



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

INFORME

EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA PARA EL TRANSPORTE URBANO RECOGIDAS PARTICIPATIVAMENTE.

PROYECTO: “DISEÑO DE MÉTODOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS, ESTUDIO DE CASO: TRANSPORTE PÚBLICO EN EL TERRITORIO PENCOPOLITANO”



Concepción, Enero del 2010.

Equipo Técnico del Proyecto

Manuel Albarrán Ulsen

Director Programa de Políticas Públicas y Ciudadanía, Universidad del Bío-Bío.

Pilar Laso Correa

Profesional, Programa de Política Pública y Ciudadanía, Universidad del Bío-Bío.

Sergio Moffat López

Director del Centro de Estudios Urbanos Regionales, Universidad del Bío-Bío.

Rafael Galdames Fuentes

Académico, Centro de Estudios Urbanos Regionales, Universidad del Bío-Bío.

Pía Krag Panduro

Académico, Centro de Estudios Urbanos Regionales, Universidad del Bío-Bío.

Carmen Araneda Guirriman

Profesional, Programa de Política Pública y Ciudadanía, Universidad del Bío-Bío.

Karen Gutiérrez Fueltealba

Profesional, Programa de Política Pública y Ciudadanía, Universidad del Bío-Bío.

Luis Zapata Retamal

Profesional, Programa de Política Pública y Ciudadanía, Universidad del Bío-Bío.

Equipo Ejecución de Talleres.

Cesar Ancalaf Tragolaf

Profesional.

Tania Aviles

Profesional.

Omar Cid

Profesional.

Estela Drake Mendoza

Profesional.

Juan Fernández

Profesional.

Pamela Gallardo
Profesional.

Carolina Guerrero
Profesional

Ricardo Guzmán
Profesional.

María José Hidalgo
Profesional.

Verónica Larrañaga Ruiz
Profesional.

Beatriz Munizaga
Profesional

Guillermo Parra
Profesional.

Javiera Salgado Martínez
Profesional

Erna Ugarte
Profesional.

Daniel Valenzuela
Profesional.

Marisol Venegas Castillo
Profesional.

Fundación Trabaja para un Hermano.

Asociación Nova Prisma Consultores para la Capacitación y el Desarrollo Limitada.

Consultora para el Desarrollo y la Cooperación Peuma Ni Mapu Limitada.

Instituciones Públicas

Ricardo Briones Huerta
Director Regional SECTRA Bío-Bío.

Ana Echeverria Añazco
Profesional, Seremi de Transporte.

Organizaciones Sociales

Junta de Vecinos de Concepción, Hualqui, Chiguayante, Talcahuano, Hualpén, San Pedro de la Paz y Penco.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	6
CAPÍTULO I	
Sistematización de Talleres de Participación Ciudadana.....	7
CAPÍTULO II	
Análisis Estadístico de Talleres de Participación Ciudadana.....	55

PRESENTACIÓN

Este informe entrega información con respecto a la ***“Sistematización y elaboración de propuestas ciudadanas para las bases de Licitación”***.

En su primera parte el informe cuenta con la **sistematización de la información recopilada en los Talleres de Participación Ciudadana**, realizados en los meses de Diciembre 2009 y Enero 2010. En este informe se detallan las debilidades, fortalezas y expectativas de los usuarios para el Sistema de Transporte Público Pencopolitano.

La sistematización realizada es respaldada por un **Informe Estadístico** que se presenta en la segunda parte de este informe.

CAPÍTULO I

SISTEMATIZACIÓN DE TALLERES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

INFORME FINAL
Sistematización de Talleres De Participación Ciudadana

TRANSPORTE PÚBLICO URBANO

Concepción, Chiguayante, Hualqui, Talcahuano, Hualpén, San Pedro de La Paz Y Penco.

22 de enero de 2010

PRESENTACIÓN.

El presente informe da cuenta de la sistematización de las opiniones expresadas durante el proceso de participación ciudadana respecto al transporte pública de pasajeros del Gran Concepción, área que comprende, en este contexto, las comunas Concepción, Chiguayante, Hualqui, Talcahuano, Hualpén, San Pedro De La Paz Y Penco.

Durante los meses noviembre 2009, hasta enero del 2010 se llevaron a cabo un total de 32 talleres en las comunas indicadas, instancias participativas donde los integrantes, dirigentes sociales y usuarios en general de la locomoción colectiva, pudieron libremente expresar sus puntos de vista, tanto críticas como reconocimientos, como también sus sueños respecto del futuro desarrollo de éste. La metodología (Metaplan) contempló la sistematización de las opiniones en las categorías fortalezas, debilidades y expectativas. Este informe contiene la sistematización de aproximadamente un 95% de los talleres.

Entre los aspectos expresados por los participantes, una parte corresponde a los temas que están contempladas en el proceso de licitación que se encuentra en marcha; otros aspectos, en cambio, corresponderán al Plan de Transporte Público y, por lo tanto, serán materias a abordar por el Consejo de Transporte, en el mediano y largo plazo.

1. INTRODUCCIÓN.

A un observador externo del sistema actual del transporte de Gran Concepción, le llama muchísimo la atención el aparente contraste que existe entre la calidad del servicio actual y la modernidad que presenta la ciudad en la cual está inserta. Sorprende la aparente pasividad y extrema tolerancia que demuestran sus usuarios de este servicio. Rara vez se escucha un reclamo contra el volumen ensordecedor de la radio, la conducción brusca, el trato descortés o la carrera que de pronto emprenden los conductores con el afán de quitarles pasajeras a una línea competidor, para sólo nombrar algunas de las situaciones a las cuales son víctimas a diario los pasajeros de los buses urbanos.

Sin embargo, tal como lo demuestra este informe, los usuarios de la locomoción colectiva en Gran Concepción sienten y están concientes de la mediocre calidad del servicio que obligadamente deben usar, Entre las razones de la aparente adaptación está uno de los elementos más profundos y predecibles de la conducta humana, que es la negativa a luchar contra lo imposible, la tendencia a preferir la resignación a la frustración.

Una muestra de esto es que los usuarios expresan como fortalezas del sistema actual que *“hay algunos chóferes que son amables”*, que en una de las líneas *“los chóferes dan el vuelto”*; se destacan a las líneas cuyos conductores manejan de manera prudente, y comentan que *“comparado con otras líneas no son tan peleadores entre ellos en la ruta”*. Hay un cierto optimismo detrás expresiones como *“siempre podemos encontrar gente que hace bien su trabajo”* y que *“no se pueden meter todos en el mismo saco”*. Expresiones similares se pueden encontrar respecto a la conducción segura, el cumplimiento de los trazados y frecuencia y el respeto a los grupos vulnerables, niños, adultos mayores y discapacitados.

A pesar de la aparente resignación frente a situaciones que no está dentro de sus posibilidades resolver, el usuario no ha perdido ni su capacidad de asombro, ni su

capacidad de soñar. Le conmueve la situación de los chóferes que pasan largas horas al volante, incluso, justifica su mal genio por eso, y la remuneración que percibe, que está en relación a los boletos cortados. Tampoco es insensible frente a los dramas que sufren las personas discapacitados y las dificultades que enfrentan como usuarios de buses que no están adaptados a ellos, de hecho, el mayor número de observaciones se refiere a este tema.

Sueña de un sistema más cómodo, agradable y que responde a sus necesidades, aunque, en general, sus sueños no sobrepasan lo que debería ser los estándares mínimos de un sistema de transporte público, -del siglo pasado.

Se pide que los buses cumplan con las exigencias mecánicas: *“Una buena reparación de maquinarias y supervisarlas”, “Que las máquinas en mal estado sean retiradas de los recorridos”, “Me gustaría que no se trajera a las provincias las peores máquinas”*. Las peticiones son, en general, bastante modestas: *“Buses ojalá cómodos y nuevos”, y “mejor atención, mejores modales y que los tengan un poco de consideración”*; contar con un nivel de calidad homogénea: *“o sea, al tomar una micro no tener miedo y saber que era de ésta forma”*.

Algunos pocos participantes se permiten imaginar un mundo mejor, en sentido más amplio: *“Me gustaría que todos esos sueños se cumplan con buses cómodos y lindos” y “alegres, con música espiritual grata al oído” y “que la orilla de la costa pasara la carretera, con buses último modelo y que hubiera piscinas donde se puedan bañar, porque este mar no es apto, ya que vienen ventoleras”*. Desafíos no le faltarán al Consejo de Transporte.

El informe consta de tres partes. En la primera se analizan las diversas categorías de debilidades, y los aspectos comprendidos por las más mencionadas. Se analizan de manera global, interpretándoles, apoyado por las opiniones, tal como fueron expresadas

en los talleres. Luego se analiza su importancia relativa a nivel comunal. Y, finalmente, se hace una desagregación entre los que son posibles a resolver en el corto plazo a partir de la licitación, y en el mediano y largo plazo a través del proceso que está iniciando el Consejo del Transporte.

En la segunda, se analizan las fortalezas, de manera análoga.

En la tercera se analizan las expectativas que los participantes tienen respecto al futuro transporte colectivo; de manera global, utilizando las mismas categorías utilizados a lo largo del informe; cómo éstas se relacionan con las debilidades y las fortalezas; luego, cuáles son las expectativas más mencionadas, y al final cómo se podrán satisfacer, ya sea a través de la licitación o del proceso que está iniciando el Consejo del Transporte, que llevará al Plan de Transporte Público Urbano del Gran Concepción.

2. PERCEPCIÓN GLOBAL DEL TRANSPORTE PÚBLICO: DEBILIDADES.

Las debilidades percibidos por las personas que participaron en los talleres, se concentran en primer lugar en la calidad del servicio, seguido por los trazados y la cobertura, y las frecuencias. En tercer lugar están las tarifas y en cuarto lugar la flota de buses y la infraestructura vial, el soporte físico del sistema. En quinto lugar de importancia, de acuerdo siempre al número de opiniones expresadas, está la fiscalización del sistema por parte de los organismos pertinentes.

En la tabla se observan cómo se distribuyen las opiniones entre las categorías, y entre las comunas.

TABLA 1: Categorías de debilidades y número de opiniones expresadas por comunas.

	Chiguayante	Concepción	Hualqui	Penco	San Pedro	Talcahuano	Hualpén	Transversal	Total general	%
Total Calidad del servicio	71	90	2	36	60	93	36	21	409	42
Total Trazados y cobertura	17	32	4	3	28	24	6	3	117	12
Total Frecuencias	33	23	1	3	22	23	6	5	116	12
Total Tarifas fijación y reajustabilidad	11	20	1	3	21	23	3	1	83	8
Total Flota de buses	10	14	1	3	14	13	5	6	66	7
Total Infraestructura vial	13	25	1		16	8	2	1	66	7
Total Fiscalización	6	13		4	9	7	4	6	49	5
Total Información al usuario	2	4		2	2	9	2	1	22	2
Total Condiciones laborales conductores		8		1	1	3	1	2	16	2
Total Tiempos de viaje		4		1	3	3	2	1	14	1
Total Institucionalidad		3		3	1	1			8	1
Total Usuarios comportamiento	1		1	1		4			7	1
Total Recaudación	2	2		2					6	1
Total Terminales		1		1			1		3	0
Total Externalidades		2							2	0
Total general	166	241	11	63	177	211	68	47	984	100

Los demás aspectos constituyen, cada uno, menos de un 3 % de las percepciones expresadas.

2.1 Calidad del servicio.

La calidad del servicio comprende una serie de aspectos, donde dos tercios se concentran en tres elementos, la conducta frente a grupos de pasajeros que se encuentran en una situación de particular indefensión, la relación con los pasajeros en general, y la conducción de la máquina de locomoción colectiva.

Los demás percepciones se relacionan con el cumplimiento del servicio en sus aspectos básicos, tomar y dejar pasajeros, cumplir con el recorrido, y incomodidades ambientales, tales como el volumen de la radio, el estado de los asientos, y molestias

causadas por las condiciones de las ventanas, puertas y techo, donde el problema son las goteras.

A esto se suma un aspecto no menor, y que no se puede relacionar con el operador y el personal de conducción, que es la delincuencia, en los buses, como también en los paraderos.

“Que los jóvenes, adultos y ancianos sean respetados como personas y no como animales.”

Casi un tercio de las percepciones sobre calidad del servicio se relacionan con la conducta de los conductores hacia los grupos niños, estudiantes, adultos mayores y discapacitados. Eso puede ser una expresión de la actitud solidaria con estos grupos, que si no tuvieron una particular representación en los talleres, sin duda integran prácticamente todas las familias de los participantes. En la tabla 1 se observa el total de los aspectos considerados en relación a la calidad del servicio.

TABLA 2: Percepciones sobre la calidad del servicio

	Chigyant.	Conce.	Hualq.	Penco	S. Ped.	Talchn.	Hualpn	Transv	Total general
Trato discriminatoria hacia niños, ad. mayores, estudts. o discapacit.	21	26	1	10	23	32	13	5	131
Comportamiento indebido conductores frente a pasajeros	26	25		9	12	25	8	9	114
Conducción riesgosa causa inseguridad	5	17	1	7	11	12	7	4	64
Suciedad buses y/o conductores y/o sin uniforme; avisaje.	3	4		5	2	4	5		23
No parar en paraderos, ni a tomar, ni a dejar pasajeros	4	3		1	1	11	1	1	22
Incumplimiento de los trazados	2	6		1	4	2	1	1	17
Delincuencia causa inseguridad al interior buses o paraderos	3	3		1	2	3			12
Monopolio causa menor calidad del servicio	5	3		1			1		10
Calidad del servicio en general es deficiente		1			2	2			5
Incomodidad por estado asientos, ventanas, puertas, timbres o techo	2			1	1			1	5
Radio con volumen excesivo		1			2	1			4
Presencia de vendedores ambulantes en los buses		1				1			2
TOTAL GENERAL	71	90	2	36	60	93	36	21	409

El segundo grupo de percepciones es el comportamiento indebido de los conductores en su labor de manejar el vehículo, tomar y dejar pasajeros, y cobrar por el servicio. Una de las expresiones de los usuarios son lapidarias; una opinión resume esta situación: *“La escasa calidad en la atención a los usuarios en general”*. Las percepciones son que los conductores:

- Tienen mala educación
- Tienen mala disposición, con los consiguientes malos tratos
- La mayoría son gente agresiva, que se manifiestan que son prepotentes y grosero algunos.

Incluso, se producen situaciones insólitas: *“Hay que pagar con sencillo porque no dan el vuelto”*.

En resumen, como una persona lo expresa asertivamente: *“Yo pienso que el conductor tiene que tener más educación.”* Según los participantes, no existe capacitación para los chóferes y sugieren una formación profesional para las personas que se inician como profesionales del transporte público, complementada por educación continua.

