

Servicio de Transporte Metropolitano de Valparaíso

Investigación de experiencia de usuario y problemáticas con respecto al consumidor al momento de utilizar el servicio.

Kathia Cofré G.
Diseño de Experiencia de Usuario 2023

Transporte Metropolitano de Valparaíso (TMV)

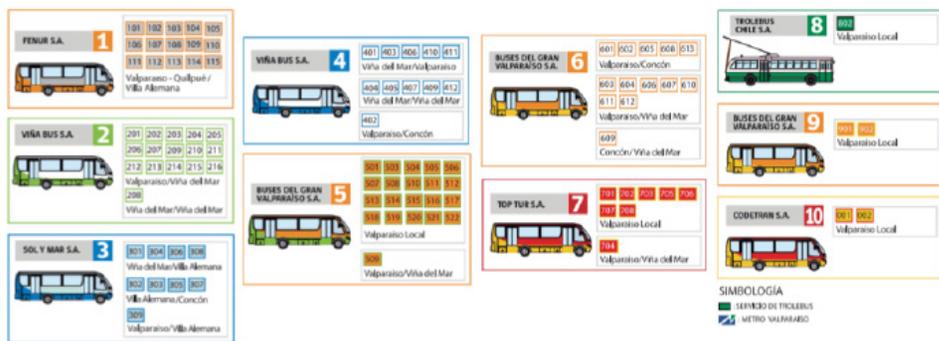
El Plan de Transporte Metropolitano de Valparaíso, conocido también como “TransValparaíso”, es un sistema de transporte público que funciona en la Quinta Región de Chile, abarcando a las comunas de Valparaíso, Viña del Mar, Concón, Quilpué y Villa Alemana.

El TransValparaíso actualmente **promete** a los ciudadanos ordenar los recorridos, reducir los atochamientos, las demoras, los buses en mal estado y eliminar las carreras para conseguir pasajeros.

Se encuentran 2 **puntos de contacto** distintos, el punto físico que corresponde a la garita de las líneas implementadas y el punto virtual, correspondiente a la página web de TMV o la página web del Seremi de Transporte.



Un proceso de ordenamiento de servicios urbanos que se inicio en el año 2007, operando 10 unidades de negocio identificadas por colores. Estos negocios o empresas corresponden a Fenur S.A, Transporte Viña Bus S.A, Sol y Mar S.A, Viña Bus S.A, Buses del Gran Valparaíso S.A U5, Buses del Gran Valparaíso S.A U6, Top Tur S.A, Trolebus de Chile S.A, Buses del Gran Valparaíso S.A U9 y Codetran S.A (Línea cancelada en 2019).



Se establece en 2022 un **nuevo plan** de gestión el cual solucionaría los quiebres que se presentaban en el servicio. Este modelo incorpora nuevas multas para los operadores, instalación de un sistema de pago electrónico, cambios en el recorrido que buscan mejorar cobertura, frecuencias y horarios, un nuevo sistema a través de un GPS online, el desarrollo de una aplicación de información a pasajeros, entre otros cambios.



Objetivos de la investigación

El **objetivo general** del proyecto es desarrollar una propuesta que mejore algún aspecto en la experiencia del usuario al momento de utilizar las distintas áreas y soportes que brinda el servicio de microbuses. Los **objetivos específicos** de la investigación son identificar las problemáticas en la usabilidad de la experiencia completa al momento de utilizar el servicio, enfatizando desde que el usuario se establece en el punto de partida (paradero del recorrido seleccionado), hasta su llegada al finalizar el viaje (destino final del usuario) y determinar posibles soluciones para los usuarios con respecto a las problemáticas planteadas.

Hipótesis

01

Los usuarios sienten frustración al no tener información de los recorridos disponibles de cada servicio.

02

Los usuarios necesitan un medio de transporte rápido, económico y con horarios fijos, debido a que requieren recorrer distancia largas y con poca accesibilidad .

03

Los usuarios están descontentos por la poca frecuencia de los microbuses, lo que provoca una actitud negativa con los chóferes.

Metodología y muestra

Para poder investigar la veracidad de las hipótesis planteadas anteriormente se implementara una entrevista con un enfoque **cuantitativo actitudinal**, para preguntas específicas en relación al tiempo o cantidades de los usuarios y para las demás preguntas un enfoque **cualitativo actitudinal**, estableciendo una relación de confianza con las personas que utilizan de manera frecuente el servicio. Esta entrevista se confecciona con preguntas abiertas, para comprender el campo demográfico de respuestas y si las problemáticas coinciden con la hipótesis.

¿Cuántas veces utiliza el transporte de microbuses?
¿Podría decirme en qué horarios?

Preguntas cuantitativas que buscan como objetivo recolectar indicadores de preferencia y un comportamiento similar

¿Cómo decides que medio de transporte utilizar?
¿Cómo determinas cuales microbuses seleccionar?

Preguntas cualitativas que buscan recolectar las experiencias de los usuarios utilizando el servicio.

Se efectúa diecisiete preguntas a cuatro usuarios frecuentes del servicio, los cuales se encuentran en una misma zona residencial, pero utilizan diferentes líneas para su traslado. Entre los entrevistados se encuentra el sector joven adulto y el sector adulto medio, se presentan dos mujeres y dos hombres con ocupaciones diversas y objetivos de movilidad distintos.

