

# “MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE VARIABLES DE OPERACIÓN Y PERCEPCIÓN USUARIA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO MAYOR URBANO DE ARICA”

## ESTUDIO SATISFACCIÓN DE USUARIOS e IMAGEN Y POSICIONAMIENTO 2015

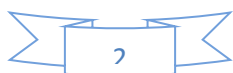
### Informe final

Preparado para: Intendencia Regional de Arica y Parinacota



## Índice

ESTUDIO: SATISFACCION DE USUARIOS DEL TRANSPORTE PUBLICO MAYOR ARICA .....	4
1 Objetivos del estudio.....	4
1.1 Objetivo General del Estudio .....	4
1.2 Objetivos Específicos.....	4
2 Metodología .....	5
2.1 Diseño del estudio.....	5
2.2 Grupo Objetivo.....	5
2.3 Muestra .....	5
2.4 Marco Muestral.....	5
2.5 Error estadístico .....	5
2.6 Cobertura .....	5
2.7 Instrumento de medición.....	6
2.8 Ficha resumen de la metodología del estudio.....	11
2.9 Estrategia de levantamiento estudio Satisfacción.....	11
3 Resultados de Supervisión Trabajo de Campo .....	12
3.1 Modelo de Medición de Satisfacción.....	14
4 Principales Resultados.....	16
4.1 Perfil de los entrevistados.....	16
4.2 Hábitos de uso del transporte público.....	18
4.3 Satisfacción General.....	19
4.4 Satisfacción Según Dimensión.....	29
4.5 Mapas de Focos de mejora .....	40
4.6 Cluster de Usuarios .....	51
4.7 Características de viaje habitual .....	57
4.8 Uso y satisfacción con el servicio de taxis colectivos.....	63
4.9 Relación Precio-Calidad.....	64
4.10 Tasa de Problemas .....	65
4.11 Comparación .....	67
5 Conclusiones estudio Satisfacción de Usuarios del Transporte Público Mayor.....	71



ESTUDIO: IMAGEN Y POSICIONAMIENTO DEL TRANSPORTE PUBLICO MAYOR ARICA.....	74
1 Objetivos del estudio.....	74
1.1 Objetivo General del Estudio .....	74
1.2 Objetivos Específicos.....	74
2 Metodología .....	75
2.1 Diseño del estudio.....	75
2.2 Grupo Objetivo.....	75
2.3 Tamaño Muestral .....	75
2.4 Instrumento de medición.....	75
3 Resultados de Supervisión Trabajo de Campo .....	83
4 Perfil de los Entrevistados .....	85
5 Uso de Medios de Transporte en la Ciudad de Arica .....	87
6 Hábito – Preferencia y Rechazo.....	102
7 Conocimiento del Servicio de Micros como Transporte Público .....	104
8 Evaluación de Medios de Transporte .....	107
9 Conocimiento del Servicio de Micros Como Transporte Público .....	116
10 Trayecto.....	119
11 Comparativo Micro v/s Colectivo .....	120
12 Imagen General del Servicio .....	122
13 Expectativas – Medio de Transporte Ideal .....	126
14 Conclusiones.....	128

## ESTUDIO: SATISFACCION DE USUARIOS DEL TRANSPORTE PUBLICO MAYOR ARICA

### 1 Objetivos del estudio

#### 1.1 Objetivo General del Estudio

##### Objetivo General

Medir la satisfacción respecto de la calidad del servicio entregado por buses y microbuses urbanos a nivel global en la ciudad de Arica, comparativamente con otros medios de transporte público y privado.

#### 1.2 Objetivos Específicos

- Conocer cuál es la satisfacción general que tienen los usuarios con el sistema de transporte público (STP).
- Determinar las dimensiones de atención que más impactan en esta satisfacción general. De los usuarios.
- Determinar los atributos relevantes o de más impacto en la satisfacción con el sistema de transporte público (STP).
- Determinar la satisfacción del usuario respecto de los atributos previamente definidos como relevantes.
- Determinar las evaluaciones levantadas diferenciadas por operador y recorrido y otras variables sociodemográficas.
- Contrastar las evaluaciones de los usuarios en los diferentes atributos y dimensiones que abarca el estudio.
- Conocer el impacto y satisfacción de estos aspectos para lograr un análisis claro de focos de mejora requeridos. Detectando brechas y también aspectos de fortaleza y debilidad.
- Conocer el perfil de los usuarios, según las variables demográficas que se levanten en el estudio.

## 2 Metodología

### 2.1 Diseño del estudio

Estudio de carácter cuantitativo, no probabilístico, donde se utilizó la técnica de encuestas presenciales en puntos de afluencia.

### 2.2 Grupo Objetivo

Hombres y mujeres mayores de 14 años que viajan en el transporte público, de todos los GSE. (Inicialmente se planteó realizar la medición a mayores de 18 años, sin embargo, se acordó con la contraparte técnica la edad de 14 años como edad inicial, considerando la importancia de la representatividad del grupo de usuarios del servicio de transporte público de la ciudad.

### 2.3 Muestra

Se realizó un total de 1.002 encuestas presenciales cuya distribución fue la siguiente:

Total	Sexo		GSE					Edad						
	Hombre	Mujer	ABC1	C2	C3	D	E	13 a 17 años	18 a 24 años	25 a 29 años	30 a 45 años	46 a 60 años	Más de 60 años	No responde
1002	481	521	63	249	317	324	49	131	272	152	195	161	86	5

### 2.4 Marco Muestral

El marco muestral fue el listado de puntos de paradas y paraderos de mayor flujo de la ciudad según el catastro y sugerencias de la contraparte técnica del estudio.

### 2.5 Error estadístico

Considerando la muestra real de 1.002 casos, el error estadístico alcanzó al  $\pm 3,1\%$ , considerando selección aleatoria de casos, varianza máxima, universo infinito y a un nivel de confianza del 95%.

### 2.6 Cobertura

La medición se ejecutó en la ciudad de Arica.

## Instrumento de medición

Se utilizó un cuestionario semi-estructurado, con preguntas abiertas y cerradas, preguntas con escalas y dicotómicas.

El cuestionario duró aproximadamente 12 minutos en su aplicación.

El cuestionario fue elaborado por Ipsos y validado por la contraparte técnica antes de ser utilizado en campo.

Estudio Satisfacción con Transporte Arica																																																																										
Buenos Días / Buenas Tardes, mi nombre es _____ y trabajo en Ipsos Chile, que en estos momentos está haciendo un estudio para conocer la opinión de los ciudadanos de Arica respecto del Transporte Público. ¿Me podría responder algunas preguntas?. Todas sus opiniones serán tratadas de forma confidencial.																																																																										
HORA DE INICIO DE ENCUESTA	<input type="text"/>																																																																									
INICIO DE LA ENCUESTA																																																																										
F1. Para iniciar, me podría mencionar cuántos días a la semana utiliza usted el transporte público de Arica?. Me refiero específicamente al	F2. Para su trayecto más habitual en la ciudad, ¿Cuál o cuáles son los recorridos que usa al menos 3 días por semana?																																																																									
<table border="1"> <tr><td>1</td><td>5 o más días a la semana</td></tr> <tr><td>2</td><td>3 a 4 días de la semana</td></tr> <tr><td>3</td><td>Sólo 1 o 2 días a la semana =&gt; (agradezca y termine)</td></tr> </table>	1	5 o más días a la semana	2	3 a 4 días de la semana	3	Sólo 1 o 2 días a la semana => (agradezca y termine)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Línea</th> <th>Recorrido</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Línea	Recorrido																																																																	
1	5 o más días a la semana																																																																									
2	3 a 4 días de la semana																																																																									
3	Sólo 1 o 2 días a la semana => (agradezca y termine)																																																																									
Línea	Recorrido																																																																									
F3. ¿Usted espera una micro, tomó una micro o se bajó de una micro en este sector durante el día de hoy?																																																																										
<table border="1"> <tr><td>1</td><td>Espera una micro</td></tr> <tr><td>2</td><td>Tomó una micro que lo dejó en ese lugar</td></tr> <tr><td>3</td><td>Ninguna de las anteriores</td></tr> </table>	1	Espera una micro	2	Tomó una micro que lo dejó en ese lugar	3	Ninguna de las anteriores																																																																				
1	Espera una micro																																																																									
2	Tomó una micro que lo dejó en ese lugar																																																																									
3	Ninguna de las anteriores																																																																									
SATISFACCION GENERAL CON EL TRANSPORTE PUBLICO DE ARICA																																																																										
1. Pensando en las micros que usted utiliza, y en una escala de 1 a 7 como en el colegio, ¿Con qué nota evalúa el servicio entregado por las Micros de Transporte Público de Arica? (si es necesario aclarar que nos referimos a Buses y Taxibuses)																																																																										
Muy insatisfecho	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 Muy satisfecho																																																																									
1.1. SI EVALÚA CON NOTA 7	¿Me podría mencionar por qué razones evalúa con nota 7?																																																																									
1.2. SI EVALÚA CON NOTA 5 O 6	¿Me podría mencionar qué le falta a este servicio para que lo evalúe con nota 7?																																																																									
1.3. SI EVALÚA CON NOTA 4 O MENOS (SONDEAR LA RESPUESTA)	¿Me podría mencionar por qué razón o razones está insatisfecho con este servicio?																																																																									
<input type="text"/>																																																																										
DIMENSION: DISPONIBILIDAD																																																																										
2. Ahora hablaremos de la DISPONIBILIDAD del servicio de Micros de transporte público de Arica. en la misma escala de 1 a 7, ¿qué nota le pone al servicio de micros de transporte público de Arica en cuanto a...																																																																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="4">Muy insatisfecho</th> <th colspan="4">Muy satisfecho</th> <th>NS/NR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>la disponibilidad de micros en todos los horarios que necesito</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>99</td> </tr> <tr> <td>la facilidad para reconocer la micro cuando se acerca, por su color o número en letras grandes</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>99</td> </tr> <tr> <td>la disponibilidad de diversos recorridos para llegar a su destino</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>99</td> </tr> <tr> <td>la cercanía de lugares donde tomar una micro que lo lleva a su destino</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>99</td> </tr> <tr> <td>el tiempo que debe esperar hasta que sube a una micro que lo lleva a su destino</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>99</td> </tr> <tr> <td>la información que entregan a sus usuarios sobre recorridos, combinaciones, tarifas, etc.</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>99</td> </tr> <tr> <td>la cantidad suficiente de micros que circulan para que no pasen llenas</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>99</td> </tr> </tbody> </table>		Muy insatisfecho				Muy satisfecho				NS/NR	la disponibilidad de micros en todos los horarios que necesito	1	2	3	4	5	6	7	99	la facilidad para reconocer la micro cuando se acerca, por su color o número en letras grandes	1	2	3	4	5	6	7	99	la disponibilidad de diversos recorridos para llegar a su destino	1	2	3	4	5	6	7	99	la cercanía de lugares donde tomar una micro que lo lleva a su destino	1	2	3	4	5	6	7	99	el tiempo que debe esperar hasta que sube a una micro que lo lleva a su destino	1	2	3	4	5	6	7	99	la información que entregan a sus usuarios sobre recorridos, combinaciones, tarifas, etc.	1	2	3	4	5	6	7	99	la cantidad suficiente de micros que circulan para que no pasen llenas	1	2	3	4	5	6	7	99
	Muy insatisfecho				Muy satisfecho				NS/NR																																																																	
la disponibilidad de micros en todos los horarios que necesito	1	2	3	4	5	6	7	99																																																																		
la facilidad para reconocer la micro cuando se acerca, por su color o número en letras grandes	1	2	3	4	5	6	7	99																																																																		
la disponibilidad de diversos recorridos para llegar a su destino	1	2	3	4	5	6	7	99																																																																		
la cercanía de lugares donde tomar una micro que lo lleva a su destino	1	2	3	4	5	6	7	99																																																																		
el tiempo que debe esperar hasta que sube a una micro que lo lleva a su destino	1	2	3	4	5	6	7	99																																																																		
la información que entregan a sus usuarios sobre recorridos, combinaciones, tarifas, etc.	1	2	3	4	5	6	7	99																																																																		
la cantidad suficiente de micros que circulan para que no pasen llenas	1	2	3	4	5	6	7	99																																																																		
2.1. Y en general, ¿qué tan satisfecho está con la DISPONIBILIDAD del servicio de micros de transporte público de Arica?																																																																										
Muy insatisfecho	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 Muy satisfecho																																																																									

**DIMENSION: TIEMPOS DE TRASLADO**

3. Ahora hablaremos de los TIEMPOS DE TRASLADO del servicio de micros de transporte público de Arica. ¿Y qué nota le pone al servicio de micros de transporte público de Arica en cuanto a....

	Muy insatisfecho					Muy satisfecho		NS/NR
la confianza de que una micro pasará en los mismos horarios todos los días	1	2	3	4	5	6	7	99
la confianza en que el viaje tendrá el mismo tiempo de duración todos los días	1	2	3	4	5	6	7	99
la confianza de que la micro llegará a destino, sin fallas o panas	1	2	3	4	5	6	7	99
El bus pasa con una frecuencia adecuada	1	2	3	4	5	6	7	99
Siempre puedo subirme al bus / no me quedo abajo por exceso de pasajeros	1	2	3	4	5	6	7	99
Este recorrido nunca deja de pasar a la hora que lo necesito	1	2	3	4	5	6	7	99
lo cerca que me deja la micro, de mi destino	1	2	3	4	5	6	7	99

3.1. Y en general, ¿qué tan satisfecho está con la CONFIABILIDAD que le entrega el servicio de micros de transporte público de Arica?

Muy insatisfecho 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Muy satisfecho

**DIMENSION: SEGURIDAD**

4. Ahora hablaremos de la SEGURIDAD del servicio de micros de transporte público de Arica. ¿Y qué nota le pone al servicio de micros de transporte público de Arica en cuanto a....

	Muy insatisfecho					Muy satisfecho		NS/NR
la seguridad de que viaja con choferes de conducción prudente, respetando velocidad y normas del tránsito	1	2	3	4	5	6	7	99
la seguridad de que viaja en una micro bien equipada en el caso de un accidente (señalética, puertas bien cerradas, implementos de seguridad, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	99
la seguridad que siente ante la delincuencia a bordo de las micros	1	2	3	4	5	6	7	99
el estado general de la micro, en cuanto a su mantenimiento (asientos, luces, ventanas, etc).	1	2	3	4	5	6	7	99

4.1. Y en general, ¿qué tan satisfecho está con la SEGURIDAD que le brinda el transportarse público de Arica?

Muy insatisfecho 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Muy satisfecho

**DIMENSION: ATENCION DEL PERSONAL**

5. Ahora hablaremos de la ATENCION DEL PERSONAL del servicio de micros de transporte público de Arica. ¿Y qué nota le pone al servicio de micros de transporte público de Arica en cuanto a....

	Muy insatisfecho					Muy satisfecho		NS/NR
la amabilidad de los choferes	1	2	3	4	5	6	7	99
la presentación personal de los choferes	1	2	3	4	5	6	7	99
los conductores cobran la tarifa que corresponde	1	2	3	4	5	6	7	99
tienen buen trato con los estudiantes y ancianos	1	2	3	4	5	6	7	99
conductores son responsables para manejar	1	2	3	4	5	6	7	99

5.1. Y en general, ¿qué tan satisfecho está con la ATENCION DEL PERSONAL o CHOFERES de las micros del transporte público de Arica?

Muy insatisfecho 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Muy satisfecho

**DIMENSION: PARADEROS / INFRAESTRUCTURA EXTERNA**

6. Ahora hablaremos de los PARADEROS (formales o informales) del servicio de micros de transporte público de Arica. ¿Y qué nota le pone a los paraderos de las micros de transporte público de Arica en cuanto a...

	Muy insatisfecho					Muy satisfecho		NS/NR
los paraderos están bien ubicados en la ciudad	1	2	3	4	5	6	7	99
los paraderos cuentan con la señalética necesaria para esperar el recorrido que se requiere	1	2	3	4	5	6	7	99
los paraderos protegen del sol y la lluvia	1	2	3	4	5	6	7	99
los paraderos están limpios	1	2	3	4	5	6	7	99
los paraderos están en buen estado (no rotos)	1	2	3	4	5	6	7	99
los paraderos son cómodos para esperar	1	2	3	4	5	6	7	99
la seguridad ante la delincuencia que siente en el lugar donde espera la micro	1	2	3	4	5	6	7	99

6.1. Y en general, ¿qué tan satisfecho está con los PARADEROS O PARADAS de las micros del transporte público de Arica?

Muy insatisfecho  1  2  3  4  5  6  7  Muy satisfecho

**SATISFACCIÓN FINAL**

7. Después de haber evaluado en detalle el servicio de micros del transporte público de Arica ¿me podría decir cuán satisfecho se encuentra en general con este servicio? Utilice la escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

Muy insatisfecho  1  2  3  4  5  6  7  Muy satisfecho

- 7.1. **SI EVALÚA CON NOTA 7** ¿Me podría mencionar por qué razones evalúa con nota 7?
- 7.2. **SI EVALÚA CON NOTA 5 O 6** ¿Me podría mencionar qué le falta al servicio de micros del transporte público de Arica para que lo evalúe con nota 7?
- 7.3. **SI EVALÚA CON NOTA 4 O MENOS** ¿Me podría mencionar por qué razón o razones está insatisfecho con el servicio de micros del transporte público de Arica?

(SONDEAR LA RESPUESTA)

**CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE HABITUAL**

- 9. En su viaje más habitual, ¿desde dónde inicia su viaje?. Por favor indique una intersección de calles. Y ¿dónde termina su viaje? (REGISTRE SEGÚN CORRESPONDA)
- 10. ¿Cuántos minutos camina desde su hogar hasta llegar al lugar o paraderos donde espera su micro?

Origen:	
Destino:	

Minutos:	
Horas:	

- 11. En su viaje más habitual, ¿Toma la micro en un paradero establecido o en una calle sin paradero establecido? (RESPUESTA UNICA)
- 12. ¿Cuántos minutos debe esperar en el paradero hasta que la micro pasa y se puede subir?

1	Paradero establecido
2	Calle sin paradero
3	Ambas (no leer
4	Otra (especifique) _____

Minutos:	
Horas:	

- 13. En su viaje más habitual, ¿cuántas micros debe dejar pasar antes de subirse a una porque van llenas?
- 14. En su trayecto más habitual, ¿cuánto tiempo le toma su viaje a bordo de la micro, desde que la toma hasta que se baja?

Anote cantidad en número:

Minutos:	
Horas:	

0 si responde ninguno  99 No sabe / No responde



15. Una vez que se baja de la micro, ¿cuántos minutos le toma llegar a su destino final?

Minutos:	
Horas:	

17. Considerando el servicio que entregan las micros, ¿le parece que este valor del pasaje es justo o adecuado? (RESPUESTA UNICA)

1	Le parece justo o adecuado
2	No le parece justo o adecuado
3	No sabe / No responde

19. ¿En qué horario realiza su viaje más habitual?  
RESPUESTA UNICA

Registre espontáneo y	=	
-----------------------	---	--

21. En su trayecto más habitual, ¿Usted suele viajar sentado o de pie?  
RESPUESTA UNICA

1	Sentado
2	De pié, con espacio
3	De pié, apretado
9	No sabe / No responde

16. ¿Cuánto le vale el pasaje de su trayecto más habitual?

Anote cantidad en número:	\$	
---------------------------	----	--

0	No paga	99	No sabe / No responde
---	---------	----	-----------------------

18. ¿Cuál es el uso principal que usted le da al servicio de micros del transporte público?. RESPUESTA UNICA. MUESTRE TARJETA

1	Ir a trabajar
2	Ir a estudiar
3	Visitar amigos, familia, ir de compras o recreación
4	Realizar trámites
5	Ir a dejar hijos al colegio
6	Otra (especifique) _____

20. ¿En qué horarios suele necesitar micros y éstas no pasan o es muy difícil que pasen. RESPUESTA UNICA

Registre espontáneo y	=	
-----------------------	---	--

22. En los últimos 6 meses, ¿le ha pasado algo que haya afectado el normal funcionamiento de la micro en su viaje más habitual?

1	Si ==>	23. ¿Qué?	
2	No		
3	No sabe / No responde		

#### USO Y SATISFACCION CON SERVICIO DE TAXIS COLECTIVOS

24. Durante la semana, además de la micro, ¿Uso taxis colectivos para movilizarse en la ciudad?

1	Si =====>
2	No
9	No sabe / No responde

25. Usando notas de 1 a 7, ¿Con qué nota evalúa el sistema de Taxis Colectivos de la ciudad de Arica?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

#### VALOR / PRECIO-CALIDAD

28. Y en general, ¿qué tan satisfecho está con el precios o tarifa del transporte público de Arica, considerando el servicio que le entregan las micros?

Muy insatisfecho 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Muy satisfecho

- 28.1 Y en general, ¿qué tan satisfecho está con el precios o tarifa del transporte público de Arica, considerando el servicio que le entregan los taxis colectivos?

Muy insatisfecho 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Muy satisfecho

#### TASA DE PROBLEMAS

29. ¿Ha tenido algún problema con el servicio de micros y/o taxis colectivos del transporte público de Arica?

1	Si	PASA A PREG. 29.1
2	No	PASA A PREG. 30
3	No responde	PASA A PREG. 30

- 29.1. SOLO SI TUVO ALGUN PROBLEMA SEGÚN P.21  
¿Me podría mencionar cuál fue su problema?

--

- 29.2. ¿Logró resolver el problema?

1	Si
2	No

**COMPARACION**

**30.** Según lo que usted cree, ha visto, o ha escuchado, ¿considera que el transporte público de Arica es igual, mejor o peor del que existe en la Región Metropolitana?

1.	Mejor
2.	Igual
3.	Peor

**30.1.** Por que?

**31.** Según lo que usted cree, ha visto, o ha escuchado, ¿considera que el transporte público de Arica es igual, mejor o peor del que existe en las otras Regiones del país?

1.	Mejor
2.	Igual
3.	Peor

**31.1.** Por que?

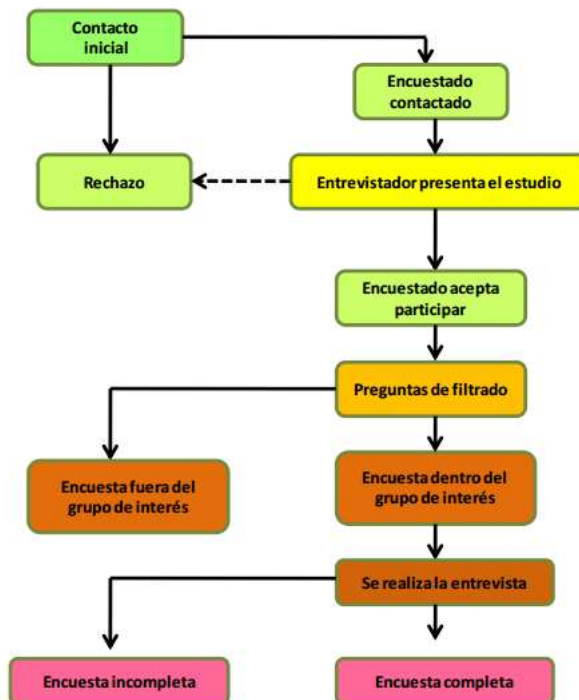
**PASE A DATOS DE CLASIFICACIÓN**

## 2.8 Ficha resumen de la metodología del estudio



## 2.9 Estrategia de levantamiento estudio Satisfacción

Para lograr la muestra alcanzada se utilizó el siguiente flujo de actividades:



### 3 Resultados de Supervisión Trabajo de Campo



**Nombre Estudio:** Satisfacción ARICA  
**Código Estudio:** 150046800  
**Código JBN:** 15-015330-01-01  
**Jefe de Campo:** Eva Montecinos  
**Jefe de Proyecto:** Carmen Gloria

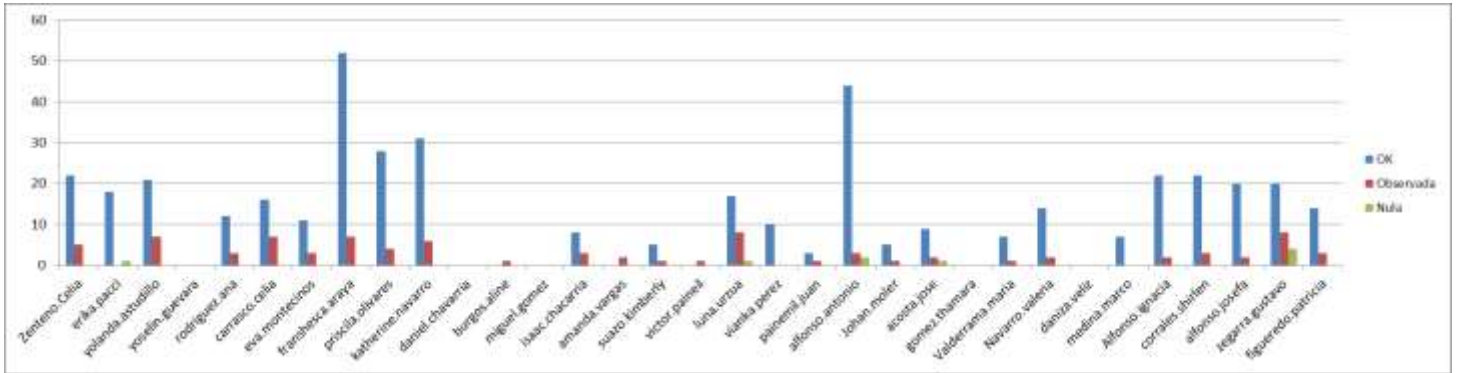
<b>Total Producción</b>	<b>1000</b>	
<b>Total Auditorías Globales</b>	<b>776</b>	<b>78%</b>

<b>Total Producción</b>	<b>1000</b>	
<b>Total Auditorías Detalladas</b>	<b>116</b>	<b>12%</b>

Estado	Acumulado	%
1. OK	440	57%
2. Observada	66	9%
3. Observada Crítica	18	2%
4. Nula	11	1%
5. Sin Audio	262	34%
6. Instructivo	4	1%

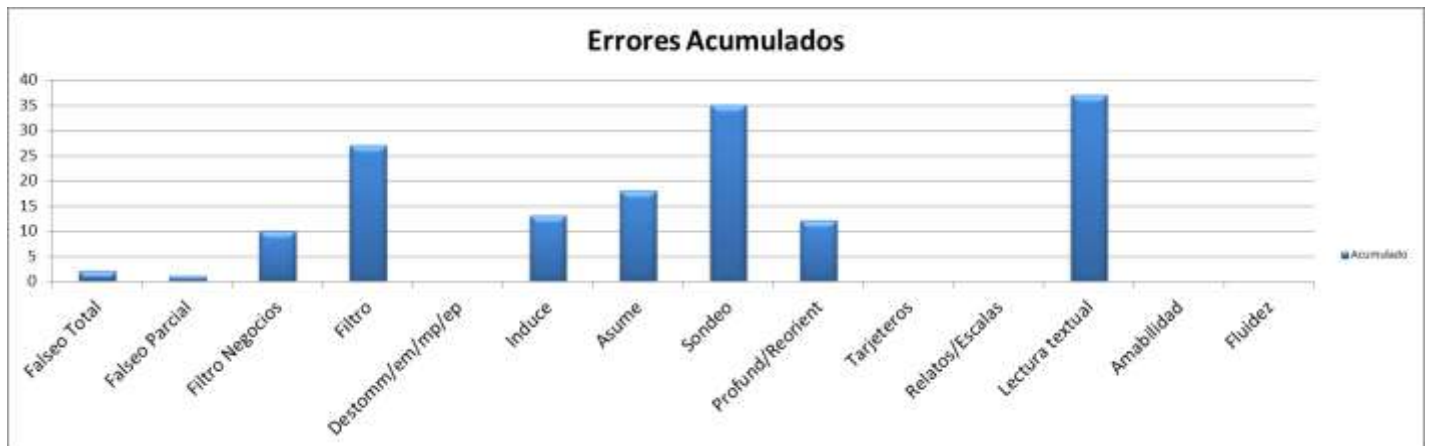
#### VALORES ACUMULADOS POR ENCUESTADOR

Valores acumulados por encuestador en estudio									
Encuestador	Producción	Auditadas		%		OK	Observada	Nula	%
		Globales	Detalladas	Auditorías Globales	Auditorías Detalladas				
<b>Total</b>									
Zenteno.Celia	75	40	8	53%	11%	22	5	0	0%
erika.pacci	18	19	2	106%	11%	18	0	1	5%
yolanda.astudillo	87	44	9	51%	10%	21	7	0	0%
yoselin.guevara	10	10	0	100%	0%	0	0	0	0%
rodriguez.ana	19	19	3	100%	16%	12	3	0	0%
carrasco.celia	50	45	6	90%	12%	16	7	0	0%
eva.montecinos	18	18	2	100%	11%	11	3	0	0%
franshesca.araya	142	90	14	63%	10%	52	7	0	0%
priscila.olivares	58	40	6	69%	10%	28	4	0	0%
katherine.navarro	84	67	8	80%	10%	31	6	0	0%
daniel.chavarria	3	4	0	133%	0%	0	0	0	0%
burgos.aline	2	2	1	100%	50%	0	1	0	0%
miguel.gomez	1	1	0	100%	0%	0	0	0	0%
isaac.chacarria	42	38	4	90%	10%	8	3	0	0%
amanda.vargas	10	10	2	100%	20%	0	2	0	0%
suazo.kimberly	20	6	2	30%	10%	5	1	0	0%
victor.paineil	1	1	1	100%	100%	0	1	0	0%
luna.urzua	27	27	8	100%	30%	17	8	1	4%
vianka.perez	10	10	1	100%	10%	10	0	0	0%
painemil.juan	16	16	2	100%	13%	3	1	0	0%
alfonso.antonio	49	49	5	100%	10%	44	3	2	4%
Johan.moler	9	9	1	100%	11%	5	1	0	0%
acosta.jose	13	13	3	100%	23%	9	2	1	8%
gomez.thamara	5	5	0	100%	0%	0	0	0	0%
Valderrama.maria	19	19	2	100%	11%	7	1	0	0%
Navarro.valeria	35	30	5	86%	14%	14	2	0	0%
daniza.veliz	9	9	0	100%	0%	0	0	0	0%
medina.marco	9	7	1	78%	11%	7	0	0	0%
Alfonso.ignacia	25	24	4	96%	16%	22	2	0	0%
corrales.shirlen	29	25	3	86%	10%	22	3	0	0%
alfonso.josefa	22	22	3	100%	14%	20	2	0	0%
zegarra.gustavo	46	40	6	87%	13%	20	8	4	10%
figueroado.patricia	19	17	4	89%	21%	14	3	0	0%
<b>Total general</b>	<b>982</b>	<b>776</b>	<b>116</b>	<b>79%</b>	<b>12%</b>	<b>438</b>	<b>86</b>	<b>9</b>	<b>1%</b>



### DETALLE DE ERRORES ACUMULADOS

Error	Acumulado	%
Falseo Total	2	0%
Falseo Parcial	1	0%
Filtro Negocios	10	1%
Filtro	27	3%
Destomm/em/mp/e	0	0%
Induce	13	2%
Asume	18	2%
Sondeo	35	5%
Profund/Reorient	12	2%
Tarjeteros	0	0%
Relatos/Escalas	0	0%
Lectura textual	37	5%
Amabilidad	0	0%
Fluidez	0	0%



### 3.1 Modelo de Medición de Satisfacción

El modelo de satisfacción que Ipsos aplicó a este estudio involucró lo siguiente:

#### Modelo de Satisfacción



#### Calificación de atributos y aspectos específicos

Cada Situación de Servicio (proceso, canal de contacto) contiene atributos y aspectos que son calificados por el usuario-cliente.

Estos atributos son los factores claves del servicio para los clientes (dimensiones de la satisfacción), y corresponden a los "momentos de verdad" o "puntos críticos" en el monitoreo de la calidad percibida.

Desde la perspectiva del cliente, las dimensiones apuntan a los aspectos de servicio efectivamente valorados, en general, se relacionan con:

- Amabilidad del personal en contacto
- Soluciones efectivas (calidad solución)
- Información al cliente
- Agilidad de respuesta y atención

#### Calificación de las Situaciones de Servicio



#### Calificación del servicio global (final)

La escala de 1 a 7 es ideal para los estudios realizados sólo en Chile.

### ESCALA GENERAL UTILIZADA



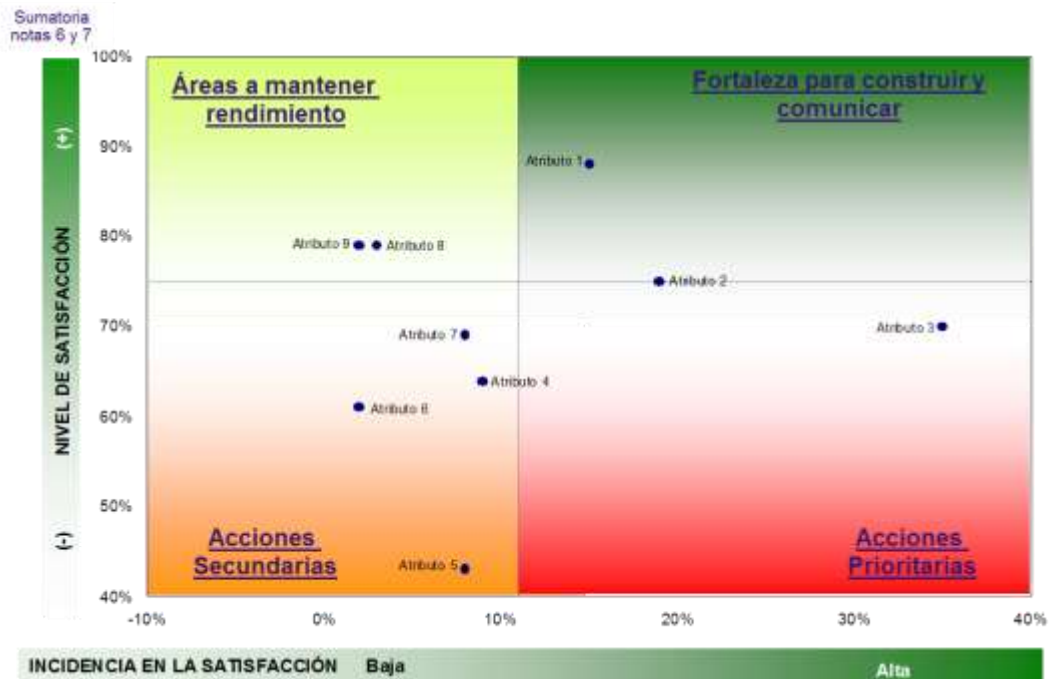
### ESCALA PARA ATRIBUTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO



\* Se da la opción de no evaluar algún atributo específico, dado que algunos usuarios sólo usan algunos de los servicios evaluados.

## Focos de Mejora

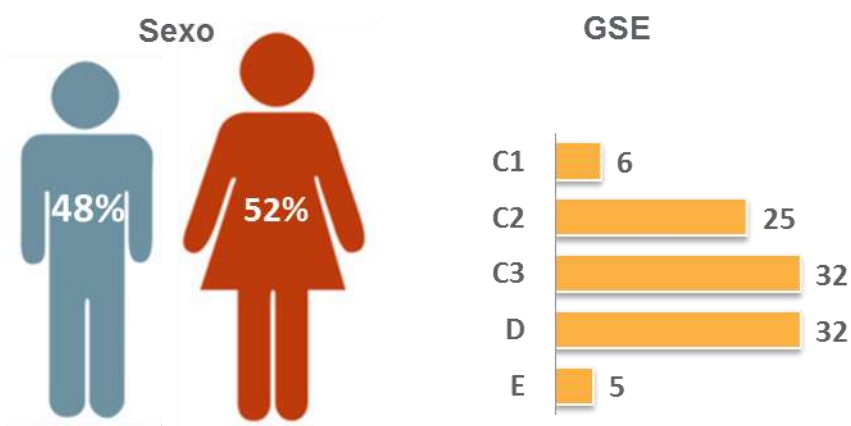
Este esquema permite visualizar las situaciones de servicio, productos y procesos donde es necesario focalizar las actividades de mejoramiento.



## 4 Principales Resultados

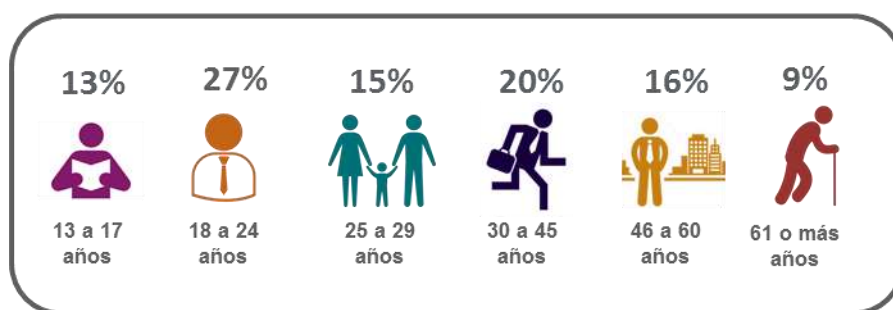
A continuación se presentan, los principales resultados del estudio de Satisfacción de Usuarios de Transporte Público en la ciudad de Arica.

### 4.1 Perfil de los entrevistados



Los indicadores registrados en los gráficos, corresponden a porcentajes

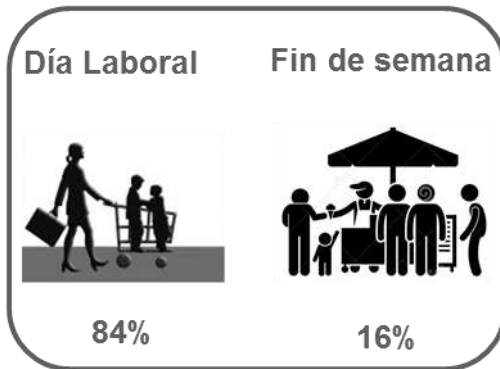
### Edad



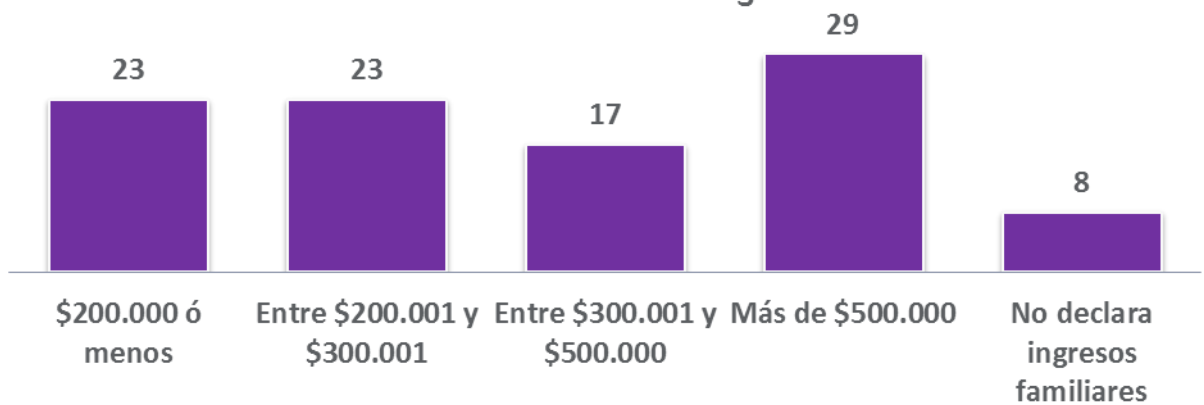
Se debe considerar que este fue el resultado de un levantamiento aleatorio en los puntos de muestreo, por lo que no corresponde a ningún tipo de cuota predefinidas.



### Día de la semana en que se realizó la encuesta

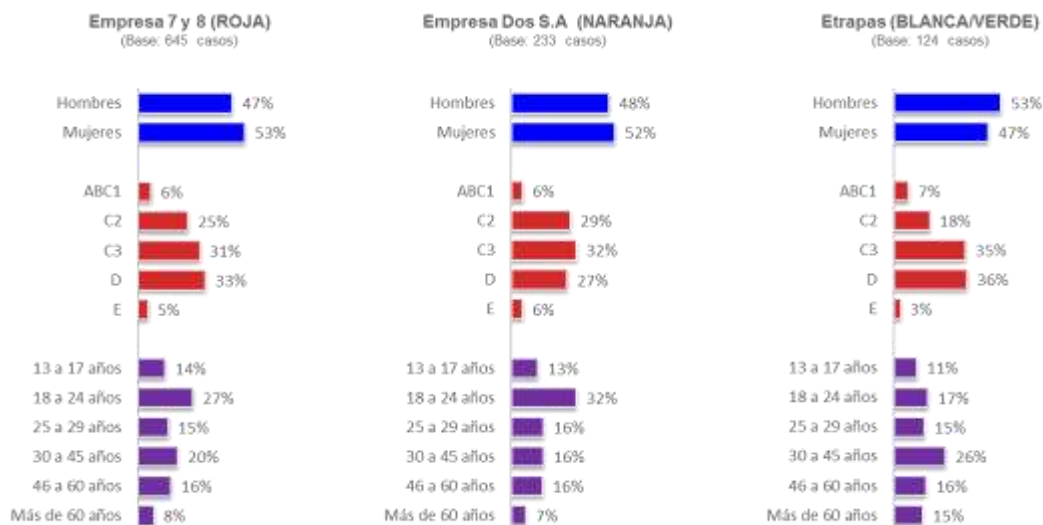


### Nivel de Ingresos



Los indicadores registrados en los gráficos, corresponden a porcentajes

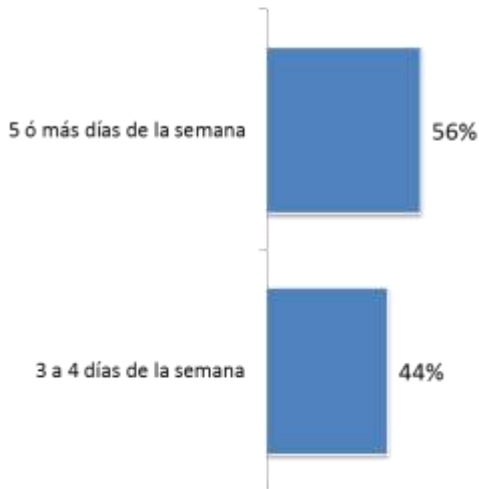
### Perfil de los entrevistados según línea que utilizan mayoritariamente



## 4.2 Hábitos de uso del transporte público

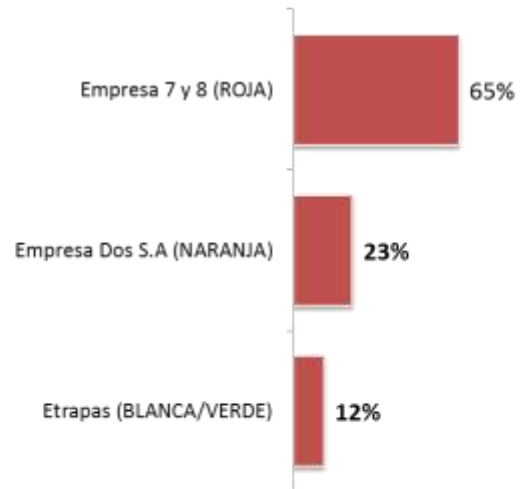
Para iniciar, me podría mencionar cuántos días a la semana utiliza usted el transporte público de Arica?

Muestra: Total Entrevistados 1002



Para su trayecto más habitual en la ciudad, ¿Cuál o cuáles son los recorridos que usa al menos 3 días por semana?

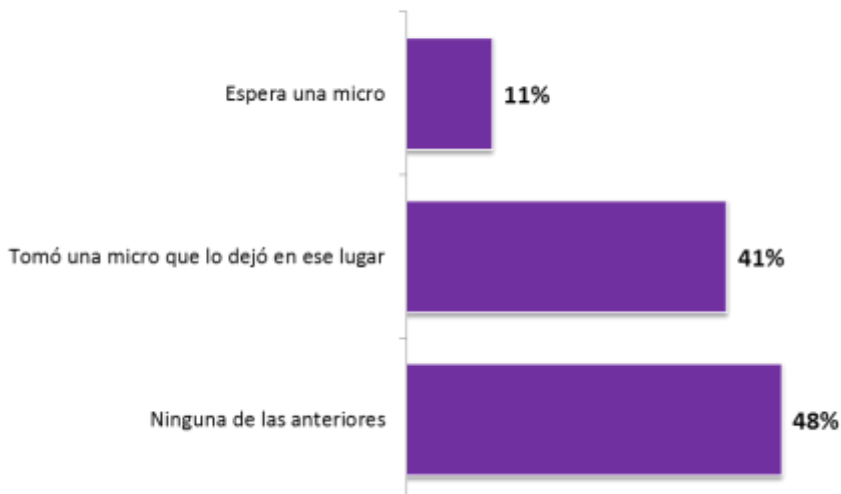
Muestra: Total Entrevistados 1002



Como se puede observar, la Empresa 7 y 8 es la que entrega servicio a la mayoría de los usuarios del transporte público en Arica, y estos lo utilizan en su mayoría 5 o más días de la semana. Por lo tanto estamos hablando de un grupo “heavy user”.

¿Usted espera una micro, tomó una micro o se bajó de una micro en este sector durante el día de hoy?

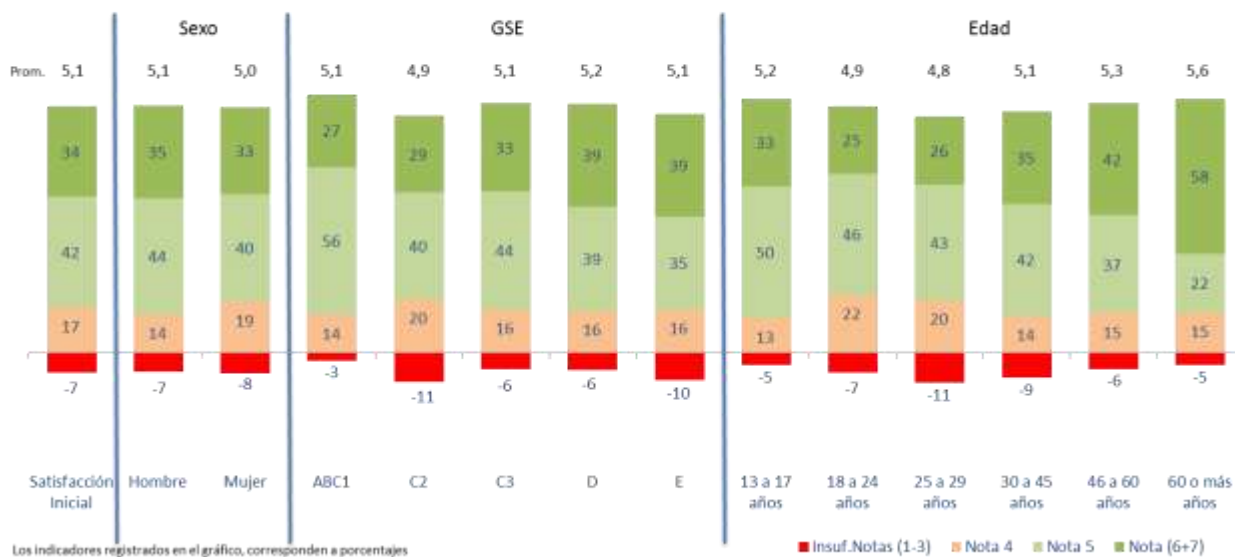
Muestra: Total Entrevistados 1002



Algunos de las razones que los usuarios declararon para estar en el punto de muestreo, que eran paradas y paraderos, fueron: “vine a dejar o a buscar a alguien a la micro”. Llegué aquí en otro tipo de movilización (taxi, taxi colectivo, auto particular, etc.). Entre otras razones.