En general, detrás de las críticas, se percibe una comprensión por las condiciones laborales de los chóferes que, según los usuarios, en parte explica su actitud y conducta, siendo el problema central la estructura de sueldos de los chóferes, que produce un alto incentivo para captar un mayor número de pasajeros: *“El problema laboral va en desmedro del usuario”*, y pone una carga mayor a los chóferes causándoles estrés y cansancio, también por ser los recorridos muy largos las distancias. Esta empatía lleva a expresiones como esta: *“¡Que los chóferes sean un poco tolerantes!”*

Los pasajeros pueden tener comprensión con el estrés al cual está sometido el chofer, y las carreras que se producen a cause del sistema de remuneraciones. Pero a la velocidad excesiva en algunos tramos se suman una serie de situaciones:

- No se detienen antes de abrir la puerta.
- No cierran la puerta cuando el bus esta en marcha
- Hablan por celular.
- Fumen mientras que manejan.
- No respetan la señalética y las normas del tránsito.
- Llevan muchos estudiantes de pie
- Realizan frenadas bruscas

2.1.1 Calidad del servicio por comuna

Las opiniones vertidas sobre la categoría Calidad del servicio, como porcentaje del total de opiniones de cada comuna, varía sustancialmente en algunos casos, no todos, ver tabla siguiente.

TABLA 3: Calidad del servicio por comuna

	Nº	% del total
Penco	36	57,1
Hualpén	36	52,9
Talcahuano	93	44,1
Chiguayante	71	42,8
Concepción	90	37,3
San Pedro	60	33,9
Hualqui	2	18,2
Transversal	21	44,7
Total general	409	41,6

Las comunas de Penco y Hualpén tienen los más altos porcentajes de respuestas en la categoría Calidad del Servicio, más que la mitad, seguido por las comunas Talcahuano y Chiguayante, mientras que en Concepción y San Pedro sólo alrededor de un tercio de las respuestas se relacionan con este tema. Hualqui muestra una situación muy distinta, menos de una quinta parte de las opiniones se relacionan con éste tema.

2.2 Trazados y cobertura.

Este aspecto será analizado sólo por comuna, dado que permite saber cuáles son los recorridos que cuentan con más problemas.

2.2.1 Trazado y cobertura por comuna.

Las opiniones vertidas sobre la categoría Trazado y cobertura, como porcentaje del total de opiniones de cada comuna, varía sustancialmente en algunos casos, no todos, ver tabla siguiente.

TABLA 4: Trazado y cobertura por comuna

	Nº	% del total
Hualqui	4	36
San Pedro	28	16
Concepción	32	13
Talcahuano	24	11
Chiguayante	17	10
Hualpén	6	9
Penco	3	5
Transversal	3	6
Total general	117	12

La comuna de Hualqui se destaca por la importancia que dan los participantes a las debilidades relacionadas con trazado y cobertura, muy lejos de las demás comunas, todos menores de un 16%. La comuna de Penco, en cambio, este aspecto tiene una relevancia marginal.

2.3 Frecuencia

Las debilidades en esta categoría son dos:

- Frecuencia no acorde con la demanda
- Horarios de madrugada y tarde en la noche no son atendidos.

Respecto a la primera, lo que se señala es que en general la frecuencia es insuficiente, o que en las horas punta no corresponde a los requerimientos:

“Quiero más buses para mi población porque en la mañana pasan todos repletos.”

“La frecuencia de la locomoción por mi población, hay que esperar alrededor de 20 minutos para que pase la locomoción”.

Un problema serio se produce con el traslado de estudiantes. En un caso: *“el primer recorrido pasa por el sector a las 07:15, por lo cual las niñas llegan atrasadas a los liceos.”*^G

Uno de los problemas de la baja frecuencia en las horas punta son los accidentes y atochamiento. Otro problema es tener que caminar largas trayectos para tomar otra línea: *“No se puede tomar locomoción, éstas pasan llenas los usuarios de monte redondo tienen que viajar a pie hacia san Vicente con el temor de ser asaltados y en invierno con lluvia.”*

Y lo contrario constituye un perjuicio para el medio ambiente, como lo señala un a persona: *“Demasiadas máquinas circulando en horarios de poca demanda, lo cual no es negocio para las líneas de autobuses y el medio ambiente.”*

El problema de frecuencia en horas “especiales”, es decir, muy temprano o muy tarde de noche, afectan en especial las personas que deben dirigirse a su trabajo a esta hora, lo que se complica los fines de semana, cuando la locomoción baja. Los recorridos están diseñados para los días de Lunes a Viernes (fines de semana malos)

2.3.1 Frecuencia por comuna

La frecuencia tiene un peso de entre 5 y 20% de las percepciones sobre debilidades, siendo más importante como debilidad en la comuna de Chiguayante.

TABLA 5: Frecuencia por comuna

	Nº	% del total
Chiguayante	33	20
San Pedro	22	12
Talcahuano	23	11
Concepción	23	10
Hualqui	1	9
Hualpén	5	7
Penco	3	5
Transversal	6	13
Total general	116	12

2.4 Tarifas, fijación y reajustabilidad

Son dos las debilidades respecto a las tarifas con frecuencias relevantes:

- Falta diferenciación de tarifas por distancia.
- Tarifas muy altas.

Los usuarios de la locomoción colectiva sienten como injusto que deben cancelar lo mismo por un recorrido de unos cuadros como por un viaje largo. Incluso algunos sugieren que se crean tarifas por tramo.

Respecto al nivel de las tarifas, se señalan que existe una diferencia notoria en comparación con otras ciudades. Algunos destacan que esto se agrava por la situación social y laboral de la región:

“Los pasajes de la locomoción colectiva son muy caros, habiendo el porcentaje más alto de cesantía, es más caro que en otras regiones”

Varios expresan que es el pasaje para estudiantes que es el caro.

Las dos debilidades restantes, No existen tarifas combinadas, y Rebaja en pasaje de adultos mayores no es para todos, tienen importancia marginal..

2.4.1 Tarifas, fijación y reajustabilidad por comuna

No existen mayores diferencias por comuna de este aspecto de las opiniones por categoría.

TABLA 6: Tarifas por comuna.

	Nº	% del total
San Pedro	21	12
Talcahuano	23	11
Hualqui	1	9
Concepción	20	8
Chiguayante	11	7
Penco	3	5
Hualpén	1	1
Transversal	3	6
Total general	83	8

Sin embargo, al revisar por tema, se observa que la Falta de diferenciación de tarifas por distancia, más que la mitad de las opiniones provienen de Concepción y San Pedro. Las opiniones que expresan que la tarifa es muy alta, provienen en un 50% de Talcahuano.

2.5 Flota de buses.

Los aspectos que se mencionan en relación a la Flota de Buses son:

- Buses en mal estado
- Máquinas no adecuadas para adultos mayores y discapacitados.

Una expresión extrema es que *“Las máquinas están en muy mal estado tan cruel que más parecen máquinas para acarreo de ferias”*.

Otros no logran completar sus recorridos: *“Malo el transporte de las micros, por mal estado, no suben los cerros.”*; otros *“con problemas quedan en pana.”*

Observe que en la categoría Calidad del Servicio también se consideran ciertos aspectos de los buses; pero, no se indican muchas situaciones, más bien unas pocas, casi todos por el timbre malo.

En casi todos los talleres se mencionan la necesidad de contar con buses adecuadas para adultos mayores y discapacitados.

Otros temas son: Tamaño buses insuficientes, Parque buses sin renovación, Exceso de buses en flota.

2.5.1 Flota de buses por comunas.

No se observan diferencias entre la importancia de esta categoría por comuna.

TABLA 7: Flota de buses por comuna.

	Nº	% del total
Hualqui	1	9
Hualpén	6	9
San Pedro	14	8
Talcahuano	13	6
Chiguayante	10	6
Concepción	14	6
Penco	3	5
Transversal	5	11
Total general	66	7

2.6 Infraestructura vial.

Las opiniones sobre la infraestructura vial comprenden una amplia gama de aspectos:

TABLA 8: Debilidades Infraestructura vial.

	Nº	% del total
Paraderos faltan o obstruidos	31	47
Diseño o ubicación paraderos no acorde a su función	11	17
Calles en mal estado	7	11
Congestión de las vías o falta de ordenamiento	6	9
Cruces ferroviario sin guardia, y semáforos en otros casos	4	6
Vías exclusivas y/o segregadas locomoción colectiva faltan	4	6
Congestión vehicular dificulta la locomoción colectiva	2	3
Pasarelas faltan	1	2

“ - y los paraderos que influyen en una mejora sustancial para el orden de toma y bajada de pasajeros.”

“Los paraderos no son adecuados para la región, ni por los materiales de construcción (no protegen al usuario de la lluvia), ni por sus ubicaciones.”

Los aspectos hablan tanto de situaciones deficitarias con relativa fácil solución, como de otros que requieren obras mayor envergadura. Pero, considerando que un 65% de las respuestas reclaman algo tan sencillo como paraderos, las soluciones aparecen alcanzables desde el punto de vista económico, y de gran beneficio, cuando se toma en cuenta la pluviometría de la ciudad. Uno de los lugares que se mencionan como necesitado de paraderos es los cuadras céntricas donde la aglomeración es mayor.

2.6.1 Infraestructura vial por comunas

La infraestructura es un tema que pesan un 10% o menos en las respuestas por comuna, siendo Concepción la comuna con aparentemente mayor importancia.

TABLA 9: Infraestructura vial por comuna.

	Nº	% del total
Concepción	25	10
Hualqui	1	9
San Pedro	16	9
Chiguayante	13	8
Talcahuano	8	4
Hualpén	1	1
Penco	0	0
Transversal	2	4
Concepción	25	10

2.7 Fiscalización

“La mala fiscalización.”

Las opiniones sobre las falencias en el ámbito de la fiscalización son muy variadas. Un grupo grande se relaciona con al deficiente fiscalización de las frecuencias. El otro grupo abarcan una gama de temas.

Un primer grupo concierne al operador:

- Falta de control por parte de la empresa a sus chóferes.

Y un segundo grupo habla de la fiscalización que realiza los organismos públicos pertinentes:

- Falta de medios estatales que actúen como reguladores del transporte público
- Poca fiscalización de parte del Seremi.
- Fiscalización de las empresas pobre.
- Policía no fiscaliza reglamento de tránsito a buses

- Más fiscalización en Revisión Técnica en locomoción colectiva

Otros no especifican a quién correspondería fiscalizar:

- Muchos chóferes necesitan ser evaluados.
- Control para el conductor sobre conducta
- Exigir preparación técnica y psicológica a los conductores
- Control sobre las máquinas (mantención) Control de velocidad y balatas
- Mayor fiscalización de sus circuitos de recorridos,
- Muchos buses en todos los recorridos son piratas
- No se fiscaliza el consumo de drogas y alcohol de los chóferes.

Y, cuando los mismos usuarios fiscalizan, no se sienten escuchados:

- Líneas de buses no atienden los reclamos de los usuarios

2.7.1 Fiscalización por comunas.

La fiscalización no muestra una imagen clara respecto a las comunas, no está claro por qué Hualpén tiene la importancia relativa mayor que las demás comunas, Talcahuano, comuna vecina, la importancia menor.

TABLA 10: Fiscalización por comuna.

	Nº	% del total
Hualpén	6	9
Penco	4	6
Concepción	13	5
San Pedro	9	5
Chiguayante	6	4
Talcahuano	7	3
Hualqui	0	0
Transversal	4	9
Total general	49	5

2.8 Posibilidades para superar las debilidades del transporte público de Gran Concepción.

Las debilidades mencionadas por los participantes en los talleres fueron agrupados en títulos que a su vez se agregaron en categorías. En esta parte del informe se vuelven a desagregar las categorías, en los aspectos que son posibles a resolver por la licitación y en los que se deben enfrentar en el mediano o largo plazo, ya sean porque son temas estructurales o porque requieren infraestructura y recursos que no están disponibles hoy.

La desagregación se realizó considerando las bases de licitación, sin haber tenido acceso a los Anexos. Se aplicaron, criterios que determinaron que un conjunto de temas no podrán ser resueltos por la licitación. Lo siguiente constituye, por lo tanto, supuestos para el análisis posterior, tanto de las debilidades, fortalezas, como expectativas.

- Frecuencia: depende de los estudios previos a las bases. Por lo tanto no es un problema que la licitación va a resolver.
- Trazados y cobertura. La cobertura depende de estudios previos, Decisiones al respecto se hacen en base de estudios previos a la licitación.
- Horarios nocturnos o muy tempranos. Según las bases, el operador debe operar entre las 6 y las 00 hrs., salvo una autorización que puede estar fundado en requerimientos de la comunidad. Entonces, los horarios desatendidos es un problema que no está previsto en la licitación.
- Identificación buses, deficiente, difícil de leer por los usuarios, confundible. El operador debe cumplir con las disposiciones de las normativas (2.5.14, de las bases). Aparentemente aspectos como el tamaño de las letras, los colores de los carteles y de los buses, está definido y no se está considerado en la licitación.

- Diferenciación de tarifas por distancia. Aun cuando el operador puede tener tarifas diferenciadas si quisiera, de acuerdo a las bases actuales. no es obligatorio, y es un aspecto a tratar a futuro.
- Diversidad de destinos insuficientes en el sector. Es imposible imaginar que todos los sectores sean atendidos por líneas de todos los destinos, por lo que la solución no pasa por aumentar el número de destinos, sino la posibilidad de hacer trasbordo. Es un tema a ser enfrentado por el Plan de Transporte.

2.8.1 Debilidades posibles a superar en la licitación del transporte público.

En este párrafo se detallan cuáles son las debilidades posibles a ser superadas a través de la licitación del transporte público del Gran Concepción. En esta parte no se hará ningún análisis de los aspectos, éste se realizará en la tercera parte del informe, la de las expectativas.

TABLA 11: Aspectos a ser mejorados Licitación Transporte Público.

Categoría	Aspecto
Calidad del servicio	Comportamiento indebido conductores frente a pasajeros
	Conducción riesgosa causa inseguridad
	Trato discriminatoria hacia niños, ad.mayores, estudts. o discapacit.
	Suciedad buses y/o conductores y/o sin uniforme; avisaje.
	Incumplimiento de los trazados
	Incomodidad por estado asientos, ventanas, puertas, timbres o techo
	No parar en paraderos, ni a tomar, ni a dejar pasajeros
	Calidad del servicio en general es deficiente
	Radio con volumen excesivo
	Presencia de vendedores ambulantes en los buses
Condiciones laborales conductores	Jornadas de trabajo conductores excesivas
Fiscalización	Deficiente fiscalización de las frecuencia
	Fiscalización en general es deficiente
	Drogas y alcohol no se fiscaliza consumo de los conductores
	Hora inicio y término recorrido no se respeta
Flota de buses	Buses en mal estado
	Exceso de buses en flota
	Parque buses sin renovación
	Tamaño buses insuficientes
Terminales	Terminales con infraestructura deficiente o inexistentes
Tiempos de viaje	Tiempo de viaje excesivo ciertos recorridos

2.8.2 Debilidades a superar en el Plan de Transporte Público Urbano del Gran Concepción, en el mediano y largo plazo.

En este párrafo se detallan cuáles son las debilidades posibles a ser superadas a través del Plan de Transporte Público del Gran Concepción. En esta parte no se hará ningún análisis de los aspectos, éste se realizará en la tercera parte del informe, la de las expectativas.

TABLA 12: Aspectos a ser mejorados Licitación Transporte Público.

