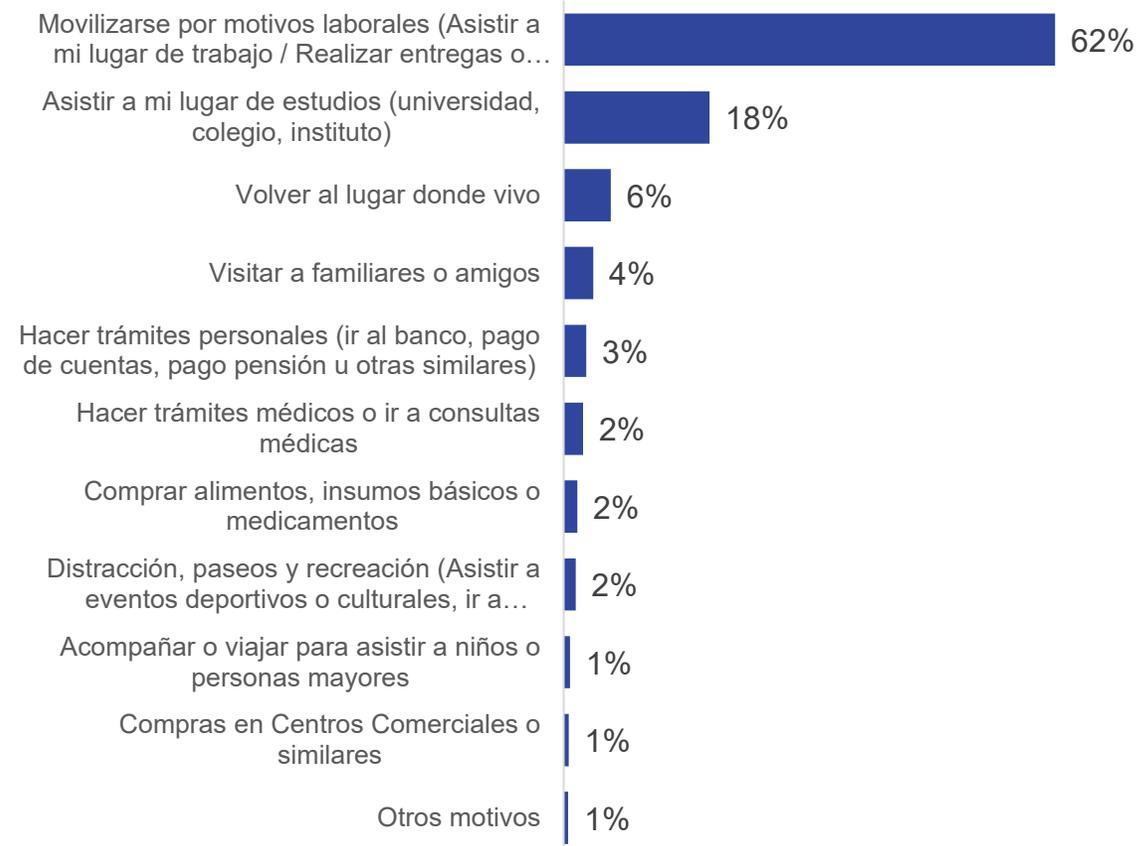
## TRAMO ETARIO

|                |     |
|----------------|-----|
| 13 a 17 años   | 7%  |
| 18 a 29 años   | 44% |
| 30 a 45 años   | 28% |
| 46 a 60 años   | 15% |
| Más de 60 años | 6%  |

## USO STPM

|               |     |
|---------------|-----|
| 2 a 4 días    | 21% |
| 5 días        | 42% |
| Más de 5 días | 37% |

## Motivo de Viaje



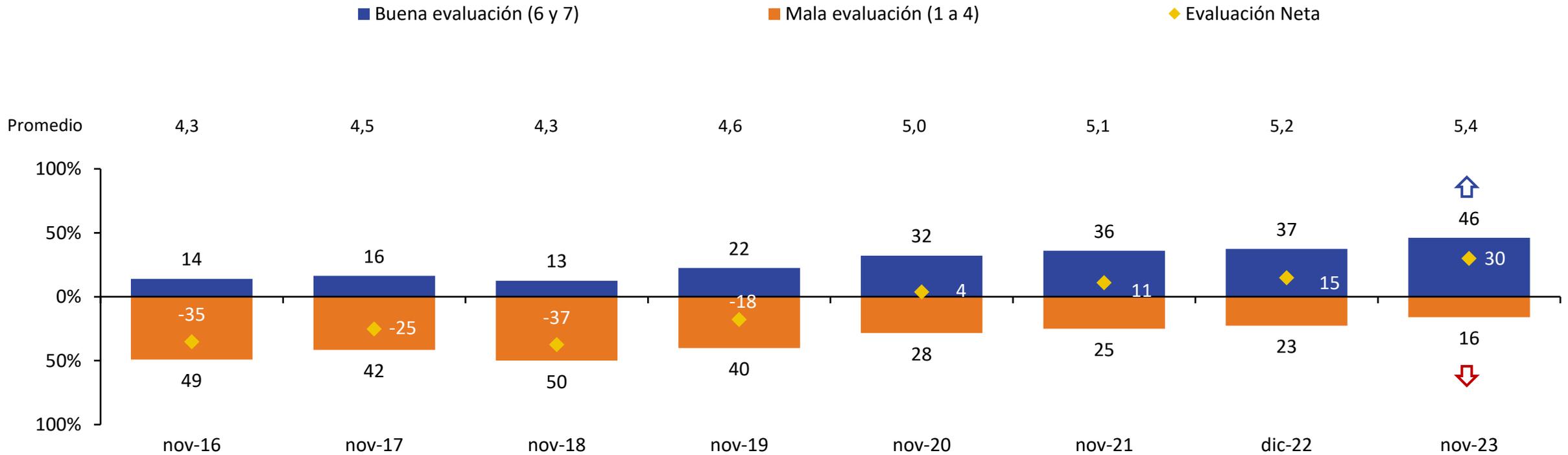
Las muestras señaladas en el rótulo "(B:)" de cada segmento corresponden a la muestra no ponderada, mientras que los resultados del estudio se presentan ponderados.

# EVALUACIÓN SISTEMA DE TRANSPORTE DE SANTIAGO

# 1

# 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?



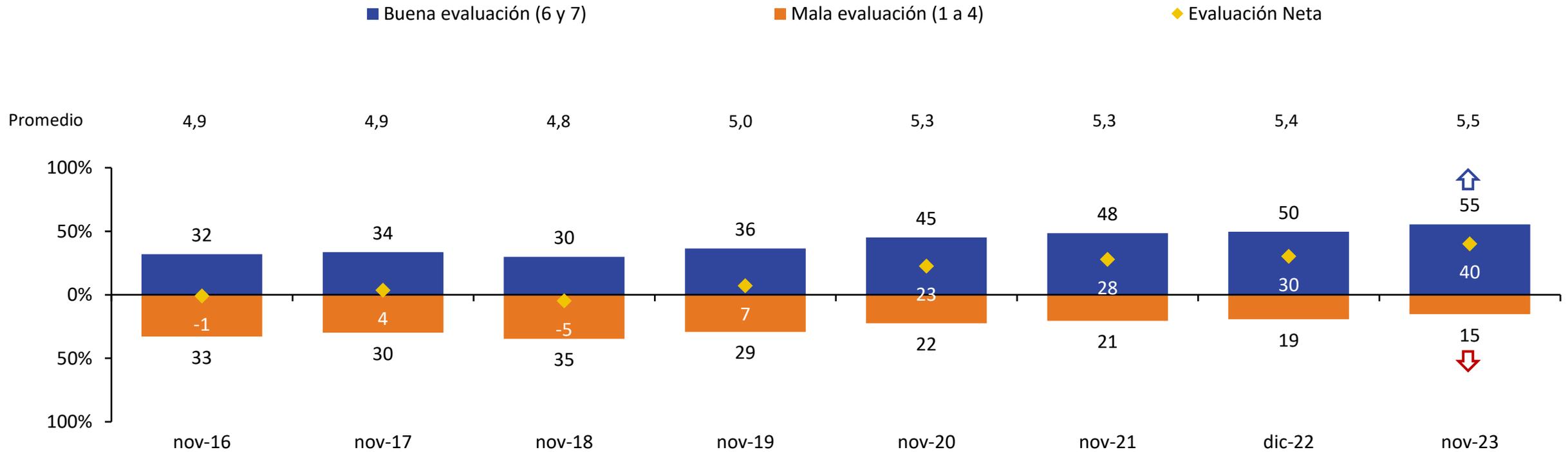
↑↓ Diferencias significativas respecto medición Diciembre 2022 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN DEL RECORRIDO

# 2

# EVALUACIÓN RECORRIDO - HISTÓRICO

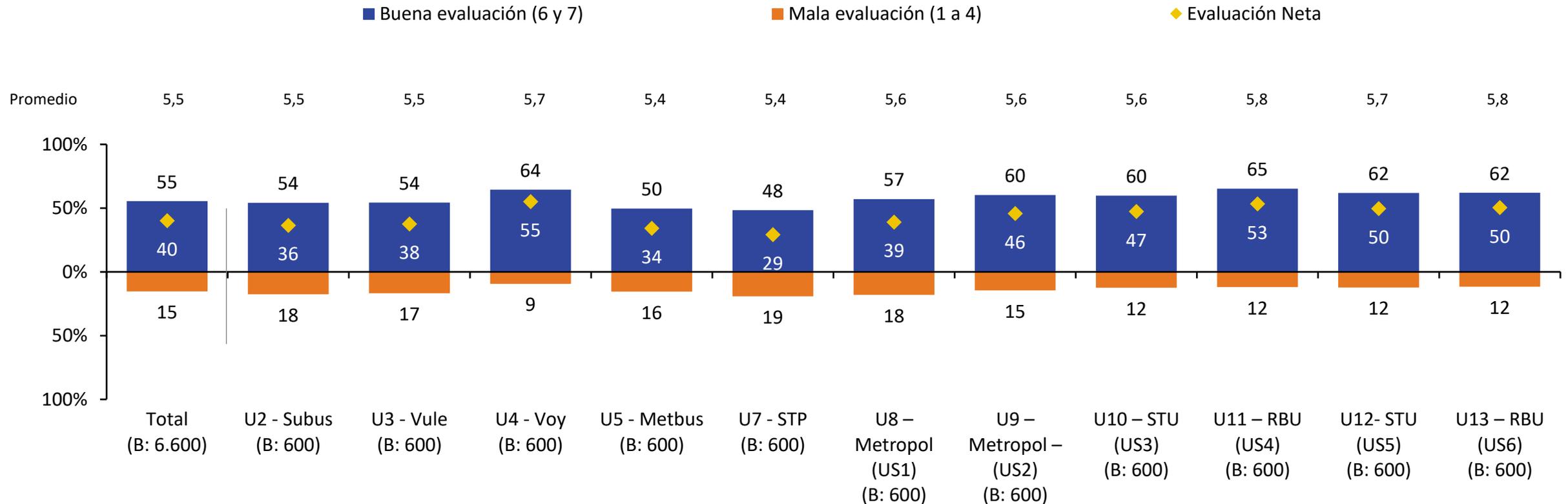
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



↑ ↓ Diferencias significativas respecto medición Diciembre 2022 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN RECORRIDO - POR OPERADOR

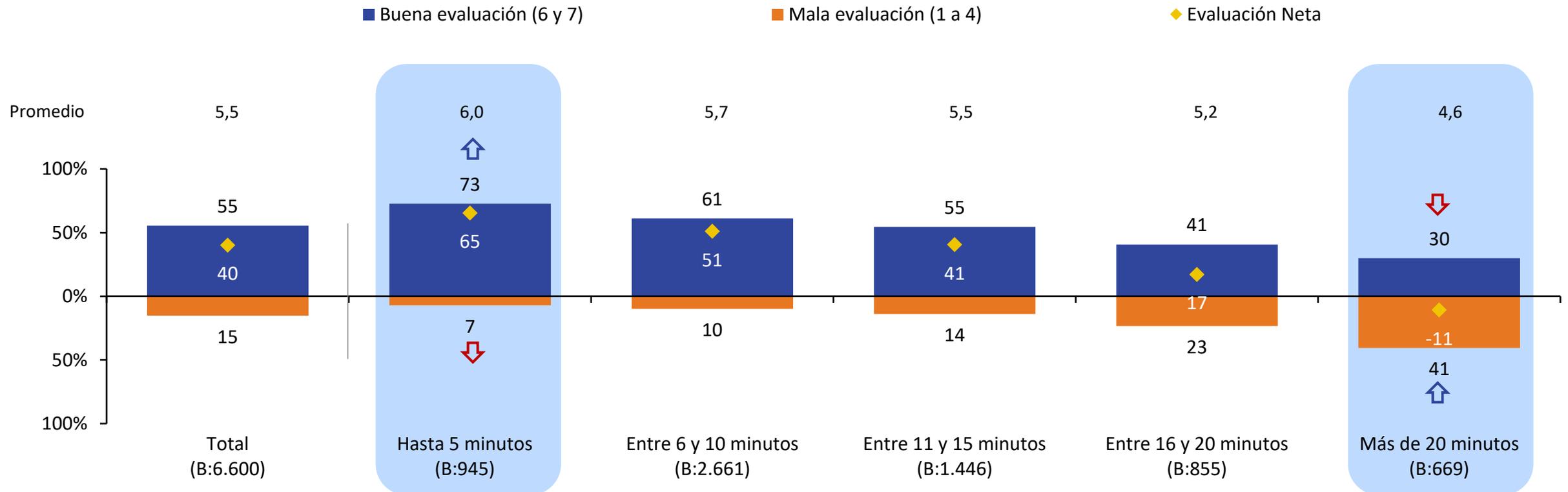
B1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN RECORRIDO – SEGÚN T° ESPERA DECLARADO

B1. 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%)

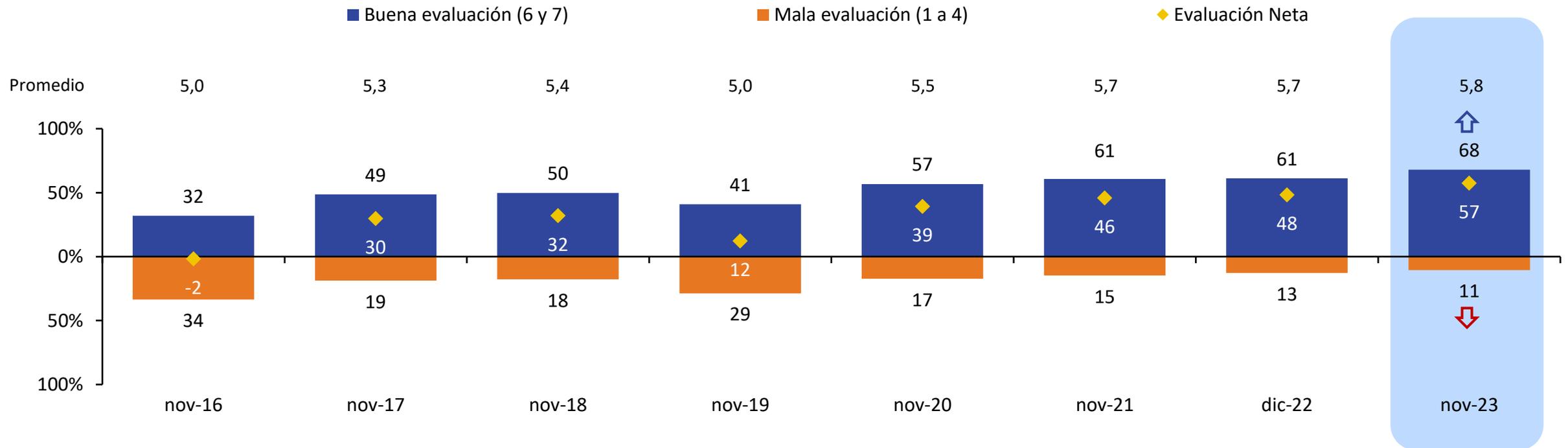
# EVALUACIÓN METRO

# 3

# EVALUACIÓN METRO - HISTÓRICO

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

Base: personas que declaran utilizar Metro 2 o más días a la semana.