## Satisfacción Inicial

Base: total muestra = 1002 casos



La evaluación global inicial, que obedece a la primera pregunta que se hace al entrevistado y que está incida por lo que el usuario ha vivido anteriormente, o bien ha escuchado o leído en algún lugar, logra un total 34% de evaluaciones de satisfacción (notas 6 + 7) y un 7% de insatisfacción (notas 1 a 3). Si se consideran las notas 4 como insuficientes, podemos ver que hay un alto porcentaje de personas que no están satisfechas con el servicio que el transporte público de Arica entrega a los usuarios.

Esta evaluación es aún más crítica cuando preguntamos a los entrevistados de entre 18 y 29 años, así como también el GSE C2.

No se observan diferencias significativas entre las respuestas de hombres y mujeres.

Para comprender mejor esta evaluación en particular hicimos preguntas diferenciadas a quienes respondieron con nota 7, con notas 5 y 6 y con notas de entre 1 a 4.

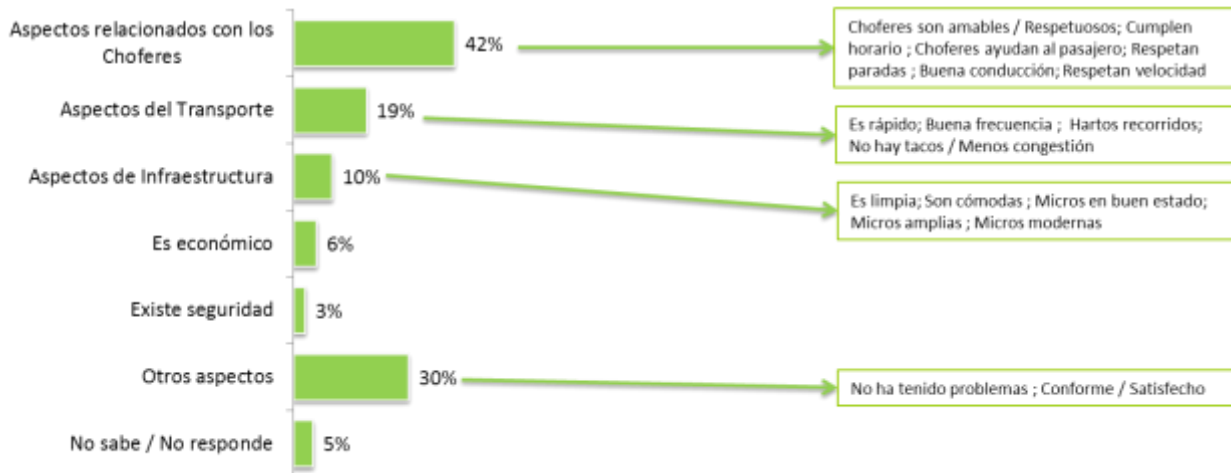
En las siguientes páginas se presentan los resultados a estas preguntas.

## Razones de Satisfacción Inicial

### Evalúa con nota 7

¿Me podría mencionar por qué razones evalúa con nota 7?

Muestra: Evalúa con nota 7: 101 casos



Considerando estas respuestas, se puede observar que un driver importante en la entrega del servicio, es la actitud y desarrollo del trabajo que realizan los choferes. Casi el 50% de quienes evaluaron con un 7 menciona algún aspecto relacionado con los choferes. El 50% restante se distribuye en el resto de los aspectos importantes para los usuarios.

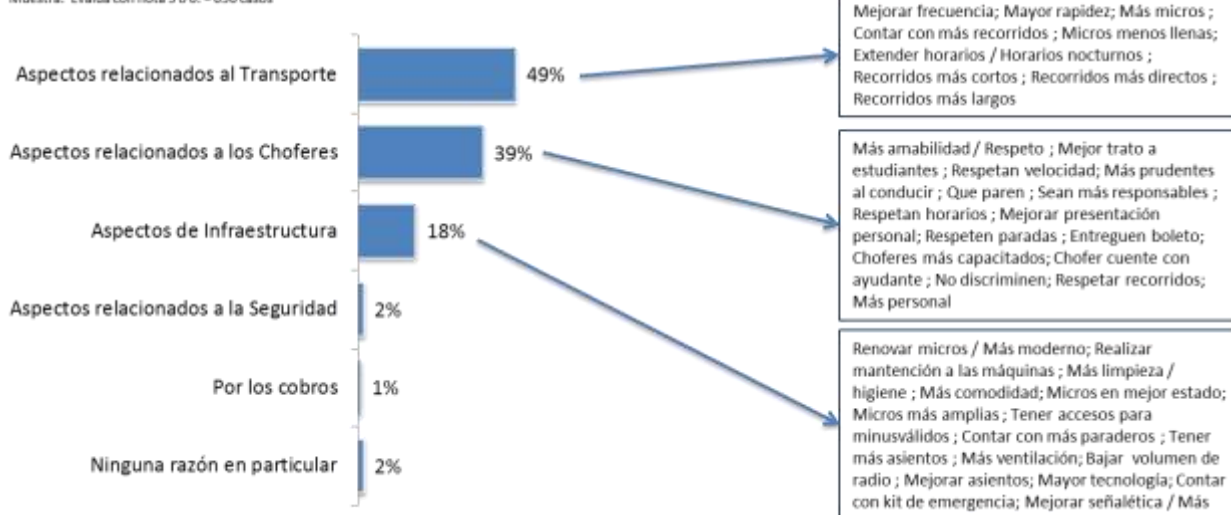
Hay que considerar que se trata de una respuesta absolutamente espontánea, por lo que no se entregaron posibilidades o alternativas de respuesta.

## Razones de Satisfacción Inicial

### Evalúa con nota 5 ó 6

¿Me podría mencionar qué le falta a este servicio para que lo evalúe con nota 7?

Muestra: Evalúa con nota 5 ó 6: 656 casos

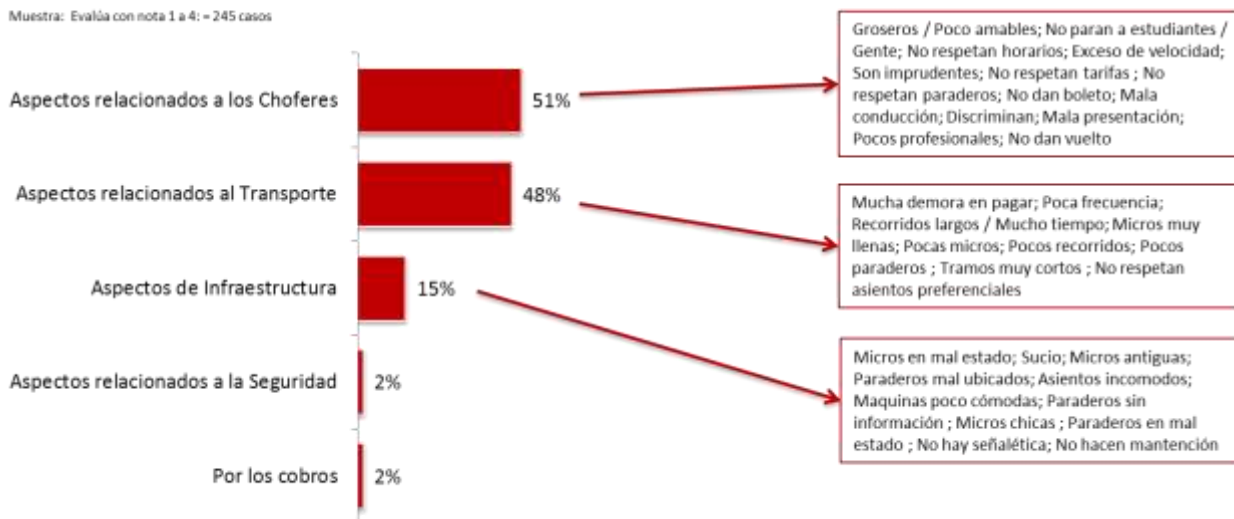


## Razones de Satisfacción Inicial

**Evalúa con nota 4 o menos**

**¿Me podría mencionar por qué razón o razones está insatisfecho con este servicio?**

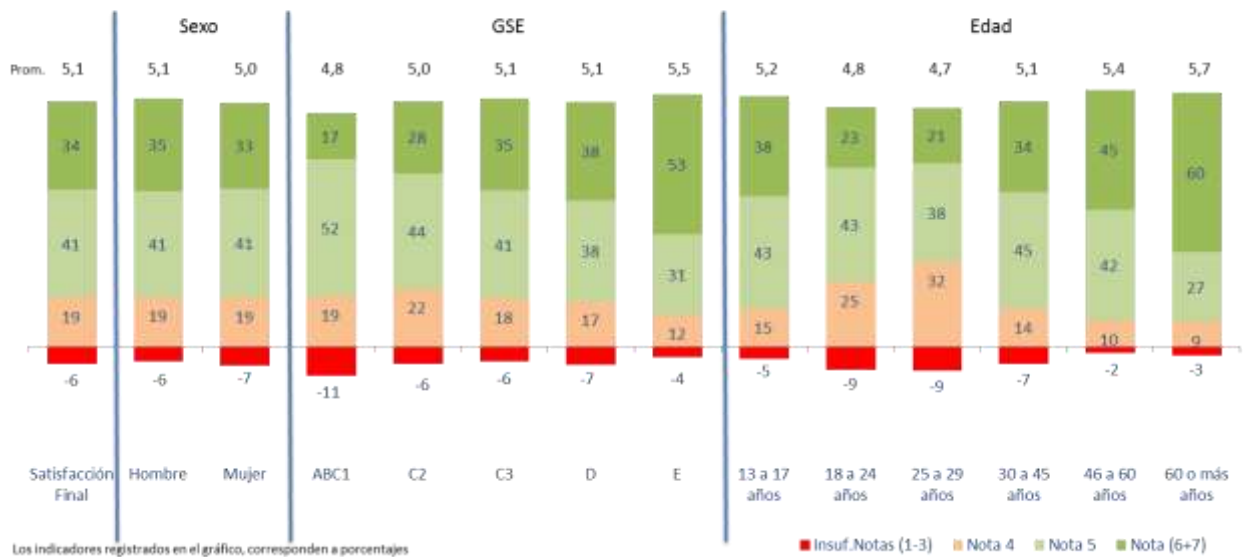
Muestra: Evalúa con nota 1 a 4; = 245 casos



Poco más del 50% de quienes evaluaron con notas negativas entre 1 y 4 consideran que su insatisfacción es por causa de los choferes. Esta respuesta, da aún más claridad de que el servicio que entregan los choferes en particular, es un driver de satisfacción en la población usuaria del transporte público de Arica. En el caso de los entrevistados que evaluaron con notas deficientes, los aspectos relacionados con el transporte en sí, cobran relevancia, y entre los más importantes, mencionan la demora que existe para pagar, las frecuencias, los recorridos, etc. La mayor parte de estas observaciones tienen que ver con los tiempos que involucran para el usuario y las incomodidades que se presentan en el servicio.

## Satisfacción Final

Base: total muestra = 1002 casos



La evaluación global final, que obedece a la última pregunta de satisfacción que se aplica al entrevistado y que está incidida por lo que el usuario ha recordado del servicio durante la encuesta, pasando por las diferentes instancias del servicio, logra un total 34% de evaluaciones de satisfacción (notas 6 + 7) y un 6% de insatisfacción (notas 1 a 3). Si se consideran las notas 4 como insuficientes, podemos ver que hay un alto porcentaje de personas que no están satisfechas con el servicio que el transporte público de Arica entrega a los usuarios, después de considerar cada aspecto de este servicio.

Esta evaluación es aún más crítica cuando preguntamos a los entrevistados de entre 18 y 29 años. A diferencia de la evaluación inicial, en esta evaluación que se trata de una declaración más racional, son los ABC1 quienes critican mayormente el servicio.

No se observan diferencias significativas entre las respuestas de hombres y mujeres.

Para comprender mejor esta evaluación en particular hicimos preguntas diferenciadas a quienes respondieron con nota 7, con notas 5 y 6 y con notas de entre 1 a 4.

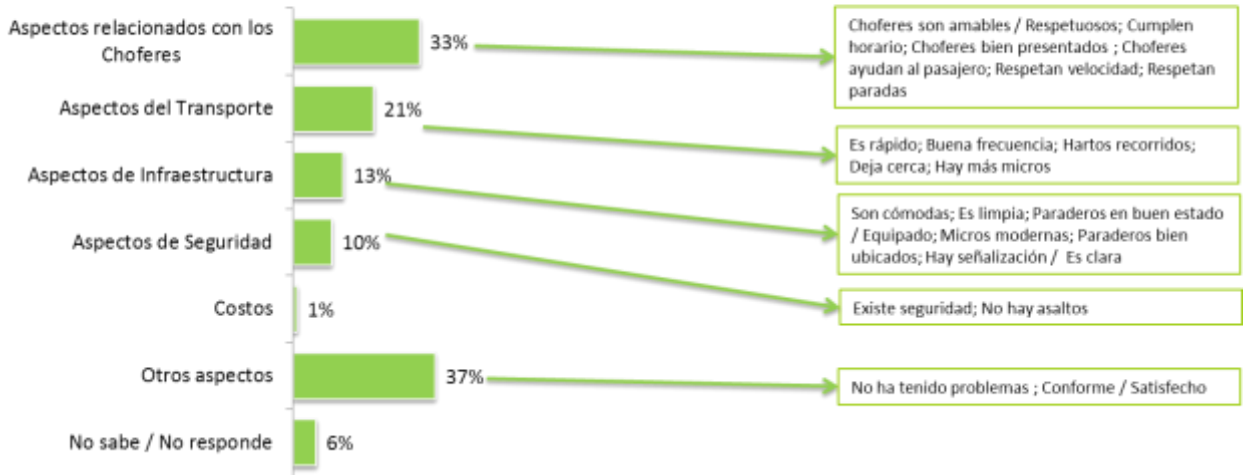
En las siguientes páginas se presentan los resultados a estas preguntas.

## Razones de Satisfacción Final

### Evalúa con nota 7

¿Me podría mencionar por qué razones evalúa con nota 7?

Muestra: Evalúa con nota 7: 87 casos



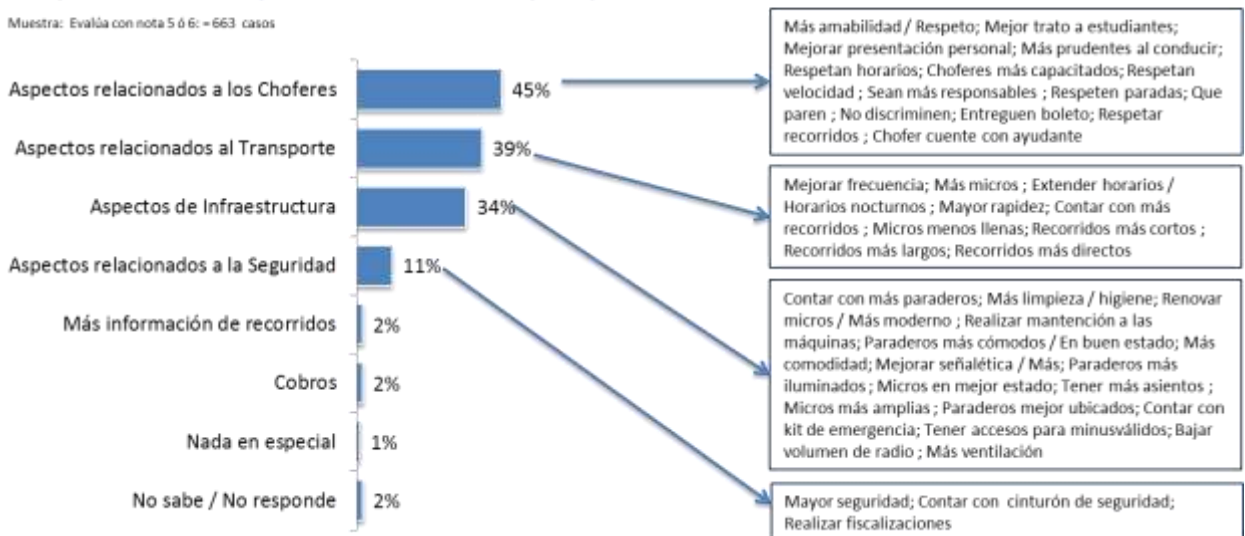
Al igual que en la satisfacción inicial, en la satisfacción final, nuevamente es la labor de los choferes la que influye más positivamente en la evaluación de aquellos que ponen un 7 al servicio. Se trata de un tercio de los entrevistados que evalúan no nota 7.

## Razones de Satisfacción Final

### Evalúa con nota 5 ó 6

¿Me podría mencionar qué le falta a este servicio para que lo evalúe con nota 7?

Muestra: Evalúa con nota 5 ó 6: = 663 casos

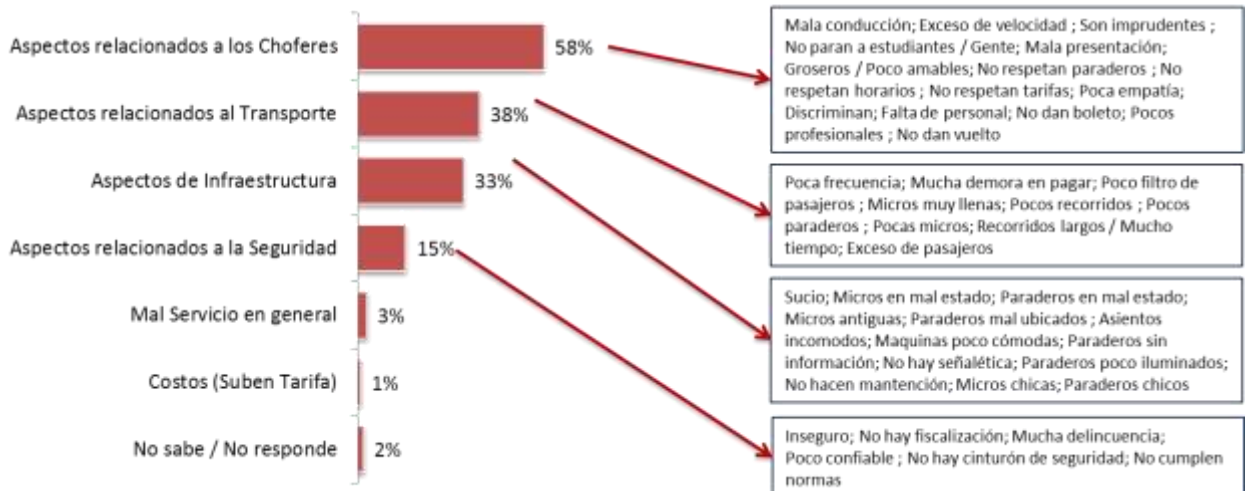


## Razones de Satisfacción Final

Evalúa con nota 4 o menos

¿Me podría mencionar por qué razón o razones está insatisfecho con este servicio?

Muestra: Evalúa con nota 1 a 4; - 252 casos

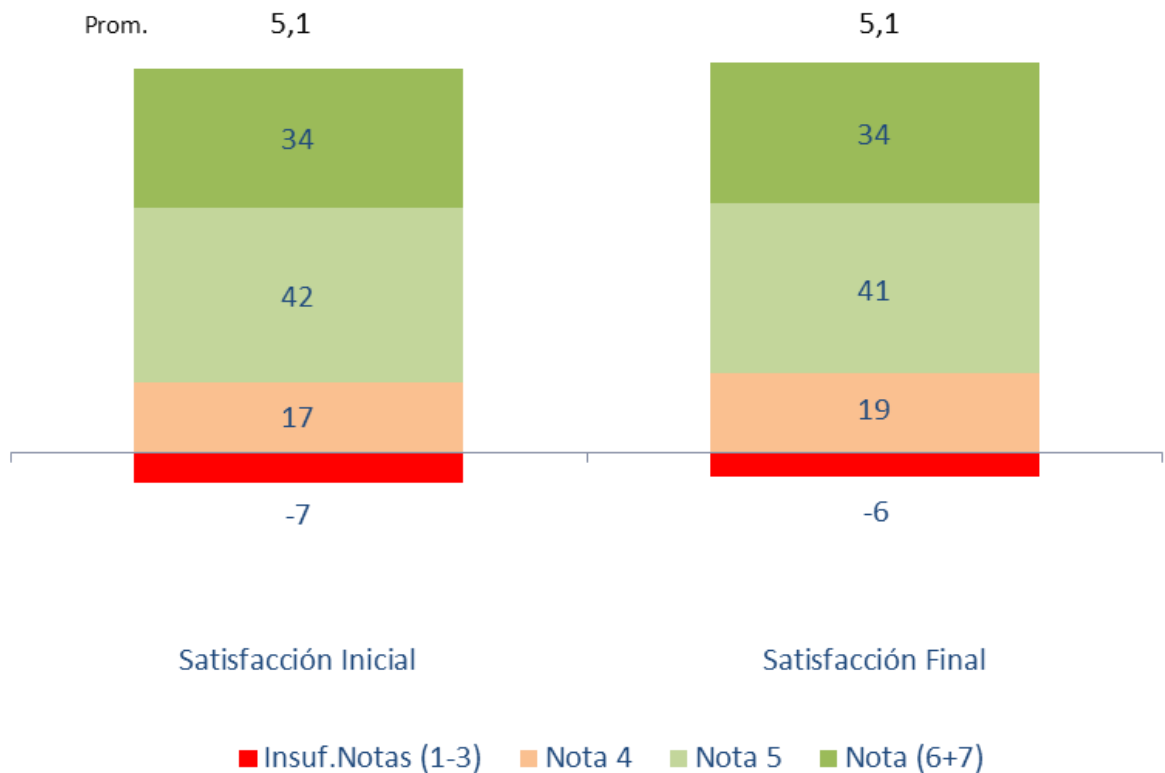


Cuando preguntamos a los entrevistados insatisfechos por qué lo están, declaran con mayor frecuencia, aspectos relacionados con los choferes. Esta vez, a diferencia de la respuesta en la satisfacción inicial, aluden a aspectos técnicos y conductuales del chofer, desde la conducción hasta la presentación y trato que entregan a los usuarios. Esta opinión es entregada por más del 50% de los entrevistados que están insatisfechos con el servicio.

Se confirma la importancia de los choferes en la satisfacción de los entrevistados, así como también la importancia que tienen los aspectos relacionados con los aspectos generales: frecuencia, facilidad para pagar, cantidad / calidad de paraderos, etc.



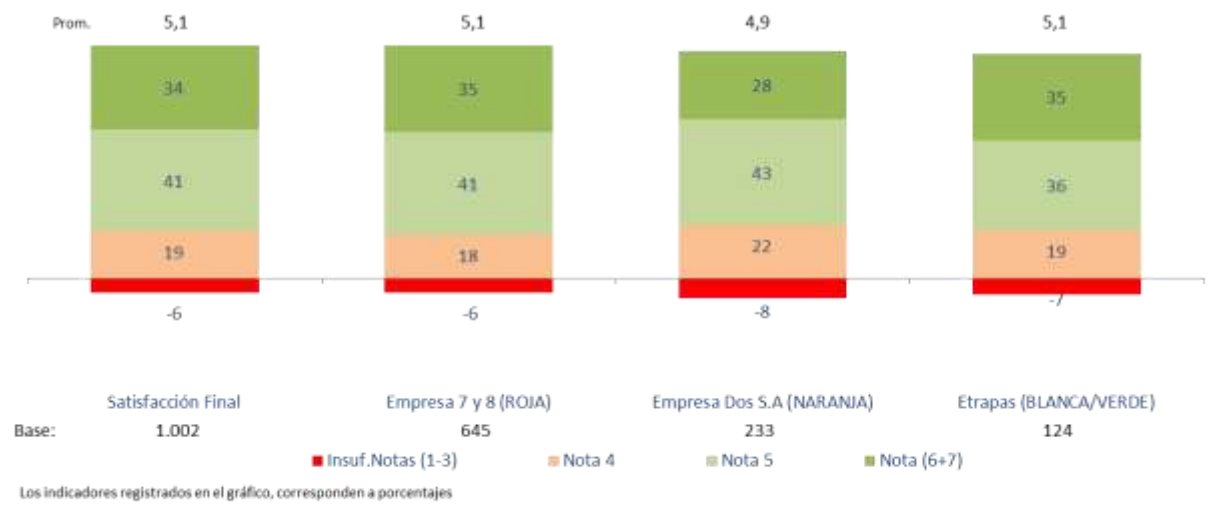
Para visualizar si existen diferencias entre la evaluación inicial (por imagen que involucra experiencias pasadas, lo que ha escuchado, visto, leído respecto del servicio) y la evaluación final (racional que involucra el recuerdo de la experiencia a través de las preguntas de esta encuesta) vemos que no existen diferencias estadísticamente significativas. Es decir, las personas tienen una expectativa, que finalmente se cumple. Esto no quiere decir que se trate de un servicio bien evaluado, sino de que las personas se han acostumbrado a recibir cierto nivel de servicio y no tienen la esperanza de recibir algo diferente. No obstante, están insatisfechos con éste.



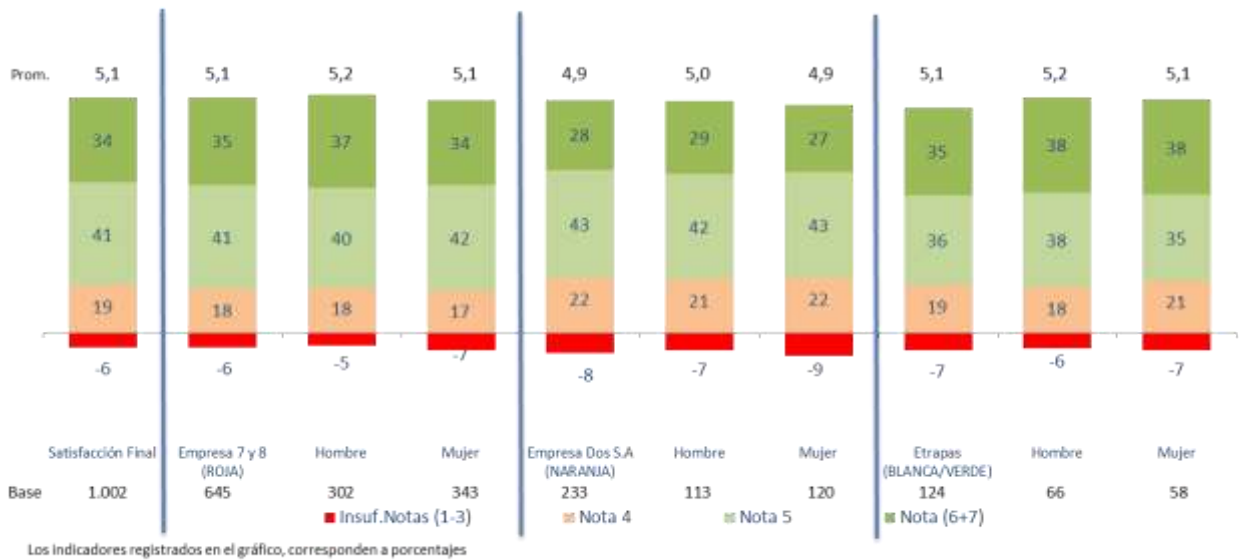
Los indicadores registrados en el gráfico, corresponden a porcentajes

Para contar con algunos parámetros de evaluaciones, los servicios y compañías aspiran a lograr 70% de notas 6 + 7 y esperan no sobrepasar los dos dígitos (hasta 9%) las notas negativas, que involucran las notas de 1 a 4.

La satisfacción global del transporte público mayor de Arica obtiene las siguientes evaluaciones según línea que utilizan los usuarios en mayor medida:



Según el perfil de los usuarios de cada línea, se puede observar el siguiente resultado:

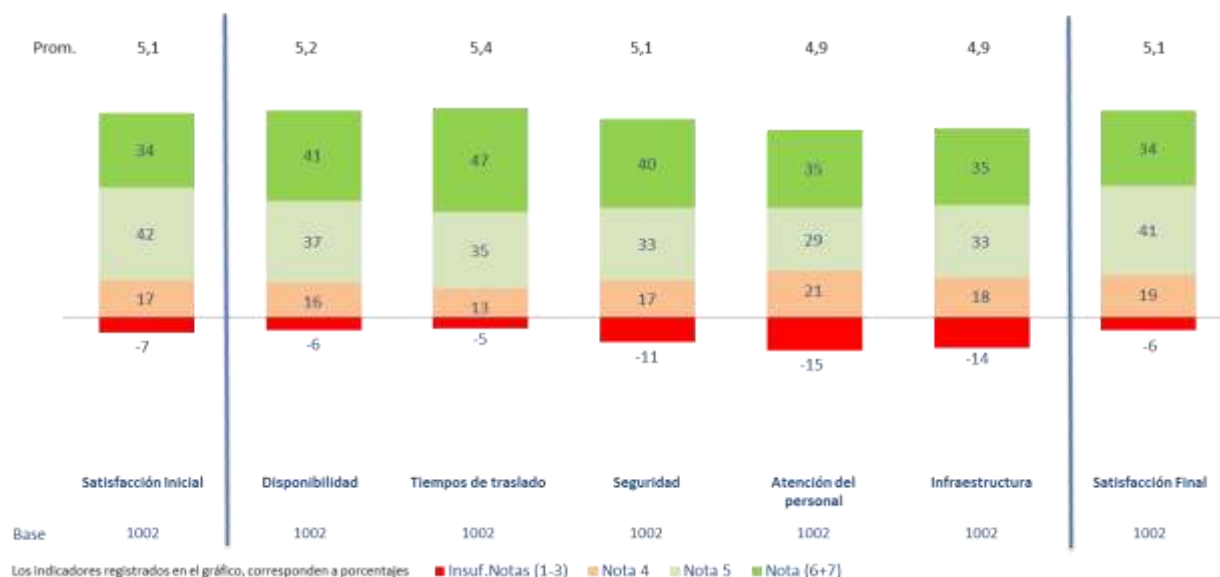




Para tener una mirada panorámica de la satisfacción con el servicio, se presentan los indicadores para cada una de las dimensiones involucradas en el servicio, incluyendo evaluación inicial y final.

## Resumen de Satisfacción

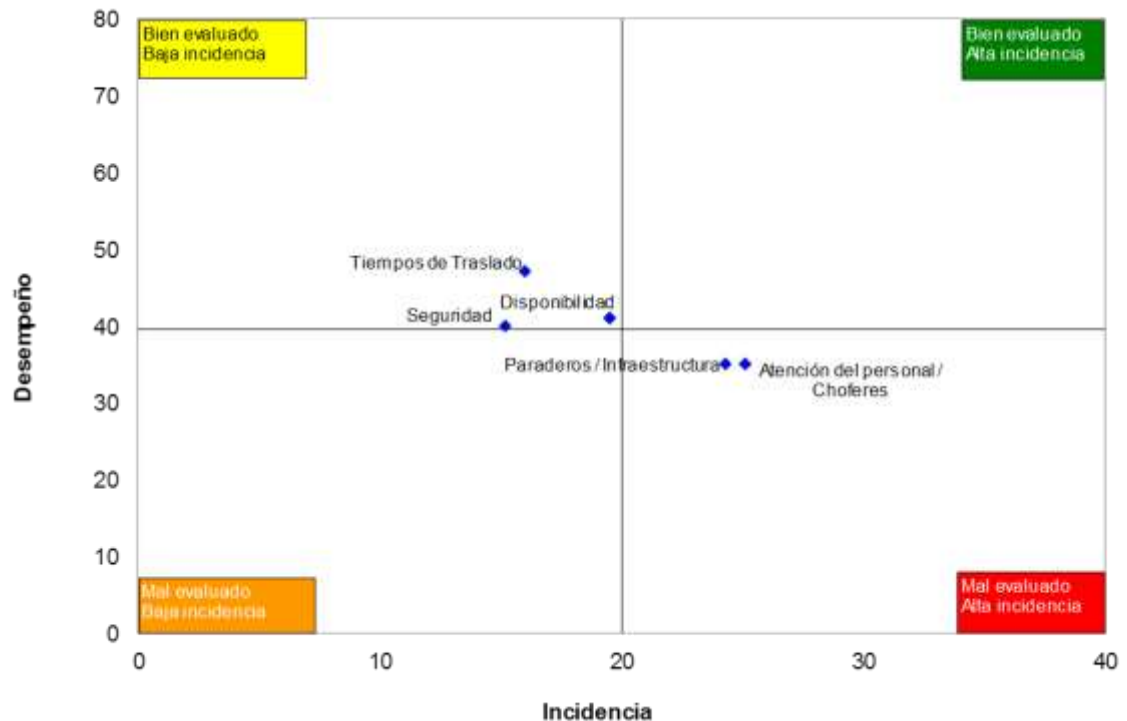
Base: total muestra = 1002 casos



Se observa claramente que existen algunas dimensiones más criticadas que otras, y en este caso la atención del personal, es decir, lo choferes y la infraestructura, seguidos de la seguridad, son las dimensiones más criticadas del servicio.

Para visualizar cuál o cuáles son las dimensiones que más afectan a la satisfacción de esta dimensión, se realizó un análisis de regresión lineal múltiple y se llevó la información a un mapa de dos dimensiones, cuyo eje vertical representa el desempeño, es decir el porcentaje de notas 6+7 obtenidas en cada dimensión y el eje horizontal representa la incidencia de cada dimensión en la satisfacción global.

A continuación se presenta el mapa correspondiente al análisis global de satisfacción:



Explicación de los cuadrantes:

**Amarillo:** “Mantenión”, se incluyen todos los aspectos evaluados por sobre el promedio y con baja incidencia.

**Verde:** “Fortalezas”, se incluyen todos los aspectos evaluados por sobre el promedio y con alta incidencia.

**Rojo:** “Foco de Mejora Prioritaria”, se incluyen todos los aspectos evaluados por debajo del promedio y con alta incidencia.

**Naranja:** “Foco de Mejora Secundario”, se incluyen todos los aspectos evaluados por debajo del promedio y con baja incidencia.

Podemos visualizar en el mapa que las dimensiones que más inciden en la evaluación global son: los choferes, seguido de la infraestructura. Ambos, considerando su desempeño por debajo de la media del servicio general, se consideran Focos de Mejora Prioritaria.

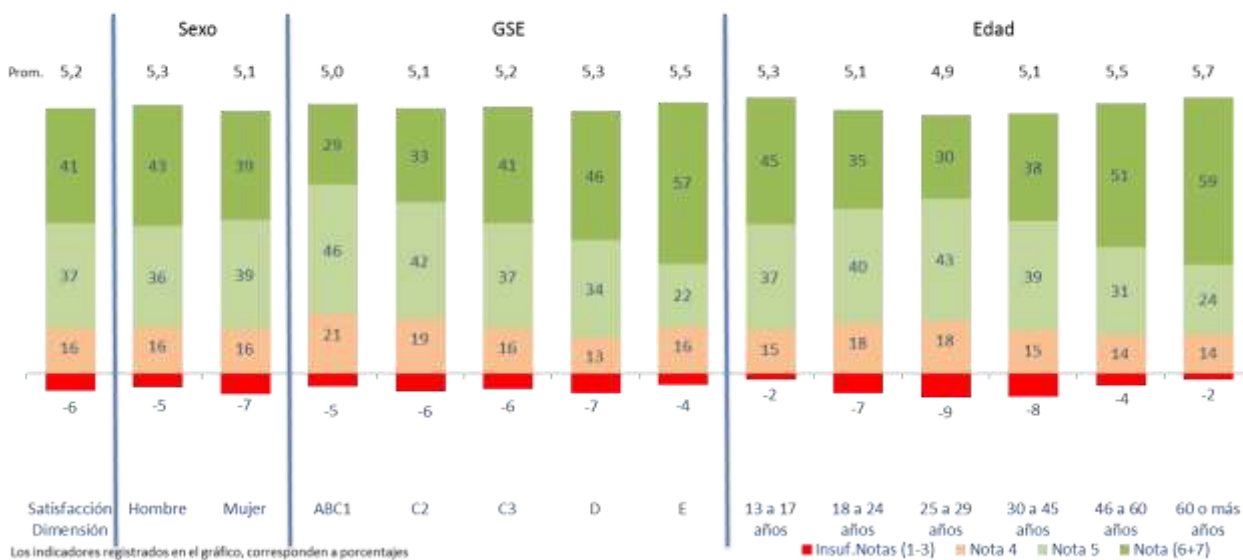
Se puede observar que tiempos de traslado, disponibilidad y seguridad, inciden de forma media en la evaluación general y están con evaluaciones bajas por lo que no se debieran dejar de considerar al momento de realizar mejoras, aunque hoy son aspectos con foco, no han logrado aún un desempeño mínimo esperado (un 70% de notas 6 + 7).

Para entender cuáles son los aspectos involucrados en cada una de las dimensiones, a continuación se presenta la satisfacción con cada una de ellas.

## 4.4 Satisfacción Según Dimensión

### Dimensión: Disponibilidad – Satisfacción General

Base: total muestra = 1002 casos  
En general, ¿qué tan satisfecho está con la DISPONIBILIDAD del servicio de micros de transporte público de Arica?



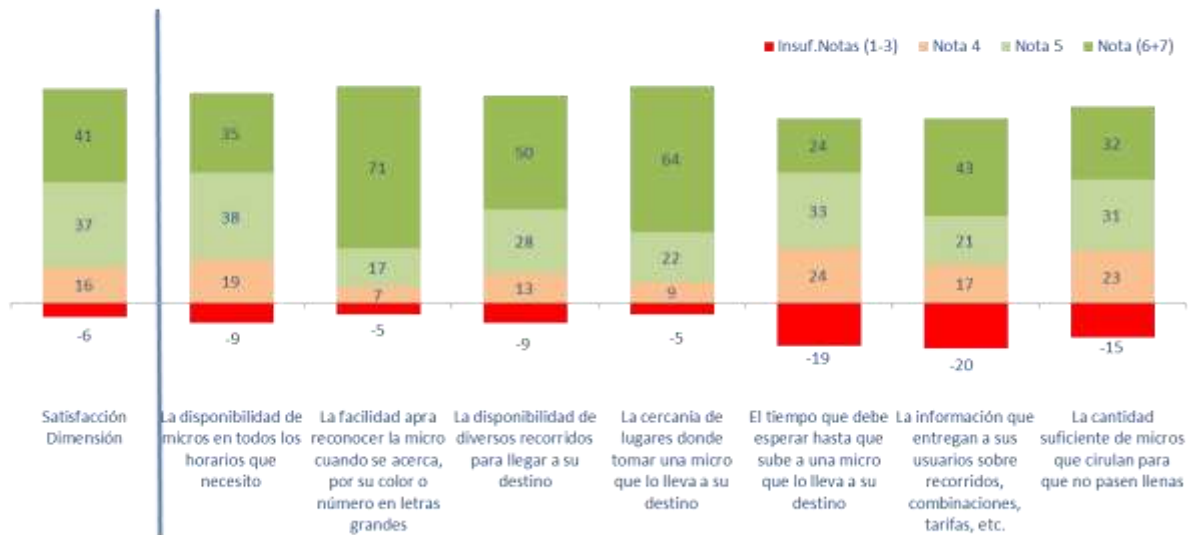
A nivel general, se puede observar que hay pocas diferencias en la percepción de esta dimensión por sexo, GSE y grupo etario. No obstante, es importante mencionar que los que mejor evalúan esta dimensión pertenecen al estrato socioeconómico E y son también los más adultos (mayores de 46 años).

Quienes más critican esta dimensión corresponden a los jóvenes de 25 a 29 años y del GSE C2.

No se observan diferencias estadísticamente significativas en la percepción de hombres y mujeres.

## Dimensión: Disponibilidad – Atributos específicos

Base: total muestra = 1002 casos  
¿Qué nota le pone al servicio de micros de transporte público de Arica en cuanto a....



Los indicadores registrados en el gráfico, corresponden a porcentajes

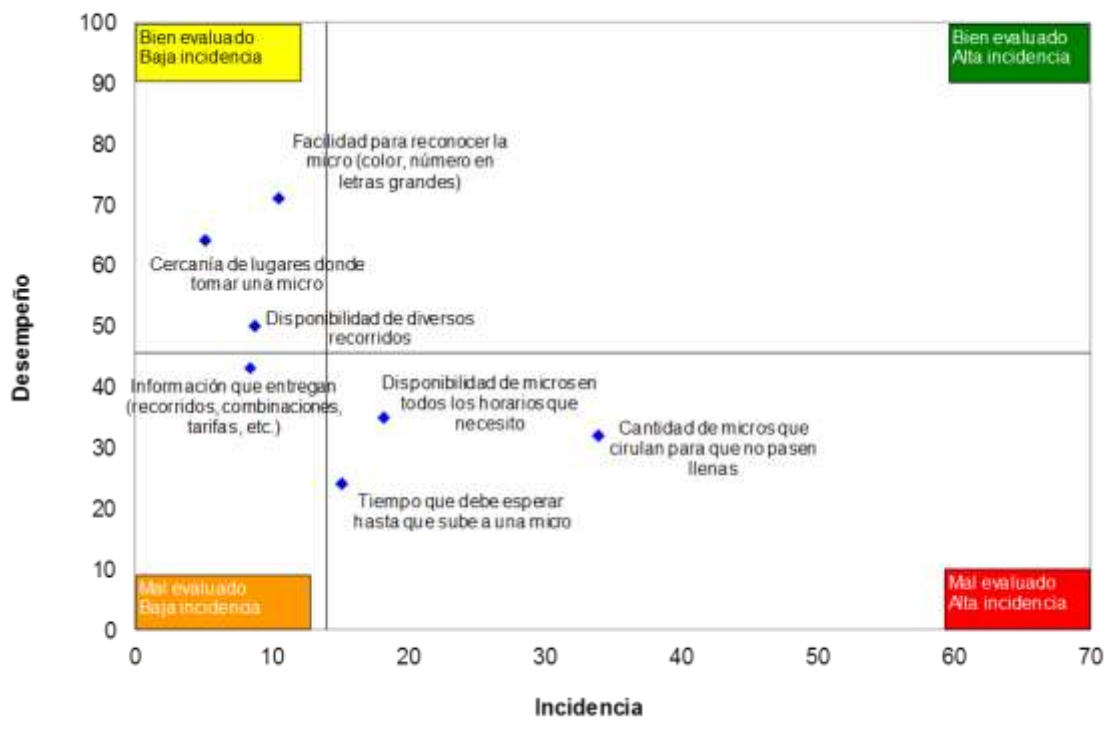
Claramente los aspectos más criticados respecto de la disponibilidad, se concentran en el tiempo de espera para tomar locomoción colectiva y la información que se entrega a los usuarios respecto de recorridos, frecuencias, tarifas, etc.

Se destaca en esta dimensión, la evaluación de la facilidad para reconocer la micro cuando se acerca. Ayuda fuertemente el color de los servicios y el que tengan letreros con letras grandes indicando la línea o servicio que están entregando.

A esta evaluación, le sigue de manera positiva, la cercanía de los lugares donde paran los recorridos de micros que requieren los usuarios.

Una vez que se preguntó por cada aspecto involucrado en la dimensión se realizó la pregunta de satisfacción general con la dimensión y los resultados fueron los que se presentan a continuación:

## Mapa de Focos de Mejora, Dimensión Disponibilidad



En el mapa podemos observar que esta dimensión tiene 3 focos de mejora prioritaria: Cantidad de micros que circulan para que no pasen llenas, disponibilidad de micros en todos los horarios que necesito y tiempo que debe esperar hasta que sube a una micro.

Esta dimensión no observa fortalezas y los aspectos para mejorar tienen una alta relación con los tiempos que el usuario requiere para su traslado, incidido por la frecuencia y disponibilidad del servicio.

## Dimensión: Tiempos de traslado – Satisfacción General

Base: total muestra = 1002 casos  
Y en general, ¿qué tan satisfecho está con la CONFIABILIDAD que le entrega el servicio de micros de transporte público de Arica?

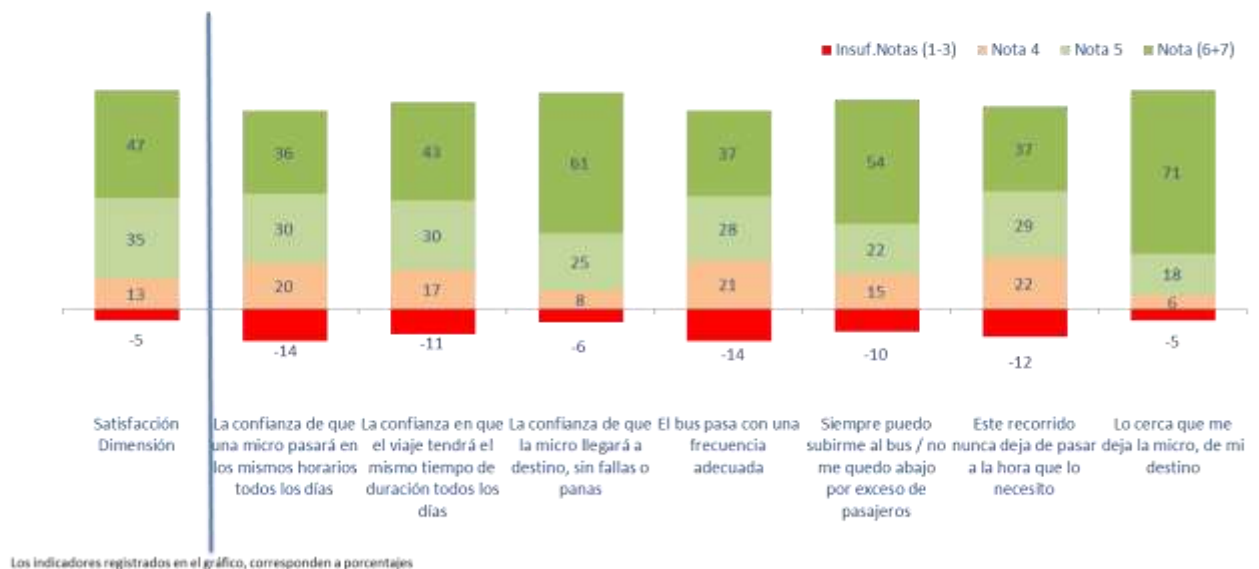


A nivel general, la dimensión no observa diferencias importantes en los diferentes grupos de segmentación.