Categoría	Aspecto
Calidad del servicio	Monopolio causa menor calidad del servicio
	Delincuencia causa inseguridad al interior buses o paraderos
Condiciones laborales conductores	Remuneración conductores insuficiente
Externalidades	Contaminación acústica y del aire
Flota de buses	Máquinas no adecuadas para ad.mayores/discapact.
Frecuencias	Frecuencia no acorde con la demanda
	Horarios nocturno y muy temprano desatendidos
Información al usuario	Poca claridad fijación tarifas
	Información recorridos y paraderos inexistente
	Identificación recorrido del bus deficiente
Infraestructura vial	Paraderos faltan o obstruidos
	Calles en mal estado
	Diseño o ubicación paraderos no acorde a su función
	Congestión de las vías o falta de ordenamiento
	Cruces ferroviario sin guardia, y semáforos en otros casos
	Vías exclusivas y/o segregadas locomoción colectiva faltan
	Congestión vehicular dificulta la locomoción colectiva
	Pasarelas faltan
Institucionalidad	Institucionalidad del transporte deficiente
Recaudación	Precariedad del sistema de recaudación

3. PERCEPCIÓN GLOBAL DEL TRANSPORTE PÚBLICO: FORTALEZAS.

En cuanto a las fortalezas percibidas, uno de los aspectos más llamativos es que en cantidad ascienden aproximadamente a la mitad de las debilidades, 487 contra 984 debilidades.

En primer lugar de frecuencia de opiniones emitidas se encuentra la Calidad del Servicio, seguido por Trazados y Cobertura. Esas categorías son las mismas, curiosamente, que encabezaban la lista de las debilidades. Eso aparentemente constituye una contradicción, sin embargo, al revisar las opiniones se verá que no es tan así.

En tercer lugar está la Flota de Buses, y en cuarto lugar la Frecuencia. En quinto lugar de importancia, de acuerdo siempre al número de opiniones expresadas, están las Tarifas, seguidos por Tiempos de viaje. Por razones del formato de este informe, serán presentados en el mismo orden como el capítulo anterior, de las debilidades, salvo Tiempos de Viaje que no fue una categoría analizada.

Interesante es ver cómo los participantes relevan como fortaleza el beneficio que un sistema de transporte público brinda a la comunidad. Este aspecto no será tratado de la misma manera que las demás categorías, pero sí mencionar cuáles son los beneficios que visualizan las personas como valiosos. Se destaca la locomoción pública brinda un servicio a la comunidad, que constituye una fuente de empleo y que es un lugar de encuentro entre los habitantes de un sector. Los servicios no sólo es poder ser llevado de un lugar a otro, sino los servicios especiales, por ejemplo, para ir de vacaciones o paseos, de manera económica. Se expresa reconocimientos por el compromiso de los empresarios con la comunidad, por su disposición para facilitar los buses para los funerales

En la tabla se observan cómo se distribuyen las opiniones entre las categorías, y entre las comunas.

TABLA 13: Categorías de fortalezas y número de opiniones expresadas por comunas.

	Chigu ayant e	Conc epci ón	Hual qui	Penc o	San Pedr o	Talca huan o	Hual pén	Transv ersal	Total gener al	%
Total Calidad del servicio	35	27	5	4	15	37	9	3	135	28
Total Trazados y cobertura	21	27		10	5	25	4	2	94	19
Total Flota de buses	30	12	1	5	8	9	7	4	76	16
Total Frecuencia	9	17		5	8	16	4	5	64	13
Total Tarifas fijación y reajustabilidad	1	8		4	14	16	5	3	51	10
Total Tiempos de viajes	4	7			1	4	2	2	20	4
Total Beneficio que aporta el sistema de transporte	3	3		2	5	1	3		17	3
Total Información al usuario	1	4				1		2	8	2
Total Infraestructura vial	2	2			1	2			7	1
Total Recaudación						5			5	1
Total Empresarización de los operadores			2			1			3	1
Total Sistema integrado de transporte público	2								2	0
Total Institucionalidad					2				2	0
Total Otro					1				1	0
Total Fiscalización		1							1	0
Total Externalidades		1							1	0
Total general	108	109	8	30	60	117	34	21	487	100

Los demás aspectos constituyen, cada uno, menos de un 2 % de las percepciones expresadas.

3.1 Calidad del Servicio

Como se dijo en la introducción a este capítulo, llama la atención que las fortalezas se concentran en la misma categoría en la cual se concentraban las debilidades: Calidad del Servicio. Sin embargo, no es extraño, ya que obviamente la calidad de un servicio, que en este documento se centra en *cómo* es otorgado el servicio, dejando los aspectos Trazados, Cobertura, Flota de Buses y Tiempo de Viajes, que por supuesto forma parte de la Calidad del Servicio, aparte.

La Calidad del Servicio, en este informe, reúne a una serie de aspectos, principalmente intangibles que contribuyen de manera sustancial a la satisfacción del usuario. Otros aspectos, como por ejemplo las demoras, en la frecuencia o en el tiempo del viaje, son soportables, siempre y cuando el momento que el pasajero permanece en el bus es un momento grato. La afirmación de los participantes de la calidad del servicio como una fortaleza, es más bien una afirmación de esto, *no* es que el sistema como tal brilla por la buena calidad de su servicio. De esto da cuenta el tono de las expresiones vertidas en los talleres sobre la calidad:

“Algunas veces el chofer saluda.”

“Algunos chóferes son mas pasivos que otros, respetan (el volumen de) la música”. (o sea, algunos no son agresivos)

“Algunos chóferes saludan al subir el pasajero y le desean que les vaya bien, son algunos.”
(lo que parece más bien la excepción)

“Algunos chóferes son conscientes de la situación de los ancianos y colegiales.”

Se destacan el ejemplo de algunos operadores, haciendo ver lo deseable de su conducta:

“Buena presentación de algunos chóferes y líneas.”

En una línea: *“atentos los chóferes, dan el vuelto”*

“Comparado con otras líneas no son tan peleadores entre ellos en la ruta.”

“En algunas empresas los chóferes tienen uniformes, debieran ser en todas las líneas.”

Pero lo más insólito es que la exigencia mínima que los usuarios pudieron esperar de un servicio de locomoción colectiva, que éste sigue un determinado trazado, es resaltado como una fortaleza: *“Buses cumplen con su recorrido.”*

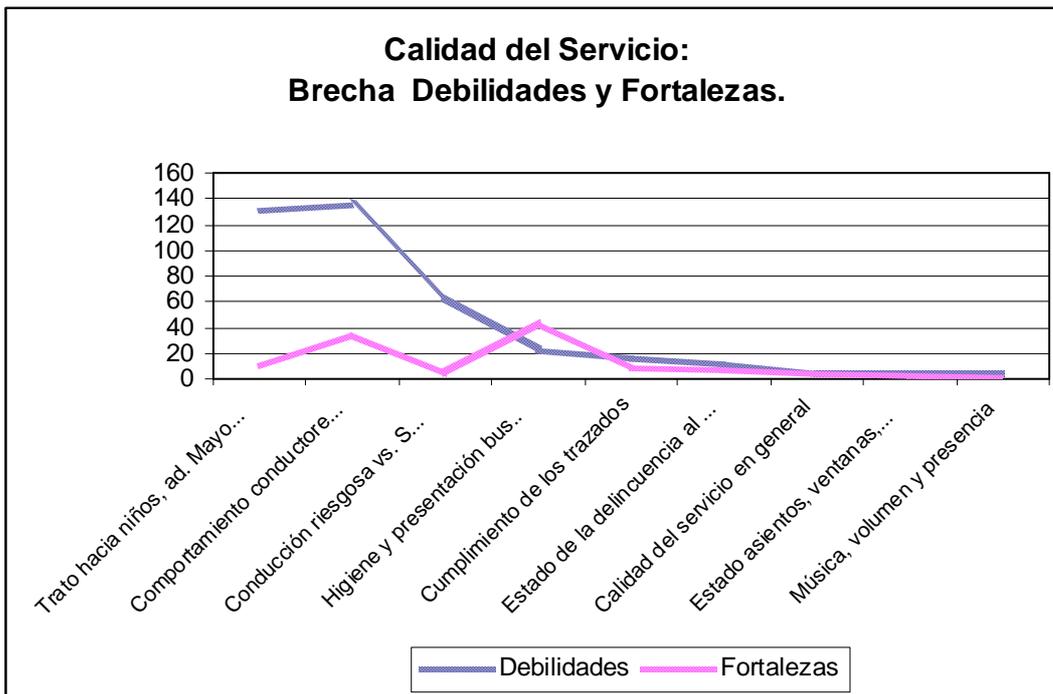
Lo que es destacable es el optimismo y el buen humor con que viven algunos usuarios los viajes diarios en el transporte público: *“Siempre podemos encontrar gente que hace bien su trabajo.”*

Al analizar la frecuencias de los temas mencionados, se observa que más que la mitad se concentran en la limpieza de los buses y la buena presentación de los conductores, y la conducta profesional de *algunos* chóferes, ver tabla adjunta.

TABLA 14: Percepciones sobre la calidad del servicio

	Chigua yante	Conce pción	Hualqui	Penco	San Pedro	Talcahua no	Hualpén	Transve rsal	Total general
Limpieza buses y/o conductores y con uniforme	14	4	2	1	3	16	3	1	44
Conducta profesional algunos conductores frente a pasajeros	5	11	1	1	6	8	1	1	34
Trato satisfactoria hacia niños, ad.mayores, estudts. o discapacit.	1		2	1	1	4	1		10
Recorridos se cumplen	8				1				9
Poca delincuencia al interior del bus	5	1					2		8
Calidad del servicio en general buena		2				2	1		5
Conducción segura	2	1				2			5
Cumplimiento de horarios y frecuencias		1		1	2	1			5
Posibilidad de parar donde desea el pasajero.		2			2				4
Formación de conductores se está realizando		1				2			3
Comodidad por el estado interior del bus						1	1	1	3
Bío tren excelente servicio		2							2
Música alegre el viaje		1							1
Permiten vendedores ambulantes en los buses		1							1
Radio con volumen controlado						1			1
Total Calidad del servicio	35	27	5	4	15	37	9	3	135

Dado que casi todos los temas están presentes tanto en las debilidades como en las fortalezas, es válido hacer una comparación entre las frecuencias. El resultado se muestra en el siguiente gráfico.



El gráfico habla por si mismo; Las debilidades superan lejos las fortalezas, en los aspectos más repetidos, salvo en la higiene, donde las fortalezas son más que las debilidades, incluso se destaca que el caso contrario es la excepción: *“Buena presentación del conductor como trabajador, hay algunas excepciones.”*. Eso es un reflejo del actual proceso de licitación.

La tabla adjunta muestra la brecha en porcentaje de las debilidades.

Tabla 15: Comparación entre frecuencias de debilidades y fortalezas, por aspecto de Calidad del Servicio.

	Debilidades	Fortalezas	Brecha ¹
Trato hacia niños, ad. Mayores, estuads. o discapacit.	131	10	92
Comportamiento conductores frente a pasajeros	136	34	75
Conducción riesgosa vs. Segura	64	5	92
Higiene y presentación buses y/o conductores	23	44	91
Cumplimiento de los trazados	17	9	47
Estado de la delincuencia al interior buses o paraderos	12	8	33
Calidad del servicio en general	5	5	0
Estado asientos, ventanas, puertas, timbres o techo	5	3	40
Música, volumen y presencia	4	1	75

Nota: "comportamiento conductores" incluye el aspecto respeto por los paraderos.

Es interesante observar que la delincuencia aparentemente no es un gran problema en los buses del Gran Concepción. Sólo un 3% de las opiniones sobre la debilidad hace mención a ella, y un 6% de las opiniones expresan que hay poca, y la brecha entre debilidades y fortalezas es baja, un 33%.

En conclusión, a pesar de que se destacan fortalezas, el servicio en general es más deficiente que satisfactorio.

3.1.1 Calidad del Servicio por comuna.

Las opiniones respecto a Calidad del Servicio, como porcentaje del total de opiniones de cada comuna, varía desde un 63% en Hualqui, hasta un 13% en Penco, ver tabla siguiente. Esto podría ser una señal de que el nivel de calidad de la locomoción colectiva en Hualqui, Chiguayante y Talcahuano está en mejores condiciones que en San Pedro, Concepción y Penco. Una comparación con la tabla de debilidades no confirma eso, ya que sólo en Concepción, San Pedro y Hualqui el porcentaje de opiniones sobre la (mala)

¹ La brecha es la diferencia entre el número de debilidades y fortalezas. Aquí está expresada en porcentaje del número de debilidades.

calidad del servicio es menor que un 40%. Sólo en la comuna de Hualqui se da una situación de bajo porcentaje (18,2%) de opiniones de baja calidad del servicio y alta ponderación de fortalezas de este mismo aspecto (63%).

Tabla 16: Fortalezas Calidad Servicio por comuna.

	Nº	% del total
Hualqui	5	63
Chiguayante	35	32
Talcahuano	37	32
Hualpén	9	26
San Pedro	15	25
Concepción	27	25
Penco	4	13
Transversal	3	14
Total general	135	28

3.2 Trazados y Cobertura.

Los aspectos de las fortalezas de la categoría Trazados y Cobertura, son, en primer lugar, Diversidad de Destinos Suficiente en el sector, con casi un 50% de las respuestas. En segundo lugar, y con un peso similar, están los Trazados Adecuados y Sectores con Buena Cobertura. La tabla siguiente muestran algunas de las opiniones de las personas al respecto:

Tabla 17: Fortalezas Calidad Servicio: opiniones.

Recorridos surtidos a varios sectores de las poblaciones.
Que me acerque a las distintas comunas
Lo bueno que se puede movilizar para distintos recorridos
Nuevos recorridos
Lo bueno que podemos ir a cualquier destino con un solo pasaje
Hay recorridos para distintas comunas con un solo pasaje

3.2.1 Trazados y cobertura por comunas.

Los Pencones destacan la Diversidad de Destinos, en su sector, por encima de otras fortalezas.

Tabla 18: Fortalezas Trazados y cobertura por comunas.

	Nº	% del total
Penco	10	33
Concepción	27	25
Talcahuano	25	21
Chiguayante	21	19
Hualpén	4	12
San Pedro	5	8
Hualqui		0
Transversal	2	10
Total general	94	19

3.3 Frecuencia.

El aspecto donde se concentran la mayor cantidad de fortalezas es el mismo donde se concentraba las debilidades: la Frecuencia en relación a la demanda por movilización. Al analizar las expresiones, se observa que, aparentemente, las opiniones hablan generalmente del horario diurno; las debilidades, en cambio, se centran en las horas punta, es decir, no se trata de una contradicción.

Respecto a la segunda categoría, Horarios nocturno y muy temprano atendidos, no hay dudas, los usuarios expresan una gran satisfacción con este aspecto. En Concepción, Talcahuano y Chiguayante se observa una alta valoración de horarios, ya sean muy tardes o muy temprano, lo cual es considerado como un servicio de ayuda a comunidad, con un horario de salida 5:15 a 5:30 y de término a las 24 horas.

3.3.1 Frecuencia por comuna.

La comuna de Penco lidera en cuanto a buenas percepciones sobre la frecuencia, seguido por Concepción y Talcahuano.

Tabla 19: Fortalezas Frecuencia por comunas

	Nº	% del total
Penco	5	17
Concepción	17	16
Talcahuano	16	14
San Pedro	8	13
Hualpén	4	12
Chiguayante	9	8
Hualqui		0
Transversal	5	24
Total general	64	13

3.4 Tarifa, fijación y reajustabilidad

Son dos los temas de relevancia. En primer lugar el Beneficio tarifa rebajada a estudiantes y adultos mayores (55%).