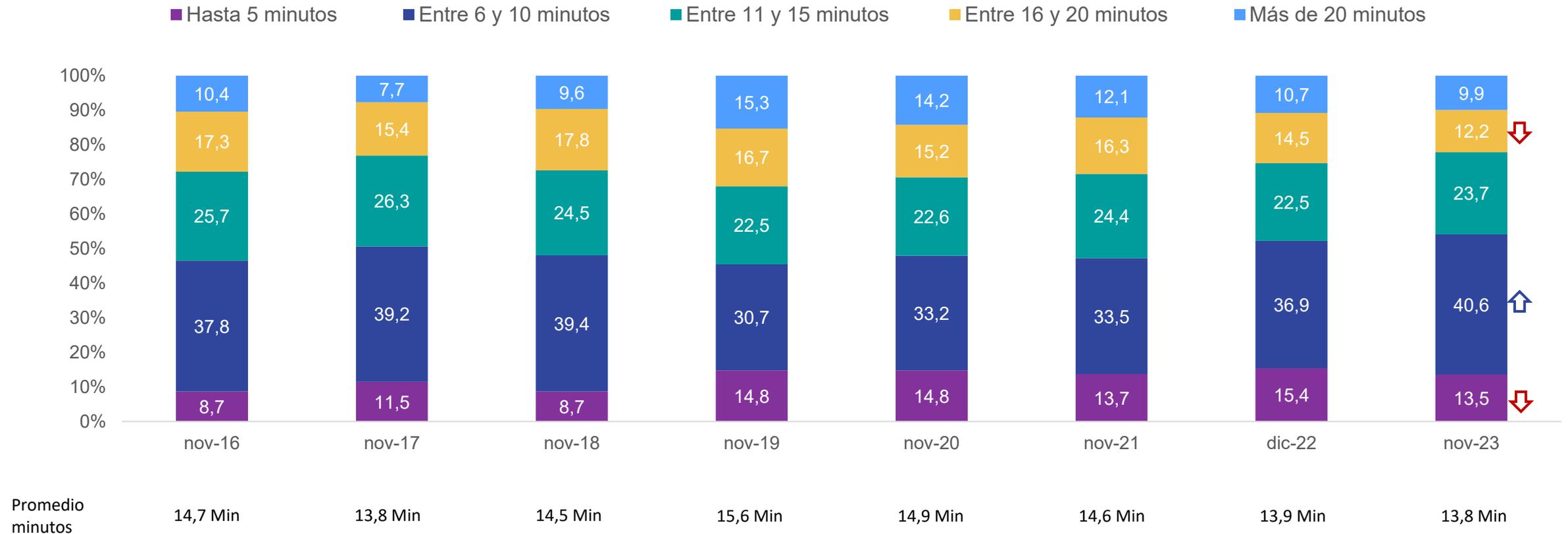
↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Diciembre 2022 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# TIEMPO DE ESPERA

# 4

# 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? (En base a percepción de tiempo de usuarios en paraderos)

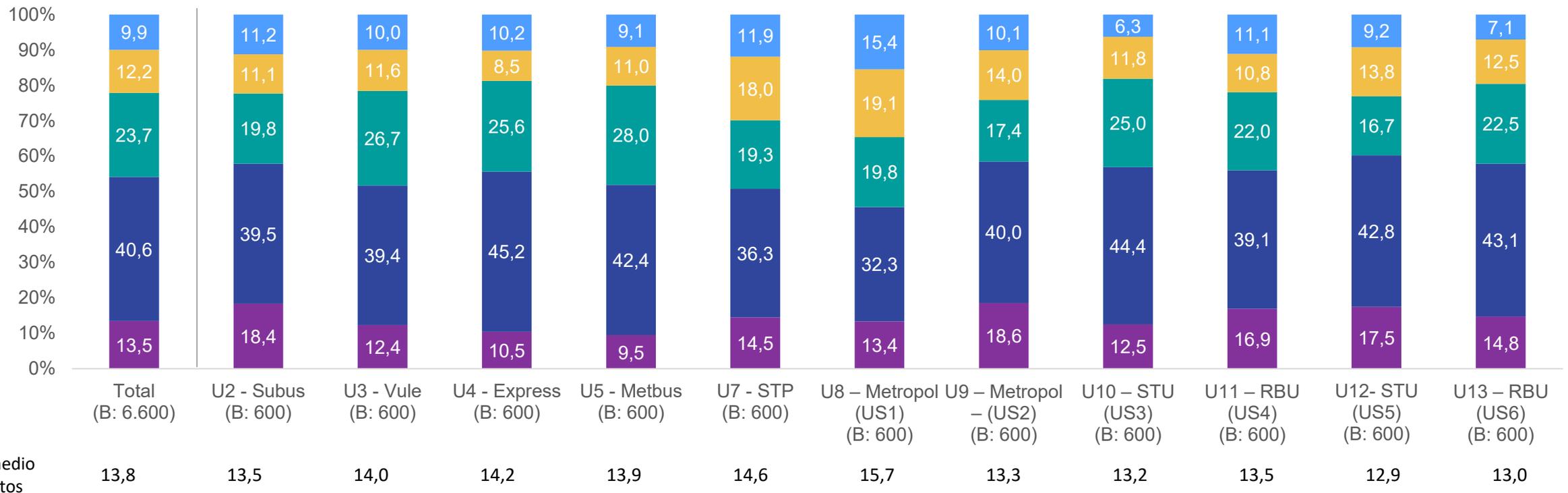


↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Diciembre 2022 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# 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? (En base a percepción de tiempo de usuarios en paraderos)

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



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

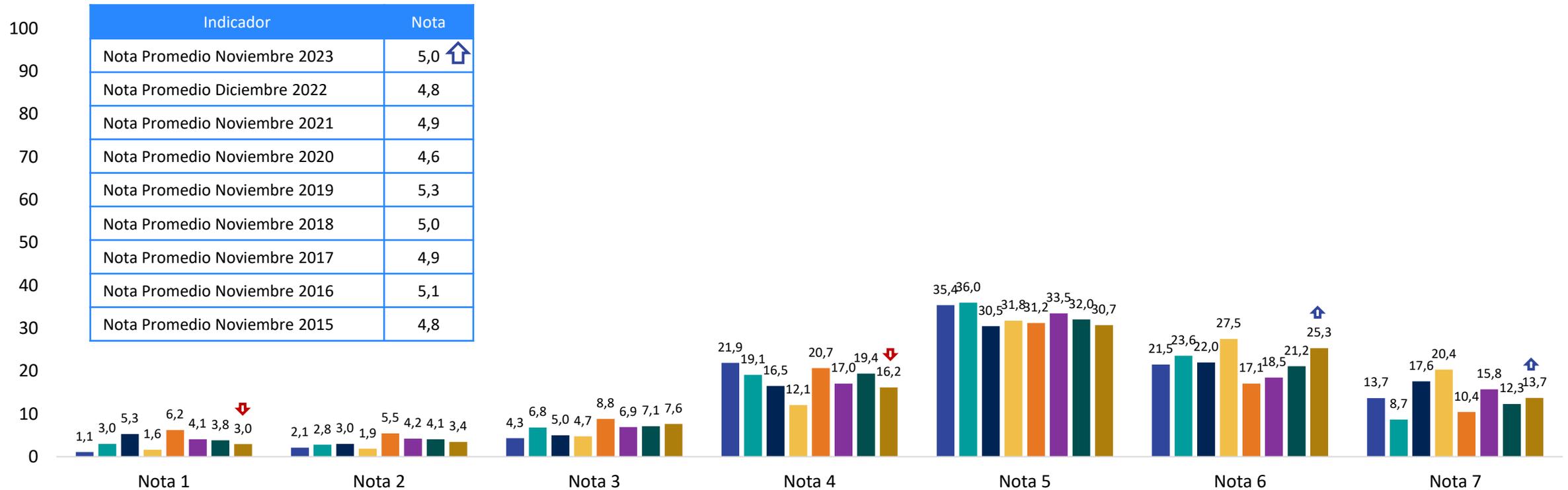
# EVALUACIÓN MEDIOS DE INFORMACIÓN

# 5

# EVALUACIÓN MEDIOS DE INFORMACIÓN

G2. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa los medios usados por el Sistema de Transporte Público de Buses?

■ % Nov - 16   ■ % Nov - 17   ■ % Nov - 18   ■ % Nov - 19   ■ % Nov - 20   ■ % Nov - 21   ■ % Dic - 22   ■ % Nov - 23



↑ ↓ Diferencias significativas respecto medición Diciembre 2022 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# MODELO DE IMPACTO DE CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN CON LOS RECORRIDOS

# 6

# ANÁLISIS DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

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

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.

## Resultado 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.



# ESTRUCTURA DEL INFORME

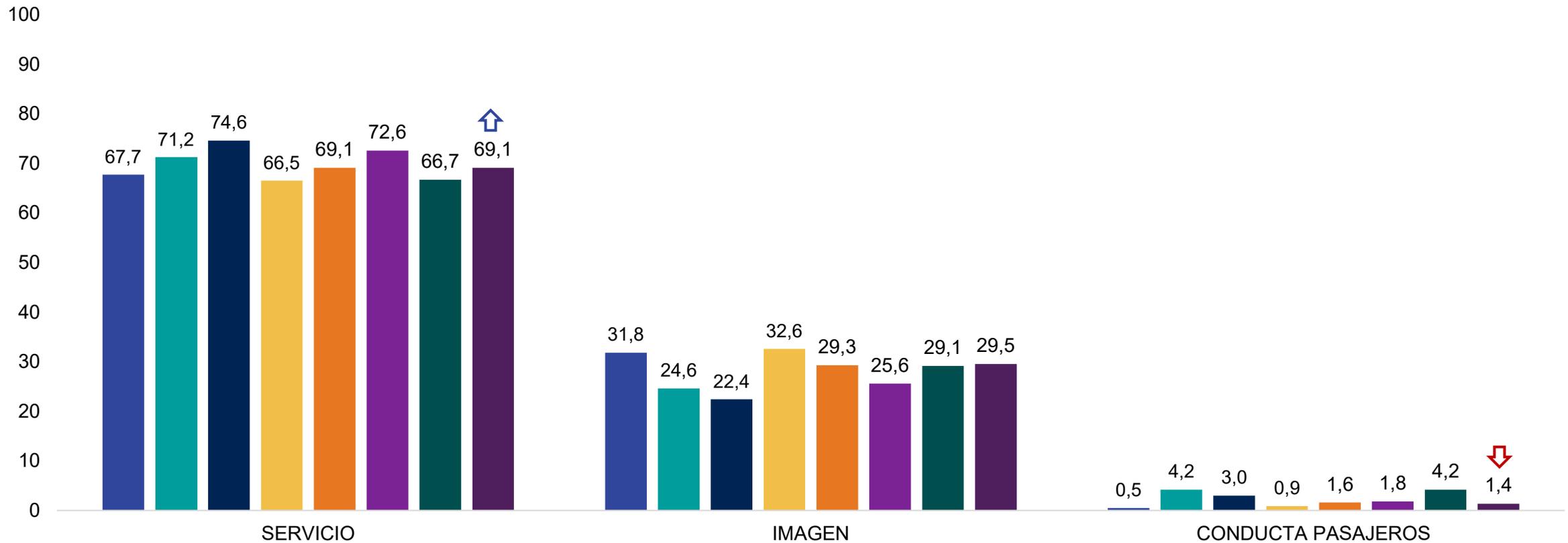
Considerando estos resultados, el informe se estructurará de la siguiente forma:

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 transporte público



# MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES HISTÓRICO

■ % Nov - 16   ■ % Nov - 17   ■ % Nov - 18   ■ % Nov - 19   ■ % Nov - 20   ■ % Nov - 21   ■ % Dic - 22   ■ % Nov - 23



↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Diciembre 2022 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

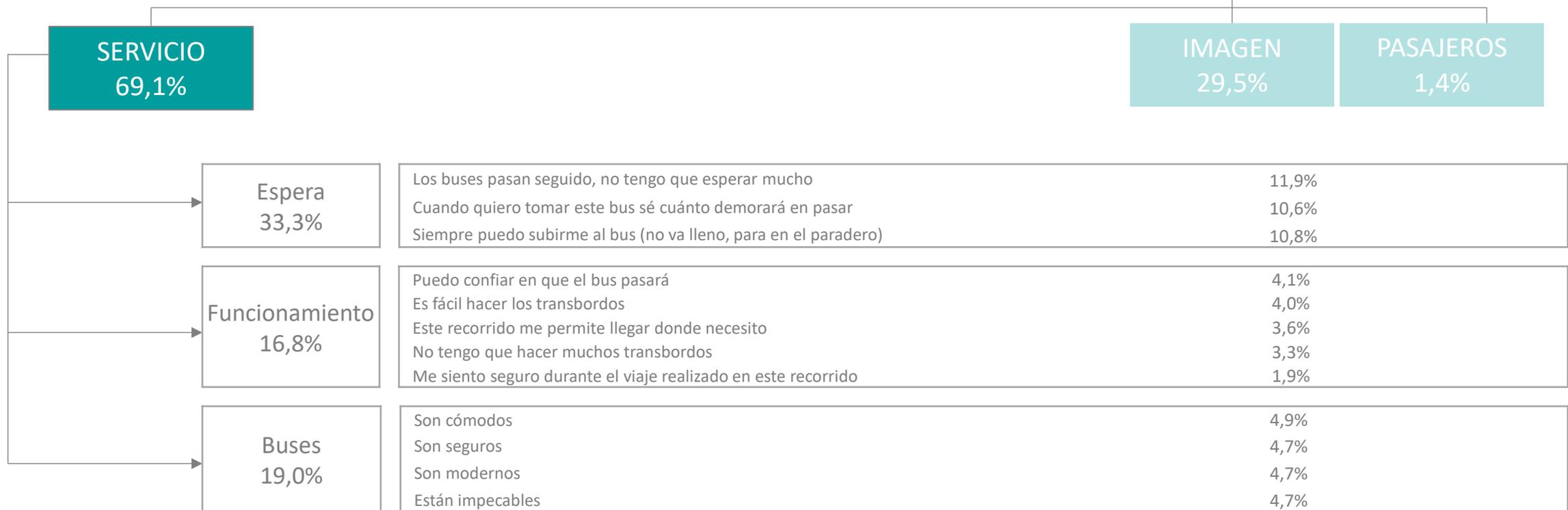
# **EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO: ATRIBUTOS DEL SERVICIO**

# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: SERVICIO

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,896 (GFI)

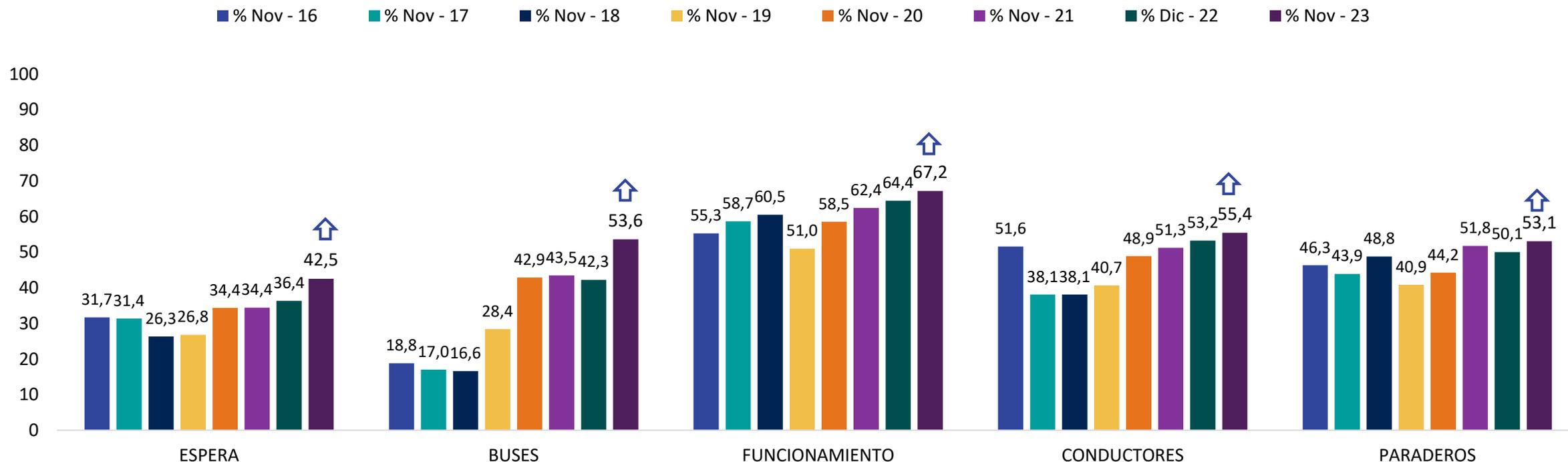
### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# 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)



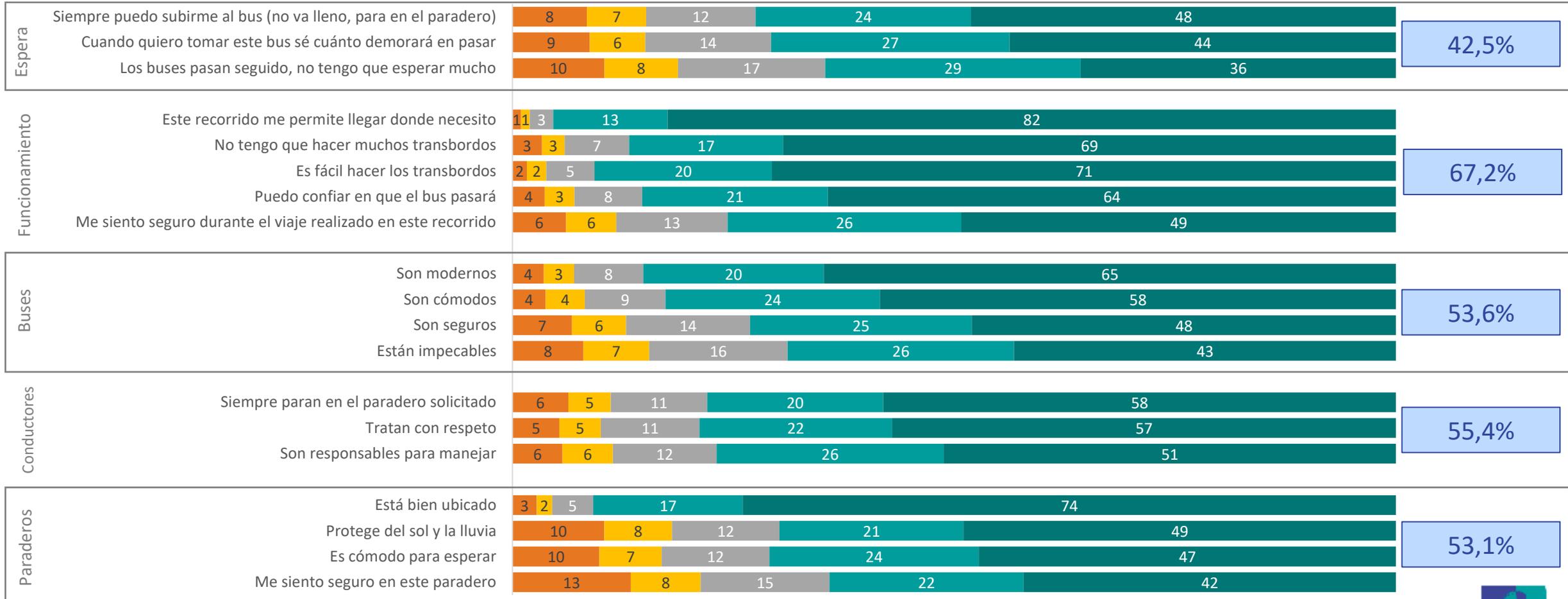
Diferencias significativas respecto medición Diciembre 2022 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# 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)