Sin embargo, se puede destacar que los GSE más bajos y los grupos etareas más adultos, evalúan con mayor satisfacción esta dimensión del servicio de transporte público mayor de Arica.

## Dimensión: Tiempos de traslado – Atributos específicos

Base: total muestra = 1002 casos  
¿Qué nota le pone al servicio de micros de transporte público de Arica en cuanto a...





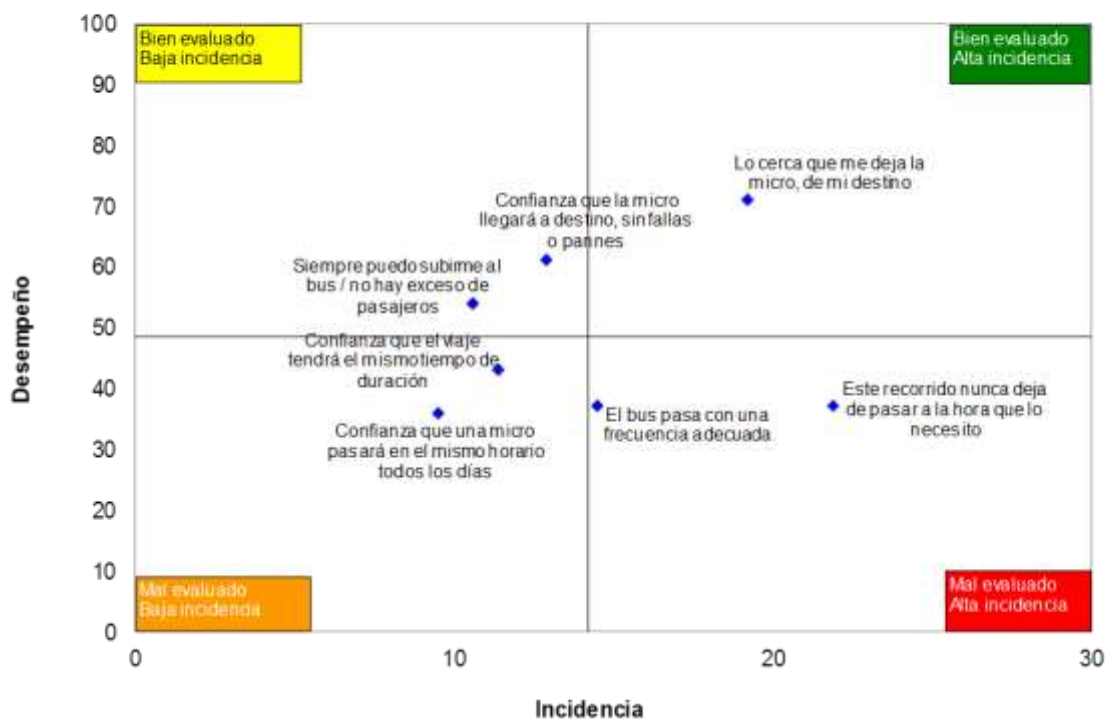
Los tiempos de traslado en general obtienen un 47% de evaluaciones positivas y un 18% de notas de 1 a 4.

Lo más crítico tiene relación con la frecuencia y confianza en el respeto de esa frecuencia en que pasa la micro.

Se destacan aspectos de cercanía con que los recorridos dejan a los pasajeros y que las máquinas lleguen a destino sin fallas, seguido de un aspecto relacionado con que no existe impedimento para que pueda subir al bus que requiere, ya que no hay exceso de pasajeros.

Se debe destacar que el aspecto “lo cerca que me deja la micro, de mi destino” es el único que cumple con un indicador esperado (sobre del 70% de notas positivas).

### Mapa de Focos de Mejora, Dimensión Tiempos de Traslado

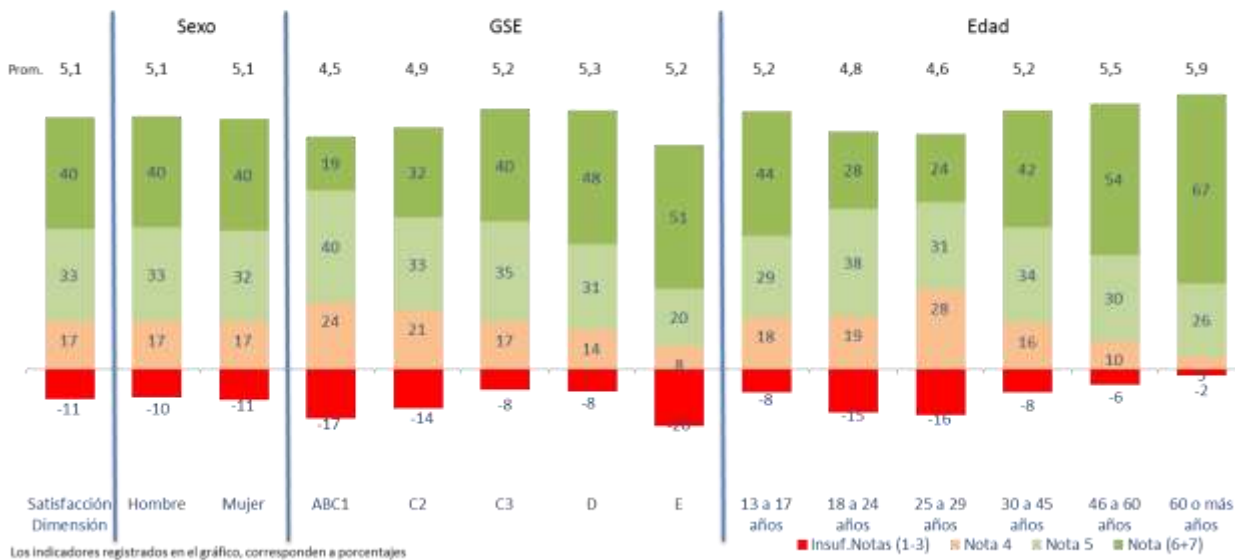


La dimensión observa dos focos de mejora prioritaria: “este recorrido nunca deja de pasar a la hora que lo necesito”, y “el bus pasa con una frecuencia adecuada”. Estos están vinculados fuertemente con la confianza que se puede encontrar en el cuadrante de los aspectos de foco secundario.

La dimensión cuenta con una fortaleza que es “lo cerca que me deja la micro, de mi destino”, que tiene estrecha relación con los recorridos o servicios que existen en la ciudad.

## Dimensión: Seguridad – Satisfacción General

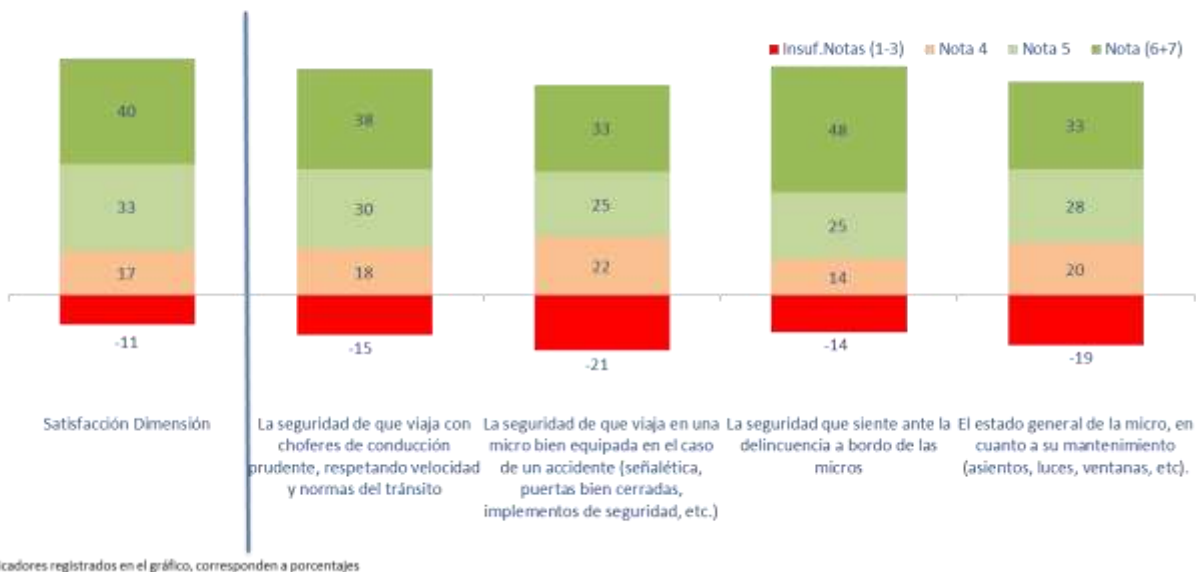
Base: total muestra = 1002 casos  
Y en general, ¿qué tan satisfecho está con la SEGURIDAD que le brinda el transportarse público de Arica?



A nivel general, quienes más insatisfechos están con esta dimensión, son los GSE ABC1/C2 y E, y el grupo etario de 18 a 29 años).

## Dimensión: Seguridad – Atributos específicos

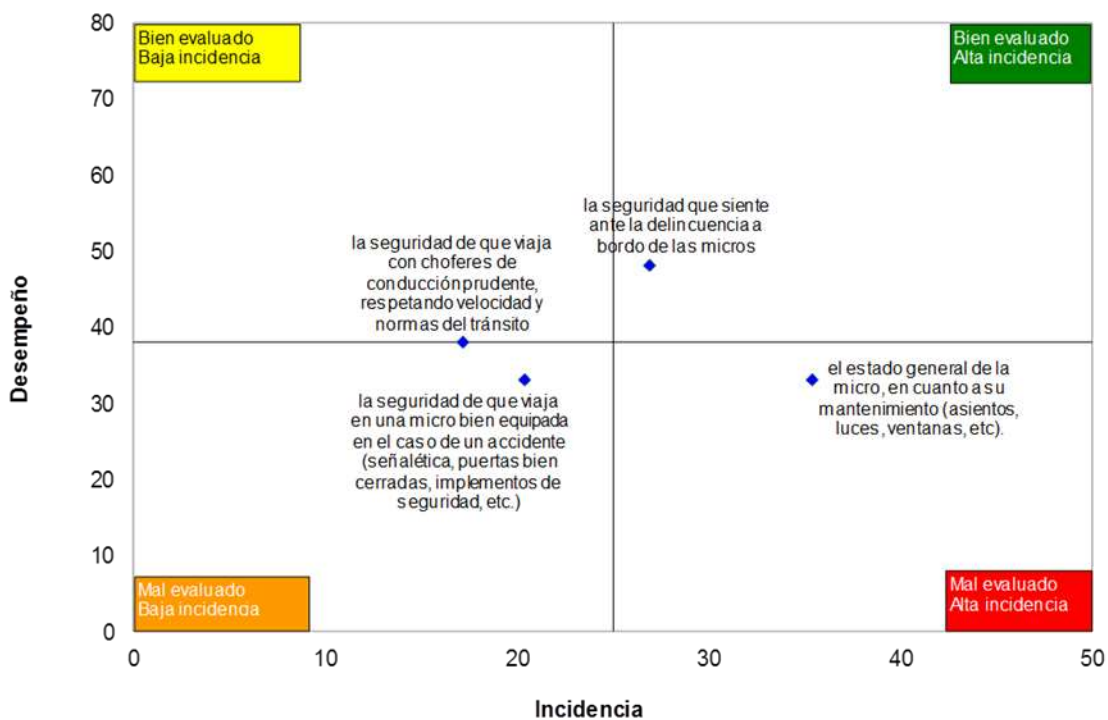
Base: total muestra = 1002 casos  
¿Qué nota le pone al servicio de micros de transporte público de Arica en cuanto a....



La dimensión seguridad considera dos grandes temas, uno es la seguridad respecto de la prestación del servicio y el otro es la seguridad que sienten los usuarios respecto de la delincuencia en las micros.

Esta dimensión es una de las 3 más críticas y se observa que la “seguridad que siente ante la delincuencia a bordo de las micros”, no es lo más crítico, sino más bien, el equipamiento de las micros y el estado general de estas. Es decir, la crítica más fuerte respecto de la seguridad, está dada por las máquinas, luego por los choferes y en tercer lugar por la delincuencia que se pueda observar en su interior.

### Mapa de Focos de Mejora, Dimensión Seguridad

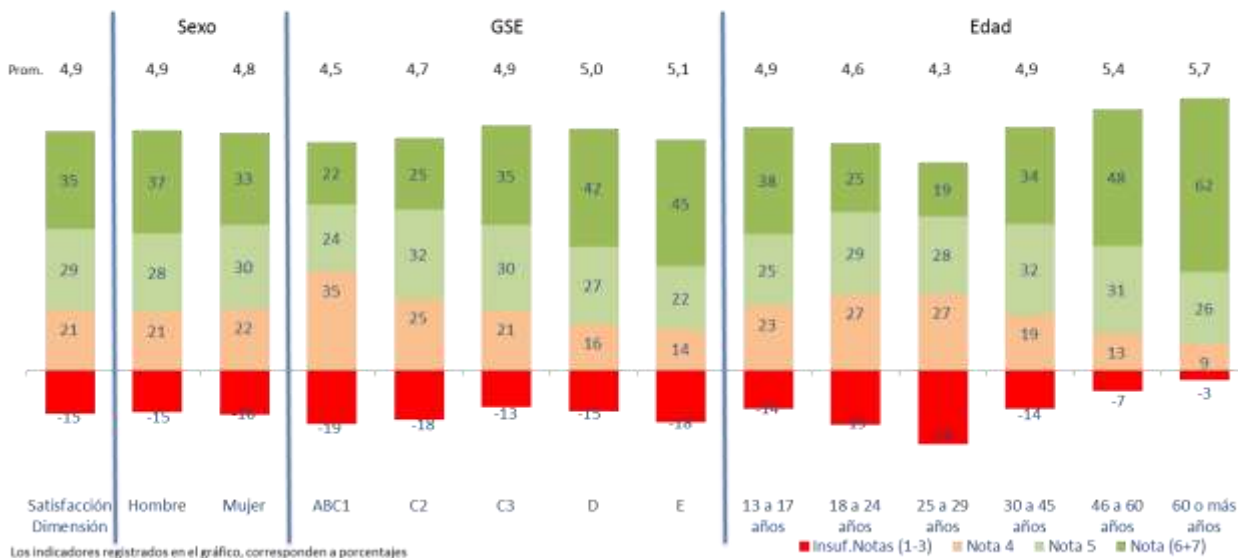


En este mapa se puede observar un hallazgo importante en el estudio. Mientras la mayor parte del país tiene en consideración la delincuencia en general, este aspecto no inquieta mayormente a los usuarios del servicio de transporte mayor de Arica. Aunque no es un aspecto que aún logre la evaluación óptima de satisfacción, es uno de los aspectos mejor evaluados en la dimensión. No obstante lo anterior, se trata de un aspecto de mediana a alta incidencia en la evaluación global de la seguridad.

El foco de mejora prioritario es “el estado general de las micros”, y como foco secundario, “seguridad en el equipamiento de la máquina”.

## Dimensión: Atención del Personal – Satisf. General

Base: total muestra = 1002 casos  
Y en general, ¿qué tan satisfecho está con la ATENCIÓN DEL PERSONAL o CHOFERES de las micros del transporte público de Arica?



A nivel general, se observa que esta es la dimensión más crítica en el servicio del transporte público mayor de la ciudad de Arica.

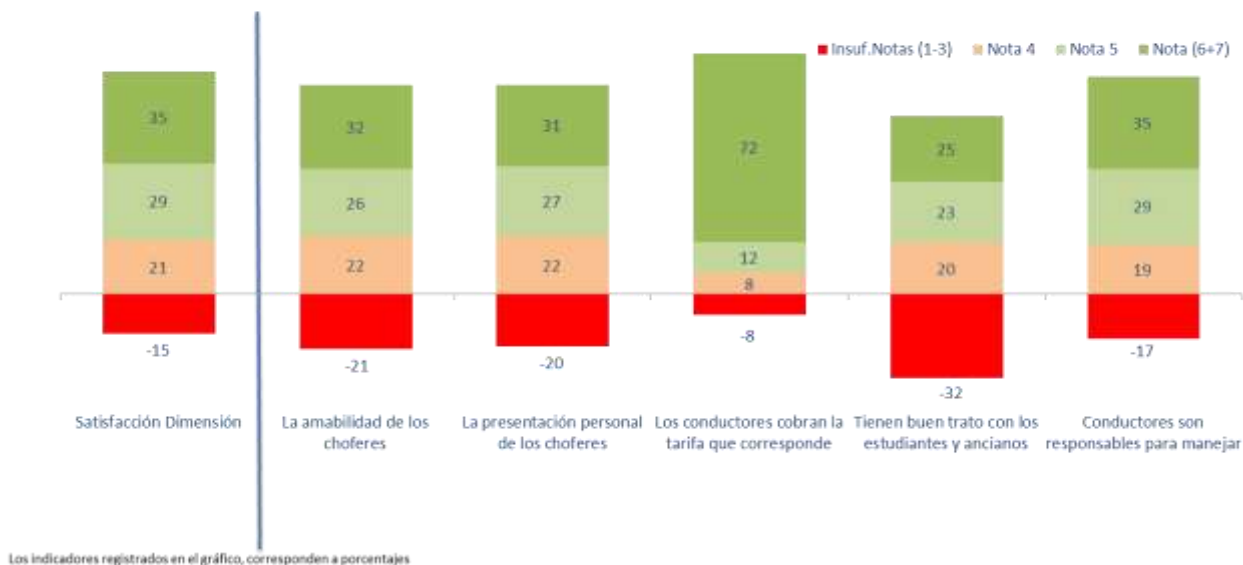
Sólo se puede destacar de algún modo, la evaluación que entregan los más adultos al servicio.

Quiénes más critican esta dimensión son los del grupo etario de 25 a 29 años.

A nivel de aspectos específicos de la dimensión, se presenta a continuación la evaluación para cada uno de ellos.

## Dimensión: Atención del Personal – Atributos específicos

Base: total muestra = 1002 casos  
¿Qué nota le pone al servicio de micros de transporte público de Arica en cuanto a....

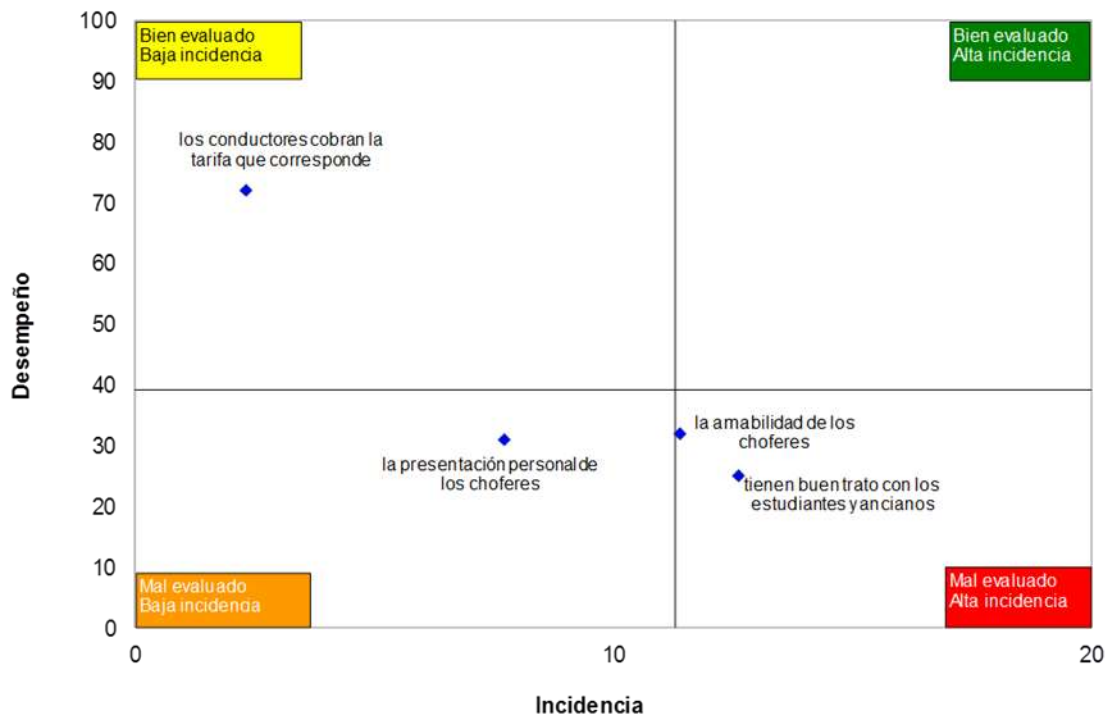


El único atributo bien evaluado del servicio tiene relación con el cobro de la tarifa tal como debe efectuarse. Este es un aspecto higiénico, donde se espera incluso llegar a un 100% de satisfacción.

Lo más crítico de esta dimensión es el trato que los choferes tienen con los estudiantes y ancianos, le sigue la amabilidad general con los usuarios, la presentación personal de los choferes y la responsabilidad que los usuarios perciben respecto de su conducción.

Para entender mejor, cuáles son los focos más relevantes, se presenta a continuación un mapa de focos de mejora:

### Mapa de Focos de Mejora, Dimensión Atención del Personal

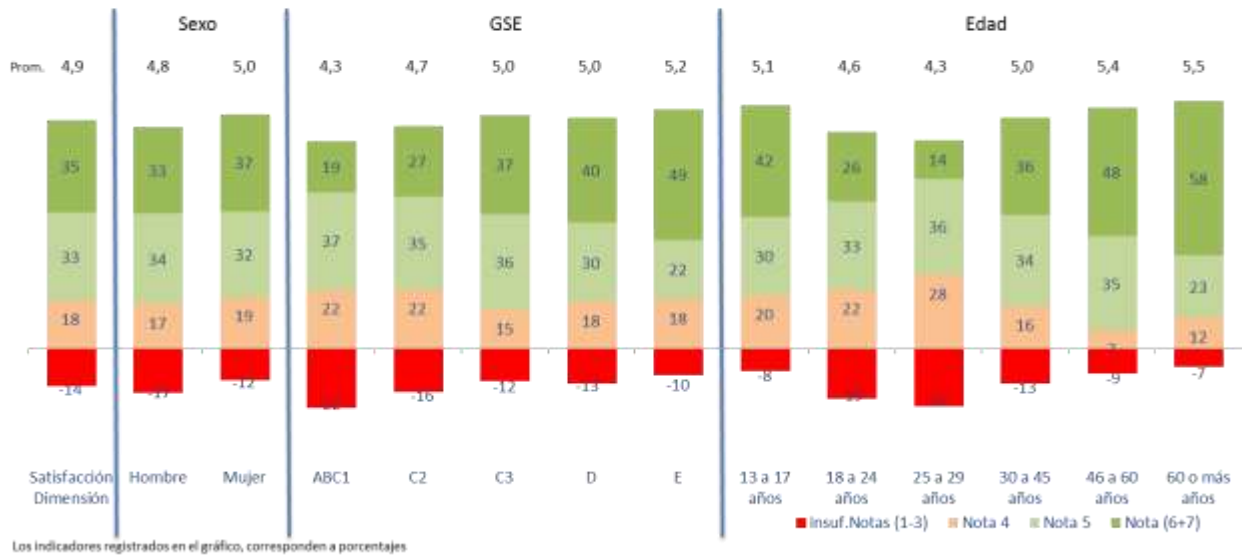


Claramente los focos prioritarios, tiene relación con la amabilidad y/o el buen trato que los choferes deben entregar a los usuarios, cualquiera sea su naturaleza. Como foco secundario está la presentación personal de los choferes.

Aunque el hecho de que los choferes cobren la tarifa que corresponde está bien evaluado, no es algo que incida fuertemente, ya que se trata de un aspecto higiénico que los usuarios esperan como básico.

## Dimensión: Infraestructura – Satisf. General

Base: total muestra = 1002 casos  
Y en general, ¿qué tan satisfecho está con los PARADEROS O PARADAS de las micros del transporte público de Arica?

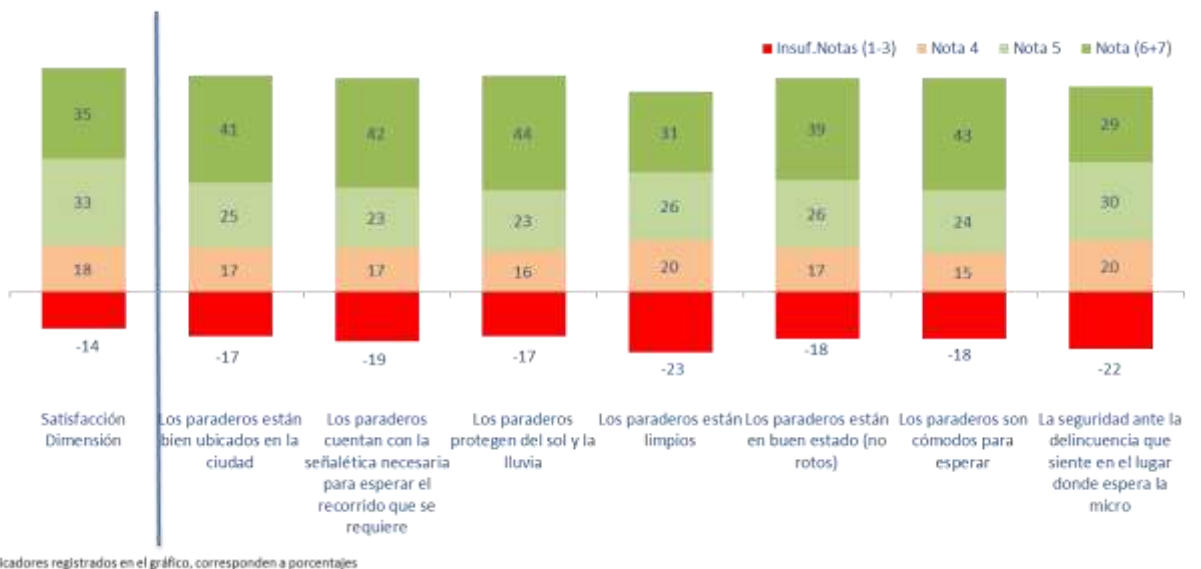


Esta dimensión es la segunda más criticada en el servicio. A nivel general se observa que claramente los GSE más altos y los usuarios entre 18 y 29 años, son los más críticos.

En esta oportunidad, los hombres son levemente más críticos que las mujeres, sin embargo, no existen diferencias estadísticamente significativas entre las percepciones de hombres y mujeres.

## Dimensión: Infraestructura – Atributos específicos

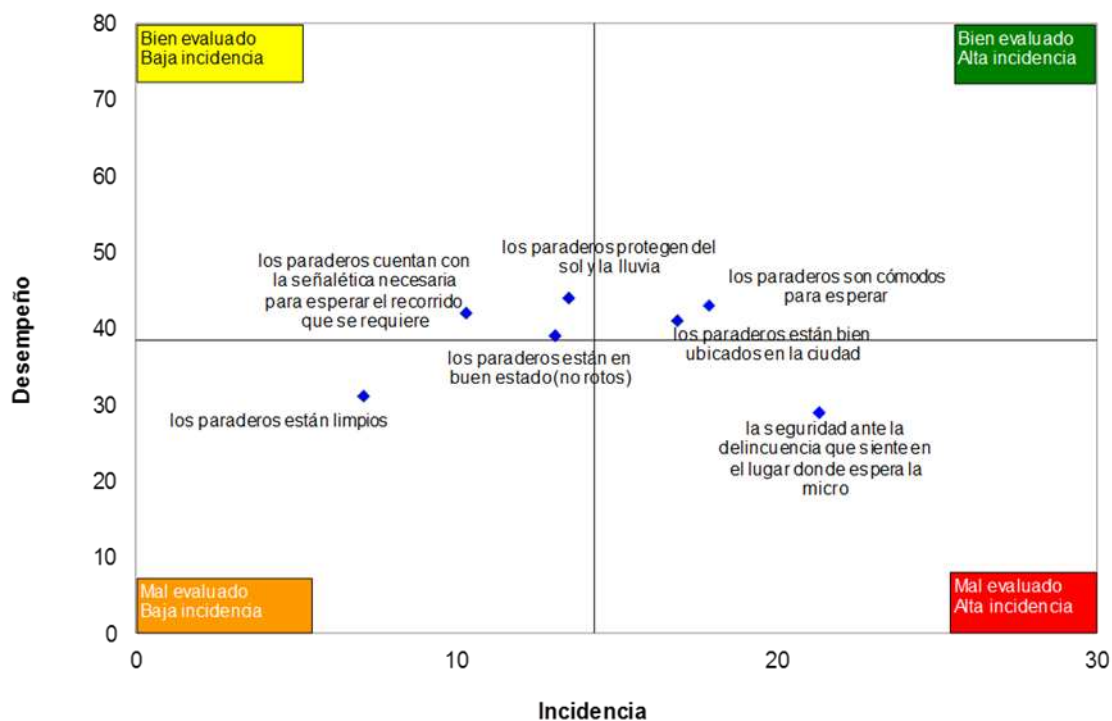
Base: total muestra = 1002 casos  
¿Qué nota le pone al servicio de micros de transporte público de Arica en cuanto a....



En general los aspectos involucrados en esta dimensión, tienen notas relativamente similares. Se puede observar que lo más crítico es la limpieza de los paraderos y la seguridad ante la delincuencia de los paraderos y/o paradas.

Para una mejor comprensión de estos indicadores, se presenta el mapa de focos de mejora, correspondiente a esta dimensión.

### Mapa de Focos de Mejora, Dimensión Paraderos / Infraestructura



La seguridad ante la delincuencia en los paraderos o paradas es el foco de mejora de esta dimensión.

Como foco de mejora secundaria está la limpieza de los paraderos.

Considerando que ninguno de los aspectos de esta dimensión logra un indicador óptimo, a pesar de que hoy se encuentren en el cuadrante de fortaleza, se sugiere no descuidar los aspectos de mayor incidencia que son: paraderos cómodos para esperar y paraderos bien ubicados en la ciudad. Estos aspectos tienen estrecha relación con el foco de mejora prioritario.

## 4.5 Mapas de Focos de mejora

### Modelo General de Incidencias



Se puede observar a nivel total que las dimensiones que impactan con más fuerza la satisfacción de los usuarios y usuarias son la Infraestructura o Paraderos y la Atención del Personal, es decir los choferes.

Al mirar al interior de cada una de estas dimensiones se puede entender que en el caso de los Paraderos e Infraestructura, lo que más incide en la satisfacción es la seguridad que éstos le brindan en contra de la delincuencia que se percibe en el lugar donde espera.

En el caso de la Atención del personal, lo que incide más fuertemente es la percepción de que los conductores son responsables al manejar, y le siguen el buen trato que brindan a los estudiantes y ancianos y la amabilidad general con los usuarios y usuarias.

A continuación se realiza el cruce entre las incidencias y las evaluaciones que obtuvo cada uno de estos atributos, para comprender cuáles son los focos de mejora prioritaria, cuáles son los focos de mejora secundaria, cuáles son los atributos que se consideran fortaleza y cuáles se deben mantener en buenas condiciones.



Para comprender estos resultados, se ha preparado un análisis donde se involucra la información que se recabó en la etapa de levantamiento de variables operacionales y otros datos disponibles.

## **RESPECTO DE LOS PARADEROS / INFRAESTRUCTURA**

### **Atributos que más impactan: Seguridad ante la delincuencia donde espera:**

Lo que más se valora respecto de la seguridad es la que sienten los usuarios dentro un bus en buenas condiciones, respecto de sus asientos, luces, ventanas, etc. Y la seguridad que siente a bordo del vehículo respecto de la delincuencia (aspecto que está mejor evaluado que el resto de los atributos de esta dimensión). Le sigue en importancia la seguridad de lo equipada que está la máquina en caso de un accidente (señalética, puertas, implementos de seguridad, etc.).

La inseguridad en los paraderos, por la delincuencia donde espera, se da sólo en algunas zonas de la ciudad.

**NOTA DE CAMPO:** Hubo lugares donde incluso al realizar la medición, no se pudo concretar debido al riesgo que corrían los asesores a los cuales intentaron asaltar en más de una oportunidad. Uno de esos puntos fue Vereda oriente, 18 de Septiembre y 21 de Mayo (horario de 14:30 a 16:30 horas).

## **RESPECTO DE LA ATENCION DEL PERSONAL**

### **Atributos que más impactan: Tienen buen trato con los estudiantes y ancianos / Amabilidad de los choferes:**

Un 32% tuvo algún problema con el servicio y un 9% de estos problemas estuvo relacionado con los siguientes aspectos respecto del chofer: Chofer poco amable/mal trato, Obligan a ceder asiento, Discusión con chofer, Chofer no quiso llevar a pasajero, Chofer Inicia marcha cuando se está bajando, Chofer no respeta a estudiantes, No paran a escolares, No paran a discapacitados, Cobran pasaje a menores de edad.

### Atributos que más impactan: Conductores son responsables para manejar:

Un 32% tuvo algún problema con el servicio y un 4% de estos problemas estuvo relacionado con los siguientes aspectos respecto del chofer: Imprudencia del chofer, Chofer utiliza celular, Chofer maneja rápido/anda apurado, Chofer discute con otro chofer, Chofer con alcohol, Exceso de pasajeros.

Existen algunas estadísticas de años anteriores, donde se visualiza una clara alza en la tasa de accidentes de tránsito en la región a través del tiempo:

La Región de Arica y Parinacota en los últimos 12 años

Año	Accidentes			Fallecidos	Total lesionados	Índice severidad	Población	Tasas c/100.000 habitantes		
	Urbana	Rural	Total					Accidentalidad	Fatalidad	Morbilidad
2000	358	87	605	16	681	2,54	193.420	312,79	8,27	352,08
2001	427	47	474	23	603	4,85	192.800	243,72	11,92	332,60
2002	412	69	481	30	706	6,34	192.382	250,01	13,39	366,96
2003	342	81	623	28	752	4,49	191.874	324,89	14,59	391,92
2004	496	75	571	29	724	3,50	191.368	298,38	10,45	378,33
2005	584	60	644	17	847	2,54	190.899	337,42	8,91	441,78
2006	638	75	703	36	724	5,34	189.892	369,55	18,98	381,67
2007	746	106	852	25	892	2,91	188.524	451,99	13,26	471,15
2008	889	82	981	48	904	4,89	187.348	523,82	25,82	482,52
2009	805	79	884	28	890	3,17	186.347	474,89	15,04	478,12
2010	513	85	598	28	601	4,68	184.957	323,32	15,14	324,94
2011	890	128	1.018	33	858	3,24	183.190	593,71	18,01	468,37
<b>Total</b>	<b>7.468</b>	<b>964</b>	<b>8.432</b>	<b>332</b>	<b>9.182</b>					
<b>Promedio</b>	<b>622</b>	<b>80</b>	<b>703</b>	<b>28</b>	<b>765</b>					

La realidad de la Región de Arica y Parinacota versus total país durante 2011

Región	Accidentes	Fallecidos	Total lesionados	Índice de severidad
<b>IV Arica y Parinacota</b>	<b>1.018</b>	<b>33</b>	<b>858</b>	<b>3,24</b>
I Tarapacá	1.000	58	1.541	3,60
II Antofagasta	2.188	87	2.257	3,98
III Atacama	770	53	1.141	4,88
IV Coquimbo	2.293	73	2.428	3,18
V Valparaíso	7.724	111	6.704	1,95
VI Metropolitana	23.520	310	15.581	1,53
VII O'Higgins	3.542	135	2.793	3,83
VIII Maule	4.390	148	3.830	3,37
IX Bío-Bío	6.643	205	8.138	3,09
X Araucanía	3.985	109	3.538	2,74
XIV Los Ríos	1.180	40	1.508	3,39
XV Los Lagos	2.965	85	3.091	2,87
VI Aysén	598	16	502	2,68
XII Magallanes	1.020	22	1.045	3,18
<b>Total</b>	<b>62.834</b>	<b>1.578</b>	<b>54.212</b>	<b>2,50</b>

FUENTE: DIAGNÓSTICO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO EN LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA AÑO 2011, ELABORADO POR CONASET.

## RESPECTO DE LA SEGURIDAD

### Atributos que más impactan: Estado general de las micros, en cuanto a su mantenimiento:

El promedio de antigüedad de los buses de transporte mayor en Arica es de 5,6 años (flota declarada).

Se puede visualizar que la flota de Etrapas es la que obtiene la mejor evaluación en la dimensión Seguridad.



**NOTA DE CAMPO:** Línea DOS S.A. - En unos de los recorridos Georreferenciados, un chofer contaba el gran mal que ataca a esta garita es que la mayoría de los choferes son consumidores de Pasta base y que es un dato que se puede corroborar todas las noches al cierre de garita.

## RESPECTO DE LOS TIEMPOS DE TRASLADO

### Atributos que más impactan: Recorrido nunca deja de pasar a la hora / Bus pasa con una frecuencia adecuada:

El promedio de viaje entre puntos de mayor afluencia es de 42 minutos, donde los traslados más largos son los de Vicuña Mackenna al Agro o Guanacagua al Agro (duran 1 hora 24 minutos y 1 hora 4 minutos respectivamente).

Por el contrario el viaje más corto es el que se hace desde Diego Portales (terminal internacional) al Centro (21 minutos).

El promedio de frecuencia en que pasan los buses por los diferentes paraderos es de 4:24 minutos.

Los dueños de las líneas declaran circular entre las 6 de la mañana a las 9 de la noche a excepción de la empresa 7 y 8 que declara circular hasta las 23 horas.

Existen horarios donde las líneas no mantienen su flujo de traslado y especialmente aquellas que van o vienen de la zona del Morro de Arica, realizan paradas, a veces de varias horas, antes de volver a hacer su recorrido, buscando lograr más cantidad de pasajeros en horas de mayor flujo.

Del mismo modo aquellos recorridos que van al Agro, generalmente no transitan después de las 6 de la tarde y los fines de semana sólo circulan durante la mañana hasta cerca de las 2 de la tarde.

**NOTA DE CAMPO:** Etrapas - Según declaración del propio gerente general don Claudio Orellana, la línea 6 el día domingo y festivo no tiene normado salir a realizar los recorridos; es a criterio de cada chofer si este recorrido sale o no. (Etrapas). La mayoría de los choferes son dueños de su micro, por lo que el cumplimiento de recorridos hasta más tarde es muy poco probable, ya que ellos deciden hasta que hora trabajan o no.

## **RESPECTO DE LA DISPONIBILIDAD**

### **Atributos que más impactan: Cantidad de micros / Micros en todo horario:**

Circulan un promedio de 4,5 servicios durante un día, considerando 411 buses (sumando todas las líneas)

El paradero de mayor movimiento, respecto de la cantidad de buses de diferentes líneas que circula es el ubicado en 18 de Septiembre (vereda Sur, Colón y Baquedano). Donde se contaron en una jornada un total de 116 buses de distintos servicios.

El paradero de menor movimiento, es el ubicado en Chacabuco Vereda sur, Arturo Gallo y Vicuña Mackenna Centro, donde no se registró ningún bus durante toda la jornada de medición.

### **Atributos que más impactan: Tiempos que debe esperar**

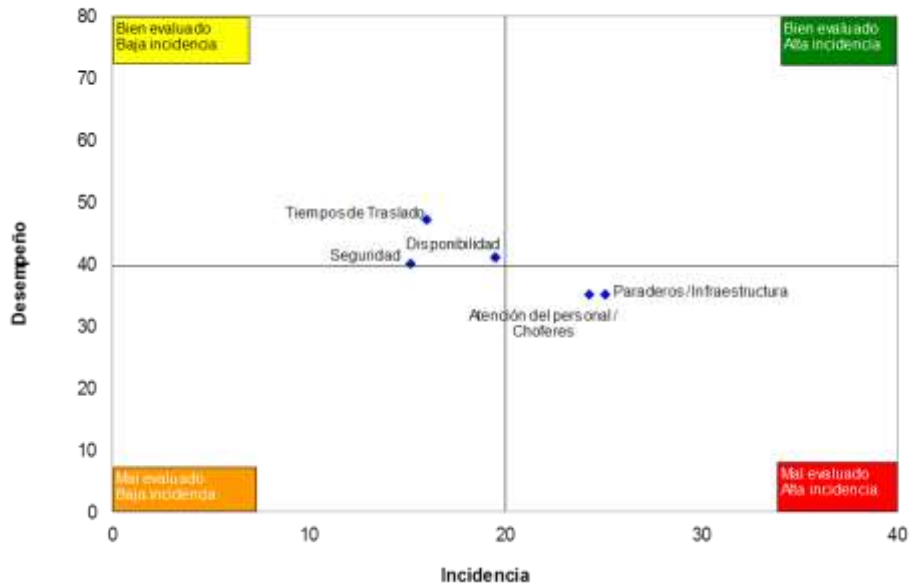
Algo más de la mitad de los buses, transitan con menos de la mitad de los asientos ocupados. Y el 35% transita con más de la mitad de los asientos ocupados. Esto se da de forma similar en la ida y vuelta de los recorridos.

De acuerdo a la información obtenida en esta medición, el 50% de las personas que llegan al paradero utilizan un medio de transporte distinto al transporte público de buses. Esta razón asociada a que los tiempos de espera no superan los 8 minutos pueden explicar el que no se registren colas de espera en los paraderos de Arica.

**NOTAS DE CAMPO:** Se observó en muchas oportunidades que existen horarios en que definitivamente no pasan micros por algunos puntos y éstas están paradas al borde costero, cerca del Morro, hasta que llega la hora de mayor afluencia de público.

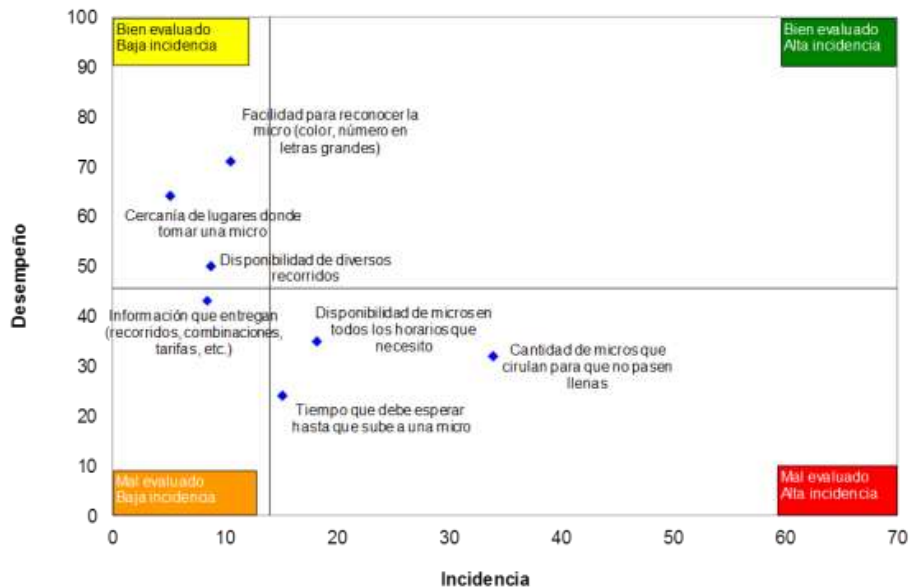
Línea Dos S.A. - No siempre las rutas se cumplen por completo ya que al estar cerca de la hora de almuerzo los micreros hacen media vuelta y se retiran a sus hogares para almorzar.

### Mapa General de Focos de Mejora



A nivel general, como ya se anticipó, lo que más impacta y además está evaluado por debajo de la media, son los paraderos/infraestructura y la atención del personal o conductores. El resto de las dimensiones (tiempos de traslado, seguridad y disponibilidad) son dimensiones que se deben mantener en buenas condiciones para que la evaluación global de la satisfacción con el transporte público mayor no baje.

## Mapa de Focos de Mejora, Dimensión Disponibilidad

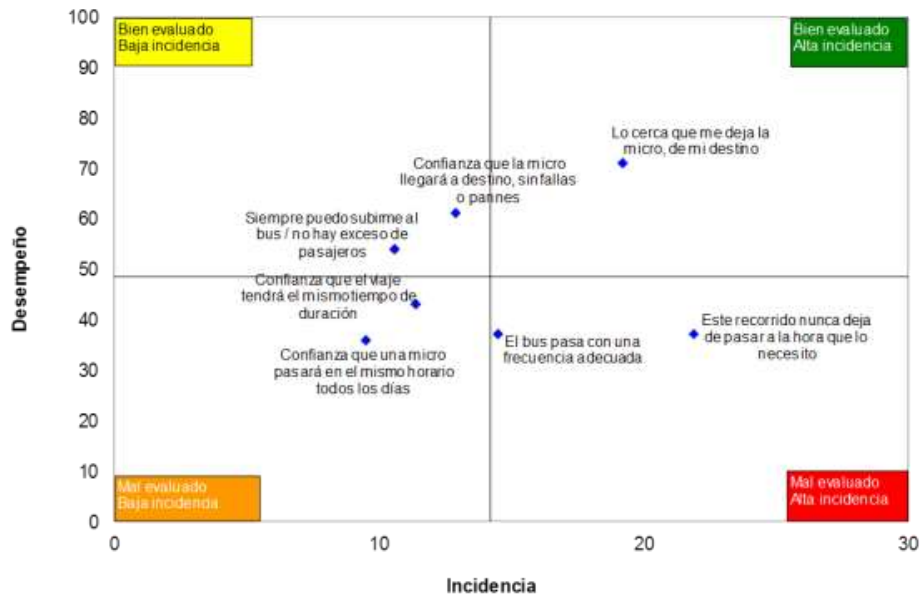


Como se puede observar, los focos de mejora prioritarios respecto de la disponibilidad, son la cantidad de micros que circulan para que no pasen llenas, la disponibilidad de éstas en los horarios que se requiere y el tiempo que se debe esperar para lograr subir a una micro. Estos aspectos inciden fuertemente en la evaluación de los usuarios y usuarias respecto al tema de la disponibilidad.

Como foco secundario se observa que la información de recorridos, combinaciones, tarifas, etc., es un aspecto que aunque en este minuto no impacta fuertemente en la evaluación general con esta dimensión, es no obstante, un atributo que está evaluado por debajo de la media de esta dimensión, por lo que requiere poner atención también.

En esta dimensión no se observa una percepción de atributos de fortaleza y el resto de los atributos están en el cuadrante de la mantención.

