

ISONOMÍA CONSULTORES INFORME FINAL

Av. De Mayo 666 9 B
(C1084AA0)
Tel: + 5411 5032 5350
Buenos Aires
República Argentina
www.isonomia.com.ar
info@isonomia.com.ar

SBASE

Julio 2013
Encuesta coincidental

isonomía
 consultores

Presentación

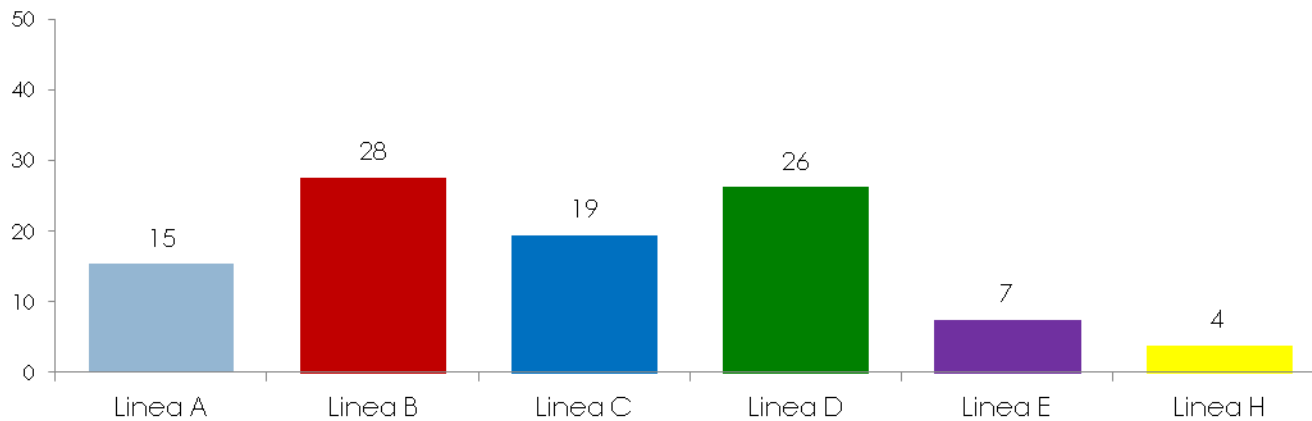
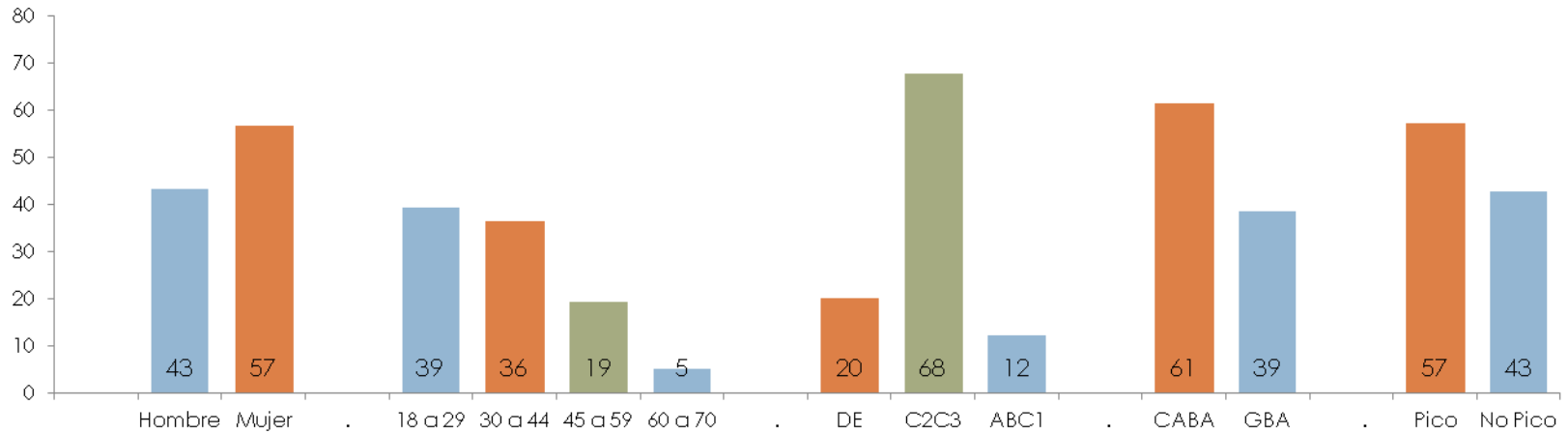
El presente informe constituye una síntesis de los resultados obtenidos a través de encuestas coincidentales dirigidas a usuarios del servicio de subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años. La investigación se desarrolló durante los días 2 al 8 del mes de Julio de 2013. El total de casos efectivos es de 1203.

Se han realizado un total 1203 encuestas en las 6 líneas de subte («A» 151 casos/ «B» 294 casos/ «C» 157 casos/ «D» 300 casos/ «E» 150 casos / «H» 151 casos) en dos turnos horarios: Mañana (de 8 a 14 hs.) y Tarde (de 14 a 21 hs.)

Para la investigación se han abordado diversos temas referidos a la situación del servicio de subterráneos, centrándose, especialmente, en la evaluación del estado actual de distintos aspectos relacionados con el subte, sus características y estado de mantenimiento, como así también aspectos relativos del servicio desde que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se hizo cargo.

Las comparaciones presentadas en este informe se basan en datos estadísticos anteriores realizados por la Consultora Aresco y por Isonomía Consultores.

Estructura de la muestra viajeros de subte



EVALUACION Y PRECIO CALIDAD

- Cada vez son más los usuarios que evalúan positivamente el servicio (44%)
- La evaluación positiva **ha crecido sostenidamente** desde marzo 2012 cuando se realizó la primera medición (12 puntos porcentuales)
- En los últimos tres meses la evaluación positiva creció 6 puntos y la negativa disminuyó 4 puntos .
- El subte es considerado por el 71% de los entrevistados como el medio de transporte público que brinda un **mejor servicio** en la Ciudad de Buenos Aires.
- Si bien son muchos los que lo consideran “caro” en la ecuación precio calidad (49%), este porcentaje ha ido disminuyendo a través del tiempo (16 puntos desde marzo 2012)
- Más de la mitad de los usuarios considera que es mejor la relación entre costo – calidad del servicio del **subte** que la de los trenes y colectivos.

TRASPASO

- El 26% de los entrevistados sostiene que a partir de que el GCBA se hizo cargo del control y fiscalización de la red de subterráneos la situación en general **mejoró**. Los usuarios de línea A y H creen esto en mayor medida
- Casi un 40% piensa que dentro de un año el subte mejorará (esta percepción creció 4 puntos desde la medición de abril pasado).
- Son más los que perciben cambios en la limpieza. El 24 % de los usuarios sostiene que la limpieza mejoró desde que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se hizo cargo del servicio. Esta opinión mejoró 4 puntos en los últimos tres meses.

