



ISSN 0717-1536

**SERIE INFORME  
ECONÓMICO  
N° 180**

**USUARIOS EVALÚAN CALIDAD DEL  
SERVICIO: MICROS AMARILLAS VS.  
TRANSANTIAGO**

**Ana Luisa Covarrubias P-C.\***

**MAYO, 2007**

---

\* Ingeniero Civil, Universidad Católica de Chile. Magister en Ciencias de la Ingeniería, PUC.  
Directora del Programa de Medio Ambiente de Libertad y Desarrollo.

## INDICE

	página
Resumen Ejecutivo	3
I. Introducción	5
II Encuesta de Medición	7
Características de la Encuesta	7
Variables Consideradas	7
III Resultados	8
Características de los Hogares	8
Perfil del Viajero	10
Condiciones de los Viajes	11
Tiempos de Viaje	15
Gasto en Transporte	19
Calificación del Sistema	21
IV Conclusiones	28



**USUARIOS EVALÚAN CALIDAD DEL SERVICIO: MICROS  
AMARILLAS VS. TRANSANTIAGO**

**Resumen Ejecutivo**

El Plan Transantiago inició su operación en febrero de 2007, luego de cuatro postergaciones, producto de problemas de diseño y puesta en marcha.

Libertad y Desarrollo ha seguido de cerca la evolución del sistema, haciendo ver sus debilidades, siendo relativamente escépticos respecto del éxito en el cumplimiento de la reducción de tiempos de viaje, mejora en la comodidad de los pasajeros y, en general, resultados del proyecto.

Por tal razón decidió medir la percepción de los usuarios respecto de la calidad del transporte público antes y después de la puesta en marcha del Transantiago. Para ello, llevo a cabo una encuesta telefónica de 13 preguntas a 500 usuarios de la locomoción colectiva mayores de 18 años.

Un resumen de los resultados más importantes se muestra en el Cuadro N° 1.

**Cuadro N° 1  
Resumen de los Resultados de la Encuesta**

<b>Variable</b>	<b>oct . 2006</b>	<b>mar. 2007</b>	<b>Dif (%)</b>
Edad de los encuestados	42	43	2,3%
Número de autos en la familia	0,78	0,68	-12,8%
Viajeros que hacen trasbordos	29%	48%	65,5%
Viajeros que usan el Metro	40%	59%	47,5%
<b>% de viajes de estudio o trabajo</b>	<b>63%</b>	<b>73%</b>	<b>15,9%</b>
Tiempos de viaje (min.)	62	75	21,0%
- caminata	18	24	33,3%
- espera	12	15	25,0%
- viaje	32	36	12,5%
Gasto en transporte	1.060	1.149	8,4%
Calificación del sistema (nota de 1 a 7)	4,6	4,0	-13,0%

Es así como la puesta en marcha de Transantiago ha deteriorado la percepción de los usuarios acerca de la calidad de la

locomoción colectiva, bajando su nota promedio de 4,6 en octubre del 2006 a 4,0 en marzo del 2007.

Los trasbordos han aumentado en un 66%; los tiempos de viaje en un 21%; y el gasto en locomoción, en un 8,4%.

El único aspecto que los usuarios encuestados consideran que ha mejorado con el Transantiago es el sistema de pago. Más del 65% de los usuarios consideran que el número de trasbordos, la comodidad del viaje y los tiempos de espera han empeorado con el nuevo sistema.

En cuanto a los distintos medios de transporte el que mejor nota obtiene es el Metro con un 4,3, lo que explica que la proporción de usuarios que prefiere este medio haya aumentado de un 40% a un 59%. La peor calificación la obtuvo la combinación colectivo-bus, con nota 3,0. Esto último se asocia con la baja cobertura de recorridos en las zonas alimentadoras, que obliga a los usuarios a tomar colectivo u otras alternativas que no tienen pago integrado o a caminar hasta el paradero más cercano.

Adicionalmente, la proporción de viajes menos frecuentes y de viajes no habituales ha disminuido de un 27% a un 17% y de un 37% a un 27%, respectivamente, entre octubre del 2006 y febrero del 2007.

Los tiempos de viaje han aumentado para todos los medios de transporte con excepción del uso de colectivo con combinación a bus o Metro, que se redujo en un 15%. El tiempo de viaje sin trasbordos aumentó en un 18%, viajes con trasbordo bus – Metro en un 6% y viajes en Metro en un 31%. El aumento del tiempo de viaje en Metro se explica por viajes más extensos en este medio o bien largos tiempos de espera en los andenes, debido a los atochamientos ocasionados por el explosivo aumento de la demanda desde el 10 de febrero.

El gobierno debe recuperar la confianza de los usuarios en el transporte colectivo, corrigiendo los aspectos que según los usuarios se han visto desmejorados: número de trasbordos, tiempos de espera, locomoción lejos del origen y destino de los viajes y comodidad del sistema.

## I. INTRODUCCIÓN



El plan Transantiago fue presentado a la población como la mayor modernización del transporte público que se recuerde en la ciudad.

Este plan comenzó su diseño en la década de los '90 y se planteó como una realidad a partir del Plan de Transporte Urbano 2000 – 2006.

Inicialmente, su operación partiría en 2004, pero debido a una serie de problemas, tanto de diseño y puesta en marcha como político. El Presidente Lagos inauguró finalmente una primera etapa en octubre de 2005, antes de las elecciones presidenciales para comenzar su etapa de régimen el 10 de febrero de 2007, después de cuatro postergaciones.

Libertad y Desarrollo ha seguido de cerca el proceso de desarrollo y puesta en marcha del proyecto, planteando dudas respecto de los beneficios que traería para los usuarios y los errores de diseño que hacían prever problemas mayores en su inicio.

Ya en 2004 anunciaba las debilidades de diseño del sistema. Este fue proyectado sobre la base de estudios técnicos, sin considerar hábitos de viajes, prioridades y expectativas de los usuarios, a quienes nunca se consultó sus reales necesidades.<sup>1</sup> Entonces se dudaba de la disponibilidad de infraestructura para lograr una adecuada puesta en marcha, señalando que de insistir en su fecha de iniciación (en ese momento para agosto de 2005), resultaría en un sistema más caro, frágil y que no satisfaría las expectativas generadas.

En 2005 se insistía en la necesidad de reparar calzadas, readecuar paraderos y construir estaciones de transferencia para lograr la reducción de los tiempos de viaje.<sup>2</sup> Adicionalmente, se indicaba que “la falta de gradualidad y la incompatibilidad de las exigencias técnicas de los buses y la capacidad real de infraestructura vial existente, ponía en peligro el plan estrella del Ejecutivo” y proponía su aplazamiento. Anunciábamos también,

---

<sup>1</sup> Tema Público Nº 675, 20 de mayo de 2004.

<sup>2</sup> Tema Público Nº 716, 1 de abril de 2005.

que era probable que el 2006 viéramos cambios cosméticos con los que el sistema se transformaría en una locomoción colectiva más lenta e incómoda.

En octubre del mismo año, se revelaba un aumento en los tiempos de espera de los usuarios en paraderos y el hecho que se esperaba que la mayor parte del tiempo, los buses circularían a plena capacidad.<sup>3</sup> Para solucionar parcialmente los mayores tiempos esperados de viaje, se proponía desarrollar un sistema de pago fuera del bus, además de la habilitación de paraderos y la construcción de infraestructura vial adecuada.

A principios del 2006 se insistía en que no se había avanzado en la construcción de infraestructura, denunciando la lamentable gestión de la autoridad, al haber acelerado la puesta en marcha de un proyecto que no estaba bien diseñado.<sup>4</sup>

Posteriormente, ese año se develaron las pérdidas financieras de los operadores, las compensaciones pagadas por el gobierno por el aplazamiento del Transantiago de octubre de 2006 a febrero del 2007 y la cancelación del contrato de construcción de la estación de intercambio modal de Quinta Normal y el déficit financiero del sistema.<sup>5</sup>

En vista de estas aprensiones, Libertad y Desarrollo decidió medir la percepción de los usuarios respecto de la calidad del transporte público antes y después de la puesta en marcha del Transantiago, con el fin de establecer los cambios producidos con este proyecto.

