

Evolución en el nivel de satisfacción de las personas vulnerables de Santiago de Chile con el Transantiago, años 2007 a 2014^a

Changes in satisfaction level of vulnerable people from Santiago de Chile respect to Transantiago, years 2007-2014

Evolução no nível de satisfação das pessoas vulneráveis de Santiago do Chile com o Transantiago entre os anos 2007-2014

Máster Marcelo Yáñez Pérez*

RESUMEN

El estudio, que se basa en una encuesta presencial aplicada a una muestra aleatoria cada año, muestra la evolución entre los años 2007 y 2014 en la calificación que le asignan las personas vulnerables al transporte público de Santiago, los beneficios y consecuencias negativas que les ha traído el Transantiago (sistema integrado de transporte público implementado en febrero de 2007 en Santiago), nivel de reclamos efectuados y respuesta obtenida, además de la calificación a diferentes atributos de este sistema como seguridad frente a asaltos, nivel de ruido en los buses, tiempos de viaje, seguridad frente a accidentes y precio del servicio, entre otros resultados.

Palabras clave: nivel de satisfacción, transporte público, Transantiago, pobreza.

ABSTRACT

This study based in an annual survey to random samples shows the evolution between 2007 and 2014 in the rating given by vulnerable people living in Santiago to the public transport service, benefits and negative consequences Transantiago (integrated public transport system implemented in February 2007 in Santiago) represent for them, claims submitted and responses received. It also contains a qualification of different attributes of this system, as security against assaults, noise, travel times, security against accidents and service price, among others.

Keywords: satisfaction, public transport, Transantiago, poverty.

RESUMO

^a Este estudio ha sido realizado en el contexto de la investigación “Percepción de la población pobre de Santiago sobre las condiciones de acceso, equidad y satisfacción en la obtención de bienes básicos y públicos - año 2014: visión evolutiva desde el año 2003”, que es parte del Programa de Investigación de la Escuela de Administración y Economía de la UCSH. Esta investigación ha sido financiada desde sus inicios y en su totalidad con fondos propios de esta Universidad.

* Chileno, Ingeniero Comercial, Máster en Dirección y Organización de Empresas, Académico e investigador, Universidad Católica Silva Henríquez, Santiago, Chile. Correspondencia con el autor: myanez@ucsh.cl.

O estudo, que é baseado num inquérito presencial aplicada numa amostra aleatória cada ano, mostra a evolução entre os anos 2007 e 2014 na qualificação atribuída pelas pessoas vulneráveis ao transporte público de Santiago, os benefícios e as consequências negativas que lhes trouxe o Transantiago (sistema integrado de transportes públicos implementada em fevereiro de 2007, em Santiago), nível de reclamos realizados e resposta obtida, além da qualificação para diferentes atributos deste sistema tais como a segurança contra os assaltos, nível do ruído nos ônibus, tempos das viagens, segurança contra acidentes e custo do serviço, entre outros resultados.

Palavras-chave: nível de satisfação, transporte público, Transantiago, pobreza.

1. Introducción

El transporte público es un servicio de gran importancia para las personas, especialmente para las más vulnerables, quienes por sus limitaciones económicas deben utilizarlo a diario, más aún cuando residen en ciudades de gran tamaño, donde las distancias que deben recorrer para ir a trabajar, a estudiar, al médico o de paseo, son extensas, pudiendo así este servicio aportar a mejorar o deteriorar su calidad de vida.

Este contexto describe lo que ha ocurrido en Santiago de Chile desde hace algunas décadas y que ha llevado a diversos esfuerzos por organizar de mejor manera el sistema de transporte público, siendo el proceso más radical el implementado en febrero de 2007, cuando de manera simultánea se cambió toda la red de recorridos existentes, se sustituyó el sistema tarifario y la forma de pago, entre otros aspectos, con la finalidad de lograr un servicio seguro, oportuno, rápido, que se sustentara financiera, social y ambientalmente, superando con ello algunas de las deficiencias del sistema existente hasta la fecha, de modo de contribuir a mejorar la calidad de vida en Santiago.

Sin embargo, los primeros días de este sistema –denominado Transantiago– generaron un colapso en el transporte público de la ciudad y, desde entonces, se le ha estado efectuando continuas modificaciones, que han involucrado significativas inversiones del Estado en infraestructura y subsidios a su funcionamiento.

Es así que el objetivo de este trabajo es analizar cómo ha evolucionado el nivel de satisfacción de las personas en condición de pobreza, residentes en Santiago de Chile, con el sistema de transporte público Transantiago desde su inicio en el año 2007 y hasta 2014.

Para ello, se aborda su nivel de satisfacción global con este sistema y con diferentes atributos relevantes para los usuarios, como la seguridad frente a accidentes y asaltos, el trato y capacitación de los conductores, la mantención y aseo de los buses así como su nivel de contaminación, entre otros. Además, se identifican los beneficios y con-

secuencias negativas percibidas que les ha traído el actual sistema de transporte de la capital; nivel de reclamos efectuados y tipo de respuesta obtenida.

De manera adicional, y con la finalidad de indagar si el Transantiago ha cumplido con sus propósitos de mejora respecto del anterior sistema de transporte público de la capital chilena, pero específicamente desde la perspectiva de estos usuarios vulnerables, es que se incluyen en el análisis los resultados obtenidos en los principales indicadores en el período 2003 a 2006 en este mismo grupo de la población, cuando operaba el sistema conocido en Chile como las “micros amarillas”.

Esto es factible ya que este trabajo se basa en los resultados anuales de la investigación “Percepción de la población pobre de Santiago sobre el transporte público a cada año y visión evolutiva desde 2003”, realizada durante 12 años seguidos por el mismo investigador –autor de este artículo– en la Escuela de Administración y Economía de la Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH).

La comparación de estos resultados es factible, dado que en cada período se utiliza la misma metodología en la etapa descriptiva del estudio, esto es, muestreos aleatorios, aplicación de una encuesta en forma presencial a jefes de hogar o dueñas de casa por parejas de entrevistadores y supervisión efectiva sobre el 70% de los casos encuestados, realizándose el trabajo de terreno entre octubre y diciembre de cada año. Cabe mencionar que en su primera edición esta investigación tuvo una primera fase exploratoria, conformada por una amplia revisión de fuentes secundarias y la realización de 2 *focus group*, con la finalidad de permitir una adecuada elaboración del instrumento de recolección de datos que se usa en la fase descriptiva. De forma complementaria, cada año se actualiza el estado de desarrollo del transporte público en Santiago, lo que ha permitido que algunos años se hayan ido incorporando o modificando preguntas según sean los cambios o debates que han ido surgiendo en torno al tema.

2. El sistema de transporte público de Santiago

Según el Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones de Chile (2004), hasta 1979 el transporte público de Santiago tuvo una regulación de sus tarifas, trazados de recorridos y frecuencias de los buses, con participación del Estado en la operación del servicio.

Luego, entre 1980 y 1989 se instauró la libertad de mercado, lo que mejoró la frecuencia y cobertura de los servicios, pero generó alzas de tarifas y un aumento descontrolado del número de buses, lo cual trajo como consecuencia congestión y contaminación a la ciudad.

Entre 1990 y 2003, se reguló el mercado, efectuándose tres licitaciones y se definió el marco de desarrollo del sector: se estableció un área de servicios regulados, se incentivó la renovación de los buses y se incorporaron polinomios para la fijación de las tarifas (que incluían variables como costo del combustible, de repuestos y mantención de los buses, entre otros). Este modelo derivó en un sector atomizado, agrupado en 127 asociaciones con más de 3.000 microempresarios (la mayoría dueños de uno o dos buses), 297 recorridos diferentes (servicios) y 7.956 buses.

Esta misma fuente afirma que otra característica del sistema era que cada servicio recorría un exceso de kilómetros, lo que producía altos costos operacionales y una tarifa injusta, ya que era única, indiferente de la extensión del servicio. Además, el sistema era inseguro pues había competencia entre empresas e incluso entre conductores de un mismo servicio (debido al sistema de remuneración con incentivos por cada pasajero transportado), generando carreras de buses. Así, por ejemplo, el año 2003 participaron en 7.269 accidentes de tránsito, con 103 personas muertas y 5.827 lesionadas.

Adicionalmente, los buses eran la fuente móvil más contaminante de la Región Metropolitana de Santiago, con un 21%, y, de manera adicional, aumentó el uso del automóvil, lo cual generaba congestión y un elevado consumo de energía.

Sin embargo, según un informe de la consultora Fernández & De Cea Ingenieros Ltda. (2003: 10-13), muchos análisis de este sistema de transporte le conferían varias ventajas, como la cobertura territorial de los servicios, su buena accesibilidad y frecuencia, el bajo número de transbordos, la operación sin subsidios o la flexibilidad de adaptación a la evolución de la demanda. No obstante, esta fuente igualmente calificaba el nivel de este servicio como deficiente por su escasa comodidad, seguridad, limpieza y por el trato de los conductores, no siendo considerado como una alternativa real por la mayoría de los usuarios que tenía la posibilidad de usar su propio automóvil, sumado al incremento en el nivel de congestión en la ciudad, que aumentaba los tiempos de viaje por sobre el tiempo de viaje en Metro, taxi o automóvil particular.

Estos efectos derivaron en que las autoridades del gobierno de la época decidieran que la capital chilena necesitaba un nuevo sistema de transporte público.

2.1 El Transantiago

Transantiago es el nombre del sistema integrado de transporte público de la ciudad Santiago, implementado a partir del sábado 10 de febrero de 2007 con el cambio simultáneo de todos los servicios de buses (recorridos), el cambio del sistema de pago del pasaje y de información a los usuarios, a pesar de que originalmente se había previsto que comenzara a operar en octubre de 2005.

Según la autoridad de la época en esta materia, su propósito era mantener la participación actual del transporte público en el servicio de los viajes de la ciudad a través de una nueva forma de movilizarse, que sea segura, oportuna, informada, rápida, que se sustente financiera, social y ambientalmente; y contribuir a mejorar la calidad de vida en Santiago (Coordinación Transantiago, 2005a).

En este sentido, Transantiago buscaba asegurar un sistema de transporte público moderno, que fuera una alternativa competitiva al automóvil, amigable y atractiva para los usuarios, donde la oferta de servicios se relacionara adecuadamente con los requerimientos de la demanda. Además, se pretendía desarrollar un sistema tecnológicamente moderno, ambientalmente limpio, técnicamente eficiente y económicamente sustentable, que fuera confiable, seguro y accesible para todos los ciudadanos, donde las necesidades de todos fueran consideradas, incluyendo discapacitados, personas de la tercera edad y usuarios de menores recursos.

El nuevo sistema basaría su funcionamiento en tres pilares básicos (Coordinación Transantiago, 2005b):

a) Operación de los servicios de transporte

Como parte del rediseño, la ciudad de Santiago se dividió en 10 zonas diferentes con el fin de ordenar la operación de los servicios de transporte que conectaban a las comunas (municipios) de la capital, donde cada zona estaba conformada por un grupo de comunas.

Dentro de cada zona habría dos tipos de servicios de transporte público (recorridos) diferentes: los Troncales y los Locales. Los primeros circularían por las principales vías de la capital, realizarían recorridos más largos y conectarían una zona de servicios con otra. Para ello, se crearon 5 líneas de servicios troncales de buses, además de la inclusión del Metro de la capital, que también operaría como un servicio troncal del Transantiago.

En tanto, los servicios locales serían recorridos específicos al interior de las diez zonas de servicio y serían los encargados de acercar a las personas hacia los lugares de acceso a un servicio troncal, para su desplazamiento en el resto de la ciudad. Es así que se crearon 10 líneas de servicios locales, una dentro de cada zona de servicio.