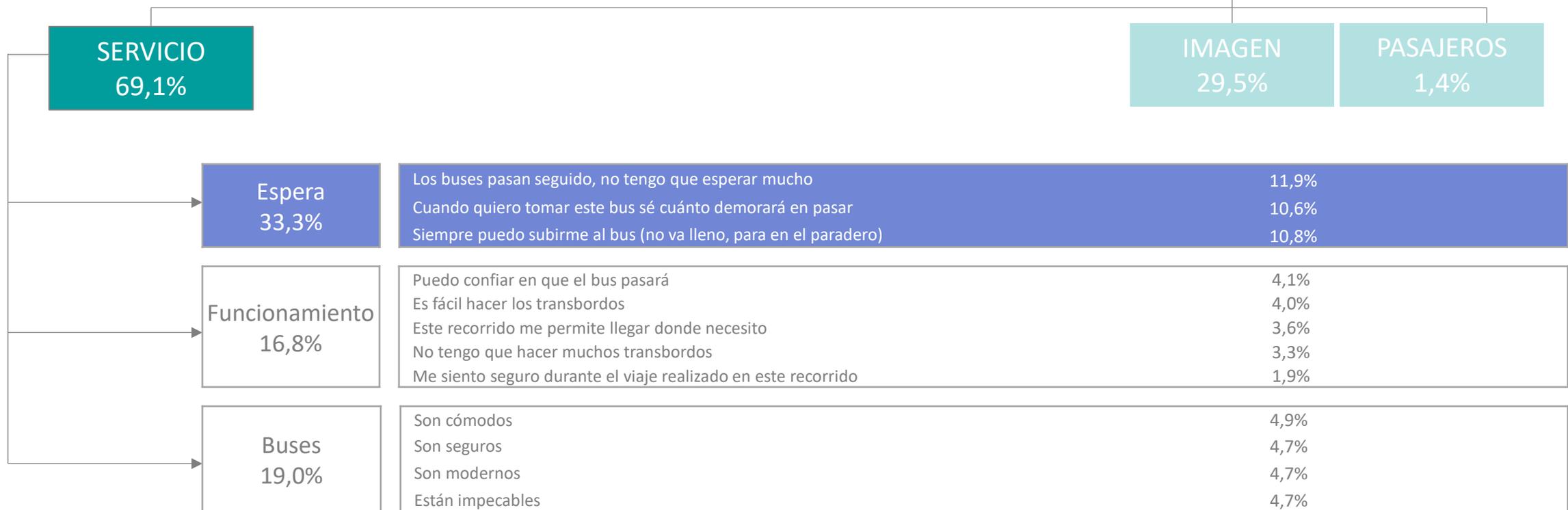


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: ESPERA

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

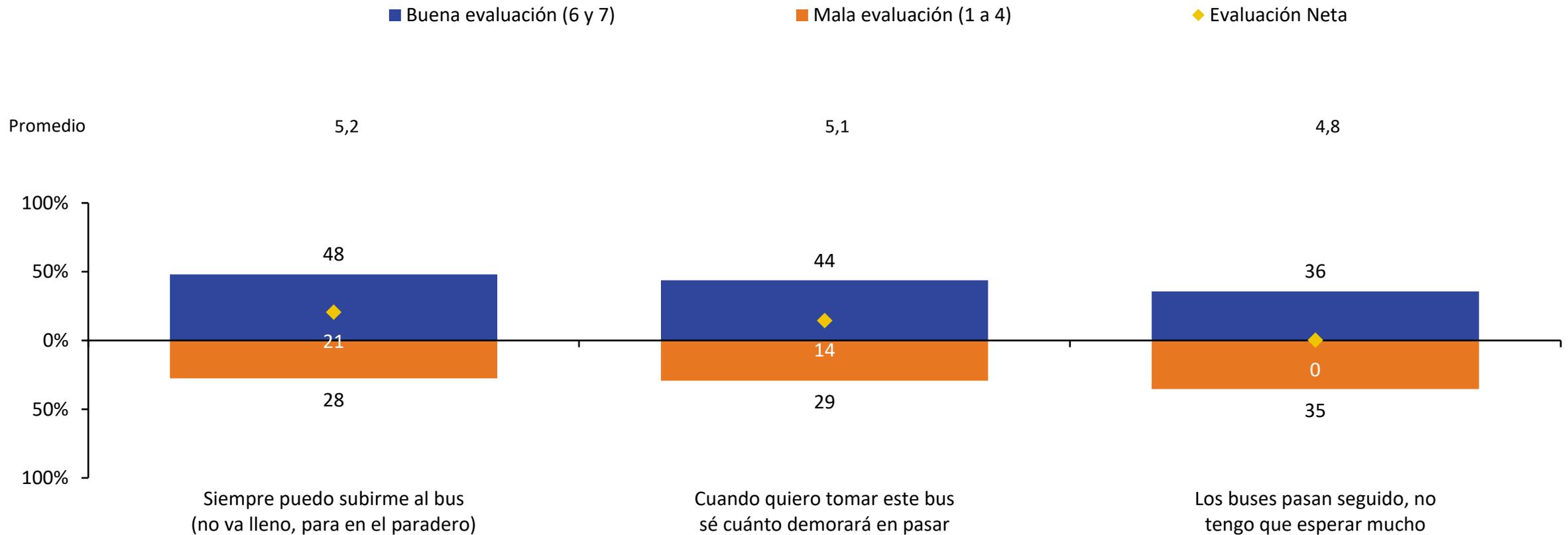
Índice de bondad de ajuste: 0,896 (GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



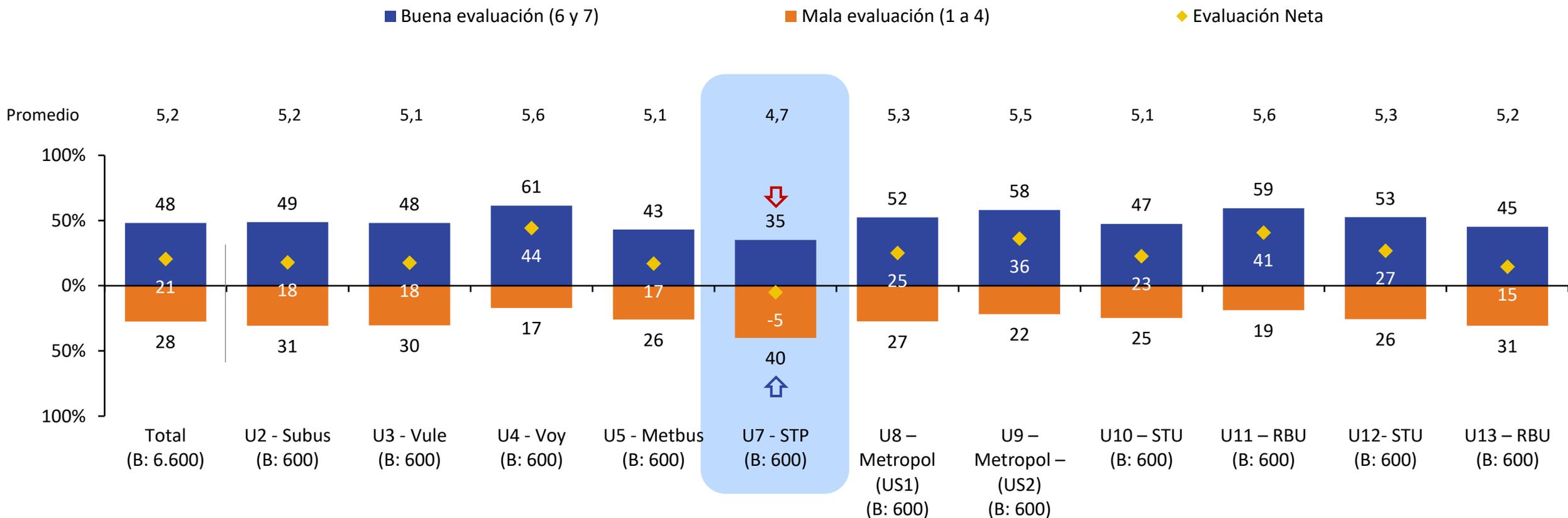
# EVALUACIÓN DEL SERVICIO

## ATRIBUTOS ESPERA



# ATRIBUTOS ESPERA

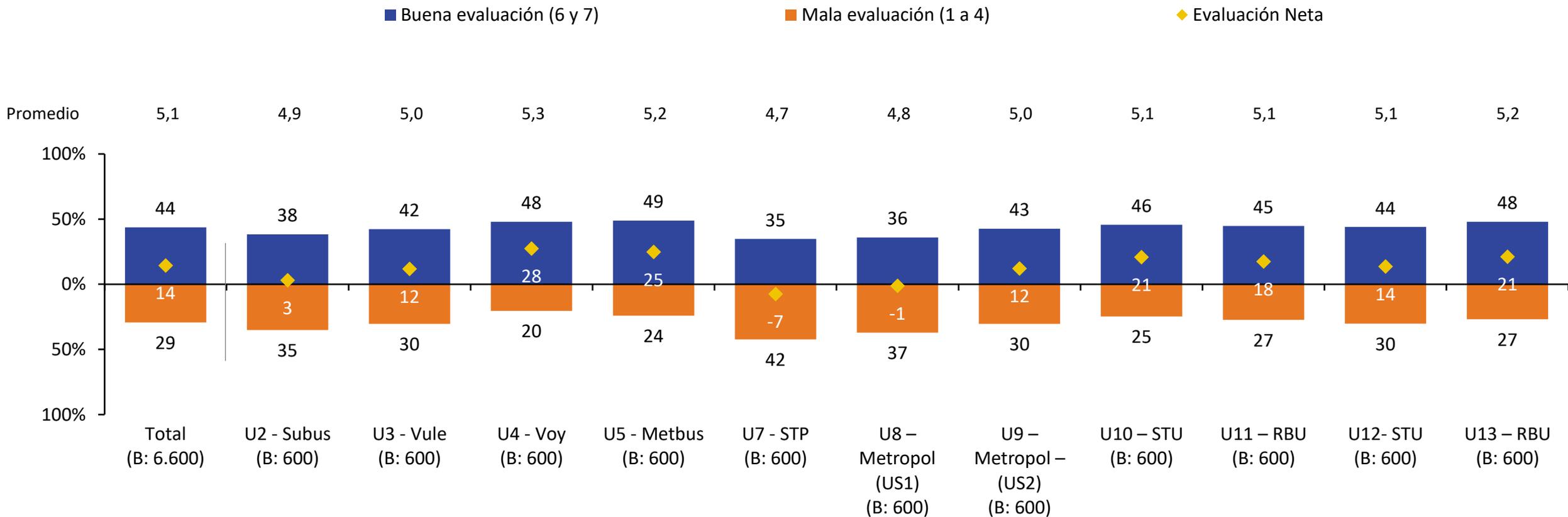
## B3.2 “Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)”



↕ ↑ Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# ATRIBUTOS ESPERA

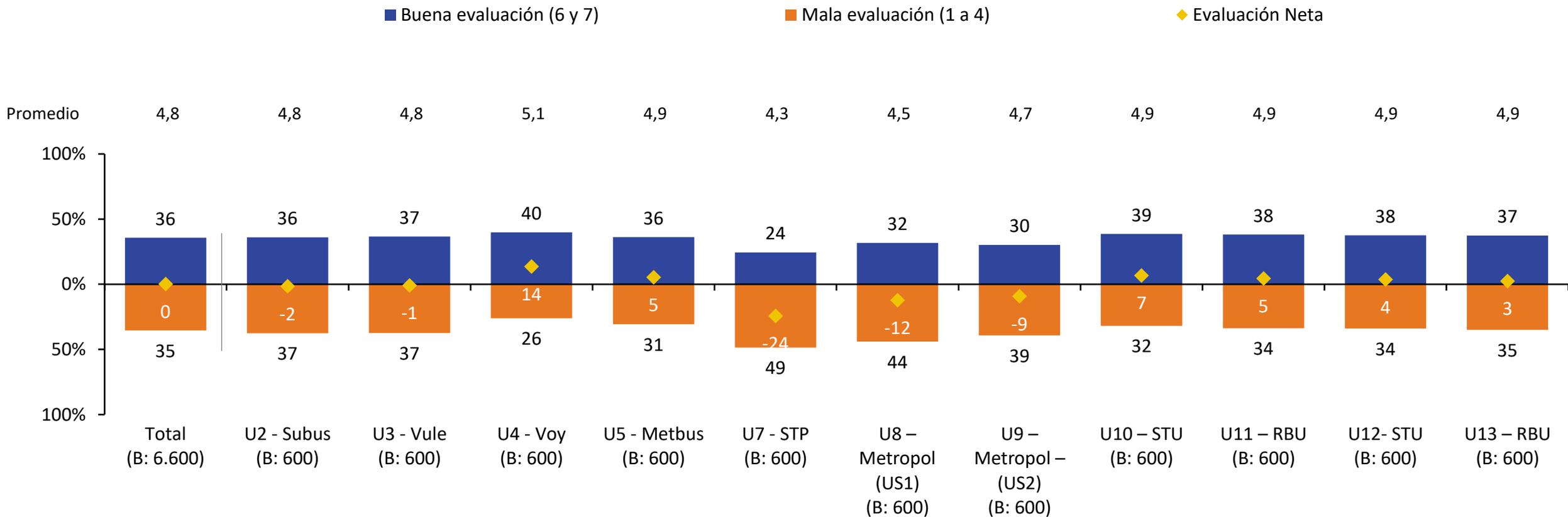
## B3.3 “Cuando quiero tomar este bus sé cuánto demorará en pasar”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# ATRIBUTOS ESPERA

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



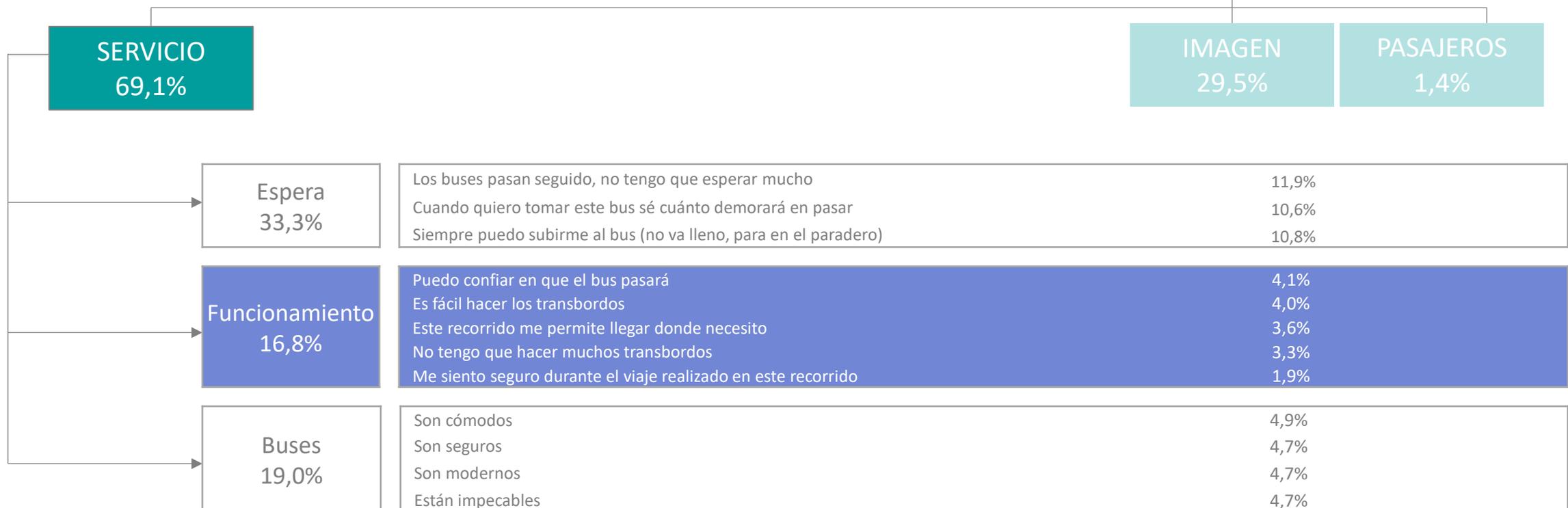
No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: FUNCIONAMIENTO

