



INFORME: RELEVAMIENTO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO

Santiago del Estero - Capital

ISEPCi

Instituto de Investigación Social,
Económica y Política Ciudadana.

Introducción

Presentamos los resultados del relevamiento del servicio de transporte urbano de pasajeros realizado por el *Instituto de Investigación Social Económica y Política Ciudadana* (ISEPCI) en la ciudad Capital de Santiago del Estero, durante el mes de marzo, que tiene como finalidad conocer aspectos sobre el servicio como: infraestructura de unidades, frecuencia de los colectivos, horarios del servicio, paradas, seguridad, accesibilidad y calidad del servicio.

Este relevamiento tiene una doble modalidad, por un lado, buscamos conocer las percepciones que tienen los pasajeros sobre el servicio de transporte urbano a través de encuestas virtuales. Y, por otro lado, mediante puntos de observación aleatorios en las paradas de colectivos. Con la finalidad de registrar las condiciones de las paradas y las frecuencias de cada línea durante toda la semana en tres turnos (mañana, mediodía y tarde).

El universo de la muestra abarca a la población residente en la ciudad capital de Santiago del Estero, el tamaño de la muestra del presente trabajo fue de 1800 encuestas (virtuales y presenciales) a usuarios frecuentes del transporte público de pasajeros y se realizaron 215 planillas de observación en diferentes paradas de los barrios de la ciudad: San Martín, Borges, Centenario, Mariano Moreno, Jhon Kennedy, Francisco de Aguirre, Industria, Ejército argentino, América del Sur, Campo Contreras, Huaico Hondo, Juan Felipe Ibarra, Villa del Carmen, Colón, Centro, Autonomía, Bosco, Vinalar, Siglo XIX, Aeropuerto y 8 de abril.

Problemática del transporte público urbano

El sistema de transporte urbano es fundamental para el desarrollo de las ciudades ya que movilizan a gran parte de la población a distintos lugares para el desarrollo de sus actividades cotidianas, lo que contribuye a la dinámica social y al crecimiento económico.

Cuando no se desarrolla adecuadamente, el funcionamiento de una ciudad queda a merced de las estrategias individuales que encuentren los ciudadanos para trasladarse. Generando algunos problemas como: el aumento de tiempos de viaje de conductores, pasajeros y peatones; el aumento del número y gravedad de accidentes de tránsito; aumento de emisiones de contaminantes atmosféricos, aumento de los vehículos informales, etc.

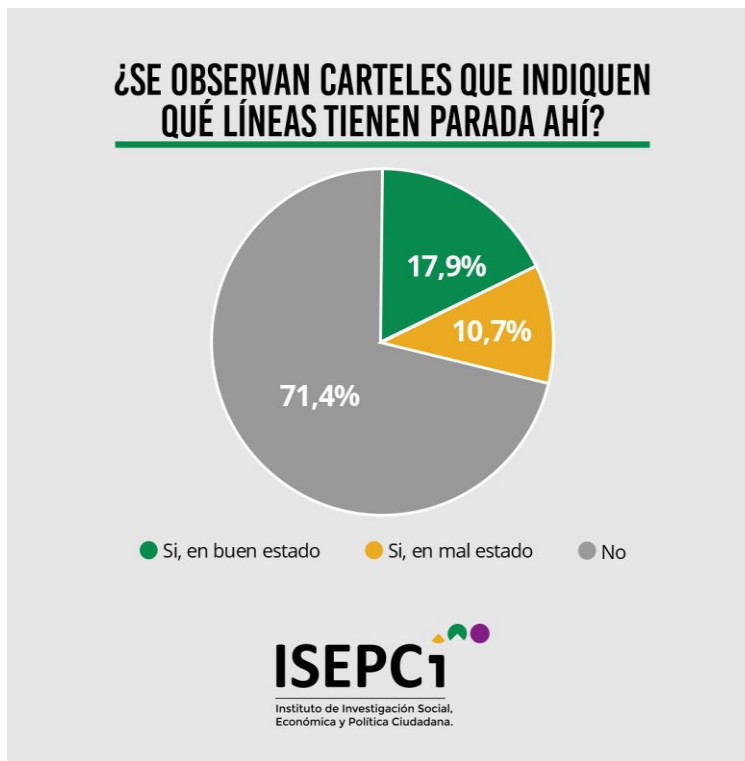
Primera parte: Resultados de los puntos de observación

Hemos analizado el recorrido de las distintas líneas de colectivos de la Ciudad Capital y aleatoriamente seleccionamos cuatro puntos de observación para cada una, en sus respectivas paradas para conocer el estado de las mismas. También las observaciones en estos puntos fueron realizadas en tres turnos (mañana, mediodía y tarde), con especial énfasis en los horarios pico del traslado de pasajeros, para tomar un registro de la frecuencia entre colectivos y su efectividad para el transporte de personas.

