***GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS OPERATIVAS EN TRANSANTIAGO***

*Propuesta de Tesis – Macarena Andrade Muñoz*

## Antecedentes

Pese a todos los problemas que ha enfrentado Transantiago desde su puesta en marcha en el año 2007, el plan de transporte urbano de la Región Metropolitana se caracterizó desde sus orígenes por contar con más y mejor información acerca de su funcionamiento que el plan de transporte predecesor.

Dicha disponibilidad de información se refleja en aspectos tales como la incorporación de tarjetas bip[[1]](#footnote-1) para el pago del pasaje, que cuentan con un chip que puede ser rastreado en cada validación, los sistemas de GPS a bordo de los microbuses, que permiten conocer no sólo la ubicación de los mismos sino también su velocidad y frecuencia, entre otras fuentes de información, como lo son las encuestas de satisfacción que el Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) realiza desde el año 2007 (con una frecuencia de tres encuestas al año desde el 2013) y las de evaluación del plan operacional (donde los usuarios evalúan su satisfacción con cambios de recorridos y otras medidas implementadas por el sistema), junto con las mediciones del nivel de evasión de la tarifa por parte de los usuarios en las distintas zonas de la Región Metropolitano.

En cifras, la ley de presupuesto de Transantiago contemplaba una glosa de hasta $1.242 millones (Sitio web Directorio de Transporte Público Metropolitano, 2015) para estudios e investigaciones inherentes a la institución.

Asimismo, el plan de transporte urbano de la ciudad de Santiago ha suscitado el interés de investigadores de distintas disciplinas, que han estudiado ampliamente los problemas que tuvo este sistema en sus orígenes, buscado nuevas herramientas y levantado diversas propuestas de mejoras al plan. Sin ir más lejos, actualmente existen 2.030 resultados en el buscador “Google Scholar” bajo el rótulo de “Transantiago”.

Los estudios existentes van desde la caracterización de los problemas enfrentados por Transantiago (atribuidas al diseño y/o implementación de la política pública), hasta estudios de optimización de rutas, aplicación de subsidios y evaluaciones de impacto ambiental.

Sin embargo, ¿qué fuentes de información han sido usadas efectivamente para el diseño de mejoras y la toma de decisiones en esta política pública? En efecto, se han construido 30 nuevas vías exclusivas desde el año 2007, que contemplan un total de 59 kms adicionales a la red; se han incorporado 2.000 nuevos puntos de parada; se han establecido nuevos canales de información a los usuarios, se han incorporado sistemas cerrados de televisión a los buses, además de experimentar aumentos en la flota (alrededor de 600 buses adicionales) y cobertura (alrededor de 600 km de la red vial son cubiertos adicionalmente) (Directorio de Transporte Público Metropolitano, 2015).

En términos monetarios, sólo para el año 2016, el presupuesto para Transantiago contemplaba un ítem de más de $85.000 millones en proyectos de inversión del sistema. Sin embargo, la evolución de la satisfacción de los usuarios con el sistema no necesariamente se ha correlacionado con las mejoras descritas y el monto de las inversiones: el nivel de satisfacción de los usuarios con el sistema se situaba en una nota promedio de 4.3 puntos en noviembre de 2014, subiendo una décima para la medición del año siguiente (CADEM, 2015).

En esta política pública, cabe señalar que los indicadores de desempeño y de gestión podrían ayudar no sólo al funcionamiento interno del sistema, sino también contribuir a la experiencia de los usuarios, mejorando la información que estos reciben a través de los distintos canales que Transantiago ha implementado para tales fines. De hecho, Transantiago ha invertido en mejoras a la información entregada en los paraderos y en medios digitales, como la página web oficial de Transantiago y la creación de una aplicación para celulares que puede ser empleada por los usuarios del servicio.

