

Laboratorio 502

Estudio exploratorio sobre las causas
y posibles soluciones de la evasión en Transantiago

Informe Final

Centro de Políticas Públicas UC
Escuela de Diseño UC
Centro de Desarrollo Urbano Sustentable UC

Marzo 2018

Laboratorio de Innovación Pública

Informe Final Laboratorio 502: Estudio exploratorio sobre las causas y posibles soluciones de la evasión en Transantiago

Santiago, marzo de 2018

Equipo de trabajo

Jefe de proyecto:

Cristóbal Tello

Equipo profesional:

Luis Angel Cantillo

Bernardita Figueroa

Juan Carlos Muñoz

Sol Pacheco

Javiera Parra

Sebastián Raveau

Carola Zurob

Contenido

Resumen Ejecutivo	4
1. Introducción	8
2. Metodología	10
2.1. Metodología cuantitativa.....	12
2.2. Metodología cualitativa.....	14
3. Resultados.....	21
3.1. Evasor oportunista	21
3.2. Nivel de evasión en el servicio 502.....	22
3.3. ¿Dónde y cuándo ocurre la evasión en el servicio 502?	26
3.4. ¿Cómo evaden las personas?.....	35
3.5. ¿Por qué la gente evade?	41
3.6. Situaciones que facilitan o dificultan la evasión.....	46
3.7. Análisis estadístico de variables explicativas de la evasión	54
4. Perfiles de evasores	59
4.1. Trabajadores: “ <i>El Transantiago es mucha plata</i> ”	59
4.2. Estudiantes secundarios: “ <i>Permiso, tío</i> ”	63
4.3. El Choro: “ <i>Prefiero comprar otras cosas con lo que ahorro no pagando</i> ”	66
4.4. Pasajero recorrido corto: “ <i>Yo conozco a los conductores</i> ”	70
4.5. Jóvenes que carretean: “ <i>En la noche la micro es gratis</i> ”	73
4.6. Mujer con coche o carro: “ <i>Si hay torniquete, no puedo pagar</i> ”	78
5. Co-creación de propuestas preliminares	83
5.1. Metodología del taller.....	84
5.2. Propuestas preliminares.....	86
6. Recomendaciones	94
7. Conclusiones.....	98
8. Anexos	100

Resumen Ejecutivo

En los últimos años, el sistema de transporte público metropolitano ha debido lidiar con altos niveles de evasión en el pago de la tarifa de los buses. Si bien diversos autores han planteado distintas causas por las cuales ocurre la evasión, la mayoría de los estudios disponibles no permiten profundizar en el perfil de los evasores ni en las razones que justifican o impulsan su conducta evasora.

Por encargo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el Laboratorio de Innovación Pública (LIP), una iniciativa liderada por el Centro de Políticas Públicas y la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile, en conjunto con el Centro de Desarrollo Urbano Sustentable (CEDEUS), desarrollaron un estudio exploratorio sobre el problema de la evasión en un servicio de Transantiago, con el fin de identificar hallazgos de relevancia para profundizar en el diagnóstico y el diseño de soluciones a la evasión en el sistema de transporte público metropolitano.

El presente documento corresponde al Informe Final del **“Estudio Exploratorio sobre las Causas y Posibles Soluciones de la Evasión en Transantiago”**, producto de la Solicitud de Propuestas N°239/2017, Proyecto N°90294 “Apoyo para la Implementación del Nuevo Sistema de Transporte Público Metropolitano”, perteneciente al Programa de las Naciones Unidas (PNUD). El objetivo general del estudio fue comprender e identificar los factores discursivos, conductuales y de entorno que facilitan, incentivan o desincentivan la evasión en el servicio 502 del Transantiago.

La decisión de escoger un solo servicio de Transantiago respondió al desafío de abordar las complejidades de la evasión en un período breve de tiempo y en un espacio acotado. Si bien sus conclusiones no son representativas del sistema completo, la investigación aporta insumos relevantes para la comprensión global del fenómeno, orientando futuros estudios y contribuyendo con hallazgos relevantes para el diseño de soluciones.

Este estudio exploratorio involucró la utilización de metodologías cuantitativas y cualitativas para comprender de mejor manera el fenómeno de la evasión. En una primera etapa se desarrolló un estudio cuantitativo del nivel de evasión en el servicio 502, basado en mediciones de evasión a bordo del bus, a lo largo de distintos días (laborales y fin de semana). El levantamiento de información cualitativa se basó en 3 técnicas de recolección distintas con el fin de obtener la mayor cantidad de información y complementar la metodología cuantitativa: focus group, entrevistas a actores claves, observación etnográfica a bordo de los buses y en paraderos y entrevistas en profundidad a usuarios del servicio 502.

La investigación desarrollada identificó una nueva categoría de evasor, denominado evasor oportunista, quien a veces paga y a veces evade el pago del pasaje en los buses públicos. El evasor oportunista amplía las categorías de evasores identificadas en estudios anteriores (evasores circunstanciales, crónicos encubiertos y crónicos desinhibidos), evidenciando la necesidad de conocer con mayor profundidad los factores que determinan o incentiva su conducta en relación al pago del pasaje en el sistema de transportes público.

El estudio aporta amplia evidencia sobre los horarios y paraderos en que se registran los mayores niveles de evasión en el servicio 502, identificando el rango etario y el sexo de quienes evaden. Si bien la tasa de evasión global del servicio 502 es de un 24,2%, hay mayores niveles

de evasión en el sentido ida del recorrido en días laborales (25,8%) y fin de semana (29,8%) y en los horarios nocturnos en días laborales (28,9%) y fin de semana (47,7%). La mayor cantidad de evasores corresponde a la categoría de hombres, siendo estos un 62,8% del total de evasores, en comparación con las mujeres quienes representan un 37,2% del total de evasores. El relación a la edad, un 55% del total de los evasores son adultos, un 39,2% son jóvenes y un 5,7% son adultos mayores. Los hombres jóvenes (<25 años) poseen la mayor tasa de evasión (43,6%), mientras que las mujeres adultas (25 a 60 años) y adultas mayores (>60 años), son los segmentos que menos evaden, con tasas de 13,8% y 13,9% respectivamente.

De acuerdo al estudio realizado, los niveles de evasión aumentan en paraderos específicos del recorrido, especialmente en los horarios punta y cuando se producen aglomeraciones de personas que están esperando; en trayectos cortos que realizan usuarios sin pagar el pasaje, principalmente por considerar muy alta la tarifa en relación a la corta distancia que ellos viajan; y en el horario nocturno, en que existe una masiva evasión por parte de los usuarios.