Ello se hizo por medio de una encuesta de opinión, que se tomó en octubre del 2006 y fue replicada en marzo del 2007.

---

<sup>3</sup> Tema Público N° 746, 28 de octubre de 2005.

<sup>4</sup> Tema Público N° 765, 7 de abril de 2006.

<sup>5</sup> Tema público N° 778, 7 de julio de 2006, Tema Público 790, 29 de septiembre de 2006.

## **II. ENCUESTA DE MEDICION**

### **2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA**

El objetivo de la encuesta fue medir las variaciones en la percepción de los usuarios respecto del nivel de servicio de la locomoción colectiva entre octubre de 2006, cuando aún operaban las “micros amarillas” y marzo de 2007, cuando el Transantiago llevaba 45 días de operación.

La encuesta consta de 13 preguntas, considerando una muestra aleatoria de 500 personas, mayores de 18 años del Gran Santiago, usuarios habituales del transporte público, a quienes se encuestó por teléfono. Las encuestas se tomaron los días miércoles 27 de octubre de 2006 y miércoles 28 de marzo de 2007.

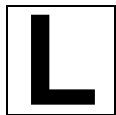
La investigación, cuyo margen de error es de un 5%, busca evaluar el cambio observado en la calidad del servicio de locomoción colectiva durante el período transcurrido entre ambas encuestas.

### **2.2. VARIABLES CONSIDERADAS**

La encuesta busca determinar el tipo de hogar (nivel educacional del jefe de hogar, número de autos en la familia, miembros del grupo familiar con licencia de conducir) de donde provienen los usuarios de la locomoción colectiva, como proxy del nivel socioeconómico de los viajeros, perfil del viajero, (sexo, edad, actividad desarrollada), condiciones de los viajes (medio de transporte, tiempo de viaje, alternativas de transporte, frecuencia de los viajes, motivo del viaje, gasto en locomoción) y calificación del sistema en términos de su accesibilidad, tiempo de espera, sistema de pago, trasbordos, precio, tiempos de viaje, comodidad, seguridad.



### III. RESULTADOS



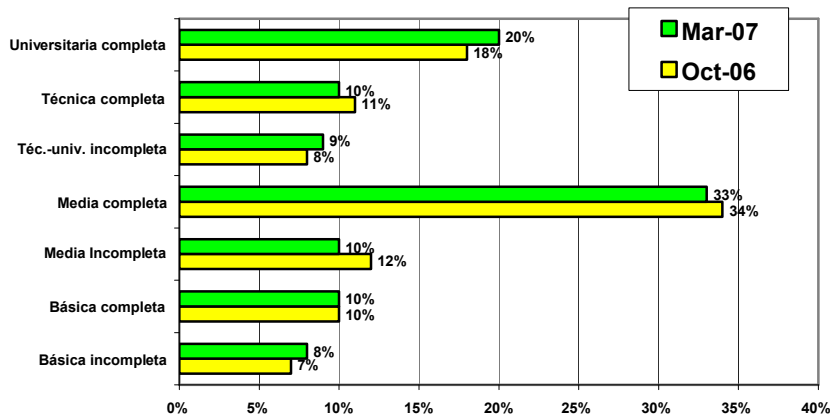
uego de practicadas ambas mediciones, se compararon los resultados obtenidos en octubre de 2006 y marzo de 2007, con el fin de evaluar el impacto en los usuarios de la puesta en marcha del Transantiago.

#### 3.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS HOGARES

La encuesta permitió caracterizar los hogares de los encuestados según el nivel educacional del jefe de hogar, el número de autos en la familia y el número de personas del grupo familiar que poseen licencia de conducir, como proxy del nivel socioeconómico de la familia.

Al respecto, se observa la consistencia entre los resultados de la muestra tomada en octubre de 2006 y aquella de marzo de 2007.

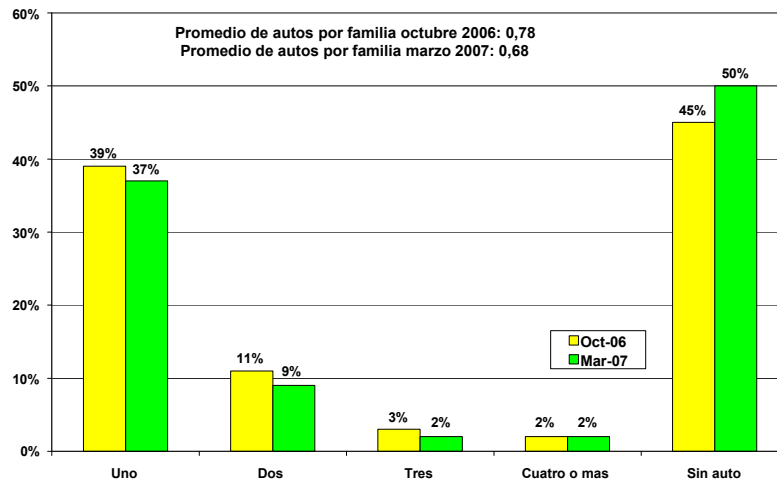
**Gráfico N° 1**  
**¿Cuál es el nivel educacional del Jefe de Hogar?**



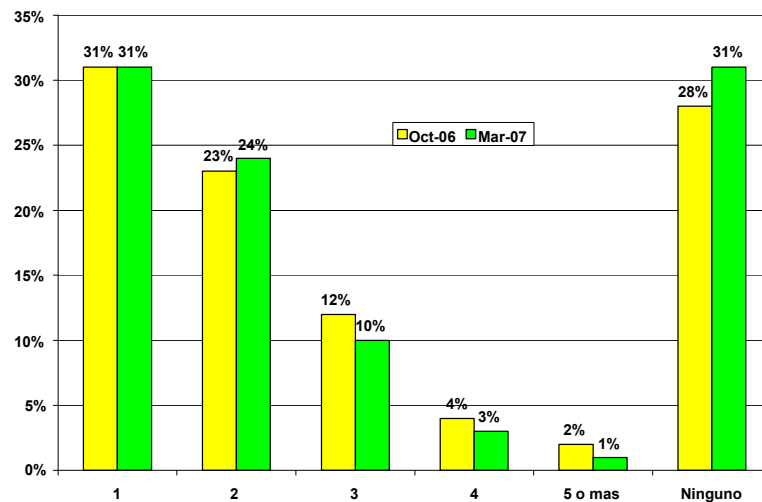
Las características educacionales son similares; se observa una disminución de un 11% en el número de autos en la familia, que se reduce de 0,78 a 0,68 autos por hogar, y una disminución del 5% del número de personas del grupo familiar que poseen licencia de conducir, lo que se reduce de 2,39 a 2,26.

Estos últimos resultados muestran una leve disminución del nivel socioeconómico de los usuarios de la locomoción colectiva entre octubre de 2006 y marzo de 2007.