Un segundo tema es Diferenciación de tarifas; curioso, ya que esto sólo existe en algunas líneas. Se trata de la *“Opción de escoger la tarifa más cómoda para cada uno”*, o, la recaudación fraudulenta, desde hace tiempo institucionalizada en la locomoción colectiva en Gran Concepción:

“Que a veces se nos llevan por menos pasajes. Se puede pagar la mitad del pasaje.

“El transar con el pasaje a diferentes lugares.”

“Opción de escoger la tarifa más cómoda para cada uno.”

Este tipo de fijación de tarifa, constituye una forma informal de resolver la gran debilidad que según los usuarios padecen el transporte público en Gran Concepción, la falta de diferenciación de tarifas por distancia, que al parecer ha encontrado una solución de mercado, e incluso un lenguaje propio que se adecua a la transacción.

3.4.1 Tarifa, fijación y reajustabilidad.

Según el conteo, existen cuatro comunas donde las fortalezas de las tarifas pesan de manera importante, San Pedro, Hualpén, Talcahuano y Penco.

Tabla 20: Fortalezas Tarifa por comunas.

	Nº	% del total
San Pedro	14	23
Hualpén	5	15
Talcahuano	16	14
Penco	4	13
Concepción	8	7
Chiguayante	1	1
Hualqui		0
Transversal	3	14
Total general	51	10

Las opiniones sobre las tarifas de estas comunas difieren bastante. En San Pedro y Penco un 93% indica el Beneficio tarifa rebajada estudiantes y adultos mayores. En Hualpén ocurre algo parecido, aunque no tan pronunciado, mientras que en Talcahuano un 63% valora la Diferenciación de tarifas, sistema, se reitera, es informal e irregular.

3.5 Flota de buses.

Las fortalezas son principalmente dos: Buses en buen estado y parque de buses renovado; el tamaño es un ítem irrelevante; en buen estado, se refiere a la correcta mantención mecánica, no importa la edad de las máquinas.

Respecto a la primera fortaleza, un tercio de las opiniones (15) se refiere a líneas particulares, es decir, no a todo el sistema de locomoción colectiva, análogo con la calidad destacada en el punto 3.1.

La renovación de la flota, aparentemente las opiniones comprenden el sistema entero. Existe un reconocimiento de las inversiones que se han realizado en la compra de buses modernos.

3.5.1 Flota de buses por comuna.

La tabla 21 muestra que Chiguayante, Hualpén y Penco tiene el mayor porcentaje de opiniones referidas a la Flota de Buses.

Tabla 21: Fortalezas Flota de Buses por comunas.

	Nº	% del total
Chiguayante	30	28
Hualpén	7	21
Penco	5	17
San Pedro	8	13
Hualqui	1	13
Concepción	12	11
Talcahuano	9	8
Transversal	4	19
Total general	76	16

3.6 Tiempos de viaje.

Tiempos de viaje cortos, es una fortaleza expresada por 20 participantes. Las opiniones son, sin embargo, variadas:

“Taxibus rápido cuando les conviene.”

Algunas opiniones se refieren exclusivamente a los colectivos

“Lo bueno que el colectivo es rápido y cómodo, en el centro solo 5 minutos. Los colectivos rápidos pero muy caros.”

Otras se refieren a líneas específicas o a recorridos que son controlados con reloj.

3.6.1 Tiempos de viaje por comuna.

Tiempos de viaje está lejos de ser reconocido como fortaleza en todas las comunas. Se concentran las opiniones en Talcahuano y Concepción, y aparecen además en el taller transversal. Es la única categoría que muestra un número tan alto de opiniones.

Tabla 22: Fortalezas Tiempo de Viaje, por comuna.

	Nº	% del total
Talcahuano	4	7
Concepción	7	6
Chiguayante	4	4
San Pedro	1	3
Hualpén	2	2
Hualqui		0
Penco		0
Transversal	2	10
Total general	20	4

3.7 Posibilidad de potenciar las fortalezas del transporte público de Gran Concepción.

Las fortalezas mencionadas por los participantes en los talleres fueron agrupados en títulos que a su vez se agregaron en categorías. En esta parte del informe se vuelven a desagregar las categorías, en los aspectos que son posibles a resolver por la licitación y en los que se deben enfrentar en el mediano o largo plazo, ya sean porque son temas estructurales o porque requieren infraestructura y recursos que no están disponibles hoy.

La desagregación se realizó considerando las bases de licitación, sin haber tenido acceso a los Anexos. En el capítulo anterior se explicó bajo cuáles supuestos complementarias se realizó la desagregación de las categorías.

3.7.1 Fortalezas posibles a potenciar en la licitación del transporte público.

En este párrafo se detallan cuáles son las fortalezas posibles a ser potenciar a través de la licitación del transporte público del Gran Concepción. En esta parte no se hará

ningún análisis de los aspectos, éste se realizará en la tercera parte del informe, la de las expectativas.

Tabla 23: Aspectos a ser potenciados Licitación Transporte Público.

Categoría	Aspecto
Calidad del servicio	Conducta profesional algunos conductores frente a pasajeros
	Trato satisfactoria hacia niños, ad.mayores, estudts. o discapacit.
	Cumplimiento de horarios y frecuencias
	Limpieza buses y/o conductores y con uniforme
Tarifas fijación y reajustabilidad	Tarifas valor conveniente
Flota de buses	Buses en buen estado
	Parque buses renovado

3.7.2 Fortalezas a potenciar en el Plan de Transporte Público, en el mediano y largo plazo.

En este párrafo se detallan cuáles son las fortalezas posibles a ser potenciados o extendidas a todos los servicios, a través del Plan de Transporte Público del Gran Concepción. En esta parte no se hará ningún análisis de los aspectos, éste se realizará en la tercera parte del informe, la de las expectativas.

Tabla 24: Aspectos a ser mejorados Plan Transporte Público.

Categoría	Aspecto
Beneficio que aporta el sistema de transporte colectivo	Locomoción colectiva constituye una fuente de empleo
	Brinda un servicio a la comuna
Frecuencia	Frecuencia acorde a la demanda
Tarifas fijación y reajustabilidad	Diferenciación de tarifas
	Beneficio tarifa rebajada estdts. y ad. mayores.
Trazados y cobertura	Diversidad de destinos suficiente en el sector
	Sectores con buena cobertura
	Trazados adecuados
	Sectores con buena cobertura

4. EXPECTATIVAS.

Los talleres de participación ciudadana culminaron con la formulación de expectativas, que de alguna manera resumen el sentir de los usuarios respecto al transporte público de pasajeros del Gran Concepción.

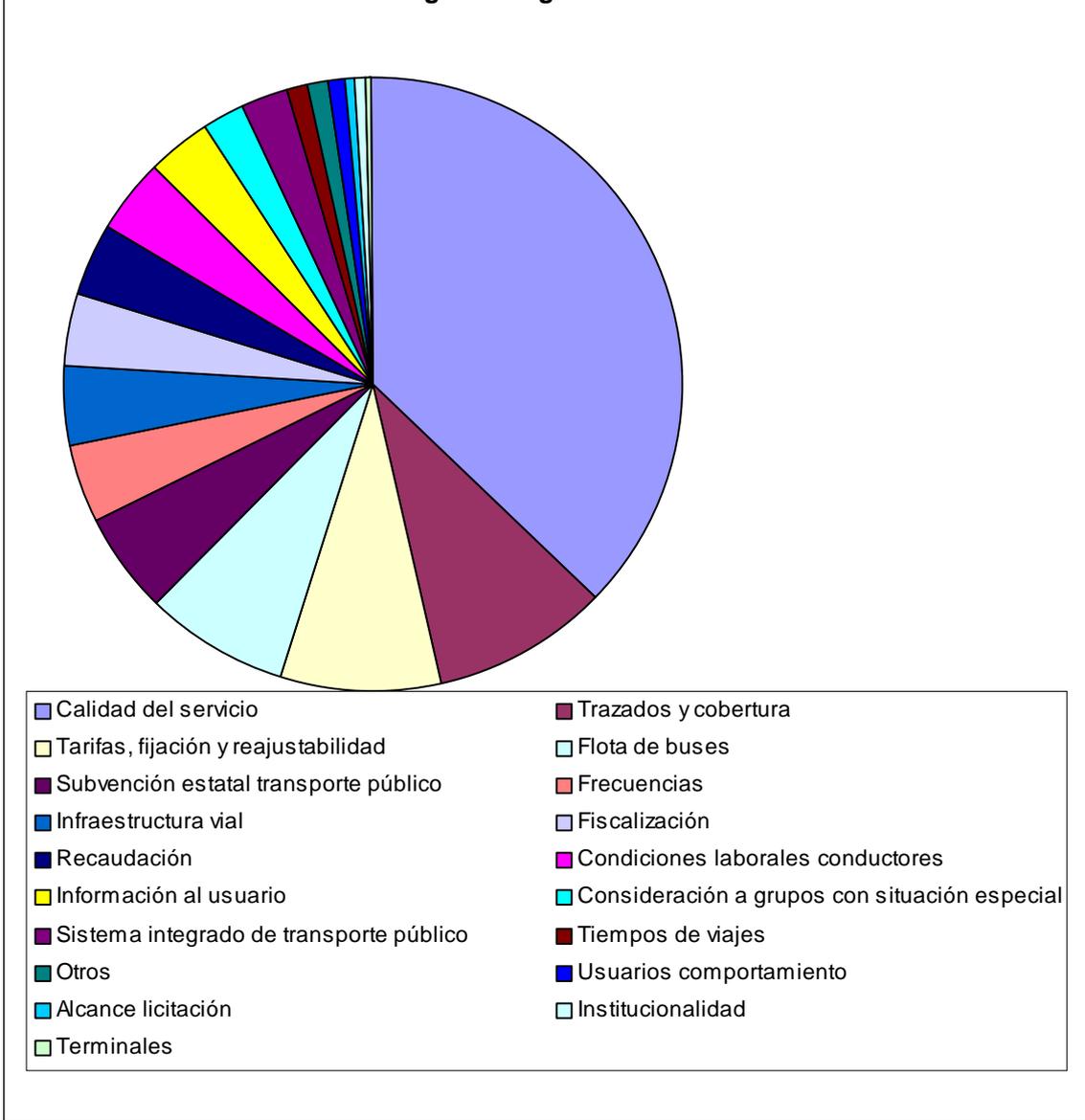
4.1 Expectativa por categorías de expectativas.

En la siguiente tabla, y en el Gráfico 1, se muestra la distribución de las expectativas expresadas por los participantes en los talleres, por categoría temática.

TABLA 25: Número de expectativas expresadas, por categoría.

Categoría	Número de expectativas	%
Calidad del servicio	260	37
Trazados y cobertura	65	9
Tarifas, fijación y reajustabilidad	58	8
Flota de buses	53	8
Subvención estatal transporte público	37	5
Frecuencias	29	4
Infraestructura vial	29	4
Fiscalización	28	4
Recaudación	28	4
Condiciones laborales conductores	27	4
Información al usuario	22	3
Consideración a grupos con situación especial	17	2
Sistema integrado de transporte público	16	2
Tiempos de viajes	9	1
Otros	7	1
Usuarios comportamiento	6	1
Alcance licitación	4	1
Institucionalidad	4	1
Terminales	2	0
Total expectativas	701	100

Gráfico 1: Distribución de expectativas de Transporte Público, según categoría temática.



4.2 Análisis de las expectativas en relación con debilidades y fortalezas.

Al comparar las debilidades, fortalezas y expectativas, en primer lugar, aparentemente, las personas, a la medida de que avanzaba el taller, fueron agregando

cada vez un mayor número de temas. Así las debilidades abarcan 15 categorías, con un total de 53 aspectos, las fortalezas 16 categorías con 47 aspectos, y las expectativas 19 categorías con un total de 79 aspectos. Con otras palabras, la conversación permitió abrir las miradas y pensar en un número creciente de aspectos a considerar y mejorar de la locomoción colectiva.

La siguiente tabla compara el número de opiniones emitidas por cada categoría.

TABLA 26: Comparación Número de opiniones por categorías, de las debilidades, fortalezas y expectativas.

	Debilidades	Fortalezas	Expectativas
Categoría	Nº	Nº	Nº
Calidad del servicio	409	135	260
Trazados y cobertura	117	94	65
Frecuencias	116	64	29
Tarifas fijación y reajustabilidad	83	51	58
Subvención estatal transporte público			37
Flota de buses	66	76	53
infraestructura vial	66	7	29
Fiscalización	49	1	28
Información al usuario	22	8	22
Consideración a grupos con situación especial			17
Condiciones laborales conductores	16		27
Tiempos de viaje	14	20	9
Institucionalidad	8	2	
Usuarios comportamiento	7		6
Recaudación	6	5	28
Terminales	3		2
Externalidades	2	1	
Beneficio que aporta el sistema de transporte		17	
Empresarización de los operadores		3	
Alcance licitación			4
Sistema integrado de transporte público		2	16
Institucionalidad		2	4
Otro		1	7
Total general	984	489	701

La siguiente tabla compara la distribución relativa de opiniones emitidas por cada categoría. Se observa que las debilidades tenía una alta concentración en el aspecto

calidad, se podía pensar que las expectativas iban a seguir este patrón. Sin embargo, no fue así; las expectativas no sólo se abrieron en categorías y aspectos nuevos (en total 79 versus 53 debilidades), sino se distribuyeron de manera más pareja.

TABLA 27: Comparación distribución relativa categorías, por debilidades, fortalezas y expectativas.

	Debilidades	Fortalezas	Expectativas
Categoría	%	%	%
Calidad del servicio	41,6	27,7	37,1
Trazados y cobertura	11,9	19,3	9,3
Frecuencias	11,8	13,1	4,1
Tarifas fijación y reajustabilidad	8,4	10,5	8,3
Flota de buses	6,7	15,6	7,6
Subvención estatal transporte público			5,3
infraestructura vial	6,7	1,4	4,1
Fiscalización	5,0	0,2	4,0
Información al usuario	2,2	1,6	3,1
Consideración a grupos con situación especial			2,4
Condiciones laborales conductores	1,6		3,9
Tiempos de viaje	1,4	4,1	1,3
Institucionalidad	0,8	0,4	
Usuarios comportamiento	0,7		0,9
Recaudación	0,6	1,0	4,0
Terminales	0,3		0,3
Externalidades	0,2	0,2	
Beneficio que aporta el sistema de transporte		3,5	
Empresarización de los operadores		0,6	
Alcance licitación			0,6
Sistema integrado de transporte público		0,4	2,3
Institucionalidad		0,4	0,6
Otro		0,2	1,0
Total general	100,0	100,0	100,0

Las nuevas categorías que se incorporaron fueron:

- Consideración a grupos con situación especial
- Subvención estatal transporte público
- Alcance licitación

4.3 Expectativas más repetidas.

El siguiente párrafo da cuenta de la recurrencia de las expectativas. Se recuerda al lector que todas las expresiones de los participantes fueron transformadas a frases estándar, también llamadas “aspectos” en este informe, que luego fueron agrupados por temas o categorías.