## Mapa de Focos de Mejora, Dimensión Tiempos de Traslado

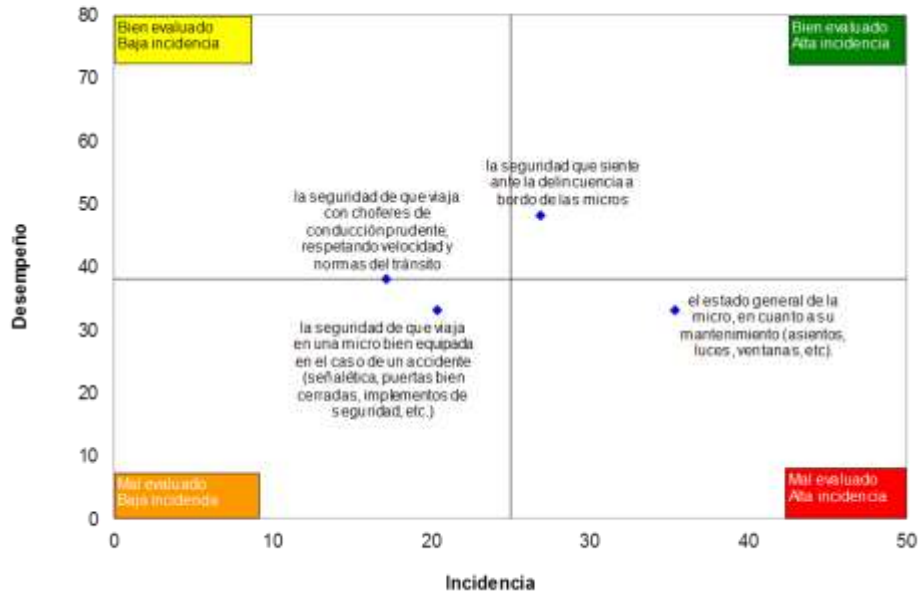


En los tiempos de traslado se observan dos focos de mejora prioritaria: que el recorrido pase a la hora que se requiere y que el bus tenga una frecuencia adecuada.

En esta dimensión se puede ver que la cercanía con que la micro deja del destino de los usuarios y usuarias es una fortaleza.

No existe, sin embargo, la suficiente confianza de que las micros pasen en el mismo horario todos los días, o que los viajes tengan el mismo tiempo de duración. Estos aspectos se posicionan como focos de mejora secundarios.

## Mapa de Focos de Mejora, Dimensión Seguridad



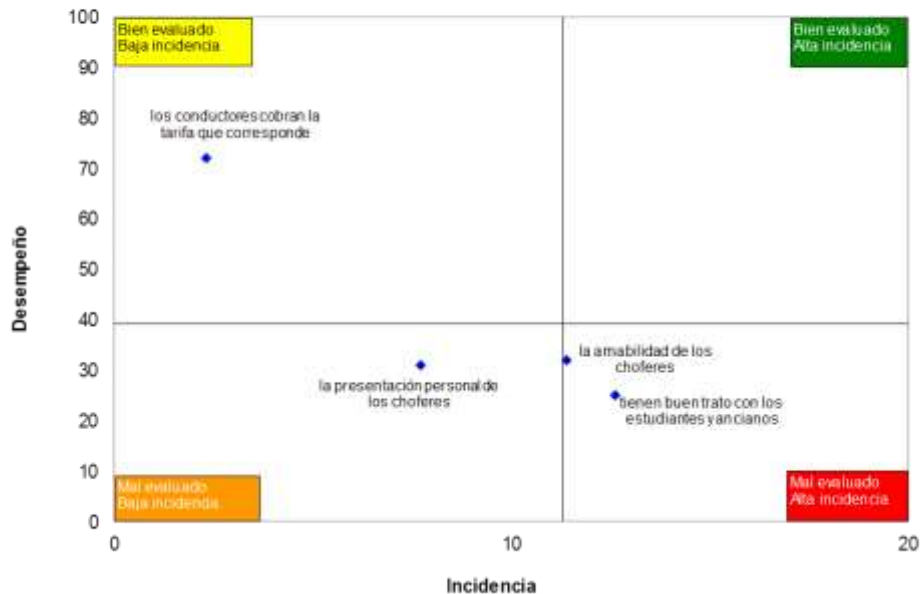
La dimensión de seguridad tiene un foco de mejora prioritario muy claro y es el estado general de la micro, en cuanto a su mantenimiento (asientos, luces, ventanas, etc.), y como foco secundario está la seguridad de que viaja en una micro bien equipada en caso de tener un accidente.

Como fortaleza se posiciona el atributo “seguridad que siente ante la delincuencia a bordo de las micros.

Respecto de los conductores, se observa que no han gran confianza en que los choferes sean prudentes, respeten la velocidad y las normas del tránsito.



## Mapa de Focos de Mejora, Dimensión Atención del Personal



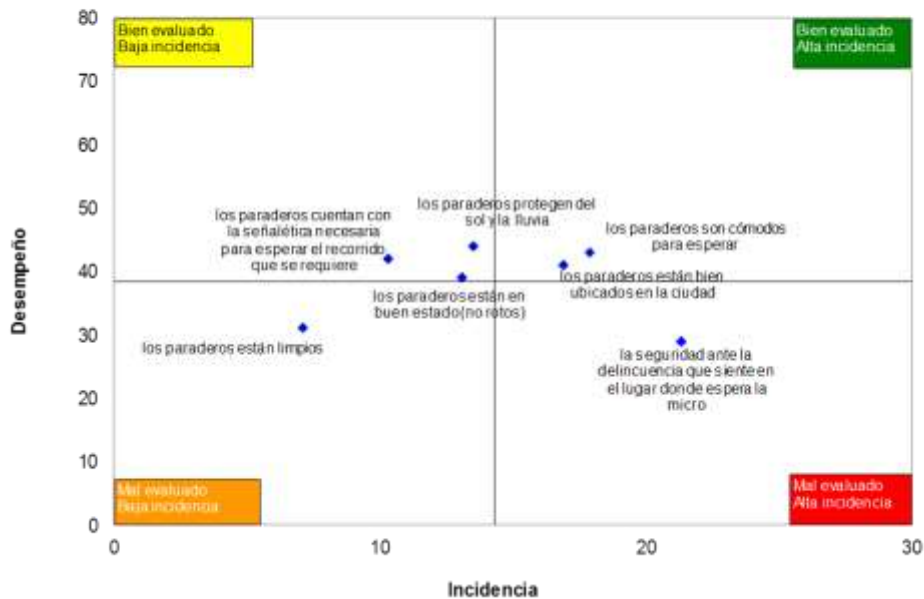
Respecto de la atención del personal o conductores, se observan dos focos prioritarios, que son mejorar el trato a los estudiantes y ancianos y mejorar la amabilidad con el público en general. Como un foco de mejora secundario está la presentación personal de los choferes.

No se observan fortalezas respecto de esta dimensión.

El único atributo con el que el público está satisfecho en esta dimensión es con el cobro de la tarifa. Este es un aspecto higiénico, por lo tanto, si no se logra mantener con un buen desempeño, su incidencia irá creciendo y podría impactar negativamente en la evaluación global de la dimensión.

La evaluación global está fuertemente impactada por esta dimensión completa, por lo que cualquier mejora en ésta podría impactar positivamente en la satisfacción de los usuarios con el transporte público mayor de Arica.

## Mapa de Focos de Mejora, Dimensión Paraderos / Infraestructura



El foco prioritario de esta dimensión es la seguridad ante la delincuencia que se percibe en los paraderos o lugares donde las personas esperan las micros.

Como foco secundario en esta dimensión está la limpieza de los paraderos y paradas. Aunque el resto de los atributos logra evaluaciones por sobre la media de la dimensión, no han evaluaciones de nivel óptimo (70% de notas 6+7), por lo que cada uno de los aspectos de esta dimensión debería ser mejorado, y especialmente aquellos que más impactan (los que están en los cuadrantes de la derecha del mapa).

La evaluación global está fuertemente impactada por esta dimensión completa, por lo que cualquier mejora en ésta, podría impactar positivamente en la satisfacción de los usuarios con el transporte público mayor de Arica.

## 4.6 Cluster de Usuarios

Para comprender de mejor manera a los usuarios y sus necesidades es que se realizó un análisis de cluster donde se obtuvieron los 3 siguientes grupos:



Como estos grupos representan diferentes tipos de personas y por lo tanto diferentes necesidades, es que se elaboró un mapa de focos de mejora para cada uno de ellos, con el fin de visualizar sus diferencias y similitudes. Esta información se encuentra en las siguientes láminas.

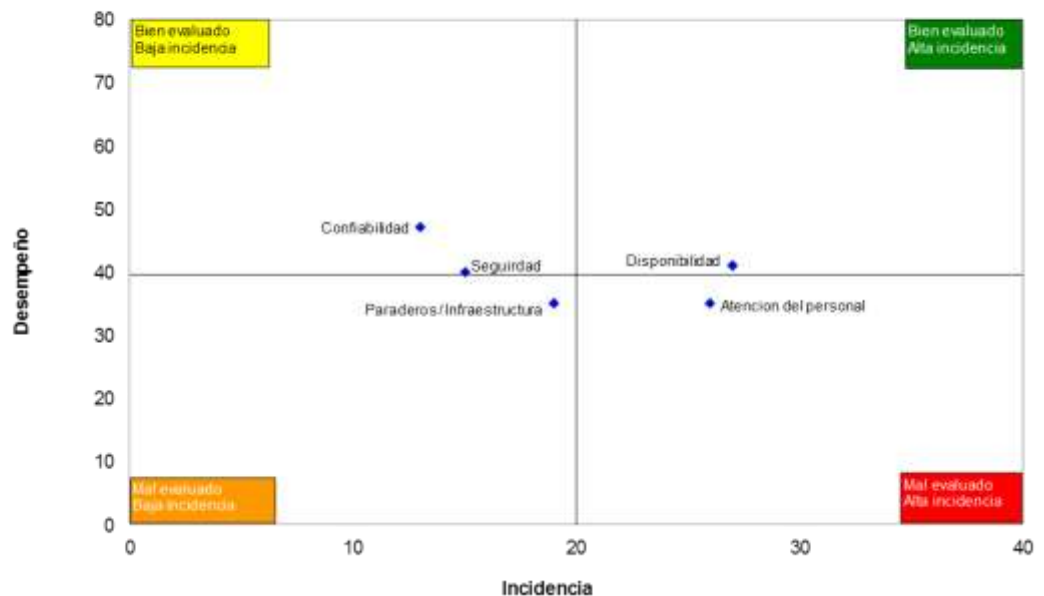


#### Formales

- Utilizan el transporte mayor, principalmente, para ir a trabajar o a estudiar.
- La mayoría utiliza el transporte 5 o más días a la semana.
- Los grupos étnicos más preponderantes son entre 18 y 45 años.
- De los GSE C2/C3 y D.
- Promedio de ingresos mensuales familiares \$464.888

## Cluster 1 - Formales

### MAPA DE FOCOS DE MEJORA GENERAL



En este cluster lo que más impacta en su satisfacción general con el servicio de transporte público mayor es la **atención de los choferes**, aspecto que está evaluado por debajo de la media, por lo que esta dimensión se posiciona como un foco de mejora primario.

Junto con la atención del personal, se observa que la dimensión **disponibilidad** es una de las que más pesa, sin embargo su evaluación está por sobre la media. Es un aspecto medianamente resuelto para este grupo que utiliza el servicio para traslado generalmente idénticos cada día, por lo que cada usuario se basa en su conocimiento respecto de las líneas y frecuencias que pasan en los paraderos y paradas que utiliza y por lo tanto se puede interpretar que su expectativa no es alta al respecto.

En incidencia, le sigue la dimensión paraderos / infraestructura, aspecto que está evaluado por debajo del promedio. Como éste tiene una incidencia media se posiciona como un foco de mejora secundario.

La dimensión seguridad está en el promedio de las notas y se observa como de baja incidencia para este grupo de personas.

La confiabilidad es un aspecto higiénico en este grupo de personas, y se sujetan básicamente los horarios y frecuencia con que pasan los buses. Este aspecto está posicionado como uno a mantener en buenas condiciones, ya que de generarse una insatisfacción con esta dimensión, se podría transformar en otro foco de mejora prioritario.

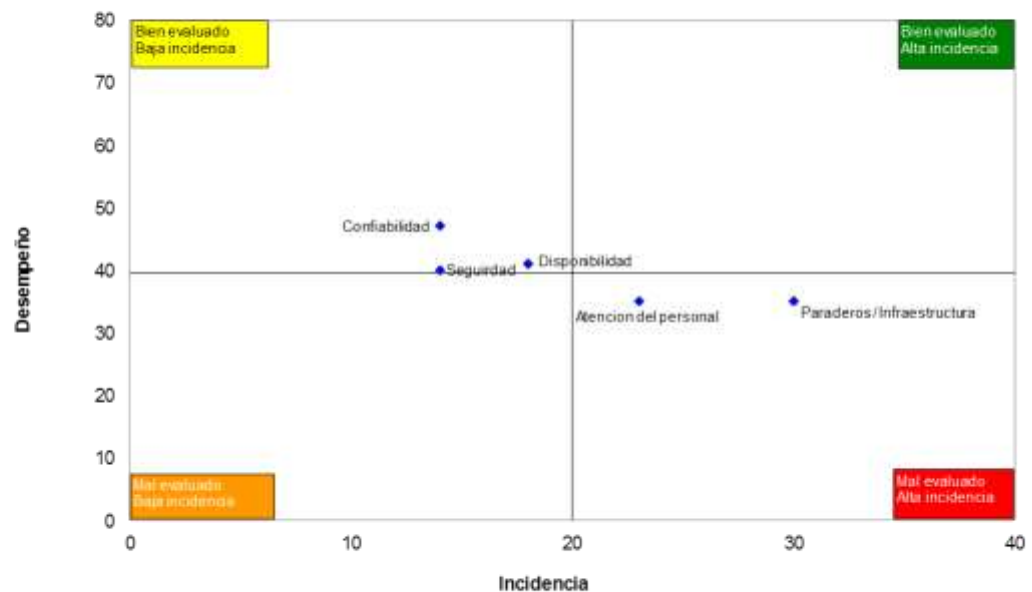


### Sociales

- Utilizan el transporte mayor, principalmente, para realizar trámites, visitar a los amigos, ir a dejar a los hijos al colegio.
- La mayoría utiliza el transporte 3 ó 4 días a la semana.
- Los grupos etareos más preponderantes son entre 18 y 24 años y entre 46 y 60 años.
- Mayoritariamente del GSE D, aunque también los hay del GSE C2/C3 en menor medida.
- Promedio de ingresos mensuales familiares \$446.058

## Cluster 2 - Sociales

### MAPA DE FOCOS DE MEJORA GENERAL



Para este grupo de personas que utiliza el servicio más bien para actividades sociales y trámites, los Paraderos / Infraestructura, cobran relevancia y así también la Atención de los choferes. Ambas dimensiones están evaluadas por debajo del promedio y esto las posiciona como focos de mejora prioritarios.

El resto de las dimensiones, tiene incidencia media en la satisfacción y están posicionadas como elementos higiénicos que deben mantenerse.

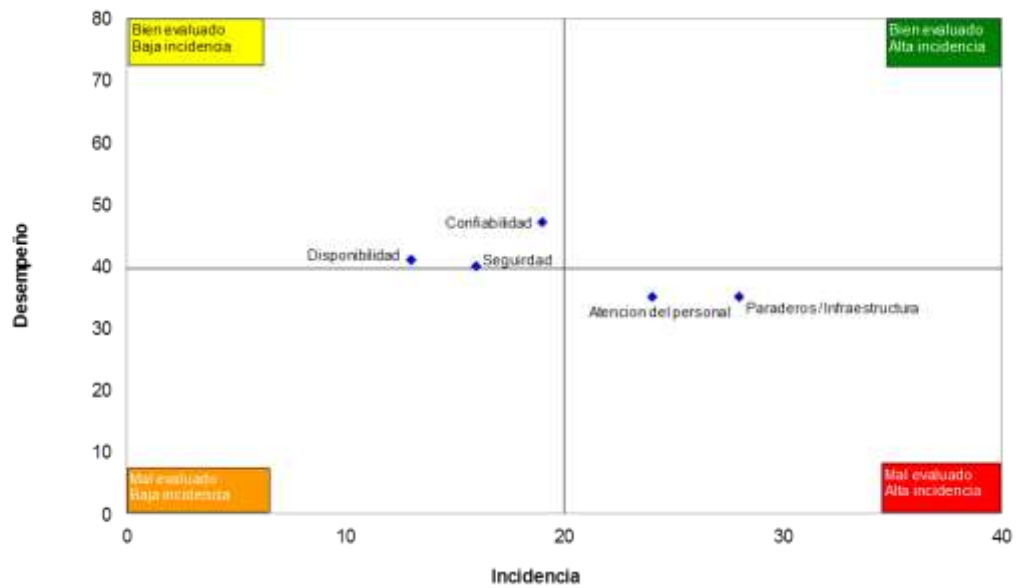
Estas personas en general requieren de diferentes líneas y servicios en sus diferentes traslados, pero existe un grado de conocimiento de ellos, ya que no se trata, la mayoría de las veces, en trayectos no realizados antes. Por lo tanto, la disponibilidad, seguridad y confiabilidad, mantienen una incidencia media, lo que nos habla de una expectativa mínima de que cada de estas dimensiones pueda entregar los elementos mínimos de servicio esperados.



**Multi-Propósito**

- Utilizan el transporte mayor, para ir a trabajar, estudiar, visitar amigos, realizar trámites etc. En forma indistinta.
- La mitad utiliza el transporte 5 o más días a la semana y la otra mitad lo utiliza 3 a 4 veces a la semana.
- Los grupos etareos más preponderantes son entre 18 y 24 años a los que se le suman los grupos de 30 a 45 años y los más jóvenes (13 a 17 años).
- De los GSE C2 / C3 y D.
- Promedio de ingresos mensuales familiares \$432.123

**Cluster 3 - Multi-Propósito**  
**MAPA DE FOCOS DE MEJORA GENERAL**



Este grupo que realiza viajes de diverso tipo y por lo tanto en diversos horarios, no siempre conoce las líneas o paradas y paraderos que puede utilizar, ya que se traslada a distintas partes por lo que en algunos casos, cuando se trata de traslado a trabajo o universidad, pero este grupo también se traslada ocasionalmente por actividades sociales.

A nivel general se puede observar que en los mapas elaborados por separado para cada grupo o cluster hay diferencias en la percepción o impacto de cada una de las dimensiones:

**Confiabilidad y Seguridad:** No son atributos que cambien fuertemente su peso en las percepciones de los diferentes grupos de usuarios.

**Paraderos / Infraestructura:** no es una dimensión que impacte fuertemente en el cluster 1 – (Formales), pero su peso es máximo en los cluster 2 – (Sociales) y cluster 3 – (Multi-Propósito).

**Disponibilidad:** es de alto impacto para el cluster 1 – (Formales), de peso medio para el cluster 2 – (Sociales) y de muy bajo peso para el cluster 3 – (Multi-Propósito).

**Atención del personal:** es de alto impacto para los tres cluster.



## 4.7 Características de viaje habitual

En su viaje más habitual, ¿Cuántos minutos camina desde su hogar hasta llegar al lugar o paraderos donde espera su micro?

= En promedio **5,8** minutos

En su viaje más habitual, ¿Cuántos minutos debe esperar en el paradero hasta que la micro pasa y se puede subir?

= En promedio **15,4** minutos

En su trayecto más habitual, ¿cuánto tiempo le toma su viaje a bordo de la micro, desde que la toma hasta que se baja?

= En promedio **22,3** minutos

Una vez que se baja de la micro, ¿cuántos minutos le toma llegar a su destino final?

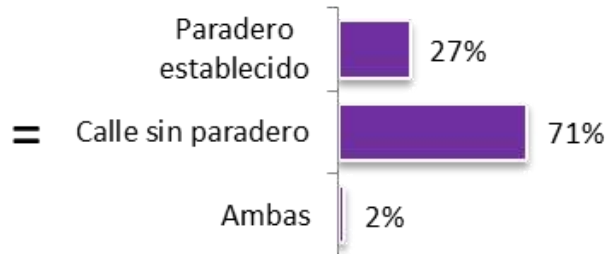
= En promedio **7,1** minutos

---

Promedio de viaje desde que sale del hogar hasta que llega su destino, según declaración

= En promedio **50,6** minutos

En su viaje más habitual, ¿Toma la micro en un paradero establecido o en una calle sin paradero establecido?



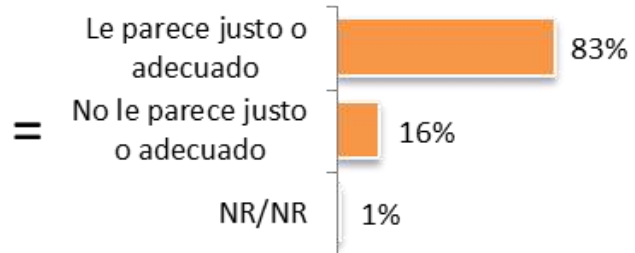
En su viaje más habitual, ¿cuántas micros debe dejar pasar antes de subirse a una porque van llenas?

= En promedio **2 micros**

¿Cuánto le vale el pasaje de su trayecto más habitual?

= En promedio **\$357**

Considerando el servicio que entregan las micros, ¿le parece que este valor del pasaje es justo o adecuado?



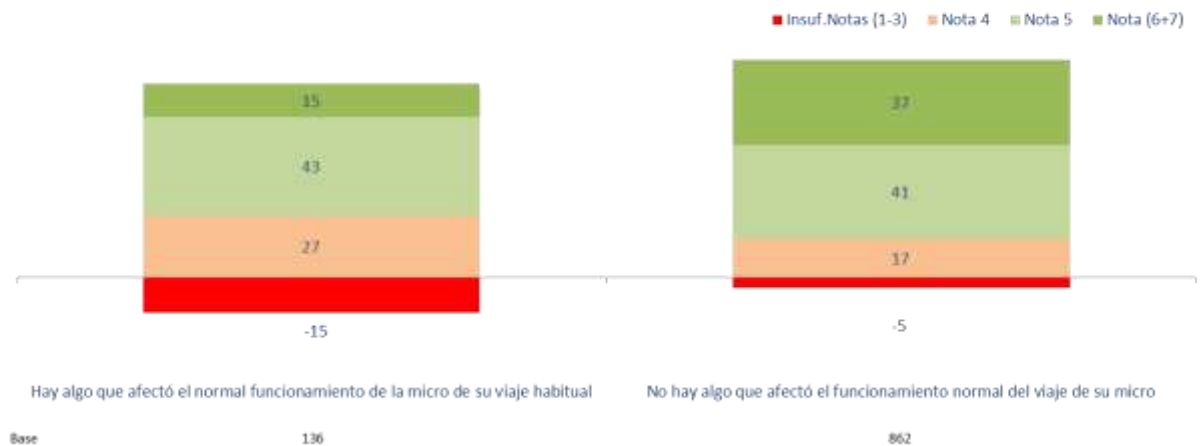
## ¿Cuál es el uso principal que usted le da al servicio de micros del transporte público?

Muestra: Total Entrevistados 1002



En los últimos 6 meses sólo el 14% dice que le ha pasado algo que ha afectado el normal funcionamiento de la micro en su viaje más habitual, y lo más mencionado es quedar en panne

## Evaluación final según Características generales del viaje habitual

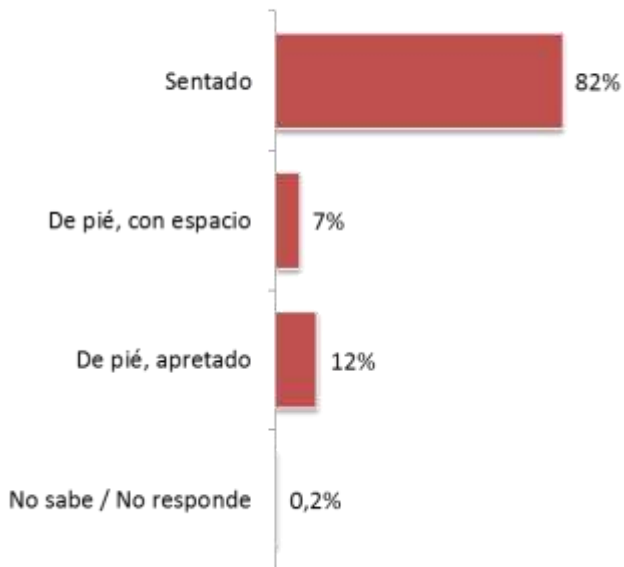


Quienes han tenido un viaje con alguna situación que afectó el normal funcionamiento del viaje, claramente están más insatisfechos con el servicio. Sube en 20 puntos porcentuales la insatisfacción (evaluación con notas de 1 a 4) y baja en 22 punto porcentuales la satisfacción (notas 6 +7) cuando ocurre algún incidente que afecte el funcionamiento normal del viaje. Especialmente, porque la razón

más recurrente para viajar en transporte público mayor es ir a trabajar y/o estudiar, lo que implica ajustarse a un horario que puede verse altamente afectado ante un desperfecto o situación de este tipo.

### En su trayecto más habitual, ¿Usted suele viajar sentado o de pie?

Muestra: Total Entrevistados 1002



### Evaluación final según Características generales del viaje habitual

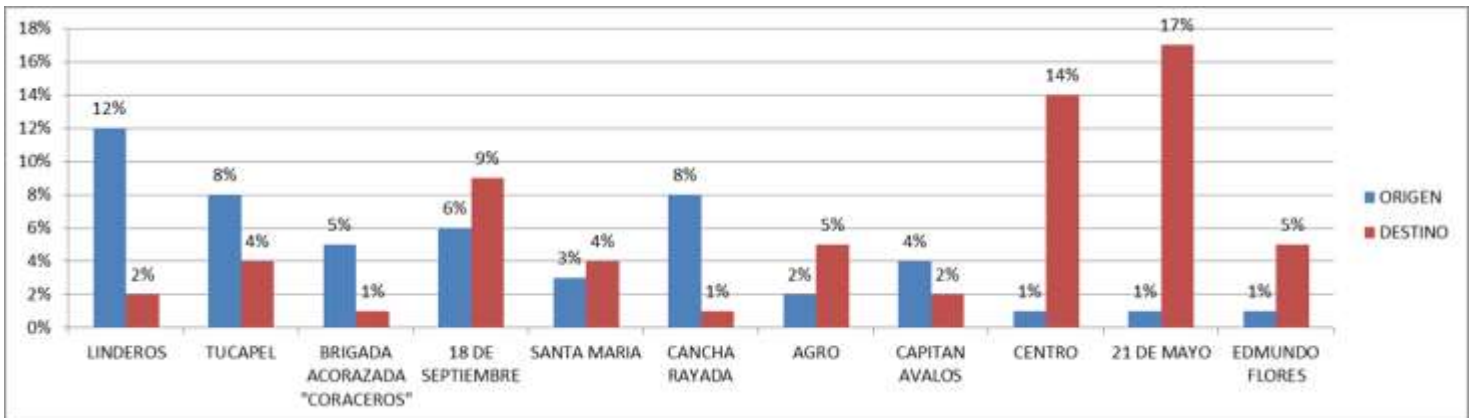


Se observa, que la evaluación negativa es fuertemente influida por la comodidad en que los usuarios viajan. Al ir de pie, ya sea con espacio o apretado, la satisfacción general con el servicio cae en más de 20 puntos porcentuales (notas 1 a 4) y disminuyen en más de 25 puntos porcentuales las evaluaciones positivas (notas 6+7).

Lo que está a favor, es que la gran mayoría viaja sentado en la micro.

## Origen-Destino

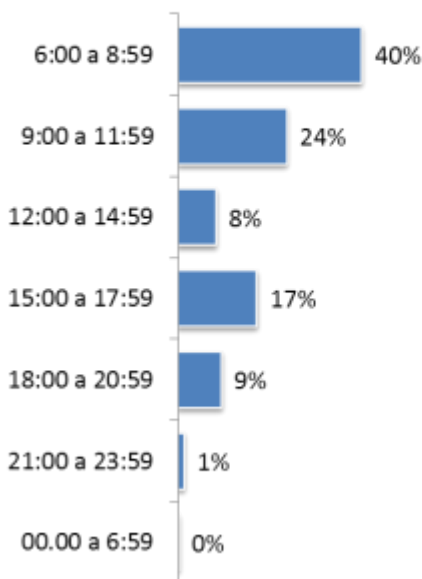
Existe gran dispersión respecto de la intersección de calles de origen y destino de los entrevistados, y no se logra visualizar con claridad los puntos hito de embarque o desembarque de los pasajeros, sin embargo, se pueden identificar algunas calles tanto del origen como destino que los usuarios mencionan con mayor frecuencia.



## Horario de los viajes

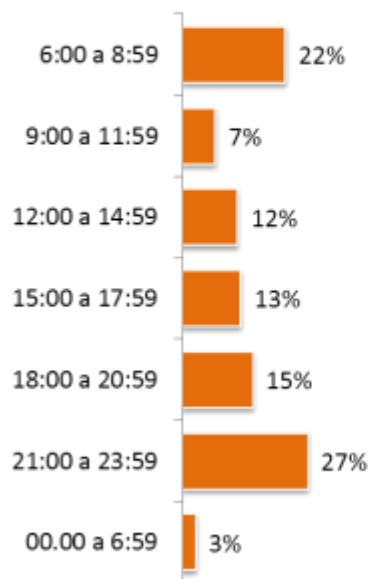
¿En qué horario realiza su viaje más habitual?

Muestra: 1.002



¿En qué horarios suele necesitar micros y éstas no pasan o es muy difícil que pasen?

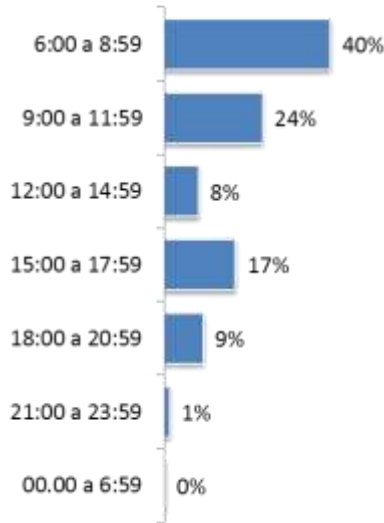
Muestra: 1.002



Cuanto de trata de horarios matutinos, la crítica es la frecuencia de los servicios más que la no existencia de locomoción colectiva mayor. En los horarios nocturno, definitivamente no hay disponibilidad.

**¿En qué horario realiza su viaje más habitual?**

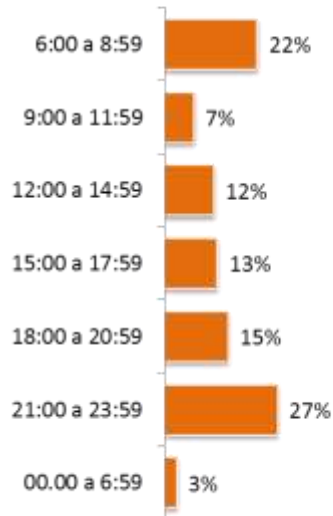
Muestra: 1.002



Base:	Utiliza Transporte Público		En el Paradero		
	5 o más días a la semana	3 a 4 días de la semana	Espera una micro	Tomó una micro que lo dejó en ese lugar	Ninguna de las anteriores
565	437	105	415	482	
	39%	41%	40%	42%	38%
	25%	22%	31%	25%	21%
	7%	10%	5%	10%	8%
	18%	16%	11%	13%	22%
	9%	10%	12%	9%	9%
	2%	1%		1%	2%
	0,4%	---	1%	0,2%	---

**¿En qué horarios suele necesitar micros y éstas no pasan o es muy difícil que pasen?**

Muestra: 1.002



Base:	Utiliza Transporte Público		En el Paradero		
	5 o más días a la semana	3 a 4 días de la semana	Espera una micro	Tomó una micro que lo dejó en ese lugar	Ninguna de las anteriores
565	437	105	415	482	
	24%	20%	26%	25%	19%
	7%	7%	10%	7%	7%
	12%	12%	10%	15%	10%
	13%	12%	15%	13%	12%
	16%	14%	16%	13%	17%
	24%	31%	22%	24%	31%
	3%	3%	2%	3%	3%

## 4.8 Uso y satisfacción con el servicio de taxis colectivos

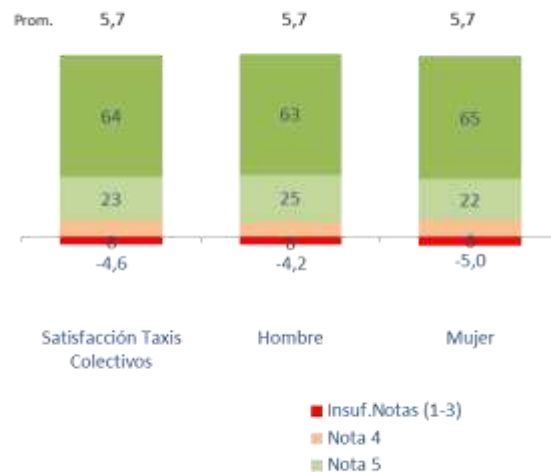
Durante la semana, además de la micro, ¿Uso taxis colectivos para movilizarse en la ciudad?

Muestra: Total Entrevistados 1002



Usando notas de 1 a 7, ¿Con qué nota evalúa el sistema de Taxis Colectivos de la ciudad de Arica?

Muestra: Utilizaron taxis colectivos = 800 casos

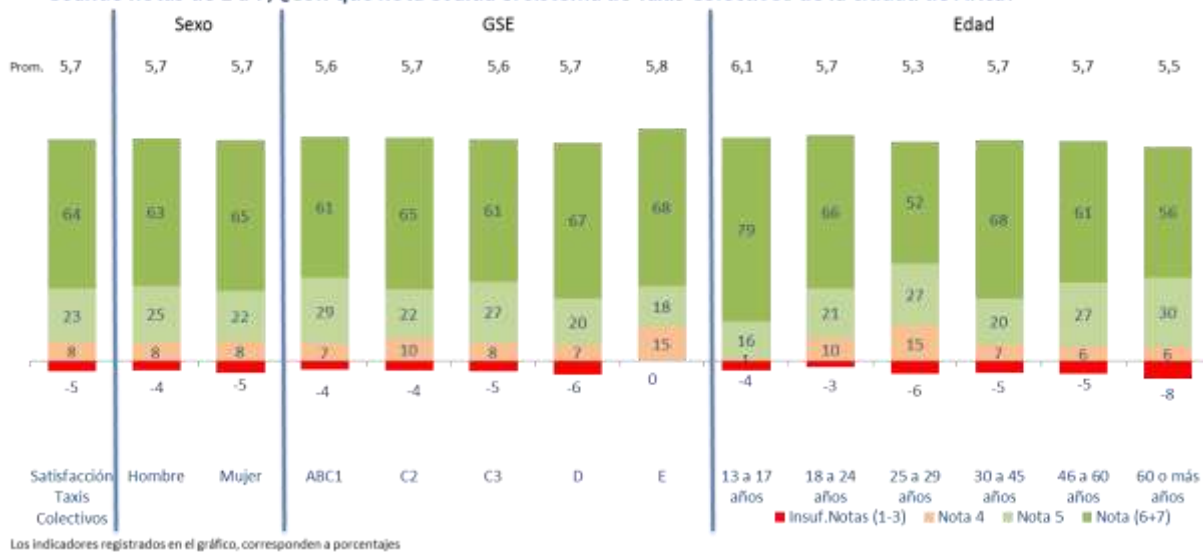


Se observa una alta tasa de uso de los taxis colectivo y asimismo se observa un importante porcentaje de entrevistados satisfechos con este servicio.

### Satisfacción con servicio de taxis colectivos

Muestra: Utilizaron taxis colectivos = 800 casos

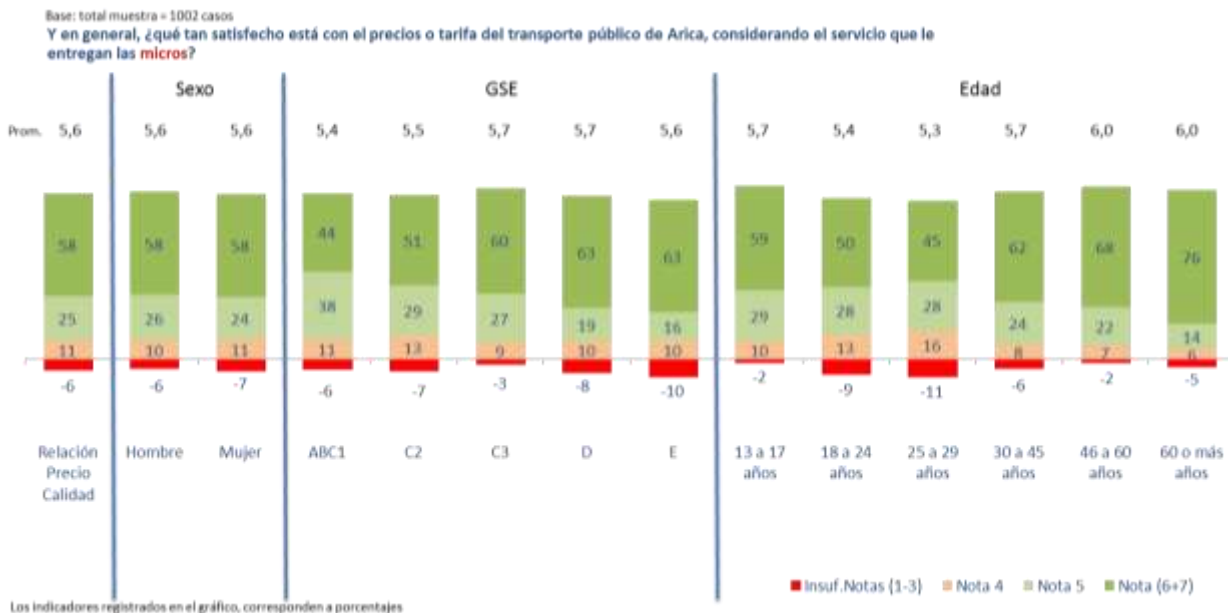
Usando notas de 1 a 7, ¿Con qué nota evalúa el sistema de Taxis Colectivos de la ciudad de Arica?



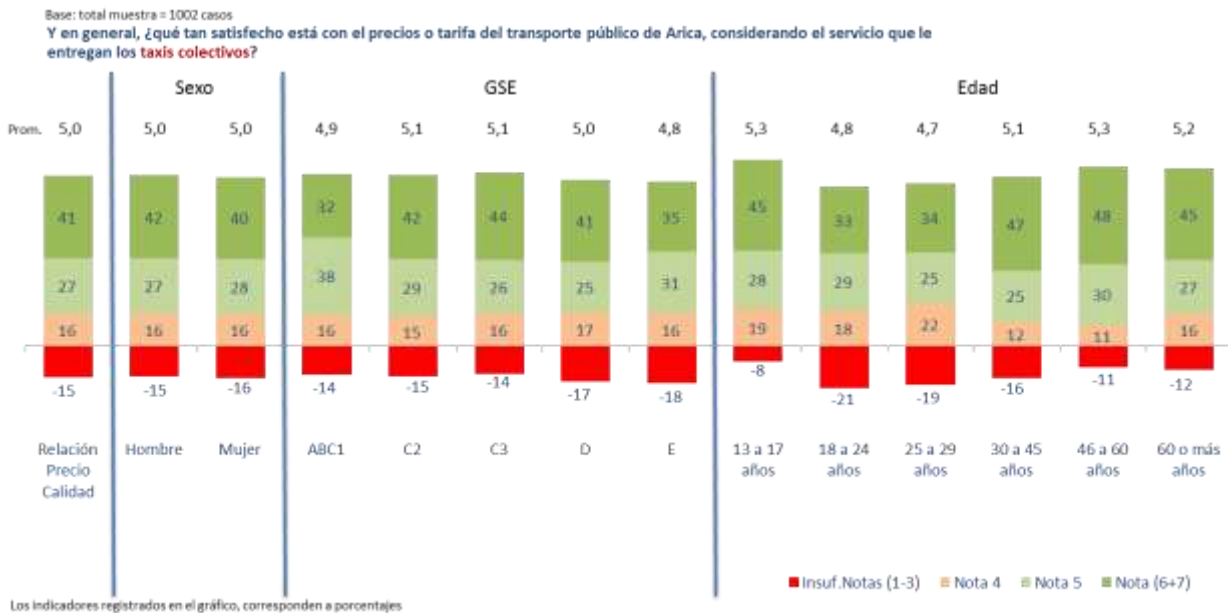
A nivel general solo los más adultos presentan una disminución en su satisfacción con este tipo de transporte público.

## 4.9 Relación Precio-Calidad

### MICROS / BUSES



### TAXIS COLECTIVOS

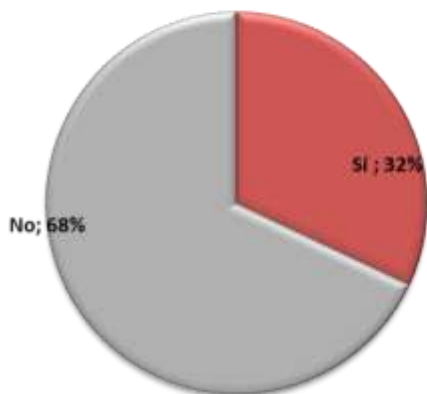


Aunque la evaluación del servicio es más positiva para el servicio de taxi colectivo, cuando preguntamos directamente por la relación costo calidad, esta satisfacción es mejor en las micros y es altamente criticada para los taxis colectivos.

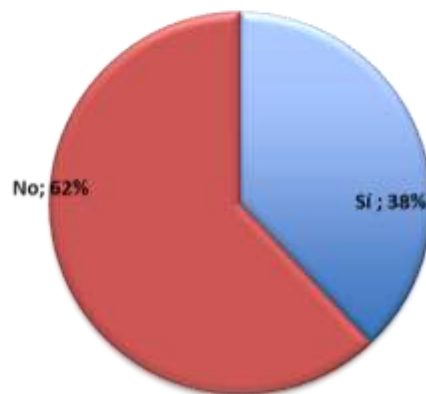


## 4.10 Tasa de Problemas

¿Ha tenido algún problema con el servicio de micros y/o taxis colectivos del transporte público de Arica?  
Muestra: 1002



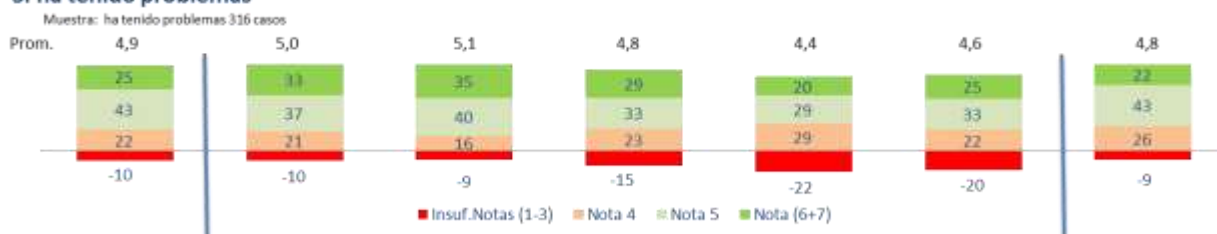
¿Logró resolver el problema?  
Muestra: Si tuvo problemas: 316



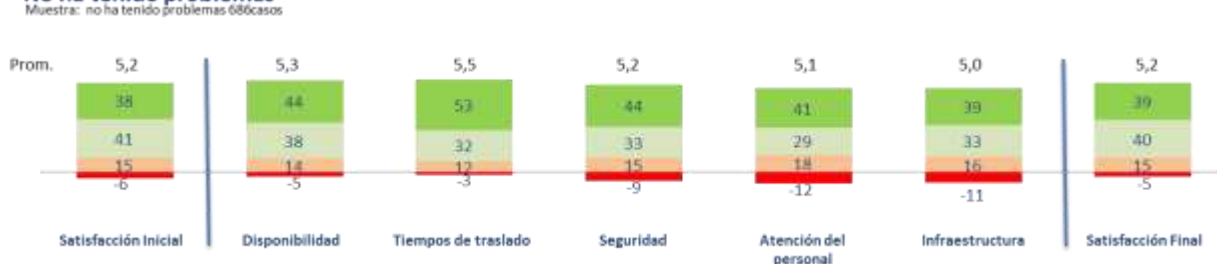
Se observa una alta tasa de problemas declarados en la encuesta. El indicador medio de problemas que esperan las instituciones es de 15%. Cuando miramos el indicador de resolución del problema, se observa que la mayoría no fue resuelto, según la declaración de los respondentes.

Esta tasa influye fuertemente en las percepciones y logra diferencias en entre quienes si han tenido problemas versus aquellos que no los han tenido.

### Si ha tenido problemas



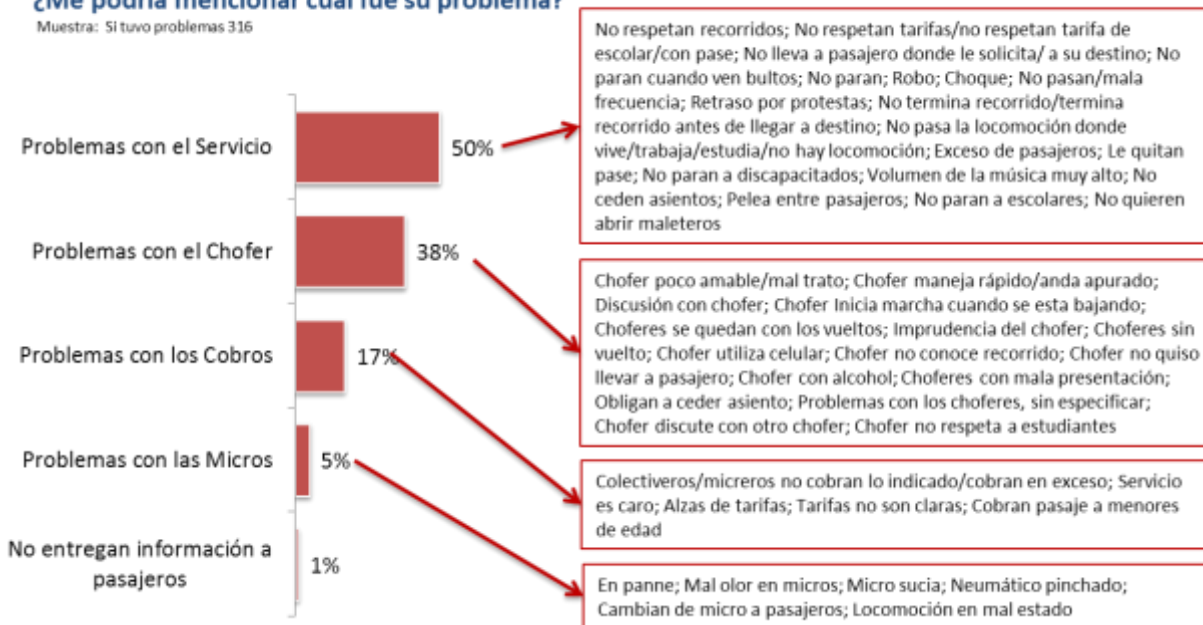
### No ha tenido problemas



Es importante observar que el tipo de problemas declarado tiene relación con el servicio, donde está involucrada la frecuencia, tarifas, atención, seguridad etc., sin embargo, la crítica en la evaluación global se centra en la atención de los choferes, lo que nos da a entender que éste cumple un papel relevante en el servicio general de transporte mayor en Arica.