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

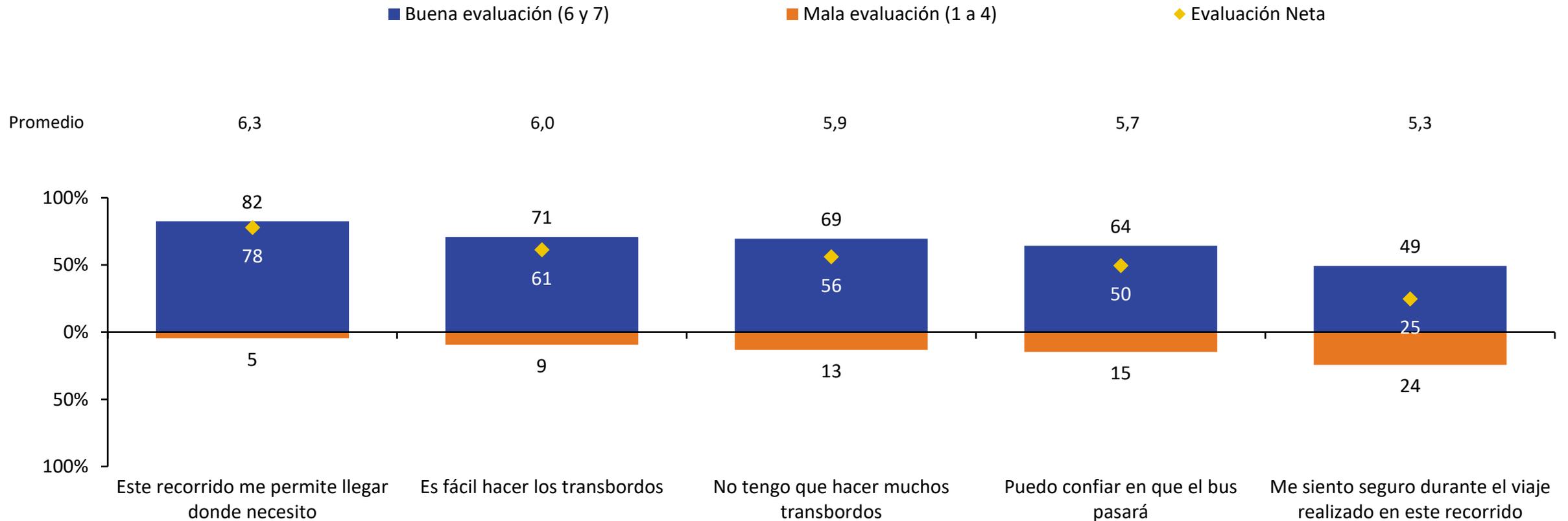
Índice de bondad de ajuste: 0,896 (GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



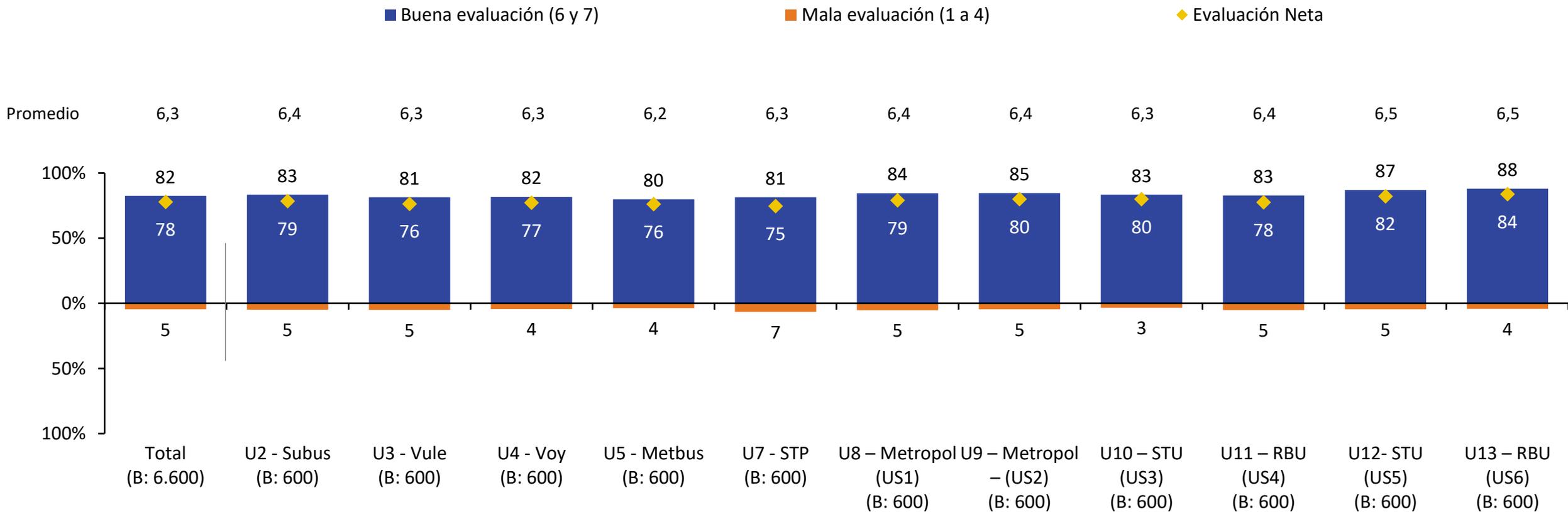
# EVALUACIÓN DEL SERVICIO

## ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO



# ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO

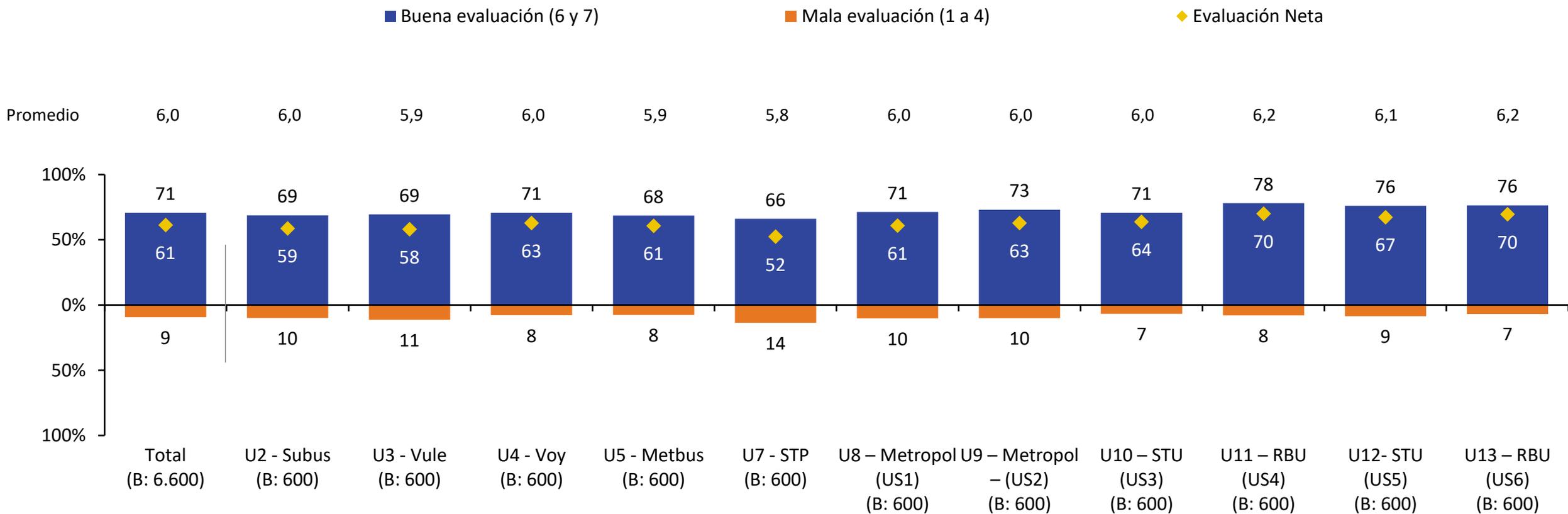
## B5.2 “Este recorrido me permite llegar donde necesito”



 No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO

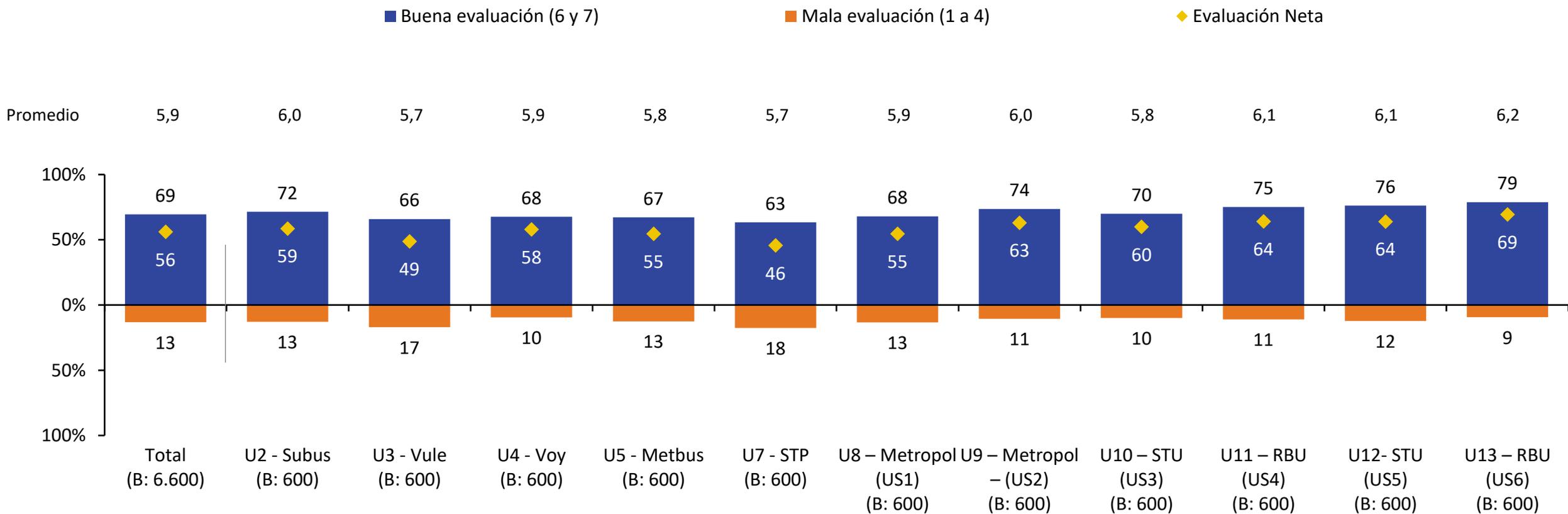
## B5.4 “Es fácil hacer los transbordos”



No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO

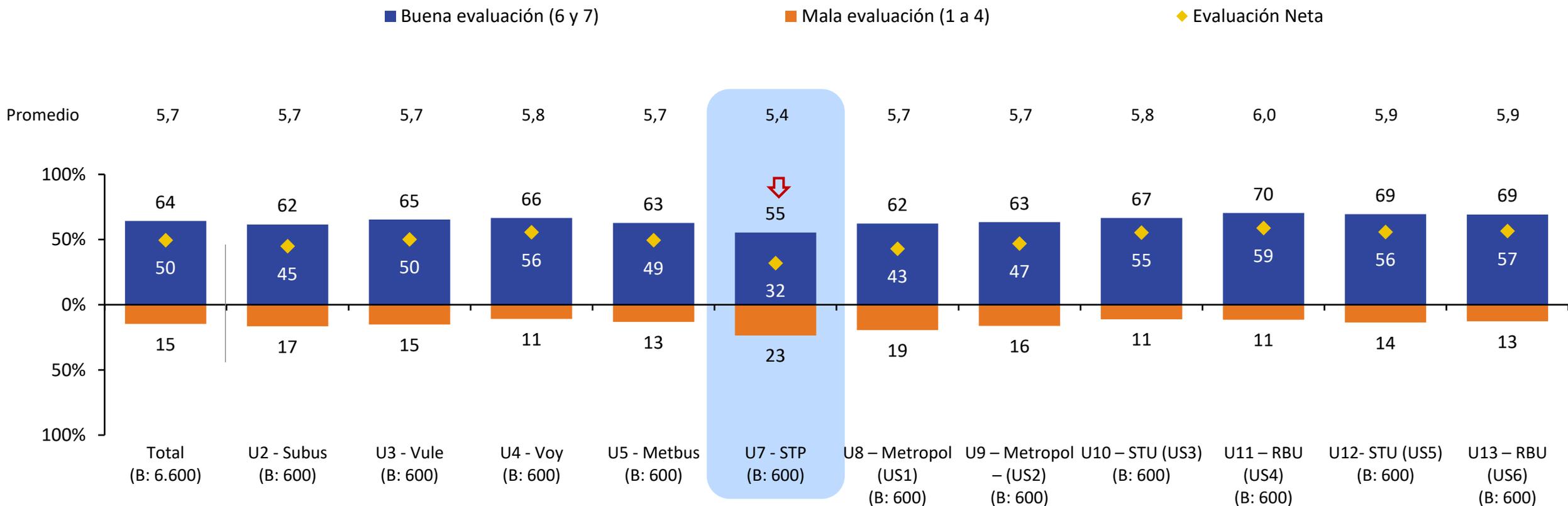
## B5.3 “No tengo que hacer muchos transbordos”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO

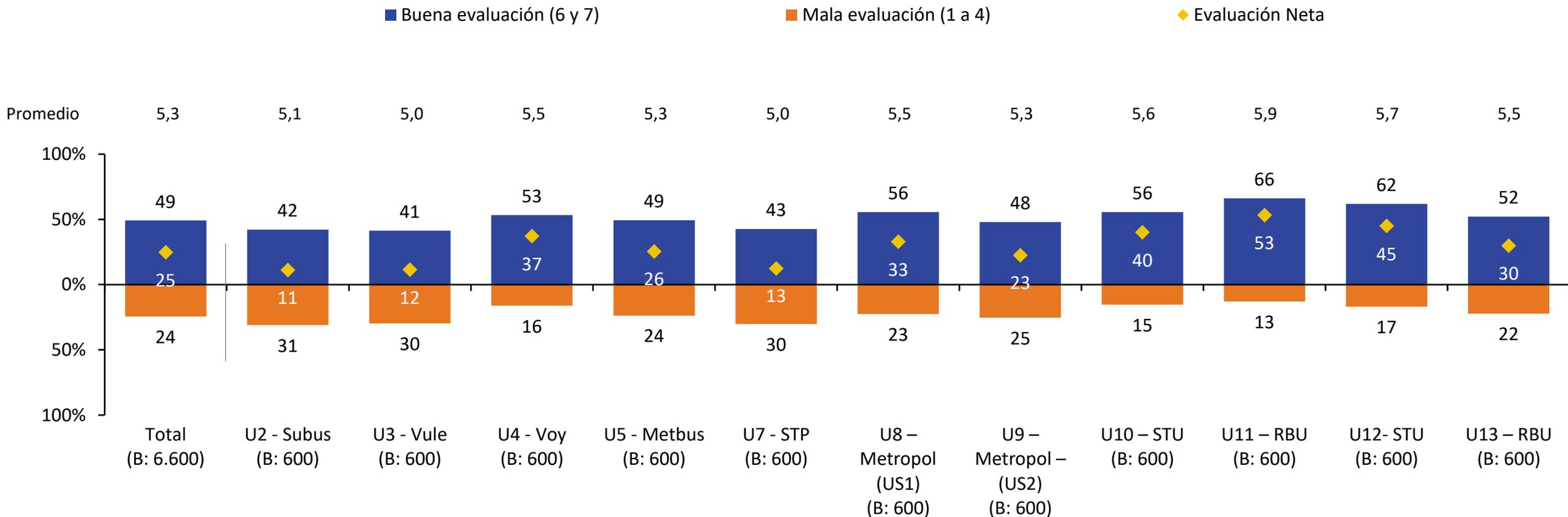
## B5.1 “Puedo confiar en que el bus pasará”



↕ Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# ATRIBUTOS FUNCIONAMIENTO

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



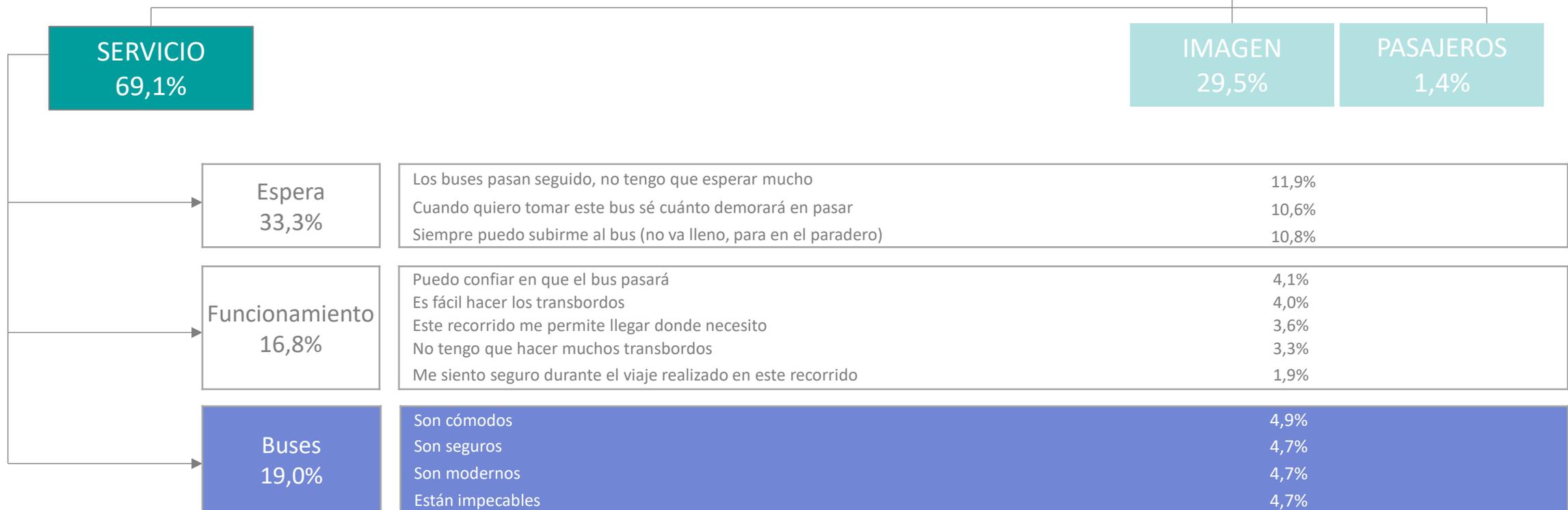
 No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: BUSES