La tabla siguiente, a diferencias de las anteriores de este capítulo, muestra las expectativas más mencionadas por los participantes. Cada tarjeta escrito por un participante, al inicio de cada ronda de diálogo, fue contado como un voto. En la tabla se pueden observar, entonces, las ideas más votadas de cómo mejorar el transporte público de pasajeros del Gran Concepción.

TABLA 28: Expectativas más mencionadas.

Aspecto	
Cuenta general	843
Cuenta Buses modernas, comodas, seguros, menos contaminantes y bonitos	84
Cuenta Comportamiento conductores orientado hacia satisfacción usuario	55
Cuenta Formación inicial y permanente conductores	48
Cuenta Nivel tarifa más bajas	43
Cuenta Maquinas y paraderos equipadas para ad. mayor/ discapact.	42
Cuenta Diferenciación de tarifas por distancia	41
Cuenta Trazados adecuados y que satisfagan las necesidades	30
Cuenta Trato no discriminatoria hacia ad. mayores/estudts. o discapacit.	29
Cuenta Sistema de recaudación moderna, con cobradores electrónicos	27
Cuenta Frecuencias acorde con la demanda	25
Cuenta Fiscalización servicio, máquinas, cobro, conductor y tránsito	22
Cuenta Tamaño buses mayor	21
Cuenta Identificación clara recorrido bus o colectivo	20
Cuenta Conductores con uniforme, identificación y buena presentación personal	18
Cuenta Remuneración conductores fija	17
Cuenta Sectores con cobertura	17
Cuenta Certificación competencias conductores periódica	16
Cuenta Beneficio de tarifa rebajada, o gratis, para todos los adultos mayores.	15
Cuenta Diversidad de los recorridos	15
Cuenta Diseño paraderos acorde a su función	14
Cuenta Horarios nocturnas y muy temprano atendidos	12
Cuenta Integración del sistema de transporte tren-bus-colectivo	12
Cuenta Tiempo de viajes corto	11
Cuenta Jornada de trabajo regulada conductores	10

Nota: Sólo se muestran expectativas con frecuencia mayor que 10.

La mayor parte de las expectativas se concentran en el ámbito Calidad del Servicio y los aspectos más mencionados que pertenecen a esta categoría, son:

i) Buses modernos, cómodos, seguros, menos contaminantes y bonitos; ii) Comportamiento conductores orientado hacia la satisfacción del usuario; iii) Trato no discriminatorio hacia el adulto mayor, estudiantes y discapacitados; iv) Conductores con uniforme, identificación y buena presentación personal; y v) Certificación de competencias periódica de los conductores.

Otros aspectos están relacionados con la Subvención estatal al transporte público, que ha causado expectativas para una disminución del nivel de las tarifas; se propone además la Diferenciación de tarifas por distancia.

Entre las expectativas de carácter más moderno están: Máquinas y paraderos equipados para discapacitados; Cobradores electrónicos; Integración del sistema de transporte tren, bus y colectivo.

Otros buscan afinar mejor los estudios que forman la base para definir los recorridos licitados: Trazados adecuados que satisfacen las necesidades, Frecuencia de acorde con la demanda; Diversidad de los recorridos; Horarios nocturnos y temprano servidos

Algunas expectativas simplemente expresan la esperanza del cumplimiento de lo básico: Trato digno a grupos vulnerables; Identificación clara de los buses; Jornada de trabajo de los conductores reglada. Fiscalización servicio, máquinas, cobro, conductor y tránsito.

Al analizar el conjunto de expectativas, se puede determinar cuáles de ellos podrán ser satisfechas por la licitación del transporte público de pasajeros y cuáles deberán ser

enfrentado de manera sistémico y estructural por el Consejo de Transporte en el mediano y largo plazo. El informe entrega un valioso producto que son las minutas para el organismo encargado de implementar y fiscalizar la licitación y para el Consejo. No son pocos los temas, propuestas por estos talleres de participación ciudadana.

Con eso se concluye el presente informe. Ahora no queda nada más que ponerse a trabajar por un Sistema de Transporte Urbano de Pasajeros del Gran Concepción, moderno, eficiente y sustentable.

4.4 Posibilidad de satisfacer las expectativas para el transporte público de Gran Concepción.

Las expectativas de los participantes en los talleres fueron agrupadas en categorías. En esta parte del informe se vuelven a desagregar las categorías, en los aspectos que son posibles a cumplir por la licitación, y en los que se deben enfrentados en el mediano o largo plazo, ya sean porque son temas estructurales o porque requieren infraestructura y recursos que no están disponibles hoy.

La desagregación se realizó considerando las bases de licitación, sin haber tenido acceso a los Anexos y bajo supuestos mencionados en el capítulo 2.8 de este informe.

4.4.1 Expectativas posibles a satisfacer por medio de la licitación del transporte público.

En este párrafo se detallan cuáles son las expectativas posibles a satisfacer a través de la licitación del transporte público del Gran Concepción.

TABLA 29: Aspectos para Licitación del Transporte Público, por categoría.

Categoría	Aspecto
Alcance licitación	Reglas parejas para todos los servicios
Calidad del servicio	Trato no discriminatoria hacia ad. mayores/estudts. o discapacit.
	Formación inicial y permanente conductores
	Comportamiento conductores orientado hacia la satisfacción del usuario
	Buses modernos, cómodos, seguros, menos contaminantes y bonitos
	Conductores con uniforme, identificación y buena presentación personal
	Limpieza en los buses
	Cumplimiento trazados, frecuencia y horarios
	Conducción segura
	Mejorar la calidad del servicio en general
	Música ambiental en volumen moderado
	Test droga y alcohol conductores
	Número de contacto en caso de extravío de pertenencias
Condiciones laborales conductores	Jornada de trabajo regulada conductores
	Política de contratación no discriminatoria hacia las mujeres
Fiscalización	Fiscalización servicio, máquinas, cobro, conductor y tránsito
	Test droga y alcohol conductores
	Reclamos sistema expedito
Flota de buses	Flota renovada
	Parque buses de acuerdo a lo requerido
Tarifas, fijación y reajustabilidad	Tarifa regulada y/o pareja en toda el área
Terminales	Terminales en buenas condiciones
Tiempos de viajes	Tiempo de viajes corto

4.4.2 Expectativas posibles a satisfacer con el Plan de transporte público, en el mediano y largo plazo.

En este párrafo se detallan cuáles son las fortalezas posibles a ser potenciados o extendidas a todos los servicios, a través del Plan de Transporte Público del Gran Concepción.

TABLA 30: Aspectos para Plan del Transporte Público, por categoría.

Categoría	Aspecto
Alcance licitación	Licitación en todas las comunas
Calidad del servicio	Exigencias nivel educación media conductores
	Certificación competencias conductores periódica
	Seguridad en los paraderos y buses, usuarios y conductores
	Sin pasajeros de pie.
	Permitir llevar mascotas
	Prohibición a vendedores ambulantes en los buses
Condiciones laborales conductores	Remuneración conductores fija
	Ingresos superiores a conductores
	Incentivos conductores buen comportamiento
Consideración a grupos con situación especial	Subsidio tarifa cesantes, discapac. y apoderados que dejan estudts. al colegio
	Renovación automática pasa adulto mayor
	Carné de identidad suficiente para rebaja adulto mayor
	Servicios especiales a estudiantes
	Dirigentes sociales subvención pasaje
Flota de buses	Maquinas y paraderos equipados para ad. mayor/ discapact.
	Tamaño buses mayor
Frecuencias	Frecuencias acordes con la demanda
	Horarios nocturnas y muy temprano atendidos
	Continuidad frecuencia fines semana
Información al usuario	Identificación clara recorrido bus o colectivo
	Información recorridos y paraderos accesible y oportuna
Infraestructura vial	Calles en buen estado
	Ubicación paraderos con menor distancia
	Paraderos acordes a la demanda
	Diseño paraderos acordes a su función
	Reparación de paraderos en mal estado
	Vías exclusivas y/o segregadas locomoción colectiva
	Disminuir la congestión, ordenando uso vías, más otro puente
	Barreras protección peatones deben ser menos extensas.
	Semáforos para cruce peatones frente a escuelas y consultorios
	Pasos más seguros línea Bio-Tren
	Ascensor hacia los cerros
Tranvía en el centro	
Institucionalidad	Rol protagónico del Estado
	Participación ciudadana en la fiscalización
Otros	"Bibliobús" para acercar las artes y la cultura a las distintas comunas.
	Incrementar la competencia, en pos de mejor calidad del servicio

	Boleto con identificación del viaje realizado
	Gradualidad en las transformaciones
	Menor cantidad de operadores
Recaudación	Sistema de recaudación moderna, con cobradores electrónicos
	Cancelación en efectivo pasaje y personal recaudación
Sistema integrado de transporte público	Integración del sistema de transporte tren-bus-colectivo
	Opción entre buses y taxis colectivos
	Pasajes integrados bus - tren, o entre recorridos distintos
	Potenciar el Bío-tren, tipo metro
Subvención estatal transporte público	Nivel tarifa más bajas
Tarifas, fijación y reajustabilidad	Beneficio de tarifa rebajada, o gratis, para todos los adultos mayores.
	Diferenciación de tarifas por distancia
Trazados y cobertura	Trazados adecuados y que satisfagan las necesidades
	Diversidad de los recorridos
	Actuales recorridos, mantener
	Sectores con cobertura
	Potenciar el Bío-tren, tipo metro
	Locomoción hacia las playas
	Recorridos Express
Usuarios comportamiento	Usuarios comportamiento debido

5. Conclusiones

Este informe empezó por constatar la innegable situación de deficiente calidad del transporte público de pasajeros del Gran Concepción. Durante el desarrollo, los testimonios, percepciones, opiniones, sugerencias y esperanzas de los representantes de los usuarios han dado razones de sobra para confirmar esta constatación. La locomoción colectiva no es un servicio satisfactorio, y las debilidades superan largamente las fortalezas, que en su mayoría se refieren a situaciones particulares y excepciones que confirman la regla de un sistema por debajo de lo esperado para una ciudad del tamaño e importancia como el Gran Concepción. Sí se debe destacar que la calidad no es pareja, y que existen líneas que reciben buenas calificaciones de los participantes de los talleres.

En el espacio del taller, a pesar de la aparente resignación con que viven los usuarios el estado del transporte público, los participantes demostraron su capacidad de propuesta, junto con una gran sensibilidad y solidaridad con grupos de usuarios débiles y vulnerables -niños, estudiantes, adultos mayores y discapacitados-, como también con los conductores que, aun cuando se sufre a menudo por su comportamiento negativo, son visto como personas en situación laboral desventajosa.

Durante el desarrollo de cada uno de los talleres los participantes tuvieron la oportunidad de proponer y soñar sobre el servicio que se imaginan como deseable y satisfactorio. A la medida que avanzaba el taller, las personas fueron agregando cada vez un mayor número de temas. Así las debilidades abarcan 15 categorías, con un total de 53 aspectos, las fortalezas 16 categorías con 47 aspectos, y las expectativas 19 categorías con un total de 79 aspectos a considerar. Con otras palabras, la conversación permitió abrir las miradas y pensar en un número creciente de elementos a considerar para mejorar e innovar en la gestión de la locomoción colectiva.

Los participantes no mostraron expectativas muy altas frente al sistema de locomoción colectiva; desean que sea más cómodo, agradable y que responde a sus

necesidades, pero, en general, los sueños no sobrepasan lo que debería ser los estándares mínimos de un sistema de transporte público, como bien se dijo en la introducción, -del siglo pasado.

La mayor parte de las expectativas se concentran en el ámbito Calidad del Servicio (37% de un total de 701 opiniones) y los aspectos más mencionados que pertenecen a esta categoría, son:

i) Buses modernos, cómodos, seguros, menos contaminantes y bonitos; ii) Comportamiento conductores orientado hacia la satisfacción del usuario; iii) Trato no discriminatorio hacia el adulto mayor, estudiantes y discapacitados; iv) Conductores con uniforme, identificación y buena presentación personal; y v) Certificación de competencias periódica de los conductores.

Otros aspectos están relacionados con la Subvención estatal al transporte público, que ha causado expectativas para una disminución del nivel de las tarifas; se propone además la Diferenciación de tarifas por distancia.

Entre las expectativas de carácter más moderno están: Máquinas y paraderos equipados para discapacitados; Cobradores electrónicos; Integración del sistema de transporte tren, bus y colectivo.

Otros buscan afinar mejor los estudios que forman la base para definir los recorridos licitados: Trazados adecuados que satisfacen las necesidades, Frecuencia de acorde con la demanda; Diversidad de los recorridos; Horarios nocturnos y temprano servidos

Algunas expectativas simplemente expresan la esperanza del cumplimiento de lo básico: Trato digno a grupos vulnerables; Identificación clara de los buses; Jornada de

trabajo de los conductores reglada. Fiscalización servicio, máquinas, cobro, conductor y tránsito.

Al analizar el conjunto de expectativas, se puede determinar cuáles de ellos podrán ser satisfechas por la licitación del transporte público de pasajeros y cuáles deberán ser enfrentado de manera sistémico y estructural por el Consejo de Transporte en el mediano y largo plazo. El informe entrega un valioso producto que son las minutas para el organismo encargado de implementar y fiscalizar la licitación y para el Consejo. No son pocos los temas, propuestas por estos talleres de participación ciudadana.

Con eso se concluye el presente informe. Ahora no queda nada más que ponerse a trabajar por un Sistema de Transporte Urbano de Pasajeros del Gran Concepción, moderno, eficiente y sustentable.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE TALLERES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

INFORME DE TRANSPORTE

Introducción

A continuación, presentamos un informe que contienen un análisis desde el punto de vista estadístico, de los talleres de Transporte aplicados en algunas comunas de la Octava Región como Concepción, Talcahuano, San Pedro de la Paz, Chiguayante, entre otras, como una forma de identificar las fortalezas, debilidades y expectativas de los usuarios del transporte público regional.

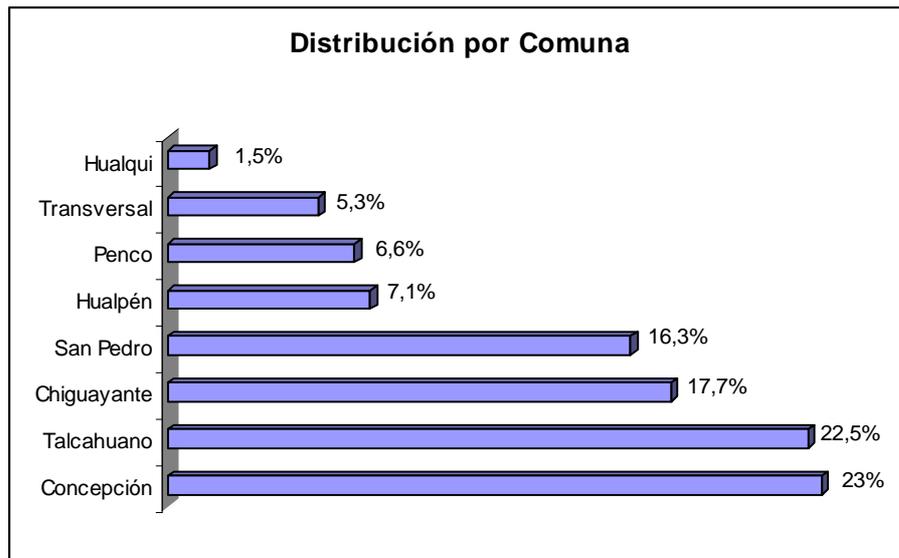
Metodología

La base de datos sobre la cuál se trabajará, corresponde a un resumen de aproximadamente un 95% de los talleres aplicados, donde se identifica la comuna y sector del participante de dicho taller y la consultora que lo aplicó, además si corresponde o no a las bases de la licitación y finalmente, las categorías a la cuál se agruparon las respuestas entregadas y por supuesto si estas pertenecen a algunos de los aspectos evaluados - debilidades, fortalezas o expectativas- de los usuarios que diariamente utilizan este medio de transporte.

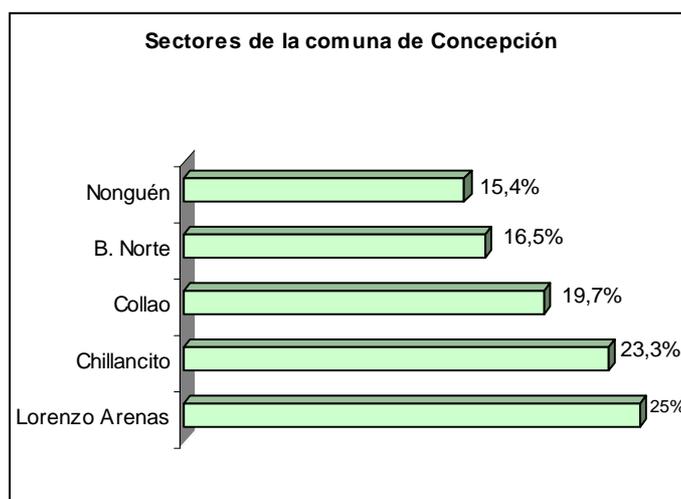
Cabe destacar, que se realizaron análisis de tipo univariado y un análisis de componentes principales, como una forma de reducir la cantidad de variables a evaluar.

Análisis Descriptivo.

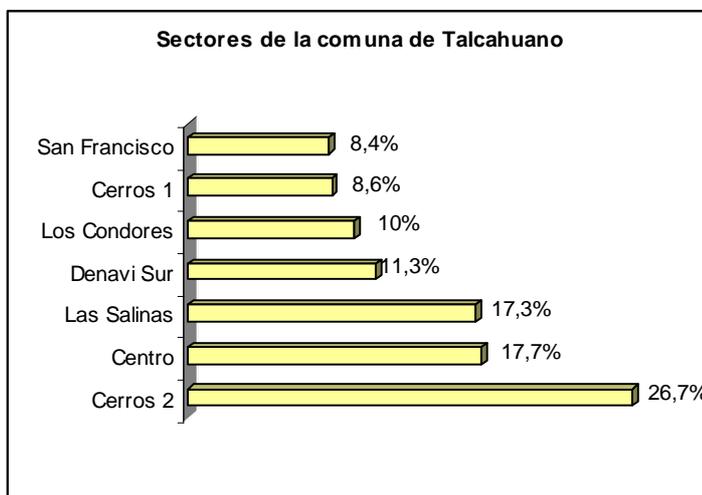
Del total de los participantes en los talleres de transporte, como lo muestra la figura, el 23% pertenece a la comuna de Concepción; 22,5% a Talcahuano; 17,7% a Chiguayante; 16,3% a San Pedro de la Paz; 7,1% a Hualpén; 6,6% a Penco; 5,3% a un taller Transversal (de varias comunas) y el 1,5% pertenece a Hualqui.



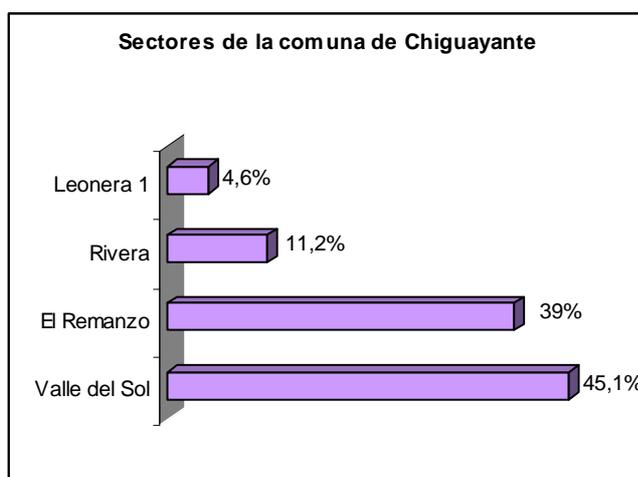
Con respecto a la comuna de Concepción, el 5,7% pertenece al sector de Lorenzo Arenas; 5,4% Chillancito; 4,5% a Collao; 3,8% a Barrio Norte y 3,5 a Nonguén.



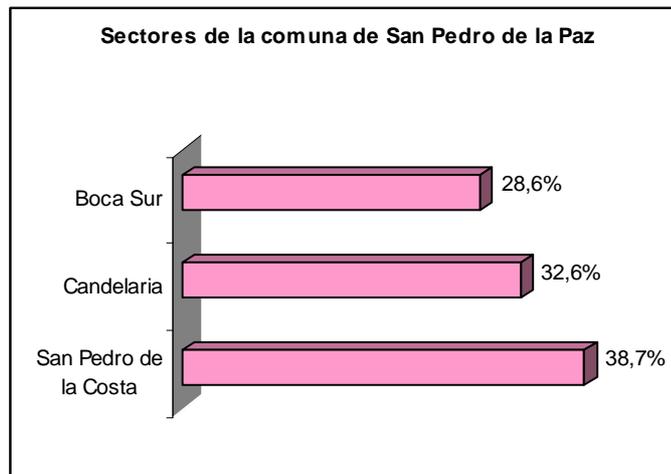
En el caso de Talcahuano, los sectores participantes fueron Los Cerros 2 (6%); Talcahuano Centro (4%); Las Salinas (3,9%); Denavisur (2,5%); Los Condores (2,2%) y finalmente San Francisco y Los Cerros 1 (ambos con 1,9%).



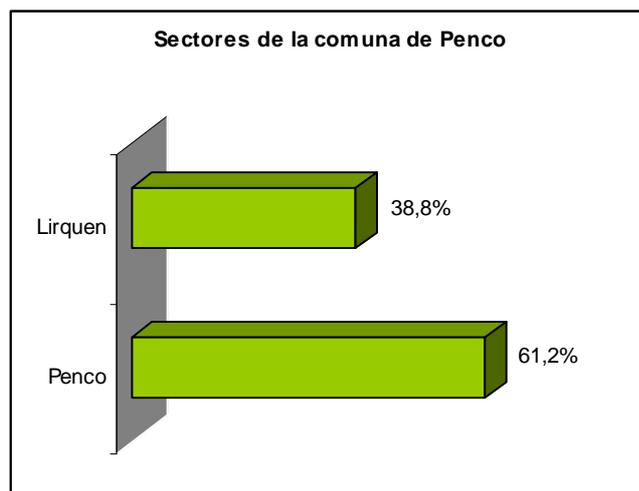
Para Chiguayante, la participación por sector es la siguiente: Valle del sol (8%); El Remanzo (6,9%); Rivera (2%) y Leonera 1 (0,8%).



En San Pedro de la Paz, el 6,3% pertenece a San Pedro de la Costa; 5,3% a Candelaria y el 4,7% a Boca Sur.



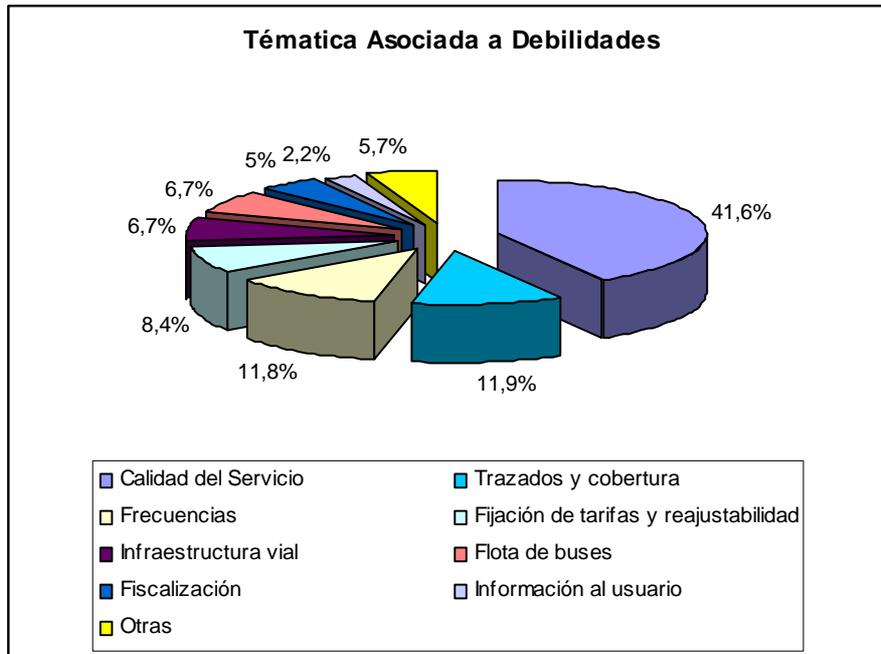
Para la comuna de Penco, los sectores participantes fueron Penco (4%) y Lirquén (2,5%).



Para el resto de las comunas, no existe especificación exacta de los sectores participantes.

1. Debilidades

En alusión a las debilidades encontradas por los usuarios del transporte público, las temáticas están subcategorizadas de acuerdo a las debilidades detectadas por los usuarios. La figura nos muestra las categorías asignadas:



El 41,6% de las personas que participaron en los talleres de transporte asocia las debilidades a la **“Calidad del Servicio”**, dentro de este porcentaje el 32% alude a problemas de trato discriminatorio hacia los niños, adultos mayores, estudiantes o discapacitados; al comportamiento indebido de los conductores frente a los pasajeros (28%); a la conducción riesgosa la que causa inseguridad (16%) y un 24% a varios factores como delincuencia al interior de los buses, la incomodidad, el incumplimiento de los trazados entre otras razones.

Con respecto a los **“Trazados y Cobertura”** el 11,9% de los participantes, lo considera un problema de importancia, de ellos el 59% considera que los trazados de las rutas son inadecuados; el 21% estima que existen sectores sin cobertura y el 20% piensa que la diversidad de los destinos es insuficiente y un pequeño porcentaje (0,8%) manifiesta que la cobertura en las localidades rurales es insuficiente.

Además, el 11,8% de los participantes de los talleres considera que el tema a resolver son las **“Frecuencias”**, debido a que de este porcentaje, el 68% estima que las frecuencias de la locomoción no está acorde a la demanda y el 32% que los horarios tanto nocturnos como temprano en la mañana están desatendidos.

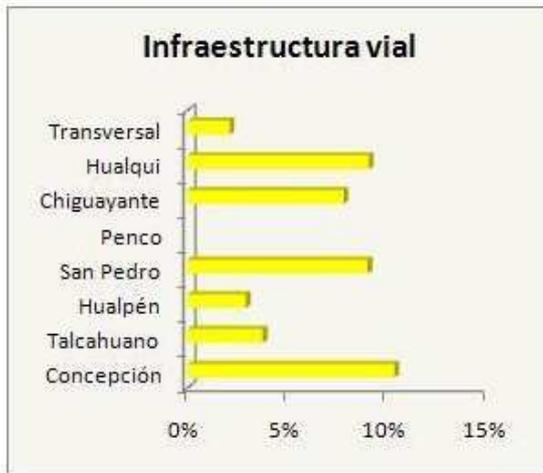
Finalmente, como lo vemos en la ilustración, el 8,4% estima que los problemas se generan en la **“Fijación de tarifas y su reajustabilidad”**, es decir a los asociados a una falta de diferenciación en las tarifas por distancia (52%); a altas tarifas (43%) y a una rebaja al pasaje del adulto mayor o que no existen tarifas combinadas (4%).

Es importante señalar que de las debilidades relacionadas con las temáticas expuestas anteriormente, el 76,1% está considerada dentro de las bases de la licitación del transporte público de la octava Región.

Si hacemos el análisis considerando las comunas como lo muestra la tabla 1², el 57,1% de los habitantes de Penco que participaron del taller consideran que la debilidad se provoca en la calidad del servicio que prestan la locomoción colectiva es no es muy bueno; con respecto a las personas que viven en Chiguayante, el 19,9% estiman que el problema se genera en la frecuencia de los buses. Asimismo, los vecinos de San Pedro de la Paz reconocen que los trazados y cobertura de los recorridos generan algún inconveniente para los habitantes de esa comuna (15,8%) y también la fijación de tarifas y su reajustabilidad (10,4%). Para el caso de los habitantes de Concepción, ellos consideran que la debilidad se encuentra en la infraestructura vial (10,4%). Todo esto lo vemos en el gráfico que viene a continuación. El detalle de este análisis se muestra en los gráficos que están a continuación:

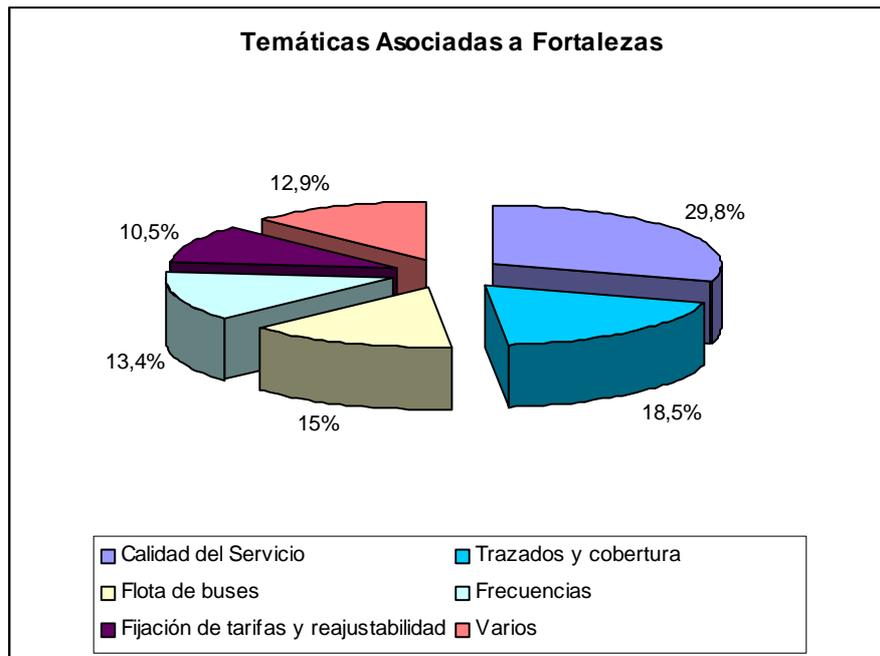
² Ver anexos





2. Fortalezas

Con respecto a las fortalezas y como se menciono anteriormente, las subcategorías de las temáticas se agrupan de acuerdo a las fortalezas mencionadas por los usuarios. El grafico siguiente, ilustra la agrupación de las temáticas asociadas a este punto.



El 29,8% de las personas que participaron en los talleres de transporte piensan que las fortalezas del sistema de transporte público están asociadas a la **“Calidad del Servicio”**, y dentro de este porcentaje se destaca un 32% alude a la limpieza de buses y/ o conductores con uniforme y el 28% a conducta profesional de algunos conductores frente a los pasajeros y el resto (41%) a variadas razones³.

En lo que respecta a **“Trazados y Cobertura”** el 18,5% de los participantes, consideran una fortaleza esta temática. Dentro de ella, el 43% lo asocia a la diversidad de destinos es suficiente en el sector, el 29% considera que los trazados son los adecuados; el 23% comenta que los sectores cuentan con buena cobertura y finalmente el 4% piensa que la cuentan con opciones para decidir entre buses y taxis colectivos.

³Estas razones son Calidad en el servicio en general; comodidad al interior del bus; Conducción segura; Cumplimiento de horario y frecuencias; Los recorridos se cumplen; entre otras opiniones.

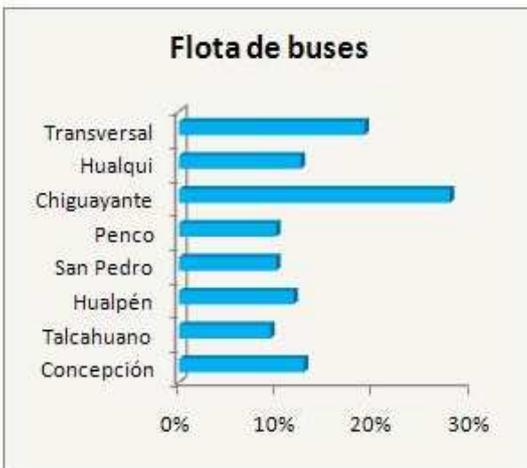
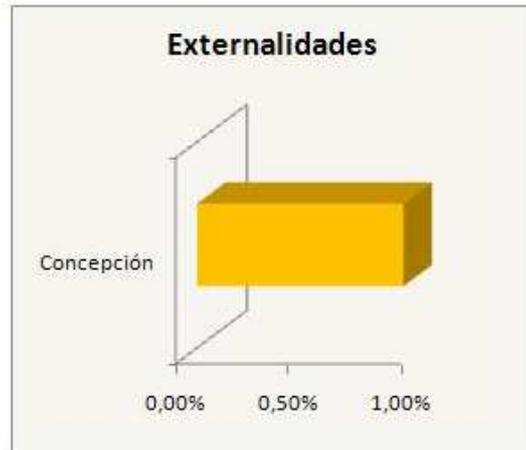
Además, el 15% de los participantes estima que el contar con una buena **“Flota de buses”** es una fortaleza para su sector, de estas respuestas, el 62% considera que los buses están en buen estado; el 36% que las empresas han renovado su flota de buses y el 3% que el tamaño de las máquinas es el adecuado para el tráfico de la región.

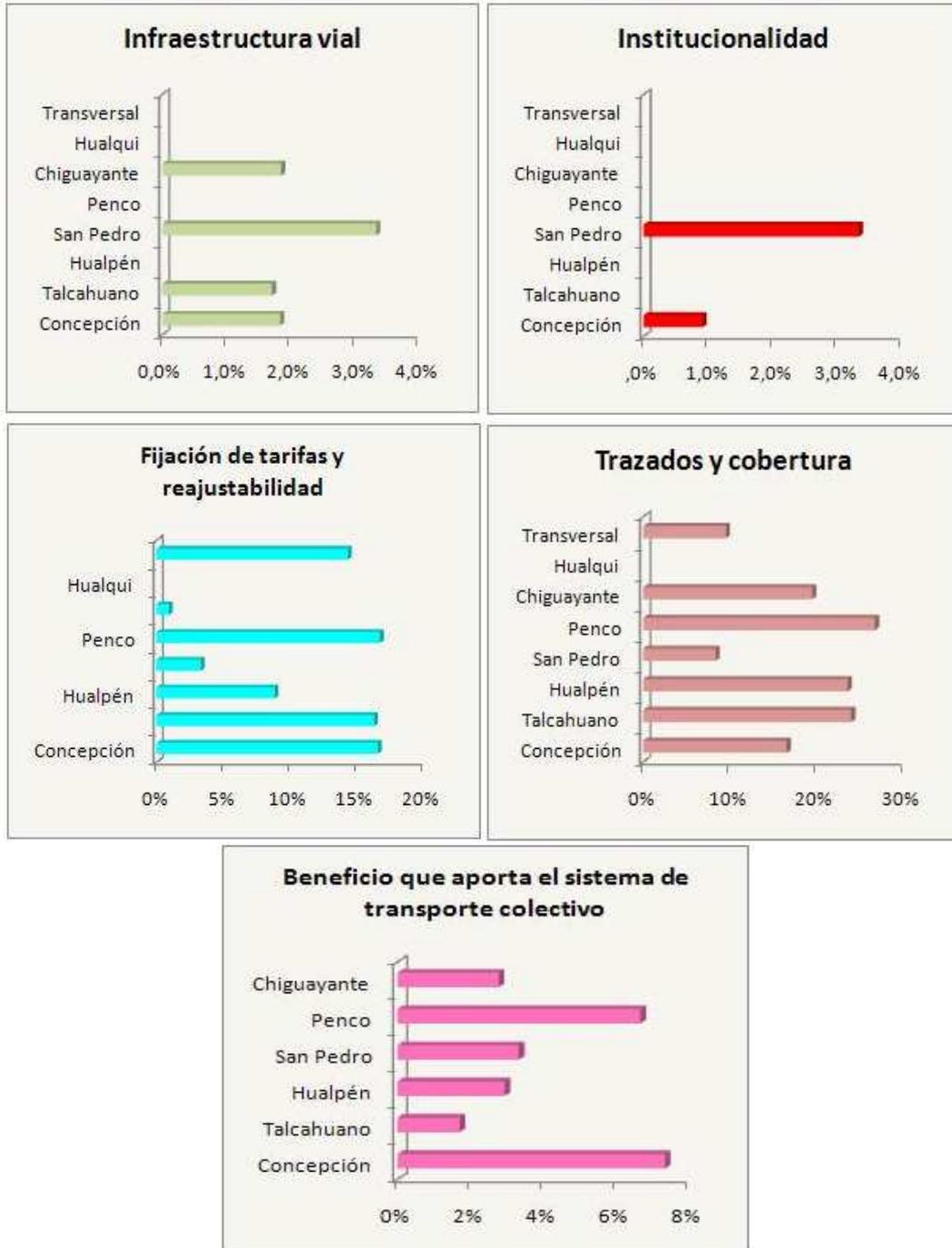
Asimismo, el 13,4% opina que una de las fortalezas del transporte público son las **“Frecuencias”** de los recorridos, de esto, el 71% considera que la frecuencia de los recorridos de las líneas es acorde a la demanda de los usuarios y el 29% que los horarios extremos (muy temprano en la mañana y tarde en la noche) están bien atendidos.

Con respecto a las bases de la licitación, el 46,6% están consideradas dentro de las bases con las que cuenta el SEREMI de Transporte y el 53,4% no están consideradas.

Si consideramos las comunas dentro del análisis como se ve en el gráfico, podemos decir que el 62,5% de los habitantes de Hualqui consideran que la calidad del servicio es una de las fortalezas de las empresas de transportes de pasajeros de su comuna, así también piensan que la empresarización de los operadores (25%) se ha transformado en un aspecto positivo desde su punto de vista. En el caso de Chiguayante (27,8%) para ellos destaca dentro de lo bueno la flota de buses en las que se desplazan por la ciudad. Finalmente, para los vecinos de la comuna de Penco, los trazados y la cobertura (26,7%) son aspectos destacables, así también la frecuencia de los buses (20%) y la fijación de tarifas y reajustabilidad (16,7%).⁴ Todo lo anterior se refleja en las gráficas siguientes:

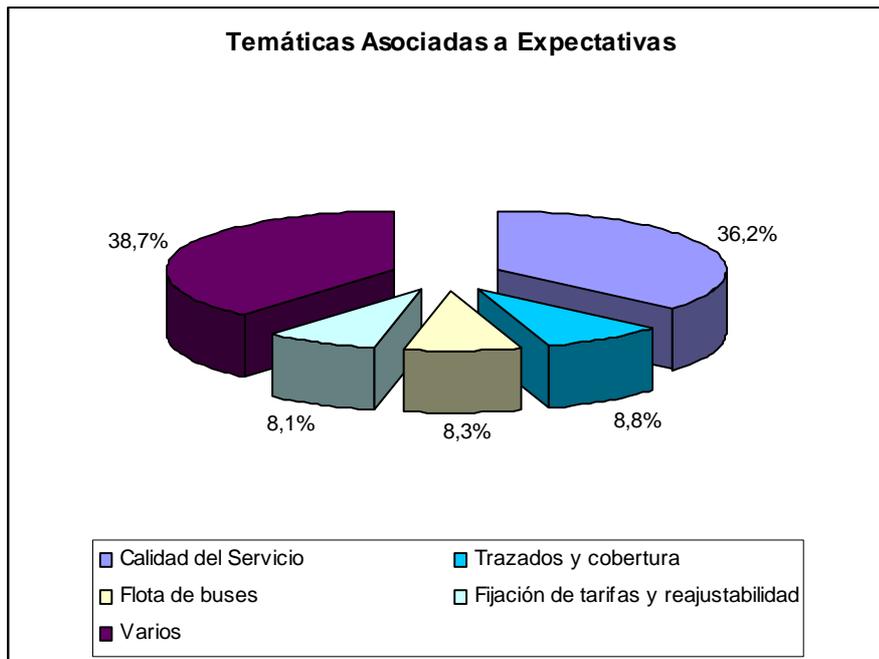
⁴ Ver Tabla N° 2, Anexos





3. Expectativas

Si observamos el gráfico que está a continuación, vemos la distribución de las respuestas asociadas a las temáticas relacionadas con las expectativas que los usuarios tienen del transporte público.



En este caso, las expectativas presentadas por los usuarios se centran en la **“Calidad del Servicio”**, y se destaca en este punto y de acuerdo a lo manifestado por los participantes, que el 30,9% considera que los buses son modernos, seguros y menos contaminantes, además el 20,2% estima que el comportamiento de los conductores debe ir orientados hacia la satisfacción de los usuarios.

Con respecto a los **“Trazados y Cobertura”** el 8,8% de los participantes, lo considera dentro de sus expectativas, de ellos se destaca el 41,7% considera que los trazados son adecuados y satisfacen las necesidades de los usuarios; el 23,6% de los sectores dentro de su comuna se encuentran bien cubiertos por las líneas de transporte y 20,8% considera que hay una buena diversidad de los recorridos.

En el caso de la categoría varios, la que representa el 38,7%, lo denominamos **“Funcionamiento del Sistema de Transporte”**⁵, ya que agrupa a varias temáticas con porcentajes pequeños (entre 0,2 y 5,1).

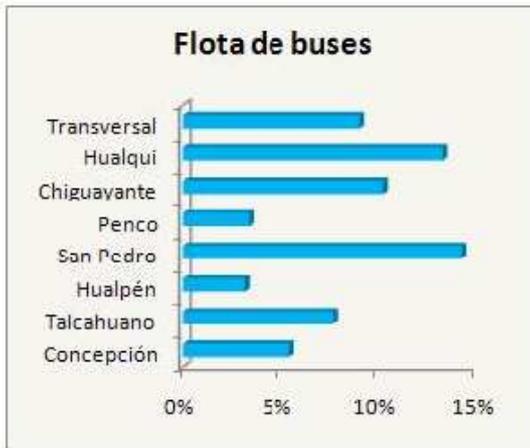
De esta categorización de las temáticas asociadas a las Expectativas que presentan los participantes de los talleres de transporte, el 40,3% de ellas figuran en las Bases de la Licitación y el 59,7% aun no.

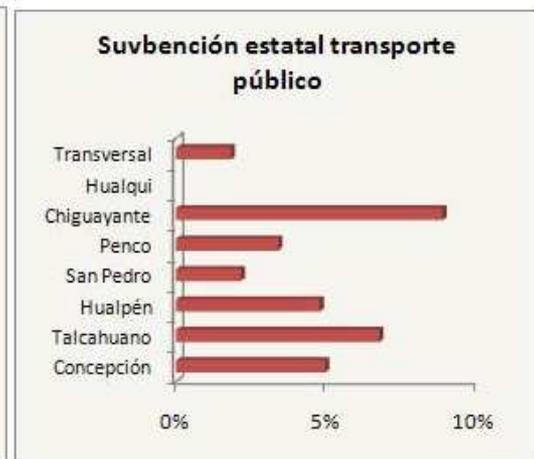
Del análisis entre las temáticas y las comunas que participaron en los talleres se destacan a los habitantes de Penco, quienes consideran que la calidad del servicio (40,7%) prestado por las líneas que cubren ese sector deberían mejorar aún más y los habitantes de Hualqui, quienes piensan que sus expectativas se centrarían en los trazados y cobertura (33%) de los buses que recorren dicha comuna.⁶ Dicho análisis se muestra en las siguientes figuras:



⁵ Esta categoría agrupa a las siguientes temáticas: Condiciones laborales de los conductores; Fiscalización, Frecuencias; Información al usuario, Infraestructura Vial; Institucionalidad; Recaudación; Terminales; Tiempo de Viaje; Comportamiento de los usuarios; Alcances de la Licitación; Consideración a grupos en situación especial; Otros; Sistema integrado de transporte público; Subvención estatal.

⁶ Ver Tabla N° 3, Anexos





Análisis Multivariado

Para realizar el análisis multivariado utilizaremos la técnica denominada Análisis Factorial, la que nos permite identificar la relación entre las variables obtenidas del procesamiento de los datos de los talleres de transporte, aplicado a los habitantes de las distintas comunas de la región del Bío-Bío.

Luego, para sintetizar la información, se realizó un Análisis de Componentes Principales, el cuál por medio de una rotación Varimax, nos permitió obtener la contribución de cada variable a los factores y de esta manera saber que variable es explicada por cada factor.

Continuando con el análisis, se obtuvo el coeficiente Alfa de Cronbach, el cuál nos indica que estamos trabajando con una fiabilidad $-0,2473$, lo que nos indica que tenemos ítems que miden lo opuesto al resto, como el tipo de respuesta: debilidad, fortaleza y expectativas.

A continuación, se presenta el análisis de factores obtenido a través del software SPSS.

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1,426	35,656	35,656	1,426	35,656	35,656	1,426	35,653	35,653
2	1,010	25,245	60,900	1,010	25,245	60,900	1,010	25,248	60,900
3	,991	24,786	85,687						
4	,573	14,313	100,000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

La variabilidad recogida por los dos primeros factores representa 60,9% de la variabilidad total. Con relación a la contribución en la explicación de la varianza, vemos que el primer factor es el que más contribuye (35,656%).

Luego, se muestra la matriz rotada, donde los resultados en valor absoluto más alto son aquellas variables que tienen mayor importancia y de esta manera nos muestran las variables explicadas por cada factor. Así de este modo, el factor 1 nos explica las variables temática y tipo de respuesta. Y el factor 2, las variables comuna y sector.

