

T E S I S

“TRANSANTIAGO: ANÁLISIS DEL DISCURSO  
DE LOS USUARIOS”

Profesora Guía:

Bernarda Labarca.

Metodólogo:

Francisco Kamann

Profesora Informante:

Ma. Isabel Pardo.

Alumnas:

Ma. Angelina Tolosa V.

Iris Vivanco Olivares.

Tesis para optar al grado de Licenciado en  
Psicología

Santiago, Noviembre 2009

## **RESUMEN**

La transformación de los medios de transportes a partir de la implementación del Plan Transantiago en febrero de 2007, prometía mejorar la calidad vial y ambiental de la ciudad de Santiago, creando nuevas estructuras y adelantos tecnológicos a través de un servicio integrado de la locomoción colectiva y metro. Si bien, se esperaba que al introducir tal transformación, generaría ciertas incomodidades por el ajuste que requiere el cambio, se observa en la práctica que desde su inicio a la fecha la promesa gubernamental esta lejos aún de cumplirse, dando origen a un malestar general que viene a perturbar la vida cotidiana del ciudadano común.

La perspectiva de este estudio cualitativo otorga a través del análisis del discurso develar los significados que tienen los usuarios respecto a la vivencia del cambio de transporte, que da como resultado la invisibilidad que siente la ciudadanía frente al gobierno, imprimiendo a la gestión ministerial con una connotación negativa, dando cuenta de la falta de paridad en las oportunidades ofrecidas desde las autoridades, dando origen a una serie de malestares psicosociales que inciden a nivel subjetivo e intersubjetivo, en desmedro de las relaciones sociales. Asimismo, estos antecedentes recabados posibilitarán contribuir tanto en la elaboración de futuros programas de prevención, como en el desarrollo de políticas públicas dirigidas a la participación ciudadana, sirviendo como antecedente a considerar dentro de los proyectos sobre transporte sustentable enfocados al ahorro de energía, descontaminación y descongestión.

Conceptos: discurso, malestar y bienestar psicosocial, usuarios, Transantiago.

*Dedicatorias*

“

*.....Hay un grupo de estrellas que acompañan mi camino,  
a ellos consagro esta luz.....mi familia”.*

*Lina.*

*Agradecimientos infinitos a mi familia:*

*A Darío ...por su compañía*

*A Valentina... por su fuerza*

*y a Maite por florecer en nosotros la vida...*

*Iris.*

***Agradecimientos:***

*“... A la voz de todas las personas anónimas que hicieron posible este trabajo.....”*

*“... A la sabiduría de nuestros profesores.....”*

*“... A nuestros queridos compañeros y amigos.....”*

ÍNDICE	Pag.
<b>1.- INTRODUCCION.....</b>	<b>6</b>
1.1.- ANTECEDENTES.....	6
1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2.1.- Malestar Psicosocial.....	20
1.2.2.- Bienestar Psicosocial.....	22
1.2.3.- Usuario.....	24
1.2.4.- Discurso .....	25
1.3.- APORTES Y RELEVANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
<b>2.- OBJETIVOS.....</b>	<b>31</b>
2.1.- OBJETIVO GENERAL .....	31
2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	31
<b>3.- MARCO TEORICO .....</b>	<b>32</b>
3.1.- RESEÑA HISTÓRICA DE ANÁLISIS DEL DISCURSO .....	32
3.1.2.- Definición de Análisis del Discurso.....	34
3.1.3.- Operacionalización del Análisis del Discurso.....	36
3.2.- TEORÍA DE LA IMAGINACIÓN .....	37
3.3.- TEORÍA DE LA CORTESÍA .....	42
<b>4.- MARCO METODOLOGICO.....</b>	<b>45</b>
4.1.- ENFOQUE METODOLÓGICO.....	45
4.2.- TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	46
4.3.- DELIMITACIÓN Y CAMPO A ESTUDIAR.....	48
4.3.1.- Universo .....	48
4.3.2.- Unidad de Análisis .....	48
4.3.3.- Tipo de Muestreo.....	48
4.3.4.- Muestra .....	49
4.4.- MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	51
4.4.1.- Entrevista Semiestructurada .....	51
4.5.- PLAN DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	54
<b>5.- ANÁLISIS Y RESULTADOS.....</b>	<b>59</b>
5.1.- CATEGORÍA: MALESTAR PSICOSOCIAL .....	59
5.2.- CATEGORÍA: BIENESTAR PSICOSOCIAL.....	68
5.3.- CATEGORÍA: MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS.....	72
5.4.- CATEGORÍA: GOBIERNO – CIUDADANÍA .....	75

5.5.- RESULTADOS DE LOS ANÁLISIS .....	80
<b>6.- CONCLUSIONES.....</b>	<b>88</b>
<b>7.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>94</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>97</b>

## **1.- INTRODUCCION**

### **1.1.- Antecedentes**

Los estudios referentes al tema del transporte urbano y sus problemáticas no son numerosos, según el Ministerio de Transportes uno de los más relevantes es la encuesta Origen Destino (2001), que indica que en Santiago se concentra el 40% de la población total del país; y el 43 % del parque automotriz. Asimismo, señala que en la Región Metropolitana se realizan cerca de 16,5 millones de viajes diariamente, 37% caminando que corresponde a 6 millones de individuos; 26% en bus que corresponde a 4,2 millones de personas; 24% en automóvil particular que corresponde a 3,8 millones de personas, 4,5% en metro que corresponde a 750 mil personas; 3,8% en taxi o colectivo que corresponde a 600 mil personas; 2% en bicicleta que corresponde a 320 mil personas; y el resto de otras maneras. Esto daría cuenta de que una persona en Santiago, efectúa en promedio tres viajes al día. También es importante señalar que entre 1991 y 2001 se produjo un cambio drástico en la proporción de viajes efectuados en transporte público versus los viajes en automóvil particular, es así que los viajes en micro disminuyeron desde 59,6% a un 42.1% y los viajes en metro descendieron desde 8.5% a 7,4%. En contraste los desplazamientos en automóviles se dispararon de manera preocupante desde el 18,5% al 38,1%. Así los casi veinte puntos porcentuales en que bajaron combinadamente los principales modos de transporte público fueron compensados por el automóvil particular. Esto en un contexto de expansión urbana extremadamente alta en los últimos quince años.

Es importante mencionar que entre 1982 y 1992 el promedio anual de crecimiento de la población chilena fue de un 1,6%, donde la ciudad de Santiago creció demográficamente en más del 70%, en la década de los ochenta. Los resultados del Censo de Población y Vivienda realizado en abril de 2002, indican que entre 1992 y 2002 la población chilena creció a un promedio anual de 1,2 %, correspondiendo a la población urbana un 17% respecto del 9% de la población rural. En términos absolutos la Región Metropolitana de Santiago presentó un mayor incremento de población entre 1992 y 2002 alcanzando a 781.037 habitantes, lo que significó un aumento de 14.9% de población, situándose a dos puntos más del promedio nacional. La Región Metropolitana de Santiago ha ido creciendo hacia sus bordes, siendo Quilicura con 1010.2%, Maipú con 936.1% y Puente Alto con 883.2%, las comunas que han presentando mayor crecimiento de población, según INE (2002).

De acuerdo a los resultados derivados de la Encuesta Origen-Destino (2001), Santiago tiene poco más de un millón de hogares donde viven casi 5.000.000 millones de habitantes distribuidos en una superficie de 55.000 hectáreas. Un 10% de esta superficie está destinada a vialidad urbana, constituyendo el uso de suelo público más importante. La densidad promedio de habitantes en la ciudad resulta ser de unos 90 habitantes por hectárea. En comunas de altos ingresos como son Vitacura y Las Condes la densidad es de 25 habitantes por hectárea, mientras que en las comunas de menores ingresos la densidad varía entre 160 a 220 habitantes por hectárea.

Los indicadores estadísticos muestran que a medida que la población aumenta, la ciudad se expande y los viajes son más largos, encareciendo el transporte y la calidad de vida, especialmente de los más necesitados. Esto tiene consecuencias en dos niveles, primero en la economía, por ser un eje central que permite el intercambio de bienes y servicios, posibilitando el acceso de las personas a los lugares de trabajo, educación, entretenimiento etc., influyendo directamente en la economía nacional; el segundo nivel es el medio ambiente, que ha sido el más perjudicado por el aumento del parque automotriz, que ha provocado congestión, contaminación ambiental por emisión de gases y ruido. El aumento creciente de estudiantes y la focalización de establecimientos educacionales de mayor demanda centrados en áreas específicas de la ciudad, tiene como resultado aumento de la congestión. La infraestructura vial ineficiente contribuye a la congestión y a la contaminación, lo que lleva al gobierno a invertir grandes sumas de dinero en urbanismo, afectando directamente a la economía nacional.

Como resultado general el aumento demográfico que ha requerido de mayor parque automotor, ha generado gran congestión en términos de ocupación del espacio físico, gran costo humano debido a los accidentes que se han suscitado y gran costo económico al tratar de solucionarlos, aumentando así la brecha en la calidad de vida de los ciudadanos santiaguinos, especialmente en las comunas periféricas, donde muchas familias prefirieron endeudarse y comprar un vehículo particular para evitar utilizar un micro y tener que esperar entre media y una hora, evitando así subir a un bus lleno que demoraría el doble de lo normal en llegar a destino.

El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (2008), señala que en Chile, específicamente en Santiago y especialmente por el explosivo crecimiento demográfico, el transporte público ha sido uno de los mayores problemas que ha debido enfrentar el gobierno desde comienzos del siglo XX. Desde 1945 a través de la Empresa de Transportes Colectivos del Estado, la responsabilidad del desarrollo de este sector fue regulada por el Estado, donde los operadores estaban impedidos de realizar modificaciones. En 1979 comienza una etapa de desregulación en la tarifa, impulsada por el gobierno militar, dando inicio a una reestructuración que permite la entrada de repuestos, máquinas nuevas y usadas, lo que se traduce en un continuo deterioro ambiental y una creciente congestión y contaminación que obliga al gobierno a tomar cartas en el asunto. A partir de 1982, el Estado regula sobre el uso de las calles céntricas, ordenando los recorridos y normando sobre la vida útil de los buses. Luego en 1988, nuevamente el gobierno otorga apertura de recorridos y tarifas, introduciendo nuevos operadores que duplican las tarifas y producen una sobreoferta de microbuses. Posteriormente, con la llegada de la democracia en 1990, se implementa un sistema de licitación para el transporte; que permite el ingreso de la empresa privada, cuyo objetivo es mejorar el servicio respecto de la cobertura y de la periodicidad del mismo, donde el gobierno cumplirá la función de fiscalizador y regulador. Sin embargo, la labor del sector privado es cuestionada por el lugar estratégico que ocupa y la importancia que ejerce en el desarrollo de nuestra economía, dejando claro que más allá del letargo aparente que sufre la discusión en el campo de las ideas, aún existe en Chile una visión más estatista de las cosas, pero que es igualmente necesaria para un desarrollo sustentable en el tiempo y un rol activo del Estado. Una de las grandes trabas morales para reducir al Estado, es justamente la incertidumbre que otorgan los privados

respecto del manejo eficiente que puedan tener en situaciones de crisis, es decir es imposible pensar en delegar a los particulares la solución de los problemas sociales trascendentes.

Este sistema de concesiones que se implementa no sólo abarca a los microbuses y los colectivos, sino que, también se expande a las carreteras, las cuales provocan congestión del parque automotriz y por ende aumento de la polución ambiental en desmedro del ambiente y la ecología. Llegado 1999 se habla de que el sistema de transporte es deficiente y está lleno de problemas que afectan a los usuarios. Se intenta modernizar el sistema de cobro del pasaje, implementando los cobradores automáticos, cuya finalidad era que el chofer se concentrara en la conducción de la máquina, pero dada la ineficiencia fueron desechados por la misma población.

Del cambio en la estructuración del transporte a través de los años y su nefasto desenlace, es posible deducir que el gobierno no tomo en cuenta esta experiencia anterior en la planificación de la segunda transformación más radical como ha sido Transantiago, abriendo una reflexión hacia las siguientes interrogantes ¿estamos los santiaguinos culturalmente preparados para enfrentar un desarrollo drástico en el transporte?, ¿por qué el gobierno no consideró esta secuencia de errores para la programación de este nuevo servicio? y ¿por qué no se escucha el sentir ciudadano cuando se planifican cambios tan trascendentales?.

Frente a este acontecer, a mediados de 1991 la autoridad logra licitar sólo algunos recorridos debido al boicot ejecutado por algunos gremios. El año 2003, el gobierno coordina un comité de ministros de los Ministerios de Transportes y

Telecomunicaciones, Obras Públicas, Vivienda y Urbanismo para modernizar la normativa vigente con una serie de modificaciones que apuntan a disminuir externalidades negativas como es la congestión, contaminación y ruido, planificando a largo plazo y mirando hacia una reforma total, exigiendo como requisito la renovación de la flota de buses y regulando la tarifa según costo del petróleo y los gastos que este servicio conlleve; esto se inicia con un llamado a concurso del transporte público. Durante el año 2004 se regula en su totalidad la flota de buses que se rige por esta normativa, integrando el servicio de metrobús, dando cuenta de aproximadamente 3.000 microempresarios asociados en 120 organizaciones, los cuales otorgan 323 servicios de locomoción colectiva a los santiaguinos.

Es en este complejo panorama que se gesta en el gobierno la necesidad de ejecutar un plan que permita la transformación de los medios de transporte, salvaguardando la ecología y dando solución a la problemática de la contaminación y lograr despejar las vías congestionadas. En el 2006, el Presidente Ricardo Lagos, anuncia un programa integral a largo plazo que permitiría mejorar las condiciones en el transporte colectivo, incluyendo la conexión de éste con el Metro de manera integrada, cuya finalidad es disminuir la contaminación y mejorar la calidad de vida de los santiaguinos. Este proyecto trata de ejecutar un sistema similar al plan de transporte que se llevo a cabo en el Distrito Capital de Bogota en Colombia, llamado Transmilenio S.A., que fue inaugurado el 04 de diciembre del año 2000, cuya innovación convino hacia un transporte público eficaz y eficiente, que redujo el tiempo en los desplazamientos, y disminuyó la emisión de dióxido de carbono hacia la atmósfera; cabe señalar que este sistema fue inspirado en experiencias

desarrolladas en Curitiba, Brasil, y éste a su vez en el Metrobús que recorre las calles de México. Es meritorio mencionar que Transmilenio ha sido el primer proyecto en obtener en el año 2007 una certificación de las Naciones Unidas por la reducción de los gases que precipitan el efecto invernadero.

El cambio de transporte en nuestro país tomará el nombre de Transantiago y se llevará a cabo en dos períodos: Primer periodo denominado empresarización, con fecha 22 de octubre de 2005, se produce la transición del operar del transporte público, logrando el compromiso de las concesionarias para otorgar una atención deferente a los usuarios, elaborando nuevas condiciones legislativas laborales para los chóferes y aumentado en más de mil la flota de buses, distinguiéndose de los antiguos amarillos, por el color; todo esto con la salvedad de mantener los valores tarifarios.

Segundo período, con fecha 2 de febrero de 2007, se inaugura la Tarjeta Magnética BIP con régimen de integración tarifaria de los buses troncales y buses locales, integrando el Administrador Financiero del Transantiago (AFT), quien será el responsable de la dirección de la tarjeta BIP, la recaudación y distribución entre los operadores. Además, se incorpora el Sistema de Información y Atención a Usuarios de Transantiago (SIAUT), que tiene por finalidad entregar información sobre el funcionamiento de Transantiago, como es la ubicación de paraderos, horarios de frecuencias de recorridos, extendiendo su labor en la atención de las consultas y sugerencias del público y el asesoramiento a los operadores, a través del sistema G.P.S.

Finalmente, cuando se inaugura Transantiago el día 10 de febrero, surgen diversos problemas en la puesta en marcha de este nuevo sistema, induciendo a

la renuncia del ministro Sergio Espejo el 26 de marzo de 2007, asumiendo la responsabilidad de la mala coordinación, siendo reemplazado por el ministro René Cortazar quién se ocupa de este cargo y presenta cinco medidas de contingencia que apuntan a estabilizar el funcionamiento del transporte; primeramente se aumentarán en mil buses la flota circulante, segundo, se brindará apoyo a los operadores que no la recibieron de la empresa Sonda, tercero, habrá corrección de las mallas de recorridos, cuarto, se integrarán buses interurbanos con vías exclusivas y quinto, se construirán 2.700 paraderos adicionales.

Como dato estadístico es importante señalar lo siguiente:

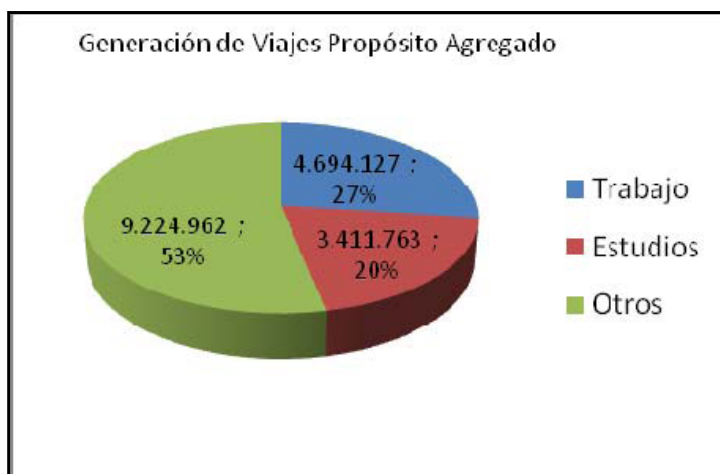
La cifra total de vehículos motorizados en circulación el año 2002 era de 2.164.540 y en el año 2006 alcanza 2.599.425, se produce en cinco años un aumento de 20.1%.

Los viajes en la red de Metro de Santiago, en las líneas 1, 2, 4 y 5 registraron en el año 2002, 198.864.000 y ya en el año 2006 aumentaron a 331.007.000, cifra que representa un aumento de 66.4%.

En el año 2006 la red de Metro de Santiago realizó 251.907.000 viajes de pasajeros comunes, 68.884.000 viajes de escolares pagados, 5.011.000 adultos mayores y 5.205.000 de estudiantes básicos gratuitos.

El inicio del Transantiago es un tema de contingencia nacional que atraviesa todos los ámbitos de las políticas públicas por el cambio trascendental que significa esta nueva implementación en el diseño del transporte público de la ciudad de Santiago, la cual obliga a una apertura en la transformación cultural que significa la adecuación a esta nueva tecnología, que según las estadísticas permiten visualizar la constante curva de crecimiento del parque automotriz y del uso de metro en la Región Metropolitana, frente a estos hechos se podría cuestionar la indiferencia de parte de los ministerios al no considerar los datos empíricos en la planificación y probablemente una falta de preparación en la forma de administrar los recursos.

**Generación de viajes por propósito agregado.**



Secretaría de Transporte (SECTRA). Encuesta Origen Destino 2006

## **1.2.- Formulación del problema**

El sábado 10 de Febrero de 2007, se pone en marcha el nuevo plan de transporte llamado Transantiago, este suceso cambiaría para siempre la forma de movilizarse de los santiaguinos, si bien es cierto, es el medio de transporte urbano que opera en el área metropolitana de la ciudad de Santiago, este nuevo sistema esta destinado a cambiar por completo la organización del transporte colectivo existente en la urbe y su efecto ha involucrado a todo el país.

Transantiago es un programa impulsado por el Gobierno de Chile que tiene como objetivo:

(...) implementar un nuevo sistema de transporte público, moderno, eficiente, integrado y con alto nivel de servicio para los usuarios de la región metropolitana. Promueve el uso de transporte público, facilitando su uso y mejorando el nivel de servicio. Para lograrlo, se llevará a cabo la construcción de corredores segregados y el ordenamiento del sistema de transporte, avances que permitirán a los habitantes de la ciudad, contar con un sistema integrado de transporte, eficiente y eficaz; (Lagos 2005, en Ministerio de Transporte 2008).

En un primer momento se da inicio a estudios que permiten evaluar el impacto en la población, “antes del Transantiago, 1.300.000 pasajeros se movilizaban en el Metro. Esta semana la cifra superó los 2.200.000”, indica el 24 de marzo de 2007, La Tercera de la Hora, dato informativo que permite visualizar la complejidad que presenta el transporte en su puesta en marcha, exponiendo las falencias del servicio tanto a un nivel de la infraestructura, la cual

que no estaba terminada, como en la deficiente cantidad de buses comprometidos para el inicio, proporcionando un testimonio gráfico de la problemática que se presenta a los santiaguinos en sus traslados dentro de la ciudad de Santiago, evidenciando la necesidad de tomar cartas en el asunto, y plasmar en una investigación los discursos emanados desde los usuarios, dando cuenta de la vivencia y el sentir ciudadano.

El ámbito social ha sido el más afectado, especialmente a nivel de los usuarios del transporte público, quienes han experimentado una transformación en su vida cotidiana, puesto que ha cambiado el escenario y la forma de trasladarse, lo que implica readecuarse a un cambio cultural, moral y social. Esto dio forma a diversas acciones que aparecieron como consecuencia del cambio, las más relevantes y visibles son: evadir la tarifa en los viajes, integrar la agresión como medida de defensa y el advenimiento de fenómenos angustiosos inducidos por la pérdida del espacio que fue invadido por desconocidos en los lugares públicos. Hall (1922) designa a esta situación como la alteración de la proxémica, dando cuenta de lo importante que es y como influye emocionalmente la distancia que se le otorga al otro, ya que es muy distinto el lugar que ocupa un ser querido respecto de un desconocido en la medición de la incomodidad. La implementación de este nuevo modelo de transporte conlleva a que la población deba adaptarse a un cambio cultural, que traerá consigo una serie de fenómenos sociales que ya se han ido observado en este corto tiempo y que probablemente serán generadores de futuras psicopatologías en la población, necesarias de identificar y prevenir para el futuro.

Un punto importante que complementa esta investigación es la incidencia que tienen las políticas públicas en la sociedad, por tratarse de un fenómeno transversal a todos los ámbitos sociales al ser inherente al ser humano y contener la participación ciudadana. Nelson (2001), realiza una definición que permite entender esta temática como: “una aproximación al estudio de la política que analiza el gobierno a la luz de los asuntos públicos más importantes”, y lo complementa aclarando que también se puede comprender como: “una secuencia intencionada de acción seguida por un actor o un conjunto de actores a la hora de tratar con un asunto que los afecta y éstas serían desarrolladas por cuerpos gubernamentales o funcionarios” (p. 37-38). Esto otorga la posibilidad de entender la importancia que tiene la puesta en marcha de este proyecto y la incidencia social que no puede ser resuelto de manera individual en un mundo globalizado como el de hoy, donde estas políticas deben incluir al menos orientaciones, mecanismos, modificaciones institucionales y previsión de los resultados, porque Transantiago es un problema complejo y angustioso que requiere del compromiso de todas las instancias implicadas. Visto de esta forma, las políticas públicas corresponden a la instancia donde la prioridad debe centrarse en la participación de las personas en conjunto con el gobierno en la resolución de problemas.

En esta investigación es necesario señalar que en el discurso de gobierno se potencian políticas públicas participativas, donde el Estado responde eficazmente y contribuye al fortalecimiento de la democracia con el objetivo de dejar atrás el modelo asistencialista e incorporar sujetos de derecho socialmente exigibles; que al parecer en la implementación de Transantiago alguna de estas instancias fracasó en su tarea de participación, comunicación con las personas y en la

previsión de los resultados, lo que deja entrever que quizá el rol activo de la ciudadanía aún es un tema pendiente desde el gobierno; interrogante a la que en este estudio intentaremos dar respuesta.

En el curso de esta investigación es relevante dar cuenta de lo psicosocial, identificando la voz de los usuarios en reconocimiento de su protagonismo, dando cuenta del carácter constructor y propietarios de un saber, en este proceso social. Es así, que para un primer acercamiento en la comprensión del concepto se ha remitido a Montero (2002), la cual señala que:

El sí mismo refiere a la naturaleza y desarrollo de la persona como sujeto cognoscente con capacidad para reflexionar acerca de sí misma, que a la vez es un sujeto sobre el cual se reflexiona, es sujeto reflexivo. Tiene el doble carácter del sujeto que conoce y de objeto conocido. Y no puede existir el uno sin el otro. (...)

El sí mismo tiene una naturaleza paradójica: por una parte designa al individuo, pero a la vez su carácter social es esencial para su constitución, de tal manera que su individualidad y su sociabilidad se entremezclan, siendo constitutivas la una de la otra y viceversa (p.44).

Desde esta definición el individuo sólo tiene posibilidad de existencia dentro de la red social, y a su vez toda sociedad se compone de una multitud de individuos diversos que interactúan en busca de un consenso que se enmarque dentro del contexto cultural en que se encuentran donde se comparten los mismos cánones y códigos lingüísticos preestablecidos, lo que al parecer en esta sociedad chilena aún no se ha logrado, quedando estancada dentro del paradigma

positivista, que divide el sujeto y el objeto como entes independientes, sin evolucionar simultáneamente con la nueva visión que emerge en las ciencias sociales, especialmente en la psicología social, tal como lo señala Dúran, Ramirez y Alvarez (2002), en el artículo Consideraciones críticas sobre algunos aspectos teóricos de la obra de Moscovici, de la psicología social, describiéndola como la ciencia “de la sociedad externa y la sociedad que [se] lleva adentro” (p.1), en donde sujeto y objeto esta mediado por un alter ego contenidos en la sociedad. Por lo anteriormente señalado, lo psicosocial se entenderá como el área de la psicología encargada del estudio de las relaciones interpersonales entre el ser humano y su contexto social, logrando involucrar todos los aspectos de la vida cotidiana y la relación que ejerce sobre la psiquis, desencadenando sensaciones o ideas generalizadas motivadas por factores externos, que se originan en este caso por la implementación de Transantiago, que al ser un cambio súbito se convierte en un hecho perturbador, concepto que acuña Baró (1989) para connotar hechos que producen impacto en la sociedad y que dan origen al trauma psicosocial definido como “algún proceso histórico que puede haber dejado afectada a toda una población, la traumatiza, en el sentido de que sus relaciones sociales se encuentran perturbadas, lo que se expresa en procesos psicosociales que tienden a la instauración de la desconfianza, la rigidez, el escepticismo y la violencia como forma de resolución de conflictos” (p.1), definición que permitirá reconocer en los santiaguinos las posibles consecuencias predichas por este autor, a saber: la *violencia* que se manifiesta desde la agresión entre y con los usuarios, la *polarización social* que sitúa a las personas y al gobierno en una posición rígida y antagónica y la *mentira institucional* que se podría revelar en el no reconocimiento de las autoridades acerca de su responsabilidad en los hechos.

### **1.2.1.- Malestar Psicosocial**

Desde una definición simple el malestar según el Diccionario de la Real Academia (2001), responde a un síntoma inespecífico que puede tener un desarrollo rápido o lento, según sea la naturaleza del problema que lo origine. Este concepto también puede ser abordado desde lo social para indicar un estado de molestia de un grupo de individuos derivado de alguna situación que puede ser laboral, familiar o relacional que puede estar presente en el ambiente.

El informe sobre el Desarrollo Humano realizado por el destacado licenciado en Derecho y Doctor en Ciencias Políticas Norbert Lechner, en su tarea de consultor del PNUD en 1998, permite un acercamiento a la comprensión sobre el malestar psicosocial que entrapa la subjetividad de los chilenos desde el advenimiento y asimilación del proceso de modernización, que paradójicamente se contrarresta con los altos indicadores macroeconómicos del mercado neoliberal, mostrando que subjetivamente los ciudadanos perciben un estado de inseguridad e incertidumbre social provocados por el cambio de algunas variables que anteriormente fueron cubiertas por el Estado. Así podemos observar cómo los individuos primeramente han sido invadidos por el miedo a la exclusión, producido por la deficiencia de los sistemas funcionales de salud y previsión, los cuales no alcanzan a cubrir las necesidades de la población, ni tampoco permiten un acceso equitativo a estos servicios provocando un malestar psicosocial impregnado de desconfianza del hacer de las instituciones, desconfianza que se traslada a las relaciones interpersonales, generando miedo hacia un otro, que se percibe dañino y desconocido, suscitando una sensación de inseguridad en el supuesto aumento de la delincuencia según las estadísticas,

fomentando un debilitamiento de los vínculos sociales y un aumento de la individualidad, que va en desmedro de las identidades colectivas. Además, la pérdida de la significación de los referentes habituales como es la familia, la escuela y las instituciones entre otras, acrecienta el malestar psicosocial, produciendo stress, agresividad y drogadicción en deterioro de los valores de antaño, ocasionando como resultado el miedo al sinsentido, lo que se traduce como una falta de horizonte que contenga un sentido de orden y de vida. El estudio realizado por Lechner permite la comprensión del escenario originado por el cambio de transporte al otorgar una visualización general del malestar de los chilenos respecto de la huella que la modernidad imprime en lo subjetivo y en lo social, confirmando la visión de desencanto de parte de la ciudadanía respecto de la institución de gobierno, traduciéndose en una generalizada molestia, o en su extremo visualizada como la ausencia de bienestar. La huella impresa por la desconfianza se encarna muy bien en el menoscabo de la imagen mediática de un personaje famoso como Iván Zamorano, futbolista de renombre internacional que fue manejada a través de los medios de comunicación en la promoción del nuevo transporte y quien posterior a la puesta en marcha del Transantiago, tuvo que verse enfrentado a dar disculpas públicas en la imposibilidad de justificar a la institución gubernamental.

Otro fenómeno que emerge con fuerza a partir del trabajo de Lechner, es la idiosincrasia del chileno, al intentar comprender el sentido y la orientación que trae la modernización y como ésta impacta en la vida cotidiana de las personas y en su sociabilidad, permitiendo entender el surgimiento de la desconfianza en las políticas de seguridad y en el deterioro del vínculo social que son cruzadas por varias tensiones que traen consigo un conjunto de rasgos propios construidos

históricamente, y que dan cuenta de una serie de actitudes que se manifiestan en los ciudadanos a partir de la puesta en marcha de este nuevo sistema de transporte.

### **1.2.2.- Bienestar Psicosocial**

De acuerdo a las aseveraciones de Blanco y Díaz (2005), en su artículo, El bienestar social: su concepto y medición; el bienestar subjetivo ha sido objeto de estudio desde la psicología, abriendo una línea de investigación que responde a cómo y porqué las personas experimentan su vida de forma positiva, incluyendo los juicios cognitivos y las reacciones afectivas. El resultado de estos estudios revelan que el bienestar es fundamentalmente emocional y que a la postre permite ver el balance global del nivel de satisfacción de las personas, respecto de sus oportunidades vitales en relación a los recursos sociales, los recursos personales, las aptitudes individuales y de los acontecimientos a los que se enfrenta el individuo junto a la experiencia emocional derivada de ello, es decir, cuánto le gusta a una persona la vida que lleva. El individuo requiere de una serie de condiciones necesarias para lograr el equilibrio psíquico y orgánico, aduciendo a que la búsqueda de bienestar es constante y entendiéndolo como la situación en la cual se encuentra alguien en sus sucesivos modos de ser o estar. Ahora, según estos autores, el bienestar psicológico ha centrado su interés en el desarrollo personal y en la manera de afrontar los desafíos, vinculándolo con las relaciones interpersonales y la participación social, que permite evitar el aislamiento. Por lo que el bienestar social tiene la necesidad de considerar lo individual y lo social, incluyendo el mundo dado y el mundo intersubjetivamente construido, su naturaleza y la historia que conlleva. Al incorporar a un otro, este

bienestar responde a un contexto social, donde el individuo necesita valorar las circunstancias y el funcionamiento que tiene dentro de la sociedad, apareciendo la necesidad de ser bien evaluado en sus relaciones sociales, sentirse aceptado y útil dentro de una comunidad, tener confianza en las instituciones para lograr sus metas futuras, además es necesario contar con una serie de factores fundamentales, como son: la libertad, la seguridad social, las buenas relaciones sociales, la salud, la tranquilidad, la educación, la alimentación, la vivienda, el bienestar corporal, los servicios básicos, el desarrollo urbano, el medio ambiente y la capacidad de elección, todo esto apuntando al logro del desarrollo integral del individuo en la sociedad, dependiendo en gran medida de un Estado llano, que tenga como objetivo global extender a todos los sectores sociales los servicios y medios esenciales para una vida digna, procurando una equitativa redistribución de la renta que se traduzca en mayores prestaciones sociales hacia los más desamparados. La condición de bienestar social ha sido el más vulnerado en esta transformación del transporte, por lo que es menester dar un espacio al ciudadano común, a fin de que exprese su sentir y desde ahí acercarnos a la comprensión respecto de cómo percibe este cambio.

Dentro de las funciones del gobierno, específicamente las del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones contemplan dentro de su misión institucional: incentivar el desarrollo de sistemas de transporte eficientes, seguros y sustentables ambientalmente, para mejorar la calidad de vida de los usuarios de dichos sistemas y promover la integración territorial y el desarrollo económico del país, es decir, brindar y velar porque los ciudadanos cuenten con un sistema de transporte y un sistema vial que les asegure y les garantice un traslado cómodo y seguro.

### **1.2.3.-Usuario**

El concepto usuario viene del latín *usuarius*, que significa “Que usa ordinariamente algo”, “Dicho de una persona que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación”, Diccionario de la Real Academia Española (2001). De acuerdo a nuestra investigación, esta definición de la palabra usuario estaría asociada a la persona que hace uso del sistema de transporte Transantiago, ya sea de forma habitual o esporádica, para concurrir a su trabajo o para trasladarse de un lugar a otro según sea su propia necesidad, alternado o no, en el uso de buses locales, troncales y/o servicio de metro.

Sin embargo, es relevante indicar que no fue posible encontrar en los antecedentes del Ministerio de Transportes, ni en los mass media una definición del concepto usuario que permita encarnar a un individuo o grupo social. A nivel gubernamental se utiliza homológicamente el concepto pasajero para dar cuenta de un uso temporal en el traslado que realiza una persona en un medio de transporte de forma transitoria, sin formar parte del mismo, se entiende como de un uso eventual y fugaz, en donde no se juega un rol importante como “conducir” este transporte o “formar parte” de la dotación.

La designación conceptual de este grupo es neutral e invisible en el discurso oficialista, neutralidad que se traslada también a las comunicaciones, en tanto que el usuario ha sido el protagonista en la transformación del sistema de transporte, por esto, llama la atención la falta de categorización de este integrante de la sociedad, no hay un desarrollo del concepto que permita ser participe de un discurso público, por el contrario es cosificado y minimizado a alguien que usa algo; situación que llevaría a hipotetizar que desde la mirada institucional no se hicieron suficientes esfuerzos o simplemente no se contemplo la opinión de este

grupo humano en este proceso de modernización; a partir de estas reflexiones surgen las siguientes interrogantes ¿qué es el usuario? un ciudadano, es público o privado, es un engendro o un objeto, ¿cuándo adquiere una categoría con opinión?, ¿quien responde por ello?, ¿porqué no se ha integrado al sujeto en esta política pública a fin de lograr la armonía entre sujeto y desarrollo tecnológico?.

Cabe agregar, que el usuario común de Transantiago esta “obligado” a hacer uso de este sistema, pues no existe otra alternativa de transporte, el usuario no puede elegir entre utilizar o no este servicio, al menos claro, que cuente con recursos económicos propios para su traslado que le permitan adquirir un automóvil o pagar servicios de taxi o colectivo.

#### **1.2.4.- Discurso**

El significado etimológico de la palabra discurso proviene del latín *discursus*, que en castellano alude a la facultad de discurrir, sugiriendo la posibilidad de elegir y organizar las palabras con el objetivo de expresar alguna idea, según el Diccionario de la Real Academia Española (2001).

Desde el ángulo de la teoría del discurso de Iñiguez (2003), este autor hace referencia al carácter pragmático del discurso, en la lógica ligada al texto para adecuarse con el contexto de la enunciación. Desde la fuerza que tiene la palabra en la mantención de la cultura humana a través del escuchar y el hablar. El discurso se convierte en objeto de estudio, dice el autor, cuando el alfabeto y la lengua escrita quedan establecidos de modo que el acto de hablar se transforma en audible, visible, analizable y programable, es decir la palabra es capaz de persuadir hacia lo más beneficioso para el individuo y la sociedad.

La propuesta de este trabajo se desarrolla entonces, desde el análisis del discurso, porque esta teoría permite conocer las prácticas discursivas de los usuarios respecto de su vivencia en la transformación modal del transporte, posibilitando analizar la argumentación y las secuencias que los hablantes utilizan y desde ahí develar el cómo ha afectado sus vidas, permitiendo indagar en el malestar o bienestar psicosocial para conocer que opinión les merece la gestión gubernamental en este evento. En este sentido, facilitará identificar los fenómenos subjetivos emanados del discurso de los usuarios con la finalidad de dilucidar alguna deficiencia estructural o de coordinación a nivel gubernamental, develando las conductas manifiestas que se producen en la multitud donde confluye lo individual y lo social comprometiendo lo más sutil del ser.

Trabajar con este método de análisis cualitativo en esta investigación proporcionará la posibilidad de reconocer los argumentos utilizados por los usuarios, accediendo a la comprensión de las relaciones que aparecen en este nuevo contexto social, político y cultural, facilitando un entrecruce analítico e interpretativo de los datos arrojados desde una perspectiva discursiva enfocada sobre como se manifiestan las relaciones de dominación y como aquellas se materializan a través del lenguaje hablado de sus miembros para legitimar o ejercer el poder a partir de este cambio trascendental del transporte público.

A partir de esta propuesta investigativa, es que surge la pregunta que guiará el presente estudio:

- ¿Cuál es el discurso de los usuarios acerca del malestar o beneficio psicosocial a partir de la puesta en marcha de Transantiago?