SATISFACCION

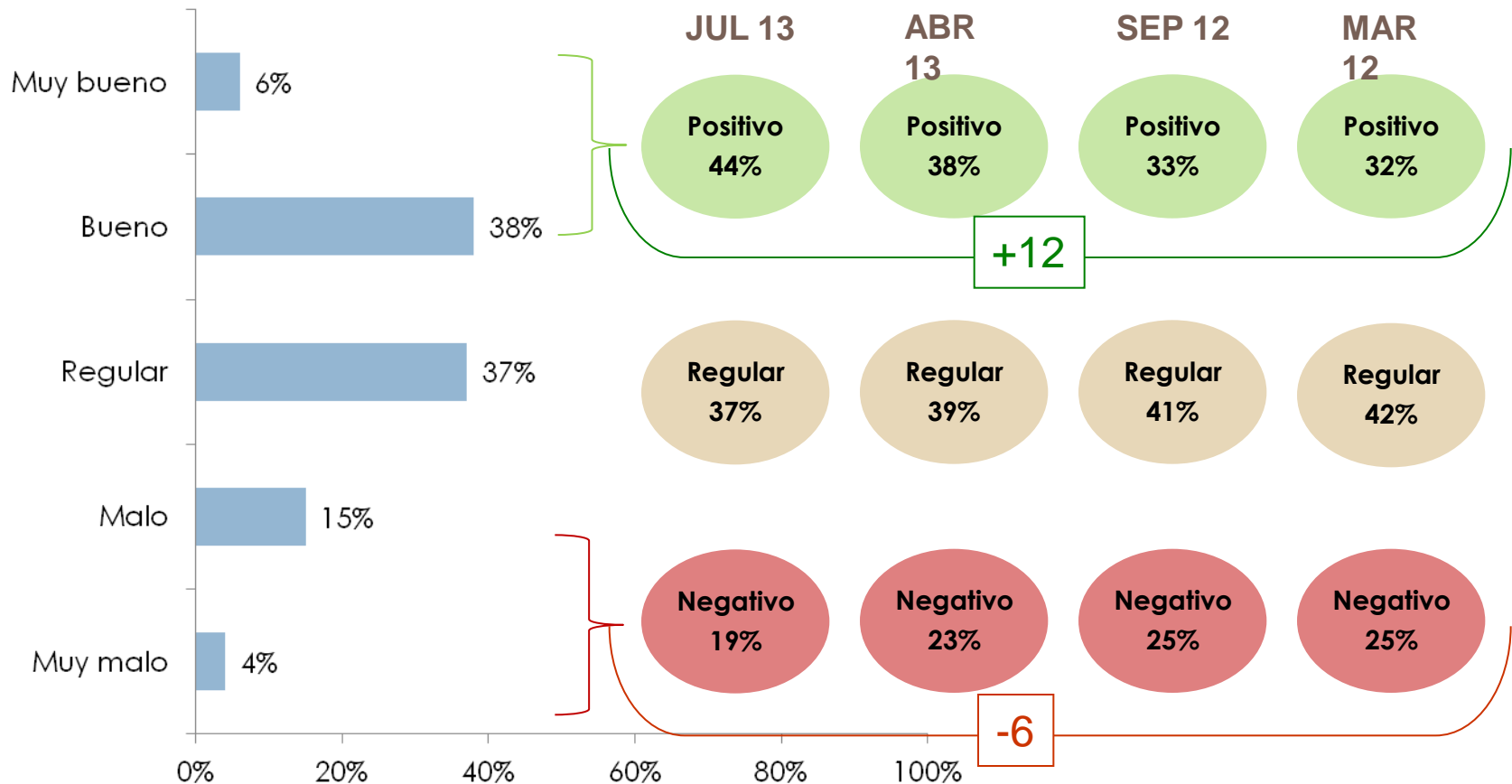
- El 25% está satisfecho con el servicio de subte. El porcentaje de usuarios insatisfechos bajó seis puntos desde abril pasado (de 30% a 24% en julio). Los usuarios de líneas B y H están en mayor medida satisfechos y los de la C insatisfechos.
- El Índice de Satisfacción General alcanza en una escala de 1 a 5, un promedio de **3.0**. En comparación con la medición de abril de 2013, se observan variaciones positivas para los aspectos singulares, es decir que la mayoría de los atributos han obtenido mayores niveles de satisfacción
- Estado general de vagones, atención de reclamos, trato del personal y ventilación de vagones son los que más suben.
- El plan de modernización del Subte equipando la red con conexión Wi-fi, pantallas interactivas para conocer la frecuencia del servicio, mapas de la ciudad y hacer trámites on line además de cámaras de seguridad para monitorear el delito genera expectativas muy favorables. Casi siete de cada diez cree que esto mejorará su experiencia de viaje.

OTROS TEMAS

- Es amplio el conocimiento acerca de que el GCBA subsidia el pasaje (71%)
- Los locales comerciales son considerados útiles (72%) y casi la mitad de los usuarios consume en ellos (48%)

Evaluación del servicio

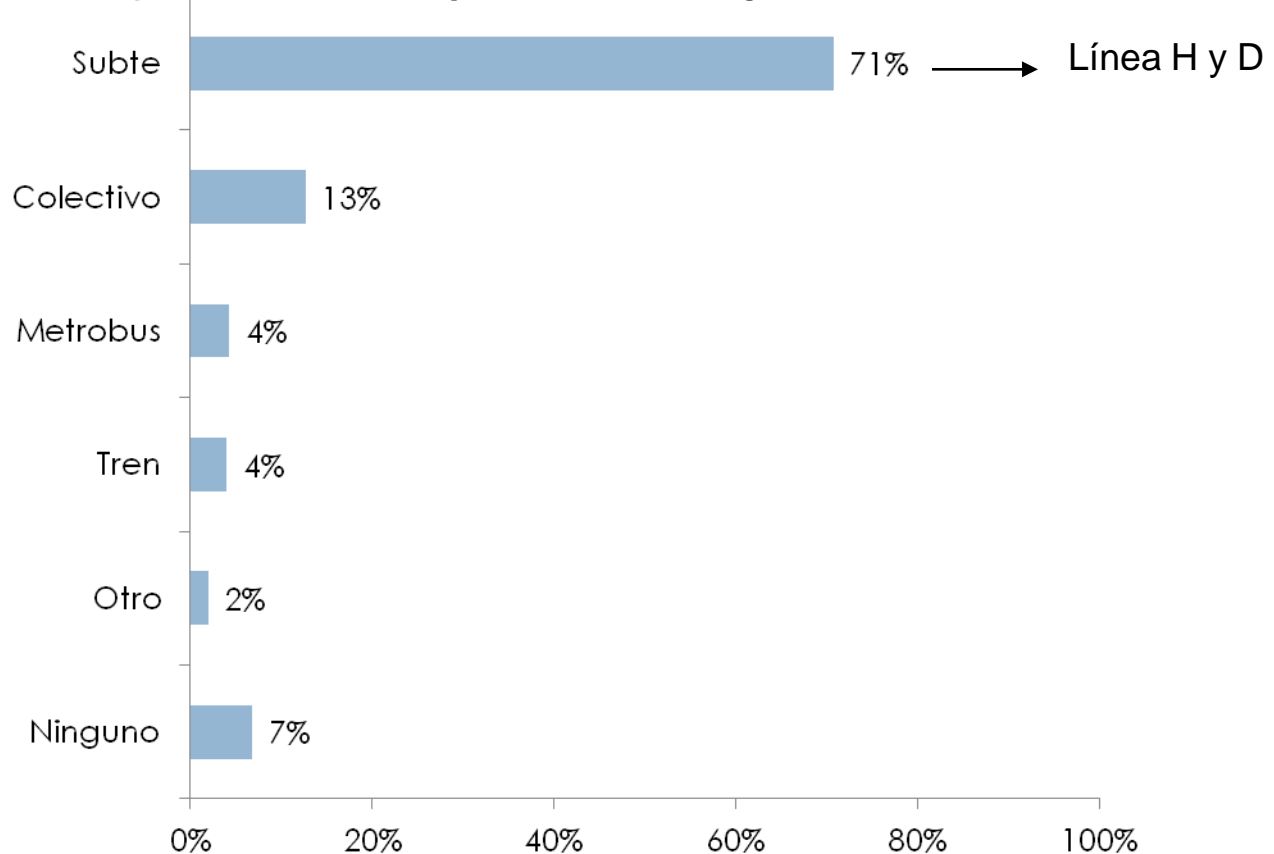
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?