Esta tesis parte del supuesto que la información es relevante para el funcionamiento y la implementación de mejoras de esta política pública, dado que existen inversiones y gastos por parte del Estado para obtenerla y gestionarla. Sin embargo, se plantea la hipótesis acerca de cómo se está empleando dicha información y cuánto afecta la forma en que se gestionan las diversas fuentes de información, de modo de aprovechar todo su potencial y obtener una visión realista del actual funcionamiento y necesidades del sistema de transportes de Santiago.

Para esta investigación, se tomará como punto de partida el año 2013, momento en que se aprueba la creación del Directorio de Transporte Metropolitano, hasta el año 2015. En dicho contexto, se realizará un levantamiento respecto a las distintas fuentes de información disponibles para los tomadores de decisión del sistema Transantiago, describiendo su origen, características y los aspectos que cubre, así como también la forma en que se incorpora en los procesos del sistema, notando si interviene en la operación diaria del sistema, en la planificación de mejoras del mismo, o bien, si existen fuentes de información sin un destino o utilidad clara al interior del sistema.

Asimismo, se buscarán relaciones entre la información disponible y la implementación de mejoras, mediante los testimonios de los involucrados y el análisis de antecedentes cuantitativos.

Finalmente, el estudio de caso propuesto permitirá entregar recomendaciones para ésta y otras políticas públicas en cuanto a la importancia de la gestión de la información.

## Objetivos

**Objetivo general:**

Analizar el proceso de gestión de información de Transantiago y su influencia en la toma de decisiones de operación del sistema como política pública, desde el año 2013 al año 2015.

**Objetivos específicos:**

1. Caracterizar las fuentes de información disponibles para los tomadores de decisión de Transantiago.
2. Caracterizar los procesos de gestión asociados a las fuentes de información disponibles.
3. Identificar la red de actores que interactúan con las distintas fuentes de información al interior de Transantiago.
4. Proponer mejoras a los procesos de gestión de la información de Transantiago.

## Resultados esperados

A través de este estudio de caso, se espera entregar una caracterización completa del proceso de gestión de la información acerca del funcionamiento de Transantiago, estableciendo las fuentes desde las que se obtiene y los mecanismos mediante los cuales interactúa con el sistema y los tomadores de decisión al interior del mismo.

Lo anterior se materializaría principalmente en diagramas de proceso y mapas de actores que expliquen la interacción de la información y su vinculación con los tomadores de decisión. Asimismo, debería concretarse a través de la descripción detallada de los mismos.

Junto con lo anterior, se espera contar con diagramas y mapas de actores para las propuestas de mejora que puedan realizarse.

## Metodología

El estudio de caso propuesto es eminentemente descriptivo, pues se procurará comprender cómo opera la gestión de la información al interior de Transantiago. Si bien se podrán incorporar recomendaciones, como se señala en los objetivos específicos, el propósito del estudio no es de tipo evaluativo.

La investigación propuesta tendrá un enfoque mixto: Por una parte, será cualitativa en la obtención de antecedentes respecto al proceso de gestión de la información que realiza Transantiago, a través de entrevistas semi-estructuradas a los actores relevantes y de la revisión bibliográfica de los estudios publicados tanto por la DTPM como por centros de estudio e investigadores.

Por otra parte, también tendrá componentes cuantitativos, como la revisión de los indicadores de desempeño utilizados por la DTPM para evaluar el sistema Transantiago, y su relación con la percepción de los usuarios.

## Bibliografía

CADEM. (2015). *Resumen Estudio de Satisfacción con Operadores Transantiago.* Santiago.

Directorio de Transporte Público Metropolitano. (2015). *Informe Gestión 2014.* Santiago.

Secretaría y Administración General de Transportes del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. (s.f.). *Ley de presupuestos año 2016.* Recuperado el abril de 2016, de Sitio web Dirección de Presupuestos del Gobierno de Chile: http://www.dipres.gob.cl/595/articles-140737\_doc\_pdf.pdf

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Vo Alumno Vo Profesor Guía.

1. A diciembre de 2014 existían cerca de 4,9 millones de tarjetas activas, mientras que se habían emitido un total de 23 millones desde su salida al mercado, según datos del Informe de Gestión [↑](#footnote-ref-1)