**Gráfico N° 2**  
**¿Cuántos autos hay en la familia?**



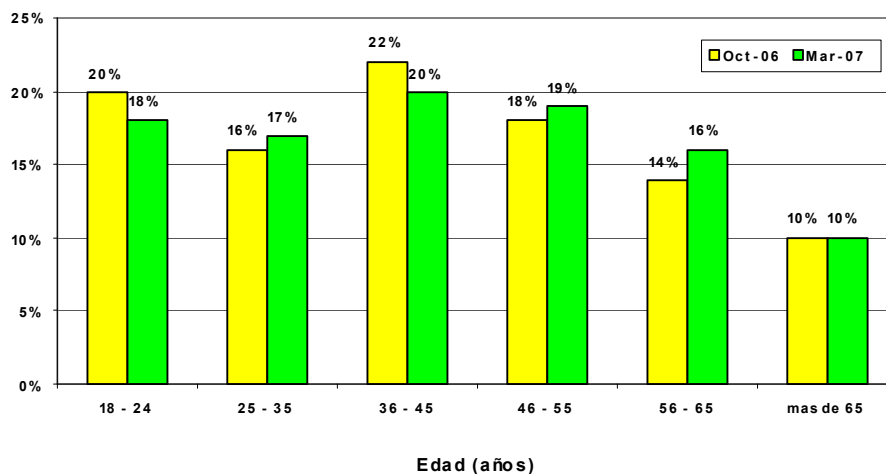
**Gráfico N° 3**  
**¿Cuántos miembros del grupo familiar tienen licencia de conducir?**



### 3.2. PERFIL DEL VIAJERO

En ambas encuestas, el sexo y edad de los usuarios son consistentes. La encuesta realizada en octubre fue respondida por un 65% de mujeres y un 35% de hombres, cuya edad promedio fue de 42 años. En marzo, respondieron la encuesta un 60% de mujeres y un 40% de hombres, con una edad promedio que ascendía a 43 años.

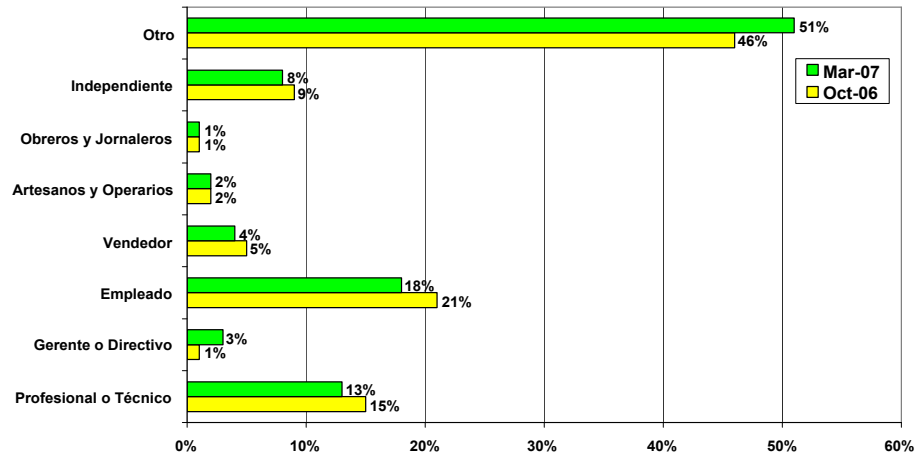
**Gráfico N° 4**  
**Edad de los Encuestados**



En cuanto a la actividad principal de los usuarios, ésta no presenta variación significativa en las dos mediciones realizadas. Se observa que la mayoría son empleados (un 21% en octubre de 2006 y 18% en marzo de 2007) y profesionales y técnicos (un 15% en octubre de 2006 y un 13% en marzo de 2007).

Se observa además un aumento de un 46% a un 51% en viajeros con otra actividad, un 66% de las cuales corresponden a estudiantes y dueñas de casa.

**Gráfico N° 5**  
**¿Cuál es su actividad principal?**

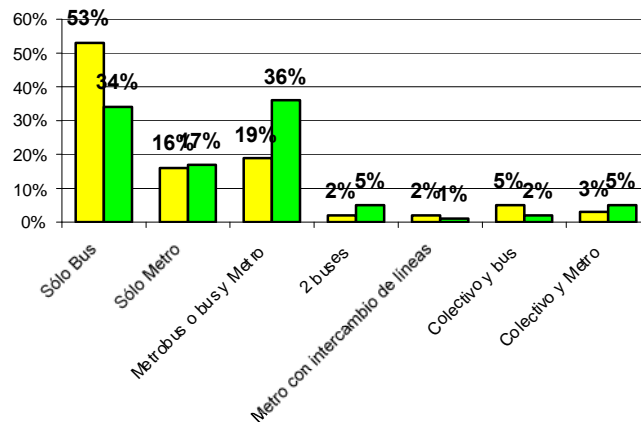


### 3.3. CONDICIONES DE LOS VIAJES

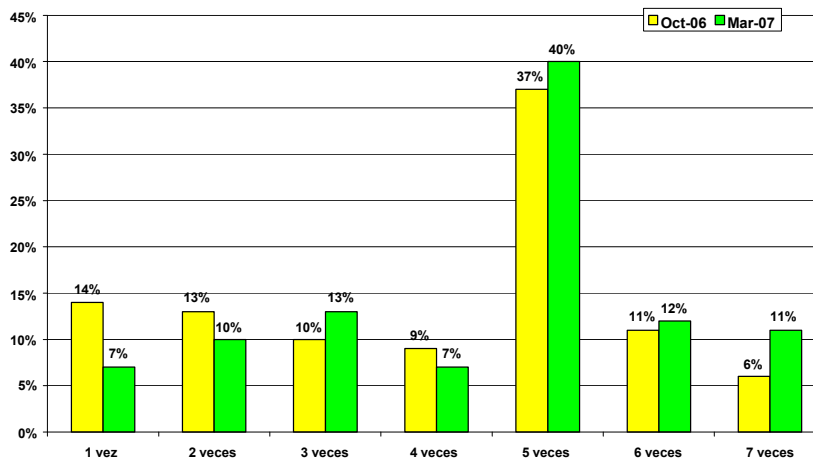
A continuación se analizarán las condiciones generales de los viajes. Del Gráfico N° 6 se desprende que con el sistema de micros amarillos, sólo el 29% de los usuarios hacía trasbordo, situación que aumentó a un 48% con la puesta en marcha del Transantiago.

De igual forma, la proporción de usuarios que prefieren el Metro aumentó de un 40% a un 59% entre octubre de 2006 y marzo de 2007. Ello es consistente con lo observado en terreno, donde los usuarios evitan la incertidumbre de recorridos y frecuencias de la locomoción de superficie, prefiriendo el Metro, único medio donde los viajes son predecibles, tanto en su recorrido como en los tiempos de viaje.

**Gráfico N° 6**  
**¿Qué medio de transporte usa ud. con mayor frecuencia en sus viajes habituales?**



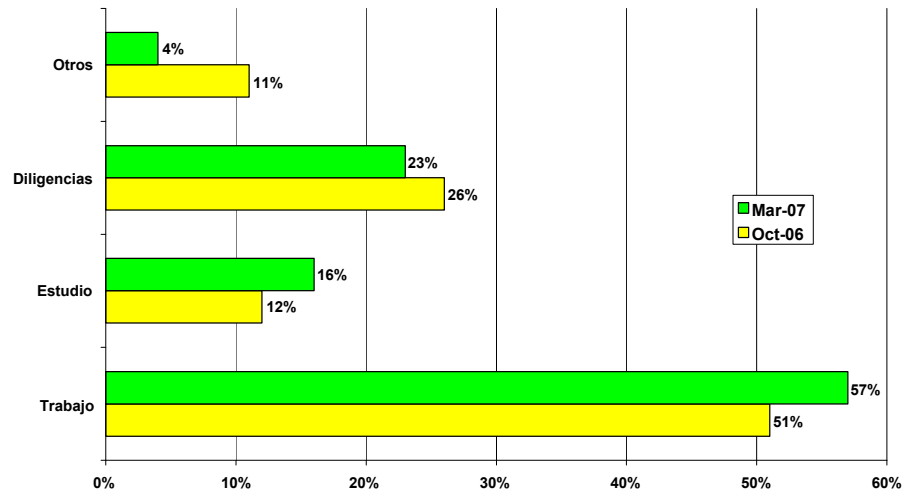
**Gráfico N° 7**  
**¿Cuántas veces a la semana hace ud. estos viajes habituales?**



Se observa que la proporción de viajes menos frecuentes (una o dos veces a la semana) disminuye de un 27% a un 17%. De igual forma, los viajes no habituales (que no corresponden a viajes de estudio o trabajo) disminuyeron en 10 puntos, de un 37% a un 27% en el período considerado entre ambas encuestas.

