

# Calidad de vida y transporte público en la región metropolitana de Santiago. Consideraciones básicas para un enfoque socioeconómico desde la prensa escrita 1999-2002 \*

Leopoldo Montesino Jerez \*\*

El transporte público en Santiago, de acuerdo a estudios realizados recientemente, ha sido clasificado como un tema de calidad de vida con niveles de prioridad social **alta-intermedia** e **intermedia**. Estos resultados se obtuvieron utilizando una metodología y estadísticas especialmente elaboradas a partir de información contenida en los diarios *La Cuarta* y *El Metropolitano* respectivamente. La distribución porcentual del puntaje de prioridad estimado, sobre noticias relacionadas con el transporte en Santiago, osciló aproximadamente en torno al 10% del total de temas de calidad de vida. El indicador presentó alzas en los meses de julio 1999, febrero del 2000 y abril del 2000, para datos de ambos periódicos (Montesino: 2001<sup>a</sup> y Montesino: 2002<sup>a</sup>)<sup>1</sup>. Esto se comprueba con ayuda de los gráficos Nos. 1 y 2:

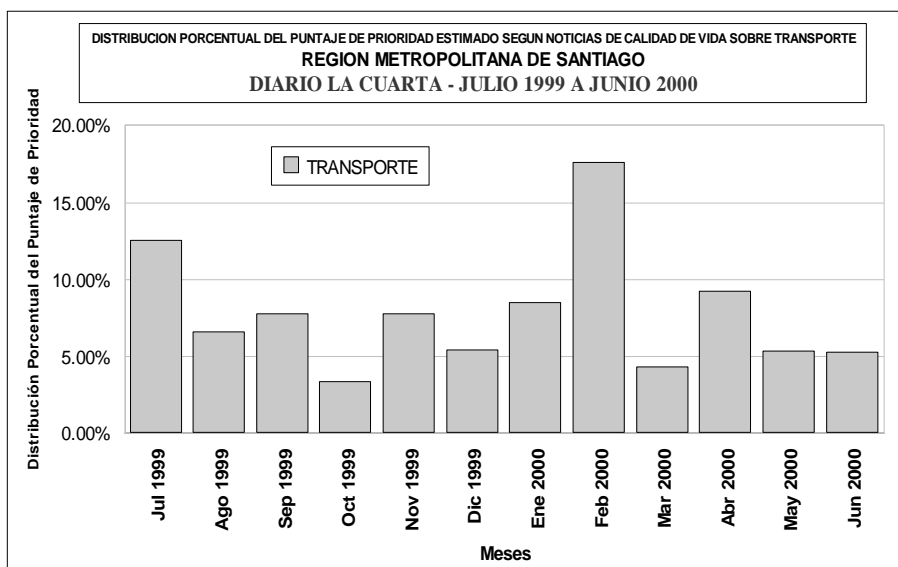
---

\* Este artículo forma parte de una investigación mucho más amplia del autor sobre calidad de vida en general, así como transporte público en particular y para el caso de la Región Metropolitana de Santiago de Chile. Véase del mismo autor: (a) el libro *Estudio socioeconómico sobre temas pendientes de calidad de vida en la Región Metropolitana 1999-2000* (2003), Universidad Santo Tomás, Escuela de Periodismo, Dirección de Investigación y Postgrado, RIL Editores y (b) el informe final inédito *El transporte público como tema de calidad de vida. Un estudio socioeconómico a través de la prensa escrita para la Región Metropolitana de Santiago de Chile con antecedentes de la década de los 90 y primeros años del siglo XXI* (2003), Universidad Santo Tomás, Escuela de Periodismo, Vicerrectoría de Investigación y Desarrollo, Santiago de Chile.

\*\* Economista de la Universidad de Chile, Magíster en Historia de la Universidad de Santiago, Doctor (c) en Historia e Instituciones Económicas II de la Universidad Complutense de Madrid. Profesor e investigador Universidad Arturo Prat, Universidad Santo Tomás, Universidad Bolivariana de Santiago de Chile.

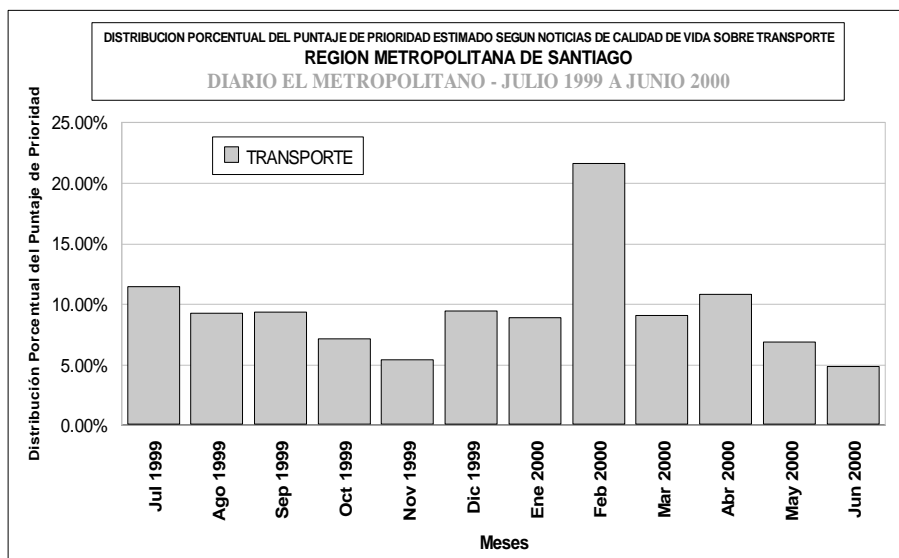
<sup>1</sup> Véanse: (a) Montesino Jerez, José Leopoldo<sup>a</sup>, *Noticias de Calidad de Vida en la Región Metropolitana de Santiago. Base de Datos – Diario La Cuarta, Volúmenes Nos. 1 (julio de 1999) al 12 (junio del 2000)*., Universidad Santo Tomás, Dirección de Investigación y Postgrado, Escuela de Periodismo, Anexo N° 7, Santiago de Chile, abril del 2001 y (b) Montesino Jerez, José Leopoldo<sup>a</sup>, *Noticias de Calidad de Vida en la Región Metropolitana de Santiago. Base de Datos – Diario El Metropolitano. Volúmenes Nos. 1 (julio de 1999) al 12 (junio del 2000)*, Universidad Santo Tomás, Dirección de Investigación y Postgrado, Escuela de Periodismo, Anexo N° 12, Santiago de Chile, abril del 2002. En la confección de estas dos bases de datos participaron, en calidad de alumnos ayudantes de investigación, Sonia Alvarez, Blanche Trivery, Andrea Sepúlveda, Paola Soto y Pablo Soto.

**Gráfico N° 1**



Fuente: elaboración propia

**Gráfico N° 2**



Fuente: elaboración propia

Al margen de estos resultados y la prioridad de la importancia alcanzada de la noticia, según este método, el uso cotidiano de los medios de transporte por los usuarios afecta en gran medida el bienestar de toda la sociedad. En este artículo se pretende efectuar una revisión de algunos hechos noticiosos relevantes relacionados con el transporte en la Región Metropolitana, en los últimos años, y ofrecer algunos comentarios que tienen por objeto contribuir con algunas

propuestas en beneficio de un mejor servicio al público. Este trabajo es parte de una investigación mucho más amplia desarrollada por el autor, sobre temas de calidad de vida en Santiago de Chile, a través de la revisión de distintos hechos aparecidos en los principales periódicos de la capital. En ella se han tratado otras materias de interés como justicia, legislación, vivienda, educación, cultura-deportes, etnias-inmigrantes, maltrato a mujeres, medio ambiente, abandono de menores, discapacitados y adultos mayores (Montesino: 2001<sup>b</sup> y Montesino: 2002<sup>b</sup>).<sup>2</sup>

### **Algunos antecedentes noticiosos relevantes sobre transporte urbano en Santiago entre los años 1999 y 2000**

Las noticias relacionadas con el sector transporte entre los años 1999 y 2000 mostraban claramente una serie de deficiencias en la calidad del servicio ofrecido que, a pesar de los esfuerzos realizados y algunos escasos logros en materia de menor contaminación ambiental, parecían dejar en claro cuan lejos han estado las políticas de gobierno de abordar las cuestiones de fondo. Una revisión efectuada en base a diarios como *El Mercurio*, *La Segunda*, *Las Últimas Noticias*, *La Tercera*, *La Cuarta* y *El Metropolitano*, había permitido definir las principales agrupaciones temáticas que en aquellos años habían preocupado el interés de la opinión pública: microbuses, contaminación-congestión, prevención de accidentes y el conflicto camionero. En esta parte me referiré sólo a las dos primeras (Montesino 2001<sup>b</sup>: 108-113).<sup>3</sup>

#### **Microbuses 1999-2000**

Los hechos negativos relacionados con microbuses, más conocidos popularmente como “micros”, mantenían una tradicional alta frecuencia de aparición en la prensa escrita. Entre muchos, uno de los primeros signos de incomodidad para choferes y pasajeros, de que algo andaba mal, a

---

<sup>2</sup> Véanse: (a) Montesino Jerez, José Leopoldo<sup>b</sup>, *Estudio socioeconómico sobre temas pendientes de calidad de vida en la Región Metropolitana 1999-2000. Un análisis de prioridades, recursos y propuestas para las áreas de salud, educación, transportes, legislación-justicia y vivienda-urbanismo a través de los principales medios de prensa escrita en Santiago*, Universidad Santo Tomás, Dirección de Investigación y Postgrado, Escuela de Periodismo, informe final inédito, Santiago de Chile, abril del 2001 y (b) Idem<sup>b</sup>, *Calidad de vida en la Región Metropolitana de Santiago de Chile. Adultos mayores, inmigrantes, grupos étnicos, personas discapacitadas, discriminación, intolerancia, violencia intrafamiliar, medio ambiente urbano, cultura, deportes y recreación. Un enfoque socioeconómico a través de la prensa escrita 1999-2001*, Universidad Santo Tomás, Dirección de Investigación y Postgrado, Escuela de Periodismo, informe final inédito, Santiago de Chile, mayo del 2002. Se dispone de copias de estos estudios en la Biblioteca Nacional de Santiago de Chile y en la de Madrid, España.