### ¿Me podría mencionar cuál fue su problema?

Muestra: Si tuvo problemas 316

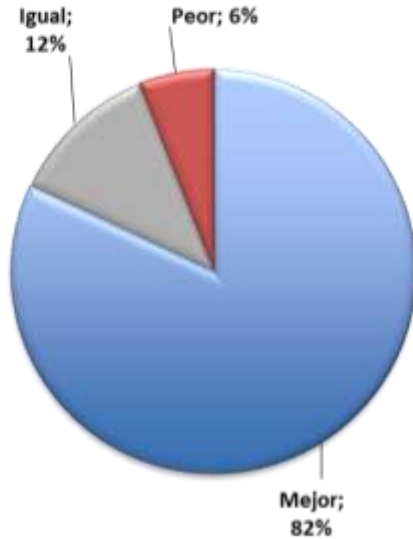


La declaración de los problemas tiende a mencionar aspectos del servicio y de los choferes, tal como se refleja en las evaluaciones antes entregadas a cada una de las dimensiones en estudio.

## 4.11 Comparación

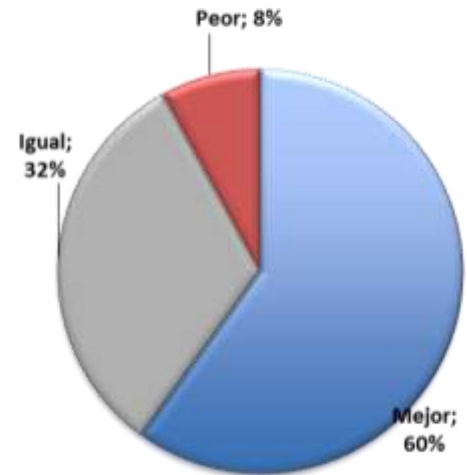
Según lo que usted cree, ha visto, o ha escuchado, ¿considera que el transporte público de Arica es igual, mejor o peor del que existe en la Región Metropolitana?

Muestra: 1.002



Según lo que usted cree, ha visto, o ha escuchado, ¿considera que el transporte público de Arica es igual, mejor o peor del que existe en las otras Regiones del país?

Muestra: 1.002



Un 88% de los entrevistados, considera que el transporte público de Arica es diferente respecto de la Región Metropolitana. La gran mayoría considera que es mejor en comparación con la Región Metropolitana.

Un 68% de los entrevistados, considera que el transporte público de Arica es diferente respecto de otras regiones del país. Un poco más de la mitad, considera que es mejor.

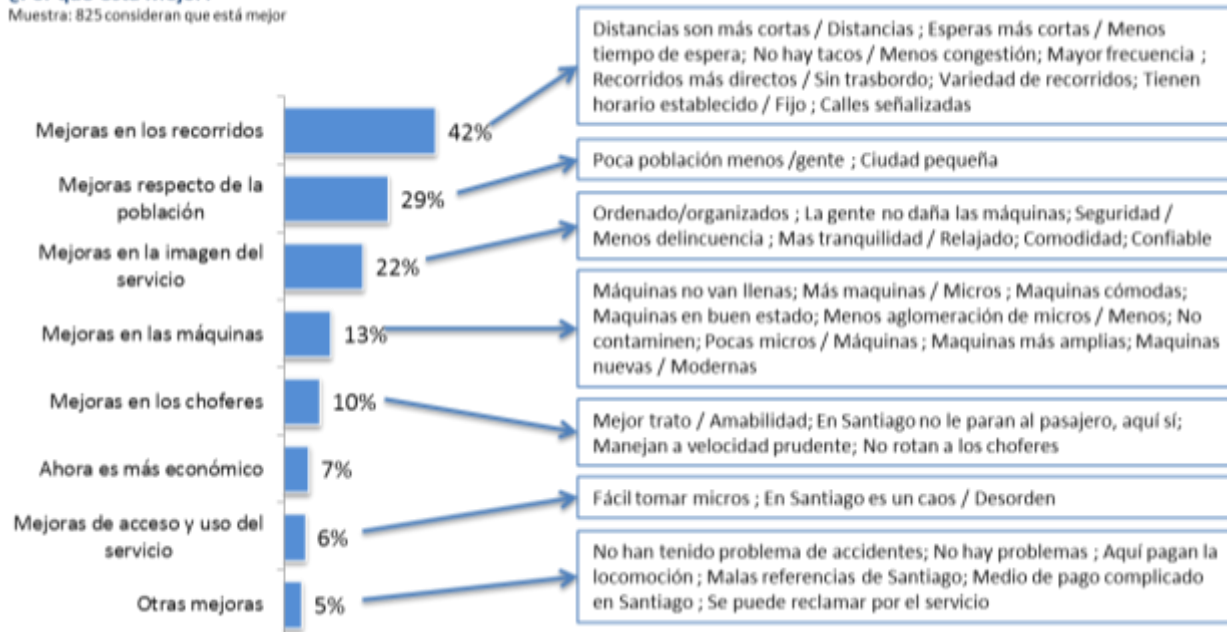
La percepción de que el transporte público de Arica es peor, es baja, tanto respecto de la Región Metropolitana, como de otras regiones del país.

## RESPECTO DE LA REGION METROPOLITANA

Quienes consideran que el transporte público en Arica es mejor que el de la Región Metropolitana, mencionan lo siguiente:

### ¿Por qué está Mejor?

Muestra: 825 consideran que está mejor

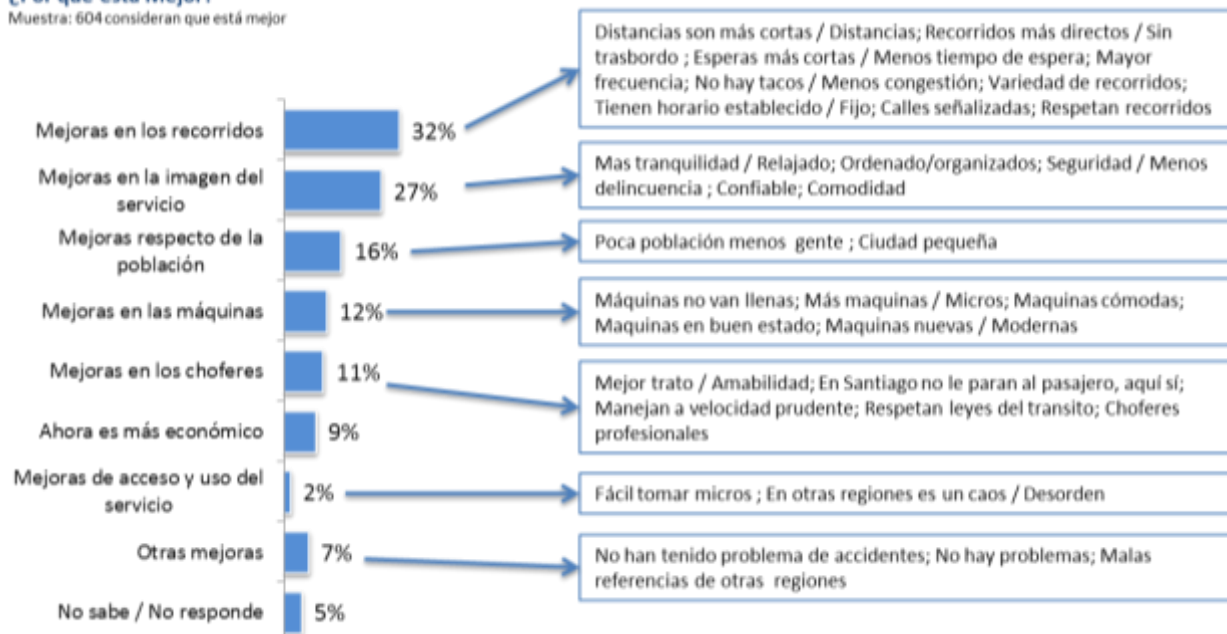


## RESPECTO DE OTRAS REGIONES

Quienes consideran que el transporte público en Arica es mejor que el de otras regiones, mencionan lo siguiente:

### ¿Por qué está Mejor?

Muestra: 604 consideran que está mejor

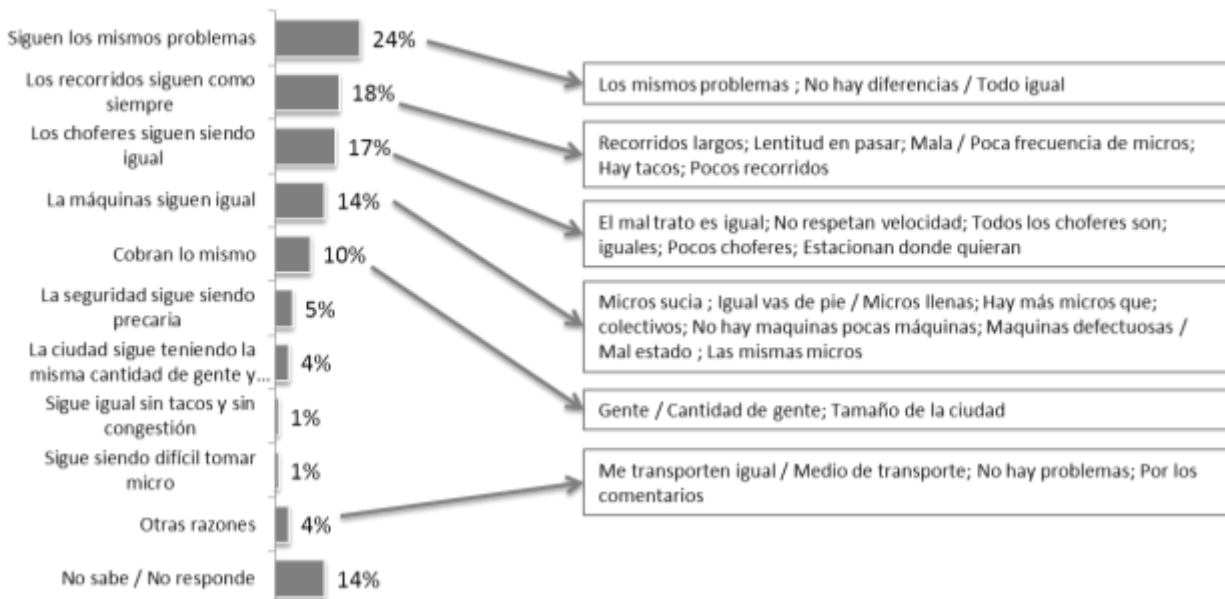


## RESPECTO DE LA REGION METROPOLITANA

Quienes consideran que el transporte público en Arica es igual que el de la Región Metropolitana, mencionan lo siguiente:

### ¿Por qué está igual?

Muestra: 116 consideran que está igual

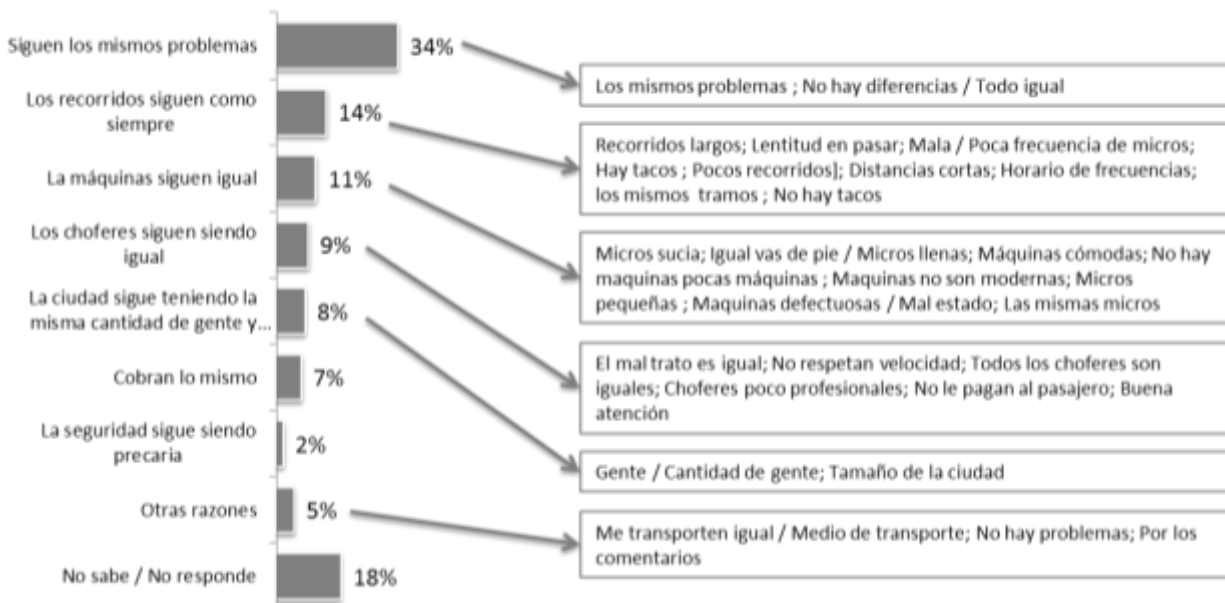


## RESPECTO DE OTRAS REGIONES

Quienes consideran que el transporte público en Arica es igual que el de otras regiones, mencionan lo siguiente:

### ¿Por qué está igual?

Muestra: 317 consideran que está igual

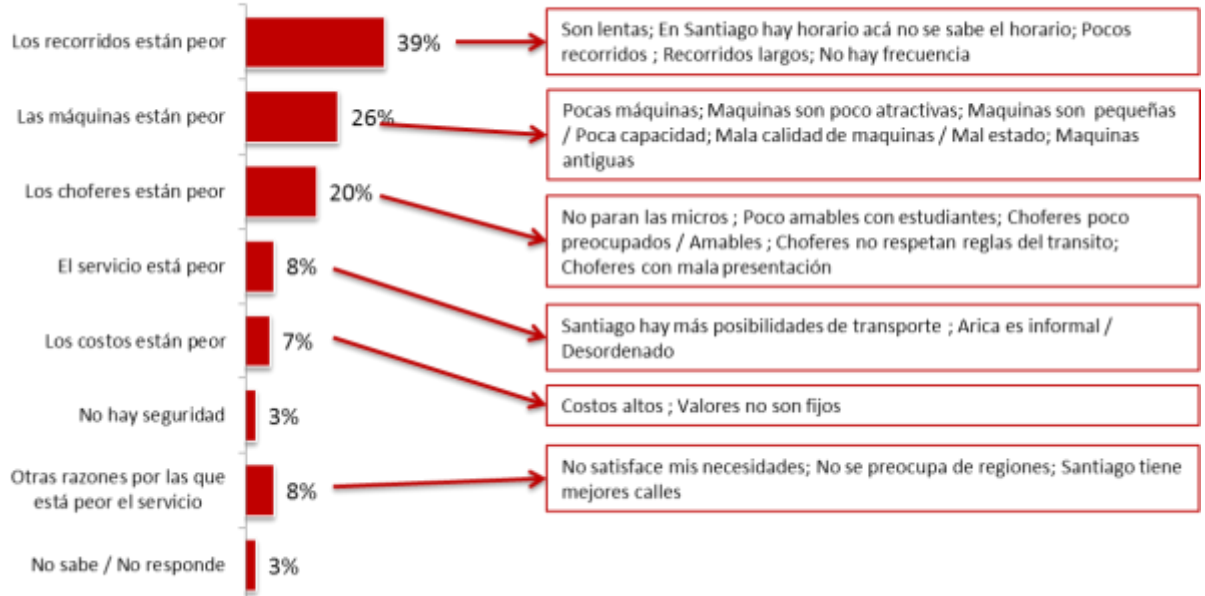


## RESPECTO DE LA REGION METROPOLITANA

Quienes consideran que el transporte público en Arica es peor que el de la Región Metropolitana, mencionan lo siguiente:

### ¿Por qué está Peor?

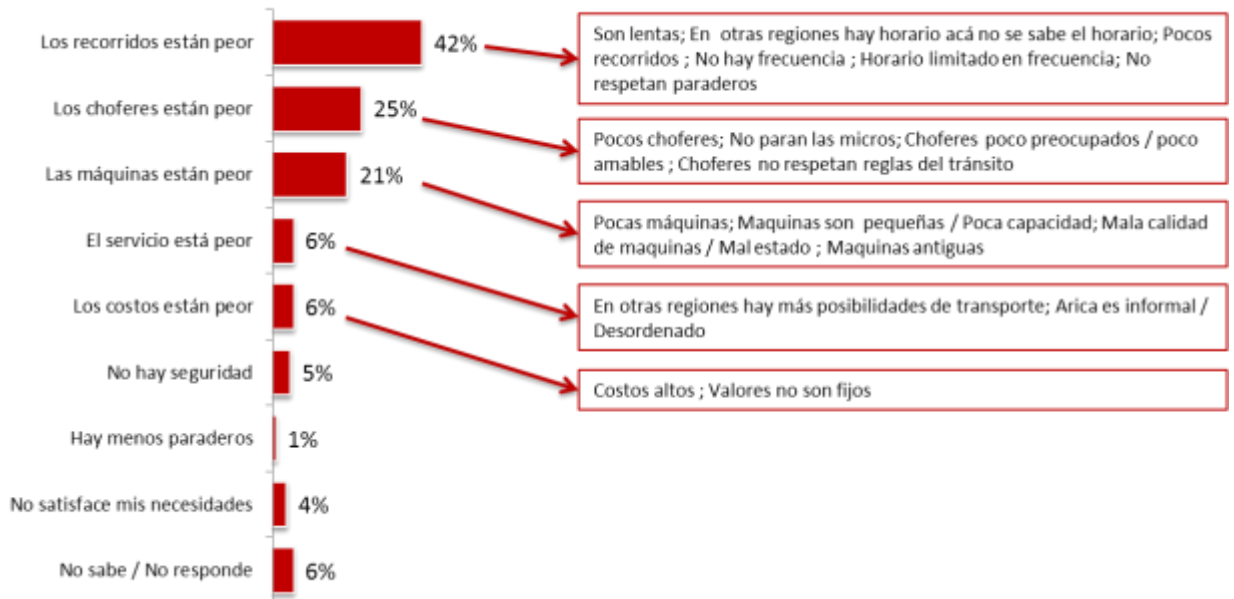
Muestra: 61 consideran que está peor



## RESPECTO DE OTRAS REGIONES

Quienes consideran que el transporte público en Arica es peor que el de otras regiones, mencionan lo siguiente:

Muestra: 81 consideran que está peor



## 5 Conclusiones estudio Satisfacción de Usuarios del Transporte Público Mayor

Los atributos relevantes del Sistema de Transporte Público (STP), para la satisfacción del usuario tienen relación con la percepción de seguridad ante la delincuencia donde se espera una micro (dimensión paraderos/infraestructura).

La satisfacción que expresan los usuarios respecto de esta dimensión (paraderos/infraestructura) alcanza a un 4,9 de nota promedio, donde sólo un 35% de los usuarios está satisfecho (nota 6 y 7) y un 14% está insatisfecho (notas 1 a 4).

Respecto de los atributos de esta dimensión el que más impacta (seguridad ante delincuencia en lugar donde espera) tiene un 22% de insatisfacción y sólo un 29% de satisfacción. Esto posiciona a este aspecto en un foco de mejora prioritario para mejorar la satisfacción de los usuarios.

En segundo lugar, muy cerca del primero está la responsabilidad que denotan los conductores al manejar una micro, el trato con los estudiantes y ancianos y la amabilidad general del chofer (dimensión Atención del Personal).

La satisfacción que expresan los usuarios respecto de esta dimensión (atención del personal) alcanza a un 4,9 de nota promedio, donde sólo un 35% de los usuarios está satisfecho (nota 6 y 7) y un 15% está insatisfecho (notas 1 a 4).

Respecto de los atributos de esta dimensión el que más impacta (trato con los estudiantes y ancianos) tiene un 32% de insatisfacción y sólo un 25% de satisfacción. Así también el atributo amabilidad general del chofer tiene un 21% de insatisfacción y un 32% de satisfacción. Esto posiciona a estos dos aspectos en focos de mejora prioritario para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Respecto de la seguridad, existe un 40% que está satisfecho con esta dimensión y un 11% de usuarios insatisfechos. Cuando se observan los atributos específicos de esta dimensión, la crítica más fuerte tiene relación con la seguridad en el viaje (equipamiento de la micro en caso de accidente: señalética, puertas bien cerradas, implementos de seguridad) y el estado en que está la micro (asientos, luces, ventanas, etc.).

Los usuarios no sienten una alta inseguridad respecto de la delincuencia a bordo de las micros (obtiene un 48% de personas satisfechas).

La disponibilidad y los tiempos de traslado, son las dimensiones que mejor evaluación logran (5,2 y 5,4 promedio, respectivamente). Y casi no hay usuarios insatisfechos.

Cuándo damos una mirada según cada una de las empresas que entregan el servicio podemos observar lo siguiente:

DISPONIBILIDAD	TOTAL	Empresa 7 y 8 (ROJA)	Empresa Dos S.A (NARANJA)	Etrapas (BLANCA/VERDE)
6+7	65%	65%	64%	65%
1A4	22%	19%	28%	24%
NETO	43%	46%	35%	41%

TIEMPOS DE TRASLADO	TOTAL	Empresa 7 y 8 (ROJA)	Empresa Dos S.A (NARANJA)	Etrapas (BLANCA/VERDE)
6+7	65%	64%	65%	69%
1A4	18%	17%	23%	16%
NETO	47%	47%	42%	53%

SEGURIDAD	TOTAL	Empresa 7 y 8 (ROJA)	Empresa Dos S.A (NARANJA)	Etrapas (BLANCA/VERDE)
6+7	58%	57%	58%	67%
1A4	28%	27%	33%	22%
NETO	31%	30%	24%	45%

ATENCIÓN DEL PERSONAL	TOTAL	Empresa 7 y 8 (ROJA)	Empresa Dos S.A (NARANJA)	Etrapas (BLANCA/VERDE)
6+7	51%	51%	50%	54%
1A4	37%	36%	42%	32%
NETO	14%	15%	9%	22%

PARADEROS /INFRAESTRUCTURA	TOTAL	Empresa 7 y 8 (ROJA)	Empresa Dos S.A (NARANJA)	Etrapas (BLANCA/VERDE)
6+7	57%	57%	52%	65%
1A4	32%	31%	38%	26%
NETO	25%	26%	15%	39%

Se ha destacado con amarillo las mejores evaluaciones de entre las tres compañías, y en rojo lo peor evaluado de las tres compañías, se puede apreciar que, considerando la nota neta, es decir, las evaluación positivas menos las negativas, Etrapas en la mayoría de las dimensiones es la mejor evaluada en cada dimensión, mientras que la empresa Dos S.A. es la peor evaluada en todas las dimensiones (especialmente por el estrato socioeconómico C1 y el grupo etareo más joven).

Pensando en los diferentes tipos de usuarios, se puede concluir que la percepción está impactada por las necesidades propias de cada uno de estos grupos.

**FORMALES:** Los que utilizan el STP para trasladarse a sus lugares de trabajo y estudios. Les impacta fuertemente la atención que les entregue el chofer de las micros y la disponibilidad de estas, debido a que mantienen un trayecto estable y tienen considerados tiempos ajustados para sus traslados. Estos tiempos son conocidos, los paraderos y servicios que utilizan son conocidos, por lo que cualquier cambio o modificación que éstos tengan, va a impactar en la percepción de este grupo de personas. Hablando del chofer en particular, son críticos en este sentido y esperan mayor amabilidad de parte de ellos, especialmente respecto de estudiantes y personas de la tercera edad.

**SOCIALES:** Los que utilizan el STP para trasladarse a realizar trámites, visitar amigos, dejar a los hijos en el colegio. Para este grupo impacta fuertemente los paraderos / infraestructura y en segunda medida la atención de los choferes. Este grupo no tiene un trayecto estable en su mayoría y utilizan diferentes servicios en diferentes paradas y paraderos. Dentro de este grupo hay quienes si conocen los paraderos y servicios que utilizan con mayor



frecuencia, pero especialmente quienes no mantienen un trayecto habitual, requieren de información respecto de los recorridos, líneas y paraderos existentes en la ciudad.

**MULTI-PROPOSITO:** Los que utilizan el STP para las diferentes actividades que ejecuta. Este grupo de personas requiere estar bien informado de los diferentes servicios, coberturas y en particular, sentir seguridad en los paraderos donde espera micro, ya que se trata en muchos de los casos, de lugares que no frecuenta de forma seguida, por lo tanto no conoce el entorno. La atención de los choferes es otro aspecto que impacta en este grupo de personas, ya que éste puede llegar a ser el guía para alguno de sus destinos y el usuario espera sentir que está siendo apoyado en este aspecto por el chofer.

Como sugerencias generales....

- Mejorar la señalética en los paraderos e informar los recorridos que pasan por esos lugares.
- Mejorar la infraestructura de los paraderos que están en lugares más peligrosos con el fin de que exista luz y resguardo de algún tipo en ellos.
- Generar algún tipo de fiscalización respecto del cumplimiento de los horarios y recorridos diarios del STP.
- Capacitar a los conductores para mejorar el trato y/o unificar este comportamiento en las compañías que entregan el servicio.
- Mejorar las condiciones especialmente de la línea Naranja (Empresa DOS S.A.), pensando en las necesidades de los jóvenes y quienes son de los estratos socioeconómicos más altos.

## ESTUDIO: IMAGEN Y POSICIONAMIENTO DEL TRANSPORTE PUBLICO MAYOR ARICA

### 1 Objetivos del estudio

#### 1.1 Objetivo General del Estudio

Medir la imagen y posicionamiento del sistema de transporte público de la ciudad de Arica, en cuando a valores, atributos, beneficios y ventajas observadas por los usuarios del servicio, comparativamente con otros sistemas de transporte y ciudades consideradas en el estudio.

#### 1.2 Objetivos Específicos

- Describir el perfil del usuario del servicio a partir de las variables socioeconómicas y demográficas, así como del uso del STP de la ciudad.
- Describir las expectativas poblacionales respecto del transporte público en general y específicamente por cada medio de transporte público disponible en la ciudad.
- Determinar la evaluación general del STP, así como su posición respecto de otros modos de transporte.
- Determinar los motivos que sustentan las opiniones positivas y negativas respecto del STP y otros medios de transporte.
- Determinar las asociaciones estadísticamente significativas entre la evaluación del STP y los diversos grupos segmentados a partir del universo del estudio.
- Identificar las necesidades de información de los encuestados respecto del STP.
- Contrastar las opiniones, motivos y evaluaciones de los usuarios del servicio con un grupo de control compuesto por no usuarios (principalmente usuarios de colectivos y automóvil particular), identificando condiciones en las cuales los no usuarios se volverían usuarios del STP.

## 2 Metodología

### 2.1 Diseño del estudio

Se realizó un estudio de carácter cuantitativo, con diseño probabilístico de levantamiento, donde se utilizó la técnica de encuestas presenciales en hogares. La muestra estratificada con afijación proporcional por la variable de GSE de la ciudad.

### 2.2 Grupo Objetivo

Hombres y Mujeres; Residentes en la ciudad de Arica; Mayores de 18 años de todos los GSE.

### 2.3 Tamaño Muestral

Se realizó un total de 1.006 casos, distribuidos de la siguiente forma:

Total	GSE					Sexo		Edad			Usuario	
	C1	C2	C3	D	E	Hombre	Mujer	18 a 29 años	30 a 49 años	50 ++ años	Usuario	No usuario
1.006	85	206	286	272	157	422	584	245	317	444	670	336

La información fue ponderada por el peso real de GSE, Sexo y Edad en la población de Arica.

Considerando esta muestra, el error estadístico asociado es de  $\pm 3\%$  bajo supuestos de varianza máxima, universo infinito y a un nivel de confianza del 95%.

### 2.4 Instrumento de medición

Se utilizó un cuestionario semi-estructurado, con preguntas abiertas y cerradas, preguntas con escalas y dicotómicas.

El cuestionario duró aproximadamente 12 minutos en su aplicación.

El cuestionario fue elaborado por Ipsos y validado por la contraparte técnica antes de ser utilizado en campo.



**IPSOS**  
TELÉFONO : 24297000  
Código:

ID	
FOLIO	

NOMBRE ENTREVISTADO		RUT	
TELEFONO		ZONA	

DIRECCION

Género (NO PREGUNTE, SOLO REGISTRE)

1.	Hombre	2.	Mujer
----	--------	----	-------

¿Qué edad tiene Ud.?  ANOTE EDAD EXACTA Y LUEGO CIRCULE EN EL RANGO QUE CORRESPONDE

1.		4.	30 a 45 años	99	No responde
2.	18 a 24 años	5.	46 a 60 años		
3.	25 a 29 años	6.	Más de 60 años		

Sólo para fines estadísticos y de clasificación, ¿en cuál de estos tramos de ingreso familiar se encuentra usted?

1.	\$200.000 o menos	4.	\$500.001 a \$700.000	7.	\$1.500.001 a \$2.500.000
2.	\$200.001 a \$300.000	5.	\$700.001 a \$1.000.000	8.	Más de \$2.500.000
3.	\$300.001 a \$500.000	6.	\$1.000.000 a \$1.500.000	99	No responde

¿Cuántas personas viven en su hogar?

Anote en número

T1.- Actualmente ¿Cuál es la actividad laboral de la persona que aporta más recursos a la mantención de su hogar?

T3.- ¿Cuál es el último curso de educación formal que aprobó persona que aporta más recursos en su hogar?

¿Cuál es el Nivel de Educación y Actividad de la persona que aporta el mayor ingreso al hogar...?	1. Trabajos menores ocasionales e informales (lavado, aseo, servicio doméstico ocasional "pololos", cuidador de autos, limosna).	2. Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.	3. Obrero calificado, capataz, microempresario (kosko, taxi, comercio menor, ambulante)	4. Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección, Técnico especializado, Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico), Profesor Primario o Secundario	5. Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña, Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo).	6. Alto ejecutivo (gerente general) de empresa grande, Directores de grandes empresas, Emprendedores propietarios de empresas medianas y grandes, Profesionales independientes de gran prestigio.
1. Básica incompleta o menos	E	E	D	C3	C3	C2
2. Básica completa	E	D	D	C3	C3	C2
3. Media incompleta. Media técnica completa (liceo industrial o comercial)	D	D	D	C3	C2	C2
4. Media completa. Superior técnica incompleta (instituto)	D	D	C3	C3	C2	ABC1
5. Universitaria incompleta. Superior técnica completa (instituto)	C3	C3	C2	C2	C2	ABC1
6. Universitaria completa	C3	C3	C2	C2	ABC1	ABC1
7. Post grado (master, doctorado o equivalente)	C3	C3	C2	ABC1	ABC1	ABC1

Agradecer y Cerrar... Señor(a)... Muchas gracias por su tiempo, su opinión nos ayudará para entregarle un mejor servicio. Que tenga un buen día.

HORA DE TERMINO DE ENCUESTA		HORA_TERM	
-----------------------------	--	-----------	--

ANTECEDENTES ENTREVISTA

CODIGO ENCUESTADOR  CODIFICADOR  DIGITADOR

FECHA    HORA

Observaciones:

## Estudio Imagen y Posicionamiento Transporte Arica

Buenos Días / Buenas Tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo en Ipsos Chile, que en estos momentos está haciendo un estudio para conocer la imagen que tienen los ciudadanos de Arica respecto del Transporte Público de la ciudad.  
 ¿Me podría responder algunas preguntas?. Todas sus opiniones serán tratadas de forma confidencial.

HORA DE INICIO DE ENCUESTA

Cuenta Corriente: 0-000-63-22489-8

### INICIO DE LA ENCUESTA

- F1. En una semana normal, ¿cuántas veces necesita trasladarse dentro de la ciudad en trayectos de más de 10 cuadras?**      **F2. ¿Hace cuanto tiempo que vive en Arica?**

Anote cantidad en número:

si responde ninguna       NS / NR

Años:

Meses:

no vivo aquí (agradezca y cierre)  
 NS / NR

- F3. En una semana normal utiliza micro como medio de transporte dentro de la ciudad.?**

Si (si dice a veces, figura como si)  
 No (es parte de la muestra de control, no usuaria)

**(ENCUESTADOR: REVISE CUOTAS DE USUARIO Y NO USUARIOS Y CONTINUE)**

### USO DE MEDIOS DE TRANSPORTE EN LA CIUDAD

- P.1. ¿Cuál o cuáles de estos medios de transporte utiliza para ir de un lugar a otro aunque sea en ocasiones? (REGISTRE EN COLUMNA P1-USO)**
- P.2. ¿Con qué frecuencia utiliza.... (LEER MEDIOS, REGISTRE EN COLUMNA P2-FRECUENCIA)**
- P.3. De todos los medios que utiliza, ¿cuál diría que es su medio de transporte más habitual? (REGISTRE EN COLUMNA P3-HABITUAL)**
- P.4. De todos los medios que utiliza, ¿cuál diría que es su medio de transporte preferido? (REGISTRE EN COLUMNA P4-PREFERIDO)**
- P.5. Y ¿cuál de todos los medios de transporte, no utilizaría nunca? (REGISTRE EN COLUMNA P5-RECHAZO)**
- P.6. ¿Con qué nota evalúa....(MENCIONE LOS CIRICULADOS EN P.1.)....como medio de transporte en esta ciudad? (Utilizar escala de 1 a 7)**

	P1	P2 - FRECUENCIA						P3	P4	P5	P6
	USO	6 a 7 veces por semana	4 a 5 veces por semana	2 a 3 veces por semana	1 vez por semana	2 veces al mes	1 vez al mes o menos	HABITUAL	PREFERIDO	RECHAZO	EVALUACION
A pie, caminando (no considerar camino al paradero)	1	1	2	3	4	5	6	1	1	1	
Bicicleta	2	1	2	3	4	5	6	2	2	2	
Motocicleta	3	1	2	3	4	5	6	3	3	3	
Automóvil	4	1	2	3	4	5	6	4	4	4	
Micros	5	1	2	3	4	5	6	5	5	5	
Taxi	6	1	2	3	4	5	6	6	6	6	
Colectivos	7	1	2	3	4	5	6	7	7	7	
Tren	8	1	2	3	4	5	6	8	8	8	
Otro: ¿cuál?:	97	1	2	3	4	5	6	97	97	97	
Ninguno (NO MOSTRAR)	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
NR/NS (NO MOSTRAR)	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	

**P.7. ¿Por cuál o cuáles de los siguiente motivos, usa usted....(según tabla anterior... 1-USO)... para ir de un lugar a otro? (RESPUESTA**

A pie, caminando (no considerar camino al paradero)	
Bicicleta	
Motocicleta	
Automóvil	
Micros	
Taxi	
Colectivos	
Tren	
Otro: ¿cuál?:	
Otro: ¿cuál?:	
Otro: ¿cuál?:	

**NO USUARIOS DE MICROS (SOLO NO UTILIZA MICROS SEGÚN F.3 Y/O P.1.)**

**P.8. ¿Por qué motivos usted idría que NO utiliza habitualmente las micros para ir de un lugar a otro? (SONDEE)**

**P8.1. ¿A qué se refiere específicamente con esto?**

**P.9. ¿Qué debería ocurrir para que usted utilizara micros para su traslado? (SONDEE)**

**IMAGEN DEL TRANSPORTE PUBLICO DE ARICA**

**P.10. Ahora quiero pedirle que hablemos del transporte público en general (micros, colectivos, taxis, tren, etc). Por favor siéntase libre de indicarme bien espontáneamente, ¿cuáles son todas las ideas, recuerdos, imágenes, sensaciones, palabras, sentimientos que se le vienen a su mente cuando piensa en Transporte Público? (SONDEE)**

**P.11. Ahora quiero pedirle que piense en el servicio de las Micros. Para comenzar, ¿qué palabras o ideas vienen a su mente si le digo que piense en el servicio de las micros? (REGISTRE HASTA 5 PALABRAS O IDEAS EN EL MISMO ORDEN DE MENCIÓN - ANOTE SOLO EL CONCEPTO O IDEA, POR EJEMPLO SI DICE: SERVICIO LENTO, ANOTE: LENTO. SI DICE ES EFICIENTE, ANOTE: EFICIENTE)**

**P.12. De las ideas que me dijo (LEER TODAS), ¿Cuál es la que mejor representa el servicio de las micros? DAR TIEMPO APRA RESPONDER Y PREGUNTAR. ¿La segunda que mejor representa el servicio de micros? REPETIR HASTA ORDENAR TODAS LAS IDEAS.**

**P.13.** Considerando una escala de 1 a 4, donde "4 es Muy relacionada" y "1 Nada relacionados", **vaya diciéndome (MOSTRAR ESCALA EN PANTALLA)**

¿Cuán relacionados están: MENCIONE PALABRA 1 CON PALABRA 2, 3 Y 4 (UNA A UNA) REGISTRE RESPUESTA EN CELDAS a), b), c) y d) RESPECTIVAMENTE

¿Cuán relacionados están: MENCIONE PALABRA 2 CON PALABRA 3, 4 Y 5 (UNA A UNA) REGISTRE RESPUESTA EN CELDAS e), f), y g) RESPECTIVAMENTE

¿Cuán relacionados están: MENCIONE PALABRA 3 CON PALABRA 4 Y 5 (UNA A UNA) REGISTRE RESPUESTA EN CELDAS h), y j) RESPECTIVAMENTE

¿Cuán relacionados están: MENCIONE PALABRA 4 CON PALABRA 5 - REGISTRE RESPUESTA EN CELDA k)

	P.11.	P.12.	P.13.- RELACIONES			
	PALABRAS, IDEAS O CONCEPTOS	Ranking 1 a 5	Palabra 1	Palabra 2	Palabra 3	Palabra 4
1						
2			a)			
3			b)	e)		
4			c)	f)	h)	
5			d)	g)	j)	k)

#### CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE MICROS COMO TRANSPORTE PUBLICO

**P.14.** Quiero pedirle que, considerando todo lo que usted sabe, le han contado o ha aprendido de las micros, hagamos el siguiente ejercicio: Si suponemos que yo no sé nada de las micros en esta ciudad, y me acerco a usted para pedirle que por favor me diga todo lo que sabe del funcionamiento de las micros aquí en Arica ¿qué me diría? (SONDEE)

**P.15.** Ahora quiero hacerle algunas preguntas específicas sobre el funcionamiento de las micros en esta ciudad. Por favor vaya respondiéndome de acuerdo a lo que usted sabe y las experiencia que tiene como usuario.  
¿En qué horarios funcionan las micros en día de semana?

Desde  horas  minutos      Hasta  horas  minutos

**P.16.** ¿En qué horarios funcionan las micros los fines de semana?

Desde  horas  minutos      Hasta  horas  minutos

**P.17.** ¿A qué zona o lugar de la ciudad no llegan las micros y deberían llegar?

MICROS (RESPONDEN SOLO USA MICRO EN P.1 - USO) RESTO SALTE AL SIGUIENTE MÓDULO EN P33

P.18. Para su trayecto más habitual en la ciudad ¿cuál o cuáles son los / las líneas y los recorridos que usa al menos 3 días por semana?

P.19 En una escala de 1 a 7 como en el colegio, ¿qué nota le pondría a... (LEER RECORRIDOS MENCIONADOS)... como medio de transporte en Arica?

P.18. LINEA	P.18. RECORRIDO	P.19 NOTA

P.20. ¿Con qué nota evaluaría el estado de los paraderos de micros que usted usa?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

P.21. ¿Qué debería mejora en el estado de los paraderos para que usted lo evalúe con una mejor nota?

P.22. Si el recorrido que usa habitualmente no está disponible ¿sabe cuál es el recorrido que le sirve como alternativa?

1	Sí (PASAR A P23)
2	No (PASAR A P24)

P.23. ¿Cuál es su alternativa de recorrido si el suyo no está disponible?

Anote recorrido de micro
Anote recorrido de NO micro

P.24. Por favor, ahora nómbrame todos los recorridos de micro de la ciudad que usted conoce, aunque no los use habitualmente... (REGISRO TODOS LOS RECORRIDOS QUE MENCIONE - LUEGO CODIFIQUE SEGÚN LISTADO REAL INFORMADO)

LINEA	RECORRIDO

P.25. ¿En qué horario realiza su viaje más habitual?  
RESPUESTA UNICA  
(ENCUESTADOR SONDEAR SI RESPONDE TODO EL DÍA)

Registre espontáneo =

P.26. ¿En qué horarios le gustaría que pasen micros, porque las tomaría en ese horario y suele necesitarlas, pero pasan poco o no pasan?.  
RESPUESTA UNICA (ENCUESTADOR SONDEAR SI RESPONDE TODO EL DÍA)

Registre espontáneo =

P.27. En su trayecto más habitual, ¿Usted suele viajar sentado o de pie con espacio o de pie apretado? RESPUESTA UNICA

1	Sentado
2	De pie, con espacio
3	De pie, apretado
9	No sabe / No responde

P.28. En los últimos 6 meses, ¿le ha pasado algo que haya afectado el normal funcionamiento de la micro en su viaje más habitual?

1	Si ==>	P.29. ¿Qué?	
2	No		
3	No sabe / No responde		



**P.30. De acuerdo a lo que usted sabe, cree o ha visto en esta ciudad, ¿hay recorridos o servicios de micros que sean mejores que otros, o diría que todos los recorridos funcionan igual?**

1	Hay recorridos mejores que otros	Pase a P.31
2	Son todos iguales	Pase a P.33
3	No sabe / No responde	Pase a P.33

**P.31. ¿Cuál o cuáles recorridos son mejores?**

Anote recorrido


**P.32. ¿Por qué este o estos recorridos son mejores que otros? ¿en qué se nota?**


**COMPARACIONES ENTRE MICROS Y COLECTIVOS (RESPONDEN SOLO USA MICRO Y COLECTIVO EN P.1 - USO) RESTO SALTE AL SIGUIENTE MÓDULO**

**P.33. Quiero pedirle que nos enfoquemos en el uso de la micro y el colectivo. Hay momentos y situaciones en que las personas, eligen si se van en micro o en colectivo. Le voy a mencionar una serie de situaciones y usted me dirá en cada caso, si prefiere micro o colectivo. Para comenzar, (LEA LA PRIMERA SITUACIÓN, SEGÚN ROTACIÓN)...¿Prefiere tomar micro o colectivo?**

	MICRO	COLECTIVO	CUALQUIERA DE LOS 2	OTRO	NO APLICA
Para ir al trabajo, en la mañana	1	2	3	4	99
Para volver del trabajo a casa, en la tarde	1	2	3	4	99
Para ir de compras, en el centro de la ciudad	1	2	3	4	99
Para ir a dejar al colegio a los niños	1	2	3	4	99
Para ir a un paseo o ir de pic nic	1	2	3	4	99
Cuando va a una fiesta nocturna o sale de noche	1	2	3	4	99
Cuando hay un día de lluvia	1	2	3	4	99
En días cuando hace mucho calor	1	2	3	4	99
En día que hace mucho frío	1	2	3	4	99
Cuando va a un grupo de familia o amigos	1	2	3	4	99
Cuando va con niños a actividades recreativas en la ciudad	1	2	3	4	99
Cuando tiene poco dinero disponible	1	2	3	4	99
Cuando quiere caminar menos, llegar más cerca de su destino	1	2	3	4	99
Cuando va muy cargado con bolsas / mochilas, etc.	1	2	3	4	99
Cuando va al doctor	1	2	3	4	99
Cuando va con personas mayores de edad	1	2	3	4	99
Otro:	1	2	3	4	99

**P.34. Y ahora pensando en su estado de ánimo, ¿prefiere tomar micro o colectivo cuando....?**

	MICRO	COLECTIVO	CUALQUIERA DE LOS 2	OTRO	NO APLICA
está apurado	1	2	3	4	99
se siente cansado	1	2	3	4	99
se siente triste	1	2	3	4	99
está alegre, contento, entusiasmado	1	2	3	4	99
tiene ganas de disfrutar la experiencia del viaje	1	2	3	4	99
se siente estresado	1	2	3	4	99
no quiere interactuar con otras personas	1	2	3	4	99
se siente inseguro, porque está en un sector / horario peligroso	1	2	3	4	99
quiere darse un gusto, regalarse	1	2	3	4	99
Otro:	1	2	3	4	99

**EXPECTATIVAS - MEDIO DE TRANSPORTE IDEAL**

P.35. Ahora quiero pedirle que, con una mano en el corazón, siendo realistas, pensemos en el transporte público que lo deje satisfecho o muy satisfecho como usuario. Para eso quiero que se sienta completamente libre de decirme ¿que es lo que espera del transporte público para que lo deje satisfecho o muy satisfecho? (SONDEE)

P.36. Si usted pudiera definir el horario ideal de funcionamiento de las micros, ¿qué horario sugeriría para días de semana?

Desde  horas  minutos      Hasta  horas  minutos

P.37. Y ¿Qué horario sugeriría para fines de semana?

Desde  horas  minutos      Hasta  horas  minutos

**IMAGEN GENERAL DEL SERVICIO**

P.38. ¿Me podría mencionar qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes frases respecto del servicio de micros del transporte público de Arica?. Utilice de 1 a 7, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 7 "Muy de Acuerdo".