Adicionalmente, se diseñó de nuevo toda la malla de recorridos (rutas) de la ciudad, de modo que estos nuevos servicios pudieran operar, eliminando la superposición de recorridos (con el anterior sistema, diversas líneas de buses transitaban por las mismas calles) y, con ello, la competencia entre empresas, junto a ordenar la circulación del transporte público, con el propósito de hacerlo más eficiente, rápido y sin congestiones.

En su inicio, estos nuevos servicios fueron concesionados a sólo 10 empresas, con lo cual desaparecieron los micro o pequeños empresarios del transporte (una persona dueña de uno o varios buses que maneja su propio negocio), lo que garantizaría mejores condiciones laborales a los conductores y de servicios y seguridad para los usuarios.

Los operadores son empresas privadas que concesionan por un plazo determinado los servicios de transporte en distintas comunas de la capital, las que con el paso de los años se han reducido de 10 a 7. Estos servicios deben cumplir con una frecuencia determinada exigida por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile.

b) Administrador Financiero de Transantiago (AFT)

Como parte del nuevo sistema, se creó esta instancia para administrar financieramente al Transantiago, teniendo para ello que interactuar con las empresas concesionarias del sistema y con los usuarios.

Sus funciones eran recaudar los pasajes y distribuir los ingresos de acuerdo al pago que correspondería a cada empresa según el uso de sus servicios, además de administrar y ofrecer servicios de carga de la tarjeta Bip!, una tarjeta de prepago recargable, que permitiría a los usuarios pagar el pasaje en un medio de transporte que formara parte del sistema y validar el acceso a otro bus o al Metro cuando realizaran un transbordo.

Esta Tarjeta Bip! permitiría la integración tarifaria del sistema de transporte público en Santiago (Coordinación Transantiago, 2011b), para lo cual debía ser cargada con dinero previo a su uso, ya sea en las boleterías de las estaciones de Metro o en los lugares de atención de público habilitados para ello, ubicados en determinados lugares de la ciudad. En los inicios, se proyectaba la implementación de servicios remotos de recarga a través de internet o llamadas telefónicas.

c) Sistema de Información y Atención al Usuario de Transantiago

Por su parte, este componente sería el responsable de proporcionar información, formar y educar a la ciudadanía, además de entregar información a los operadores de los servicios de transporte. Poseería oficinas de atención, un servicio telefónico y una página web, proporcionaría datos referentes a la llegada de un servicio a un determinado lugar, indicaría a los operadores la ubicación de sus buses y trabajaría coordinadamente con la Unidad Operativa de Control de Tránsito (UOCT) de Santiago para informar de contingencias o problemas en las arterias de la capital.

Su operación comenzó en octubre de 2006, con la puesta en marcha de la campaña informativa “Transantiago Informa”, que buscaba dar a conocer a la ciudadanía de la

correcta utilización del nuevo sistema, además de permitir que las personas conocieran los cambios que se producirían en febrero de 2007, cuando Transantiago comenzara a operar completamente. Es así que se colocaron oficinas de atención al público y oficinas móviles donde se entregaba información, además de puntos de información en lugares de gran afluencia de público, como centros comerciales y supermercados (Coordinación Transantiago, 2011c).

Previo al inicio de la puesta en marcha de Transantiago, se instaló a cientos de personas en paraderos de buses para informar a los usuarios del cambio de sistema. Además, se distribuyó una guía informativa a los hogares de la Región Metropolitana de Santiago, estimándose cerca de 1,5 millones de mapas y 2,5 millones de volantes entregados.

Este sistema de información, como parte de su labor en el sistema integrado de transportes de la ciudad de Santiago (Coordinación Transantiago, 2011d), tendría diversas funciones como identificar los cambios culturales y operacionales que significaba Transantiago; crear una identidad corporativa para este; difundir y posicionar su oferta de valor y sus beneficios más significativos; motivar su uso; diseñar e implementar un sistema de atención a los usuarios en sus requerimientos de información; desarrollar e instalar un sistema de educación, información y retroalimentación; y entregar información de gestión y de apoyo a la Coordinación para la prestación de servicios; entre otras labores (Coordinación Transantiago, 2011e).

Según lo publicado en el sitio web de Transantiago el año 2005, debido a la complejidad y envergadura del nuevo sistema, se implementaría en dos etapas, entre octubre de ese año y febrero de 2007 (Coordinación Transantiago, 2005c).

- Etapa 1 - 22 de octubre 2005: llamada fase de transición, el transporte público comenzaría a ser operado por empresas concesionarias, lo que garantizaría un mejor trato a los usuarios y un nuevo régimen laboral para sus conductores. Además, se incorporaría de manera paulatina más de mil buses nuevos de alto estándar a las flotas actuales, en tanto, se mantendrían los recorridos de los buses y las tarifas vigentes a esa fecha.

- Etapa 2 - febrero de 2007: continuaría la incorporación de buses nuevos al transporte público, se iniciaría la operación de la tarjeta Bip! como el medio de pago para acceder al servicio de transporte público y entrarían en funcionamiento los servicios troncales y locales. También, entraría en régimen la integración tarifaria (en términos generales, consistía en que el pago de un pasaje permitiría realizar hasta 2 transbordos en un tiempo máximo de 2 horas) y el Sistema de Información y Atención a Usuarios de Transantiago.

Infraestructura

De manera adicional y de acuerdo a lo indicado en el sitio web de la Coordinación del Transantiago (2011c), la implementación de este sistema requería una importante inversión en una infraestructura especializada para buses, capaz de sostener un sistema moderno y eficiente para la ciudadanía.

Como parte de ello, se contemplaron proyectos para 2005 a 2010 consistentes en la construcción de corredores segregados, paraderos, mantención de pavimentos, implementación de zonas de pago previo a subir al bus, mejoras de conexiones viales (para descongestionar el tránsito en determinadas arterias), además de una estación de intercambio donde confluirán los distintos medios de transporte (buses, Metro, taxis, colectivos) y estaciones de trasbordo para troncales y locales en los principales puntos de convergencia de la capital.

En tanto, el propósito para el 2011-2015, sería seguir interviniendo esta infraestructura para así aumentar el beneficio para los usuarios del Transporte Público.

Finalmente, el sábado 10 de febrero de 2007 Transantiago inició su operación. Ese día, entre las modificaciones más relevantes para la ciudadanía estuvo la eliminación de todos los recorridos de buses que funcionaron hasta el día anterior en Santiago y su reemplazo por una nueva malla, basada en la articulación de recorridos entre servicios locales y troncales, que significó para muchos usuarios del sistema tener que comenzar a realizar transbordos por primera vez. Además, se comenzó a pagar el pasaje sólo con la tarjeta Bip!, en reemplazo del pago directo al conductor del bus con dinero en efectivo.

En tanto, el sistema de gestión de flota, que incluía tecnología GPS en los buses y que permitiría a las empresas concesionarias, entre otras funciones, administrar en línea la frecuencia de sus máquinas, no funcionó como se preveía. Adicionalmente, algunas concesionarias no pusieron en circulación el número de buses que habían comprometido de acuerdo a las bases de licitación. Además, las obras requeridas de infraestructura en calles y avenidas, así como la instalación de estaciones de transbordo e intercambio modal, se encontraban en proceso de ejecución. Todo esto derivó en un caos por varios días en los usuarios del sistema.

Cambios en el Transantiago

Desde su puesta en marcha, se le han ido introduciendo modificaciones al diseño original del sistema en la malla de recorridos, tamaño de la flota de buses, frecuencia de estos, sistema de gestión de flota, infraestructura y contratos con las empresas operadores, entre varios otros, en función de los problemas que se han ido detectando básicamente.

Entre estos cambios, según lo informado por la Coordinación del Transantiago (2011f), al año 2011 se constataban los siguientes:

- El Congreso aprobó la ley N°20.504, que dotó al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de atribuciones para modificar el régimen contractual con los concesionarios de Transantiago.
- A raíz de la extensión de la Línea 5 del Metro hacia la comuna de Maipú, Transantiago adecúa la malla de servicios, generando 8 nuevos recorridos y modificando otros 12.
- Se anuncia el Plan Maestro de Infraestructura para el Transporte Público 2011-2015 por un monto de 789 mil millones de pesos chilenos, equivalentes a aproximadamente US\$1.331,7 millones si se considera un tipo de cambio promedio de US\$ 1 = 592,46 pesos chilenos a noviembre de 2014 (Servicio de Impuestos Internos de Chile, 2014).
- Express de Santiago Uno S.A., una empresa concesionaria, incorpora 193 buses nuevos al Sistema, disminuyendo la participación de buses antiguos arreglados que tenía.
- El operador Redbus Urbano S.A. incorpora 50 buses de última tecnología para prestar servicios en la zona norte de Santiago.
- Se efectúa el proceso de renegociación de contratos con las empresas concesionarias de buses del Transantiago, orientados a mejorar la calidad del servicio.
- Se crea el Circuito Cultural de Transantiago, nuevo servicio que recorre los principales hitos culturales de la ciudad, y se realizan 67 planes especiales de recorridos para acercar a los santiaguinos a la cultura y la entretenición, como festivales, conciertos y otros eventos masivos.
- Parte campaña comunicacional “Por mí, por mi ciudad” para sensibilizar sobre el cuidado y protección de la infraestructura del transporte público.
- Se inicia la recuperación de 183 paraderos del Transantiago con una inversión de 357 millones de pesos chilenos, aproximadamente US\$602,6 mil (a un tipo de cambio promedio de US\$ 1 = 592,46 pesos chilenos a noviembre de 2014), y se instalan 350 paraderos iluminados con luz solar en 19 comunas de Santiago.
- La Coordinación General del Transantiago implementa un nuevo plan de medidas para mejorar recorridos del Transantiago en las comunas de Puente Alto, Ñuñoa, Quinta Normal, La Florida, Lo Espejo, Quilicura, El Bosque y Maipú.
- Se inicia plan piloto de demarcación con color rojo de las pistas de uso exclusivo para buses en calles de la ciudad. La experiencia sería replicada en la red de vías exclusivas para el transporte público.
- Lanzamiento del Club de Viajeros, que otorga descuentos en centros culturales, museos y centros de recreación, premiando al usuario que recarga su tarjeta Bip!

- Se desarrolla la campaña “Que no te saquen la foto”, que busca evitar el uso de vías exclusivas y pistas sólo para buses, por parte de automovilistas.
- Se consolidan 40 kilómetros de pistas sólo bus con demarcación especial y 110 cámaras de fiscalización en el centro de la ciudad.