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

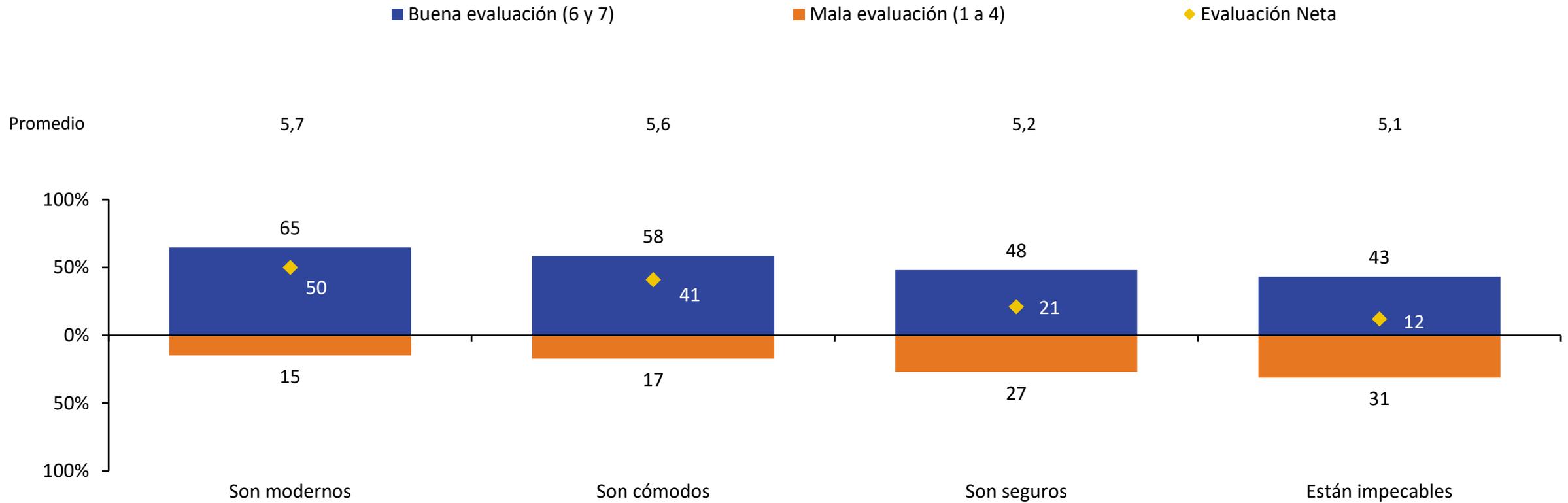
Índice de bondad de ajuste: 0,896 (GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



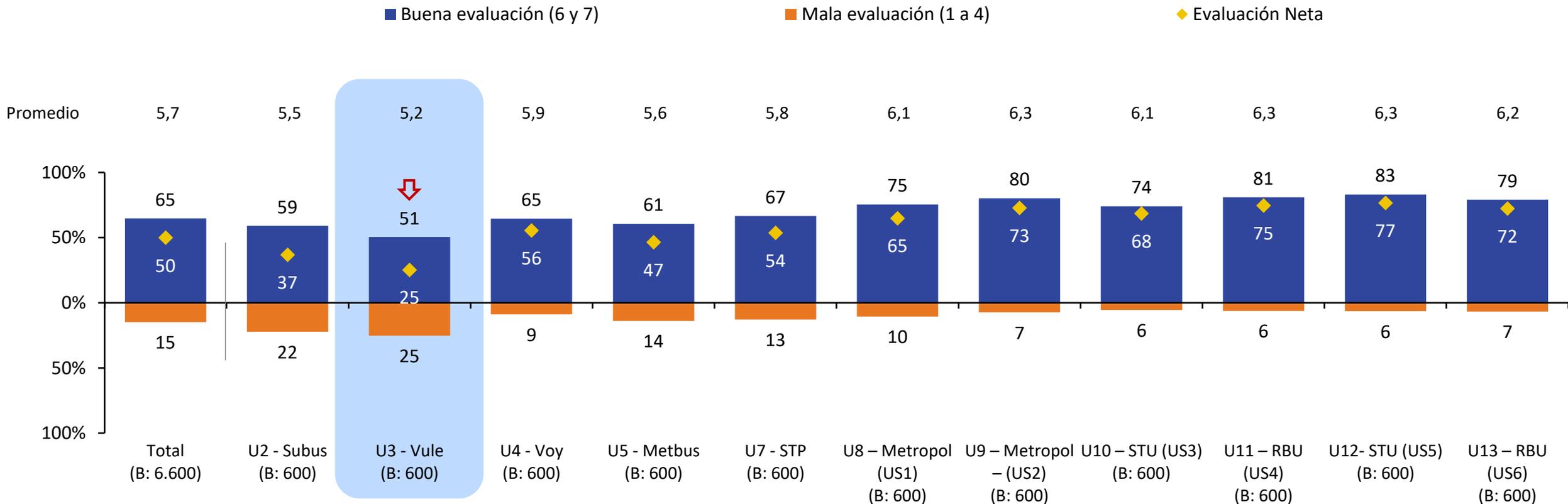
# EVALUACIÓN DEL SERVICIO

## ATRIBUTOS BUSES



# ATRIBUTOS BUSES

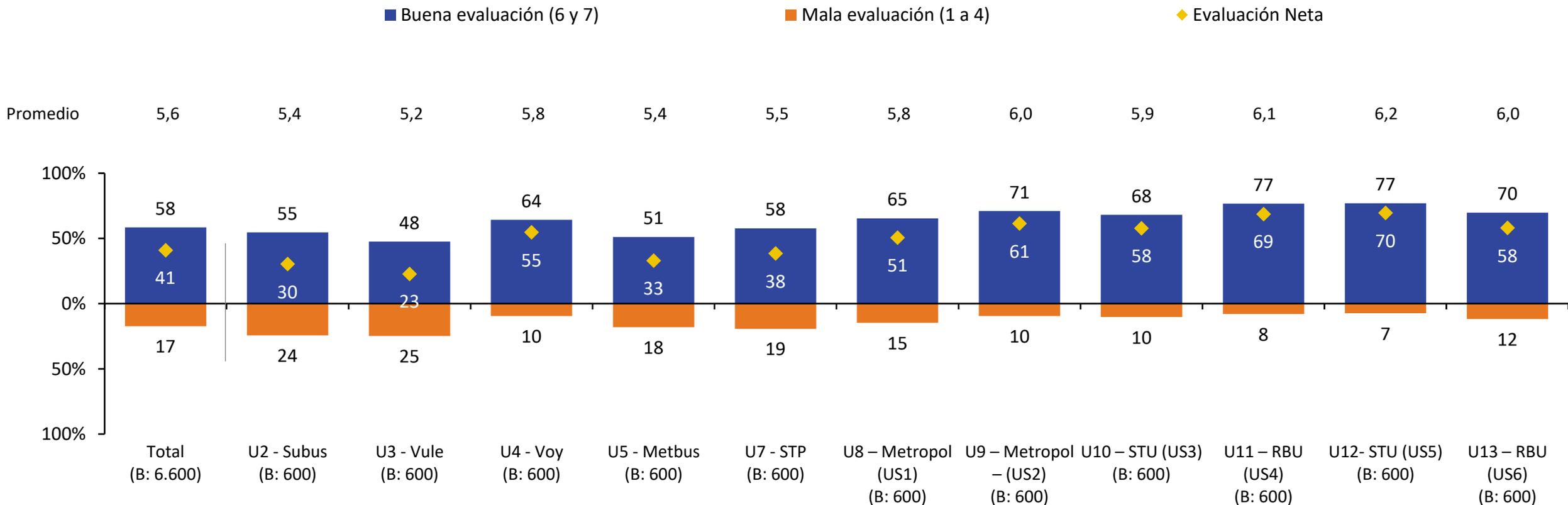
## B6.4 “Son modernos”



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

# ATRIBUTOS BUSES

## B6.3 “Son cómodos”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

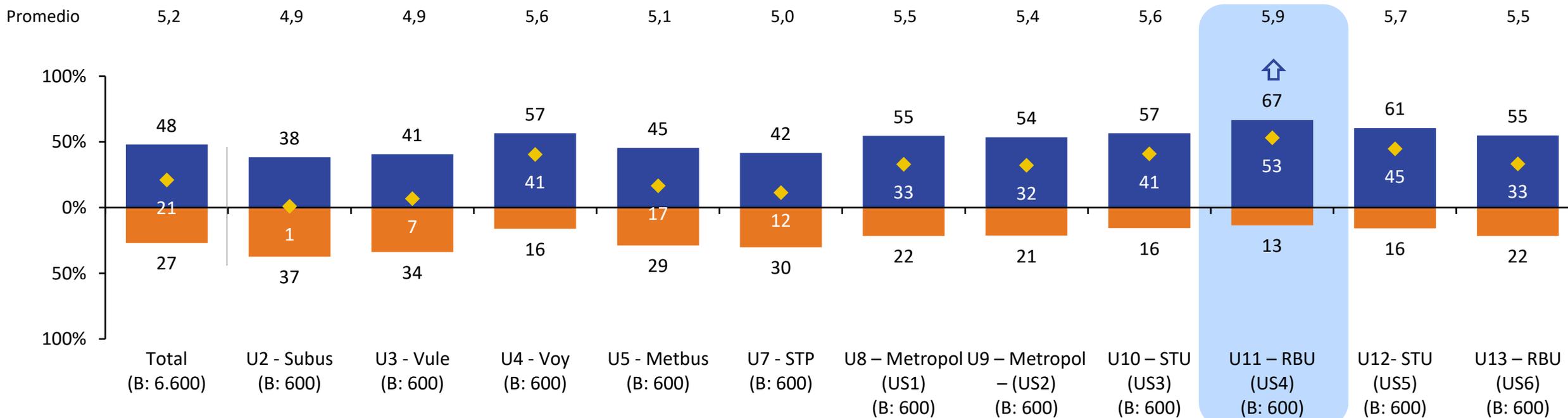
# ATRIBUTOS BUSES

## B6.1 “Son seguros”

■ Buena evaluación (6 y 7)

■ Mala evaluación (1 a 4)

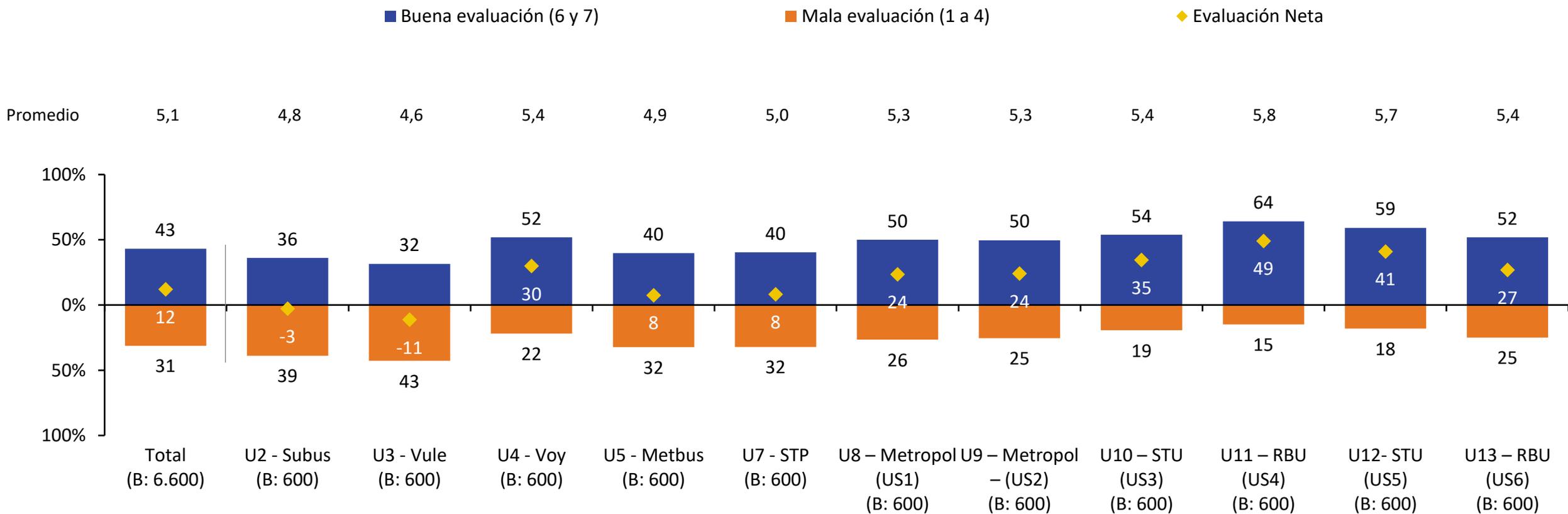
◆ Evaluación Neta



↕ Diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# ATRIBUTOS BUSES

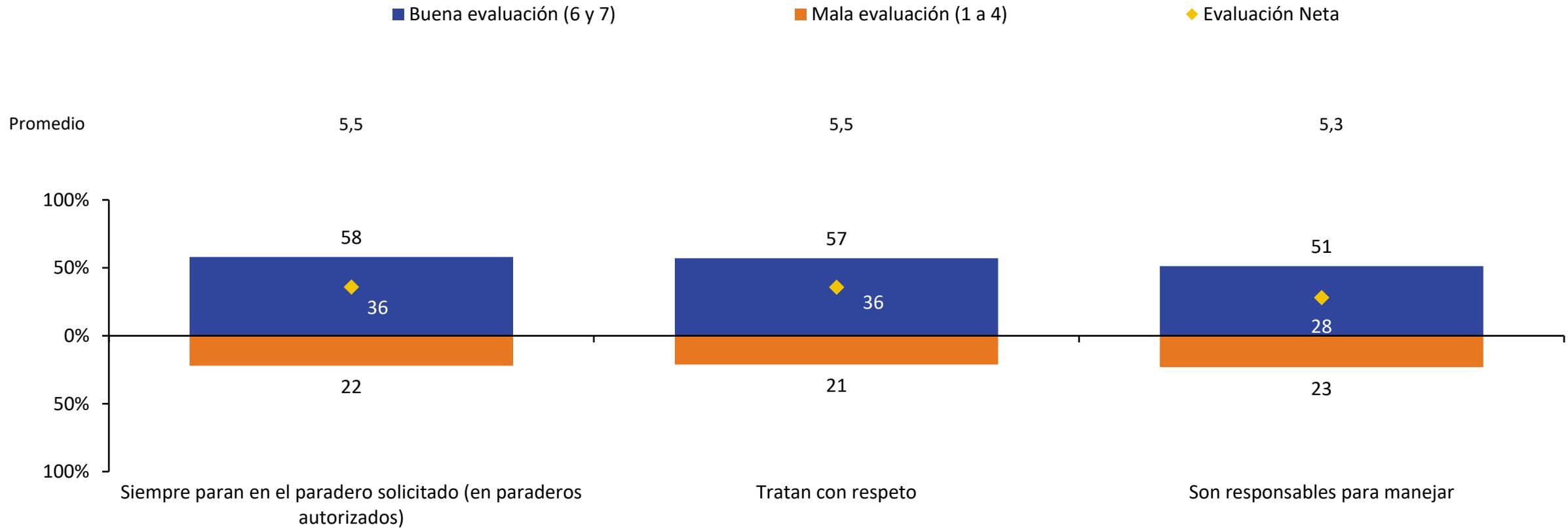
## B6.2 “Están impecables”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