Condiciones de las paradas

En los puntos de observación nos encontramos con que el 71,4% de los lugares destinados al arribo de pasajeros, no cuenta con carteles que indiquen la/s línea/s que tienen parada en ese punto, quedando accesibles solos para pasajeros frecuentes que conocen el dato con anterioridad. Mientras que sólo un 17,9% cuenta con carteles en buenas condiciones y un 10,7% los tiene pero en mal estado.

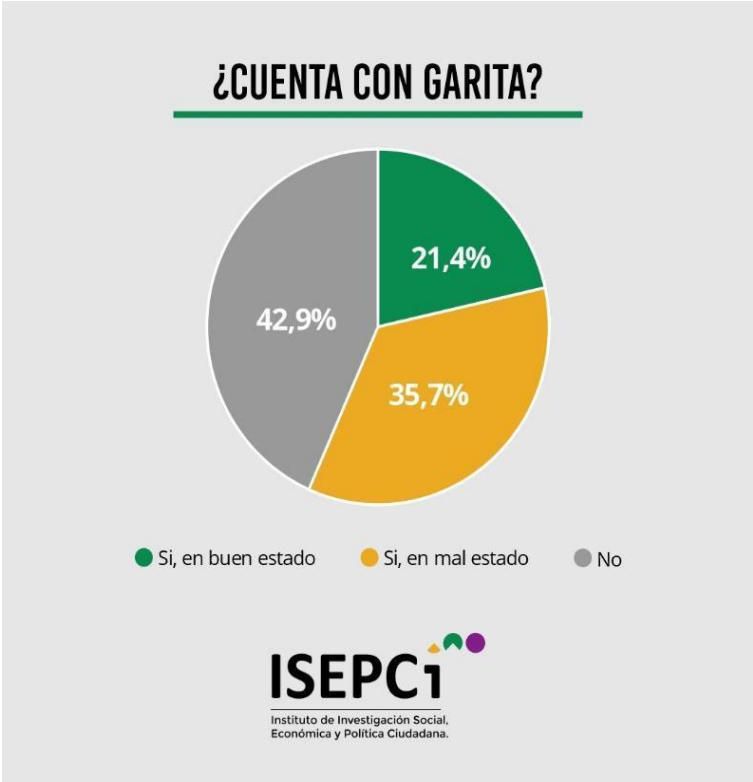
GRÁFICO 1:



Fuente: elaboración propia a partir de Relevamiento de transporte público urbano marzo/2022

También pudimos observar que un 42.9% no cuenta con garitas, situación que perjudica a los pasajeros ya que en épocas de calor o lluvia no tienen en dónde refugiarse para esperar el colectivo. Mientras que sólo un 35,7% cuenta con garitas en buen estado y un 21,4% las tiene pero en mal estado.

GRÁFICO 2:



Fuente: elaboración propia a partir de Relevamiento de transporte público urbano marzo/2022

Un dato alarmante fue que, ante la consulta con las/los pasajeros encuestados en las paradas, nos dimos con que en el 75% de las paradas testeadas se relataron casos de inseguridad. En los que además en un 14.3% este tipo de hechos era frecuente.

GRÁFICO 3:



Fuente: elaboración propia a partir de Relevamiento de transporte público urbano marzo/2022

Frecuencias de los colectivos

Para tener una representación de la situación con la que se encuentran los pasajeros diariamente a la hora de trasladarse analizamos la frecuencia de los colectivos a través de gráficos. Esta modalidad de presentación de los datos nos permite tener una idea general de los tiempos de espera del servicio de transporte urbano en la ciudad de Santiago del Estero.

En las paradas en las que establecimos nuestros puntos de observación pudimos relevar los siguientes datos con respecto a las frecuencias:

Como vemos en el *Gráfico 4*, que nos muestra las observaciones de lunes a viernes en el turno mañana, divididas en rangos de tiempo representativos, en donde se destaca el rango de tiempo de espera de “26 a 35 minutos” con un 64,70%, en segundo lugar, el rango de “16 a 25 minutos” 47,10% y en tercer lugar el rango de “5 a 15 minutos” con un 38,2%.

Estos datos reflejan que la espera aproximada de entre 10 y 15 minutos que declaran tener las empresas de colectivos no se dan en la mayoría de los casos y que los tiempos reales que esperan los pasajeros son notablemente superiores.

