

## Entrevista sobre el servicio de transporte

### Introducción

Esta entrevista tiene como fin conocer los distintos aspectos del servicio de Transporte de la Región de Valparaíso, enfocándonos específicamente en las micros. Se realizará quince preguntas a un empresario y chofer de micros, orientadas a datos, opiniones y experiencia sobre el rubro ejercido.

Buenas tardes, Don Luis Fernández, antes de comenzar, es importante que nos comuniquemos si estás de acuerdo con la grabación de esta entrevista, debido a que posteriormente se implementará para medios educativos personales.

Me presento soy Kathia Cofré estudiante de la carrera de Diseño de la PUCV y a continuación se le realizará una entrevista que tiene como fin conocer los diferentes aspectos dentro del Transporte de micros en la Región de Valparaíso. Es importante aclarar que cada respuesta será válida y respetada.

Para empezar, es necesario responder las siguientes preguntas:

- Nombre: Luis Fernández
- Edad: 67 años
- Género: Masculino
- Ocupación: Empresario y chofer de micro.

1. ¿Qué recorrido está ejerciendo actualmente? ¿Cuánto tiempo lo lleva ejerciendo?

R: Actualmente realizo el recorrido de Peñablanca a Valparaíso, en la línea 105 y más o menos llevo ejerciendo 25 años.

2. ¿Cómo y por qué escogió trabajar en el rubro de transportes?

R: Primeramente, fui conductor de micro y posteriormente por otro amigo se me dio la oportunidad de obtener una máquina con la cual actualmente trabajo como chofer en la empresa Fenur S.A. Anteriormente ya trabajaba en otra ciudad manejando otra línea de micros.

3. ¿Qué tarifas se emplean en la línea que actualmente conduce? ¿Qué opina usted sobre la existencia de las tarifas diferenciales?

R: El pasaje directo vale \$770, el local \$380, el escolar \$250 el directo o \$130 el local y el adulto mayor \$400 el directo o \$200 el local.

Las tarifas diferenciales son necesarias para el sector beneficiado como es el caso de la tarifa de adulto mayor, el cual es un beneficio que obtuvieron y actualmente no tienen que pagar la tarifa normal, sino un pago que este rebajado, al igual que los escolares. Ahora lo que pasa es que también, como actualmente se encuentra en una licitación, las tarifas están congeladas, por lo que no subirán su valor a uno más alto como debería ser para todas las tarifas.

4. ¿Cómo ha sido la experiencia de ejercer este rubro?

R: Ha sido gratificante, pero también hay que ser minucioso con el dinero, ya que siempre puede surgir algún imprevisto, debido a que como dueño de micro en cualquier momento puede existir una pana y

eso significa gastar unos 800 a 1 millón de pesos. Entonces hay que ser ordenados y llevar una buena administración de la máquina.

5. ¿Qué elementos cambiaría o añadiría de su experiencia al ejercer un trabajo público?

R: De por sí el conducir una micro y transportar a las personas es un tema social, si las micro no estuvieran las personas de sectores más aislados no podrían movilizarse. Por lo que, aparte de tener una remuneración económica, también es un aporte social que uno ejerce.

Lo que se podría mejorar es la frecuencia de las micros, debido a que hay ciertos lapsos en los cuales no hay tránsito de estas, sobre todo en las tardes y noches. Otro elemento que se podría cambiar es obtener un sueldo fijo para los choferes, ya que en estos momentos el conductor gana por boleto cortado, ósea si en el recorrido no se suben pasajeros no se va a obtener una ganancia, por lo mismo se producen las peleas entre conductores para obtener la mayor cantidad de pasajeros.

6. ¿Qué tipo de persona utiliza el recorrido?

R: Generalmente son escolares que se desplazan a las universidades más alejadas, trabajadores y sobre todo tercera edad que se dirigen a realizar trámites.

7. Existe algún convenio u asociación con alguna empresa que realice trabajos claves.

R: La empresa como es una licitación hay que cumplir ciertas reglas, por lo que nos exigen tener cámaras y GPS en cada micro, porque así el Seremi de Transporte puede observar la frecuencia y las alteraciones de los recorridos. Estos dos servicios son empresas externas que son contratadas para la instalación de estos productos en cada máquina.

8. ¿Qué actividades usted ha observado realizar a las personas que utilizan el transporte?

R: Normalmente se observan a los vendedores ambulantes, muchos de ellos venden helados y dulces. Ahora se ha visto con mayor frecuencia a los extranjeros, mayoritariamente venezolanos que venden todo tipo de elementos.

9. Según usted cual sería la percepción de las personas con respecto al transporte público.

R: Yo creo que la gente está conforme con el servicio que se da en nuestra garita con los recorridos de esta, debido a que estos comienzan a funcionar desde temprano, normalmente desde las 5:20 de la mañana. El problema se presenta en la noche debido a la poca regularidad de las micros, ocasionado por la inseguridad de la ciudad y por la no remuneración de un pago de horas extras, causando que los choferes solo se den tres vueltas que equivalen a 12 horas laborales, terminando alrededor de las 6 pm.