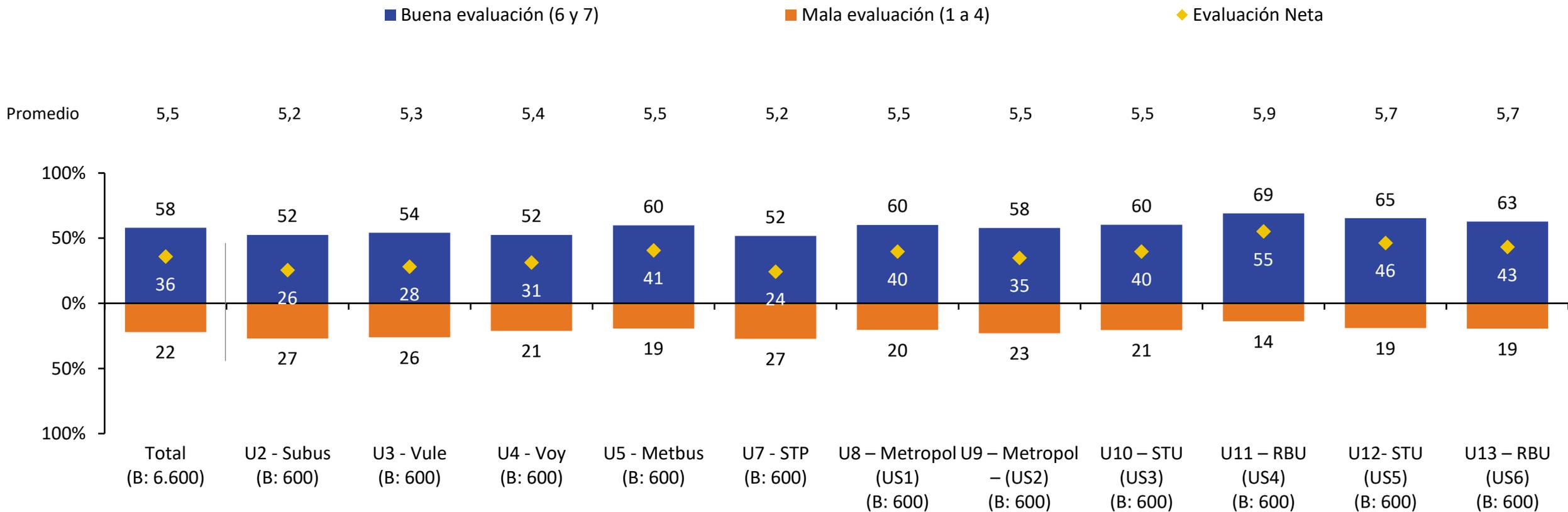
# EVALUACIÓN DEL SERVICIO

## ATRIBUTOS CONDUCTORES



# ATRIBUTOS CONDUCTORES

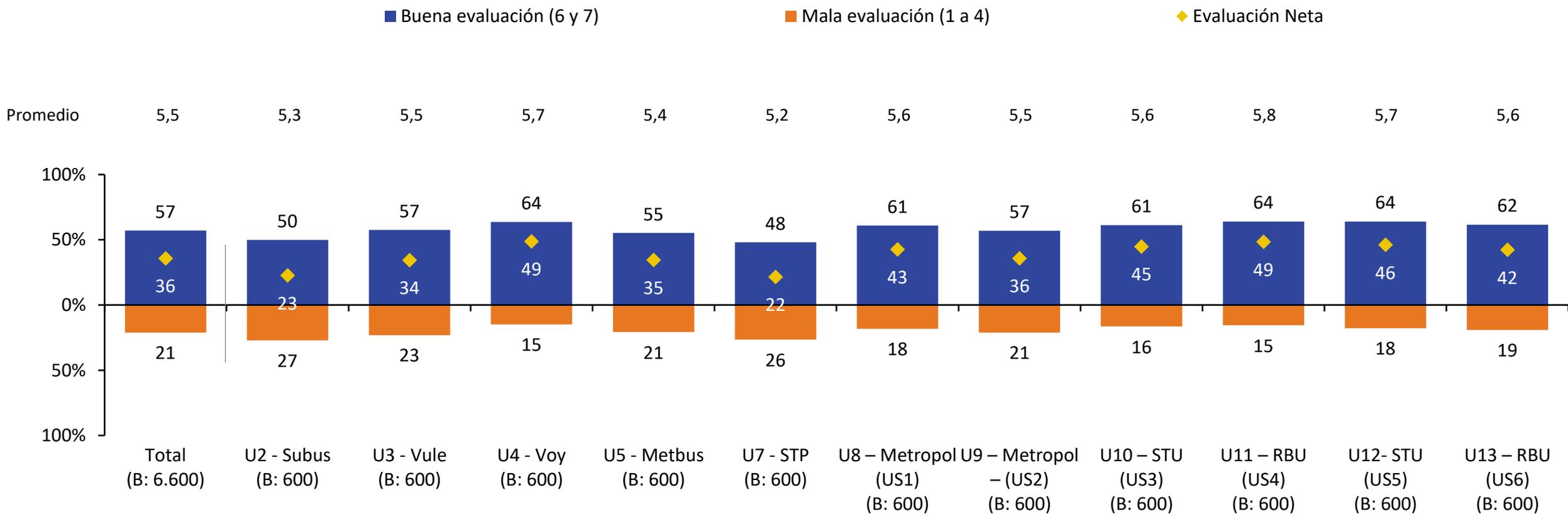
## B7.3 “Siempre paran en el paradero solicitado (en paraderos autorizados)”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# ATRIBUTOS CONDUCTORES

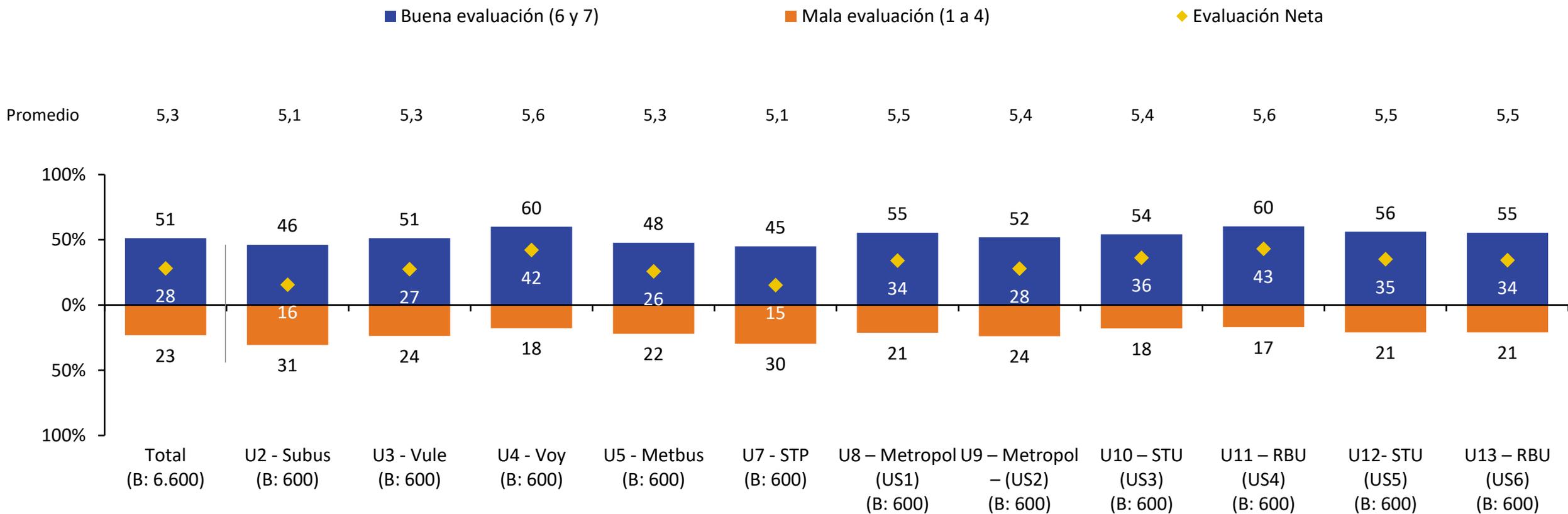
## B7.1 “Tratan con respeto”



↕ No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# ATRIBUTOS CONDUCTORES

## B7.2 “Son responsables para manejar”



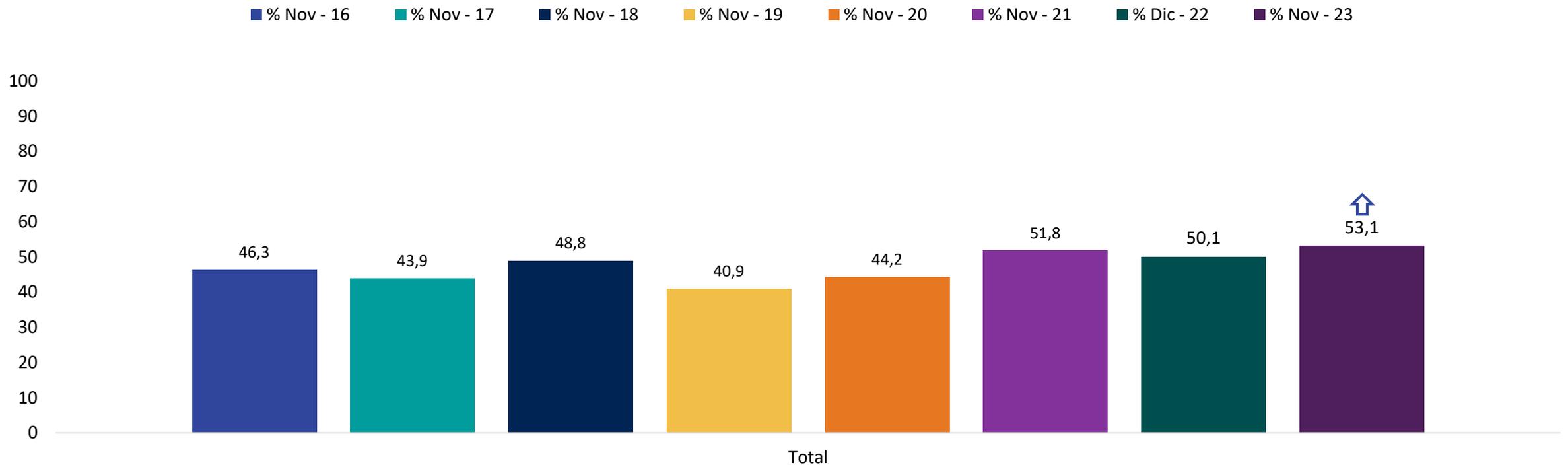
No se presentan diferencias significativas entre operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN DE SERVICIO: PARADEROS

B4. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases relacionadas con este paradero?

Base: Total entrevistados por medición y empresa operadora (Base= 6.600)

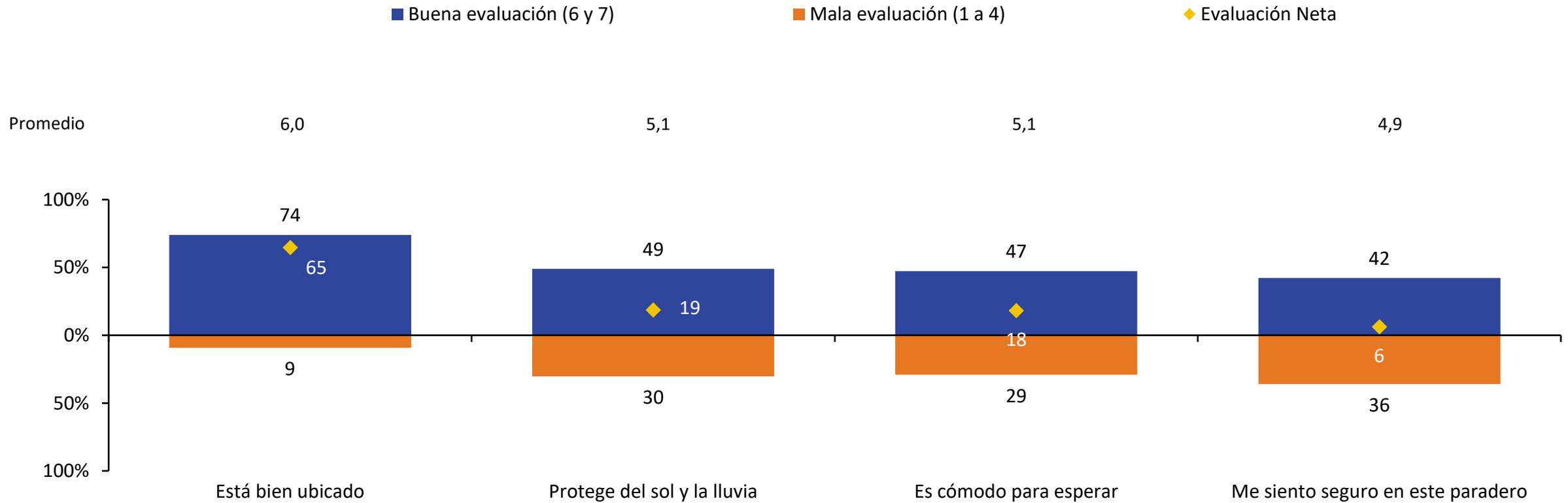
ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)



↕ ↑ Diferencias significativas respecto medición Diciembre 2022 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# EVALUACIÓN DEL SERVICIO

## ATRIBUTOS PARADEROS



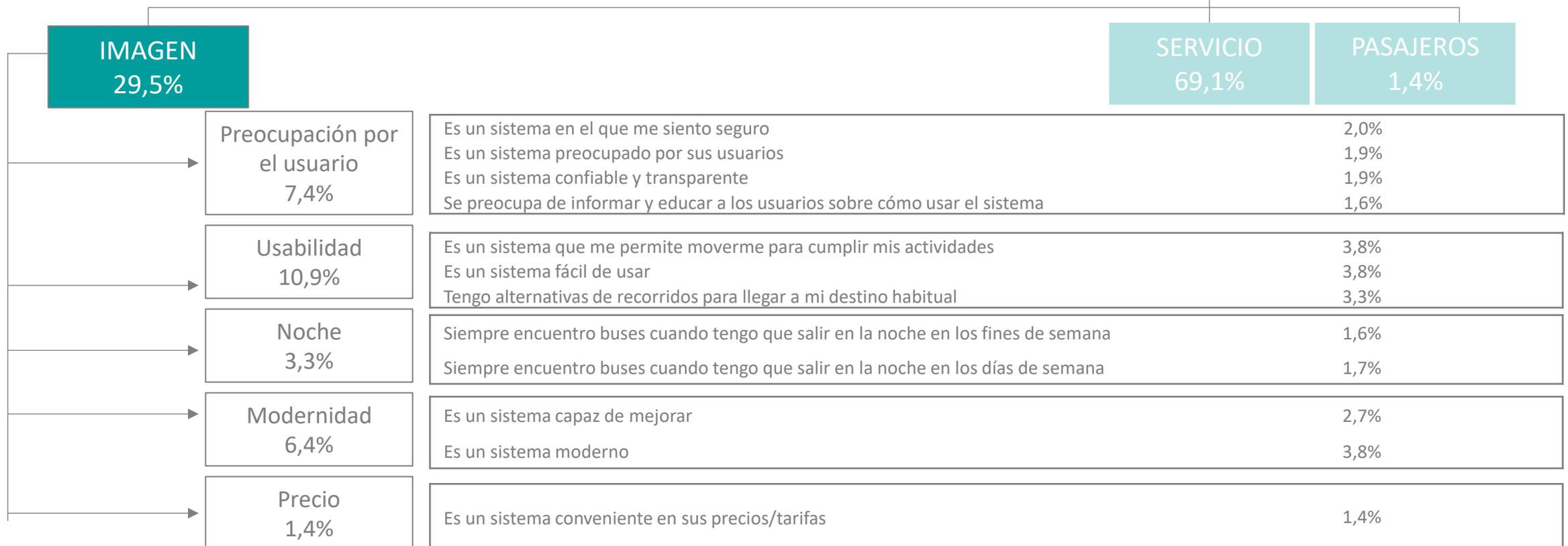
# **EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO: ATRIBUTOS DE IMAGEN**

# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: IMAGEN

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,896 (GFI)

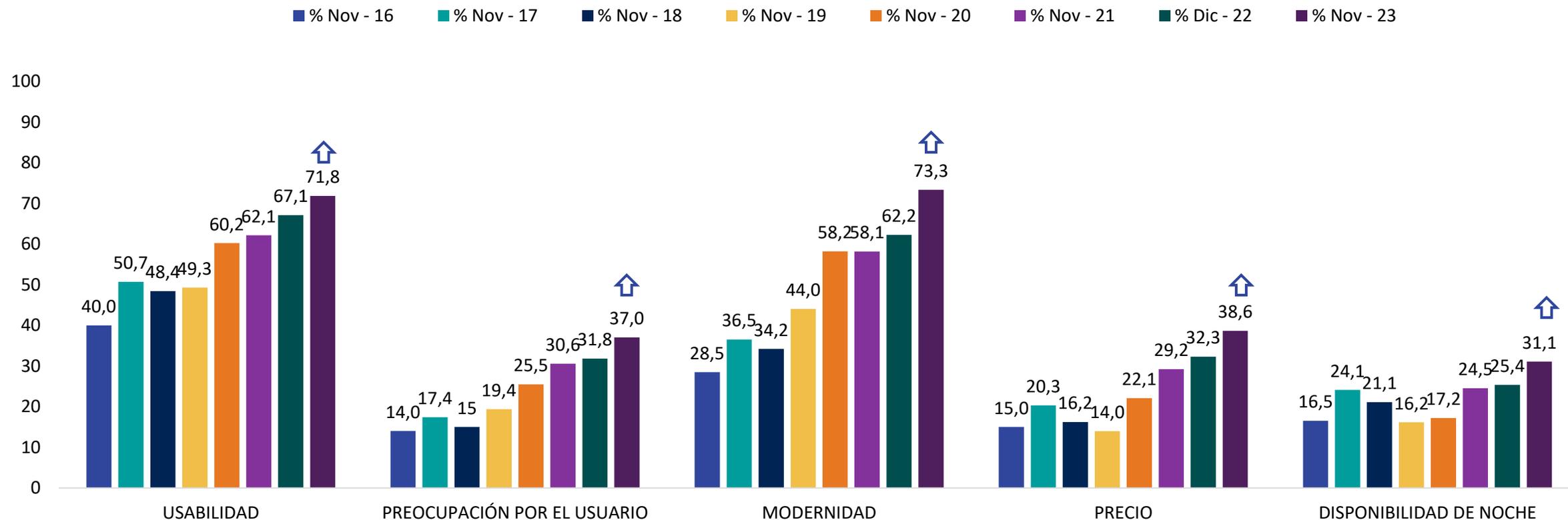
### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# IMAGEN DEL SERVICIO ENTREGADO