Entrevista N°1

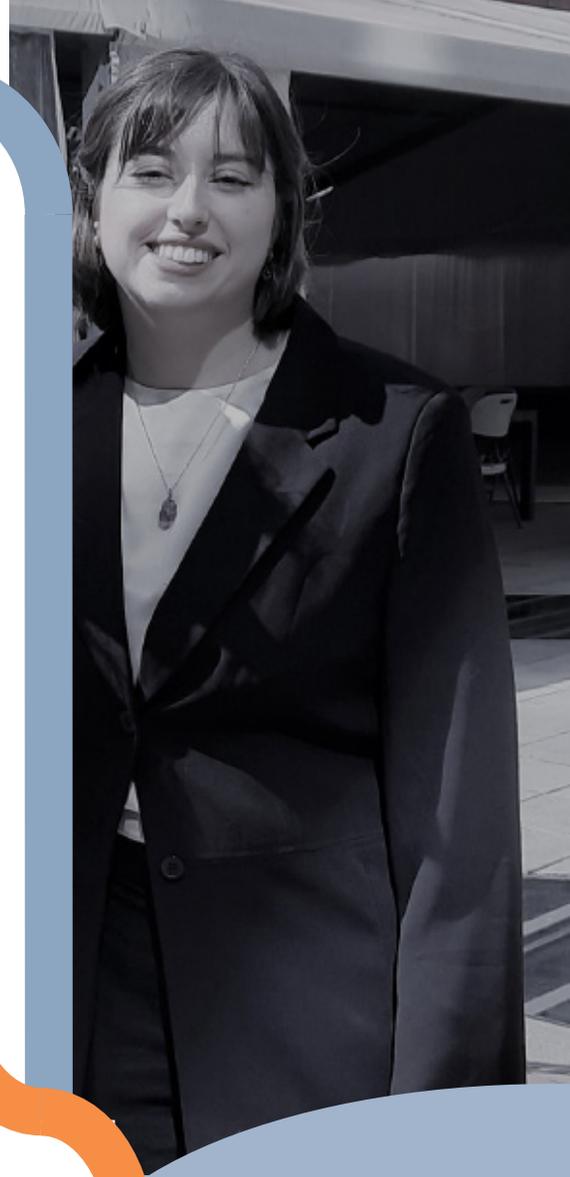
Nos puedes contar, ¿Cómo decides que medio de transporte utilizar para su traslado?, ¿Cómo determinas cuales microbuses seleccionar?

R: Utilizo mayormente la micro, ya que el único que sabe conducir en mi familia es mi papa, entonces cuando él está de ánimo me puede llevar a los lugares, pero sino varias veces durante la semana tomo micro y lamentablemente solo pasa una sola línea por acá que es la 212, entonces debo tomar esa que es la que queda más cerca de donde vivo, sino tendría que salir como a la vía principal para tomar más opciones de micro, pero mayormente tomo la 201 y llego al paradero y ahí tengo que esperar que pase, a veces pasan cada 15 minutos, 30 minutos o 45 minutos entonces es muy variable.

Depende muchas veces de si estoy cansada o no, si estoy cansada tomo la 212 sino camino hasta la vía principal que en eso por ejemplo de aquí al paradero más cercano son 5 minutos y a la vía principal serán entre 10 a 15 minutos, eso y depende del lugar que voy porque si voy por ejemplo al mall o al líder de 15 norte la 212 es la que más me sirve en cambio si voy a calle Valparaíso puedo tomar una 201 o 202 pero para eso tengo que caminar a la vía principal, entonces muchas veces también va a depender de hacia dónde me tengo que dirigir, y casi siempre tomo la primera micro que me sirve, no me importa por ejemplo si es 201 o 202 o 205.

Describe, ¿Cómo es el proceso al utilizar este servicio?

R: Utilizo el servicio para recrearme, para cuando tengo que salir lo utilizo. Salgo de mi casa, tengo que caminar hacia el paradero, de ahí tengo que esperar unos minutos, pasa la micro, subo la escalinata, le digo buenos días/buenas tarde al chófer, pago mi tarifa, espero el vuelto y el boleto, siempre espero el boleto y me voy a sentar y me quedo ahí hasta que me tengo que bajar en el paradero de mi destino final.



Cristina Cofré
26 años
Femenino
Engresada
Miraflores Alto

¿Conoce cuáles son las tarifas establecidas?, Me podría contar la diferencia de cada una, ¿Qué tarifa paga usted?

R: No todas, algunas, dependen del usuario y del precio. Hasta el momento utilizo la del estudiantil porque la TNE me sigue sirviendo y la utilizo de lunes a viernes casi siempre, aunque no vaya a la universidad igual la utilizo.

¿Conoces los distintos horarios de los microbuses?

R: Pasan en la mañana, tarde y noche, en que horario y con cada frecuencia no, si por ejemplo ubico ciertos conductores, como ya mencioné la micro que más utilizo es la 212 por que queda cerca de mi hogar, pero desconozco por ejemplo la primera micro y la última micro que se utiliza en la conducción del transporte.

¿Conoce los distintos recorridos de cada línea del servicio? ¿Por qué las conoce?

