

PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN POBRE DE SANTIAGO SOBRE TRANSPORTE PÚBLICO, AL AÑO 2007 Y VISIÓN EVOLUTIVA DESDE EL AÑO 2003*

Resumen ejecutivo

Investigador
Marcelo Yáñez Pérez**

DICIEMBRE 2007

* Este informe es parte del estudio sobre Servicios Básicos contemplado en la investigación “Percepción de la población pobre de Santiago sobre las condiciones de acceso, equidad y satisfacción en la obtención de bienes básicos y públicos – año 2007: visión evolutiva desde el año 2003”, que es parte del Programa de Investigación de la Escuela de Administración y Economía de la UCSH.

** Chileno, Ingeniero Comercial, Master en Dirección y Organización de Empresas por la Universidad de Lleida, Académico de la UCSH, myanez@ucsh.cl, tel. 56- 2 - 4601123

PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN POBRE DE SANTIAGO SOBRE TRANSPORTE PÚBLICO.

Por quinto año consecutivo, la Escuela de Administración y Economía de la Universidad Católica Silva Henríquez ha realizado esta investigación en el contexto de su Programa de Investigación en su línea de estudios económico-sociales.

Su objetivo principal es *"Determinar la percepción de la población pobre de Santiago sobre el acceso, equidad y satisfacción en la obtención de servicios básicos al año 2007 y compararla con su visión a los años 2003, 2004, 2005 y 2006"*.

En este sentido, se debe tener presente que los **servicios básicos** considerados son **distribución de electricidad domiciliaria, de agua potable, gas, alcantarillado, retiro de baura, telefonía fija y móvil, televisión por cable y transporte público**, entre otros. No obstante, esta presentación se concentra en los principales resultados obtenidos relacionados con este último servicio.

Es así como la investigación muestra datos interesantes de la percepción que tienen las personas pobres de Santiago sobre el Transporte público en Santiago, en aspectos como su evaluación global del servicio y en dimensiones como precio, cordialidad, tiempos de traslado, aseo de las máquinas, mantención mecánica y de vidrios y asientos de éstas, nivel de contaminación, seguridad frente a accidentes y robos, entre otros.

PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN POBRE DE SANTIAGO SOBRE TRANSPORTE PÚBLICO.

Tal como ya ha sido señalado, este estudio es la versión año 2007 de la investigación realizada los años 2003, 2004, 2005 y 2006 por la Escuela de Administración y Economía de la Universidad Católica Silva Henríquez, específicamente en su fase descriptiva.

Por esto, se ha utilizado una metodología similar de modo que los resultados obtenidos son comparables a los de los años anteriores. Es preciso recordar que en su primera edición, esta investigación contó con una primera fase exploratoria constituida por una extensa revisión de fuentes secundarias y la realización de 2 focus group, a efectos de permitir una adecuada elaboración del instrumento de recolección de datos, tanto en los términos utilizados como en las alternativas de respuesta incluidas.

Cabe destacar que estos resultados se presentan de manera comparativa con los obtenidos en los cuatro años anteriores, lo cual permite apreciar la evolución que está experimentando la percepción de las personas pobres de Santiago en torno al transporte público en la capital (hasta noviembre de 2007 que es el período del trabajo de terreno).

Por último, se debe precisar que esta presentación contiene los principales resultados obtenidos, no obstante el estudio es más extenso.

LA CONCEPCIÓN DE POBREZA EN ESTA INVESTIGACIÓN

En este estudio, se asume el concepto de pobreza desde una **perspectiva esencialmente humana** y, por ello, **amplia, integral y no reduccionista**, entendiéndola como:

“la percepción de estados de carencia de las personas, de dificultades de acceso, de sentimientos de vulnerabilidad e inequidad social y de insatisfacción”.

Se aborda la pobreza desde **14 dimensiones diferentes**, entendiendo que **todas y cada una**, forman parte de la naturaleza humana: en algunos casos, como derechos esenciales, en otros como necesidades que deben ser satisfechas por bienes públicos y en otros por bienes económicos.

Esta mirada considera los siguientes tres enfoques: condiciones de **acceso**; sentimientos frente a la **equidad**, y nivel de **satisfacción** con los bienes básicos y públicos obtenidos. Se incluye la evaluación que hace este grupo de la población, de los diversos actores que participan en cada problemática.

LA LÍNEA DE POBREZA EN ESTA INVESTIGACIÓN

Condición de Pobreza:

Para esta investigación se optó por utilizar como referencia sólo para fijar un “nivel” o “línea” de pobreza, las propuestas efectuadas por Fundación Terram en el estudio denominado **“Determinación del Nuevo Umbral de la Pobreza para Chile (Una aproximación desde la Sustentabilidad)”**, realizado por Marcel Claude (Santiago, junio 2002), dado que es el que más se ajusta al razonamiento de esta investigación.

En dicho estudio, se afirma que una persona “si consideramos una canasta de consumo que contemple la satisfacción de todas las necesidades de la vida moderna (**alimentación, vivienda, vestuario, energía, transporte, aseo personal**), y establecemos un Umbral de Satisfacción Mínimo, la realidad social que aparece en nuestro país resulta ser francamente dramática. De acuerdo a este umbral, una canasta de bienes que incluya los requerimientos mínimos para satisfacer las necesidades de la vida moderna de una persona, requiere a lo menos de **125.767 pesos mensuales por persona**, sin considerar las vacaciones, ni los gastos extras por fiestas patrias o navidad”.

A partir de esto, es que se han fijado los siguientes criterios para considerar a una persona en **Condición de Pobreza**:

- ➡ **Personas con un ingreso por cada integrante del grupo igual o inferior a \$100.000 mensuales si la familia posee más de 1 miembro**
- ➡ **Personas con un ingreso de \$150.000 por mes si es una familia unipersonal.**

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación descriptiva - cuantitativa: consistió en la aplicación de un instrumento altamente estructurado a una muestra amplia representativa de la población de estudio, que permitió obtener información exhaustiva en la medición de las variables de interés.

Fuentes de Información Secundaria: dado que esta investigación es la versión 2007 del estudio de similares características, extensión y metodología realizado los años 2003, 2004, 2005 y 2006 por la Escuela de Administración y Economía de la Universidad Católica Silva Henríquez, encabezada por el mismo equipo investigador, las principales fuentes secundarias de datos utilizadas fueron dichas investigaciones: **“PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN POBRE DE SANTIAGO SOBRE LAS CONDICIONES DE ACCESO, EQUIDAD Y SATISFACCIÓN EN LA OBTENCIÓN DE BIENES BÁSICOS Y PÚBLICOS”**, que incluyó los siguientes ámbitos: Situación económica familiar, Vivienda, Servicios básicos, Alimentación, Derechos humanos, Cultura y educación, Mercado laboral, Participación ciudadana, Probidad y corrupción, Justicia, Seguridad ciudadana, Esparcimiento y deporte, Medioambiente, y Atención de Salud.

UNIVERSO DE ESTUDIO Y DISEÑO MUESTRAL

Universo:

Jefes de hogar o dueñas de casa de familias residentes en comunas urbanas de Santiago que poseen la condición de pobre, definida ésta como familias con un ingreso por cada integrante del grupo igual o inferior a \$100.000 mensuales si la familia posee más de 1 miembro, y a lo más de \$150.000 por mes si es una familia unipersonal, a Octubre del año 2007.

Marco Muestral

Para efectos de estimar el tamaño del universo, se tomó como referencia aquellas comunas urbanas de Santiago que concentran la mayor proporción de hogares en condición de pobreza, de acuerdo a la clasificación de diferentes entidades como Ministerio de Planificación y Cooperación (Casen 2006), INE (Censo 2002), Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS, 2002), Ministerio de Salud (MINSAL, 2001) y empresas de investigación de mercados.

Se seleccionó **22 comunas de Santiago con los mayores porcentajes de pobreza** de entre el total de comunas urbanas de la ciudad de Santiago.

Población total, según el INE (Censo 2002): **2.432.711 personas tienen 15 o más años de edad.**

Cantidad total de hogares: 816.606 (INE, Censo 2002).

FICHA METODOLÓGICA RESUMIDA

Diseño Muestral

Unidad de Observación	Jefe de hogar o dueña de casa de familia en condición de pobreza, residente en comunas urbanas de Santiago
Etapas del proceso de muestreo	1) Comunas urbanas de Santiago 2) Sectores urbanos residenciales o mixtos de las comunas 3) Viviendas 4) Jefe de hogar o dueña de casa de familia pobre
Tipo de muestreo	Aleatorio simple en cada una de sus etapas
Tamaño de muestra	338
Nivel de confianza	99,7%
Error muestral	4,2%
Unidades de Muestreo	Viviendas donde residen familias en condición de pobreza, ubicadas en comunas urbanas de Santiago
Alcance temporal	Noviembre de 2007

FICHA METODOLÓGICA RESUMIDA

Trabajo en terreno

Instrumento de recolección de datos	Encuesta
Tipo de preguntas	Directas e indirectas
Escalas de medición	Nominales, ordinales y de razón.
Tipos de respuestas	Espontáneas y asistidas, respuestas mutuamente excluyentes y respuestas múltiples.
Método de aplicación del instrumento	Presencial
Período	20 de Octubre al 18 de Noviembre de 2007
Días	Sábado y domingo
N° de encuestadores	72, que conformaban 36 parejas, previamente capacitadas.
N° de supervisores	4 previamente capacitados.
Sistema de supervisión	1) Control en terreno simultáneo a la aplicación del instrumento. 2) Seguimiento telefónico a aproximadamente el 85% de las personas encuestadas, a las que se verificaba la aplicación del instrumento, sus datos básicos y sus respuestas al 10% de las preguntas del instrumento.

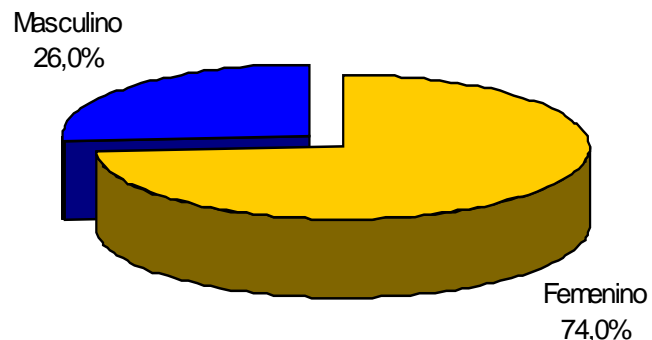
Análisis de Datos

Software	SPSS
Digitación de datos	Se efectuó una supervisión periódica de manera directa, y a través de la selección y revisión de la digitación completa de aproximadamente el 50% de las encuestas aplicadas.
Clasificación de datos	Tablas de distribución de frecuencias relativas de las variables de estudio con cruces de datos descriptivos de la muestra como sexo, edad, ingreso familiar promedio mensual, tamaño de la familia, ciclo de vida familiar, comuna de residencia, y la percepción del grupo estudiado sobre la clase social a la que pertenecen.
Análisis de datos	Según frecuencias relativas de casos, por lo que en aquellas preguntas que se permitía marcar simultáneamente más de una alternativa, en los resultados que se presentan más adelante, se refleja en que para una misma pregunta los porcentajes de respuestas exceden el 100%.

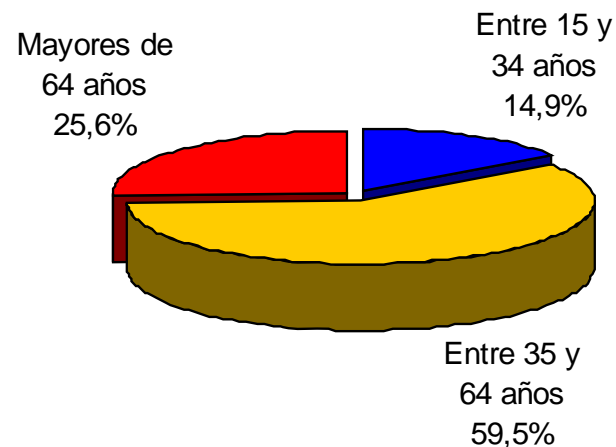
FICHA METODOLÓGICA RESUMIDA

Caracterización de la Muestra utilizada

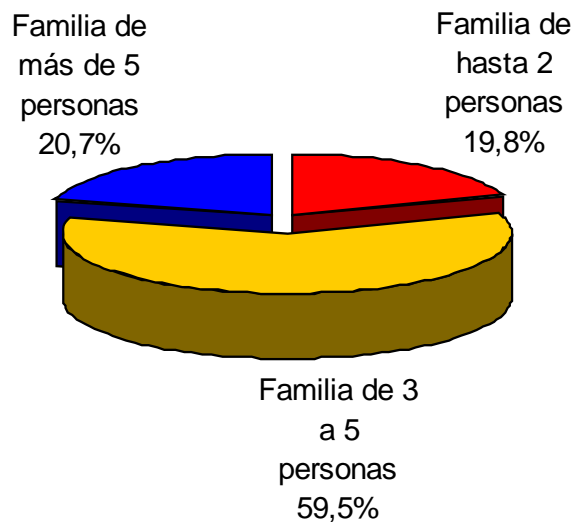
Distribución de la muestra según Sexo.