Ello podría interpretarse como la reticencia de los usuarios a hacer viajes que no sean indispensables en locomoción colectiva, haciéndolos en medio de transporte particular o simplemente dejándolos de hacer.

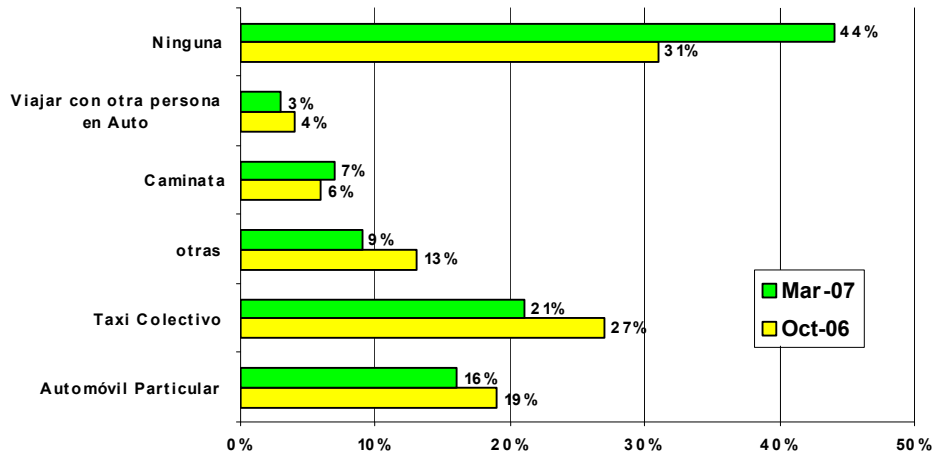
**Gráfico N° 8**  
**¿Cuál es el motivo principal de sus viajes habituales?**



Ello es corroborado por la Cámara de Comercio de Santiago, que en marzo mostraba preocupación por la mantención de niveles del comercio con respecto del año pasado. Esta evolución la explicaban “por el deterioro de las expectativas de los consumidores frente al desaceleramiento de la economía, panorama que se vio acentuado por el cambio en el sistema de transporte (Transantiago), que ha significado el aislamiento de determinadas zonas y mayores tiempos de viaje, concentrando el quehacer de las personas en lo más necesario y dejando menos espacio para otras actividades”.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> [www.cnc.cl](http://www.cnc.cl) Noticias CNC, 27 de marzo de 2007.

**Gráfico N° 9**  
**¿Qué otras alternativas de transporte tiene disponibles para estos viajes?**



En cuanto a las alternativas que tienen los usuarios, se observa que éstas han disminuido en forma importante de un 69% a un 56%. Es decir, hoy los usuarios de la locomoción colectiva están optando por las alternativas que tenían con el sistema de micros amarillos y si antes un 31% de los usuarios no tenía ninguna alternativa para hacer sus viajes, ese porcentaje aumentó a un 44% con el Transantiago.

Ello puede explicarse porque hoy los usuarios están utilizando más el auto, los taxis y otras alternativas para realizar sus viajes, debido al deterioro del sistema de locomoción colectiva.

El Cuadro N° 2 muestra que poco menos de la mitad de los usuarios del Transantiago que trabajan o estudian no tienen ninguna alternativa de transporte para llegar a su lugar de trabajo o estudio.

**Cuadro N° 2**  
**Alternativas de Transporte por Motivo del Viaje**

	<b>Trabajo</b>	<b>Estudio</b>	<b>Diligencias</b>	<b>Otro</b>	<b>Total</b>
Auto particular	16,9	14,5	16,1	15,7	16,4
Taxi Colectivo	20,2	13,2	27,7	17,7	20,8
Otras	6,3	15,8	8,9	-	8,2
Caminata	7,4	4,0	9,8	5,9	7,3
Viajar en auto con otra persona	2,9	5,3	3,6	-	2,9
Ninguna	46,3	47,4	33,9	58,8	46,3
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

El 20% de quienes usan el transporte público para ir a sus trabajos tienen el taxi colectivo como alternativa. Por su parte, un 14,5% de los estudiantes, usuarios del transporte público, tienen como alternativa el auto particular y un 13%, el uso de taxi colectivo.

De los usuarios que ocupan el transporte público para hacer diligencias, un 28% tiene como alternativa el taxi y un 17% el auto particular. Sólo un tercio de ellos no tiene otra alternativa de transporte.

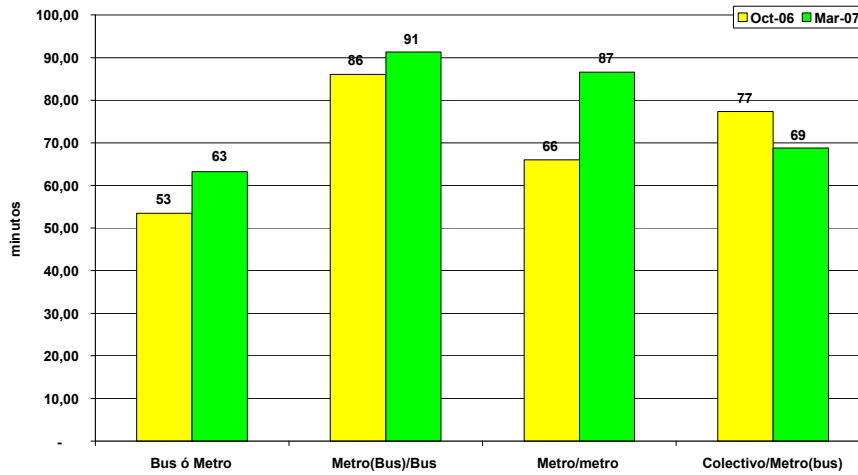
### 3.4. TIEMPOS DE VIAJE

Sobre la base de la pregunta “¿Cuánto demora usted en las siguientes etapas de su viaje?”, donde se considera la caminata del origen al paradero, espera en el paradero, viaje en bus o Metro, trasbordo a otro medio, si corresponde, y caminata al destino, se obtuvo información con relación a cuáles modos de transporte han aumentado sus tiempos de viaje, incluyendo todas las etapas antes descritas y cuáles de las etapas han variado sus tiempos. El tiempo de viaje (caminata, espera y viaje) ha aumentado un 21%, de 62 minutos promedio cuando operaban las micros amarillas a 75 minutos con el Transantiago.

El gráfico N° 10 muestra los tiempos de viaje para usuarios que usan un solo bus o el Metro para llegar a su destino, aquellos que realizan un trasbordo (bus-Metro o bus-bus), aquellos que usan el Metro con intercambio de líneas y los que usan colectivo y trasbordan a bus o Metro.