R: Mas o menos tengo una idea, no es como que haya ido a todos los recorridos porque siempre utilizo solamente un recorrido. Nunca he llegado a las garitas o al lugar donde se estacionan la micro, pero conozco donde existen algunas dependiendo de la línea. Según yo porque mi papá me lo comento cuando recién empecé a andar sola en las micros.

¿Realizar alguna actividad durante el uso del servicio?, ¿Has observado ejercer a otros pasajeros realizar alguna actividad durante el recorrido?

R: Si, a veces utilizo el celular para hablar por WhatsApp, ver Instagram. También a veces leo o escucho las conversaciones de la gente de mi alrededor como otra actividad cuando estoy aburrída y de vez en cuando doy el asiento a las personas.

Si, las que ya mencioné, añadiría por ejemplo escuchar música, conversar con otros usuarios que a veces ni se conocen o se conocer, tomar cerveza,

comer, pelear a veces los mismos usuarios se ofuscan en una conversación muy agitada y a veces hay agresión física o entre nosotros hacia el conductor existe un como un dialogo irrespetuosos.

¿Por qué cree usted que suceden las peleas entre usuarios?

R: Por la cultura chilena porque dudo que allá en oriente suceda eso, yo creo que es porque la educación no del liceo si no la que uno entrega en las casas que es más informal con respeto a los valores y el ser respetuoso y dado el mundo en que estamos insertos prima lo que es rápido, lo instantáneo, mi verdad es más verdad que tu verdad entonces y muchos son impacientes por ABC motivos que no se pueden dialogar como paciente, respetuosamente, calmadamente y además que el vocabulario que se utiliza también genera que existan mayores repercusiones entre los pasajeros que a veces algunas pueden llegar a agresiones físicas como ya mencione. Pero por el motivo casi siempre por el dinero o que los choferes queden en algún taco o que se queden estacionados esperando que pasajeros suban cuando el semáforo ya ha cambiado de color varias veces, entonces la impaciencia de los usuarios por llegar a sus casas causa que muchas veces conlleva increpar al conductor, aunque los usuarios no sigan las normas al interior del vehículo, como por ejemplo como lo fue el no utilizar mascarillas que eso igual generaba conflicto.

¿Sabe implementar las herramientas o protocolos de seguridad qué se encuentran dentro del servicio en caso de accidente?, ¿Cuáles son y cómo se utilizan?

R: No, sé que existen sé que están ahí en el microbús y supongo que sale una instrucción y habrá que seguirla, pero jamás lo he accionado, ni siquiera sé cómo se llaman creo que una es la palanca y está el extintor.

Nos puedes contar ¿Cómo ha sido su experiencia utilizando el servicio?

¿Cómo lo describirías?

R: Bien, normal, siento que no he tenido nunca ningún problema grave como para hacer un reclamo o una denuncia, ósea yo diría, bueno uno igual normaliza ciertas cosas, entonces diría que deplorable, pero que puede ser mejor puede ser mejor, partiendo por los asientos a veces no existen los asientos o están sucios, al interior de la micro hay basura, muchas veces los usuarios son pesados con los otros exigen que se levanten sino te increpan entonces, pero dentro de todo no siento que haya sido una mala experiencia, si siento que es deficiente.

¿Cuántas veces utiliza el transporte de microbuses?, ¿Podría decirme en qué horarios?

R: Es muy variable, hay semanas que no tengo motivo por el cual salir, entonces no lo utilizo, como hay semanas que lo utilizo todos los días, pero creería que si hiciese un promedio sería como 2 veces en la semana, casi siempre en la tarde después de almuerzo a partir de las 3 a las 8 de la noche, mayormente en ese horario.

¿Existe algún recorrido de microbuses que no utiliza para su traslado?

¿Por qué?

R: Si, las que no tomo, porque no voy hacia allá, mi destino no está en ese sector.

¿Existe otro motivo por lo que no utilice ciertas líneas?

Hay motivos que me hacen reflexionar si tomar o no esa micro, pero aun así las tomo, por ejemplo, se conocía popularmente que entre la 201 o 205 los conductores manejan a altas velocidades, pero siendo consciente de eso igual utilizo esas líneas porque a veces quiero llegar pronto a mi casa, entonces sabiendo eso igual las utilizo, eso. Otras líneas que no utilizo es que la 202 pasa cada 40 minutos entonces como su frecuencia es tan poca

utilizo otras que son más frecuentes y si estoy cansada utilizo las que me dejen más cerca de mi casa como es la 212 pero casi siempre priorizo llegar antes a mi casa y por eso utilizo la 201 y 205.

¿Qué piensa usted sobre la frecuencia de la locomoción?

R: Que esta es mala, poca y deficiente, siento que no es lo mismo hace 2 o 3 años antes de pandemia, que si había una mayor frecuencia, ahora hay poca frecuencia porque hay pocos conductores porque el sistema de transporte no da tantos recursos para ellos, el tema de la micros el cuidarlas, entonces al final los usuarios son los perjudicados, como las etapas que los conductores deben terminar para poder llegar a manejar.

¿Qué opina usted que personas externas se suban al microbús para vender su producto? ¿Por qué?