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

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



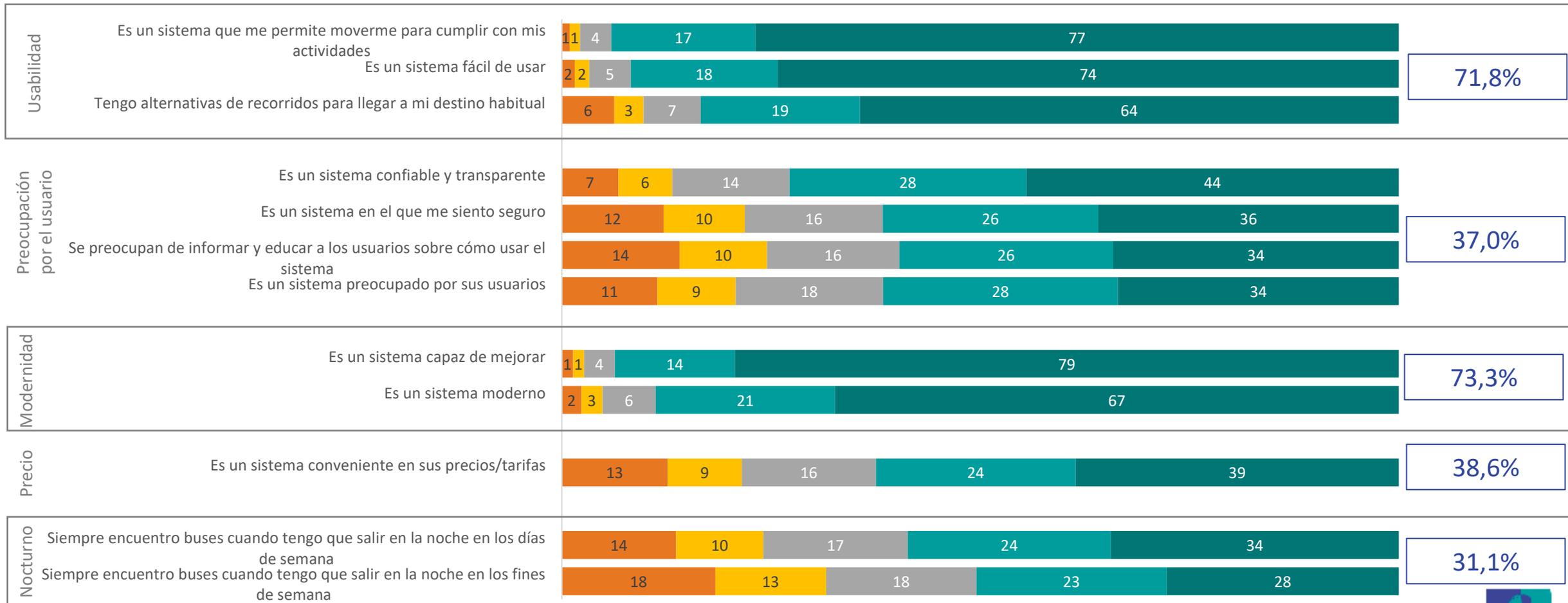
Diferencias significativas respecto medición Diciembre 2022 (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# 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)

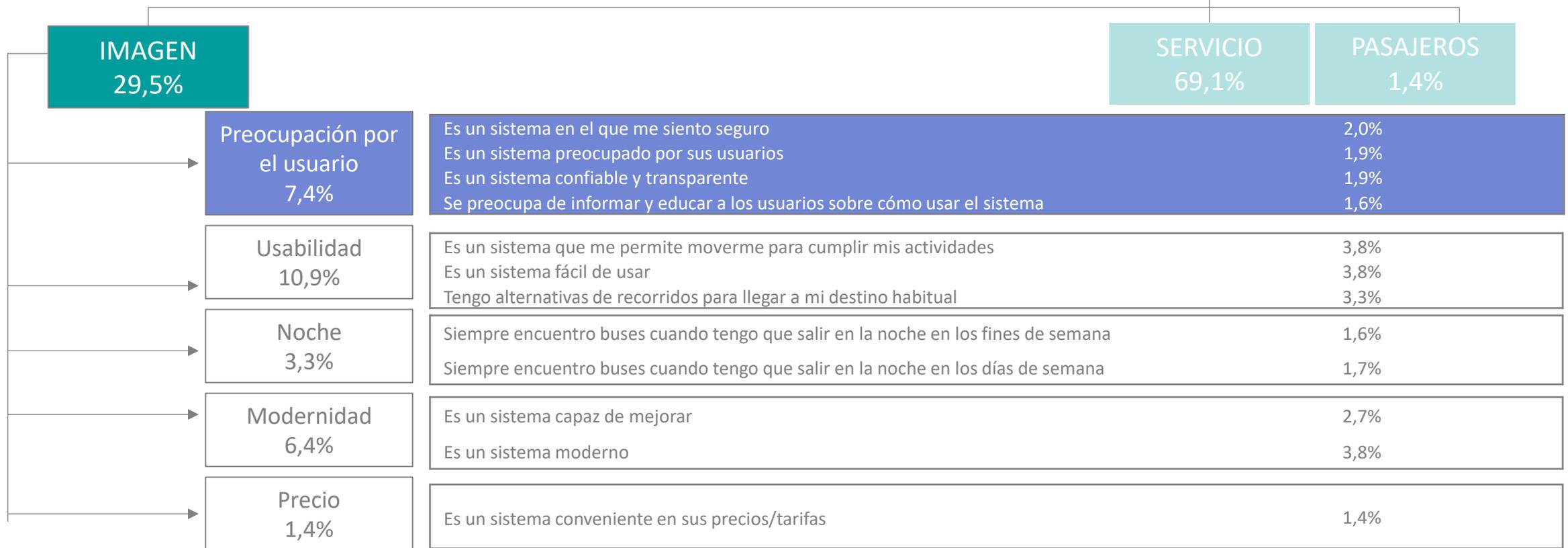


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

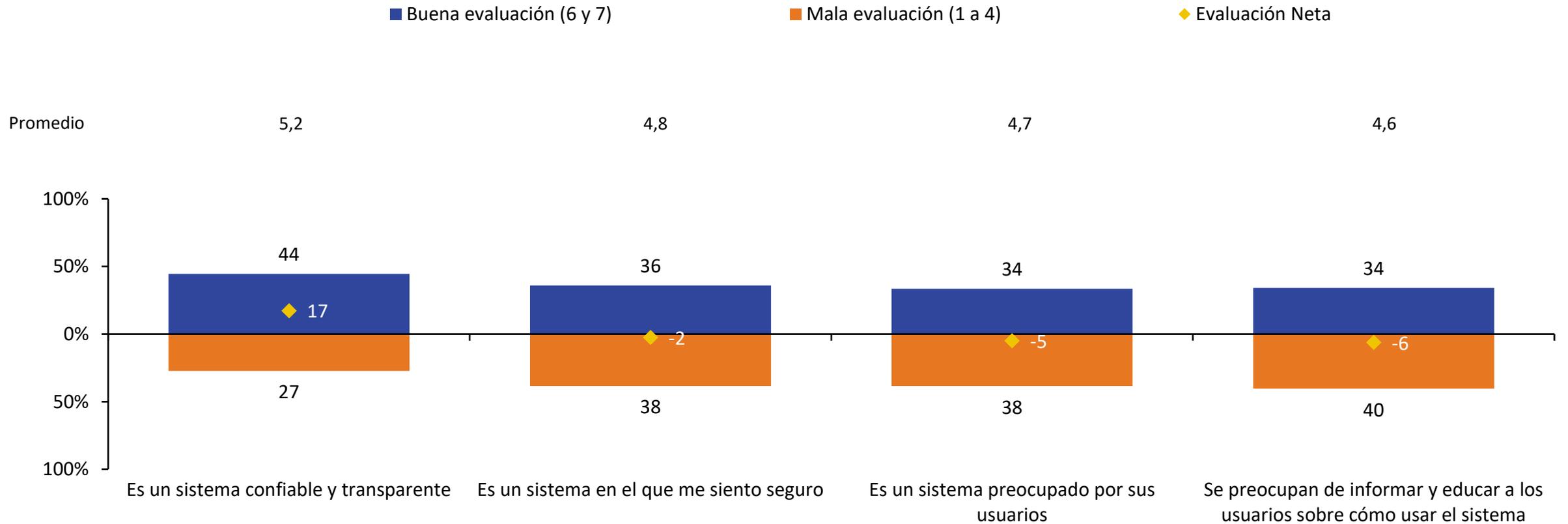
Índice de bondad de ajuste: 0,896 (GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# EVALUACIÓN DE IMAGEN

## ATRIBUTOS PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO

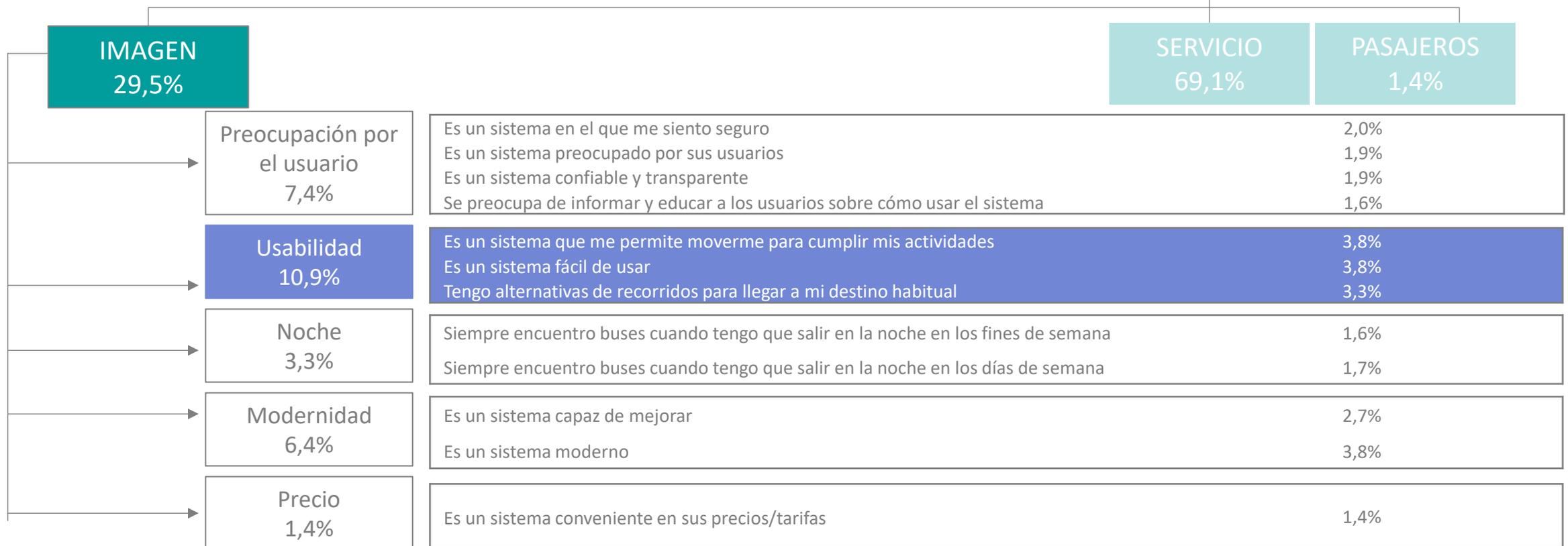


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: USABILIDAD

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

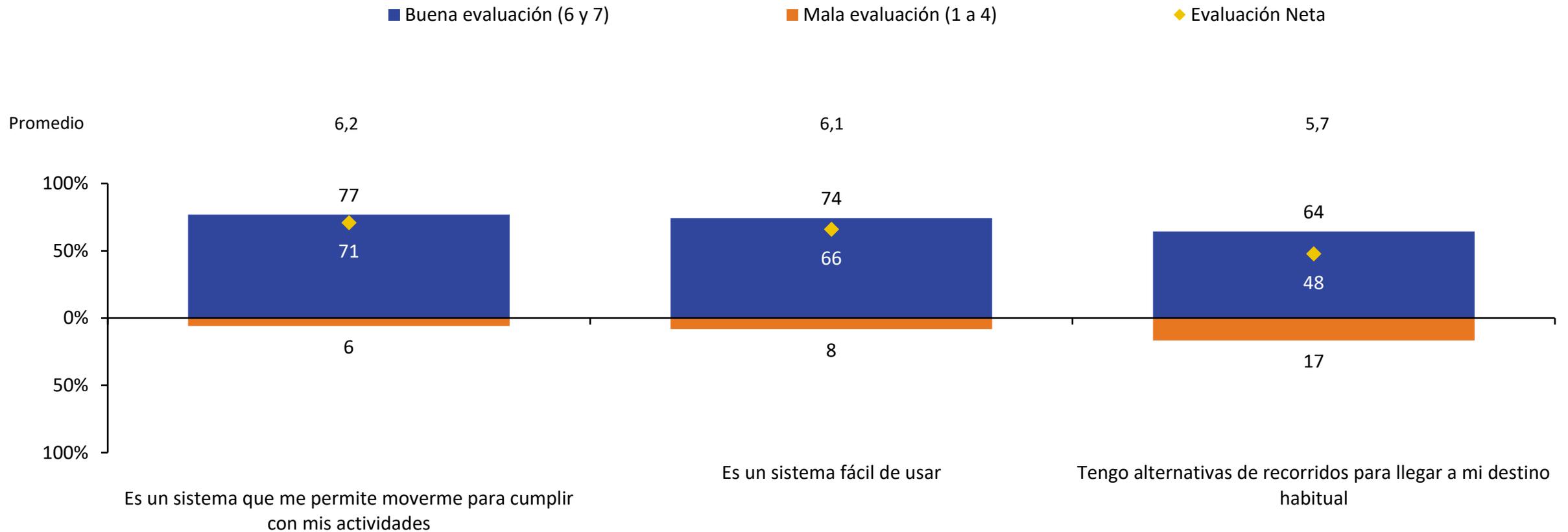
Índice de bondad de ajuste: 0,896 (GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# EVALUACIÓN DE IMAGEN

## ATRIBUTOS USABILIDAD

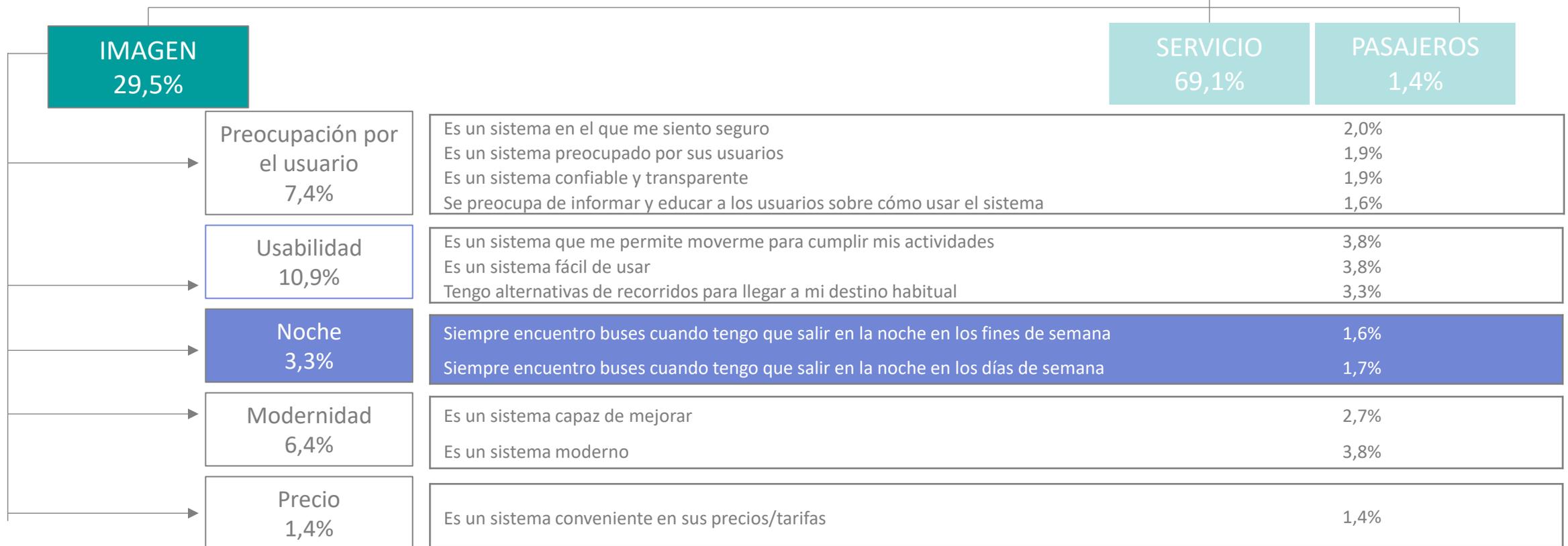


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: SERVICIO NOCTURNO

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

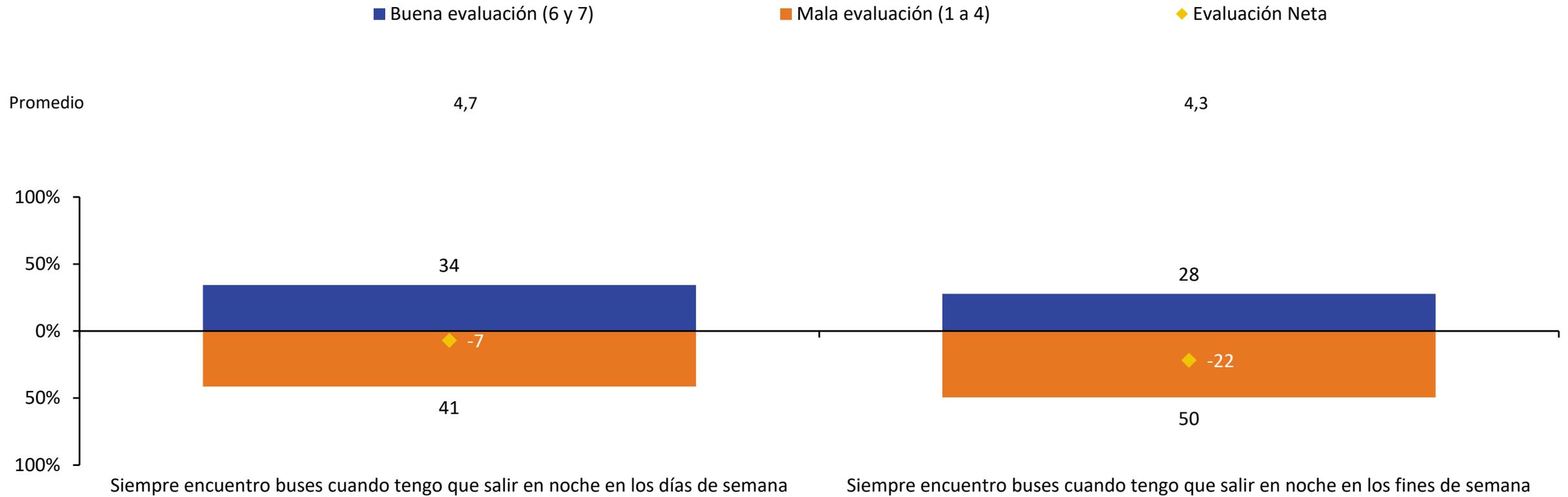
Índice de bondad de ajuste: 0,896 (GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# EVALUACIÓN DE IMAGEN