Los resultados de la investigación dan cuenta de las diversas formas utilizadas para evadir el pago del pasaje, las que incluyen el saltar o esquivar el torniquete, subirse por las puertas traseras, subirse por la puerta delantera sin pagar, validar sin tener saldo, utilizar la TNE de un hijo u otro estudiante y evadir en las zonas pagas. Si bien estas estrategias son utilizadas por todo tipo de evasor, al analizar los perfiles de evasores se observaron las estrategias que mayormente utiliza cada uno de estos grupos.

El análisis del discurso de quienes evaden muestra que las principales razones o justificaciones esgrimidas por los usuarios del servicio 502 que evaden el pago del pasaje se relacionan con la mala calidad del servicio de transporte, debido a la baja frecuencia y regularidad de los buses, calidad de la infraestructura, actitud de los conductores e insuficientes puntos o centros de carga; el alto costo del pasaje y la despersonalización del sistema al asociarlo al Estado o las grandes empresas.

En la investigación también se identificaron factores que facilitan la evasión tales como la insuficiente fiscalización que actualmente existe del sistema, la actitud de los conductores que en ocasiones incentiva o facilita la evasión y la indiferencia que muestran los demás pasajeros, contribuyendo a normalizar la conducta de evadir. Por otra parte, el estudio también constata que existen obstaculizadores efectivos para la evasión, tales como los torniquetes y las zonas pagas, sin embargo, en el caso de los torniquetes, existe una negativa evaluación sobre su funcionamiento por la incomodidad que genera, el retraso que producen al abordar el bus y las limitaciones que le producen a usuarios específicos quienes no pueden pasar a través de los torniquetes actuales.

Para analizar estadísticamente el efecto de diferentes variables sociodemográficas y operacionales en las tasas de evasión observadas, se plantearon modelos econométricos de tasas de evasión a nivel de paradero-bus-periodo. Este análisis muestra que son estadísticamente significativas las variables de tasa de ocupación del bus, género masculino y edad menor a los 25 años, variables que aumentan los niveles de evasión, y las zonas pagas activas y torniquetes, variables que disminuyen los niveles de evasión.

A partir del análisis de los resultados de la investigación cuantitativa y cualitativa realizada se confeccionaron perfiles de evasores del servicio 502. Los perfiles de evasores no corresponden a grupos representativos de los pasajeros del servicio 502, sino que han sido elaborados por el equipo investigador, buscando sistematizar y sintetizar el diagnóstico realizado en un conjunto acotado de los principales grupos de evasores identificados en las etapas previas de investigación. El estudio propone seis perfiles de evasores:

(i) Trabajadores: corresponde, principalmente, a hombres y, en menor medida, a mujeres entre 35 y 50 años que trabajan, son evasores oportunistas que generalmente evaden subiendo al bus por las puertas traseras o esquivando el torniquete y señalan que su principal justificación para evadir es el alto costo del pasaje.

(ii) Estudiantes secundarios: corresponde a jóvenes de entre 13 y 18 años que estudian educación media en colegios o liceos, son evasores sistemáticos que evaden subiendo por la puerta delantera pidiendo permiso al conductor o por las puertas traseras y quienes señalan que la principal razón para evadir es por su condición de estudiante, por lo que debieran poder viajar gratis.

(iii) El Choro: corresponde a hombres de 25 años en adelante, generalmente no portan tarjeta bip!, son evasores sistemáticos, muestra una actitud desafiante con el conductor y los demás pasajeros y cuya principal motivación para evadir es ahorrar ese dinero para utilizarlo en otros fines.

(iv) Pasajero recorrido corto: corresponde a hombres o mujeres entre 35 a 50 años que se transportan dentro de comunas periféricas durante no más 10 paraderos, son evasores oportunistas, y su principal justificación para evadir es que no considera necesario pagar por un viaje de sólo unas cuadras, en una parte del recorrido en que existe una menor o una falta de fiscalización.

(v) Jóvenes que carretean: corresponde a hombres y mujeres entre 25 y 35 años, viajan en grupos de 2 a 5 personas, son evasores oportunistas especialmente en el horario nocturno y su principal justificación para evadir es que en la noche nadie paga el pasaje.

(vi) Mujer con coche o carro: mujeres jóvenes entre 30 a 40 años con hijos que siempre están con coche de niños o carro de compras, utilizan el servicio 502 para realizar trámites dentro de su comuna, son evasores oportunistas y su principal justificación para evadir es que no pueden pasar por el torniquete por llevar un coche o carro con ellas, por lo que deben subirse por las puertas traseras. El aspecto más relevante de este perfil es el grupo de personas que aprovecha su presencia para también subirse por la puerta trasera sin pagar su pasaje, convirtiéndolo en una situación que facilita la evasión.

Para cada perfil se entrega una descripción general, las formas de evasión, sus motivos para evadir, la actitud del evasor, su relación con otros pasajeros y el conductor del servicio 502 y las zonas y horarios donde ocurre mayormente la evasión.

El estudio también aporta un ejercicio exploratorio de análisis de los resultados y elaboración de propuestas utilizando la metodología de co-creación con usuarios. A partir de un taller de co-creación realizado en enero de 2018, en el que participaron usuarios, expertos, operadores, fiscalizadores y representantes del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se proponen ideas conceptuales de cómo abordar la evasión en relación a cada perfil de evasor identificado.

Finalmente, a partir de los resultados del estudio exploratorio se proponen recomendaciones para profundizar en la comprensión del fenómeno de la evasión y en el desarrollo de soluciones. Se propone fortalecer la fiscalización y sanción de la evasión, pero al mismo tiempo se recomienda fortalecer los incentivos para la carga de la tarjeta bip! y la validación, buscando fidelizar a los pasajeros que pagan en el sistema. Se recomienda desarrollar estrategias diferenciadas por perfil de evasor de manera de aumentar su efectividad e impacto. Se

recomienda aprovechar la oportunidad de la adjudicación de los nuevos contratos del sistema metropolitano de transporte público para mejorar la calidad del sistema y su imagen en la opinión pública. Se sugiere profundizar en la comprensión del comportamiento de los conductores en relación con la evasión, ya que constituyen un actor clave para su combate. Finalmente, se recomienda utilizar la metodología de la co-creación para el desarrollo de nuevas propuestas de solución a partir de la mirada de los diversos usuarios.

Informe Final Laboratorio 502

1. Introducción

En los últimos años, el sistema de transporte público de Santiago ha debido lidiar con altos niveles de evasión en el pago de la tarifa de los buses. Si bien diversos autores han planteado distintas causas por las cuales ocurre la evasión, la mayoría de los estudios disponibles no permiten profundizar en el perfil de los evasores ni en las razones que justifican o impulsan su conducta evasora.