A inicios de 2013, la Coordinación de Transantiago (Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de Chile, 2013) informaba que el sistema funcionaba mucho mejor que cuando se implementó en 2007, pero que aún existían aspectos fundamentales que se deben mejorar en conjunto con los operadores. Dentro de los avances, destacaba:

Mejoras en operación

- Los servicios han aumentado un 68% desde 2007, pasando de 223 a 375 recorridos.
- El número de buses ha aumentado un 40%, de 4.500 a 6.298 vehículos.
- Se ha renovado la flota, introduciendo entre 2010 y 2012, 2.229 buses nuevos. La antigüedad media de la flota es de 4,8 años (vehículos año 2007).
- En 2010 se incorporaron 961 buses nuevos, en 2011 otros 148 y en 2012 sumaron 1.120 más.
- Los buses antiguos arreglados disminuyeron 81% entre junio 2010 y diciembre 2012, pasando de 1.968 a 375, los que fueron reemplazados por vehículos modernos. Sólo el 6% de la flota del Transantiago corresponde a buses antiguos arreglados.
- Nuevos contratos con los operadores exigen mejoras en los buses como inclinación de asientos, instalación de elementos antideslizantes, así como pasamanos y manillas, las que se encuentran disponibles en la flota que comenzó a operar desde 2012.
- Se han reducido las emisiones contaminantes de CO₂ de los buses en 29% desde 2007. Más del 90% de la flota cumple con la Norma Euro III, lo que la convierte en la flota de buses más moderna de Latinoamérica en este ámbito y de las más modernas de la OCDE.
- La red vial utilizada por el Transantiago creció en un 31% entre 2007 y 2012, pasando de 2.100 a 2.766 kilómetros.
- Los kilómetros recorridos por los buses aumentaron en 26% desde 2007, con un promedio diario de 1.411.722 kilómetros en una jornada laboral.
- La frecuencia de los buses alcanzó en 2012 un promedio de 93,5%, logrando una mejora de más de 7 puntos porcentuales respecto a 2009 cuando se registraba un promedio de 86,2%.
- En 2013, las tarjetas Bip! activas eran 18.132.505, las en uso 5 millones, lo que implica un aumento de 22,5% desde 2007.
- Entre 2010 y 2012, las tarjetas Bip! activas pasaron de 16.560.251 a 18.132.505, experimentando un aumento de 9,5%.

- Los incidentes asociados a la delincuencia y vandalismo han disminuido en 59,2% desde el inicio del sistema. A 2007, estos hechos ascendían a 5.719, mientras que entre enero a octubre de 2012 eran 2.330.
- Los accidentes que involucran al transporte público han experimentado una reducción de 70% desde 2007. Al inicio del sistema, ascendían a 6.366, mientras que en 2012, el total fue de 1.903. Los lesionados disminuyeron un 72%, pasando de 4.409 a 1.248 y la cantidad de fallecidos se redujo en 61%, de 112 a 44.
- Entre 2010 y 2012 se realizaron 5 modificaciones a los planes operacionales con el fin de mejorar los recorridos y la conectividad, logrando una disminución de 8,5 millones de transbordos anuales.
- A partir de 2012, el centro de monitoreo de buses cuenta con 96 cámaras que permiten supervisar en tiempo real la calidad del servicio a los usuarios. Permiten vigilar la regularidad y frecuencia de los servicios.

Mejoras en infraestructura

- La infraestructura exclusiva dedicada al transporte público creció un 136% desde 2007, de 90 a 212 kilómetros.
- A inicios de 2013, se tiene 31 km de Vías Exclusivas, aumentando 288% respecto a 2007; 61,7 km de Vías Segregadas, creciendo 360% desde 2007; y 119,3 km de Pistas Sólo Bus, aumentando 74% frente a 2007.
- Se incorporan 110 cámaras de fiscalización desde 2011.
- Desde 2012, se han pintado de rojo las pistas exclusivas, que suman 26,2 km.
- Las medidas implementadas entre 2011 y 2012 han aumentado la velocidad de los buses en 29% (en las pistas controladas con cámaras) y 50% en las vías pintadas de rojo.
- Las paradas han aumentado en 30% respecto a 2007, alcanzando las 11.191.
- Instalación de 1.363 refugios peatonales con iluminación solar, iniciativa originada en 2011.
- 129 zonas de pago del pasaje previo al ascenso al bus.
- 35 estaciones de transbordo.

Mejoras al sistema financiero

- El año 2012 se logró reducir el déficit financiero a su nivel más bajo desde 2007. Los ingresos crecieron en un 2,7% respecto al 2011, mientras que los costos se redujeron en un 1,3%, implicando que los requerimientos de subsidio cayeron en un 7,5%. En 2011 los ingresos por tarifa representaban el 59,7%, mientras que en 2012 aumentó a un 62,2%.

- Los nuevos contratos del Administrador Financiero del Transantiago permiten ofrecer mejor servicio a los usuarios y un ahorro de costos al Estado de 8.000 millones de pesos chilenos anuales, algo así como US\$13,5 millones (a un tipo de cambio promedio de US\$ 1 = 592,46 pesos chilenos a noviembre de 2014).
- Se disminuyó el pago fijo a los operadores pasando de un 70% a un 30%, de modo de incentivar acciones para que capten más pasajeros (incentivando una mayor detención en paradas, control de evasión del pago, etc.).
- La evasión llegó en diciembre de 2012 a su menor nivel de los últimos 17 meses. Pasó desde 22,3% en agosto de 2011 hasta 19,9% en diciembre de 2012. Si se compara diciembre 2011 con diciembre 2012, la cifra pasa desde 23,6% a 19,9%. Esto, producto de los nuevos contratos que obligaron a las empresas a controlar el pago del pasaje.

Durante 2013, se efectuarían nuevos cambios como mejoras en la red de carga de la tarjeta Bip!, renovación de la flota de buses, implementación de nuevos corredores y una serie de gestiones que permitirán seguir avanzando en calidad del servicio, además de un nuevo plan de operaciones en línea con los anteriores, enfocado en mejorar la frecuencia y regularidad de los recorridos, así como disminuir los tiempos de viaje y transbordos, según lo informado por la Coordinación de Transantiago (Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de Chile, 2013)

Según cifras del Directorio Metropolitano de Transportes de Santiago, publicadas por el Diario La Tercera (2014), aunque el 2013 hubo una reducción en los reclamos en el Transantiago, llegando a 38.240 respecto de los 63.911 registrados en su inicio el 2007, las quejas de los usuarios continúan repitiéndose. Si bien han cambiado de posición, las tres principales siguen siendo la escasa frecuencia del servicio, mal comportamiento del conductor y la no detención de los buses en los paraderos establecidos.

En el caso de las quejas por la frecuencia del servicio, en 2007 se registraron 29.551 reclamos por este motivo, y si bien casi la mitad se concentró en los meses de febrero y marzo (la etapa crítica de implementación), las quejas de los usuarios se mantuvieron. Sólo el 2013 se produjo un cambio drástico en la tendencia, pasando de 17 mil reclamos en 2012 a 11 mil, lo que según el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se relacionaría con la falta de infraestructura vial, que deriva en una menor velocidad de los buses. Por esto, dentro del Plan de Mejoramiento del Transantiago anunciado en mayo de 2014, se incluyen proyectos de priorización de infraestructura para buses, a través de la habilitación de 40 nuevos kilómetros de corredores de alto estándar en los siguientes cuatro años.

Otra de las quejas más recurrentes y que pasó a ser primera en el ranking, es que los conductores no se detienen en los paraderos establecidos, que aumentó en un 50,7% entre 2007 y 2013, a pesar de que en los últimos años se modificaron los contratos

con las empresas concesionarias a fin de que sus ingresos fueran en relación con la demanda que atendían, tal que los conductores fueran incentivados a detenerse en los paraderos al incluir un componente variable en su remuneración por este factor y para evitar las multas que le aplica la autoridad en caso de no detenerse en paraderos pudiendo haberlo hecho.

En tanto, el comportamiento de los conductores de los buses es el otro aspecto que más se repite en los reclamos, llegando a 6.367 en 2013. Para enfrentar este problema el gobierno incorporó en su plan un reconocimiento a los conductores que tengan un buen desempeño.

Si bien los cambios sucesivos incorporados al sistema explicarían parte de la reducción de las quejas en 2013, su trayectoria no siempre ha ido en descenso. Por ejemplo, 2011 es el año con la mayor cantidad de reclamos desde el inicio del sistema, con 69.626, superando a su primer año cuando hubo un colapso en buses, paraderos y las líneas del Metro.

De acuerdo al Gobierno de Chile (2015), entre las acciones que influyeron favorablemente en la operación de Transantiago durante 2014, destacan los cambios a los Planes Operacionales, la intervención a los servicios críticos, eliminación de puntos de regulación y la reparación y conservación de corredores en todo Santiago, además de los planes para evitar la evasión. En opinión de las autoridades de la Dirección de Transporte Público Metropolitano de Santiago, estas acciones permiten mejorar la regularidad del sistema, los tiempos de espera y acercar a las personas a puntos importantes de cada comuna con los nuevos recorridos que incorporan mayores trayectos y una mejor cobertura.

Entre los avances del 2014 que informa la autoridad se encuentran:

- Se realizaron dos cambios operacionales para el mejoramiento del servicio: se logró aumentar los niveles de calidad de viaje y mejorar la comunicación entre usuarios y el sistema.
- Se implementaron 7 nuevos servicios, 8 extensiones y 17 modificaciones de recorridos, además de dos fusiones, medidas que han sido evaluadas positivamente por la ciudadanía.
- Se intervinieron los denominados “servicios críticos”, extendiéndose algunos recorridos, comenzaron a operar otros nuevos en los horarios de mayor tránsito de pasajeros e inició su funcionamiento un nuevo punto de regulación de la oferta, que permite incorporar buses al servicio en estas horas en función de la demanda.
- Comenzó un plan piloto de itinerarios nocturnos en algunos recorridos más utilizados por los usuarios en la madrugada, con el objeto de mejorar su regularidad. Los resultados de este piloto mostraban un 90% de cumplimiento de los buses.
- En infraestructura, se avanzó en la licitación e inicio de obras de distintos corredores para buses, accesos y mejoramiento de infraestructura, que fortalecerán la operación

de Transantiago. Según el plan de infraestructura presentando por las autoridades, desde el 2014 al 2018 se incorporarán 40 kilómetros de corredores.

- Se puso en marcha 1,1 kilómetros de corredores segregados para buses; se ha invertido 5.000 millones de pesos chilenos (aproximadamente US\$8,4 millones a noviembre de 2014) en mantenimiento de diversos ejes y rediseños de puntos críticos. Además, se iniciaron las obras de construcción y mejoramiento de diversos corredores, así como se licitaron las obras de otros.
- A fines de 2014 existen 68 kilómetros de corredores, lo que representa 57 kilómetros más respecto de 2007, año en el que existían sólo 11 kilómetros.
- Como una forma de reducir la evasión del pago del pasaje, se extendió el horario de uso del sistema de viaje de emergencia (es un crédito que el sistema otorga al usuario cuyo saldo en la tarjeta Bip! no le alcanza para pagar su pasaje).
- El Programa de Fiscalización del pago del pasaje por los usuarios implementó un proyecto que permitió controlar, entre mayo y diciembre de 2014, a 1.132.421 personas, detectando a 106.494 evasores. De ese universo, 70.957 fueron citados al tribunal, dependiendo del juez la aplicación de una eventual multa.
- Desde diciembre de 2014, se inició el proceso de instalación de Puntos de Carga de la tarjeta Bip! en supermercados y farmacias, y se estimaba que a fines de febrero los puntos en supermercados llegarán a 54.
- Durante ese año comenzó la actualización de las más de 11 mil paradas de buses que tiene Transantiago.

Finalmente, las autoridades anunciaban que durante los próximos dos años se implementarán 60 kilómetros de nuevas vías exclusivas y pistas sólo bus, con el propósito de contribuir al mejoramiento de la velocidad de los buses, su regularidad y frecuencia en aquellas zonas de mayor congestión vehicular. De igual forma, planteaban el desarrollo en los siguientes meses de aproximadamente 40 nuevas zonas móviles para el pago del pasaje previo a subir a un bus, lo que permite reducir los tiempos de detención de estos en los paraderos y reducir la evasión del pago.

