

OBSERVATORIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO LYD: A 10 AÑOS DE TRANSANTIAGO

- Libertad y Desarrollo realizó la octava versión de su encuesta Observatorio del Transporte Público de Santiago, para medir la percepción de los usuarios habituales del transporte público en la capital.
- La evaluación promedio de 10 aspectos relacionados con la calidad del servicio de Transantiago se mantuvo en nota roja con un 3,9, menor al 4,7 que obtuvieron las “micros amarillas”.
- En cuanto a cómo ha sido la evolución de Transantiago durante el actual gobierno, el 59% opina que sigue igual, mientras que 29% considera que empeoró y un 11% que mejoró.

En marzo de 2002 el entonces Presidente de la República, Ricardo Lagos, anunció el Transantiago, un proyecto emblemático que prometía reducir los tiempos de viaje, la contaminación y la congestión en la ciudad de Santiago, y sin la necesidad de recursos fiscales. Es así como un grupo de expertos diseñaron centralizadamente todos los aspectos que debía tener el nuevo sistema, sin tomar en cuentas los incentivos de los operadores, ni las preferencias de los usuarios. El proyecto debía empezar a operar en mayo de 2005, pero debió posponerse en varias ocasiones, fijándose como última fecha el 10 de febrero de 2007.

La puesta en marcha del nuevo sistema fue traumática para la ciudad. Luego de su normalización y numerosos cambios de contratos, los buses de Transantiago pierden pasajeros cada año, la evasión ha subido a niveles cercanos a 30% y los subsidios fiscales sólo a la operación de los buses de Transantiago ascienden a unos US\$ 6.000 millones desde su puesta en marcha.

A las puertas del décimo aniversario de Transantiago, Libertad y Desarrollo realizó la octava versión de su encuesta Observatorio del Transporte Público de Santiago, para medir la percepción de los usuarios habituales del transporte público en la capital. La medición se realizó los días 16 y 17 de diciembre de 2016, para evitar los efectos de Navidad, año nuevo o vacaciones en la composición de los encuestados. Se realizó

una encuesta telefónica a 500 personas de la Región Metropolitana distribuidos según la incidencia de cada comuna. Tiene un margen de error de 4,3% a un nivel de confianza del 95%. Las versiones anteriores de la encuesta fueron realizadas en octubre de 2006, marzo de 2007, octubre de 2007, marzo de 2008, octubre de 2008, mayo de 2011 y mayo de 2015. Esto permite comparar la evaluación de los encuestados desde antes de la puesta en marcha de Transantiago.

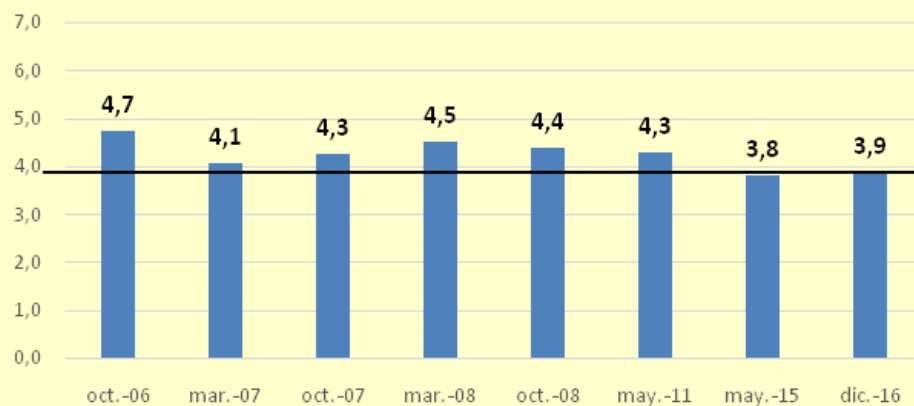
PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Al evaluar los distintos aspectos del sistema de locomoción colectiva (escala de 1 a 7), el peor evaluado es la calidad de los buses, que es calificada con nota 3,4. El tiempo de espera en paraderos, el número de transbordos y la comodidad del viaje obtienen nota 3,5. La mejor evaluación la obtiene el sistema de pagos (5,0).