<sup>3</sup> Para los otros dos grupos de noticias, véase a Montesino Jerez, José Leopoldo<sup>b</sup> (abril del 2001), *ibid.*, pp. 108-113.

mediados de 1999, lo constituía un preocupante fenómeno al más puro estilo del viejo **Far West** americano: balazos y delincuencia arriba de las micros. El asesinato de un chofer de la locomoción colectiva fue entonces motivo de una paralización del servicio: “Un paro en la Región Metropolitana de carácter indefinido comenzarán hoy los choferes de la locomoción colectiva, apoyados por los microbuseros, en rechazo a la ola de asaltos y muertes que ha sufrido el gremio en los últimos días. El presidente de la Confederación de Trabajadores del Transporte en Chile, Pedro Monsalve, señaló que “vamos a realizar una manifestación de protesta por la falta de interés del gobierno frente a este tema”. Agregó que “necesitamos una brigada especial de carabineros que vigile la actividad, tanto en micros como en los terminales”. Habló también de colocar una caseta especial que protege a los encargados de cobros”.<sup>4</sup>

Es indudable que un solo disparo arriba de un microbús representa un atroz atentado a la calidad de vida de gente humilde y de clase media, las que mayoritariamente utilizan este medio de transporte. Son los ancianos, niños, mujeres y hombres de todas las edades quienes se ven enfrentados, por estos hechos, al peligro de muerte, a una lesión de por vida, a interminables requerimientos judiciales y a costosos tratamientos médicos. El detalle de los pormenores del asesinato antes descrito lo confirmaba: “Un conductor de locomoción colectiva fue asesinado anoche por tres patos malos en Américo Vespucio, población Simón Bolívar, Peñalolén, cuando intentó defender la escasa recaudación de su último viaje. La víctima fue Juan Carlos Godoy Molina, 40 años, 4 hijos. El hecho ocurrió a las 21.40 hrs. Los tres pelafustanes habrían subido minutos antes, aprovechando que una mujer hizo parar la micro, actuando sobre seguro, amenazando a los pasajeros. Al oponer resistencia, le dispararon a sangre fría en el tórax. Sus colegas reclamaban que el trecho Vespucio-Rotonda Quilín y Grecia, es una boca de lobos, donde los asaltan a cada rato, incluso a plena luz del día. Uno de ellos, Patricio Valdés, relataba como fue asaltado: Cuando paré en el semáforo –de Vespucio con El Valle- unos cabros (sic) con cara de angustiados, no mayor(es) a 17 años, me apuntaron con sus revólveres, desde la calle, y me obligaron a parar. Cuando venía de vuelta estaban en la misma esquina y se reían de mí, dijo”.<sup>5</sup>

El lamentable suceso antes expuesto, con toda su crudeza, quizás ha representado en los últimos años el tipo de situación más extrema y que de peor manera afecta la calidad de vida de

---

<sup>4</sup> *La Cuarta* N° 4.732, “A balazos asaltaron y mataron a chofer de micro en Peñalolén”, p. 3, Santiago, miércoles 14 de julio de 1999.

<sup>5</sup> *La Cuarta* N° 4.733, “Asesino de chofer tiene 19 años y tremendo prontuario policial”, p. 2, Santiago, jueves 15 de julio de 1999.

quienes todos los días nos vemos obligados a utilizar el transporte público en Santiago. Sin embargo, al margen de lo estrictamente delictivo al interior de las máquinas, el servicio otorgado deja mucho que desear. Quienes somos pasajeros habituales podemos comprobar, ya casi sin asombro, la enorme cantidad de situaciones anómalas, extrañas, algunas repugnantes, otras curiosas. Un verdadero anecdotario que aún no ha sido escrito, pero que de seguro podría constituirse en **la** novedad del año, y puesto a la venta ... ¡ arriba de las mismas micros !

Desde hace años suben todo tipo de vendedores: de dulces, bebidas, helados, galletas chocolatadas, lápices, encendedores, artículos para costura y un largo etcétera. Algunos venden claramente bajo el costo, situación evidentemente inexplicable y que tampoco parece sorprender a nadie. Suben una y otra vez improvisados cantantes criollos y hasta de países extranjeros, lisiados y cesantes pidiendo ayuda, supuestos ex convictos, titiriteros, maniseros, niños explotados, payasos chillones, cuenteros de toda clase. Unos pocos, los menos afortunadamente, hasta se muestran agresivos. Esto sucede especialmente cuando se percatan de que el público no les coopera según lo esperado. Los choferes, entre tanto, suelen aceptarlos, así como buena parte de los pasajeros que los valida comprándoles sus mercaderías o entregándoles una colaboración en dinero. <sup>6</sup>

El público tampoco se comporta como sería deseable y de acuerdo a pautas de países desarrollados. Por experiencia propia he podido comprobar cómo muchas personas hacen parar el microbús en lugares no autorizados, suben o bajan peligrosamente hablando por teléfono celular o pagan al chofer sirviéndose un hot-dog con mayonesa incluida. Una vez me tocó presenciar – hasta tuve que ayudar- a una señora que subió milagrosamente el coche con su bebé por la puerta trasera, sorteando las rejas de contención ubicadas en plena Alameda Bernardo O’Higgins, al pasar por calle San Diego, antes de la parada frente a la Casa Central de la Universidad de Chile.

Otras experiencias vividas por muchos santiaguinos, arriba de los microbuses, han aparecido relatadas en la prensa nacional: “Santiago se ha transformado en una detestable jungla urbana, principalmente a causa de las prepotentes, iracundas y rugientes manadas de nueve mil o diez mil microbuses depredadores en estado salvaje, que la asuelan sin cesar. En mi opinión, junto con el smog –también producido en parte por las micros- y la delincuencia, esto es lo peor de

---

<sup>6</sup> Cabe recordar que el público muchas veces coopera, de buena fe, al existir graves problemas de desempleo en la economía. Sin embargo, la desocupación es un tema que se resuelve en otra dimensión, en un contexto de políticas macroeconómicas, no validando a filas de interminables vendedores arriba de las micros y realizando ventas ilegales.

nuestra ciudad. Otra cosa que no logro comprender es por qué se permite que las carrocerías de las micros santiaguinas estén hechas con fibra de vidrio, material altamente combustible. ¿Acaso se está esperando que ocurra una irreparable tragedia donde haya unos 30, 40 ó 50 pasajeros calcinados, para prohibirlas definitivamente? Por si todo esto fuera poco, ahora se ha sabido que el 50% de las micros capitalinas usa en estanques una tóxica mezcla de petróleo (permitido) con ... ¡ 50% de parafina (prohibida) ! ¡ Con razón en Santiago respiramos veneno en lugar de aire ! ¿Hasta cuando? Pero aún hay más. Esta locomoción es peligrosa, irregular en todo sentido, contaminante (smog, ruido y estética), anárquica, agresora y transgresora. Santiago de Chile se merece y puede tener una locomoción pública segura, civilizada, limpia, puntual y eficiente, con choferes bien educados, bien presentados y uniformados, y mucho menos ruidosa que la actual, y a la cual, muy importante también, se prohíba estrictamente el ingreso de vendedores ambulantes, charlatanes, cantantes, etc, etc. Hay que comenzar por desterrar en forma definitiva las criminales carreras de micros en plena vía pública, que muchas víctimas fatales han cobrado (siempre víctimas inocentes), convirtiéndose así en un factor más de inseguridad ciudadana, ese es el primer paso que se necesita dar. Tener una locomoción digna, civilizada, segura y moderna es una aspiración y un derecho humano de millones de ciudadanos. Reconozco que se han dado algunos pasos, pero resultan absoluta y peligrosamente insuficientes. Confío en que el próximo Presidente de la República tomará cartas en el asunto, ya que hasta hoy no ha habido voluntad política para solucionar verdaderamente los graves problemas de nuestro subdesarrollado transporte público de superficie”.

7

Un aspecto poco discutido, aunque elemental en la entrega de cualquier servicio, es la limpieza. Los microbuses en Santiago no sólo están rayados por dentro y por fuera, asunto que deriva de un problema cultural juvenil, falla grave en el sistema educacional chileno, sino llenos de suciedad manifiesta por papeles, chicles, restos de comida y tarros de bebidas tanto en el suelo como en los asientos. Este problema es de responsabilidad compartida entre el público, que es el que ensucia, con la falta de higiene de las máquinas, la cual es responsabilidad de los empresarios. A muchos de nosotros nos ha tocado la desagradable experiencia de tomar las agarraderas de los asientos llenas de polvo y suciedad. Aún no olvido aquella vez en que un microbús salió a recorrido con papeles de diario pegados en los fierros de los asientos ... ¡ para cubrir pintura fresca ! Un gran número de pasajeros se manchó y debió soportar esta increíble experiencia.

---

<sup>7</sup> Herrera Lanzaroti, Santiago, “Micros salvajes”, en *El Metropolitano*, N° 102, p. 5, Santiago, viernes 27 de agosto de 1999.