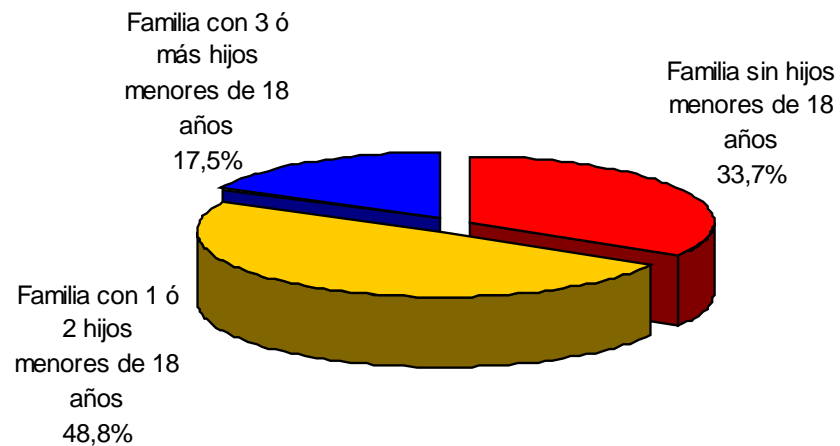
Distribución de la muestra según Edad.



Distribución de la muestra según Tamaño de familia.



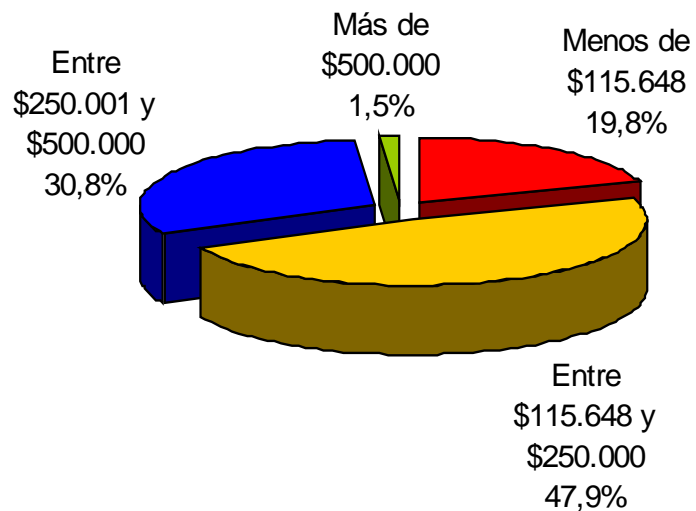
Distribución de la muestra según Ciclo de vida familiar.



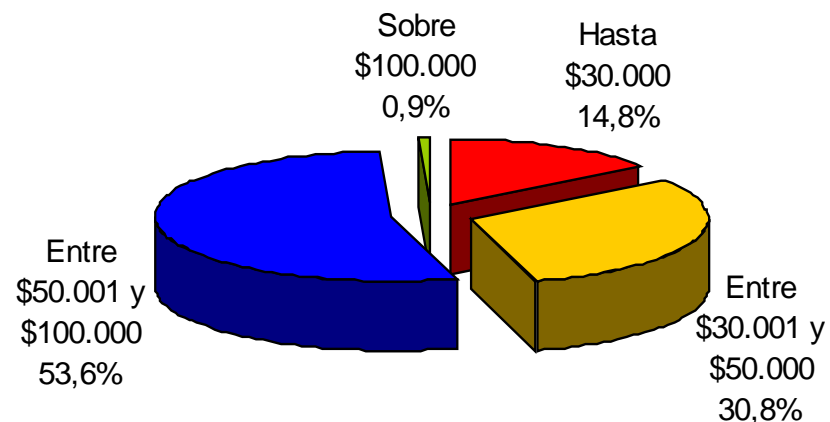
FICHA METODOLÓGICA RESUMIDA

Caracterización de la Muestra utilizada

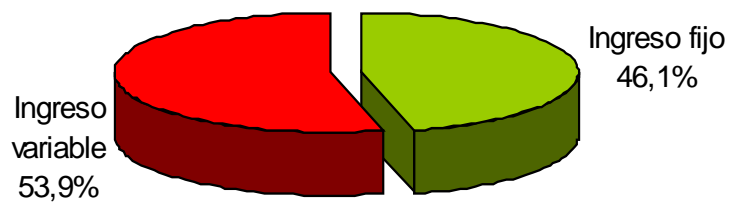
Distribución de la muestra según Ingreso familiar mensual.



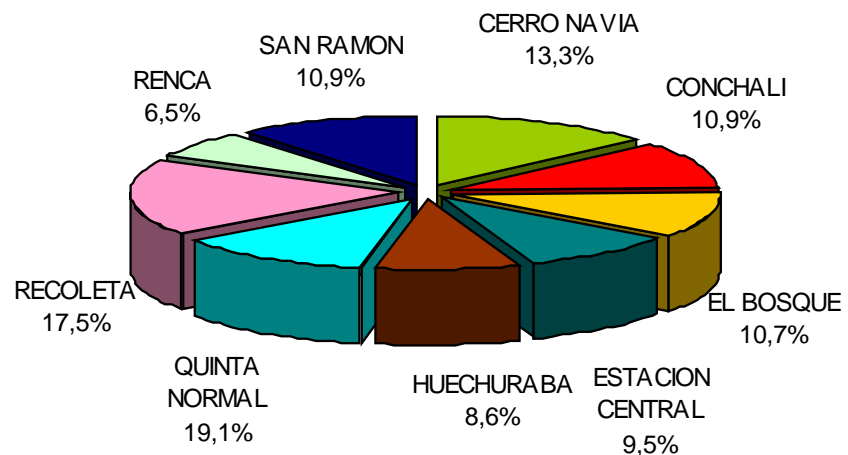
Distribución de la muestra según Ingreso per cápita mensual



Distribución de la muestra según Tipo de Ingreso



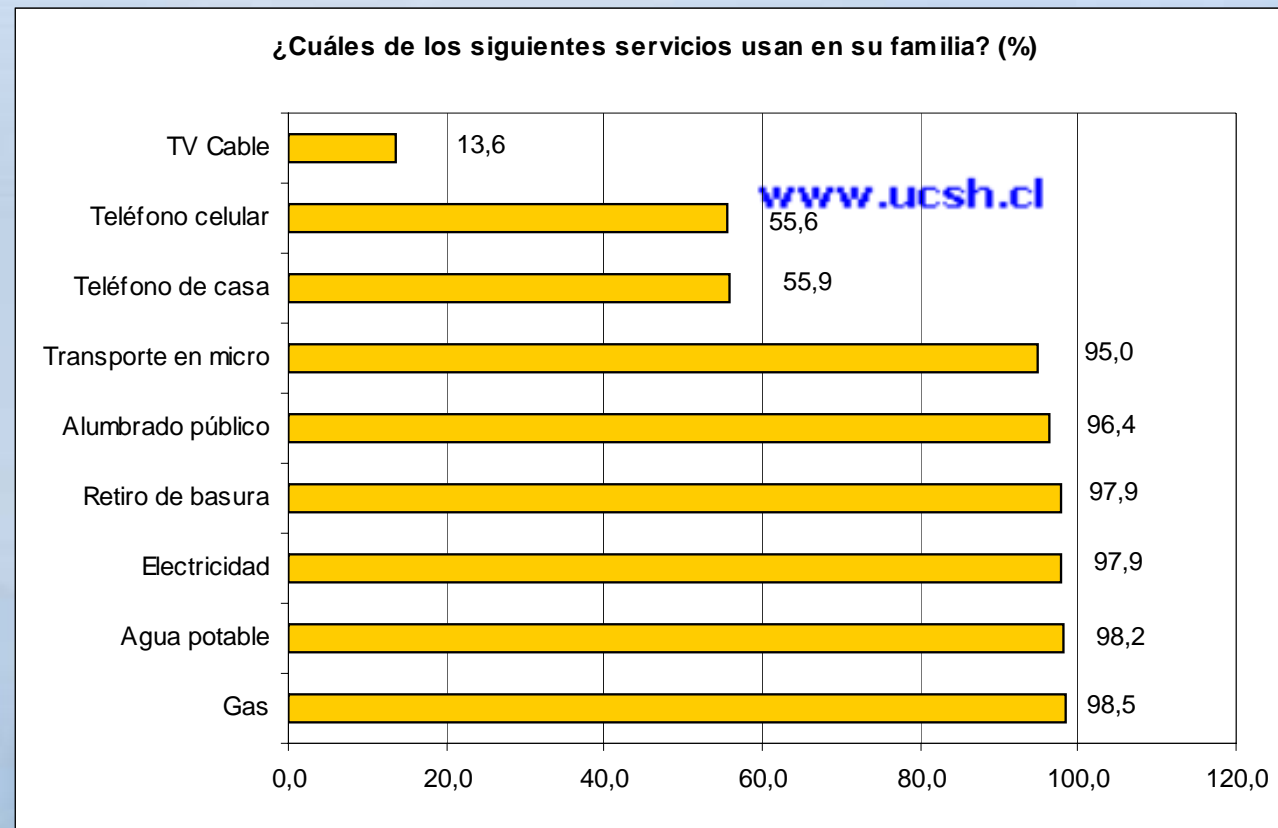
Distribución de la muestra por Comuna.



Servicios básicos que utiliza una familia pobre de Santiago.

Un 95,0% de las personas pobres encuestadas señala que su familia utiliza el servicio de **transporte en micro** en Santiago, siendo uno de los más usados junto a la **electricidad**, **retiro de basura**, **agua potable**, **gas** y **alumbrado público**.

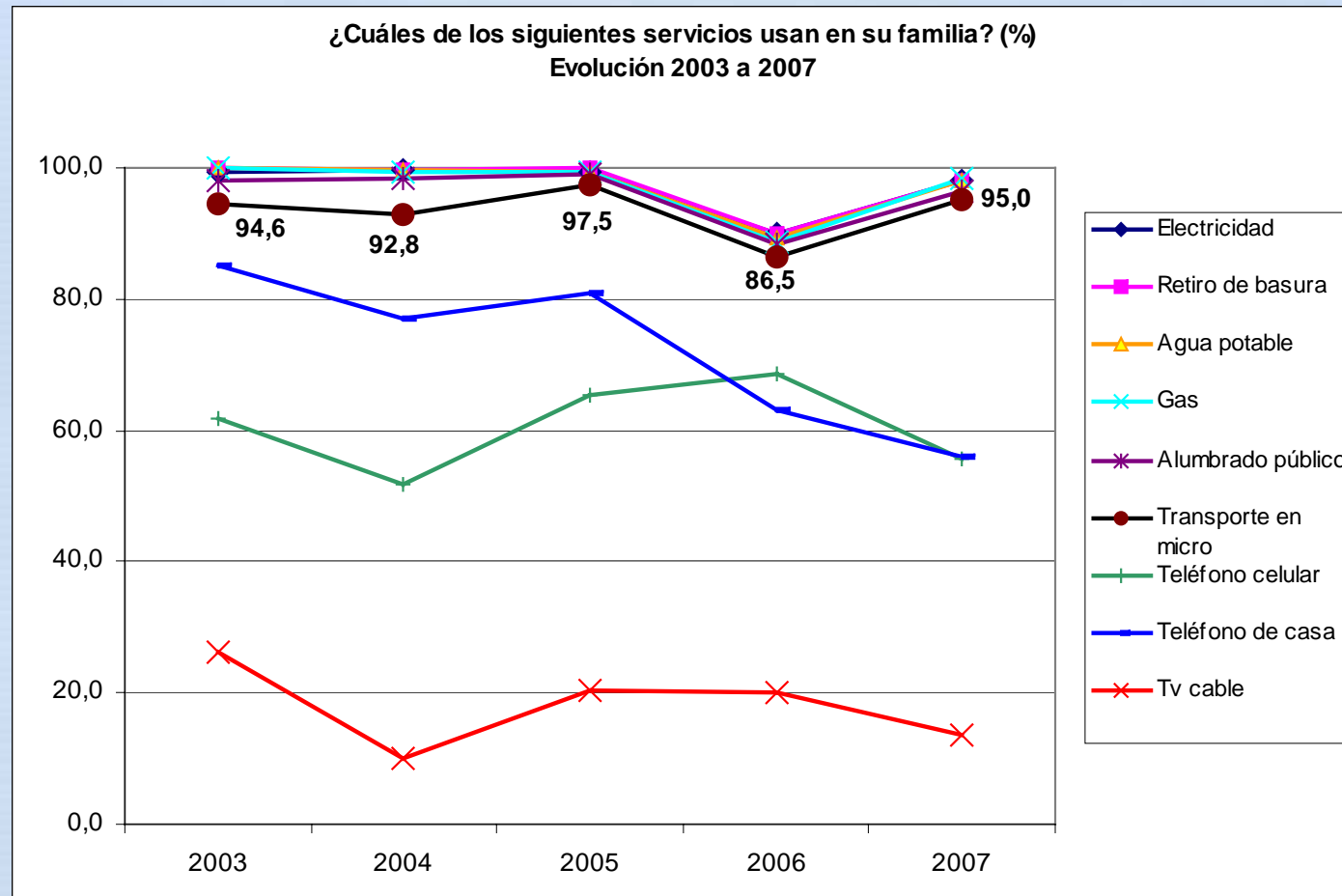
Por el contrario, los servicios **menos utilizados** son **televisión por cable** (sólo 13,6% señala poseer), y **telefonía fija** (55,9%) y **móvil** (55,6%).