Mejor servicio de transporte público

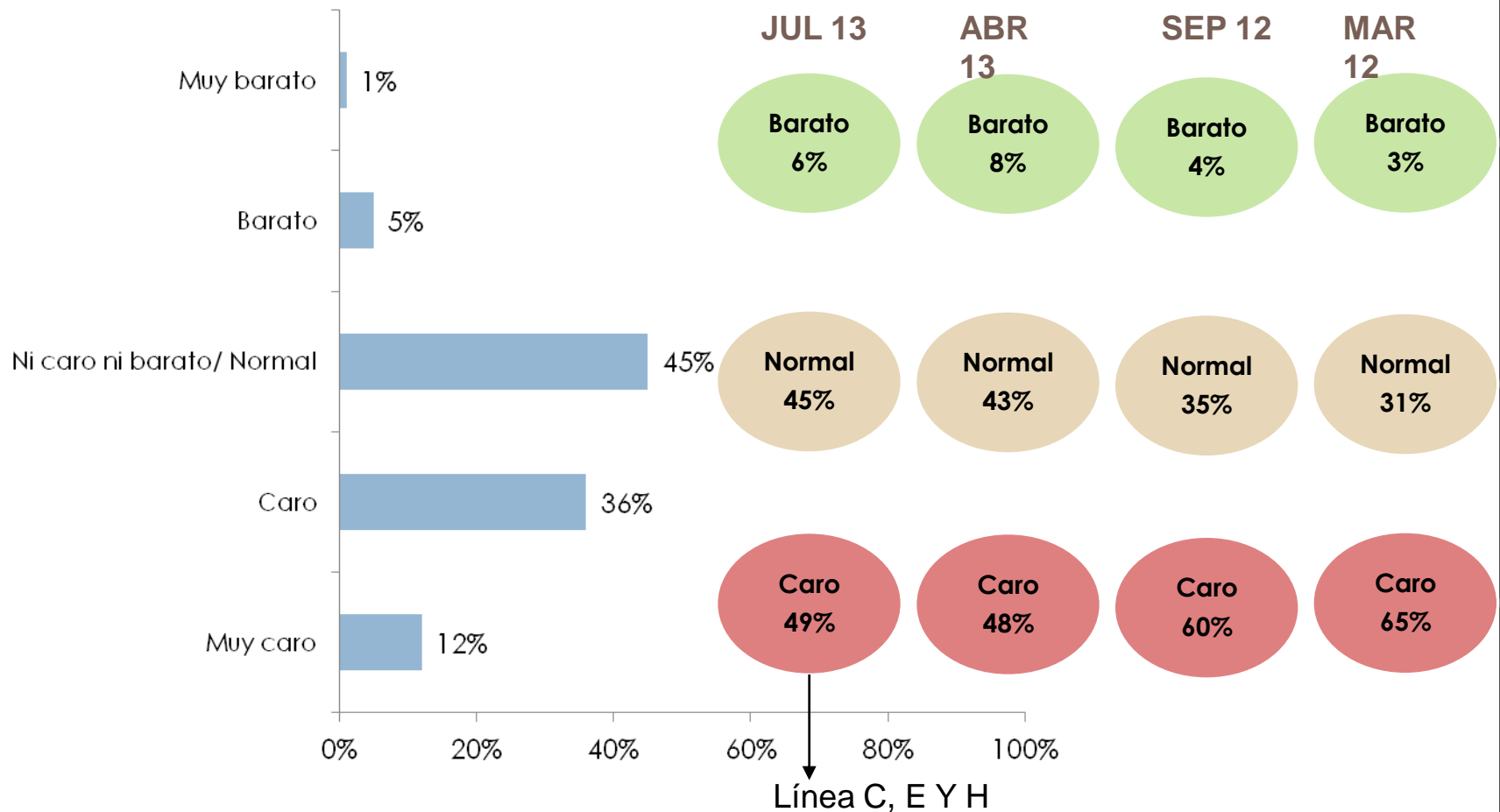
Según su opinión, de los siguientes medios de transporte público en la Ciudad de Buenos Aires,

¿Cuál cree usted que brinda un mejor servicio?



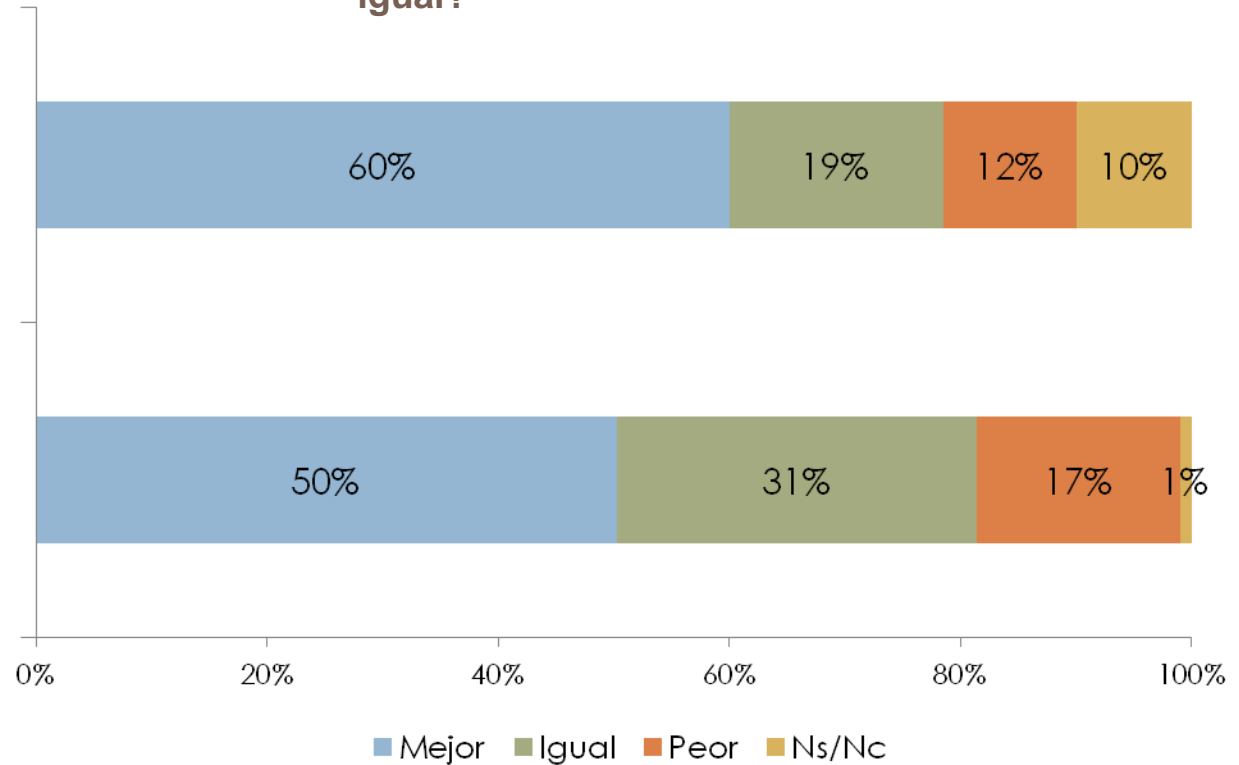
Relación precio – calidad del servicio

¿En general, el precio del pasaje de subte en relación a la calidad del servicio, le parece...?