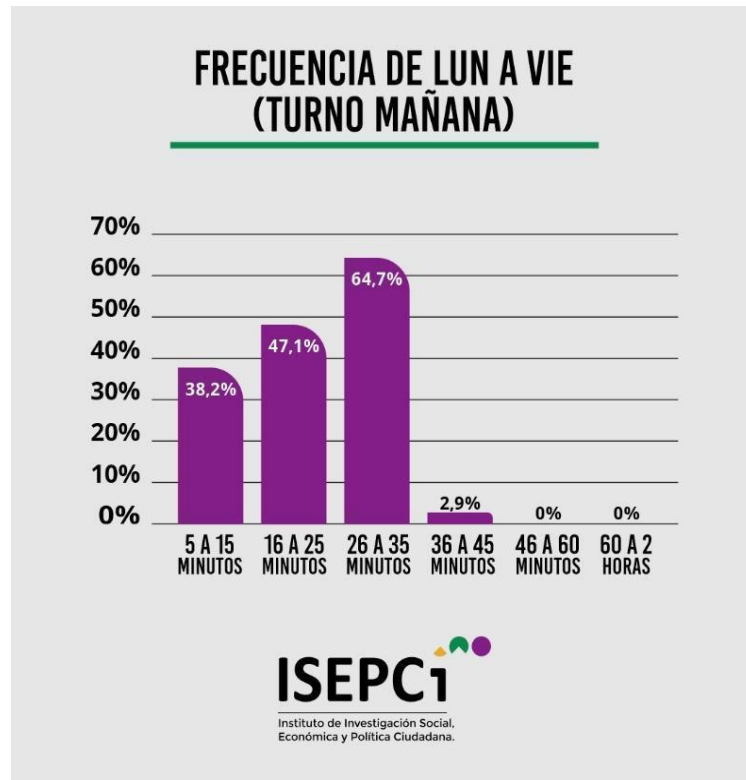
GRÁFICO 4:



Fuente: elaboración propia a partir de Relevamiento de transporte público urbano marzo/2022

En el gráfico en donde agrupamos las frecuencias de las observaciones de lunes a viernes en el turno de la tarde también se destaca el rango de frecuencia de “26 a 35 minutos” con un 64,7%, en segundo lugar, la frecuencia de “16 a 25 minutos” con un 47,1% y en un tercer lugar nos encontramos con la frecuencia que debería tener el servicio, es el rango de “5 a 15 minutos” con un 38,2%.

GRÁFICO 5:

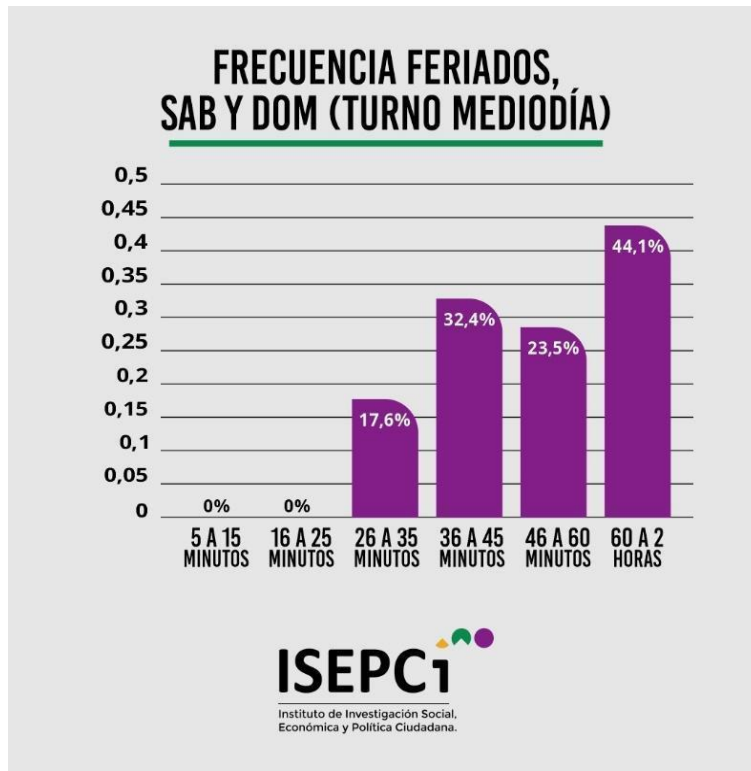


Fuente: elaboración propia a partir de Relevamiento de transporte público urbano marzo/2022

En el *Gráfico 6*, en donde se encuentran agrupadas las frecuencias observadas durante feriados, sábados y domingos, tenemos en primer lugar el rango de tiempo de “60 minutos a 2 horas” en un 44,1%; en segundo lugar, el rango de “36 a 45 minutos” en un 32,4% y en tercer lugar el rango de “46 a 60 minutos”. Estos datos nos muestran que durante el fin de semana y los feriados hay al menos una hora de espera para poder hacer uso del servicio.