Sobre el tema de la higiene en los microbuses, un lector del diario *El Metropolitano* se quejaba: “Me pregunto si el ministro de Transportes, Claudio Hohmann, habrá viajado alguna vez en vehículos de la locomoción colectiva, antes de exigirles a los empresarios invertir en tecnología de recaudación. Yo sí lo he hecho durante los últimos cinco años y, probablemente no me equivoqué al señalar que estos vehículos deben estar entre los más sucios, por no decir inmundos de Sudamérica. En su interior, la mugre pegada por todos lados es manifiesta, a lo que hay que agregar la astuta idea de algunos de aplicar parafina para limpiar el piso, sumando así un elemento de confort en el viaje. Nuevamente me pregunto por qué las bases de licitación de este servicio de transporte no establecen que los vehículos deben mantenerse limpios, fiscalización que fácilmente puede efectuarse junto con el control de gases que inspectores de la misma repartición practican en diferentes calles de Santiago, cursando las correspondientes multas por incumplimiento. Sería fácil someter quincenalmente las micros a una limpieza de estación terminal, mediante la aplicación de vapor presurizado con detergente proveniente de una máquina hidrolavadora. El interior de la mayoría de estos vehículos resiste perfectamente un trabajo de esa naturaleza y su costo es marginal. Por lo pronto, en pocos meses más nuestras autoridades podrán jactarse de tener los cobradores automáticos más cochinos de la región”.<sup>8</sup>

Los accidentes, excesos de velocidad e infracciones de tránsito en los cuales hubo participación de micros nunca ha sido un tema de menor importancia. A fines de 1999 los dirigentes de la reconocida organización mundial Greenpeace, fundamentados en un estudio realizado, denunciaron el gran aumento de infracciones y atropellos de los choferes de la locomoción colectiva santiaguina. En el documento se ponía en tela de juicio a 168 líneas de microbuses, las que en una muestra de 558 viajes en total y 305 horas de observación, anotaron un total de 594 faltas por exceso de velocidad, 161 reclamos de usuarios por pasar con luz roja, 34 por no detenerse en los discos pare, 107 veces en que era notoria la cantidad excesiva de pasajeros colgando de las pisaderas. A ellos se sumaban 994 paradas en doble fila y 139 en triple fila, mientras que fuera del paradero se detuvieron en 2.632 ocasiones. Otras incomodidades fueron 295 reclamos por no atender los timbres solicitando detención, 186 veces en que no quisieron detenerse a recibir escolares y 94 agresiones verbales groseras contra algunos pasajeros.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Grez Hermosilla, Patricio, “Locomoción inmunda”, en *El Metropolitano*, N° 128, p. 5, Santiago, jueves 23 de septiembre de 1999.

<sup>9</sup> La Cuarta N° 4.845, “Denuncian a microlias que corren como orates y no inflan luces rojas”, p. 8, Santiago de Chile, jueves 4 de noviembre de 1999. Las carreras de micros parecen ir contra toda lógica racional, por cuanto a veces, a pesar de que los eventuales pasajeros les hacen señas para detenerse, no paran y siguen de largo. En otras palabras, en ocasiones no desean atender clientes que requieren de sus servicios y están dispuestos a pagar por ello: ¿cómo se entiende esto en una economía capitalista?.

En relación con los accidentes, la prensa destacó un buen número de ellos: en Buin, un microbús interurbano atropelló a un grupo de peregrinos en el sector de Alto Jahuel; en la comuna de Maipú, un choque entre un microbús y un auto dejó un saldo de tres personas muertas; en las calles Providencia y Seminario, un microbús sufrió una falla en el sistema de frenos y arrolló a un automóvil.<sup>10</sup> Pero dramático e increíble también resultó el caso del joven Waldo Bravo Ureta de 20 años, quien murió producto de un traumatismo encéfalo craneano agudo, al azotar su cabeza contra un poste, luego de que el conductor del microbús de la línea 329 Pablo de Rokha – La Pirámide lo obligara a descender a garabatos, estando la máquina en marcha. La situación se había producido luego de que el joven Waldo le mostrara un carné escolar que no era de su propiedad, provocando la ira del chofer. Resultaba paradójico el hecho de que el conductor era un joven de solamente 20 años de edad el cual contaba con una licencia de clase A-1 para manejar vehículos de gran tamaño.<sup>11</sup>

Desde el punto de vista geográfico, un estudio por zonas demostraba que la esquina de Alameda con Santa Rosa había sido la más peligrosa en el año 1999, con un total de 43 accidentes, seguida por el cruce Gran Avenida con Américo Vespucio, con 40. Incluso en una comuna tranquila como Ñuñoa, según un estudio de la Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito (Conaset), los resultados parecían empeorar al pasar de, aproximadamente, mil accidentes y 38 esquinas peligrosas, en 1998, a mil 79 accidentes y 51 esquinas peligrosas en 1999.<sup>12</sup> Otro de los puntos de mayor peligro resultaba la esquina de Vicuña Mackenna con Diego Portales, aparentemente por una inadecuada y confusa disposición de las señales, respecto de la división de la ruta principal en tres calles.<sup>13</sup> El diseño vial, la falta de rigurosidad y homogeneidad de criterio en la instalación de

---

<sup>10</sup> Véanse: (a) Vergara Pablo, “Bus arrolló procesión en Paine: seis muertos y diez heridos”, en *La Tercera*, N° 18.255, p. 17, Santiago de Chile, viernes 9 de junio del 2000; (b) *El Mercurio* N° 59.386, “Cinco personas mueren en tres accidentes”, p. C-9, Santiago, domingo 23 de julio del 2000 y (c) *La Segunda* N° 20.601, “Dos accidentes protagonizaron cuatro vehículos: uno quedó reducido a chatarra”, p. 7, Santiago de Chile, miércoles 27 de septiembre del 2000.

<sup>11</sup> Rivera, Alan, “Donan órganos de joven atropellado por micrero”, en *La Tercera*, N° 18.421, p. 15, Santiago, miércoles 22 de noviembre del 2000.

<sup>12</sup> Diéguez, Ariel, “Las esquinas más peligrosas de Santiago”, en *Las Últimas Noticias* N° 32.364, p. 4, Santiago, martes 22 de agosto del 2000.

<sup>13</sup> Díaz, Verónica, “Vecinos aseguran que ya no se sorprenden”, en *Las Últimas Noticias*, *ibid.*, pp. 4 y 5. Un dato llamativo era que el 50% de los accidentes de tránsito ocurría en esquinas y cruces específicos.



semáforos y lomos de toro, sumado a la congestión que exasperaba a los choferes de microbuses, también serían factores determinantes en la alta tasas de accidentes.<sup>14</sup>

Un enfoque distinto, sobre el transporte público, apareció en un interesante reportaje del diario *Mtg.* En éste se daba a entender la necesidad de que las futuras políticas públicas tuviesen en cuenta el punto de vista de las mujeres en sus traslados en micro. El artículo se inicia con una pregunta sobre quien no ha vivido el nervioso juego de manos entre los fierros húmedos de transpiración para no caer en medio de los empujones, para luego relatar como una profesora de inglés, a punto de pagar su pasaje, salió despedida por el pasillo ante un frenazo imprudente del conductor: el resultado, un zapato menos y en posición sentada sobre un caballero que iba en la última fila. El artículo señala, en lo medular, que la nutrida historia de percances y accidentes que sufren principalmente las mujeres, sería consecuencia de que las políticas de transporte son hechas por y para los hombres, de acuerdo a lo señalado por el ex ministro del ramo, Germán Correa. Esta situación estaría siendo reconocida recién en los últimos años.<sup>15</sup>

Un último acontecimiento relevante, en relación con la calidad del servicio de microbuses, fue la obligación decretada por las autoridades de gobierno de instalar un sistema de cobradores humano o electromecánico. El objetivo de estos sistemas nunca ha estado en discusión, pero la forma cómo fueron implementados y la efectividad de los mismos ya se cuestionaba a fines del año 1999. En aquel momento, parte de la prensa ya presagiaba las dificultades de tales aparatos, especialmente por lo incómodos de maniobrar y lentitud de respuesta. Bastó solo un año de utilización para que el gobierno admitiera el fracaso en su gestión sobre el tema, la falta de planificación adecuada, así como el haber aceptado distintos modelos.<sup>16</sup> Los empresarios, además, se quejaban de que la evasión o pérdida de ingresos por mal funcionamiento llegaba incluso al 50%

---

<sup>14</sup> Thenoux, Guillermo, “Santiago es un caos”, en *Las Ultimas Noticias*, *ibid.*, p. 4. De acuerdo a este ingeniero civil y profesor de diseño vial de la Universidad Católica, Santiago estaría aún en el límite entre lo recuperable y no recuperable.

<sup>15</sup> Gaete, Elena, “El complicado camino de la mujer en el transporte”, en suplemento “*Mujeres*”, diario *Mtg.*, pp. f y g, Santiago, martes 5 de septiembre del 2000. Este fue uno de los temas más analizados en el seminario “Hombres y mujeres, sujetos de la gestión pública del siglo XXI”, convocado por el ministro Secretario General de la Presidencia, Alvaro García, y por el Servicio Nacional de la Mujer (Sernam).