Por encargo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el Laboratorio de Innovación Pública (LIP), una iniciativa liderada por el Centro de Políticas Públicas y la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile, en conjunto con el Centro de Desarrollo Urbano Sustentable (CEDEUS), desarrollaron un estudio exploratorio sobre el problema de la evasión en un servicio de Transantiago, con el fin de identificar hallazgos de relevancia para profundizar en el diagnóstico y el diseño de soluciones a la evasión en el sistema de transporte público metropolitano.

El presente documento corresponde al Informe Final del **“Estudio Exploratorio sobre las Causas y Posibles Soluciones de la Evasión en Transantiago”**, producto de la Solicitud de Propuestas N°239/2017, Proyecto N°90294 “Apoyo para la Implementación del Nuevo Sistema de Transporte Público Metropolitano”, perteneciente al Programa de las Naciones Unidas (PNUD).

El objetivo general del estudio fue comprender e identificar los factores discursivos, conductuales y de entorno que facilitan, incentivan o desincentivan la evasión en el servicio 502 del Transantiago..

El Informe comienza identificando el contexto del estudio y del servicio escogido, para luego detallar la metodología utilizada tanto para la medición cuantitativa como para el estudio cualitativo. La medición cuantitativa corresponde a la primera etapa y consiste en el principal insumo para las etapas siguientes. A partir de los datos obtenidos para los recorridos ida y regreso, en cinco distintos horarios, en días laborales y de fin de semana, se pudo profundizar en el análisis para las etapas siguientes de investigación cualitativa. En el estudio cualitativo se utilizaron distintas técnicas de recolección de información: focus groups, entrevistas a actores claves, observación etnográfica y entrevistas en profundidad a usuarios.

En el capítulo 3 del informe se desarrollan los resultados obtenidos de las etapas 1 y 2. Se propone redefinir las categorías de pasajeros en relación al pago del pasaje y se analizan los niveles de evasión en el servicio 502. El análisis considera dónde y cuándo ocurre la evasión en este servicio, haciendo referencia a los hallazgos espacio-temporales del estudio, y las diversas maneras de evadir, buscando responder cómo ocurre la evasión en el servicio 502. También se realiza un análisis de las razones generales que manifiestan los usuarios del servicio 502 para

justificar el no pago del pasaje y se identifican facilitadores y obstaculizadores de la evasión en este recorrido.

Finalmente, los resultados incluyen un apartado sobre el análisis estadístico de variables explicativas de la evasión. A través de un modelo de regresión logística se estimaron modelos para la tasa de evasión con la información recolectada durante los días laborales.

En la sección 4 del informe se caracterizan y analizan los distintos perfiles de evasores del servicio 502 elaborados a partir de la investigación cuantitativa y cualitativa desarrollada. Para cada perfil se entrega una descripción general, las formas de evasión, sus motivos para evadir, la actitud del evasor, su relación con otros pasajeros y el conductor del servicio 502 y las zonas y horarios donde ocurre mayor la evasión.

La sección 5 del informe detalla el taller de co-creación, realizado en enero de 2018, en el que participaron usuarios, expertos, operadores, fiscalizadores y representantes del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Este taller tuvo como objetivo analizar los hallazgos preliminares de la investigación desde una mirada amplia y desarrollar propuestas preliminares sobre cómo abordar la evasión en el servicio 502.

Finalmente, el informe concluye con un conjunto de recomendaciones para profundizar en los hallazgos identificados y para desarrollar soluciones que contribuyan a reducir los niveles de evasión en el sistema metropolitano de transporte público.

2. Metodología

Entre los meses de noviembre de 2017 y enero de 2018 se desarrolló un estudio exploratorio en un servicio de Transantiago con el fin de identificar hallazgos de relevancia para profundizar en el diagnóstico y el diseño de soluciones a la evasión en el sistema de transporte público metropolitano.

La decisión de escoger un solo servicio respondió al desafío de abordar las complejidades de la evasión en un período breve de tiempo y en un espacio acotado. Si bien sus conclusiones no son representativas del sistema completo, esta metodología permite una mayor profundidad, a un costo relativamente bajo y en un corto plazo, aportando insumos relevantes para la comprensión global del fenómeno, orientando futuros estudios y contribuyendo con hallazgos relevantes para el diseño de soluciones.

Servicio 502

En acuerdo con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se escogió, como objeto de este estudio, el servicio 502 de Transantiago, operado por la empresa Metbus S.A, el que recorre seis comunas en su sentido ida de Poniente a Oriente: Cerro Navia, Quinta Normal, Santiago, Providencia, Vitacura y Las Condes, y siete comunas en su sentido regreso de Oriente a Poniente: Lo Barnechea, Vitacura, Providencia, Recoleta, Santiago, Quinta Normal y Cerro Navia.

Figura 1 – Trayecto ida y regreso del servicio 502



Fuente: elaboración propia

El servicio cuenta con 83 paradas en su sentido de ida (una de las cuales opera como zona paga) y con 84 paradas en su sentido de regreso (dos de las cuales operan como zona paga). La disposición de las paradas a lo largo de su recorrido se presenta en la figura anterior. El horario de operación del servicio 502 cubre de 05:30 a 00:30.

Entre enero y octubre de 2017 el servicio 502 presentó un Índice de Cumplimiento de Frecuencia (ICF) promedio de 99% y un Índice de Cumplimiento de Regularidad de 84%, según los datos oficiales reportados en por el Directorio de Transporte Público Metropolitano en su página web (diciembre de 2017)¹. Los últimos datos disponibles de evasión específicos para el servicio 502, obtenidos del “Estudio de Evasión 2015-2016” desarrollado por DICTUC, indicaban un 41% de evasión en días laborales, 35% en sábado y 53% en domingo.

Equipo de trabajo

Jefe de proyecto:

Cristóbal Tello, Abogado (UCh), MSc in Development Studies (LSE).

Equipo profesional:

Luis Angel Cantillo, Estudiante de Doctorado en Ciencias de la Ingeniería (UC).

Bernardita Figueroa, Diseñadora (UC), MBA (UC).

Juan Carlos Muñoz, Ingeniero Civil Industrial (UC), Magíster en Ciencias de la Ingeniería (UC), PhD y MSc (University of California at Berkeley).

Sol Pacheco, Ingeniera Civil Industrial (UC).

Javiera Parra, Diseñadora y Socióloga (UC).

Sebastián Raveau, Ingeniero Civil Industrial (UC), Doctor en Ciencias de la Ingeniería (UC).

Carola Zurob, Diseñadora (UC) y Magíster en Administración Pública (NYU).

Para el trabajo de campo se contrataron ayudantes de investigación.

Etapas del estudio

Este estudio exploratorio involucró la utilización de metodologías cuantitativas y cualitativas para comprender de mejor manera el fenómeno de la evasión, aplicadas en las etapas descritas en la siguiente figura.

¹ El valor mínimo exigido de ICF es 90% y de ICR 80%.