	Muy en desacuerdo							Muy de acuerdo	NS/NR
Se preocupan por entregar un buen servicio	1	2	3	4	5	6	7	99	
Lograr llegar a todos los sitios de la ciudad donde requiero ir	1	2	3	4	5	6	7	99	
Entregan un servicio de buena calidad	1	2	3	4	5	6	7	99	
Mantienen una buena frecuencia de funcionamiento	1	2	3	4	5	6	7	99	
Son capaces de mejorar su servicio actual	1	2	3	4	5	6	7	99	
Tienen una tarifa adecuada para los usuarios	1	2	3	4	5	6	7	99	
Tienen recorridos en todo horario (día y noche)	1	2	3	4	5	6	7	99	
Dan seguridad / son responsables en la conducción	1	2	3	4	5	6	7	99	
Son empresas confiables y transparentes	1	2	3	4	5	6	7	99	

### 3 Resultados de Supervisión Trabajo de Campo



**Nombre Estudio:** Imagen y Posicionamiento ARICA  
**Código Estudio:** 150047300  
**Código JBN:** 15-015334-01-01  
**Jefe de Campo:** Eva Montecinos  
**Jefe de Proyecto:** Carmen Gloria

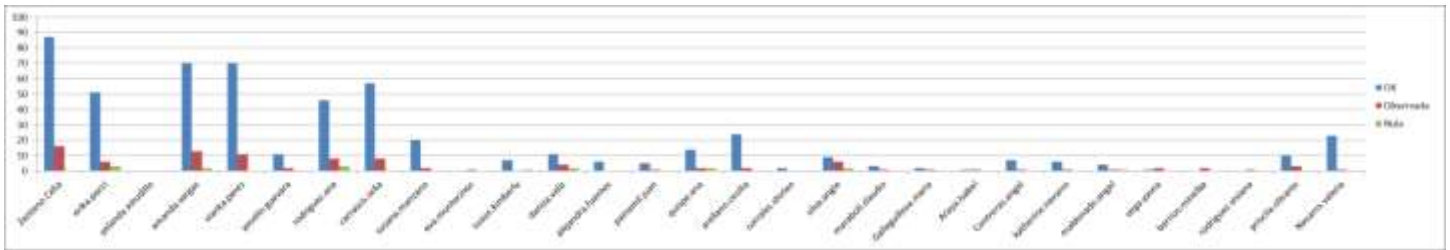
<b>Total Producción</b>		<b>1000</b>	
<b>Total Auditorías</b>	<b>Globales</b>	<b>852</b>	<b>85%</b>

<b>Total Producción</b>		<b>1000</b>	
<b>Total Auditorías</b>	<b>Detalladas</b>	<b>128</b>	<b>13%</b>

Estado	Acumulado	%
1. OK	547	64%
2. Observada	79	9%
3. Observada Crítica	18	2%
4. Nula	16	13%
5. Sin Audio	189	22%
6. Instructivo	2	0%

#### VALORES ACUMULADOS POR ENCUESTADOR

Valores acumulados por encuestador en estudio									
Encuestador	Producción	Auditadas	Auditadas	%	%	OK	Observada	Nula	%
Cuenta de Srvyr		Globales	Detalladas	Auditorías	Auditorías				Anulación
Srvyr				Globales	Detalladas				
Zenteno.Celia	127	124	19	98%	15%	87	16	0	0%
erika.pacci	76	75	10	99%	13%	51	6	3	4%
yolanda.astudillo	1	1	0	100%	0%	0	0	0	0%
amanda.vargas	100	100	14	100%	14%	70	13	2	2%
vianka.perez	98	98	13	100%	13%	70	11	0	0%
yoselin.guevara	13	13	2	100%	15%	11	2	0	0%
rodriguez.ana	67	67	9	100%	13%	46	8	3	4%
carrasco.celia	90	75	11	83%	12%	57	8	0	0%
susana.manzano	23	23	3	100%	13%	20	2	0	0%
eva.montecinos	1	1	1	100%	100%	0	1	0	0%
suazo.kimberly	8	8	1	100%	13%	7	0	1	13%
daniza.veliz	50	44	6	88%	12%	11	4	2	5%
alejandra.fuentes	7	6	1	86%	14%	6	0	0	0%
painemil.juan	7	6	1	86%	14%	5	1	0	0%
quispe.ana	20	19	5	95%	25%	14	2	2	11%
arellano.cecilia	36	33	5	92%	14%	24	2	0	0%
corrales.shirlen	2	2	1	100%	50%	2	0	0	0%
silva.angie	23	23	4	100%	17%	9	6	2	9%
maraboli.claudio	4	4	1	100%	25%	3	1	0	0%
Galleguillosa.maria	13	13	2	100%	15%	2	1	0	0%
Araya.Isabel	2	2	1	100%	50%	1	1	0	0%
Contreras.angel	11	11	2	100%	18%	7	1	0	0%
katherine.navarro	12	12	2	100%	17%	6	1	0	0%
maldonado.angel	15	15	2	100%	13%	4	1	1	7%
vega.yasna	23	21	3	91%	13%	1	2	0	0%
berrios.minelba	8	8	2	100%	25%	0	2	0	0%
rodriguez.viviana	6	6	1	100%	17%	0	1	0	0%
priscila.olivares	18	18	3	100%	17%	10	3	0	0%
Navarro.valeria	24	24	3	100%	13%	23	1	0	0%
<b>Total general</b>	<b>885</b>	<b>852</b>	<b>128</b>	<b>96%</b>	<b>14%</b>	<b>547</b>	<b>97</b>	<b>16</b>	<b>2%</b>



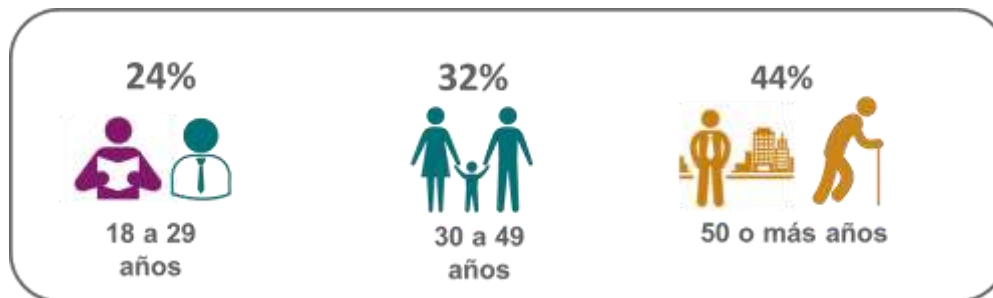
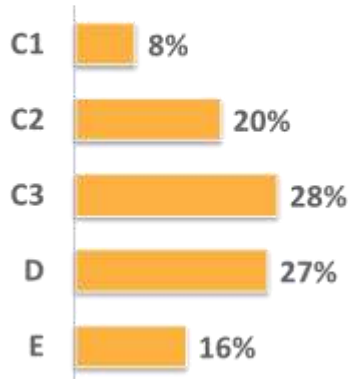
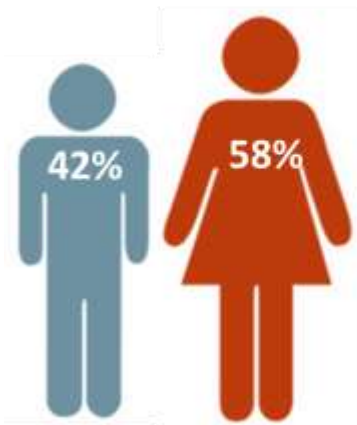
### DETALLE DE ERRORES ACUMULADOS

Error	Acumulado	%
Falseo Total	0	0%
Falseo Parcial	8	1%
Filtro Negocios	2	0%
Filtro	1	0%
Destomm/em/mp/ep	0	0%
Induce	43	5%
Asume	60	7%
Sondeo	83	10%
Profund/Reorient	33	4%
Tarjeteros	1	0%
Relatos/Escalas	1	0%
Lectura textual	23	3%
Amabilidad	1	0%
Fluidez	2	0%



## 4 Perfil de los Entrevistados

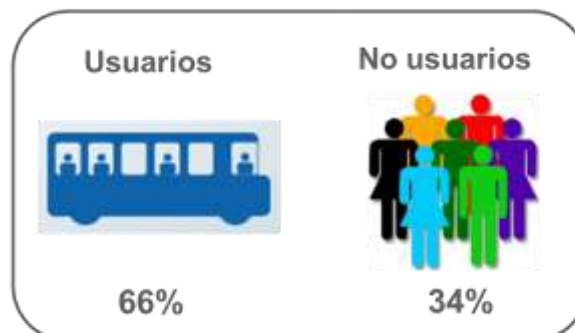
Base Total: 1.006 casos



Nota: Estos valores obedecen al peso real en la población de Arica, según las cifras proyectadas al utilizar el censo del Instituto Nacional de Estadísticas el 2002.

Al preguntar: En una semana normal utiliza micro como medio de transporte dentro de la ciudad?, las respuestas negativas se consideraron como no usuarios y el resultado fue el siguiente:

### Usuarios del Servicio de Transporte Público de Buses

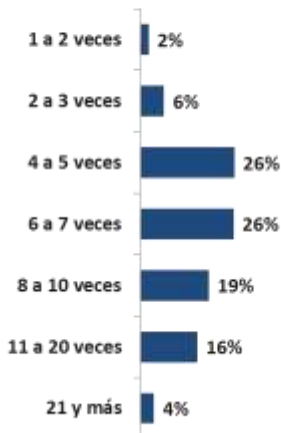


Se clasifica como usuario a quienes declaran utilizar micro como medio de transporte en una semana normal.

A nivel general se observan algunas características y hábitos que se presentan a continuación:

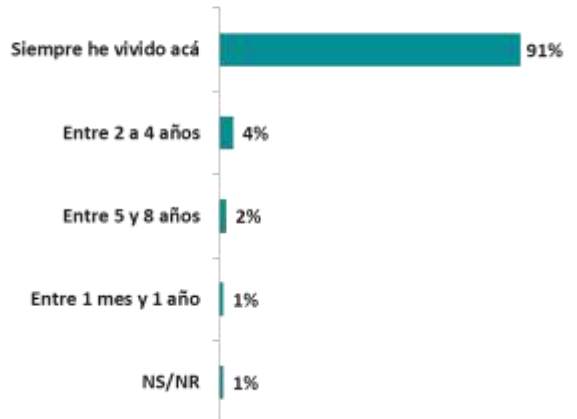
**En una semana normal, ¿cuántas veces necesita trasladarse dentro de la ciudad en trayectos de más de 10 cuadras?**

Base Total: 1.006 casos



**¿Hace cuanto tiempo que vive en Arica?**

Base Total: 1.006 casos



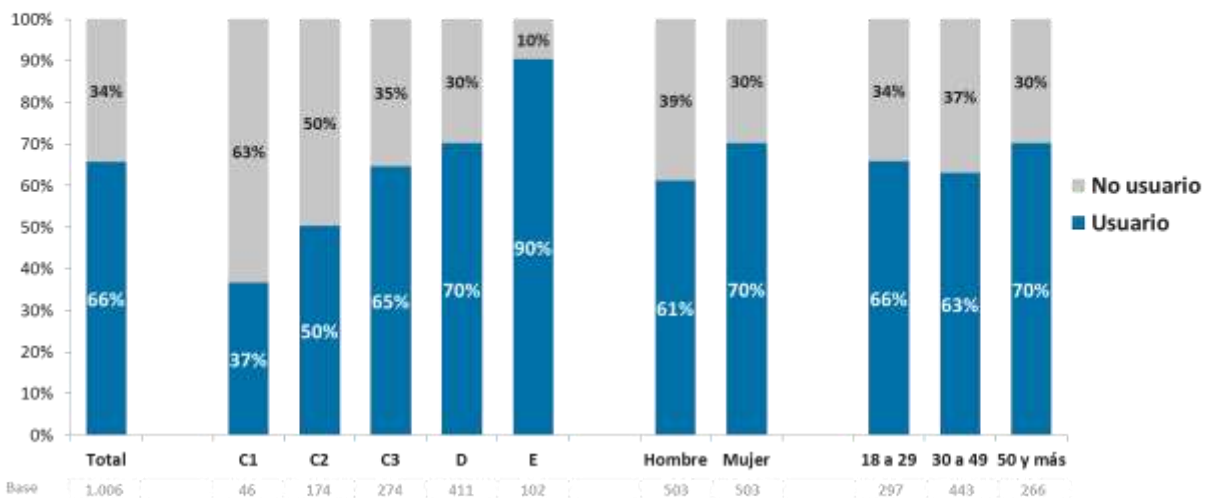
Para entender el perfil de cada segmento (usuario y no usuario) se presenta a continuación la apertura según el uso que los entrevistados hacen del transporte público mayor.

*Usuarios del Servicio de Transporte Público de Buses*



**En una semana normal, ¿utiliza micro como medio de transporte?**

Base Total: 1.006 casos



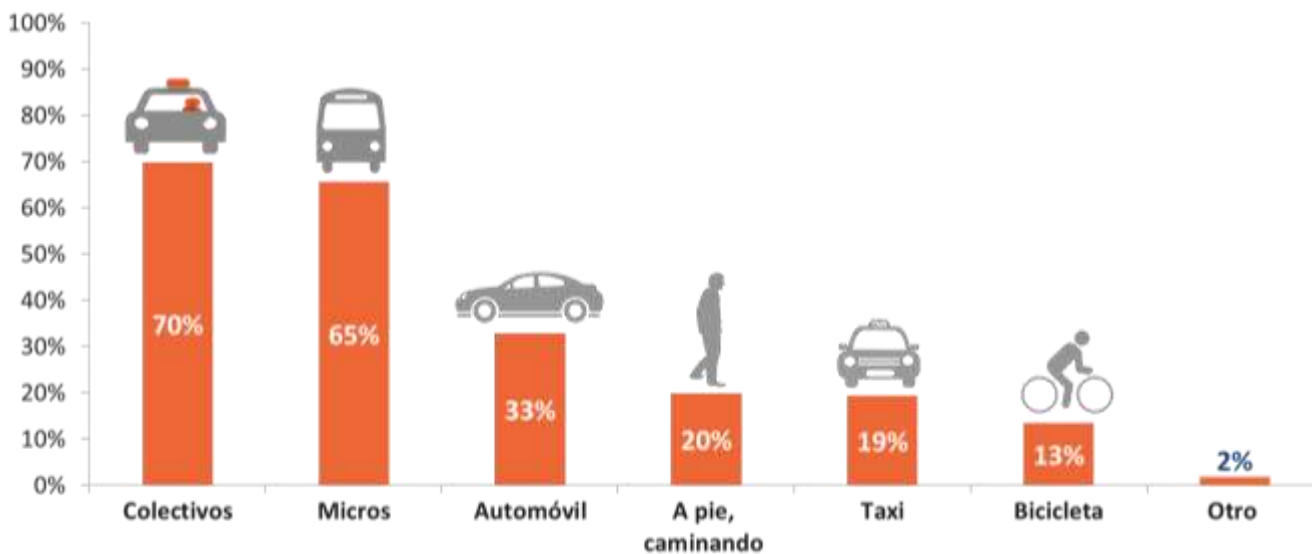
Como es de esperarse, los GSE más bajos son los usuarios mayoritarios del transporte público mayor en Arica, mientras que no se observan diferencias importantes a nivel de sexo y edad.

## 5 Uso de Medios de Transporte en la Ciudad de Arica

### MEDIOS DE TRANSPORTE UTILIZADOS

¿Cuál o cuáles de estos medios de transporte utiliza para ir de un lugar a otro aunque sea en ocasiones?

Base Total: 1.006 casos



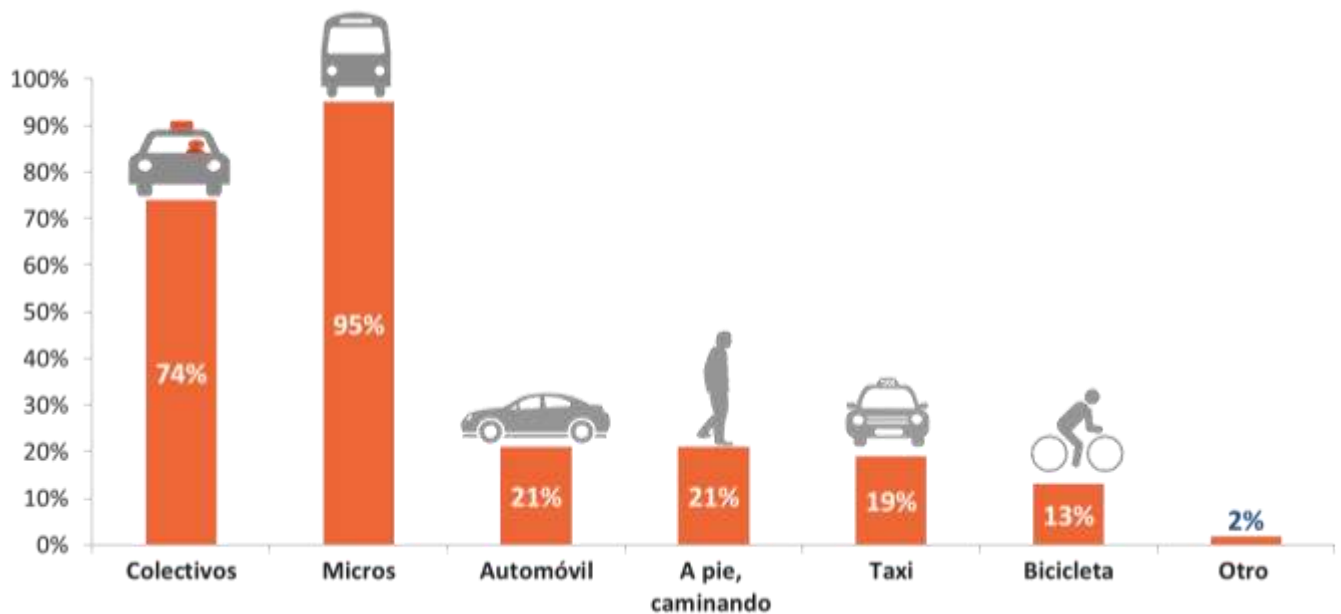
### SEGÚN GSE

Medio	Total	C1	C2	C3	D	E
BASE	1.006	85	206	288	272	157
Colectivos	70%	63%	67%	64%	73%	80%
Micros	65%	37%	50%	65%	69%	93%
Automóvil	33%	70%	48%	43%	21%	10%
A pie, caminando	20%	18%	21%	20%	20%	16%
Taxi	19%	29%	20%	20%	19%	13%
Bicicleta	13%	18%	11%	15%	12%	15%
Otro	2%	5%	3%	2%	1%	-

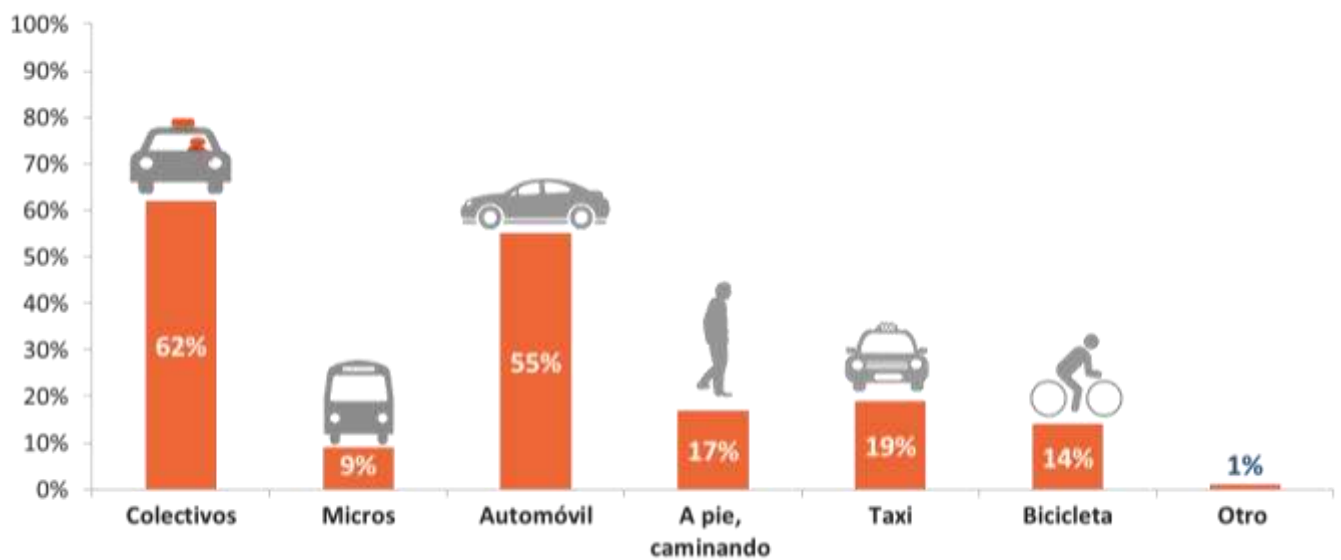
## MEDIOS DE TRANSPORTE UTILIZADOS

Para visualizar las diferencias que se presentan entre usuarios y no usuarios del servicio, se presenta la siguiente comparación de uso de los diferentes medios de transporte.

### USUARIOS = 661 casos



### NO USUARIOS = 336 casos



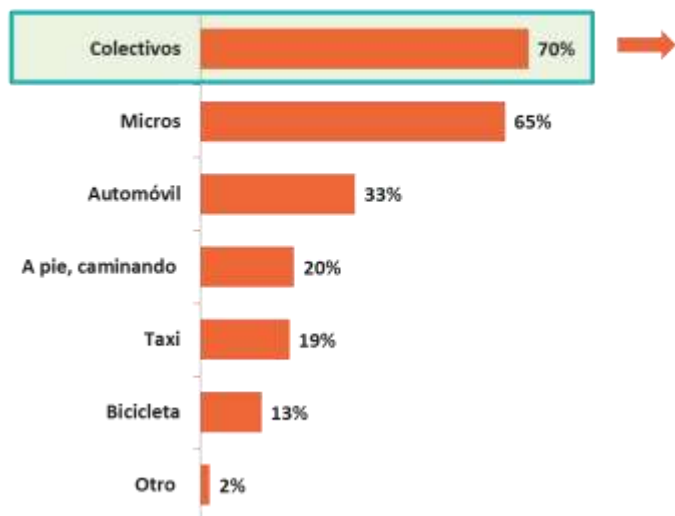
Aquellos que no son usuarios del transporte público mayor, utilizan mayoritariamente los colectivos y el automóvil. Sin embargo, se puede interpretar que el automóvil es el transporte de reemplazo más importante para este grupo.



## FRECUENCIA EN QUE UTILIZA COLECTIVOS

¿Cuál o cuáles de estos medios de transporte utiliza para ir de un lugar a otro aunque sea en ocasiones?

Base: Total 1.006 casos



¿Con qué frecuencia utiliza COLECTIVOS?

Base utiliza colectivos : 702 casos



Frecuencia	%
6 a 7 veces por semana	24%
4 a 5 veces por semana	19%
2 a 3 veces por semana	37%
1 vez por semana	13%
2 veces al mes	5%
1 vez al mes o menos	3%

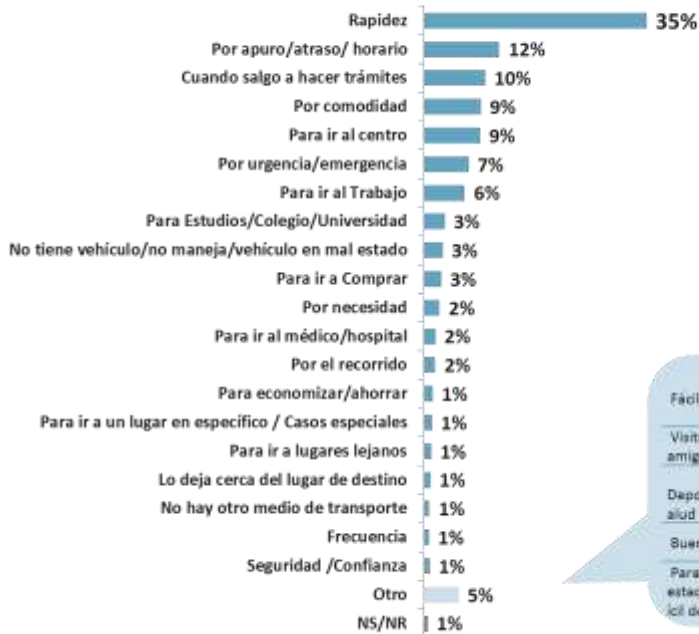
Frecuencia	Total	GSE					Sexo		Edad			Usuario	
		C1	C2	C3	D	E	Hombre	Mujer	19 a 29	30 a 49	50 ++	Usuario	No usuario
Base: Utiliza Colectivo	702	54	138	185	196	129	279	423	180	206	316	493	209
6 a 7 veces por semana	24%	18%	27%	27%	23%	18%	27%	20%	25%	26%	17%	20%	32%
4 a 5 veces por semana	19%	21%	21%	22%	15%	23%	15%	23%	24%	16%	18%	22%	13%
2 a 3 veces por semana	37%	30%	34%	32%	43%	27%	35%	38%	36%	36%	38%	40%	30%
1 vez por semana	13%	22%	7%	11%	13%	24%	15%	11%	10%	13%	18%	13%	13%
2 veces al mes	5%	7%	7%	5%	4%	3%	4%	5%	3%	5%	6%	4%	7%
1 vez al mes o menos	3%	1%	4%	3%	3%	5%	4%	2%	1%	4%	4%	2%	5%

A modo transversal el uso del colectivo es de entre 2 y 3 veces por semana, sin embargo quienes más utilizan este medio son los no usuarios del transporte público y los menores de 50 años.

## MOTIVO POR EL QUE UTILIZA COLECTIVOS

¿Por cuál o cuáles motivos usa usted **COLECTIVOS** para ir de un lugar a otro?

Base utiliza colectivos : 702 casos



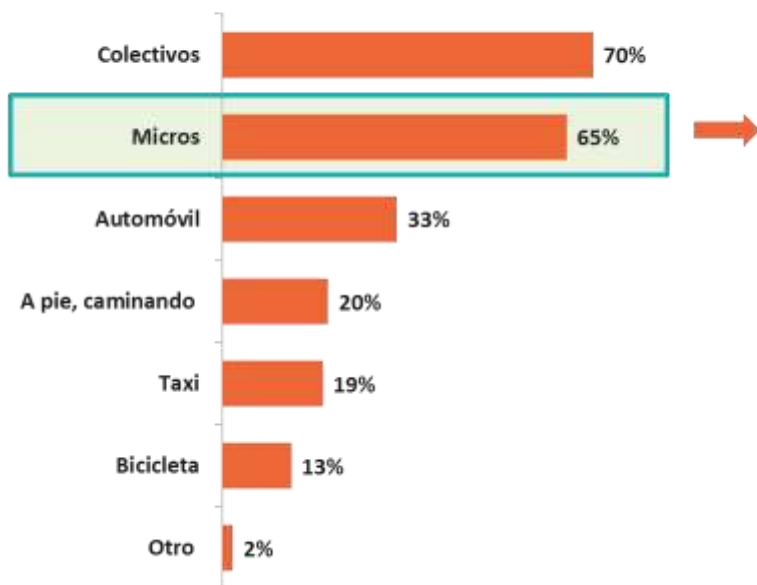
Fácil	Lugares cercanos/tramos cortos	Cuando está con tiempo	Traslada a otras personas/cuando va con más personas
Visita a familiares/amigos	Cuando no tiene bicicleta	No tiene quien lo traslade	Para beber alcohol
Deporte/ejercicio/salud	Por discapacidad/uso bastón	Le gusta	Cuando llega de viajes /terminal
Buena atención	Para trasladar objetos	Taco/congestión	Medio menos masivo
Para ir a lugares sin estacionamiento/difícil de estacionar	Por recreación/distracción/paseo		

Pensando en la razón más mencionada para tomar un colectivo no existen diferencias estadísticamente significativas entre quienes son usuarios y no usuarios del sistema de transporte mayor de Arica.

## FRECUENCIA EN QUE UTILIZA MICROS

¿Cuál o cuáles de estos medios de transporte utiliza para ir de un lugar a otro aunque sea en ocasiones?

Base: Total 1.066 casos



¿Con qué frecuencia utiliza **MICROS**?

Base utiliza micros : 670 casos

Frecuencia	%
6 a 7 veces por semana	31%
4 a 5 veces por semana	26%
2 a 3 veces por semana	29%
1 vez por semana	8%
2 veces al mes	4%
1 vez al mes o menos	1%

Frecuencia	Total	GSE					Sexo		Edad			Usuario	
		C1	C2	C3	D	E	Hombre	Mujer	19 a 29	30 a 49	50 ++	Usuario	No usuario
Base: Utiliza Micro	670	29	109	189	200	147	257	413	156	199	315	636	34
6 a 7 veces por semana	31%	12%	27%	30%	31%	42%	32%	31%	40%	34%	19%	33%	3%
4 a 5 veces por semana	26%	30%	28%	25%	27%	24%	24%	28%	27%	23%	31%	27%	9%
2 a 3 veces por semana	29%	37%	28%	31%	28%	30%	29%	30%	21%	31%	35%	30%	19%
1 vez por semana	8%	7%	10%	8%	9%	4%	8%	7%	7%	7%	10%	7%	25%
2 veces al mes	4%	6%	5%	5%	5%	0,3%	5%	4%	4%	4%	4%	3%	20%
1 vez al mes o menos	1%	9%	3%	2%	1%	-	3%	1%	1%	2%	2%	0,4%	24%

El 60% de los no usuarios de transporte público mayor de Arica, suben a una micro una vez por semana o menos seguido.

## MOTIVO POR EL QUE UTILIZA MICROS

¿Por cuál o cuáles motivos usa usted **MICRO** para ir de un lugar a otro?

Base utiliza micros : 670 casos



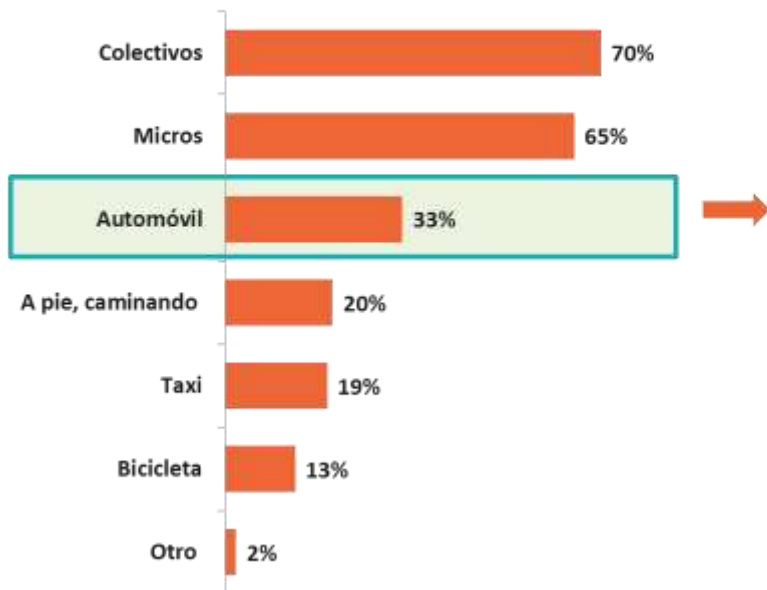
Medio menos masivo	Deporte/ejercicio/salud
Buena atención	Le gusta
Fácil	Cuando llega de viajes/terminal
Tranquilidad	Micros Viejas
Para casos especiales	Para beber alcohol
Para trasladar objetos	Taco/congestión

Mientras que para los usuarios frecuentes del transporte mayor de Arica las razones para utilizar el sistema son de tipo económicas y le sigue la necesidad de utilizarlo por su trabajo, aquellos que no son usuarios tienen como segunda razón el hecho de que no exista otro medio de transporte disponible.

## FRECUENCIA EN QUE UTILIZA AUTOMOVIL

¿Cuál o cuáles de estos medios de transporte utiliza para ir de un lugar a otro aunque sea en ocasiones?

Base: Total 1.006 casos



### ¿Con qué frecuencia utiliza AUTOMÓVIL?

Base utiliza automóvil : 327 casos

Frecuencia	%
6 a 7 veces por semana	61%
4 a 5 veces por semana	12%
2 a 3 veces por semana	20%
1 vez por semana	6%
2 veces al mes	1%
1 vez al mes o menos	0,2%

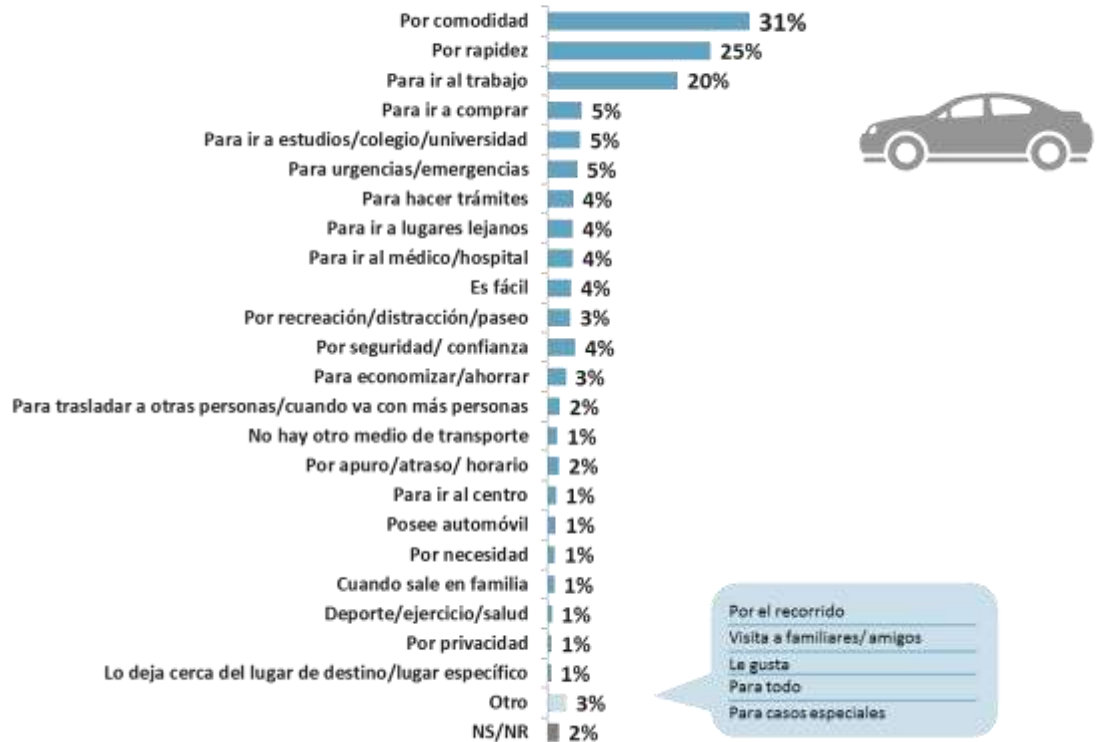
Frecuencia	Total	GSE					Sexo		Edad			Usuario	
		C1	C2	C3	D	E	Hombre	Mujer	19 a 29	30 a 49	50 ++	Usuario	No usuario
Base: Utiliza Automóvil	327	57	92	112	51	15	165	162	77	137	113	139	188
6 a 7 veces por semana	61%	78%	68%	61%	52%	27%	64%	58%	51%	71%	51%	42%	76%
4 a 5 veces por semana	12%	8%	11%	11%	14%	10%	12%	11%	18%	6%	18%	14%	10%
2 a 3 veces por semana	20%	9%	14%	24%	26%	25%	16%	25%	27%	16%	23%	35%	9%
1 vez por semana	6%	2%	6%	3%	8%	34%	7%	5%	4%	7%	8%	8%	5%
2 veces al mes	1%	2%	0%	2%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	2%	0%
1 vez al mes o menos	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%

El no usuario del transporte público mayor, es el usuario más importante del automóvil y lo usa todos los días de la semana.

## MOTIVO POR EL QUE UTILIZA AUTOMOVIL

¿Por cuál o cuáles motivos usa usted **AUTOMÓVIL** para ir de un lugar a otro?

Base utiliza automóvil : 327 casos

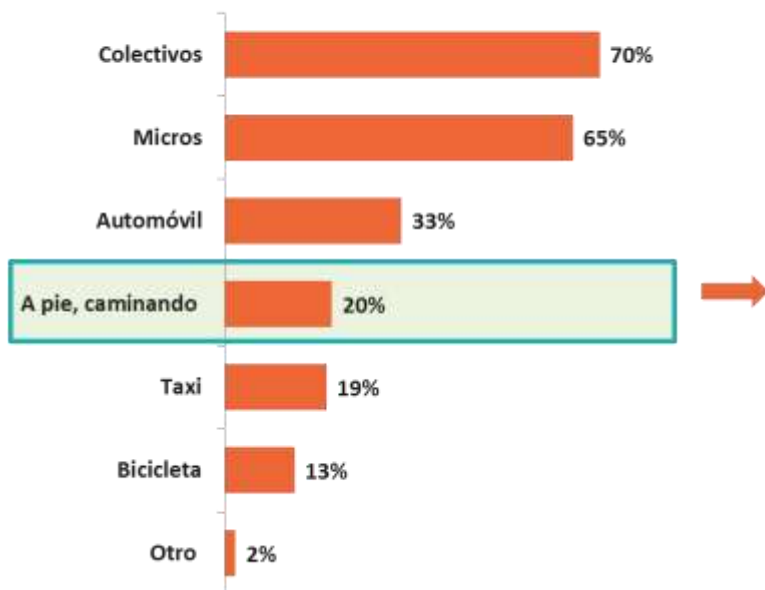


Mientras para el usuario de transporte mayor de Arica la razón más importante para utilizar el automóvil es la “rapidez” para los no usuarios el uso del automóvil se relaciona con la “comodidad” y el uso que le da para su “trabajo”.

## FRECUENCIA EN QUE CAMINA

¿Cuál o cuáles de estos medios de transporte utiliza para ir de un lugar a otro aunque sea en ocasiones?

Base: Total 1.006 casos



## ¿Con qué frecuencia CAMINA?

Base camina : 189 casos

Frecuencia	%
6 a 7 veces por semana	35%
4 a 5 veces por semana	26%
2 a 3 veces por semana	26%
1 vez por semana	5%
2 veces al mes	4%
1 vez al mes o menos	3%



Frecuencia	Total	GSE					Sexo		Edad			Usuario	
		C1	C2	C3	D	E	Hombre	Mujer	19 a 29	30 a 49	50 ++	Usuario	No usuario
Base: Camina	189	11	46	55	58	19	96	93	58	56	75	130	59
6 a 7 veces por semana	35%	64%	34%	46%	27%	24%	34%	36%	42%	27%	38%	31%	43%
4 a 5 veces por semana	26%	0%	23%	10%	41%	31%	28%	24%	28%	24%	28%	26%	27%
2 a 3 veces por semana	26%	30%	23%	27%	26%	31%	27%	26%	21%	30%	27%	32%	11%
1 vez por semana	5%	6%	5%	9%	1%	13%	2%	9%	5%	6%	5%	4%	9%
2 veces al mes	4%		9%	2%	4%		7%		1%	9%		4%	4%
1 vez al mes o menos	3%		6%	6%	2%		2%	5%	3%	4%	3%	3%	5%

El no usuario del transporte público mayor de Arica, en más oportunidades que el usuario, camina para trasladarse de un lado a otro (casi la mitad de ellos camina todos los días). Mientras que un tercio de los usuario camina 2 a 3 veces por semana.

## MOTIVO POR EL QUE CAMINA

¿Por cuál o cuáles motivos usted **CAMINA** para ir de un lugar a otro?

Base camina : 189 casos



Los usuarios caminan, mayoritariamente, cuando tienen que hacer traslados a lugares cercanos (tramos cortos) y en segunda instancia por deporte y por ahorro.

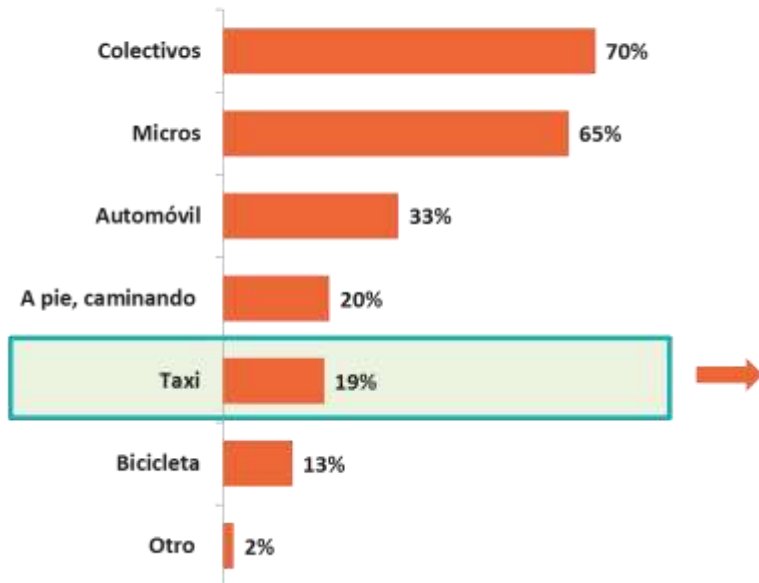
Los no usuarios en cambios, mayoritariamente caminan por deporte y le siguen las razones de cercanía y economía.



## FRECUENCIA EN QUE UTILIZA TAXI

¿Cuál o cuáles de estos medios de transporte utiliza para ir de un lugar a otro aunque sea en ocasiones?

Base: Total 1.006 casos



## ¿Con qué frecuencia utiliza TAXI?

Base utiliza taxi : 183 casos

Frecuencia	%
6 a 7 veces por semana	3%
4 a 5 veces por semana	6%
2 a 3 veces por semana	23%
1 vez por semana	28%
2 veces al mes	23%
1 vez al mes o menos	18%

Frecuencia	Total	GSE					Sexo		Edad			Usuario	
		C1	C2	C3	D	E	Hombre	Mujer	19 a 29	30 a 49	50 ++	Usuario	No usuario
Base: Camina	183	23	40	54	46	20	81	102	43	70	70	118	65
6 a 7 veces por semana	3%	10%	5%	5%	0%	0%	3%	2%	2%	3%	3%	3%	2%
4 a 5 veces por semana	6%	4%	5%	11%	1%	18%	4%	8%	5%	6%	7%	7%	4%
2 a 3 veces por semana	23%	26%	31%	18%	21%	26%	19%	27%	25%	19%	28%	18%	31%
1 vez por semana	28%	25%	23%	20%	33%	40%	26%	29%	34%	28%	16%	33%	18%
2 veces al mes	23%	30%	23%	27%	21%	12%	29%	17%	25%	19%	28%	22%	25%
1 vez al mes o menos	18%	5%	14%	19%	24%	4%	19%	17%	9%	25%	16%	17%	21%

Un tercio de los usuarios de transporte público mayor, utilizan taxi 1 vez a la semana, mientras que un tercio de los no usuarios los utilizan 2 a 3 veces por semana.

## MOTIVO POR EL QUE UTILIZA TAXI

¿Por cuál o cuáles motivos usa usted **TAXI** para ir de un lugar a otro?

Base utiliza taxi : 183 casos

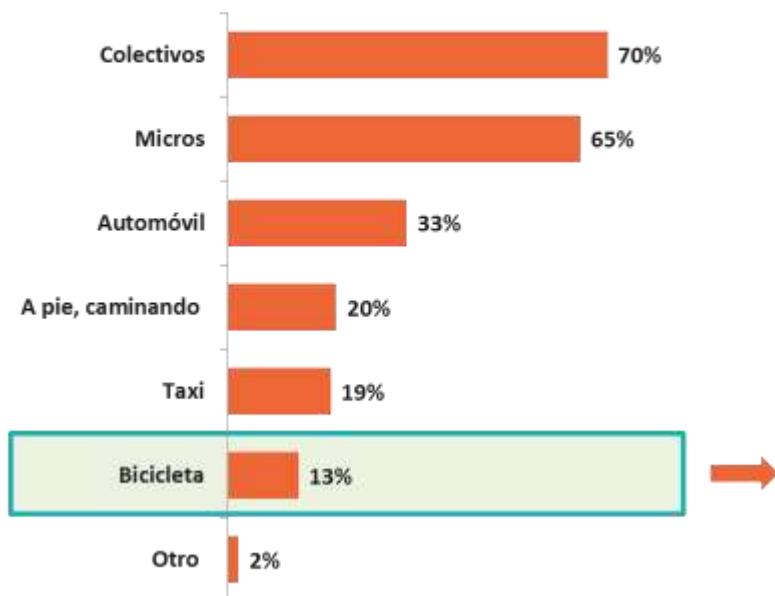


En general, no son diferentes las razones para utilizar taxi entre usuarios y no usuarios del transporte público mayor de Arica, sin embargo, aquellos que no son usuarios, declaran utilizar este medio cuando su propio auto está en mal estado o bien no tiene un automóvil propio.

## FRECUENCIA EN QUE UTILIZA BICICLETA

¿Cuál o cuáles de estos medios de transporte utiliza para ir de un lugar a otro aunque sea en ocasiones?

Base: Total 1.006 casos



## ¿Con qué frecuencia utiliza BICICLETA?

Base utiliza bicicleta : 115 casos

Frecuencia	%
6 a 7 veces por semana	50%
4 a 5 veces por semana	9%
2 a 3 veces por semana	21%
1 vez por semana	10%
2 veces al mes	4%
1 vez al mes o menos	6%

Frecuencia	Total	GSE					Sexo		Edad			Usuario	
		C1	C2	C3	D	E	Hombre	Mujer	19 a 29	30 a 49	50 ++	Usuario	No usuario
Base: Camina	115	12	21	38	28	16	81	34	39	47	29	75	40
6 a 7 veces por semana	50%	15%	47%	27%	72%	64%	57%	29%	46%	52%	53%	45%	59%
4 a 5 veces por semana	9%	14%	13%	9%	8%	5%	8%	14%	16%	3%	15%	11%	6%
2 a 3 veces por semana	21%	45%	15%	29%	13%	17%	18%	30%	28%	18%	14%	25%	14%
1 vez por semana	10%	18%	18%	16%	4%	3%	7%	20%	7%	13%	11%	12%	7%
2 veces al mes	4%	8%	-	7%	-	10%	4%	5%	2%	7%	-	5%	3%
1 vez al mes o menos	6%	-	7%	12%	3%	-	7%	2%	2%	7%	8%	2%	12%

El no usuario del transporte público mayor de Arica es mayoritariamente quién utiliza la bicicleta para trasladarse de forma más frecuente (todos los días).

## MOTIVO POR QUE UTILIZA BICICLETA

¿Por cuál o cuáles motivos usa usted **BICICLETA** para ir de un lugar a otro?

Base utiliza bicicleta : 115 casos



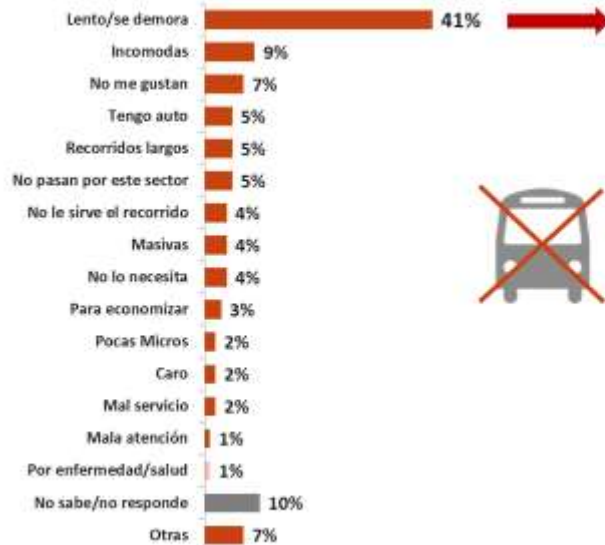
No se observan diferencias estadísticamente significativas entre usuarios y no usuarios respecto de las razones por las cuales utiliza la bicicleta para trasladarse de un lugar a otro.

## MOTIVOS PARA NO UTILIZAR MICROS

Sólo entre quienes no utilizan el sistema de transporte público mayor de Arica se indagó lo siguiente:

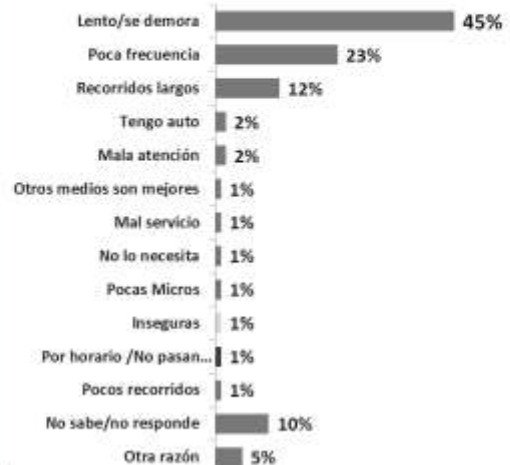
¿Por qué motivos usted diría que NO utiliza habitualmente las micros para ir de un lugar a otro?

Base NO UTILIZA MICRO : 336 casos



¿A qué se refiere específicamente con esto?