Junto a esto, aseguraban la inclusión, antes de agosto de 2015, de 130 nuevos puntos de recarga de la tarjeta Bip! en dos cadenas de supermercados de Santiago, con la finalidad de ofrecer a los usuarios más opciones para la carga de esta tarjeta. Además, se instalarán tótems –máquinas para activar carga de dinero en la tarjeta Bip! realizada por internet– en servicios públicos con alta afluencia de usuarios.

2. Metodología resumida

Dado que este estudio forma parte de la línea de investigación en pobreza de la Escuela de Administración y Economía de la UCSH, en este trabajo se asume el concepto de

pobreza de dicha línea, que la concibe desde una perspectiva esencialmente humana y, por ello, amplia, integral y no reduccionista, definiéndola como “la percepción de estados de carencia de las personas, de dificultades de acceso, de sentimientos de vulnerabilidad e inequidad social y de insatisfacción” (Yáñez et al., 2004), a partir de los descubrimientos efectuados en personas que se encuentran en esta condición.

Este trabajo identifica 14 diferentes derechos y necesidades que este grupo de la población considera imprescindible tener satisfechos para que una persona y su familia abandone la condición de pobreza, entendiendo que todos y cada uno de ellos forman parte de la naturaleza humana: en algunos casos, como derechos esenciales; en otros, como necesidades que deben ser satisfechas por bienes públicos; y, en otros, por bienes económicos.

Dadas estas concepciones, para fijar la condición de pobreza de una familia en esta línea de investigación, se utiliza como referencia sólo para establecer un “nivel” o “línea” de pobreza las propuestas planteadas por Fundación Terram en el estudio “Determinación del nuevo umbral de la pobreza para Chile (una aproximación desde la sustentabilidad)”, desarrollado por Marcel Claude (2002), ya que es el que más se aproxima al enfoque de esta línea de investigación.

A partir de esto es que se han fijado los siguientes criterios para calificar a una persona en condición de pobreza el año 2014, valores que se han determinado realizando un ajuste cada año en el nivel inicial en base a la variación del costo de la canasta básica de alimentos para el período septiembre del año anterior - agosto del año actual, de acuerdo a los valores informados por el Ministerio de Desarrollo Social, basados en datos de CEPAL e INE:

Personas con un ingreso por cada integrante del grupo igual o inferior a \$184.300 (ciento ochenta y cuatro mil trescientos pesos chilenos) mensuales si la familia posee más de 1 miembro, equivalentes a aproximadamente US\$311,08 mensuales si se considera un tipo de cambio promedio de US\$ 1 = 592,46 pesos chilenos a noviembre de 2014 (Servicio de Impuestos Internos de Chile, 2014).

- Personas con un ingreso de \$277.600 (doscientos setenta y siete mil seiscientos pesos chilenos) por mes si es una familia unipersonal (US\$468,55 mensuales).
- Luego, el universo de estudio corresponde a jefes de hogar o dueñas de casa, residentes en comunas urbanas de Santiago de Chile, que poseen esta condición de pobreza, a septiembre de cada año. Para estimar el tamaño del universo, se tomó como referencia aquellas comunas urbanas de la capital que concentran la mayor proporción de familias en esta condición de acuerdo a la línea definida, según la clasificación de diferentes entidades como Ministerio de Planificación y

Cooperación (MIDEPLAN, 2003 y 2006), Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS, 2002), Ministerio de Salud (MINSAL, 2001) y empresas de investigación de mercados.

Es así que el marco muestral estuvo comprendido por 21 comunas de Santiago con los mayores porcentajes de pobreza de entre el total de comunas urbanas de la ciudad para los años 2003 a 2006, y 22 comunas para el 2007 a 2014. Cabe mencionar que bajo esta línea de pobreza se sitúa sobre el 40% de la población de Santiago.

En base a este listado, cada año se efectúa un sorteo aleatorio para elegir un número limitado de comunas que serán parte de la muestra, y dentro de éstas, se selecciona al azar un sector por comuna a partir de cuadrantes previamente definidos de zonas residenciales o mixtas. Posterior a ello, se sortea la calle dentro de cada sector por la cual se comenzará el recorrido y, finalmente, se elige el hogar a través de un muestreo aleatorio sistemático (la quinta vivienda), dentro del cual se encuesta a la primera persona que atiende y cumple con las condiciones definidas en el universo.

El instrumento de recolección de datos es una encuesta de más de 25 preguntas (directas e indirectas, de respuestas espontáneas y asistidas), que se aplica en fines de semana en hogares, entre octubre y noviembre de cada año, por una pareja de encuestadores. Paralelamente, hay un proceso de supervisión simultánea en terreno y, luego, un seguimiento telefónico, que en conjunto superan el 70% de verificación efectiva de la muestra consultada, en la que se audita el total de los datos de identificación y caracterización de los sujetos, además de un porcentaje de las preguntas de la encuesta.

Derivado de la aplicación de estos procedimientos, se ha logrado una muestra con las siguientes características cada año:

Tabla 1. Distribución de las muestras años 2003 a 2014.

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Tamaño de muestra*	355	314	311	340	338	343	401	360	376	383	382	377
Nivel de confianza *	95%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%
Error muestral estimado*	5,2%	4,6%	4,6%	4,2%	4,2%	4,2	4,1	4,2	4,1	4,1	4,1	4,1
Comunas sorteadas	El Bosque, La Pintana, Lo Prado, Pedro Aguirre C., Pudahuel, Quinta Normal, Renca, San Joaquín	Cerro Navia, El Bosque, Estación Central, Lo Espejo, Lo Prado, Pedro Aguirre C., Quinta Normal.	Conchalí, El Bosque, Huechuraba La Granja, Lo Prado, Pedro Aguirre C., Recoleta.	Cerrillos, Conchalí, El Bosque, La Granja, Lo Espejo, Quinta Normal, Renca, San Ramón.	Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba Pedro Aguirre C., Recoleta, Renca, San Ramón.	El Bosque, La Granja, Lo Prado, Lo Espejo, Peñalolén, Pudahuel, Quinta Normal, San Bernardo.	Conchalí, El Bosque, La Granja, Lo Espejo, Lo Prado, Pedro Aguirre C., Recoleta.	Cerro Navia, Cerro Navia, Conchalí, Huechuraba La Pintana, Pedro Aguirre C., Puente Alto	Cerro Navia, Huechuraba Independencia, La Granja, La Pintana, Quinta Normal, Recoleta.	El Bosque, La Pintana, Lo Espejo, Pudahuel, San Bernardo, San Ramón.	Cerrillos, Conchalí, Huechuraba P. Aguirre C., Pudahuel, Renca, Peñalolén.	Cerro Navia, Huechuraba La Granja, La Pintana, Lo Prado, P. Aguirre C., Puente Alto, Quilicura.
Sexo												
Masculino	38,0%	29,0%	25,1%	32,1%	26,0%	21,3%	27,9%	23,1%	29,0%	25,6%	33,8%	34,2%
Femenino	62,0%	71,0%	74,9%	67,9%	74,0%	78,7%	72,1%	76,9%	71,0%	74,4%	66,2%	65,8%

* Considerando un universo homogéneo y finito, y el uso de un muestreo aleatorio simple, a partir del año 2004, para efectos del cálculo del tamaño de muestra, se incluye una probabilidad de éxito conocida para preguntas de tipo dicotómicas en base a los resultados obtenidos en múltiples muestreos sobre este mismo universo de estudio efectuados el año 2003 como parte de esta línea de investigación. Por ello, a partir de 2004, se utiliza un nivel de confianza de 99,7% para determinar el tamaño de muestra.

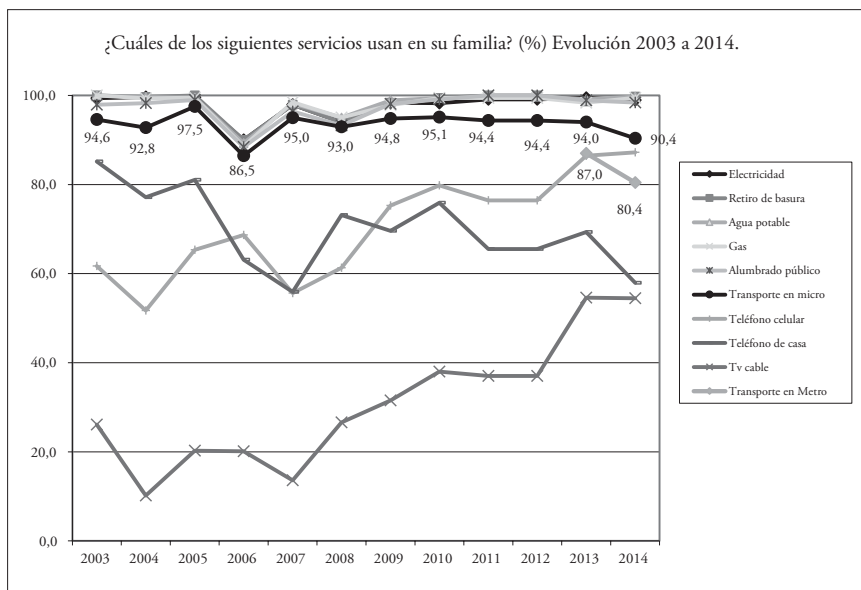
3. Análisis de resultados

Utilización del transporte público en buses por una familia pobre de Santiago

Desde el año 2007 a la fecha, entre 90% y 95% de las dueñas de casa y jefes de hogar encuestados indica que su familia utiliza el servicio de transporte público en micro¹, situándose algo por debajo de servicios como la electricidad, retiro de basura, agua potable, gas y alumbrado público.

En este sentido, la entrada en operación del Transantiago en febrero de 2007 no modificó significativamente el nivel de uso del transporte en buses en este grupo de la población respecto de lo medido entre los años 2003 y 2005, con la sola excepción de 2006 cuando sólo 86,5% afirmó utilizarlo.

Gráfico n° 1



Calificación a la calidad de diferentes servicios básicos

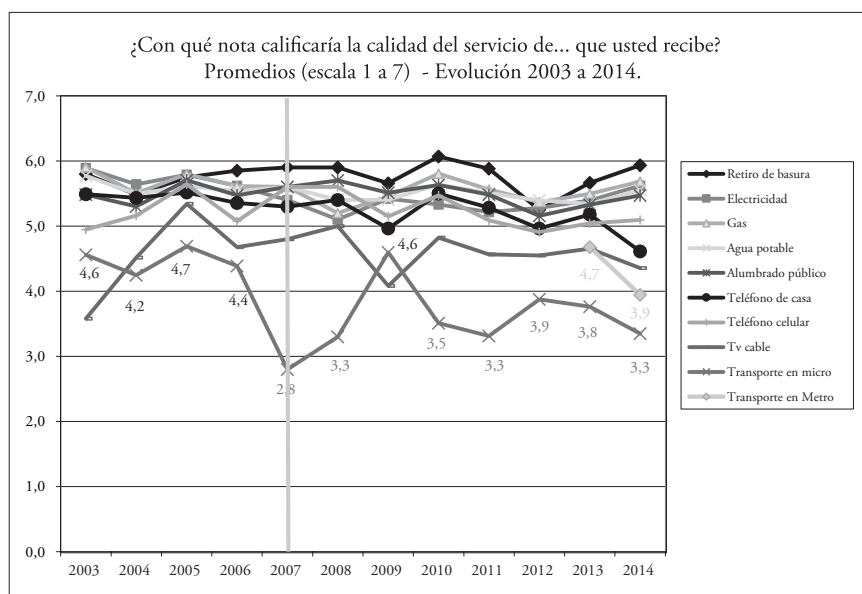
El 2007, el transporte en micro recibió una calificación promedio de 2,8 (en una escala de 1 a 7, siendo 1 la calificación más baja y 7 la más alta) por las personas vulnerables de la capital, la que el año siguiente subió a 3,3 y luego a 4,6, sin embargo el 2010-2011

¹ Denominación que se usa en Chile para referirse a los buses que circulan dentro de la ciudad.

vuelve a decaer a 3,5-3,3, para volver a aumentar los 2 períodos siguientes a 3,9-3,8, para nuevamente bajar el 2014 a 3,3.