R: En realidad no sé, a mí me molesta que se suban porque al final están interrumpiendo mi destino y yo no les doy ni dinero ni les compro sus productos entonces porque no se no me dan confianza sinceramente, pero entiendo que quizás ellos en la necesidad deben recurrir a ese trabajo por así decirlo, desconozco si está penalizado por la ley o si lo respalda, pero no sé, no esto diciendo que no sea un trabajo honrado, pero según lo que creo, a mí me molesta.

¿Sabes cómo realizar un reclamo?, En caso de ser así, ¿Has acudido en algún momento a realizar algún reclamo? Si es así, ¿De qué manera y por qué?

R: Mas o menos, sé que tengo que tener la línea y el número de la micro, en donde y a qué hora paso la situación y cómo él era el chófer y con esos datos no se a donde tengo que ir, supondría una superintendencia de transporte desconozco si existe o a la oficina de reclamos como la OIRS pero tampoco sé si es ahí donde si tiene que ir.

¿Cuál cree usted que son los beneficios del servicio?

R: Los beneficios es que se puede llegar rápido al destino que desee si no sabe conducir, yo por ejemplo tengo tarifa diferenciada, a veces uno se encuentra con personas que conoce y pueden crear un ambiente más grato dentro del microbús

Según su perspectiva, ¿Cómo definiría usted la relación de los pasajeros con el conductor del microbús?

R: Es como de utilidad en el sentido que como que los dos se ayudan mutuamente o los dos se necesitan pero hay muchos roces y discrepancias, por ejemplo al conductor a veces son le gusta llevar estudiantes, o si los lleva les coloca malas cara, les tira las monedas, los increpan entonces eso igual genera un ambiente como hostil, difícil, agresivo, pero también hay conductores que son super amables, son respetuoso y eso igual genera otro ambiente dentro del microbús que uno pueda estar en bienestar, no así como los conductores que a veces conducen a altas a velocidades que uno como pasajero se pone angustiado o preocupado. Entonces es muy cambiante diría yo, pero dentro de ciertas conductas que son repetitivas dentro de lo que yo he podido ver.

¿Cree usted que está acorde el monto a pagar con el servicio entregado?

R: Si, no trabajo, ósea en el sentido que no se si es caro o no, porque yo manejo un monto para subsistir, y desconozco como es en otros países como es la tarifa, considerando que el sueldo mínimo esta como en los 400 y tanto mil pesos, tendría que hacer el cálculo, si tu trabajas en el centro o el Valparaíso y te cobran 450 no se si te rinden o no y como no estoy en esa situación desconozco, y aparte como aun me sirve la TNE y pago escolar no he tenido problemas con respecto al dinero.

Según su perspectiva, ¿Qué elementos cambiaria o añadiría en su expe-

riencia al utilizar este servicio?

R: Que siempre estén los asientos buenos, de calidad que uno se pueda sentar cómodamente que se acorde a la diversidad de las personas, hay asiento que son muy estrechos entonces no todas las personas se pueden sentar cómodamente y que huelan bien, que estén limpios, que estén ventilados, que también hayan sistemas para que permitan que las personas con discapacidad se puedan subir de forma más cómoda, hablo de discapacidad visual, pero también que existiese un megáfono o parlante como en el metro saber la paradas siento que eso podría ser como muy costoso pero que al final está dentro de la diversidad de los chilenos. Que aumentaran la frecuencia de los microbuses, que a los conductores le hiciesen test de drogas, test de alcoholismo también que me parecen importantes y más aún test psicológicos siento que no todos los conductores son pertinente para la labor que hacen.

Entrevista N°2

Nos puedes contar, ¿Cómo decides que medio de transporte utilizar para su traslado?, ¿Cómo determinas cuales microbuses seleccionar?

R: En general utilizo el transporte público de mi comuna que me permitan llegar a los diferentes lugares en los cuales me tengo que movilizar. Dependiendo de la ruta que desee tomar selecciono la micro.

Describe, ¿Cómo es el proceso al utilizar este servicio?

R: Primero hay que encontrar algún paradero en el cual poder esperar el microbús y luego esperar que pase el que me sirva para el traslado.

¿Conoce cuáles son las tarifas establecidas?, Me podría contar la diferencia de cada una, ¿Qué tarifa paga usted?

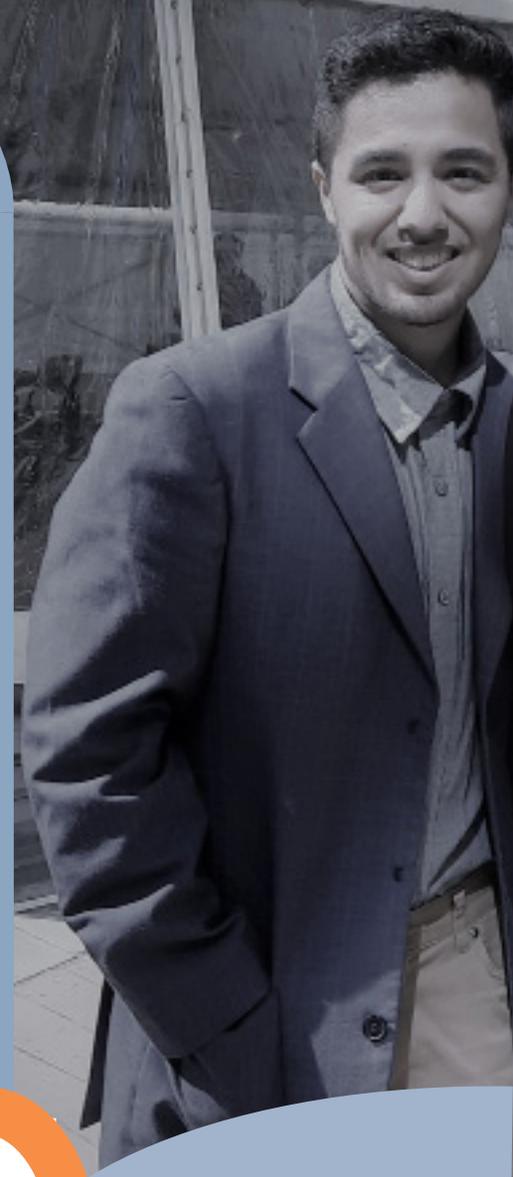
R: Si, conozco la tarifa de local y la del plan cerro a Valparaíso. La diferencia en precio de cada una es que para adulto mayor hay una tarifa que es distinta, creo que es de \$230 pesos y la tarifa del publico en general de \$400 a \$450. Yo pago la tarifa de \$450 pesos, que es la directo.

¿Conoces los distintos horarios de los microbuses?

R: No, no tengo mucha información de los horarios en los cuales aparece los microbuses

¿Conoce los distintos recorridos de cada línea del servicio? ¿Por qué tiene esa información?

R: De las que usualmente utilizo sí. Durante todos los años que he utilizado los microbuses he estado desde la garita, en algunos casos cumpliendo el recorrido completo y en otros solo tengo la noción.



Franco Ponce
26 años
Masculino
Ingeniero Informático
Miraflores Alto

¿Realizar alguna actividad durante el uso del servicio?, ¿Has observado ejercer a otros pasajeros realizar alguna actividad durante el recorrido?

R: Generalmente escucho música mientras estoy en el transporte público, responder mensajes, etc. Generalmente las mismas que mencione y otras como que se suban a cantar o también a conversar con el conductor.

¿Sabe implementar las herramientas o protocolos de seguridad que se encuentran dentro del servicio en caso de accidente?, ¿Cuáles son y cómo se utilizan?

R: No la se implementar, pero tengo conocimiento de cuales son. De las que tengo conocimiento son en caso de incendio, en las ventanas hay unos martillos para poder empujar la ventana, creo que hay uno en cada lado.

Nos puedes contar ¿Cómo ha sido su experiencia utilizando el servicio? ¿Cómo lo describirías?

R: En general ha sido buena, no he tenido ningún tipo de inconveniente, aunque en algunas ocasiones he visto algunos asaltos que han sido un poco chocantes para la persona que le ha sucedido. Lo describiría como buena, pero hay situaciones en donde el chofer tampoco ha sido amable con los pasajeros.

¿Cuántas veces utiliza el transporte de microbuses?, ¿Podría decirme en qué horarios?

R: Cuando estaba en la universidad era todos los días, de lunes a viernes y a veces los sábados y ahora más que nada algunos días de la semana. Antiguamente desde las 8 de la mañana hasta las 8 de la tarde y ahora generalmente desde las 10 de la mañana a las 1 de la tarde.

¿Existe algún recorrido de microbuses que no utiliza para su traslado?, ¿Por qué?

R: Varios, generalmente los que van al interior de la región o los que van al sector costero, como Reñaca o Concón. No los utilizo debido a que no me movilizo por esos sectores.

¿Qué piensa usted sobre la frecuencia de la locomoción?

R: Antiguamente era buena, se encontraba locomoción hasta tarde, generalmente después de las 9 de la noche, pero ahora en post pandemia no se encuentra micros desde cierta hora y la frecuencia no es igual como antes.

¿Qué opina usted que personas externas se suban al microbús para vender su producto? ¿Por qué?

R: En general no me molesta, mientras no incomode a los demás pasajeros, pero a mi en lo personal no me incomoda.

¿Por qué no le incomoda?

Porque encuentro que no es juzgable el trabajo que puedan realizar afuera del microbús como adentro, no le encuentro un problema, por lo menos para mí.

¿Sabes cómo realizar un reclamo?, En caso de ser así, ¿Has acudido en algún momento a realizar algún reclamo? Si es así, ¿De qué manera y por qué?

R: No tengo idea de como realizar un reclamo de ningún aspecto.

¿Cuál cree usted que son los beneficios del servicio?

R: Para las personas que no tiene un vehículo propio, siento que es una buena ayuda por que al final se puede movilizar al lugar donde estime conveniente.

Según su perspectiva, ¿Cómo definiría usted la relación de los pasajeros con el conductor del microbús?

R: Como ya mencioné anteriormente, en general hay un trato cordial entre los conductores y los pasajeros, pero igual hay excepciones en que los conductores o pasajeros no se tratan de la mejor manera.

¿Cree usted que está acorde el monto a pagar con el servicio entregado?

R: Siento que podría mejorar, sobre todo para los adultos mayores y los estudiantes, pero es algo que se tiene que ir viendo por la economía del país.