<sup>16</sup> Véanse: (a) *La Cuarta N° 4.823*, “Pasajeros andarán a puros costalazos por culpa de cobradores”, p. 2, Santiago, miércoles 13 de octubre de 1999 y (b) *La Cuarta N° 4.864*, “Cobradores son lentejas y enredados”, p. 24, Santiago, martes 23 de noviembre de 1999. A dos días de la marcha blanca de los cobradores, los choferes reclamaban por las constantes dificultades que les provocaba a discapacitados y adultos mayores, así como por otros problemas.

de la recaudación diaria, lo que sumado a la deuda del sector con empresas proveedoras de cobradores, tenía a los dirigentes del gremio bastante molestos.<sup>17</sup>

La experiencia vivida en terreno por una periodista del diario *El Mercurio*, respecto a estos aparatos, fue la siguiente: “Sentados en los no tan amigables asientos de recorridos distintos, las cosas se ven diferentes. Y ojo, que se ve de todo. Desde los pasajeros que no se hacen problema y pagan con billete, hasta quienes legítimamente optan por echar sus monedas al cobrador, aunque en esa acción pueda llevarse más de algún reto por parte del conductor de turno. Eso fue lo que sucedió en nuestro caso. A bordo de la línea San Bernardo – Apoquindo, a punta de empujones y caras largas –y luego de habernos iniciado en la línea Bilbao – Quinta Normal- optamos por poner a prueba, una vez más, la consabida máquina inteligente. Cuando absolutamente nadie lo hacía y justo en medio de una marejada de usuarios esperando pagarle al conductor. Frente a nuestra osadía, la llamada de atención no se hizo esperar.” “- ¡ Por qué usa la máquina ! ¡ No ve que hay mucha gente ! - ¿ Está mala ?, preguntamos entonces, mientras el aparato, y en una lentitud casi caprichosa, se traga una a una las monedas depositadas. - ¡ No !, replica a esas alturas enfurecido el chofer. ¡ Pero ustedes saben que sólo molestan ! ”.<sup>18</sup>

### **Contaminación y Congestión 1999-2000**

Un segundo grupo de noticias, sobre transporte y calidad de vida, está relacionado con los temas de contaminación y congestión. Aún cuando se trata de dos materias distintas, en ocasiones se les confunde debido a que presentan al menos una relación directa: una menor cantidad de vehículos circulando por la ciudad produce no sólo menos congestión, sino también menos polución. Un primer esfuerzo a ser citado aquí, para aminorar la congestión, fue la construcción de estacionamientos subterráneos en Avenida Providencia, cuantiosa inversión que ascendería a unos 30 millones de dólares. El proyecto incluía 1.696 cupos de 2,5 m. alto por 5 m. de largo, purificadores de aire, ascensores para ingresar y salir, además de letreros electrónicos que

---

<sup>17</sup> Véanse: (a) *La Cuarta* N° 4.876, “Parte el retiro de micros sin cibercobrador”, p. 6, Santiago de Chile, domingo 5 de diciembre de 1999 y (b) Perales, Manuel, “Gobierno admite que cobradores automáticos fueron mala inversión”, en *La Tercera*, N° 18.339, p. 11, Santiago, viernes 1 de septiembre del 2000. La puesta en marcha del sistema se había aplazado hasta el 1 de junio de 1999, pero en esa fecha sólo el 30% del parque microbusero contaba con cobrador automático, dado su alto costo. La nueva prórroga se otorgó hasta el día 1 de septiembre, plazo que tampoco se cumplió. Finalmente, en acuerdo con el gremio de dueños de microbuses, la fecha tope se fijó para el día 6 de diciembre de 1999.

<sup>18</sup> Kerber S., Constanze, “Ripio en el pavimento. Lo que hay tras los cobradores automáticos”, en *El Mercurio*, N° 59.442, p. D-27, Santiago, domingo 17 de septiembre del 2000.

informarían sobre espacios disponibles.<sup>19</sup> En materia de descontaminación, el gobierno deseaba masificar el uso del gas natural en reemplazo del combustible diesel, más contaminante. Sin embargo, los costos de inversión y operación chocaban contra esta posibilidad, por cuanto una máquina nueva diesel costaba unos 90 mil dólares, contra los 100 mil correspondientes a una de gas natural. Por otra parte, la relación entre rendimiento y costo del combustible era más favorable al diesel, que permitía un mayor grado de autonomía. Se agregaba a ello el hecho de que en la Región Metropolitana sólo existían dos bombas de servicio para gas natural, lo que obligaba a los microbuses a reabastecerse sólo en dichos puntos.<sup>20</sup>

Entre las medidas que propuso el gobierno, para disminuir la contaminación ambiental, estuvieron las llamadas **vías exclusivas** y la ampliación de la restricción de circulación a todo tipo de vehículo, incluyendo esta vez a los catalíticos. En relación con la primera, el entonces subsecretario de Transportes, Patricio Tombolini, justificaba establecer calles exclusivas en días de preemergencia y emergencia ambiental para microbuses, ambulancias, carros de bomberos, patrullas, furgones escolares, taxis y colectivos. Su convencimiento era de que una ciudad más limpia no sólo era un compromiso asumido con el gobierno, sino un deber de todos los ciudadanos. Con esta imposición, cuestionable desde el punto de vista legal, los automovilistas no podrían transitar por 19 importantes arterias de Santiago, desde las 7.30 hrs. hasta las 10.00 hrs. y desde las 17.30 hrs. hasta las 21.00 hrs. de cada día.<sup>21</sup> Más aún, a pesar de que el propio Tombolini aseguraba que no se trataba de una medida improvisada y que la disposición se había comunicado a la Asociación Chilena de Municipalidades, autoridades de diversas comunas, como Las Condes, La

---

<sup>19</sup> *El Metropolitano* N° 320, “Autos bajo tierra”, p. 7, Santiago, lunes 3 de abril del 2000. La construcción se iniciaba el día 3 de abril del 2000 y se pretendía terminarla a fines del año 2001. Curiosamente, durante los meses de enero y febrero se viviría el período más crítico, pues los desvíos de tránsito provocarían una gran congestión.

<sup>20</sup> Ramírez, Jorge Ignacio<sup>a</sup>, “Los tropiezos del gas natural en microbuses”, en *La Tercera*, N° 18.189, p. 10, Santiago, lunes 3 de abril del 2000.

<sup>21</sup> Carvajal, María Paz, “Calles exclusivas en Santiago”, en *El Metropolitano*, N° 335, p. 5, Santiago, martes 18 de abril del 2000. Quisiera aclarar aquí un asunto de derechos de propiedad. Si una persona compra, por ejemplo, un auto, lo hace para utilizarlo todos los días del año, pues pasa a ser de su propiedad. En consecuencia, al no tener un conocimiento previo de una prohibición en su uso, por restricciones posteriores que decreta el Estado, se transgrede el derecho de elegir libremente y bien informado. En otras palabras, si alguien compra un maletín, un par de zapatos o lo que sea, lo hace para usarlo cuando y las veces que quiera ¡es su propiedad!. Sobre este abuso por restricciones a los automóviles, un lector escribía: “Señor Director: mi automóvil tiene patente terminada en seis. Miércoles 12 – restringido seis; jueves 13 – restringido seis; viernes 14 – restringido seis. ¡Tres días me parece mucho! ”. Véase a Parragué Bonet, Roberto, “Exijo una explicación”, en *El Mercurio*, N° 59.379, p. A-2, Santiago, domingo 16 de julio del 2000.

Florida, Ñuñoa y Pudahuel, hacían notar las graves dificultades que produciría el trasladar flujo vehicular desde una arteria principal a otras secundarias.<sup>22</sup>

El debut de las pistas especiales para el transporte público no puso fin a las controversias. El día del debut, jueves 1 de junio del 2000, se movilizó una enorme cantidad de recursos consistente en personal de carabineros, helicópteros, patrullas y se anticipó el horario del Metro. A ello se agregaba, como refuerzo, la restricción de hasta ¡seis (6) dígitos! en las patentes. El resultado predecible fue la disminución del tránsito de vehículos, una apreciable descongestión en la ciudad y, por esto, una evidente satisfacción de las autoridades. El gasto monetario de las medidas, entre letreros, fiscalización, volantes impresos, etc., para unas 15 preemergencias en el año, alcanzaría a unos 80 millones de pesos, que estuvieron a cargo de la Intendencia Metropolitana. A estos costos monetarios debía sumarse el costo de oportunidad, como valorar el tiempo perdido de personal de carabineros por dejar de atender otras prioridades.<sup>23</sup>

Sin embargo, tal vez el mayor costo económico generado, y que motivó la presentación de un recurso de protección en los tribunales de justicia por un equipo de abogados, eran perjuicios económicos por los cambios introducidos. La acción del gobierno contenía una serie de irregularidades, por la manera de como había procedido la autoridad. En esencia, la acción oficial se efectuó a través de la resolución exenta N° 52 y no a través de una ley, como hubiese sido correcto jurídicamente. Esto favorecía a determinadas actividades económicas, en desmedro de otras. Los reclamantes alegaban que una simple resolución no podía prohibir el acceso ni la circulación en determinadas vías para dirigirse a una jornada de trabajo, ni tampoco impedir a los ciudadanos perder su libertad de desplazamiento de un lugar a otro dentro del territorio nacional. Además, el dictamen del Ministerio de Transporte interfería en las actividades económicas subsidiando indirectamente al sector privado de transporte de pasajeros, principalmente a costa de los automovilistas comunes y del transporte de carga comercial.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Carvajal, María Paz y Rivera, Alan, “Humo negro en las vías exclusivas”, en *El Metropolitano* N° 336, p. 8, Santiago de Chile, miércoles 19 de abril del 2000.

<sup>23</sup> Pérez Ferrada, María Angélica<sup>a</sup>, “El cuento del lobo llegó. Debut de las vías exclusivas”, en *El Mercurio* N° 59.337, p. D-25, Santiago, domingo 4 de junio del 2000.

<sup>24</sup> Pérez Ferrada, María Angélica<sup>b</sup>, “La tormenta que viene. El destino de las vías exclusivas”, en *El Mercurio* N° 59.344, p. D-15, Santiago, domingo 11 de junio del 2000.