La evaluación promedio de 10 aspectos relacionados con la calidad del servicio de Transantiago se mantuvo en nota roja con un 3,9. El Gráfico N° 1 muestra la evolución de la evaluación promedio. Desde la introducción de Transantiago, la mejor evaluación se obtuvo en marzo de 2008, pero fue inferior al 4,7 que obtuvo el sistema anterior de “micros amarillos” de acuerdo a la misma encuesta.

TRANSANTIAGO TIENE NOTA ROJA Y POR DEBAJO DE LA QUE OBTENÍAN LAS “MICROS AMARILLAS”

Gráfico N° 1: Evolución de la Evolución Promedio de Transantiago



Fuente: Observatorio del Transporte Público de Santiago LyD.

En la encuesta de mayo de 2015 se agregó una nueva pregunta para una evaluación global de la “experiencia como usuario”. En esta pregunta, el resultado de mayo 2015 fue de un 4,1, mientras que en la encuesta actual fue de un 4,0. Es decir, se mantuvo estable, consistente con la evolución de las evaluaciones de las distintas características del servicio.

En cuanto a cómo ha sido la evolución de Transantiago durante el actual gobierno, el 59% opina que sigue igual, mientras que 29% considera que empeoró y un 11% que mejoró.

La Tabla N° 1 muestra cómo se evaluaron los distintos aspectos relacionados con la calidad de servicio y su evolución respecto a mayo de 2015.

EL ASPECTO MEJOR EVALUADO ES EL SISTEMA DE PAGOS

Tabla N° 1: Evaluación distintos aspectos de Transantiago

¿Qué nota le pone a...?	may-15	dic-16
Bus o metro cerca del origen y destino	4,3	4,3
Tiempo de espera en paraderos	3,6	3,5
Sistema de pago	4,9	5,0
Número de trasbordos	3,9	3,5
Precio	3,3	3,7
Tiempo de viaje en el vehículo	4,0	4,1
Comodidad del viaje	3,4	3,5
Calidad de los buses	3,6	3,4
Seguridad de la conducción	3,7	4,0
Seguridad personas (en paraderos y dentro del bus o metro)	3,6	3,7
CALIFICACIÓN PROMEDIO	3,8	3,9
Su experiencia como usuario	4,1	4,0

Fuente: Observatorio del Transporte Público de Santiago LyD.

Ante la pregunta de si es justificable que una persona no pague el Transantiago, el 86% cree que no se justifica la evasión de la tarifa, mientras que un 12% sí la justifica. Por otra parte, también se consultó sobre la percepción de evasión. La mitad de los encuestados (50%) cree que 7 o más personas de cada 10 evaden el pago de su pasaje y, en promedio los encuestados perciben que cerca de un 60% de los usuarios no pagan el pasaje. Esta percepción es mucho mayor a la medición oficial que indica que cerca del 30% de los usuarios de buses de Transantiago no

paga su pasaje. Esta diferencia se podría explicar por sesgos cognitivos, por ejemplo, que llamen más la atención los usuarios que no pagan sus pasajes, que la mayoría que sí lo hace.

Un 60% de los encuestados no está de acuerdo con que el Congreso haya aprobado la entrega de más subsidio para el Transantiago en 2015 y un 32% si lo aprueba. Un 70% cree que éste beneficia a los operadores de buses y sólo un 15% considera que va en beneficio de los usuarios.

En forma similar en la versión anterior de la encuesta realizada en mayo de 2015, ante la pregunta ¿Está usted de acuerdo con que el Congreso apruebe la entrega de más subsidio para el Transantiago? Un 58% respondió no estar de acuerdo, 38% afirmó estarlo y 4% no sabe o no contesta.

CONCLUSIONES

Transantiago fue promovido como un sistema de transporte público que reduciría los tiempos de viaje y la congestión, sin costos para el Fisco. En la actualidad, el sistema pierde pasajeros cada año y, en sus 10 años de funcionamiento, ha recibido unos US\$ 6.000 millones en recursos fiscales para financiar su operación.

A 10 años de Transantiago, el Observatorio del Transporte Público de Santiago LyD encuentra que la evaluación de los usuarios de Transantiago es 3,9, menor a la que obtuvieron las “micros amarillas.” Además, la mayoría de los usuarios se muestra contrario a los aumentos de subsidio al Transantiago y no justifica la evasión.