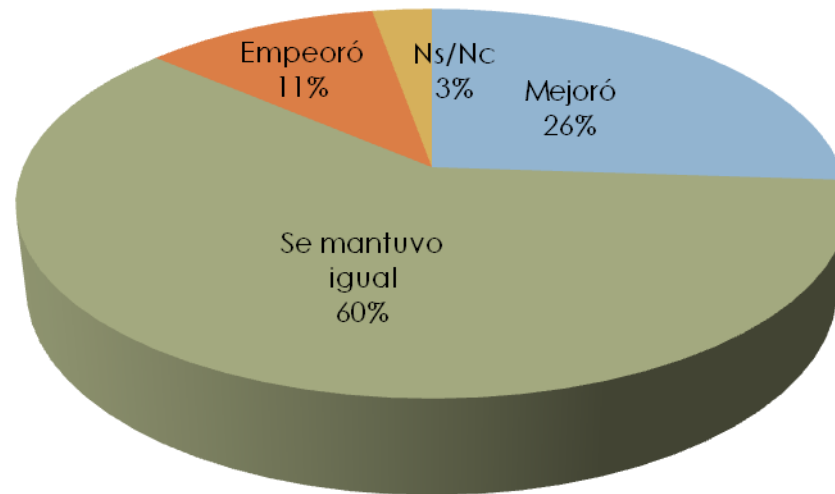
Relación precio – calidad del servicio subte con otros medios

Si tuviese que comparar la relación entre el precio del boleto y la calidad del servicio del SUBTE con la relación entre el precio del boleto y la calidad del servicio de ..., diría que es mejor, peor o igual?



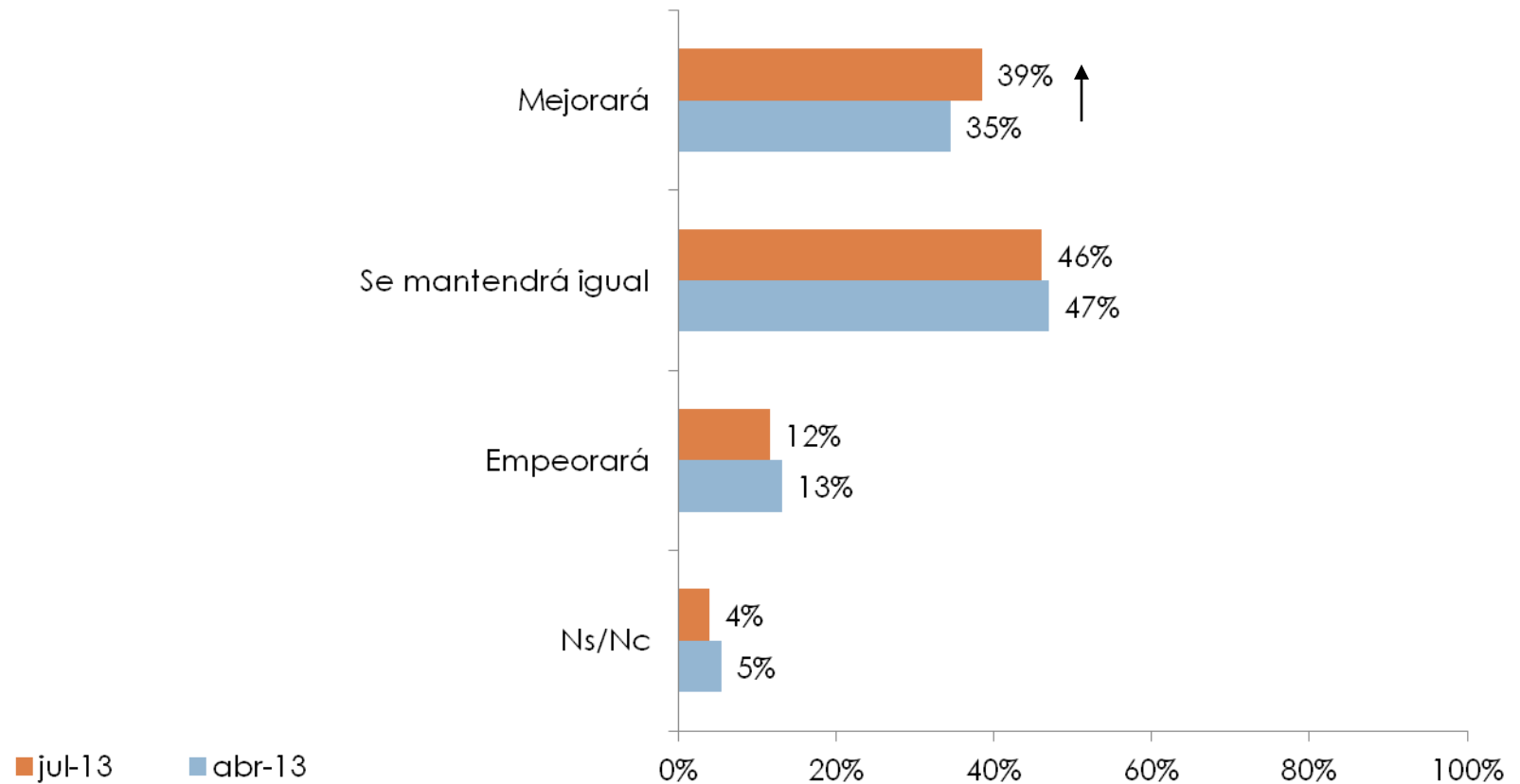
GCBA desde traspaso

Pensando desde que el GCBA se hizo cargo del subte, ¿usted cree que la situación de los subtes en general mejoró, se mantuvo igual o empeoró?