También queremos sumar aquí los comentarios receptados en las encuestas de opinión que acompañan este estudio en donde las y los usuarios mencionan que no pueden trasladarse a sus lugares de trabajo, ya que los sábados, domingos y feriados no se cumplen los horarios y las esperas son extensas.

GRÁFICO 6:



Fuente: elaboración propia a partir de Relevamiento de transporte público urbano marzo/2022

Segunda parte: Resultados de la encuesta

Presentamos el análisis de los datos de las 1800 encuestas realizadas a usuarios del sistema de transporte público urbano de la Ciudad de Santiago del Estero, durante el mes de marzo del 2022. Con el objetivo de conocer la opinión de las y los pasajeros sobre la calidad del servicio brindado por las empresas a cargo de dicho transporte.

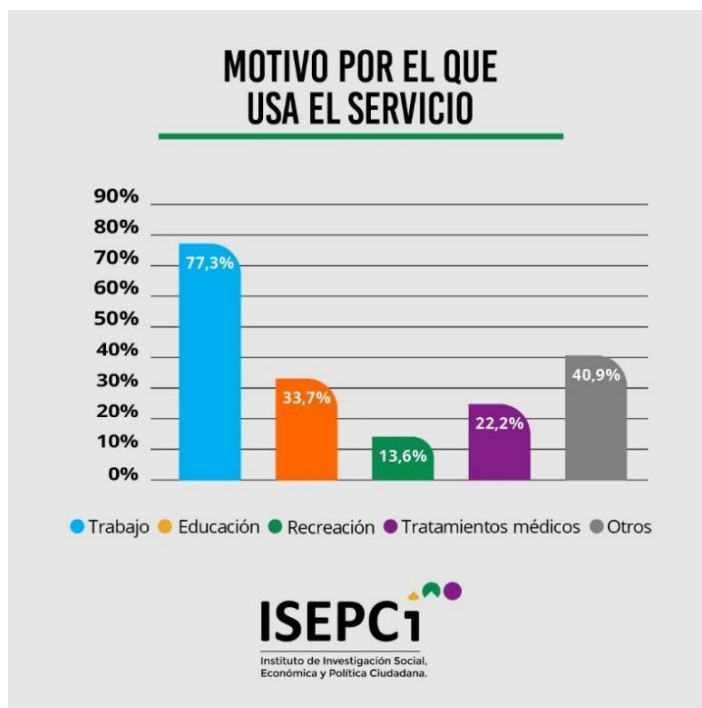
La aplicación de esta encuesta tuvo una doble modalidad: por un lado, se hizo de forma presencial en las paradas de colectivos de la ciudad y, por otro, de manera virtual mediante un formulario de Google forms. La doble modalidad tuvo el objetivo de abarcar la heterogeneidad de pasajeros que utilizan el transporte público urbano.

Motivos por los que usa el servicio transporte

Como podemos observar en el *gráfico 7*, realizado a partir de la encuesta de opinión de usuarios frecuentes sobre el servicio de transporte público urbano de la ciudad Capital de

la provincia, el motivo principal por el que los pasajeros usan el colectivo es el traslado hacia sus lugares de trabajo 77.3%; en segundo lugar tenemos los motivos no especificados con un 40.9%; en tercer lugar los traslados con motivos educativos con un 33.7%; en cuarto lugar los traslados por tratamientos médicos con un 22.2% y finalmente los traslados por recreación con un 13.6%.

GRÁFICO 7:



Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta sobre el transporte público de pasajeros marzo/2022

Tiempos de espera, infraestructura de las unidades y valoración del servicio

A partir de la encuesta buscamos conocer la experiencia de los usuarios con respecto al tiempo de espera de los colectivos de cada línea de la Ciudad Capital y obtuvimos los resultados que se observan en los *gráficos 8 y 9*.