Con el transcurso de días y meses tanto la polémica como la disputa legal por el tema de las vías exclusivas no terminaba. Por un lado, la prensa comentaba que con esta medida no se había logrado disminuir los niveles de polución, mientras que, por otro, las autoridades afirmaban que los resultados habían sido positivos.<sup>25</sup> Las vías exclusivas, que habían continuado durante el mes de julio, recibieron sorprendentemente un dictamen favorable de los tribunales, en perjuicio de los afectados con la medida. Es así como en el mes de noviembre ya se proyectaban cinco vías exclusivas permanentes a partir de marzo del año 2001.<sup>26</sup>

Por último, dentro del paquete de medidas del gobierno que pretendía mejorar la calidad del aire en la ciudad, estuvo la ampliación de restricción a los automóviles catalíticos. Un total de 10 ministros, que integraban el consejo de la Comisión Nacional de Medio Ambiente (Conama), debían decidir si se aplicaría o no esta restricción durante los períodos de preemergencia y emergencia ambiental. Uno de los aspectos más polémicos y criticados, en relación a los antecedentes que el consejo examinaría, era una encuesta ciudadana muy mal confeccionada, con preguntas mal redactadas, un abanico incompleto de respuestas posibles y una definición poco clara del universo estadístico a considerar.<sup>27</sup>

Los argumentos a favor y en contra de la restricción a los catalíticos constituían dos listas bastante largas, pero la insistencia de las autoridades de gobierno constituía una falta grave en el sentido de no respaldar la palabra empeñada por el ex ministro del ramo, Germán Correa, que había asegurado a los eventuales compradores de autos catalíticos que no tendrían ningún tipo de restricción en el año. En diferentes instancias, se hizo ver al gobierno la molestia por este tema, desde acciones legales presentadas por la Cámara de Comercio Automotriz, la Asociación Nacional Automotriz de Chile, la Asociación de Distribuidores de Combustible, la Cámara Nacional de

---

<sup>25</sup> Véanse: (a) Perales, Manuel y Rivas, María Octavia, “Vías exclusivas no disminuyeron smog”, en *La Tercera* N° 18.282, p. 15, Santiago, jueves 6 de julio del 2000; (b) Ramírez, Jorge Ignacio<sup>b</sup>, “Admiten ineficacia de vías exclusivas”, en *La Tercera* N° 18.283, p. 18, Santiago, viernes 7 de julio del 2000 y (c) Durán, Víctor Hugo; Saffie, José y Pereira, Jorge, “Aumentan consultas por el smog”, en *La Tercera* N°18.305, p. 13, Santiago, viernes 28 de julio del 2000.

<sup>26</sup> Véanse: (a) Saffie, José y Ramírez, Jorge, “Por tercera vez vías exclusivas en la Región Metropolitana”, en *La Tercera*, N° 18.290, p. 13, Santiago, viernes 14 de julio del 2000; (b) *La Tercera* N° 18.301, “Vías exclusivas por cuarta vez”, p. 13, Santiago, martes 25 de julio del 2000 y (c) Ramírez, Jorge Ignacio<sup>c</sup>, “Cinco vías exclusivas operarán en forma permanente desde marzo”, en *La Tercera* N° 18.407, p. 16, Santiago, miércoles 8 de noviembre del 2000.

<sup>27</sup> Elgueta, Pamela<sup>a</sup>, “Cómo el gobierno decidirá la restricción a los catalíticos”, en *La Tercera* N° 18.311, p. 14, Santiago, viernes 4 de agosto del 2000.

Comercio, Servicios y Turismo y la Agrupación de Automovilistas de Chile.<sup>28</sup> La medida también causó una gran diversidad de opiniones cruzadas y sin un sentido lógico, a favor y en contra, de parte de alcaldes pertenecientes a partidos a favor y en contra del gobierno.<sup>29</sup> El gobierno, como en muchas ocasiones, parecía imponer a como fuera lugar una muy mal entendida política del estilo **juego de suma cero**, es decir, que para que unos ganen (la mayoría según el gobierno), otros tienen que perder (unos pocos). Esta estrategia tiene la gran desventaja de ir contra un principio de bienestar básico: en toda negociación o reforma, ante un nuevo cambio, ambas partes deben mejorar o, al menos, una de ellas debe quedar en la misma posición que antes.

El verdadero malestar, por la manera de proceder de las autoridades, lo expresaba con fundamentos una lectora del diario *La Tercera*: “Señor director: Como decía el novelista checo Franz Kafka, mi pecado es ser débil. Y ese es el pecado social del automovilista. Ser débil. No tiene voz frente a los vozarrones oficialistas. Si hay un accidente de tránsito, la culpa será siempre del conductor, jamás de la autoridad. Es el slogan simplón repetido por diversos medios, que, a su vez, son alimentados por los departamentos de relaciones públicas de las autoridades del tránsito. Si en Chile hay casi dos mil muertes anuales producto de este tipo de accidentes, la culpa es del automovilista. Da lo mismo que los miles de millones de pesos que nosotros, los conductores, les ofrezcamos anualmente a las autoridades vayan a parar a cualquier destino, menos al mejoramiento del tránsito. Se descubrió el chivo expiatorio, indefenso, mudo y lucrativo. No importa que el estrés de manejar en el infierno actual se vea agravado por una Ley de Tránsito que sería un chiste en cualquier país civilizado. Nos culpan y nos ordenan desde la cuna misma. Al comprar un auto, la cuarta parte va al Fisco, por concepto de IVA y aranceles. Al echarle combustible, un 60% cae en manos de autoridades. Si compramos catalíticos con el compromiso expreso del gobierno de que no vamos a tener restricción, ahora se burlan de nosotros. Sólo será por cuatro días del año nos dicen. Entonces, ¿por apenas cuatro días del año vale la pena quebrantar las promesas, burlar la buena fe y restringir a quienes apenas contaminan? Paralelamente, se rebaja el impuesto al diesel, lo más contaminante en combustible. Si de verdad se trata de descontaminar y no de hacer que se hace algo, hay que recordar que restringir los catalíticos es prácticamente no hacer nada. Es una medida

---

<sup>28</sup> Véanse: (a) *La Tercera* N° 18.311, “Cámara de Comercio Automotriz se organiza para enfrentar posible restricción a catalíticos”, p. 14, Santiago, viernes 4 de agosto del 2000 y (b) Elgueda, Pamela<sup>b</sup>, “Crean comité de defensa de los automovilistas”, en *La Tercera* N° 18.315, martes 8 de agosto del 2000.

<sup>29</sup> *La Segunda* N° 20.572, “Alcaldes se suman a la “guerra” de los catalíticos”, p. 18, Santiago, viernes 11 de agosto del 2000.

efectista que poco tiene que ver con el asunto de fondo: la auténtica y fidedigna descontaminación de la capital. Kafka tenía razón, no hay peor pecado que ser débil”.<sup>30</sup>

### **Antecedentes sobre el transporte en Santiago 2001-2002**

Los hechos noticiosos sobre el transporte de pasajeros en Santiago, en los últimos dos años, parecen confirmar que las políticas aplicadas orientadas a mejorar el servicio a los usuarios no han alcanzado sus objetivos. De acuerdo a los antecedentes disponibles y algunas observaciones realizadas en terreno, da la impresión que los mayores esfuerzos de las autoridades, en el tema del transporte de superficie, se han centrado en resolver el problema de la contaminación y el smog. Esto, evidentemente, nada tiene que ver con la calidad del servicio y, más aún, se mantienen vigentes una serie de paradojas que sólo parecen demostrar mucha confusión sobre qué es lo que se pretende.

### **Paradojas**

Paradoja N° 1: El Estado pretende que los santiaguinos respiren aire puro, pero que soporten, al interior de microbuses contaminantes, olor a parafina, ruidos molestos, incomodidades y suciedad permanente.

Paradoja N° 2: El Estado desea disminuir la congestión, pero permite un sistema de licitaciones que duplica o triplica lo recorridos superpuestos y un absurdo desperdicio del recurso espacio, con calles repletas de microbuses amarillos.

Paradoja N° 3: Corolario de la anterior, el Estado pretende redistribuir el ingreso hacia las personas más pobres, entre ellas las que utilizan los microbuses, pero con un sistema que obliga a pagar el recorrido completo innecesariamente.

Paradoja N° 4: El Estado quisiera que los santiaguinos utilicemos más el transporte en microbuses, en vez del automóvil. Sin embargo, en esquinas como Los Leones con Eliodoro Yáñez, largas filas de micros amarillas esperan pacientemente, en cada semáforo rojo, que las personas más pudientes, provenientes desde Las Condes, viajen rápida y cómodamente en sus modernos autos

---

<sup>30</sup> González C., Josefina, “Catalíticos I”, en *La Tercera* N° 18.318, p. 11, Santiago, viernes 11 de agosto del 2000.

hacia el centro (2 a 3 minutos de luz verde para los ricos, 30 segundos para la clase media y los pobres).

Paradoja N° 5: El Estado tiene el mandato constitucional de que se cumplan las leyes tributarias, pero permite que hileras de vendedores en micros no den boleta, evadiendo impuestos. Estos a su vez, cuando no son admitidos, suelen agredir verbalmente al chofer, moverle el espejo retrovisor o causarle alguna otra molestia. Personalmente he visto choferes arreglando el espejo de la puerta contraria sentados al volante y ... ¡ con un escobillón !

Paradoja N° 6: El Estado pretende disminuir la tasa de accidentes, pero permite un sistema de licitación que sigue fomentado las irracionales carreras de microbuses, con la participación de actores no contemplados (los llamados loros).

Paradoja N° 7: Corolario de la anterior, el Estado quisiera menos accidentes en microbuses. He visto personalmente en calle Los Leones con 11 de Septiembre, a las 7.10 hrs. del día viernes 22 de noviembre 2002 recién pasado, un verdadero ramillete de personas colgando de la puerta de subida, en un microbús amarillo con dirección hacia Las Condes.

Paradoja N° 8: En las ventanillas interiores aparecen calcomanías pegadas con la imagen de una persona sentada en silla de ruedas. El Estado solicita que se le dé preferencia a estas personas en los asientos respectivos. Quizás me equivoque, pero..., ¿alguien ha visto una persona en silla de ruedas arriba de un microbús amarillo? ¿Tienen una escalera especial para subir acaso?.