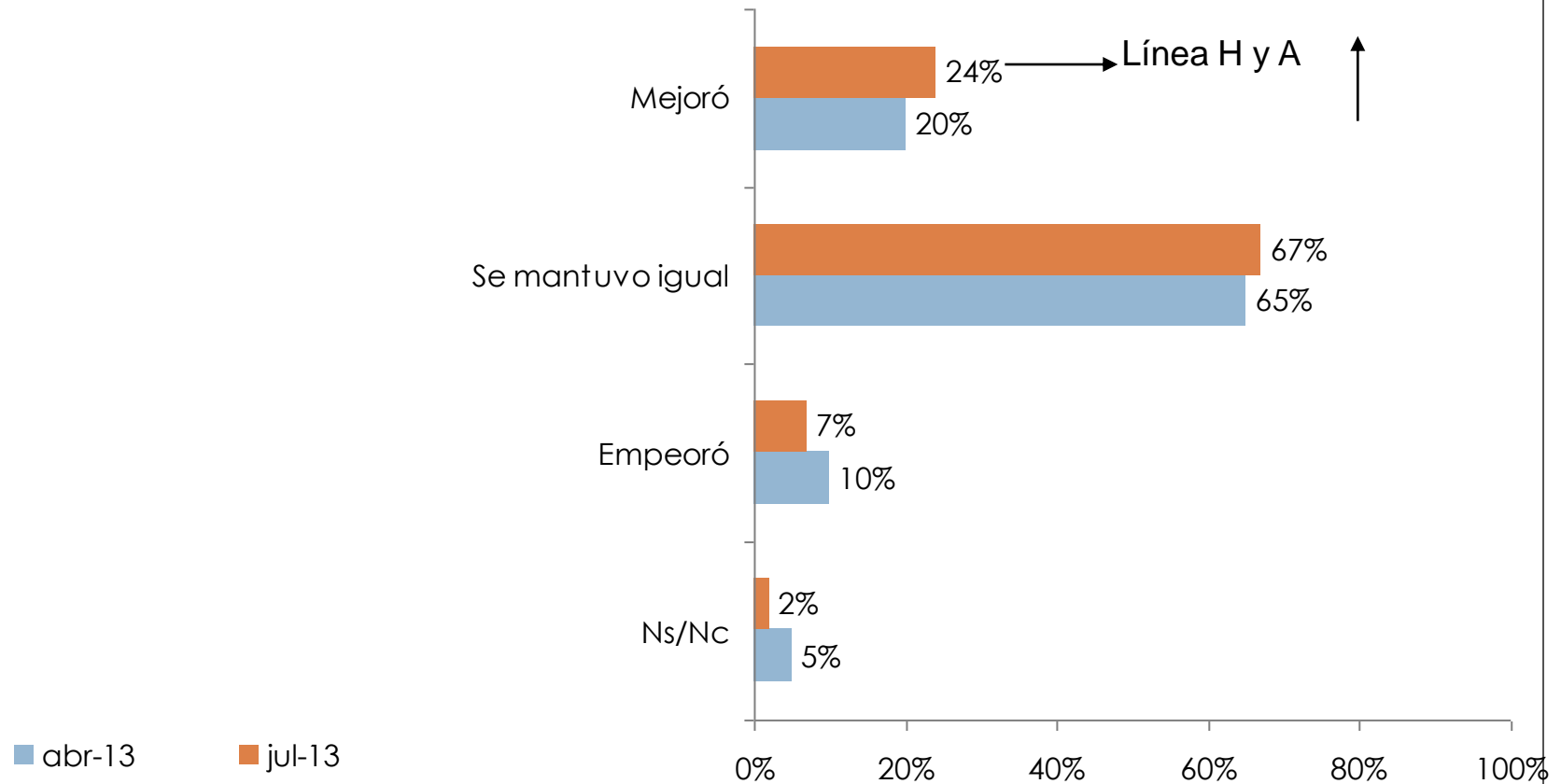
GCBA hacia el futuro

A partir del 1 de enero el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se hizo cargo del control y fiscalización de la red de subterráneos. Pensando de acá a un año, ¿usted cree que la situación de los subtes en general mejorará, se mantendrá igual que ahora o empeorará?



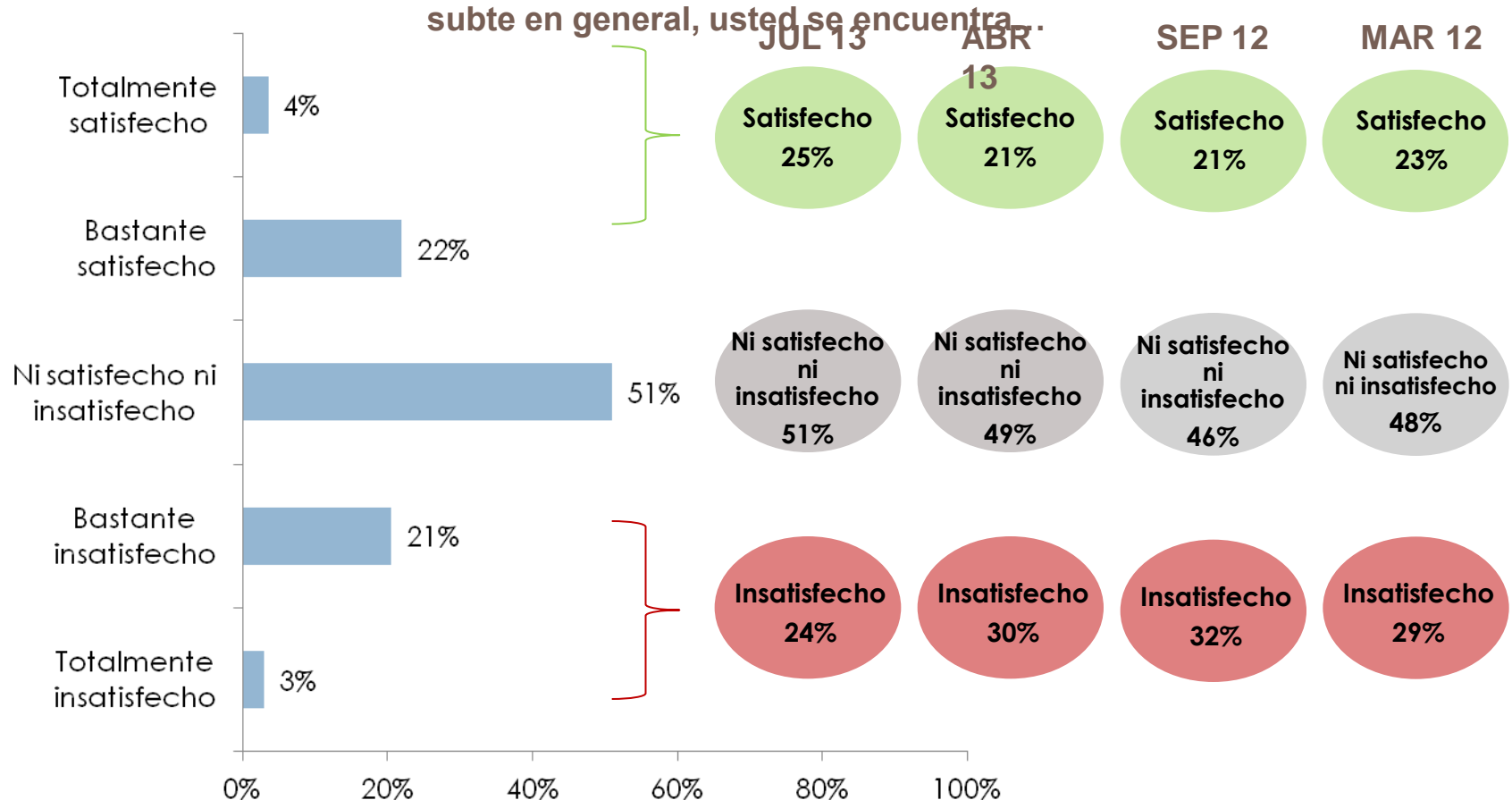
GCBA: Limpieza de vagones y estaciones

Pensando específicamente en la limpieza de vagones y estaciones, usted cree que este aspecto mejoró, empeoró o se mantuvo igual desde que el Gobierno de la Ciudad se hizo cargo del servicio?