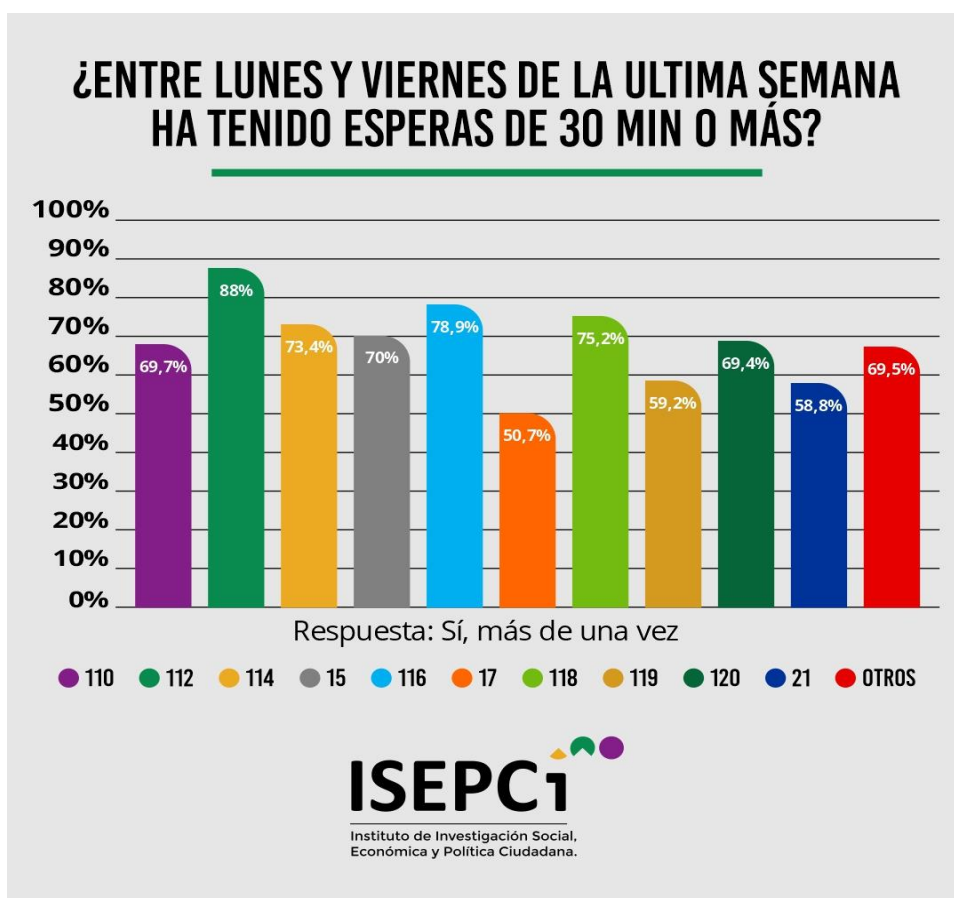
En el *gráfico 8* vemos el porcentaje de personas que afirman haber tenido más de una vez, una espera de 30 minutos o más, entre el lunes y el viernes de la semana anterior desagregado por líneas de colectivos de la Capital de Santiago del Estero.

Las 5 líneas que se destacaron en esta respuesta fueron: en primer lugar, la Línea 112 en donde un 88% de los sus usuarios han expresado haber experimentado esta situación; en

segundo lugar, tenemos a la línea 116 con un 78,9%; en tercer lugar, a la línea 118 con un 75,2%; en cuarto lugar, la línea 114 con un 73,4%; y finalmente a la línea 110 con un 69,7%.

Analizando el gráfico observamos que las largas esperas son frecuentes ya que ninguna línea está por el debajo del 50% de usuarios que afirman haber tenido más de una vez una espera de 30 minutos o más, lo cual denota un servicio deficiente en los días que mayor cantidad de traslados hay por trabajo, educación y tratamientos médicos (mencionados arriba como los principales motivos de los usuarios).

GRÁFICO 8:



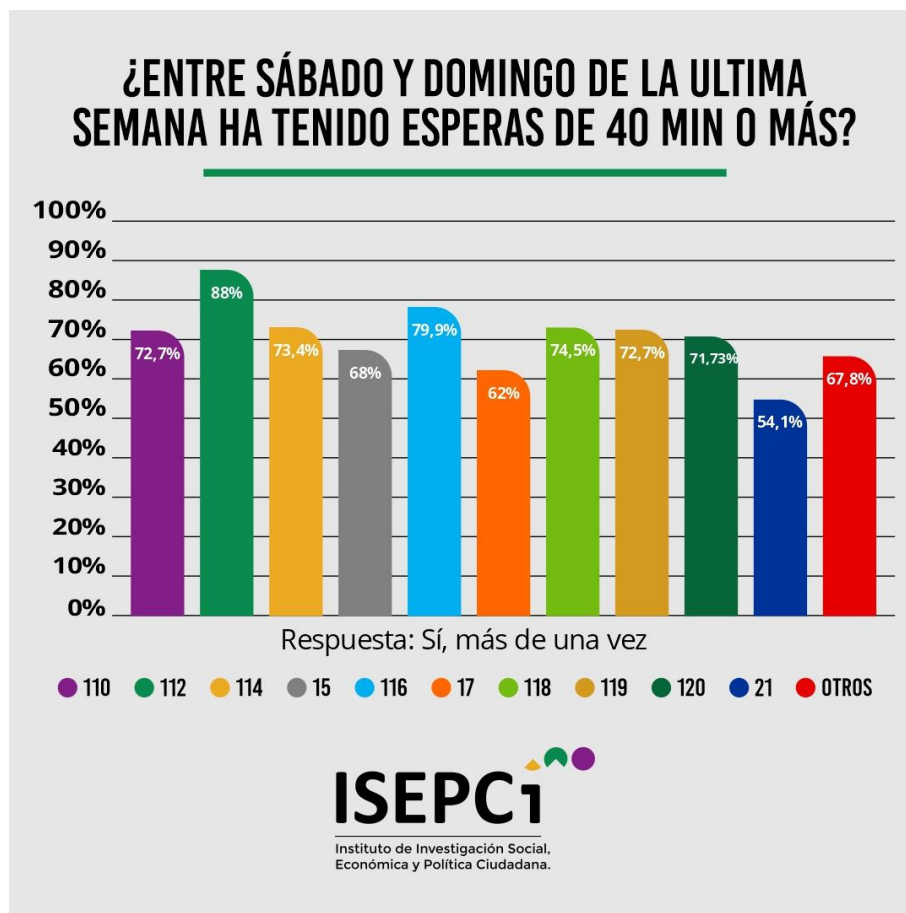
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A ENCUESTA SOBRE EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

En el *gráfico 9* observamos el porcentaje de personas que afirman haber tenido más de una vez, una espera de 40 minutos o más, entre el sábado y domingo de la semana anterior desagregado por líneas de colectivo. Las 5 líneas que se destacaron en esta respuesta fueron: en primer lugar, línea 112 en donde un 88% de los usuarios han

expresado haber experimentado esta situación; en segundo lugar, la línea 116 con un 78,9%; en tercer lugar, la línea 118 con un 75,2%; en cuarto la línea 114 con un 73,4% y finalmente la línea 15 con un 70%.

En un análisis general del gráfico vemos que se repite durante el fin de semana la situación descrita en el gráfico 8 sobre las esperas de lunes a viernes. Podemos observar que a excepción del quinto puesto son las mismas líneas las que se destacan por las largas esperas de los pasajeros.

GRÁFICO 9:



Fuente: elaboración propia a partir de encuesta sobre el transporte público de pasajeros marzo/2022

Preguntamos también a las y los usuarios frecuentes, si han notado mejoras en el servicio luego del último aumento y como observamos el *gráfico 10* un 73,31% de las personas que contestaron la encuesta respondieron que “No”; un 17,68% contestaron “Tal vez” y solo un 9,01% contestaron que “Sí”. Como se evidencia en la descripción de los datos la gran mayoría de los pasajeros expresan que el aumento del precio del boleto no ha mejorado el servicio.

GRÁFICO 10:

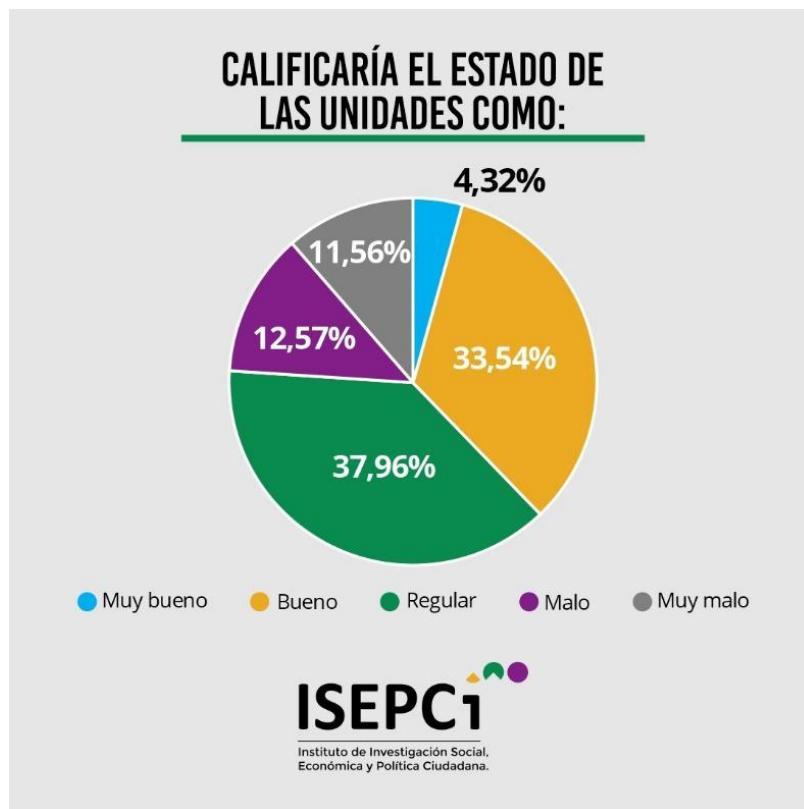


Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta sobre el transporte público de pasajeros marzo/2022

También pedimos a las y los encuestados que califiquen el estado de las unidades que prestan servicio, según la escala valorativa “Muy bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo” y obtuvimos los resultados del *Gráfico 11*, en donde se destaca con un 37,96% la valoración que califica a el estado de las unidades como “regular”; un 33,54% respondieron “bueno”; un 12,57 “malo”; un 11,56% “Muy bueno”; y un 4,32% como “Muy malo”.

Ante estos resultados queremos mencionar aquí que en los comentarios opcionales de nuestra encuesta encontramos numerosas quejas al respecto del mal estado de las unidades de algunas líneas.

GRÁFICO 11:



Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta sobre el transporte público de pasajeros marzo/2022

Derivado del trabajo exploratorio previo a la realización de la encuesta, preguntamos a los pasajeros frecuentes si, durante la última semana se habían visto imposibilitados de subir al colectivo porque llegaba a la parada con la capacidad colmada y recibimos un gran número de respuestas afirmativas para todas las líneas de colectivos. Las cinco líneas más destacadas en la respuesta “Si” fueron: en primer lugar, la línea 21 con un 76,6%; en segundo lugar, la línea 118 con 74,5%; en tercer lugar, la línea 73,4%; en cuarto lugar, la línea 112 con un 72% y finalmente la línea 17 con un 70,7%.

Este gráfico nos muestra que la imposibilidad de abordar el colectivo es frecuente para los usuarios puesto que, ninguna de las líneas que relevamos en este informe ha

registrado respuestas afirmativas por debajo del 50%. De este modo las líneas que se encuentran por fuera de la lista de destacadas tampoco dan evidencia de un servicio competente, ya que muestran porcentajes apenas menores.

GRÁFICO 12:



Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta sobre el transporte público de pasajeros marzo/2022

En otra pregunta de la encuesta pedimos a los usuarios que califiquen el trato que reciben por parte de los choferes de los colectivos en una escala valorativa de “Muy bueno, Bueno, Regular y Malo”. Como se puede ver en el Gráfico 13 el 47,32% de las personas encuestadas calificaron el trato como “bueno”; un 36,4% como “regular”, el 8% como muy “bueno” y finalmente el 8% como “malo”.

GRÁFICO 13:

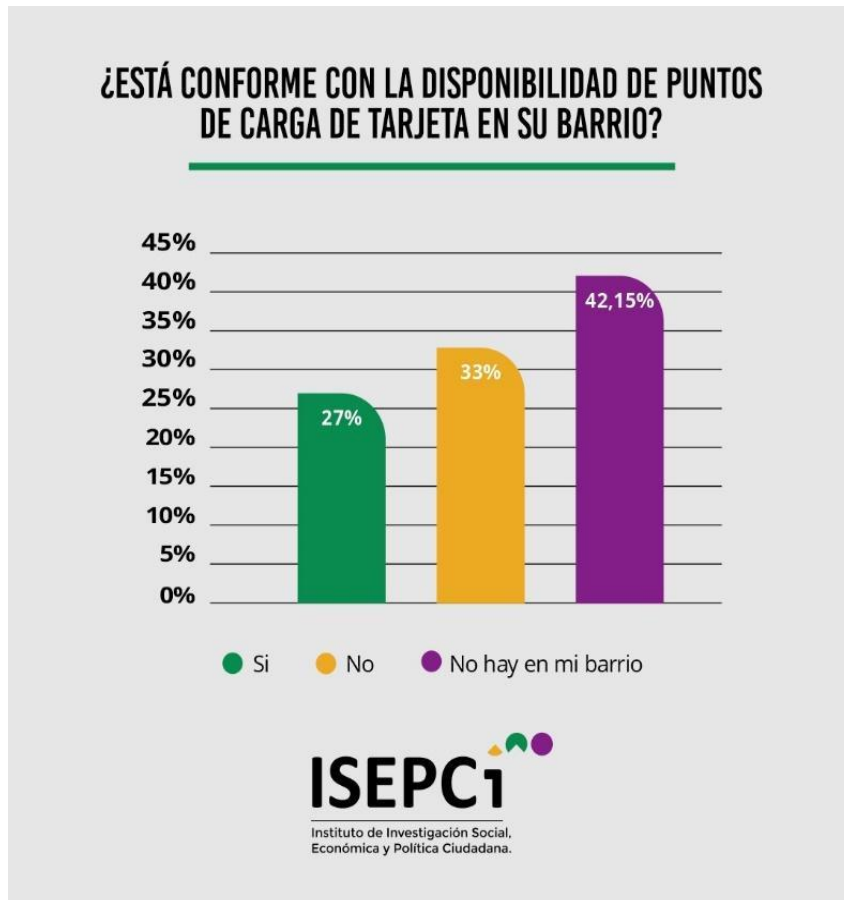


Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta sobre el transporte público de pasajeros marzo/2022

Carga de tarjetas

Teniendo en cuenta que el único sistema de pago de boletos en la ciudad es mediante la tarjeta electrónica que expende la Municipalidad de Santiago del Estero preguntamos a las y los usuarios si están conformes con la disponibilidad de puntos de carga de tarjetas de colectivos y nos encontramos con que un 42,15% manifiesta no tener puntos de carga en su barrio; un 33% que no está conforme con la disponibilidad de puntos de carga y solo un 27% está conforme con los puntos de carga disponibles.

GRÁFICO 14:



Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta sobre el transporte público de pasajeros marzo/2022

También consultamos a los usuarios si creen conveniente la posibilidad de cargar sus tarjetas de colectivos por medios virtuales como sucede en otras provincias y un 75% respondió que sí.

GRÁFICO 15:



Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta sobre el transporte público de pasajeros marzo/2022

Si analizamos los datos de ambos cuadros, sumados a los comentarios receiptados, podemos notar que el Sistema de Boleto Electrónico todavía muestra falencias.

Accesibilidad de las unidades

Durante el registro de frecuencias de los colectivos observamos que ninguna unidad contaba con rampas para el ascenso y descenso de personas con movilidad reducida, esta situación va en contra de la ley nacional N° 22.431 que establece su obligatoriedad en todas las líneas de transporte urbano.

La situación arriba mencionada excluye totalmente a las personas con movilidad reducida del uso del transporte público lo cual, en muchos casos, eleva notablemente los

costos de traslado de las personas con discapacidad que se ven obligados a usar otros medios de transporte por ejemplo: remises.

Conclusiones

El 1 de febrero entró en vigencia la suba del 30% en la tarifa del transporte público de pasajeros de las empresas urbanas e interurbanas, según la Dirección General de Transporte de la Provincia informó a las y los usuarios, que, en el marco del Decreto de la Municipalidad Capital N° DECAC-2022-75-E-MUNISANTIAGO-INT de fecha 28 de enero del 2022, el aumento tiene como finalidad garantizar la normal prestación de los servicios ante las vicisitudes financieras producidas por la pandemia desde la última compensación recibida por los empresarios del transporte. Ante tal situación desde el ISEPCi realizamos el relevamiento de transporte público urbano para conocer la calidad del servicio que reciben las y los pasajeros.

En el relevamiento que llevamos a cabo obtuvimos que un 74.4% de las paradas observadas no cuenta con carteles indicativos; un 42.9% no cuenta con garita para el resguardo de los pasajeros en una provincia que se destaca por las altas temperaturas y que en un 75% de las paradas ocurrieron casos de inseguridad.

Un 73, 31% de las y los usuarios encuestados señaló que no ha mejorado el servicio desde la última suba del precio del boleto, sosteniendo la deficiencia en frecuencias, horarios e información.

También nos encontramos con que las empresas no cumplen con la ley Nacional N° 22.431 “Transporte público accesible” excluyendo a las personas con movilidad reducida.

Se espera que este trabajo abra camino a soluciones que sean acordes a los datos presentados en este informe, identificando los problemáticas y las condiciones que presenta el servicio de transporte público en Santiago del Estero