### **1.3.- Aportes y Relevancia de la Investigación**

La implementación del nuevo sistema de transporte público produjo una conmoción a nivel nacional conocida como la crisis del Transantiago por el cambio que significó en la organización del transporte colectivo existente en la urbe, dando cuenta de importantes deficiencias y errores tanto en el diseño como en la implementación del proyecto, generando un colapso que impacta a nivel social y a nivel político, acentuando las críticas sobre el excesivo centralismo existente, haciéndose necesario un cambio de gabinete que solvete las falencias del sistema. Durante los dos años de implementación de Transantiago, no se puede desconocer que ha existido una voluntad gubernamental clara por solucionar las deficiencias del sistema, es así que los tiempos de los viajes disminuyeron dando la sensación que ya no es el sistema caótico de antaño, siendo evaluado por el ministro Cortázar el día 14 de julio en el diario *La Tercera* (2009), de la siguiente manera, “como nunca la ciudad ha adquirido la conciencia que queremos y necesitamos para un mejor transporte público. El sistema está funcionando y está caminando cada vez más cerca de las personas”, y agrega, "quedan sectores y personas que siguen con dificultades, pero les queremos decir que tengan la seguridad de que vamos a trabajar en la búsqueda de cada solución. Además de decirles a todos los chilenos que tengan la seguridad que los recursos que se han invertido, se van a utilizar de buena forma", argumentando que la evasión del pasaje es de un 20%, que ha bajado al 15% los últimos meses y se espera que a finales de 2009 baje a un 10%, además destacó que hasta diciembre del 2008 había 60 kilómetros de corredores segregados y a fines de 2009 se espera que haya 90 kilómetros. Sin embargo, todas las evaluaciones que se realizan a nivel gubernamental están dirigidas a

encontrar estrategias funcionales del sistema, como se puede observar en las declaraciones anteriormente mencionadas, obviando la marca que pudiese haber ocasionado a nivel subjetivo en la ciudadanía el cambio drástico del transporte.

La huella percibida en el quehacer cotidiano se traduce en una serie de acciones que se han naturalizado justificándose, posiblemente, como medidas de reclamos de parte de las personas disconformes como son: eludir el pasaje, romper los buses, rayar puertas y ventanas etc. Sin lugar a dudas, esta situación es un fenómeno visible a diario en el uso de Transantiago, donde es posible señalar que con la pérdida del espacio también se ha perdido la cortesía, norma esencial para la convivencia, cuyos códigos universales reflejan el respeto por el otro. Producto del cambio de transporte se han generado nuevas formas de relacionarse, dando paso a la aglomeración, a la inseguridad, las personas quieren rápidamente ganar su espacio, ir más cómodos, sólo importa el confort propio, se pierde rápidamente la individualización y aparece la muchedumbre, con ésta surge la lucha por alcanzar a subir al medio de transporte, una vez logrado esto, se continúa luchando por ganar espacio y hasta se podría ganar un asiento, como ya se señalaba, surge lo más primitivo del ser humano, como si fuera un acto de supervivencia, el otro es una amenaza constante no importan los más débiles, ni los adultos mayores, ni las embarazadas, ni los niños, la meta es alcanzar a tomar el bus y permanecer relativamente cómodo en el lugar conquistado, como si se tratase de una lucha y el otro fuese un enemigo, ¿dónde queda la cortesía?, ¿cómo golpea esta nueva forma de relacionarse?; cada vez las personas están más juntas, pero hay que detenerse a pensar ¿cómo es la calidad de “éste estar más juntas”?, porque probablemente esto sería un factor gatillante de ansiedad, de angustia y desde ahí posiblemente responde sobre la agresividad.

En este contexto, y a través del análisis del discurso se analizarán las secuencias argumentativas de los hablantes para dar cuenta de la opinión sobre el acontecimiento vivido por los usuarios, donde la investigación pretende conocer lo que ha significado a nivel subjetivo de los santiaguinos el hecho de vivir un cambio de transporte abrupto y sin la debida coordinación gubernamental, todo lo cual se tradujo en un malestar psicosocial de la ciudadanía. Además, surge la inquietud de analizar en términos discursivos las actitudes manifiestas de los usuarios que surgieron en respuesta de la implantación de Transantiago, junto con esto, se plantea la necesidad de explorar para luego describir los fenómenos que den cuenta de los malestares o beneficios que otorga la implementación de este nuevo sistema de transporte con el objetivo de promover el desarrollo de futuras intervenciones y obtener herramientas que en la práctica permitan abordar un trabajo que aporte a la prevención de situaciones similares, abriendo la posibilidad de adquirir estrategias que promuevan el desarrollo integral de la gestión administrativa en el cambio del transporte urbano, de manera tal, que se visualice al usuario en la elaboración de las políticas públicas.

De este modo, al realizar la investigación de un grupo de usuarios habituales del servicio de transporte Transantiago, permitirá un acercamiento de mayor detalle, para en un primer momento, comprender y posteriormente describir las vivencias significativas por las cuales este grupo atraviesa en la cotidianidad del uso del sistema y como esta problemática afecta su interacción social. Es así como el acercamiento y la comprensión del fenómeno psicosocial de este grupo se configura como el elemento central para retroalimentar con mayor precisión el

desarrollo de un sistema preventivo de la salud mental y en lo práctico el desarrollo de futuras políticas públicas.

Además, se presenta como un estudio interesante que accede a examinar las diferentes miradas teóricas que permiten la comprensión de diversos comportamientos observados en los usuarios. Sin embargo, es posible que no alcance para responder a la diversidad de manifestaciones de cada día, que se valen de la agresividad para modificar las estrategias dando lugar a los impulsos primarios de sobrevivencia, evidenciando una conducta regresiva respecto de las normas sociales, que invisibilizan la presencia del otro, recurriendo a un recurso defensivo y al mismo tiempo represivo de lo más humano con una importante pérdida de la cortesía en la interacción y un olvido de las normas de convivencia sociales entre el hablante y el oyente, incluido el deterioro del lenguaje verbal y corporal en detrimento de como debería ser una interacción social sana y formal. Por lo tanto, la presente investigación tiene como uno de sus propósitos indagar aspectos característicos y relevantes que permitan identificar las relaciones que se puedan establecer entre los nuevos movimientos sociales derivados del cambio de transporte. Por último, se realizará un diagnóstico y análisis de la situación problemática que acusa el cambio de transporte a nivel psicosocial, cuyo principal propósito es realizar un análisis del discurso de la información emanada de los propios usuarios mediante una entrevista semiestructurada.

## **2.- OBJETIVOS**

### **2.1.- Objetivo General**

Conocer el discurso de los usuarios acerca del malestar o beneficio psicosocial a partir de la puesta en marcha de Transantiago.

### **2.2.- Objetivos Específicos**

**2.2.1.-** Identificar en el discurso de los usuarios el malestar psicosocial, a partir de la puesta en marcha del Transantiago.

**2.2.2.-** Describir los beneficios psicosociales que aparecen en el discurso de los usuarios derivado del cambio de transporte.

**2.2.3.-** Revelar las actitudes manifiestas de los usuarios en respuesta a la transformación de la locomoción colectiva.

**2.2.4.-** Conocer el discurso que tienen los usuarios respecto de la gestión del gobierno en la transformación del transporte público.

### **3.- MARCO TEORICO**

#### **3.1.- Reseña Histórica de Análisis del Discurso**

Este enfoque teórico asiente en la importancia que se le ha otorgado al lenguaje, especialmente a partir del fenómeno provocado por el Giro Lingüístico (Iñiguez, L. 2003), donde éste toma un protagonismo en las Ciencias Humanistas de forma inigualable, este proceso se inicia entre los años 1964 al 1974, impactando todas las disciplinas de las Ciencias Sociales; de esta manera es posible decir que este giro marca el destronamiento de la razón que permanecía inamovible desde los tiempos de la Grecia Clásica y sostenido en el tiempo por el pensamiento de René Descartes cuando en el año 1637 a inicios de la Edad Moderna, realiza su famoso Discurso del Método legitimando el elemento fundamental del racionalismo como la única forma de representar la realidad, declarado en su cogito ergo sum que traducido al español significa “pienso, por lo tanto, existo”. El texto de Iñiguez subraya la importancia del lenguaje como una entidad propia permitiendo la reflexión en la filosofía finisecular del siglo XX, dando cuenta de pensamientos y diferentes vertientes que aúnan a varios autores permitiendo la comprensión del giro lingüístico, como son Nietzsche, Wittgenstein, Austin y Searle entre otros. Siendo F. Nietzsche uno de los pensadores modernos del siglo XIX, que propone a un hombre que tiene una forma de pensar, sentir y actuar, donde las palabras tienen un desarrollo en su significación creando imágenes retóricas del mundo para decir lo que siente, por lo tanto, tiene una genealogía, donde su significado no es único, ni estático, sino que transmite sus impulsos, sus sensaciones, con las palabras que tiene más a mano porque no puede expresar las esencias de los fenómenos, por lo que el

lenguaje es metafórico, de descripciones y por eso es creativo, por su naturaleza misma y la realidad se convierte en aquello que podemos decir. La concepción de Wittgenstein en Iñiguez (2003), de la filosofía puede considerársele como una de las principales fuentes de la reflexión filosófica de la Escuela de Viena, brindando argumentos sólidos para el cuestionamiento de la importancia del lenguaje, con la intención de dejar atrás categorías metafísicas, reemplazando el análisis de la conciencia por el análisis del lenguaje en su uso cotidiano. La propuesta principal de este autor apunta a que vivimos sumidos en juegos de lenguaje, por lo que el lenguaje comprende varios juegos lingüísticos diferentes entre sí, donde cada uno tiene diferentes usos, sus propias reglas y el significado de las palabras define su uso y el lenguaje ya no se concibe como figura de la realidad, sino más bien como un instrumento o una herramienta que permite acercarse a la realidad de quien habla. El significado de las palabras para Wittgenstein, es comprendido dentro de los juegos de lenguaje de la comunidad a la que pertenecen y donde se los usa en forma práctica. La gente aprende a hablar viendo cómo hablan los demás en relación con ciertas prácticas y formas de vidas específicas, de manera que los usos difieren entre sí. Para este autor el lenguaje es mucho más que darle nombre a las cosas, las cuales tampoco pueden sustituirse al nombrarlas, es decir, el significado correcto de los signos lingüístico no son los objetos designados por ellos y tampoco podemos crear modelos ideales o lógicos para nombrar lo que sucede en la realidad, sino que es en la vida cotidiana donde deben buscarse los significados que adquieren las palabras. La filosofía en general había separado la teoría de la práctica, el conocer del hacer, lo que para el Filósofo Británico J. Austin, en Iñiguez (2003) el conocer y el hacer sólo son dos dimensiones de la misma cosa. Como seguidor del pensamiento de Wittgenstein el lenguaje para él también tiene un

lugar relevante y sitúa su atención en la distinción de verdad o falsedad de los enunciados elaborando la teoría de los actos del habla que separa la mirada representacional del lenguaje.

El discurso en lingüística y en las ciencias sociales tiene la forma de un complejo conjunto de actos lingüísticos secuenciales que se interrelacionan y se manifiestan en todos los ámbitos sociales, desplegando la acción contenida en el lenguaje escrito como es el texto o hablado como es la conversación en su contexto social, político o cultural; que desde la etnografía y la antropología se enuncia como evento de comunicación que da cuenta de un contexto; mientras que en la filosofía y especialmente en el pensamiento de Foucault, el discurso es presentado como un sistema de discursos, que da cuenta de un sistema social de pensamiento o ideologías.

### **3.1.2.- Definición de Análisis del Discurso**

Esta línea teórica nace cuando se cambia la atención de la oración por el enunciado y el estudio de la lengua pasa a ser tomada como objeto de estudio en actuaciones concretas, realizando un cambio metodológico y un cambio de unidad de análisis que permiten conocer las prácticas discursivas. Esta perspectiva teórica centra al lenguaje como herramienta que construye realidad de los hechos sociales, que para efectos de esta investigación posibilitará desentrañar el sentir de los usuarios mediante la comprensión del habla a través de los códigos lingüísticos contenidos en los enunciados.

La posibilidad de una definición de Análisis del Discurso no es posible por la cantidad de teorías y prácticas contenidas en ella y por los desacuerdos entre los distintos enfoques de las Ciencias Sociales, indica Iñiguez (2003), e invita a

visualizarlo como una alternativa para investigar la vida social y entenderlo como lenguaje en uso y como la comunicación entre actores en un contexto determinado, para esto recurre a una selección de perspectivas que responden en esta dirección. Los primeros estudios se centran en el análisis de la conversación, donde se identifica un tipo de análisis del discurso dentro de un texto contenido en las producciones orales.

Se pueden reconocer dos líneas epistemológicas del análisis del discurso, por un lado esta la Filosofía Lingüística asociada a la Escuela de Oxford en Gran Bretaña y al pragmatismo norteamericano, que junto a los enfoques del Giro Lingüístico, la teoría de los Actos de Habla y la Pragmática, colocan el énfasis en la conceptualización del discurso como práctica social y en la significación que construyen y reconstruyen las entidades sociales, y por otro lado, esta la Etnometodología que tradicionalmente se vincula con la fenomenología y el Interaccionismo Simbólico cuyo trabajo corresponde a la escuela Francesa, que a través del post-estructuralismo en la línea de Foucault el discurso es más social, siempre ideológico y de carácter dialógico. El acercamiento a una posible definición según este autor, responde a la necesidad de la perspectiva que se le quiera dar al discurso, a lo que Iñiguez junto a Antaki proponen la siguiente:

Un discurso es un conjunto de prácticas lingüísticas que mantienen y promueven ciertas relaciones sociales. El análisis consiste en estudiar cómo estas prácticas actúan en el presente manteniendo y promoviendo estas relaciones: es sacar a la luz el poder del lenguaje como una práctica constituyente y regulativa (p.105).

### **3.1.3.- Operacionalización del Análisis del Discurso**

Para realizar un estudio social desde esta perspectiva teórica dice Iñiguez (2003), se debe preguntar por un fenómeno social e identificar el tipo de relaciones sociales asociadas, luego preguntarse qué relaciones sociales mantenidas y promovidas a través del lenguaje se quieren explicar, entendiendo que el lenguaje no sólo mediatiza, sino que también controla las relaciones sociales a través de códigos formales e informales, dando cuenta en el discurso de las leyes y reglas explícitas e implícitas que dirigen nuestras vidas para así mantener sus identidades sociales. El texto a analizar debe inscribirse en una trama donde los enunciados de una sociedad, se convierten en objeto de estudio que permiten al analista identificar el control implícito en el lenguaje revelando las leyes o procedimientos de una institución que pertenece al lugar de la enunciación y que esta contenida en un contexto histórico y cultural que necesita de un sujeto enunciator para elaborar el enunciado del texto conformando el corpus que puede ser oral o transcrito. La dirección de esta investigación pretende desde este enfoque disciplinario realizar un análisis textual del discurso de los usuarios y desde ahí develar, si es que existe, un poder hegemónico implícito en el discurso que pudiese pretender legitimar algún tipo de control en la ciudadanía que entrampe la subjetividad. La elección de realizar este estudio a través de la teoría del análisis del discurso, es que esta perspectiva permitirá revelar la voz de los usuarios, que sigue siendo un concepto neutral y sin identidad, sin rostro ni palabra válida, a través de enunciados que proporcionen la posibilidad de analizar la realidad de los santiaguinos, donde los analistas forman parte de la estructura social y son también productos de esta realidad socio-política.

### **3.2.- Teoría de la Imaginación**

En su obra *La institución imaginaria de la sociedad*, el filósofo, sociólogo y psicoanalista; Castoriadis (1983), enfatiza el papel de los significados imaginarios sociales para explicar la construcción, mantenimiento y cambio en el orden de la sociedad, en que este imaginario social traslada al plano de lo simbólico la producción de un magma de significaciones imaginarias contenidas en las representaciones del colectivo, que en este estudio al investigar desde la dimensión de la subjetividad, a partir lo singular, plantea dar paso hacia la expresión colectiva de un fenómeno social que irrumpe en la psiquis de los individuos involucrados y que constituye una de las consideraciones más relevantes a pensar en lo epistemológico. Es mediante la imaginación radical como fuerza creadora de lo real y de lo socio histórico que la institución y lo imaginario mantienen unida a la sociedad, permitiendo a la vez que surjan nuevas formas de sociedad, siendo la institución la base y estructura de lo social en su sentido más amplio y radical, ya que contiene en sí misma los valores, el lenguaje como herramienta, formas de enfrentar diferentes situaciones, el modo de hacer las cosas, etc. Es en esta institución donde están adscritas las significaciones imaginarias sociales que proceden del imaginario social instituyente que toma importancia al pensar en la sociedad, la cual ha dado curso a un cambio súbito del sistema de transporte, impuesto desde la institución, afectando la cotidianeidad de las personas e influyendo en el modo de relacionarse con un otro, por lo tanto, es relevante en este trabajo conocer desde los enunciados el significado que le otorgan los actores sociales, con la premisa de que cada persona es quien construye desde sus propios valores y creencias los

fundamentos que perpetúan o crean las condiciones para transformar las situaciones que vivencian día a día; considerando la forma en que los propios usuarios han aprehendido el discurso del gobierno como expresión de la imaginación radical de los sujetos, manifestándose de diversas formas, en algunos casos dando muestras de adaptabilidad, aceptación y en otras francas muestras de descontento o rechazo frente a este evento, haciendo uso de la capacidad de autonomía, la que no sería posible si no coincide con la autonomía del conjunto como un movimiento histórico de los sujetos por arribar a una autoinstitución lúcida de la sociedad. Es la capacidad de la psiquis la que permite crear un flujo constante de representaciones, lo que Castoriadis (1983) nombra como imaginario radical, que lleva a pensar en la capacidad imaginante de los colectivos anónimos, otorgando a su vez la creación de sus propias significaciones imaginarias que se personifican en estos seres históricos sociales que son las instituciones, donde las significaciones imaginarias sociales son producto de los colectivos anónimos, los cuales no se reducen al espacio de la intersubjetividad, sino más bien como lo humano impersonal, base de toda formación social.

La imaginación radical como fuente creadora del hombre que da origen a un flujo constante de representaciones, deseos y afectos, es poiética, porque hace emerger de la nada y sin referentes a las representaciones, las cuales no son delegadas de nadie, implicando creación o combinación sobre una cantidad determinada y finita de las mismas. Pero, la psiquis tiende a interrumpir este flujo de imaginación radical producidas por las demandas de la socialización, transformándose en heteronomía, que da cuenta de individuos sujetos a una fuerza externa, a un mito desconocido donde se atribuye el poder a un origen

extrasocial, que no surge de los hombres y sin embargo, se manifiesta como si todo estuviera instituido, perdiéndose la capacidad del instituyente colectivo, que en esta sociedad chilena puede observarse en el poder global del capitalismo, el cual oculta la fuente de cambio de los sujetos y el poder se hace más distante de las personas. En nuestro país se habla de un Estado paternalista y de una población acostumbrada a recibir sin cuestionamientos y sin derecho a “pataleo” los mandatos gubernamentales, aumentando la desconfianza en las instituciones y la falta de participación de las personas en los acuerdos políticos, generando un debilitamiento de los vínculos sociales, acrecentado el individualismo y el malestar psicosocial de los ciudadanos. Desde esta perspectiva el autor sugiere ocuparse más del poder como elemento central para el accionar político, aduciendo que no se puede ser conformista o apolítico, ni aceptar la ley sin discutirla, siendo un deber participar en su formación, para lo cual plantea que la sociedad debe adquirir su dimensión participativa como una red de relaciones entre adultos autónomos. De esta forma concibe la posibilidad de ruptura de la heteronomía dando paso a la autonomía, pero esta autonomía no es visible si no coincide con la autonomía del conjunto de la sociedad, proponiendo un camino activo y permanente de lucidez para el individuo, para esto realiza un puente con el psicoanálisis como el camino para llegar a dicho estado, se trata del movimiento histórico de los sujetos por arribar a una autoinstitución lúcida de la sociedad, en el sentido de otorgarse su propia ley como autocreación de la sociedad sin reconocer poderes extrasociales, lo que implica para una sociedad juzgar sus propias instituciones, destotemizarlas, quitarles el poder sagrado que tienen asumiendo que son los propios individuos quienes la integran y le otorgan a estas instituciones el poder que tienen.

Según, Castoriadis (1983) la institución es una trama simbólica, normada socialmente en donde se encuentran de forma variable un componente funcional y un componente imaginario. El elemento imaginario de una sociedad es lo que:

(..) da a la funcionalidad de cada sistema institucional su orientación específica, que sobredetermina la elección y las conexiones de las redes simbólicas, su manera singular de vivir, de ver y de hacer su propia existencia, su mundo y sus propias relaciones; este estructurante originario, este significado-significante central, fuente de lo que se da cada vez como sentido indiscutible e indiscutido, soporte de las articulaciones y de las distinciones de lo que importa y de lo que no importa, origen del exceso de ser de los objetos de inversión práctica, afectiva e intelectual, individuales y colectivos (p.252).

De esta forma toda sociedad instituye su mundo propio, su propio sistema de interpretación y su identidad.

Si reflexionamos en lo señalado anteriormente se puede pensar en la institución como el gobierno y toda la red de instituciones que se generan a partir de esta estructura política a la cual pertenecen los ciudadanos de este Estado y es desde este lugar de supremacía donde surge el poder vertical, que ejerce la dominación y el control, que es administrado a través de políticas públicas que dirigen el país a partir de una red hegemónica; donde los ciudadanos se encuentran inmersos adaptándose a la normativa vigente, ciertamente en una cultura democrática existe el derecho a opinar, pero siempre será dentro de los parámetros que la misma sociedad otorga, porque en definitiva son los propios ciudadanos quienes colaboran para perpetuar el estancamiento, situación

señalada como heteronomía por Castoriadis (1983), que para efectos de esta investigación se vislumbra en el hecho de que los ciudadanos se ven enfrentados a un nuevo sistema de transporte, en el cual no ha existido la participación de las personas más que como dato estadístico en función de contabilizar los viajes, usos, rentabilidad, viabilidad de los recorridos, que no dieron paso a evaluar el agrado o descontento general. En una sociedad poco desarrollada en el plano social los individuos ignoran ser una potencial fuente de poder y agentes de transformación de las propias condiciones y caen en la heteronomía que poco a poco los conduce a la inercia social.

Este autor señala, que es la propia institución la que promueve para sí misma las condiciones que mantengan su supervivencia, pero no se trata de elementos estáticos, ya que existen quiebres históricos que permiten soluciones y creaciones que producen una constante tensión entre las fuerzas de lo instituido y las fuerzas de lo instituyente, esta creación se fundamenta en el imaginario radical como poder instituyente, que emerge de la praxis, descrita por el autor como la acción o el hacer en el cual el otro es considerado como un ser autónomo y responsable de su propia autonomía. El imaginario instituyente da los sentidos que orientan a la organización hacia una malla de significaciones imaginarias que se encarnan y viven en la institución de la sociedad. Las significaciones imaginarias son significados en constante devenir, en perpetuo movimiento de significar, son inmanentes a cada sociedad y la mantiene unida. Este autor valora la cultura democrática como base de la autonomía de la sociedad, el espacio público como expresión psicológica del equilibrio social en constante transformación, enfatizando el rol de los significados imaginarios en la construcción, mantenimiento y cambio del orden de la sociedad.

A través del prisma de la teoría de la imaginación de Castoriadis podemos visualizar como el gobierno ejecuta transformaciones e instala una sociedad heterónoma en donde los individuos, si bien es cierto, han manifestado cierto descontento ante los cambios producidos no logran alcanzar la autonomía para producir cambios de relevancia. En la ejecución de Transantiago, la mayoría social asume una actitud pasiva, de adaptabilidad; si bien existen ciertos elementos de protesta frente a este cambio, se puede reflexionar que a dos años de puesta en marcha de Transantiago, éste, pese a las críticas de algunos sectores, prosigue con su ejecución. Sin embargo, frente a las manifestaciones de los usuarios, se han generado ciertas mejoras en los sistemas de información y recorridos, pero que aún no son suficientes. Desde esta perspectiva podemos reflexionar, si desde la institución del poder existe una real intención de escuchar la voz del pueblo que promueva la autonomía y si esta voz tiene la suficiente fuerza para lograr ser oída por la institucionalidad.

### **3.3.- Teoría de la Cortesía**

En el ámbito de la Pragmática, la cortesía lingüística ha sido objeto de estudio e interés que surge desde varios autores a partir del año 1950 como fenómeno lingüístico. La cortesía como principio regulador de las relaciones sociales tiene como finalidad evitar el conflicto personal, de ahí que los hablantes se rijan en su comportamiento racional por estos principios que se puede entender como el acomodamiento social en un contexto cultural, tomando en cuenta las normas explícitas e implícitas que contemplan las relaciones sociales existentes entre los interlocutores. Para Haverkate, (1994), “la cortesía

representa un tipo de comportamiento regido por principios de racionalidad, donde los participantes de la conversación actúan siempre guiados por estos principios para evitar que la relación social con el interlocutor entre en estado de deterioro” (p.38). Desde estas reseñas podemos inferir que la teoría de la cortesía en nuestro estudio es relevante por la implicancia social determinante en la vivencia de los ciudadanos al enfrentarse a este cambio de transporte, donde podemos suponer que en muchas ocasiones se hizo caso omiso de estas normas de cortesía adquiridas en la socialización, al tratar de lograr su objetivo de subirse o bajarse de algún medio de transporte, como un acto de supervivencia omitiendo alguna de las reglas sociales,

La cortesía lingüística propone que a partir del principio de cooperación (Grice 1975, citado en Del Sanz 2000), es posible identificar el fenómeno de la cortesía dentro de la interacción verbal de dos o más personas, donde ambas cooperarán para que la interlocución se efectúe de manera apropiada y agrega que en esta comunicación se prenden implícitamente las máximas conversacionales contempladas en el principio de cooperación; la primera, apunta a la máxima de calidad la cual indica que el emisor se restrinja a la verdad, la segunda, es la máxima de cantidad de información sugiriendo que ésta información no sea redundante, la tercera, es la máxima de relevancia, indicando que la información debe señalar algo importante y por último, la máxima de modo que esta dirigida a realizar una elección apropiada de las palabras para indicar las ideas. Agrega el autor, que este principio de cooperación normalmente es ignorado por los hablantes, lo que implicaría un segundo significado oculto entrelíneas; que para nuestro análisis será importante poder detectar el doble discurso que puede aparecer en el relato de los usuarios, ya que

es justamente en este ámbito donde surgirán los verdaderos significados del nivel subjetivo y psicosocial al ocurrir este cambio social.

Entre los autores que se dedican a trabajar esta teoría se puede enunciar a Lakoff (citado en Castella, Comelles, Cross y Santasusana, 2007); que enfoca su mirada hacia la norma social y los buenos modales, entendiendo que cada sociedad se rige por normas de convivencia sociales que incluyen el lenguaje para regular la interacción, aquí la cortesía pasa a ser un instrumento que permite atenuar los roces de una imagen social o pública que podría ser negativa o positiva dependiendo del prestigio que se desee proyectar o conservar, destacando que las interacciones son de alguna manera una amenaza a la imagen pública. Esta perspectiva es especialmente importante en este estudio porque apunta a develar la significación que tienen los usuarios de los mandatarios de gobierno y como éstos se esfuerzan en mantener su imagen pública contra viento y marea; reafirmando así la desconfianza en su hacer político.

El modelo de Brown y Leviston , en Del Saz (2000), propone integrar el uso de la lengua y las relaciones sociales de los que hablan cara a cara, basándose en la noción de imagen de Goffman (1967), añadiendo que existen dos aspectos, uno positivo que se centra en una aspiración de que al menos existen algunos que le son atractivos los deseos de uno y otro negativo pone el acento en que el deseo de uno no sean impedidos por los otros, donde la imagen se satisface por las acciones que muestran los demás contribuyendo al prestigio propio y del otro, siendo la imagen de interés mutuo que está en constante amenaza, para lo cual es necesario hacer uso de estrategias de cortesía positiva que permitan minimizar el desagravio.

## **4.- MARCO METODOLOGICO**

### **4.1.- Enfoque Metodológico**

A los fines de ofrecer un marco general en el que se realiza este estudio, es importante destacar que esta investigación es cualitativa, cuyo objetivo persigue a través de esta perspectiva metodológica aproximarse a una realidad que irrumpe en la cotidianidad de los actores sociales en el devenir del nuevo modo de transporte, y desde su propio sentir lograr entender el sentido que le otorgan a los fenómenos que aparecen con este cambio trascendental. En términos generales, la presente investigación plantea realizar un estudio que facilite el descubrimiento de la estructura de significados y sentidos otorgados en el actuar y uso del discurso, decantando su lógica interna al acercarnos al sujeto de estudio, buscando una comprensión de las acciones imprimidas en el lenguaje, articulando la experiencia subjetiva de la vivencia a partir del cambio de transporte. Considerando que los usuarios están insertos en un contexto histórico particular y la realidad social sólo es asible a través del lenguaje, donde los códigos son comprensibles para todos los miembros de la sociedad, incluidos los gobernantes, otorgando una visión múltiple y cambiante, es que interesa identificar, descubrir, analizar, comprender e interpretar el discurso de los protagonistas desde un enfoque cualitativo que brindará las herramientas para introducir el develamiento del tejido del lenguaje, como lo expresa Taylor y Bodgman, (2008), “Si estudiamos a las personas cualitativamente llegamos a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad”(pag.21)

#### **4.2.- Tipo y Diseño de la investigación**

Esta investigación es de carácter empírico, y de tipo exploratorio – descriptivo; a través del cual se estudiará un campo poco examinado, donde se han encontrado solamente aproximaciones cuantitativas que otorgan datos estadísticos acerca del servicio de Transantiago, dando cuenta de la escasez de estudios respecto del sentir de las personas a un nivel subjetivo, que en palabras de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2006) “Los estudios exploratorios se efectúan, (...), cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (pag. 58); también, es descriptivo porque según estos autores la labor se centra en recoger datos que revelen un hecho, un contexto social o un acontecimiento que ocurre, permitiendo conocer a los sujetos en su contexto, que desde una perspectiva holística proporcionan a través del lenguaje el conocimiento de las situaciones vividas desde el cambio en el transporte, otorgando una fiel representación de los hechos, colocando el énfasis en las propias palabras pronunciadas por los usuarios al referir situaciones y eventos, logrando de esta manera una descripción exhaustiva de la realidad objeto de la investigación, con una aproximación a la complejidad de las interacciones sociales y a las significaciones atribuidas, accediendo a la información a través del discurso directo de los actores singulares.

Este estudio se adecúa al tipo de diseño no experimental, en el que no existe manipulación de alguna de las variables que emanan de las opiniones de los usuarios, tanto en términos de la recogida de datos, fase de transcripción o en el posterior análisis, su finalidad no es señalar como se relacionan las variables

medidas, sino más bien describir cómo son y cómo se manifiestan los fenómenos (Hernández, R. et al 2006), se debe agregar que el estudio también será realizado en un punto en el tiempo, dando cuenta que corresponde a un estudio transversal, cuya característica se relaciona a su dimensión temporal, posibilitando que la información sea obtenida en un momento en el tiempo, otorgando la posibilidad de un análisis inmediato.

A partir de la problemática a investigar se requiere utilizar un diseño emergente, cuya principal característica es la flexibilidad y elasticidad utilizada en los estudios cualitativos, reservándose el derecho de cambiar sobre la marcha, según lo descubierto en el desarrollo del proceso investigativo, reflexionando e incluso alterando y modificando en función de que la investigación tenga como base la realidad y los puntos de vista de los participantes (Valles, 1997). Esto se sostiene en la pretensión de conocer al fenómeno en su entorno natural, tratando de comprenderlo en su totalidad. En esta investigación otorgará la posibilidad de conocer desde los usuarios de Transantiago, de manera inductiva, exigiendo un análisis continuo de los datos y de los propios sesgos y prejuicios del investigador.

### **4.3.- Delimitación y Campo a Estudiar**

#### **4.3.1.- Universo**

El universo donde se circunscribe este estudio es la ciudad de Santiago, donde se encuentra heterogeneidad en los usuarios que se localizan en las zonas de Transantiago. Cabe señalar, que Santiago es la única ciudad donde se ejecuta este nuevo sistema de transporte.

#### **4.3.2.- Unidad de Análisis**

En atención a los objetivos planteados en esta investigación la unidad de análisis será el discurso de los usuarios de Transantiago. Esta unidad de análisis corresponde al objeto específico de este estudio, y que según (Hernández, R. et al 1991), refiere a “quiénes van ha ser medidos” (p.209).

#### **4.3.3.- Tipo de Muestreo**

Considerando que las técnicas para la investigación cualitativa son abiertas y flexibles, es decir, siempre abren paso a lo inesperado puesto que éstas se aplican a una realidad siempre cambiante, tanto el tipo de muestreo como los criterios de selección dirá Delgado (1995) “criterios de comprensión, de pertinencia -y no de representatividad estadística-: se refieren a los conjuntos, a su estructura y a su génesis; es decir, por ellos se pretende incluir a todos los componentes que reproduzcan mediante su discurso relaciones relevantes” (p.77), por lo tanto, esta investigación utilizará una muestra estructural, no estadística que será representativa de un universo, ya que se pretende localizar el espacio discursivo cubriendo diversas posiciones del habla o perspectivas que componen este grupo

de investigación. De esta forma se tendrá un orden estructurado; se asume el dato de la condición estructurante entre los elementos porque se trata de sujetos-tipos (usuarios del Transantiago) dentro de un contexto y no de un concepto.

Se selecciona una muestra no probabilística por conveniencia, primando el criterio del investigador, dado que no se puede a partir de esta investigación generalizar los resultados a todo el universo de la ciudad de Santiago. La búsqueda de sujetos-tipos es utilizada en las investigaciones cualitativas pues, su objetivo es la riqueza y profundidad de la información y no la cantidad y estandarización, según Hernández et al, (1998) “la ventaja de una muestra no probabilística es su utilidad para un determinado diseño de estudio que requiere no tanto de una representatividad de elementos de una población, sino de una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema” (p. 226-227). Para dar cuenta de la diversidad de la cosmovisión de los usuarios, se selecciona a una persona ubicada dentro de alguna de las diez zonas delimitadas para el servicio Transantiago.

#### **4.3.4.- Muestra**

Se trabajará primeramente, con una muestra compuesta por un grupo de personas que utilizan Transantiago, cuyo lugar de residencia pertenezca a alguna de las zonas suscritas al servicio de transporte y determine de acuerdo a los sectores en que ellos circulan. Es así, que la división responde a una sectorización hecha desde la organización gubernamental que permite un ordenamiento de las zonas y otorga la posibilidad de elegir ampliamente los sujetos tipos.

**Zonas Transantiago:**

A = Santiago

B = Independencia – Huechuraba – Quilicura – Recoleta - Conchalí - Renca

C = Lo Barnechea – Providencia - Las Condes - Vitacura

D = Peñalolén - La Reina - Macul

E = La Florida – La Granja

F = Puente Alto

G = San Bernardo – La Cisterna – San Ramón – La Pintana – El Bosque

H = P. Aguirre Cerda – San Joaquín – San Miguel – Lo Espejo

I = Estación Central – Cerrillos – Maipú

J = Quinta Normal – Cerro Navia – Pudahuel – Lo Franco

**Esquema de Codificación:**

COMUNA	ZONA TRANSANTIAGO	NOMBRE	CODIFICACIÓN
Santiago Centro	A	Andrea	1 - A
Renca	B	Rosa	2 - B
Providencia	C	Mario	3 - C
Peñalolén	D	Pamela	4 - D
La Florida	E	María	5 - E
Puente Alto	F	Vanesa	6 - F
San Ramón	G	Lía	7 - G
San Joaquín	H	Angélica	8 - H
Cerrillos	I	Ignacio	9 - I
Cerro Navia	J	Javier	10 - J

La muestra en este estudio estará constituida por diez individuos representativos en términos cualitativos, en función que existen zonas que solo suscriben a una comuna. Se aplicará la entrevista a un individuo por cada zona señalada anteriormente y en su codificación se le asignará una letra correspondiente a la zona de Transantiago, con la finalidad de ordenar la lista y hacerla más comprensible al lector.

#### **4.4.- Métodos y Técnicas de Recopilación de la Información**

El lenguaje como medio de comunicación de todo individuo social que hace uso de la lengua para lograr un entendimiento mutuo y otorgar significados a través de un discurso coherente, devela por medio de las enunciaciones que emergen de las entrevistas una comprensión de la experiencia vivida en este nuevo modo de transporte.

##### **4.4.1.- Entrevista Semiestructurada**

La herramienta elegida para llevar a cabo esta investigación es la entrevista semiestructurada, dado que sus características permiten una conversación guiada a través de un conjunto de preguntas que tienen el propósito específico de recolectar información sobre el tema a investigar, otorgando la posibilidad y la libertad de ordenar y proponer las preguntas durante la entrevista, cubriendo así todas las interrogantes planteadas en los objetivos, constituyéndose como el procedimiento de recolección de datos más idóneo en el acercamiento a la información que se requiere en esta investigación (Valles, 2003) además, origina comprensión e interpretación de los antecedentes emanados desde los participantes dando cuenta de sus discursos a partir de una conversación en

simetría de condiciones, cuya finalidad es captar el significado de lo manifiesto y lo subjetivo contenido implícitamente en los códigos semióticos dados en la interacción social, cara a cara con los usuarios de Transantiago.

### **Pauta Temática de Entrevista Semiestructurada**

- *Opinión general de Transantiago:* Este ítem facilitará la introducción al tema, otorgando la posibilidad de identificar los mayores inconvenientes o beneficios que sobrevino a la innovación del transporte.
- *Beneficios del nuevo sistema:* Conocimiento que introduce en la comprensión subjetiva de los actores sociales respecto de la aceptación del nuevo servicio.
- *Malestares implicados al nuevo sistema:* La relevancia de este agregado temático detallará las disconformidades contenidas en este estudio.
- *Paralelo entre el sistema antiguo versus Transantiago:* La analogía concede la posibilidad de realizar una comparación de los dos sistemas.
- *Obras de infraestructura vial:* Este agregado posibilitará analizar la percepción de los usuarios respecto del mejoramiento del medio ambiente.
- *Gestión gubernamental:* Enfocada a evaluar la acción del gobierno, según criterio individual contenido en la trama del relato de las personas involucradas.
- *Información entregada:* Indicará la posible relación comunicacional existente entre el gobierno y los ciudadanos.
- *Cultura de los santiaguinos:* Apunta a develar el desarrollo social frente a la transición del nuevo transporte.
- *Avance Tecnológico:* A través de este tema se pretende conocer el alcance y el acceso de los usuarios a las innovaciones tecnológicas.