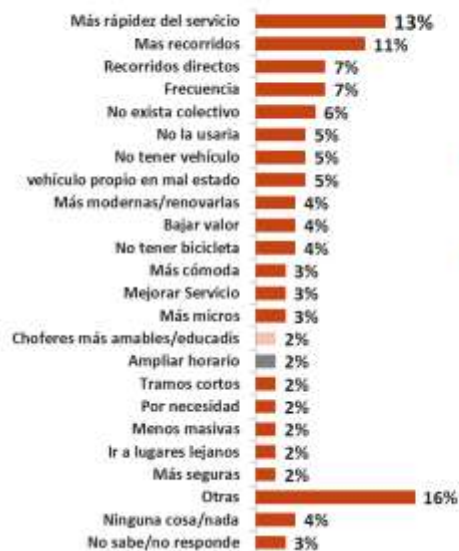
Base NO UTILIZA MICRO porque es Lento/ se demora: 134 casos



## QUE DEBERIA OCURRIR PARA QUE UTILIZARA MICRO

¿Qué debería ocurrir para que usted utilizara micros para su traslado?

Base NO UTILIZA MICRO : 336 casos



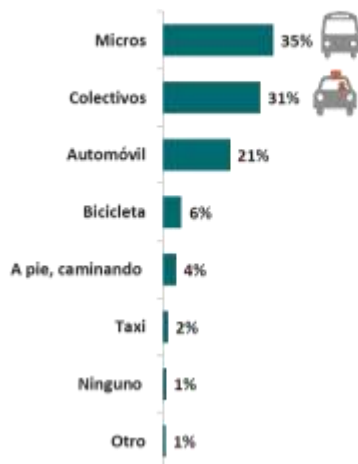
Tanto para usuarios como para no usuarios de micro, la razón de fuerza de no uso es la **lentitud** del sistema y si éste fuese más rápido, los entrevistados declaran que si utilizarían este medio.

## 6 Hábito – Preferencia y Rechazo

### HABITO

De todos los medios que utiliza, ¿cuál diría que es su medio de transporte más habitual?

Base Total : 1.006 casos



MEDIO	C1	C2	C3	D	E	Usuario	No usuario	18 a 29 años	30 a 49 años	50 ++ años	Hombres	Mujeres
BASE	95	316	286	272	157	630	236	241	317	444	322	564
Micros	16%	25%	32%	36%	63%	53%	-	33%	33%	40%	29%	40%
Colectivos	18%	26%	30%	36%	26%	28%	35%	37%	27%	30%	28%	34%
Automóvil	55%	34%	29%	11%	3%	9%	45%	15%	27%	17%	23%	19%
Bicicleta	1%	3%	4%	9%	5%	5%	8%	7%	6%	4%	11%	1%
A pie, caminando	7%	6%	3%	4%	3%	3%	6%	6%	2%	6%	5%	3%
Taxi	3%	2%	2%	2%	-	2%	1%	1%	2%	1%	2%	2%
Ninguno	-	3%	-	1%	-	1%	2%	-	1%	1%	1%	1%
Otro	-	-	-	2%	-	-	2%	1%	1%	1%	2%	-

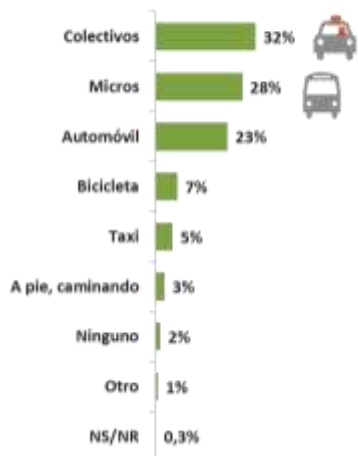
Para los no usuarios del transporte público mayor de Arica, el medio de transporte más habitual es el automóvil seguido del colectivo.

Para los usuarios es la micro y le sigue el colectivo.

### PREFERENCIA

De todos los medios que utiliza, ¿cuál diría que es su medio de transporte preferido?

Base Total : 1.006 casos



MEDIO	C1	C2	C3	D	E	Usuario	No usuario	18 a 29 años	30 a 49 años	50 ++ años	Hombres	Mujeres
BASE	95	286	336	272	157	630	336	245	317	444	322	564
Micros	14%	26%	27%	38%	40%	33%	30%	35%	30%	31%	27%	36%
Colectivos	7%	19%	26%	30%	47%	41%	1%	23%	24%	40%	25%	30%
Automóvil	58%	38%	32%	11%	3%	11%	45%	19%	28%	18%	25%	21%
Bicicleta	9%	6%	6%	8%	6%	6%	9%	10%	7%	4%	11%	2%
A pie, caminando	6%	4%	4%	7%	1%	5%	6%	8%	6%	2%	5%	5%
Taxi	4%	3%	4%	2%	2%	2%	5%	4%	2%	4%	3%	3%
Ninguno	-	3%	2%	1%	0,5%	1%	2%	-	3%	1%	1%	2%
Otro	1%	-	-	2%	-	-	2%	1%	1%	0,4%	2%	0,1%
NS/NR	-	1%	-	-	0,2%	0,4%	-	0,4%	0,3%	0,1%	0,5%	0,05%

Mientras para los no usuarios del transporte público mayor de Arica el medio preferido es el automóvil, para los usuarios es la micro, seguido de los colectivos.

## RECHAZO

Y ¿cuál de todos los medios de transporte, no utilizaría nunca?

Base Total: 1.006 casos



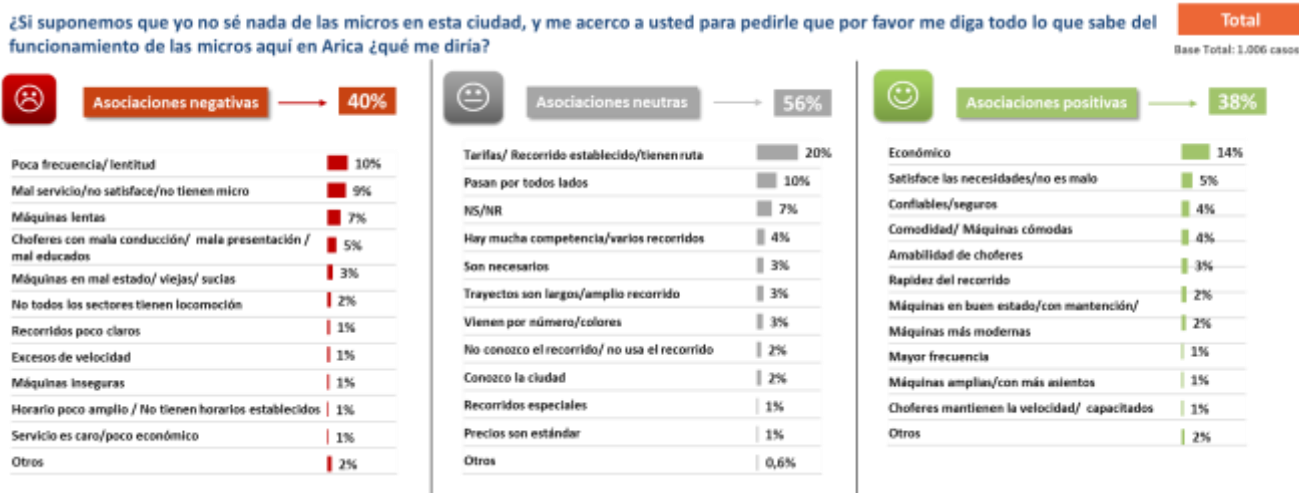
MEDIO	C1	C2	C3	D	E	Usuario	No usuario	18 a 29 años	30 a 49 años	50 ++ años	Hombres	Mujeres
BASE	85	206	196	273	137	670	336	245	317	444	437	589
Motocicleta	52%	50%	48%	45%	48%	48%	45%	44%	49%	47%	44%	51%
Bicicleta	13%	13%	17%	17%	10%	17%	13%	7%	13%	28%	11%	20%
Tren	12%	11%	10%	12%	-	11%	10%	16%	11%	4%	11%	9%
Micros	5%	10%	7%	9%	6%	4%	16%	9%	10%	5%	11%	6%
Ninguno	9%	5%	5%	6%	19%	8%	6%	11%	6%	6%	9%	5%
Taxi	3%	3%	5%	4%	11%	6%	2%	6%	4%	5%	5%	4%
A pie, caminando	1%	3%	3%	2%	2%	1%	4%	3%	3%	2%	3%	2%
Colectivos	1%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	3%	2%	2%	1%
Otro	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	0,3%
NR/NS	4%	2%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	2%	1%

Tanto usuarios como no usuarios rechazan fuertemente el uso de una motocicletas como medio de transporte. Un 16% de no usuarios rechaza las micros como medio de transporte. Este es el único medio que obtiene diferencias entre usuarios y no usuarios.

## 7 Conocimiento del Servicio de Micros como Transporte Público

### CONOCIMIENTO

Al total de entrevistados, tanto usuarios como no usuarios de micros, se les hizo poner en una situación hipotética, y este fue el resultado:



La descripción que los entrevistados harían a una persona que no es de la ciudad, tienen alta relación con las tarifas y recorridos de las micros, así también mencionan aspectos negativos relacionados con la frecuencia y lentitud o el servicio general y en lo positivo con lo económico.

Es decir, tal como vimos en el ejercicio de asociación espontánea del servicio público mayor con palabras y/o concepto, los usuarios y no usuarios, consideran que las micros son un sistema económico, pero que su falencia son la lentitud de éstas.

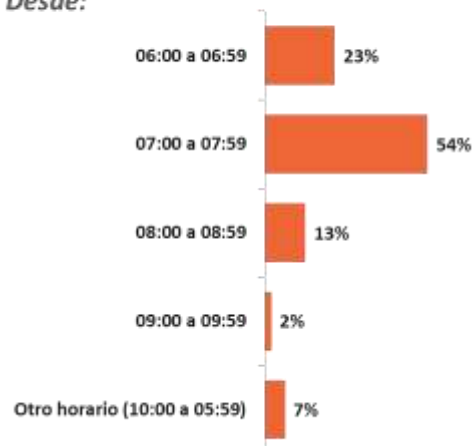


## HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO DIA DE SEMANA

¿En qué horarios funcionan las micros en día de semana?

Base Total: 1.006 casos

*Desde:*



*Hasta:*

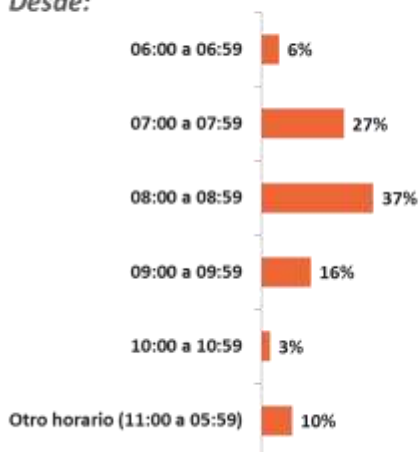


## HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO FIN DE SEMANA

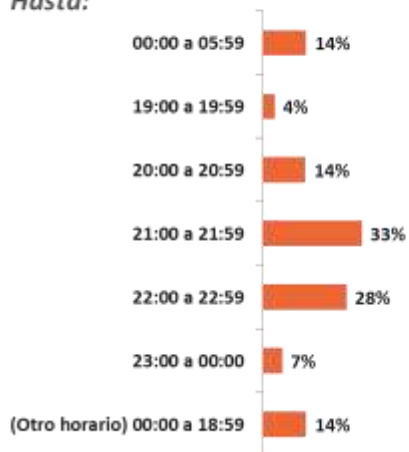
¿En qué horarios funcionan las micros en día de semana?

Base Total: 1.006 casos

*Desde:*



*Hasta:*



Al consultar a los dueños de las compañías de transporte público mayor de Arica, cuál es el horario de funcionamiento de transporte tenemos la siguiente información:

- Etrapas de 8:00 am a 21: hrs.
- Línea 7 y 8 de 7:00 a 21:30 horas y los domingos o festivos de 8:00 a 21:30 horas.
- Dos S.A. de 6:00 a 21:00 y los domingos o festivos de 6:00 a 21:00 horas.

**NOTA DE CAMPO:** Al estar en Arica en 4 ocasiones diferentes del año, se pudo observar que después de las 8:00 de la noche, no se ven micros funcionando y las personas deben optar por colectivos y taxis para trasladarse.

## COBERTURA

¿A qué zona o lugar de la ciudad no llegan las micros y deberían llegar?

Base Total: 1.006 casos



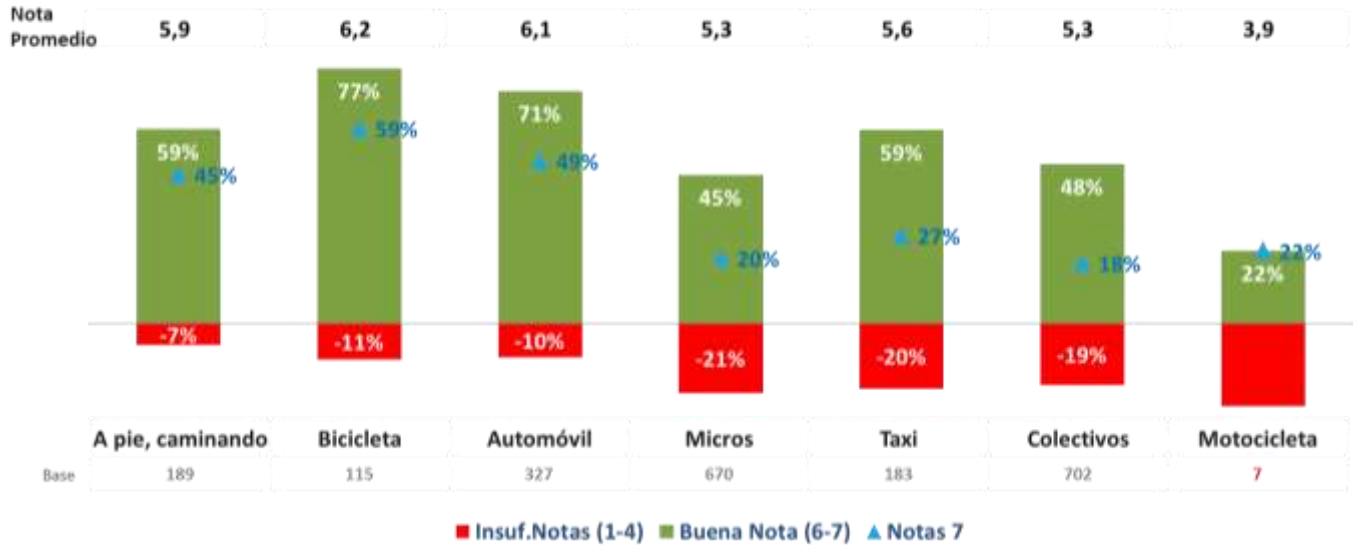
Capitán Ávalos	Cementerio Capitán Ávalos	Playas Bravas	Poblaciones S/e
Cementerio	Lagunillas	Pob. Fior Del Inca	Fortunato Balencia
Cárcel	Policlínico S/E	Plaza S/E	Villa Esperanza
Fuera De Lo Urbano	Playa Leucha	Pob. Magisterio	Coleta Vitor
21 Mayo	San Marco (Calle)	Ninguna	Chaca
Aranca	Las Brisas	Santa María	Esteban Ríos
Punta Norte	Linderos	Clinica San José	Patricio Lynch
Saucache	Pocanchile	Colegios	Parque Centenario
Los Ojnos	Hipódromo	Belén	Parque Sendero
Cerro Quebrada	Mutual De Seguridad	Renato Roca	Tarapacá
Villa Industrial	Inacap	Edmundo Flores	Libertad
Villa Pedro Lagos	Azoías	Telintón	Las Palmeras
Loa	Campo Verde	Zona Este	Estadio De Tolon
Terminal De Buses/Rodoviario	Universidad De Velásquez	Cementerio De Lluta	Los Molinos
Pob. Juan Noé	Guelacagua	18 Septiembre	La Panamericana
Humedal	San Miguel	Universidad De Tarapacá	Policlínico Iris Veliz
Zonas Rurales S/E	Cárcel De Acha	Máipi	Pob. Olivera
Supermercado Líder	Zona Norte De Arica	Comisaria	Las Cuevas
Sodimac	Gonzalo Cerda	Campamento Coroboros	Los Areneros
Humedal De Lluta	Alto Ramirez	Sector General Lagos	Pob. San Marco
Antarctica	Cementerio San Miguel	Universidad Saucache	Quinta Etapa
Portal Del Norte	Diaguñas	Capitán Ávalos	Sector Rural
Las Matías		San Antonio	Puntilla

Los hitos importantes de viaje por servicio según la información levantada desde los propietarios de las empresas de transporte público mayor de Arica, son los siguientes:

TRANSPORTES LINEA 7 Y 8 A.G.					LINEA DOS S.A.					ETRAPAS S.A.			
79	8	16	12	5	2	10	14	113	15	6	4	1	
Tucapel	Joaquín Aracena	Luis Valente Rossi	Capitán Ávalos	18 De Septiembre	18 De Septiembre	21 De Mayo	Tucapel	Vilagrand	Cancha Rayada	Paraderos	Cancha Rayada	Los Andes	
Agro	Toesca	Villa Grant	Linderos	Vicuña Mackenna	Vicuña Mackenna	Tucapel	18 De Septiembre	Loyola	Robinson Rojas	Lipigas	Industriales	Mejillones	
18 De Septiembre	Tucapel	Camino Las Pesqueras	Cancha Rayada	Barros Arana	Bilbao	Linderos	Azoía	21 De Mayo	Linderos	Azoía	Tucapel	Tocopilla	
Lastarria	Diego Portales	Ignacio Loyola	Ginebra	Chapiquiña	Chapiquiña	Negme	Cancha Rayada	Arata	Nacimiento	Tucapel	Pampa Nueva	Amador	
Vicuña Mackenna	Santa María	21 De Mayo	Luis Vereta Porcer	Linderos	Cancha Rayada	El Roble	Vicuña Mackenna	18 De Septiembre	Capitán Ávalos			Pta. Norte	
Joaquín Aracena	21 De Mayo	O'higgins	Velasquez		Tucapel	Santa María	Linderos	Vicuña Mackenna	Loa			Yerbas Buenas	
Los Artesanos	18 De Septiembre	18 De Septiembre	18 De Septiembre			Montt		Noe	Las Torres			Los Artesanos	
		Agro				18 De Septiembre			Las Brisas				
						Los Artesanos							
						Capitán Ávalos							
						Canteras							
						Araya							

## 8 Evaluación de Medios de Transporte

¿Con qué nota evalúa....como medio de transporte en esta ciudad?



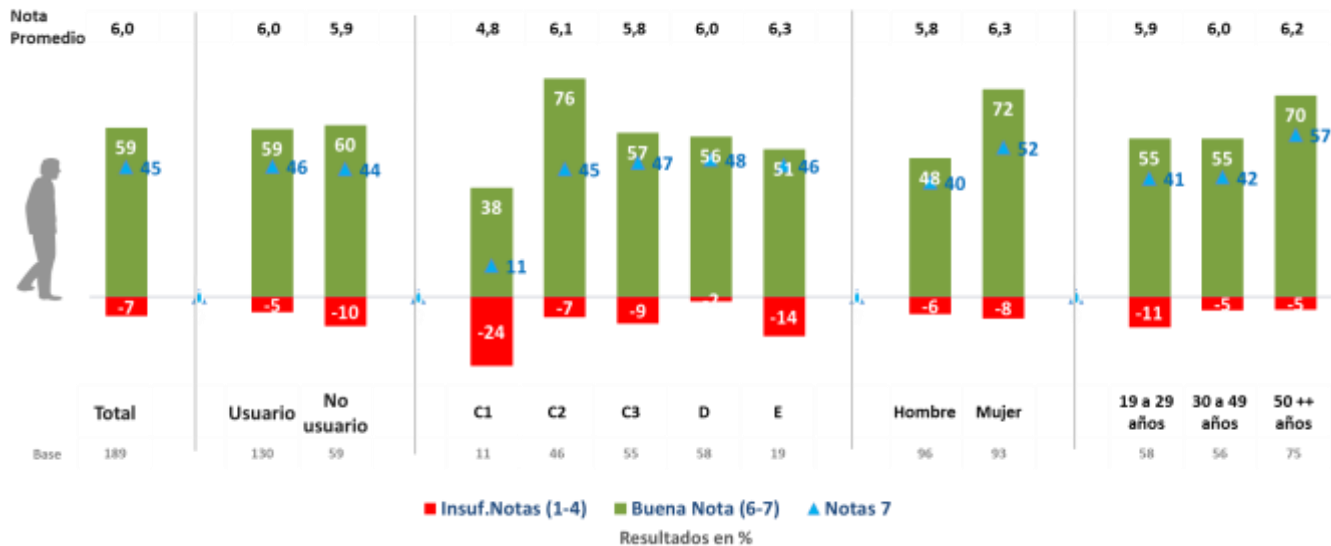
Como se puede observar a nivel general, los medios de transporte mejor evaluados son la bicicleta y el automóvil. Aunque caminar no tiene un porcentaje importante de insatisfechos, no hay muchos que estén totalmente satisfechos con esa posibilidad.

Los medios evaluados con mayor cantidad de notas insuficientes son la motocicleta, colectivos, taxi y micros. De entre estos tres medios el mejor evaluado es el taxi que alcanza a un 5,6 de notas promedio y entre colectivos y micros no existen diferencias estadísticamente significativas, aunque visualmente se observa que las micros son más criticadas que los colectivos.

## EVALUACION DE CAMINAR COMO MEDIO PARA TRASLADARSE

Sólo a quienes caminan para trasladarse en la ciudad de Arica, se les consultó...

¿Con qué nota evalúa A PIE, CAMINANDO como medio de transporte en esta ciudad?



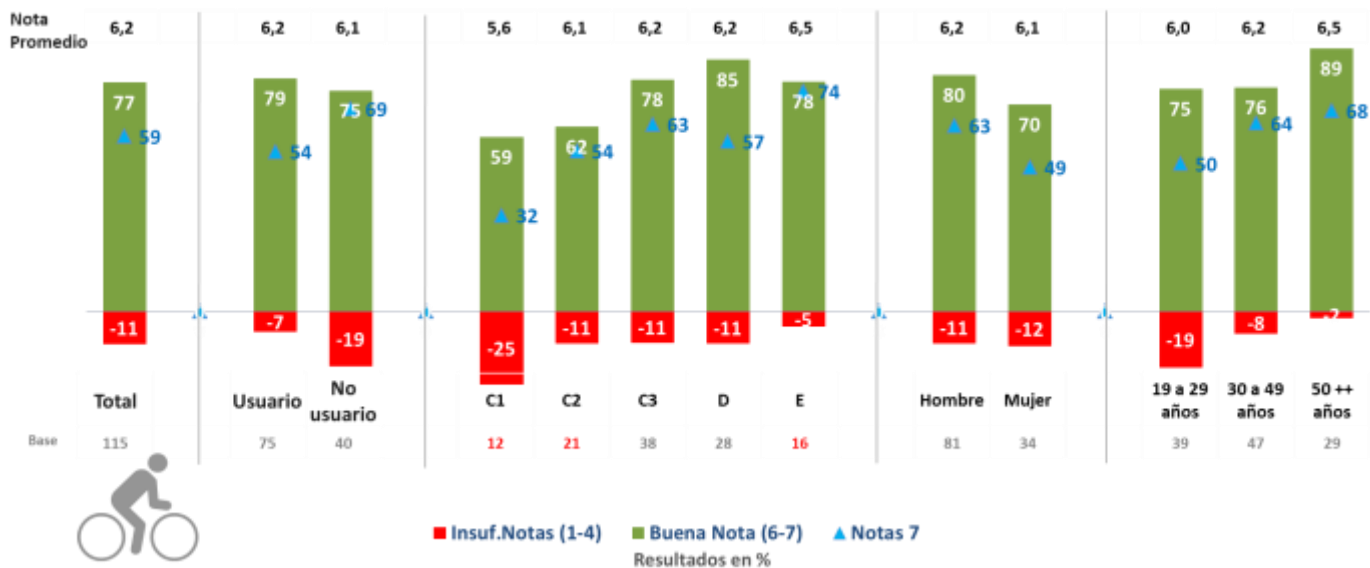
Quienes están más satisfechos con esta posibilidad son los grupos socioeconómicos C2 y las mujeres, así como los más adultos. Aquellos que no son usuarios de micros están más insatisfechos con la posibilidad de caminar para trasladarse.

El grupo socioeconómico C1 es el más crítico ante la posibilidad de caminar para trasladarse.

## EVALUACION DE LA BICICLETA COMO MEDIO DE TRANSPORTE

Sólo a quienes utilizan la bicicleta para trasladarse en la ciudad de Arica, se les consultó...

¿Con qué nota evalúa BICICLETA como medio de transporte en esta ciudad?



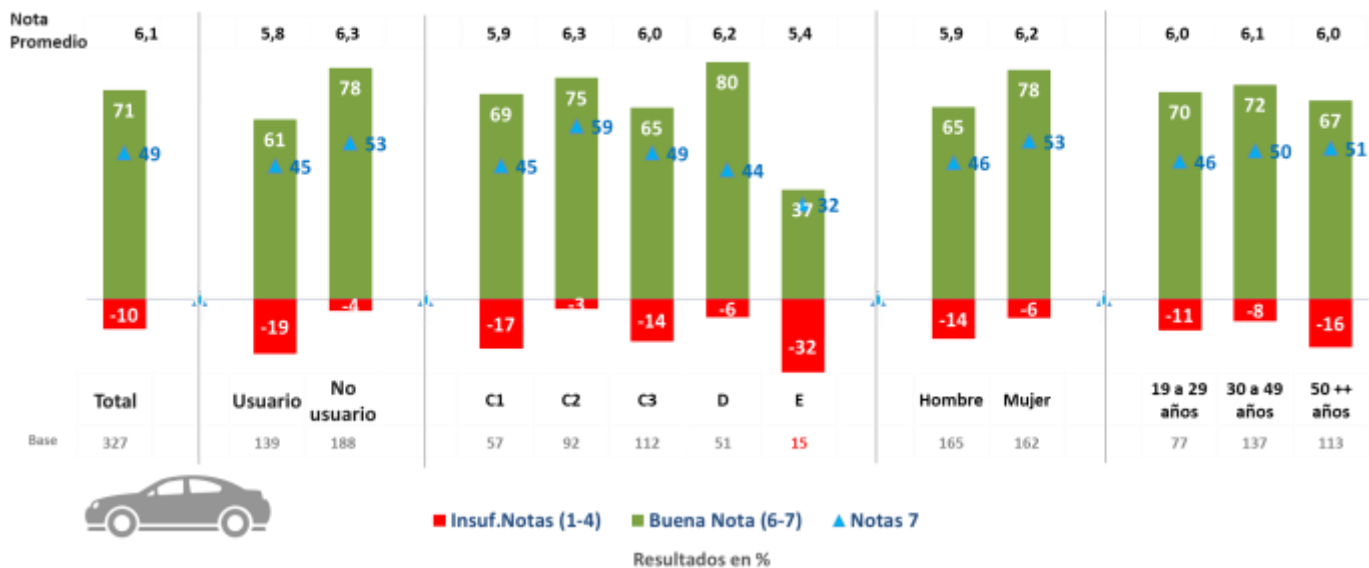
Los que mejor evalúan este medio de transporte son los usuarios de micros, los grupos económicos más bajos (C3/D/E) y los grupos etareos más adultos (50 años o más).

Los no usuarios de micro presentan un alto porcentaje de insatisfacción con la bicicleta como medio de transporte, así también los entrevistados del grupo socioeconómico alto y los más jóvenes (19 a 29 años).

## EVALUACION DEL AUTOMOVIL COMO MEDIO DE TRANSPORTE

Sólo a quienes utilizan el automóvil para para trasladarse en la ciudad de Arica, se les consultó...

¿Con qué nota evalúa AUTOMÓVIL como medio de transporte en esta ciudad?

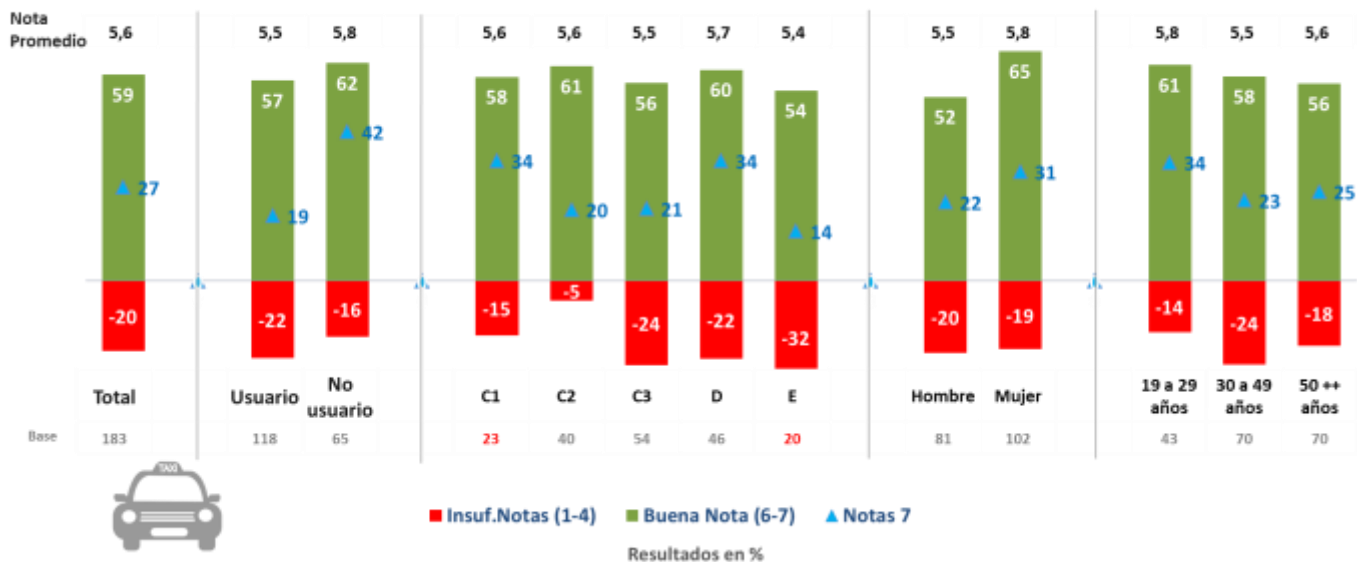


En general, se observa una buena evaluación del automóvil como medio de transporte, sin embargo el grupo socioeconómico E (el de menos ingresos) es crítico de esta posibilidad. Se debe considerar también que quienes son usuarios de micro también evalúan críticamente así como el grupo socioeconómico C1, los hombres y los entrevistados más adultos.

## EVALUACION DEL TAXI COMO MEDIO DE TRANSPORTE

Sólo a quienes utilizan taxi para trasladarse en la ciudad de Arica, se les consultó...

¿Con qué nota evalúa TAXI como medio de transporte en esta ciudad?

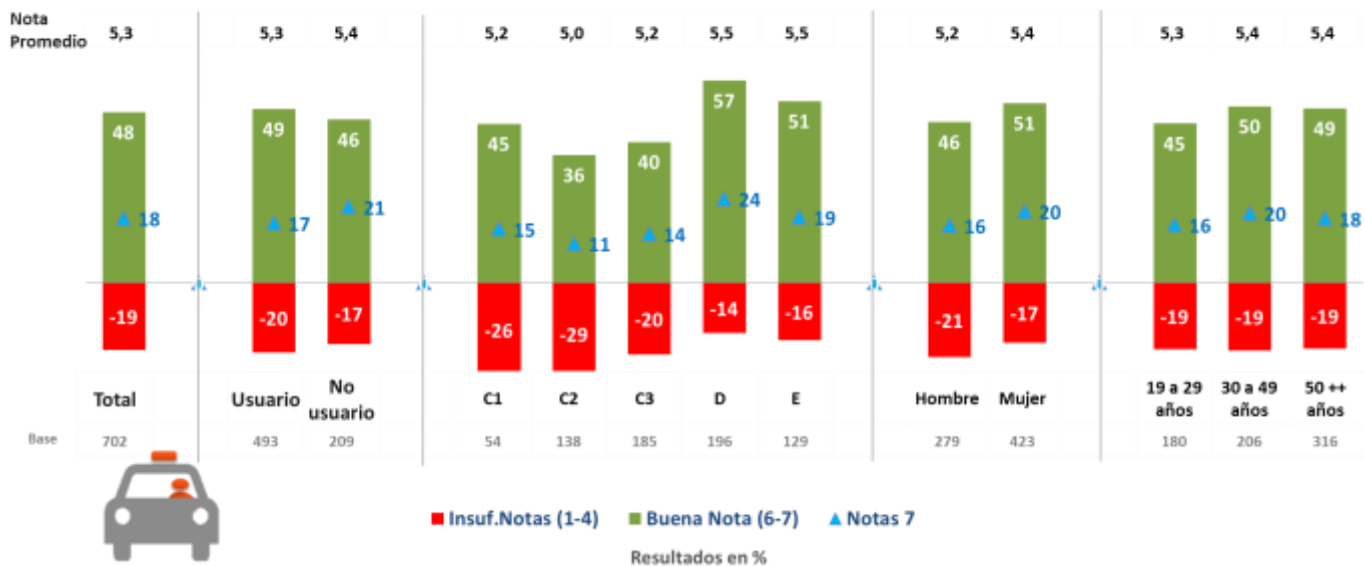


Existe un alto nivel de crítica a excepción del grupo socioeconómico C2. Los usuarios de micro son más críticos con los taxis que los no usuarios de micro. Las mujeres evalúan mejor los taxis que los hombres.

## EVALUACION DE LOS COLECTIVOS COMO MEDIO DE TRANSPORTE

Sólo a quienes utilizan colectivos para trasladarse en la ciudad de Arica, se les consultó...

¿Con qué nota evalúa COLECTIVOS como medio de transporte en esta ciudad?



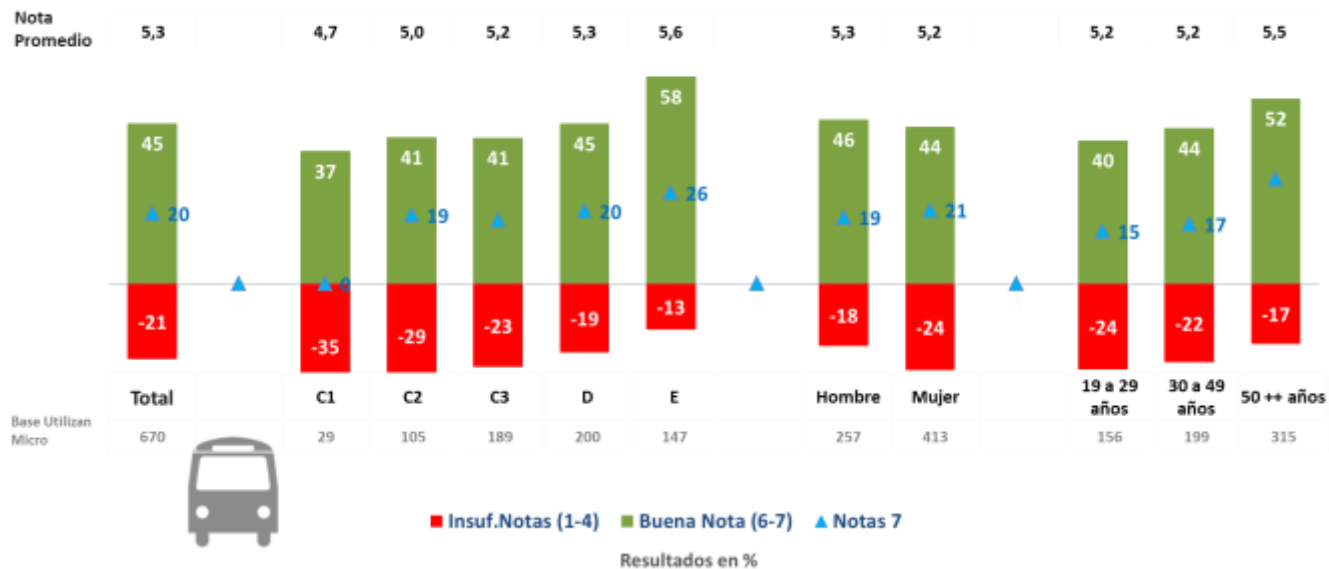
Los colectivos también tienen un alto porcentaje de crítica, y las notas positivas no llegan al 50%, a excepción del grupo socioeconómicos D. Los no usuarios de micros evalúan con más notas neutras (nota 5).



## EVALUACION DE LA MICRO COMO MEDIO DE TRANSPORTE

Sólo a quienes utilizan micros para trasladarse en la ciudad de Arica, se les consultó...

¿Con qué nota evalúa MICRO como medio de transporte en esta ciudad?

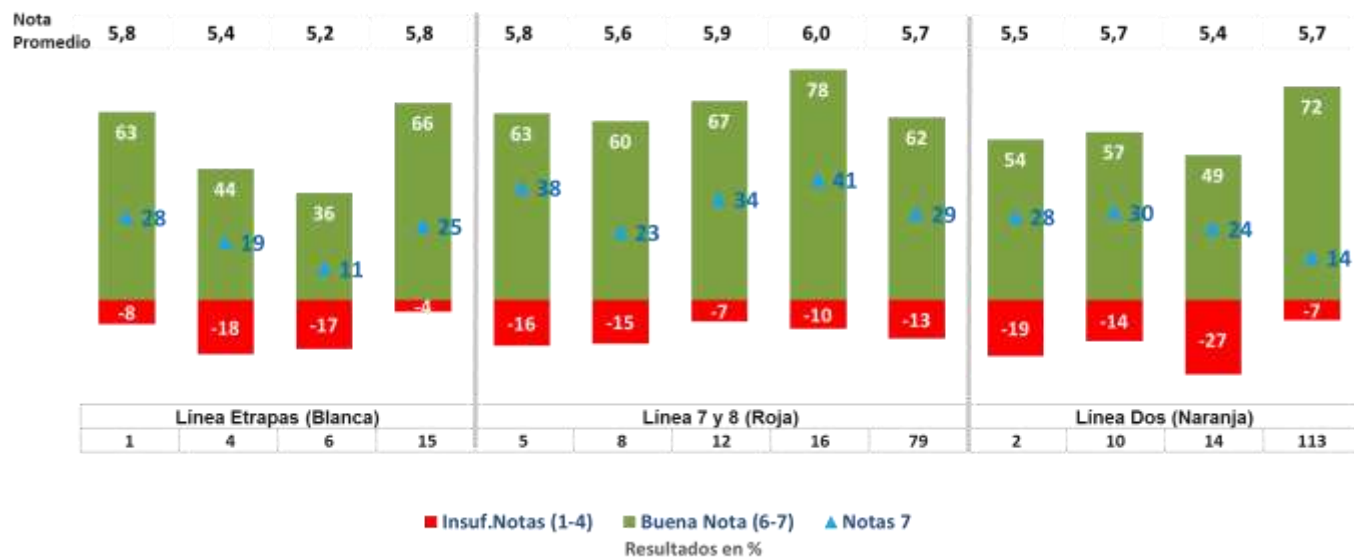


En general se observa una evaluación insatisfactoria sin grandes diferencias entre segmentos, con excepción del grupo socioeconómico "E", que en relación al resto de los entrevistados entrega una evaluación menos crítica de este medio de transporte, así como los entrevistados más adultos.

A estos mismos usuarios de micros se les pidió que evaluaran cada servicio existente en Arica según su experiencia, y el resultado fue el siguiente:

¿Qué nota le pondría a .... como medio de transporte en esta Arica?

Base Usuarios: 670 casos



La empresa **Etrapas** logra una evaluación promedio de 5,6, donde las líneas o servicios con mayor crítica son la 4 y la 6.

**NOTAS DE CAMPO:**

- Es la línea más desordenada en el cumplimiento de salidas de recorridos, hubo 1 hora de espera en terminal para poder abordar una micro.
- La mayoría de los choferes son dueños de micro, por lo que el cumplimiento de recorridos hasta más tarde es muy poco probable, ya que ellos deciden hasta que hora trabajan o no.
- Una información no menos importante que se levantó en terreno es el tráfico de combustible que se realiza a las salidas de la garita, llegan camiones bolivianos a descansar a un costado de la plaza de pesaje y venden combustible a un menor precio.
- Declarado por el propio gerente general don Claudio Orellana, la línea 6 el día domingo y festivo no tiene normado salir a realizar los recorridos; es a criterio de cada chofer si este recorrido sale o no.

La empresa **Línea 7 y 8** logra una evaluación promedio de 5,8, donde las líneas o servicios con mayor crítica son la 5, 8 y 79.

**NOTAS DE CAMPO:**

- Es la más ordenada y tecnológica de la ciudad eso se nota y se transmite desde que se entra a sus dependencias hasta subirse a sus buses; es la única línea que cuenta en cada bus con un sistema digital de recorrido y monitoreo constante, los choferes pueden ver información importante en una Tablet, por medio de la cual tienen contacto con la administración sobre los recorridos. El terminal es ordenado limpio y pavimentado, antes de entrar es necesario identificarse con el guardia, situación que no ocurre en los otros terminales.
- El encargado de servicio de la línea mostró su sistema digital de control de los buses y los horarios que tienen definidos para cada una de las rutas.
- Además poseen una aplicación de descarga para la ciudadanía donde pueden chequear el recorrido de los buses y en cuanto tiempo llega algún bus de esta línea al paradero (anexo volante).
- Como dato adicional declararon que su orden se debe a que la mayoría de los conductores son choferes y no dueños de micro, por lo que el chofer debe obedecer órdenes; además de horarios y rutas establecidas.
- Los choferes de esta línea cuentan con uniforme o visten todos de forma similar.

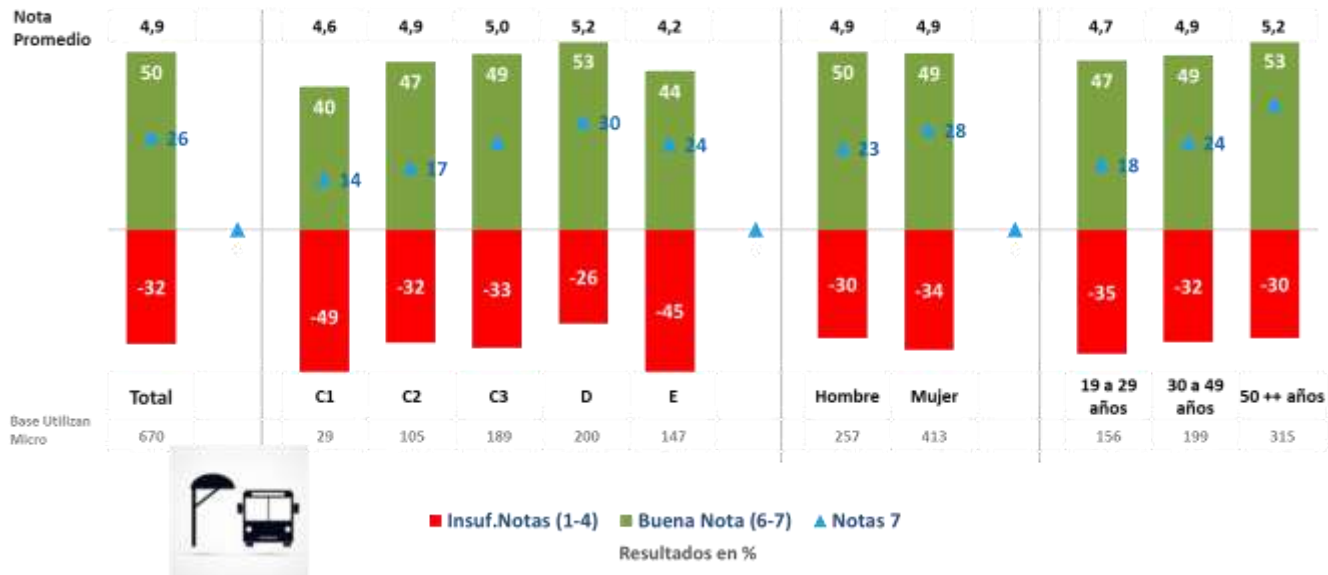
La empresa **Dos S.A.** logra una evaluación promedio de 5,6, donde las líneas o servicios con mayor crítica son la 14 y 2.

**NOTAS DE CAMPO:**

- Es la segunda en cuanto a orden y modernización de las flotas. El encargado don Miguel Gatica, está intentando aplicar un sistema digital parecido el que tiene su competencia en cada bus, pero tiene obstáculos ya que cada elemento digital debe ser costado por cada dueño de bus y la mayoría no está de acuerdo.
- Los choferes de esta línea no cumplen con uniforme; no cumplen con una apariencia adecuada de vestimenta.
- En unos de los recorridos Georreferenciados, un chofer contaba el gran mal que ataca a esta garita es que la mayoría de los choferes son consumidores de Pasta base y que es un dato que se puede corroborar todas las noches al cierre de garita.
- No siempre las rutas se cumplen por completo ya que al estar cerca de la hora de almuerzo los micreros hacen media vuelta y se retiran a sus hogares para almorzar.

## EVALUACION DE PARADEROS

¿Con qué nota evaluaría el estado de los PARADEROS DE MICROS que usted USA?



Pensando específicamente en los paraderos de las micros existe una alta crítica de estos, especialmente por los grupos etareos más jóvenes, y los grupos socioeconómicos C1 y E.

¿Qué debería mejorar en el estado de los paraderos para que usted lo evalúe con una mejor nota?

Base Usuarios de Micro y que Evaluaron con Nota 1 a 5 : 489 casos



No se observan diferencias entre las opiniones de usuarios y no usuarios. Sólo el grupo socioeconómico "E" declara que debería haber más cantidad de paraderos, ya que tienen la percepción de que existen pocos considerando la cantidad de buses y personas que utilizan el sistema.

## 9 Conocimiento del Servicio de Micros Como Transporte Público

Solo a los usuarios de micros se les hizo algunas preguntas para profundizar en su conocimiento de este medio de transporte.

### RECORRIDOS

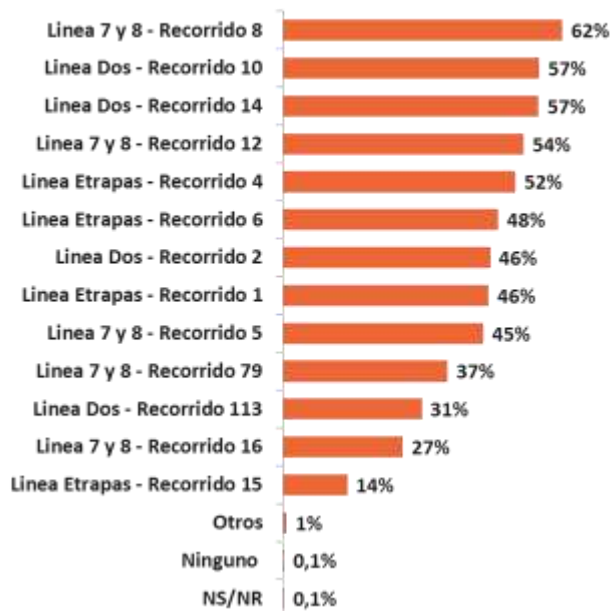
Para su trayecto más habitual en la ciudad ¿cuál o cuáles son los / las líneas y los recorridos que usa al menos 3 días por semana?