Como se observa, desde la entrada en funcionamiento del nuevo sistema de transporte público en Santiago, a pesar de las mejoras en infraestructura, en disponibilidad de buses, cobertura y frecuencia según lo afirmado por las autoridades, los usuarios consultados le siguen reprobando (con nota promedio inferior a 4,0), aunque con cierta variabilidad, incluso con medias más bajas que las que obtenía el anterior sistema de transporte, lo que es un reflejo de que en la percepción de estas personas el Transantiago no ha logrado los objetivos que perseguía.

Gráfico n° 2

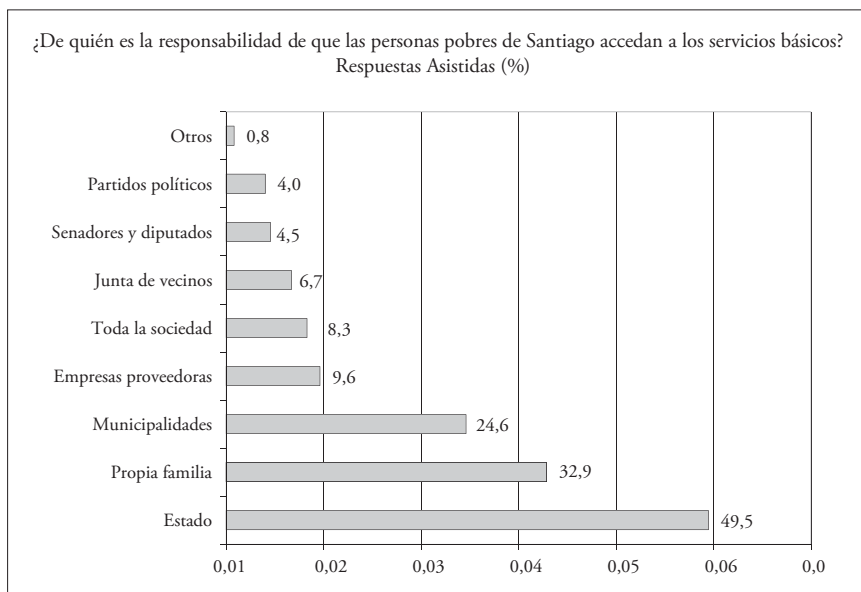


Responsables de que las personas pobres accedan a servicios básicos

Durante todos los años en que se efectúa esta investigación, previos y posteriores al inicio del Transantiago, tanto a nivel de respuestas espontáneas como asistidas, las instancias señaladas por un mayor número de personas pobres como responsables de que ellas accedan a servicios básicos², son el “Estado”, las “Familias” y las “Municipalidades”.

² Pregunta de respuesta múltiple, donde los encuestados podían indicar más de una respuesta, por lo que la suma total de los porcentajes de respuesta puede exceder el 100% de los entrevistados, ya que los porcentajes calculados corresponden a n° de menciones de cada respuesta / n° encuestados.

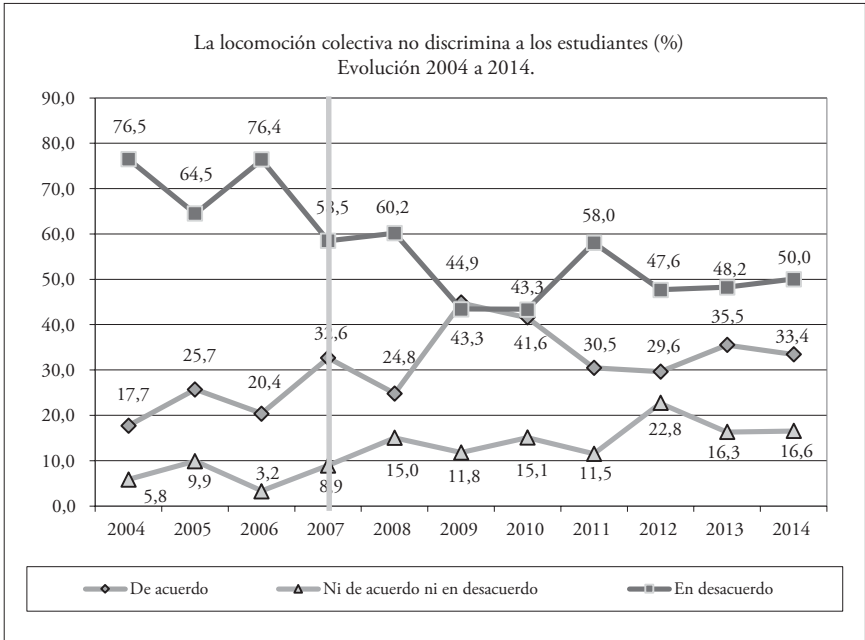
Gráfico nº 3



Percepciones en torno al transporte público de Santiago

Desde los periodos previos a 2007, ha disminuido la proporción de personas entrevistadas que piensan que “la locomoción colectiva discrimina a los estudiantes”, desde 76,4% el 2006 a 50,0% el 2014, alcanzando los niveles más bajos el 2009-2010, lo que puede ser atribuido eventualmente a la eliminación del pago de una comisión a los conductores de los buses por cada pasajero transportado, pasando a tener un sueldo fijo, con lo que desaparecía el desincentivo a transportar a los estudiantes, ya que algunos tenían tarifa rebajada y otros estaban eximidos de pago.

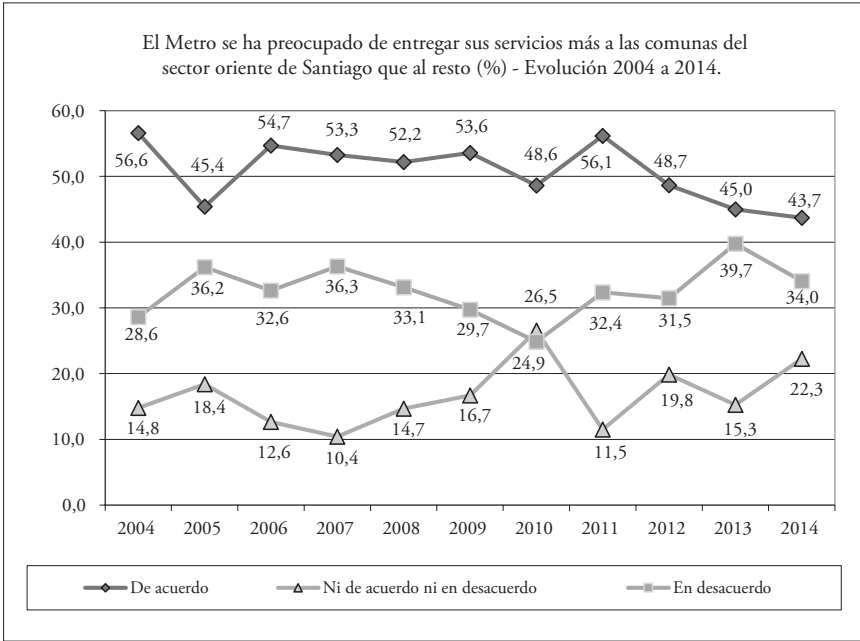
Gráfico n° 4



En tanto, respecto de si “el Metro se ha preocupado de entregar sus servicios más a las comunas del sector oriente de Santiago que al resto”³, hasta el año 2011 tiende a mantenerse sobre el 50,0% de los entrevistados quienes piensan que esto es así, proporción que decrece gradualmente hasta un 43,7% el 2014, en paralelo al anuncio de nuevas líneas de Metro y extensión de otras para esta ciudad, que aumentan la cobertura en comunas donde residen familias de menores recursos.

³ En la ciudad de Santiago de Chile, la población asocia a las comunas del sector oriente como aquellas en donde viven las familias que poseen un mayor nivel de recursos y calidad de vida.

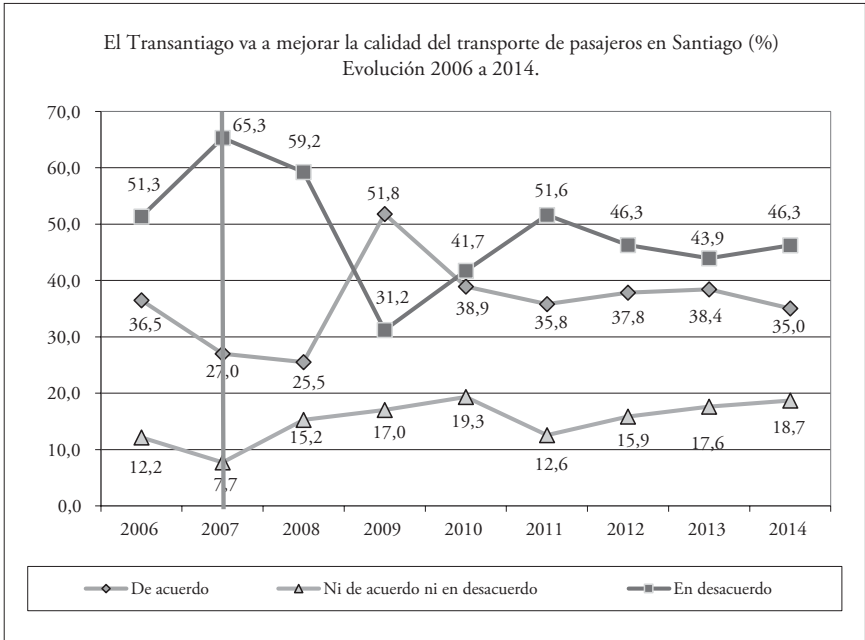
Gráfico nº 5



Por su parte, entre 2007 y 2009 tuvo una reducción significativa, de un 65,3% a un 31,2%, la proporción de santiaguinos en condición de vulnerabilidad que era pesimista respecto de que “el Transantiago va a mejorar la calidad del transporte de pasajeros en Santiago”⁴, ya que con posterioridad esta proporción ha tendido a situarse en torno a un 45% hasta 2014, aumentando así el escepticismo en las personas.

⁴ Esta pregunta se incluyó a partir del año 2006.