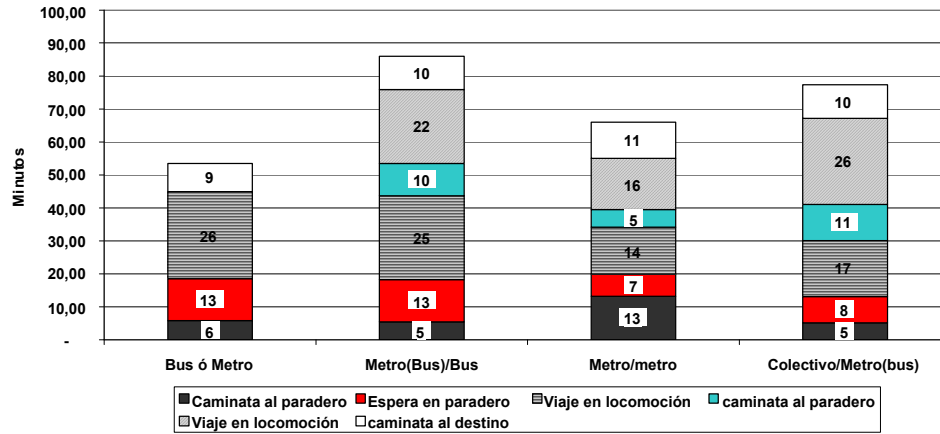
**Gráfico N° 10**  
**Tiempo de viaje por modo de transporte**



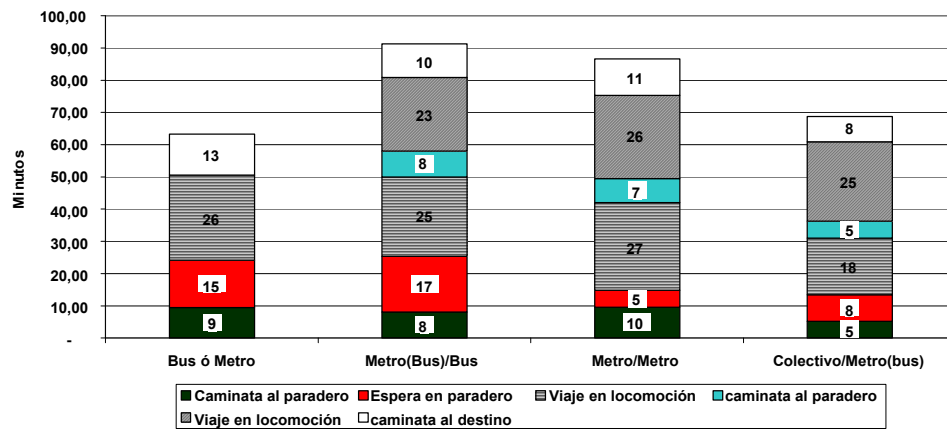
Los Gráficos N° 11 y N° 12 muestran los tiempos destinados a cada una de las etapas de los viajes. Esto es caminata del origen al paradero, espera en el paradero, viaje en bus o Metro, trasbordo o otros medios y caminata al destino.

Todas las combinaciones con excepción del uso de colectivo con trasbordo a bus o Metro aumentaron sus tiempos de viaje. El tiempo de viaje sin trasbordos aumentó en un 18%; viajes con trasbordo bus-Metro, un 6%; viajes en Metro un 31%; y en colectivo con trasbordo a bus o Metro disminuyó un 15%.

**Gráfico N° 11**  
**¿Cuánto demora en las siguientes etapas de su viaje?**  
(octubre 2006)



**Gráfico N° 12**  
**¿Cuánto demora en las siguientes etapas de su viaje?**  
(marzo 2007)

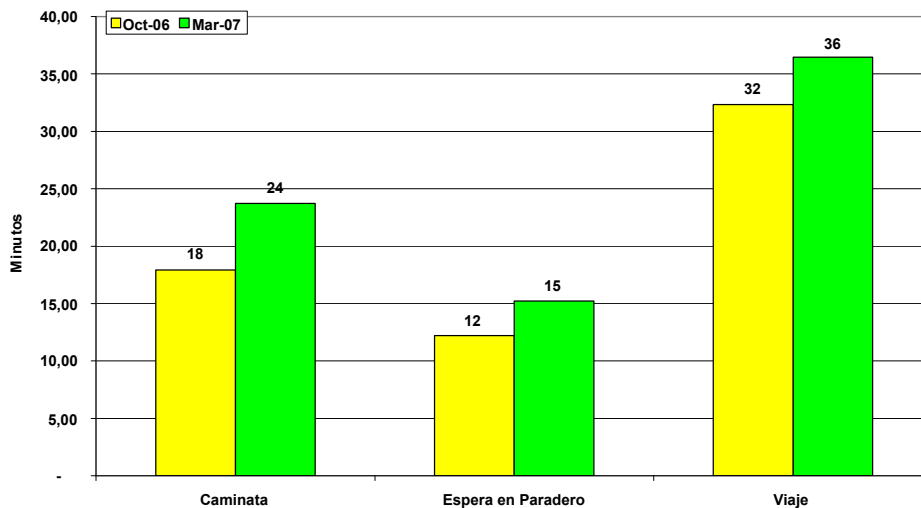


Se observa un aumento en los tiempos de caminata, espera y tiempos de viaje en el uso de buses.

Sorprende el hecho que aumenten los tiempos de viaje en Metro. Ello se explica por el aumento del largo de los viajes en Metro, o bien el mayor tiempo de espera en los andenes, debido a los atochamientos ocasionados por el aumento explosivo de demanda desde el 10 de febrero.

La disminución del tiempo de viaje con el uso de colectivos se explicaría por la falta de cobertura de la locomoción colectiva, que hace que el punto de origen del viaje quede demasiado lejos de los paraderos, lo que obliga a los usuarios a tomar colectivos, que circulan a mayor velocidad que el resto de la locomoción, disminuyendo los tiempos de viaje con esta combinación.

**Gráfico N° 13**  
**Tiempo según etapa del viaje**



Al analizar los aumentos de tiempos de viaje para las distintas etapas (Gráfico N° 13), se observa un aumento de 6 minutos de caminata (33%), 3 minutos en espera en paraderos (25%) y 4 minutos de viaje (12,5%). El mayor aumento observado es en el tiempo de caminata, lo que se explica en razón de la falta de cobertura de recorridos, que ha obligado a los usuarios a caminar más para llegar a los paraderos.

### 3.5. GASTO EN TRANSPORTE

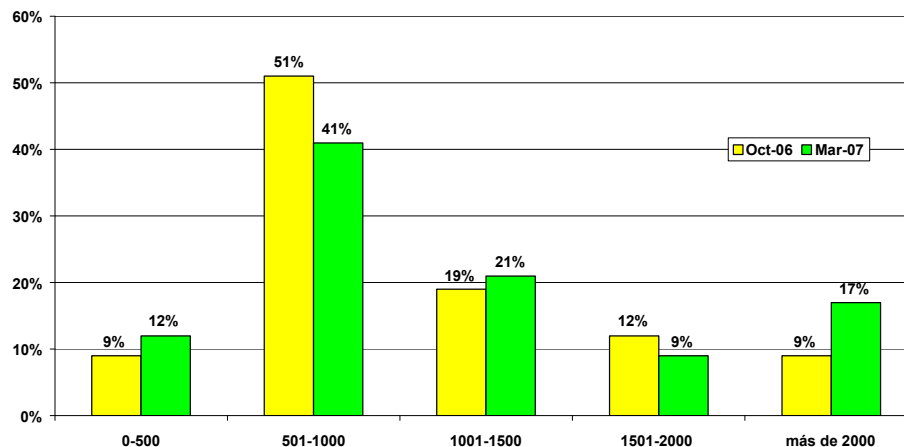
El gasto en transporte aumentó un 8,4%, de \$ 1.060 a \$ 1.149 entre octubre de 2006 y marzo de 2007.

Sorprende el aumento de 9% a 17% en la proporción de usuarios que gasta más de \$ 2.000 diarios en locomoción, probablemente debido al aumento del uso de taxis colectivos y la disminución de la proporción de usuarios que gasta entre \$ 501 y \$ 1000.

Si bien con el Transantiago aumenta el número de trasbordos, la tarifa se mantuvo en \$ 380 y los trasbordos libres de pago durante 90 minutos, lo que hacía esperar un aumento significativo en la proporción de usuarios que paga un solo pasaje de ida y uno de vuelta, con un gasto diario de \$ 760. Sin embargo, la proporción de usuarios que gasta entre \$ 501 y \$ 1000 diarios en locomoción disminuyó de 51% a 41% entre octubre de 2006 y marzo de 2007.