Resumen Ejecutivo

Servicios básicos que utiliza una familia pobre de Santiago.

Evolución 2003 a 2007.

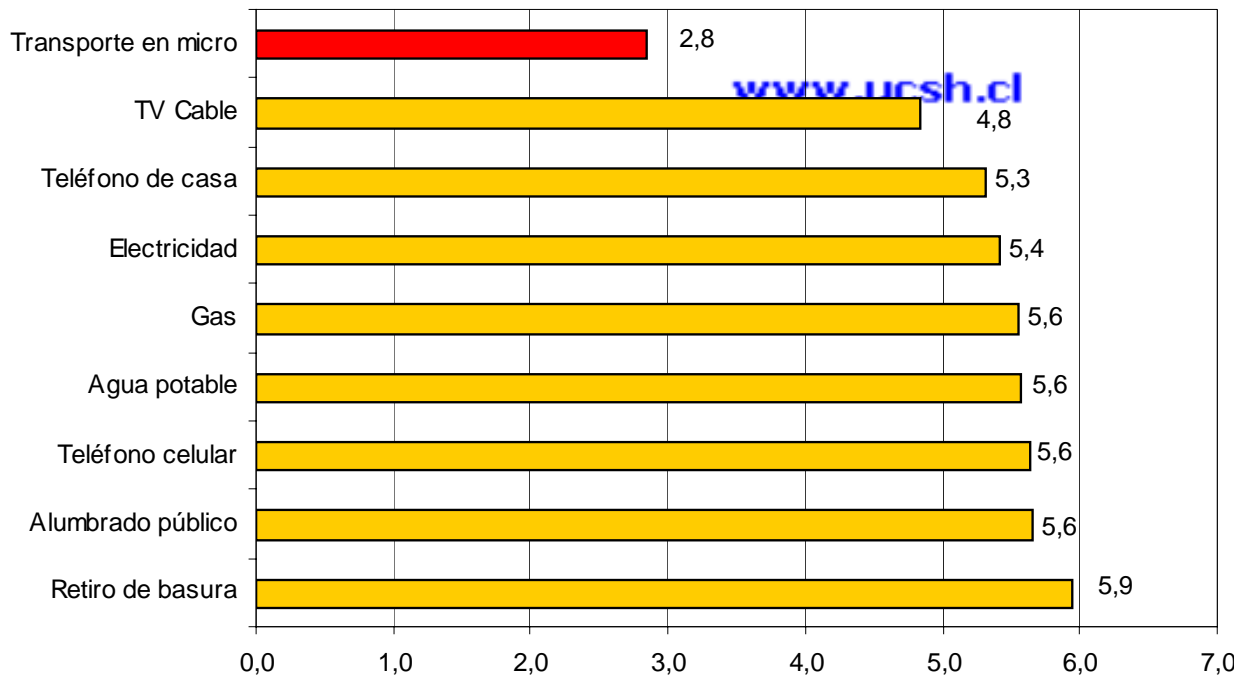


Como se observa, se mantienen como los servicios más utilizados por las familias pobres de Santiago desde el año 2003 a la fecha, la electricidad, retiro de basura, agua potable, gas, alumbrado público y transporte en micro.

Algo similar ocurre con los servicios menos usados, que siguen siendo televisión por cable, telefonía fija y móvil. No obstante, se aprecia una tendencia al descenso en el uso de la telefonía residencial y un crecimiento en el caso de la telefonía móvil.

Calificación a la calidad de diferentes servicios básicos.

¿Con qué nota calificaría la calidad del servicio de... que usted recibe?
Promedios (escala 1 a 7)



Los servicios mejor calificados, en promedio, por las personas pobres de Santiago son:

- Retiro de basura (5,9),
- Gas (5,6),
- Agua potable (5,6),
- Telefonía móvil (5,6),
- Alumbrado público (5,6),
- Electricidad (5,4), y
- Telefonía fija (5,3).

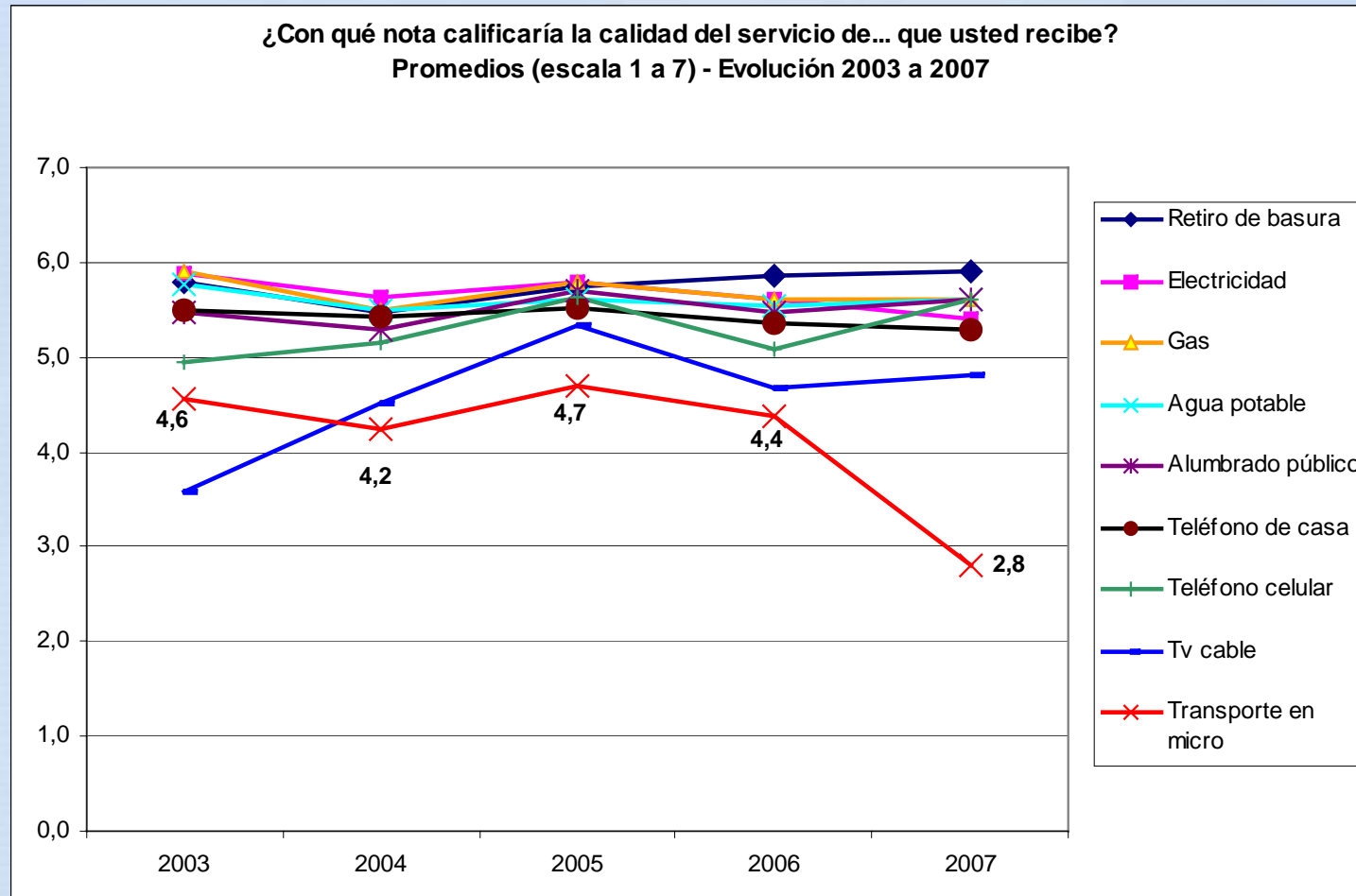
En tanto, los servicios peor calificados son:

- Transporte en micro (2,8), y
- Televisión por cable (4,8).

Resumen Ejecutivo

Calificación a la calidad de diferentes servicios básicos.

Evolución 2003 a 2007.



En términos evolutivos, no se aprecian cambios mayores en los servicios mejor evaluados entre los años 2003 y 2007.

De igual forma, en el mismo período continúan siendo los servicios peor calificados el Transporte en micro, y Televisión por cable, no obstante el Transporte en Micro reduce su promedio global de entorno a 4,5 los años previos a 2,8 a Noviembre de 2007.

Resumen Ejecutivo

Calificación a la calidad de diferentes servicios básicos.

Promedios según sexo - año 2007.

	Sexo			
	Femenino		Masculino	
	Media	Desviación típ.	Media	Desviación típ.
Teléfono celular	5,7	1,2	5,5	1,3
Teléfono de casa	5,4	1,4	5,0	1,7
Electricidad	5,5	1,6	5,2	1,7
Transporte en mic	2,9	1,9	2,8	2,1
Agua potable	5,6	1,4	5,4	1,5
Gas	5,6	1,3	5,4	1,6
Retiro de basura	6,0	1,2	5,9	1,3
Alumbrado público	5,6	1,3	5,7	1,5
TV Cable	4,9	1,7	4,7	1,9

Tanto hombres como mujeres reprueban por igual al transporte en micro en Santiago.

Resumen Ejecutivo

Calificación a la calidad de diferentes servicios básicos.

Promedios según edad - año 2007.

	Edad					
	Entre 15 y 34 años		Entre 35 y 64 años		Mayores de 64 años	
	Media	Desviación típ.	Media	Desviación típ.	Media	Desviación típ.
Teléfono celular	5,6	1,3	5,7	1,3	5,4	1,3
Teléfono de casa	5,7	1,0	5,3	1,5	5,1	1,7
Electricidad	5,5	1,3	5,4	1,8	5,4	1,6
Transporte en mic	2,9	1,8	2,8	2,0	2,9	1,9
Agua potable	5,6	1,5	5,6	1,5	5,6	1,2
Gas	5,7	1,1	5,6	1,4	5,4	1,4
Retiro de basura	5,9	1,3	6,0	1,3	5,9	1,1
Alumbrado público	5,6	1,3	5,7	1,5	5,7	1,2
TV Cable	4,6	1,9	5,1	1,6	4,3	1,8

Al igual que en los diferentes grupos de edad.