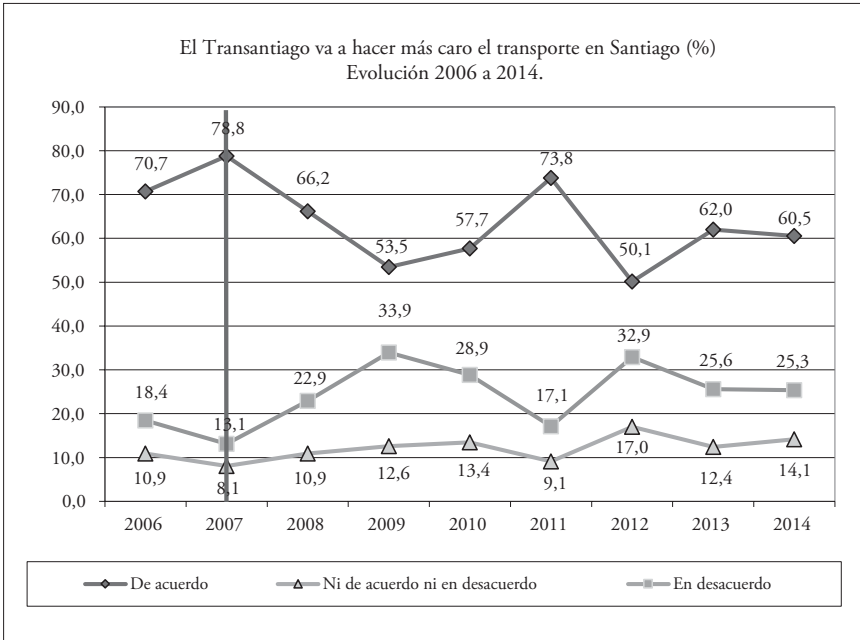
Gráfico n° 6



De manera similar se ha comportado la percepción en cuanto a si “el Transantiago va a hacer más caro el transporte en Santiago”⁵, donde se produjo un descenso entre 2007 y 2009, de 78,8% a 53,5%, entre quienes pensaban que esto sería así, no obstante los últimos años ha tendido a situarse sobre 60%, acrecentando el escepticismo en este aspecto, a pesar de que este sistema de transporte funciona con una tarifa integrada que permite a los usuarios utilizar combinaciones de buses y líneas de Metro por un valor similar, a diferencia del sistema anterior, que requería cancelar la tarifa en cada bus o línea de Metro que se abordara.

⁵ Esta pregunta se incluyó a partir del año 2006.

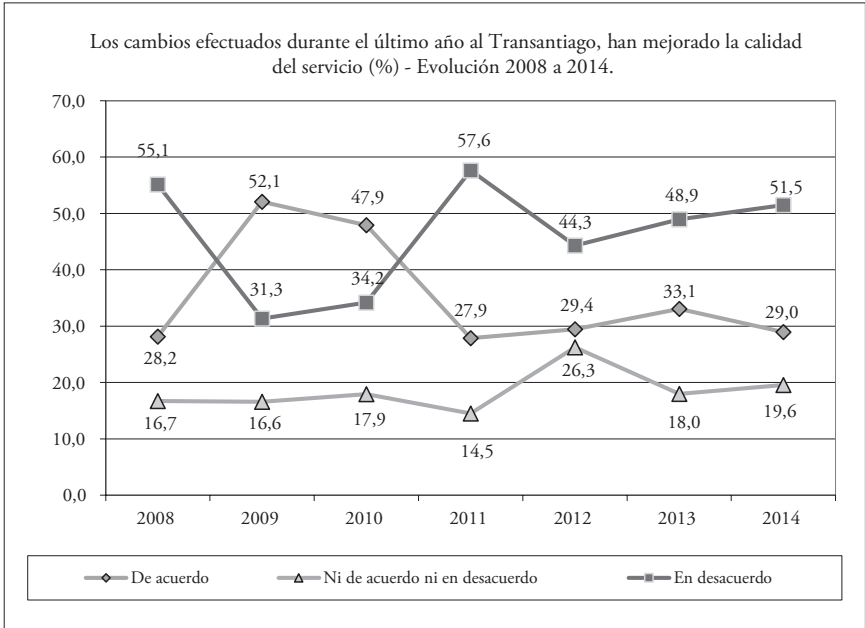
Gráfico nº 7



Otra dimensión que presenta una evolución semejante es la relativa a si “los cambios efectuados durante el último año al Transantiago, han mejorado la calidad del servicio”⁶, donde se observa una reducción en la proporción de encuestados que tiene una percepción negativa en los primeros años de operación de este sistema (de 55,1% a 34,2%), pero que luego experimenta un alza para estabilizarse alrededor de 50% los últimos períodos, reflejando la persistencia de estas apreciaciones adversas al Transantiago y los diferentes cambios que se le han ido incorporando.

⁶ Esta pregunta se incluyó a partir del año 2008.

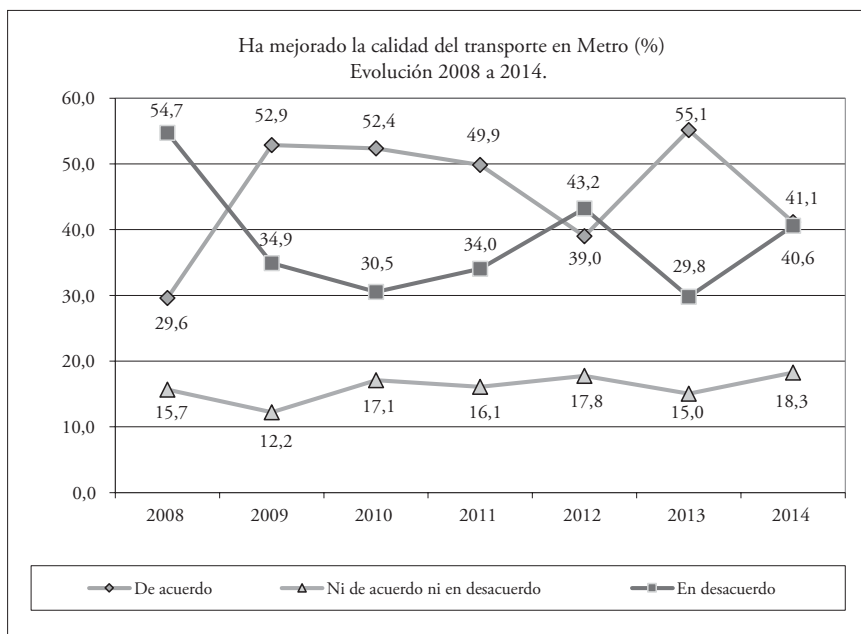
Gráfico n° 8



Por su parte, una evolución irregular muestra la percepción en cuanto a si “ha mejorado la calidad del transporte en Metro”⁷, ya que entre 2008 y 2009 mejoró en más de 23 puntos porcentuales quienes pensaban positivamente, situándose en 52,9%, nivel que cae hasta 39,0% en 2012, repuntando hasta 55,1% en 2013, para volver a bajar el último año a 41,1%. Cabe precisar que de manera creciente en los últimos años los servicios de algunas de las líneas del Metro de Santiago han sufrido interrupciones por problemas técnicos, algunos de ellos ocurridos en los horarios de mayor tránsito de pasajeros, con las consiguientes molestias para estos.

⁷ Esta pregunta sólo se incluyó a partir del año 2008.

Gráfico n° 9

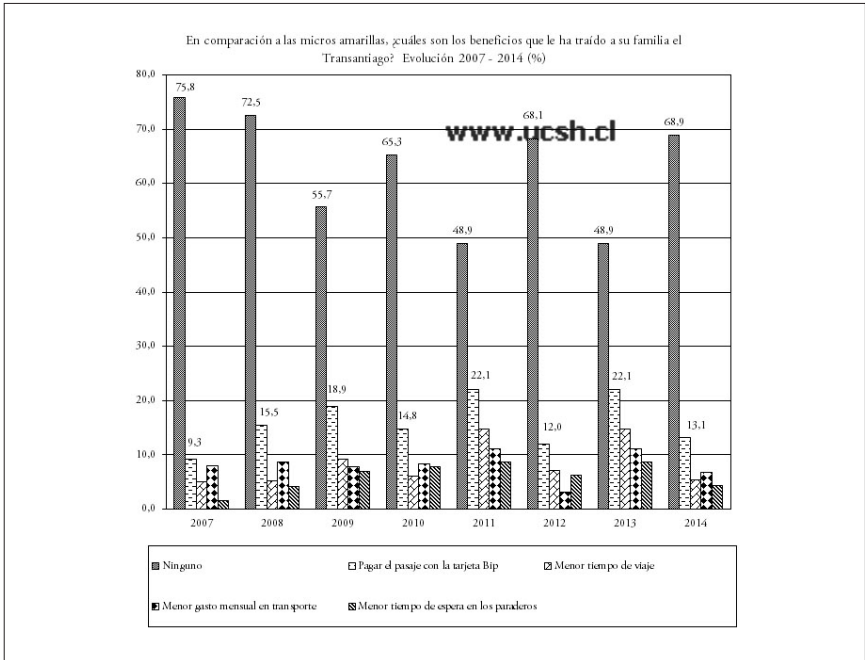


Beneficios que les ha traído a las familias el Transantiago

Respecto de los beneficios que le ha traído a las familias el Transantiago en comparación al anterior sistema de transporte en buses de la capital chilena⁸, de forma persistente desde 2007 las ideas más indicadas por los encuestados son “Ninguno” (que alcanza 68,9% el 2014, subiendo 20,0 puntos porcentuales desde el estudio previo) y “Pagar el pasaje con la tarjeta Bip” (13,1% el último estudio, aunque baja 9 puntos).

⁸ Pregunta de respuesta múltiple. Esta pregunta se incluyó desde el año 2007.

Gráfico n° 10

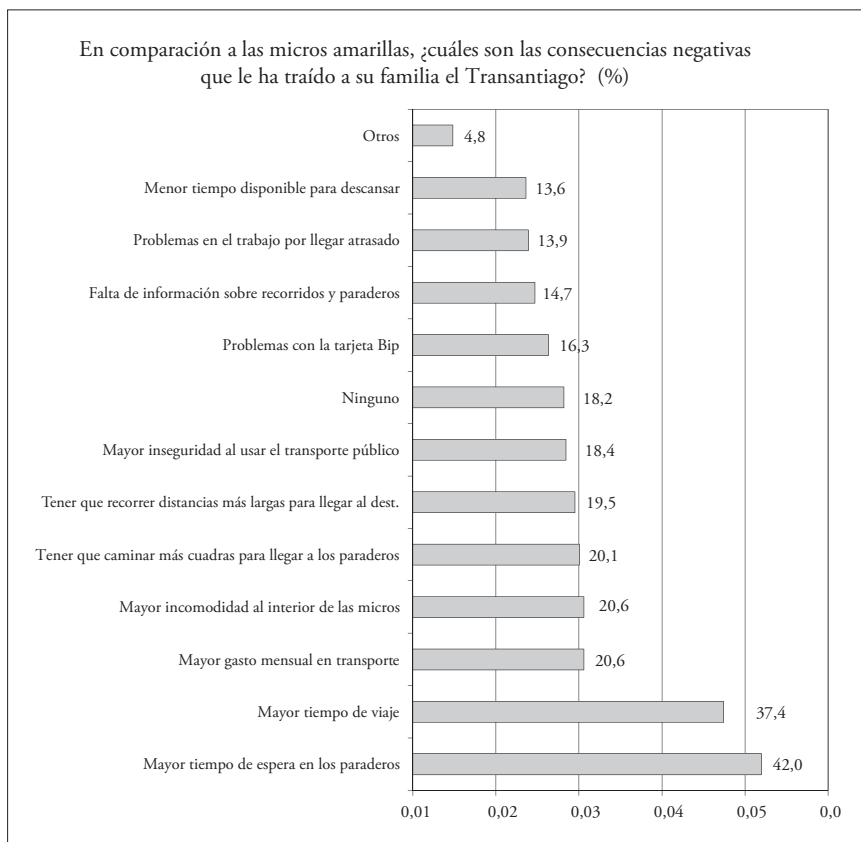


Consecuencias negativas que les ha traído a las familias el Transantiago

En cuanto a las consecuencias negativas que les ha traído a las familias santiaguinas el Transantiago en comparación al anterior sistema⁹, se tiene que las ideas más reiteradas son “Mayor tiempo de espera en los paraderos” (42,0% la menciona el 2014, aunque baja 7,2 puntos porcentuales del estudio precedente), “Mayor tiempo de viaje” (37,4% la señala, reduciéndose 5,7 puntos), “Mayor gasto mensual en transporte” (20,6% la plantea, decreciendo baja 6,4 puntos) y “Mayor incomodidad al interior de las micros” (20,6%, que baja 2,9 puntos).