Paradoja N° 9 : El Estado ha obligado a comprar cobradores automáticos. Pero... ¿son automáticos?

Las paradojas antes anotadas no tienen un carácter exhaustivo y, en la práctica, probablemente existen muchas otras no incluidas aquí. De todas maneras, el presente proyecto de investigación ha considerado constatar, en terreno, qué ha estado sucediendo con el servicio de transporte en microbuses en Santiago. Para este efecto, se ha diseñado una hoja de observaciones que se han entregado cinco copias (para igual número de recorridos observados), a cuatro ayudantes de investigación, los cuales anotaron una serie de características con relación a la calidad ofrecida y el comportamiento del público.



En el cuadro N° 1 se anotan los resultados obtenidos a partir de las observaciones efectuadas por cuatro alumnos ayudantes de la Escuela de Periodismo de la Universidad Santo Tomás, en viajes realizados en diferentes líneas y horarios de microbuses, entre los días lunes 30 de septiembre y viernes 4 de octubre del año 2000. Cada uno de ellos completó la hoja de anotaciones de acuerdo a una serie de instrucciones que se entregaron en una reunión previa, para establecer criterios mínimos respecto a la calidad del servicio otorgado para cada característica a estudiar.

De acuerdo al mismo cuadro N° 1, el primer grupo de características se relaciona con aspectos de la oferta del servicio, mientras que el segundo grupo, más abajo, con elementos propios de la demanda por el servicio. Vemos que, de acuerdo a este enfoque, la calidad del servicio estaría determinada no sólo por lo que los proveedores del servicio de transporte puedan ofrecer, sino además por la forma de actuar del público demandante.

### Cuadro N° 1

Observaciones sobre calidad del servicio y comportamiento del público en viajes de microbús en la Región Metropolitana de Santiago de Chile  
(Semana lunes 30 de septiembre a viernes 4 de octubre 2002)

1. Observaciones sobre la máquina y el chofer (distribución total de las 5 mediciones efectuadas por cada ayudante).

Características	Ayudante 1			Ayudante 2			Ayudante 3			Ayudante 4		
	BC	RC	MC	BC	RC	MC	BC	RC	MC	BC	RC	MC
Aseo general	1	4	0	1	3	1	2	2	1	3	1	1
Estado asientos	1	3	1	2	2	1	1	4	0	2	1	2
Estado piso vidrio	1	3	1	1	3	1	0	4	1	4	1	0
Ruidos molestos	1	2	2	3	2	0	2	2	1	0	4	1
Accesos Sub-Baj	0	3	2	4	1	0	5	0	0	4	0	1
Cobrador autom.	1	1	3	0	0	5	1	1	3	0	0	5
Luz interior noche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comport. Chofer	1	1	3	0	5	0	0	5	0	3	2	0
Presentación Cho.	2	2	1	1	3	1	0	5	0	2	3	0
Concentración C.	0	4	1	1	4	0	0	3	2	0	2	3
Permiso vended.	1	2	2	0	2	3	-	-	-	0	1	4
Cond. carreras	0	1	4	0	5	0	1	3	1	0	3	2

2. Observaciones sobre el comportamiento del público chofer (distribución total de las 5 mediciones efectuadas por cada ayudante).

Características	Ayudante 1			Ayudante 2			Ayudante 3			Ayudante 4		
	BC	RC	MC	BC	RC	MC	BC	RC	MC	BC	RC	MC
Espera paradero	1	1	3	0	2	3	0	5	0	0	3	2
Habla teléfono pie	0	0	5	5	0	0	4	1	0	5	0	0
Valida vendedor	0	1	4	1	2	2	-	-	-	0	2	3
Habla con chofer	0	3	2	2	3	0	4	0	1	0	3	2
Consume-bebe	1	0	4	1	2	2	1	2	2	1	1	3
Bota desperdicios	2	1	2	0	3	2	0	1	4	2	2	1
Alguien fuma	5	0	0	5	0	0	5	0	0	5	0	0

**Fuente:** elaboración propia en base a las hojas de observación entregadas por los ayudantes: (1) Claudia Molina Olivares; (2) Sonia Alvarez Salgado; (3) Blanche Trivery Griffa y (4) Camilo Henríquez Salazar, alumnos de la Escuela de Periodismo de la Universidad Santo Tomás. Cada ayudante efectuó un total de cinco recorridos en diferentes microbuses, anotando sus observaciones para cada característica señalada.

**Recorridos de los microbuses:** (1) Puente Alto – Recoleta N° 427; Metrobus N° 70 (en 2 ocasiones); Puente Alto – Recoleta N° 426 y Casas Viejas - Estación Central N° 376; (2) Renca - Angelmó N° 138; Maipú - Renca N° 307; San Bernardo - Juan Antonio Ríos N° 118; J.A. Ríos - La Florida N° 131 y Puente Alto - J. A Ríos; (3), Peñalolén – Quinta Normal N° 406; Cerro Navia – La Florida N° 370; Cerro Navia – las Condes N° 234 (en 2 ocasiones) y {(?) – Quinta Normal} N° 246; (4) {Alameda – (?)} N° 376; Central Ovalle N° 617; Santiago – Puente Alto N° 626; La Florida – Recoleta N° 433 y San Bernardo – Providencia N° 658.

**Nota:** BC = buena calidad; RC = regular calidad; MC = mala calidad; - = no observado o incompleto. Así por ejemplo, en “Aseo general”, el primer ayudante anotó la observación de un viaje como de buena calidad y en cuatro viajes de regular calidad (en total 5 mediciones).

Estas dos cuestiones básicas, por lo tanto, deben tomarse en cuenta al momento de diseñar una política de transporte que vaya en beneficio de la mayoría.<sup>31</sup>

En relación con los resultados obtenidos, según el mismo cuadro anterior, podemos concluir que el servicio de transporte de pasajeros sigue siendo de calidad deficitaria. Son pocas las características observadas que muestran un nivel aceptable, en relación a una buena calidad esperada. Por el lado de la oferta, es el caso de los accesos de subida-bajada, en que tres de los ayudantes los calificaron positivamente. Por el lado de la demanda, sólo el hecho de que no se observó gente fumando marca una coincidencia total y con nota máxima. Habría que preguntarse por qué en esto último ha existido un comportamiento ejemplar del público, qué campaña se hizo y cómo es que se ha llegado a tomar conciencia de esto. Los antecedentes sobre lo anterior se podrían

<sup>31</sup> A lo largo del año, por ejemplo, he visto varias veces en el Metro subterráneo a personas que ponen los pies sobre los asientos, como si se tratara de hamacas, Esto es mala educación, sin más comentarios. ¿Porqué ha ocurrido esto en el Metro y no en las micros? Una razón, casi evidente y al margen del problema de la educación, es que a estas personas se les ha presentado la oportunidad de hacer algo incorrecto. Si el diseño de los carros fuera tal, que todos los asientos estuviesen en la misma dirección hacia adelante, o lejos del alcance de los pies, esto no ocurriría.

aprovechar, por supuesto, para establecer políticas que mejoren el comportamiento del público respecto a otras conductas no deseadas. Sin embargo, la gran mayoría de las otras características puestas en observación arrojaron resultados bastante negativos. La falta de aseo, la presencia de vendedores ilegales, los ruidos molestos, el funcionamiento de los cobradores automáticos, las paradas en lugares no habilitados, el consumo y eliminación de desperdicios arriba de las máquinas constituyen, entre otros, elementos sobre los cuales nuestras autoridades tienen una responsabilidad ineludible y una tarea aún pendiente por resolver.

### **Hechos noticiosos relevantes sobre transporte en el año 2001**

Los grupos de noticias aparecidos en la prensa capitalina en relación con el transporte abarcaron una gran diversidad de temas, algunos de los cuales, a pesar de incidir notoriamente en la calidad de vida de los habitantes, no se tratarán aquí por razones de espacio. Entre dichos grupos están los referentes a motocicletas, aeropuertos, bicicletas, cobradores, asaltos a choferes, buses interprovinciales, minibuses para transporte de escolares, camiones, multas, fotorradars, combustible, tarifas de locomoción, accidentes, etc. Los hechos más relevantes del año 2001, en una primera y rápida mirada, estuvieron relacionados con la implementación del sistema de vías segregadas y reversibles, que se sumaba a las vías exclusivas ya iniciadas en el año 2000, el conflicto por el pase escolar y el anuncio de los inicios de la construcción de nuevas líneas del tren metropolitano.

En lo que respecta al inicio de las vías segregadas, los anuncios en el mes de enero eran que el término de los trabajos en la Alameda Bernardo O'Higgins estaba programado para febrero, con tres pistas para micros y dos para automóviles particulares. Las obras, a un costo de 190 millones de pesos, contemplaban la instalación de soleras de concreto apernadas al piso. Estas dividirían cada calzada en cinco pistas desde Plaza Italia hasta Las Rejas.<sup>32</sup>

El comienzo de las vías segregadas por la Alameda ocurriría el día lunes 5 de marzo, en una etapa de marcha blanca que no contemplaba un plan de desvíos. De este modo, una de las principales acciones de política de transporte del gobierno buscaba privilegiar el uso de los microbuses en desmedro de los vehículos particulares, incluidos taxis y colectivos. Estos se

---

<sup>32</sup> Ramírez, Jorge Ignacio, "Este lunes comienzan obras para vías segregadas en la Alameda", en *La Tercera* N° 18.476, p. 13, Santiago, miércoles 17 de enero del 2001.

enfrentaban a una serie de dificultades relacionadas con la posibilidad de tomar pasajeros, lo que se sumaba a la prohibición de los camiones, cuyo último dígito de la patente correspondiera al de la restricción del día, de ingresar al anillo determinado por la circunvalación Américo Vespucio.<sup>33</sup>

El concepto de reversibilidad de las vías se refiere al cambio en su sentido de dirección, respecto del flujo vehicular, que la autoridad establece según la hora y demanda por el uso de ellas. La primera experiencia comenzó en Avenida Vicuña Mackenna, en la cual a partir de las 7.30 hrs. y durante toda la mañana, la dirección del flujo sería desde sur a norte, mientras que a partir de las 17 horas, fue cambiado en el sentido contrario. Para este propósito, se colocaron unas 200 señalizaciones, entre los paraderos 14 y 31 de dicha arteria, y se contó con el apoyo de 40 carabineros ubicados a lo largo de unos 8 kilómetros del trayecto. Poco después se implementaría la reversibilidad del eje Colombia-Froilán Roa, permitiendo una baja en el tiempo de viaje desde 21 a 14 minutos, en el tramo Trinidad-Departamental, y desde 14 a 11 minutos en la zona Gabriela-Américo Vespucio. Los taxistas, en tanto, no estaban tan conformes con la medida, pues debían ocupar calles alternativas, en las cuales se presentaba congestión, filas de espera y demoras, lo que les perjudicaba por el natural menor deseo de la gente de utilizar sus servicios en esas condiciones.