Figura 2 – Etapas del estudio exploratorio



Fuente: elaboración propia

2.1. Metodología cuantitativa

En una primera etapa se desarrolló un estudio cuantitativo del nivel de evasión en el servicio 502, basado en mediciones de evasión a bordo del bus, a lo largo de distintos días (laborales y fin de semana), distinguiendo por características sociodemográficas de los viajeros y características operacionales del sistema. La información se complementó con mediciones en las tres zonas pagas del servicio.

Se diseñaron formularios de recolección de información, tanto a bordo de los buses como en zonas pagas, en función de las necesidades del estudio. El formato del formulario de medición y su forma de aplicación a bordo de los buses se encuentra descrito en el Informe 1 “Resultados Medición Cuantitativa”.

Estructura de Medición

La medición cuantitativa abarcó seis días. El primer día, viernes 17 de noviembre de 2017, se realizó una prueba piloto midiendo una vez en cada sentido, entre 17:15 y 21:30. Entre el miércoles 22 y viernes 24 de noviembre se realizó la medición de días laborales, en el horario completo de operación del servicio, entre 05:30 y 00:30. Las mediciones de fin de semana se realizaron el sábado 25 de noviembre (entre 05:30 y 00:15) y el domingo 26 de noviembre (07:30 y 22:00). La cantidad de expediciones medidas en cada sentido se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1 - Expediciones registradas en las mediciones de evasión

Comuna	Expediciones Ida	Expediciones Regreso
Viernes 17 de noviembre	1	1
Miércoles 22 de noviembre	12	12
Jueves 23 de noviembre	12	12
Viernes 24 de noviembre	12	12
Total Laboral	37	37
Sábado 25 de noviembre	12	12
Domingo 25 de noviembre	8	9
Total Fin de Semana	20	21
Total General	57	58

Fuente: elaboración propia

El plan de medición buscó, dentro de lo posible en función del plan operacional del servicio 502, lograr un balance entre los cuatro tipos posibles de buses que componen la flota (tipo B o C, con o sin torniquete), para los distintos días del estudio. El detalle de las expediciones medidas para cada tipo de bus se presenta en la Tabla 2.

Tabla 2 - Expediciones según tipo de bus

Tipo de bus	Expediciones Ida	Expediciones Regreso
Bus tipo B con torniquete - laboral	10	10
Bus tipo B sin torniquete - laboral	9	9
Bus tipo C con torniquete - laboral	10	13
Bus tipo C sin torniquete - laboral	8	5
Total Laboral	37	37
Bus tipo B con torniquete - fin de semana	6	5
Bus tipo B sin torniquete - fin de semana	5	5
Bus tipo C con torniquete - fin de semana	5	5
Bus tipo C sin torniquete - fin de semana	4	6
Total Fin de Semana	20	21
Total General	57	58

Fuente: elaboración propia

Para efectos de análisis de datos, los días laborales se dividieron en cinco periodos: punta mañana (05:30 a 09:30), fuera punta mañana (09:30 a 13:30), fuera punta tarde (13:30 a 17:30), punta tarde (17:30 a 21:30) y nocturno (21:30 a 00:30). Los días de fin de semana, en cambio, se dividen en cuatro periodos: mañana (05:30 a 11:00), mediodía (11:00 a 17:00), tarde (17:00 a

20:30) y nocturno (20:30 a 00:30). Dado que el sentido de ida tiene 83 paradas y el sentido de regreso tiene 84 paradas, en total se cuenta con 9.603 registros ($57 \times 83 + 58 \times 84$). La desagregación de los 9.603 registros de evasión en los distintos periodos se detalla en el Informe 1.

2.2. Metodología cualitativa

El levantamiento de información cualitativa se basó en 4 técnicas de recolección distintas con el fin de obtener la mayor cantidad de información y complementar la metodología cuantitativa.

2.2.1. Focus groups y entrevistas a actores claves

En primera lugar se realizaron focus groups y entrevistas exploratorias a actores claves en temas de evasión. El principal objetivo de esta etapa fue aproximarse a los perfiles de evasión y explorar cómo se daba este fenómeno desde una mirada experta. Por esto se incluyó dentro de los participantes a trabajadores del transporte público (fiscalizadores y conductores), usuarios del servicio 502 y expertos en temas de evasión.

Para ello se realizaron 5 focus groups: con conductores de la empresa Metbus del recorrido 502, con fiscalizadores del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, con fiscalizadores de la empresa de Metbus, con trabajadores de la comuna de Providencia y con vecinos de Cerro Navia (cercano al terminal de los buses del servicio 502).

Tabla 3 – Detalle Focus Groups realizados

Focus group 1 – Conductores Metbus	Conductores del servicio 502.
Focus group 2 – Fiscalizadores Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	Fiscalizadores de Transantiago. Poseen labores diversas de fiscalización (a máquinas, evasión, infraestructura).
Focus group 3 – Fiscalizadores Metbus	Fiscalizadores de buses de la empresa Metbus. Antigüedad promedio 2 años.
Focus group 4 – Trabajadores y estudiantes Providencia	Grupo de trabajadores de la comuna de Providencia ² . Usan esporádica o frecuentemente el servicio 502 u otros servicios de Transantiago.
Focus group 5 – Vecinos de Cerro Navia	Grupo de vecinos de la comuna de Cerro Navia ³ . Usan constantemente el servicio 502.

Fuente: elaboración propia

² Se seleccionó trabajadores y estudiantes de Providencia ya que, de acuerdo a la medición cuantitativa realizada, representa la tercera comuna con mayor tasa de evasión del servicio 502, con un 57,1% de evasión en punta mañana (sentido ida) y un 49,7% de evasión en punta tarde (sentido regreso).

³ Se seleccionaron vecinos de Cerro Navia ya que, según la medición cuantitativa realizada, esta comuna alcanza la mayor tasa de evasión general en sentido ida (30,7%) y sentido regreso (57.7%).

El trabajo de campo de los focus group se llevó a cabo entre noviembre y diciembre de 2017. En cada focus group hubo al menos dos personas: un moderador y un observador. La labor del moderador era dirigir la conversación en torno a las preguntas planteadas en una pauta, hacer respetar los tiempos y propiciar un ambiente grato para la conversación. Por otro lado, la labor del observador fue tomar apuntes sobre lo conversado, controlar el tiempo e intervenir en caso de ser necesario para realizar preguntas de mayor profundidad.

Los temas para tratar en los focus groups fueron variados, pero se basaron en dimensiones similares. Para esto se elaboró una pauta (ver anexo 1) según las dimensiones expuestas a continuación:

Tabla 4 – Cuadro resumen variables a analizar en focus groups

Dimensión	Descripción
Motivos de la evasión	Preguntas sobre las creencias de los participantes respecto al porqué de la evasión y si estos motivos se encuentran segmentados por perfiles.
Caracterización de la evasión en el servicio 502	Preguntas sobre los lugares de mayor evasión, los horarios, cómo es la evasión (técnicas de evasión) y situaciones que facilitan o dificultan la evasión a lo largo del recorrido.
Evasión en la rutina diaria	Preguntas que apuntaban a la influencia de la evasión en la rutina diaria de los participantes (sentimientos y acciones respecto a la evasión).
Relación del evasor y pasajeros	Preguntas sobre la relación entre los evasores y los pasajeros (acciones, sentimientos, conversaciones, interacciones, llamadas de atención).
Relación del evasor y el conductor	Preguntas sobre la relación entre los evasores y el chofer (acciones, sentimientos, conversaciones, interacciones, llamadas de atención).
Sistemas anti-evasión	Preguntas por la implementación de sistemas anti evasión como los fiscalizadores de empresas, zonas pagas y torniquete. Preguntas sobre la percepción y efectividad de los elementos anti-evasión.
Soluciones	Preguntas respecto a posibles soluciones al problema de la evasión.

Fuente: elaboración propia

Paralelamente, se realizaron 6 entrevistas en profundidad de carácter exploratorias respecto a la evasión a actores claves o expertos en el tema investigado. Al igual que los focus groups, se llevaron a cabo durante noviembre y diciembre de 2017, en base a una pauta de entrevista (ver anexo 2). Los entrevistados fueron:

- Claudio Soto, Subgerente de operaciones de Metbus.
- Ana Leiva, Coordinadora Contra Evasión del Directorio de Transporte Público Metropolitano.
- Felipe Clark, Gerente de Alto Evasión.

- Alejandra López e Hilda Torrent, Medidoras de evasión del CEDEUS.
- Alejandro Tirachini, Académico Universidad de Chile.
- Integrante del grupo de Facebook “Funa Fiscalizadores Transantiago” y coordinador de la aplicación “No mMe bBajen!”.

La variedad de opiniones de los entrevistados respecto a la evasión ayudó en la construcción de perfiles y la identificación de estos para observarlos en profundidad. Los temas tratados en la pauta de entrevista fueron similares en los actores claves, pero se incorporó para cada uno de ellos preguntas relevantes a su experiencia. A continuación, se resumen los temas tratados de forma general:

Tabla 5 – Cuadro resumen variables a analizar en entrevistas a expertos

Dimensión	Descripción
Introducción	Preguntas introductorias sobre la experiencia del entrevistado y su vinculación con el fenómeno de la evasión.
Fenómeno de la evasión	Preguntas sobre el fenómeno de la evasión desde una cuestión cultural, deficiencia del servicio, dificultad de recarga, etc. Además de preguntas por las situaciones que facilitan o dificultan la evasión.
Sistemas anti-evasión	Preguntas por la implementación de sistemas anti evasión como los fiscalizadores de empresas, zonas pagas y torniquete. Preguntas sobre la percepción y efectividad de los elementos anti-evasión.
Perfil de evasores	Preguntas sobre la identificación de perfiles de evasores según características socioeconómicas, tipos de viajes, horarios, localidad, etc.
Implementación del Transantiago	Preguntas por la implementación del Transantiago y los factores que influyen en la presencia de evasión.
Experiencia personal	Preguntas sobre la experiencia personal del entrevistado y la evasión.

Fuente: elaboración propia

2.2.2. Observación etnográfica

Luego, se desarrolló una investigación etnográfica en el servicio 502 a partir de los hallazgos de las etapas previas de este estudio.

En base a las conclusiones de la medición cuantitativa se identificaron los paraderos y horarios con mayores niveles de evasión en el servicio 502, en base a los cuales se organizó el trabajo de campo, concentrando las observaciones etnográficas en estos paraderos y horarios. El trabajo de campo se desarrolló desde el 12 al 22 de diciembre de 2017.

Las observaciones se realizaron a bordo del bus, en los horarios y tramos antes identificados, y en los paraderos seleccionados. A continuación, en la **Tabla 6**, se presenta un resumen de las observaciones realizadas en las comunas y horarios para los días laborales. Las observaciones en fin de semana se realizaron el sábado y domingo en horario fuera punta mañana y fuera

punta tarde en las comunas de Quinta Normal y Cerro Navia. Las observaciones nocturnas se realizaron solo los días laborales, a fin de resguardar la seguridad e integridad de los observadores.

Tabla 6 – Cuadro resumen observaciones según comuna y horario

		Cerro Navia	Quinta Normal	Santiago Centro	Providencia	Vitacura	Las Condes	Lo Barnechea
IDA	PMA	observado	observado	observado	observado	observado		
	FPMA	observado	observado	observado	observado	observado		
	FPTA	observado	observado					
	PTA							
	NOC			observado				
REGRESO	PMA			observado				
	FPMA	observado	observado		observado	observado		
	FPTA	observado	observado					
	PTA	observado	observado	observado	observado	observado	observado	observado
	NOC		observado	observado				

Fuente: elaboración propia

La pauta de observación se elaboró en base a los principales hallazgos obtenidos en los focus groups y entrevistas a expertos, las que sirvieron de base para identificar las principales interacciones dentro del bus y en los paraderos que eran relevantes de observar. A continuación se detallan las principales variables de la pauta de observación (esta pauta se adjunta como anexo de este informe).

Tabla 7 – Cuadro resumen variables a analizar en observaciones

Dimensión	Descripción dimensión
Datos generales de observación	Zona de observación, horario, fecha, paraderos observados, tipo de bus y comentarios.
Evasión en el bus	Descripción de la evasión desde el bus, los perfiles de evasores, cómo es la evasión desde el bus, actitud de los evasores y observaciones adicionales sobre la situación de evasión.
Evasión en el paradero (Zona Paga)	Descripción general de la zona paga, perfil de evasores, cómo es la evasión en las zonas pagas, la relación del evasor con el resto de los pasajeros y usuarios y observaciones adicionales.
Evasión en paraderos (no Zonas Pagas)	Descripción general, perfil de evasores y perfil de usuarios en los paraderos.

Fuente: elaboración propia

Cabe destacar, que la elección de los perfiles de usuarios para las entrevistas en profundidad se basó en los resultados de la observación etnográfica junto con la información recopilada en los focus groups y entrevistas exploratorias iniciales.

2.2.3. Entrevistas en profundidad a usuarios

En la tercera etapa del estudio se analizaron los resultados de la etnografía realizada, lo que fue complementado con las conclusiones de los focus groups y entrevistas a expertos realizadas previamente.

En base a este análisis se confeccionaron los perfiles de evasores observados con mayor frecuencia en el servicio 502. La elaboración de perfiles tiene por objetivo caracterizar los principales grupos de personas que evaden en el recorrido seleccionado, de manera de recoger la diversidad de personas que incurren en esta conducta. Los perfiles de evasores no corresponden a grupos representativos de los pasajeros del servicio 502, sino que han sido elaborados por el equipo investigador. Como se detallará más adelante, las personas que evaden en el servicio 502 son muy diversas, por lo que la construcción de perfiles de evasores busca sistematizar y sintetizar el diagnóstico realizado en un conjunto acotado de los principales grupos de evasores identificados en las etapas previas de investigación.

En base al análisis de la información cuantitativa y cualitativa obtenida en las etapas previas se identificaron 6 perfiles de evasores del servicio 502 que sintetizan la diversidad de personas que evaden en este recorrido. Estos perfiles son:

- I. Trabajadores
- II. Estudiantes secundarios
- III. El Choro
- IV. Pasajero recorrido corto
- V. Jóvenes que carretean
- VI. Mujer con coche o carro

En el capítulo 4 se caracterizan y detallan los resultados de la investigación realizada sobre cada uno de estos perfiles, sus motivaciones y discurso frente a la evasión.

Por cada uno de los perfiles identificados se realizaron entrevistas en profundidad a 3 personas (excepto en el caso de uno de los perfiles, en que se entrevistaron a 4 personas), abordándose un total de 19 entrevistados. Las entrevistas se realizaron entre el 29 de diciembre de 2017 y el 5 de enero de 2018.

Las estrategias de contacto con los entrevistados se basaron en dos enfoques:

- **Bola de nieve:** se tenía el contacto de una persona del perfil y luego se le preguntaba si tenía algún conocido, y se conseguía el contacto. Así hasta llegar al total de la muestra.
- **Contacto directo:** se iba a los lugares donde se encontraba el perfil y luego se les preguntaba si deseaban participar.

Las entrevistas se realizaron en base a una pauta (ver anexo 3) diferenciada por perfil de evasor cuyas variables principales se detallan en la Tabla 8. Cada entrevista se realizó bajo condición de anonimato y se incorporó un consentimiento informado para el caso de los mayores de edad y un asentimiento⁴ para los menores de edad.

⁴ El asentimiento informado es un anexo al consentimiento informado, firmado por menores de edad para formalizar su participación en una investigación. Tal como el consentimiento informado, expresa la voluntad del sujeto de participar, después de entender los objetivos del estudio, sus derechos y responsabilidades.

Tabla 8 – Cuadro resumen variables a analizar en entrevistas a actores relevantes

Dimensión	Descripción
Generación de confianza	Preguntas para generar un contexto de confianza con el entrevistado.
Caracterización del grupo	Preguntas para caracterizar al perfil entrevistado respecto a situaciones en las que se evade.
Motivos o discursos para evadir	Preguntas sobre el discurso detrás de la evasión del perfil entrevistado y si es transversal en el grupo.
Estrategias de evasión de su grupo	Preguntas sobre la forma de evadir del perfil, comportamiento dentro del bus, relación con el conductor y los pasajeros, fiscalización y actitud en el transporte público.
Evasores y el resto del grupo	Preguntas sobre la evasión del grupo entrevistado y la presencia de esta actitud en todos los recorridos.
Propuestas para disminuir la evasión	Preguntas respecto a propuestas para disminuir la evasión en el perfil entrevistado y sobre la eficacia de estas propuestas.

Fuente: elaboración propia

En la siguiente tabla se detallan las personas entrevistadas, las que serán mencionadas a través de citas en el análisis de resultados.

Tabla 9 – Caracterización perfiles entrevistados

Pasajeros recorridos cortos⁵	Pasajero recorrido corto 1: Mujer. Aproximadamente 35 años. Vive en la comuna de Quinta Normal.
	Pasajero recorrido corto 2: Mujer. Aproximadamente 50 años. Vive en la comuna de Cerro Navia.
	Pasajero recorrido corto 3: Mujer. Aproximadamente 26 años. Vive y trabaja en la comuna de Quinta Normal.
Estudiantes secundarios	Estudiante secundario 1: Mujer. 17 años. Vive en la comuna de Cerro Navia, estudia en Quinta Normal.
	Estudiante secundario 2: Mujer. 16 años. Vive y estudia en la comuna de Quinta Normal.
	Estudiante secundario 3: Hombre. 17 años. Vive y estudia en la comuna de Vitacura.
Choro	Choro 1: Hombre no profesional. 25 años. Entrevistado en comuna de Quinta Normal.
	Choro 2: Dos hombres no profesionales. 26 y 32 años. Entrevistado en comuna de Cerro Navia.
Jóvenes que carretean	Jóvenes 1: Dos hombres profesionales. 30 años aproximadamente. Utilizan el transporte público para trasladarse al trabajo y el entretenimiento. Entrevistados en Recoleta/Providencia.

⁵ Se entrevistaron sólo mujeres para este perfil debido a que, según las observaciones realizadas en los paraderos y buses del recorrido 502, eran ellas las que principalmente utilizan esta técnica o justificación.

	Jóvenes 2: Hombre y mujer profesionales. 26 y 29 años. Utilizan el transporte público para trasladarse al trabajo y el entretenimiento. Entrevistados en Recoleta/Providencia.
Mujeres con coche y carro	Mujer con coche y carro 1: Mujer. Aproximadamente 25-30 años. Coche con hijo de 2 años. Entrevistada en Cerro Navia.
	Mujer con coche y carro 2: Mujer. Aproximadamente 65 años. Con carro. Entrevistada en Santiago Centro.
	Mujer con coche y carro 3: Mujer. Aproximadamente de 40 años. Coche con hijo de 4 años. Entrevistada en Santiago Centro. Vive en la comuna de Cerro Navia.
Trabajadores	Trabajador 1: Hombre. Trabajador de la construcción. Entrevistado en Vitacura. Vive en la comuna de Cerro Navia.
	Trabajador 2: Hombre. Trabajador del retail (Cobres de Vitacura). Entrevistado en Vitacura. Vive en la comuna de Santiago Centro.
	Trabajador 3: Mujer. Trabajadora de casa particular. Entrevistado en Vitacura. Vive en la comuna de Quinta Normal.

Fuente: elaboración propia

2.2.4. Plan de análisis

El análisis de la información cualitativa recopilada se realizó a través de teoría fundamentada, donde se buscó detectar primero conceptos y categorías a partir de las percepciones de los/as participantes, por medio del proceso de codificación abierta. Esto se materializó en una grilla de análisis (ver anexo 4) donde se agruparon las categorías y subcategorías identificadas a partir de la transcripción de entrevistas y focus groups. Esta forma de analizar busca revisar los datos a medida que van emergiendo en el trabajo de campo, luego se estructuran en base a un esquema no lineal.

2.2.5. Aspectos éticos y limitaciones metodológicas

Durante el estudio se tuvo como prioridad la dignidad de la persona entrevistada, por lo que se respetó sus derechos y se mantuvo un buen trato. Por esto, fue necesario asegurar el anonimato de los/as entrevistados/as para respetar su privacidad. Se realizó un procedimiento de consentimiento informado (ver anexo 5), para el caso de los mayores de edad, y un asentimiento informado, para los menores de edad. En ambos documentos se contaba con información sobre el estudio, el uso de la información recopilada y su divulgación. Además, se especificaba la participación voluntaria y la posibilidad de suspender la participación.

En segundo lugar, una limitación metodológica deriva de la técnica utilizada, la entrevista. Si bien es una técnica muy útil para recopilar información sobre percepciones, discurso y sentimientos de las personas con respecto a ciertos temas, conlleva el riesgo que el entrevistado/a modifique su discurso debido al miedo de ser catalogados como “evasor”, un apodo contrario a lo socialmente deseable. Para disminuir este riesgo, se puso especial énfasis en el modo de preguntar sobre la evasión y se aludió siempre a gente similar a ellos o conocidos, de forma de obtener información por “semejanza”.

3. Resultados

3.1. Evasor oportunista

En 2010, un estudio⁶ encargado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, identificó tres tipos de evasores:

- I. **Evasor circunstancial:** corresponde a las personas que por razones involuntarias no puede validar (por aglomeración de personas en el paradero o por no tener cargada su tarjeta bip!).
- II. **Evasor crónico encubierto:** son las personas que evaden –en parte o totalmente- el pago del pasaje, utilizando el pase escolar de un familiar.
- III. **Evasor crónico desinhibido:** corresponde a las personas que constantemente evaden y que definitivamente no pagan cuando usan el sistema de transporte público.

De acuerdo a este estudio habrían dos grandes grupos de pasajeros: los que regularmente pagan su pasaje (no evasor) y aquellos que frecuentemente o siempre evaden este pago (evasor crónico). El grupo de evasores circunstanciales correspondería a un grupo intermedio que tendría la disposición a pagar, pero que evade por razones externas.

Sin embargo, una primera gran conclusión del estudio exploratorio realizado en el servicio 502 muestra que existe una gran cantidad de personas que a veces paga y a veces evade el pago del pasaje en el servicio 502. Corresponde a un evasor oportunista que decide en el momento, en base a diferentes consideraciones, si paga o no el pasaje.

"Sí, es que en micro sobre todo, que es fácil, obvio, es fácil, entonces si se da la oportunidad se hace no más po'. No es como pucha, te sentís culpable o algo, como que lo hacís porque está la oportunidad ahí po" (Jóvenes 1).

"E: pero cuando ustedes no han pagado, es una decisión que la traen de antes?"

R: No es en el momento... yo creo que siempre es el momento

R: es espontáneo (Jóvenes 2).

"Yo pago el pasaje no más cuando voy pa' la pega no más, y cuando voy a carretear, no pago. ¡Nadie paga! Porque voy saliendo a carretear. Jajajaja. (Choro 2).

"Si, plata, tiene, pero como vio que el sistema es llegar y subir y no pagar, lo hace. Porque en el metro no evaden. El metro sí o sí, tiene que pagar, pero aquí como está la posibilidad de que no hay guardia, están las puertas, y lo hacen... No sé, nada más que por eso, pero es porque la gente no quiere pagar". (Focus group 2).

⁶ Factor Estratégico (2010), "Estudio Cualitativo de Opinión: El Fenómeno de la Evasión. Informe Final", Santiago.

Por lo tanto se propone incorporar esta categoría de análisis, redefiniendo cuatro categorías de pasajeros en relación al pago del pasaje:

Figura 3 – Categorías de pasajeros en relación al pago del pasaje



Fuente: elaboración propia

Si una gran cantidad de personas actúa racionalmente y, diariamente, toman la decisión de pagar o no pagar su pasaje, resulta relevante profundizar en las circunstancias y factores que influyen en la decisión de pagar o no pagar el transporte público.

En este capítulo se detallan y analizan los resultados de la investigación exploratoria sobre evasión realizada en el servicio 502, evidenciando la forma en que se evade este servicio y los factores que influyen en la evasión en este recorrido, aplicables a las diversas categorías de evasores antes señaladas.

3.2. Nivel de evasión en el servicio 502

De acuerdo a las mediciones realizadas, la evasión global semanal del servicio 502 es de 24,2%. En la Tabla 10 se presentan los indicadores globales de evasión del servicio 502, referentes al número de pasajeros que pagan, número de pasajeros que evaden y la tasa de evasión, por tipo de día y sentido. Se observa que la mayor tasa de evasión ocurre en el sentido ida, particularmente los fines de semana.

Tabla 10 – Evasión promedio del servicio 502

	Ida			Regreso		
	Viajes evadidos	Viajes validados	Tasa de evasión	Viajes evadidos	Viajes validados	Tasa de evasión
Laboral	259	744	25,8%	297	1.048	22,1%
Fin de semana	269	632	29,8%	189	667	22,1%
Semanal	1.834	4.986	26,9%	1.864	6.573	22,1%
Evasión Global	24,2%					

Fuente: elaboración propia

La desagregación de las tasas de evasión para los distintos periodos considerados se presenta en la Tabla 11. El periodo con mayor evasión es el nocturno, tanto para día laboral como fin de semana (28,9% y 47,7%, respectivamente). Sin embargo, dicho periodo posee menores flujos de pasajeros, por lo que no implica una gran cantidad de evasores. Por otro lado, la menor tasa de evasión se presenta en el sentido regreso de la punta mañana para día laboral, y del periodo mañana para fin de semana (13,1% y 12,9%, respectivamente).

