Satisfacción con Operadores Transantiago

Informe de Resultados

Diciembre de 2013

ICCOM
UNA EMPRESA CADEM

Agenda

1

METODOLOGÍA

2

PERFIL DE USUARIOS

3

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

1

Antecedentes Generales

Objetivos del Estudio

Evaluar el servicio entregado por el sistema de transporte público de Santiago, en términos de la satisfacción de sus usuarios.

Determinar la satisfacción global con el **Sistema de Transporte**.

Determinar la **satisfacción con recorridos** e identificar los problemas con éstos.

Medir la **opinión del usuario respecto** de las características del sistema y recorridos.

Ficha Técnica

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 03 de Noviembre y 11 de Diciembre de 2013.
Ponderación	• Datos ponderados a nivel de sujetos, por recorridos, con información de tráfico Transantiago.

Diseño de la muestra

Se realizó 5.013 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	719	3,6%
Su Bus	15	713	3,6%
Buses Vule	27	705	3,7%
Express	18	722	3,6%
MetBus	13	703	3,7%
Red Bus Urbano	20	730	3,6%
STP Santiago	9	721	3,6%
TOTAL	**113**	**5013**	**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.

Diseño de la muestra

Se realizó 5.013 encuestas, con una distribución de la muestra representativa de los días y horarios para cada Operador.

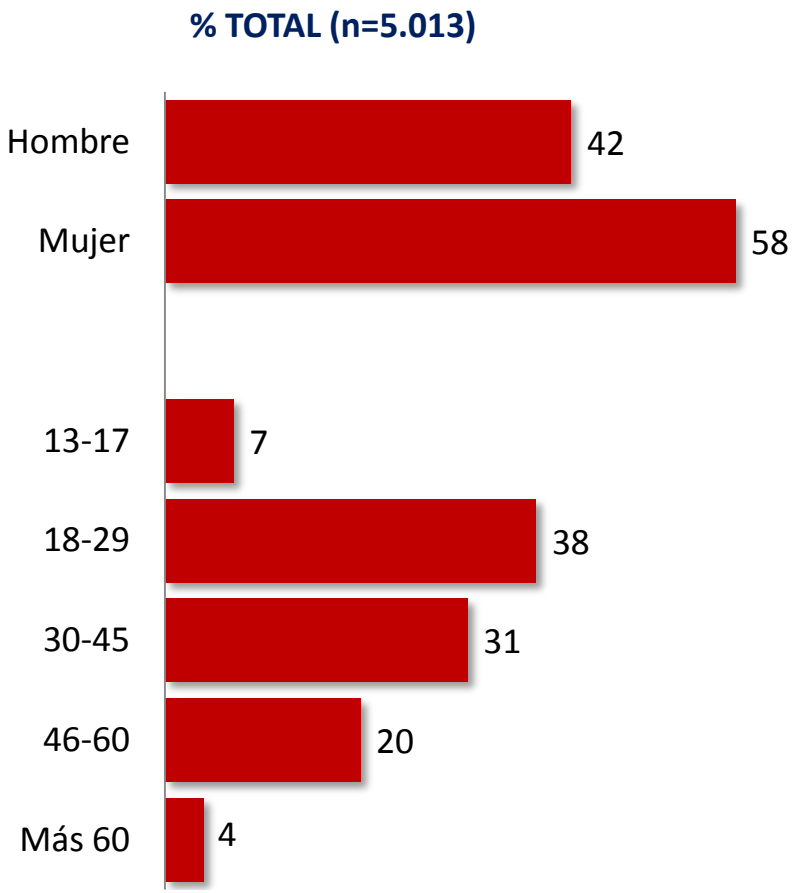
OPERADOR	TIPO DÍA			HORARIO			TOTAL
	Laboral	Sábado	Domingo	Punta Mañana	Punta Tarde	Valle	
Alsacia	520	139	60	233	245	241	719
Su Bus	555	126	32	209	274	230	713
Buses Vule	500	156	49	208	226	271	705
Express	531	155	36	238	254	230	722
MetBus	483	171	49	189	249	265	703
Red Bus Urbano	499	172	59	220	247	263	730
STP Santiago	488	168	65	229	227	265	721
TOTAL	3576	1087	350	1526	1722	1765	5.013

2 Perfil de los entrevistados y su comportamiento

Perfil demográfico de los entrevistados

Sexo y Edad

Base: Total Entrevistados por operador.



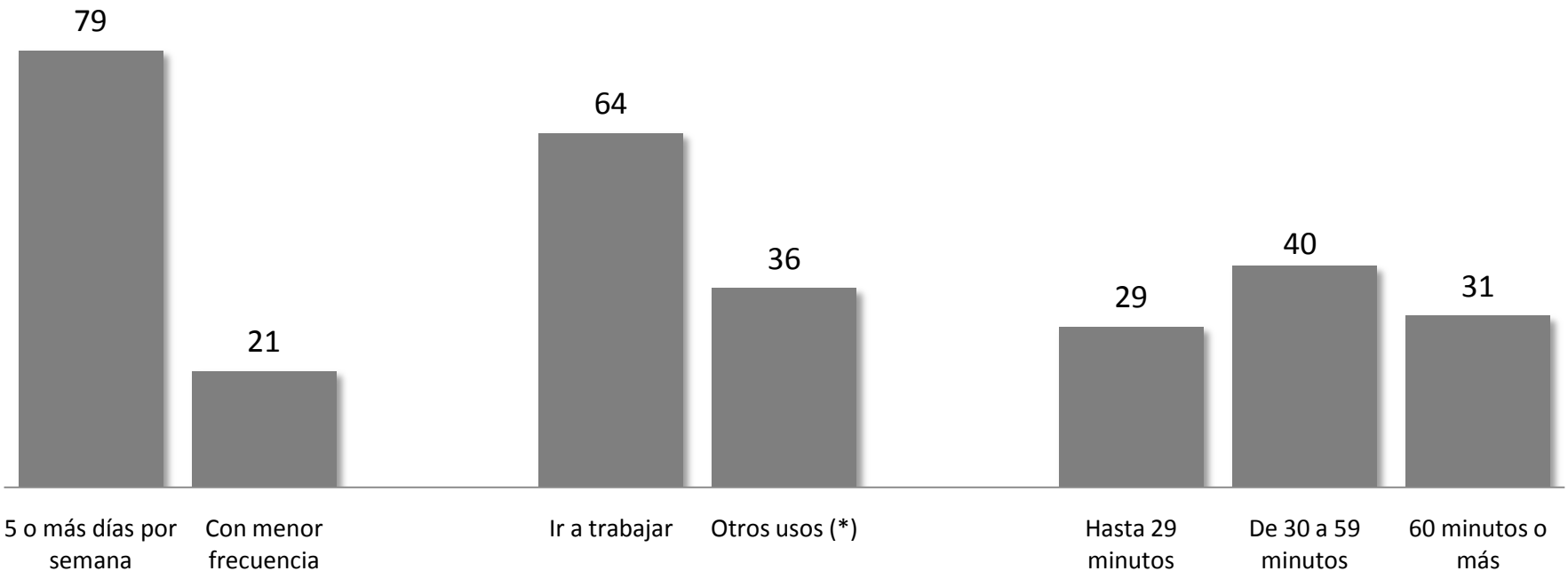
% POR OPERADOR						
Alsacia	Su Bus	Buses Vule	Express	MetBus	Red Bus Urbano	STP Santiago
719	713	705	722	703	730	721
43	40	41	45	39	46	36
57	60	59	55	61	54	64
6	7	6	5	6	7	18
32	39	35	40	41	40	29
36	27	34	31	29	32	28
21	22	21	19	19	19	18
5	5	4	5	5	2	7

(*) En Verde o Rojo los valores significativamente superiores o inferiores respectivamente con respecto del Total, al 95% de confianza.

Perfil de uso del sistema de transporte público de Santiago

Frecuencia, actividad y tiempo de viaje

Base: Total Entrevistados (n:5.013)

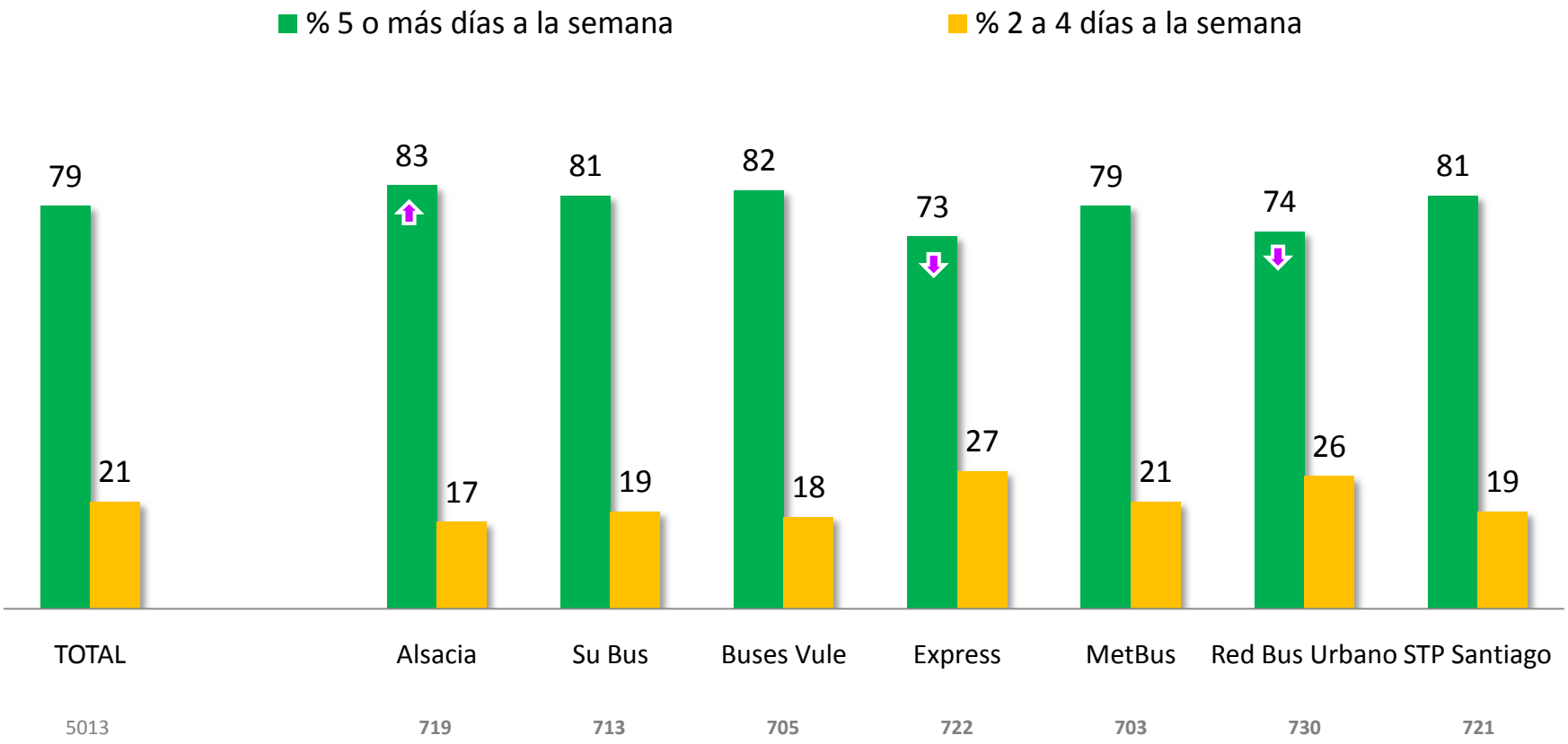


Otros Usos (*): Ir a estudiar (18%), Actividades de Ocio (7,5%), Trámites (8,9%), Ir a dejar hijos al colegio (0,7%), Otros (1,2%)

Frecuencia de uso de Transantiago

¿Con qué frecuencia utiliza Transantiago?

Base: Total Entrevistados por operador.

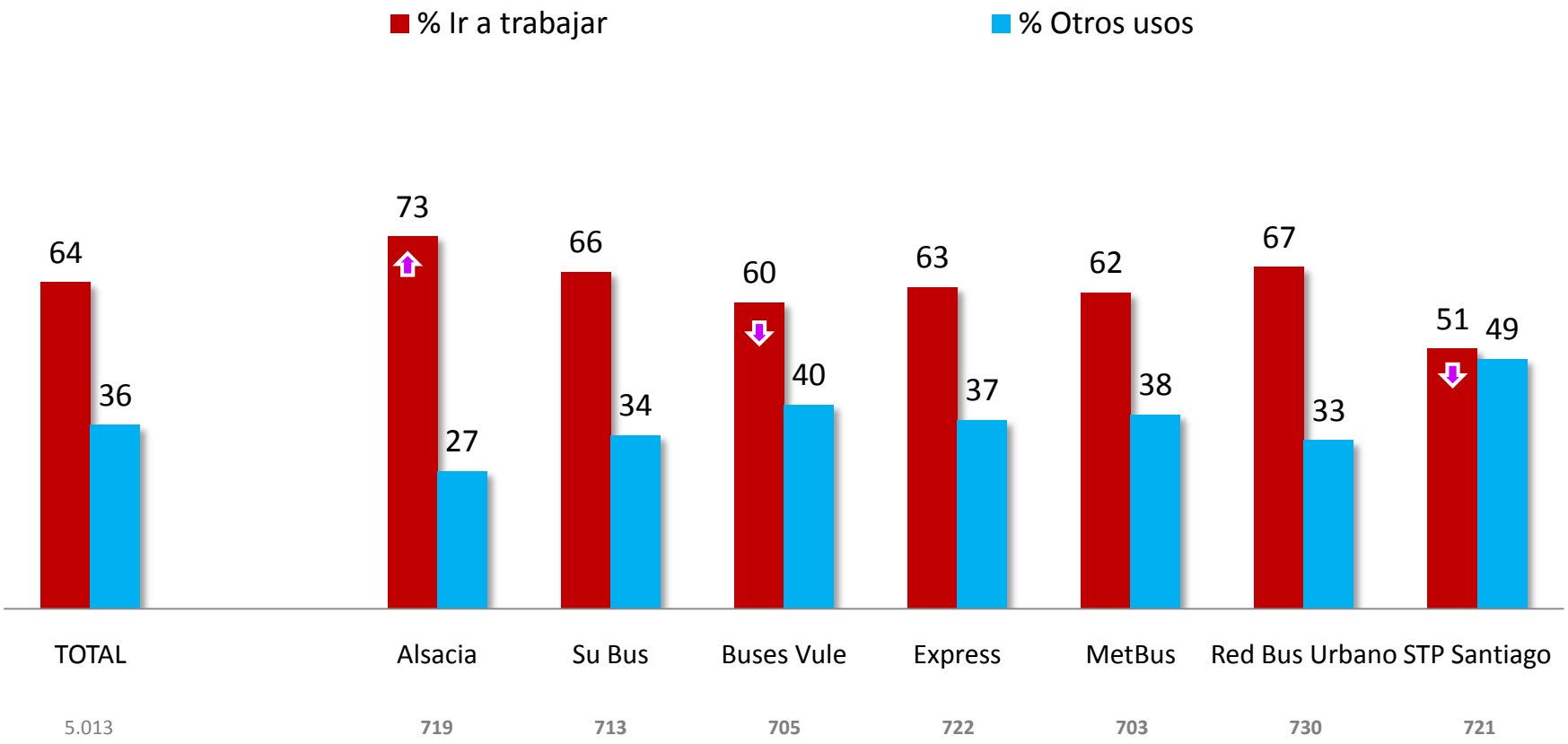


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores o inferiores respectivamente comparados con el Total, al 95% de confianza.

Uso principal de Transantiago

¿Cuál de estos es el uso principal que usted le da a Transantiago?

Base: Total Entrevistados por operador.



n	5.013	719	713	705	722	703	730	721

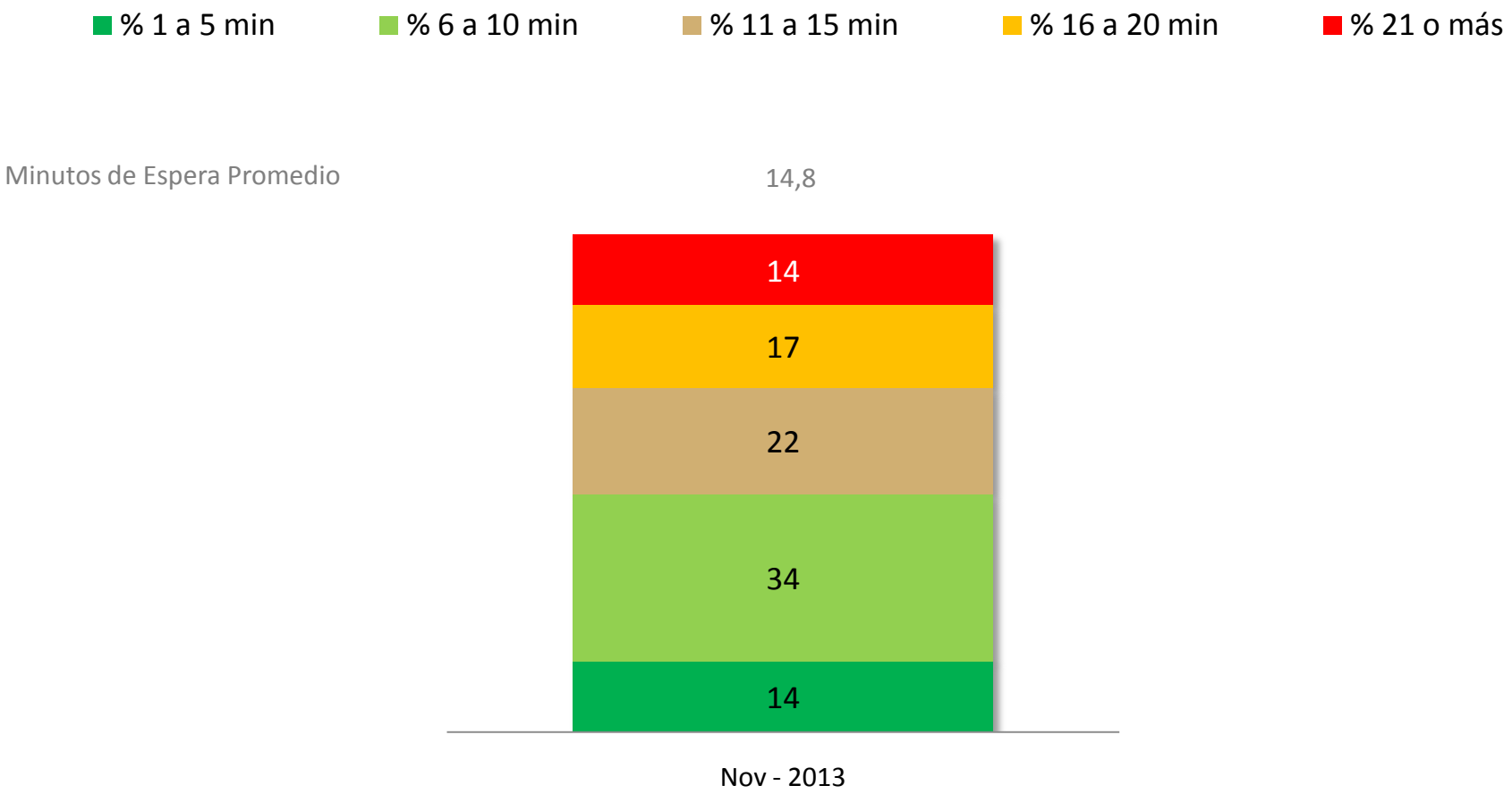
Otros Usos: Ir a estudiar (18%), Actividades de Ocio (8%), Trámites (9%), Ir a dejar hijos al colegio (1%), Otros (1%)

⬆ ⬇ Valores significativamente superiores o inferiores respectivamente comparados con el Total – Ir a trabajar, 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 (n:5.013)

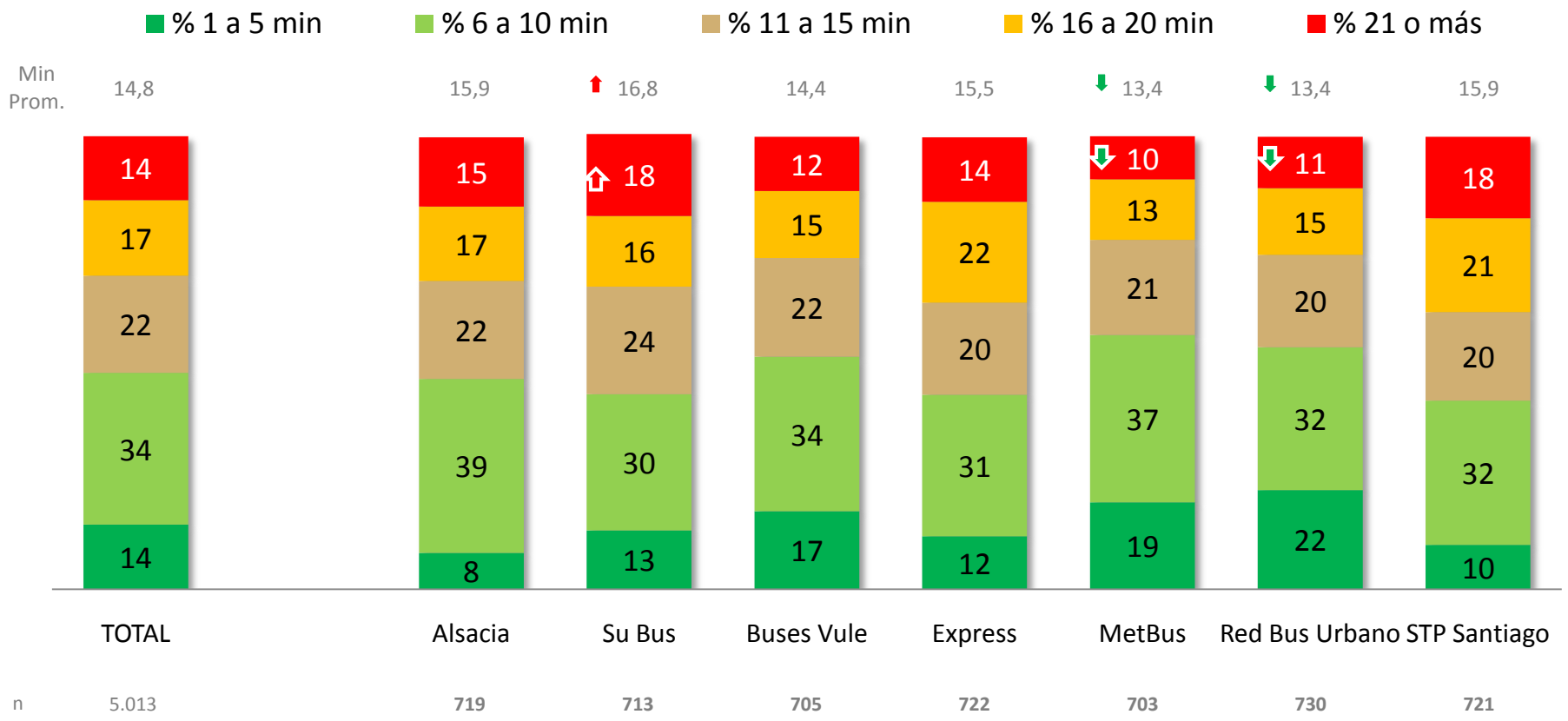


Minutos de Espera Promedio	14,8
Base (n)	5.013

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 (n:5.013)

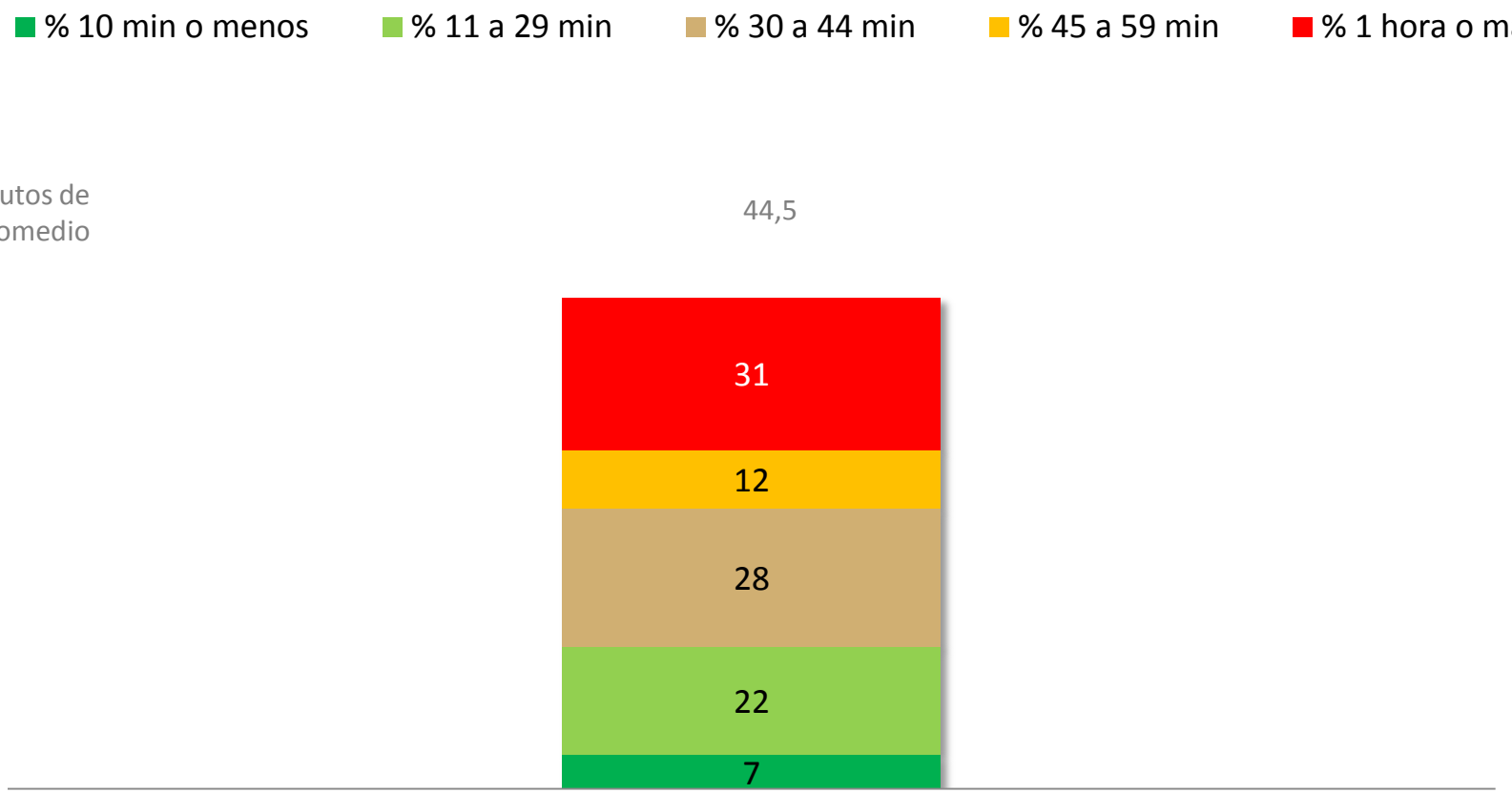


Valores significativamente superiores o inferiores comparados con el Tiempo Promedio Total y en 21 o más minutos de espera, al 95% de confianza.

Tiempo de viaje

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

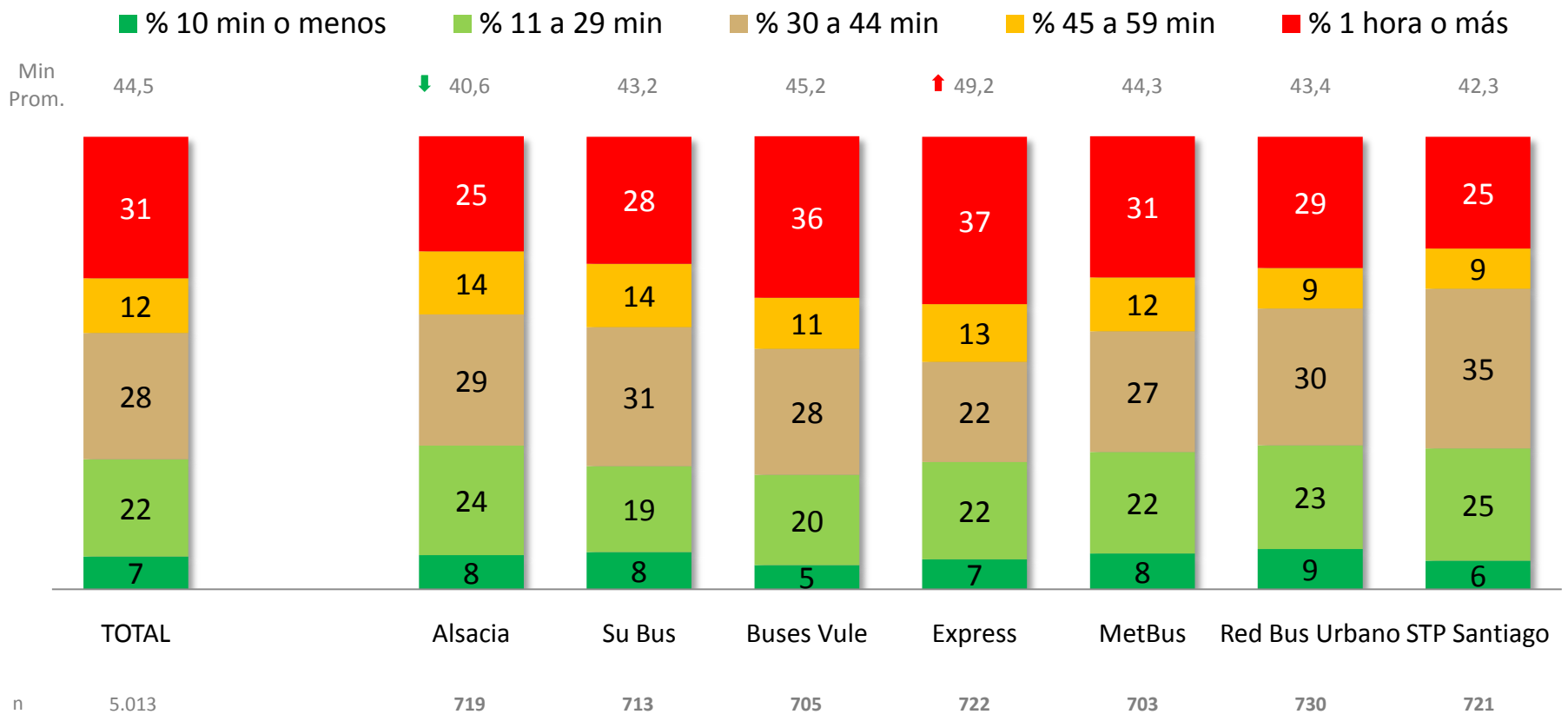
Base: Total Entrevistados (n:5.013)



Tiempo de viaje

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

Base: Total Entrevistados (n:5.013)

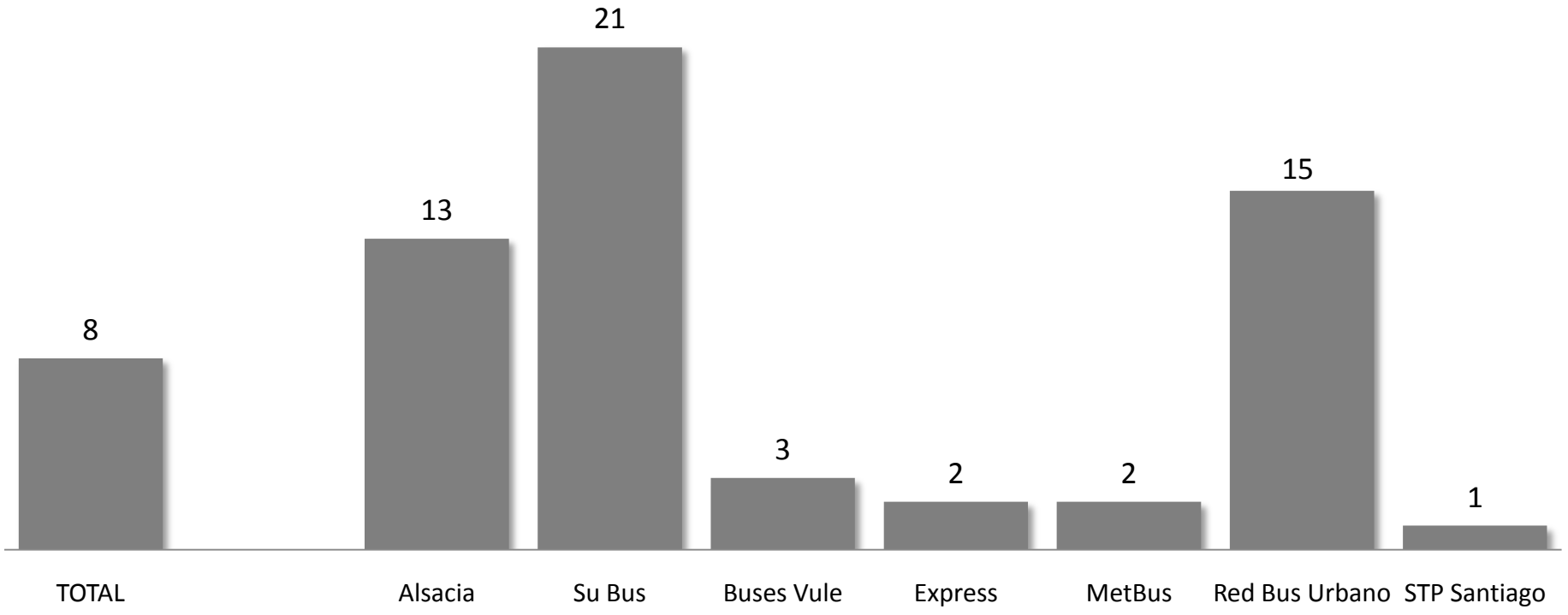


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores o inferiores comparados con el Tiempo Promedio Total, al 95% de confianza.

Conocimiento de la empresa operadora de su recorrido

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

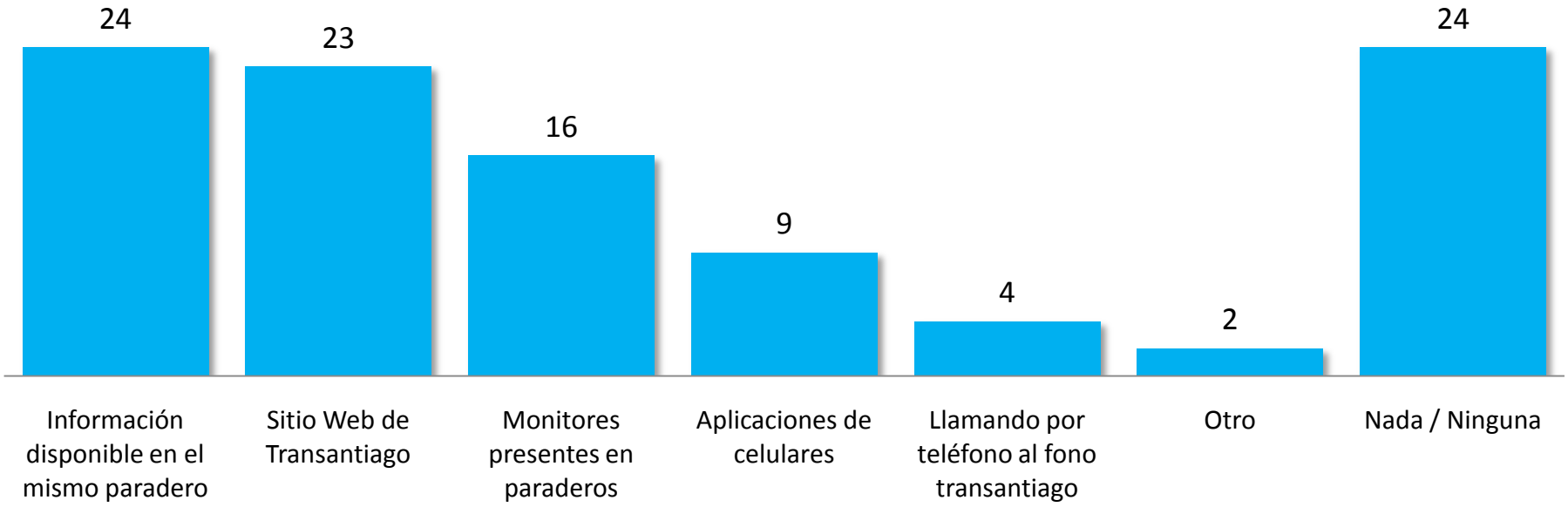
Base: Total Entrevistados por empresa operadora



Medios de información acerca del Transantiago

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

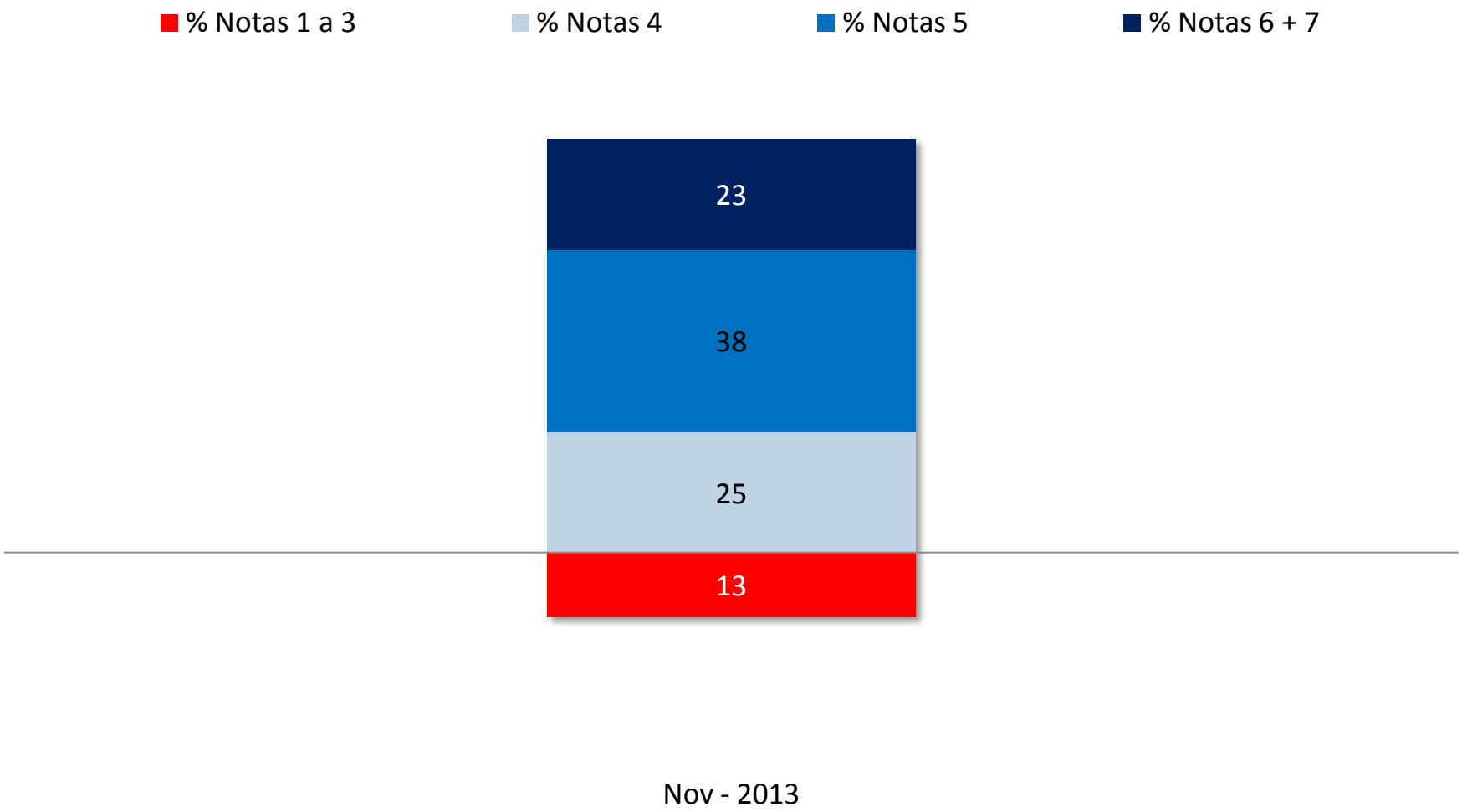
Base: Total Entrevistados (n:5.013)



Satisfacción medios de información

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

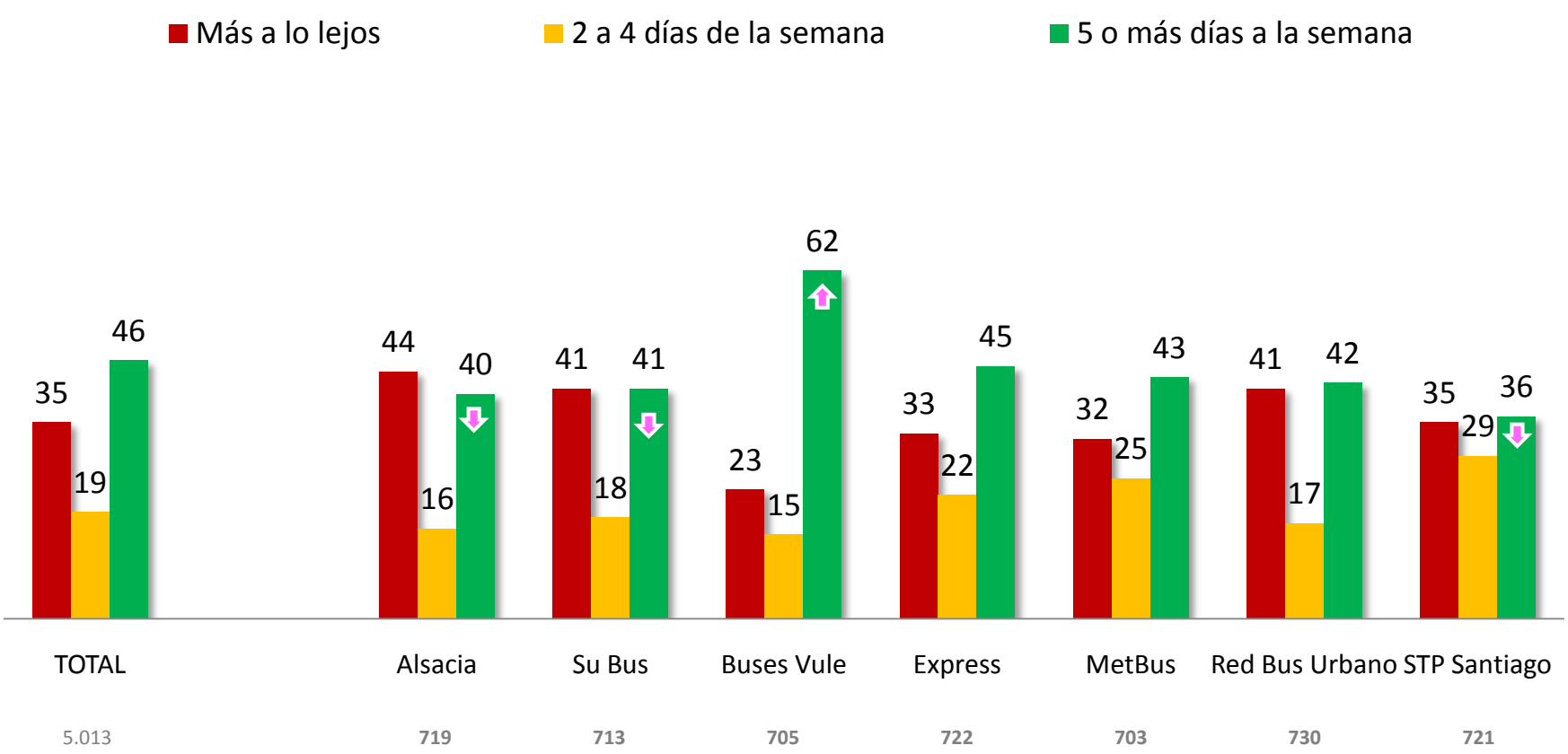
Base: Total Entrevistados (n:5.013)



Utilización del Metro

¿Con qué frecuencia utiliza el Metro?

Base: Total Entrevistados por operador.



n	5.013	719	713	705	722	703	730	721

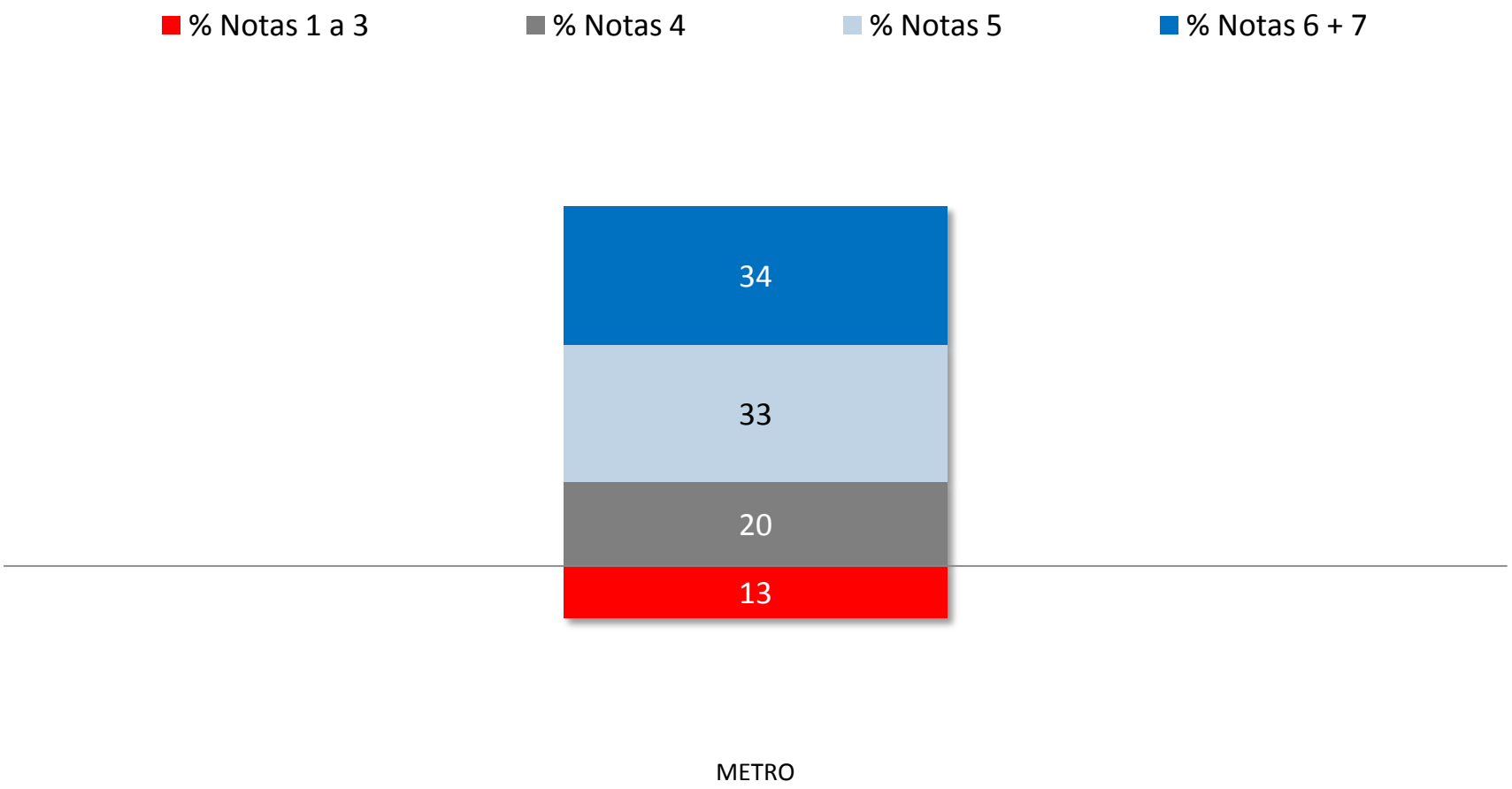
⬆ ⬇ Valores significativamente superiores o inferiores respectivamente comparados con el Total – 5 o más días, al 95% de confianza.

ICCOM UNA EMPRESA CADEM

Satisfacción con el Servicio entregado por 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 (n:5.013)

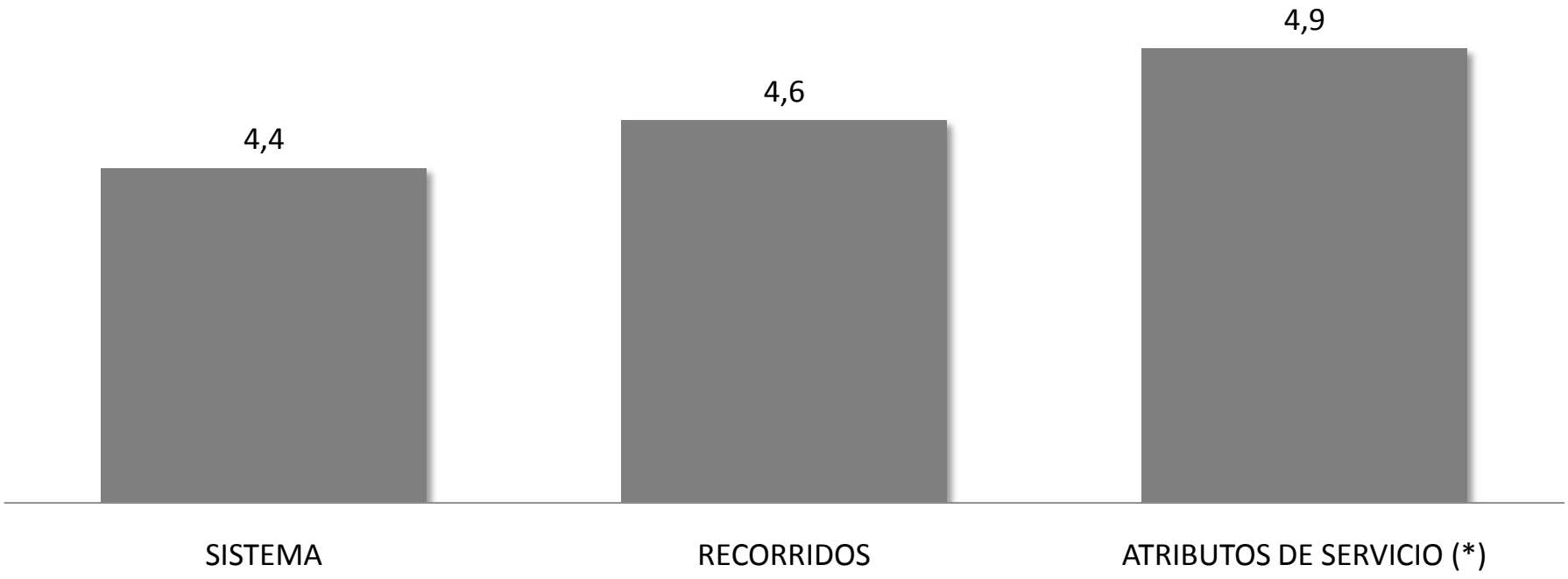


Prom. Noviembre	4,9

3 Satisfacción con el Sistema de Transporte Público

Componentes de la evaluación del Sistema de Transporte Público de Santiago 2013

Evaluaciones Promedio en Escala de 1 a 7



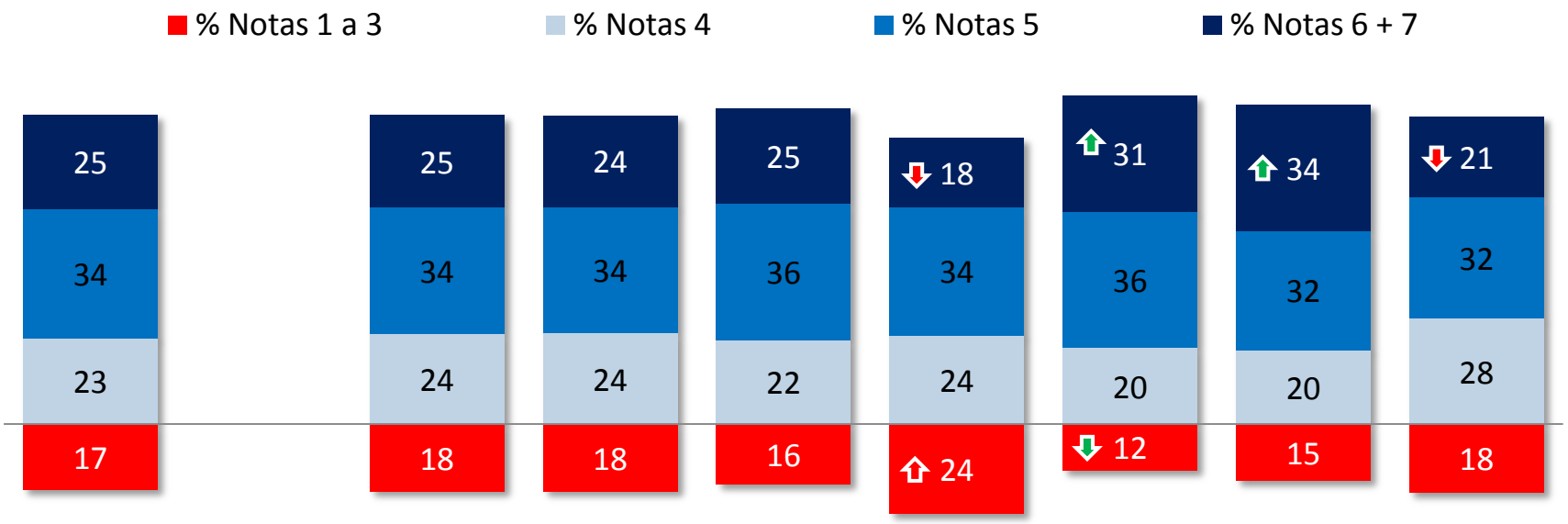
(*) Considera atributos de servicio: Espera, Funcionamiento, Buses y Conductores. Calculado como un promedio simple.

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.



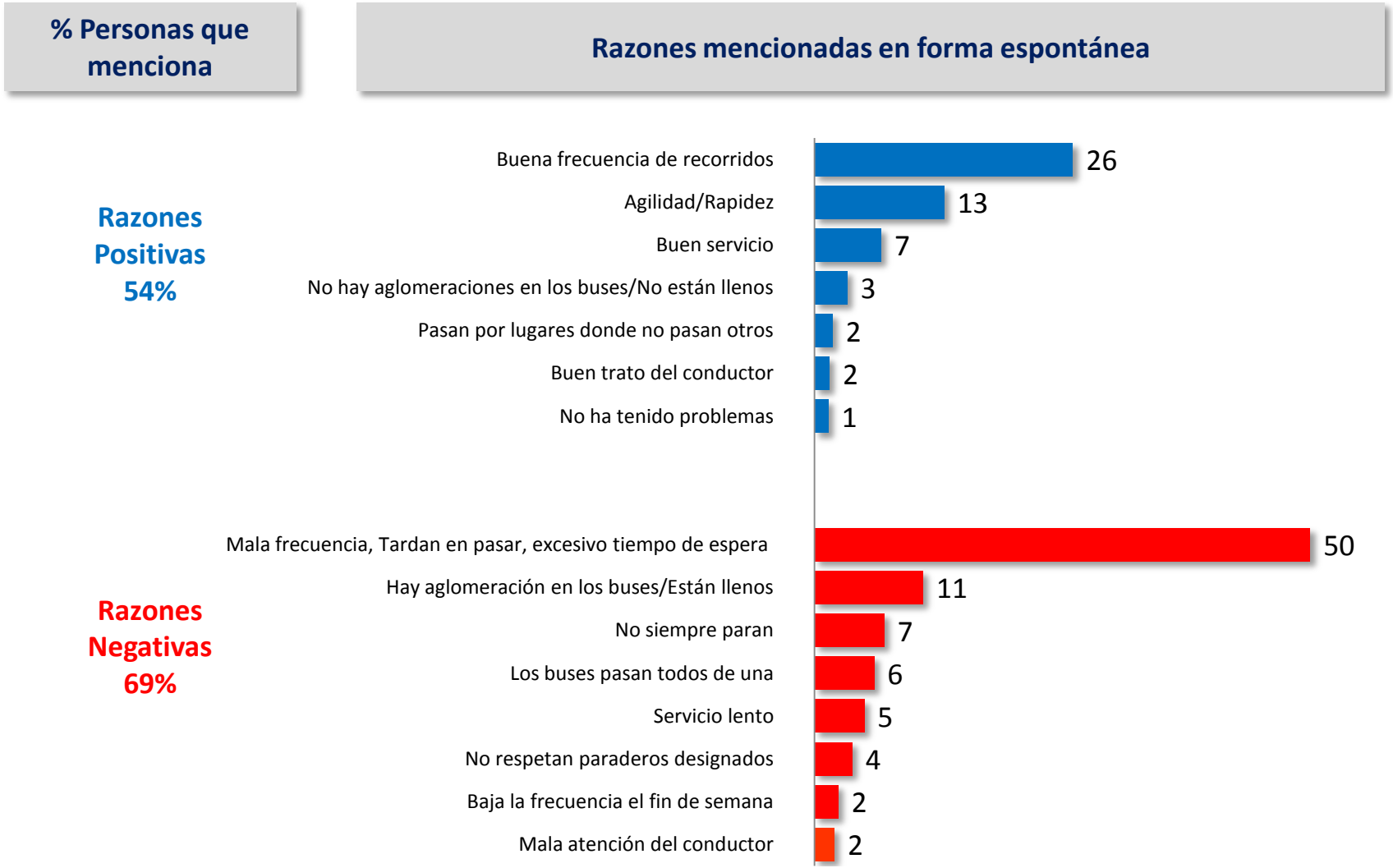
	Total	Alsacia	Su Bus	Buses Vule	Express	MetBus	Red Bus Urbano	STP Santiago
n	5013	**719**	**713**	**705**	**722**	**703**	**730**	**721**
Prom.	4,6	4,6	4,6	4,7	4,4	4,8	4,8	4,5

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

Razones de Satisfacción o Insatisfacción con las empresas operadoras

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

Base: Total entrevistados (n:5.013)



Razones de Satisfacción o Insatisfacción con las empresas operadoras

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

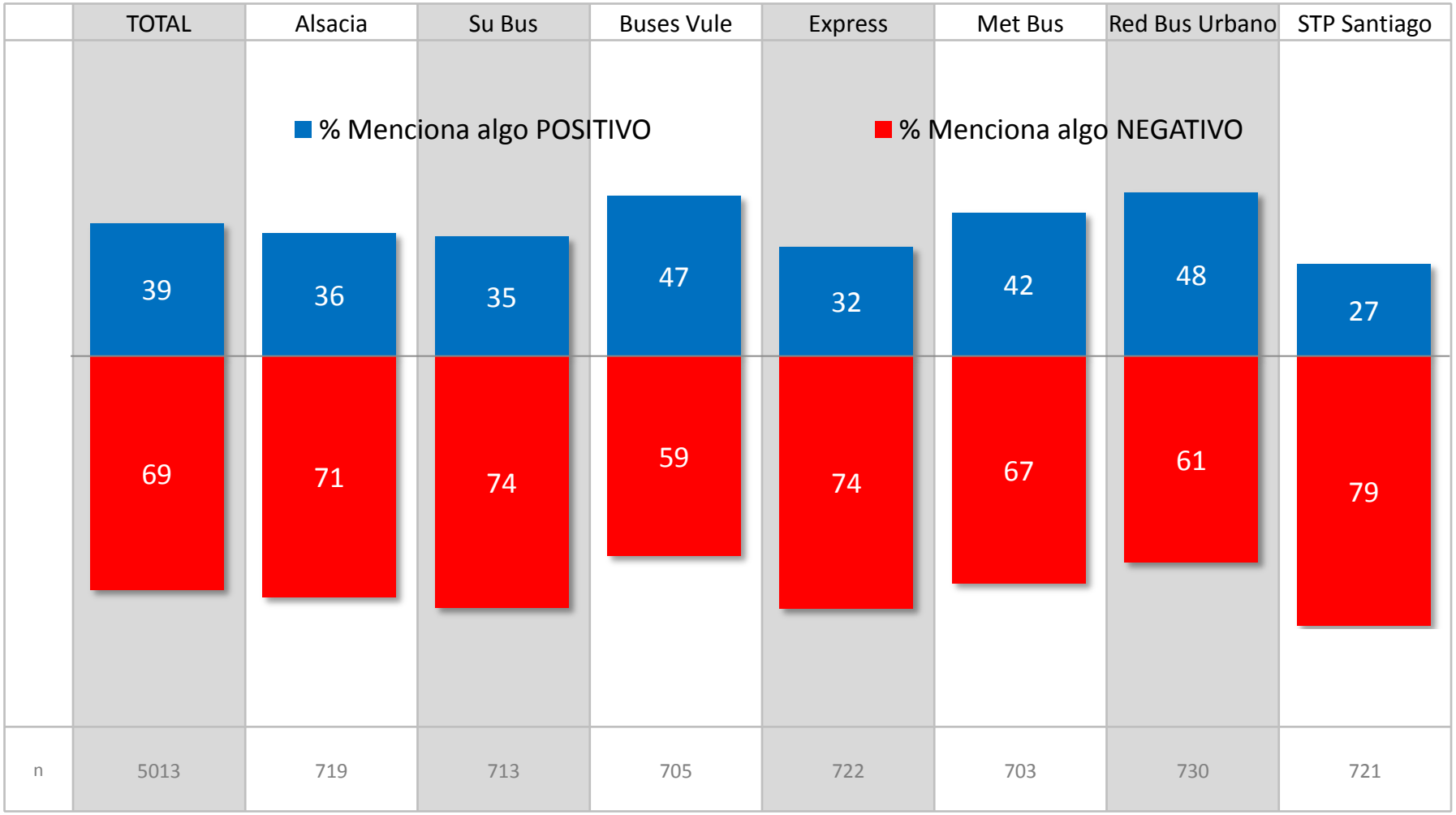
Base: Total entrevistados por Empresa Operadora del Transantiago.

	OPERADORES						
	Alsacia	Su Bus	Buses Vule	Express	MetBus	Red Bus Urbano	STP Santiago
Base	719	713	705	722	703	730	721
Buena frecuencia de recorridos	23	22	33	21	29	35	14
Agilidad/Rapidez	12	9	14	11	16	19	14
Buen servicio	7	6	6	7	9	5	6
No hay aglomeraciones en los…	4	2	4	3	4	4	2
Pasan por lugares donde no…	3	2	4	1	0	2	1
Buen trato del conductor	1	2	1	1	1	3	2
No ha tenido problemas	1	1	2	2	2	0	0
Mala frecuencia, Tardan en pasar	55	52	45	53	46	46	56
Hay aglomeración en los buses	10	10	9	16	8	13	8
No siempre paran	7	12	4	8	6	3	8
Los buses pasan todos de una	9	10	1	8	5	2	5
Servicio lento	5	4	5	5	4	4	13
No respetan paraderos…	5	6	2	4	3	3	9
Baja la frecuencia el fin de…	1	2	2	3	4	3	3
Mala atención del conductor	2	2	1	1	3	1	3

Razones de Satisfacción o Insatisfacción con las empresas operadoras

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

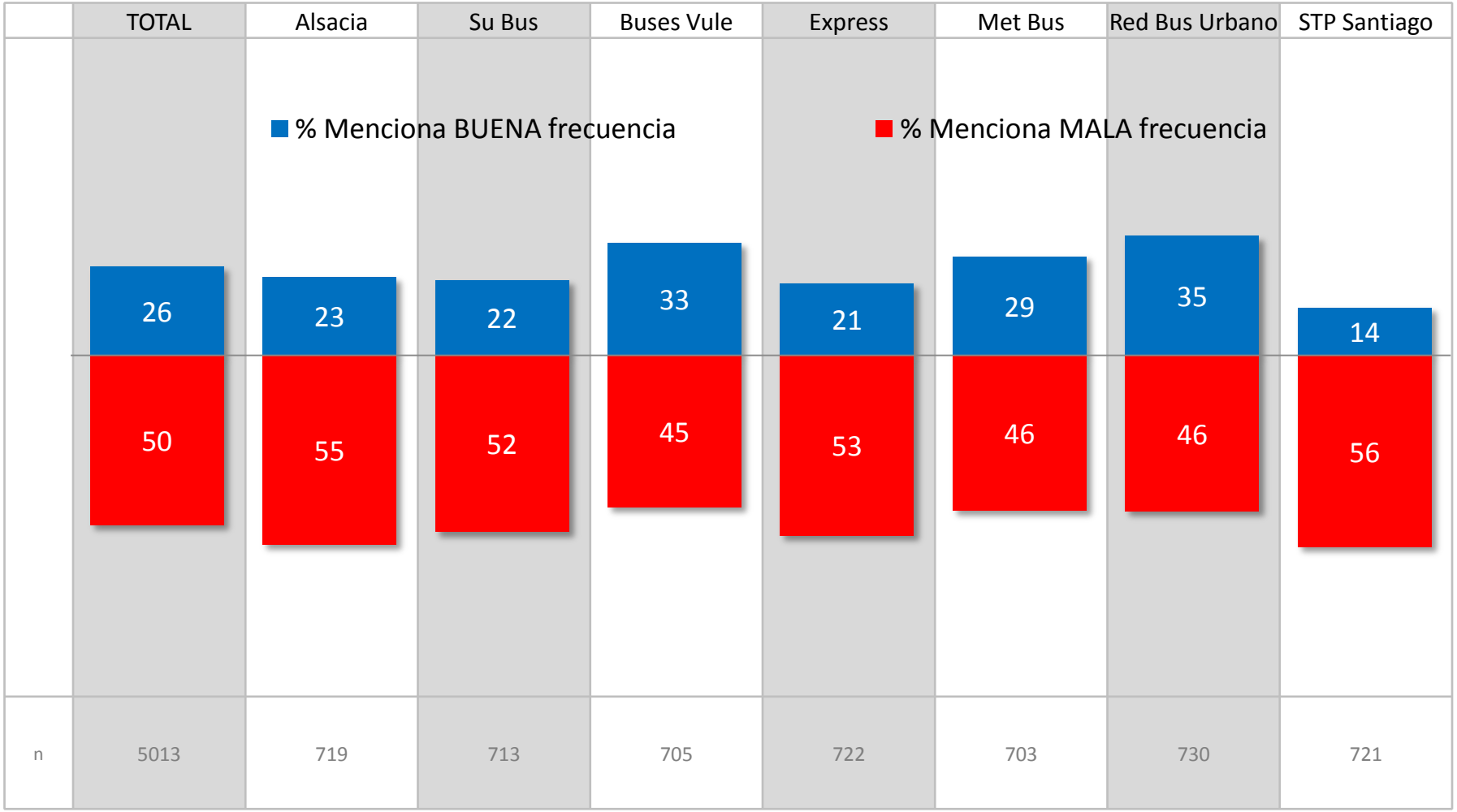
Base: Total Entrevistados por operador.



Razones de Satisfacción o Insatisfacción con las empresas operadoras

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

Base: Total Entrevistados por operador.



	TOTAL	Alsacia	Su Bus	Buses Vule	Express	Met Bus	Red Bus Urbano	STP Santiago
% Menciona BUENA frecuencia	26	23	22	33	21	29	35	14
% Menciona MALA frecuencia	50	55	52	45	53	46	46	56
n	5013	719	713	705	722	703	730	721

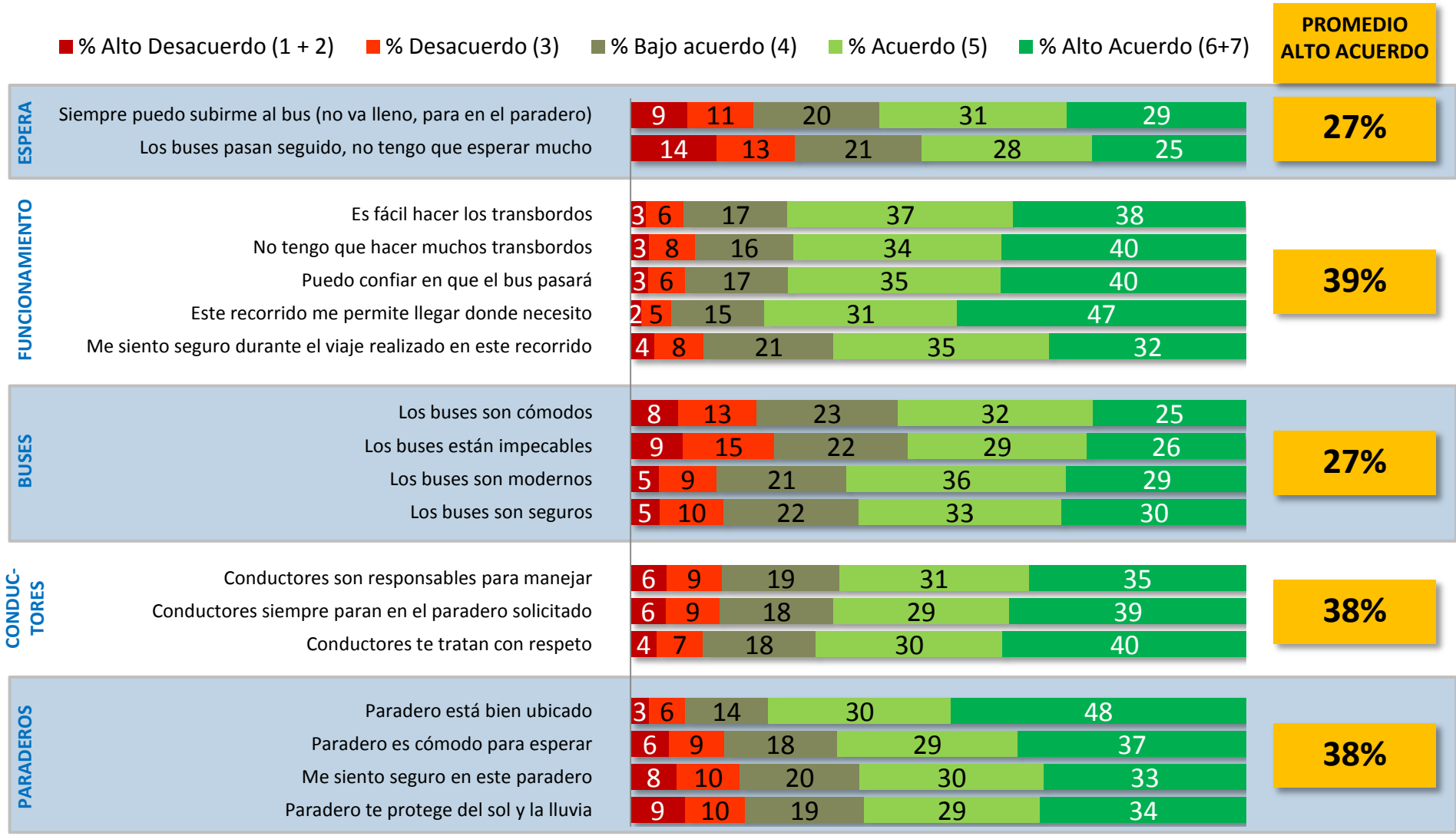
Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente, comparados con %6+7 y %1 a 3 en medición anterior , al 95% de confianza.

3,2 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…?

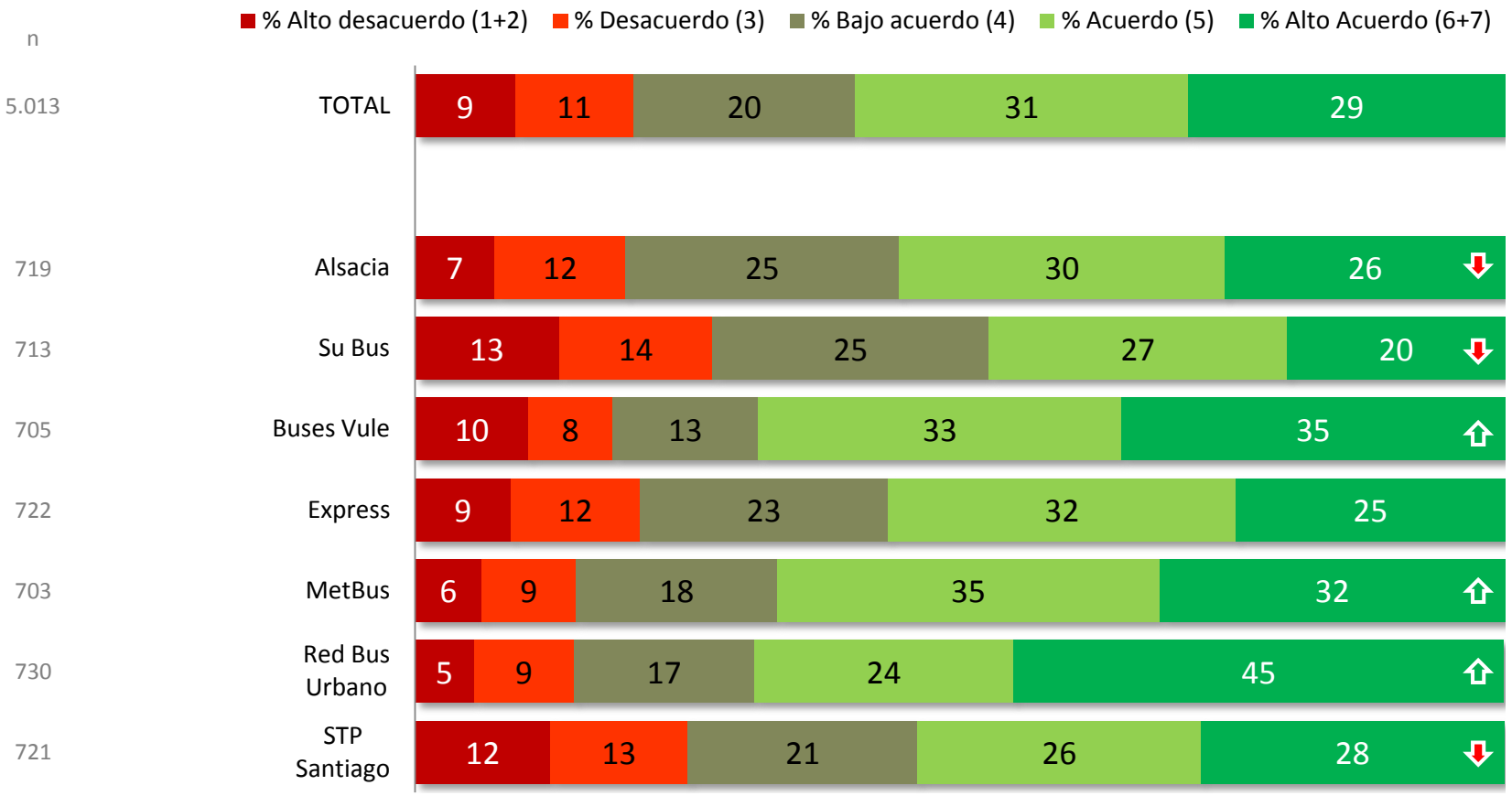
Base: Total entrevistados (n=5013).



«Siempre puedo subirme al bus (no va lleno y para)»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

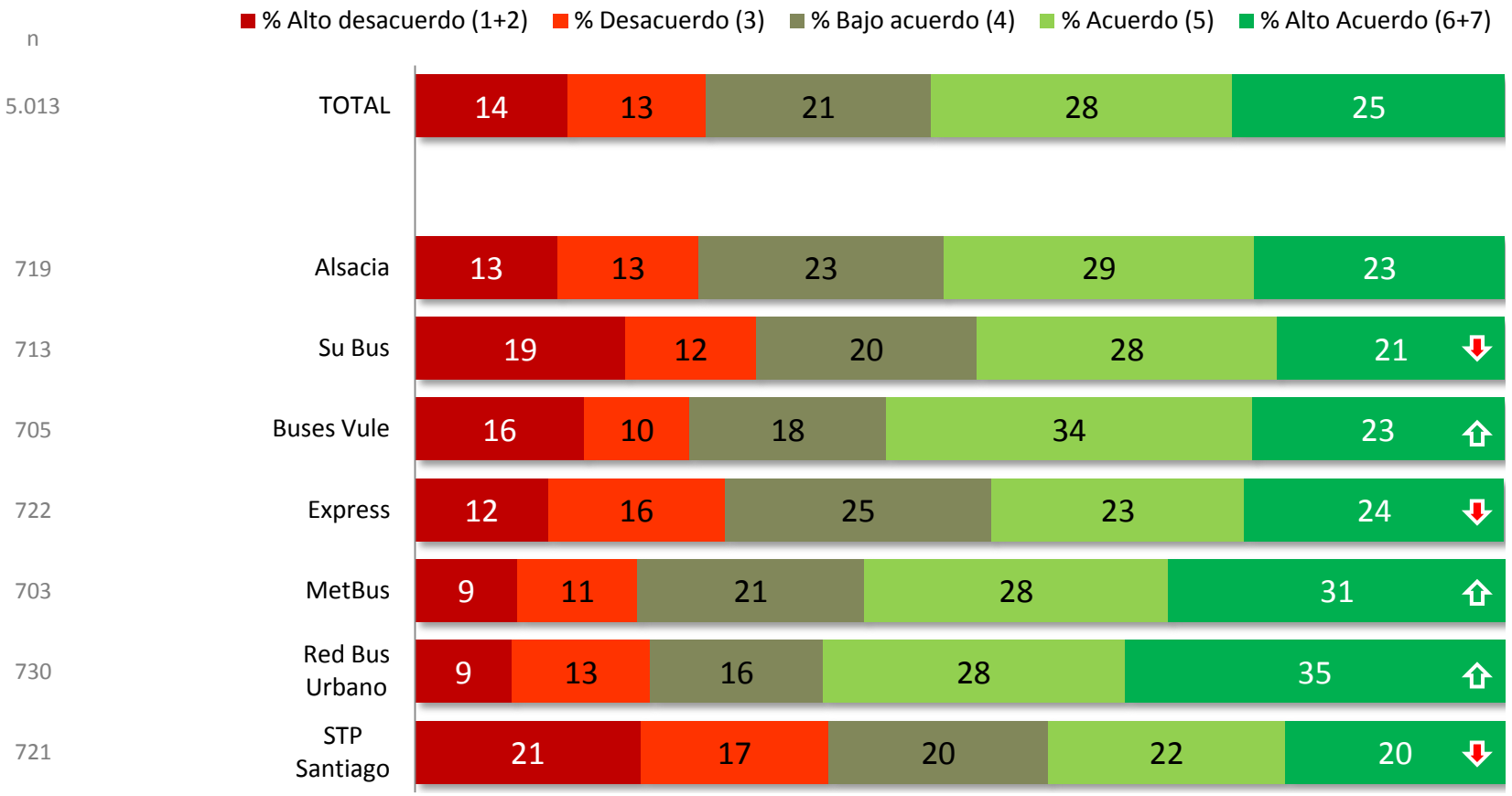


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

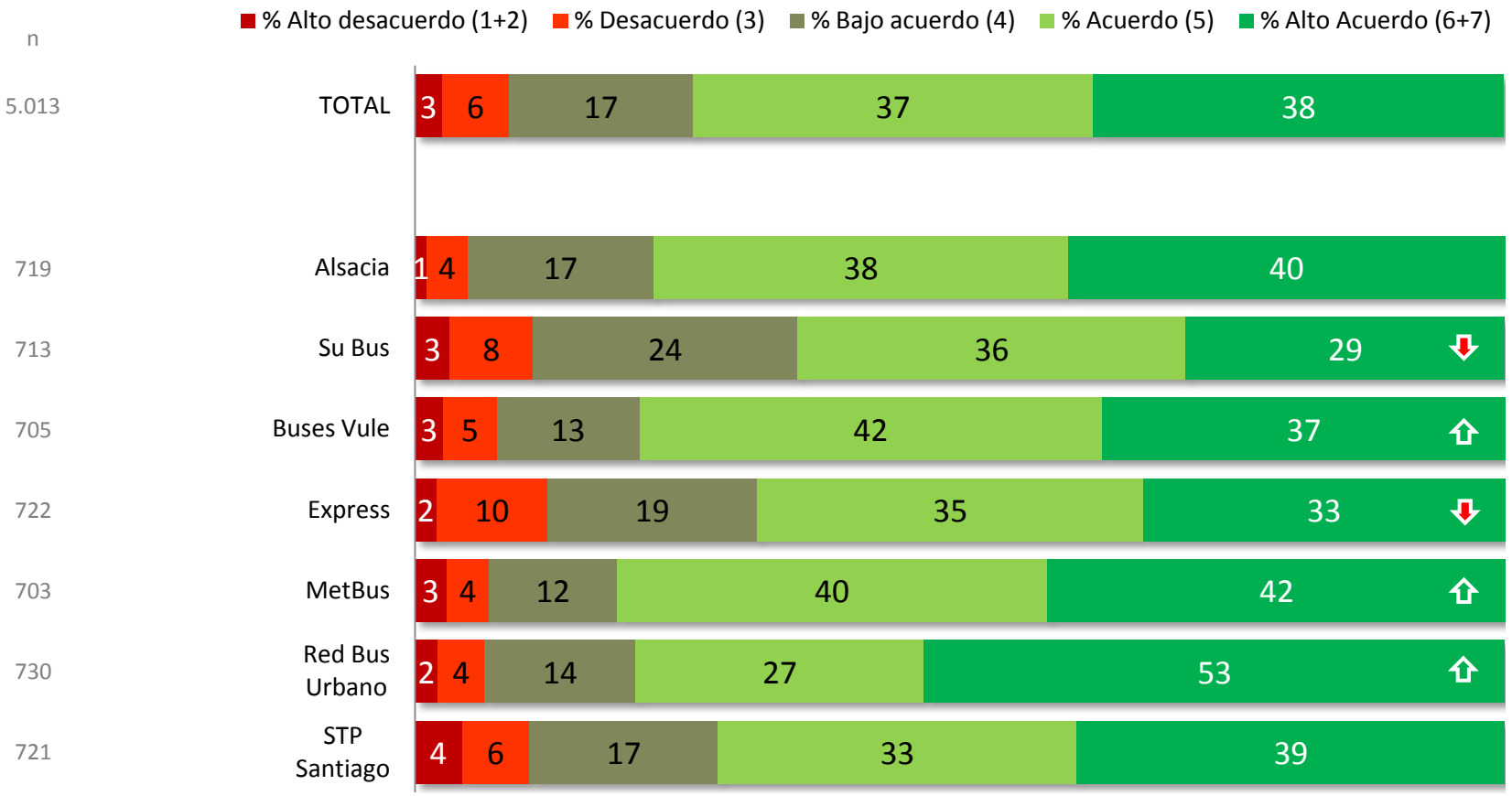


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Es fácil hacer los transbordos»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

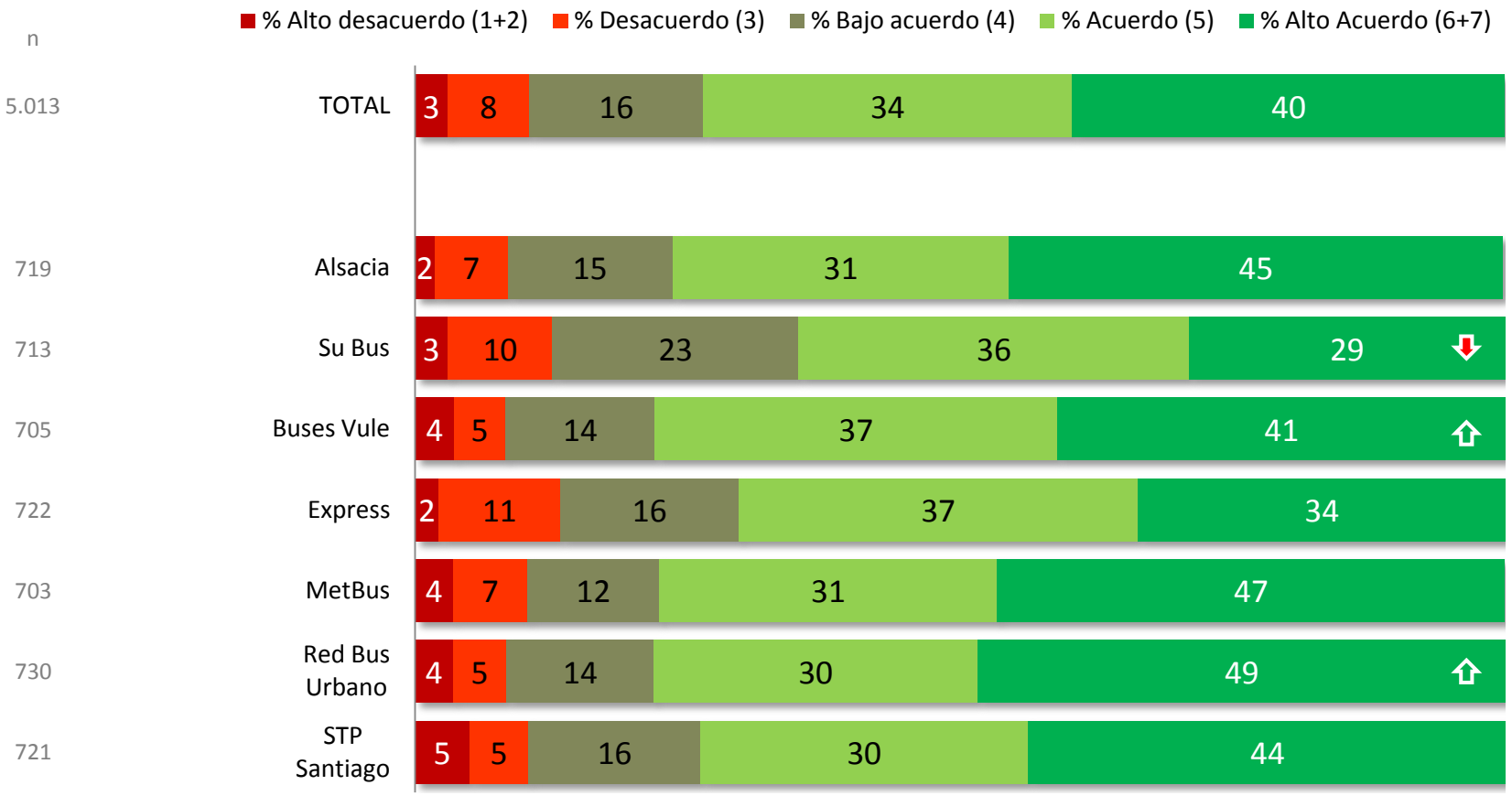


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«No tengo que hacer muchos transbordos»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

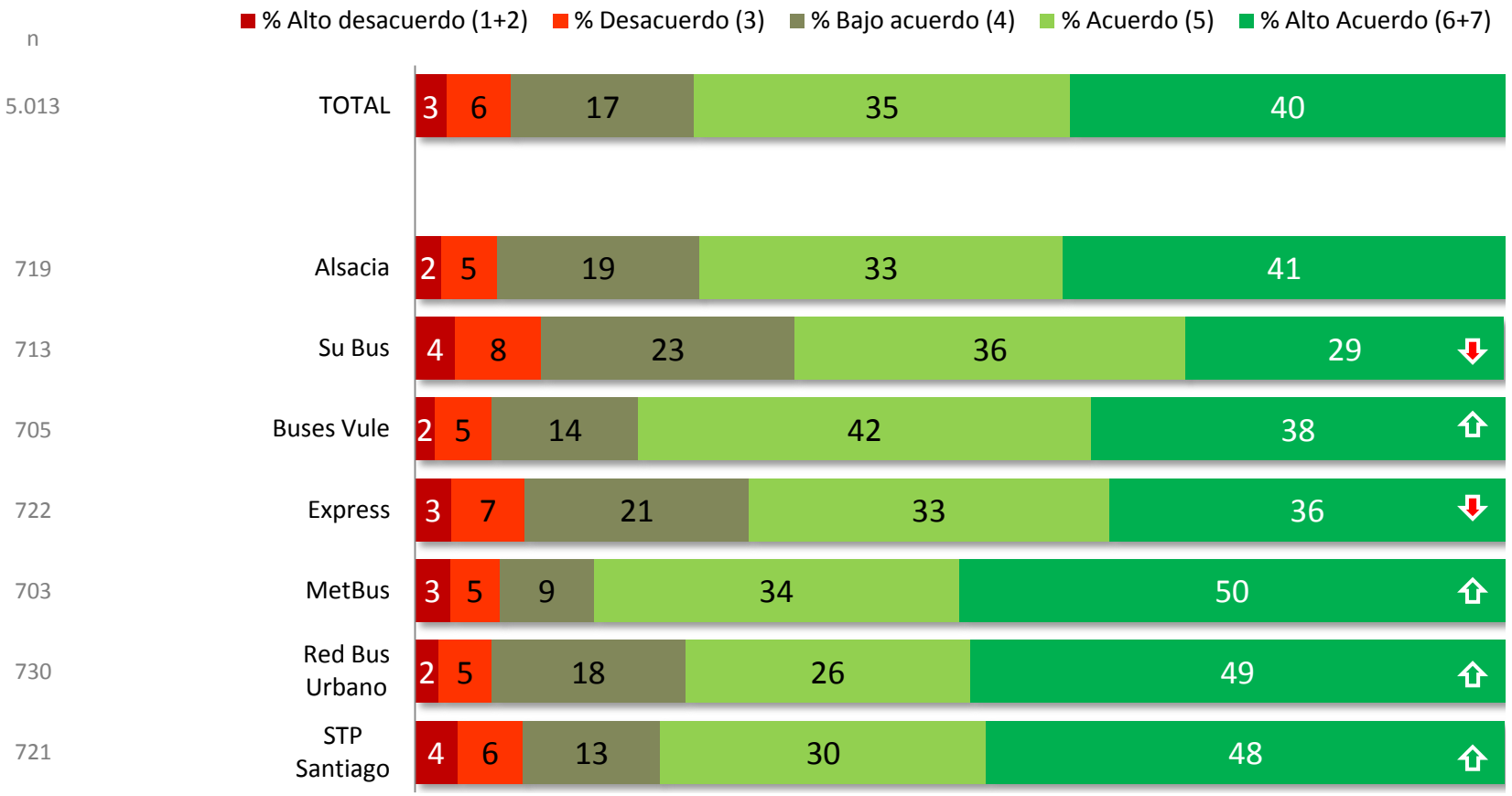


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Puedo confiar en que el bus pasará»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

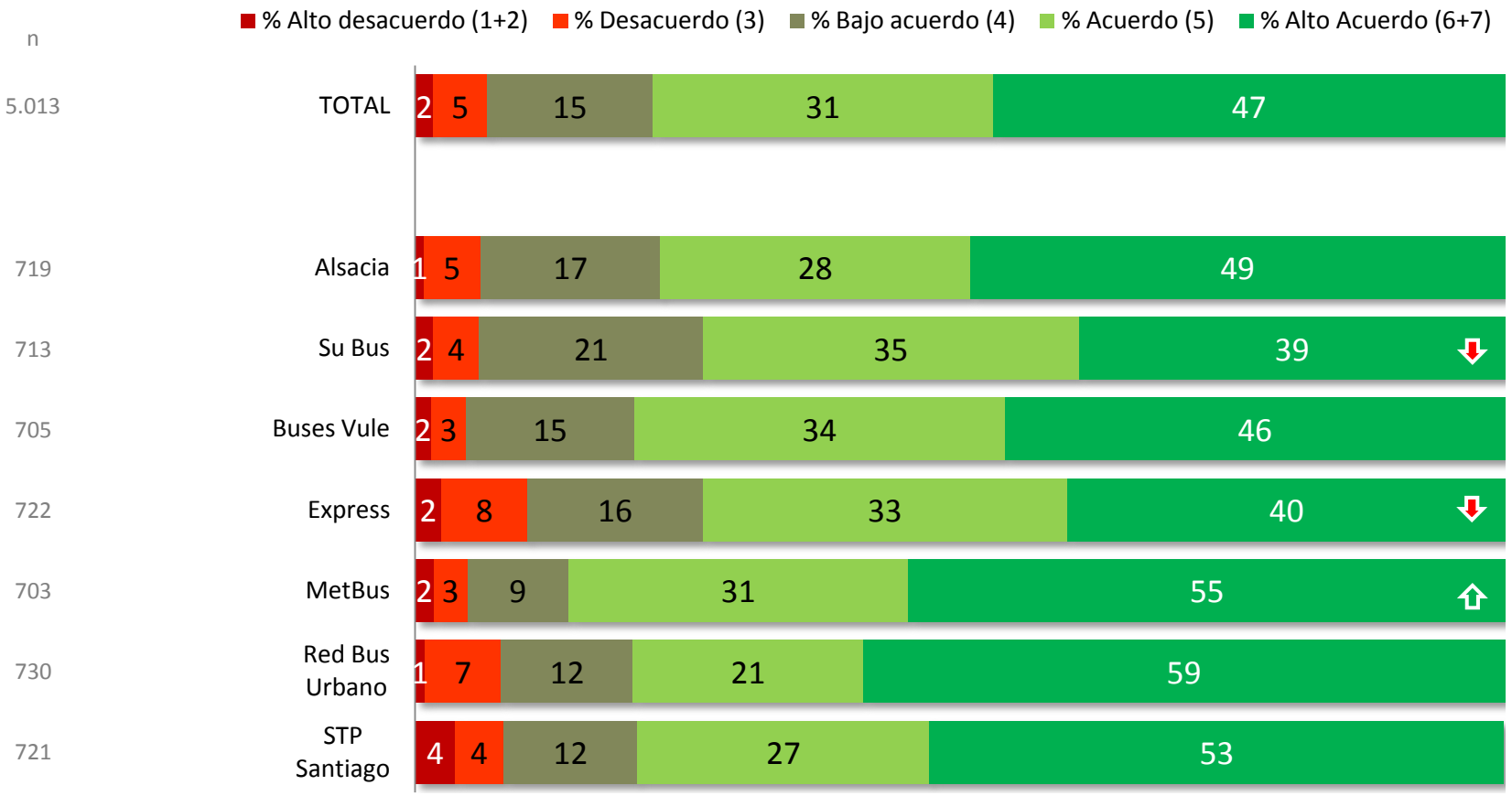


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Me permite llegar donde necesito»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

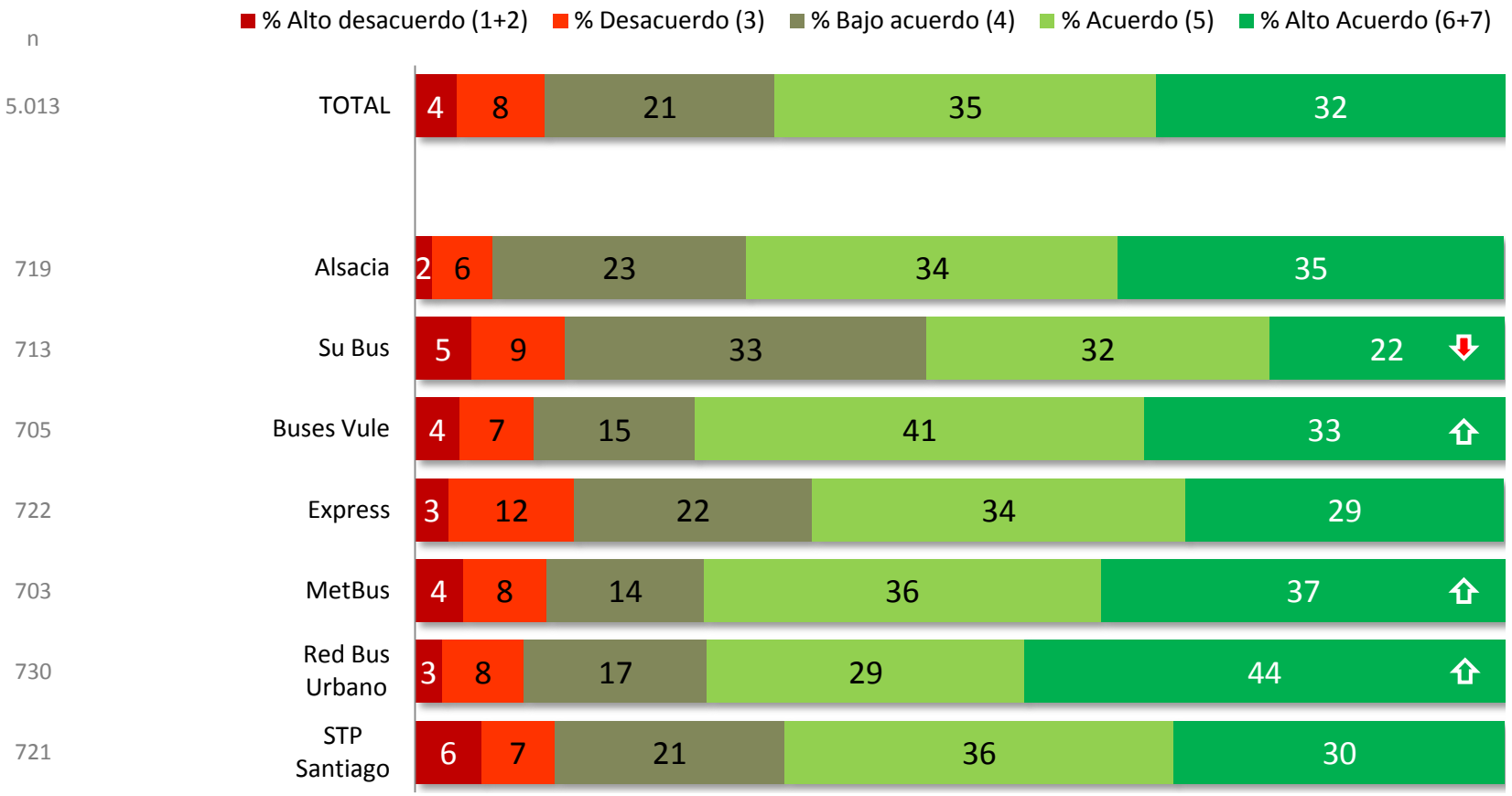


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Me siento seguro durante el viaje realizado en este recorrido»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

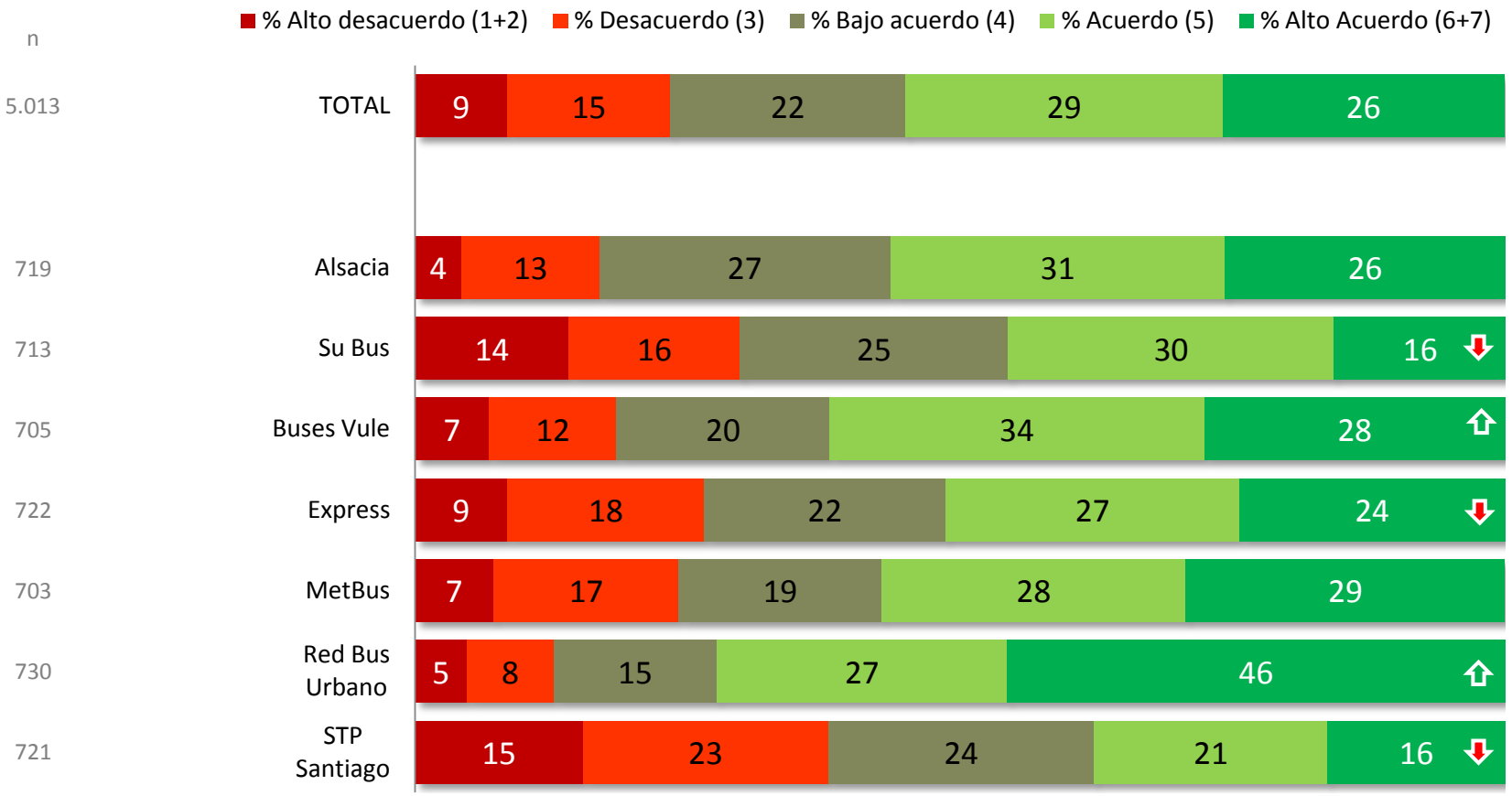


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Buses están impecables»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

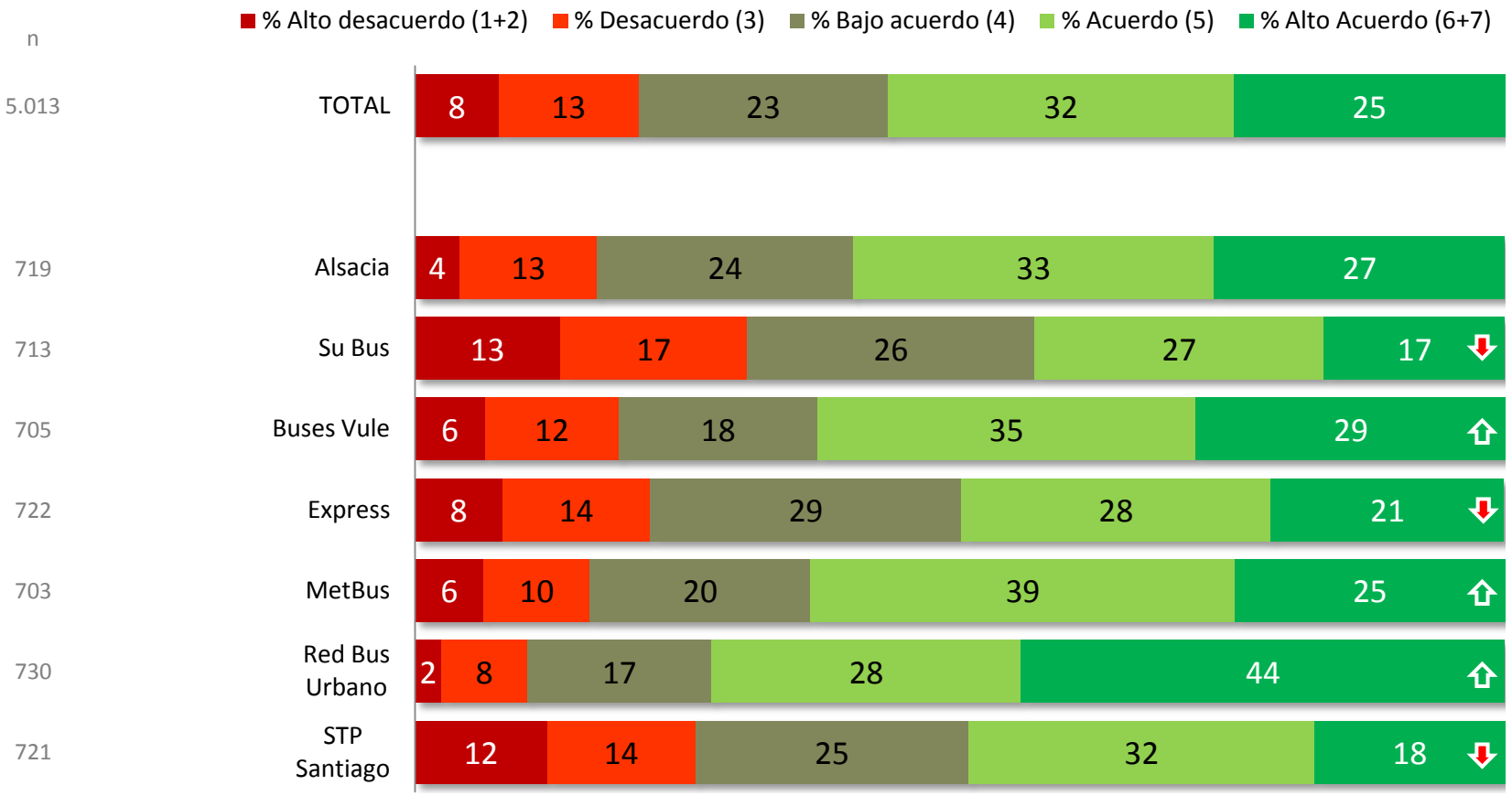


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Buses son cómodos»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

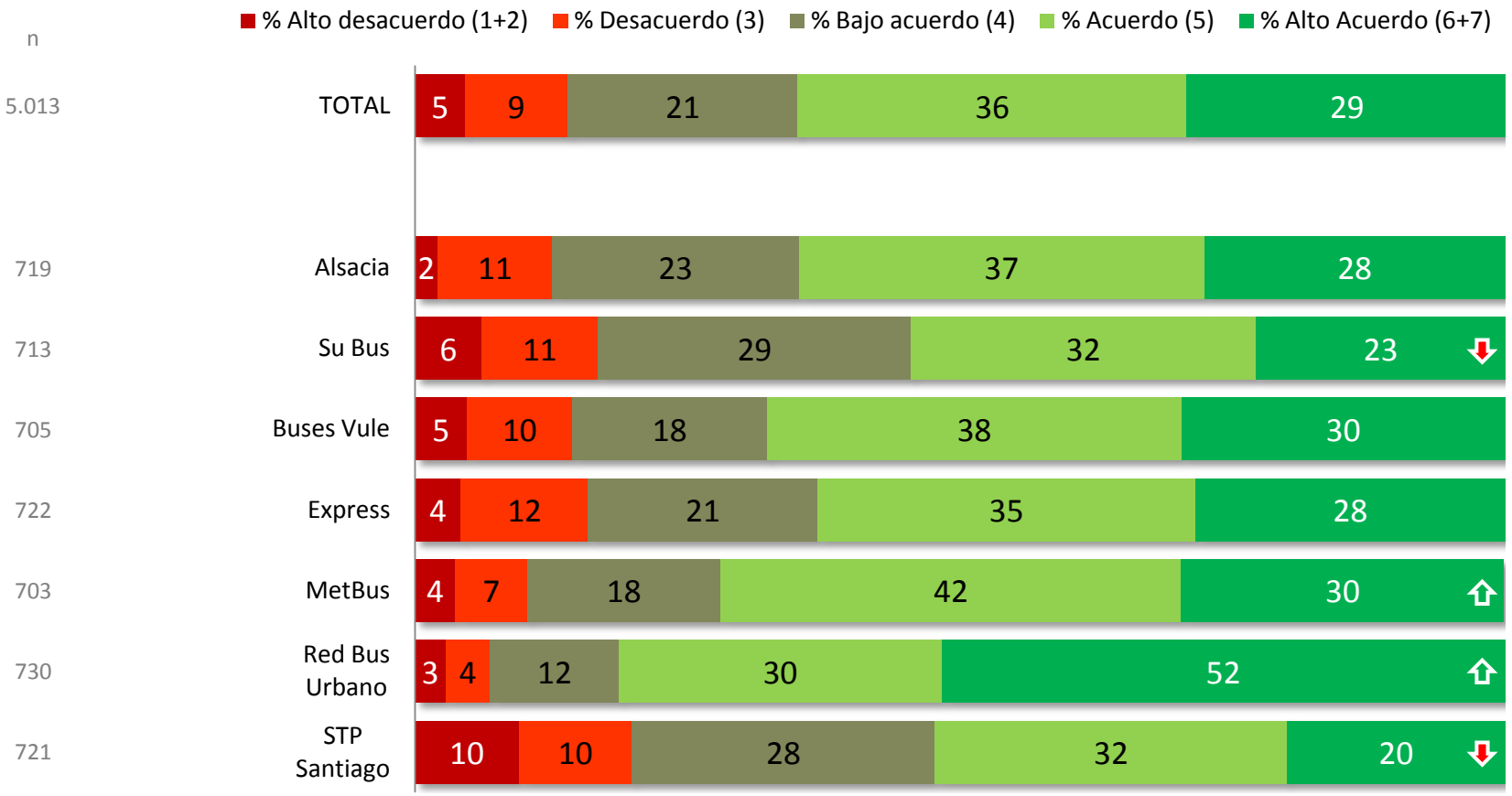


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Buses son modernos»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

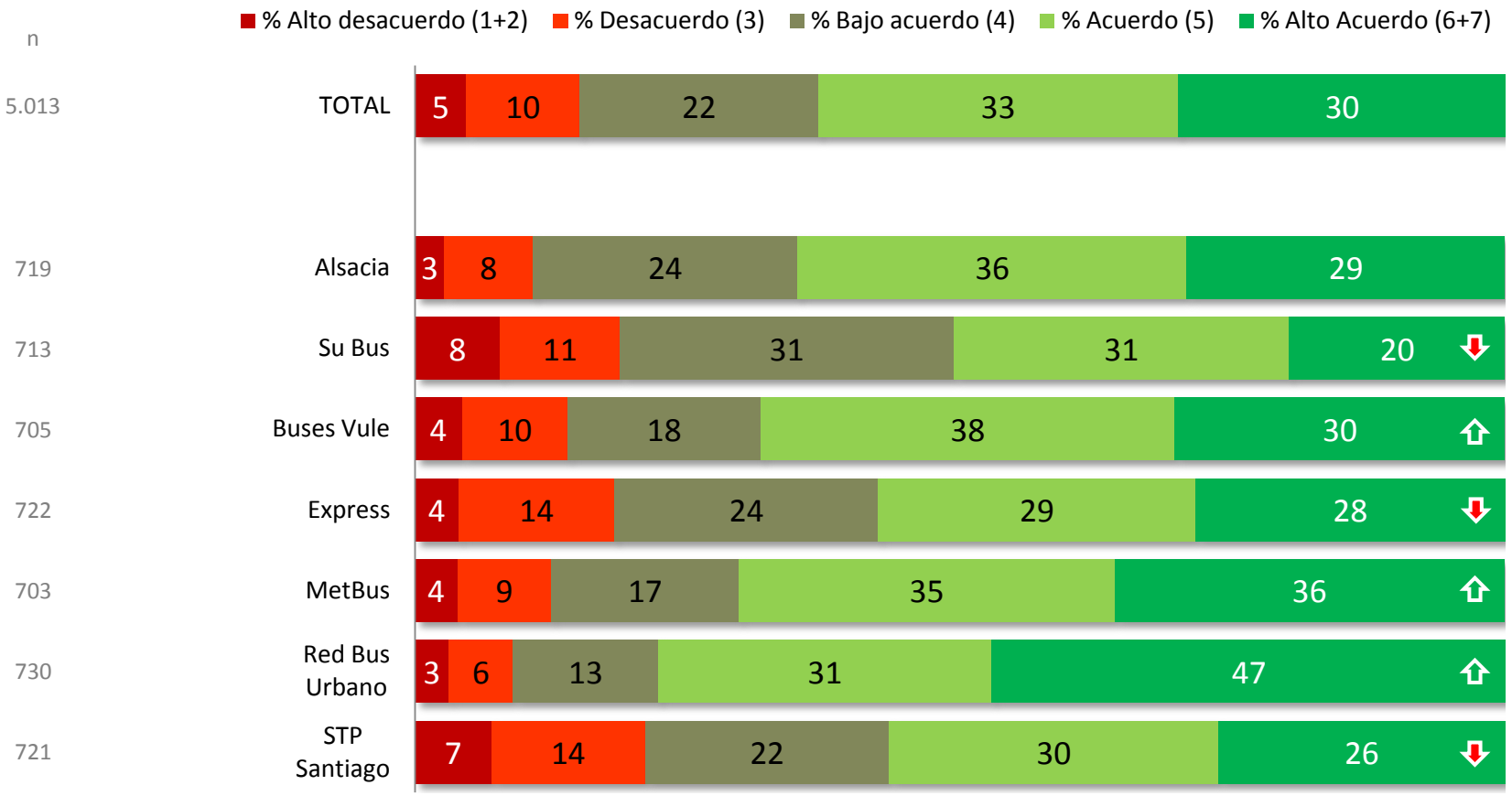


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Buses son seguros»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

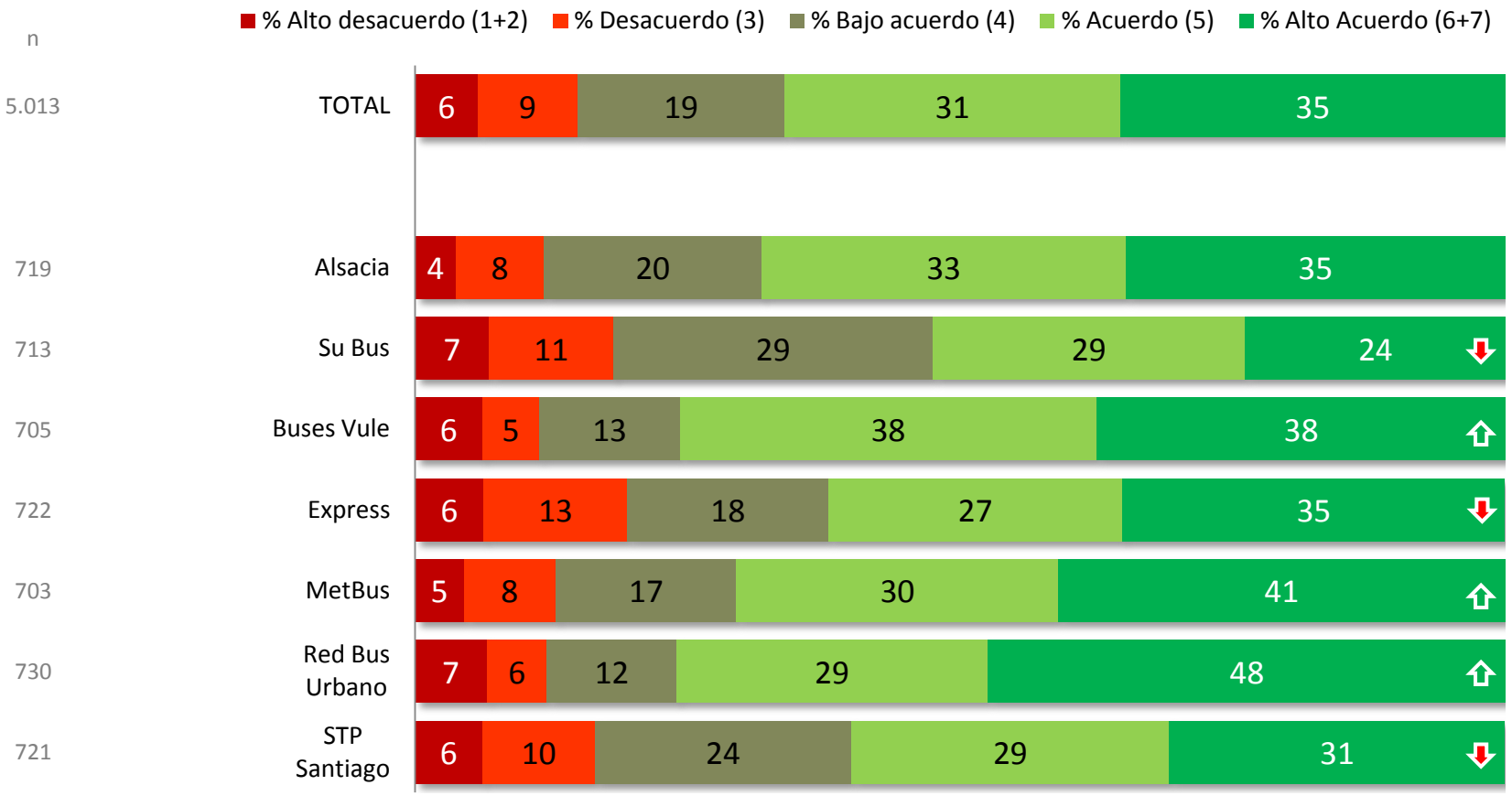


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Conductores son responsables para manejar»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

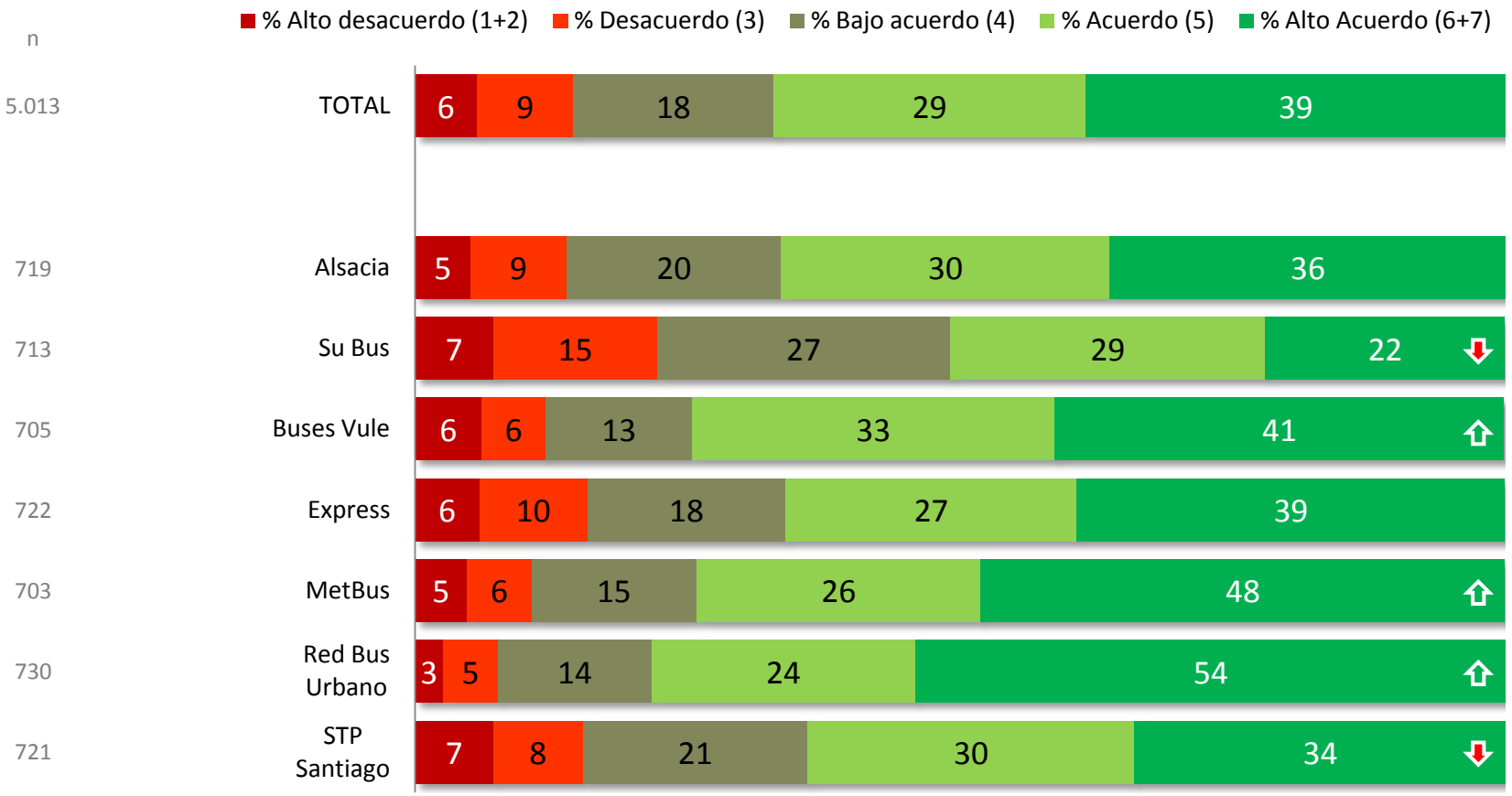


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Conductores siempre paran en el paradero solicitado»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

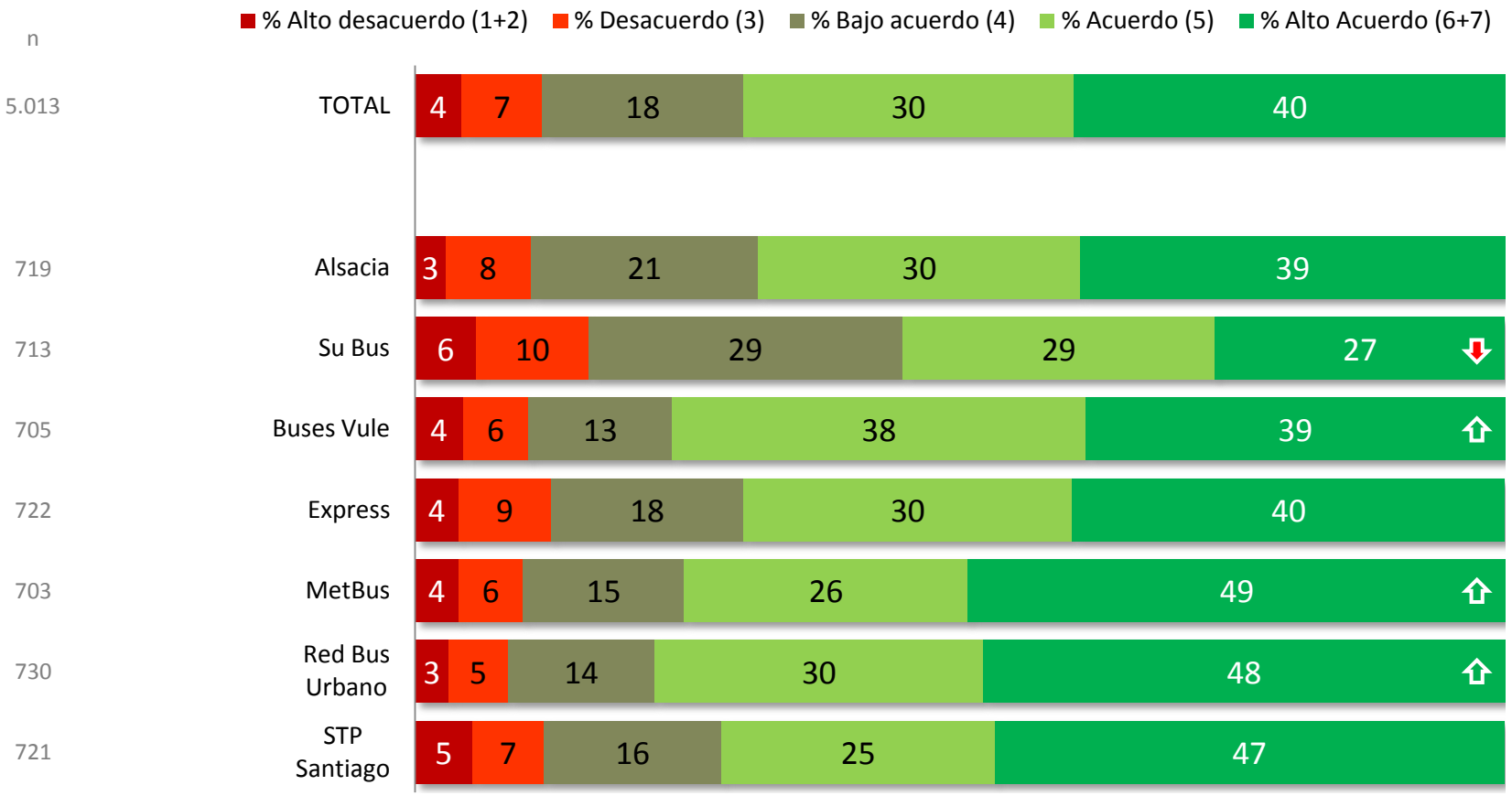


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Conductores te tratan con respeto»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

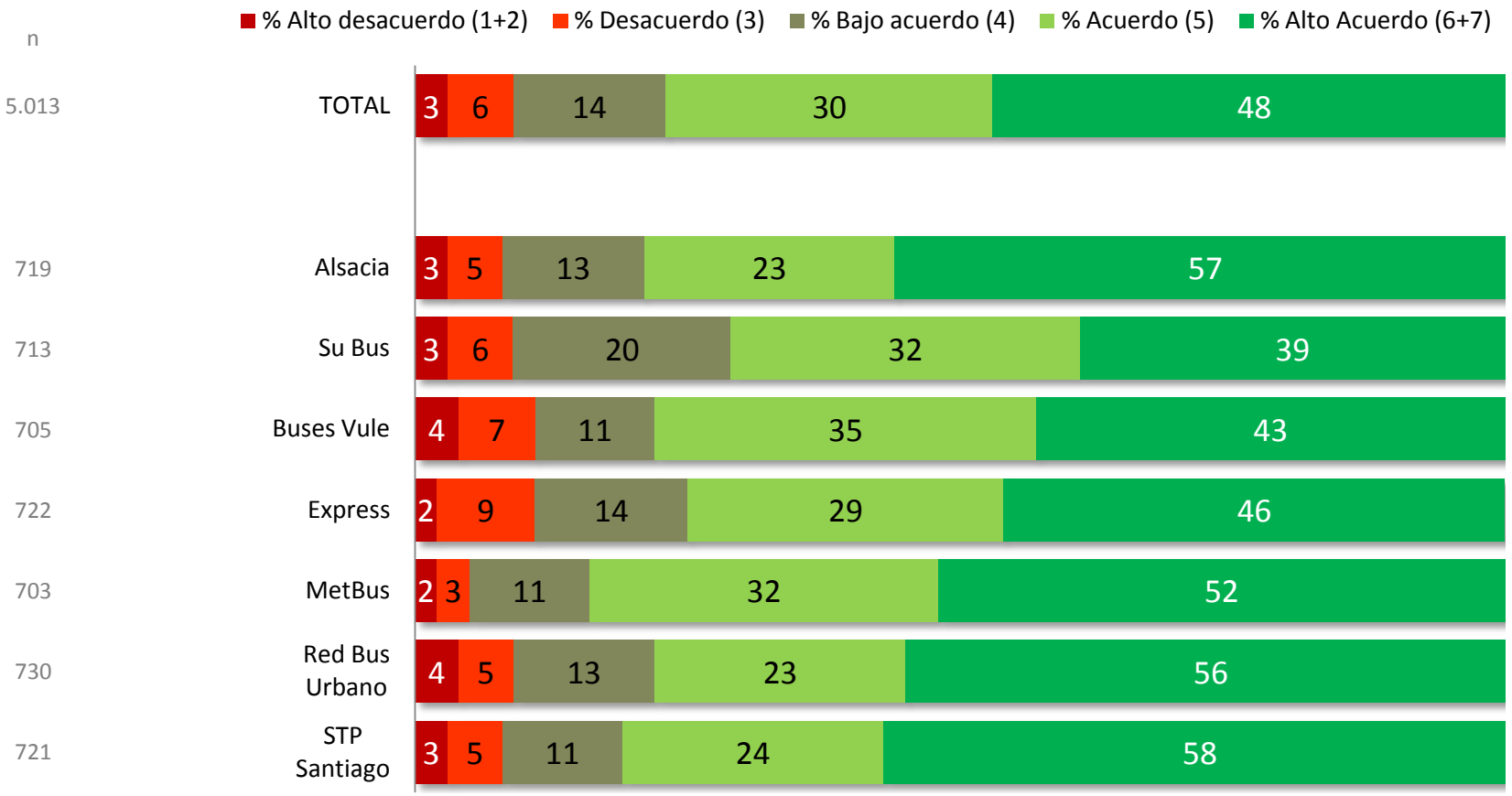


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Paradero está bien ubicado»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

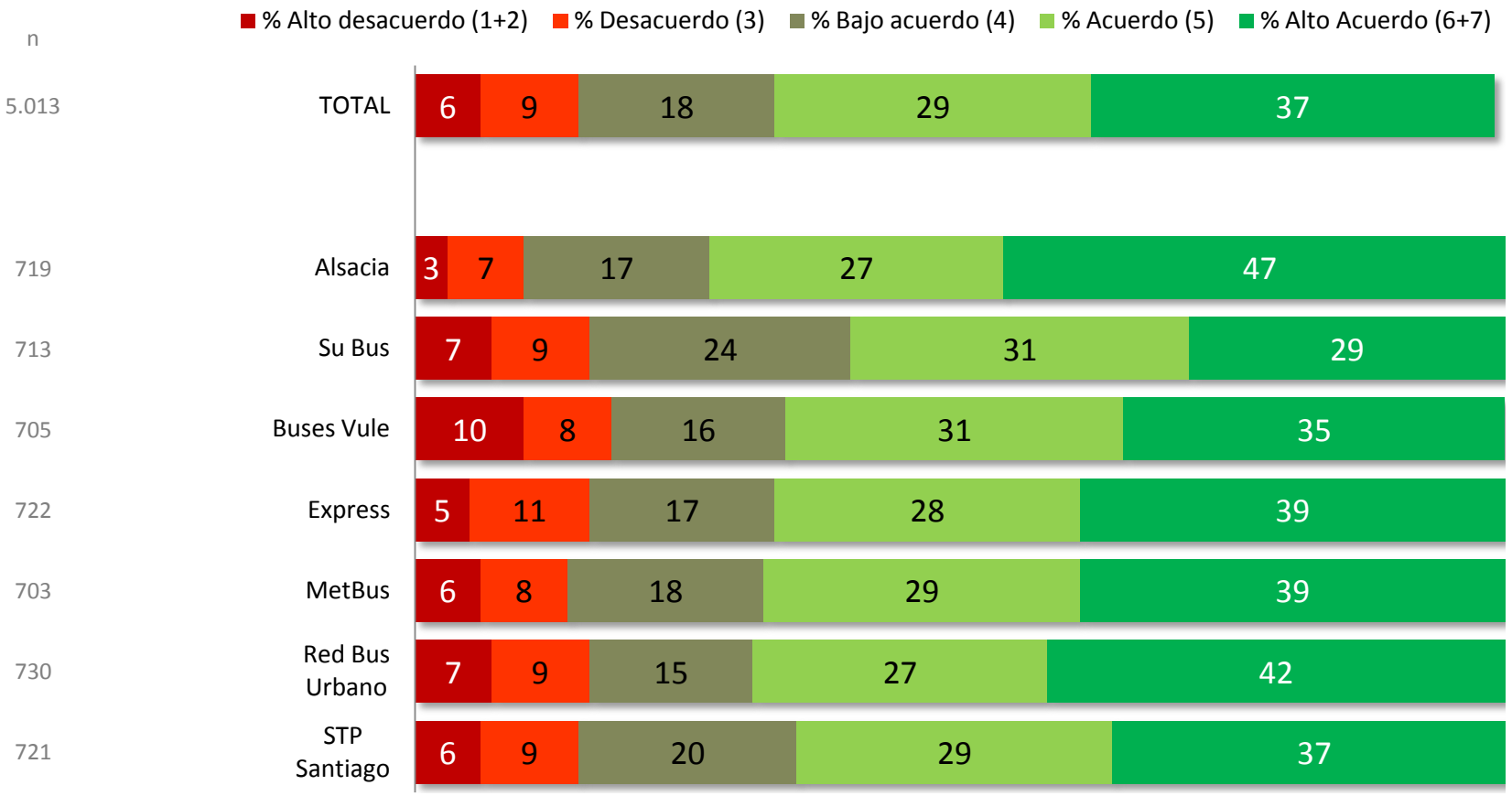


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Paradero es cómodo para esperar»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

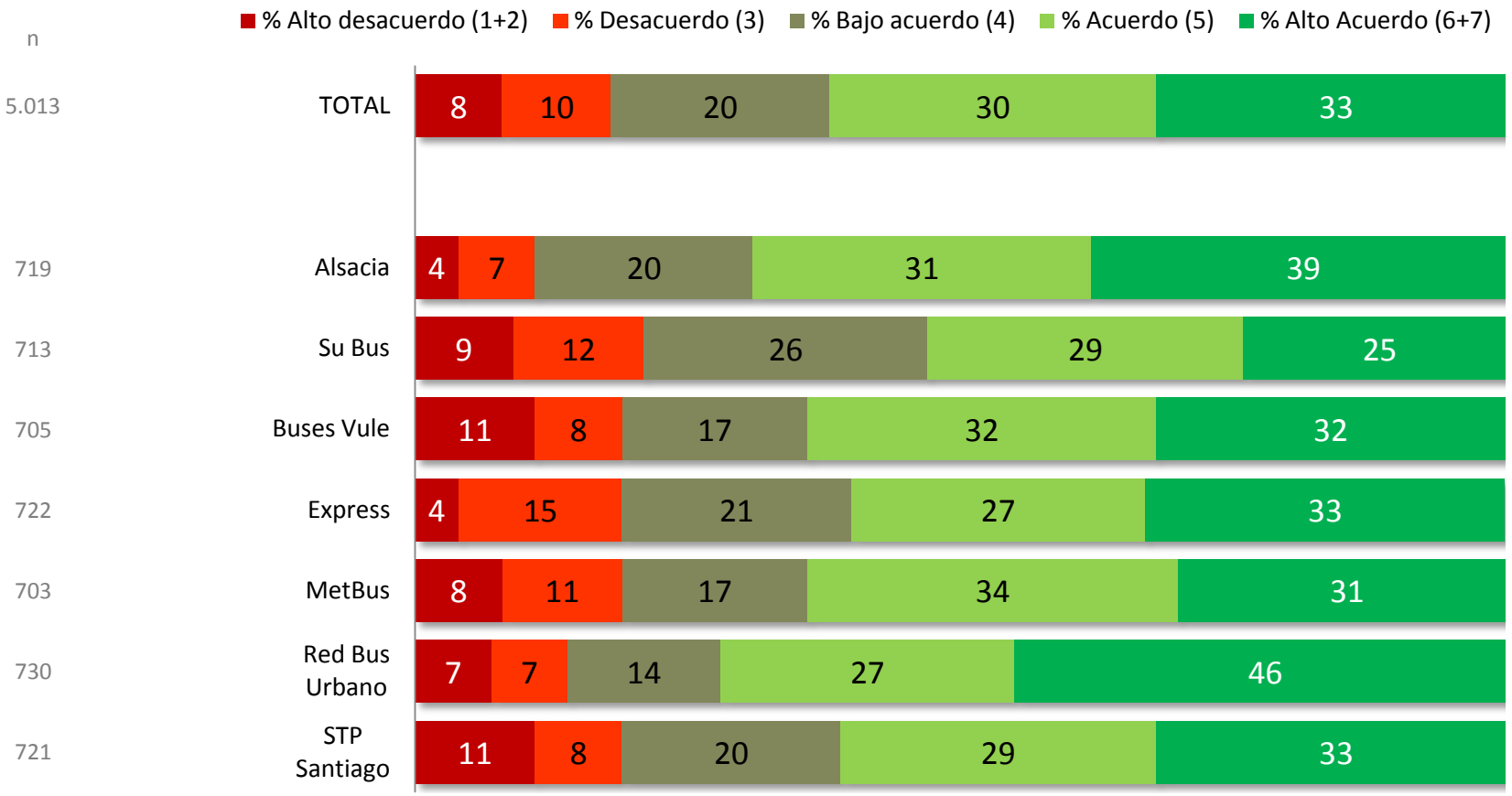


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Me siento seguro en este paradero»

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

Base: Total Entrevistados por operador.

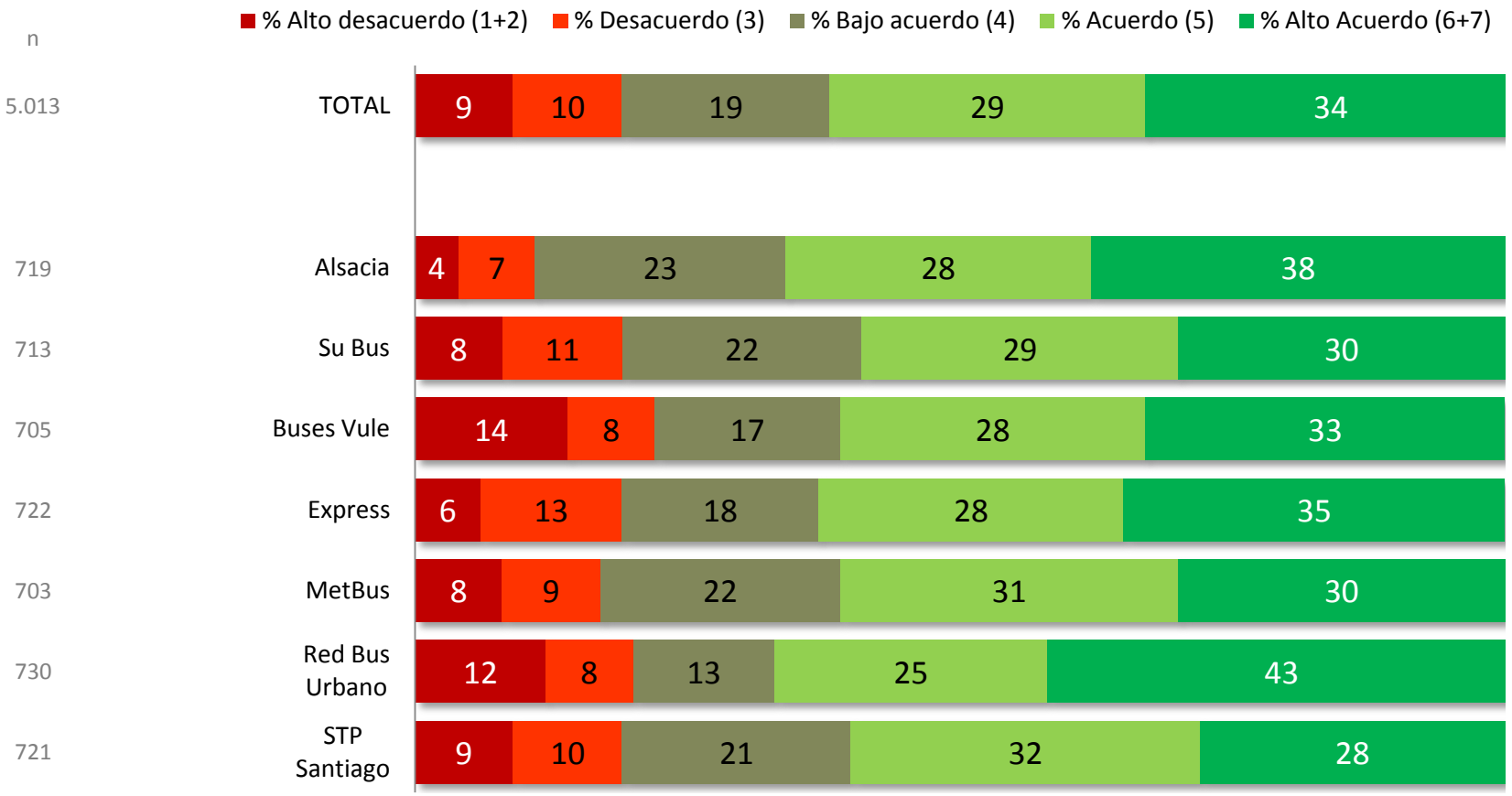


⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

«Paradero te protege del sol y la lluvia»

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

Base: Total Entrevistados por operador.



⬆ ⬇ Valores significativamente superiores/inferiores respectivamente comparados con el Total de Acuerdo + Alto Acuerdo, al 95% de confianza.

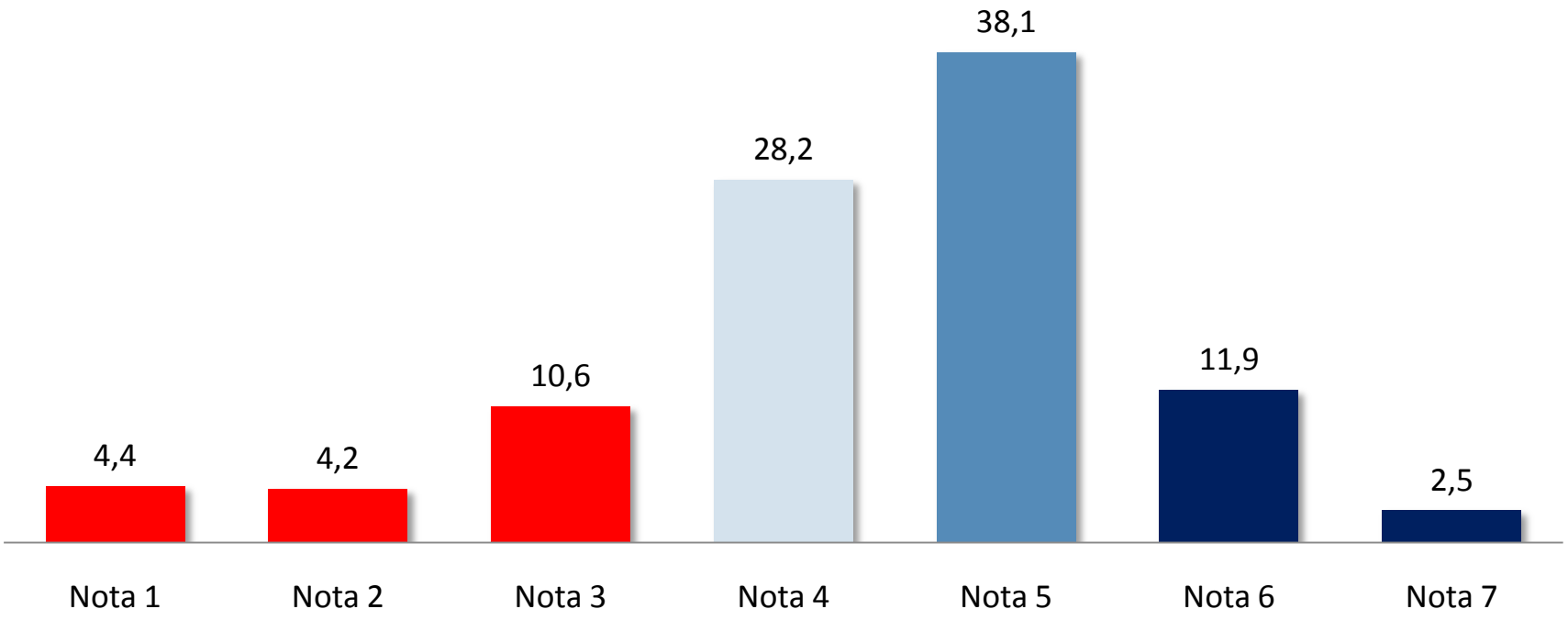
3,3 Evaluación General del Sistema de Transporte Público: IMAGEN

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=5013).

Nota Promedio Noviembre: 4,4



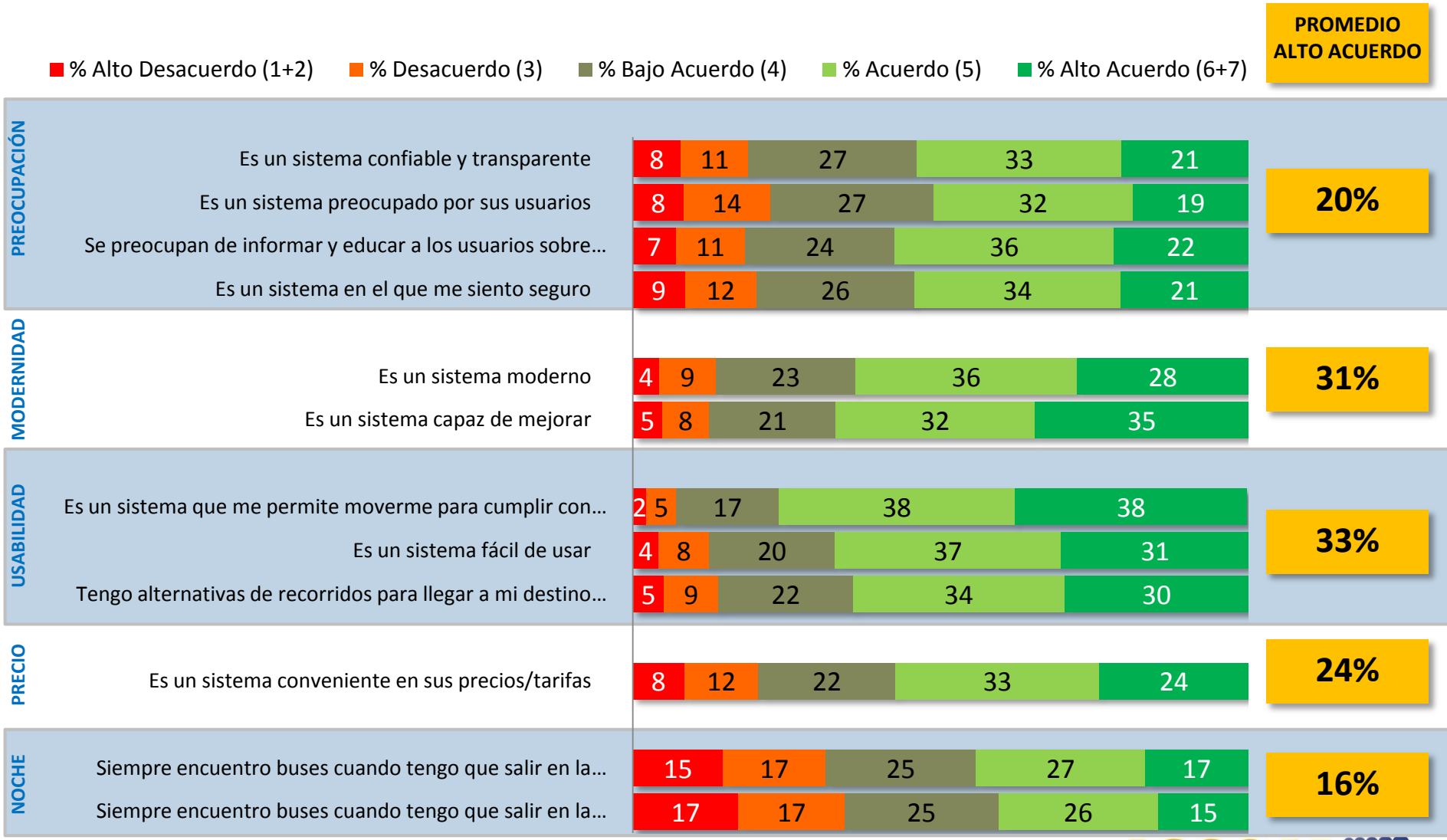
% Notas 1 a 3 = 19,2

% Notas 4 a 7 = 80,7

Percepción sobre el Sistema de Transporte Público de Santiago

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

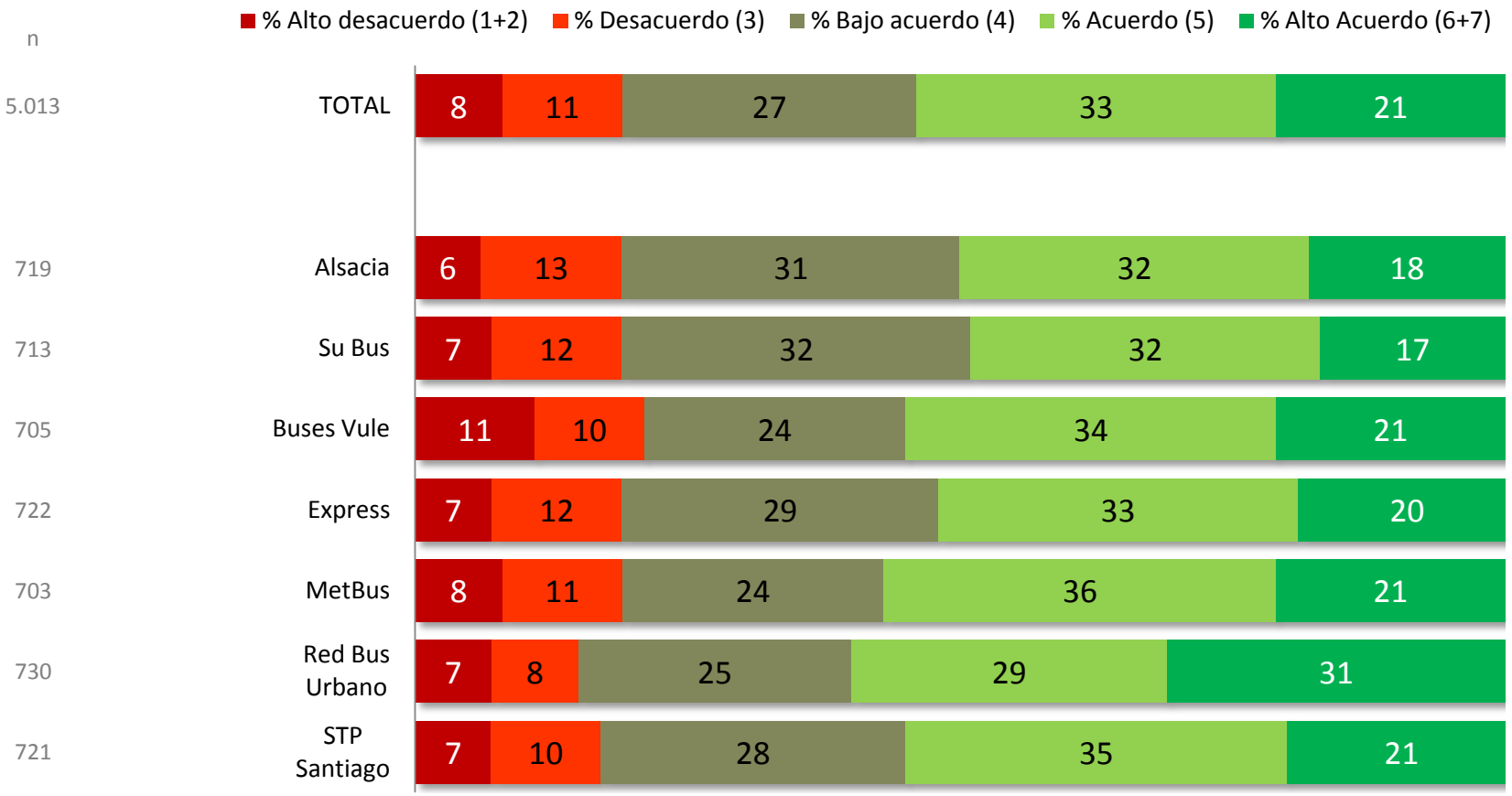
Base: Total Entrevistados (n=5013).