**Gráfico N° 14**  
**Cúanto gasta ud. diariamente en transporte (ida y vuelta)**

Promedio octubre 06 : \$ 1.060  
Promedio marzo 07: \$ 1.149



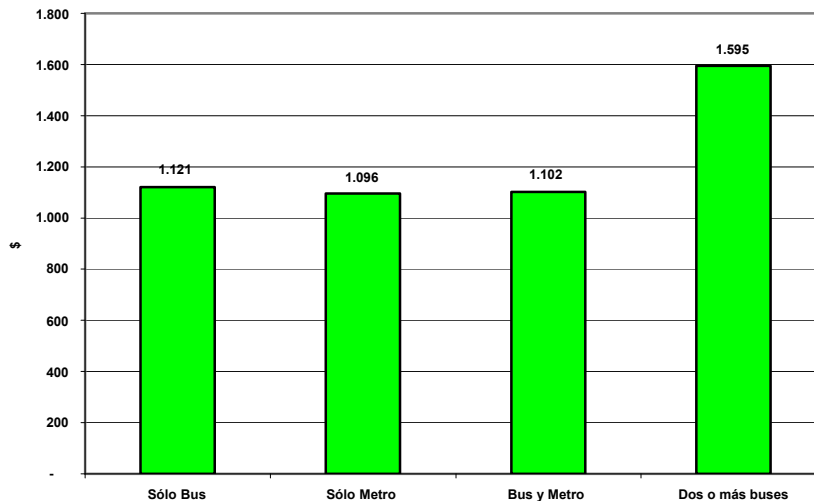
El aumento neto en los costos diarios de locomoción se puede explicar por la falta de cobertura de locomoción en sectores periféricos, que ha obligado a los usuarios tomar taxis colectivos u otros medios de locomoción que significan un pago adicional respecto del sistema antiguo de micros amarillas.

Adicionalmente, producto del aumento de los tiempos de viaje, puede ocurrir que los usuarios no alcancen a llegar a su destino en los 90 minutos en que los trasbordos son gratuitos, debiendo pagar doble tarifa.

Por último, se analizó el gasto medio en transporte para los distintos tipos de transporte y según el motivo del viaje, con la información de los usuarios que respondieron la encuesta en marzo de 2007.

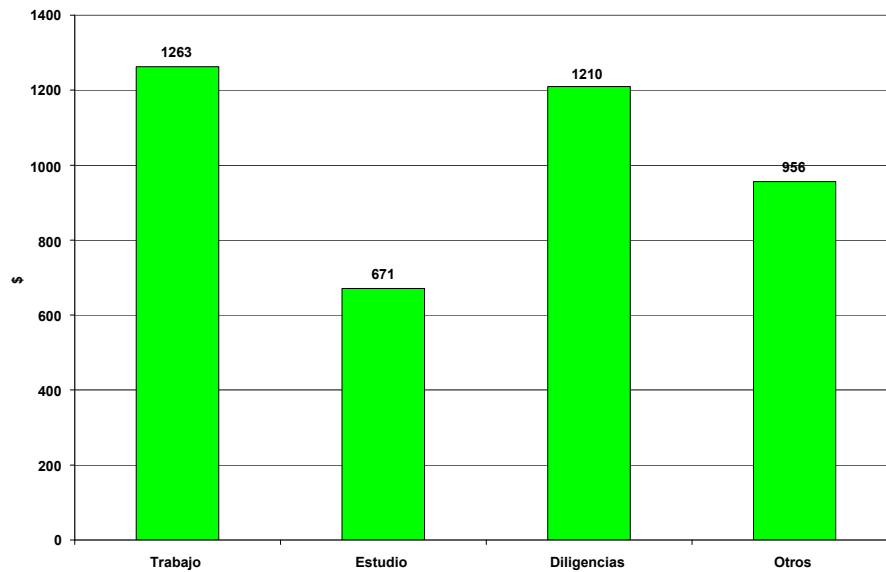
Al respecto, el gasto diario en locomoción según medio de transporte (Gráfico N° 15) no difiere del medio de transporte usado, con excepción de los usuarios que hacen uso de taxi colectivo. En este último caso, el costo es un 47% superior al de aquellos usuarios que no lo utilizan, equivalente a \$ 486 más que los otros medios.

**Gráfico N° 15**  
**Gasto Diario según Medio de Transporte**



De igual modo, según se observa en el Gráfico N° 16, el gasto en locomoción de los usuarios que trabajan y que usan el transporte público para hacer diligencias es similar (\$ 1.263 y 1.210, respectivamente), en tanto los estudiantes gastan un promedio de \$ 671 diario en movilización.

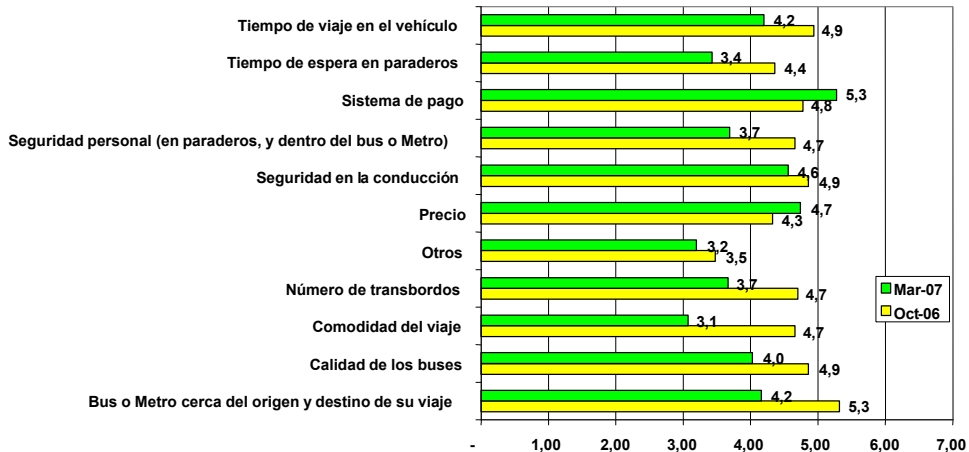
Gráfico N° 16  
Gasto Diario en Transporte según Motivo del Viaje



### 3.6. CALIFICACIÓN DEL SISTEMA

Se solicitó a los usuarios calificar el sistema de transportes con nota de 1 a 7, además de indicar cuáles aspectos mejoraron, se mantuvieron, o empeoraron con la entrada en vigencia del Transantiago.

**Gráfico N° 17**  
**Califique los siguientes aspectos del sistema de locomoción colectiva con nota de 1 a 7**



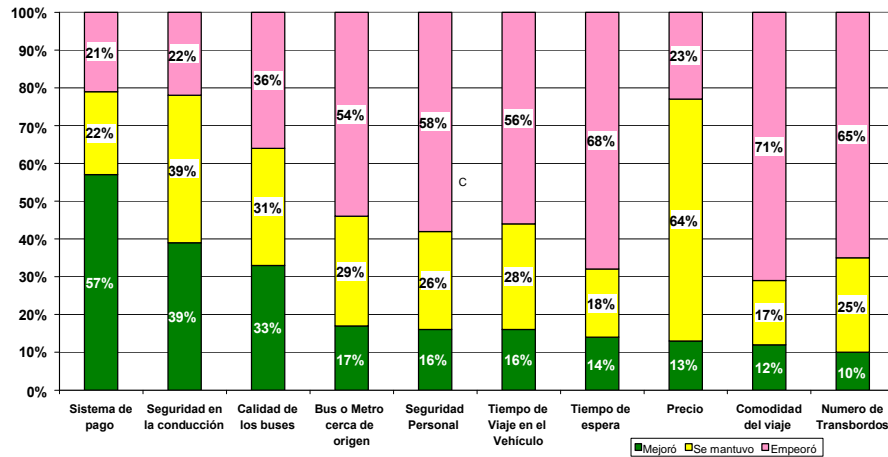
En cuanto a la calificación del sistema (Gráfico N° 17), la nota promedio del sistema bajó de un 4,6 en octubre de 2006, cuando operaban las micros amarillas, a 4,0 en marzo, con la puesta en marcha del Transantiago.