Matriz de componentes rotados^a

	Componente	
	1	2
TIPO	,016	,703
SECTOR	,844	,039
COMUNA	-,844	,044
TEMÁTICA	,020	-,716

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

Factor 1: Localización del servicio de transporte

Con respecto a este factor, este agrupa dos variables: comuna y sector en los cuales el servicio de transporte público opera. Los recorridos de la locomoción colectiva en el gran concepción se organizan según sectores, los cuales dividen territorialmente a las comunas. En este sentido, son varios los recorridos que van conectando a los diversos sectores y comunas del gran Concepción. Este aspecto es fundamental de considerar, pues si bien es cierto, existe solo un sistema de transporte público, éste no es homogéneo, sino que se subdivide en diferentes “líneas de taxi buses”, las cuales están asociadas a determinados sectores y comunas, cubriendo la demanda de conexión y movilización de sus habitantes. Por ende, los usuarios del transporte público utilizan con mayor frecuencia algunas líneas y recorridos particulares de los cuales proviene su percepción y caracterización del servicio.

Al existir subdivisiones en la organización y distribución del sistema de transporte, hacen que éste sea heterogéneo en su composición, a pesar de la homogenización externa (colores de los autobuses).

De esta forma se puede señalar que tanto el funcionamiento efectivo del sistema, la percepción de sus usuarios y las expectativas en torno a este variarán según los sectores y comunas que se estén analizando.

Factor 2: Caracterización del sistema de transporte

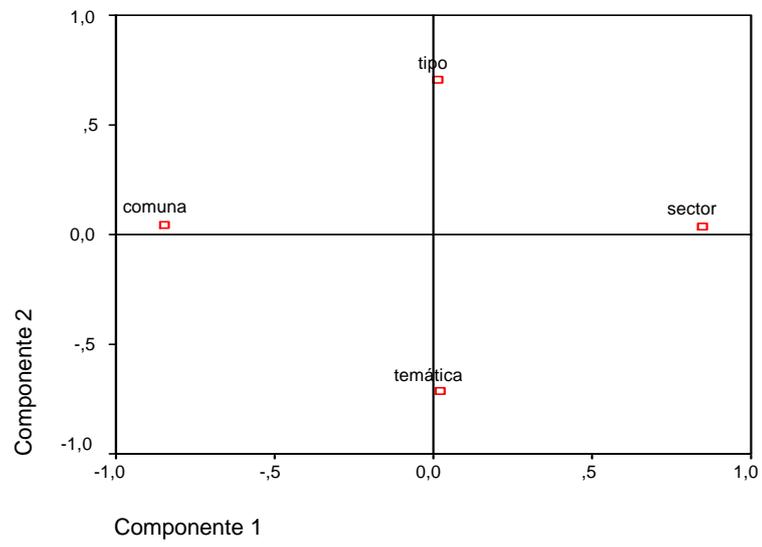
Este factor está compuesto por las subdimensiones de caracterización del sistema de transporte (variables temáticas) que los propios actores arrojaron y a la clasificación que se realizó en cuanto a los siguientes aspectos: fortalezas, debilidades y expectativas identificadas por los sujetos claves (tipo de respuesta).

Este factor permite visualizar de manera ordenada como se percibe el sistema de transporte desde la propia significación que tiene para los actores vinculados al tema.

Los elementos que entrega este factor son fundamentales, ya que se configura como el punto de partida para comenzar la desagregación y profundización, lo cual es importante dada la relevancia que tiene dicho sistema para la vida cotidiana de las personas.

La relación entre ambos factores, se ve explicada en el gráfico siguiente.

Gráfico de componentes en espacio rotado



Conclusión

A modo de conclusión, podemos decir que en los tres tipos de respuestas dadas por los participantes de los Talleres de Transporte, se repite la temática mencionada como prioridad la “Calidad del Servicio”, claro que apuntan a diferentes lados, en las debilidades al trato discriminatorio hacia los niños, adultos mayores, estudiantes o discapacitados. En las fortalezas a la limpieza de buses y/o conductores con uniforme y en el caso de las expectativas a la modernidad de los buses, su seguridad y la poca contaminación que debieran emitir.

Asimismo, de la categorización de las temáticas asociadas a las debilidades, el 76,1% esta considerada dentro de las Bases de la Licitación, en el caso de las fortalezas el 46,6% y en las expectativas este porcentaje baja a un 40,3%.

De la relación de las variables comuna y temáticas asociadas, se puede decir que los habitantes de Penco -en un importante porcentaje- identifican como debilidad la “Calidad del Servicio” y piensan en que sus expectativas para la comuna es que esto se solucione en un mediano plazo. Para los habitantes de Hualqui -al contrario de Penco- la fortaleza del transporte público radica en la calidad del servicio que le proporcionan las líneas de buses que transitan por su comuna.

El análisis de factores realizado arrojó que las variables se reagruparon en dos factores denominados **“Localización del servicio de transporte”** y **“Caracterización del sistema de transporte”**, lo que nos permite concluir por una parte que la percepción que tienen los usuarios del sistema de transporte y sus expectativas variarán según los sectores y comunas que se estén analizando. Y por otra parte, obtener una visualización desde la propia significación que tiene el sistema de transporte público de la Octava Región para los actores vinculados directamente al tema.

Anexos

Tabla 1: Relación entre las variables Comuna y las Temáticas asociadas a las debilidades

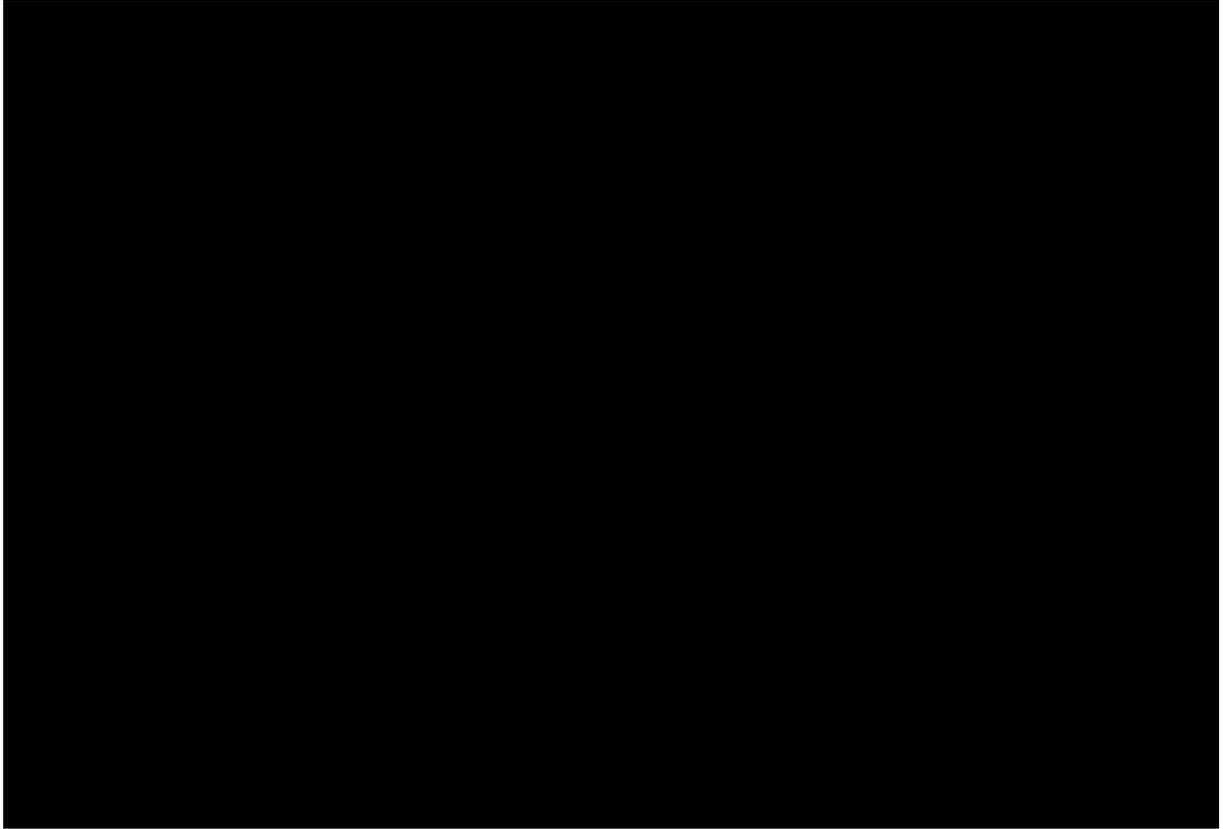


Tabla 2:Relación entre las variables Comuna y las Temáticas asociadas a las fortalezas

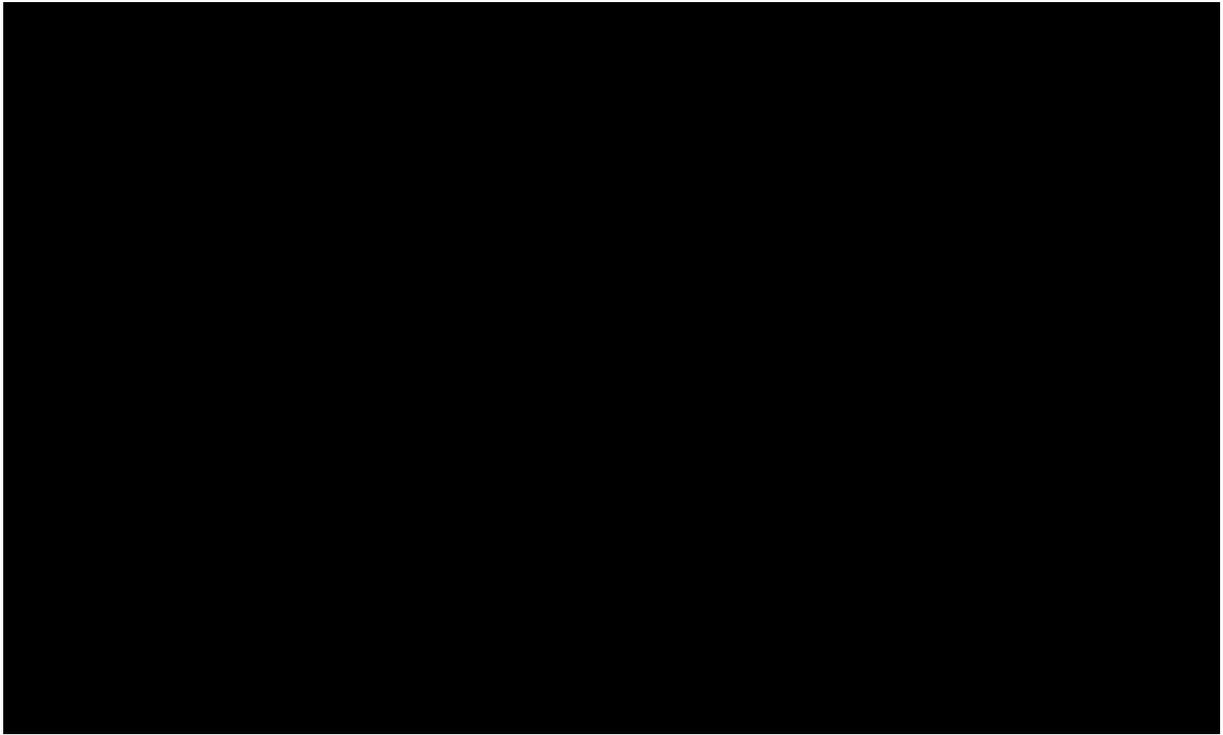
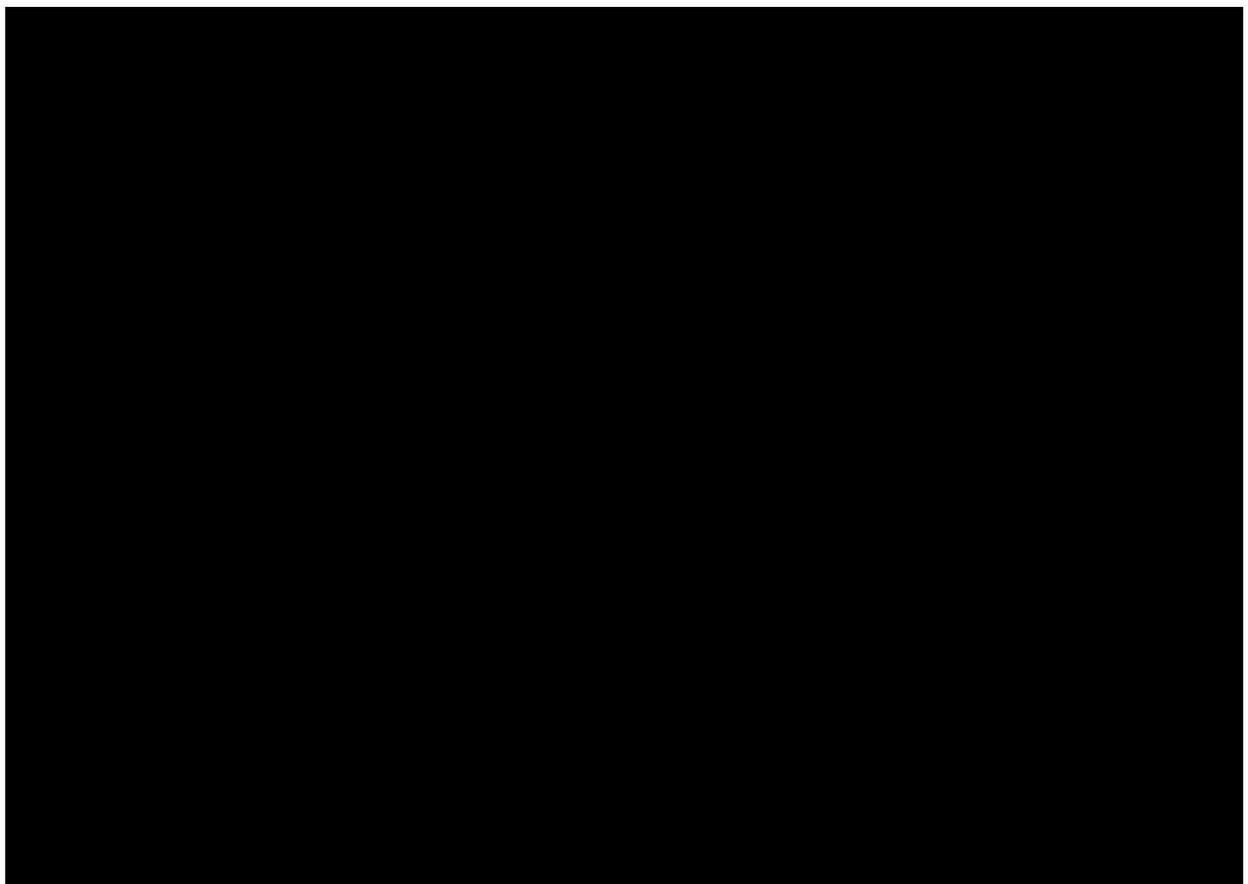
A large black rectangular area that completely redacts the content of Table 2. The table is intended to show the relationship between variables from different municipalities (Comunas) and the themes associated with their strengths (fortalezas).

Tabla 3:Relación entre las variables Comunas y Temáticas asociadas a las expectativas.

A large black rectangular area that completely redacts the content of Table 3. The table is intended to show the relationship between variables from different municipalities (Comunas) and the themes associated with their expectations (expectativas).