Resumen Ejecutivo

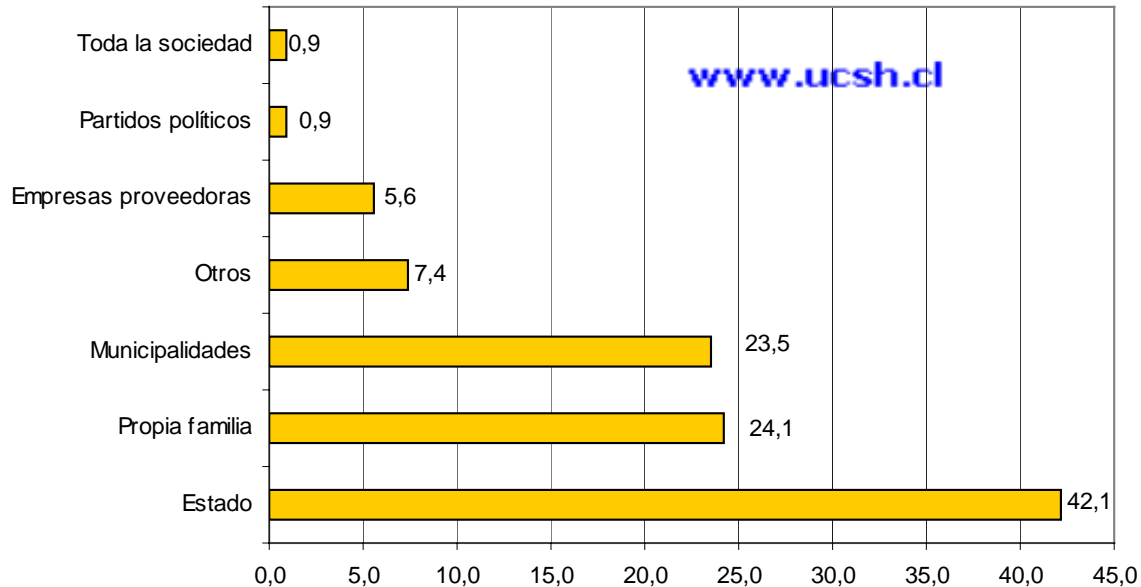
Calificación a la calidad de diferentes servicios básicos.

Promedios según Comuna - año 2007.

	CERRO NAVI	CONCHALI	EL BOSQUE	E. CENTRAL	HUECHURABE	P.A. CERDA	RECOLETA	RENCA	SAN RAMON
Teléfono celu	5,7	5,3	5,7	5,7	5,2	5,8	5,7	5,6	5,7
Teléfono de c	5,2	5,3	4,9	5,1	5,4	5,5	5,3	5,6	5,7
Electricidad	5,1	5,2	5,3	5,1	5,6	5,1	5,8	5,6	5,9
Transporte e	2,6	2,5	3,2	2,7	2,7	3,7	2,5	3,0	3,1
Agua potable	5,2	5,4	5,4	5,3	5,8	5,6	5,6	6,0	6,0
Gas	5,0	5,4	5,4	5,7	6,0	5,7	5,7	5,5	5,8
Retiro de bas	5,6	6,0	5,8	5,6	5,9	6,1	6,1	6,0	6,2
Alumbrado pu	5,2	5,7	5,6	5,5	5,8	6,1	5,9	5,8	5,4
TV Cable	4,5	5,2	4,1	5,0	5,8	4,9	5,0	4,3	4,3

Responsables de que las personas pobres accedan a servicios básicos - Respuestas Espontáneas y Asistidas.

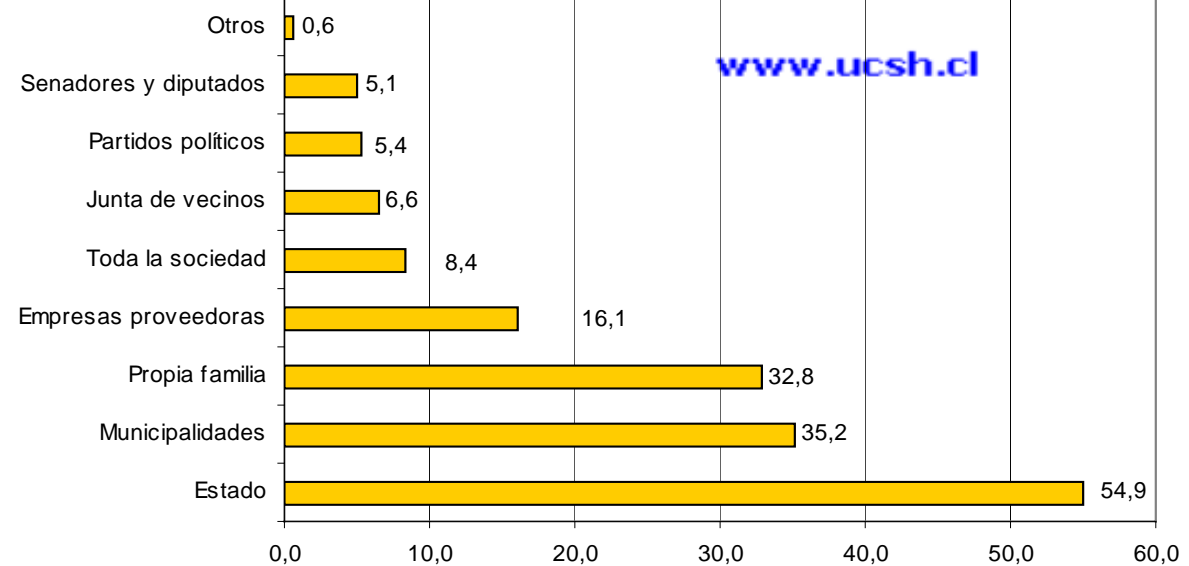
¿De quién es la responsabilidad de que las personas pobres de Santiago accedan a los servicios básicos?
Respuestas Espontáneas (%)



Tanto a nivel de respuestas espontáneas como asistidas, los sindicatos por un mayor número de personas pobres como responsables de que ellas accedan a servicios básicos, son el “Estado”, “Municipalidades” y las “Familias”.

En el caso de las respuestas asistidas también adquieren relevancia las “Empresas proveedoras”.

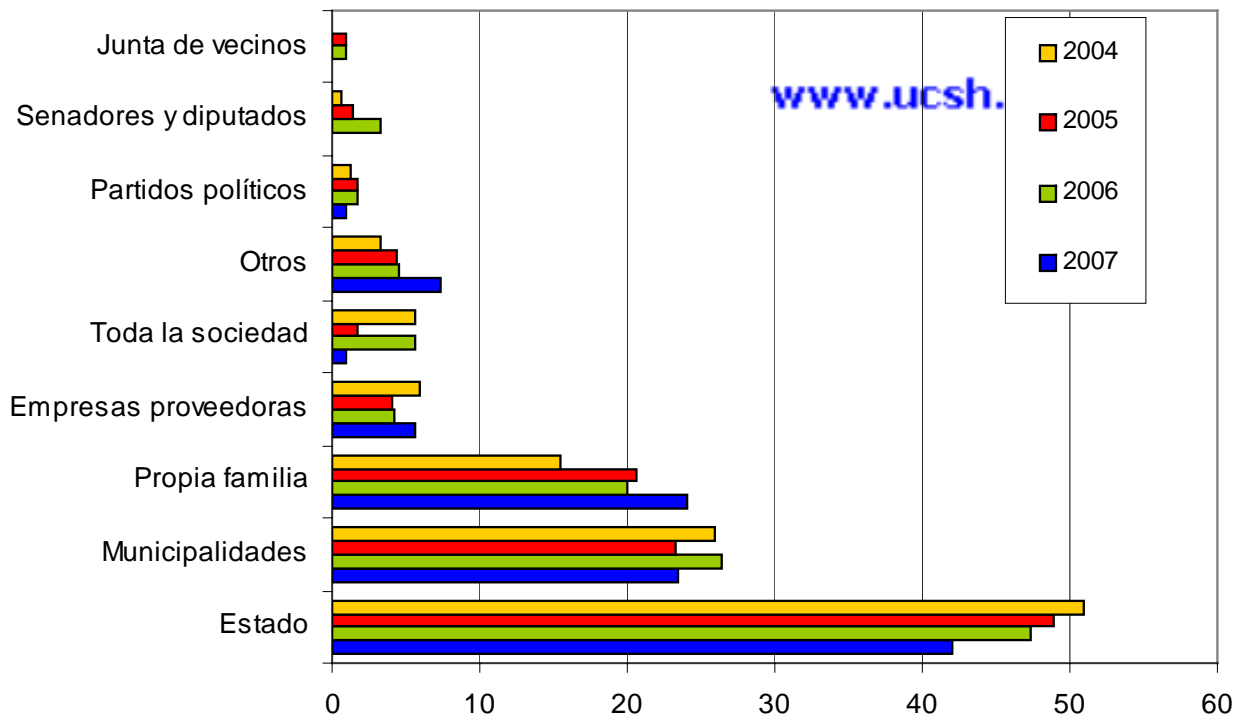
¿De quién es la responsabilidad de que las personas pobres de Santiago accedan a los servicios básicos?
Respuestas Asistidas (%)



Responsables de que las personas pobres accedan a servicios básicos.

Evolución 2004 a 2007 - Respuestas Espontáneas.

¿De quién es la responsabilidad de que las personas pobres de Santiago accedan a los servicios básicos? - Respuestas Espontáneas (%)
Evolución 2004 a 2007

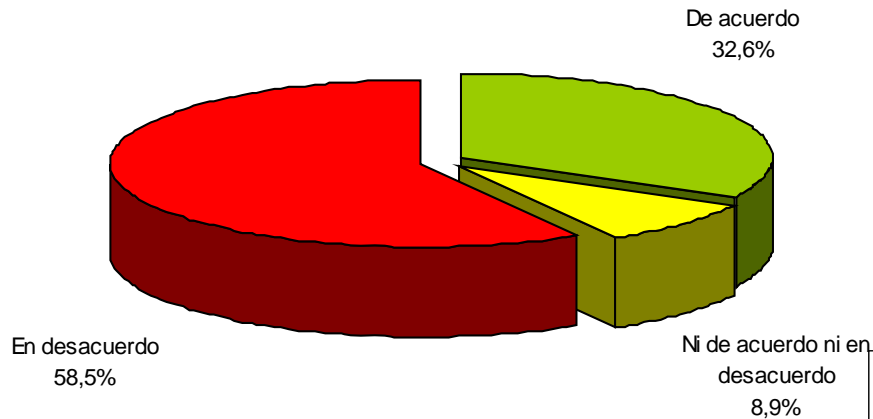


A nivel general, estos resultados se mantienen respecto de los cuatro años anteriores, tanto a nivel de respuestas espontáneas como asistidas, en términos de los actores más señalados por los encuestados como responsables de que ellos accedan a servicios básicos:

- “Estado”,
- “Municipalidades”, y las
- “Familias”.

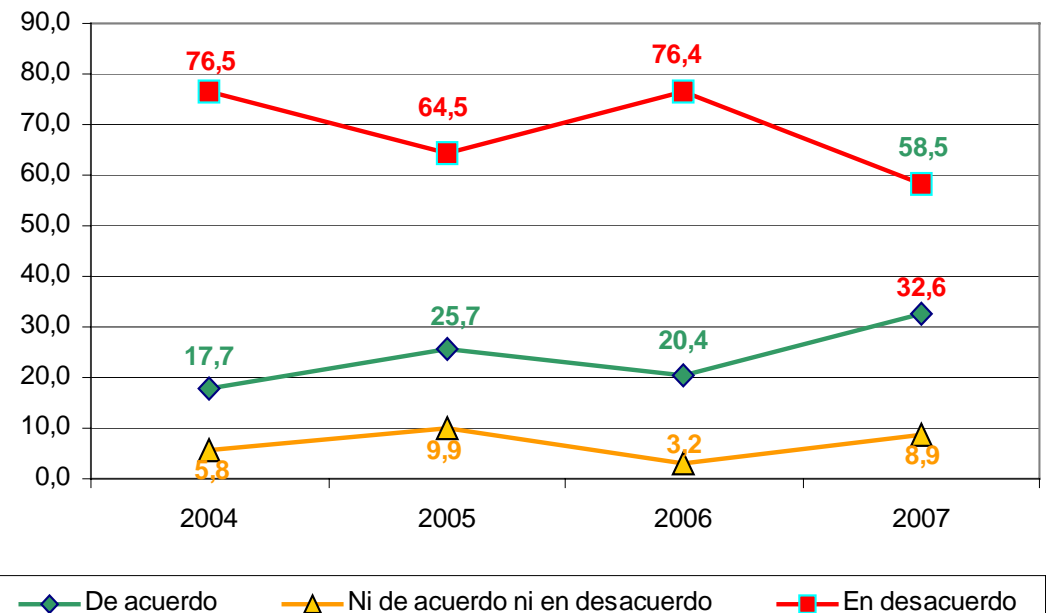
Percepciones en torno al Transporte Público de Santiago.

La locomoción colectiva no discrimina a los estudiantes (%).