## ATRIBUTOS SERVICIO NOCTURNO

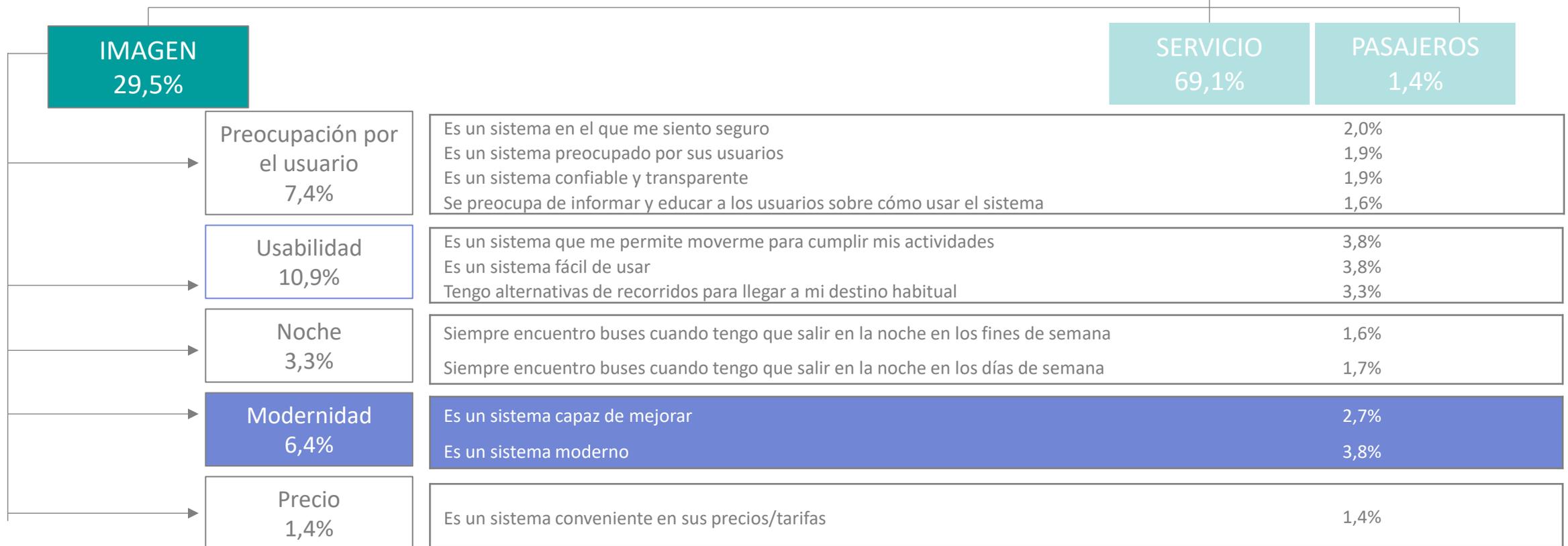


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: MODERNIDAD

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

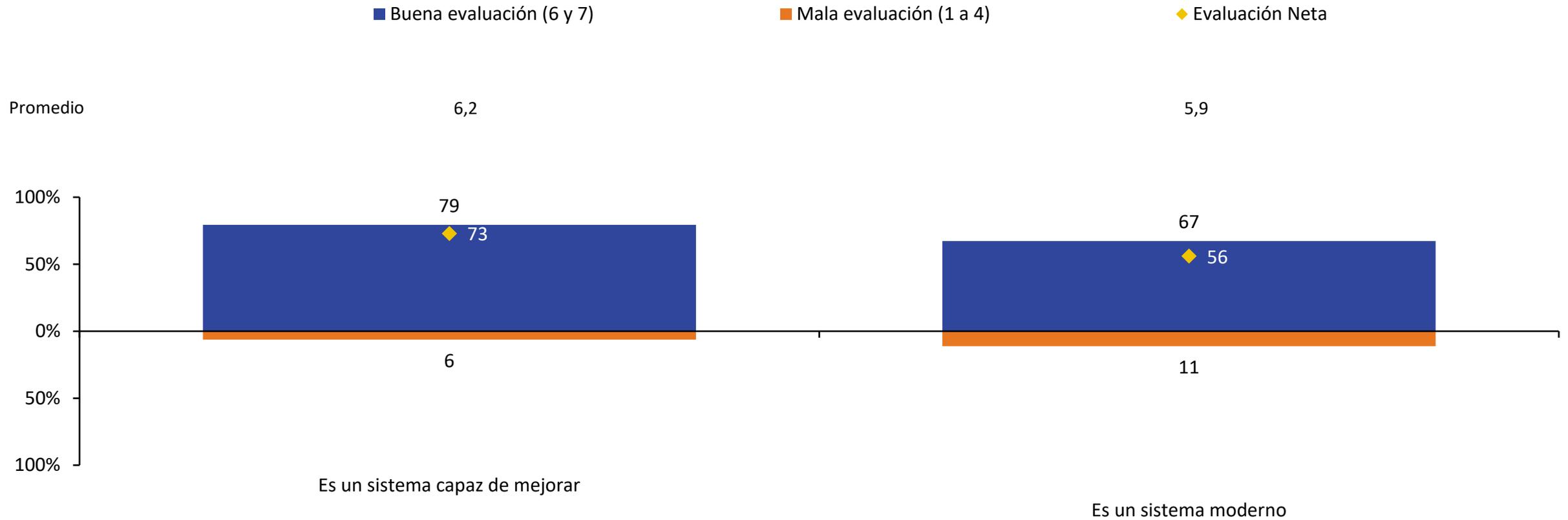
Índice de bondad de ajuste: 0,896 (GFI)

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# EVALUACIÓN DE IMAGEN

## ATRIBUTOS MODERNIDAD

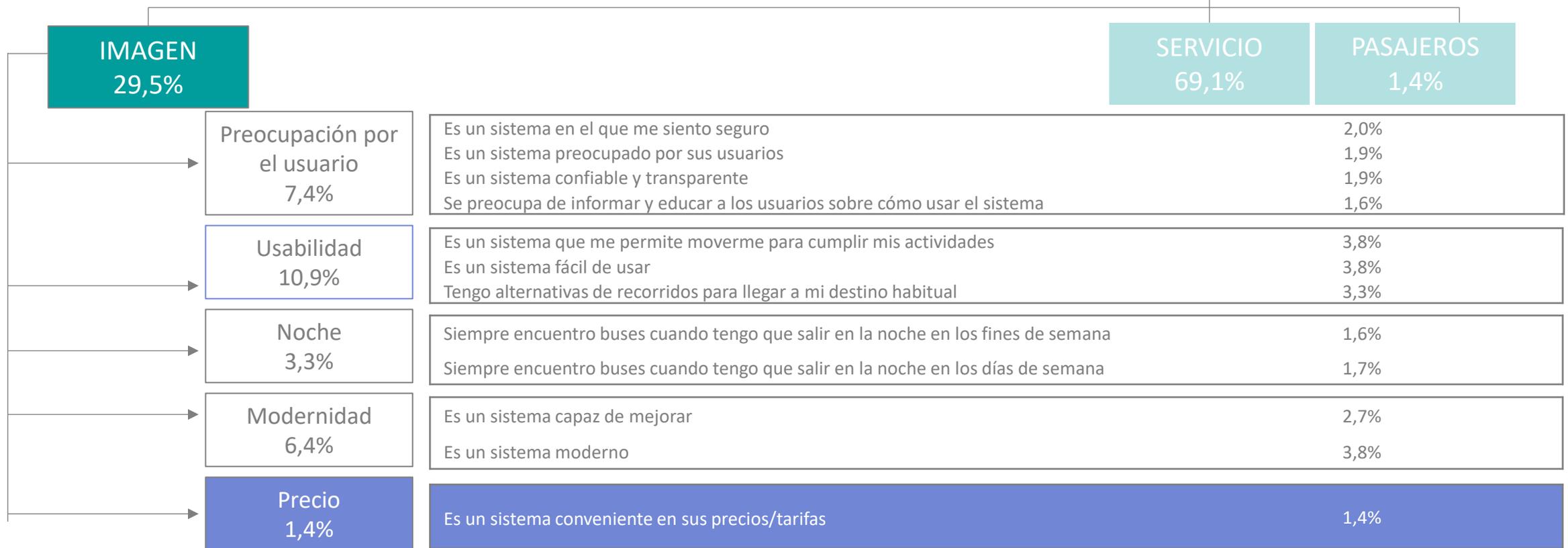


# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: PRECIO

## Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,896 (GFI)

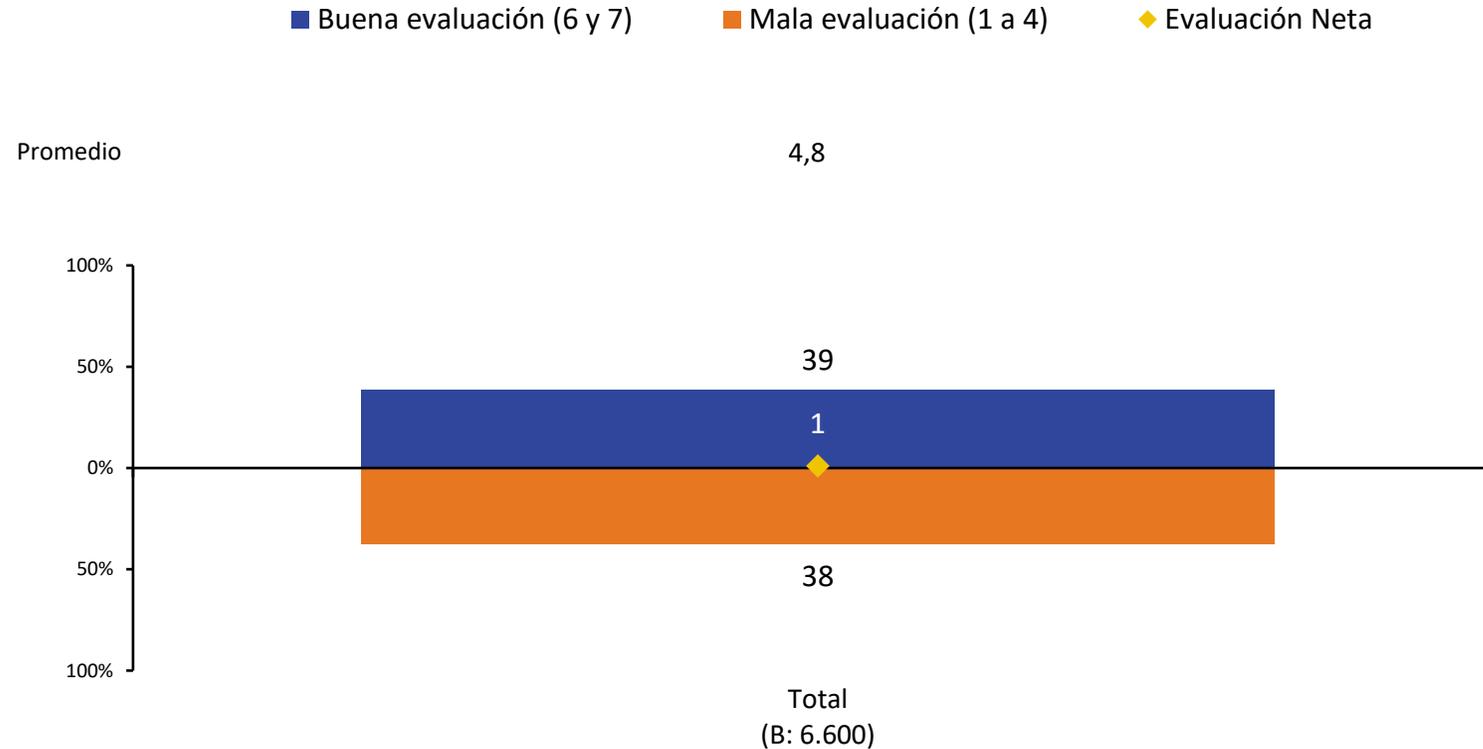
### SATISFACCIÓN GLOBAL CON RECORRIDOS



# EVALUACIÓN DE PRECIO

## ATRIBUTOS PRECIO

### A2.2 “Es un sistema conveniente en sus precios/tarifas”



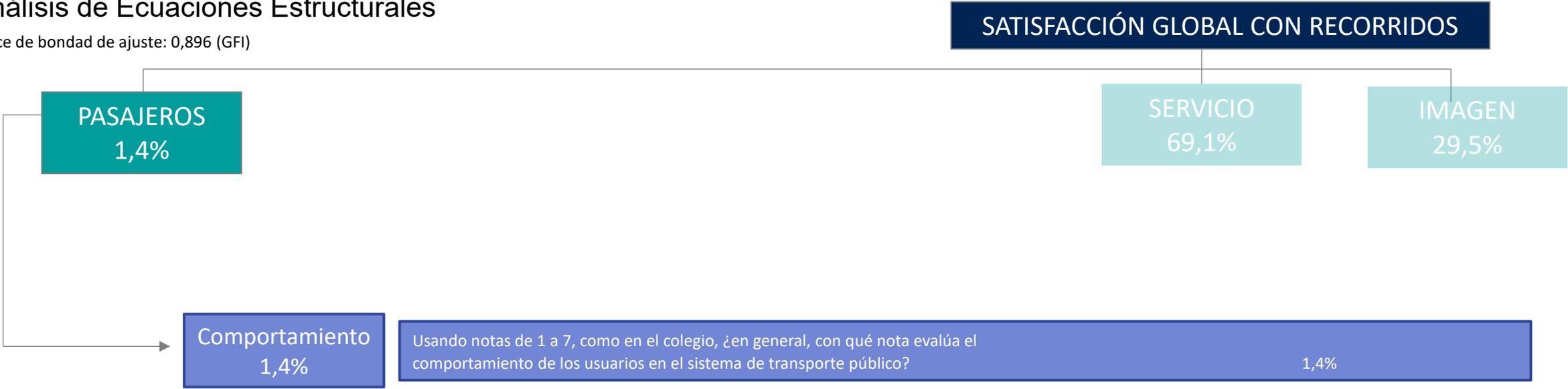
↕ ↑ Diferencias significativas entre segmentos (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

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

# MODELO DE COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO: PASAJEROS

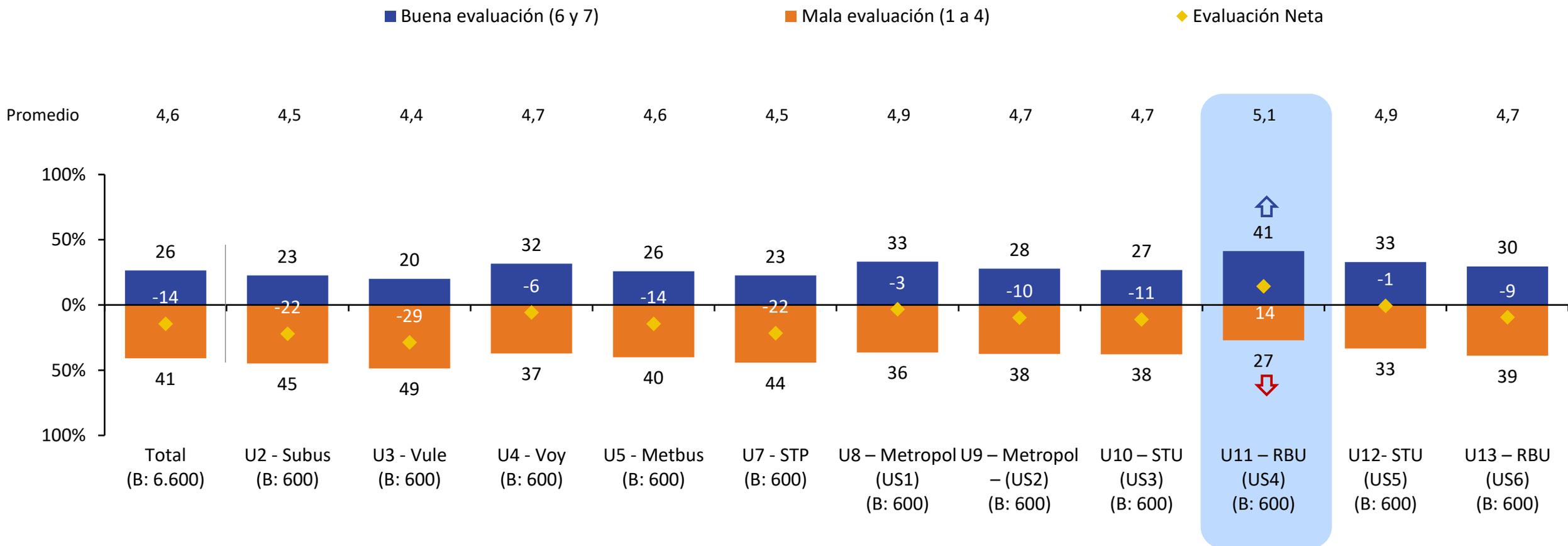
## Análisis de Ecuaciones Estructurales

Índice de bondad de ajuste: 0,896 (GFI)



# ATRIBUTOS PASAJEROS

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 operadores (se utilizó un Nivel de Confianza del 95%)

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN EMPRESAS OPERADORAS 2023