⁹ Pregunta de respuesta múltiple. Esta pregunta se incluyó desde el año 2007.

Gráfico nº 11



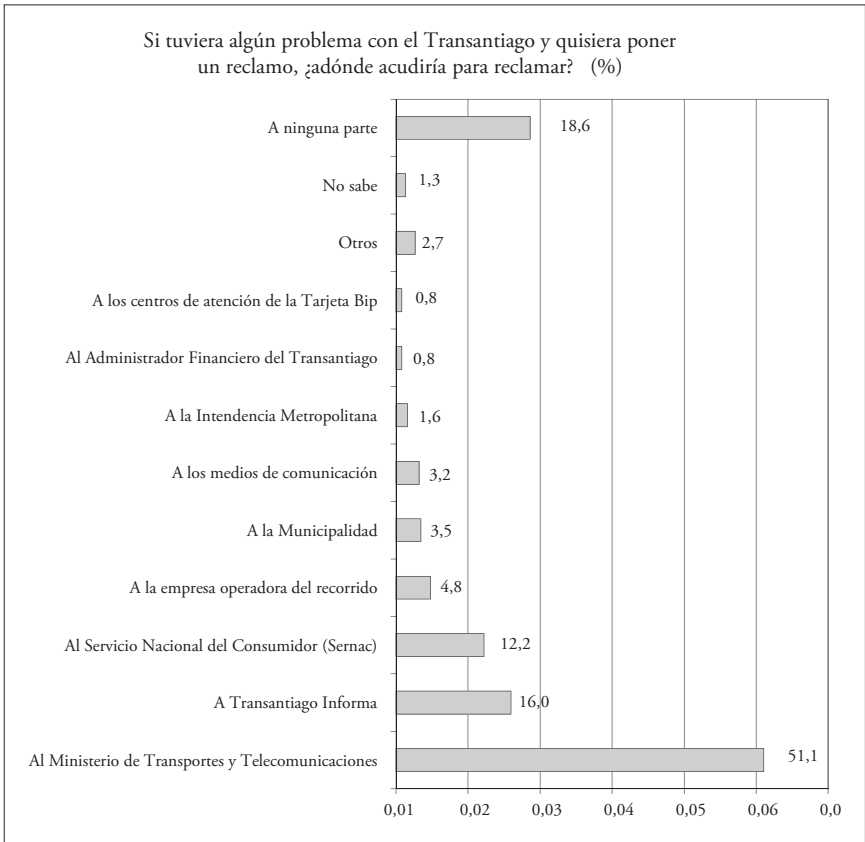
Instancias donde reclamar en caso de tener un problema con el Transantiago

En general, desde que se incluyó esta pregunta en 2007, frente a la necesidad de poner un reclamo por el Transantiago¹⁰, la mayoría relativa de los jefes de hogar o dueñas de casa acudiría al “Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones” para reclamar (51,1% el último período, manteniendo la tendencia), otra proporción menor lo haría en “Transantiago Informa” (16,0%, que decrece 7,6 puntos porcentuales desde 2013) o en el “Sernac”¹¹ (12,2%, nivel que sube 7,1 puntos), entre las más señaladas. No obstante, 13,4% no acudiría a alguna parte el 2014, grupo que crece 5,2 puntos del estudio precedente.

¹⁰ Pregunta de respuesta múltiple. Esta pregunta se incluyó desde el año 2007.

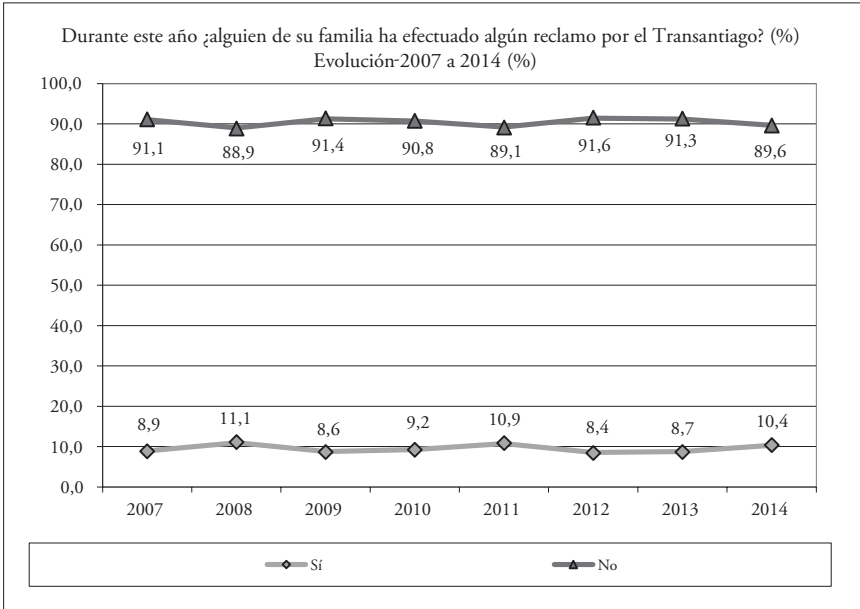
¹¹ Servicio Nacional del Consumidor, organismo dependiente del Estado de Chile.

Gráfico n° 12



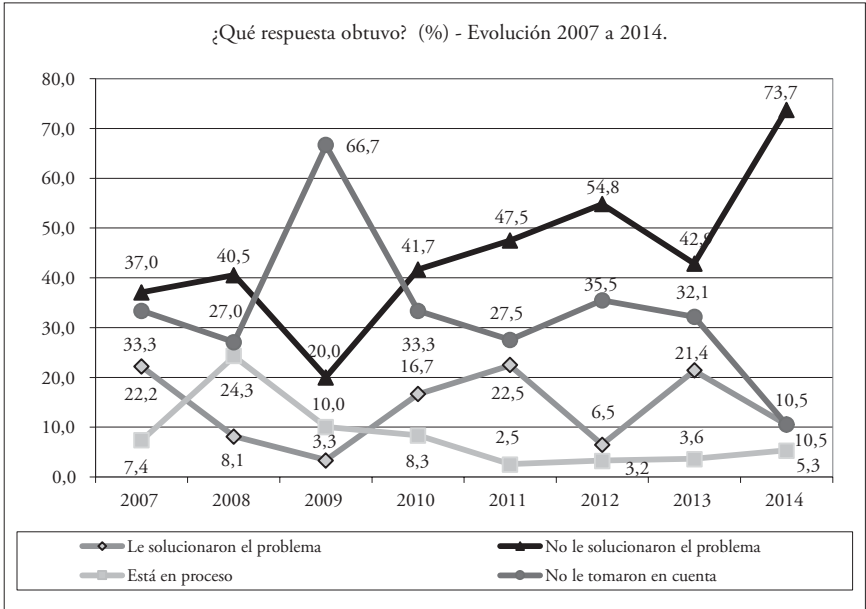
En cuanto a reclamos efectivos, entre un 8% a 11% de los entrevistados cada año afirma que alguien de su familia ha efectuado algún reclamo por el Transantiago desde que entró en operación, siendo los motivos más recurrentes el que no se detienen en los paraderos, no pasan – demoras en los recorridos (problema con la frecuencia percibida), problemas con el funcionamiento de la tarjeta Bip, problemas con el trato que dan los conductores a los pasajeros, caídas al subir, al bajar o dentro del bus y multas por evadir el pago del pasaje, entre otros.

Gráfico nº 13



De las personas que han presentado un reclamo al sistema, de manera constante cada período la respuesta predominante obtenida es percibida como negativa por los usuarios, dada por “No le solucionaron el problema” y/o “No le tomaron en cuenta”. Las respuestas percibidas como favorables nunca han superado el 22,5% de las personas que han formulado una queja al sistema.

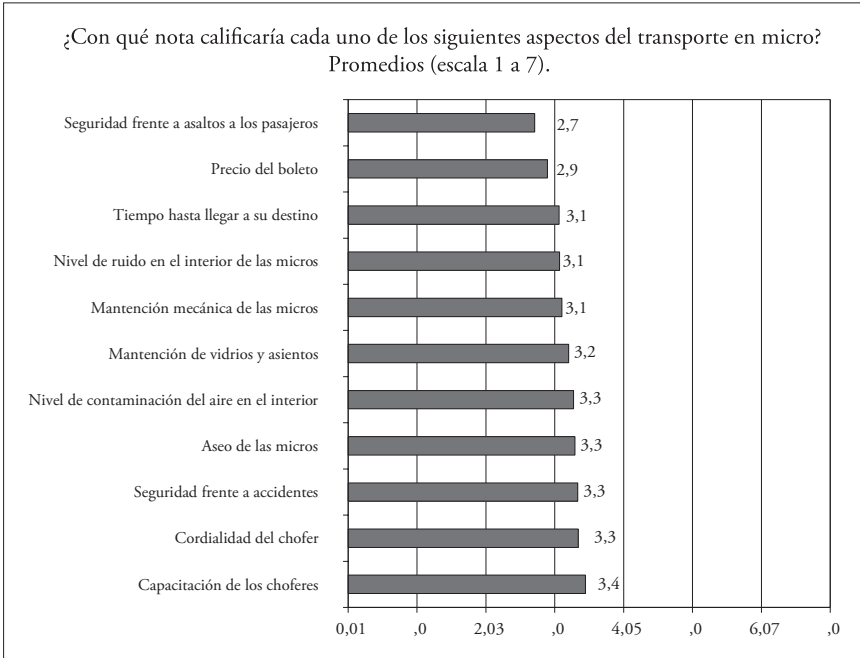
Gráfico n° 14



Calificación de diferentes aspectos del transporte en buses de Santiago en la actualidad

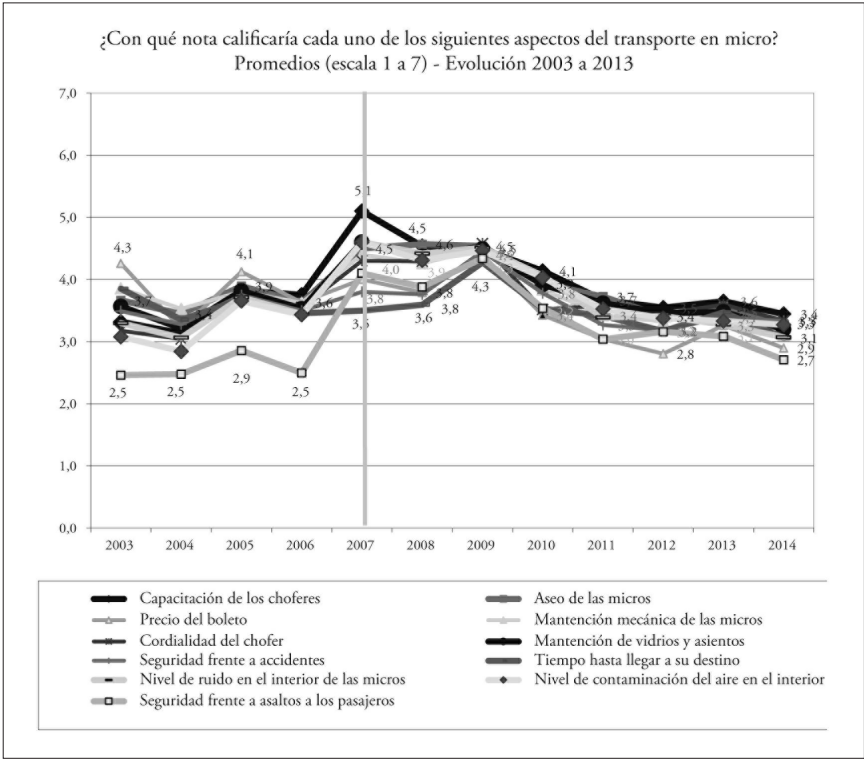
El 2014, de 11 aspectos relacionados con el transporte en buses de la capital chilena, que fueron evaluados por las personas vulnerables residentes en esta ciudad, todos resultaron reprobados en promedio (en una escala de 1 a 7): con un 2,7 la “Seguridad frente a asaltos a los pasajeros” (que baja 4 décimas desde 2013); con 2,9 el “Precio del boleto” (que decrece 4 décimas en su promedio del año previo), con 3,1 el “Tiempo hasta llegar a su destino” (se reduce 4 décimas), también con 3,1 el “Nivel de ruido en el interior de las micros” (disminuye 2 décimas), con otro 3,1 la “Mantenimiento mecánica de las micros” (baja 4 décimas), con 3,2 la “Mantenimiento de vidrios y asientos” (que declina 3 décimas), con 3,3 el “Nivel de contaminación del aire en el interior” (que se mantiene), también con 3,3 el “Aseo de las micros” (baja solo 1 décima), con otro 3,3 la “Seguridad frente a accidentes” (decrece 1 décima), con 3,3 la “Cordialidad del chofer” (disminuye 1 décima) y con 3,4 la “Capacitación de los choferes” (que se reduce 2 décimas).