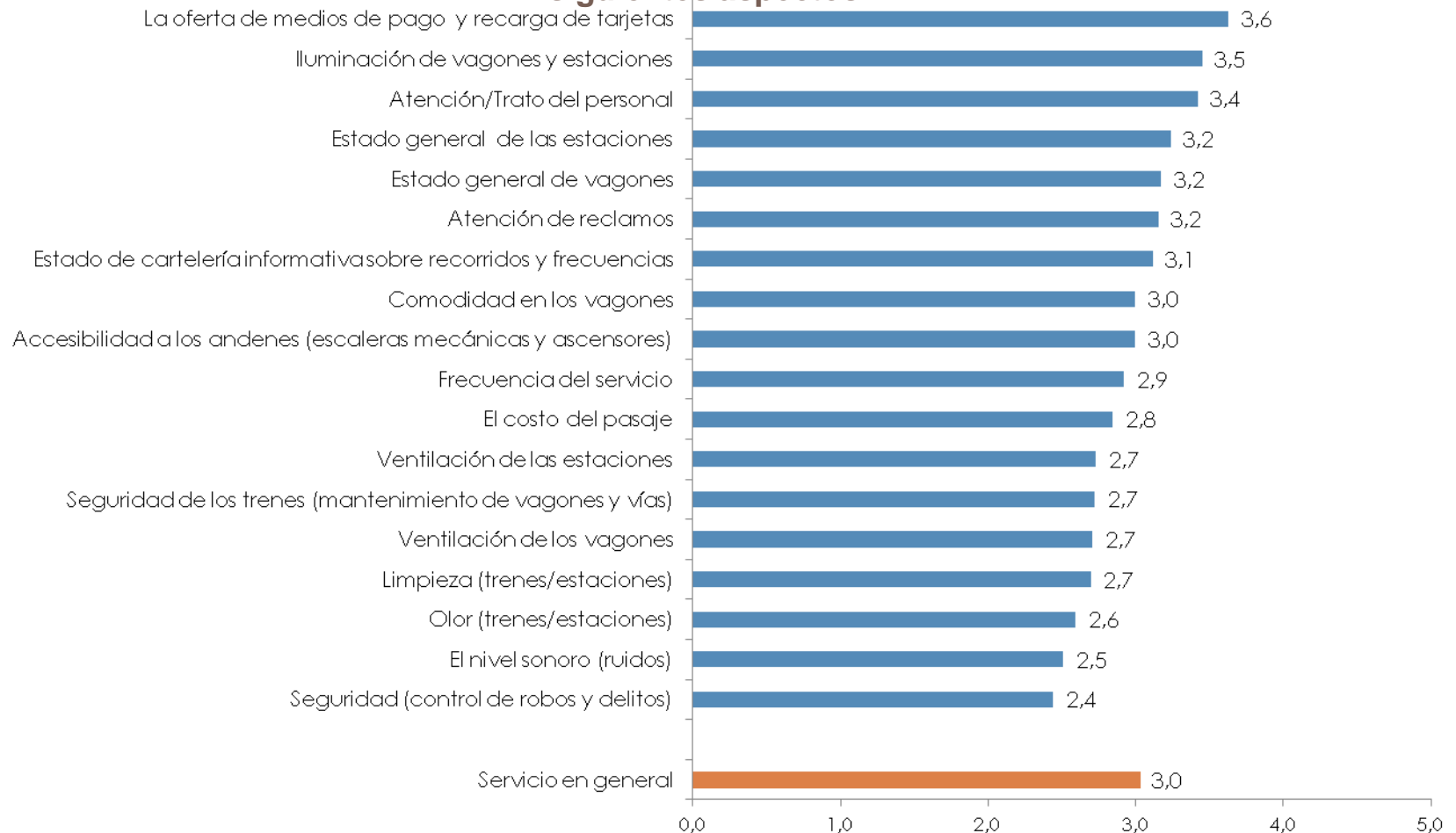
Nivel de satisfacción general

En general y pensando en todos los aspectos que evaluamos recién, usando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, con respecto al servicio de subte en general, usted se encuentra.



Nivel de satisfacción : Promedio

En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos?



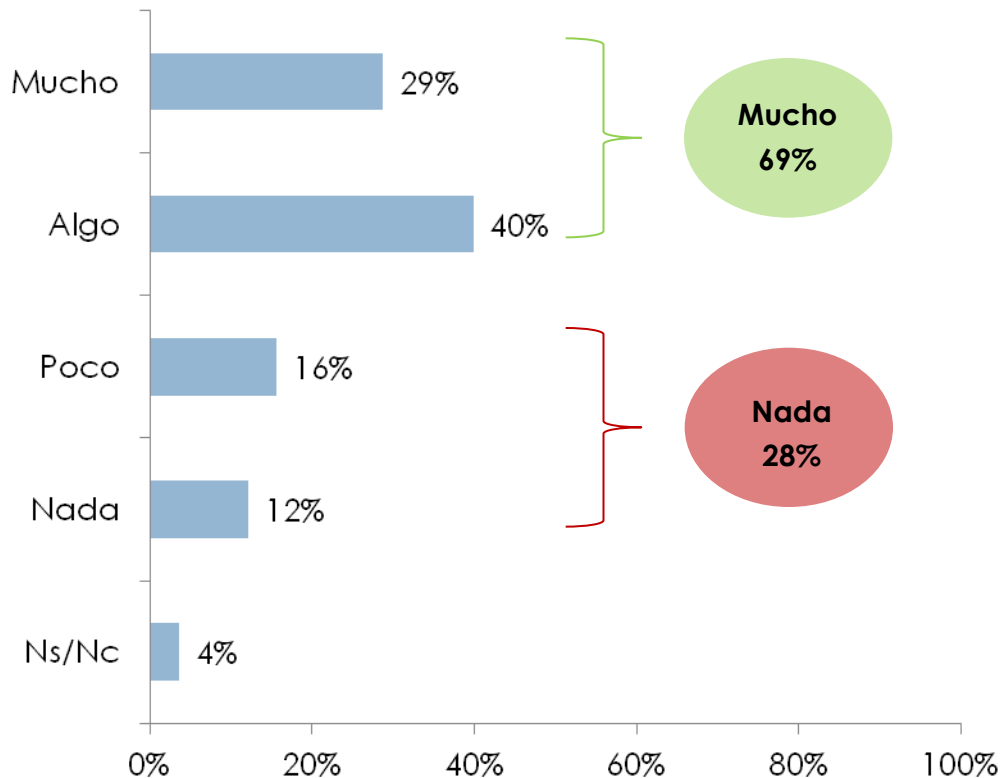
Promedio de satisfacción: Evolutivo

En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos?

| Atributo | Evolutivo | | | |
|---|-----------|---------------|----------|----------|
| | Marzo 12 | Septiembre 12 | Abril 13 | Julio 13 |
| La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas | 3,3 | 3,4 | 3,4 | 3,6 |
| Iluminación de vagones y estaciones | 3,5 | 3,5 | 3,3 | 3,5 |
| Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias | 3,4 | 3,3 | 3,2 | 3,1 |
| Estado general de las estaciones | 2,9 | 2,9 | 3,0 | 3,2 |
| Atención/Trato del personal | 3,3 | 3,1 | 3,0 | 3,4 |
| Estado general de vagones | 2,7 | 2,6 | 2,9 | 3,2 |
| Comodidad en los vagones | 2,6 | 2,5 | 2,8 | 3,0 |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores) | 3,0 | 2,8 | 2,8 | 3,0 |
| Frecuencia del servicio | 2,8 | 2,7 | 2,7 | 2,9 |
| El costo del pasaje | 2,2 | 2,3 | 2,7 | 2,8 |
| Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías) | 2,5 | 2,4 | 2,7 | 2,7 |
| Limpieza (trenes/estaciones) | 2,1 | 2,4 | 2,5 | 2,7 |
| Ventilación de las estaciones | 2,1 | 2,5 | 2,5 | 2,7 |
| Atención de reclamos | 2,6 | 2,4 | 2,5 | 3,2 |
| Ventilación de los vagones | 1,9 | 2,3 | 2,4 | 2,7 |
| El nivel sonoro (ruidos) | 2,4 | 2,5 | 2,4 | 2,5 |
| Olor (trenes/estaciones) | - | - | 2,4 | 2,6 |
| Servicio del subte en general | 2,9 | 2,8 | 2,9 | 3,0 |