Según su perspectiva, ¿Qué elementos cambiaría o añadiría en su experiencia al utilizar este servicio?

R: En general lo dejaría igual, solamente algunas actitudes de conductores o pasajeros que podrían mejorar, en cuanto a que se sube gente que escucha música muy fuerte, que también lo hacen los conductores. En ese aspecto podría mejorar.

Entrevista N°3

Nos puedes contar, ¿Cómo decides que medio de transporte utilizar para su traslado?, ¿Por qué?, ¿Cómo determinas cuales microbuses seleccionar?

R: La micro, porque es más fácil y cómodo para mí. Utilizo la que este cerca de mi casa y la que me lleve al plan.

Describe, ¿Cómo es el proceso al utilizar este servicio?

R: Me subo a la micro, pago con monedas y me siento y luego me bajo en Viña.

¿Conoce cuáles son las tarifas establecidas?, Me podría contar la diferencia de cada una, ¿Qué tarifa paga usted?

R: Si, la que va al centro vale \$450 y la que va a Valparaíso sale \$540. La diferencia de las tarifas es por la distancia que realizan, la primera va al centro y la otra va a Valparaíso y por eso es más cara. Normalmente pago la que va al centro de Viña.

¿Conoces los distintos horarios de los microbuses? ¿Por qué no?

R: No, porque en ningún lado sale los horarios.

¿Conoce los distintos recorridos de cada línea del servicio? ¿Por qué?

R: Si, la que yo tomo normalmente la 212 esa siempre va al centro y la otra línea que yo tomo normalmente la 109 esa me deja en Rodelillo. Conozco el recorrido por que normalmente me bajo en el plan o por que voy a ver a algún familiar.

¿Realizar alguna actividad durante el uso del servicio?, ¿Has observado ejercer a otros pasajeros realizar alguna actividad durante el recorrido?

R: No realizo ninguna actividad. Si, cuando van en la micro se ponen a ver el teléfono, se ponen a comer y se suben personas a vender cosas.



Sandra González
54 años
Femenino
Dueña de casa
Miraflores Alto

¿Sabe implementar las herramientas o protocolos de seguridad que se encuentran dentro del servicio en caso de accidente?, ¿Cuáles son y cómo se utilizan?

R: Si tengo que afirmarme bien y tengo que andar con el boleto por cualquier accidente para mostrarlo.

Nos puedes contar ¿Cómo ha sido su experiencia utilizando el servicio?

R: Mi experiencia ha sido fome, aburrido e inseguro

¿Cuántas veces utiliza el transporte de microbuses?, ¿Podría decirme en qué horarios?

R: Lo utilizo una sola vez a la semana, para trasladarme a Rodelillo y a veces dos veces a la semana más por que voy al plan de Viña. Cuando voy a Valparaíso salgo a las 8.30 am y me bajo en el líder para esperar la 109, la cual me deja en la casa de mi familiar a las 10 am.

¿Existe algún recorrido de microbuses que no utiliza para su traslado?, ¿Por qué?

R: Si, las que pasan por la Copa de Miraflores Alto, utilizo más las que van a Viña o Valparaíso.

¿Qué piensa usted sobre la frecuencia de la locomoción?

R: Es lenta e insegura.

¿Por qué cree que es insegura?

R: Por que ahora te pueden asaltar dentro de la micro y te roban todo lo que uno no tiene. Además, no te dan el asiento.

¿Por qué cree usted que es lenta?

Porque los choferes se ponen a hablar por teléfono y paradero detienen.

¿Qué opina usted que personas externas se suban al microbús para vender su producto? ¿Tiene una opinión positiva o negativa?

R: El chofer les permite subirse y así ellos tienen como ganarse la vida en estos momentos. Positiva por que la gente trabaja para poder comer, si no sería peor.

¿Sabes cómo realizar un reclamo?, En caso de ser así, ¿Has acudido en algún momento a realizar algún reclamo? Si es así, ¿De qué manera y por qué?

R: Si, tengo que ir donde la garita, en donde se encuentran las micros y hablar con el supervisor de la micro. En ningún momento he acudido a realizar algún reclamo.

¿Cuál cree usted que son los beneficios del servicio?

R: Los beneficios del servicio son que a veces la persona va cómoda, segura para llegar al destino.

¿Por qué es segura la micro?

R: Porque casi siempre donde yo la tomo va casi vacía, no hay mucha gente y llego a mi destino de forma rápida y la que yo tomo de acá a Viña normalmente están llenas y las personas van paradas en el trayecto.

Según su perspectiva, ¿Cómo definiría usted la relación de los pasajeros con el conductor del microbús?

R: La relación es mala, por que pelean, los pasajeros le dicen al chofer que se apure al momento de conducir, se paran mucho y hay violencia.

¿Cree usted que está acorde el monto a pagar con el servicio entregado?

R: No, por que el servicio es malo, debido a que te atienden mal, más encima no te sientas y a veces llegas lento a tu destino.

Según su perspectiva, ¿Qué elementos cambiaría o añadiría en su experiencia al utilizar este servicio?

R: Que la micro sea más cómoda y rápida, y que las personas sean más amables y que den el asiento.

¿A qué se refiere con la palabra comodidad?