«Es un sistema confiable y transparente»

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

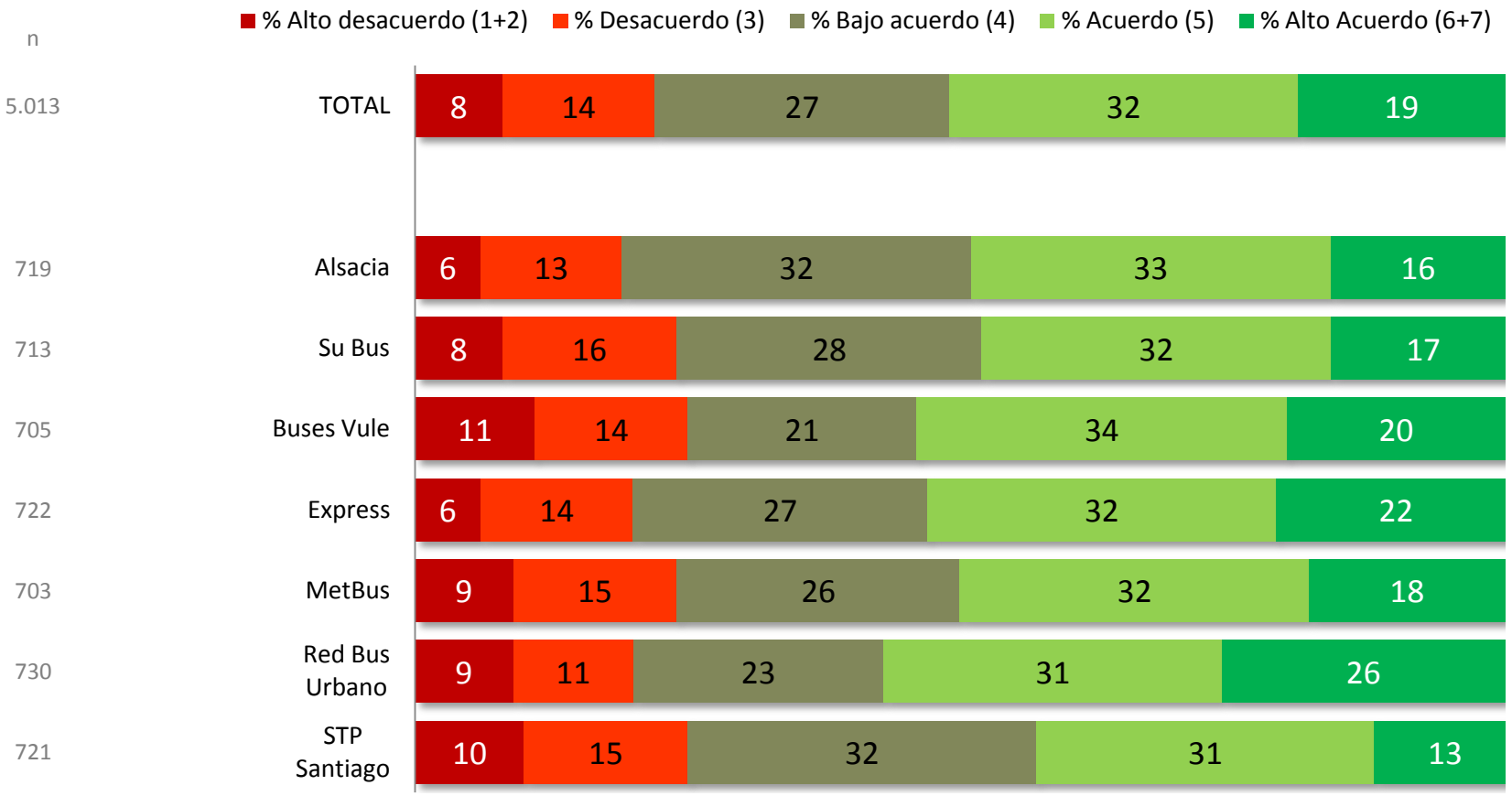
Base: Total Entrevistados por operador.



«Es un sistema preocupado por sus usuarios»

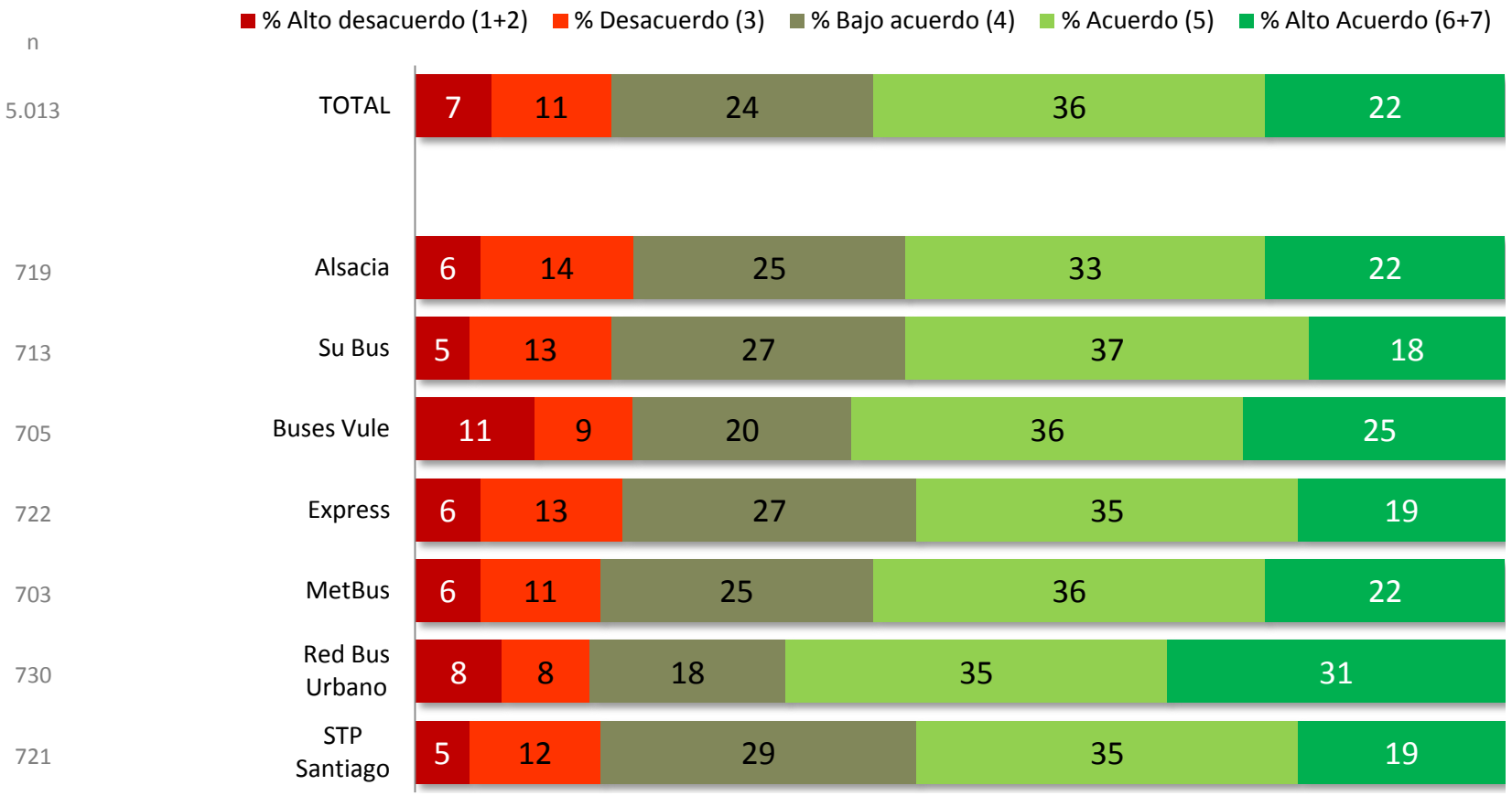
¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.



«Se preocupan de informar y educar a los usuarios sobre cómo usar el sistema» ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

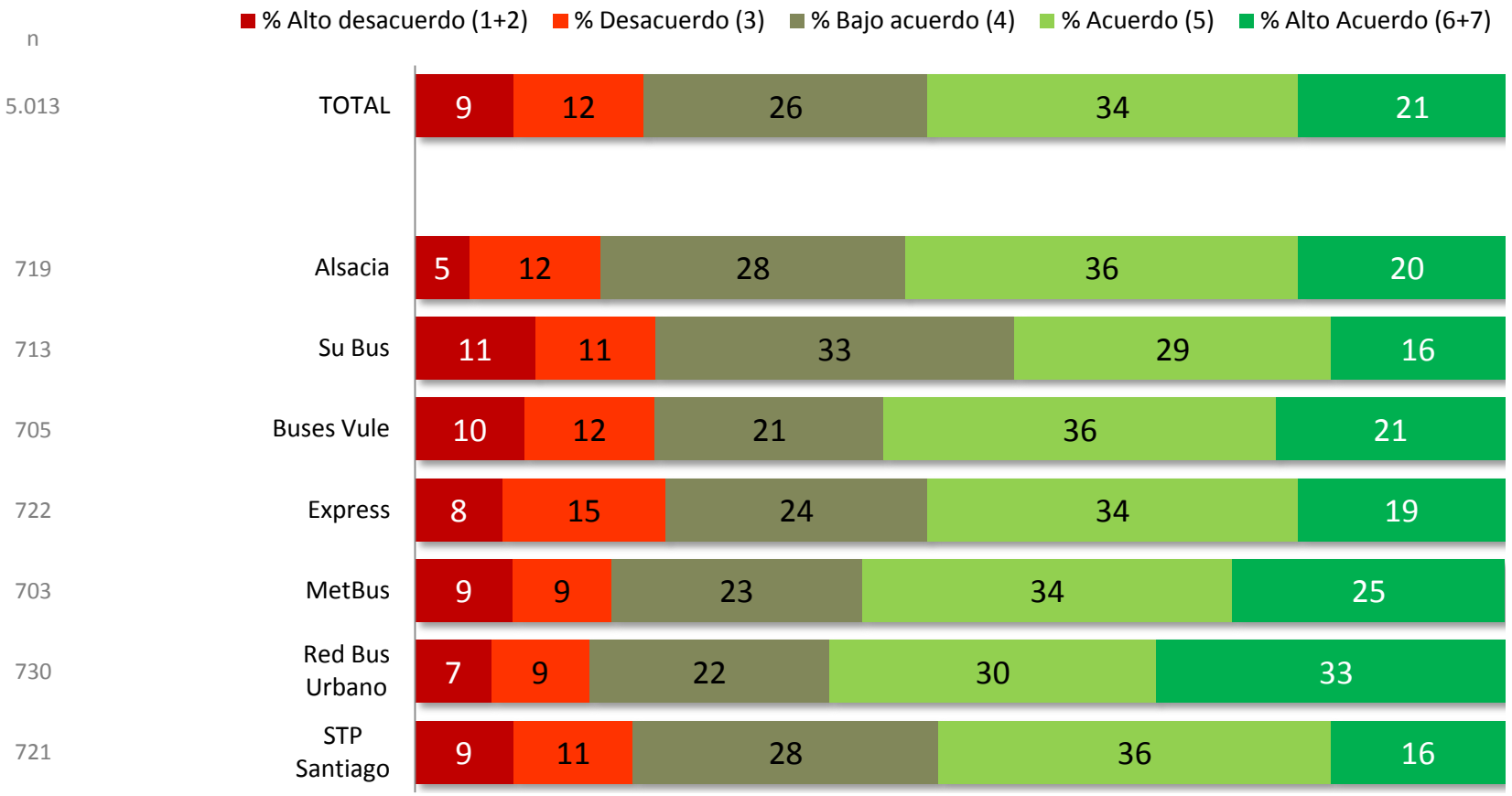
Base: Total Entrevistados por operador.



«Es un sistema en el que me siento seguro»

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

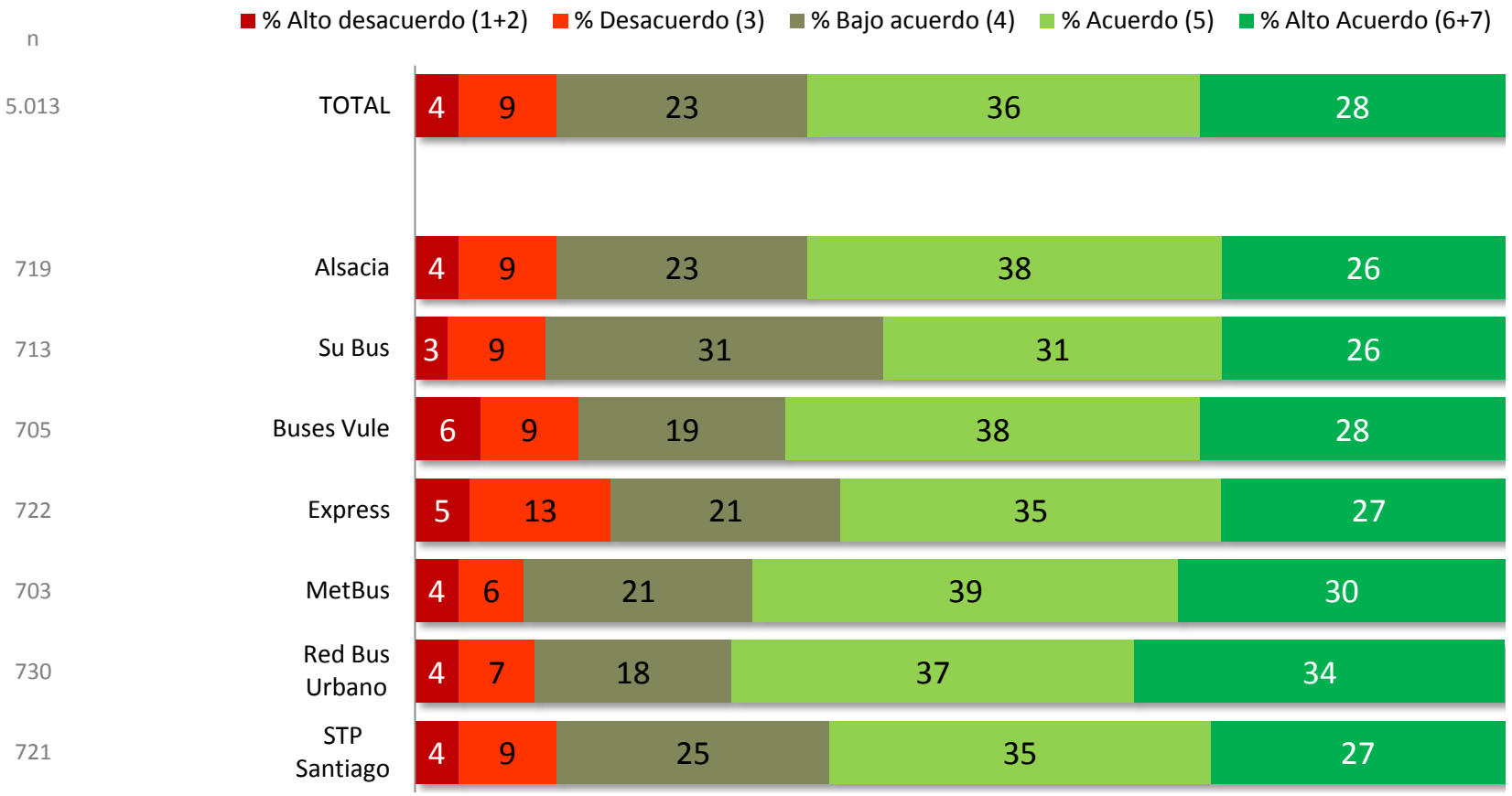
Base: Total Entrevistados por operador.



«Es un sistema moderno»

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

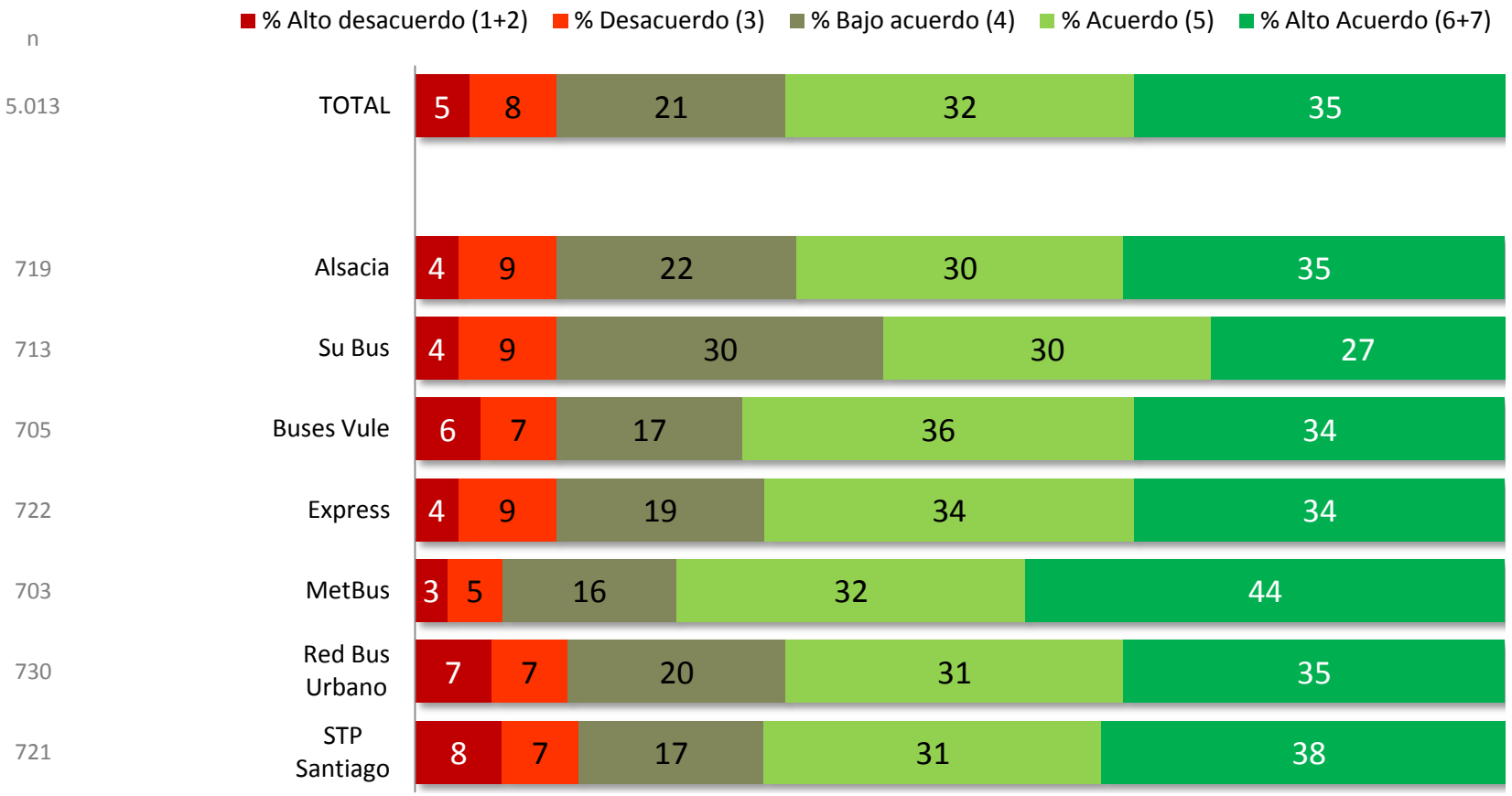
Base: Total Entrevistados por operador.