Gráfico nº 15



En términos generales, estos resultados del 2014 siguen siendo negativos tal como ha ocurrido desde 2011, situándose entre los más bajos desde la implementación de Transantiago en febrero de 2007.

Gráfico n° 16



4. Conclusiones

Como se ha señalado, los propósitos de la implementación del Transantiago eran mantener la participación actual del transporte público en el servicio de los viajes de la ciudad a través de una nueva forma de movilizarse, que fuera segura, oportuna, informada, rápida, que se sustentara financiera, social y ambientalmente; y contribuir a mejorar la calidad de vida en Santiago (Coordinación Transantiago, 2005a), todo ello como respuesta a las deficiencias del anterior sistema de transporte público de la capital chilena, que operó hasta inicios de febrero de 2007.

Sin embargo, los resultados percibidos por la población, especialmente la más vulnerable, que es la que utiliza este servicio cotidianamente para sus diferentes actividades, desde 2007 a la fecha, siguen siendo insatisfactorios, resultando reprobado el transporte en buses prácticamente todos estos años, y peor aún, con un promedio inferior al que este mismo grupo le asignaba al anterior sistema de las llamadas “micros amarillas”.

Algo similar ocurre con diferentes atributos, que a través del tiempo han tendido a disminuir su calificación promedio, como es el caso de la seguridad frente a asaltos a los pasajeros, el precio del servicio, el tiempo hasta llegar al destino, el nivel de ruido en el interior de los buses, su mantención mecánica, la mantención de sus vidrios y asientos, el nivel de contaminación del aire en el interior, su aseo, seguridad frente a accidentes, la cordialidad de los conductores y su capacitación.

Todo esto a pesar de las mejoras en infraestructura, en disponibilidad de buses, cobertura y frecuencia de los servicios según lo afirmado por las autoridades, pero que no logran cambiar la percepción negativa y el escepticismo sobre el futuro de la calidad de este sistema en una parte importante de las personas pobres de Santiago. Esto se reitera en diversos ámbitos como son los beneficios percibidos, donde predomina la opción ninguno, o los aspectos negativos que se le atribuyen, como el mayor tiempo de espera en los paraderos, mayor tiempo de viaje, mayor gasto mensual en transporte y mayor incomodidad al interior de los buses, entre otros.

Es por los resultados presentados que se puede concluir que para los usuarios habituales del sistema, el Transantiago no ha logrado convertirse en un sistema de transporte público moderno, amigable y atractivo para los usuarios, donde la oferta de servicios se relacionara adecuadamente con los requerimientos de la demanda como se pretendía. Tampoco es percibido por ser ambientalmente limpio, confiable, seguro y accesible para todos los ciudadanos. Por otra parte, tampoco ha logrado ser económicamente sustentable a pesar del constante y creciente subsidio que está recibiendo del Estado de Chile.

Finalmente, es factible señalar que, transcurridos más de 7 años de la implementación del Transantiago, aún no alcanza a satisfacer las expectativas de sus usuarios, siendo imprescindible la ampliación de la red del Metro en la capital, que se ha anunciado, así como la construcción de nuevos corredores que permitan mejorar la cobertura de los servicios, la frecuencia de los buses e incrementar su velocidad, de modo de reducir los tiempos de los viajes, y de esa forma, mejorar esta experiencia y la calidad de vida de una gran cantidad de personas que en su vida cotidiana utilizan el transporte público de Santiago.

Bibliografía

Claude, Marcel (2002). “Determinación del Nuevo Umbral de la Pobreza para Chile (Una aproximación desde la Sustentabilidad)”, Fundación Terram, Santiago de Chile, junio.

Coordinación Transantiago (2005a) <http://www.transantiago.cl/web2005/cont13.htm>

_____ (2005b) <http://www.transantiago.cl/web2005/cont15.htm>

- _____ (2005c) <http://www.transantiago.cl/web2005/cont14.htm>
- _____ (2011a)
http://www.coordinaciontransantiago.cl/corporativo/index.php?option=com_content&view=article&id=134&Itemid=34
- _____ (2011b) http://www.coordinaciontransantiago.cl/corporativo/index.php?option=com_content&view=article&id=133&Itemid=36
- _____ (2011c) http://www.coordinaciontransantiago.cl/corporativo/index.php?option=com_content&view=article&id=131&Itemid=32
- _____ (2011d)
http://www.coordinaciontransantiago.cl/corporativo/index.php?option=com_content&view=article&id=132&Itemid=33
- _____ (2011e)
http://www.coordinaciontransantiago.cl/corporativo/index.php?option=com_content&view=article&id=139&Itemid=35
- _____ (2011f)
http://www.coordinaciontransantiago.cl/corporativo/index.php?option=com_content&view=article&id=802&Itemid=86
- Diario La Tercera (mayo, 2014). “Transantiago: la evolución de los reclamos y las mejoras que se anuncian”. En: <http://www.latercera.com/noticia/nacional/2014/05/680-580325-9-transantiago-la-evolucion-de-los-reclamos-y-las-mejoras-que-se-anuncian.shtml>, visitada el 06/01/2015.
- Fernández & De Cea Ingenieros Ltda. para Ministerio de Planificación y Cooperación de Chile - MIDEPLAN. Informe Ejecutivo de Costos - Informe Ejecutivo Estudio “Análisis Modernización de Transporte Público, VI Etapa”. Santiago, agosto 2003. Págs. 10 -13.
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social - FOSIS, Chile (noviembre 2002). *Marco conceptual y Caracterización Socioeconómica 2001*, Cuadernos de Trabajo, www.fosis.cl.
- Gobierno de Chile (febrero, 2015). “Balance Transantiago: estos fueron los avances del sistema durante el 2014”. En: <http://www.gob.cl/2015/02/06/balance-transantiago-estos-fueron-los-avances-del-sistema-durante-el-2014/>, visitada el 12/02/2015.
- Instituto Nacional de Estadísticas de Chile-INE. Censo 2002 y proyecciones a cada año, www.ine.cl
- Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones de Chile (2004), Diagnóstico del sistema de transporte público-Proyecto Transantiago.

- Ministerio de Planificación y Cooperación de Chile, Encuesta CASEN 2000, 2003 y 2006.
- Ministerio de Salud de Chile (2001). *Distribución de la Población inscrita por comunas en FONASA en el año 2001* (base de asignación de recursos para la Atención Primaria de Salud a través del sistema per cápita).
- Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de Chile (febrero, 2013). “Transantiago presenta balance de los 6 años de operación del sistema de transporte capitalino”. En <http://www.mtt.gob.cl/archivos/254>, visitada el 05/01/2015.
- Servicio de Impuestos Internos de Chile (2014). Valor promedio dólar observado noviembre 2014. Accesado en abril 2015 en: <http://www.sii.cl/pagina/valores/dolar/dolar2014.htm>.
- Signorelli B., Aldo (abril 2004). Presentación “El Nuevo Sistema de Transporte Público de Santiago”, Coordinador de Transantiago, pág. 7.
- Yáñez P., M.; Irrazábal, J. y Ahumada, J. (2004). *Percepción de la Población Pobre de Santiago sobre las condiciones de acceso, equidad y satisfacción en la obtención de bienes básicos y públicos al año 2003*, Serie Estudios e Investigaciones n° 23, Ediciones UCSH, Santiago de Chile, 486 p.
- Yáñez P., Marcelo (enero 2007). *Percepción de la población pobre de Santiago sobre el transporte público al año 2006 y visión evolutiva desde el año 2003*, Serie de Investigaciones Escuela de Administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez, Santiago de Chile, 27 p.
- _____ (diciembre 2007). *Percepción de la población pobre de Santiago sobre el transporte público al año 2007 y visión evolutiva desde el año 2003*, Serie de Investigaciones Escuela de Administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez, Santiago de Chile, 37 p.
- _____ (diciembre 2008). *Percepción de la población pobre de Santiago sobre el transporte público al año 2008 y visión evolutiva desde el año 2003*, Serie de Investigaciones Escuela de Administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez, Santiago de Chile, 40 p.
- _____ (2009). “Población pobre de Santiago y transporte público: evolución en sus percepciones años 2003 a 2008”, *Oikos* N° 28, 187 - 213, Escuela de Administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH), Santiago de Chile.
- _____ (diciembre 2009). *Percepción de la población pobre de Santiago sobre el transporte público al año 2009 y visión evolutiva desde el año 2003*, Serie de Investigaciones Escuela de Administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez, Santiago de Chile, 43 p.

- _____ (abril 2012). *Percepción de la población pobre de Santiago sobre el transporte público al año 2011 y visión evolutiva desde el año 2003*, Serie de Investigaciones Escuela de Administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez, Santiago de Chile, 34 p.
- _____ (2012). “Percepciones de la población pobre de Santiago sobre el transporte público al año 2011 y evolución desde el 2003”, *Oikos* N° 32, 125-155, Escuela de Administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH), Santiago de Chile.
- _____ (marzo 2013). *Percepción de la población pobre de Santiago sobre servicios básicos y transporte público al año 2012 y visión evolutiva desde el año 2003*, Serie de Investigaciones Escuela de Administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez, Santiago de Chile, 47 p.
- _____ (enero 2014). *Percepción de la población pobre de Santiago sobre servicios básicos y transporte público al año 2013 y visión evolutiva desde el año 2003*, Serie de Investigaciones Escuela de Administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez, Santiago de Chile, 46 p.
- _____ (enero 2015). *Percepción de la población pobre de Santiago sobre servicios básicos y transporte público al año 2014 y visión evolutiva desde el año 2003*, Serie de Investigaciones Escuela de Administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez, Santiago de Chile, 47 p.

Cómo citar este artículo:

Yáñez P., Marcelo (2015). “Evolución en el nivel de satisfacción de las personas vulnerables de Santiago de Chile con el Transantiago, años 2007 a 2014”, *Oikos* N° 38, 127-163, Escuela de Administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH), Santiago de Chile.

[<http://ediciones.ucsh.cl/revistas.php>]

Fecha de recepción: 12 / 01 / 2015

Fecha de aceptación: 10 / 03 / 2015