34

El conflicto suscitado por el pase escolar es otro ejemplo de cómo, en materia de transporte a través de los años, las políticas establecidas no parecen pensadas en facilitar la vida a los jóvenes estudiantes. En la práctica, los choferes suelen no detenerse en la parada, a pesar de las señas de los escolares o, una vez que suben, simplemente los tratan mal. Esto último resulta particularmente indigno cuando, en su derecho, exigen el boleto que es el comprobante del pago respectivo. ¿Por qué se ha dado esta situación por tanto tiempo? La razón es simple, existe un diferencial del precio del pasaje que es subsidiado por los empresarios, no por el Estado, que sería lo lógico. Es función del Estado ayudar a los más necesitados, no de las empresas privadas de transporte ni de los propios padres de los alumnos, que son los necesitados. Los dueños de microbuses pagan todos sus impuestos como el resto de los ciudadanos, entonces, ¿por qué ellos deben pagar un impuesto extra?

---

<sup>33</sup> Véanse: (a) *El Mercurio* N° 59.601, “Santiago retoma actividades sin un plan de desvíos para Alameda”, p. C-5, Santiago, sábado 24 de febrero del 2001 y (b) *La Tercera* N° 18.523, “Hoy comienza restricción vehicular y vías segregadas en Alameda”, p. 8, Santiago, lunes 5 de marzo del 2001.

<sup>34</sup> Véanse: (a) Rivera, Alan, “Trabajos de última hora en Vicuña Mackenna”, en *La Tercera* N° 18.551, p. 13, Santiago de Chile, lunes 2 de abril del 2001 y (b) *La Segunda* N° 20.732, “Carabineros comenzó a multar a automovilistas que no respetan vía segregada en Vicuña Mackenna”, p. 44, Santiago de Chile, jueves 5 de abril del 2001.

Si los alumnos pagaran el mismo precio que los particulares, es evidente que los choferes no los tratarían tan mal, pues serían pasajeros comunes y corrientes.<sup>35</sup>

Otra dificultad presente, en el actual esquema de subsidio, es que los pases son rebajados tanto a jóvenes alumnos hijos de familias muy pobres, cuyo jefe de hogar puede recibir el salario mínimo, como a hijos de familias cuyos ingresos superan el millón de pesos mensual. Esto, a primera vista, tampoco parece éticamente aceptable, lo que sugiere, a futuro, desarrollar un sistema que permita discriminar positivamente a favor de quienes realmente lo merecen.<sup>36</sup>

El mes de abril fue excepcionalmente complicado para las autoridades de educación y de transporte. La exigencia de pase escolar gratis para el año 2001, de parte de la Asamblea Coordinadora de Estudiantes Secundarios (Aces), la cual reunía a unos 40 centros de alumnos de Santiago, motivó el inicio de una serie de protestas. El conflicto incluía, además, diferencias entre la ministro de Educación Mariana Aylwin y los dirigentes del Consejo Superior del Transporte que, según ella, habían recibido un pago por los pases de un monto incluso mayor al acordado.<sup>37</sup> La enorme cantidad de alumnos en paro, los destrozos, las vinculaciones políticas de algunos representantes estudiantiles y el clima de caos imperante, que llegó a recordar las protestas de los años 80, daban la sensación de una gran improvisación en el tema.<sup>38</sup> La falta de solución se prolongó por varios meses, incluso después de que aparecieran unas anecdóticas tarjetas escolares reimpresas del año 2000, conocidas como **pases reciclables** o **raspapas**, que se constituyeron en

---

<sup>35</sup> Una posible solución del problema sería la siguiente: entrega de pases para futuros cobradores electrónicos con tickets a estudiantes inscritos que incluya: (i) el aporte que pagan los padres de los estudiantes, e (ii) la diferencia respecto del precio del pasaje corriente de un adulto, como aporte suplementario de parte del Estado, no de los dueños de microbuses. Esto permitirá igualar ambas tarifas, por lo que los choferes no tendrán un incentivo perverso a tratarlos mal.

<sup>36</sup> Al respecto, la prensa informó de la posición contraria, atendible ciertamente, de los representantes de la Feuc, Fech y Feusach sobre la exclusión del quintil más alto de ingresos. El argumento de ellos es la posibilidad de que una renta alta nada dice sobre el número de hijos en etapa de escolaridad. Véase: *La Segunda* N° 20.829, “Federaciones rechazan excluir del pase escolar a alumnos que superen \$ 1 millón de ingresos”, p. 4, Santiago, martes 28 de agosto del 2001.

<sup>37</sup> Véanse: (a) *La Segunda* N° 20.733, “Coordinadora” de un sector de colegiales llama a paro indefinido desde el lunes”, p. 14, Santiago, viernes 6 de abril del 2001 y (b) *Mtg s/n*, “Mineduc podría administrar el pase”, p. 6, Santiago, viernes 6 de abril del 2001.

<sup>38</sup> Véanse: (a) *La Tercera* N° 18.555, “Escolares: los riesgos de las improvisaciones de Lagos”, p. 4, Santiago, viernes 6 de abril del 2001; (b) Henríquez de la Fuente, Jessica, “Rebelión de las mochilas: quiénes son los escolares que sacuden Santiago”, en *La Segunda*, N° 20.737, pp. 12 y 13, Santiago, jueves 12 de abril del 2001 y (c) Herrera Muzio, Mariela, “La revolución de los pingüinos. Lucha contra el negocio del pase escolar”, en *El Mercurio* N° 59.651, pp. D-2 y D-3, Santiago, domingo 15 de abril del 2001.

otro escándalo de cargos y descargos.<sup>39</sup> En octubre, tres federaciones de estudiantes universitarios aún rechazaban el sistema de fiscalización, para la postulación al pase del año 2002 siguiente y, en noviembre, los dueños de microbuses insistían en reclamar judicialmente por la tuición de la administración del pase.<sup>40</sup>

Finalmente, una de las mejores y más esperadas noticias en el tema de transporte público del año 2001 fue, sin lugar a dudas, el anuncio del Presidente Lagos sobre la construcción de más tramos del Metro. Los nuevos 33 kilómetros de recorrido serían: (a) desde Tobalaba con Providencia, con enlace en el paradero 14 de Vicuña Mackenna, para finalizar en la estación La Cisterna, paradero 25 de la Gran Avenida y (b) una extensión de la línea 5 desde la estación Bellavista de La Florida, hasta la plaza de la comuna de Puente Alto. Todo este esfuerzo del gobierno representaba una cifra cercana a los US \$ 1.007 millones, que serían entregados en función de un plan de trabajo proyectado hasta el año 2005.<sup>41</sup>

### **Tres de las noticias relevantes sobre transporte público en el año 2002**

El año 2002 también presenta una enorme variedad de noticias referentes a distintos temas sobre el transporte público. Sin embargo, por razones de espacio, sólo destacaremos tres: (a) la continuación de la aplicación de medidas del plan de transporte urbano del gobierno; (b) el grave conflicto, propiciado por la dirigencia del gremio de microbuseros, por las futuras licitaciones y, (c) el denominado caso **coimas**, situación de ilegalidad en la concesión de algunas plantas técnicas revisoras, y en la cual ha estado envuelto el ex subsecretario de Transportes, Patricio Tombolini.

La primera de las noticias mencionadas fue ampliamente difundida por las más altas autoridades del Ministerio de Transportes, mediante un inserto explicativo e incluido en los diarios

---

<sup>39</sup> Véanse: (a) *La Segunda N° 20.741*, “Pases escolares reciclables: microbuseros dieron credenciales reimpresas”, pp. 2 y 4, Santiago, jueves 19 de abril del 2001; (b) *Mtg s/n*, “Consejo superior hace sus descargos por pase escolar”, p. 7, Santiago, viernes 20 de abril del 2001 y (c) *La Segunda N° 20.742*, “Ministra Aylwin: “me siento engañada y estafada” por los pases escolares reciclados. Gobierno denuncia a tribunales a los micreros”, p. 3, Santiago, viernes 20 de abril del 2001.

<sup>40</sup> Véanse: (a) *Publimetro s/n*, “Federaciones cuestionan proceso de pase escolar”, p. 8, Santiago, viernes 19 de octubre del 2001 y (b) *Publimetro s/n*, “Microbuseros desconocerán pase”, p. 7, Santiago, viernes 16 de noviembre del 2001.