R: Que la gente esté en sus asientos, que estos tengan seguro en el asiento.

Entrevista N°4

Nos puedes contar, ¿Cómo decides que medio de transporte utilizar para su traslado?, ¿Cómo determinas cuales microbuses seleccionar?

R: Bueno utilizo la micro, por que siempre la he ocupado de manera diaria, tendría que se mucho para tomar un colectivo. Hay solo tres líneas que pasan por Miraflores y que su recorrido te deje en el centro de Viña.

Describe, ¿Cómo es el proceso al utilizar este servicio?

R: Hay que ir al paradero y espera a que pase la micro.

¿Conoce cuáles son las tarifas establecidas?, Me podría contar la diferencia de cada una, ¿Qué tarifa paga usted?

R: Si, que para ir a Viña cobra \$450 y para Valparaíso \$540. Normalmente pago la tarifa de \$450 pesos.

¿Conoces los distintos horarios de los microbuses?

R: Nos horarios no los conozco.

¿Conoce los distintos recorridos de cada línea del servicio? ¿Por qué?

R: Si, los conozco por que vivo hace tiempo en este sector, entonces se por donde las calles pasan y hasta donde llegan.

¿Realizar alguna actividad durante el uso del servicio?, ¿Has observado ejercer a otros pasajeros realizar alguna actividad durante el recorrido?

R: No, solamente voy sentado, no ocupo en celular dentro de la micro. La mayoría de los pasajeros utilizan el celular, algunos escuchan música con audífonos, hay otros que van conversando entre los mismos pasajeros, pero normalmente la mayoría no hace nada, van tranquilo.



Guillermo Cofré
50 años
Masculino
Conductor
Miraflores Alto

¿Sabe implementar las herramientas o protocolos de seguridad que se encuentran dentro del servicio en caso de accidente?, ¿Cuáles son y cómo se utilizan?

R: No, solamente se que hay que guiarse por lo que va diciendo el conductor, por que en este caso el conductor debiera estar capacitado para instruir a todos los pasajeros, en caso de algún choque, que es lo que se debe hacer.

¿Cómo obtuvo esa información?

R: Es por intuición nomas.

Nos puedes contar ¿Cómo ha sido su experiencia utilizando el servicio? ¿Cómo lo describirías?

R: Bueno yo generalmente lo utilizo en la mañana y en la tarde, el problema que se suscita en la mañana es que la mayoría de la micros van llenas. Entonces generalmente me voy de pie, generalmente al lado del conductor o en la pisadera, lo cual encuentro que es peligroso, pero como pasan llenas no queda otra opción, ya que a esa hora hay mucha gente esperando locomoción y el problema es que no pasan muy seguido, entonces pasan a cada cierta distancia y mientras se va acumulando gente. En la tarde sucede lo mismo, así que la experiencia es más o menos.

¿Cuántas veces utiliza el transporte de microbuses?, ¿Podría decirme en qué horarios?

R: En el día, en la mañana y en la tarde, para ir al trabajo y después para volver. Normalmente toma el micro tipo ¼ para la 7 en la mañana y en la tarde generalmente a las 8 de la noche.

¿Existe algún recorrido de microbuses que no utiliza para su traslado?, ¿Por qué?

R: No, solamente que como a tres recorridos que van a Miraflores, cualquiera la tomo, pero trato de que venga vacía, si esta llena espero hasta que llegue una vacía.

¿Qué piensa usted sobre la frecuencia de la locomoción?

R: Después de la pandemia hubo un cambio parece o se mantuvo en horario pandemia, por que hay muy pocas micro, andan muy distanciadas y las que pasan, pasan llena. Entonces la frecuencia es mala, no como antes de la pandemia, en donde había muchas más micros y sobre todo aquí en Miraflores, en donde la población a crecido y hay una lata demanda de locomoción. Por lo tanto, los paraderos en la hora pico se junta mucha gente y las micro no para, por que ya viene con mucha gente desde el centro de Viña. Eso se ha visto y todos los días es lo mismo.

¿Qué opina usted que personas externas se suban al microbús para vender su producto? ¿Por qué?

R: Bueno, eso siempre ha existido, desde que yo era chico siempre se ha subido vendedores ambulantes ara vender sus productos a la micro, solamente que ahora, con el tema de la inseguridad que hay, da un poco de miedo que se suba gente a vender y no sabes quién es o que antecedentes tienen, porque la mayoría sin extranjeros, sobre todo venezolanos y muchos de estos de manera ilegal.

¿Sabes cómo realizar un reclamo?, En caso de ser así, ¿Has acudido en algún momento a realizar algún reclamo?

R: Si, el reclamo se puede hacer yendo a la garita o por medio de la pagina

web del Seremi de Transporte. Nunca he realizado algún reclamo.

¿Cuál cree usted que son los beneficios del servicio?

R: Bueno lo que es transporte público, tienen un tema social, si no hubiera micros, la gente no podría ir trabajar. El problema yo creo que es el sistema tiene que llegar a su fin, por que no se ve un mejoramiento de la frecuencia de los recorridos, por lo que hay que tiene que haber un cambio para que esto mejore y las personas viajen de manera cómoda, rápida y expedita.

Según su perspectiva, ¿Cómo definiría usted la relación de los pasajeros con el conductor del microbús?