Un 58,5% de los entrevistados considera que “la locomoción colectiva discrimina a los estudiantes”, proporción que disminuye 17,9 puntos porcentuales respecto del 2006, situándose en el nivel más bajo desde el año 2003.

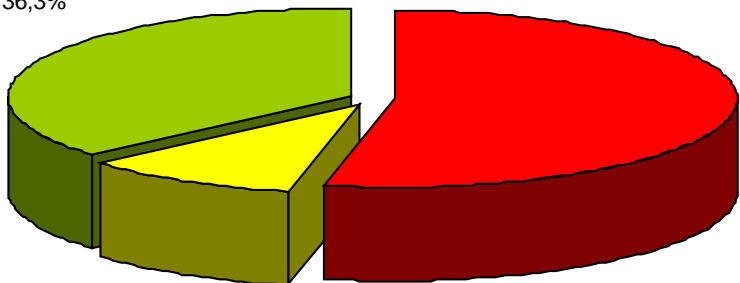
La locomoción colectiva no discrimina a los estudiantes (%) - Evolución 2004 a 2007.



Percepciones en torno al Transporte Público de Santiago.

El Metro se ha preocupado de entregar sus servicios más a las comunas del sector oriente de Santiago que al resto (%).

En desacuerdo
36,3%



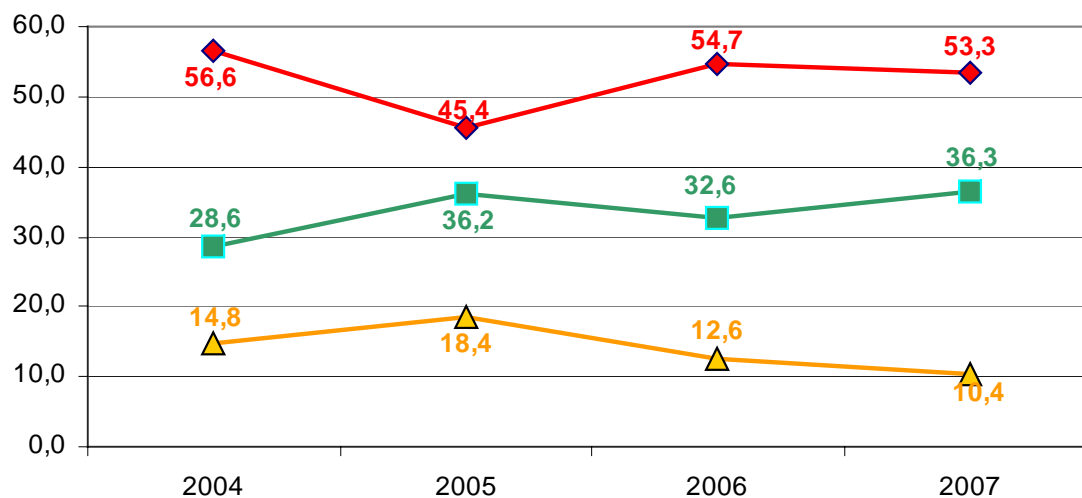
De acuerdo
53,3%

Ni de acuerdo ni en
desacuerdo
10,4%

Un 53,3% concuerda en que “el Metro se ha preocupado de entregar sus servicios más a las comunas del sector oriente de Santiago que al resto”, en tanto 36,2% cree que esto no es así.

En comparación al año anterior, se mantiene la proporción de quienes piensan que el Metro privilegia a las comunas del sector Oriente de la capital, ubicándose a similar nivel que el año 2004.

El Metro se ha preocupado de entregar sus servicios más a las comunas del sector oriente de Santiago que al resto (%) - Evolución 2004 a 2007.



De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

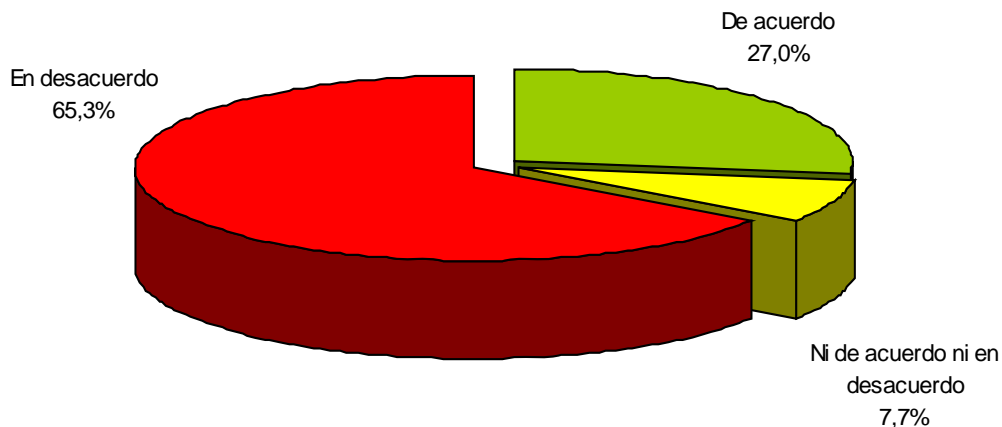
Percepciones en torno al Transporte Público de Santiago.

El 65,3% de los santiaguinos en condición de pobreza se muestra escépticos respecto de los resultados del plan Transantiago. De hecho, este porcentaje no cree que “el Transantiago va a mejorar la calidad del transporte de pasajeros en Santiago”, proporción que aumenta 14 puntos porcentuales respecto de 2006 .

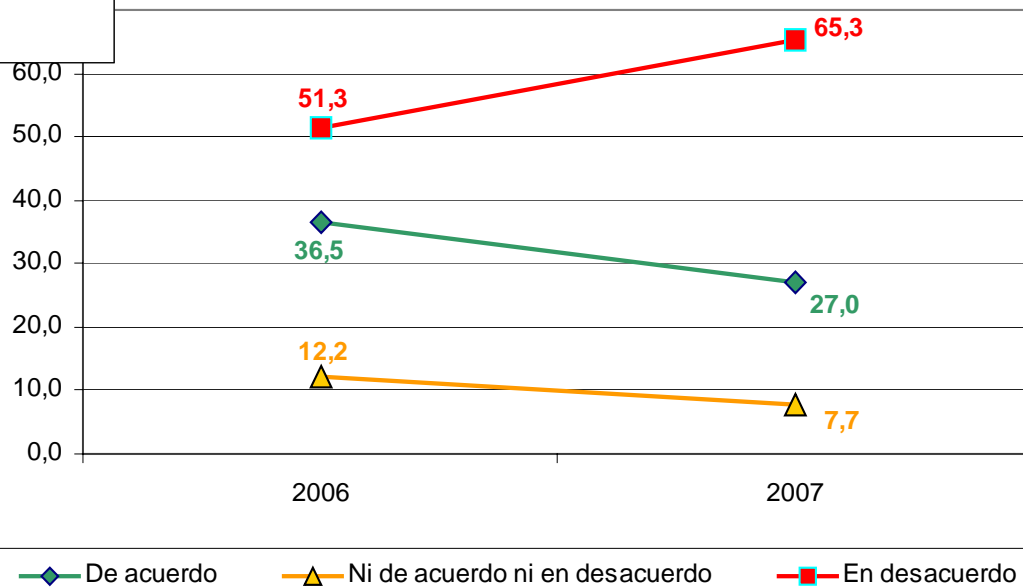
Por el contrario, sólo 27,0% estima que sí lo logrará.

Nota: Esta pregunta se incluyó a partir del año 2006.

El Transantiago va a mejorar la calidad del transporte de pasajeros en Santiago (%).

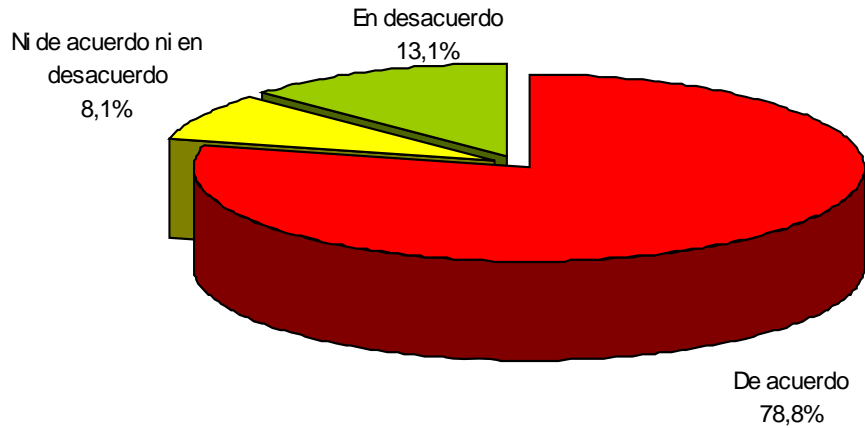


El Transantiago va a mejorar la calidad del transporte de pasajeros en Santiago (%) - Evolución 2006 a 2007.



Percepciones en torno al Transporte Público de Santiago.

El Transantiago va a hacer más caro el transporte en Santiago (%).

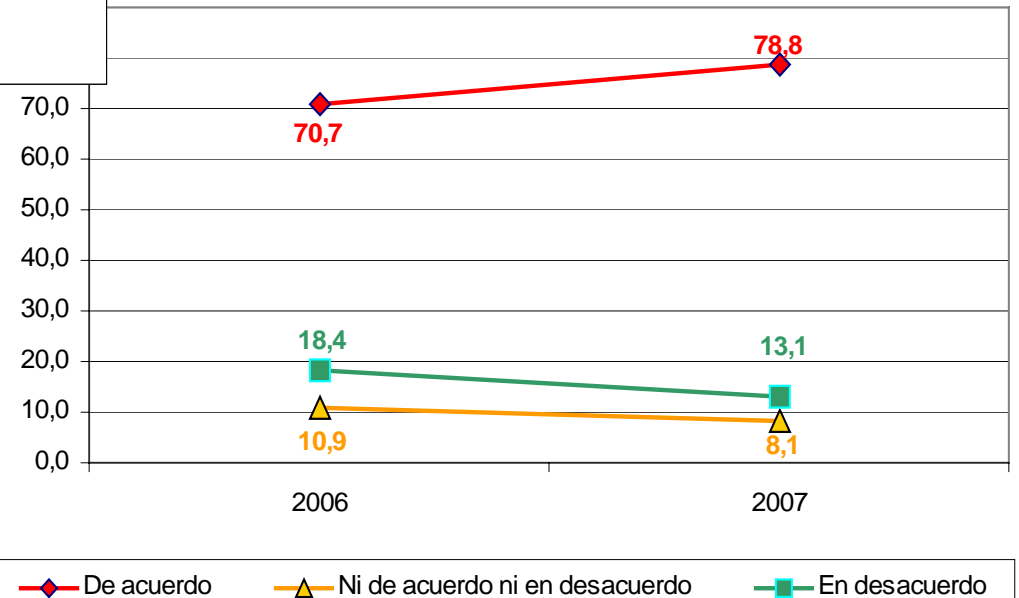


Por otra parte, el 78,8% de los consultados considera que “el Transantiago va a hacer más caro el transporte en Santiago”, nivel que se incrementa en 8,1 puntos porcentuales del año anterior.

Sólo 13,1% piensa que no lo encarecerá.