De todos los aspectos consultados, la entrada en operación del Transantiago sólo mejoró la calificación respecto del sistema de pago de un 4,8 a un 5,3 y el precio del sistema de un 4,3 a un 4,7. Los aspectos peor evaluados fueron la comodidad del viaje, cuya calificación bajó de un 4,7 a un 3,1; el tiempo de espera en los paraderos, que se redujo de un 4,4 a un 3,4; el número de trasbordos y la seguridad personal en paraderos. Y dentro del bus o Metro, ambos bajaron su calificación de un 4,7 a un 3,7 y la cercanía del bus al origen y destino del viaje, cuya calificación bajó de un 5,3 a un 4,2.

En cuanto a los aspectos que mejoraron, se mantuvieron o empeoraron con el Transantiago (Gráfico N° 18), sólo el sistema de pago se percibe como un beneficio para los usuarios. Los aspectos que se perciben como deficientes son el número de trasbordos, la comodidad del viaje, los tiempos de espera y

tiempos de viaje, la seguridad personal y la lejanía de la locomoción al origen y destino del viaje.

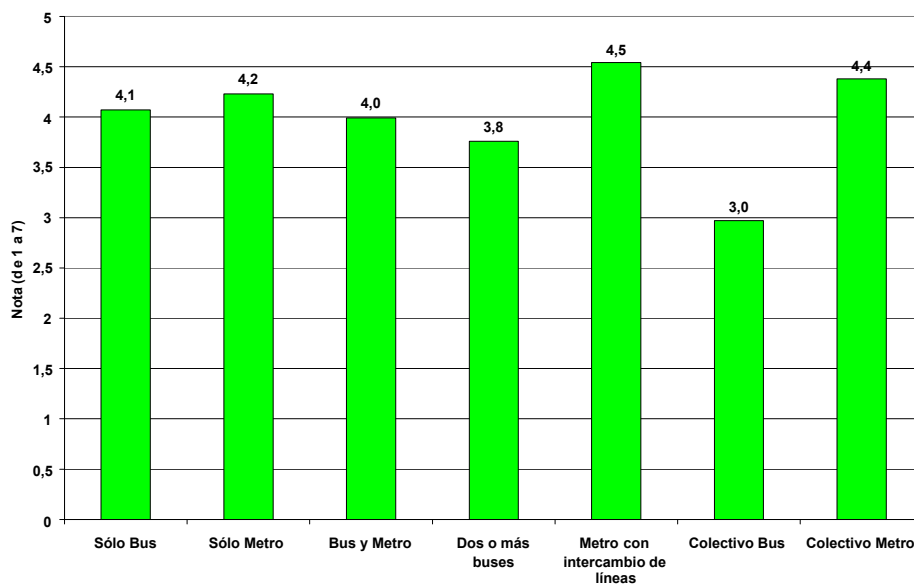
**Gráfico N° 18**  
**¿Cuál de los siguientes aspectos cree ud. que mejoraron/se mantuvieron/empeoraron con el Transantiago?**



Si se analiza la calificación de los distintos medios de transportes, en marzo de 2007 (Gráfico N°19), se observa que el Metro es el modo mejor calificado con una nota de 4,3. El transporte de superficie alcanza una nota promedio de 4,0. La peor nota la obtienen las combinaciones de taxi colectivo con bus con nota 3,0.



Gráfico N° 19  
Calificación del Sistema por Medio de Transporte

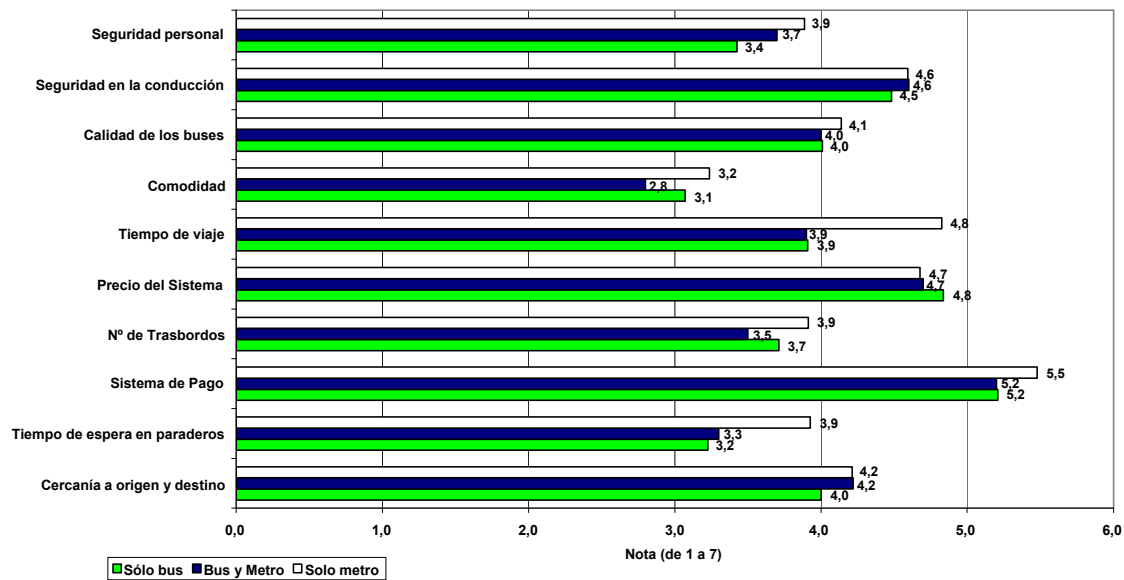


El Gráfico N° 20 muestra las calificaciones de los distintos aspectos del transporte público en marzo de 2007, por medio de transporte usado.

Al respecto, se observa que para todos los aspectos, con excepción del precio del pasaje, el Metro obtiene calificaciones superiores al sistema de locomoción de superficie.

Las mayores diferencias se observan en el tiempo de espera en paraderos y tiempos de viaje, donde el Metro obtiene calificaciones que superan a la locomoción de superficie en 0,7 y 0,9 puntos, respectivamente.

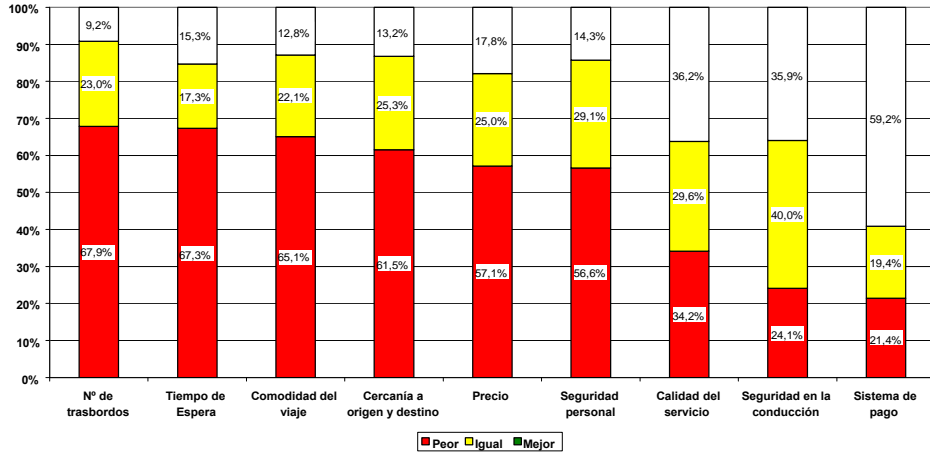
**Gráfico N° 20**  
**Calificación del Sistema por Medio de Transporte**



En cuanto a los aspectos que mejoraron, empeoraron o se mantuvieron con el Transantiago, se estudiaron los resultados para los usuarios de buses, Metro y aquellos que deben hacer trasbordo entre bus y Metro.