R: Desde que yo tengo uso de razón siempre ha habido problemas con los pasajeros, específicamente con los escolares, pero yo creo que deben ser lo menos, la gran mayoría de estos pagan su pasaje y se sientan, pero yo creo que el problema de los escolares proviene cuando mal utilizan el pase escolar, que es para uso netamente escolar y no par air a un supermercado, para ir a pasear, etc., allí yo encuentro que esta malo y por lo que se genera un conflicto entre los estudiante y los conductores.

¿Cree usted que está acorde el monto a pagar con el servicio entregado?

R: Bueno, lo que pasa actualmente es que las tarifas no la han subido, estas se han mantenido, por un lado, esta bien, por que el sistema muestra muchas falencias, por lo que, si este fuera mejor, algo más cómodo y rápido, se podría pagar un poco más, pero tendría que mejorar mucho el servicio.

Según su perspectiva, ¿Qué elementos cambiaría o añadiría en su experiencia al utilizar este servicio?

R: Bueno, muchas micros están viejas, los asientos no son lo mas cómo-

do, cuando las micros van llenas no hay aire acondicionado, produciendo muchos olores, sobre todo en verano, podría tener wifi, podría tener para cargar celulares, como lo usan en Santiago. Esto se podría implementar acá, al igual que el pago con tarjeta, para ya no usar dinero en efectivo.

Insights de la investigación

Análisis



Highlight

01

Los usuarios muestran una disconformidad en la frecuencia de los microbuses, en su estructura con respecto a los asientos por la falta de comodidad y seguridad y en la escasez de los recursos que estos pueden brindar, como sería mayor ventilación, un sistema de megáfono, entre otros aspectos.

03

Los usuarios se encuentran desinformados con respecto a la información de los tipos de recorrido, a los horarios de estos y a las tarifas que proporciona cada uno. La mayoría de la información se adquiere por medio del uso del servicio y no previo a este.

02

Los usuarios que utilizan el Transporte de microbuses de Valparaíso lo emplean debido a que es económico en sus distintas tarifas y accesible en el recorrido a diferencia de otros medios de transporte como sería el colectivo o metro.

04

La mayoría de los usuarios que residen en zonas más alejadas del centro prefieren optar por utilizar el servicio de microbuses debido a que conocen el servicio que brindan, causado por su utilización durante mucho tiempo, además abarca una gran cantidad de zonas.

Insights finales

01

Los usuarios se encuentran desinformados, debido a que no existe una información clara, concisa y establecida oficialmente sobre los recorridos, horarios y tarifas. Por lo cual acceden a otros medios para obtener la información básica poco clara, que una información fidedigna. Esto logra producir que usuarios nuevos no entiendan el funcionamiento del servicio.

#Desconocimiento

#Desinformación

#Información_alterada

“Pasan en la mañana, tarde y noche, en que horario y con que frecuencia no... pero desconozco por ejemplo la primera micro y la última micro que se utiliza en la conducción del transporte.”

Cristina Cofré, 26 años

02

Los usuarios necesitan un servicio de transporte frecuente para poder movilizarse en distintos horarios. Al ser el servicio deficiente y con una frecuencia baja, los usuarios se encuentran descontentos e impacientes.

#Impacientes

#Baja_frecuencia

“...hay muy pocas micros, andan muy distanciadas y las que pasan, pasan llena. Entonces la frecuencia es mala.”

Guillermo Cofré, 50 años

03

El servicio es ineficiente, causado por el mal uso de los recursos del vehículo, la poca seguridad y la falta de comodidad, provocando un rechazo al usuario, lo que ocasiona una mala utilización del servicio por parte de estos, produciendo un desacuerdo entre el empleador y el usuario.

#Descontento

#Peleas_e_inseguridad

#Alteración_pública

“...la TNE me sigue sirviendo y la utilizo de lunes a viernes casi siempre, aunque no vaya a la universidad“

Cristina Cofré, 26 años

“La relación es mala, por que pelean, los pasajeros le dicen al chófer que se apure se paran mucho y hay violencia.”

Sandra González, 54 años

04

Los usuarios prefieren principalmente utilizar este medio de transporte debido a que conocen el servicio que brindan, causado por la utilización constante de este. De manera secundaria eligen el servicio por la rapidez, el amplio recorrido por las diferentes zonas y el fácil uso del mismo.

#Zona_de_comfort

#Rapidez

#Accesibilidad

“Bueno utilizo la micro, por que siempre la he ocupado de manera diaria, tendría que se mucho para tomar un colectivo.”

Guillermo Cofré, 50 años

“Para las personas que no tiene un vehículo propio, siento que es una buena ayuda por que al final se puede movilizar al lugar donde estime conveniente.”

Franco Ponce, 26 años

The background is a solid orange color with a complex pattern of white lines. These lines form various geometric shapes, including rectangles, hexagons, and irregular polygons, some of which are interconnected. There are also several thick, white, curved lines that sweep across the lower half of the page, creating a sense of movement and depth. The overall aesthetic is modern and minimalist.

Kathia Cofré G.
Fecha de entrega el 3 de Abril de 2023
Diseño de Experiencia de Usuario 2023
Profesora Javiera Gonzále