10. ¿Existe algún protocolo ante accidentes, reclamos o sugerencias de las personas?

R: En cuanto a los accidentes la mayoría de las micros tienen un seguro establecido. Generalmente el pasajero tiene que comunicarse con el dueño de la máquina para que le brinde las indicaciones de donde acudir al seguro, se pedirán las boletas o facturas del tratamiento y se reembolsará un porcentaje de dinero, alrededor de 300 UF. En cuanto a reclamos se realizan en la página web del Seremi de transporte, en un formato más formal.

11. ¿Cómo definiría usted el lugar donde se resguardan las micros?

R: El terminal o la garita es un lugar seguro que cuenta con guardias en la entrada, los cuales restringen el ingreso de las personas y en la noche se encuentran nocheros, los cuales cuidan las micros.

12. ¿Qué exigencias necesita para poder ejercer su trabajo en la totalidad?  
R: Lo que se exige a los dueños de micro solamente es tener la licencia de conducir para manejar y pagar una administración mensualmente a la empresa, para que lleve los papeleos y la administración de la máquina. A parte por estacionar la micro en el terminal se paga un estacionamiento.
13. Nombre algún problema al momento de conducir y proponga alguna posible solución  
R: Un problema que se presenta es que los estudiantes mal utilizan el pase escolar para realizar otras actividades que se encuentran fuera del horario escolar. La solución que se puede implementar sería la conciencia de utilizarlo de manera correcta.
14. ¿Qué opina usted de que se cambie el sistema eléctrico al momento de pagar?  
R: Para el medio ambiente sería bueno, ya que no contaminarían, serían más modernos y eficientes. Lo que si habría que ver es si funciona este sistema en zonas con muchos cerros, debido a la fuerza que estos necesitan para poder moverse en subidas y bajadas con muchos pasajeros.
15. ¿De qué manera se contratan a los choferes de las micros?  
R: Nosotros estamos regidos por una administración. Esta administración es la que se encarga de realizar los contratos tipo para todos los conductores iguales. Esta exige ciertos papeles, como son los antecedentes, hoja de vida, AFP, Fonasa, el último finiquito, etc.; estos documentos se derivan a revisión y son aceptados. Generalmente el contrato se hace por 30 días, después se hace una prórroga por 60 días y luego de manera indefinida.

## Pauta entrevista usuario

### Introducción

Esta entrevista tiene como fin conocer las distintas opiniones y experiencias sobre la utilización del servicio de Transporte de la Región de Valparaíso, enfocándonos específicamente en las micros. Se realizará quince preguntas a un usuario frecuente, orientadas al uso y experiencia con respecto al rubro.

Buenas tardes, \_\_\_\_\_, antes de comenzar, es importante que nos comuniquemos si estás de acuerdo con la grabación de esta entrevista, debido a que posteriormente se implementará para medios educativos personales.

Me presento soy Kathia Cofré estudiante de la carrera de Diseño de la PUCV y a continuación se le realizará una entrevista que tiene como fin conocer los diferentes opiniones y experiencia dentro de la utilización del servicio de Transporte de micros de la Región de Valparaíso. Es importante aclarar que cada respuesta será válida y respetada.

- Edad:
- Género:
- Ocupación:
- Sector de residencia:

1. ¿Con qué frecuencia utiliza el transporte de las micros?, ¿En qué horarios específicamente?  
R:
2. ¿Qué tarifa paga actualmente?, ¿Cree usted que está acorde el valor con el servicio entregado?  
R:
3. Nos puedes contar cómo describirías la experiencia utilizando el servicio ¿Cómo lo evaluarías del 1 al 10?  
R:
4. ¿Qué elementos cambiaría o añadiría en su experiencia al utilizar este servicio?  
R:
5. ¿Qué piensa usted con respecto a la escases de la locomoción de micros, sumado también al cambio de hora que se aproxima?  
R:
6. ¿Qué actividades realizas o has observado ejercer a otros pasajeros durante el uso del servicio?  
R:
7. Nombre algún problema al momento de utilizar el transporte y proponga alguna posible solución  
R:
8. ¿Has acudido en algún momento a realizar algún reclamo? Si es así, ¿De qué manera y por qué?

9. R:

10. ¿Cómo observa usted la opinión de la sociedad chilena con respecto al servicio?

R:

11. ¿Sabe implementar las herramientas o protocolos de seguridad que se encuentran dentro del servicio en caso de accidente?, ¿Cómo lo ejecutoria?

R:

12. ¿Qué recorrido de micro no utilizaría para su traslado?, ¿Por qué?

R:

13. ¿Está de acuerdo que personas externas se suban a la micro para dar a conocer su realidad y exigir un aporte voluntario? ¿Por qué?

R:

14. ¿Cuál crees que es tu deber como pasajero al utilizar el servicio?

R:

15. ¿Cómo definiría usted la relación de los pasajeros con el conductor de la micro?

R:

16. ¿Cuál cree usted que son los beneficios del servicio?

R: