

## *PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TREN, COSTA RICA, MAYO DE 2012*

Allan Abarca Rodríguez<sup>1</sup>

Recibido: 02/04/2013

Aceptado: 09/05/2013

### RESUMEN

El alto crecimiento de la flota vehicular y la falta de ampliación en la infraestructura vial en Costa Rica no solo generaron la política de reactivación del servicio de transporte de personas por tren; sino la necesidad creciente de ampliar las rutas. Este artículo es producto de un estudio de la percepción de los usuarios en una ruta específica de servicio de tren que conecta a dos provincias: San José-Heredia. Se entrevistan a 396 personas usuarias del servicio que en términos generales evidencian una calificación muy satisfactoria, aunque demandan la ampliación de rutas y viajes, además de una mejora en la infraestructura de acceso.

*PALABRAS CLAVES:* TREN, CALIDAD DEL SERVICIO, SERVICIO PÚBLICO, USUARIO.

### ABSTRACT

The increased growth of the vehicle fleet and the lack of road infrastructure improvement in Costa Rica have generated not only a policy of reactivation of the transportation services by train, but also the rising need to extend routes. This article is a product of a research on the users' perception of a specific train route connecting two provinces, San José and Heredia. 396 users of the service were interviewed, who in general terms described the service as very satisfactory. They demand, nonetheless, the extension of routes and trips, as well as an improvement on the access infrastructure.

*KEY WORDS:* TRAIN, QUALITY OF SERVICE, PUBLIC SERVICE, USER.

---

<sup>1</sup> Docente en el Posgrado en Salud Pública, la Maestría Centroamericana en Ciencias Políticas y la Maestría en Administración Universitaria (UCR). Es catedrático de la Universidad de Costa Rica. Código Postal 2060 San José. [allan.abarca@ucr.ac.cr](mailto:allan.abarca@ucr.ac.cr)

## 1. INTRODUCCIÓN

En las sociedades modernas resulta vital la evaluación constante de los servicios públicos, por múltiples justificantes:

- a. son actividades estrechamente relacionadas con la calidad de vida de las poblaciones;
- b. la eficacia de los servicios puede ir en detrimento constante, con lo cual se logra alertar tal situación para revertirla;
- c. resulta un mecanismo importante para auspiciar mejoras;
- d. la evaluación, por medio de los usuarios, es un medio de auditoría social;
- e. los usuarios merecen manifestarse sobre aquellas actividades financiadas con el pago de impuestos.

Existen estudios sobre la calidad en los servicios, fundamentalmente cuando estos implican una gestión o atención en ventanilla<sup>2</sup>, lastimosamente no son continuos en momentos en que abundan los estudios sobre la necesidad de reforzar la visión de servicio público y la conexión de gerentes con las personas usuarias.

En ese sentido, se requiere destacar a Denhardt y a Vinzant quienes sugieren una serie de principios renovados e incorporables al servicio público, cuando se reconoce que este es dominado por el paradigma de la nueva gestión pública<sup>3</sup>. Estos académicos demandan principios dentro de un enfoque de 'nuevo servicio público', en el cual una exigencia básica es que al prestar un servicio desde el sector público se reconozca que al frente hay ciudadanos en vez de clientes.

Para esto es imprescindible mejorar las acciones de monitoreo y de vigilancia con que

se prestan los servicios, además de reforzar la capacidad de las auditorías ciudadanas y de las contralorías de servicios institucionales.

Al respecto Candler y Dumont recomiendan mejorar la comunicación entre gobernantes y gobernados en los asuntos públicos, para esto se debate la contraparte de '¿qué esperan los ciudadanos de sus gobernantes?', lo cual sería: '¿qué esperan los gobernantes de sus ciudadanos?'<sup>4</sup>. Una de las tantas aristas se relaciona con un ciudadano con capacidad crítica de manifestar su parecer ante las agencias públicas en torno a su expectativa de los servicios públicos, sobre todo en momentos en que la desidia ciudadana puede empeorar la situación de instituciones-servicios públicos.

Precisamente una deuda que mantiene el sistema de regulación tarifario de servicios públicos en Costa Rica y en las propias dinámicas institucionales, es la ausencia de acciones evaluativas de cómo perciben las personas usuarias de los servicios la calidez, eficacia, respeto y puntualidad, entre otros, con las cuales se les brinda el servicio. La única posibilidad se manifiesta en las audiencias que, ya de por sí, tienen características singulares como para alcanzar opiniones generalizables de las personas usuarias.

Sobre la percepción del servicio, son las propias empresas -públicas o privadas- las que se interesan por monitorear las percepciones de los usuarios para auspiciar las mejoras del caso, por lo cual la mayoría son utilizadas en forma no pública, de allí la escasez de estudios públicos para generar sistemas comparados de calidad del servicio. Aunque cabe referenciar un amplio estudio del BID sobre el transporte en América Latina y que específicamente señala elementos de calidad del servicio en el servicio de trenes (Kohon, 2011); sin entrar en detalles deja entrever la posibilidad de cuantificar a partir de la oferta suficiente o insuficiente y del número de usuarios que viajan de pie por metro cuadrado del tren.

2 Como un buen ejemplo de estos esfuerzos por parte de entes nacionales dedicados a la planificación cfr. Madrigal Pana, Johnny. (Agosto, 2009). Percepción de la calidad en los servicios públicos (noviembre del 2008 a febrero del 2009). Informe de resultados generales. San José, Costa Rica: Escuela Estadística (UCR), con auspicio de GTZ.

3 Denhardt Robert.B., Vinzant Janet. (2000) The new public service: serving rather than steering. *En: Public Administration Review*. Vol. 60, No. 6 (Nov. - Dec., 2000). EE.UU. Pp. 549-559.

4 Candler George, Dumont Georgette. (2010). The price of citizenship: civic responsibility as the missing dimension of public administration theory. *En: Public Administration Quarterly*. Vol. 34, No. 2 (summer 2010). EE.UU. Pp. 169-201.

En el ámbito internacional los sistemas de transporte concurrentes en un carril (*vg.* tren ligero, metro, tranvía o funicular) desahogan el flujo vehicular en las grandes ciudades, e interconectan zonas geográficas distantes, incluyendo países entre sí. Por ese motivo los estudios más bien se han concentrado en estimar las repercusiones sociales o económico-productivas de su uso. Así por ejemplo, existen trabajos investigativos sobre las repercusiones de los trenes de alta velocidad (*vg.* Moramarco, 1993), y otros análisis en los que se abordan las consecuencias de los medios de transporte, tales como los sistemas de rieles, en la estructura urbana y espacial de las ciudades, los efectos psicológicos en los ciudadanos y la relación entre desarrollo anárquico de las ciudades y centros de trabajo (*vg.* Yago, 1983; Couturier e Islas, 1993). En un estudio interesante de la CEPAL (2009) se repasa la construcción de sistemas férreos en América Latina y se contrasta con los sistemas de “bus rápido” (corredores exclusivos para los buses) que se erige como un alternativa a la todavía imperante congestión.

El 27 de junio de 1995 el Consejo de Gobierno decide el cierre técnico del Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER) habida cuenta de un déficit institucional de varios millones de dólares y que crecía con cada día de operación. La medida se toma en medio de un agobio del déficit fiscal de Costa Rica y un latente problema en deuda interna. En su momento se barajan opciones, fundamentalmente en lo que se refería al sistema de transporte ferroviario de carga, pero sin concretar alguna de estas: privatización, concesión al sector privado, asignación del servicio a un grupo de cooperativas, etcétera.

Sin embargo, factores como el crecimiento del precio del combustible (especialmente en el periodo 2002-2006 y su efecto en la factura por compra de hidrocarburos), el aumento desmedido del parque vehicular en el país, la insuficiente ampliación de la red vial y la presión por sistemas de transporte acordes con tecnologías limpias, provocaron que el planteamiento de una red de tren interurbano estuviera presente en varios de los discursos de los sucesivos gobiernos y que el sistema de

transporte de personas por tren se reactivara en el año 2005.

Desde entonces la ampliación de rutas ha crecido lenta pero sostenidamente; en el bienio 2013-2014 hay diversos planes en curso para una expansión de rutas interprovinciales.

El propósito del estudio fue analizar la percepción de las personas usuarias respecto al servicio de transporte tren de la ruta Heredia-San José y viceversa. Se utilizó el cuestionario estructurado como la técnica central del estudio.

## 2. METODOLOGÍA

Se entrevistaron a 396 sujetos. Se utiliza muestreo aleatorio sistemático, habida cuenta de la existencia de filas para el abordaje<sup>5</sup>. Se ejecuta entre el lunes 7 y el miércoles 9 de mayo de 2012.

La información es recopilada en los dos puntos de mayor aglomeración de pasajeros, esto es: la estación del Atlántico (ubicada frente al Parque Nacional en San José) y la estación central de Heredia; en ambos lugares se realiza el 90,6% de las entrevistas. En las paradas intermedias (Cuatro Reinas, Santa Rosa y Miraflores) se realiza el restante 9,4% de las entrevistas.

Por medio de equipos de trabajo se abordan los distintos horarios en que se da el servicio, con hincapié en aquellos en los cuales se concentra un mayor flujo, esto es, en las horas

5 El error muestral máximo es del 4,8%. En la ejecución de los cuestionarios y la participación activa en el diseño del cuestionario participan activamente estudiantes del curso “Análisis e interpretación de datos políticos”, de la Escuela de Ciencias Políticas (Universidad de Costa Rica); en el año 2011 se realiza la planeación central y diseño del cuestionario, para el año 2012 se ejecuta la aplicación masiva de cuestionarios. El autor de este artículo coordinó el diseño general del cuestionario, supervisó la aplicación de la encuesta y realizó la interpretación de los datos. Particular y especialmente se desea agradecer el esfuerzo colaborativo realizado por Zailam Barahona, Silvia Castillo, Edwin Alvarado, Valeria Castro y Jeff Richard Rodríguez. Se agradece al INCOFER la anuencia y las facilidades brindadas para realizar el estudio.

pico. A los entrevistados se les explicó los propósitos del estudio y la confidencialidad de la información aportada. En términos generales la colaboración y la confianza de los entrevistados fue positiva<sup>6</sup>.

En cuanto al sexo, del total de usuarios que abordaban el tren el 52,2% son hombres y el 47,8% son mujeres, es la misma proporción de entrevistados. Según la edad el 41,3% de los usuarios tienen 29 años o menos, el 23,5% se ubica entre 30 y 39 años cumplidos; el 18,5%, entre 40 y 49 años; el 13,4%, entre 50 y 59 años y el 3,3% tiene 60 años o más.

Como parte de la ambientación de los entrevistadores, se ejecuta una observación de campo durante las dos semanas previas. El cuestionario se formuló y mejoró en sucesivas discusiones grupales; al respecto el contacto previo con personeros de Incofer y usuarios del servicio fue de suma importancia. Con el trabajo intenso de varias semanas se mejoró la exhaustividad de las categorías propias de la investigación.

La aplicación corresponde a un instrumento con preguntas fácilmente comprensibles para los usuarios y de rápida de ejecución, dado que se realiza previo al acceso a los vagones.

6 Otros aspectos:

- a) se reportan tres abandonos de entrevista (motivados por requerimiento de subirse al tren);
- b) solamente una persona realiza el cuestionario vía correo electrónico;
- c) no se entrevista a personas que utilizan por primera vez la ruta evaluada.

El cuestionario correspondió a 19 ítems numerados, los cuales se agruparon en los siguientes subtemas:

- a. Frecuencia de uso, origen y destino del usuario;
- b. Percepción del servicio;
- c. Uso del tren respecto de otros medios;
- d. Razones principales de uso del tren;
- e. Recomendaciones de mejora;
- f. Otros.

Los cuestionarios efectuados se codifican e introducen en una base de datos. El procesamiento fue realizado mediante el programa estadístico SPSS Statistics 17.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Se presentan los resultados principales desagregados en tres componentes generales: a. calificativos sobre el servicio, b. razones para el uso del tren y recomendaciones de los usuarios, c. y medios alternativos-complementarios respecto al uso del tren.

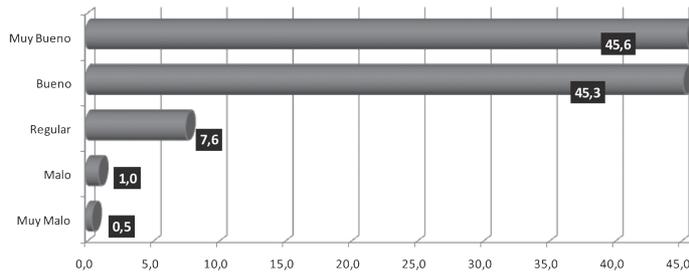
### 3. RESULTADOS

#### *Calificativos sobre el servicio*

A los usuarios se les consultó *De acuerdo a su experiencia, en general el nivel de satisfacción respecto de este servicio es...*, y para esto se les dio las opciones: “muy bueno”, “bueno”, “regular”, “malo”, “muy malo”.

El nivel de satisfacción de los usuarios se puede calificar de muy alto, ya que el 90,9% lo evalúa como “bueno” o “muy bueno”, mientras apenas el 1,5% señala que es “malo” o “muy malo” (véase gráfica N.1).

GRÁFICO 1  
CRITERIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO DEL SERVICIO,  
USUARIOS RUTA HEREDIA-SAN JOSÉ Y VICEVERSA, MAYO 2012  
-EN PORCENTAJE-



Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, se sabe que un análisis de percepción de un servicio público debe reunir múltiples dimensiones, tales como acceso, puntualidad, cortesía, entre otros; además, resulta claro que el usuario tiene una percepción mediada por experiencias anteriores y sus expectativas.

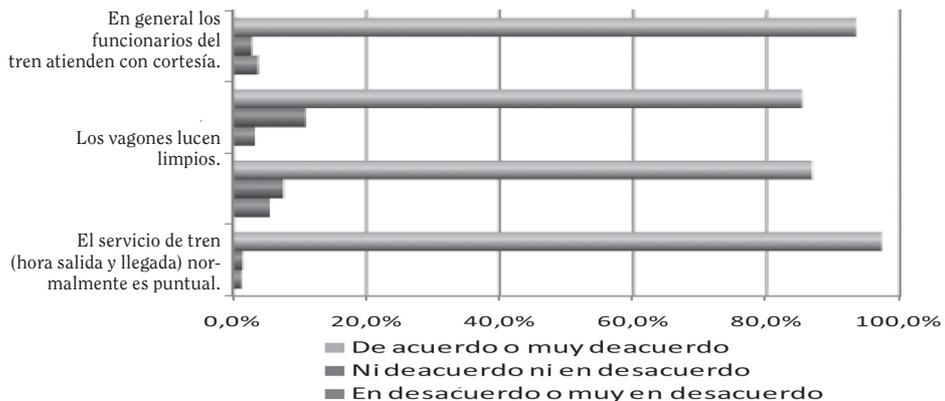
En este caso, la necesidad de recoger la percepción de los usuarios antes de abordar el tren, demandó concentrarse sobre algunos elementos que se catalogaron como los más relevantes. Estos comprenden factores de tipo externo, interno y relacional (o comparativo), como se evidencia a continuación.

Se les presentó a los usuarios una serie de afirmaciones de las cuales se les solicita indicar su grado de acuerdo. Las afirmaciones son:

- “El tren me permite llegar rápidamente a mi destino.”
- “El servicio de tren (hora salida y llegada) normalmente es puntual.”
- “Los vagones lucen limpios.”
- “En general los funcionarios del tren atienden con cortesía.”

Todos los reactivos (afirmaciones) se ubican por encima del ochenta y cinco por ciento de menciones positivas (véase gráfica N.2).

GRÁFICO 2  
CRITERIOS SOBRE ASPECTOS DEL SERVICIO DE TREN,  
USUARIOS RUTA HEREDIA-SAN JOSÉ Y VICEVERSA, MAYO 2012  
-EN PORCENTAJE-



Nota: En el ítem de la “limpieza de los vagones” el 100% se completa con un 0,5% que corresponde a un ns/nr.  
Fuente: Elaboración propia.

Al usuario se le solicita calificar el estado de las instalaciones y la seguridad donde aborda el tren. Para el 49,3%, la infraestructura de las paradas es “bueno” o “muy bueno”, un 15,1% es del criterio que es “mala” o “muy mala”, mientras tanto un 35,6% lo califica de “regular”.

Respecto de la seguridad de la parada en que sube al tren, un 21,7% lo califica de “malo” o “muy malo”; un 30,3%, de “regular” y el 47,5%, de “bueno” o “muy bueno” (véase tabla N.1).

CUADRO 1  
CRITERIO SOBRE ESTADO DE PARADAS EN CUANTO A SEGURIDAD E INFRAESTRUCTURA,  
USUARIOS RUTA HEREDIA-SAN JOSÉ Y VICEVERSA, MAYO 2012  
-EN PORCENTAJE-

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Ns/Nr
Infraestructura de las paradas	10,4	38,9	35,6	9,6	5,5	0,0
Seguridad de las paradas	10,6	36,9	30,3	13,1	8,6	0,5

Fuente: Elaboración propia.

Mediante un escalamiento likert se le consulta al usuario que de acuerdo a su experiencia general de viaje “¿cuál es el medio de transporte

*-entre el tren y el autobús- en el que se siente más seguro, el que percibe con más aseo y en el que se siente más cómodo?”* (véase tabla N.2).

CUADRO 2  
PERCEPCIÓN COMPARATIVA DE ASEO, SEGURIDAD Y COMODIDAD ENTRE EL TREN Y EL AUTOBÚS,  
USUARIOS RUTA HEREDIA-SAN JOSÉ Y VICEVERSA, MAYO 2012  
-EN PORCENTAJE-

	El tren	El autobús	Ambos son similares	Ns/Nr
Se percibe con más aseo	80,8	2,3	15,9	1,0
Se percibe con más seguridad	83,8	4,0	11,4	0,8
Se percibe con más comodidad	90,4	3,3	6,3	0,0

Fuente: Elaboración propia.

### *Razones para el uso del tren y recomendaciones de los usuarios*

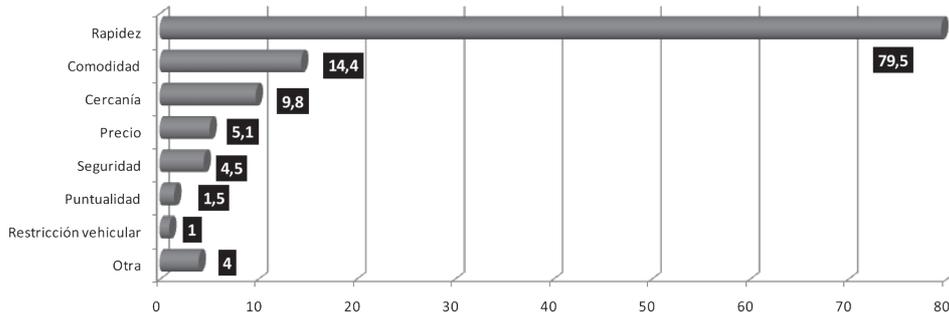
A los usuarios se les pregunta respecto de la principal razón por la que utilizan el servicio de tren; no obstante algunos apuntan hasta dos razones al mismo tiempo, con lo cual se obtienen 459 menciones.

La razón dominante para el uso del tren es la **rapidez** con la cual se llega al destino, eso lo manifiesta aproximadamente el ochenta por ciento de los usuarios. Un 9,8% dice que es la **cercanía** del acceso o del destino una vez egrese del tren.

Quizás las respuestas **comodidad** (14,4%) y **seguridad** (4,5%) están relacionadas con una comparación que realiza el usuario de su experiencia con otro tipo de transporte, esto se puede concluir al constatar las recomendaciones (véase más adelante). Las personas que aducen el **precio** como razón de uso del tren (5%), comparan el costo con los transbordos de varios buses que tendrían que realizar.

Es interesante que solamente el 1% menciona a la **restricción vehicular** como principal razón para el uso del tren (véase la gráfica N.3).

GRÁFICO 3  
RAZONES PARA LA UTILIZACIÓN DEL TREN,  
USUARIOS RUTA HEREDIA-SAN JOSÉ Y VICEVERSA, MAYO 2012  
-EN PORCENTAJE-



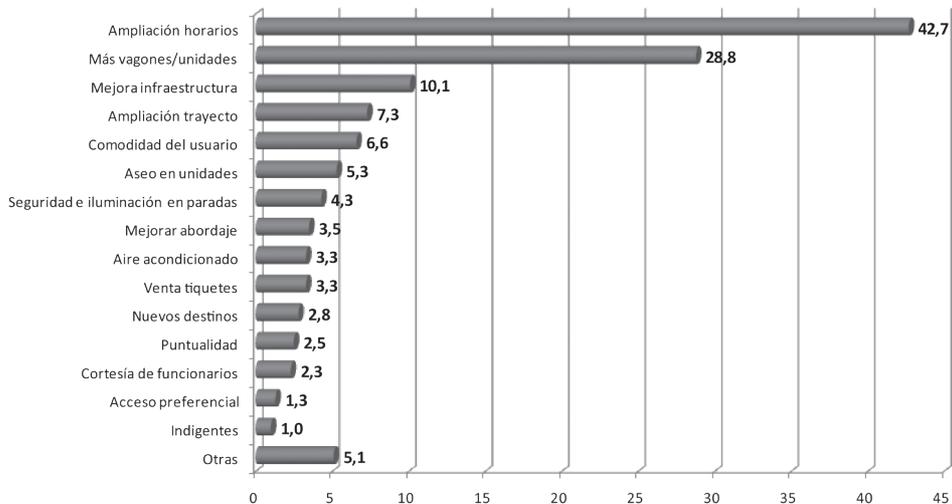
Nota: Cada categoría debe considerarse de 0 a 100%.

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte se realiza una pregunta abierta: *¿Qué recomendaciones haría para mejorar el servicio de tren?* Luego se agrupan

en 16 categorías las 515 respuestas reunidas (véase gráfica N.4).

GRÁFICO 4  
RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL SERVICIO,  
USUARIOS RUTA HEREDIA-SAN JOSÉ Y VICEVERSA, MAYO 2012  
-EN PORCENTAJE-



Nota: Cada categoría debe considerarse de 0 a 100%.

Fuente: Elaboración propia.

Hay tres categorías muy relacionadas entre sí y que se sintetizan en el requerimiento de ampliar la oferta: a. el 42,7% recomienda la **ampliación de horarios**, esto es, adicionar viajes a lo largo del día y la frecuencia en horas pico; b. otra sugerencia

es la de adicionar **vagones o unidades** (28,8%); c. de último, la categoría **“comodidad”** (6,1% de los usuarios la menciona) y que se refiere, principalmente, a corregir la saturación con la que se viaja en determinados horarios.

Ahora bien, existen dos categorías que se refieren a elementos contextuales. **La mejora de la infraestructura** es referida por el 10,1% de los usuarios, e incluye señalamientos en: mejora de la estética del trayecto, iluminación de paradas, mejora en los accesos, limpieza tanto en las paradas como en el trayecto, más bancas para la espera. A estos factores se debe agregar que la **seguridad y la iluminación de las paradas** son aspectos puntualizados por el 4,3% como una característica por mejorar.

Un 3,5% de los usuarios abogan por más orden en el proceso de abordaje de las unidades. A esto se debe agregar que un 3,3% manifiesta la necesidad de una mejor regulación en el pago del boleto (*vg.* cobrar antes de subir, ampliar lugares de expendio de tiquetes, venta de boletos que consigne día y hora del viaje, etc.). Un 3,3% solicita **disponer/regular el aire acondicionado**, dentro de las unidades. Un 1% dice molestarle la presencia de **indigentes** en las paradas principales.

Un 5,1% de los usuarios manifestaron recomendaciones no agrupables en una categoría específica, ejemplos de esto son: modernizar la flotilla, creación de zonas de seguridad para cruzar la calle en paradas principales, disponer de superficies antideslizantes en las puertas, reubicar paradas, entre otros.

### *Medios alternativos y complementarios del uso del tren*

Es de resaltar que el 37,9% de los usuarios del tren San José-Heredia **posee un vehículo propio** ¿Se supone que esa población utiliza

el tren por la restricción vehicular? <sup>7</sup> No, ya que apenas el 5,4% ocupa el servicio de tren un solo día a la semana.

En efecto, se obtiene que cerca de la mitad de quienes disponen de vehículo (49,7%) dice utilizar el tren los 5 días de la semana; a esto se debe agregar que aproximadamente el setenta por ciento (67,8%) de las personas con medio de transporte propio afirman abordar el tren al menos 3 días durante la semana.

De no existir servicio de tren es posible que el impacto en el uso del vehículo propio se incrementaría, ya que el 22,1% de quienes poseen vehículo aseguran que recurrirían a algún otro medio que **no fuera el autobús** si se suspendiera el servicio de tren.

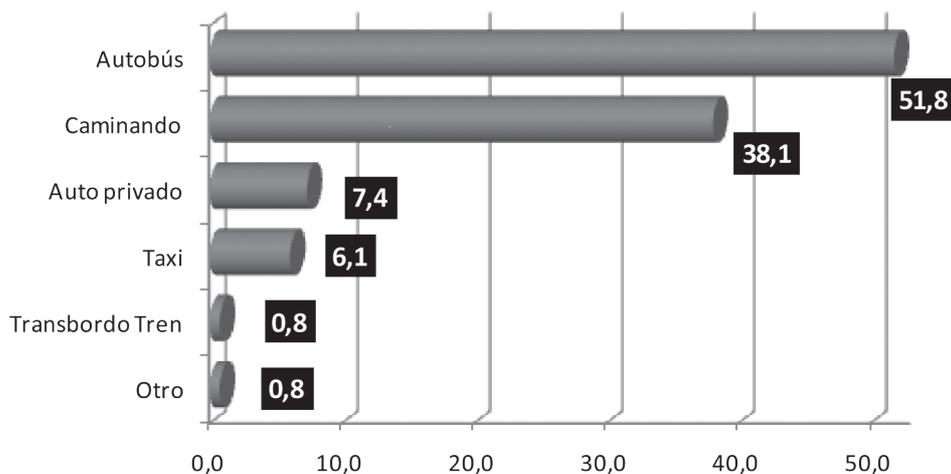
Por otra parte, a los usuarios se les consulta sobre el número de días por semana en que utiliza el servicio de tren. El 17,8% no especifica claramente un dato aproximado.

Asimismo se le consultó a las personas: “¿Cuál es el medio o los medios de transporte utilizados por el usuario para llegar a la estación?” Cerca de la mitad (51,8%) llega a la estación mediante el abordaje de al menos un autobús; y poco más de una tercera parte, caminando (38,1%) (véase gráfica N.5)<sup>8</sup>.

7 Desde el año 2005 - con intermitencias en el tiempo y con cambios en las zonas de influencia-, la restricción vehicular en Costa Rica se dio primero para mitigar el alto precio en la importación de petróleo y de los combustibles, y luego para combatir el congestionamiento vial.

8 El 1,5% de los usuarios que aborda el tren venía de abordar dos autobuses previamente.

GRÁFICO 5  
MEDIO DE TRANSPORTE UTILIZADO PARA LLEGAR A LA ESTACIÓN DE TREN,  
USUARIOS RUTA HEREDIA-SAN JOSÉ Y VICEVERSA, MAYO 2012  
-EN PORCENTAJE-



Nota: La sumatoria rebasa el 100% debido a que algunos usuarios utilizan dos medios.

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, se les consultó a los usuarios sobre el medio de transporte por utilizar una vez egresaran del servicio de tren, la mayoría va a su destino caminando mientras que una tercera parte utiliza un autobús:

- Caminando 63,1%;
- Autobús 31,1%;
- Taxi 5,1%;
- Carro privado 2,8%;
- Transbordo (otro tren) 0,3%;
- Otro medio 0,8%<sup>9</sup>.

Se les consultó a los usuarios acerca de la actividad inmediata por la cual abordan el tren, o sea, su destino. Quienes utilizan el tren por la mañana se dirigen, en su mayoría, al lugar de trabajo (69,7%) o al centro de estudio (17,6%); para los viajeros de la tarde-noche los destinos dominantes son el lugar de habitación (casa o apartamento), el lugar de trabajo (nótese que el 15,5% se dirige a su trabajo a esas horas) y al centro de estudio (véase tabla N.3).

CUADRO 3  
DESTINO UNA VEZ EGRESAN DEL TREN,  
USUARIOS RUTA HEREDIA-SAN JOSÉ Y VICEVERSA, MAYO 2012  
-EN PORCENTAJE-

	TURNO DE VIAJE EN TREN	
	MAÑANA	TARDE-NOCHE
Trabajo	69,7	15,5
Centro de Estudio	17,6	9,7
Lugar de Habitación	1,1	68,6
Centro de Salud	2,1	0,5
Diligencia personal	6,4	3,9
Otro	3,1	1,8

Fuente: Elaboración propia.

9 La sumatoria rebasa el 100% debido a que algunos usuarios utilizan dos medios de transporte.

A los usuarios se les consulta sobre qué medios de transporte utilizarían en caso del supuesto que "...se suspendiera el servicio de tren a partir de mañana". Concretamente se les pregunta si utilizaría autobús, un automóvil privado u otro medio (ya que de antemano se sabe que podría no ser un único medio de transporte).

Considerando a la totalidad de los usuarios -tengan automóvil o no-, aproximadamente el noventa por ciento utilizaría el autobús (88%) y el diez por ciento un automóvil (10,2%), y cerca del dos por ciento no sabe.

#### 4. CONCLUSIONES

Hay un alto grado de satisfacción general de los usuarios (más del 90% con menciones positivas).

El estado de la infraestructura y la seguridad en las paradas tienen menciones satisfactorias (cerca de la mitad las considera "buenas" o "muy buenas"); pero hay un segmento amplio (un tercio) que las califica apenas como "regulares".

Más del 80% percibe que en el tren hay más aseo, más seguridad (menos hurtos y robos) y mayor comodidad, que cuando utiliza un autobús. Es un buen resultado desde el tipo de vista comparativo, aunque en futuras evaluaciones debe medirse tales variables por la valoración que realiza el usuario del servicio de tren en sí mismo.

Durante la mañana las personas se dirigen primordialmente al lugar de trabajo (69,7%) o al centro de estudio (17,6%); por la tarde-noche los usuarios se dirigen principalmente al lugar de habitación (68,6%), al trabajo (15,5%) o al centro de estudio (9,7%).

Aproximadamente la mitad de los usuarios (51,8%) llega a la estación tomando de previo al menos un autobús.

El primer núcleo de recomendaciones para mejorar el servicio se refiere a un asunto de ampliación de la oferta, esto es, más viajes que se realicen durante el día, ampliación del número de vagones y de rutas.

El segundo núcleo de recomendaciones se concentra en elementos contextuales del

servicio, es decir, mejora de la infraestructura (accesos, iluminación de paradas, etc.) y mejor orden en los accesos a los vagones.

Además, el estudio arroja evidencia de posibles consecuencias en la salud -tanto individuales como colectivas- derivadas del uso del tren, lo que debe profundizarse en otros estudios. Esto es interesante de ahondar en momentos en que Canadá y países de Oceanía y Europa desarrollan, desde hace más de una década, el concepto de "la salud dentro de las políticas", con lo cual intentan que las unidades de planificación de cada institución midan los efectos en la salud de las poblaciones provocados por políticas que no son propiamente del ámbito de la salud, por ejemplo, las políticas sociales, las de infraestructura, de comunicaciones, entre otros<sup>10</sup>:

- Los usuarios manifiestan una sensación de mayor seguridad frente a hurtos y robos respecto de la experiencia que tienen cuando utilizan un autobús.
- El acceso más rápido al destino -evadiendo las congestionadas calles- es una razón primordial para el uso del tren (79,5%).
- Aproximadamente el cuarenta por ciento de los usuarios del tren tiene un vehículo propio, y considerando a la totalidad de ese grupo, más de dos tercios (67,8%) utiliza el tren 3 o más días a la semana. Esto particularmente repercute en menos cantidad de vehículos en las calles y consumo de combustible.
- Cerca de una quinta parte de quienes disponen de vehículo no viajarían en autobús en caso de suspenderse el servicio de tren, lo que generaría más presas en las carreteras.

Se recomienda al Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER), al Ministerio

<sup>10</sup> Es lo que se denomina como *la transversalidad de la salud en las políticas*. Para una ampliación *cfr.* Declaración de Adelaida sobre la salud en todas las políticas. Organización Mundial de la Salud y Gobierno de Australia. 2010. [15/05/2013]. Disponible en: [http://www.who.int/social\\_determinants/spanish\\_adelaide\\_statement\\_for\\_web.pdf](http://www.who.int/social_determinants/spanish_adelaide_statement_for_web.pdf)

de Planificación (MIDEPLAN) y a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) institucionalizar estudios de percepción del servicio en forma anual, de tal suerte que sea capaz de constatar cómo mejoran, se mantienen o disminuyen los criterios de los usuarios. Esto le permitirá tomar las medidas pertinentes a efectos de incrementar la calidad del servicio en sus distintas dimensiones.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Candler George, Dumont Georgette. (2010). "The price of citizenship: civic responsibility as the missing dimension of public administration theory". En: *Public Administration Quarterly*. Vol. 34, No. 2 (summer 2010). EE.UU. Pp. 169-201.
- Couturier Muriel; Islas Víctor. (1995). "Transporte y movilidad en la región del Chalco". En: *Rev. Estudios Demográficos y Urbanos*. Vol. 10, No. 1 (28) (Jan.-Apr.). México. Pp. 67-104.
- Denhardt Robert. B., Vinzant Janet. (2000). The new public service: serving rather than steering. *En: Public Administration Review*. Vol. 60, No. 6 (Nov.-Dec., 2000). EE.UU. Pp. 549-559.
- Kohon, Jorge. (2011). Más y mejores trenes. Cambiando la matriz de transporte en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo. Nota Técnica N.IDB-TN-303. EE.UU.
- Yago, Glenn. (1983). The Sociology of Transportation. En: *Annual Review of Sociology*, Vol. 9. EE.UU. Pp. 171-190.
- Madrigal Pana, Johnny. (Agosto, 2009). Percepción de la calidad en los servicios públicos (noviembre del 2008 a febrero del 2009). Informe de resultados generales. San José, Costa Rica: Escuela Estadística (UCR), con auspicio de GTZ.
- Moramarco, Vito. (1993). Railway transport systems, networks of interconnection and economic development. En: *Rivista Internazionale di Scienze Sociali*, Anno 101, No. 3. Economics of innovation: the case of high speed railway (luglio-settembre). Italia. Pp. 483-497.
- Pardo, Carlos Felipe. (2009). Los cambios en los sistemas integrados de transporte masivo en las principales ciudades de América Latina. Documento de proyecto. CEPAL-Naciones Unidas, France Coopération. Chile.
- Thompson, Ian. (2001). El desarrollo institucional del transporte en América Latina durante los últimos veinticinco años del siglo veinte. CEPAL-ECLAC. Chile.