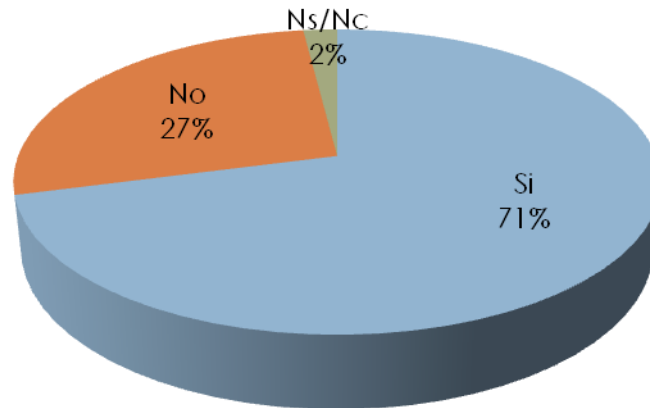
Plan de modernización

EL GCBA está implementando un plan de modernización del Subte equipando la red con conexión Wi-fi, pantallas interactivas para conocer la frecuencia del servicio, mapas de la ciudad y hacer trámites on line además de cámaras de seguridad para monitorear el delito
¿En qué medida cree Ud. que todas estas mejoras impactarán en su experiencia de viaje?



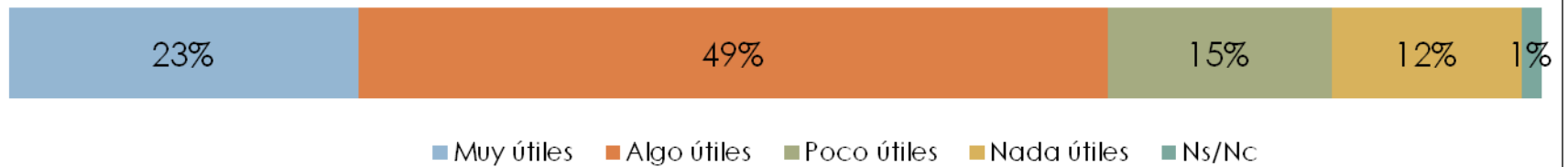
Subsidios

Sabía ud. que la tarifa actual que paga por cada viaje en subte esta subsidiada, es decir que como el precio que pagan los usuarios no alcanza para cubrir el costo del viaje, el GCBA aporta la diferencia?

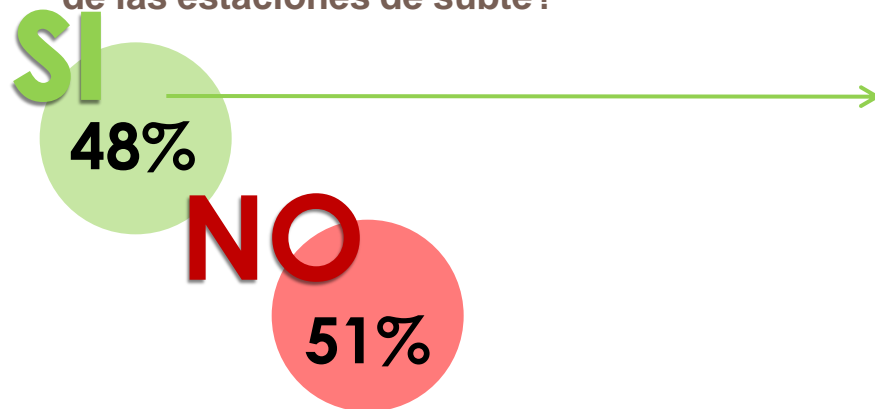


Locales

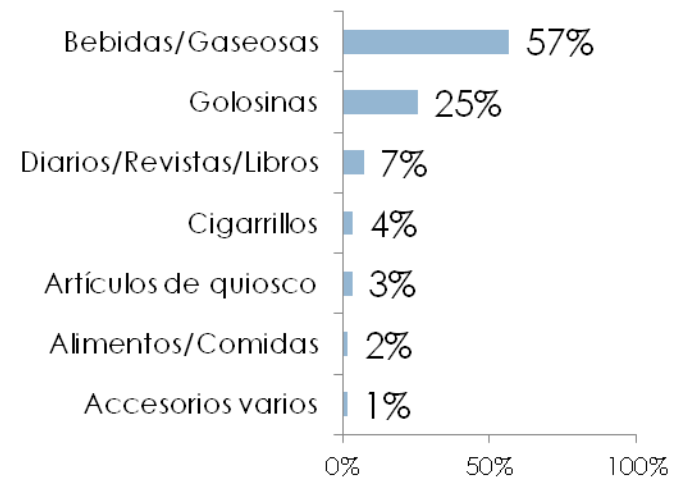
Usted cree que los locales comerciales que se encuentran en las estaciones de subte son muy útiles, algo útiles, poco útiles o nada útiles?



¿Usted compra en los locales comerciales de las estaciones de subte?

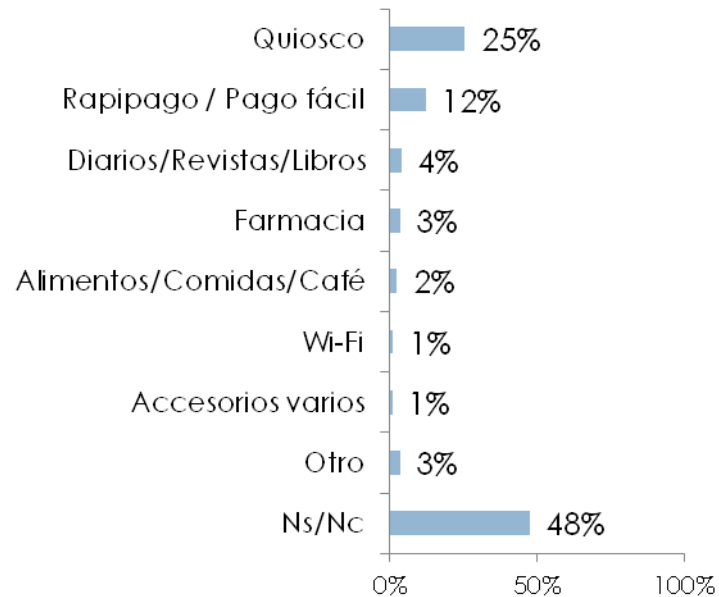


¿Qué compra o consume?

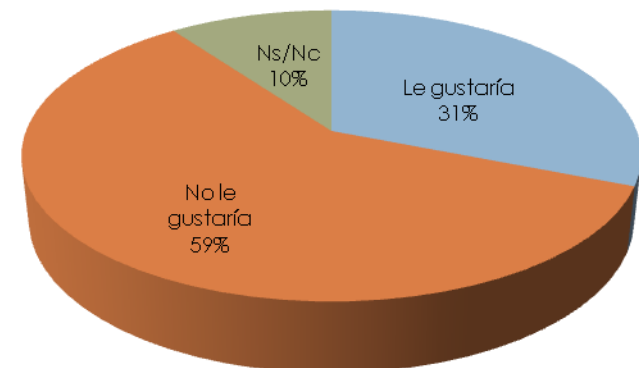


Locales

¿Qué locales comerciales o servicios le gustaría encontrar en las estaciones?