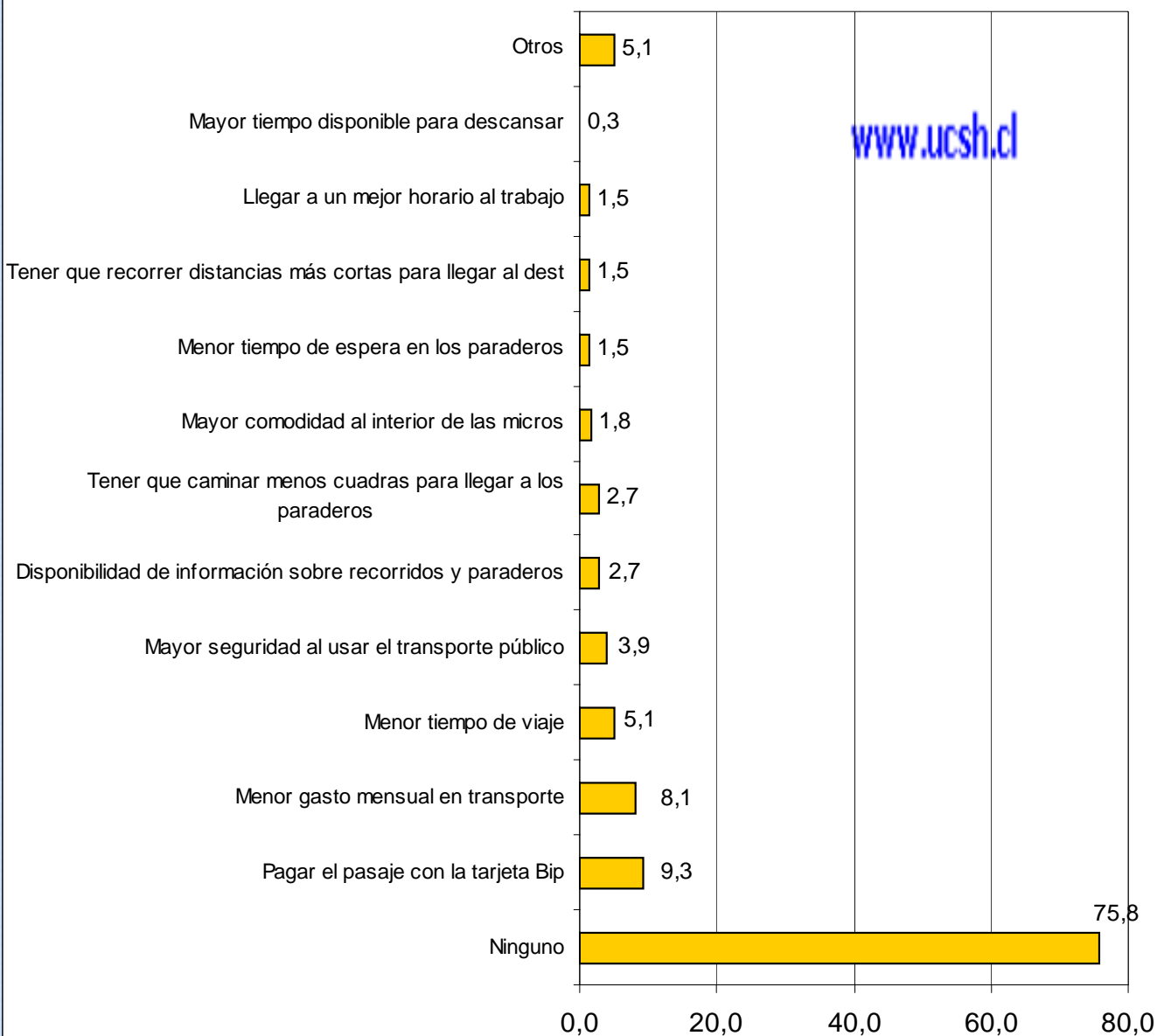
Nota: Esta pregunta sólo se incluyó el año 2006.

El Transantiago va a hacer más caro el transporte en Santiago (%) - Evolución 2006 a 2007.



Beneficios que le ha traído a la familia el Transantiago.

En comparación a las micros amarillas, ¿cuáles son los beneficios que le ha traído a su familia el Transantiago? (%)



Respecto de los beneficios que le ha traído a la familia el Transantiago en comparación a las micros amarillas, el 75,8% de los entrevistados indica que “Ninguna”.

En tanto, sólo 9,3% señala como beneficio el “Pagar el pasaje con la tarjeta Bip”, 8,1% “Menor gasto mensual en transporte” y 5,1% “Menor tiempo de viaje”, siendo éstas las opciones más mencionadas.

Nota: Esta pregunta sólo se incluyó el año 2007.

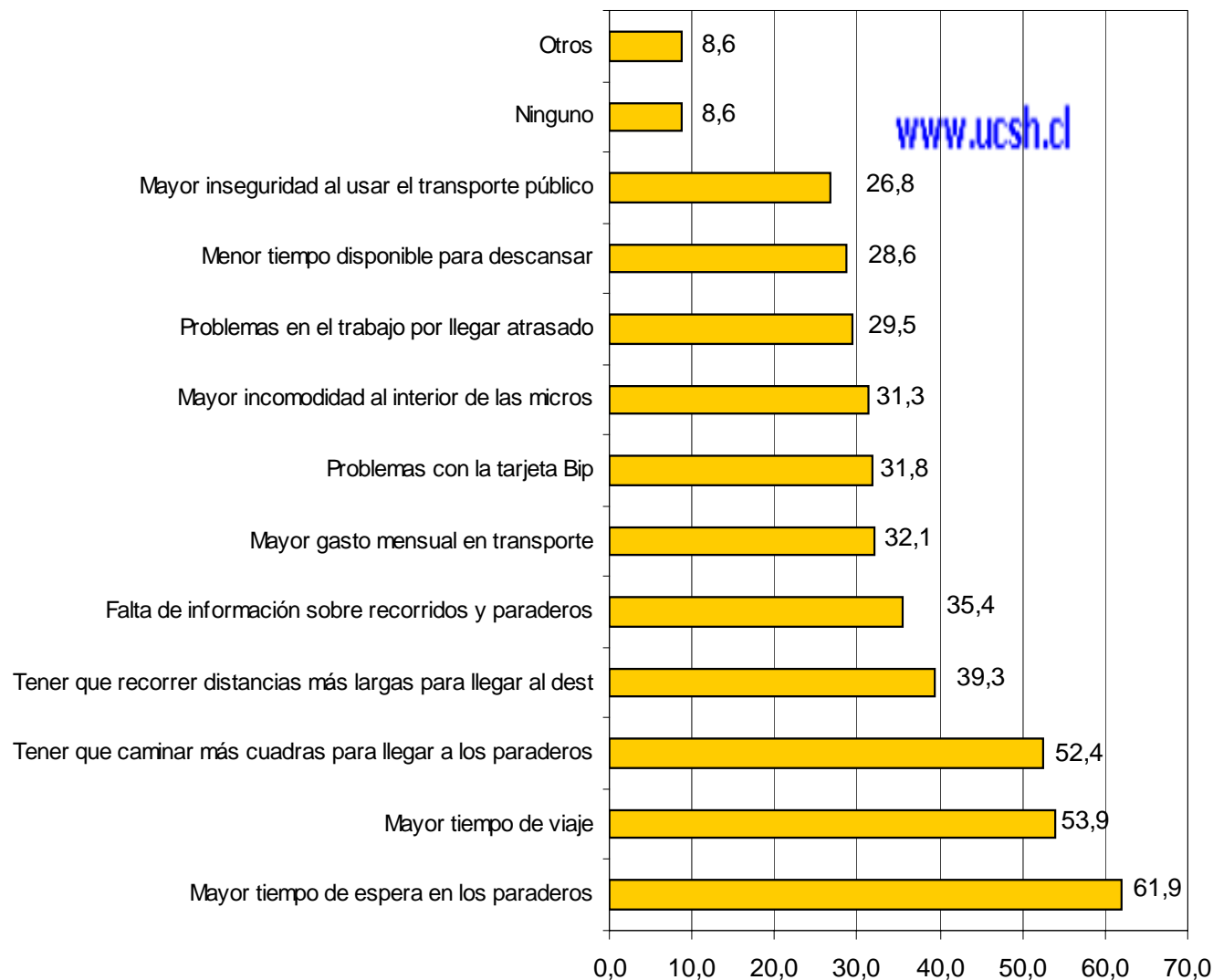
Consecuencias negativas que le ha traído a la familia el Transantiago.

En cuanto a las consecuencias negativas que le ha traído a la familia el Transantiago en comparación a las micros amarillas, se tiene que las ideas más reiteradas son:

- 61,9% plantea que “Mayor tiempo de espera en los paraderos”,
- 53,9% “Mayor tiempo de viaje”,
- 52,4% “Tener que caminar más cuadras para llegar a los paraderos”, y
- 39,4% “Tener que recorrer distancias más largas para llegar al destino”.

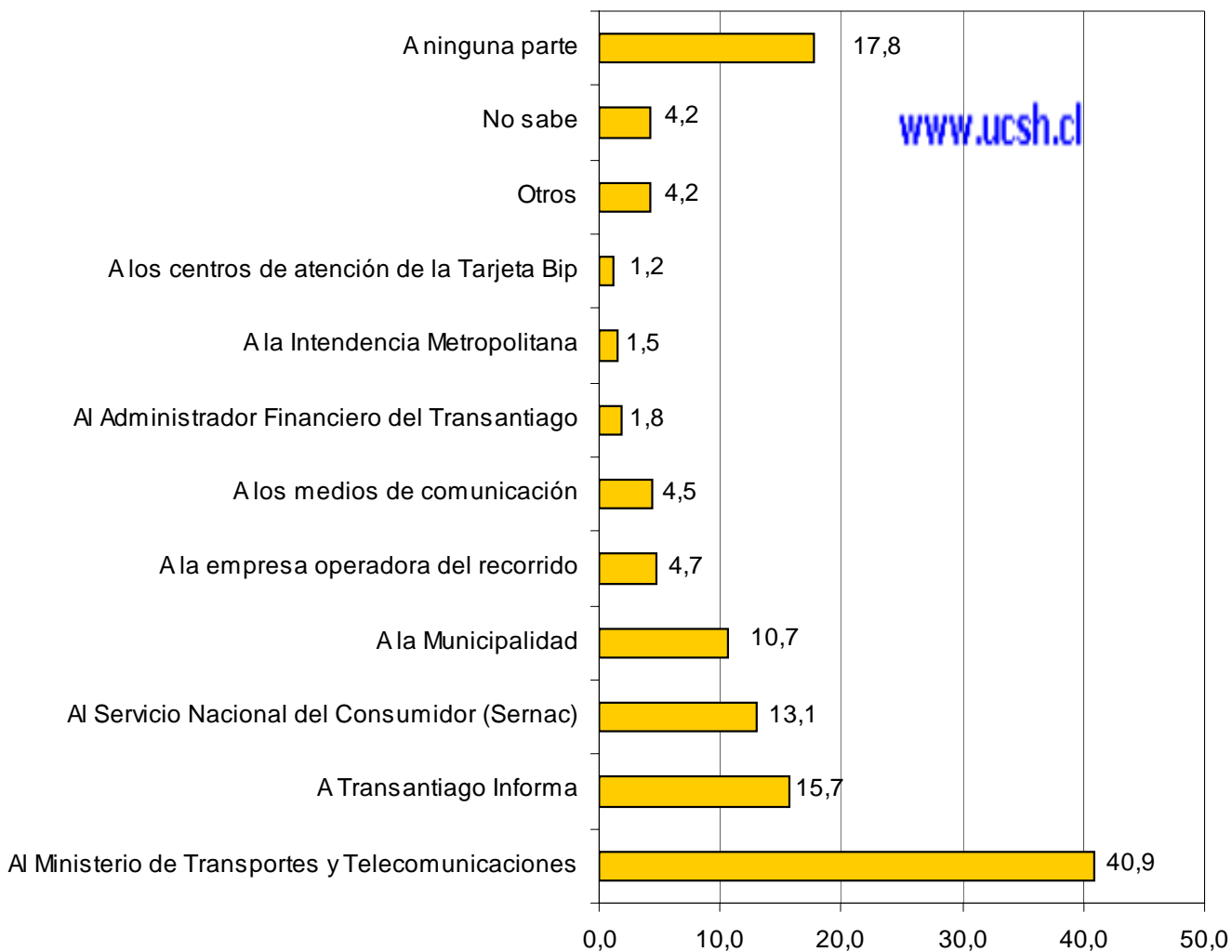
Nota: Esta pregunta sólo se incluyó el año 2007.

En comparación a las micros amarillas, ¿cuáles son las consecuencias negativas que le ha traído a su familia el Transantiago? (%)



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

Si tuviera algún problema con el Transantiago y quisiera poner un reclamo, ¿adónde acudiría para reclamar? (%)

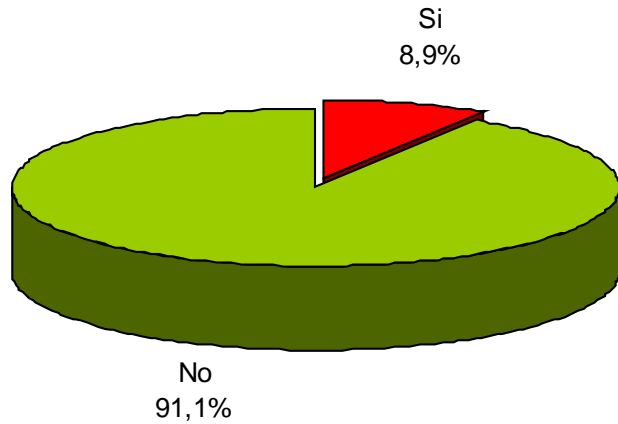


En el caso de querer poner un reclamo frente a un problema con el Transantiago, el 40,9% de los jefes de hogar o dueños de casa acudiría al “Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones” para reclamar, 15,7% lo haría en “Transantiago Informa”, 13,1% en el “Sernac” y 10,7% a la “Municipalidad”, entre las más señaladas.