<sup>41</sup> Véanse: (a) *La Segunda N° 20.760*, “Nueva línea del Metro irá por Américo Vespucio”, 60, p. 2, Santiago, jueves 17 de mayo del 2001; (b) *La Hora s/n*, “Santiago suma nuevas líneas de Metro y acorta las distancias” p. 1, Santiago, viernes 18 de mayo del 2001 y (c) Fredes Donoso, Evelyn, “Metro a Puente Alto y nueva línea que recorrerá Tobalaba”, p. 4.

de la capital. En este documento se destacaban los beneficios sociales de las medidas implementadas, que significarían considerables ahorros en tiempos de viaje y combustibles valorados en unos 12,97 millones de dólares anuales. Entre los resultados exhibidos estaban un ahorro de 14% en menor tiempo de viaje por 7 vías exclusivas, un 43% de ahorro por 7 vías reversibles, un 46% en el caso de Vicuña Mackenna entre Vespucio, y Gabriela Poniente y un 43% por la segregación de la Alameda. En materia ambiental, la aplicación del programa habría permitido reducir episodios de alerta desde 27 en el año 2000, a 21 en el 2001, mientras que las preemergencias bajaron de 11 episodios a 4 en el mismo lapso. Se destacaba también que en ambos años no se registraron emergencias ambientales.<sup>42</sup> Por otra parte, se anunciaba la continuidad en este tipo de política, con la aplicación de una 1ª y 2ª etapas de vías reversibles a partir del 18 de marzo y 15 de abril del 2002 respectivamente, con vigencia todo el año, la segregación permanente en la Alameda, vías exclusivas desde el 18 de marzo, en casos de preemergencia o emergencia ambiental y una 2ª etapa de vías reversibles a partir del 15 de abril del 2002. A todo ello se sumaban otras medidas restrictivas de circulación de vehículos particulares, microbuses licitados, de transporte escolar, taxis básicos y colectivos.<sup>43</sup>

La segunda noticia en referencia, el grave conflicto entre el gobierno y los dueños de microbuses. Estos últimos, en una absurda y contraproducente demostración de fuerza, mediante un salvaje paro de locomoción por 48 horas que provocó millonarias pérdidas, 600 detenidos y 600 buses retenidos, trataban de enviar un particular mensaje al gobierno. Este no era otro que su oposición a un tipo de licitación más competitiva, abierta a inversionistas extranjeros, que llevara a una real empresarización del sector, es decir un servicio más profesional y menos familiar o hecho a la manera antigua.<sup>44</sup> El resultado de todo esto fue una tremenda derrota para los dirigentes del gremio microbusero, quienes fueron criticados desde todos los frentes políticos, ciudadanos, intelectuales y empresariales. El gobierno, en tanto, no dudó en aplicar la Ley de Seguridad Interior del Estado a Manuel Navarrete, Demetrio Marinakis y Marcial Antoine, representantes del gremio

---

<sup>42</sup> Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, “Santiago cambia. Estamos cambiando la cara a nuestra ciudad.”, documento inserto en diarios nacionales de carácter publicístico, Gobierno de Chile, p. 2, Santiago de Chile, marzo del 2002.

<sup>43</sup> Ibid., pp. 2-8.

<sup>44</sup> Guzmán, Juan Andrés y Vergara, Pablo, “A qué temen los “dueños de la calle”, en *Siete + 7* N° 23, pp. 49-51, Santiago, miércoles 14 de agosto del 2002.

microbusero. Ellos, por su responsabilidad en lo acontecido, arriesgaban penas de cárcel que iban desde los 3 años hasta cadena perpetua.<sup>45</sup>

Por último, un embargo por 50 millones de pesos en contra de los bienes del ex subsecretario patricio Tombolini y del ex jefe de gabinete del Ministerio de Transportes, Alejandro Chaparro, que fue decretado por el ministro en visita Carlos Aránguiz Zúñiga, mostraba otra faceta negativa relacionada, en último término, con un aspecto de la política de transporte en materia de seguridad. El exceso de regulaciones a través de un otorgamiento absurdo de cupos, para un número finito de participantes en un mercado de servicios, generó de inmediato una estructura de mercado con potenciales utilidades extraordinarias por disputar. Se produjo así algo que la teoría económica suele predecir, un fenómeno conocido como **captura del regulador por el regulado**, que no es otra cosa que el pago de sobornos a cambio de la asignación del cupo.<sup>46</sup>

El caso coimas del sector transporte se sumaba a otros actos de corrupción de personeros relacionados con la coalición gobernante, situación que llegaría a inquietar seriamente su estabilidad y futuro político.<sup>47</sup>

## Conclusiones

Los hechos noticiosos observados con relación a la calidad del transporte de pasajeros por microbús, en la Región Metropolitana de Santiago de Chile, demuestran claramente cuán lejos estamos de un nivel de servicio mínimamente aceptable. Las políticas establecidas por los gobiernos de Eduardo Frei y Ricardo Lagos, a lo largo de los últimos cuatro años, han insistido en un enfoque que parece más bien centrado en resolver problemas de smog y congestión de la ciudad, y no en otorgar a los pasajeros la comodidad, seguridad y tranquilidad requeridas. Esto resulta lamentable pues, de persistir esta situación y en un contexto de ingresos per cápita crecientes, en el largo plazo,

---

<sup>45</sup> Marambio, F. y Llanca, F., “Dirigentes de los micreros terminaron en la Penitenciaría su peor aventura”, en *Las Ultimas Noticias*, N° 33-084, p. 2, Santiago, miércoles 14 de agosto del 2002.

<sup>46</sup> La política alternativa y lógica es permitir la libre competencia entre plantas de revisión técnica. Es muy curioso que se optara por restringir la entrada, por cuanto es un servicio totalmente legal y necesario. En consecuencia, el impedir que libremente entren nuevos oferentes participen en un negocio útil y necesario para la sociedad, es abiertamente inconstitucional. No hay razones válidas de ningún tipo para prohibir trabajar decentemente en algo lícito. Si alguna de las plantas cometiera irregularidades, con posterioridad a la entrada al mercado, la alternativa es sancionarla de manera ejemplar, así como a los eventuales infractores dueños de vehículos.



cada vez serán más los santiaguinos deseosos de comprar un automóvil, aumentando dicha congestión.

En las políticas a futuro, por otra parte, es fundamental no perder de vista el enfoque de oferta y demanda. Ellas no sólo deberán resolver cuestiones relacionadas con recorridos superpuestos (que encarecen innecesariamente el pasaje y congestionan absurdamente el tránsito en las calles), implementar cobradores con tickets y educar a los choferes, sino que, además, tendrán que tomar en cuenta el comportamiento del público. Las personas ensucian y rayan las máquinas, validan a vendedores e intrusos al sistema, y no están educadas ni informadas de la enorme importancia de cuidarlas. En un mundo cada vez más globalizado, con crecientes flujos de turistas e inversionistas de países desarrollados que van y vienen, deseosos de conocer nuestra capital y forma de vida, otra buena razón para mejorar el transporte popular es que, un simple viaje cotidiano, digno y seguro, constituye una de las mejores vitrinas para atraer inmigrantes de todo el mundo. Ellos aportarán nuevos capitales, traerán sus familias, gastarán más y crearán fuentes de trabajo.

No menos relevante es el hecho de que el uso del transporte por el público se efectúa todos los días, en viajes que en promedio significan unas dos horas diarias por persona aproximadamente, lo que da una idea del impacto que esta actividad tiene en la calidad de vida de la población. La lectura de la prensa y la observación simple permite comprender que existe un serio problema ético desde el punto de vista del tiempo asignado a cada viaje. Sin entrar a un análisis estadístico que compruebe esta conclusión, da la impresión de que los ciudadanos de las comunas más acomodadas se ven favorecidos con accesos más expeditos desde y hacia sus casas y para cada día laboral.

Me atrevo a afirmar que Chile no podrá ser considerado verdaderamente un país desarrollado mientras no resuelva los múltiples problemas e incomodidades que persisten en el sistema de transporte público, algunos de los cuales hemos examinado en este trabajo. Este es otro de los muchos motivos para avanzar hacia un sistema de recorridos que no sólo permita una mayor eficiencia en los tiempos de traslado, sino una mayor equidad que otorgue a la comunidad como mínimo tres aspectos trascendentes y fundamentales: mayor seguridad ante eventuales accidentes, buen trato de servicio a los pasajeros y una limpieza en las máquinas acorde con la dignidad de los ciudadanos.

---

<sup>47</sup> Stipicic H., Cony, “Lavín vuelve a ser peligroso”; Antonio Cortés Terzi (PS), “Efectos del caso “coimas””, en *El Mercurio* N° 60.222, p. D-2, Santiago, domingo 10 de noviembre del 2002.

## Bibliografía

Montesino Jerez, José Leopoldo (2001b), *Estudio socioeconómico sobre temas pendientes de calidad de vida en la Región Metropolitana de Santiago 1999-2000. Un análisis de prioridades, recursos y propuestas para las áreas de salud, educación, transportes, legislación-justicia y vivienda-urbanismo a través de los principales medios de prensa escrita en Santiago*, Universidad Santo Tomás, Dirección de Investigación y Postgrado, Escuela de Periodismo, Santiago de Chile.

Montesino Jerez, José Leopoldo (2002a), *Noticias de calidad de Vida en la Región Metropolitana de Santiago. Base de Datos – Diario “El Metropolitano”. Volúmenes Nos. 1 (julio de 1999) al 12 (junio del 2000)*,. Universidad Santo Tomás, Dirección de Investigación y Postgrado, Escuela de Periodismo, Santiago de Chile.

Montesino Jerez, José Leopoldo (2002b), *Calidad de vida en la Región Metropolitana de Santiago de Chile. Adultos mayores, inmigrantes, grupos étnicos, personas discapacitadas, discriminación, intolerancia, violencia intrafamiliar, medio ambiente urbano, cultura, deportes y recreación. Un enfoque socioeconómico a través de la prensa escrita 1999-2000*,. Universidad Santo Tomás, Dirección de Investigación y Postgrado, Escuela de Periodismo, Santiago de Chile.