«Es un sistema capaz de mejorar»

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

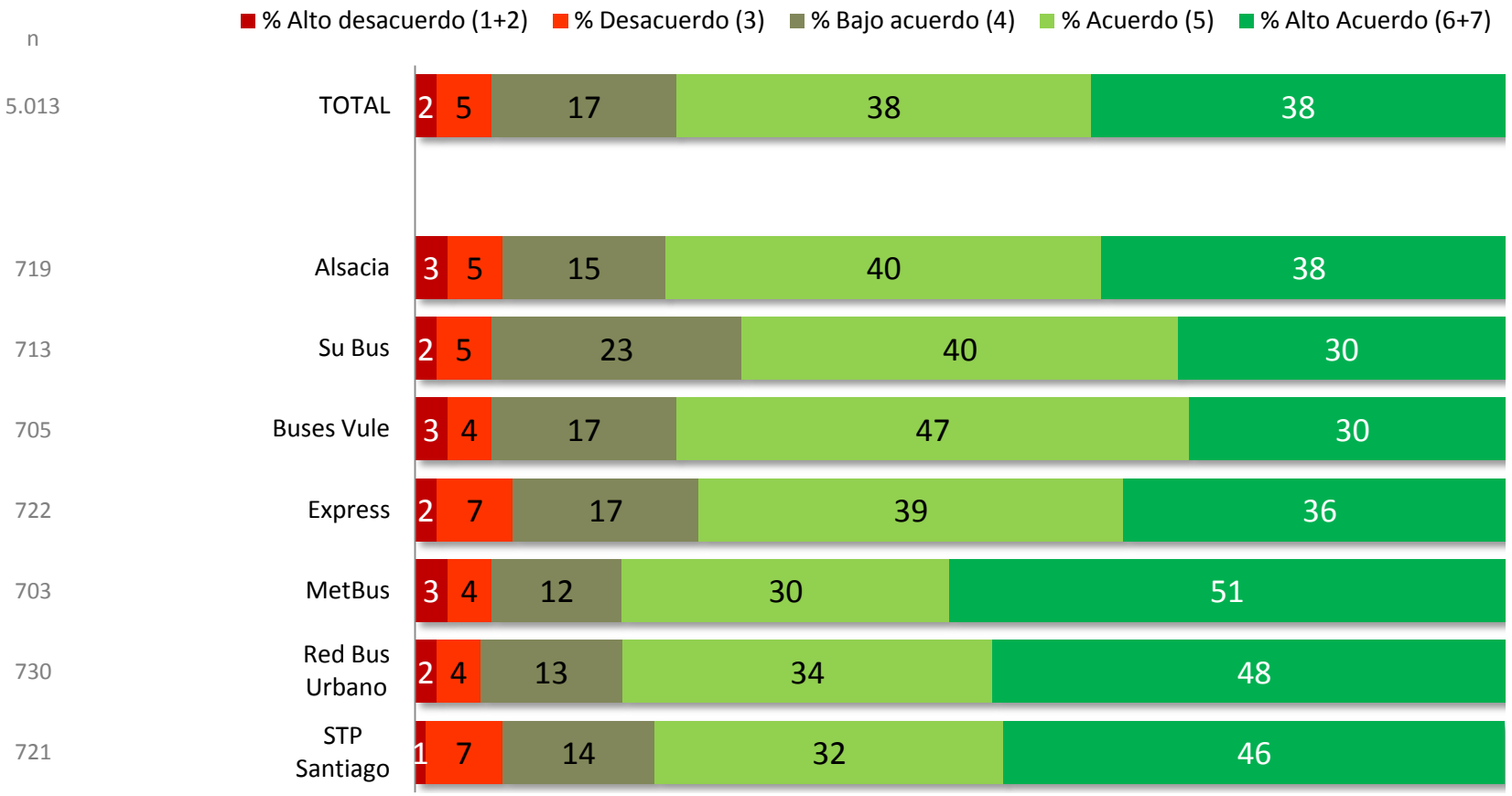
Base: Total Entrevistados por operador.



«Me permite moverme para cumplir con mis actividades»

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

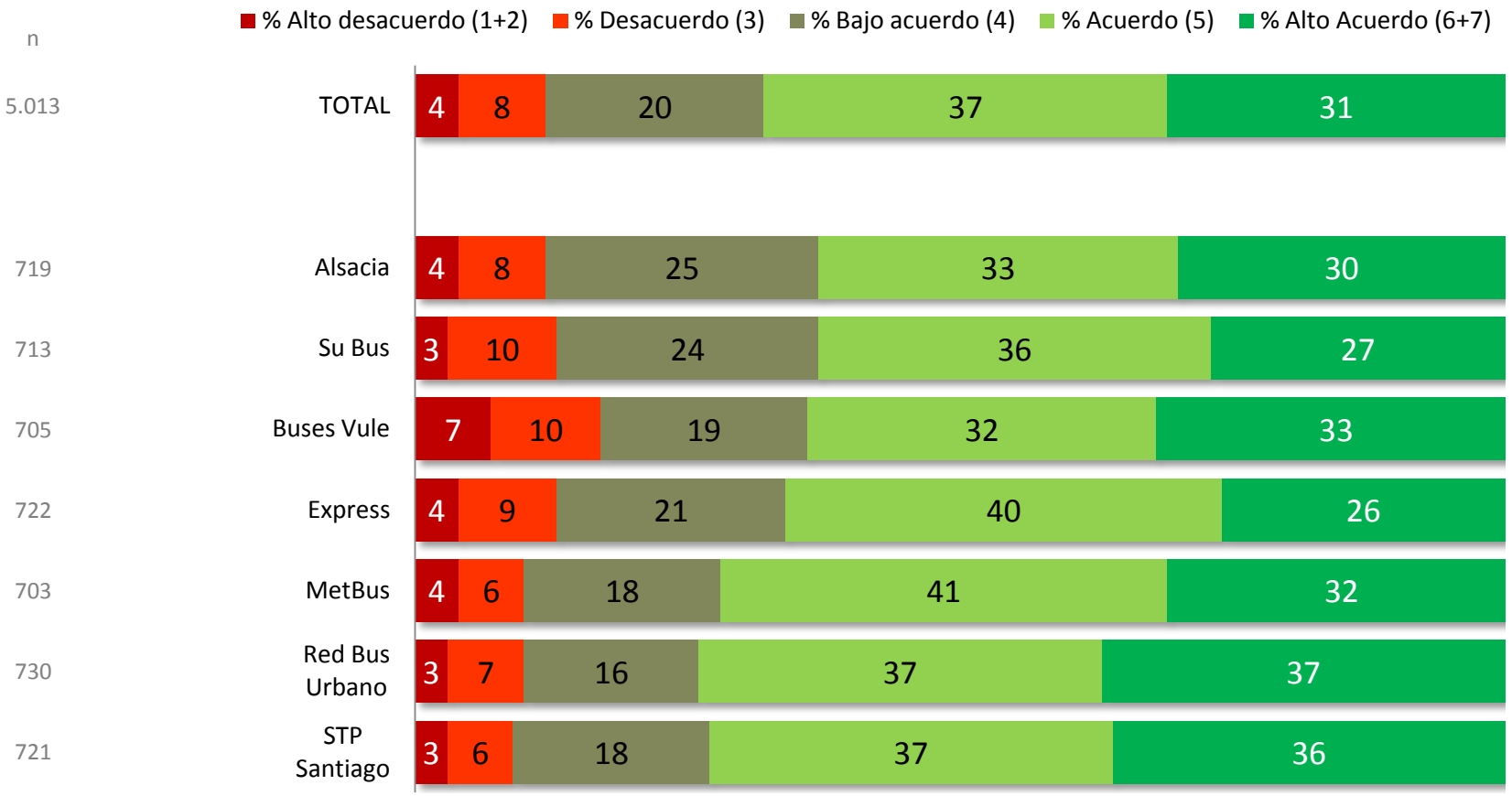
Base: Total Entrevistados por operador.



«Es un sistema fácil de usar»

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

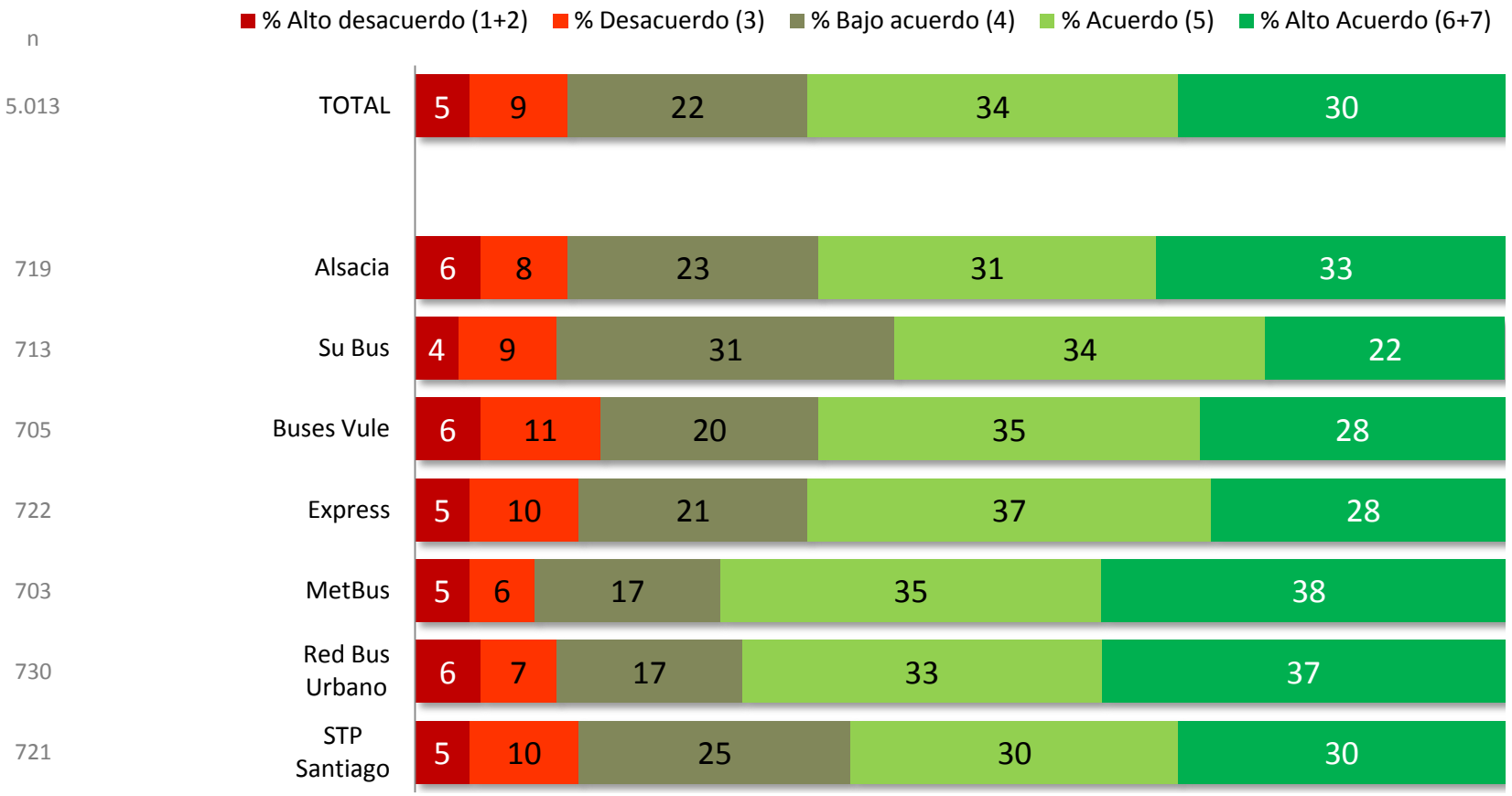
Base: Total Entrevistados por operador.



«Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual»

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

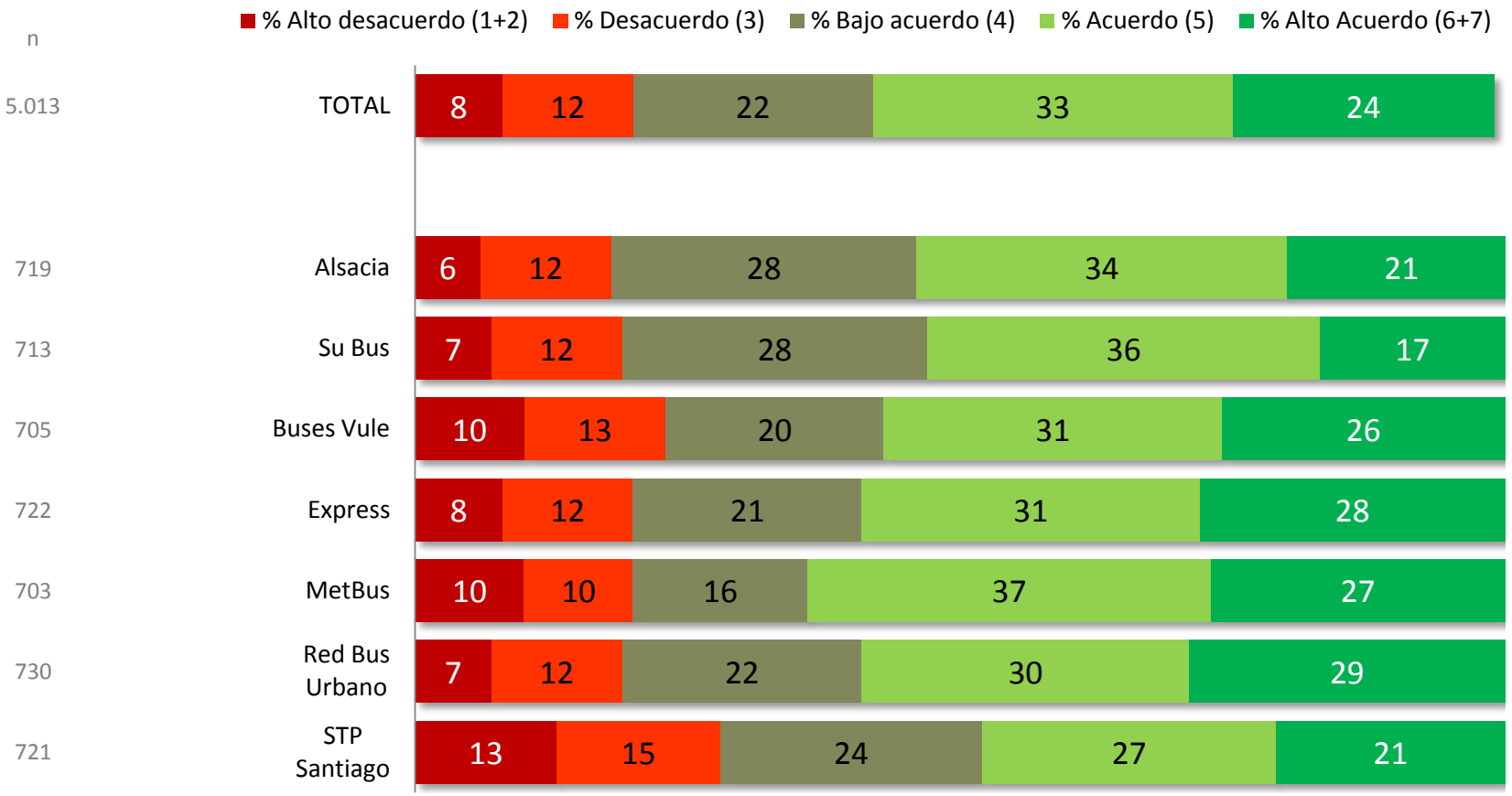
Base: Total Entrevistados por operador.



«Es un sistema conveniente en sus precios/tarifas»

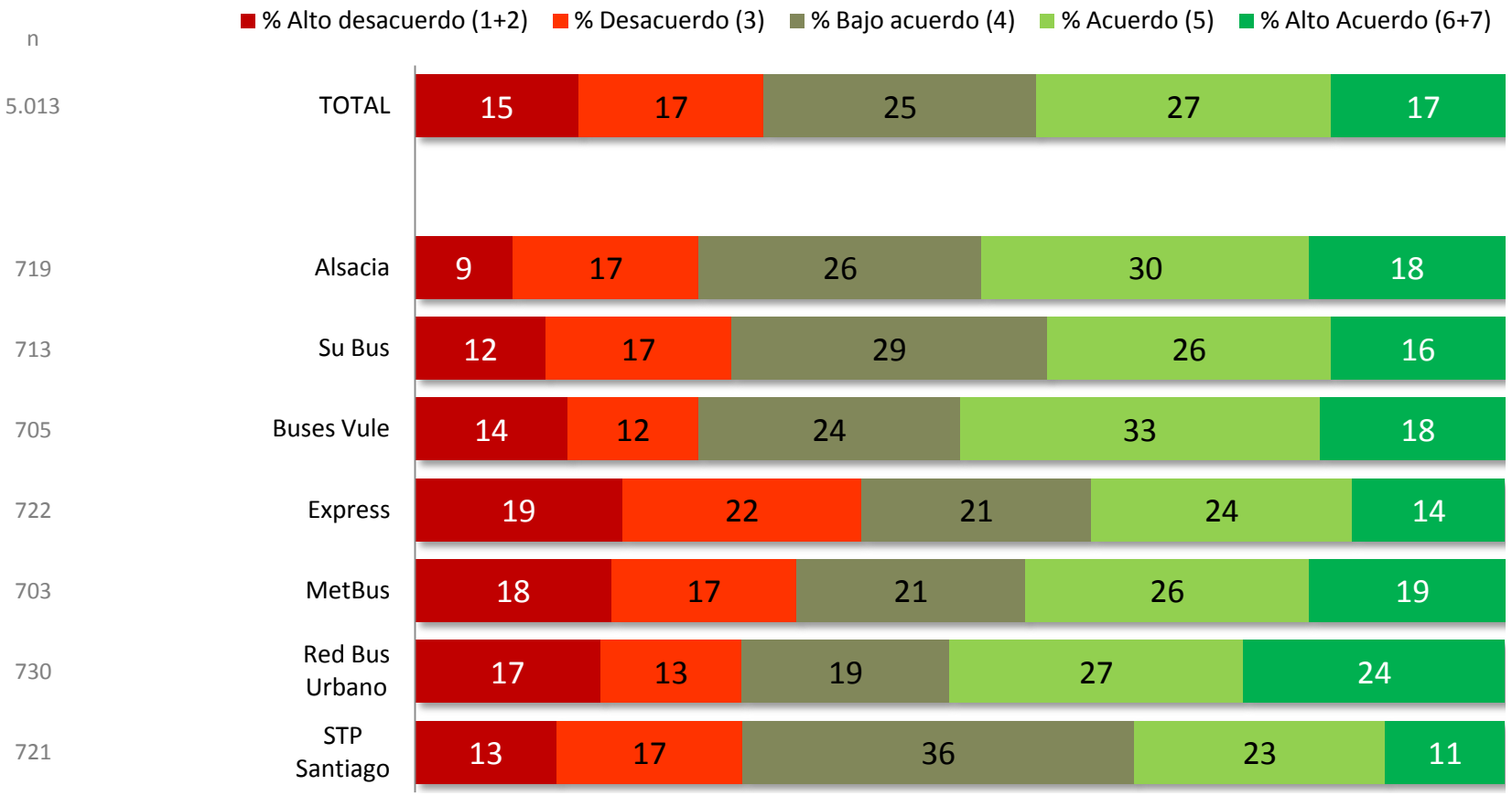
¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.



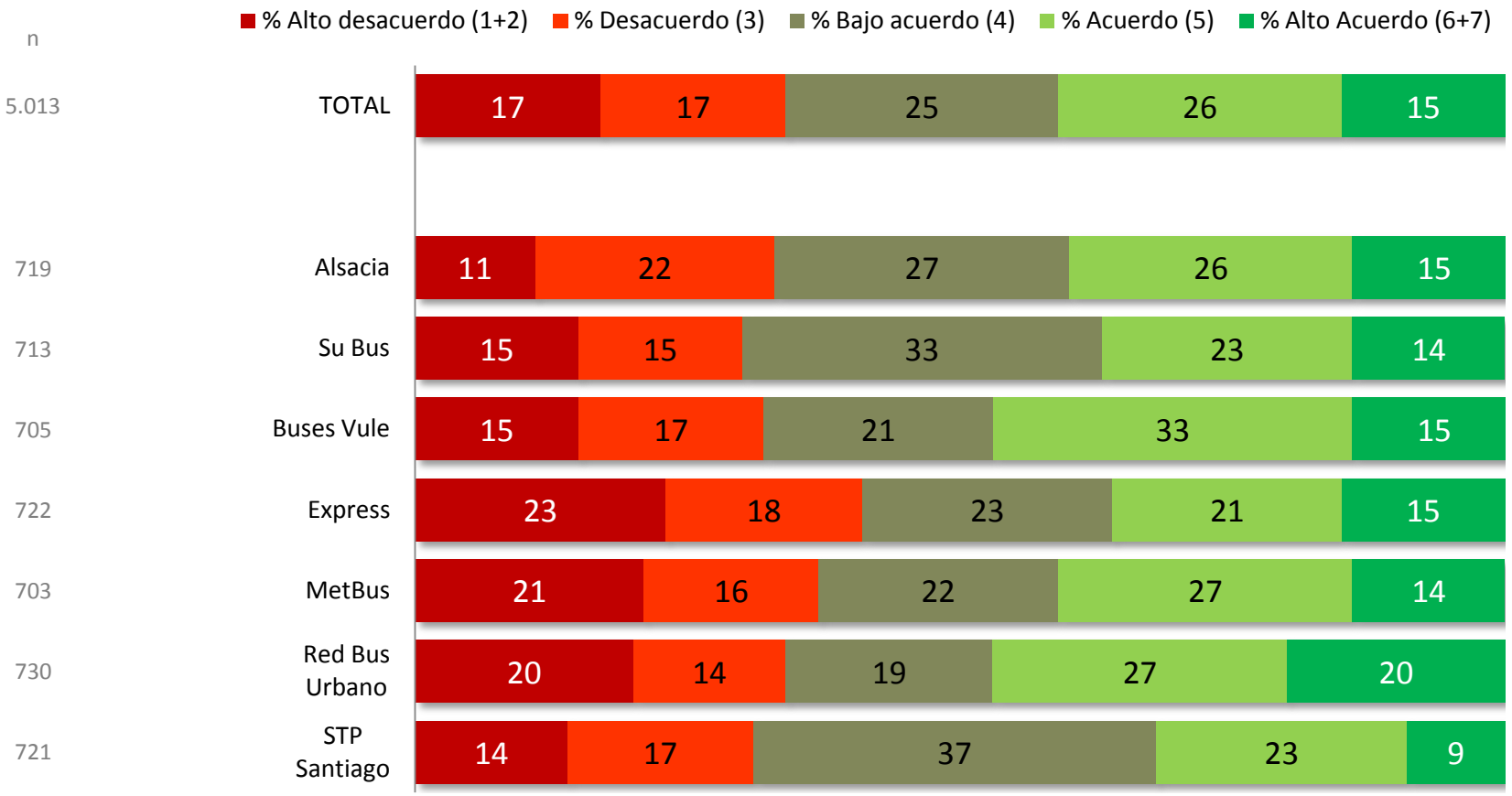
«Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los días de semana» ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

Base: Total Entrevistados por operador.



«Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los fines de semana» ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con esta frase?

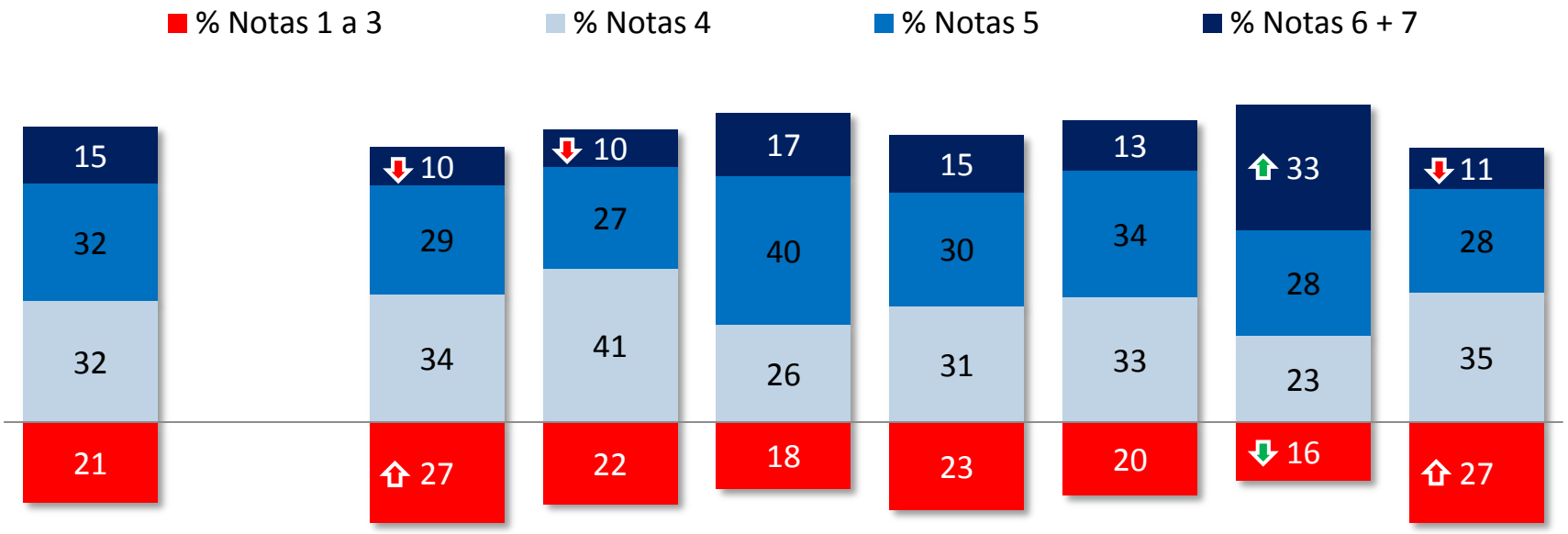
Base: Total Entrevistados por operador.



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.



	Total	Alsacia	Su Bus	Buses Vule	Express	MetBus	Red Bus Urbano	STP Santiago
n	5013	**719**	**713**	**705**	**722**	**703**	**730**	**721**
Prom.	4,3	4,1	4,2	4,5	4,3	4,4	4,8	4,0

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

Satisfacción con Operadores Transantiago

Informe de Resultados

Diciembre de 2013

ICCOM
UNA EMPRESA CADEM