Base Usuarios de Micro : 672 casos



Por favor, ahora nómbreme todos los recorridos de micro de la ciudad que usted conoce, aunque no los use habitualmente...

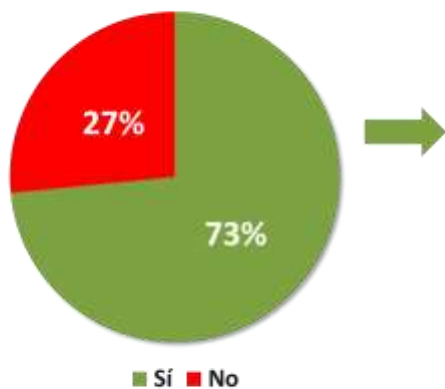
Base Usuarios de Micro : 672 casos



Pensando en los recorridos habituales, a los entrevistados que utilizan micros, se les consultó lo siguiente:

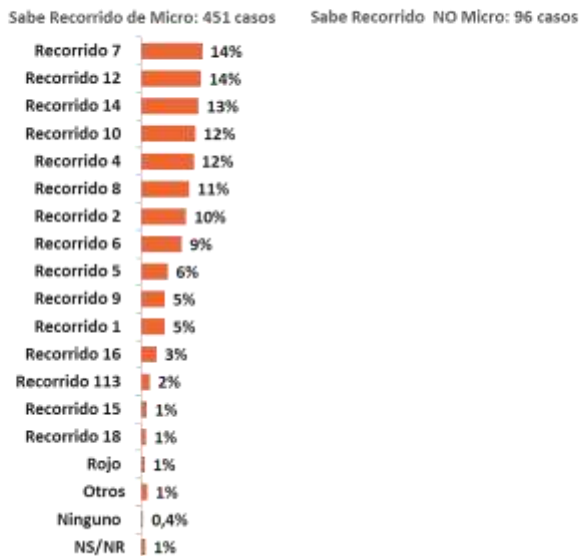
Si el recorrido que usa habitualmente no está disponible ¿sabe cuál es el recorrido que le sirve como alternativa?

Base Usuarios de Micro : 672 casos



¿Cuál es su alternativa de recorrido si el suyo no está disponible?

Base Usuarios sabe alternativa de micro: 481 casos



De acuerdo a lo que usted sabe, cree o ha visto en esta ciudad, ¿hay recorridos o servicios de micros que sean mejores que otros, o diría que todos los recorridos funcionan igual?

Base Usuarios de Micro : 672 casos



Base Usuarios de Micro, hay recorridos mejores que otros : 167 casos

Recorridos	%
Línea 7 y 8 - Recorrido 8	23%
Línea 7 y 8 - Recorrido 12	23%
Línea Etrapas - Recorrido 1	19%
Línea Dos - Recorrido 10	17%
Línea 7 y 8 - Recorrido 79	13%
Línea Etrapas - Recorrido 6	12%
Línea 7 y 8 - Recorrido 5	12%
Línea Dos - Recorrido 14	11%
Línea 7 y 8 - Recorrido 16	10%
Línea Dos - Recorrido 2	10%
Línea Dos - Recorrido 113	8%
Línea Etrapas - Recorrido 4	6%

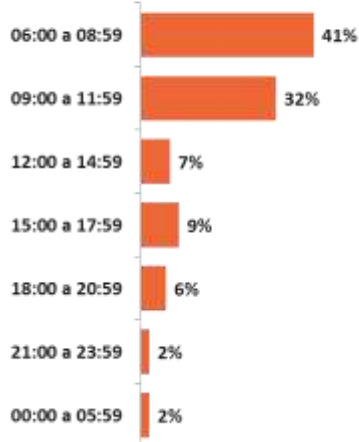
**NOTA DE CAMPO:** Además de estos servicios declarados por los usuarios y no usuarios del STP de Arica, existe en Etrapas el servicio 15 que no fue mencionado en forma espontánea por ningún entrevistado.

## HORARIO HABITUAL DE VIAJES DIA DE SEMANA

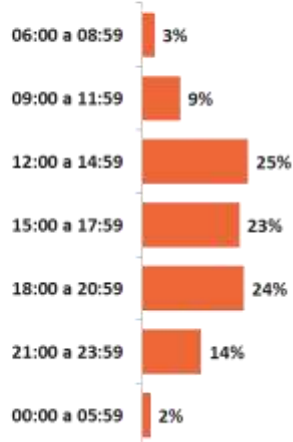
¿En qué horario realiza su viaje más habitual?

Base Total: 672 casos

*Desde:*



*Hasta:*

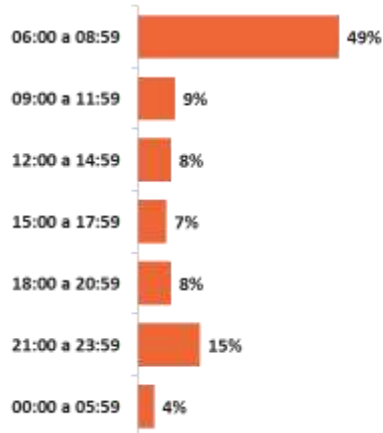


## HORARIO EN QUE LE GUSTARÍA CONTAR CON MICROS EN DIAS DE SEMANA

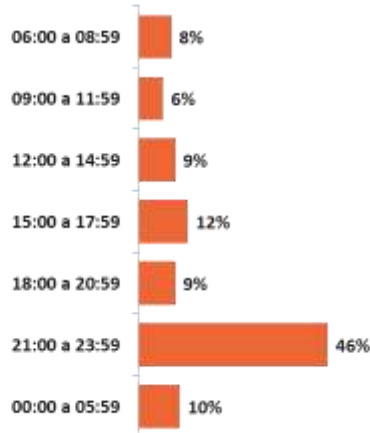
¿En qué horarios le gustaría que pasen micros, porque las tomaría en ese horario y suele necesitarlas, pero pasan poco o no pasan?

Base Total: 672 casos

*Desde:*



*Hasta:*

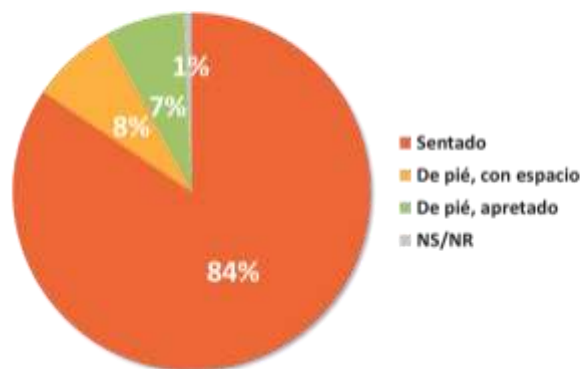


Existen brechas en el horario de funcionamiento del STP según las necesidades de los usuarios. Lo más mencionado es la necesidad de contar con micros después de las 21:00 horas.

## 10 Trayecto

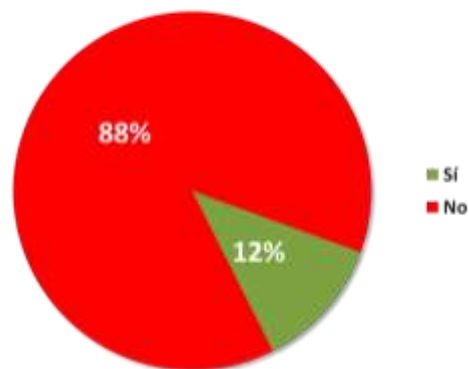
En su trayecto más habitual, ¿Usted suele viajar sentado o de pie con espacio o de pie apretado?

Base Usuarios de Micro : 672 casos



En los últimos 6 meses, ¿le ha pasado algo que haya afectado el normal funcionamiento de la micro en su viaje más habitual?

Base Usuarios de Micro : 672 casos



Los que viajan generalmente sentados tienen en su mayoría el siguiente perfil:

- GSE D, seguido de C3
- Mujeres
- De entre 30 y 49 años, seguido del grupo etareo más adulto.
- Usuario frecuente del STP.

Los problemas o situaciones más mencionadas por los usuarios y usuarias respecto de incidentes que han afectado el funcionamiento de la micro en un viaje habitual tienen relación con lo siguiente:

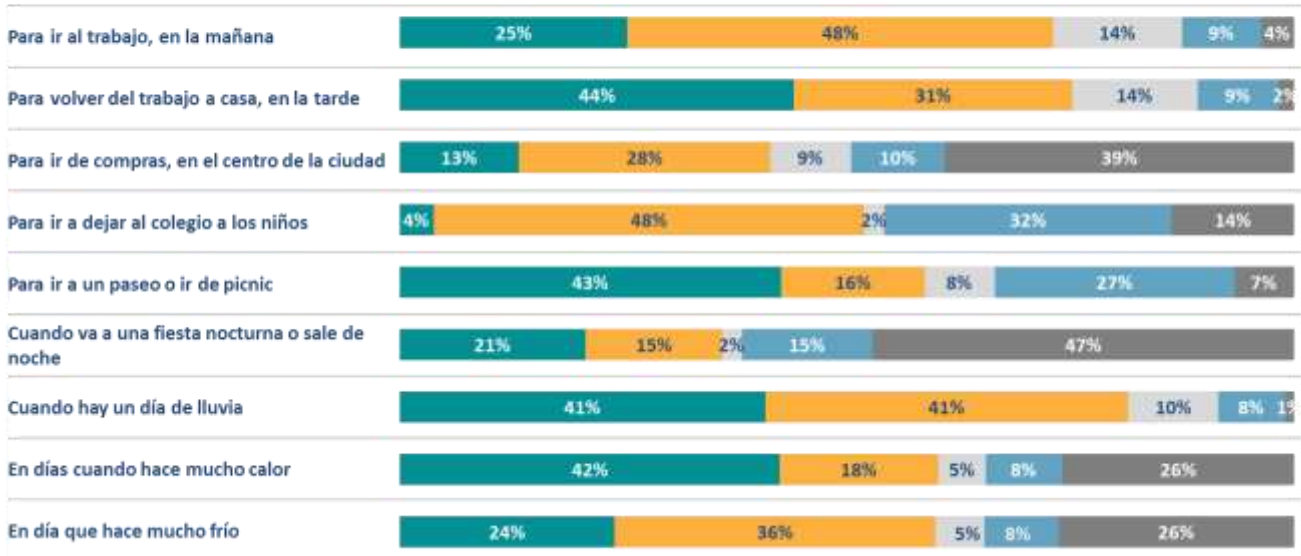
	Total	GSE					Sexo		Edad			Usuario	
		C1	C2	C3	D	E	Hombre	Mujer	19 a 29 años	30 a 49 años	50 ++ años	Usuario	No usuario
<i>Base</i>	80	2	17	20	23	18	28	52	27	25	28	78	2
Discusión con chofer	14	-	18	6	18	14	15	13	13	19	3	14	-
Imprudencia del chofer	13	52	18	15	12	8	2	21	14	17	6	14	-
Chofer poco amable/mal trato	13	-	-	26	15	5	17	11	7	19	13	13	-
En panne	9	48	14	8	8	6	5	12	11	10	5	10	-
Chofer inicia marcha cuando se esta bajando	8	-	4	6	10	12	21	-	5	13	4	9	-
No paran	7	-	9	5	2	26	8	7	7	9	5	7	-
Robo	7	-	5	7	11	-	14	3	18	-	4	6	51
Chofer maneja rapido/anda apurado	7	-	-	4	12	9	-	12	3	13	2	7	-
No pasan/mala frecuencia	5	-	-	5	8	-	2	6	7	3	5	5	-
Choque	4	-	8	6	2	2	6	3	4	3	7	3	49
No paran a escolares	2	-	-	6	2	-	6	-	4	-	5	2	-
No respetan recorridos	2	-	4	-	2	5	3	1	-	-	12	2	-
Micros no esta adaptada para discapacitados	2	-	-	5	2	-	-	4	-	3	5	2	-
No respetan tarifas	2	-	7	-	2	-	-	3	3	-	5	2	-
No ceden asientos	2	-	4	-	-	8,2	-	3	2	-	5	2	-
por desvios	2	-	-	6	-	-	4	-	-	4	-	2	-
Mal olor en micros	1	-	-	5	-	-	-	2	-	3	-	1	-
Problemas mecánicos	1	-	5	-	-	-	2	-	3	-	-	1	-
Retiran recorrido	1	-	-	-	2	-	2	-	-	-	5	1	-
Acoso por parte de otros pasajeros	1	-	-	-	2	-	-	1	-	-	5	1	-
Chofer utiliza celular	1	-	4	-	-	-	2	-	-	-	4	1	-
Caídas	0,3	-	-	-	-	2	-	1	-	-	2	0,3	-
Tacos	0,3	-	-	-	-	2	-	1	-	-	2	0,3	-
No sabe/no responde	2	-	4	-	2	-	2	1	-	-	8	2	-

## 11 Comparativo Micro v/s Colectivo

De acuerdo a lo que usted sabe, cree o ha visto en esta ciudad, ¿hay recorridos o servicios de micros que sean mejores que otros, o diría que todos los recorridos funcionan igual?

Base Usuarios de Micro y Colectivo : 493 casos

■ MICRO ■ COLECTIVO ■ CUALQUIERA DE LOS 2 ■ OTRO ■ NS/NR

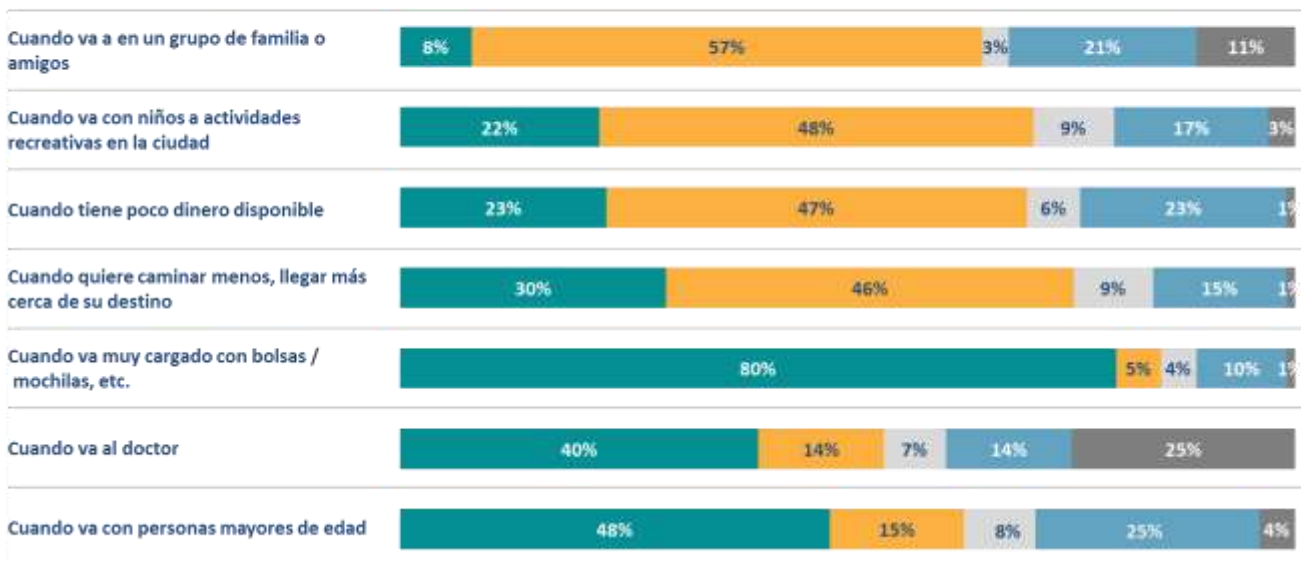


Las micros son mejor percibidas para viajar a actividades sociales y relajadas como volver a casa o ir a un paseo, así como para evitar la lluvia y el sol.

De acuerdo a lo que usted sabe, cree o ha visto en esta ciudad, ¿hay recorridos o servicios de micros que sean mejores que otros, o diría que todos los recorridos funcionan igual?

Base Usuarios de Micro y Colectivo : 493 casos

■ MICRO ■ COLECTIVO ■ CUALQUIERA DE LOS 2 ■ OTRO ■ NS/NR



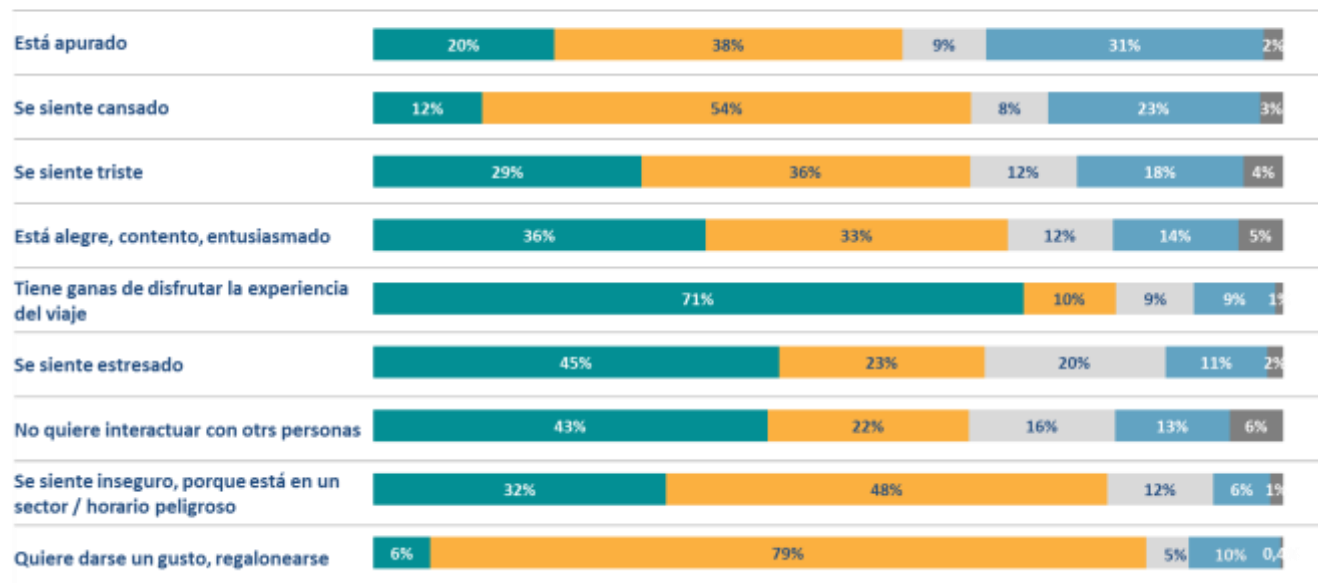
Las micros son la mejor alternativa cuando se va cargado con bolas o mochilas.



### Y ahora pensando en su estado de ánimo, ¿prefiere tomar micro o colectivo cuando....?

Base Usuarios de Micro y Colectivo : 493 casos

■ MICRO ■ COLECTIVO ■ CUALQUIERA DE LOS 2 ■ OTRO ■ NS/NR



Se prefiere tomar micro cuando se quiere disfrutar de la experiencia del viaje. Se prefiere un colectivo cuando se quiere dar un gusto.

## 12 Imagen General del Servicio

### ASOCIACIONES A TRANSPORTE PÚBLICO

¿Cuáles son todas las ideas, recuerdos, imágenes, sensaciones, palabras, sentimientos que se le vienen a su mente cuando piensa en Transporte Público?

**Total**  
Base Total: 1.006 casos

**Asociaciones negativas** → 51%

Demora/lento/ pérdida de tiempo	9%
Choferes mal genio/mal trato/ imprudentes	8%
Tacos/ atochamiento/ congestión vehicular	3%
Poca frecuencia	3%
Incómodo	3%
Caro	2%
No es bueno	2%
Multitud/mucha gente/ masivo	2%
Malos olores/sucio	2%
Pocas micros/ poca locomoción	1%
Pocos recorridos	1%
Inseguridad	1%
Exceso de velocidad	1%
Molestia con estudiantes	1%
Caos/ desorden/ colapso	1%
Escaso/ insuficiente	1%
Otros	12%

**Asociaciones neutras** → 30%

Transporte/locomoción/ movilización/ Traslado	8%
Micro/ Taxibus	6%
Ninguno	3%
NS/NR	3%
Colectivos	2%
Regular/ Normal	2%
Taxis/ Radio taxis	1%
Trayecto largo	1%
Liceo/colegio	1%
Otros	4%

**Asociaciones positivas** → 43%

Cómodo	7%
Económico	6%
Necesario/ Utilidad básica	5%
Rapidez/ Ahorra tiempo	4%
Es bueno/ Está bien	3%
Descanso/ Relajo/ Menos estresado/ Tranquilo	2%
Útil	2%
Seguridad	2%
Niñez/ Viajaba de niño/ Buenos recuerdos/ Recuerda el colegio/ Recuerda la infancia	2%
Facilidad para llegar al destino	1%
Pasear	1%
Socializar/ver gente/ Gente/ Convivir con gente que no conoce	1%
Hartos recorridos	1%
Eficiente	1%
Máquinas buenas	1%
Otros	7%

¿Qué palabras o ideas vienen a su mente si le digo que piense en el servicio de las micros?

**Total**  
Base Total: 1.005 casos

**Asociaciones negativas** → 73%

Lento/tortuga/ Demora	30%
Malo/pesimo/mal servicio/Ineficiente/Medlocridas	6%
Irrespetuoso/poco amables/mal humorados	5%
Viejas/antiguas	5%
Incómoda	4%
Insegura/miedo/ansio	3%
Masiva/aglomeración/ Popular	3%
Poca frecuencia	2%
Tacos/congestión	1%
Sucia	1%
Inconciencia/imprudencia	1%
Frustración/rabia/ Disgusto	1%
Pocos recorridos	1%
Pocas máquinas	1%
Ruido	1%
Desorden/caos	1%
Aburrido	1%
Otros	5%

**Asociaciones neutras** → 31%

Transporte/traslado/movilización	5%
NS/NR	3%
Recorrido/ Ruta	2%
Frecuencia	2%
Espacio	2%
Costos/precio/dinero	1%
Limpieza/higiene	1%
Trayectos largos	1%
Necesario	1%
Respeto	1%
Servicio	1%
Choferes	1%
Ninguno	1%
Pública/ Social	1%
Micro/vehículo/ bus	1%
Otros	8%

**Asociaciones positivas** → 63%

Económicas/ barato/ahorro	18%
Eficiente/ Buen servicio/ Excelente/ Le gusta / Agradable	10%
Cómoda	8%
Rápidez/velocidad	5%
Buen trato/amabilidad/cordialidad	3%
Seguras/ Confianza	3%
Micros renovadas/nuevas/ Buenas máquinas	2%
Tranquilidad/ Relajación	2%
Útil/utilidad	2%
Regularidad	1%
Paseo/ Distracción/recreación	1%
Cercano	1%
Entretenido/diversión/disfrutar	1%
Paciencia	1%
Horario extenso/continuo/flexible	1%
Otros	6%

Para comprender mejor el nivel o grado de asociación de cada palabra o concepto, a continuación se presenta un análisis donde se puede visualizar 2 indicadores:

**Soporte:** cantidad de veces que se dio esa combinación de palabras específicas (del total de ocasiones en que hubo combinación de conceptos).

**Confianza:** cantidad de veces que apareció un consecuente, cada vez que se dio un antecedente.

La tabla de contingencia es la siguiente:

Consecuente	Antecedente	% de soporte	% de confianza
Económica/Barato/Ahorro	Seguras	6,4	53,8
Lento/ Tortuga	Incómoda	5,2	52,4
Lento/ Tortuga	Viejas/ Antiguas	5,7	39,1
Económica/Barato/Ahorro	Cómoda	14,8	36,7
Económica/Barato/Ahorro	Transporte/ Traslado/ Movilización	5,9	29,2
Económica/Barato/Ahorro	Buenos	6,9	25,0
Lento/ Tortuga	Económica/Barato/Ahorro	28,3	23,5
Económica/Barato/Ahorro	Lento/ Tortuga	29,8	22,3

Es decir, cuando se percibe como económica, también se percibe cómoda y cuando se percibe lenta, también se percibe económica y viceversa.

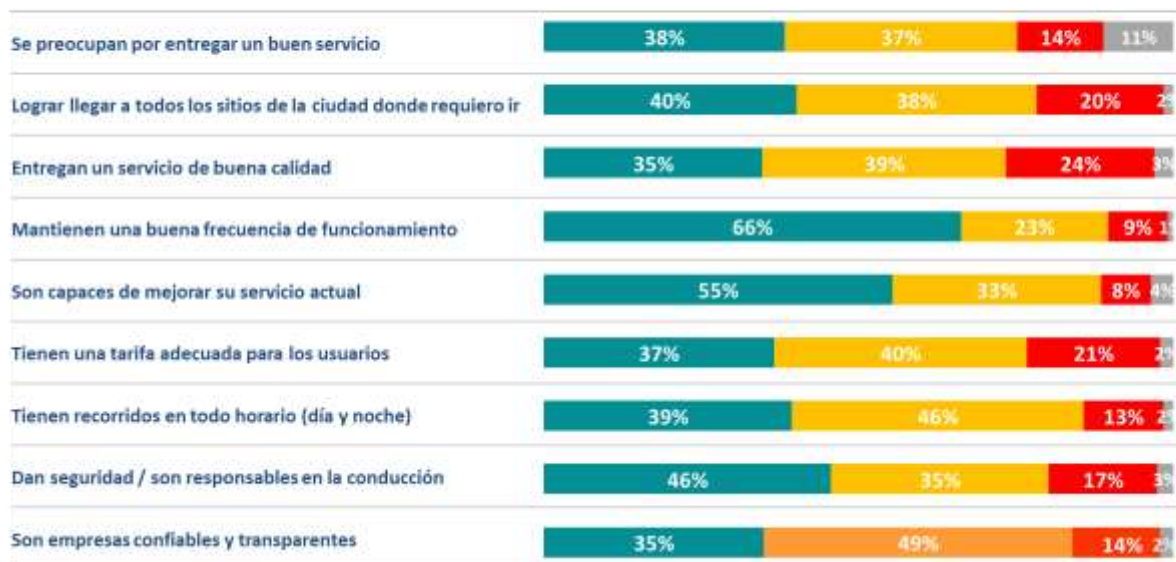
## NIVEL DE ACUERDO CON FRASES

¿Me podría mencionar qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes frases respecto del servicio de micros del transporte público de Arica?. Utilice de 1 a 7, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 7 "Muy de Acuerdo".

Base Total: 1.009 casos

■ Muy de acuerdo (6-7) ■ Ni acuerdo ni en desacuerdo (4-5)  
 ■ Nada de acuerdo (1-3) ■ NS/ NR

Total



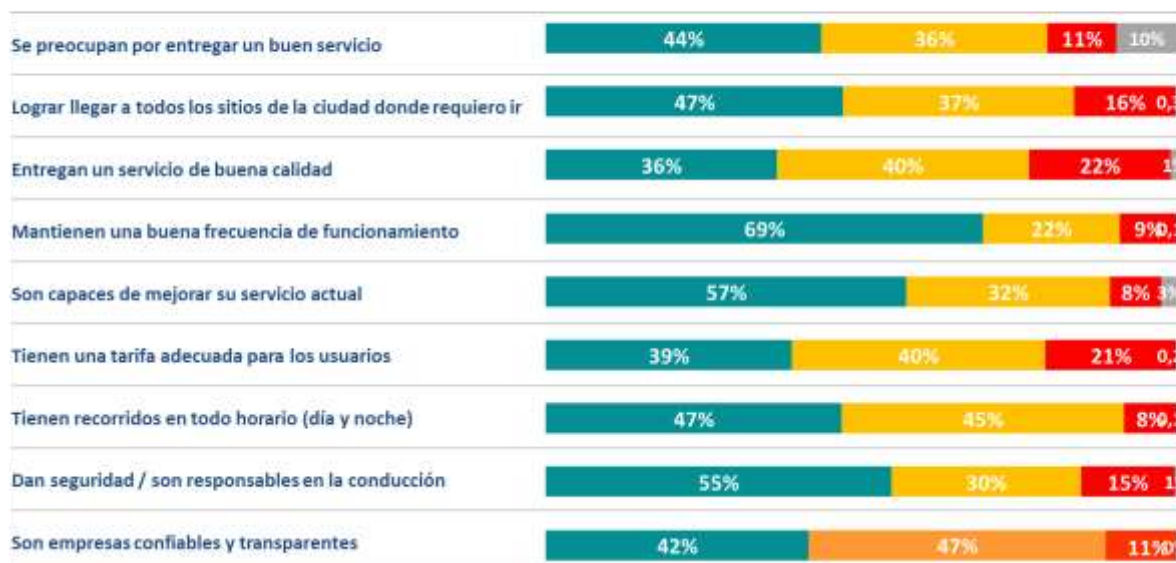
A nivel general se percibe una buena frecuencia en el funcionamiento de las micros.

¿Me podría mencionar qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes frases respecto del servicio de micros del transporte público de Arica?. Utilice de 1 a 7, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 7 "Muy de Acuerdo".

Base Usuario: 670 casos

■ Muy de acuerdo (6-7) ■ Ni acuerdo ni en desacuerdo (4-5)  
 ■ Nada de acuerdo (1-3) ■ NS/ NR

Usuario



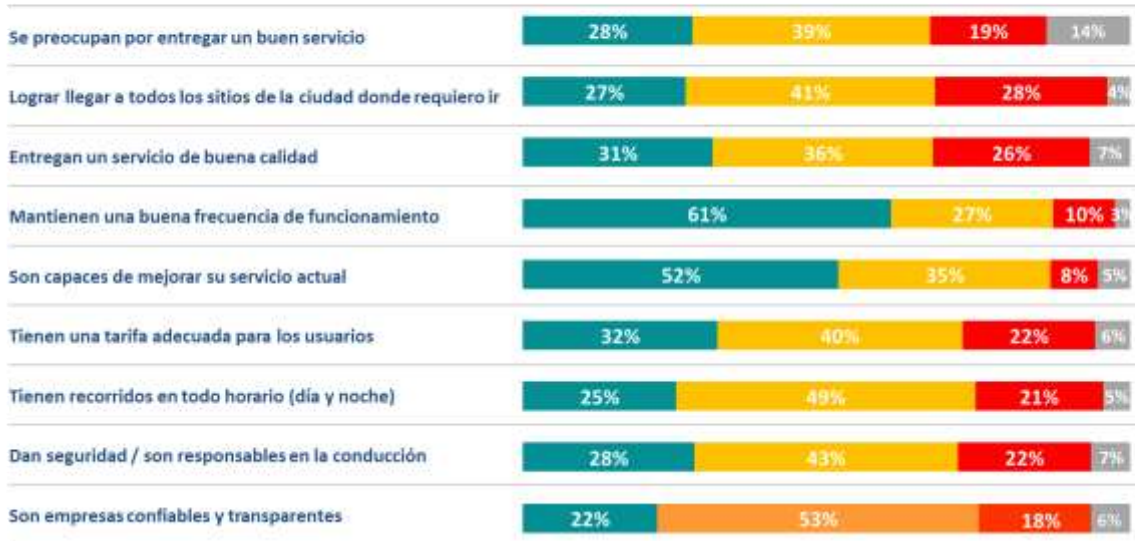
Entre los usuarios la frecuencia de las micros es lo que se destaca como algo positivo del servicio.

¿Me podría mencionar qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes frases respecto del servicio de micros del transporte público de Arica?. Utilice de 1 a 7, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 7 "Muy de Acuerdo".

Base No Usuario: 336 casos

■ Muy de acuerdo (6-7) ■ Ni acuerdo ni en desacuerdo (4-5)  
 ■ Nada de acuerdo (1-3) ■ NS/ NR

No Usuario

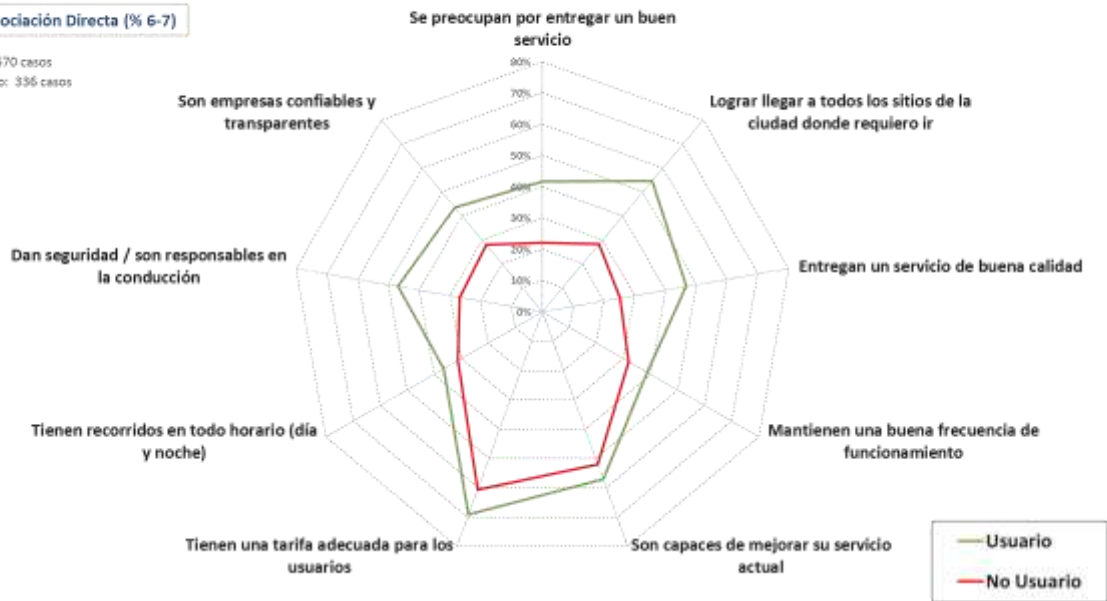


Entre los no usuarios, se mantiene la percepción de buena frecuencia, sin embargo el nivel de acuerdo con las frases relacionadas con las micros, en todos los casos tienen menos fuerza que entre los usuarios.

### Imagen: Usuario v/s No Usuario

Imagen: Asociación Directa (% 6-7)

Base Usuario: 670 casos  
 Base No Usuario: 336 casos

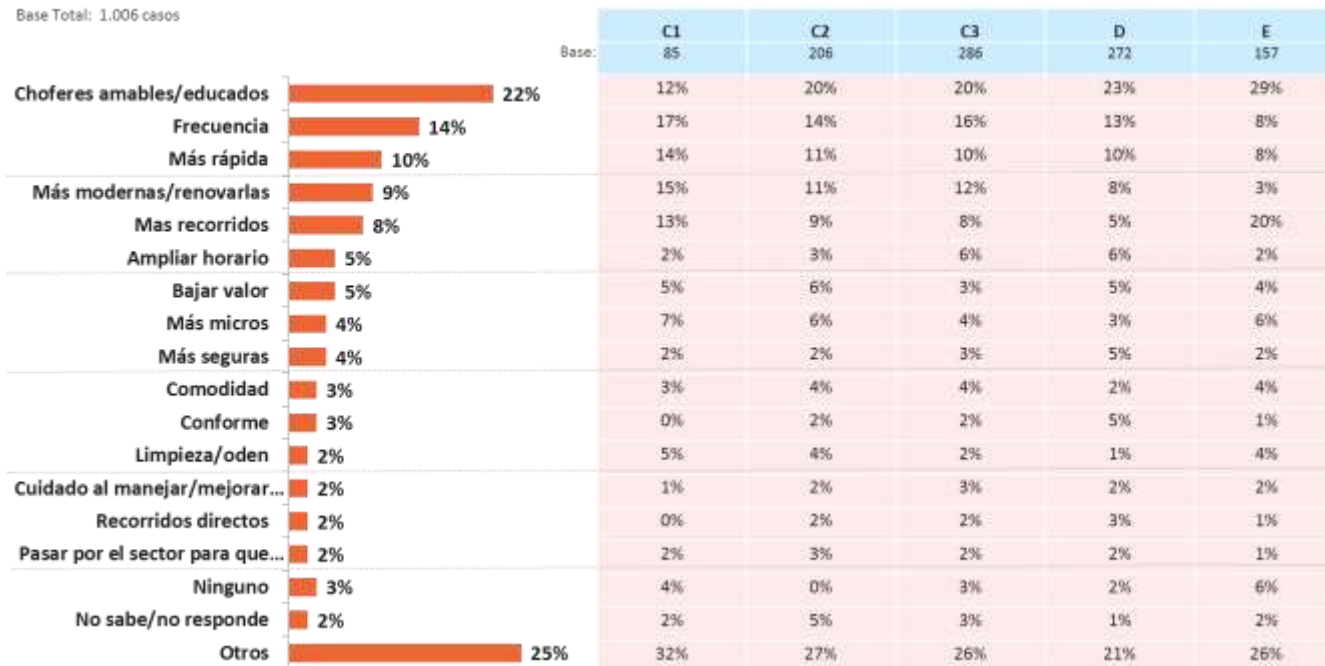


En general el perfil entre usuarios y no usuarios no difiere en forma pero sí en peso, ya que los no usuarios evalúan con menos porcentaje de notas 6 y 7, los diferentes aspectos del servicio.

### 13 Expectativas – Medio de Transporte Ideal

¿Qué es lo que espera del transporte público para que lo deje satisfecho o muy satisfecho como usuario?

Base Total: 1.006 casos

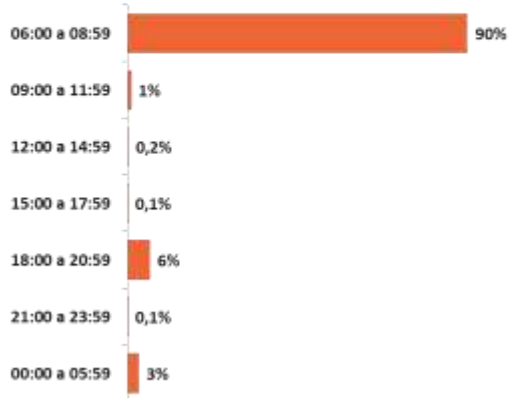


Según lo declarado, la amabilidad y educación de los choferes es el aspecto más esperado para sentirse satisfechos con el transporte público mayor de Arica.

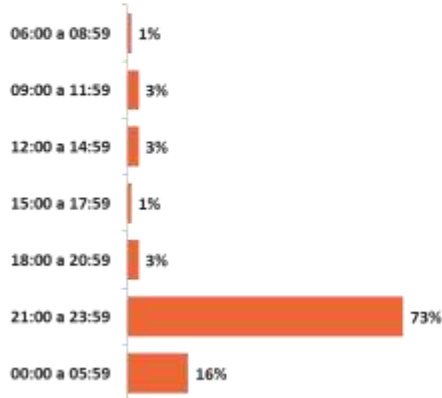
Si usted pudiera definir el horario ideal de funcionamiento de las micros, ¿qué horario sugeriría para **días de la semana**?

Base Total: 1.006 casos

*Desde:*



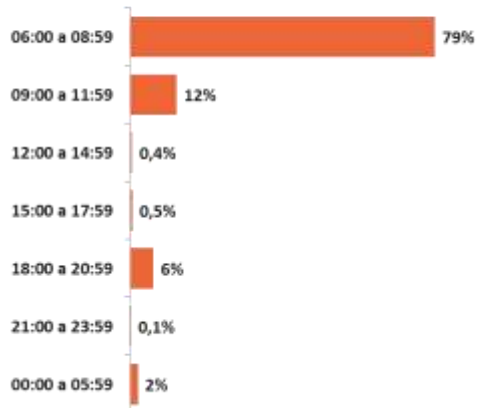
*Hasta:*



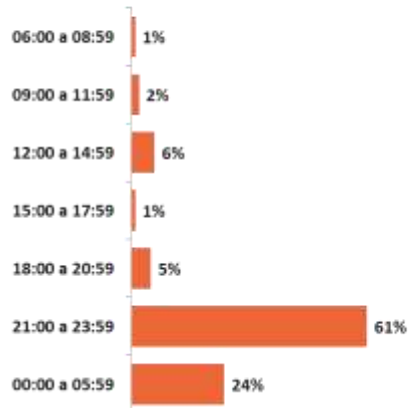
Y ¿qué horario sugeriría para **fines de semana**?

Base Total: 1.006 casos

*Desde:*



*Hasta:*



No hay grandes diferencias en el horario que sugieren los usuarios durante la semana versus fines de semana.

Se puede observar que hay un grupo de personas que durante la semana espera que exista funcionamiento desde las 6 de la mañana, pero en fines de semana espera que sea desde las 9 en adelante.

Por otro lado, hay más personas que esperan que en fines de semana exista funcionamiento entre las 00:00 a las 5:59 horas.

Estos horarios difieren de los que existen ya que según declaración de los propios dueños, los horarios más amplios son de 6:00 AM a 21:30 horas. Siendo diferentes en cada compañía.

## 14 Conclusiones

Las personas que viven en Arica utilizan el transporte público mayor prácticamente todos los días. Hay un 66% de usuarios frecuentes del STP.

La gran mayoría de los entrevistados ha vivido siempre en Arica (91%).

Los usuarios son mayoritariamente de los grupos socioeconómicos más bajos (C3-D y E). Así también son más mujeres que hombres y de todas las edades.

El medio de transporte más utilizado en la ciudad de Arica son los colectivos y las micros (70% y 65% respectivamente). Le siguen los automóviles (33%).

De los usuarios de micro el 74% también utiliza colectivos y de aquellos que no son usuarios frecuentes de micro, utilizan mayoritariamente los colectivos y automóviles.

El 80% de quienes utilizan colectivos lo hacen 2 o más veces en la semana. El 32% de los no usuarios de micro, utiliza los colectivos todos los días. La razón más frecuente de uso es su rapidez respecto del resto de las alternativas de transporte.

El 86% de quienes utilizan micro para transportarse en la ciudad, lo hacen 2 ó más veces a la semana. El 60% de los no usuarios de transporte público mayor de Arica, suben a una micro una vez por semana o menos seguido. La razón más mencionada para utilizar la micro es el aspecto económico en comparación con las otras alternativas de transporte.

El 93% de los que utilizan automóvil lo hacen 2 o más veces en la semana. El 76% de quienes no son usuarios habituales de micro utilizan el automóvil todos los días. Las razones más mencionadas para utilizar el automóvil son: comodidad (31%), rapidez (25%) y para ir al trabajo (20%).

El 87% de quienes caminan para trasladarse en la ciudad lo hacen 2 o más veces por semana. El 43% de quienes no utilizan la micro habitualmente, caminan. Las razones más mencionadas para caminar son: para ir a lugar cercanos /tramos cortos (31%), deporte/ejercicio/salud (29%), y para economizar (21%). Similares razones existen para utilizar la bicicleta. Los taxis se utilizan mayoritariamente por urgencias o apuro.

La razón más fuerte para no utilizar la micro es la lentitud de un trayecto en ellas, ya sea por la velocidad como por su baja frecuencia. Por lo que el cambio que podría hacer que los no usuarios suban a las micros tiene relación con mejorar este aspecto y volver este servicio, más rápido, y con más recorridos.

A nivel general el medio preferido para trasladarse son los colectivos y le siguen las micros. Mientras para los no usuarios del transporte público mayor de Arica el medio preferido es el automóvil, para los usuarios es la micro, seguido de los colectivos. El vehículo para transportarse más rechazado es la motocicleta.



#### Como sugerencias generales....

- Mantener el valor del pasaje de las micros ya que se percibe económico y es un punto positivo en las percepciones y una de las razones de uso.
- Tanto en el estudio de satisfacción como en el de imagen, los estudiantes son un número importante de actuales y potenciales usuarios de micros y hoy se sienten discriminados, mal tratados por los choferes y consideran que el STP es lento y congestionado (entre otras cosas, se les presiona a ir de pié). Por lo tanto se sugiere:
  - Realizar mejoras que beneficien a los grupos etareos más jóvenes, para fidelizarlos y no se bajen de las micros cuando logren tener mayores ingresos.
  - Explorar la posibilidad de formular recorridos específicos en aquellos puntos de alta afluencia de estudiantes (universidades, centros técnicos, colegios, etc.).
- Generar algún tipo de fiscalización respecto del cumplimiento de los horarios y recorridos diarios del STP.
- Capacitar a los conductores para mejorar el trato y/o unificar este comportamiento en las compañías que entregan el servicio.
- Pensando en los aspectos netamente de imagen los usuarios de la **línea 7 y 8** están estadísticamente más de acuerdo que los no usuarios, con que el STP se preocupa por entregar un buen servicio. Lo mismo ocurre con la percepción de que mantienen una buena frecuencia de funcionamiento, tienen una tarifa adecuada y son empresas confiables y transparentes.
- En este último aspecto (son empresas confiables y transparentes), mientras los usuarios de la línea Naranja (**Dos S.A.**) están estadísticamente más en desacuerdo con esta frase.

Considerando ambos estudios: Imagen y Satisfacción con el STP de Arica, se puede levantar lo siguiente de forma resumida:

- Los habitantes de Arica optan por la micro por ser económica y la barrera para subirse a una es la lentitud de éstas.
- La alternativa más frecuente de transporte es el colectivo, debido a que es más rápido, tiene una frecuencia "ilimitada" y el valor no difiere fuertemente de la micro.
- Hay una gran crítica general con el STP en los grupos de personas más jóvenes (en general estudiantes), quienes son actuales usuarios y potenciales usuarios, que demandan rapidez para mantener su uso. Este grupo es uno de los que requiere mayor atención, ya que una vez que mejore su poder adquisitivo (una vez que trabaje), podría optar por utilizar el auto en vez de la micro.
- Hay líneas de micros que se destacan en sentido positivo y negativo. Las percepciones de los usuarios se diferencian, lo que logra hacer notar las falencias y fortalezas de cada línea. (ejemplo: recorrido 8 de la línea 7 y 8 es el más conocido y el que consideran mejor).
- Para mejorar las percepciones de los usuarios y subir a los no usuarios a las micros, es necesario mejorar:
  - La frecuencia de recorridos en general, dentro de esto, que los recorridos se mantengan durante el día y no se estancan a ciertas horas menos concurridas y que los recorridos efectivamente se realicen hasta la hora de cierre.
  - Mejorar el trato de los choferes, especialmente a los jóvenes y ancianos.
  - Mejorar los horarios de los recorridos. (Especialmente que existan recorridos hasta más tarde).
  - Que se visualice de alguna manera la información de recorridos y horarios de los distintos servicios.
  - Crear recorridos específicos para puntos clave de la ciudad en horarios de alta congestión (ejemplo: zona universitaria o colegios grandes y centros de atención médica).
  - Que las micros tengan un estándar de mantenimiento, que haga percibir seguridad de los usuarios y potenciales usuarios.
  - Evitar incidentes con el chofer (son los incidentes más declarados en el estudio).
  - Contar con mayor cantidad de paraderos establecidos. (Demandan especialmente un techo, sombra, iluminación, asientos, etc.).