### **Guía Temática de Entrevista:**

Esta guía temática surge a partir de unas entrevistas pilotos realizadas a tres personas que otorgaron pautas para la posterior elaboración de la entrevista final.

1. ¿Qué opina de Transantiago?
2. ¿Qué piensa de Transantiago, respecto del sistema antiguo de transporte?
3. ¿Cree que este sistema de transporte ha ido avanzando?
4. ¿Podría mencionar algún beneficio de Transantiago?
5. ¿Cree que Transantiago ha logrado descontaminar, descongestionar y mejorar las frecuencias?
6. Respecto de la infraestructura ¿Piensa que ha mejorado el hecho de tener vías segregadas, alimentadores, paraderos diferidos, etc?
7. ¿Cómo catalogaría la información otorgada en la implementación de Transantiago ?
8. ¿Cómo ha afectado este cambio de sistema su vida personal?
9. ¿Ha vivido alguna experiencia conflictiva con Transantiago?
10. ¿Qué opina de la evasión del pasaje?
11. ¿Qué opina de los adelantos tecnológicos?
12. ¿Qué le parece la gestión gubernamental en la implementación de Transantiago?
13. ¿Cree que los santiaguinos están preparados para este cambio?
14. ¿Con qué nota evaluaría Transantiago, en una escala del uno al siete?
15. ¿Tiene algo más que agregar que no se haya preguntado referente a Transantiago?

#### **4.5.- Plan de Análisis de la Información**

El trabajo se abordará desde la construcción social, comunicativa y dialógica que darán sentido a los datos recopilados en las entrevistas aplicadas a personas que emplean el sistema de Transantiago en forma habitual. La entrevista como práctica metodológica, indagará a través de una interacción conversacional guiada hacia los datos relevantes a analizar, dando cuenta de una construcción interpretativa del cambio de transporte, que da lugar a un discurso que aparece en la relación intersubjetiva de los actores sociales. Como estrategia de investigación el análisis del discurso tiene su origen en la semiótica, dirá Delgado, (1995), revelándola como la relación principal entre el sujeto que conoce y el objeto conocido en la búsqueda de sentido; mostrando a la semiótica como la metodología que faculta la interpretación de textos y discursos. M. Bajtín en Delgado, J. y Gutierrez, J. (1995), agrega que el enunciado como unidad que da cuenta de la palabra contextualizada, incluye los comportamientos como textos potenciales en el estudio de la producción, circulación e interpretación del sentido en contextos enunciativos determinados, que junto a la importancia otorgada al lenguaje en el giro lingüístico de Iñiguez, concederán la dirección que se le dará al material reunido para acceder a una mirada holística en esta investigación.

El lenguaje como propiedad de los seres humanos juega un papel central como medio de comunicación por la influencia que ejerce en la construcción de significados en relación al contexto en que se utiliza, permitiendo comprender las intenciones del que habla o interpretar la información en la comunicación. Estos supuestos contenidos en el análisis del discurso dirigirán este estudio, entendiendo la palabra como acción social.

En la pragmática señala L. Iñiguez (2003), “en los principios que regulan el uso del lenguaje y, en particular, por aquellas condiciones que hacen del empleo de un enunciado concreto una acción de comunicación” (p.58), se analizará el proceso de comunicación inserto en un contexto, lo que otorga una comprensión de la enunciación, dando cuenta que lo que se dice tiene un sentido que está más allá del significado contenido en las palabras, es decir, *poder leer entre líneas*, porque no es posible comunicar si no se tiene un anclaje lingüístico en un contexto físico, relacional y social que permita la descodificación del lenguaje en su uso.

La elección del tipo de análisis obedece a que el estudio está dirigido a develar la relación social que tienen los usuarios de Transantiago, respecto de la vivencia en el cambio de transporte, poniendo el énfasis en el discurso y en las prácticas discursivas que se dan en las relaciones de poder y como éstas problematizan la subjetividad, según el pensamiento de Foucault, en Iñiguez (2003), para este autor el discurso es una práctica social donde, “se buscará en él más bien un campo de regularidad para diversas posiciones de subjetividad (...) es (...) un conjunto donde pueden determinarse la dispersión del sujeto y su discontinuidad consigo mismo. Es un espacio de exterioridad donde se despliega un red de ámbitos distintos” (p.81), y donde el discurso tiene un contexto de producción que es la formación discursiva que corresponde al conjunto de relaciones que articulan un discurso como prácticas y que permiten desenmascarar otras prácticas discursivas y transformarlas, por lo que señala Iñiguez (2003) “hablar es hacer algo, es crear aquello de lo que se habla cuando se habla” (p.83). En función de este estudio la problematización de este autor permitirá poner en duda todo lo que da por evidente o incuestionable.

Para llevar a cabo este trabajo investigativo se utilizará el análisis cualitativo por categorías que según Echeverría (2005), es el proceso de “ir distinguiendo, separando y priorizando elementos de los discursos vertidos en entrevistas” (p.5), para clasificar conceptualmente las unidades que son cubiertas por un mismo tópico con significado. La constitución de categorías resulta de un procedimiento inductivo en las distintas tareas de análisis a partir de los datos aparecen en forma textual para desde allí simplificar o seleccionar la información con el objetivo de hacerla mas abarcable y manejable.

Se identifican y diferencian unidades de significado, seleccionando el material recogido en función de criterios teóricos y prácticos, para obtener un conocimiento de la realidad social y comprender su naturaleza más que explicarla o predecirla. Esta categorización consiste en separar segmentos que hablan del mismo tema y luego distinguir fragmentos de diversa extensión que aluden a un mismo tópico. Se ha establecido un análisis por categorías a priori que contienen un cierto nivel de estructuración, las cuales están subsumidas en los objetivos planteados previamente; configurando la elaboración de un acervo que informe de lo implícito y lo explícito contenido en las expresiones de los entrevistados (Echeverría 2005).

La disposición de las entrevistas indica un correlato de vivencias ordenadas alfabéticamente, según zona pre-establecida por Transantiago, otorgando una lectura fácil de las transcripciones. Desde este orden se procede a codificar con números las unidades de registros para la posterior selección de citas.

Las categorías seleccionadas se desprenden de los objetivos específicos de acuerdo a los ejes temáticos que dirigen este estudio, las cuales contienen los tópicos que serán agrupados por códigos representados por letras, que resumen

el tema a tratar y posibilitan ahondar en las pautas elegidas para esta investigación:

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>TÓPICOS</b>
Malestar Psicosocial <b>MAPS</b>	Desaprobación de Transantiago <b>DETR</b>
	Ineficacia de la Información <b>ININ</b>
	Efectos negativos del nuevo sistema <b>ENNS</b>
	Disgusto por el servicio integrado <b>DSIN</b>
	Alteración de la vida cotidiana <b>ADVC</b>
	Reacción frente al cambio <b>RFAC</b>
Bienestar Psicosocial <b>BIPS</b>	Aspectos positivos del nuevo sistema <b>APNS</b>
	Ventajas tecnológicas <b>VEVE</b>
	Sensación de mejoramiento <b>SEME</b>

Manifestaciones de los Usuarios <b>MAUS</b>	Demostraciones de agresividad <b>DEAG</b>
	Evasión del pasaje <b>EVPA</b>
	Perdida de la cortesía <b>PECO</b>
Gobierno – Ciudadanía <b>GOCI</b>	Visión de gobierno <b>VIGO</b>
	Sentir del usuario <b>SEUS</b>
	Evaluación de Transantiago <b>EVTR</b>
	Panorama idiosincrásico <b>PAID</b>

## 5.- ANÁLISIS Y RESULTADOS

Para enfrentar el análisis multivariado sin perder de vista los objetivos de este estudio, se hace necesario dar especial énfasis en responder a la interrogante contenida en la pregunta de investigación *¿Cuál es el discurso de los usuarios acerca del malestar o beneficio psicosocial a partir de la puesta en marcha de Transantiago?*, esto requiere desarrollar un análisis de las temáticas contenidas en los objetivos específicos, dirigidos a identificar el malestar y describir el bienestar psicosocial que pudiese surgir desde los usuarios de Transantiago, para luego revelar las actitudes manifiestas que emergen a partir del cambio de transporte y por último conocer el discurso que le merece a la ciudadanía, la gestión gubernamental contenida en las políticas públicas respecto del cambio de transporte.

Para realizar el análisis por categoría se señalará el objetivo específico que dará paso a cada una de las categorías y sus respectivos tópicos.

### **Primer Objetivo Específico:**

Identificar en el discurso de los usuarios el malestar psicosocial, a partir de la puesta en marcha del Transantiago.

### **5.1.- Categoría: MALESTAR PSICOSOCIAL**

Los datos obtenidos desde las entrevistas registran una gran variedad de malestares que fueron divididos en cinco tópicos, dando cuenta de un esquema de análisis que acercará a la comprensión de la vivencia del cambio en el transporte.

### **Tópico: Desaprobación de Transantiago**

Los santiaguinos denotan un malestar que atraviesa los ámbitos de lo cotidiano, lo social y lo personal, afectando cotidianeidad y sus relaciones interpersonales en desmedro de los valores y de la sana convivencia.

La opinión general que emana de las citas entrega una panorámica lapidaria de parte de los ciudadanos, comunicando un franco desacuerdo concerniente a esta nueva implementación del transporte, connotándolo con agudos enunciados que dan cuenta del rechazo de los entrevistados a un evento de tal envergadura.

*“Un experimento, eeh, que ha venido un poco a trastornar la vida de muchas personas” (A-4)*

*“¿La verdad?.. basura, eeh” (B-2)*

*“..en el inicio, una sensación, una sensación de caos y de mucha falta de respeto para nosotros los usuarios” (C-5)*

*“Horrible...bueno, los primeros días fue peor, porque había que esperar tantas horas y yo trabajaba en el centro, por Alameda y, un día estuve como hasta las dos de la mañana esperando a 210 y no paraba, me tuve que ir en colectivo..”(F-2-3-4)*

Esta negatividad, además, se entiende desde que surgen las aglomeraciones que sitúan a las personas a convivir desde una posición de defensa personal frente al otro, el que invade la espacialidad, en desmedro de la individualidad, teniendo que soportar los apretones, el hacinamiento, sudores, promiscuidad,

etc., situaciones que han obligado a las personas a pensar de una forma diferente de relacionarse, especialmente en las horas pick, espacio que da como resultado una sensación de caos que incide a nivel subjetivo apareciendo el estrés como secuela de la molestia y la rabia en la impotencia de no contar con otra alternativa.

*“Yo creo que uno llega con un nivel de estrés..., porque llega con un...(…) sentimiento de molestia, muchas veces de rabia, por todo este hacinamiento que se produce (E-95-96)*

*“por la promiscuidad que (...) por el muy,.. el acercamiento que hay entre las personas, pero el metro en esas horas peak es realmente increíble (...), es terrible, (...), porque hace que el, la aglomeración es mucha” (E-35-36-37)*

*“pero,.. sí sentí que la gente se estresaba mucho” (A-47)*

*“..entonces ahí, sintiendo todos los sudores, no sólo en términos de olores, sino que el sudor eeh, del cuerpo, del brazo del otro, de la espalda del otro que está detrás de mi..., eso es incómodo (E-112-113)*

También, se encuentra en el discurso un malestar que viene desde la incomodidad de los servicios prestados, especialmente cuando se enfrentan a los más desvalidos como son los adultos mayores, minusválidos, embarazadas etc., dando cuenta que no hubo una atención centrada en las personas y menos aún en la solución otorgada con posterioridad.

*“lo que a mí realmente me molesta son las famosas rejas que han puesto en la..., en las, ¿cómo se llaman?, en las estaciones grandes, digamos.....para direccionar a la gente.....a esta gente oveja que somos nosotros..” (D-15/16)*

*“y también pensando..... en los adultos mayores, (..) que todavía trabajan y que*

*tienen que andar mucho rato en la locomoción colectiva, (...) y no es cómodo...  
lleven todo apretujado,(...) digamos, no es, si tení que andar una hora entre  
subir y bajar (D-70-71-72)*

*“estos buses, creo que dejan mucho que desear....., tienen pocos asientos,  
asientos..., en que la gente eh, muchas, angostos, altos, en que las personas  
mayores no se pueden ni sentar” (E-106-107)*

*“porque eso que estén tirando agüita en las estaciones, tampoco es tan  
agradable, ¿De dónde viene esa agua?..” (D-113)*

### **Tópico: Ineficacia de la Información**

Desde las opiniones emerge la sensación de que la información fue escasa o poco clara, apareciendo un estado de inercia frente al cambio que se iniciaba; también, se observa a partir de los relatos una suerte de delegación de la responsabilidad de parte de los usuarios, ya que no se visualiza la intención de interiorizarse o de aclarar lo que no se entiende de la información otorgada. Además, se advierte exceso y desorden en la comunicación otorgada que provoca un efecto contrario en las personas, es decir, confusión en el mensaje emitido.

*“yo no tengo idea., cuáles son los recorridos...me parece que la vi.,  
información no fue lo suficientemente fluida en un principio, siento que el  
mapa,(...), que entregaron era poco claro”(A-17-18)*

*“Ahora, siento que en eso la población y la gente en general es muy cómoda,  
como que lo quiere todo hecho, (...), pero es tu obligación informarte y creo que  
la gente nunca ha tomado en cuenta que es un deber como ciudadano,  
informarse” (A-77-78-79-80)*

*“No, no fue suficiente...yo solamente vi las noticias que dijeron, el día domingo empieza y nada más, ninguna información” (B-11-12)*

*“Sí, faltó información..., a ver,...hubo exceso de información, pero fue una información en que nos advertían, no, nos anunciaban un gran cambio” (C-30-31)*

*“entonces no sé si fue por la forma en que lo implementaron o ¿por qué?, porque información había, no sé si era la suficiente” (D-63-64)*

Asimismo, aparece el malestar de no contar con el acceso a los recursos dispuestos por la institucionalidad, emergiendo la desventaja económica que tienen algunas personas, por otra parte, surge la escasez de tiempo para conocer o hacer usos de los adelantos que se introducen.

*“Ahora, no toda la gente tiene acceso de Internet, yo misma no tengo Internet muy a la mano” (A-88)*

*“pero no toda la gente tiene esa posibilidad, digamos, de acceder a la información.....al chileno común y corriente le falta esa información (D-130-131)*

*“no tengo tiempo,... je, para meterme, por ejemplo, a Internet y buscar cuál es la micro” (D-49)*

### **Tópico: Efectos Negativos del Nuevo Sistema**

Desde este tópico surge el disgusto de no apreciar una coordinación en las frecuencias, acortamiento en los tiempos de los trayectos, disminución de la congestión y mejoras en los recorridos como se prometió, sino más bien, existe una apreciación de que el sistema ha empeorado respecto de la cantidad de buses

en servicio, donde se han re-utilizado las mismas micros amarillas, lo que no contribuye a bajar la contaminación, ni los embotellamientos según los relatos de los usuarios.

*“porque pasan cinco micros seguidas y deberían parar las cinco en el paradero, o sea, ellos tienen la obligación de parar, da la mismo que hayan pasado tres y la gente haya dejado pasar las tres; si yo quiero tomar la cuarta, la cuarta tiene que parar” (A-92-93-94)*

*“cuando pasa un bus doble, sino que, muchos dobles, cuatro, cinco buses acarreando gente y después tienes la nada durante mucho rato” (C-15-16)*

*“Pero sí sé de mucha gente que..... eeh, antes pasaban micros, muchas más micros por su casa y ahora no pasan” (A-105-106)*

*“donde yo vivo en el sector, enfocado específicamente, tengo una sola locomoción que pasa cada media hora” (B-33-34)*

*“Lo encuentro terrible...o sea, me ha tocado ver en Plaza Italia, por ejemplo, gente esperando micro pa' Quilicura.....y lo encuentro horroroso, o sea, las colas...”(A-119-120)*

*“por ejemplo, ver lo, los paraderos atochados de gente, eh, eh o aquí mismo donde yo vivo en Pedro de Valdivia” (C-13-14)*

*“porque siempre han pasado en caravanas.... ¿ya?, como acarreando gente y siento que no han incorporado máquinas nuevas, al revés, he visto máquinas viejas este último tiempo...las micros enchuladas pero, que ya perdieron el enchulamiento, ta ta, ta, puro, puro ruido” (C-66-64-65)*

*“cachai..., contaminan tanto como las micros amarillas.....,” (D-84)*

### **Tópico: Disgusto por el Servicio Integrado**

Desde estas citas asoma la molestia por la innovación en el sistema de transporte que obliga a las personas a alternar los nuevos servicios durante el trayecto; aparece la dificultad que tienen de modificar sus rutinas, expresando disgusto en el hecho de interrumpir su viaje y tener que cambiar de locomoción, sintiendo esto como una desventaja, ya sea en tiempo o en comodidad, visualizando esta situación como un perjuicio.

*“Ocupo metro, yo ocupó estas micros de acercamiento....., el metro que nunca me gustó, andar en metro y ahora por obligación tengo que usarlo” (D-11-12)*

*“porque yo antes deeee, antes del Transantiago, desde mi trabajo tomaba hasta mi casa, una sola locomoción y ahora tengo que tomar tres.....incluyendo al metro entre medio” (E-25-26)*

*“Que el valor del metro fuera el mismo que el valor de la...de las micros....porque me parece que es un poquito más el del metro, debería ser igual po', ya que pertenece a la misma empresa.....” (J-116-117-118)*

*“era nefasto también en el sentido de que había que pasarse bajando de una locomoción, sabiéndose a otra y esto eeeh, .... hacía que uno se demorara mucho más de lo que habitualmente lo había hecho.. antes” (E-6-7-8)*

### **Tópico: Alteración de la Vida Cotidiana**

Este tópico muestra como se ha visto afectado lo cotidiano en el hecho de tener que asumir un cambio instituido, alterando los hábitos de los ciudadanos,

forzándolos a readecuar las rutinas y tomar resguardos inusuales, en esto se incluyen a las personas que debieron cambiar de medio de locomoción en desmedro de sus recursos económicos y tiempos. También surgen relatos sobre temores a enfermedades y contagios.

*“cuando yo necesito ir, una micro, no sé, por Santo Domingo, pero son estas micros que se van por, por Quilicura, eeh, si encuentro que está muy lleno, yo atravieso el Parque Forestal y me tomo otra micro” (A-124-125-126)*

*“lo otro que la gente estaba tan presionada..., que empezó a salir mucho más temprano en las mañanas, entonces a la hora que habitualmente yo acostumbraba irme a mi trabajo, que era a, entre seis y media a siete, ya a esa hora la locomoción iba completamente llena” (E-8-9-10)*

*“pero a mi me significó empezar a pagar una locomoción particular, porque le tomé pánico a volver a enfermarme, que eso me significó a mi, fuera del estado dee, de salud, me significo harta plata” (E-17-18)*

*“Humm, la verdad, a mi me conflictuó y opté por tomar colectivos, como opción propia, por los tiempos en los que yo vivo, eeh, lentos, llenos, muchos no cumplen los horarios” (G-59-60)*

Aparece también, afectando lo cotidiano, la contrariedad de no contar con lugares suficientes al momento de cargar la tarjeta; esto se agrava por las distancias que las personas deben recorrer al encuentro de un punto de carga, lo que surge como una queja que altera sus hábitos.

*“bueno...ahora, el sistema de carga de tarjeta, me parece que todavía es insuficiente, en lugares donde cargar la tarjeta” (A-40-41)*

*“donde cargar la tarjeta...., ya que eso tiene que ver, entiendo yo además, con lo poco que le pagan a las personas que se atreven a poner estos sistemas de pago en sus negocios” (A-41-42)*

*“pero en los barrios también te cobran incluso hasta pa' cargar, o sea, tú cargai mil pesos, tení que dar más encima setenta pesos por la carga, o sea, es una risa y las personas que no los tienen” (B-20-21-22)*

*“....respecto a la tarjeta BIP, eh, yo encuentro que debería haber lugares....más cercanos donde cargarla, porque en mi casa tengo que caminar siete cuadras pa' cargar la BIP” (I-32-33-34)*

### **Tópico: Reacción Frente al Cambio**

El contenido de las opiniones origina un paralelo entre una cierta nostalgia del sistema de transporte antiguo y el modo en que se adaptan las personas a la nueva locomoción, mostrando disconformidad y renuencia a la transición del cambio, develando una oposición de parte de los usuarios. En los relatos surge la añoranza donde se destacan algunas características que ya no encuentran en el nuevo transporte como es la posibilidad de disfrutar un largo viaje sin interrupciones, donde era posible descansar y optar por un asiento en algún punto del largo trayecto, sin embargo, se manifiesta un cierto acostumbramiento al nuevo sistema.

*“.....me quedaría con el sistema antiguo.....lo prefiero” (B-81)*

*“no poder optar, por último, a esperar una micro que venga desocupada y poder sentarte y si querí irte durmiendo, la hora que dura el trayecto desde donde tú estás hasta tu casa, irte durmiendo po'.....” (D-38-39-40).*

*“Si, porque tenían mucho mejores recorridos que las que hay ahora, yo tenía más locomoción; en cambio, ahora tengo una sola...., en micro de, de mi casa acá es una sola la que llega, la pura 210, entonces viene repleta, repleta, repleta, siempre es lo mismo” (F-11-12-13)*

*“..claro, se ha ido acostumbrando a la situación, de que ¡ah, bueno hay que esperarla, ya, bueno, hay que bajarse en un lugar y tomar otra” (A-136-137)*

*“siento también que las personas nos hemos acostumbrado un poco al sistema, (...) ya no me resulta tan difícil tener que bajarme en un lugar y esperar otro, lo tomo como parte del juego y me parece bien..es el costo a cambio de no tener cien micros amarillos..” (C-37-38-39-40)*

*“..Yo creo que fue muy brusco, creo, a pesar de todo, que los chilenos nos hemos adaptado” (E-91-92).*

### **Segundo Objetivo Específico:**

Describir los beneficios psicosociales que aparecen en el discurso de los usuarios derivados del cambio de transporte.

## **5.2.- Categoría: BIENESTAR PSICOSOCIAL**

### **Tópico: Aspectos Positivos del Nuevo Sistema**

Este tópico proporciona una variedad de ítems positivos que emergen especialmente para dar cuenta de inconvenientes históricos que se vieron beneficiados con el nuevo sistema, como son la capacitación de los conductores de los buses, el hecho que los choferes no tienen que cobrar dinero, la discriminación de los escolares, etc. Es importante notar que es escasa la

connotación de aprobación dentro de los entrevistados, aparecen distintos aspectos por lo que se hizo necesario reagruparlos en un solo tópico, además es necesario hacer notar que las opiniones favorables vienen especialmente de la entrevistada que vive en el sector de Santiago Centro, lugar donde confluyen la mayoría de los recorridos, lo que le dispone a una opinión en general agradable del nuevo sistema.

*“yo, los encuentro más cómodos, más modernos que tienen acceso, por ejemplo a las sillas de rueda, minusválidos” (A-9-10)*

*“creo que ayuda a discriminar un poco menos a los escolares” (A37)*

*“contradictorio, pero encuentro que fue un tiempo muy bonito en que la gente empezó a hablarse...en el paradero... comentaban..pa´ alegar por último.. pero hablaban” (A-51-52)*

*“pero en Santiago Sur hay lugares donde nunca pasó un micro y ahora pasa....hay barrios que están súper mejor comunicados que antes” (A-102-103)*

*“entonces, yo, de repente tengo que hacer un trámite en Providencia y me alcanza el tiempo pa' ir y volver...con un boleto escolar pa' más remate, ¿Cachai?, o sea, pago ciento treinta pesos y me muevo.... por un montón de lados” (A-159-160-161)*

*“El beneficio es menos contaminación acústica...de partida eh, es el gran beneficio, pa' mi gusto” (C-59)*

*“..lo que sí, a lo mejor encuentro bien, que lo hayan, como institucionalizado, en el sentido de que ellos hayan tenido que hacer un curso, que le hayan dado, como una mirada más.... profesional a la labor que ellos hacen,” (D-90-91-92)*

*“tienen vías exclusivas, creo que eso ha sido positivo, esa parte podría evaluarla, yo personalmente, creo que la evaluaría bien” (E-115-116)*

*“me gusta que sea rápido, que no esté con eso del vuelto, de aquí pa' lla', que el chofer se encargue de manejar solamente... esas son cosas súper, súper positivas del sistema de transporte, eeh, actual...” (I-68-69-70)*

### **Tópico: Ventajas Tecnológicas**

Respecto de las ventajas tecnológicas que ofrece el nuevo sistema emana en forma espontánea el reconocimiento de la tarjeta magnética BIP como vía de pago, revelándose como la gran mejoría y así evitar que los usuarios carguen dinero en efectivo, también se menciona como el gran aporte y dentro del total de las entrevistas realizadas hubo una aprobación unánime. En cuanto a los adelantos en la comunicación, como son línea telefónica gratuita y sitio web, se debe mencionar que sólo algunos usuarios tienen conocimiento de estos beneficios y de éstos una minoría lo ha usado, por otra parte, las personas que han empleado dicho servicio han entregando una impresión eficiente del mismo.

*“el hecho de pagar con la tarjeta, (..), sí, me parece que es un aporte” (A-34)*

*“Sí...por supuesto, la tarjeta BIP es un bienestar, te ayuda, te facilita eh..., es cómodo, eh, sí” (C-72-73)*

*“Eeeh, la tarjeta BIP a mí personalmente me gusta,....¿Ya?. Creo que eso ha sido positivo” (E-63-63)*

*“Y lo he hecho pa' los reclamos también...yo he reclamado porque no paran las micros, porque pasan cinco micros seguidas” (A-91-92)*

*“te metes a la pagina, buscas donde ubicar los recorridos, le dices de qué calle a qué calle quieres ir, a qué lugar y efectivamente te lanza una cantidad de opciones para hacer los recorridos, con variantes y todo y cual te quedaría más cerca, más lejos” (G-39-40-41)*

### **Tópico: Sensación de Mejoramiento**

La importancia de este ítem es que muestra como los usuarios han ido evolucionando su idea sobre Transantiago, en el sentido de considerar que este sistema ha ido en un ascendente de progreso, si bien es cierto, existe una opinión general desfavorable, actualmente se visualizan indicios de avances, tanto en el ámbito personal que alcanza lo subjetivo con una sensación de agrado, como en el mejoramiento estructural.

*“yo encuentro que ha ido bajando un poco el momento de ansiedad”(A-132)*

*“sí, siento que ha mejorado, siento que después de todo, después de todo cuando tú ves estos paraderos, estas vías segregadas, qué sé yo, después de todo eh, no son tan malas” (C-23-24)*

*“Siento que hemos avanzado, siento que hemos avanzado en, en que ha habido parece que mejoría en las frecuencias” (C-35-36)*

*“después eeh, se fue arreglando un poco,...en cierto modo, porque empezaron a poner más eeh, más líneas, digamos, ¿Ya? yyy, y eso hizo que se arreglara un poco” (E-14-15-16)*

*“Hoy día siento que ha mejorado, me siento que es más amable, siento que es más amigable el Transantiago que las micros amarillas” (C-6-7)*

*“con el tiempo el Transantiago eeh, se fue mejorando y creo que en este momento está mucho mejor que al principio, porque aparecieron mucho más líneas...y eso ha hecho que sea más fácil” (E-21-22-23)*

### **Tercer Objetivo Específico:**

Revelar las actitudes manifiestas de los usuarios en respuesta a la transformación de la locomoción colectiva.

## **5.3.- Categoría: MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS**

### **Tópico: Demostraciones de Agresividad**

Las citas referidas hacen mención a situaciones explícitas de violencia vividas a diario, las cuales implican tanto el nivel físico y como el nivel verbal, que son narrados por los usuarios en un contexto de competencia, donde se deja entrever un dejo de justificación por alcanzar un transporte o conseguir un asiento; esto se relata desde el observador de los acontecimientos como desde el protagonista de esta espiral de agresividad

*“eeh, la gente con tal de subirse, no le importa eeh, ni pegarle a alguien ni que se vaya para abajo, o sea, cada cual ve suuu, ve su problema personal”*

*(E-40 -41)*

*“el primer bus que no les para, el segundo bus que no les para y esa gente cuando llega el tercero que es el que tenía que parar, se tiran.....y se producen los codazos, la violencia y los empujones (C-52-53-54)*

*“iban dos tipos muertos de borrachos atrás, tomando, con una botella, con unaaa mochila y con latas de cerveza, después las tiraban al piso, (...) y los que*

*venían al frente, los insultaban.... decían y ¿qué mirai tú tal por cual?, puros garabatos” (F-23-24-25)*

*“de repente señoras viejitas...., de esas que tú pensai que están haciendo quequitos en la casa, que se suben a empeñones.....y hablando, (...), empiezan a hablar lo que piensan para que todo el mundo los escuche, pero de una manera muy agresiva, muy ..(..)...., no lo quiero escuchar nada más, ya es suficiente con todo lo que yo traigo” (G-137-138-139-140)*

*“pero ha llegado un nivel en que los escolares con los bolsos pegan, o sea, si hay una persona que está con los niños...., los aprietan, los tiran, nadie se preocupa de hacerles un espacio por último, para que los pobres no se mueran ahogados” (G-144-145-146)*

*“estar en esas colas inmensas y entrar al metro y, yo no tener espacio y, y y pa' una mujer también que, que se sienteee, no sé acosada de repente, no, no, no falta el viejo.. aprovechador que, que aprovecha de manosear o acercarse muucho (I-96-97-98)*

### **Tópico: Evasión del Pasaje**

Un tema explícito y tangible referido por los entrevistados es la acción que ejercen las personas respecto del pago del servicio, si bien es cierto, desde el deber ser todos tienen el discurso de cumplir con esta obligación, en la práctica algunos de ellos sienten que se justifica el hecho de no pagar, ya sea como un acto de protesta o de “pillería”, y otros lo hacen, sólo porque se les presenta la oportunidad de evadir pasaje, debido a la estructura de los buses y al amparo de la aglomeración.

*“o sea, a mi me parece vergonzoso no pagar la micro, o sea, encuentro que siempre uno tuvo que pagar la micro, ¿Por qué no la va a pagar ahora?”*

*(A-155-156)*

*“yo por lo menos, como dije anteriormente, o sea, si yo pudiera entregar o facilitar pases gratis para la gente, lo haría” (B-50-51)*

*“...porque es plata menos que les dai a los que están haciendo esto... y en ese momento me pongo del lado, del que, del que no paga... y de repente cuando está abierto por detrás, yo a veces igual paso” (I-53-54-55)*

*“Yo creo que es una muestra de..., o sea, de no estoy conforme..., porque generalmente, o sea, discursivamente todos decimos, (...), yo voy a pagar el pasaje, yo lo pago, (...), corresponde que lo pague...” (G-177-178-179)*

### **Tópico: Pérdida de la Cortesía**

A partir del discurso se puede observar el perjuicio que ha significado la instalación del nuevo sistema en las relaciones sociales, especialmente en la pérdida de la civilidad expresada en la apatía percibida en pequeños gestos como no ceder el asiento, no respetar a las embarazadas, ni a los adultos mayores, etc.; surge también, la queja de aumento del comportamiento individualista en desmedro del prójimo.

*“por el hecho de que pasan con su tarjeta escolar, le dan el derecho a no ceder el asiento ni a embarazadas ni a tercera edad, nada, se perdió todo ” (B-44-45)*

*“todos quieren entrar y sentarse, la gente no da el asiento ni a las señoras embarazadas, como que se perdió un poco el respeto” (D-97-98)*

*“las embarazadas, lata poh', jamás llegaron a un asiento y nadie se preocupa de dárselos tampoco” (G-146-147)*

*“.. y yo que soy joven, o sea, si, si, siempre me preguntaba ¿qué será de los abuelitos?” (I-120-121)*

#### **Cuarto Objetivo Específico.**

Conocer el discurso que tienen los usuarios respecto de la gestión del estado en la transformación de transporte público

### **5.4.- Categoría: GOBIERNO – CIUDADANÍA**

#### **Tópico: Visión de Gobierno**

Este tópico muestra una clara molestia dirigida a la institución gubernamental de parte de la ciudadanía respecto de su gestión, tanto en la responsabilidad que le compete a las autoridades y la idea de inoperancia que se tiene de ellos. En sus discursos los usuarios manifiestan grandes errores en la implementación súbita y en la elaboración de estrategias al inaugurar este cambio de transporte, realizando enjuiciamientos hacia los personeros de gobierno exigiendo explicaciones frente a este agravio.

*“vimos al comienzo, no cierto, que se tiraban la pelota, que había sido Lagos, que había sido la Bachelett y que en fin, que lo lindo de este proyecto en realidad no resultó porque en la, estrategia de la realización, fallaron muchas instancias” (C-108-109-110)*

*“Ahora, yo creo que la implementación siiii, cometieron un grave error.... en*

*implementarlo completo de manera inmediata” (D-135-136)*

*“Yo creo que fue un gran error. eeh, yo sé que fue idea en el gobierno de Lagos, él se basó en, (...) otros ejemplos de otros países, pero hasta donde yo tengo entendido, en esos países (...) se empezó de a poco...aquí fue un cambio total” (E-45-46-47)*

*“que la Presidenta estuviera de vacaciones en ese tiempo, me pareció muy mal, (...).ese día debía haber estado ahí, ese mes debió haber estado en Santiago” (A-63-64)*

*“pero resulta que la solución dura mientras el Ministerio está como supervisando, porque el Ministerio se desaparece y la locomoción también” (B-36- 37)*

*“yo me considero una persona medianamente inteligente...., y no entiendo y me gustaría que alguien de las personas encargadas del metro, de los inteligentes, digamos, de los de arriba, que me imagino que deben ser inteligentes, por eso están en puestos más arriba...., eeh, me explicaran con manzanas” (D-24-25-26-27)*

*“...., siento que nos vendieron la pomada” (G-261)*

### **Tópico: Sentir del Usuario**

Esta temática abre tribuna a los ciudadanos para expresar desde la subjetividad su sentir sobre el cambio abrupto en el transporte, es así que las personas exteriorizan el desamparo de no ser vistos y ser tratados como objetos. A través de este ítem se extrae un cierto resentimiento de los usuarios en tanto acusan discriminación social de parte de un gobierno que perciben como agresor

y un ciudadano que se perciben como víctima, el cual siente que tiene el derecho a reclamar y ser escuchado.

*“pero como siempre toman las decisiones por nosotros y los que nos vemos afectados, somos los más pobres” (B-9-10)*

*“hubo como una...actitud despectiva hacia el pueblo, hacia la gente, siento que alguien dejó de preocuparse en algún lugar de este engranaje” (C-124-125)*

*“.....Siento que no miró al usuario, siento que el usuario era una, cosa” (C-132)*

*“se pensó eeh, de manera superficial, no se pensó en las personas comunes y corrientes de este país que, o de, ni siquiera de este país, de este Santiago que ha ido creciendo descomunadamente y que la gente se moviliza desde Cerro Navia hasta, pa' trabajar allá arriba en La Dehesa” (D-153-154-155-156)*

*“Pero por supuesto, yo no sé a quién le preguntaron, a mí, yo siempre ando en la calle y nunca me han preguntado” (D-159-160)*

*“sin embargo, siento que aún no se respeta al usuario” (C8)*

*“que nadie consideró la opinión de la gente ante un cambio tan radical en el medio de transporte” (G-262-263)*

*“...Que ¿En qué pensaron solamente? je, je, je ¿qué pensaron? que ¿qué se les pasó por la cabeza cuando hicieron esto con nosotros?” (B-91-92)*

*“ yo por lo menos soy una persona, una usuaria y más encima soy votante y por eso tengo hartos derechos y creo que me merezco la oportunidad de reclamar” (B-84-85)*

*“encuentro que es super importante esto, porque, como le digo, lo que no han hecho, los medios de comunicación, ni el gobierno ni nada, lo están haciendo*

*ahora y que me hagan esta entrevista a mi, y le hagan entrevista a otra gente, y se empiece a evaluar desde, el usuario y la gente” (I-135-136-137-138).*

### **Tópico: Evaluación de Transantiago**

Desde los entrevistados nace la necesidad de dejar escrita una evaluación sobre este nuevo sistema, en gran parte a modo de queja, de reclamo, que no pase desapercibida su disconformidad respecto del servicio recibido, dejándolo impreso como una cicatriz del malestar, que no podrá ser corregida a menos que se realice una intervención.

*“Menos cero.....je, je, je,” (B-71)*

*“ ..mira, no le voy a poner un uno, ..porque no, pero le pongo un dos, no más que eso” (C-121)*

*“Si lo tengo que evaluar de, de uno a siete, yo le pondría un uno, honestamente” (E-103)*

*“...un uno, sí, mal, mal, mal” (I-118)*

### **Tópico: Panorama Idiosincrásico**

Estas citas facilitan una visión panorámica sobre la identidad del cómo se visualizan los santiaguinos, y desde aquí emergen relatos que atribuyen a la naturaleza del ser chileno y de cómo percibe, dando cuenta de manifestaciones y verbalizaciones de defectos tales como el enfoque que tiene hacia la comodidad, la falta de educación, lentos en los cambios, conformistas y pusilánimes.

*“en Chile la gente tiene muy mala comprensión de lectura” (A-21)*

*“Ahora, siento que la población y la gente en general es muy cómoda, como que lo quiere todo hecho, no sabía que había restricción,..pero, es tu obligación informarte” (A-79-80)*

*“lo siento que es tan típico de nosotros los chilenos.....(...), siento que lo mismo ocurre con los que no pagan, siento que es un defecto nuestro, me da lata, me da rabia” (C-85-86-87)*

*“no, de verdad que yo simplemente creo que no, no estamos culturizados, no estamos..., es que, no le veo la cultura al Transantiago” (B-59-60)*

*“...Ahora, debiéramos tener la civilidad suficiente... para poderlo enfrentar...” (C-102)*

*“...Como cultura...eeh, yo creo que somos de cambios más lentos, no tan bruscos..., yo creo que las plumas las hemos ido sacando muy de a poco.... y se necesita educación” (D-116-117-118)*

*“pero tenemos así como nos cuesta a los chilenos, los cambios bruscos, también somos muuuy exageradamente obedientes; entonces tampoco tuvimos, ni la fuerza ni la valentía para reclamar como era debido para que esto en el momento en que se implementó” (D-139-140-141-142)*

## 5.5.- Resultados de los Análisis

Desde las entrevistas surge el discurso de los usuarios permitiendo elaborar a través de un acucioso análisis una serie de interesantes resultados, que apuntan a entender la naturaleza del ser humano reflexivo y su constitución psicosocial que tiene posibilidad de crítica frente al acontecer en el cambio modal del transporte, dando cuenta del malestar psicosocial que atraviesa esta investigación, afectando la vida cotidiana del ciudadano común y la forma de relacionarse con el otro; asimismo, se vio enfrentado a readecuar su modo de traslado buscando alternativas que en algunas ocasiones fue en detrimento de su economía; agudizando el malestar y el nivel de desconfianza en las instituciones, que viene a reafirmar y acrecentar la inseguridad de las personas (Lechner 1998), mostrando el deficiente esfuerzo realizado por las autoridades en el tema del desarrollo humano, considerando que han pasado diez años desde el estudio sobre el malestar de los chilenos. Esto permite revelar que los ciudadanos no se sienten representados ni cubiertos en las necesidades básicas, como es el transporte y que por lo tanto, esta transformación súbita en general facilita el surgimiento de una serie de factores que entrampan la subjetividad, surgiendo acciones tanto a nivel psicológico como sociales que permiten dar cuenta de un malestar asociado a la tensión que se produce entre la modernidad y la subjetividad, que en este caso tiene que ver con la implementación del proyecto llamado Transantiago, que actualiza en el imaginario colectivo una sensación que debe ser resaltada en este estudio por la importancia que tiene en la ciudadanía y corresponde a la *desvalorización del usuario*, por ser invisibilizado como un ser encarnado, de parte de las autoridades y por lo tanto, sin derecho a opinión. Es así, que se puede aseverar que en la desaprobación de

Transantiago, la opinión general es altamente negativa frente al desarrollo de este sistema funcional, porque éste tiene una asincronía con el desarrollo subjetivo de la ciudadanía, ya que no se ha priorizado desde el gobierno el desarrollo humano en las políticas públicas, instando a un malestar conformado por una sensación de engaño, desamparo e impotencia. Asimismo, se puede señalar que la desconfianza en las autoridades ha sido incitada por el incumplimiento de lo prometido por el Estado, respecto del acortamiento del tiempo en las frecuencias, disminución de la descontaminación y adquisición de nuevos buses que facilitarían la descongestión de Santiago.

En el plano comunicacional de Transantiago, se aprecia un marcado aumento de la incertidumbre en las personas, por la modalidad que fue entregada la información y los mensajes emitidos por el Gobierno, siendo percibida como en desorden, en exceso y confusión. Del mismo modo, se observa segregación social desde los ciudadanos, al sentir que los sectores de escasos recursos no cuentan con los medios económicos para tener, por ejemplo, Internet o línea telefónica para acceder a la información, reforzando los factores que incrementan el malestar social, la inseguridad y la desconfianza frente a este nuevo proyecto, haciéndose necesario que la institucionalidad reafirme a la población desde su realidad, lo que se logra cuando la información es asequible y clarificadora para todos los segmentos sociales y desde ahí trabajar en el logro de la credibilidad hacia las autoridades; que desde la perspectiva del análisis del discurso (Iñiguez, 2003), el lenguaje se constituye como la herramienta que crea realidad; tanto es así, que los usuarios remiten a través de estas prácticas lingüísticas una realidad confusa, donde se promueven ciertas relaciones sociales que conllevan a neutralizar la responsabilidad que les compete como usuarios en el uso de esta

información al esperar que todo les sea resuelto, restándole importancia a la proactividad .

En relación al avance tecnológico de integración de los servicios de metro y buses, que podría sugerirse como un beneficio de acuerdo a los objetivos de disminuir los tiempos en los viajes, éste es asimilado como un perjuicio que altera las rutinas, sumándose a la serie de molestias en el sentir de las personas, configurándose una malla de significaciones desfavorables que producen una constante tensión entre las fuerzas de lo instituido y las fuerzas de lo instituyente que según Castoriadis (1983), conforman una sociedad a través de cada imaginario radical, que en la práctica surge de la experiencia diaria como la acción de rechazo de este ser humano autónomo, constituyéndose de esta forma el imaginario social que es depositado en la institución con la finalidad de producir movimientos y cambios sociales, de lo señalado anteriormente también podría explicarse la resistencia al cambio manifestada por las personas en una cierta añoranza del sistema antiguo, dando cuenta que no se pueden quebrar de manera abrupta los esquemas adscritos en el proceso de socialización enraizados en el contexto cultural.

Otro punto que se deduce desde esta investigación, es la importancia que cobra el advenimiento del otro social, en tanto que surgen nuevas formas de interrelaciones, etiquetándolo como un otro desconocido que infunde temor, que daña, que contagia, que perturba y que se convierte en enemigo; es decir, en la práctica no se puede desconocer la alteración de la próxemica, concepto desarrollado en la teoría de T. Hall (1929), al decir que esta cercanía da lugar a una serie de trastornos que impactan tanto a nivel individual en el aumento del estrés, angustia, ansiedad, rabia, miedo, etc., que origen a trastornos

psicosomáticos como desmayos, ahogos, etc., y en el plano social conlleva consecuencias al instalarse la agresividad como protección del espacio personal, ya que los usuarios han debido soportar, apretones, aglomeraciones, hacinamiento etc., secuelas de este avance en el transporte, ocasionando una sensación de caos y sentimientos de rechazo, que dan pie a epítetos tales como “basura”, “horrible” “promiscuidad”, indicando el nivel de descontento, siendo esta una experiencia traumática que viene a perturbar las relaciones sociales, (M. Baró 1989), enfatizando en ellas la desconfianza, rigidez, el escepticismo y la violencia como tratamiento de sus conflictos.

Un aspecto a destacar de lo anteriormente señalado, es la pérdida de la cortesía en el espacio intersubjetivo, lo que para Kasper (1994), la cortesía sería un principio regulador de las relaciones sociales que tiene como objetivo evitar los conflictos, mientras que en este estudio podemos aseverar que la descortesía tiene un poder destructor tan poderoso que resultaría imposible vivir en una sociedad sin modales, pudiendo deducir que ésta crece y se replica en una espiral; es así que el usuario no se siente visto por el Gobierno y a su vez el mismo no es capaz de ver al otro en las relaciones que establece en el uso del transporte, traducándose en conductas como no ceder el asiento, entrar en una suerte de competencia con su semejante, indiferencia hacia las embarazadas y adultos mayores, situaciones que ratifican un debilitamiento de los vínculos sociales y un aumento de la individualidad y la apatía, en desmedro del desarrollo de la civilidad, situación contradictoria a las máximas de Grice (1975), que afirma que la cortesía estaría sostenida en el principio de cooperación que debiera darse en cualquier interrelación.

Resulta interesante el tema manifiesto acerca del conflicto ocasionado en todos los sectores relacionado con la evasión del pasaje, esta acción responde y se justifica desde los usuarios como una forma de protesta, es decir, esta situación se utiliza como subterfugio y se convierte en el canal de reprobación en respuesta al gobierno. Otra interpretación de este acto, responde a lo cultural, donde se revela la naturaleza inherente que caracteriza a los chilenos aprovechándose de la oportunidad en beneficio propio, más allá del cuestionamiento valórico que pudiera existir en ambos casos.

Pese a los resultados adversos descritos anteriormente, se debe destacar la capacidad reflexiva de algunos individuos, especialmente en la zona correspondiente a Santiago Centro, la que destaca por ser un sector privilegiado, donde confluyen la mayoría de los recorridos de este servicio, sin desconocer este hecho, existe una búsqueda de bienestar localizando algunos factores positivos desde los usuarios, que como señala Blanco, A. y Díaz, D. (2005) refiere a la situación en la cual se encuentra un individuo en los continuos modos de existir, dando indicios de aceptación en un esfuerzo por adaptarse, visualizando mejorías tales como la reducción de la contaminación, la capacitación de los choferes, cierto ordenamiento de la infraestructura vial, legitimación de los escolares, etc., sucesos que acrecientan la sensación de progresivo avance del sistema. Junto con esto se destaca el reconocimiento unánime que se le entrega a la Tarjeta BIP como el medio de pago validado, en tanto tecnología al servicio del ciudadano. Cabe señalar, que no es posible identificar un bienestar general en el que exista un consenso en los resultados, sino más bien se presentan algunos testimonios aislados que fueron seleccionados como bienestar, esto concuerda con el hecho de que los

profesionales de las ciencias sociales no han llegado a un consenso respecto al concepto de bienestar por sus características multivariadas y temporales en cada ser humano, a grandes rasgos se puede deducir que el bienestar psicosocial esta compuesto por un factor subjetivo y un factor objetivo que tiene que ver con el desarrollo personal y la forma en que cada individuo se sitúa y siente en el mundo; a esto se agregan factores sociales y físicos que tienen relación con las necesidades básicas, con el nivel de vida, factores socioeconómicos, etc..

En esta investigación la molestia más notoria remite a la mala gestión de parte del gobierno, lo que se desprende del discurso de las personas al cuestionar la labor y responsabilidad que les corresponde en los hechos, catalogándolo como el gran error e interpelando a los mandatarios al exigir una explicación de este agravio, manifestándose como personas de derecho ante la promesa no cumplida. Sumado a lo anterior, se observa una percepción de ser un engranaje más de esta modernidad, porque se fomenta la inercia de las personas en provecho de los grandes grupos económicos avalados por el Estado y se evalúa este sistema con el puntaje más bajo, ya que no es posible contribuir al desarrollo de nuestra sociedad cuando las decisiones se toman desde un solo lugar y se extrapola el poder al gobierno. Pero los hechos que aparecen y a través de los cuales se evalúa negativamente este plan de Gobierno, sugiere una relación asimétrica de autoritarismo y sumisión, de agresor y víctima, que hace sospechar respecto del establecimiento de la democracia en tanto participación social en el desarrollo de la sociedad chilena, este descontento además provoca que los cambios sociales o culturales, especialmente el acontecido en el transporte sea vivido como un abuso de autoridad ante el cual se origina el desquite y el resentimiento de las personas, quienes en compensación ejercen

acciones como la agresión verbal o física, la evasión de pasajes, daño a los buses, situación que en definitiva refuerza el modelo implantado y no permite avances en el desarrollo ciudadano, tal como lo señala Castoriadis (1985), estamos sumergidos en la trama social, donde se juegan más allá del dominio psíquico de los usuarios, la heteronomía y la autonomía, es decir; los ciudadanos otorgan poder a la institución en detrimento de su propia autonomía, se justifica la pasividad como si estuviera arraigada naturalmente en nuestra idiosincrasia, el no reclamar y la comodidad deja entrever el conformismo de los que aceptan lo imperante sin discutir, tal como se obedece a un padre, en este caso a un padre social anónimo, que da cuenta de un estado paternalista, donde cambiar los hechos es un camino difícil y forzoso en la adquisición de una sociedad desarrollada, como una red de relaciones de adultos autónomos con un rol activo en ella. Desde esta mirada se puede comprender la tendencia a justificar desde la idiosincrasia del chileno la aceptación o acomodación a lo nuevo y autodefinirse: “somos de cambios lentos”, “somos cómodos”, “somos exageradamente obedientes” respecto al reclamo subterráneo y soportar pasivamente lo que consideramos perjudicial.

Se deduce finalmente, que la sociedad ha creado sus propios mecanismos para regular las relaciones entre las personas y las instituciones y es desde este lugar donde debe surgir un mayor grado de autodeterminación social en la organización de las políticas públicas, incentivando la participación ciudadana, porque no es posible contribuir al desarrollo de nuestra sociedad cuando las decisiones vienen desde un poder vertical, que en este caso se reproduce desde el gobierno como la instancia de orden y protección donde las personas comunes se subordinan ante este panorama que promueve el estancamiento de la sociedad

chilena, sin considerar la dimensión subjetiva, originando opiniones tan desfavorables en el discurso de los usuarios sobre la implementación de Transantiago, que llevan a analizar la labor de las autoridades desde el conflicto y desde el abuso, cuando lo ideal sería que los ciudadanos desarrollaran un rol activo, empoderándose de su saber y venciendo sus temores siendo proactivos y autogestores hacia sus propios fines, desarrollando sus capacidades y exigiendo libertad para sí mismo y límites al poder, tomando conciencia e instalando una nueva relación entre él y el otro (autoridad), dejando de lado el escepticismo para defender sus propios derechos en forma individual o colectivamente con la finalidad de ser una alternativa eficiente de acción y desde ahí establecer relaciones simétricas entre gobierno y ciudadanía, disminuyendo el cuestionamiento de sus propias capacidades de opinión y de generar cambios, reflexión que desde los imaginarios sociales de Castoriadis, mantienen a las sociedades o fomentan sus cambios. Desde esta panorámica, una vez más, se aprecia el debilitamiento del vínculo social producto de un acelerado cambio cultural que irrumpe en la experiencia cotidiana de la gente, influyendo negativamente y potenciando imaginarios sociales a partir de esta convivencia, por lo tanto, es difícil para el gobierno fortalecer lazos de confianza y de cooperación social que ayuden a crear significaciones compartidas ante los cambios que se deseen provocar en la ciudadanía, con el objetivo de incrementar la cortesía y el compromiso cívico.

## **6.- CONCLUSIONES**

Se puede afirmar que la elaboración de este valioso trabajo de escucha sistemática al discurso de los usuarios, posiciona y legitima a las investigadoras en la realización de una propuesta respecto de los contenidos expresados en las entrevistas, donde el tema principal que responde a la pregunta de investigación; es el malestar psicosocial que trasciende todos los ámbitos del ciudadano común, que se ha visto perjudicado con la implementación de Transantiago. En términos generales este nuevo plan vino a agudizar el deterioro de los vínculos sociales e intensificó el escepticismo hacia las autoridades frente a la promesa no cumplida. En este sentido, se colige que son múltiples los malestares que entranpan la subjetividad de los individuos involucrados, evidenciando un descontento general que deja entrever lo complejo que es en una sociedad que se moderniza mantener y fortalecer los vínculos sociales, especialmente cuando aún existen tareas pendientes, como es la desigualdad, la débil sociedad civil y la distancia entre la ciudadanía y el Estado, que va en desmedro del desarrollo social, vislumbrando a una gran mayoría de la población que vive a disgusto, manifiesta inseguridad, no percibe un real progreso, es presa de temores y experimenta un desasosiego con su posición presente y una intensa incertidumbre respecto del futuro, acrecentando el individualismo, la inseguridad y la pérdida de los valores nobles, impidiendo el proceso de integración de la subjetividad individual y colectiva. A grandes rasgos, la insatisfacción que aparece en este grupo tiene que ver con la inseguridad que le producen los cambios, cualquiera sea éste y reacciona demandando protección a través de una fuerte crítica a la mala gestión de la cúpula gubernamental, produciéndose una asincronía entre las exigencias de los individuos y la capacidad de adaptarse a las transiciones y asumirlas. Del

mismo modo, a raíz de los resultados es necesario destacar la importancia que adquiere realizar los cambios estructurales de forma paulatina, permitiendo que la sociedad se adapte lentamente, es así, que en este cambio modal del transporte, en primera instancia, el plano comunicacional debió ser más prolongado y claro en su mensaje con la finalidad de lograr la empatía y adherencia de las personas e ir lentamente en paralelo a la información integrando pequeños pasos prácticos con la intención de ir creando hábitos y nuevas rutinas en su uso diario, a un ritmo que les permitiera adaptarse positivamente, en Transantiago. No cabe duda que se invirtió en el plano comunicacional una gran cantidad de recursos económicos, pero la precipitación con que se llevo a cabo fue el factor que les jugo en contra al no ir a la par con la implementación de la infraestructura, es decir, hablaban de la tarjeta Bip, y no había donde cargarla, hablaban de los nuevos buses y no habían los suficientes, etc. Esto evidencia claramente el origen del malestar que inunda el imaginario colectivo y que debe estar presente en una nueva transformación en el plano social.

Estos hechos invocan a una reflexión sobre los significados que las personas dan a su acción, develando en este estudio un espíritu de protesta y de impotencia que a través de este malestar declara que se debe a que el modelo de desarrollo del país en vez de mitigar las desigualdades las profundiza y a la frustración con las políticas del gobierno que en vez de hacerse cargo del malestar lo mantienen y lo hacen operativo, dando cuenta de la dificultad que tiene el gobierno para integrar la participación de la ciudadanía, es decir, el malestar de los ciudadanos es el medio a través del cual queda expuesto de forma explícita la falta de programas que inciten a abrir espacios de discusión en los estamentos gubernamentales respecto del origen y desarrollo de dicho malestar

en nuestra sociedad, para desde ahí, fortalecer el vínculo social y las capacidades de acción colectiva. Si bien, existe preocupación del gobierno por la participación, esta es insuficiente, porque todo el esfuerzo estatal no esta llegando a las bases, siendo el Estado ineficaz en su labor de integrar a las personas y lograr desarrollar un grado de pertenencia que invite a trabajar de manera proactiva; indudablemente este desarrollo social es atravesado por un desarrollo cultural, presentando un gran desafío a la creación de un cuerpo social que identifique y otorgue pertenencia a la ciudadanía. Desde esta perspectiva, es necesario abrir nuevas oportunidades que apunten al fortalecimiento de los vínculos sociales por ser los más vulnerables en esta sociedad, a través de políticas públicas que enlacen una acción organizada en favor de objetivos de interés común, tendientes a implementar un diseño que promueva el trabajo comunitario conectado a una sólida red social inserta en programas que establezcan comunicaciones fluidas y asequibles a toda la ciudadanía, enfatizando la pertenencia, la credibilidad, la paridad y la equidad con la finalidad de recuperar la confianza en la institución.

A favor de lo anterior, es importante elaborar una mirada sistémica de dicho malestar porque a la luz de los resultados se hace notorio el desgaste de la civilidad, donde la subjetividad esta transitando por transformaciones influenciadas por los cambio sociales imperantes, acentuándose la descortesía en las interacciones y revelando un deterioro en la convivencia socialmente adecuada que se inicia desde la primera socialización del individuo. En este sentido, se precisa elevar proyectos que comprometan al conjunto de ministerios competentes, de manera interdisciplinar, con el propósito de psicoeducar desde la primera infancia, enfatizando en el respeto de este otro social para instalar la

impronta de la relevancia que tiene la educación cívica, especialmente de la cortesía social en la construcción de un *nosotros* que origine pertenencia de los espacios públicos para aprehender una sociedad más solidaria, comprendiendo que los fenómenos sociales tienen causalidades circulares y se retroalimentan por ser sistemas complejos que se afectan y luego se adaptan al contexto.

Por otra parte, se sugiere que en el diseño de los proyectos de inversión del gobierno se incorporen profesionales de las ciencias sociales, especialmente psicólogos, sociólogos y antropólogos, por ser estos poseedores de conocimientos relacionados con el comportamiento humano como resultado de las interacciones de los estados mentales y situaciones sociales inmediatas y desde sus disciplinas contribuir con su saber del funcionamiento de la persona y del medioambiente, cuya finalidad apunta a contribuir en la planificación de la infraestructura de los nuevos sistemas funcionales, para elaborar un soporte transversal al trabajo de ingeniería, con el propósito de estudiar y determinar los efectos negativos que proceden de las obras viales y de arquitecturas en relación a los espacios que inciden a nivel subjetivo e intersubjetivo, por la importancia que cobran los factores espaciales en la vida de la persona para poder relacionarse con los demás y con su propio entorno en beneficio de la salud mental.

Se plantea además, como un gran desafío realizar futuras investigaciones que profundicen en el malestar psicosocial derivado de Transantiago, que se ha instalado como una experiencia traumática que perturba la convivencia social, exacerbando la desconfianza, la violencia física, verbal y la polarización entre gobierno y ciudadanos situándolos en una posición rígida y antagónica que interfiere la comunicación. Dada la magnitud que tienen estos factores en el

aumento de los trastornos mentales que se fueron agudizando por la pérdida de la visión del otro y la impotencia que produce no contar con otra alternativa, es que se origina la ansiedad, la agresividad y el miedo, ratificando con esto el alto grado de inseguridad instalado en el imaginario colectivo de los chilenos, cuya base se encuentra en el fenómeno social denominado *el otro enemigo*, que impide relacionarse de forma sana y segura socialmente. De lo anteriormente dicho, se plantea la necesidad de realizar estudios interdisciplinarios que profundicen respecto de los factores que entorpecen el psiquismo de las personas y otorguen las claves que permitan la incorporación de la dimensión humana en la elaboración de políticas públicas para elaborar pautas que apunten a la prevención y promoción de la salud mental.

Sin lugar a dudas, la premisa que tiene la descontaminación dentro del plan Transantiago sigue siendo un tema pendiente por la relevancia que tiene dentro del desarrollo sustentable en nuestro país, entendiendo éste como aquel que puede lograr satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades y aspiraciones; es así, que las autoridades han elaborado una serie de programas incluido este nuevo proyecto de transporte, con el propósito de lograr que la gente utilice en el trabajo cotidiano este nuevo sistema integrado de buses y metro con la clara intención de reducir la congestión y la contaminación del parque automotriz y que las personas ocupen menos el automóvil. Una de las alternativas que se han incorporando dentro de las estrategias gubernamentales es el de las ciclovías, localizándose especialmente en la zona oriente de Santiago, por el mayor uso del automóvil de este sector, pensando en incentivar el uso de la bicicleta, hecho que trasciende desde el plano económico y social hacia un

nivel cultural, ya que los efectos de estas políticas son de largo plazo y producirán efectos para las generaciones venideras. Esta situación se enlaza con los desafíos que plantea la modernidad que junto al advenimiento de nuevas tecnologías, requiere entender la complejidad de las interacciones y la convivencia que ésta implica, donde además se suma la idea de un falso confort que requiere ser enfrentado a un nivel global abordando las problemáticas de la energía rápida versus energía a largo plazo en beneficio del medio ambiente; siendo estos los temas que desafían a la Psicología Social en la comprensión del nuevo paradigma cultural y desde ahí poner en discusión la incidencia que tiene a nivel subjetivo el incorporar los medios sustentables, la convivencia con el entorno y la importancia de crear conciencia en los seres humanos; específicamente, para este estudio, en el plano del transporte y la crisis energética que afecta el planeta, por lo tanto, es un desafío para la psicología social articular una visión sistémica entre los diferentes medios de transporte desde una mirada ecológica y sustentable ambientalmente, es así, que Transantiago o cualquier otra transformación que pueda efectuarse en la sociedad debe ser tratado con altura de miras, en la cual debe ser incorporada la dimensión humana para comprender los fenómenos sociales, entendiendo que las personas son y serán siempre los actores que construyen sus propios significados dentro del contexto Cultural.

## 7.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blanco, A., Díaz, D. (2005). *El bienestar social: su concepto y medición*. psicothema. Vol. 17, n° 4, pp. 582-589. Universidad Autónoma de Oviedo.
- Castella, J. M., Comelles, S., Cross, A., y Santasusana, M. (2007). *Entenderse (se) en clases: las estrategias comunicativas de los docentes bien valorados*. Barcelona: Grao.
- Castoriadis, C. (1983). *La institución imaginaria de la sociedad*. España: Tusquets editores.
- Delgado, J. y Gutierrez, J (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- Del Saz Rubio M. Milagros;(2000) *La cortesía lingüística en el discurso publicitario*. Valencia: Universitat de Valencia.
- Diccionario de la Lengua española. (2001). Vigésima segunda edición. Extraído el 12 de Junio 2009 desde <http://www.rae.es/rae.html>
- Durán, C. Ramírez, L. y Álvarez, M. (2002). Consideraciones críticas sobre algunos aspectos teóricos de la obra de Serge Moscovici. *Seminario de psicología social*, 1,1. Extraído el 21 de Octubre de 2009 desde <http://members.fortunecity.es/matiasasun/mosco1obra.html>
- Echeverría, G. (2005). *Análisis cualitativo por categorías*. Santiago: UAHC
- Flick, U. (2007), *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ed. Morata.
- Geertz, C. (1993). *La Interpretación de Culturas*. Barcelona: Gedisa.

- Hall E. Dr., (1922). *La dimensión oculta*. Argentina: Siglo XXI.
- Haverkate, H.(1994). *La cortesía verbal*. Madrid: Gredos.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- INE. Instituto nacional de Estadísticas: Resultados Preliminares del Censo de Población y Vivienda 2002. Extraído el 15 mayo 2009 desde <http://www.ine.cl>
- Iñiguez, L. (2003). *Análisis del Discurso, manual para las ciencias sociales*. Madrid: UOC.
- Lechner, N. (1999). *Desafíos de un Desarrollo Humano: individualización y capital*. París; Lom-Ediciones.
- Lechner, N. (2002). *Desarrollo humano en Chile 2002. Nosotros los chilenos: un desafío cultural*. Santiago: PNUD.
- Martín-Baró, I. (1989) . La violencia política y la guerra como causas del trauma psicosocial en El Salvador. *Revista de psicología de El Salvador*, 9, 1
- Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones del Gobierno de Chile. Extraído el 28 de Julio 2008 desde <http://www.mtt.cl>
- Molina, A. y Luque, J. (1997). *Estudios de lingüística general*. Vol II, Granada: Método Ediciones.
- Montero, M. (2002). Construcción del otro, liberación de sí mismo. *Revista Utopía y praxis Latinoamericana*, 7, 41-51.
- Nelson, B. (2001). Políticas públicas y administración: una visión general. En K. Doña, *Aplicación del concepto de política pública a la política de defensa de Chile* (pp. 37-38). Santiago: Universidad de Chile.

- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Málaga: Ediciones Aljibe
- Sánchez, A. (2002). *Psicología social aplicada*. Madrid: Pearson Educación.
- SECTRA. Encuesta Origen-Destino 2006 Secretaría de Transporte Extraído el 17 de Abril 2008 desde <http://www.subtrans.cl/subtrans/encuesta.html>
- Sofofa. Chile: ejemplos de desarrollo sustentable. Extraído el 04 de Noviembre desde <http://www.sofofa.cl/ambiente/documentos/ejemplo.pdf>
- Taylor, S.J. Y Bodgman, R. (1992): *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Paidós, Barcelona.
- Transantiago. Profundizar en la temática de Transantiago. Extraído el 30 de Mayo 2009 desde <http://www.transantiagochile.com>
- Transantiago. Información gubernamental de Transantiago. Extraído el 10 de Marzo 2008 desde [http://www.mtt.cl/prontus\\_mtt/site/edic/base/port/inicio.html](http://www.mtt.cl/prontus_mtt/site/edic/base/port/inicio.html)
- Transmilenio S.A. Bienvenido a TRANSMILIENIO S.A. Extraído el 25 de Marzo 2009 desde <http://www.transmilenio.gov.cov>

## **ANEXOS**

**Primer Objetivo Específico:**

Identificar en el discurso de los usuarios el malestar psicosocial, a partir de la puesta en marcha del Transantiago.

**Categoría: MALESTAR PSICOSOCIAL (MAPS)**

**Tópico: Desaprobación De Transantiago (DETR)**

4 A: Un experimento, eeh, que ha venido un poco a trastornar la vida de muchas personas,

2B: ¿La verdad? basura, eeh,

5C: ..en el inicio, una sensación, una sensación de caos y de mucha falta de respeto para nosotros los usuarios.

2F: o,o,o, horrible. Bueno, los primeros días fue peor, porque había que esperar tantas horas y yo trabajaba en el centro, por Alameda y, un día estuve como hasta las dos de la mañana esperando a 210 y no paraba, no paraba, me tuve que ir en colectivo.....

95 E: Yo creo que uno llega con un nivel de stres...., porque llega con un...(...) sentimiento de molestia, muchas veces de rabia, por todo este hacinamiento que se produce

E 35; por la promiscuidad que (...) por el muy,.. el acercamiento que hay entre las personas, pero el metro en esas horas peak es realmente increíble (...), es terrible, (...), porque hace que el, la aglomeración es mucha

5 B: porque ni siquiera nos preguntaron si nosotros queríamos esa basura;

2D: Uy; una opinión..... no muy buena en realidad... o, a veces no sé, opiniones encontradas tengo, porque..... la verdad siento que igual no es un buen servicio.

3 E: En un comienzo el Transantiago para mí fue nefasto..., por varios motivos, porque hubo un cambio deee, de locomoción que nadie entendía nada,

31 E: en el metro la gente en la hora, entre seis y media y siete de la tarde.., es que es un hacinamiento en que falta que unos vayan sobre otros

172 A: pienso en la Estación Central, por ejemplo, que son calles oscuras por donde la micro sale a la Alameda, que es como, generalmente la gente se baja pa' tomar otra cosa, eeh, que son muy oscuras, que son peligrosas, es peligroso

174 hacer las combinaciones ahí

17 C: me hacía sentir muy.... muy desprotegido, muy....., muy poco independiente, dependía mucho de este sistema.

25B: porque más encima si el chofer va rápido y tiene una frenada o se le cruza alguien por delante, pasan todos volando pa' delante, porque las sillas no tienen como la seguridad.

15 D: lo que a mí realmente me molesta son las famosas rejas que han puesto en la..., en las, ¿cómo se llaman?, en las estaciones grandes, digamos.....para direccionar a la gente.....a esta gente oveja que somos nosotros.....,

70 D: y también pensando..... en los adultos mayores, (..) que todavía trabajan y que tienen que andar mucho rato en la locomoción colectiva, (...) y no es cómodo.... lleven todo apretujado,(...) digamos, no es, si tenía que andar una hora entre subir y bajar.

106 E: estos buses, creo que dejan mucho que desear....., tienen pocos asientos, asientos..., en que la gente eh, muchas, angostos, altos, en que las personas mayores no se pueden ni sentar

113 D: porque eso que estén tirando agüita en las estaciones, tampoco es tan agradable, ¿De dónde viene esa agua?...

**Tópico: Ineficacia De La Información (ININ)**

17 A: yo no tengo idea..., cuáles son los recorridos....me parece que la vi..., información no fue lo suficientemente fluida en un principio. Siento que el mapa, por ejemplo, que entregaron era poco claro.

11B: No, no fue suficiente...yo solamente vi las noticias que dijeron el día domingo empieza y 12nada más, ninguna información.

30C: Sí, faltó información..., a ver, ...hubo exceso de información, pero fue una información en que nos advertían, no, nos anunciaban un gran cambio

63 D: entonces no sé si fue por la forma en que lo implementaron o ¿por qué?, porque información había, no sé si era la suficiente

88 A: Ahora, no toda la gente tiene acceso de Internet, yo misma no tengo Internet muy a la mano,

130 D: pero no toda la gente tiene esa posibilidad, digamos, de acceder a la información.....al chileno común y corriente le falta esa información

48 D:Lo de los alimentadores y ese tipo de cosas, la verdad es que no las entiendo..., no tengo tiempo, je, para meterme, por ejemplo, a Internet y buscar cuál es la micro y cuál es

**Tópico: Efectos Negativos Del Nuevo Sistema (ENNS)**

92 A: porque pasan cinco micros seguidas y deberían parar las cinco en el paradero, o sea, ellos tienen la obligación de parar, da la mismo que hayan pasado tres y la gente haya dejado pasar las tres; si yo quiero tomar la cuarta, la cuarta tiene que parar.

15 C: cuando pasa un bus doble, sino que, muchos dobles, cuatro, cinco buses acarreando gente y después tienes la nada durante mucho rato,

105A: Pero sí sé de mucha gente que..... eeh, antes pasaban micros, muchas más

micros por su casa y ahora no pasan.

32 B: yo tengo ahora más problemas que antes para tomar locomoción..., más problemas, porque, por ejemplo, yo, donde yo vivo en el sector, enfocado específicamente, tengo una sola locomoción que pasa cada media hora,

140A: Eeehm. ¿Cuál congestión?...Ah¡, pero que ese es un problema sin resolver...no, yo creo que está igual...no, no creo que hayamos mejorado

119 A: Lo encuentro terrible...o sea, me ha tocado ver en Plaza Italia, por ejemplo, gente esperando micro pa' Quilicura....y lo encuentro horroroso, o sea, las colas...

13 C: por ejemplo, ver lo, los paraderos atochados de gente, eh, eh o aquí mismo donde yo vivo en Pedro de Valdivia

66 C: porque siempre han pasado en caravanas.... ¿ya?, como acarreando gente y siento que no han incorporado máquinas nuevas, al revés, he visto máquinas viejas este último tiempo...las micros enchuladas pero, que ya perdieron el enchulamiento, ta ta, ta, puro, puro ruido.

84 D: cachai...., contaminan tanto como las micros amarillas....., se criticaba a las micros amarillas también de que corrían los chóferes como loco y resulta que éstos también corren como loco

### **Tópico: Disgusto Por El Servicio Integrado (DSIN)**

11D: Ocupo metro, yo ocupó estas micros de acercamiento....., el metro que nunca me gustó, andar en metro y ahora por obligación tengo que usarlo

25 E: porque yo antes deeee, antes del Transantiago, desde mi trabajo tomaba hasta mi casa, una sola locomoción y ahora tengo que 26tomar tres.....incluyendo al metro entre medio

68 E: pero el problema es ese, de que hay que tomar muchas, muchas locomociones para ir a un tramo que a veces podría ser relativamente corto, pero por lo que queda a trasmano, hay que tomar dos o tres, o sea, tres como mínimo.. de locomociones.....es la parte negativa

6 E: era nefasto también en el sentido de que había que pasarse bajando de una locomoción, sabiéndose a otra y esto eeh, .... hacía que uno se demorara mucho más de lo que habitualmente lo había hecho..

8 E: lo otro que la gente estaba tan presionada....., que empezó a salir mucho más temprano en las mañanas, entonces a la hora que habitualmente yo acostumbraba irme a mi trabajo, que era a, entre seis y media a siete, ya a esa hora la locomoción iba completamente llena

12 E: quedaban unos pegados al lado de los otros; lo que en mi produjo o, un ehm, produjo, que era pleno invierno de ese año, me produjo uuun problema 13bronquial muy severo, que incluso llegué a estar hospitalizada.....

55 E: en una oportunidad yo escuché que, ....., que los negocios eeh, se quejaban de que la gente no, no iba, porque lo único que quería era volver a la casa, de alguna manera

17 E: pero a mi me significó empezar a pagar una locomoción particular, porque le tomé pánico a volver a enfermarme, que eso me significó a mi, fuera del estado dee, de salud, me significòoo harta plata,

40 A: bueno...ahora, el sistema de carga de tarjeta, me parece que todavía es insuficiente, en lugares donde cargar la tarjeta..

41 A: donde cargar la tarjeta....., ya que eso tiene que ver, entiendo yo además, con lo poco que le pagan a las personas que se atreven a poner estos sistemas de pago en sus negocios.

20 B: , pero en los barrios también te cobran incluso hasta pa' cargar, o sea, tú

cargai mil pesos, tení que dar más encima setenta pesos por la carga, o sea, es una risa y las personas que no los tienen

33 E: es nefasto en el sentido de que, por los mismos problemas respiratorios que hay, hace que gente se pueda transmitir estadoos gripales u otro tipo de enfermedades,

### **Tópico: Reacción Frente al Cambio (ADVC)**

81 B: ...me quedaría con el sistema antiguo...lo prefiero, porque había respeto por la gente

38 D: no poder optar, por último, a esperar una micro que venga desocupada y poder sentarte y si querí irte durmiendo, la hora que dura el trayecto desde donde tú estás hasta tu casa, irte durmiendo po'..... y ahora no se puede hacer eso.

169A: Mira, a mí no me molesta bajarme y subirme en otro micro,

136 A: ..claro, se ha ido acostumbrando a la situación, de que ¡ah, bueno; hay que esperarla, ya, bueno, hay que bajarse en un lugar y tomar otra.

37 C: siento también que las personas nos hemos acostumbrado un poco al sistema, (...) ya no me resulta tan dificultoso tener que bajarme en un lugar y esperar otro, lo tomo como parte del juego y me parece bien..es el costo a cambio de no tener cien micros amarillas..

91E: ...Yo creo que fue muy brusco, creo, a pesar de todo, que los chilenos nos hemos adaptado

### **Segundo Objetivo Específico**

2. Describir los beneficios psicosociales que aparecen en el discurso de los usuarios derivado del cambio de transporte.

**Categoría: Bienestar Psicosocial (BIPS)**

**Tópico: Aspectos positivos del nuevo sistema (APNS)**

9 A: yo, los encuentro más cómodos, más modernos que tienen acceso, por ejemplo, a las sillas de rueda, minusválidos

37 A: creo que ayuda a discriminar un poco menos a los escolares.

51 A: contradictorio, pero encuentro que fue un tiempo muy bonito en que la gente empezó a hablarse...en el paradero... comentaban..pa' alegar por último.. pero hablaba..

90 D: .....lo que sí, a lo mejor encuentro bien, que lo hayan eeh, como institucionalizado, en el sentido de de que ellos hayan tenido que hacer un curso, que le hayan dado, a lo mejor, como una mirada más.... profesional a la labor que ellos hacen, que también es bastante estresante y complicada su función.

102 A: pero en Santiago Sur hay lugares donde nunca pasó un micro y ahora pasa....hay barrios que están super mejor comunicados que antes

69 I: me gusta que sea rápido, que no esté con eso del vuelto, de aquí pa' lla', que el chofer se encargue de manejar solamente... esas son cosas super, super positivas del sistema de transporte, eeh, actual.....

59C: El beneficio es menos contaminación acústica...de partida eh, es el gran beneficio, pa' mi gusto,

115 E: tienen vías exclusivas, creo que eso ha sido positivo, esa parte podría evaluarla, yo personalmente, creo que la evaluaría bien.

159 A:...entonces, yo, de repente tengo que hacer un trámite en Providencia y me alcanza el tiempo pa' ir y volver...con un boleto escolar pa' más remate,

¿Cachai?, o sea, pago ciento 161 treinta pesos y me nuevo.... por un montón de lados

**Tópico: Ventajas Tecnológicas (VETE)**

34 A: el hecho de pagar con la tarjeta, que los chóferes no manejen plata, sí, me parece que es un aporte.

72C: Sí...por supuesto, la tarjeta BIP es un bienestar, te ayuda, te facilita eh..., es cómodo, eh, sí.

62E: Eeeh, la tarjeta BIP a mí personalmente me gusta,...¿Ya?. Creo que eso ha sido positivo

90 A: eeh, sí, pero me ha pasado que he llamado, por ejemplo, y me han dicho ¡ah, sí! de tal manera, usted se baja pal' lao' y lo hace esta forma...y lo he hecho pa' los reclamos también...porque no paran las micros

91A: Y lo he hecho pa' los reclamos también...yo he reclamado porque no paran las micros, porque pasan cinco micros seguidas

**Tópico: Sensación De Mejoramiento (SEME)**

74 A: de a poco han ido tratando de informar donde paran las micros, hacia donde van, cuales son las siguientes paradas, cuales son los paraderos que están más cerca.

132A: Eeeeh...yo encuentro que ha ido bajando un poco el momento de ansiedad,

23 C: si, siento que ha mejorado, siento que después de todo, después de todo cuando tú ves estos paraderos, estas vías segregadas, qué sé yo, después de todo eh, no son tan malas,

35C: Siento que hemos avanzado, siento que hemos avanzado en, en que ha

habido parece que mejoría en las frecuencias

14 E: después eeh, se fue arreglando un poco.. en cierto modo, porque empezaron a poner más eeh, más líneas, digamos, ¿Ya? yyy, y eso hizo que se arreglara un pocooooo,

6 C: Hoy día siento que ha mejorado, me siento que es más amable, siento que 7es más amigable el Transantiago que las micros amarillas

21 E: con el tiempo el Transantiago eeh, se fue mejorando y creo que en este momento está mucho mejor que al principio, porque aparecieron mucho más líneas.. y eso ha hecho que sea más fácil.

### **Tercer Objetivo Específico**

3. Revelar las actitudes manifiestas de los usuarios en respuesta a la transformación de la locomoción colectiva.

### **Categoría: Manifestaciones de los Usuarios (MAUS)**

#### **Tópico: Demostraciones De Agresividad (DEAG)**

40 E: , eeh, la gente con tal de subirse, no le importa eeh, ni pegarle a alguien ni que se vaya para abajo, o sea, cada cual ve suuu, ve su problema personal.

40 E: , eeh, la gente con tal de subirse, no le importa eeh, ni pegarle a alguien ni que se vaya para abajo, o sea, cada cual ve suuu, ve su 41problema personal.

52 C: el primer bus que no les para, el segundo bus que no les para y esa gente cuando llega el tercero que es el que tenía que parar, se tiran .....y se producen los codazos, la violencia y los empujones,

23 F: iban dos tipos muertos de borrachos atrás, tomando, con una botella, con

unaaa mochila y con latas de cerveza, después las tiraban al piso, (...) y los que venían al frente, los insultaban... decían y ¿qué mirai tú tal por cual?, puros garabatos.

137G: de repente señoras viejitas...., de esas que tú pensai que están haciendo 138quequitos en la casa, que se suben a empeñones....y hablando, (...), empiezan a hablar lo que piensan para que todo el mundo los escuche, pero de una manera muy agresiva, muy ..(..)...., no lo quiero escuchar nada más, ya es suficiente con todo lo que yo traigo,

144 G: ....., pero ha llegado un nivel en que los escolares con los bolsos pegan, o 145sea, si hay una persona que está con los niños ....., los apretan, los tiran, nadie se preocupa de hacerles un espacio por último, para que los pobres no se mueran ahogados

96 I: estar en esas colas inmensas y entrar al metro y, yo no tener espacio y, y y pa' una mujer también que, que se sientee, no sé acosada de repente, no, no, no falta el viejo.. aprovechador que, que aprovecha de manosear o acercarse mucho, entonces, no, si .....hay un aumento del, del, del estrés,..... de, de la violencia

### **Tópico: Evasión Del Pasaje (EVPA)**

155 A: o sea, a mi me parece vergonzoso no pagar la micro, o sea, encuentro que siempre uno tuvo que pagar la micro, ¿Por qué no la va a pagar ahora?...

50 B: yo por lo menos, como dije anteriormente, o sea, si yo pudiera entregar o facilitar pases gratis para la gente, lo haría,

53 I:...porque es plata menos que les dai a los que están haciendo esto... y en ese momento me pongo del lado, del que, del que no paga... y de repente cuando está abierto por detrás, yo a 55veces igual paso, ...

177 G: Yo creo que es una muestra de..., o sea, de no estoy conforme..., porque generalmente, o sea, discursivamente todos decimos, (...), yo voy a pagar el pasaje, yo lo pago, (...), corresponde que lo pague...

**Tópico: Perdida De La Cortesia (PECO)**

44 B: por el hecho de que pasan con su tarjeta escolar, le dan el derecho a no ceder el asiento ni a embarazadas ni a tercera edad, nada, se perdió todo el respeto,

97 D todos quieren entrar y sentarse, la gente no da el asiento ni a las señoras embarazadas, como que se perdió un poco el respeto

146 G: las embarazadas, lata poh', jamás llegaron a un asiento y nadie se preocupa de dárselos tampoco.

**Cuarto Objetivo Específico**

4. Conocer el discurso que tienen los usuarios respecto de la gestión del estado en la transformación de transporte público

**Categoría: Gobierno – Ciudadanía (GOCD)**

**Tópico: Visión Del Gobierno (VIGO)**

108 C: vimos al comienzo, no cierto, que se tiraban la pelota, que había sido Lagos, que había sido la Bachelett y que en fin, que lo lindo de este proyecto en realidad no resultó porque en la, estrategia de la realización, fallaron muchas instancias,

135 D: Ahora, yo creo que la implementación siiii, cometieron un grave error...

en implementarlo completo de manera inmediata.

45E: Yo creo que fue un gran error. eeh, yo sé que fue idea en el gobierno de Lagos, él se basó en, (...) otros ejemplos de otros países, pero hasta donde yo tengo entendido, en esos países 8...) se empezó de a poco...aquí fue un cambio total

63 A: que la Presidenta estuviera de vacaciones en ese tiempo..., me pareció muy mal, (...).ese día debía haber estado ahí, ese mes debió haber estado en Santiago.

36 B:.. pero resulta que la solución dura mientras el Ministerio está como supervisando, porque el Ministerio se desaparece y la locomoción también

24 D: , yo me considero una persona medianamente inteligente..., y no entiendo y me gustaría que alguien de las personas encargadas del metro, de los inteligentes, digamos, de los de arriba, que me imagino que deben ser inteligentes, por eso están en puestos más arriba..., eeh, me explicaran con manzanas

261 G:....., siento que nos vendieron la pomada, que nadie consideró la opinión de la gente ante un cambio tan radical en el medio de transporte...,

### **Tópico: Sentir del usuario (SEUS)**

9 B: pero como siempre toman las decisiones por nosotros y los que nos vemos afectados, somos los más pobres.

124 C: hubo como una ...actitud despectiva hacia el pueblo, hacia la gente, siento que alguien dejó de preocuparse en algún.. lugar de este engranaje

132C: .....Siento que no miró al usuario, siento que el usuario era una, cosa,

153 D: se pensó eeh, de manera superficial, no se pensó en las personas comunes y corrientes de este país que, o de, ni siquiera de este país, de este Santiago que

ha ido creciendo descomunalmente y que la gente se moviliza desde CerroNavia hasta, pa' trabajar allá arriba en La Dehesa

159D: Pero por supuesto, yo no sé a quién le preguntaron, a mi, yo siempre ando en la calle y 160nunca me han preguntado,

8 C: ; sin embargo, siento que aún no se respeta al usuario.

91B:...Que ¿En qué pensaron solamente? je, je, je ¿qué pensaron? que ¿qué se les pasó por la cabeza cuando hicieron esto con nosotros?

84 B: yo por lo menos soy una persona, una usuaria y más encima soy votante y por eso tengo hartos derechos y creo que me merezco la oportunidad de reclamar.

135 I: encuentro que es super importante esto, porque, como le digo, lo que no han hecho, los medios de comunicación, ni el gobierno ni nada, lo están haciendo ahora que y que me hagan esta entrevista a mi, y que le hagan entrevista a otra gente, que y que se empiece a evaluar desde, el usuario y la gente

### **Tópico: Evaluación de Transantiago (EVTR)**

71B: Menos cero.....je, je, je,

121 C: ..mira, no le voy a poner un uno, ..porque no, pero le pongo un dos, no más que eso

103 E: Si lo tengo que evaluar de, de uno a siete, yo le pondría un uno, honestamente

118 I: ...un uno, sí, mal, mal, mal, como le digo de partida desde el primer día... una negligencia el que, el que no, el que no estuviera eeh, la gente informada para estar preparada pa' un cambio como este.. y yo que soy joven, o sea, si, si, siempre me preguntaba ¿qué será de los abuelitos?,

**Tópico: Panorama idiosincrásico (PAID )**

21 A: en Chile la gente tiene muy mala comprensión de lectura.

79 A: Ahora, siento que la población y la gente en general es muy cómoda, como que lo quiere todo hecho, no sabía que había restricción, ..pero es tu obligación informarte

85 C: lo siento que es tan típico de nosotros los chilenos.....(...), siento que lo mismo ocurre con los que no pagan, siento que es un defecto nuestro, me da lata, me da rabia.

59 B: no, de verdad que yo simplemente creo que no, no estamos culturizados, no estamos ..., es que, no le veo la cultura al Transantiago,

102 C: .....Ahora, debiéramos tener la civilidad suficiente... para poderlo enfrentar....., también nosotros adecuarnos a ese cambio.

116D: .....Como cultura...eeh, yo creo que somos de cambios más lentos, no tan bruscos..., yo creo que las plumas las hemos ido sacando muy de a poco.... y se necesita educación

139 D: pero tenemos así como nos cuesta a los chilenos, los cambios bruscos, también somos muuuy exageradamente obedientes; entonces tampoco tuvimos, ni la fuerza ni la valentía para reclamar como era debido para que esto en el momento en que se implementó.

**Entrevista N°1 - Zona A, Sujeto A:**

Andrea, 35 años, comuna de Santiago Centro.

1E: Cuéntame ¿Qué ha sido para ti el Transantiago?

2A: .....Un experimento.

3E: Si

4A: Un experimento, eeh, que ha venido un poco a trastornar la vida de muchas personas, eso.

5E: ¿Si? ¿tú crees comparativamente, que se ha mejorado el transporte en Santiago?

6A: En algunos sentidos, sí.

7E: ¿sí? ¿Cuáles serían esos sentidos?

8A: Que son ....., yo los encuentro más cómodos, más modernos.....eeeh, sí, en general, más  
9cómodos, más modernos que tienen acceso, por ejemplo, a las sillas de rueda, minusválidos,  
10muchas de las líneas, no todas lamentablemente .....eeh, ahora, no todas tampoco tienen buses  
11nuevos ....., hay algunas que tienen los mismos buses antiguos pintados no más y eso me da  
12lata, eeh....., yo creo que en algunos sentidos sí ha mejorado....., pero creo que en otros ha  
13empeorado.

14 E: Respecto de la información ¿Cómo ha sido para ti? ¿tú sientes que la información que has  
15 recibido de parte de la implementación del Transantiago ha sido la adecuada?.

16 A: Yo creo que es un poco insuficiente, es un poco insuficiente, yo no tengo idea..., cuáles  
17 son los recorridos.... Ya, qué me parece que la vi..., información no es lo suficientemente  
18 fluida en un principio. Siento que el mapa, por ejemplo, que entregaron era poco claro pa'  
19 muchas personas..., yo lo entendí, je, pero me parece que era super poco didáctico, debiera ser,  
20 debió ser mucho más didáctica la información, ...de más fácil comprensión pa' la gente,  
21 sabiendo que en Chile por lo menos, no sé cómo será en otros lados, pero en Chile la gente  
22 tiene muy mala comprensión de lectura.

23 E: Ya.

24 A: Entonces no estaba lista.

25 E: Pero, tú sientes que al inicio del Transantiago esto de las vías segregadas, los alimentadores,  
26 las vías exclusivas, los troncales. ¿Era un, un concepto entendible por la gente? O ¿Sientes que  
27 no?

28 A: Yo siento que pal' común de la gente no, no era comprensible...yo siento que..., fue un  
29 poco rebuscado.

30 E: ¿Si?

31 A: sí, pal' común de la gente, sí.

32E: Y, ¿Cómo visualizas los adelantos tecnológicos? ¿Es un aporte o no, digamos, en  
33comparación con el sistema anterior?

34A: sí, me parece que sí, que es un aporte, el hecho de pagar con la tarjeta, que los chóferes no  
35manejen plata, sí, me parece que es un aporte. Creo que es mucho menos estresante pa' ellos.  
36Eeh, el hecho de que tengan que pararle a todo el mundo, creo que ayuda a discriminar un poco  
37menos a los escolares.

38E: ¿Si?

39A: Y esto otro que no le paguen por boleto cortado, yo encuentro que sí, de que ese sistema es  
40bueno. Ahora, el sistema de carga de tarjeta, me parece que todavía es insuficiente, en lugares  
41donde cargar la tarjeta..., ya que eso tiene que ver, entiendo yo además, con lo poco que le  
42pagan a las personas que se atreven a poner estos sistemas de pago en sus negocios.

43E: ¿Crees tu que es estresante este nuevo sistema de transporte?

44A: No, para mi afortunadamente no, porque a mi me tocó en el tiempo que estuve con  
45licencia...entonces yo tuve como el tiempo a acostumbrarme, no fue como salir a trabajar de  
46un día pa' otro, o sea, de ir a clase de un día pa' otro en esta cosa nueva, entonces, pa' mi no  
47fue super estresante, pero sí sentí que la gente se estresaba mucho, o sea, yo estaba muy relajá  
48en el paradero esperando, así como yaaa, tratando de acostumbrarme, pero la gente que iba a su  
49casa después de todo un día de trabajo o que iba en la mañana y que tenía que llegar a una  
50determinada hora, sí estaba muy estresada. Aunque encuentro que fue, además, esto es, como  
51contradictorio, pero encuentro que fue un tiempo muy bonito en que la gente empezó a  
52hablarse...porque la gente se comentaba cosas, entonces la gente hablaba con la otro persona

53que estaba al lado en el paradero, pa' alegar por último, pero hablaba, la gente se com....., se  
54comunicaba más y que eso volvió a perderse....la gente se hablaba...., en los paraderos y eso  
55era muy interesante, muy bonito.

56E: Ahora, con respecto a como se hicieron las cosas en sí ¿Qué opinión te merece la gestión  
57que hubo a nivel gubernamental?

58A: ..... A ver, me parece que debió haber sido más por etapa.

59E: ¿cómo?

60A: Que debió ser por etapas y no tan de un viaje...., o sea, no implementarlo todo junto al tiro,  
61aunque ellos dicen que ha sido por etapa y todo, pero a mí me da la impresión de que fue como  
62muy, muy de repente todo el cambio y me pareció muy mal hecho, por ejemplo, de que la  
63Presidenta estuviera de vacaciones en ese tiempo...., me pareció muy mal, porque creo que ella  
64debió de haber estado en Santiago en ese momento que se generaba un grave problema pa' la  
65población, o sea, creo que ella debió estar aquí. Me parece muy mal que ella estaba, que haya  
66estado de vacaciones, o sea, ella sabía el día que se iba a implementar por supuesto, ella lo  
67había autorizado, ella lo había mandado, ella tenía que estar aquí, ella podía aplazar sus  
68vacaciones o tomárselas antes o tomárselas después, pero ese día debía haber estado ahí, ese  
69mes debió haber estado en Santiago.

70E: ¿Crees que hay un esfuerzo de parte del gobierno en mejorar esto? ¿tú has visto alguna  
71mejora?

72A: Yo si, yo creo que hay, han habido grandes esfuerzos por mejorarlo, de verdad que yo creo

73que sí- Eeh, la señalética, al principio no habían paraderos, no sabías donde paraban las  
74micros, de a poco han ido tratando de informar donde paran las micros, hacia donde van,  
75cuales son las siguientes paradas, cuales son los paraderos que están más cerca. Por lo menos  
76pa' mi que leo, o sea, que no paso por las cosas, que me detengo a leer, me parece que sí, que  
77hay grandes esfuerzos. Ahora, siento que en eso la población y la gente en general es muy  
78cómoda, como que lo quiere todo hecho, como saber, es como cuando te dicen ¡ay! es que no  
79sabía que había restricción, pero es tu obligación informarte y creo que la gente nunca ha  
80tomado en cuenta que es un deber como ciudadano, informarse.

81E: ¿Tú crees que la gente tiene acceso a la información?

82A: ¿Canales pa' hacerlo?

83E: Eso, ¿Ocupas tú la página Web, esto del fono informa?

84A: Yo lo he hecho varias veces...por ejemplo, cuando no tengo ideo cómo ir a un lugar, digo,  
85ya, si me voy de tal lado, de tal esquina, eeh, a tal lado y, y te aparece ahí, si querí usar metro  
86no, si querí usar puras micros, si querí irte de la forma que tenga menos combinaciones o de  
87la forma que te resulte más rápido, independiente de las combinaciones que tengai que hacer.  
88sí yo trato de usarlo. Ahora, no toda la gente tiene acceso de Internet, yo mismo no tengo  
89Internet muy, muy a la mano, entonces eeh, sí, pero me ha pasado que he llamado, por  
90ejemplo, y me han dicho ¡ah, sí! de tal manera, usted se baja pal' lao' y lo hace esta forma.

91A: Y lo he hecho pa' los reclamos también...yo he reclamado porque no paran las micros,  
92porque pasan cinco micros seguidas y deberían parar las cinco en el paradero, o sea, ellos  
93tienen la obligación de parar, da la mismo que hayan pasado tres y la gente haya dejado pasar

94las tres; si yo quiero tomar la cuarta, la cuarta tiene que parar.

95E: ¿Te ha tocado presenciar o vivir alguna mala experiencia?

96A: No... y... no me ha generado ningún tipo de .... traumas, no...como que he tratado de  
97buscar las alternativas.

98E: ¿tú consideras que ha sido bueno este cambio?

99A: .....A ver, en general.... sí, o sea, una experiencia muy personal, sí... es lo que te decía  
100denante, porque vivo en Santiago Centro, eeh, hay sectores donde nunca hubo micro, Santa  
101Elena, Arauco, lugares que tienen que ver con Santiago Sur, no sé como funcionará pa'  
102Santiago Norte, pero en Santiago Sur hay lugares donde nunca pasó una micro y ahora pasa....  
103hay barrios que están super mejor comunicados que antes.

104E: ¿si?

105A: Pero sí sé de mucha gente que..... eeh, antes pasaban micros, muchas más micros por su  
106casa y ahora no pasan.

107E: ¿y respecto al Metro?

108A: Yo no uso el metro... en general no, trato de no usarlo, lo uso muy poco, salvo cuando  
109tengo que ir pal' lado de la Gran Avenida, por ejemplo.

110E: ¿Te han tocado aglomeraciones?

111A: Eeh, sí me han tocado... las pocas veces que he tenido que usar el metro sí y ...y en  
112general a mi no me gusta el metro, no me ha gustado nunca...o sea, yo, no es que no tome el  
113metro ahora desde que se inició el sistema de transporte nuevo... yo nunca he tomado metro,  
114lo evito, siempre lo he evitado, porque no me gusta..., pero es una cuestión super personal, lo  
115encuentro muy fome el metro, me carga, lo encuentro fome, lo encuentro plano, encuentro  
116que la gente así como que ....., las micros son más entretenidas, je, je, como que pasan cosas,  
117je,je,je, entonces como ...

118E: Y ¿las aglomeraciones Andrea?

119A: No. Lo encuentro terrible...o sea, me ha tocado ver en Plaza Italia, por ejemplo, gente  
120esperando micro pa' Quilicura .....y lo encuentro horroroso, o sea, las colas... porque yo, o  
121sea, tengo la suerte de vivir donde vivo... eeh, entonces tengo la suerte de buscar alguna  
122alternativa.

123E: ¿sí?

124A: Entonces yo no necesito, claro, cuando yo necesito ir, una micro, no sé, por Santo  
125Domingo, pero son estas micros que se van por, por Quilicura, eeh, si encuentro que está muy  
126lleno, yo atravieso el Parque Forestal y me tomo otra micro que viene de otro lado que  
127también se va por Santo Domingo, entonces me evito toda esta aglomeración y hago otra  
128cosa, pero me da mucha lata por la gente que no lo puede hacer, o sea, mi experiencia de usar  
129el sistema, es buena...pero mi experiencia como observadora, de ver lo que le pasa a otros  
130con este sistema, no es buena.

131E: ¿Has notado tú un aumento de agresividad, de ansiedad, de angustia en la gente?

132A: Eeeeh...yo encuentro que ha ido bajando un poco el momento de ansiedad, yo encuentro  
133que al principio sí, era mucha la angustia, que la gente se desesperaba mucho por tomar la  
134micro...eeh, que también eran muy agresivos...yo siento que ha bajado un poco, siento que  
135ha bajado un poco, que la gente ya se ha ido como un poco acostumbrando... claro, se ha ido  
136acostumbrando a la situación, de que ¡ah, bueno! hay que esperarla, ya, bueno, hay que  
137bajarse en un lugar y tomar otra.

138E: ¿Sientes que se ha reducido la congestión con este nuevo sistema en beneficio del medio  
139ambiente?

140A: Eeehm. ¿Cuál congestión?...Ah!, pero que ese es un problema sin resolver...no, yo creo  
141que está igual...no, no creo que hayamos mejorado. No creo que hayamos mejorado mucho  
142en ese, en ese sentido, pero eso es por, yo creo que por culpa deeee, de varias cosas...., de  
143varias, o sea, no se han implementado..... como vías exclusivas pa' las micros, no, las calles  
144no están acondicionadas pa' eso...., eeeh, hay calles eeeeh, que no están hechas pa' eso no  
145más, no están hechas pa' que pasen micros...y nunca estuvieron, porque nunca pasó antes una  
146micro, lo que pasa, lo que te decía, nunca antes pasó una micro, entonces siempre han estado  
147acostumbrados a que muchos autos estacionados a los lados, entonces queda como una sola  
148vía...., yo encuentro que la congestión no ha bajado.

149E: No ha mejorado, digamos.

150A: No, para nada.

151E: ¿Tú sientes que culturalmente los chilenos estamos preparados para este cambio de sistema  
152de transporte.?

153A: Yo creo que no todos...no todos estamos preparados pa' eso y eso se ve en la evasión, por  
154ejemplo, de que, el que puede, no paga y .... que me parece..., o sea, a mi me parece  
155vergonzoso no pagar la micro, o sea, encuentro que siempre uno tuvo que pagar la micro,  
156¿Por qué no la va a pagar ahora?...

157E: Además hoy pagas un pasaje y te sirve para más viajes

158A: Exacto, o sea, yo lo uso y, y repito, o sea, yo tengo la fortuna de vivir donde  
159vivo...entonces, yo, de repente tengo que hacer un trámite en Providencia y me alcanza el  
160tiempo pa' ir y volver...con un boleto escolar pa' más remate, ¿Cachai?, o sea, pago ciento  
161treinta pesos y me muevo.... por un montón de lados, o sea, me ha tocado ir a Cerrillos y me  
162alcanza justo las cuatro micros...entonces, voy, busco lo que voy a buscar y me devuelvo y  
163llego de vuelta con un pasaje ¿Cachai?. Entonces, a mi me parece fantástico... ¿Cachai?, que  
164antes uno tenía que pagar por lo menos dos.

165E: ¿si?

166A: Claro, ahora tengo que tomar cuatro micros pa' ir y volver...., por ejemplo, antes tomaba  
167dos micros, pero tenía que pagar las dos micros, ahora pago una.

168E: ¿Qué opinión te merece esto de tener que bajarse y subirse en otra?

169A: Mira, a mi no me molesta bajarme y subirme en otro micro, sí creo que hay lugares..... que

170no están realmente acondicionados pa' hacer las combinaciones. ¿A qué me refiero? Que hay  
171calles donde salen las micros, de repente, no sé, pienso en la Estación Central, por ejemplo,  
172que son calles oscuras por donde la micro sale a la Alameda, que es como, generalmente la  
173gente se baja pa' tomar otra cosa, eeh, que son muy oscuras, que son peligrosas, es peligroso  
174hacer las combinaciones ahí. Entonces a mi no me molesta en particular tener que bajarme y  
175tomar otra, pero eeh, creo que no está todavía acondicionado de manera óptima pa' poder  
176hacer las combinaciones, eso sí me parece.

177E: ¿Queda algo que yo no te haya preguntado, pero que tú quisieras dejar de 178manifiesto  
178en esta entrevista?

179A: Hummm, no.

180Entrevistadora: ¿No?

181A: No, me parece que no.

182E: Muchas gracias señorita Andrea.

183A: De nada.

**Entrevista N°2 - Zona B, Sujeto B:**

Rosa, 31 años, comuna de Renca.

1E: ¿Qué opinión te merece el Transantiago en forma general?

2B: ¿La verdad? basura, eeh, vi el reportaje que dieron el otro día en Aquí en Vivo, y yo soy una  
3de las que cree que si yo tuviera la posibilidad de darle a todos los chilenos, a todos los  
4santiaguinos en realidad, el pase escolar gratuito, se lo daría, porque ni siquiera nos preguntaron  
5si nosotros queríamos esa basura; por último, deberían haber hecho, no sé, me imagino que  
6podrían haber hecho una reunión con toda la gente o, haber hecho..., a ver, ¿cómo es que se  
7llama la palabra? ehm.....un plebiscito, a ver si estábamos de acuerdo con lo que nos ofrecían y  
8que ahí hubieran tomado una decisión, pero como siempre toman las decisiones por nosotros y  
9los que nos vemos afectados, somos los más pobres.

10E: Respecto de la información que tiene Transantiago, ¿Te parece que fue suficiente?

11B: No, no fue suficiente...yo solamente vi las noticias que dijeron el día domingo empieza y  
12nada más, ninguna información.

13E: ¿Tú sabías que había un teléfono donde llamar?

14B: No.

15E: Para guiarte, o la página Web.

16B: No, nada y de hecho, para mi por lo menos en lo personal, porque tengo una mamá que ella  
17igual es mayor, es una, una burla pa' los chilenos, porque en el fondo, más encima tienen que

18pagar pa' ir a cargar su tarjeta si quieren salir, entonces, los locales al principio por lo menos,  
19estaban como super localizados en ciertas partes, ahora igual está como más de barrio, pero en  
20los barrios también te cobran incluso hasta pa' cargar, o sea, tú cargai mil pesos, tení que dar  
21más encima setenta pesos por la carga, o sea, es una risa y las personas que no los tienen, no  
22pensaron en nada de eso, en nada.

23E: Con respecto a la infraestructura ¿tú sientes que los buses que trajeron son acorde a la  
24necesidad del chileno?

25B: No, porque más encima si el chofer va rápido y tiene una frenada o se le cruza alguien por  
26delante, pasan todos volando pa' delante, porque las sillas no tienen como la seguridad...claro,  
27para sujetarse, porque son todo eso resfaloso, o sea, se mueve un poco la micro y te refalaste  
28pa' delante... y con darse una vuelta, como lo hicieron la otra vez los Ministros y el presidente,  
29o, bueno, intentaron hacerlo, dar una hora o media hora pa' la tele no, no, no va con la realidad.

30E: ¿Tu crees que se ha logrado mejorar el problema de la congestión?

31B: No, por lo menos en la comuna donde yo vivo, yo tengo ahora más problemas que antes  
32para tomar locomoción...., más problemas, porque, por ejemplo, yo, donde yo vivo en el sector,  
33enfocado específicamente, tengo una sola locomoción que pasa cada media hora, nosotros  
34hemos tenido reuniones, porque somos más de mil personas, más de mil familias las que nos  
35vemos afecta' y hemos hecho reuniones con gente de mm, del Ministerio de Transporte, nos  
36dieron una solución, pero resulta que la solución dura mientras el Ministerio está como  
37supervisando, porque el Ministerio se desaparece y la locomoción también. El día sábado  
38nosotros, por ejemplo, tenemos que salir, si queremos tomar locomoción pa' entrar a las ocho,  
39a las siete tení que tomar la micro, o sea, después ya olvídale, no pasa hasta las ocho la otra

40micro, por lo menos yo me veo afecta' directamente.

41E: ¿Tú crees que este sistema de alguna manera ha influido en el estrés de los santiaguinos?

42B: Sii, si, o sea, por todo, yo soy una peliadora de la micro, porque veo que, más encima, le  
43dimos en bandeja a los escolares de que ellos se puedan, por el hecho de que pasan con su  
44tarjeta escolar, le dan el derecho a no ceder el asiento ni a embarazadas ni a tercera edad, nada,  
45se perdió todo el respeto, según, por lo menos en mi opinión, yo creo que se perdió todo el  
46respeto que había antiguamente en la locomoción, si era, a lo mejor un poco más contaminada  
47y todo, pero había bastante respeto, o sea, se veía una persona adulta y, no sé, eran como dos o  
48tres los que se paraban ahora no, nada, yo encuentro, creo que no, ta' mal, todo mal.

49E: ¿Qué opinión te merece la evasión de pasaje?

50B: Yo encuentro que está bien, yo por lo menos, como dije anteriormente, o sea, si yo pudiera  
51entregar o facilitar tarjetas para la gente, lo haría, porque en el fondo es harto lo que nos sacan  
52a nosotros también y a nosotros no nos preguntaron y admiro mucho en ese sentido a  
53Talcahuano, ehh... Concepción, porque ellos cuando les quisieron implementar este sistema,  
54ellos dijeron no, desde el Alcalde hacia abajo dijeron no y toda la población lo apoyó y no lo  
55han logrado hasta el momento y espero que no lo logren tampoco.

56E: ¿Tú crees que los santiaguinos están culturalmente preparados para este cambio de  
57transporte?

58B: ....Mira, ¿la verdad? no, je, je, no, no creo... a ver,...., lo que pasa es que, es como ..., son  
59hartas cosas que van...., ay¡ me confundo, no, de verdad que yo simplemente creo que no, no

60estamos culturizados, no estamos ..., es que, no les veo la cultura al Transantiago, o sea, porque  
61de cultural no tiene nada, puede ser descontaminante.., no sé hasta qué cierto punto, porque  
62me ha tocado viajar incluso con choferes que ya igual conozco algunos choferes, los cuales  
63venimos, hemos ido hasta sin freno por la carretera. Una vez nos vinimos de Renca hasta  
64Mapocho con unaaa rueda que venía en llama y veníamos, llegamos a Mapocho todos con el  
65bus lleno de humo y no podíamos parar en la panamericana, porque no se, no está permitido,  
66porque podría colisionar el bus y era peor, entonces no, de cultura o descontaminante, no, no le  
67veo ningún sentido a la locomoción.

68E: ¿Qué opinión te merece la gestión gubernamental con este sistema?

69B: Mala, super mala.

70E: Si tuvieses que ponerle una nota del uno al diez ¿qué nota le pondrías?

71B: Menos cero.....je, je, je,

72B: ¿Podrías mencionar un aspecto positivo de Transantiago?

73B: .....Es que no, de verdad que yo no le veo beneficio, porque ni siquiera los troncales, esos,  
74supuestamente bus de acercamiento tienen beneficio algún, no, de verdad, ninguno, ninguno,  
75porque por último dijéramos ya, se respetan los asientos de tercera edad o no sé, el chofer se  
76preocupa cuando va una persona con ..., con silla de rueda, ayudarla a bajar, no sé, sería como,  
77ya vale la pena, porque la gente discapacitada a lo mejor lo merece, pero ni siquiera eso, no,  
78nada. para mi punto de vista, nada.

79E: Con respecto al sistema antiguo ¿crees que hubo algún avance?

80B: Por lo menos, yo hablo bien personal y con la gente que yo tengo a mi alrededor, no, no, al  
81contrario...me quedaría con el sistema antiguo...lo prefiero, porque había respeto por la gente,  
82ahora no, porque parecimos sardina arriba de la micro, o sea, una cuestión impresionante,  
83porque más encima como se tardan, si cuando los fiscalizan, cada tres, cada cuatro minutos,  
84pero resulta que la fiscalización se acaba y ya no hay, no hay, yo por lo menos soy una  
85persona, una usuaria y más encima soy votante y por eso tengo hartos derechos y creo que me  
86merezco la oportunidad de reclamar. Yo dije, si a mi me hubiesen preguntado en esa entrevista,  
87me hubiese encantado, porque yo hubiese dicho lo que pienso, así que igual contenta por la  
88oportunidad.

89E: ¿Hay alguna pregunta que yo no haya hecho en esta entrevista, pero a ti te gustaría dejar  
90plasmada en esta entrevista?

91B:...Que ¿En qué pensaron solamente? je, je, je ¿qué pensaron? que ¿qué se les pasó por la  
92cabeza cuando hicieron esto con nosotros?

93E: Muchas gracias..

### **Entrevista N°3 - Zona C, Sujeto C:**

Mario, 56 años, comuna de Providencia

1E: Quisiera saber una opinión general sobre el Transantiago.

2C: ...Eh, mi opinión general está dividida..en un antes y un después....si ¿es válido decirlo?... El  
3antes, caos.

4E: ¿Desde el inicio dices tú?

5C: Sí en el inicio, una sensación, una sensación de caos y de mucha falta de respeto para  
6nosotros los usuarios. Hoy día siento que ha mejorado, me siento que es más amable, siento que  
7es más amigable el Transantiago que las micros amarillas; de todas maneras, me agrada; sin  
8embargo, siento que aún no se respeta al usuario.

9E: Con respecto a, al antes y después, ¿en qué sentido te parece el caos?, ¿qué pasó con  
10Transantiago en su inicio a ti te pareció que era una falta de respeto hacia los usuarios?

11C: Eeh, bueno lo, lo vimos y lo vimos en las noticias ¿no?, yo más lo vi que lo viví ¿ah?, no  
12fue tanto mi experiencia, pero por ejemplo, ver lo, los paraderos atochados de gente, eh, eh o  
13aquí mismo donde yo vivo en Pedro de Valdivia, no, eh, no saber cuándo pasan los buses y que  
14pasaran estas cuncunas, no, cuncunas llamo yo no cuando pasa un bus doble, sino que, muchos  
15dobles, cuatro, cinco buses acarreando gente y después tienes la nada durante mucho rato,  
16¿ya?. Entonces eh, eso, eso me hacía sentir muy.... muy desprotegido, muy....., muy poco  
17independiente, dependía mucho de este sistema.

18E: O sea, ¿tú sientes que la promesa de frecuencia no se cumplió?

19C : No, para nada, no se cumplió jamás...ni se cumple.

20E: Respecto de la infraestructura Mario, ¿Tú sientes que de alguna manera ha mejorado el  
21hecho de tener vías segregadas, alimentadores, paraderos marcados?

22C: ....Sí, si, siento que ha mejorado, siento que después de todo, después de todo cuando tú ves  
23estos paraderos, estas vías segregadas, qué sé yo, después de todo eh, no son tan malas, ¿ah?,  
24en el sentido que en, en la medida que se han podido ir como utilizando y usando, eh, uno las  
25empieza a comprender ¿ah? uno dice ah; mal que mal está bien, sirve, sirve esto ¿ya? y que  
26haya paraderos diferidos, por ejemplo, sí está bien, me parece bien, en un momento me era  
27problemático y todavía un poco problemático, tú no, tienes que saber ya donde para la micro y  
28los choferes no saben esa información.

29E: ¿Podríamos decir que faltó información?

30C: Sí, faltó información..., a ver, ...hubo exceso de información, pero fue una información en  
31que nos advertían, no, nos anunciaban un gran cambio, el cambio del siglo, ¿no cierto? que iba  
32a ser fantástico, eh,...los top ten de América Latina y todo eso y resulta que en la práctica fue un  
33caos absoluto ¿ya? y fue un caos, yo creo que fue un caos.

34E: ¿Tú sientes que hemos avanzado o hemos retrocedido con este servicio?

35C: Siento que hemos avanzado, siento que hemos avanzado en, en que ha habido parece que  
36mejoría en las frecuencias, eh, siento también que las personas nos hemos acostumbrado un  
37poco al sistema, hay eso si, obviamente nos hace sentir que es un poco más amable, ya no me  
38resulta tan dificultoso tener que bajarme en un lugar y esperar, esperar otro, lo tomo como  
39parte del juego y me parece bien. Es el costo a cambio de no tener cien micros amarillas., ¿me

40entiende?, entonces lo acepto, lo tolero; sin embargo, siento que aún hay muchas cosas que  
41faltan, por lo menos en mi sector que, ehm, siento que es como una falta de respeto.

42E: ¿Tú sientes que de alguna manera este nuevo sistema ha contribuido a la agresividad en la  
43gente?

44C:.....Sí, si, si.

45E: ¿Te ha tocado vivir algún evento especial?

46C: Sí y lo veo diariamente aquí en Pedro de Valdivia, porque tienen sistema de pasar eh, tipo  
47convoy ¿ah?, pasan, durante mucho rato no hay buses o de repente estás de suerte y pasan  
48varios con cierta relativa frecuencia, pero lo usual es que dejen de pasar durante mucho rato y  
49de repente pasa una caravana de buses y empieza a acarrear gente, ¿cierto? que no dan abasto,  
50por supuesto, entonces las pesca el segundo bus, el tercer bus, el cuarto bus,....cuando la gente  
51que está esperando, ponte tú, aquí en Bilbao..., el primer bus que no les para, el segundo bus  
52que no les para y esa gente cuando llega el tercero que es el que tenía que parar, se tiran .....y  
53se producen los codazos, la violencia y los empujones, entonces siento que es una falta de  
54respeto para el usuario que lo sigan .... y lo continúen haciendo de la misma forma que al  
55comienzo.

56E: O sea, ¿Tú sientes que no ha mejorado mucho eso?

57C: En eso, no, en eso no.

58E: ¿Qué beneficio sientes que tu comuna, específicamente, ha tenido con este cambio?

59C: El beneficio es menos contaminación acústica...de partida eh, es el gran beneficio, pa' mi  
60gusto, yo vivo en un edificio que está en toda la esquina de Pedro de Valdivia, entonces eh, sí  
61me hace mucho sentido, antes era un ruido ensordecedor ¿ya?, siento que cuando no se  
62producen estos atochamientos y la cosa funciona con relativa normalidad, es amable..., es  
63agradable.

64E: Con respecto a, a tu comuna específicamente, Mario ¿Ha mejorado la cantidad de buses?

65C: A ver, yo en realidad no sé si ha mejorado la cantidad de buses, porque siempre han pasado  
66como en caravana.... ¿ya?, como acarreando gente ¿ya? y, eh, siento que no han incorporado  
67máquinas nuevas, al revés, he visto máquinas viejas este último tiempo...las micros  
68enchuladas, pero ya, que ya perdieron el enchulamiento, ta ta, ta, ta, puro, puro ruido.

69E: O sea, ¿en tu comuna ha mejorado el sistema de transporte?

70C: Yo siento que no, yo siento que no.

71E: ¿Podrías mencionar algún beneficio de Transantiago?

72C: Sí...por supuesto, la tarjeta BIP es un bienestar, te ayuda, te facilita eh..., es cómodo, eh, sí.

73E: Y ¿qué opinión te merece el hecho de las personas que no pagan el pasaje?

74C: ...Ah; eso es lo que me da rabia, ¿ya?, me da rabia y oculto... mi malestar se traduce en  
75cuando veo que la empresa de buses manda recoger gente ¿cierto? en estas caravanas, ya, me

76imagino un jefe diciendo ¡eh, fish, oye ta', tenemos tantos giles en Providencia esperando, no  
77cierto, así que, vayan, vayan de a cuatro de a cinco buses y los recogen, los pescan y los tiran  
78frente al metro ¿ya?, lo encuentro super indigno....y ¿cuál es la., se me, me volé, la parte de,  
79que me dijiste, la pregunta?

80E: La pregunta sobre la evasión de pasajes

81C: Ah¡ y lo mismo, no cierto, así de, de, de insolente, digamos, como esa actitud siento cuando  
82la gente no paga, lo siento que es tan típico de nosotros los chilenos....., tanto desde lo, desde  
83lo, los dueños que te hacen, ahorran no sé qué cosa, pero ellos obviamente que ahorran ahí con,  
84con tener ese, el sistema de atención al público, siento que lo mismo ocurre con los que no  
85pagan, siento que es un defecto nuestro, me da lata, me da rabia.

86E: ¿Tú sabes, por ejemplo, que existe una página Web a la que tú puedes entrar y saber el  
87recorrido, si tu quieres ir a algún lugar o un teléfono que también está abierto?

88C: .....A ver, eeh, saberlo así con certeza ....., yo creo que, que no, pero lo he escuchado, está,  
89está en mi inconsciente colectivo, ah...sé que está y y y , no tengo, por ejemplo, ahora que  
90estoy trabajando en esto de las escuelas eh, no sé, no sé dónde está, no sé cómo entrar...pero  
91me serviría ahora...entro a otro sitio, por ejemplo, a Map City, pero que no me entrega esa  
92información.

93E: Bueno hay una página que se llama Transantiago informa y hay una línea gratuita también,  
94tú llamas y preguntas queee, qué te sirve para ir a un lugar determinado.

95E: Entonces, ¿Cuál sería tu opinión respecto de la información que se otorga a los usuarios  
96sobre este servicio?

97C: .....Yo creo que de repente escuchamos tanta información, no, como un bombardeo, que de  
98repente como que no hacemos el.., la separación de qué nos sirve, que, qué es propaganda y  
99qué nos sirve, a uno, como que queda ahí en el aire escuchando muchas cosas.

100E: ¿Tú crees que los chilenos estamos preparados para un cambio tan abrupto como ha sido el  
101Transantiago?

102C: .....Eh.., yo creo que, a ver, no lo sé, no lo sé, pero creo que era necesario un  
103cambio.....Ahora, debiéramos tener la civilidad suficiente... para poderlo enfrentar.....,  
104también nosotros adecuarnos a ese cambio.

105E: Y ¿qué crees tú que faltó?

106C: ..... Yo creo que faltó eh, el respeto, yo creo que faltó el respeto, o sea, se anunció algo que  
107no fue....., yo creo que eso fue como el gran engaño de.. y vimos al comienzo, no cierto, que  
108se tiraban la pelota, que había sido Lagos, que había sido la Bachelett y que en fin, que lo, lo,  
109lo lindo de este proyecto en realidad no resultó porque en la, en la estrategia de la realización,  
110fallaron muchas instancias, entonces, tu, fue malo, no se saca nada con tener una buena idea,  
111si tú no la sabes plasmar.

112E: ¿Tú dices que no es cultural, sino que tiene que ver más bien con la organización?

113C: Sí, de todas maneras, yo pienso que igual yo creo que era, habría producido un pequeño

114choque, por ejemplo, porque estábamos acostumbrados que, uno tomaba una micro y recorría  
114todo Santiago de un viaje.. ¿ya? eso nos iba a chocar de alguna manera, pero también hay que  
115recordar que pa' tomar esa micro, pa' recorrer todo Santiago en una sola, tenía que estar así,  
116haciendo cachaña pa' tomar la micro.....Pa' nosotros los de provincia, llegar a Santiago y  
117tomar micro era un, una odisea....., se te iban todas las micros.

118E: Si tuvieses que ponerle una nota del uno al siete a la gestión gubernamental ¿qué nota le  
119pondrías?

120C: .....Eh, en su, en su, en ¿cómo instaló este asunto?...mira, no le voy a poner un uno, porque  
121.....porque no, pero le pongo un dos, no más que eso.

122E: Y ¿En qué te basas para colocar ese dos?

123C: .....Me baso en que siento que hubo....algo como feo...., en que hubo, hubo como una  
124....hubo una actitud despectiva hacia, hacia el pueblo, hacia la gente, siento que alguien dejó  
125de preocuparse en algún.. lugar de este engranaje ¿no?, de esta brutalidad, al, alguien no se  
126preocupó en qué iba a pasar con el gallo que tomó la micro....eh, te aseguro que hubo  
127millones que se pagaron en, en proyectos y en estudio y en miles de cosas, millones de  
128millones ¿ya?; sin embargo, a la hora de los quiubos, los giles estábamos todos apiñados en  
129las esquinas esperando micro....., por lo tanto, siento que eeh, que hubo una gran  
130irresponsabilidad.....

131E: ¿Qué crees que faltó en esta planificación?

132C: .....Siento que no miró al usuario, siento que el usuario era una, cosa, a ver, obviamente

133tenían que mirarlo, digamos, este proyecto... con micro, vamos a instalar un, un un, un  
134sistema, no cierto, eh, de traslado de gente, o sea, lo vieron....., pero no lo miraron como  
135persona..., era un producto, era parte de este producto, era como cuando pa' hacer longaniza  
136necesitai chanco, los molí y los metí adentro de una longaniza, aquí éramos parecido, pa'  
137llenar los buses se necesitaba gente, pero siento que la mirada respetuosa hacia el usuario,  
138todavía no es... todavía siento que ahí adolece algo, falla algo....., por lo menos el sector que  
139yo veo, no sé si en otros lados....., pero yo diría que en general..., por lo que he percibido es  
140como en todas partes un poco parecido.

141E: ¿Tienes algo más que agregar, que no se haya preguntado?

142C: No... creo que ya he dicho todo.

143E: Muchas gracias por tu opinión.

#### **Entrevista N°4 - Zona D, Sujeto D:**

|

Pamela Tapia, 46 años, comuna Peñalolén

1E: ¿Qué opinión te merece Transantiago?

2D: Uy¡ una opinión..... no muy buena en realidad... o, a veces no sé, opiniones encontradas  
3tengo, porque..... la verdad siento que igual no es un buen servicio. Las micros podrán ser  
4nuevas algunas, pero no, algunas, porque al final igual ocuparon las micros amarillas, pero las  
5nuevas pareciera ser que son.... no sé si cómodas es la palabra, porque yo solía dormir en las  
6micros amarillas, en estas todavía no puedo dormir, aparte de tanto bajarse y subirse, en realidad  
7no alcanzai hacer nada, te fijai,.. eeh, la verdad es que a mi no me gusta.... no me gusta.

8E: ¿Qué recorrido haces tú usualmente?

9D: Vivo en Peñalolén, trabajo en La Cisterna y hago la práctica en Estación Central.

10E: ¿Tú lo ocupas harto?

11D: Ocupo metro, yo ocupo estas micros de acercamiento....., el metro que nunca me gustó  
12andar en metro y ahora por obligación tengo que usarlo....., es horrible. La verdad es que a mi  
13me violenta el metro. No sólo porque vaya muy lleno y uno vaya muy apretado; no es, no es  
14tanto eso, lo que a mi realmente me molesta son las famosas rejas que han puesto en la..., en  
15las, ¿cómo se llaman?, en las estaciones grandes, digamos.....para direccionar a la gente.....a  
16esta gente oveja que somos nosotros....., que parece que no sabemos por donde tenemos que  
17caminar.... entonces, nos tienen que orientar para que no nos desviemos, entonces si uno viene  
18bajando la escalera y puede, en vez de poder salir inmediatamente al andén; no, tengo que dar,  
19uno tiene que darse la tremeeenda vuelta, independientemente que si yo voy apurada o voy  
20con tiempo....., pero, ¿por qué me tengo que dar una vuelta?, porque en algunas estaciones  
21dejaron un espacio tan pequeño para pasar por estas famosas rejas, que cuando te encuentras  
22con la persona que viene en sentido contrario, no caben... dos, entonces ¿por qué gastan tanta  
23plata en cosas absurdas?, porque la verdad y, yo me considero una persona medianamente  
24inteligente....., y no entiendo y me gustaría que alguien de las personas encargadas del metro, de  
25los inteligentes, digamos, de los de arriba, que me imagino que deben ser inteligentes, por eso  
26están en puestos más arriba....., eeh, me explicaran con manzanas por qué han tenido que  
27invertir dinero, que es nuestro, porque es el dinero de los usuarios, en poner rejas.....porque  
28mejor podrían poner asientos, bancas....., o un cafecito pa' que la gente entre espera y espera, si  
29te quedai de juntar con alguien, pueda hacer eeh, ocupar los espacios....., en vez de llenarlos de

30rejas...

31E: si tú tuvieras que hacer una comparación con respecto al..., a las micros amarillas, al  
32transporte anterior y este nuevo sistema ¿Tú sientes que hemos empeorado o mejorado?

33D: Lo que pasa es que mi opinión es totalmente parcial, a mi las micros amarillas me  
34gustaban....., la verdad es que me....., esto de subirse a una micro y andar, no sé po', diez,  
35quince cuabras y después tomar otra, tomar el metro,.. cosas que vienen llenas igual,.... no,....,  
36no me parece y no me parece porque, uno de repente, sobre todo a la salida del trabajo o en la  
37noche, después de todo lo que uno hace en el día, ....., no poder optar, por último, a esperar una  
38micro que venga desocupada y poder sentarte y si querí irte durmiendo, la hora que dura el  
39trayecto desde donde tú estás hasta tu casa, irte durmiendo po'..... y ahora no se puede hacer  
40eso.

41E: Y el cambio de Tecnología. ¿Qué te parece a ti eso?

42D: No, yo creo que eso es bueno, si..... de cierta manera es bueno,,, ahora, cuando a uno se le  
43olvida y no tení y tení que tomar la micro de acercamiento y no tienes carga y no hay un lugar  
44cerca, ¿Qué haces?..... por ejemplo.

45E: ¿Y la infraestructura nueva como son las vías segregadas, los alimentadores, los troncales?

46D: Lo de las vías segregadas, yo creo que es bueno, porque hace que... por lo menos en algunos  
47sectores que la, el tránsito sea un poco más rápido, digamos. Lo de los alimentadores y ese  
48tipo de cosas, la verdad es que no las entiendo..., no tengo tiempo, je, para meterme, por  
49ejemplo, a Internet y buscar cuál es la micro y cuál es, cuál es la que tengo que tomar y cuál es



70mejor, de sesenta, de setenta años que todavía trabajan y que tienen que andar mucho rato en la  
71locomoción colectiva, que ellos vienen cansados del trabajo, a la salida de, digamos, de sus  
72horarios..... y no es cómodo.... lleven todo apretujado, no es cómodo, digamos, no es, si tení  
73que andar una hora entre subir y bajar. Insisto, en que las micros amarillas, para mi, eran más  
74cómodas también en ese sentido, independientemente que a lo mejor, eeh, también venían  
75llenas algunos recorridos y todo, pero pasaban mucho más seguido..... Habían micros hasta  
76tarde....., o sea, si uno por a, b,c motivo, te ibai a juntar con tu familia o, te ibai a juntar con tus  
77amigos y no tení auto, podíai estar perfectamente hasta las dos, tres de la mañana, porque tú  
78sabías que habían micros amarillas que llegaban a todas partes de Santiago..... toda la noche...

79E: ¿Qué le encuentras de positivo al Transantiago?

80D: .....A ver, se suponía que el Transantiago se implementó para que la gente, eeh, optara  
81por la locomoción colectiva y dejara los autos en la casa...., me parece que eso no se está  
82cumpliendo..... yo, en lo personal, no tengo auto ni pretendo tenerlo, pero me parece que eso  
83no se cumple.... la gente igual anda en sus autos, porque no está funcionando bien, entonces  
84creo que la, la prueba está como en lo, en lo cotidiano, digamos, cachai....., contaminan tanto  
85como las micros amarillas....., se criticaba a las micros amarillas también de que corrían los  
86chóferes como loco y resulta que éstos también corren como loco y también tienen accidentes,  
87porque eso no depende, digamos, de que del, del plan..., maestro, sino que también depende de  
88las personas....Ahora, tampoco ha funcionado el, también la parte de las remuneraciones de los  
89chóferes.....lo que sí, a lo mejor encuentro bien, que lo hayan eeh, como institucionalizado, en  
90el sentido de de que ellos hayan tenido que hacer un cuurso, que le hayan dado, a lo mejor,  
91como una mirada más.... profesional a la labor que ellos hacen, que también es bastante  
92estresante y complicada su función.

93E: ¿Cómo te han afectado en lo personal este cambio de transporte?

94D: ¡Ah, bueno; Espacio no hay en, en ninguna de las dos, por lo menos en los metros que yo  
95ocupo, digamos, en las líneas que yo ocupo, a las horas que yo las ocupo, siempre están  
96llenas..... a mi, irme de pié o irme apretá no me molesta, pero sí me molestan que obviamente  
97la gente está más agresiva, todos quieren entrar y sentarse, la gente no da el asiento ni a las  
98señoras embarazadas, como que se perdió un poco el respeto. Ahora no sé si sea  
99exclusivamente por el tema del Transantiago o, eso se venía desde antes, digamos, eeh, pero sí  
100creo que ahora hay una, una, un aumento, digamos, de la falta de educación de las personas  
101que ocupan, digamos, los medios de transporte público. ...., claro que afecta, porque no  
102estamos..., si antes no éramos muy amables como chilenos, ahora somos menos amables.

103: En lo particular ¿Cómo te afecta la aglomeración?

104D: ...eeh, Bueno, los espacios, yo pensaba, por ejemplo, ahora que estamos en período frío...,  
105a lo mejor no es taaaan incómodo andar tan apretuja, ¿cachai?, independientemente que,  
106obviamente es molesto sentir todas las protuberancias de todas las personas, de sentir los  
107alientos, que me cargan, a las distintas horas del día, digamos, ..., eso es desagradable, pero si  
108nos ponemos un poco más ..., a lo, no sé si más superficiales, pero considerando que estamos  
109en invierno, a lo mejor ya no es tan complicado, ¿Te fijai?, pero el otro día yo pensaba  
110¿Cómo lo vamos a hacer en el verano?... , cuando toda la gente anda más transpirada,  
111andamos con menos ropa, pero.... eso no te quita el calor..., entonces ahí, sintiendo todos los  
112sudores, no sólo en términos de olores, sino que el sudor eeh, del cuerpo, del brazo del otro,  
113de la espalda del otro que está detrás de mi...., eso es incómodo, porque eso que estén tirando  
114aguüita en las estaciones, tampoco es tan agradable, ¿De dónde viene esa agua?...

115E: ¿Tú crees que como santiaguinos estamos preparados para este cambio?

116D: .....Como cultura...eeh, yo creo que somos de cambios más lentos, no tan bruscos..., yo  
117creo que las plumas las hemos ido sacando muy de a poco.... y se necesita educación, no  
118solamente para implementar un sistema, eeh, ... de ....un sistema de tránsito, digamos, pero  
119en todo sentido se necesita educación..., ampliar, tenemos que ampliarnos la mirada,  
120ampliarnos la.... mollera, como se dice en términos más comunes.

121E: ¿Crees que la información que hemos recibido para usar el Transantiago, página WEB y  
122fono consulta gratis, ha sido suficiente?

123D: ....Pero, es que no toda la gente tiene acceso a eso..., no todos tienen acceso..., o sea y, no  
124porque la gente no tenga computador en su casa, sino que..., porque no estai todo el día en tu  
125casa po'..., entonces no tienes toda la, no siempre tienes la posibilidad, digamos, de acceder a  
126la información. Seguramente la información está y es completa y yo sé que hay gente que la  
127ocupa..., que a veces yo recurro a esas personas que están ahí más conectadas...eeh, y saben y  
128ellos pueden meterse a Internet y decir tal micro, si te bajas en tal parte puedes tomar tal  
129micro, qué se yo, bla, bla, bla, pero no toda la gente tiene esa posibilidad, digamos, de  
130acceder a la información.....al chileno común y corriente le falta esa información.

131E:¿Cómo sientes tú que ha sido la gestión gubernamental ?

132D: Podría ser que la planificación haya estado bien, porque de eso mucho tampoco se habló,  
133digamos, ellos se defendieron solamente cuando esto se implementó y se vieron los errores;  
134se defendieron, pero tampoco contaron, explicaron cómo había sido la planificación. Ahora,  
135yo creo que la implementación siiii, cometieron un grave error.... en implementarlo completo

136de manera inmediata.

137E: ¿Qué percepción tienes desde su inicio a la fecha?

138D: ... Yo creo que la gente se acostumbró, sigue, seguimos reclamando en el, en el cotidiano,  
139seguimos reclamando, pero tenemos así como nos cuesta a los chilenos, los cambios bruscos,  
140también somos muuuy exageradamente obedientes; entonces tampoco tuvimos, ni la fuerza ni  
141la valentía para reclamar como era debido para que esto en el momento en que se implementó  
142y se vieron y, produjo, digamos, todos los problemas que se produjeron, en su momento a las  
143personas que iban a trabajar, a la gente que se movilizaba, eeh, para que eso cambiara de  
144manera inmediata..., como había ocurrido en otros países, que la gente salió a las calles,  
145protestó y el sistema tuvo que cambiar.

146E: ¿Tú sientes que hemos avanzado?

147D: ....Hemos avanzado muy poco..... Ahora, con respecto a la planificación que sí hubo, yo  
148creo que eeh, parte de la planificación, ahora estoy haciendo memoria..., de que en la  
149planificación eeh, no se pensó en, en muchas comunas, digamos, en el trayecto entre  
150comunas que se dejaron sin movilización... y que eso se vió en el momento que lo  
151implementaron..., por lo tanto, eso quiere decir que la planificación estuvo, tampoco tan  
152buena..., por lo tanto, creo que como siempre..., se pensó eeh, de manera superficial, no se  
153pensó en las personas comunes y corrientes de este país que, o de, ni siquiera de este país, de  
154este Santiago que ha ido creciendo descomunalmente y que la gente se moviliza desde Cerro  
155Navia hasta, pa' trabajar allá arriba en La Dehesa o del, desde el paradero, qué se yo,  
156cuarenta y tanto de Santa Rosa pa' venir a trabajar a La Dehesa, en esa gente no se pensó...,  
157no tengo idea en quién pensaron, eso sí.

158E: ¿Tú crees que fue excluida la opinión de las personas?

159D: Pero por supuesto, yo no sé a quién le preguntaron, a mi, yo siempre ando en la calle y  
160nunca me han preguntado, o, nunca me preguntaron ante qué me parecía a mi las micros  
161amarillas y si era bueno o no cambiarlas. Yo creo de todas maneras que las micros amarillas  
162no eran la panacea ni la cosa más fantástica del mundo..., pero tampoco, yo por lo menos no  
163tengo información de que se haya hecho encuestas, de cómo la gente quería transportarse.... a  
164lo mejor hubo y yo no lo supe,...

165E: ¿Qué opinión te merece la evasión del pasaje?

166D: .... Bueno, yo creo que también es característica de los chilenos..., en las micros amarillas  
167también la gente evadía el pasaje,... eeh, siempre estamos tratando de hacer una trampa,  
168digamos,....., no solamente en esto, sino que en todo; el gobierno también hace trampa..., no  
169cuenta todo lo que tiene que contar, no dio toda la información de cómo planificaron esto, de  
170cómo lo implementaron..., se pasaron la pelota unos a otros,..... y eso también es una manera  
171de hacer trampa y ellos también son chilenos.

172E: En un momento dijiste que a ti en lo personal, te violenta el Transantiago ¿De qué manera?

173D: Me violenta el de, el tema del metro y me violenta el tema específico de las rejas....si yo  
174fuera una persona valiente, cosa que me considero valiente, pero parece que no lo soy tanto,  
175es como de, ir, pedir a lo mejor, audiencia con el encargado de esa estación de metro y  
176preguntar por qué están esas rejas, cuál es la función que cumple y para qué..., se hicieron,  
177digamos. Por una parte eso y también podría ser y que también lo he pensado en el momento

178que me he sentido, eeh, enfurecida, de agarrarla a patada en realidad a la reja, o de ponerme  
179ahí en la mitad de la estación, con la estación repleta de gente, empezar a preguntarle a los  
180tipos que están además gritando, que no te subas a los primeros carros, que vayas a los carros  
181más atrás, porque más atrás están más desocupados, entonces te están gritando en la oreja,  
182mas...., que ellos, se supone, que son como guardalíneas, guarda no sé qué, más lo. Y que  
183están con ese trajecito amarillo y, o preguntar a los otros tipos que están de azul, se supone  
184que, que pareciera que tienen más rango, eeh, preguntarle a viva voz, sin violencia y sin  
185gritarlo, digamos, pero de manera fuerte cosa que el resto de la gente se dé cuenta y,  
186preguntar y que explique para qué está esa reja....., me molesta la reja, me molesta  
187terriblemente, porque siento ... que, que nos tratan desde el gobierno como ovejas.... y, la  
188verdad es que nos comportamos como ovejas, porque yo, yo no he hecho nada y tampoco he  
189visto que la gente haya hecho algo.

190E: Has sacado de ti una emoción más fuerte, esto de que te enfurezca, ¿tú antes te sentiste en  
191algún minuto enfurecida con la locomoción colectiva antigua cómo con el Transantiago?

192D: Nooo, o sea, uno se enfurece, o se molesta, digamos, cuando la micro pasa y no te para,  
193pero eso pasa también con las micros troncales o con las otras, digamos, pero eso es puntual y  
194después viene la otra micro y te vai no más, pero eso es un malestar eeh, pasajero, pero esto a  
195mi si me molesta, me molesta terriblemente, porque siento que...., que no, como lo dijeron el  
196otro día en las noticias por otra cosa nada que ver..., no nos están tratando desde el  
197gobierno..., como personas, como seres humanos y, entonces hay un doble discurso, un doble  
198discurso más, digamos, de todos los dobles discursos que el gobierno tiene..., eeh, y que,  
199seguramente este gobierno y si viene otro de otra línea, va a tener el mismo doble discurso,  
200pero ..., pero creo que nos están engañando, digamos, por una parte, nos soban el lomo,  
201diciendo que están preocupados por los ciudadanos y por las personas de este país y resulta de

202que nos tratan como ..., ovejas, por no decir animales, digamos,..., entonces y, en ese sentido  
203no nos están tratando como seres humanos.

204E: ¿Podrías mencionar algo positivo de Transantiago?

205D: ..... Yo creo que en este momento no tiene nada positivo ni siquiera el precio del pasaje....,  
206porque con la, por ejemplo, en el metro, con la cantidad de gente que anda en el metro..., no  
207debería ser tan caro...., aunque un pasaje me sirva para tres locomoción, sí, sí, porque uno .....,  
208yo ando sólo .... en metro y debo tomar una ....., de acercamiento y ando en la, en el metro en  
209las horas peak... y cargo..., por lo menos tres veces a la semana la tarjeta.

210E: ¿Te ha salido más caro que anteriormente?

211D: ..... La verdad, que no sé si me ha salido más caro, pero sí tengo la sensación.... de que al  
212final esto de que no ves el dinero, estás eeh, el no ver el dinero, digamos, que estás poniendo,  
213que estás gastando...., no sé efectivamente cuánto es lo que gasto, pero si sé que, por lo menos  
214tres veces a la semana son entre dos mil y tres mil pesos que yooo, con lo que yo cargo la  
215tarjeta. ¿Te fijas?

216E: ¿Queda algo que tú quieras decir, que no te hemos preguntado, pero que tú quisieras dejar  
217de manifiesto en esta entrevista?

218D: ..... Una de las cosas que me gustaría, que a lo mejor eeh, si esto sirve, digamos, para  
219que...., las personas encargadas de la planificación y, no sé el Ministro..., pero, que sean .....  
220más considerados con la gente, con el común, digamos, con la gente que no tiene auto, con la  
221gente que se mueve eeh, en grandes distancias,....., porque...., porque en realidad, el hacer el

222show...., de un Ministro o de un personero del gobierno, de hacer el show, de andar en metro,  
223de andar en, en alguna micro, digamos, del Transantiago, con los periodistas encima y con  
224todo eso, no tiene mucho sentido, porque él no se maneja .... en lo cotidiano, en las horas  
225peak y sólo ...., la verdad, es que les pediría que fueran más considerados y que fueran  
226considerados de verdad, digamos, que no hagan el show,.... eso.

227E: Gracias.

### **Entrevista N°5 - Zona E, Sujeto E:**

María, 60 años, comuna La Florida.

1En: María, cuénteme, ¿Cómo ha sido para usted el cambio del Transantiago?

2E: .....A ver, vamos a empezar por el principio. En un comienzo el Transantiago para mi fue  
3nefasto..., por varios motivos, porque hubo un cambio deee, de locomoción que nadie entendía  
4ada, nadie sabía hasta dónde llegaban, de dónde salían, no se sabía el número deee, de cada  
5locomoción, eeeh, era nefasto también en el sentido de que había que pasarse bajando de una  
6locomoción, sabiéndose a otra y esto eeeh, .... hacía que uno se demorara mucho más de lo que  
7habitualmente lo había hecho.. antes ¿Ya? yyy, y lo otro que la gente estaba tan presionada....,  
8que empezó a salir mucho más temprano en las mañanas, entonces a la hora que habitualmente  
9yo acostumbraba irme a mi trabajo, que era a, entre seis y media a siete, ya a esa hora la  
10locomoción iba completamente llena y, eeh, era tal la, la presión que había entreee, entre los  
11usuarios de la locomoción, que incluso quedaban unos pegados al lado de los otros; lo que en  
12mi produjo o, un ehm, produjo, que era pleno invierno de ese año, me produjo uuun problema

13 bronquial muy severo, que incluso llegué a estar hospitalizada.....después eeh, se fue  
14 arreglando un poco.. en cierto modo, porque empezaron a poner más eeh, más líneas,  
15 digamos, ¿Ya? yyy, y eso hizo que se arreglara un pocooooo, este flujo de, de mucha gente  
16 que tomaba por un solo lado, pero a mi me significó empezar a pagar una locomoción  
17 particular, porque le tomé pánico a volver a enfermarme, que eso me significó a mi, fuera del  
18 estado de, de salud, me significòoo harta plata, porque yo hasta el día de hoy tengo que pagar  
19 una locomoción que, que si no hubiera sido por, si no hubiese habido ese cambio, yo seguiría  
20 tomando mi locomoción que tomaba antes yyy, y que me sale ni la mitad de lo que tengo  
21 ahora....con el tiempo el Transantiago eeh, se fue mejorando y creo que en este momento está  
22 mucho mejor que al principio, porque aparecieron mucho más líneas.. y eso ha hecho que que  
23 sea más fácil. Sin embargo, el problema que siempre eeh, yo creo que persiste; es que eeh,  
24 es los cambios de locomoción que hay que hacer, porque yo antes deeee, antes del  
25 Transantiago, desde mi trabajo tomaba hasta mi casa, una sola locomoción y ahora tengo que  
26 tomar tres.....incluyendo al metro entre medio ¿Ya?, tengo que tomar un Transantiago, el  
27 metro y otro y otra locomoción de acercamiento.

28 En: ¿Le ha tocado vivir las aglomeraciones?

29 E: De todas maneras, de todas maneras, en las horas peak, eeh, el metro, es decir, es que ya  
30 lo peor que puede haber, en el metro la gente en la hora, entre seis y media y siete de la  
31 tarde.., es que es un hacinamiento en que falta que unos vayan sobre otros. La gente eeh, va  
32 pegada y esto en invierno es nefasto, porqueee, es nefasto en el sentido de que, por los mismos  
33 problemas respiratorios que hay, hace que gente se pueda transmitir estadoos gripales u otro  
34 tipo de enfermedades, que es por el, por la promiscuidad que hay y por el ehm. por el ace,  
35 muy, el acercamiento que hay entre las personas, pero el metro en esas horas peak es  
36 realmente increíble lo ter.., es terrible, no solamente increíble, es terrible, porque mmmm,

37 porque hace que el, la aglomeración es mucha.

38 En: ¿Usted cree que ha aumentado de alguna manera la agresividad en la gente?

39 E: De todas maneras, porque, sobre todo con el metro, eeh, la gente con tal de subirse, no le  
40 importa eeh, ni pegarle a alguien ni que se vaya para abajo, o sea, cada cual ve suuu, ve su  
41 problema personal. ¿Ya?...nooo...., no le importa lo que la otra persona quede abajo o, o que  
42 vaya totalmente apretado, o sea, cada cual vela por sí mismo....

43 En: ¿Qué opinión le merece la gestión gubernamental en la implantación de este nuevo  
44 sistema?

45 E: Yo creo que fue un gran error. eeeh, yo sé que fue idea en el gobierno de Lagos, él se basó  
46 en, en otraaaa, en otros ejemplos de otros países, pero hasta donde yo tengo entendido, en esos  
47 países se puso eeh, se, empezó de a poco...aquí fue un cambio total, por lo menos en la  
48 provincia de Santiago, en la ciudad de Santiago, fue un cambio quisieron hacerlo de una sola  
49 vez y eso, creo que fue lo peor que podrían haber hecho, debieron haber puesto comunas a  
50 prueba, no haber sido de una vez todo. Y, y la verdad, yo creo que pa' toda la gente que, que  
51 somos usuarias de locomoción colectiva, fue realmente eeeh, es que no sé, no sé como decirlo,  
52 pero realmente fue increíblemente malo, porque nos echó a perder la vida en el sentido de que  
53 la gente eeeh, tuvo que salir mucho más temprano, ya repercutió también en otro sentido, ya la  
54 gente, lo único en la tarde quería volver a su casa; lo que en una oportunidad yo escuché que,  
55...., que los negocios eeh, se quejaban de que la gente no, no iba, porque lo único que quería era  
56 volver a la casa, de alguna manera... y eso eeeh, para mí fue realmente malo, en todo  
57 sentido....ahora, creo., sin ser negativa, creo que ha ido cambiando, pero la, ee, una de las  
58 partes positivas que se le podría decir, .... que en algunas personas, con una, con el pago de una

59 locomoción, se suben a tres ¿Ya?, o sea, eso podría ser la parte positiva, pero el hecho de  
60 pasarse cambiando de una locomoción a otra, es negativo.

61 En: ¿Qué opinión le merece la tarjeta BIP?

62 E: Eeh, la tarjeta BIP a mí personalmente me gusta,...¿Ya?. Creo que eso ha sido positivo, en  
63 el sentido de que eeh, primero, que a los choferes los libra de todo lo que era los ataques  
64 personales que sufrían, creo que es, la tarjeta BIP, por lo menos mi opinión, de que está bien,  
65 pero podría haber sido también con un sistema no tan radical de cambio como el que hubo....,  
66 podría haber sido menos, menos, a lo mejor su hubiese ...más líneas de locomoción, sin que la  
67 gente tuviera que hacer tantos cambios, sería positivo, pero, pero el problema es ese, de que  
68 hay que tomar muchas, muchas locomociones para ir a un tramo que a veces podría ser  
69 relativamente corto, pero por lo que queda a trasmano, hay que tomar dos o tres, o sea, tres  
70 como mínimo.. de locomociones.....es la parte negativa.

71 En: ¿Qué opinión le merece el avance estructural?

72 E: Lo conozco, la verdad que eso no creo que haya sido lo peor, por lo menos para mí, no creo  
73 que haya sido lo peor, eeh, en cuanto, en cuanto a la, a los paraderos, creo que se ha tratado  
74 de que sean, que, que estén en buenas condiciones ¿Ya?. Creo que esa no es la parte negativa  
75 de, del sistema. Si para mí, la parte peor es la parte de que haya que hacer tantos  
76 cambios.....para ir a algún lugar, eso yo creo que es lo peor....., no así la parte, monetaria  
77 digamos, yo creo que eso tampoco es negativo., pero sí eso de que para ir a ciertos lugares... y,  
78 a casi todos, diría yo, hay que tomar mínimo, tres locomociones.

79 En: ¿Recuerda haber vivido alguna mala experiencia o algún accidente?

80E: En cuanto a accidente no, pero emocionalmente sí, porque lo que yo decía al principio, o  
81sea, eeh, yo para venir de mi trabajo, uno de los trayectos es el metro y, es realmente  
82impactante, porque, la verdad, que uno tiene que estar muy atenta, en las horas peak, yo esas  
83son las que hablo preferentemente, a pesar que en las otras, creo que el metro en ningún  
84momento ahora anda desocupado, siempre anda lleno, pero en las horas peak, cuando que es  
85la que a mi me toca trasladarme, es horrible tener que subirse, porque uno tiene que eeh, y eso  
86es lo que impacta, de que, tiene que.... pasar a llevar a medio mundo para poder subirse. Y si  
87no está atenta y lo hace, es decir, puede per., estar ahí media hora o más esperando y no logra  
88subirse a ningún metro. Esa parte es, creo lo, creo que a uno lo que más le ha impactado.

89En: ¿Usted cree que culturalmente los chilenos estamos preparados para este cambio de  
90transporte?

91E: .....Yo creo que fue muy brusco, creo, a pesar de todo, que los chilenos nos hemos  
92adaptado, sobre todo a la tarjeta BIP, lo hemos hecho de cier., en cierto modo, pero creo que el  
93cambio fue muy brusco, debiera haber sido en forma paulatina.

94En: ¿Usted siente que Transantiago genera cierto nivel de estrés?

95E: Yo creo que uno llega con un nivel de estrés...., porque llega con un.... eeh, con un ee,  
96sentimiento de molestia, muchas veces de rabia por, por todo este hacinamiento que se produce  
97y, y de cansancio, sobre todo en las tardes cuando uno tiene que trasladarse a su casa y ve que  
98le cuesta llegar, entonces, es realmente, yo creo que eso produce una, no sé si decir, neurosis,  
99pero sí, un cansancio bastante acentuado, que, yo creo que en la mayoría de la gente que tiene  
100que recurrir a este medio, lo es.

101En: ¿Qué opinión le parecen los nuevos buses a usted?

102E: A ver, yo creo que esa... si no es la peor parte, yo diría que es, casi la peor. Si lo tengo que  
103evaluar de, de uno a siete, yo le pondría un uno, honestamente. Creo que ha sido una..., la, no  
104sé si, no sé cómo decirlo, si es la, la construcción, la formaaa...eehm, a ver...una cosa es la  
105funcionalidad y otro es la, la, la arquitectura de estos, de estos buses, creo que dejan mucho  
106que desear....., tienen pocos asientos, asientos..., en que la gente eh, muchas, angostos, altos,  
107en que las personas mayores no se pueden ni sentar ¿Ya? Y no sólo las personas mayores, o  
108sea, en general, la gente va muy incómoda y la mayor cantidad de, de pasajeros que suben,  
109tiene que ir de pié, porque los asientos son ....., yo no sé cuántos son en realidad, pero creo que  
110eeh, ni la mitad de los que tenían las micros anteriores.

111En: ¿Usted cree que ha mejorado la problemática de la congestión de la ciudad de Santiago?

112E: .....Yo creo que en. de algún modo sí, eeh, porque los buses disminuyeron en cantidad  
113¿Ya?, peroooo, pero en cuanto a otras cosas, no sé si la funcionalidad, porque eeh, si bien es  
114cierto, tienen vías exclusivas, creo que eso ha sido positivo, esa parte podría evaluarla, yo  
115personalmente, creo que la evaluaría bien.

116En: ¿Tiene algo más que agregar que no le haya preguntado?

117E: ..... No, creo que no, si lo negativo, lo negativo es el hacinamiento que se produce en la  
118locomoción colectiva en las horas en que, en que hay que, en las horas en que la gente se  
119desplaza para sus trabajos.

120En: Okey. ¿Algo más señora María?

121E: No, no, nada más.

122En: Muchas gracias.

### **Entrevista N°6 - Zona F, Sujeto F:**

Vanessa, 35 años, comuna de Puente Alto.

1E: ¿Qué opinión te merece el Transantiago?

2F: o,o,o, horrible. Bueno, los primeros días fue peor, porque había que esperar tantas horas y yo  
3trabajaba en el centro, por Alameda y, un día estuve como hasta las dos de la mañana esperando  
4la 210 y no paraba, no paraba, me tuve que ir en colectivo..... y ahí empezamos a usar el metro...y  
5po', como las micros no pasaban, uno no manejaba bien los recorridos, entonces, el metro...y  
6ahora no, ahora ya se ha regulado más, pero igual sigue malo, porque, de repente pasan así,  
7como una detrás otra, y de repente hay que esperar treinta a cuarenta minutos y no pasan po',  
8entonces, en comparación a las micros antiguas....., es verdad que uno prefiere a las micros  
9antiguas a las..

10E: ¿Si?

11F: Si, porque tenían mucho mejores recorridos que las que hay ahora, yo tenía más  
12locomoción; en cambio, ahora tengo una sola....., en micro de, de mi casa acá es una sola la que

13llega, la pura 210, entonces viene repleta, repleta, repleta, siempre es lo mismo.

14E: ¿Qué te ha pasado dentro de las micros?

15F: Mira, como son tan largas, generalmente los fines de semana cuando salimos de acá,  
16siempre va gente tomando atrás en las micros, incluso, fumando marihuana. El otro día  
17íbamos con la Evelyn atrás y sabí que un tipo fumando y nos tiraba así..., el humo en la cara,  
18nadie hace nada, tomando ahí mismo, se les cayó la cerveza en el piso, nos salpicó a  
19nosotros...es que nadie dice nada po', el chofer no hace nada, le dicen porque una señora fue a  
20decir que unos tipos venían fumando y el viejo decía ¿Qué quieren que haga? ¿Cachai?. sigue  
21no más y como viene tan atrás a él ni le molesta.. a la gente de atrás es que le molesta...pero  
22todos los fines de semana es lo mismo y ayer que no era fin de semana, igual po', nos fuimos  
23con la Evelyn, iban dos tipos muertos de borrachos atrás, tomando, con una botella, con unaaa  
24mochila y con latas de cerveza, después las tiraban al piso. La gente que venía, no ves que  
25esos asientos así, los otros del frente y los que venían al frente, los insultaban.... decían y ¿qué  
26mirai tú tal por cual?, puros garabatos.

27E: ¿Cuál ha sido la experiencia más conflictiva que te ha tocado vivir en Transantiago?

28F: .....Mira, hace como un mes unaaa señora se subió con un niño y, asaltaron a una niña y  
29yo la he visto tres veces, a la misma. Se sube una mujer, en Vicente Valdés con niños  
30¿Cachai? y los niños empiezan a robar. Después cuando, ponte tú, la primera vez una niña le  
31dijo: oye, pásame el celular; y la vieja le dice: y ¿qué te crees tú que mi hijo es ladrón? y fue a  
32cachetear a la niñita, la micro venía llena y nadie hizo nada. ¿Cachai?, de ahí. la otra amiguita,  
33eran unas niñas, no tenían más de diez años y la otra amiga la defendió ¿qué le pegaste a mi  
34amiga? y al final, en el otro paradero la vieja se bajó y las niñitas quedaron ahí po', llorando.

35Después se, las bajaron ahí en la Comisaría solitas y fueron a la Comisaría y después, como a  
36la semana después yo iba en la micro, a la misma hora en la noche y se sube la misma mujer  
37con tres niños en Vicente Valdés y venía una señora atrás, de repente la señora le dice al niño  
38¡oye, le dijo: ¿Por qué me abriste la cartera? y se bajó la vieja y ¿Qué te creí que?, sabes que  
39cacheteó a la señora delante de toda la gente, le mochoneó y la cacheteó y la señora no hizo  
40nada, nada y alegó la mujer, así como que la estaban insultando, y siendo que yo le he visto  
41tres veces robando... y la señora, en el otro paradero paró el timbre y se bajó. No hizo nada,  
42nada, nada.

43E: ¿Tú crees que ha aumentado la agresividad y la delincuencia con el Transantiago?

44F: Sí, hasta los mismos choferes andan estresados je,je. Ayer venía en la micro y el chofer no  
45quería avanzar, porque tocaban el timbre., dijo: ¿Qué se creen tocando el timbre? y se quedó  
46parado, sabí que, como quince minutos y no quería andar; la gente fueron a insultarlo a él y el  
47viejo decía: ¡no, no me voy a mover mientras no dejen de jugar con el timbre!. Y le decían:  
48oye, pero si, en todos los paraderos baja gente, esto no es el clon metro y decía: no, porque a  
49veces paro y no baja nadie. Total que ya se agarraba la gente ahí con el chofer y el chofer no  
50quería ....., no quería andar.

51E: ¿Sientes que ha mejorado este sistema de transporte en relación al antiguo?

52F: No, igual los choferes deben andar estresados, yo creo po'. Yo he conversado con choferes,  
53la otra vez me fui conversando con uno y me decía que tienen unos turnos horrible, horribles,  
54horribles, porque no ves que ahora, trabajan día y noche, entonces dijo que hay días que no  
56duermen po', que trabajan más de doce horas. Entonces, en comparación a como era antes,  
57andaban hasta cierta hora y el que quería trabajaba más tarde, ahora no, trabajan con turnos de

58día y de noche y los mandan a distintas comunas, ponte tú, a veces vamos, yo he tomado micro  
59de esa, no las que andan por la Avenida, las de acercamiento y no saben por dónde irse, porque  
60lo, llegan, los mandan y no les dicen ni el recorrido y el caballero empieza: y por ¿dónde tengo  
61que doblar ahora? y toda la gente indicándole. ¿Cachai?. Porque en la mañana, dicen, ya no te  
62toca este turno, te toca el otro y no saben ni siquiera por donde irse, tienen que ir  
63preguntando...estamos peor que antes...sí, porque antes tenían como recorridos fijos, ahora  
64no, porque los mandan siempre a distintas partes.

65E: ¿Qué te parece a ti lo de la tarjeta, es algo bueno?, por ejemplo

66F: Noooo, si al final no respetan a los choferes, aunque el chofer les diga que no, llegan y se  
67meten igual, esperan ponte tú, esperan las puertas de atrás cuando se abre la gente pa' bajarse,  
68se suben y lo malo es que en la mañana les pagan a estos inspectores para que se paran y en la  
69tarde a la hora que yo te digo, que andan hasta las tantas, no hay nadie, nadie, fumando, en vez  
70que a esa hora anduvieran los inspectores, a la hora que la gente sale del trabajo, porque en la  
71mañana si uno va al trabajo, no va a ir fumando ni tomando, lo hacen cuando salen.....sí po',  
72en la mañana no sacan nada con haber tantos, nada, y en la tarde cuando debería haber aunque  
73sea uno, no hay nadie. Y ese día que asaltaron a las niñas fue justo, la mujer que se subió,  
74cuando se subieron estaban en un paradero y el niño le robó el celular en el paradero a la  
75niña, cuando se subieron, ya venían alegando, ¿Cachai? y los que estaban ahí, no hicieron  
76nada....., entonces, no, es peor.

77E: Respecto a la infraestructura de Transantiago ¿Cómo consideras tú que son los buses? ¿La  
78comodidad?

79F: No, son, imagínate yo con la Evelyn, que la Evelyn es discapacitada, es horrible, porque son

80esas cuncunas, entonces ella no, tiene que avanzar hasta la mitad, esperar que pare, para poder  
81avanzar, porque la gente no cabe, tienen menos asientos, entonces uno anda como animales  
82todos parados y apretados ahí po'

83E: ¿Usas la locomoción integrada con el Metro?

84F: Uso más el metro que la micro, trato de usar más el metro que la micro... igual en todo  
85caso, está mejor el metro que, ..., es más seguro y, aparte con esto que hicieron de Ruta Verde y  
86Roja, ya no andan tan, tan, apretados como andaban de primera, porque de primera no se podía  
87entrar al metro.

88E: ¿Podrías mencionar algún beneficio de Transantiago?

89F: ..... No...yo creo que esto es pérdida para el Estado, imagínate cuánta plata están, están  
90perdiendo, regalando y no, no han hecho nada, porque si lo comparan como, con los otros  
91países, los que quisieron sacar la copia, en los otros países funciona perfecto, pero es por el  
92orden y aquí no son ordenados, hacen todo al lote po'.

93E: ¿Tú crees que Transantiago otorgó la información necesaria en su implementación?

94F: No, fue un caos, un caos total.

95E: ¿Sabes que existe una página Web y un fono ayuda gratuito para los usuarios?

96F: No, nunca he entrado...ni siquiera había escuchado de esa página.... y aparte que si no  
97tengo Internet en mi casa ¿Cómo voy a ver la ruta? Si no toda la gente tiene Internet.

98E: ¿Cómo catalogarías tú la información otorgada?

99F:... Mala, pésima. Aparte, uno igual de repente cuando empezó recién yo misma le iba a  
100preguntar a los niños que estaban ahí y, tampoco sabían. Uno les preguntaban y decían: ya,  
101espera un poquito y le iban a preguntar al compañero y al final te mandaban para otra parte  
102po'. Si mi papá, imagínate, una vez fue al catorce a comprar no sé qué cosa, no supo, le  
103preguntó a unos niños y lo mandaron, en vez de mandarlo a Puente Alto que vivía, lo  
104mandaron para el otro lado, para Gran Avenida po'. Entonces, no ni ellos mismos manejan la  
105información.

106E: ¿Crees que este sistema de transporte ha ido mejorando?

107F: Ah, eso sí, ha progresado, pero no es bueno...se dice que está un poco mejor, pero, no, no  
108lo aprobaría y así como vamos

109E: ¿Tú crees que los chilenos culturalmente estamos preparados para este cambio?

110F: ....No, no, la cultura chilena no, la mayoría de la gente es irrespetuosa, no la respetan,  
111entonces sería lo mismo si tuvieran horas, igual reclamarían, como los otros paraderos que  
112dan una hora exacta, la que pasan, igual reclamarían, no respetan filas, porque cuando, ponte  
113tú, en los paraderos uno va a esperar y hace fila y no respetan, uno está en un orden y llegan y  
114se empiezan a meter y, ¡pobre del que les diga algo!...la gente es agresiva.

115E: ¿Sientes tú que ha aumentado la agresividad?

116F: Sí..... en comparación con antes, por lo mismo, porque antes uno calculaba, ponte tú,  
117cuánto iba a demorar en una micro y decía: ya voy a demorar tanto a mi trabajo y todos

118sabían; en cambio ahora no, porque tú sales y puede pasar altiro la micro o puede pasar media  
119hora después, entonces tú no sabes en realidad cuánto vas a demorar en llegar y por eso la  
120gente anda alterada, anda estresada, po'. Hubo cuánta gente que perdió su trabajo por lo  
121mismo.

122E: ¿Qué te parece la gestión gubernamental en la implementación del Transantiago?

123F: Es que nooo, es que mira, como ellos no utilizan ese transporte, yo creo que tratan, o sea,  
124dicen: ya, que vamos a mejorar esto, que esto otro, pero.. ellos no han sufrido lo que uno ha  
125sufrido, entonces no, no entenderían por lo que la gente pasa...no se tomó en cuenta la  
126opinión de la gente...y aparte que eso es como un desfalco, porque yo, en todas partes que he  
127escuchado, gente que sabe más de política,.....o no sé po', que ha estado alguna vez metida en  
128eso, dicen que al final eso es como un robo de toda la plata que invirtieron, en realidad no la  
129invertieron, sino que se repartieron po'.... Je,je,je, las mismas calles, que arreeeglen ya, que  
130dicen: ya, vamos a arreglar esta carretera y ocupan no sé cuánta plata en una licitación. ahí  
131mismo donde yo vivo, ya estuvieron arreglando, el año pasado..., como en Diciembre.... y  
132ahora en Junio de nuevo tuvieron que hacer la calle y no la arreglan bien, porque a ellos no  
133les conviene arreglarla bien, porque así constantemente están teniendo ese trabajo ¿Cachai?,  
134de volverlo a hacer y volverlo a hacer, entonces yo creo que con esto es lo mismo. Si quedara  
135perfecto, tampoco les convendría. No es que siempre están mandando no sé cuántos millones  
136para arreglarlo, y al final nunca lo arreglan, queda igual.

137E: ¿Hay algo que tu quieras agregar que no ha sido abordado en esta entrevista?

138F: No...las imágenes no más falta .. de los primeros días. ¡oh que terrible!

139E: Gracias.

**Entrevista N°7 - Zona G, Sujeto G:**

Lía, 36 años, Comuna de San Ramón.

1E: Lía, ¿Qué te ha parecido a ti el Transantiago?

2G: Yo creo que es uno de los procesos más difíciles que ha vivido esta ciudad..., adaptarse a un  
3nuevo sistema de transporte, con todo lo que ha traído auestas, no sé si poner que es un  
4desastre..., pero estuvo en un minuto como un generador de estrés inmenso, aún ahora después  
5de tantos meses, aún es difícil conservar como el metro cuadrado en el Metro, en la micro, en el  
6mismo paradero, o sea, la educación se pierde, eh, no sé, es bastante difícil funcionar ahí.... O  
7sea, el cuidado y el respeto con los demás, o sea, el hecho de que se suban y de un empujón te  
8dejen pegado al fondo del vagón, en la puerta contraria, que te vayas a subir a la micro y te  
9empujen para que otro se pueda subir, eh, en el paradero que te empujen pa' subirse primero, o  
10sea, yo me agarro el puesto y me da lo mismo si tú estabas ahí parado, o sea, yo quiero subir  
11primero...

12E: ¿Crees que esta situación era distinta en el sistema antiguo?

13G: Creo que se notaba menos, creo que se notaba menos..., o sea, había una cantidad de micros  
14mucho mayor, por lo tanto, había gente que circulaba en micros, en las micros amarillas, estas  
15micros nuevas que son más chiquititas, tienen menor capacidad..., tienen recorridos más  
16restringidos, más cortitos, o sea, generalmente van de una estación de metro a otra; por lo  
17tanto, tienes que hacer la conexión con el metro. En las mañanas es una masa de gente..., antes

18podía ser un choclón, ahora es una masa de gente donde todos se empujan, todos quieren entrar  
19al vagón primero, eeh, nadie tiene absolutamente el cuidado con nadie, si hay mamás con  
20guaguüita, embarazadas, viejitos, da lo mismo; todo el mundo anda enojado, nadie pide  
21permiso, todos se..., es una cuestión que a mí me impresiona.

22E: ¿Qué opinión te merece esta nueva tecnología?

23G: He intentado...entenderla, creo que tiene mucha similitud con los típicos recorridos en otros  
24países, donde van de un sector a otro y tienen un recorrido determinado y paraderos  
25determinados, o sea, podríamos llamarlo así como entre comillas, lo que se ve en las películas,  
26pero en el proceso de educación aquí, creo que fue escaso., o sea, de repente uno no sabe  
27dónde se puede bajar, además de que te tratan tan bien cuando tocas el timbre y no y ese  
28paradero no te corresponde, que terminas como peinado para el lado, o sea...

29E: ¿Tu crees que Transantiago entregó la información suficiente para implementar este nuevo  
30sistema de transporte?

31G: No..falta mucha, mucha; carteles con unas letras minúsculas, ubicados en partes donde  
32nadie los ve, o sea, definitivamente para buscar donde te toca pararte pa' tomar la micro, o sea,  
33para bajarte es peor, porque además podrían estar escritos así como están en el metro, eeh,  
34podrían estar escritos en el mismo recorrido, en estas, en un cartel., o sea, en este lugar hay un  
35paradero, en este otro hay un paradero, está cerca de tal calle y eso no está en ninguna parte.

36E: ¿Sabes que existe una página Web para los usuarios?

37G: la he usado como dos veces...es más o menos, porque te dan por lo menos cinco

38variantes... y respecto a la página...para la gente que se maneja en computación, sí..., o sea, es  
39fácil acceder, te metes a la pagina, buscas donde ubicar los recorridos, le dices de qué calle a  
40qué calle quieres ir, a qué lugar y efectivamente te lanza una cantidad de opciones para hacer  
41los recorridos, con variantes y todo y cual te quedaría más cerca, más lejos...yo...eh, lo he  
42hecho, pero generalmente como te tira tantas variantes es como, ¿Cuál será la mejor?... pero  
43yo pienso... que de repente tiene que ver con la gente que no tiene acceso a la computación,  
44porque ahora la manera más rápida de acceder a todo lo que se trata de información, es a  
45través del computador, pero hay gente que efectivamente no tiene todavía o, no sabe usarlo,  
46entonces, eeh, a la hora de ubicar paradero, a la hora de poder decir pucha, quiero recorrer, te  
47tienes que bancar el estar preguntando y el, generalmente el recorrido que mejor tienes, algún  
48vecino, o sea, el que le sirvió a él para otra cosa, o sea, menos mal que todavía queda gente  
49amable que logre, mire, sabe qué, tome mejor esta, o si usted se va por aquí, por allá a lo  
50mejor, pero mire, en el metro y ahí pregunte.

51E: ¿Se puede decir que es poco aclarador?

52G: Sí, he terminado así como confundida y en una ocasión terminé tomando otra..., o sea, me  
53bajé del metro en el lugar y prefería tomar un colectivo, preguntar en los colectivos que  
54estaban ahí mismo en el metro ¿cuál me quedaba mejor?

55E: ¿Sabes que hay una línea telefónica gratuita para los usuarios?

56G: Pero nunca he llamado. He sabido de gente que ha intentado llamar, pero está ocupado.....

57E: Respecto a la nueva infraestructura ¿Qué te parecen los recorridos alimentadores que te  
58llevan al metro o te ayudan a otro troncal, las vías segregadas, exclusivas, etc.?

59G: Humm, la verdad, a mi me conflictuò y opté por tomar colectivos, como opción propia, por  
60los tiempos en los que yo vivo, eeh, lentos, llenos, muchos no cumplen los horarios, eeh., en el  
61caso de mi hija, menos mal que eeh, es la línea que nos corresponde por ... a mi casa, sí lo  
62cumple y la lleva directo al colegio y ella más o menos se va cierta cantidad de tiempo y sabe  
63que ese tiempo va a ser, porque, va a estar ahí, al frío y luego va al colegio ....., pero hay,  
64durante el verano me tocaba tomar otra micro para ahorrar dineros ... y, jamás nunca llegué a la  
65hora, o sea, entraba en un horario y jamás llegué a la hora, porque nunca se cumplió... o sea,  
66en este minuto estoy gastando más que antes.... En este, por tiempo, por acomodo de tiempo, o  
67sea, estoy pagando los minutos en la locomoción, en tomar colectivo y tomar metro, o sea,  
68efectivamente antes tomaba la micro, pero, finalmente terminaba, me terminaban descontando  
69los tiempos de atraso y, no sé si estaba tan ... tan equiparado el asunto, pero si tuviese que  
70decir lo que yo estoy pagando ahora, sí es más que antes, pero lo prefiero por el nivel de estrés  
71que significa que no pase la micro a la hora que uno lo espera o estar cuarenta minutos  
72esperando, porque se te pasó justo cuando ibas llegando al paradero, se pasó, no alcanzaste a  
73tomarla y tienes que esperar cuarenta minutos pa' que pase el otro ... y llegaste cuarenta  
74minutos atrasada a la pega.

75E: ¿Tu crees que se ha logrado el objetivo de Transantiago en tu sector, respecto de  
76descongestión, frecuencias, comodidad, etc,?

77G: Si estamos hablando de transporte, en el Transantiago hay menos variedad para poder  
78tomar, tienes que dirigirte a lugares más lejanos, o sea, caminar hasta el metro para poder  
79tomar una de las variantes alimentadoras de los troncales o del metro, o si no, tienes que  
80dirigirte a los paraderos que tampoco están a una distancia cercana....o sea, tenía que hacer  
81más sacrificios para poder ahorrar cuatro pesos que, finalmente no me resultaba tan, tan de

82ahorro, porque me los descontaban por atrasos, o sea, no había... no satisface mis necesidades  
83de movilización...por lo menos la locomoción de este sector.

84E: ¿Qué te parece el servicio integrado de Metro y Transantiago?

85G: Siento que está igual que antes..., si querían hacer un, algo más expedito, o sea, no es así,  
86queda la variable de, del hecho de que a la hora que pasa la micro, si tú estás apurado y tienes  
87el tiempo justo, es cero posibilidad. La mejor manera es agarrarse un colectivo y llegar al  
88metro...., ahí siempre te vas a encontrar un colectivo, vas a esperar mucho menos tiempo de  
89lo... entre el intervalo que pasa una micro y otra; o sea, hay horas a las que disminuye a tal  
90nivel, que puedes estar treinta minutos, cuarenta minutos y si tenías que llegar a una hora  
91determinada, en esa espera ya perdiste lo que tenías que hacer, o sea, es siempre más, eeh, de  
92mejor preferencia, tomarse un colectivo... me da lata poh', si se supone que iban a tener  
93intervalos de tiempo para pasar, que se iban a cumplir y finalmente andamos exactamente igual  
94que antes en que estabas esperando la micro un montón de rato a que pasara ...

95E: ¿Cómo ha afectado este sistema en tu vida personal?

96G: De alguna manera es como....., o sea, tener que organizar tus tiempos de otra manera, no  
97poder cumplir, o estar más tiempo en tu casa, descansar, si no, que tienes que ya pensar que si  
98vas a salir, si antes salías, no sé, cuarenta minutos antes de la hora en la que tenías la cita, o,  
99eeh, ahora tienes que salir más de una hora antes, porque sabes que hay un intervalo de tiempo  
100queeee..., a lo que está sujeto que simplemente vas a estar esperando la micro...muchas veces,  
101claro, si estás pensando que vas a llegar a la pega y te van a tener, te van a mirar con una cara  
102de pescado y que te van a decir, bueno, el atraso usted sabe que se le descuenta, es frustración  
103por una parte, porque te levantaste temprano, estás tratando de cumplir y estás sujeto a lo que

104otros hagan; molestia, o sea, tení molestias.

105E: ¿Crees tu la gente se ha ido acostumbrando a este nuevo sistema?

106G: Yo creo que todos lo hemos interiorizado; ahora, no sé si tan adaptado, porque de alguna  
107manera la molestia es una manera de lucha, o sea, es una manera de decir, no, esta cuestión  
108no la quiero....., pero sí estás obligado a... a funcionar dentro de ella, a regañadientes, pero tení  
109que seguir funcionando, no te queda otra, el asunto no se va a modificar, puedes reclamar un  
110montón, el chofer en absoluto va a tener la culpa, a lo menos que el tipo que haya demorado  
111más en tomar desayuno, pero, y ¿qué va a decir? Además, de que tampoco te tratan de la  
112mejor manera posible, o sea, pierden absolutamente los estribos si les reclamas, a la hora que  
113sea, o sea, temprano en la mañana, al mediodía, en la tarde, eeh....., groseros, desagradables.

114E: ¿Podrías mencionar algo positivo de Transantiago?

115G: Ay, la Tarjeta BIP es fabulosa, creo que eso es lo único bueno del Transantiago. El hecho  
116de no tener que pasarles la tarjeta o mostrarle el carné escolar al chofer para que te diga  
117cualquier estupidez, como pasaba antes, creo que es lo único que yo puedo agradecer al  
118Transantiago....., o sea, el hecho que cuando salíamos a las tantas de la noche y llegabas y  
119mostrabas el carné y pasabas los pesos, sólo pa', pa' pagar un pasaje escolar, que te dijeran y  
120no es seguro que andai estudiando y lo estoy diciendo de manera ....., muy de dama...fabuloso,  
121o sea, eso no quiere decir que no te pongan mala cara cuando suenan los pititos..., pero ya ni  
122siquiera los tienes que mirar....., o sea, la lata es cuando, por ejemplo, si pasaste a llevar el  
123timbre o alguien tocó el timbre o lo tocaste junto con otro, y te gritan tonteras poh', es muy  
124desagradable, más allá de eso.

125E: ¿Tú sientes que la, ha habido un cambio en el trato de... la gente ahora en el Transantiago?

126G: Siii, siii, por último antes, no sé poh', entre todos nos sujetábamos pa' ir colgando en la  
127micro..., o sea, suba mijita, yo la sujeto, no se vaya a caer, que la guagüita también, cuidado  
128con la señora embarazada, o sea, nunca en el metro se dio el asiento, o sea, tenías que pedirlo  
129si o si, pero ahora es un choclón de gente, es, es, todos apiñados, o sea, el tratar de bajarse en  
130alguna estación, es realmente un sacrificio, es como se, se te quedara la mitad del cuerpo  
131dentro del vagón, o sea, por favor deje bajar antes de subir, eso jamás se ha cumplido, o sea,  
132bajarse es preparar el arma pa' darle empujones a la gente y gritar ¡permiso!, o sea, a voz en  
133cuello....., prácticamente como si llevaras un megáfono y terminar enojado, echándole  
134garabatos a todo aquel que se te atravesase y dando empujones, o sea, es una manera de  
135maltrato.

136E: ¿Crees que ha aumentado la agresividad?.

137G: Si...mucho...de repente señoras viejitas....., de esas que tú pensai que están haciendo  
138quequitos en la casa, que se suben a empeñones....y hablando, o sea, generalmente los  
139viejitos ya sueltan ..., disparates., empiezan a hablar lo que piensan para que todo el mundo  
140los escuche, pero de una manera muy agresiva, muy ....., que de repente es como, ¡chuta;  
141señora, o sea, voy a llegar, me van a retar porque voy atrasada y pasarla escuchando a  
142ustedes....., no lo quiero escuchar nada más, ya es suficiente con todo lo que yo traigo, como  
143pa' estar escuchando a la viejita enojada y que dice que nadie me trata bien y que no saben  
144que yo soy de edad y ....., pero ha llegado un nivel en que los escolares con los bolsos pegan, o  
145sea, si hay una persona que está con los niños ....., los apretan, los tiran, nadie se preocupa de  
146hacerles un espacio por último, para que los pobres no se mueran ahogados, las embarazadas,  
147lata poh', jamás llegaron a un asiento y nadie se preocupa de dárselos tampoco.

148E: ¿Tú crees que los santiaguinos estábamos preparados culturalmente para este cambio?

149G: No...yo creo que de alguna manera tendría que haber sido un poco más paulatino. A lo  
150mejor haber puesto esta, estas micros de acercamiento en..., que, que se habían, si se podría  
151decir que los metrobús hacían esa pega, pero haberlas aumentado y haber puesto esto también  
152de acercamiento y haber informado ¡saben que esto es un cambio!, pero de repente  
153implementando y donde tú, no te tienen información de dónde subirte ni dónde bajarte, donde  
154ya no te paraban en cualquier parte,...., o sea, desde que tenía memoria, que tú podías caminar  
155y en cualquier parte hacer parar la micro; ya no te paraban ..... y no tenías información,  
156inicialmente era así como se van a parar, entonces tenías que empezar a buscar en los carteles  
157de dónde se paraba tu micro y que nunca te enteraste...o sea, no se hizo el trabajo de educar a  
158la gente para poder que el proceso de adaptación a este nuevo sistema fuera mejor, más  
159cómodo...., o sea, no funcionaba ( ) un poco

160E: ¿Si?

161G : .....Sí, o se, yo creo que tiene ambas cuotas. De repente si piensas en lo que te decía al  
162principio de que, como se ve en las películas o tu ves a un tipo empujando a otro para  
163subir....., o sea, entre comillas, en cualquier otro país con un sistema parecido a este de  
164transporte, no los ves... o sea, hacen la fila, para ellos el sistema siempre ha estado así, es  
165parte de su cultura. Acá fue traído y puesto encima de lo que antes teníamos.....donde todos se  
166sujetaban, te ibas colgando en las micros, donde de alguna manera te hacían el espacio ..... o  
167sea, ..... pasamos de un sistema de transporte muy precario, muy, o sea, muy mal avenido a  
168uno que no conocíamos y donde están puestas ambas ....., es como haber puesto el nuevo  
169sistema encima del otro ....., todavía yo creo que, o sea, podrá ser en un par de años más a lo

170mejor que hablemos de estar adaptados a un nuevo sistema, pero aún no. Todavía tratamos de  
171colgarnos de las micros, de subir por cualquier puerta...es que es muy difícil a un cambio a  
172un nivel tan grande de una ciudad completa....eeh, de unos meses para otro, de unos años para  
173otro, o sea, la verdad, es que no tengo claro si ¿llevaremos tres años más o menos con el  
174sistema?... Entonces, imagínate, o sea, es pasar de, de.... las cavernas a, algo que se suponía  
175un poquito mejor, pero que no puedes todavía dejar el mamut a un lado.

176E: ¿Qué opinas sobre la evasión de pasaje?

177G: Yo creo que es una muestra de...., o sea, de no estoy conforme...., porque generalmente, o  
178sea, discursivamente todos decimos, o sea, yo voy a pagar el pasaje, yo lo pago, o sea,  
179corresponde que lo pague..., o sea, bueno, por lo menos en el círculo donde me muevo; no  
180necesariamente en todas partes es así. Es una manera de ahorrar plata...., o sea, más en este  
181tiempo...., creo que si se pueden ahorrar cuatrocientos pesos que aproximadamente son, entre  
182lo que oscila, como el promedio, eeh, lo hacen, o sea, lamentablemente yo no podría, porque  
183tomo colectivo al metro, o sea, no tengo cómo evadirlo, pero lo más probable que si me  
184tuviese que subir por la puerta de atrás y no tengo dónde pasar la BIP, da lo mismo, porque  
185terminas, es un sistema incómodo. Además el.... la máquina que tienen a las entradas que es  
186bastante, que no me acuerdo cómo se llama en este minuto.... el torniquete....., donde tienes  
187que pasar apretado, es un espacio mínimo; si vas con bolso es complicadísimo y tienes a un  
188montón de gente atrás empujándote y si no tenís carga en la BIP, tienes que pasar por  
189debajo ...., o sea, ya es como pa' terminar echándole garabatos a medio Santiago, las pocas  
190veces que me he subido a una micro ..., a un troncal y me ha pasado esa cuestión, tener que  
191pasar por ese torniquete y está todo el mundo apiñado tratando de meterse a la micro, porque  
192además ...., una gran cantidad se queda antes del torniquete para no pagar.... y no pasan al  
193otro lado....o sea, creo que somos bastante creativos en ese tipo de asuntos...la gente para

194ahorrarse trescientos pesos, que pueden servir para.... cuatro panes, lo hace. Y dentro de su  
195cultura, dentro de su espacio, dentro del mundo donde se mueven, es adecuado.... y está bien,  
196o sea, me los ahorré y me voy a comprar otra cosa, me voy a comprar un par de puchos,  
197porque si no, no tengo pa' el par de puchos..

198E: ¿Qué te parece la labor que ha hecho el gobierno en esto?

199G:...Creo que en el primer minuto estuvieron como.....no sé, dedicados....., se veía un trabajo,  
200ya cuando el asunto colapsó, estaban obligados a estar disponibles....., como para tener  
201respuesta, dar respuestas, ahora creo que a nadie le interesa, es como ya, si la cuestión está  
202puesta ahí..., si tienen, obtienen información, es su problema, o sea, usted lo tiene que usar,  
203nosotros no lo vamos a cambiar y.... bánqueselo.....esto es así.....

204E: ¿Qué opinión te merece los nuevos buses?

205G: Los odio con el alma....., yo soy chiquitita....., ya es un problema, los asientos son súper  
206altos, eeh..., los asientos que van mirando hacia la parte posterior del micro y... donde te  
207empiezas a resbalar.... y si el asiento es muy alto, cuando llegas al piso, estás sentado en la  
208punta; si frena....o sea, por lo menos es mi vivencia, nunca me había preocupado..., o sea, mi  
209hija también los odia....., eeh, no hay comodidad.... eeh, la cantidad de asientos también es  
210mucho menor..... que en las micros anteriores, entonces, de repente te quedas en espacios  
211donde estás todo apretujado, los pocos asientos ....eeh, hay algunos vehículos que traen un  
212espacio al medio, donde se achoclona toodo el mundo ....., con coches incluido, sillas de  
213rueda... eeh, cajas, bolsas.... tú terminai, o sea, como ....., el queso del sandwich, aplastado...,  
214eeh, sudado, molesto, empujando a medio mundo pa` tratar de salir de ahí.... eeh, hay micros  
215que son minúsculas....., entonces ya es, pucha, que me toque una buena y deajo pasar esa

216micro para esperar la siguiente, porque viene la gente tan, tan, tan achoclonada, que tenía claro  
217que te vas a ir prácticamente en las piernas del chofer ..., son chicas, son super chicas.

218E: ¿Cómo te ha afectado la aglomeración?

219G: O sea, empieza en la mañana molesto, o sea, en la mañana que deberías estar relajado, que  
220deberías pensar que te vas a ir cómodo, mínimamente cómodo, eeh, terminas con alguien que  
221usa un perfume que te desagrada o con alguien que no se bañó simplemente..., o sea, con  
222 ganas de vomitar....si no has tomado desayuno te va, se te va a dar vuelta a lo mejor el agua  
223con la que, después de, de lavarte los dientes, o sea, es molesto. El hecho de no tener a veces  
224espacio ni siquiera para ver si es la estación en la que te tienes que bajar....., la gente empuja y  
225da lo mismo, o sea, entiendo perfectamente que todos estamos desesperados por llegar a la  
226pega, porque te descuentan....., pero el hecho de que ni siquiera poner cuidado con el otro o  
227terminar prácticamente ... eeh, apachurrado en el, en la puerta contraria del vagón, o sea, yo  
228cuando me bajo es como ¡por fin!.... y empiezo, me miro, de repente me río de mi misma,  
229porque ver si no se me quedó nada adentro; una pierna, un brazo, porque para bajar.... es  
230complicadísimo, la verdad, es que yo me bajo en una estación donde hay mucha  
231aglomeración de gente....., para entrar al metro y termino como, con ganas de empezar a  
232empujar a todo el mundo.... eeh, no sé si es rabia, pero sí es la sensación de, quiero salir de  
233aquí....., o sea, déjenme salir, o sea, si les están diciendo que dejen, que se quiten de las  
234puertas del vagón para que la gente que tiene que bajar, pueda bajar... y, luego suben. eeh, o  
235sea, ¿qué pasa que no podemos hacer eso?... ¿qué pasa que no podemos respetar algo como  
236tan simple?. Que es, dejen el espacio pa', porque si no, no puedes subir....., pero estás tratando  
237tú de salir y los otros, tratando de entrar y sabes que te tienes que bajar ahí y....., o sea,  
238déjenme salir...

239E: ¿Qué sientes que se ha perdido?

240G: Puede ser el respeto con el otro....eeh, yo creo que también un autocuidado....., me  
241recuerdo igual que las micros amarillas no eran lujosas, pero sabías que iban a pasar en una  
242cantidad de tiempo, en ciertos horarios, que son los de la mañana y los de la tarde, mediodía  
243podías esperarlas un montón...., pero sabías que tenían un intervalo cercano, eeh, de decir,  
244pucha esta está llena, espero la siguiente un poco más vacía... creo que los primeros meses  
245fueron de mucha, de sentir rabia.....o sea, era sentir como la sensación de ¿Por qué tengo que  
246aguantarme esto?, o sea, si ni siquiera me preguntaron si quería tener un sistema así...., o sea,  
247claro, han hecho todo las campañas de que ohj es lindo, que el Bam Bam Zamorano y todo el  
248asunto y esta cuestión no es linda por ninguna parte...., o sea, había ocasiones en que pasaban  
249cinco metros, cinco trenes y recién podía subir y eran las nueve de la mañana y sabías que  
250ibas a llegar a la pega y tenías que dar explicaciones y explicaciones de qué, si ni siquiera era  
251porque te habías quedado dormida, si no que, simplemente no te habías podido meter a ... al  
252sucucho que era un vagón de metro...., una lata por tener que poner la cara por algo que no te  
253correspondía poner la cara... Ya después yo creo que con el tiempo es como que uno empieza  
254a cachar en que, eeh,.. los horarios en los que la gente circula más o circula menos y creo que  
255tuve que adaptarme a eso, o sea, no puedo decir, no tengo otro medio de transporte, pude  
256optar por el colectivo, gracias a Dios, o si no tendría que salir no sé a qué hora, pero también  
257fue por cosas familiares...., me complican...., o sea, no puedo salir antes, porque hay otras  
258personas que dependen de que salga a cierto horario. Tampoco le puedo recargar la mano a  
259otra gente por yo salir antes pa' poder llegar a la pega más temprano.

260E: ¿Qué opinión te merece la gestión del gobierno ?.

261G: Creo que..... o sea, yo creo que, de alguna manera eeh...., siento que nos vendieron la

262pomada, que nadie consideró la opinión de la gente ante un cambio tan radical en el medio de  
263transporte..., o sea, ni por mas que te avisaran que la cosa, que te ibas a subir en una y te ibas  
264a pasar más allá, pasaba a la otra y luego al metro y todo y que iba a ser super expedito y  
265super bonito..., nadie consideró a la gente, a los que se levantaban temprano, no se  
266consideraron tampoco, por ejemplo, en los, en los recorridos, o sea, a nosotros recién el  
267recorrido que hay, que es el que usa mi hija, apareció meses después, o sea, la tenía que  
268mandar en colectivo o tenía que salir más temprano a pié, o sea, estaba más o menos a doce o  
269trece cuadras del colegio, pero significaba salir mucho mas temprano.....

270E: ¿Tienes alguna opinión que hecho y que tú quieras decir de Transantiago?

271G: No, la verdad es que, no, ninguna otra cosa.....

272E: Muchas gracias

### **Entrevista N°8 - Zona H, Sujeto H:**

Angélica 45 años, comuna San Joaquín

1E: Angélica, ¿Qué te, qué opinión te merece el Transantiago?