Al respecto, los usuarios de buses (Gráfico N° 21) muestran disconformidad con casi todos los aspectos consultados. Sólo poco más de un 60% de los encuestados consideran que ha mejorado el sistema de pago; entre un 65% y un 75% consideran que se han mantenido o han mejorado el precio y la seguridad en la conducción. Los aspectos que más se han deteriorado, según poco menos de un 70% de los usuarios encuestados son el número de trasbordos, la espera en los paraderos y la comodidad del viaje; alrededor de un 60% de los usuarios encuestados considera que la cercanía de la locomoción al origen o destino del viaje, el gasto en locomoción y la seguridad personal han empeorado con la puesta en marcha del Transantiago.

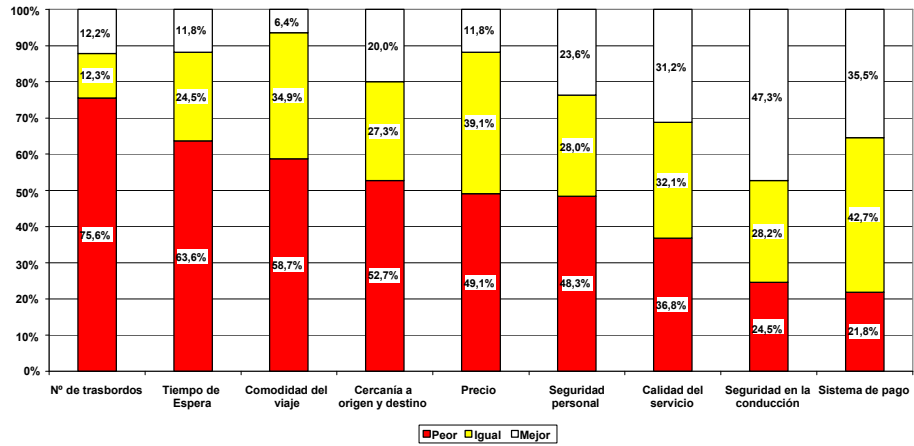
**Gráfico N° 21**  
**¿Cuál de los siguientes aspectos cree ud. que mejoraron/se mantuvieron/empeoraron con el Transantiago? (Usuarios de bus)**



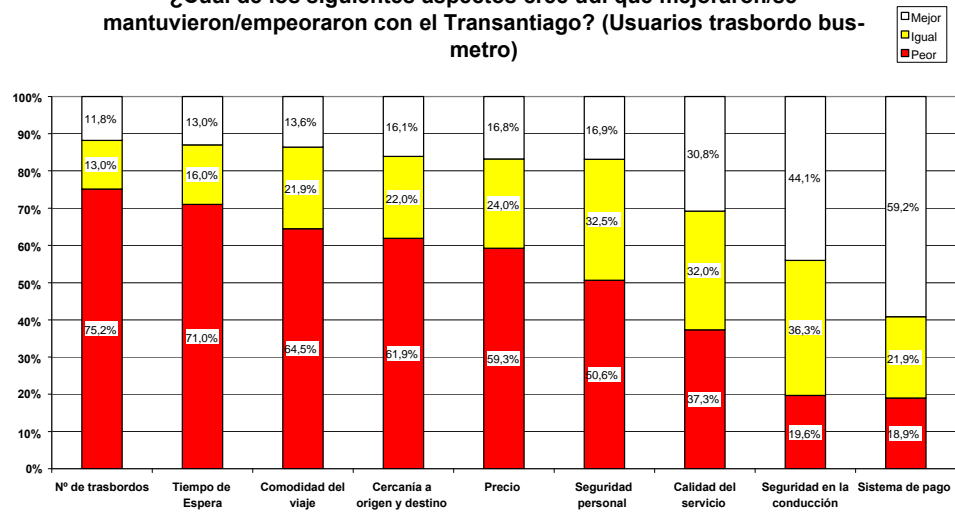
En cuanto a los usuarios de Metro (Gráfico N° 22), éstos consideran que con el Transantiago mejoró o se mantuvo la calidad del servicio, la seguridad en la conducción y el sistema de pago, en tanto el 75% considera que empeoró el número de trasbordos, cerca de un 60% consideran que empeoró el tiempo de espera y la comodidad del viaje, y alrededor de la mitad de los usuarios piensan que empeoraron las condiciones la cercanía de la locomoción al origen y destino de su viaje y el precio de la locomoción.

Por último, para el 59% de los usuarios que en marzo hacían trasbordos (Gráfico N° 23), el único aspecto que mejoró fue el sistema de pago y se mantuvo la calidad en la conducción y la calidad del servicio. Más de un 70% de los encuestados consideran que empeoró el número de trasbordos y los tiempos de espera, más de un 60% consideran que empeoró el número de trasbordos, comodidad del viaje y la cercanía del sistema de transporte al origen y destino del viaje y el precio.

**Gráfico N° 22**  
**¿Cuál de los siguientes aspectos cree ud. que mejoraron/se mantuvieron/empeoraron con el Transantiago? (Usuarios de metro)**



**Gráfico N° 23**  
**¿Cuál de los siguientes aspectos cree ud. que mejoraron/se mantuvieron/empeoraron con el Transantiago? (Usuarios trasbordo bus-metro)**



## VI. CONCLUSIONES

**D**e acuerdo con los resultados de las encuestas llevadas a cabo en octubre del 2006 y marzo del 2007, la puesta en marcha del Transantiago ha traído un deterioro en la calidad del transporte público de Santiago.

Los trasbordos han aumentado en un 66%, la mayoría de los usuarios considera que los viajes son más incómodos, menos seguros y la locomoción está más lejos del origen y destino de sus viajes. El único aspecto, que según los encuestados mejoró es el sistema de pago.

Los costos en transporte han aumentado de un promedio de 1.060 pesos a \$ 1.149, un 8,4%, los viajes del Transantiago demoran un 21% (13 minutos) más que con las micros amarillas y la calificación del sistema bajó de un 4,6 en octubre a un 4,0 en marzo del 2007.

El Metro es el modo de transporte mejor calificado, con un promedio de 4,3, obteniendo la peor calificación la combinación de taxi colectivo con bus con nota 3,0.

Los resultados de esta encuesta concuerdan con lo observado y el gobierno ha tomado medidas que tienden a corregir el aumento en los tiempos de viaje, el déficit de buses y la cobertura de recorridos, con el fin de desatochar el metro y mejorar la calidad del servicio de locomoción de superficie.

Sin embargo, es urgente que se renegocien los contratos con los operadores con el fin de generar los incentivos correctos para lograr una mejor cobertura y captar mayor cantidad de pasajeros en las zonas alimentadores y contar con la infraestructura necesaria para que en las troncales se cumplan las frecuencias ofrecidas y los tiempos de viaje.

## **Serie Informe Económico**

Últimas Publicaciones

- N° 177**      **Modernización del Estado:  
Descentralización y Fortalecimiento  
de los Gobiernos Locales**  
Bettina Horst  
Marzo 2007
- N° 178**      **Una Agenda de Modernización  
del Estado**  
Rosanna Costa  
Marzo 2007
- N° 179**      **¿Por qué Ardió Paris?  
Lecciones de la Europa Social**  
Mauricio Rojas  
Mayo 2007