Nota: Esta pregunta sólo se incluyó el año 2007.

Nivel de reclamos y respuestas obtenidas.

Durante este año ¿alguien de su familia ha efectuado algún reclamo por el Transantiago? (%)

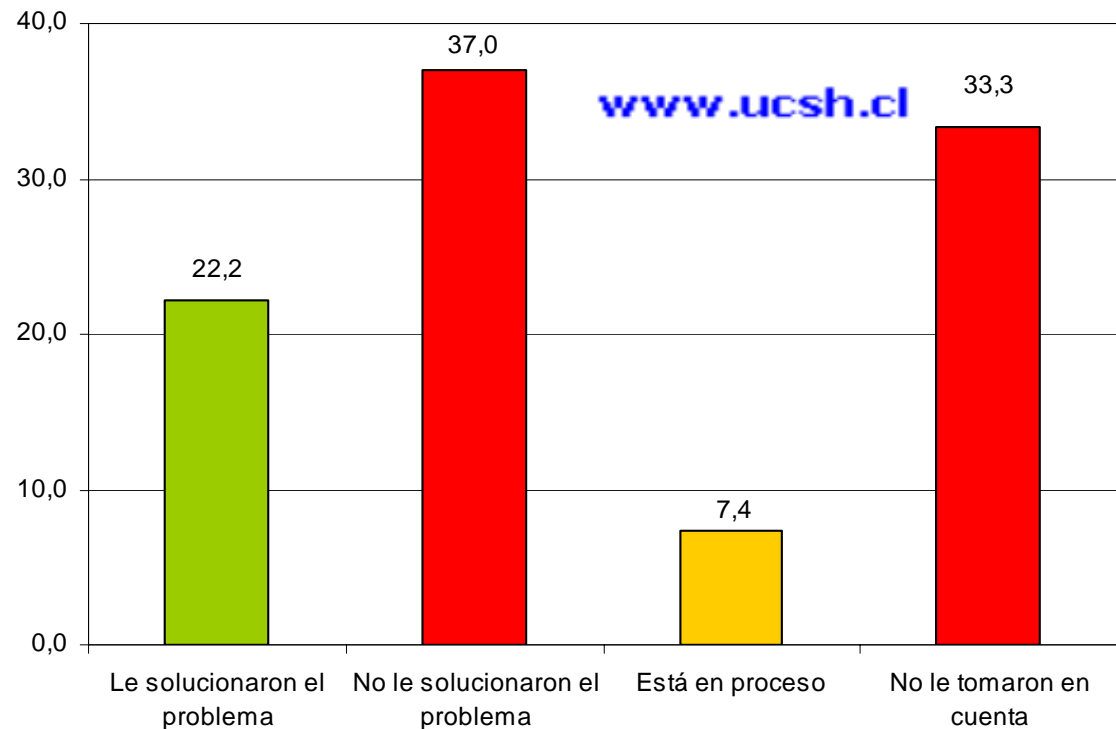


Tratándose de reclamos efectivos, sólo 8,9% de los entrevistados indica que alguien de su familia ha efectuado algún reclamo por el Transantiago, en tanto 91,1% dice que no

Nota: Esta pregunta sólo se incluyó el año 2007.

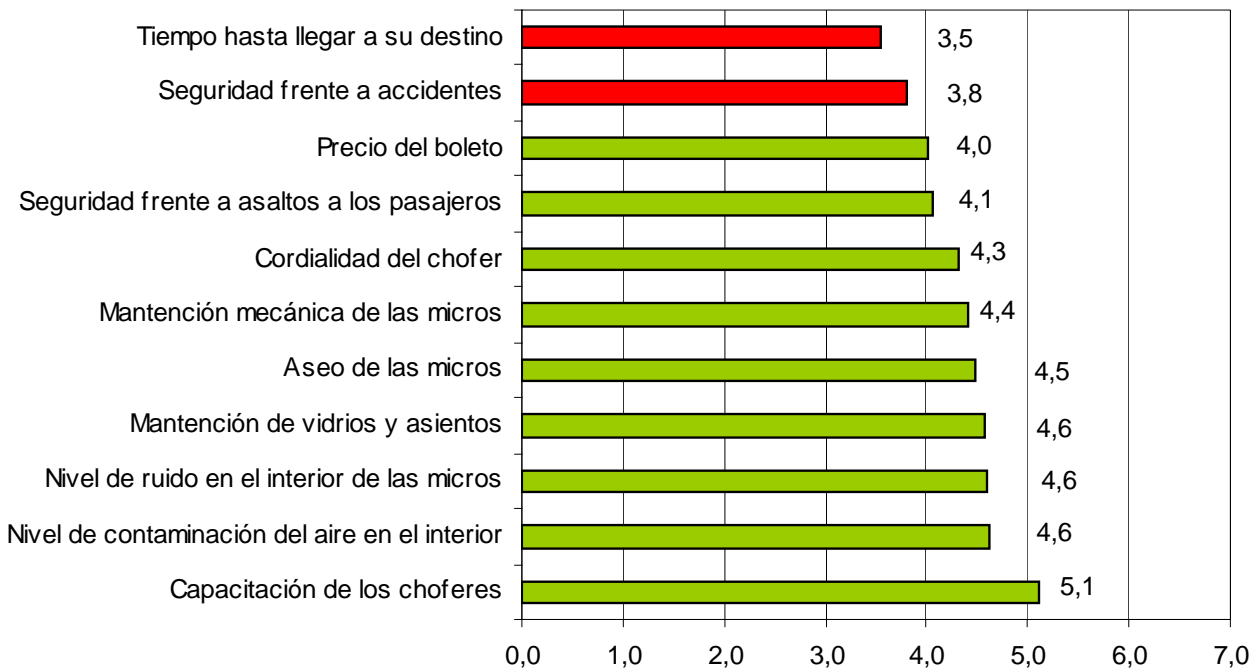
De las personas que han presentado un reclamo, 37,0% afirma que “No le solucionaron el problema”, 33,3% que “No le tomaron en cuenta” y sólo 22,2% que “le solucionaron el problema.

¿Qué respuesta obtuvo? (%)



Calificación de diferentes aspectos del Transporte en Micro de Santiago en la actualidad.

¿Con qué nota calificaría cada uno de los siguientes aspectos del transporte en micro? Promedios (escala 1 a 7).



De 11 aspectos relacionados con el transporte en micro de la capital, que fueron evaluados por las personas pobres de Santiago a noviembre de 2007, resultaron aprobados (en una escala de 1 a 7).

- “Capacitación de los choferes” (promedio 5,1)

- “Nivel de contaminación del aire en el interior” (4,6),

- “Nivel de ruido en el interior de las micros” (4,6),

- “Mantenimiento de vidrios y asientos” (4,6),

- “Aseo de las micros” (4,5).

- “Mantenimiento mecánica de las micros” (4,4),

- “Cordialidad del chofer” (4,3),

- “Seguridad frente a asaltos a los pasajeros” (4,1), y

- “Precio del boleto” (4,0)

En tanto, los aspectos reprobados son:

- “Tiempo hasta llegar a su destino” (3,5), y

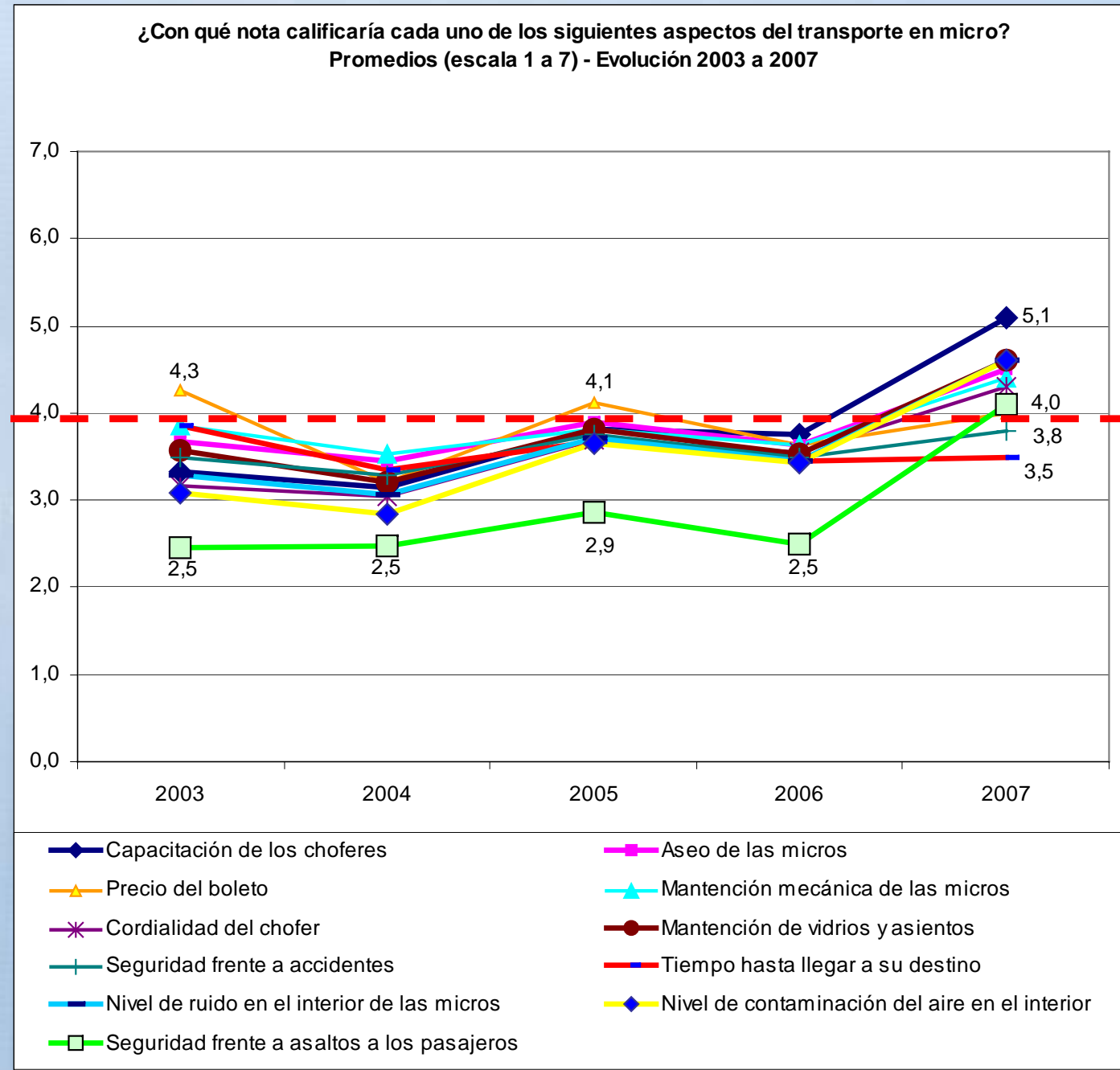
- “Seguridad frente a accidentes” (3,8)

Calificación de la calidad del Transporte en Micro de Santiago – Evolución 2003 a 2007.

En términos generales, estos resultados son mejores que los obtenidos desde el año 2003 en la mayoría de los aspectos consultados, ya que hasta el 2006, 10 de los 11 aspectos considerados fueron reprobados sistemáticamente, con la única excepción del precio del boleto (promedio de 4,3 y 4,1 el 2003 y 2005).