2H: ..... Muchas opiniones. eeh, cosas buenas y cosas obviamente malas. Lo bueno del  
3Transantiago que yo encuentro, son las tarjetas, porque tú así nooo andas con dinero.....eso,  
4eso me gusta, digamos. Lo otro que también me gusta es que tengan paraderos definidos,

5porque te hace más, un orden, yo je,..je, ordena, entonces me gusta más el orden. Lo que no me  
6gusta, ...es.....igual, se supone que los chóferes les, los educaron, pero siento que no es tan así,  
7porque a veces pasan desocupados y simplemente no te paran.....¿Ya? eso en cuanto a ellos y  
8...en cuanto a..., al bus... tienen partes también buenas y partes malas, o sea, ..., la parte buena es  
9que está construido para lisiados, pero lisiados también entre comillas, solamente para los  
10lisiados en silla de ruedas, porque para el resto de las personas es incómodo, es un bus que  
11tiene muchos peldaños....¿Ya?, el asiento es muy alto, espacios muy reducidos, muuy pocos  
12asientos, está hecho que ir, más gente de pié que gente sentada..... en cuanto al recorrido.... al  
13principio, molesta, porqueeee, obviamente uno tiene,... acostumbrada a que tomabas una  
14micro y llegabas a tu destino....ahora tienes que hacer muchos tramos....., con más tiempo de  
15demora, pero igual llegas, igual se ha ido eso, mejorando y también los traslados son más  
16cortos ahora, digamos, los tiempos son más cortos....La otra parte positiva que, que aún  
17existe, que es el el, que el pase te dura dos horas, o sea,...., muchas veces uno también va y  
18vuelve por el mismo precio.... y eso es una realidad, o sea,..no, no lo podemos tampoco dejar  
19de nombrar.....y yyyy, lo malo, en los días de lluvia, los paraderos, si bien..., se ven  
20aparentemente bonitos, porque son aparentemente bonitos, porque también se mojan y como  
21los tiempos no son taan.....a ver, los tiempos son cortos de traslado..... en este último  
22tiempo, pero igual se demoran en pasar, no son taan rápidos o. porque hay menos eeh,  
23¿Cuánto se llama? eeh, números de troncales o de micros de acercamiento que pasan, no  
24pasan tan seguido, entonces, en tiempos deee, de imprevistos de lluvia, queda la escoba....en  
25verano no es tanto....., pero en invierno, sí....Ahora, ¿no sé si esto tiene que ver también con el  
26metro?.....¿sí?

27E: Si, están integrados los dos servicios.

28H: Claro, porque por ejemplo, si uno toma el metro, ahí no tienes la garantía de, de las dos, o

29sea, tienes garantía de las dos, de moverte con las dos horas, pero noo con el mismo metro....,  
30porque si yo tomo un metro, después me bajo y tomo otro antes de las dos horas, igual se paga  
31nuevamente el pasaje, en el metro, solamente en el metro pasa eso..¿Ya? o sea, pero ¡bueno!  
32eso, uno sabe que igual.... debiese pagar al final, toda la locomoción...eeh, el metro .. está un  
33...repo caso lleno, no, muy lleno, ¡muy lleno! ¿Ya? eeh, sofocante. Yo prefiero, yo prefiero  
34viajar más ennn troncales, a pesar de lo incómodo que dije que de repente era.....ehm, no tanto  
35para mí, siento que más para las personas de tercera edad. ¿Ya?....lo otro es que igual eeh, no  
36es de repente muy visible los números y de repente los choferes te retan porque tú, dicen, tiene  
37que bajarse en el paradero, pero muchas veces uno lo ha tomado por primera vez el servicio y  
38no es adivino para saber donde es el paradero...¿Ya? Y tampoco, a veces uno investiga más,  
39porque.... te ocurrió en el segundo que tenías que ir a cierta parte y tomaste esa micro porque  
40decía tal parte, pero dobló antes y te paran en cinco cuadras más allá, porque era el paradero.

41E: Comparativamente con el transporte de las micros amarillas. ¿Tú crees existe alguna  
42diferencia?

43H: ..... Al principio no estábamos muy bien...., está claro...eeh, yo creo que igual todos los  
44cambios son para mejor, o sea, mm,..., las micros amarillas igual eraaan... y que igual, la cultura  
45de los chóferes es por ahí, como que no ha cambiado mucho, aunque se le intentó cambiar la  
46cara visible, pienso en que esa parte todavía no ha cambiado..., ha cambiado en el sentido que,  
47claro, ahora no corren para tratar de buscar pasajero, pero también..., no te paran....aunque  
48vayan vacíos, o sea, es como contradictorio y eso es una realidad. A mi me ha pasado muchas  
49veces, las micros van vacías y simplemente no paran, porque viene otra atrás y eso no es  
50justo..., no corresponde... ¿Te das cuenta?...y en eeh, cuanto, sí, ahora, estamos mejor que al  
51principio... y espero que siga mejorando, porque esa es la idea.....que lo que debieran  
52mejorar...., claro que ya hay mucha plata invertida, en realidad son los buses y lo positivo que

53tiene que te pueden subir sillas de rueda, pero solamente lisiados con rueda, porque el resto de  
54las personas lisiados, el resto de las personas común y corriente, .. les es incómodo.....uno,  
55obviamente es un animal de costumbre, se va ha acostumbrar igual aaa, a que tú tengas que  
56andar...., por último apretado, por último de pié, da lo mismo ¿Ya?, pero los asientos diseñados  
57pa' los lisiados a veces también quedan o, pa' las personas de tercera edad..., las personas con  
58discapacidad en realidad, los lisiados discapacidades...eeh, están un escalón arriba ooooo y, lo  
59otro es la cultura de la gente, pero eso ya e..., no va ahí por el Transantiago, va por la cultura de  
60la gente.

61E: ¿Tú crees que los chilenos culturalmente estamos preparados para un cambio como ha sido  
62el Transantiago?

63H: ....No....no..., los chilenos somos medio rebeldes y porfiados..... yo, personalmente tengo,  
64soy una persona que coon, una visión amplia y bien respetuosa,...., pero toda la gente no es  
65como es uno..... y mucha gente....mira ¡al que es adolescente!, igual le dificultó, pero le es más  
66fácil, pero a la gente que es mayor...y que no tiene otro tipo deee, de locomoción, porque, más  
67encima, en este país las platas de jubilación, son poca....¿ya?, no puede eeh, acceder a otro  
68transporte que no seaaa, el público y... a muchas personas adultas no les sirve el metro.....¿ya?,  
69por la cantidad de escaleras, es cierto que hay ascensores, pero no en todas las estaciones. ¿ya?.  
70Eeeh, siento también que de repente debiesen..., como se hace en otros países, en las estaciones  
71del metro ir... diciendo cada estación, porque hay gente, bueno en otros países hay  
72analfabetismo, entonces por eso las dicen. ¿Ya?, pero aquí también de repente sube gente que  
73es ciega....o gente, que de repente anda con problemas y se va en volá y cuando escucha ¡me  
74tengo que bajar¡. Sería como una buena..., no sé, digo yo, se pudiese hacer..... Yyyyyy... y para  
75uno, yo, tengo cuarenta y cinco años, yo todavía puedo modificar ciertas costumbres, pero la  
76gente, alguna de cincuenta y cinco y de ahí hacia arriba...., es complicaado, ....es complicado.

77E: ¿Tú crees que hemos tenido la suficiente información desde el inicio de este sistema?

78H: ....sé que hay página .....es que ¿sabes qué pasa? ....yo sé que igual no se puede quedar en  
79el pasaaado, pero es que igual, también tienes que pensar que toda le gente....en este país, en  
80este minuto hay bastaaante gente mayor y que nooo maneja computador tampoco ni página  
81Web ¿ya? .....y los cabros jóvenes tampoco se toman el tiempo pa' ayudar .. ni a la mamá, ni a  
82la abuelita, ni al tío y etcétera, etcétera, o sea, siento que igual la información es, .....es  
83precaria.....y no, aumentado bajo ningún punto de vista y ha disminuido, sí, solamente eeh,  
84en los discursos de la presidenta dicen que ...., en ciertas ocasiones que se vaaa, que se están  
85poniendo más troncales, obviamente po, por los atrasos en los trabajos, .....por, porque la  
86gente empezó a protestar ¿ya? .....y, pero.... y, que pusieron, eeh, .....estas maquinitas para  
87que tú, las maquinitas pa' pagar abajo.... con personas, esas personas tampoco te dicen eeh, de  
88este paradero a este paradero, saben las micros que paran ahí,... pero tampoco siento que ellos  
89estén preparados y tengan más información. ¿Ya?...y cuando uno se pone la camiseta de lo que  
90sea, debiera saber cien por ciento la información....y en la página Web no, eeh, no es  
91tanto...Yo entré los primeros días, igual eraaan, no estaba taaaanta información, ¿ya?, eeh, yo  
92todavía me siento perdida en el, Transantiago para llegar, pero sí desconocía que, que podíaaa,  
93me voy a meter a la página y voy a empezar a investigar un poco más, pero no te sale ni en  
94televisión ni eeh, escuchado por las radios ni en las mismas micros sale....tampoco, al  
95principio estaban estos paraderos nuevos y las micros se te pasaban, ahora tampoco... ¿ya?  
96eeh, en algunas partes solamente hay un letrero negro que, supuestamente salen los números,  
97¿ya?...hay micros que tampoco pasan..., pasan por el lao', ¿por qué? no lo sé...no, siento que  
98todavía le falta.... si está bien que tengamos paradero fijo, a lo mejor horario, el sistema de  
99pago; esas cosas positivas, siento que hay mucho, mucho, mucho que le falta todavía.

100E: ¿Sientes que hay, hay un progreso en la parte tecnológica?

101H: Sí. Si hay progreso en la parte tecnológica.

102E: Ahora, con respecto a la gestión gubernamental. ¿ Qué opinión te merece a ti la  
103planificación, la ejecución de este sistema?.

104H: Eeeh, aplauso no, porque igual ha tenidooo.... dificultades, pero... igual tampoco  
105podemos tirarlo tan abajo, porque...., te digo, o sea, ...en unos años más...., si se sigue  
106perfeccionando....., va a seer, excelente...pienso, eso, que es lo que se quiere,..., porque, el  
107objetivo de esto era sacar las micros amarillas, porque contaminaban y eso es un logro ¿ya?, o  
108sea, sí contaminan menos...en cuanto al humo que echaban y en cuanto a forma  
109acústicamente, contaminan menos ¿ya?, si también, si, hay que reconocer todas las cosas  
110positivas..... y, yo pienso que en algunos años más se va a ir... eeh, arreglando este  
111sistema.....no, no podría, aplauso, cien por ciento, no, pero tampoco puedo tirarla pa' bajo,  
112¿ya?, termino medio.

113E: ¿Qué piensas de las aglomeraciones?

114H: ....A mi personalmente eeh, en el metro ni siquiera puedes acceder a nada...quiero entrar,  
115tú no puedes entrar, cuando la gente va entrando, tú entras, no puedes....., pero eso en los  
116horarios peak también, porque no es siempre, tampoco nos podemos poner trágico....en las  
117micros, eeh, ....., igual la gente ... se pone mucho en los pasillos, como que te evita de  
118repente, un poco el, el trasladarte, moverte hacia atrás...también se ponen muy cerca de.... de  
119las bajadas, que tampoco te permiten bajarte, si tú vas con paquetes., cuestaaa empezar,  
120porque tení que empezar como a estrellar a las personas y a la vez te estrellan a ti.

121E: ¿Sientes que este sistema ha contribuido a la agresividad?

122H: Eeeh, es que la gente anda más agresiva, no sé si será por el Transantiago, pero yo siento  
123que la gente es más agresiva.....sí, la gente anda, anda agresiva en los traslados..... anda  
124agresiva

125E: ¿Hay alguna pregunta o algo que tú quisieras decir que yo no te haya preguntado?

126H: Eeeh,..., no, siento que has preguntado todo, porque hablamos ....., el precio, bueno, las  
127cosas tienen que subir, el, el precio del pasaje, pero....., lo que sí, no sé si se puede..., no  
128debiesen, para mi gusto, eeh, poner una tarifa mínimo de ochocientos pesos, porque hay  
129gente, insisto, porque aquí de repente se piensa que...e, en general, pero también te tienes que  
130poner la mano en el corazón y pensar en la gente que no tiene mucha plata y a veces tiene  
131solamente para cargar cuatrocientos pesos, ¿ya?, cuatrocientos pesos, porque a lo mejor  
132donde va, le pueden pasar los otros cuatrocientos pesos pa' que cargue.....¿ya? ...pero  
133ponerte, ya, el límite de ochocientos pesos,....., porque en el fondo están trabajando con plata  
134que tú tampoco has ocupado.... y esa parte como que siento que no,..., a mi, noo es mi caso,  
135porque yo siempre tengo, es más, ni siquiera tengo una tarjeta, tengo dos tarjetas ¿ya? y  
136siempre están cargadas ¿ya?, pero eeh, sé que hay personas que le falta la plata y se tienen  
137que andar consiguiendo.... que, que me la van a pasar allá, entonces se debiese cargar con,  
138con el valor del pasaje, no poner una carga mínima de ochocientos pesos, ¿ya?, sino que,  
139cuatrocientos pesos, que es el valor del pasaje....siento que hoy día eso hace falta.

140E: Muchas gracias.

**Entrevista N°9 - Zona I – Sujeto I:**

Ignacio, 22 años, comuna Cerrillos.

1E: Me gustaría que contaras ¿Qué te parece el Transantiago?

2I: ....Ehm,..., bueno cuando comenzó el Transantiago....eeh, me impactaban las colas en las  
3mañana que, yo en ese tiempo estaba en la Universidad, tenía que levantarme...eh, una hora  
4antes, aparte que me quedaba lejos la casa, o sea, el, el, la Universidad..., tenía que, que  
5levantarme dos horas antes de entrar a clases....eeh, lo segundo; que, que no sabía.....eeh...lo,lo,  
6del paradero que tenía que tomar, dónde tomarlo, nada.....ahora, con, con, con el tiempo sé  
7donde paran las micros y todo, pero en ese momento, no, no sabía nada. ....y lo otro que me  
8impactó, eeh, fue ..., el genio de la gente...., porque igual yo soy una persona con harta paciencia  
9po', pero, pero como también hay gente que no tiene tanta paciencia y, y, como, como, cómo se  
10peleaban por entrar al, al, al metro, no había respeto por, por nadie, se, aparte de gritarse, se,  
11se, llegaban hasta lo físico de repente. De repente, se, se, se empujaban por entrar al metro y  
12por, claro, todos querían llegar al, al trabajo temprano, o, o, al, al lugar de estudio o donde  
13teníamos que ir.

14E: ¿Percibiste que había información insuficiente?

15I: ....Eehm, sí, si totalmente....totalmente, yo ..., yo soy joven, veo tele y, y todo eso y no, no  
16estaba informado, entonces me, me, yo me preocupa, co, co, con mayor razón la persona de,  
17de más edad que están menos informados con, con el mundo, la, la, las personas de tercera  
18edad como, cómo deben haber estado ellos de in, de desinformados.....supongamos, mi  
19hermano....eeh, era una persona....sí, siempre está informado de todo y él sabía todo lo del

20Transantiago, pero ¿Por qué?, ..porque a él, le, le a él le encanta buscar la información, pero la  
21información no llegaba al usuario..., uno tenía que buscarla.

22E: Con respecto a eso mismo ¿Tú sabes que existe una página Web, donde tú puedes buscar las  
23direcciones y te dice qué servicio puedes tomar y que existe un teléfono que te informa?

24I: Ummm, no.....no, ahora. Sí,,, pero no, no lo he usado....., aparte que yo creo que ma, si,  
25sigue habiendo ese patrón, de que el usuario tiene que buscar la, la información, yo creo que  
26tiene que ser todo lo contrario, que, lo, los encargados del Transantiago..., se, se encargaran,  
27valga la redundancia, de que el usuario esté informado del servicio.

28E: ¿Qué te parece el adelante tecnológico, por ejemplo el GPS?

29I:.....A ver, el GPS....., yo no, no sèe bien lo que es, yo una vez lo conversé con un chofer en,  
30en la micro... ya, y sé que tiene que estar encargado de la, de los lugar donde está la micro pa'  
31que el sistema no,...no, no colapse y funcione bien po', eeh, expeditamente....pero, está  
32claramente quee, en vista de la realidad no funciona, por lo menos....respecto a la tarjeta BIP,  
33eh, yo encuentro que debería haber lugares....más cercanos donde cargarla, porque en mi casa  
34tengo que caminar siete cuadras pa' cargar la BIP, no sé cómo será en otros lados, mira si son  
35siete cuadras y...y,y, y, a veces en la noche se me olvida dejarla cargada y todo y en la mañana  
36no tengo plata pa' irme, tengo que andar pidiendo igual que me lleven hasta el metro.... yo  
37creo que ese es el problema principal con la, tarjeta BIP.... igual me parece .. bueno....eeh, el,  
38hecho que sea rápido, la gente pasa ....pi, pi, pi .....y no tiene que estar con eso del vuelto, eso  
39me parece super bueno...eh, pero me gustan las micros que no tienen esaaa, esaaa, ¿cómo se  
40llaman?, esas como, como, cuestiones como el metro.... los fierritos, estas pasarelas que  
41tienen...porque, encuentro que eso demora el, el, el.....el pase y aquí, que, que sea lo más

42expedito posible, por eso en cuanto a lo fácil del uso de la tarjeta BIP, encuentro súper  
43positivo, pero el hecho de eso, de, si va, tenemos que cargarla y todo eso, que hubieran  
44lugares...más cercanos...más expedito, que por ley cada cierto eh..sectores..hubieran lugares  
45donde cargarla, porque yo,.... que vivo en Cerrillos no, no tengo lugar donde cargarla.

46E: Entonces ¿Qué opinión te merece la evasión del pasaje....?

47I: Mmmm....., por un lado, ....tengo, tengo contradicciones, porque por un lado si, de repente  
48me, me, me da rabia...que, que yo esté pagando el pasaje y otra persona no lo esté  
49pagando...!Sí!, me da rabia, pero a, veces ando... ando, no sé, en, en la noche... y, y veo la  
50micro llena, porque en la tarde sí que están llenas las micros, igual que en la mañana, y están  
51llenas, llena y uno no se puede sentar y más encima en, en la noche, cuando uno quiere  
52sentarse, viene cansado, entonces, empezai a pensar, ¡puchas!, que no paguen, .....no importa,  
53...porque es plata menos que les dai a los que están haciendo esto... y en ese momento me  
54pongo del lado, del que, del que no paga... y de repente cuando está abierto por detrás, yo a  
55veces igual paso, ...pero yo por lo general, pago...como un acto de rebeldía... de repente hay  
56un, algo de, de rebeldía, porque sabí que con eso no, no vai a poder cambiar el..., el sistema  
57solamente, ...es un, es modo, es un modo de reclamar, sí, sí, totalmente.

58E: ¿Qué opinión tienes respecto de la nueva infraestructura de Transantiago?, ¿Tenías idea de  
59cómo se iba a hacer este sistema?

60I: No, para nada....para nada, yo.. lleguèee, yo sabía que era un, que era un nuevo sistema de  
61transporte, pero me encontré con la sorpresa de que era totalmenteee distinto al que nosotros  
62conocíamos, yo pensé que era.., un cambio de nombre, un, un sistema de pago distinto...., pero  
63no un cambio tan, tan así, no un; hasta el día de hoy creo que no entiendo bien el sistema.

64E: ¿Crees que el sistema ha mejorado en comparación con el anterior ?

65I:.....Eeh,, sí ... yo creo que....bueno, lo, lo rápido de la micro amarilla era imposible  
66superarlo, porque andaban a ciento veinte por hora, pero, no, por un lado mejor, se evitan  
67accidentes..., con eso de que anduvieran tan rápido..., vuelvo a decir, lo, lo expedito de la  
68tarjeta BIP me gusta que sea rápido, que no esté con eso del vuelto, de aquí pa' lla', que el  
69chofer se encargue de manejar solamente... esas son cosas super, super positivas del sistema de  
70transporte, eeh, actual.....perooo, pero, pero yo digo, sigue, sigue en las horas peak del, del  
71sistema de transporte, eeh, siguen habiendo colas pa' tomar las micros, sigue....., sobre todo en  
72la noche,... en la mañana, por último uno se levanta y...y tiene más ánimo de andar parado y, y  
73lleno de gente eeh, por todos lados, pero, en la noche es una cuestión terrible, porque uno viene  
74cansado de la Universidad, de trabajar, de lo que venga,.... y no, puede sentarse, tiene que  
75andar peleando por los asientos.....siguen pasando esas cosas, entonces ....., claro hay una  
76mejoría respecto del sistema antiguo..., peroooo, pero, pero falta.....sí, se nota, falta mucho.

77E: Respecto de los nuevos micros ¿Tú crees que son acordes con las necesidades de la gente?

78I:.... No, je, je, no para nada, para nada, uno anda un viaje largo de una hora y quiere puro  
79pararse, siiii, eso habría que decirlo, las micros amarillas eran, eran mucho más  
80cómodas.....tenían como esos asientos, como, como de cuero, así como.., no estos son  
81plásticos, duros, no, mal.....no.

82E: ¿Piensas que se ha logrado el objetivo que buscaba el Transantiago, como descongestionar,  
83descontaminar y de alguna manera a, llegar más rápido al lugar de destino etc.?

84I: .....ehm, ¿de llegar más rápido al lugar del trabajo, al lugar del trabajo?...!No!. ¿lo expedito

85del, del, del sistema de transporte?, No....¿la descontaminación?. Sí, si, las micros amarillas  
86contaminaban mucho.....eeh.....yo creo que la congestión, sí...respecto a las micros  
87amarillas.....O sea, no, no veo tanto la diferencia, no, pero yo creo que sí se ha mejorado.., hay,  
88hay una mejora...no taann, no tan claramente ni, ni, pero, pero sí un poco.

89E: ¿Qué piensas de las aglomeraciones?

90I: Sí, siiii.....si, yo sigo, sigo viendo como ..., como la gente se grita antes de entrar a la micro,  
91al metro, en el metro sobre todo, aunque igual hay guardias y todo y tratan de ordenar todo....  
92eeh, como se empujan..., eeh, eeh, agresiones verbales..., porque, claro en Santiago, de por si  
93ya es una ciudad estresada.... y,y,y,y, entonces..., es lógico que, que, que, que, uno como  
94persona necesita una, un, un, un espacio....para, para poder an, estar bien sicológicamente y no  
95estresarse.. y,y,y,y estar en esas colas inmensas y en las horas peack, me re, me refiero sobre  
96todo, ...eh, estar en esas colas inmensas y entrar al metro y, yo no tener espacio y, y y pa' una  
97mujer también que, que se sienteee, no sé acosada de repente, no, no, no falta el viejo..  
98aprovechador que, que aprovecha de manosear o acercarse muucho, entonces, no, si .....hay un  
99aumento del, del, del estres,..... de, de la violencia

100E: ¿Cómo crees que ha sido la gestión del gobierno con este nuevo sistema?

101I: .....Eeh....., yo creo que..... el. el gobierno debería fiscalizar más....., con respecto al, al  
102servicio....., enfocándose en el, en el, ..., en las, en las personas, que, que nosotros somos los  
103que usamos, el, el, el sistema de transporte, no, no, los políticos..., porque, porque los  
104políticos a fin de cuenta igual son empresarios....., mientras ellos andan en auto, ellos no  
105andan en micro...., entonces, yo creo que ahí... más que nada mi opinión hacia el gobierno es  
106que .. ellos no, no usan el transporte público y, y, y por ende, ellos deberían fiscalizar el

107sistema desde, desde la, la gente que ocupa el sistema,.....deberían preguntarnos a nosotros  
108como, como, como lo está haciendo eeh, usted ahora, de ....como eeh, encontramos que está  
109el sistema, de que si ha mejorado, si no ha mejorado, si, si está, si estamos realmente  
110informados, porque en el momento que, que se implementó el sistema, el primer día la gente  
111estaba desinformá..... y el gobierno no, no fiscalizó realmente si las personas estaban  
112informadas, en ningún momento hizo una encuesta por, por, por las casas... antes de  
113implementar el gobierno, entonces son, son medidas que se deberían haber tomado antes de  
114implementar un sistema tan, tan., un cambio tan importante como iba a ser el  
115Transantiago.....eso quel, quel, que esté enfocado hacia a., hacia, hacia nosotros.....hacia  
116nosotros que somos los que usamos el transporte, no.

117E: ¿Qué nota le pondrías al Transantiago?

118I:....je, un.....un uno, aja ja.....un uno, sí, mal, mal, mal, como le digo de partida desde el  
119primer día... una negligencia el que, el que no, el que no estuviera eeh, la gente informada  
120para estar preparada pa' un cambio como este.. y yo que soy joven, o sea, si, si, siempre me  
121preguntaba ¿qué será de los abuelitos?, de repente yo los veía a los abuelitos, mijito pa' donde  
122tengo que ir pa' lla', ni,ni,ni, ni siquiera yo como joven le podía dar una explicación concreta  
123de dónde estaba el paradero, porque ni siquiera yo sabía.....

124E: Ahora, ¿Tú crees que los santiaguinos están culturalmente preparados para este cambio?

125I: Yo creo., yo creo que sí estamos preparados para, para cualquier cambio, pero mientras  
126esos cambios se hagan bien, entonces yo creo que si hubiéramos estado preparado para un,  
127para un cambio así del sistema de transporte, ...si el gobierno se hubiera preocupado de  
128informar bien, ...si los empresarios se hubieran preocupado de, de, en vez de estar

129preocupados de estar ganando más plata, hubieran tenido más micros en la calle, ..si, si  
130cuando las cosas se hacen bien, se pueden lograr los cambios, ..pero en este caso no se  
131hicieron bien,.. entonces yo creo que culturalmente sí estamos preparados...sí, yo creo que si.

132E: ¿Hay alguna opinión que nazca de ti, que no te haya preguntado y que tú quisieras dejar  
133plasmada en esta entrevista?

134I: Eeeh,.....no, yo creo que me preguntaron todo ya.....no, creo que, lo que quería decir era  
135que, que igual me importa., encuentro que es super importante esto, porque, como le digo, lo  
136que no han hecho lo, lo, los medios de comunicación, ni el gobierno ni nada, lo están  
137haciendo ahora que y que me hagan esta entrevista a mi, y que le hagan entrevista a otra  
138gente, que y que se empiece a evaluar desde, desde lo, lo usuario y la, la, la gente que ocupa  
139el sistema de transporte, lo encuentro algo super positivo....

140E: Gracias, muchas gracias Ignacio.

141I: Ya, de nada.

### **Entrevista N°10 – Zona J – Sujeto J:**

Javier, 53 años, comuna Cerro Navia

1E ¿Qué opinión te merece el Transantiago?

2J: .....Eeeh, bueno que ha, que ha solucionado ciertas cosas, pero otras cosas no....., no han  
3tenido la misma..., la misma respuesta que pide el público....., porque si, si en algunos, en  
4algunas partes .... se ha mejorado bastante el....eh, la locomoción, en otras partes no ha habido

5nada, entonces ....., ha sido, por un ladoooo ha sido bueno, pero por otro....., especialmente por  
6los sectores más deee, de barrios, por sectores más eeh....., más fuera de Santiago....o sea, en las  
7partes externas de Santiago...eeh, han tenido mucho problemas....eh, bueno de La Granja.....eeh,  
8Gran Avenida también.....eeh, Pudahuel para abajo también..... todos estos sectores que están  
9más o menos alejados del, de la parte central de Santiago.....

10E: Comparativamente, ¿Qué opinión tienes del Transantiago respecto del sistema anterior?

11J: A mi me gustaba más el sistema antiguo...el de las amarillas...porque había mayor acceso  
12deee, de vehículo, o sea, ponte, en estos momentos.... eeh, yo quiero ir, por darte un ejemplo,  
13directo a la Estación..., me deja como a aa., por decirte a siete cuadras de la Estación, o cinco  
14cuadras de la Estación, mientras que antes yo me bajaba en la plena, en plena Estación,  
15o,ponte, yo iba a., de aquí a Las Rejas, tomaba una micro aquí en la esquina ... y me dejaba en  
16Las Rejas justo con la Alameda donde iba yo. Ahora no,...., ahora me tengo que bajar a una  
17parte, tengo que tomar otra micro, o sea, aparte que te hace perder tiempo, más encima no te  
18dejan donde tú quieres.

19E: ¿Tú crees que se ha logrado el objetivo primero de Transantiago, respecto de  
20descontaminar, descongestionar, las frecuencias, etc,?

21J: En parte si, si, eso si...pero yo no me refería a esa parte...yo me refería a la parte, digamos,  
22de la comodidad de la persona, o sea, cuando yo, como te vuelvo a decir, yo cuando tomaba  
23una micro aquí en la esquina, no es lo mismo que ahora me pasa po',...o sea, ahora yo tengo que  
24tomar como tres micros pa' llegar donde voy....., lo que me significa tiempo y me significa  
25molestia.....ahora, no quiero decir que eso no haya, no haya facilitado pa' la cuestión de la  
26contaminación, ...o sea, de todas maneras, mientras menos vehículos hayan, menos

27contaminación va a haber y eso no tiene que ver con Transantiago, tiene que ver con la  
28locomoción en general....o sea,... lógicamente una de las grandes eeh, contaminaciones era  
29laaa, era la, la cuestión del, de las micros, pero ese no es la esencia del asunto.

30E: Y ¿Cuál sería la esencia del asunto?

31J: La esencia, significan las chimeneas, las grandes industrias, eeh, digamos la, la suciedad  
32misma del país..... si po, es parte, parte del, de lo que te dije recién, parte, lo veo como parte,  
33pero no, no como la solución.

34E: ¿Culturalmente los chilenos estamos preparados para el cambio de Transantiago?

35J: ....Yo creo que se debería haber preparado mejor a la gente....con mayor información.

36E: ¿Quiere decir que faltó información para hacer este cambio?

37J: Por supuesto, si llegaron y lo hicieron casi de un día pa' otro y de repente la gente se dio  
38cuenta que no, que, no sabía realmente la gente no sabía pa' donde iba., donde iba la micro que  
39necesitaba, no sabía qué micro tenía que tomar, no sabía eeh, cuál eran los paraderos, las  
40micros paran en los paraderos, antes no paraban en los paraderos, te paraban en las esquinas.

41E: ¿Crees que eso ha influido en el nivel de estrés de los santiaguinos?

42J: Por supuesto....toda, toda aglomeración de gente te produce estrés po' y eso ha producido el  
43Transantiago.....me ha tocado vivir.....especialmente en el centro aglomeraciones de gente  
44cuando voy a tomar la micro, eeh, yo te digo, en el tiempo de las amarillas yo me sentaba po'.  
45Ahora igual he ido viendo, pero fíjate que me he percatado que ahora hay más.....,no sé si

46aumentaron la cantidad de micros..... y, eso ha hecho que, digamos, no se, no haya tanta gente  
47en los, o sea, ha disminuido ese asunto, eso sí.....perooo, en un principio te digo, fue  
48caótico...ha ido, ha ido variando, claro.

49E: ¿Crees que Transantiago es un gatillante de estrés?

50J: No....., la violencia es intrínseca en el ser humano....., no tiene nada, o sea, a ver, eeh, el  
51estres te produce violencia....., pero no asocio que tenga que ver con el Transantiago..o sea,  
52yo lo veo por otra parte., pero ahí entraríamos en política, economía, religión, otras cosas.

53E: ¿Cómo crees tú que ha sido la gestión gubernamental en la implementación del  
54Transantiago?

55J:...Nno, ha sido na' muy transparente po'....., ya que se ha sabido de muchas cosas que han  
56pasado que ..., los dineros que realmente se tenían que haber eeh, aprovechado en eso, parecía  
57que no, no ha sido como .....ehh, muuy clara la situación que ha pasado con esos dineros.....,  
58entonces no ha sido muy transparente...hummmm.....Eeh, la he visto poco transparente....., la  
59he visto poco transparente, no la he visto muuuy.....( ) eehm.....no nece, no necesariamente ha  
60sido buenaaa la parte gubernamental

61E: ¿Respecto de la planificación y la ejecución del sistema?

62J: Eeh, como te vuelvo a decir, en un principio no me gustó la planificación ni la ejecución;  
63ahora te puedo decir que se está realizando....., lo veo más organizado por lo, por el asunto de  
64.....de quee hay más cantidad de ...micros.....yyyy , eeh, ya la gente se ha adaptado al asunto de  
65los paraderos.....que otra cosa que te digo, a veces lo encuentro un poco absurda de, porque

66dejaron un paradero, por decirte, a ...., a cuatro cuadras de donde estaban los paraderos y tú  
67tení que irte a bajar a las cuatro cuadras y tení que devolverte las cuatro cuadras. ¿Cachai?.  
68entonces eso pa' mi no es buena planificación...., eso es absurdo...sí, porque tienen que darse  
69cuenta que esto es una necesidad pa' la gente..., no para el chofer....el chofer, digamos, tiene  
70que....adaptarse a la planificación que le digan...y él lo va a hacer y lo va a hacer en buena,  
71mientras que de esta manera, lo, lo que producen es que, la gente salga alegando, de que uno  
72no quede conforme,... o sea, yo lo encuentro que es mala planificación por ese lado.

73E: ¿Qué es lo bueno del Transantiago?

74J:.....Las micros son, son más grandes....eeehm, que los chóferes no, no andan muuuuy, muy  
75históricos.... de que tie, más bien esto ha sido más conveniente para la.....para los chóferes aún  
76encuentro yo, porque ellos son los que hannn, han, digamos,....., eeh, han tenido una fuente de  
77trabajo más relajada, o sea, ya no están preocupados de que tiene que pagarle, el..., de que  
78tienen que luchar por el boleto.....de que tienen que .....de preocuparse que ...,les cobren a los  
79escolares ... o sea, todos esos problemas se evitaron ahora....., eso lo encuentro bueno....,  
80porque por, por, ese lado, digamos, eeh, tanto los escolares, como los choferes han tenido  
81.....eh, mejor vida, por llamarlo.

82E:¿Cómo encuentras tú la nueva infraestructura?

83J: Esa es la planificación de la que yo te digo que tendrían que eeh, mejorarla..., porque  
84encuentro que ese sistema no está bueno...., como te vuelvo a decir, para mi no es con., no es  
85bueno que me vayan a dejar a cuatro cuadras de donde yo voy, por el hecho de que cambiaron  
86el paradero..., o sea, no lo veo lógico, no lo veo eeh, bien práctico.

87E: ¿Sabías que existe una página Web y un teléfono gratis que te ayuda a llegar a destino?

88J: No, no,no.....o sea, si yo voy a salir...eeh, ....si tengo tiempo lo hago, a lo mejor...pero  
89cuando yo voy a salir, casi siempre voy....en el momento en que voy....., yo creo que tengo  
90poco tiempo pa' meterme en la Web y empezar a revisar pa' donde voy, o sea, si tengo tiempo  
91para, paraaa revisarlo, eeh, yo creo que lo hago....no, no habría problema, pero.... es una cosa  
92que tiene que ser lenta, o sea,....., esto fue como tirado....¿Cachai? yyy, la gente  
93simplemente.....no tenía buena información, no tienen tiempo para eh, verificar sus paraderos,  
94no tiene tiempo para meterse a la Web, ¿Cachai?, o sea, todas esas cosas....., no, no es que sean  
95malas....., lo que pasa que fueron tiradas de un paraguazo así, fueron, llegaba y largaba la gente  
96no más, ¿Cachai?....porque fue, no fue bien planificado.... por lo mismo que te digo....las  
97personas que tuvieron a cargo de la planificación no, no, no se percataron de eso o  
98simplemente les apuraba entregar luego la cosa, no, no sé cuál fue la idea de,.. de las personas  
99que lo hicieron, pero eeh, encuentro que ahí debería haber sido mucho mejor planificado y  
100entregado una información muucho antes, muucho antes, de que fuera esto, eh

101E: ¿Y qué te parece la evasión del pasaje?

102J:.....Eeh,.... eso es solamente por un asunto deee, de sistema....., o sea, el sistemaaa se presta  
103para eso po'....o sea, le gente siempre va a querer ....ahorrar.... de alguna u otra manera,  
104entonces eeh, si tiene la posibilidad de pasar sin, sin cancelar, lo van a hacer....., o sea, el  
105asunto de la tarjeta pa' mi es cómoda ¡ah!, en todo caso, para mi, yo lo encuentro que es bien  
106cómodo..., pero en cuanto a la evasión...te digo, se presta pa' la evasión....., debería ser así  
107como el metro..... metí la tarjeta y el fierrito chic, te deja pasar.... así podría ser, ahí nadie  
108podría evadir.....te digo, que, en realidad eso ya más es una cuestión cultural, una cuestión  
109de..... de pensamiento generalizado, de ... de costumbre y de educación, o sea, y ahí entra  
110nuevamente lo que te digo, si nos metemos en política, nos metemos en economía, ...

111tendríamos las consecuencias, no solamente en el Transantiago.., o sea, tendríamos  
112consecuencias netamente .. sociales, económicas y políticas...., porque si nos organizamos de  
113una manera en que, fuera mejor la educación, fueran mejores ingresos...., no ne necesitaría  
114evadir po'.... tanto para el Transantiago....ahora, .. no voy a hablar más po'.

115E: ¿Quisieras agregar algo en esta entrevista que no se hubiera tocado?.

116J: Que el valor del metro fuera el mismo que el valor de la...de la... de las micros....porque  
117me parece que es un poquito más el del metro, debería ser igual po', ya que pertenece a la  
118misma empresa.....pero ¿Por qué hay diferencias?.. por intereses económicos po' y ahí  
119volvemos a lo que te digo yo, de volver a interesarse.... ¿en qué sistema político estamos?  
120¿qué sistema económico llevamos? ¿de qué manera enfocamos el desarrollo del país? y ahí, te  
121digo, tendríamos pa' rato pa' hablar.

122E: Muchas gracias Javier por tu entrevista.