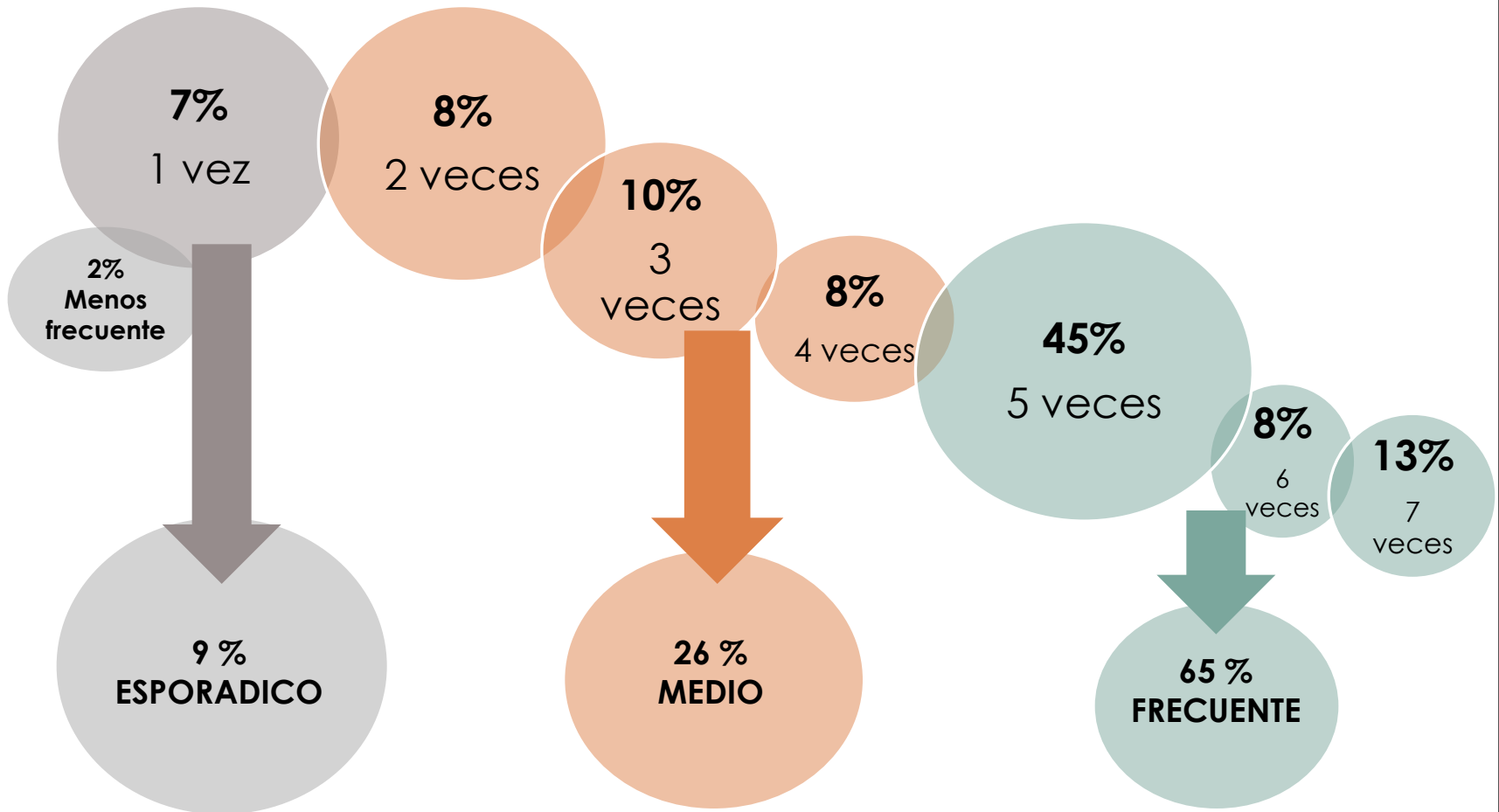
¿Le gusta o le gustaría que se vendan comidas rápidas y/o elaboradas en las estaciones de subte?



CARACTERÍSTICAS DEL USO DEL SERVICIO

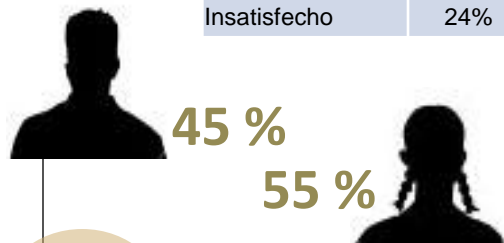
Tipos de usuario

Según frecuencia de viaje



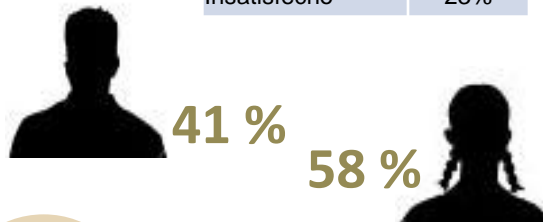
USUARIO FRECUENTE
E
65%

| SERVICIO GRAL | |
|-------------------------------|-----|
| Satisfecho | 24% |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 54% |
| Insatisfecho | 24% |



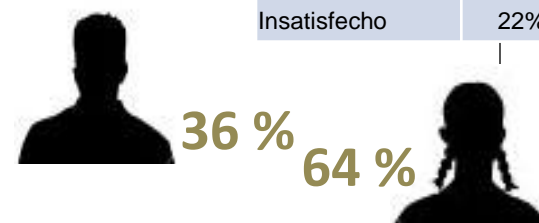
USUARIO MEDIO
26%

| SERVICIO GRAL | |
|-------------------------------|-----|
| Satisfecho | 26% |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 51% |
| Insatisfecho | 23% |



USUARIO ESPORADICO
O
9%

| SERVICIO GRAL | |
|-------------------------------|-----|
| Satisfecho | 30% |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 48% |
| Insatisfecho | 22% |



30 a 49

Es el promedio de EDAD

Terciario incompleto

Es el promedio de EDUCACION

C2C3

Es el promedio de NSE

36 %

64 %

30 a 49

Es el promedio de EDAD

Terciario completo

Es el promedio de EDUCACION

C2C3

Es el promedio de NSE

43 %

57 %

30 a 49

Es el promedio de EDAD

Terciario incompleto

Es el promedio de EDUCACION

C2C3

Es el promedio de NSE

42 %

58 %

Ficha Técnica

✓ **Área de investigación:**

Línea A, B, C, D, E y H. Red de subterráneos de Buenos Aires.

✓ **Fecha de realización del campo:**

Del 2 al 8 de Julio de 2013

✓ **Universo:**

Usuarios - Red de subterráneos de Buenos Aires.

✓ **Técnica de investigación:**

Coincidental

✓ **Tamaño de la muestra:**

1203 casos efectivos.

(«A» 151 casos/ «B» 294 casos/ «C» 157 casos/ «D» 300 casos/ «E» 150 casos / «H» 151 casos)

✓ **Margen de error:**

+/- 2,8% con un 95% de confianza para los totales generales

✓ **Instrumento de recolección:**

Cuestionario estructurado (preguntas cerradas y abiertas)