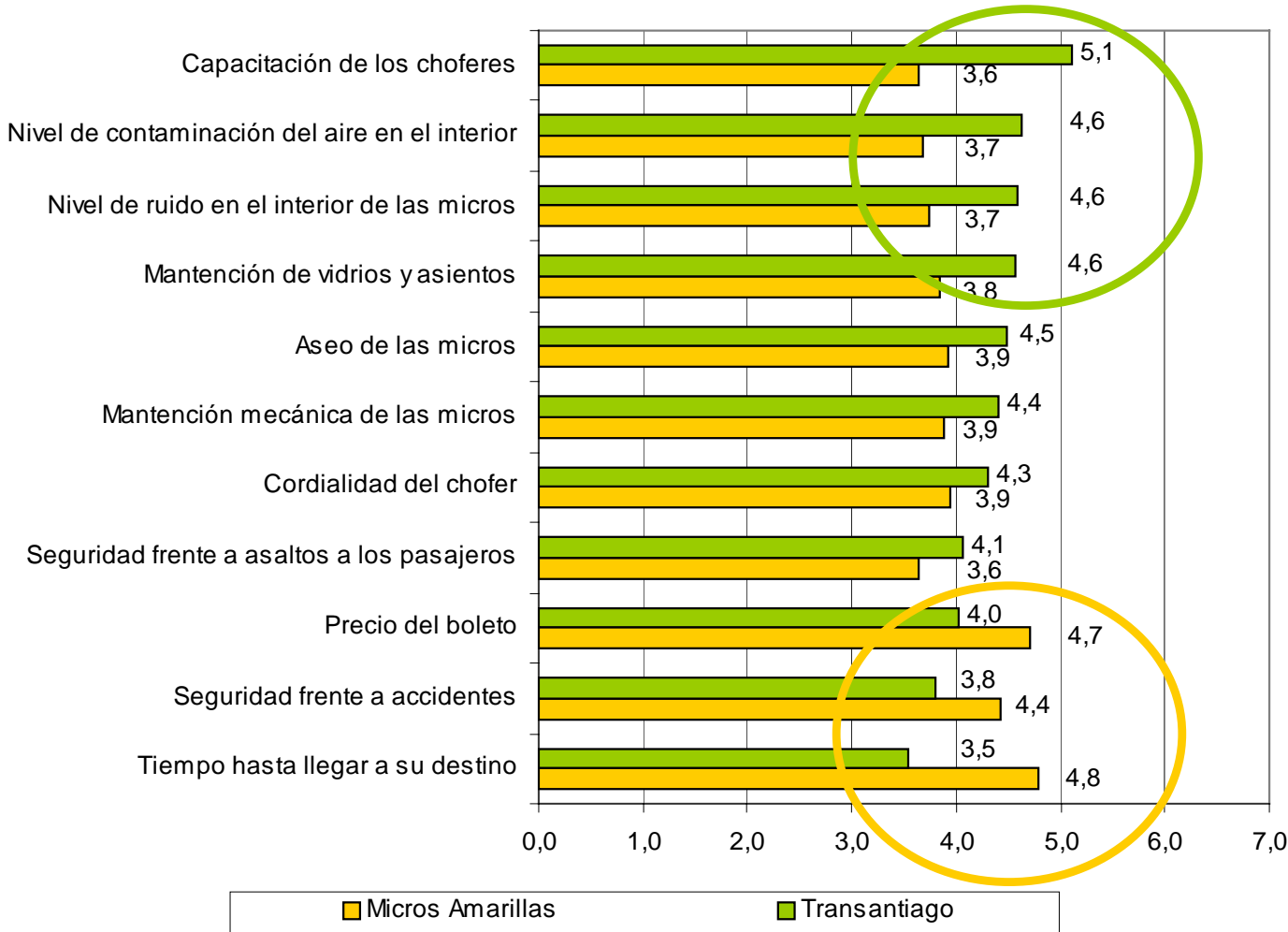
En tanto, los aspectos que siguen siendo mal evaluados el 2007 respecto de los años anteriores son:

- “Seguridad frente a accidentes”, y
- “Tiempo hasta llegar a su destino”.



Calificación Comparativa de la calidad del Transporte en Micros Amarillas versus en Transantiago realizada en Noviembre de 2007.

**¿Con qué nota calificaría cada uno de los siguientes aspectos del transporte en micro?
Comparación Micros Amarillas v/s Transantiago, Promedios (escala 1 a 7) - Año 2007**



En la actualidad, los atributos de las Micros Amarillas mejor calificados por las personas pobres son:

- "Tiempo hasta llegar a su destino" (promedio 4,8),
- "Precio del boleto" (4,7), y
- "Seguridad frente a accidentes" (4,4).

En el caso del Transantiago, los atributos mejor calificados son:

- "Capacitación de los choferes" (promedio 5,1),
- "Nivel de contaminación del aire en el interior" (4,6),
- "Nivel de ruido en el interior de las micros" (4,6),
- "Mantenimiento de vidrios y asientos" (4,6), y
- "Aseo de las micros" (4,5)

En el caso de los atributos mejor evaluados de las Micros Amarillas, destaca que su calificación es superior a la obtenida en los 4 años anteriores de este estudio.

Servicios básicos que utiliza una familia pobre de Santiago.

- Un **95,0%** de las personas pobres encuestadas señala que su familia utiliza el servicio de **transporte en micro** en Santiago, siendo uno de los más usados junto a la **electricidad, retiro de basura, agua potable, gas y alumbrado público**.
- Por el contrario, los servicios **menos utilizados** son **televisión por cable** (sólo 13,6% señala poseer), y **telefonía fija** (55,9%) y **móvil** (55,6%).
- Como se observa, se **mantienen** como los servicios **más utilizados** por las familias pobres de Santiago desde el año 2003 a la fecha, la **electricidad, retiro de basura, agua potable, gas, alumbrado público y transporte en micro**. Algo **similar** ocurre con los servicios **menos usados**, que siguen siendo **televisión por cable, telefonía fija y móvil**. No obstante, se aprecia una tendencia al descenso en el uso de la telefonía residencial y un crecimiento en el caso de la telefonía móvil.

Calificación a la calidad de diferentes servicios básicos.

- Los servicios **mejor calificados**, en promedio, por las personas pobres de Santiago son: **Retiro de basura** (5,9), **Gas** (5,6), **Agua potable** (5,6), **Telefonía móvil** (5,6), **Alumbrado público** (5,6), **Electricidad** (5,4), y **Telefonía fija** (5,3).
- En tanto, los servicios **peor calificados** son: **Transporte en micro** (2,8), y **Televisión por cable** (4,8).
- En términos evolutivos, **no se aprecian cambios mayores** en los servicios mejor evaluados entre los años 2003 y 2007.
- De igual forma, en el mismo período **continúan siendo** los servicios **peor calificados** el **Transporte en micro, y Televisión por cable**, **no obstante el Transporte en Micro reduce su promedio global de entorno a 4,5 los años previos a 2,8 a Noviembre de 2007.**

Responsables de que las personas pobres accedan a servicios básicos

- Tanto a nivel de respuestas espontáneas como asistidas, los sindicatos por un mayor número de personas pobres como responsables de que ellas accedan a servicios básicos, son el “Estado”, “Municipalidades” y las “Familias”. En el caso de las respuestas asistidas también adquieren relevancia las “Empresas proveedoras”.
- A nivel general, estos resultados se **mantienen** respecto de los cuatro años anteriores, tanto a nivel de respuestas espontáneas como asistidas, en términos de los **actores más señalados** por los encuestados como responsables de que ellos accedan a servicios básicos: “Estado”, “Municipalidades”, y las “Familias”.

Percepciones en torno al Transporte Público de Santiago.

- Un **58,5%** de los entrevistados considera que “la locomoción colectiva discrimina a los estudiantes”, proporción que **disminuye 17,9 puntos porcentuales** respecto del 2006, situándose en el nivel más bajo desde el año 2003.
- Un **53,3%** concuerda en que “el Metro se ha preocupado de entregar sus servicios más a las comunas del sector oriente de Santiago que al resto”, en tanto **36,2%** cree que esto no es así. En comparación al año anterior, **se mantiene** la proporción de quienes piensan que el Metro privilegia a las comunas del sector Oriente de la capital, ubicándose a similar nivel que el año 2004.
- El **65,3%** de los santiaguinos en condición de pobreza se muestra escépticos respecto de los resultados del plan Transantiago. De hecho, este porcentaje no cree que “el Transantiago va a mejorar la calidad del transporte de pasajeros en Santiago”, proporción que **aumenta 14 puntos porcentuales** respecto de 2006. Por el contrario, **sólo 27,0%** estima que sí lo logrará. (Nota: Esta pregunta se incluyó a partir del año 2006).
- Por otra parte, el **78,8%** de los consultados considera que “el Transantiago va a hacer más caro el transporte en Santiago”, nivel que **se incrementa en 8,1 puntos porcentuales** del año anterior. Sólo **13,1%** piensa que no lo encarecerá. (Nota: Esta pregunta sólo se incluyó el año 2006).

Beneficios que le ha traído a la familia el Transantiago

- Respecto de los beneficios que le ha traído a la familia el Transantiago en comparación a las micros amarillas, el 75,8% de los entrevistados indica que “Ninguna”. En tanto, sólo 9,3% señala como beneficio el “Pagar el pasaje con la tarjeta Bip”, 8,1% “Menor gasto mensual en transporte” y 5,1% “Menor tiempo de viaje”, siendo éstas las opciones más mencionadas. (Nota: Esta pregunta sólo se incluyó el año 2007).

Consecuencias negativas que le ha traído a la familia el Transantiago

- En cuanto a las consecuencias negativas que le ha traído a la familia el Transantiago en comparación a las micros amarillas, se tiene que las ideas más reiteradas son: 61,9% plantea que “Mayor tiempo de espera en los paraderos”, 53,9% “Mayor tiempo de viaje”, 52,4% “Tener que caminar más cuadras para llegar a los paraderos”, y 39,4% “Tener que recorrer distancias más largas para llegar al destino” (Nota: Esta pregunta sólo se incluyó el año 2007).

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

- En el caso de querer poner un reclamo frente a un problema con el Transantiago, el 40,9% de los jefes de hogar o dueñas de casa acudiría al “Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones” para reclamar, 15,7% lo haría en “Transantiago Informa”, 13,1% en el “Sernac” y 10,7% a la “Municipalidad”, entre las más señaladas (Nota: Esta pregunta sólo se incluyó el año 2007).

- Tratándose de reclamos efectivos, sólo 8,9% de los entrevistados indica que alguien de su familia ha efectuado algún reclamo por el Transantiago, en tanto 91,1% dice que no (Nota: Esta pregunta sólo se incluyó el año 2007). Los motivos más recurrentes de los reclamos son la falta de recorridos y problemas con la tarjeta Bip.

- De las personas que han presentado un reclamo, 37,0% afirma que “No le solucionaron el problema”, 33,3% que “No le tomaron en cuenta” y sólo 22,2% que “le solucionaron el problema.”

Calificación de diferentes aspectos del Transporte en Micro de Santiago en la actualidad.

De 11 aspectos relacionados con el transporte en micro de la capital, que fueron evaluados por las personas pobres de Santiago a noviembre de 2007, **resultaron aprobados** (en una escala de 1 a 7).

- “Capacitación de los choferes” (promedio 5,1)
- “Nivel de contaminación del aire en el interior” (4,6),
- “Nivel de ruido en el interior de las micros” (4,6),
- “Mantención de vidrios y asientos” (4,6),
- “Aseo de las micros” (4,5).
- “Mantención mecánica de las micros” (4,4),
- “Cordialidad del chofer” (4,3),
- “Seguridad frente a asaltos a los pasajeros” (4,1), y
- “Precio del boleto” (4,0)

En tanto, los aspectos reprobados son:

- “Tiempo hasta llegar a su destino” (3,5), y
- “Seguridad frente a accidentes” (3,8)

Calificación de la calidad del Transporte en Micro de Santiago – Evolución 2003 a 2007.

- En términos generales, estos resultados son mejores que los obtenidos desde el año 2003 en la mayoría de los aspectos consultados, ya que hasta el 2006, 10 de los 11 aspectos considerados fueron reprobados sistemáticamente, con la única excepción del precio del boleto (promedio de 4,3 y 4,1 el 2003 y 2005).

En tanto, los aspectos que siguen siendo mal evaluados el 2007 respecto de los años anteriores son: - “Seguridad frente a accidentes”, y “Tiempo hasta llegar a su destino”.

Calificación Comparativa de la calidad del Transporte en Micros Amarillas versus en Transantiago realizada en Noviembre de 2007.

- En la actualidad, los atributos de las Micros Amarillas mejor calificados por las personas pobres son: “Tiempo hasta llegar a su destino” (promedio 4,8), “Precio del boleto” (4,7), y “Seguridad frente a accidentes” (4,4).

- En el caso del Transantiago, los atributos mejor calificados son: “Capacitación de los choferes” (promedio 5,1), “Nivel de contaminación del aire en el interior” (4,6), “Nivel de ruido en el interior de las micros” (4,6), “Mantención de vidrios y asientos” (4,6), y “Aseo de las micros” (4,5).

- En el caso de los atributos mejor evaluados de las Micros Amarillas, destaca que su calificación es superior a la obtenida en los 4 años anteriores de este estudio.