Tabla 11 – Evasión según periodo y sentido

Periodo	Ida	Regreso	Promedio
Punta mañana laboral	23,9%	13,1%	21,0%
Fuera punta mañana laboral	24,4%	13,3%	19,7%
Fuera punta tarde laboral	26,4%	23,3%	24,5%
Punta tarde laboral	24,5%	24,6%	24,6%
Nocturno laboral	36,8%	25,1%	28,9%
Día Laboral	25,8%	22,1%	23,7%
Mañana fin de semana	22,1%	12,9%	19,1%
Mediodía fin de semana	34,7%	20,8%	26,7%
Tarde fin de semana	25,6%	20,7%	23,1%
Nocturno fin de semana	52,9%	43,5%	47,7%
Fin de semana	29,8%	22,1%	26,1%

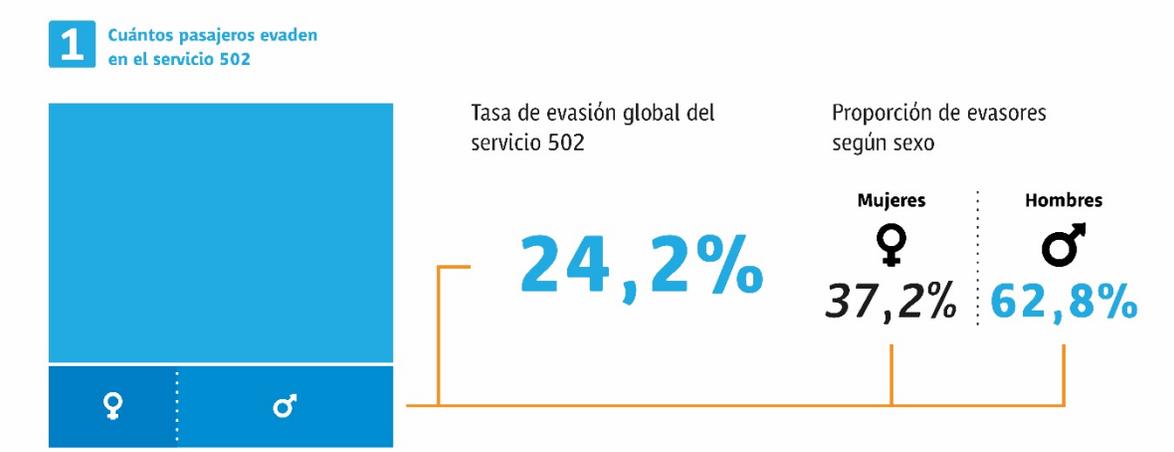
Fuente: elaboración propia

El sentido ida, de Poniente a Oriente, presenta tasas de evasión mayores prácticamente en todos los periodos. La evasión en dicho sentido en un día laboral es prácticamente constante, en torno al 25%, aumentando únicamente en el periodo nocturno. El sentido de regreso, en cambio, presenta tasas de evasión distintas a lo largo del día laboral: en torno al 13% durante la mañana y en torno al 24% el resto del día.

Uno de los aportes distintivo del presente estudio fue contabilizar la evasión de forma desagregada según sexo y rango etario; lo cual permite identificar con mayor claridad las características de los usuarios evasores.

De forma general los resultados indican que la mayor cantidad de evasores corresponde a la categoría de hombres, siendo estos un 62,8% del total de evasores, en comparación con las mujeres quienes representan un 37,2% del total de evasores (ver Figura 4). Debe tenerse presente que el total de usuarios del servicio 502 es muy parejo respecto a sexo, al ser 50,7% hombres y 49,3% mujeres.

Figura 4 – Evasores del servicio 502 según sexo

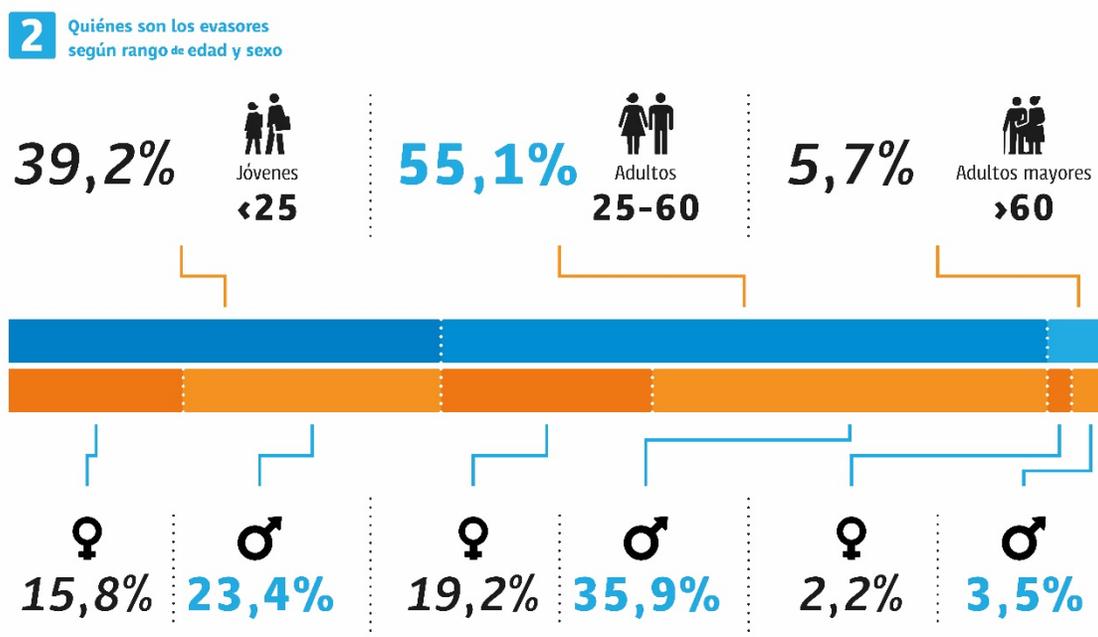


Fuente: elaboración propia

El relación a la edad⁷ (ver Figura 5), un 55% del total de evasores son adultos, un 39,2% son jóvenes y un 5,7% son adultos mayores. Los hombres jóvenes (<25 años) poseen la mayor tasa de evasión (43,6%), mientras que las mujeres adultas (25 a 60 años) y adultas mayores (>60 años), son los segmentos que menos evaden, con tasas de 13,8% y 13,9% respectivamente.

7. Para la edad se definieron tres niveles: jóvenes (menores a 25 años), adultos (entre 25 y 60 años) y adultos mayores (sobre 60 años). La categorización de cada persona según edad se realizaba a criterio del medidor.

Figura 5 – Evasores del servicio 502 según rango etario



Fuente: elaboración propia

Al comparar el número de usuarios evasores de cada una de las categorías sociodemográficas definidas, versus el total de usuarios de su misma categoría (ver Tabla 12), se constata que la tasa de evasión de los jóvenes es casi el doble que generaciones mayores para el caso de los hombres, y más del doble en el caso de las mujeres. Además se evidencia que la tasa de evasión de los adultos mayores es de un 19,2%, la que en el caso de los adultos mayores hombres alcanza un 25%.

Tabla 12 – Tasa de evasión de cada una de las categorías sociodemográficas

	Jóvenes	Adultos	Adultos mayores	Total
Hombres	43,6%	25,3%	25,3%	30,0%
Mujeres	32,4%	13,8%	13,9%	18,3%
Total	38,3%	19,6%	19,2%	24,2%

Fuente: elaboración propia

Un detallado análisis del levantamiento cuantitativo realizado se encuentra en el Informe 1 “Resultados Medición Cuantitativa”. En lo que sigue del informe se utilizarán algunos de estos resultados para relacionarlos con la investigación cualitativa realizada, pero sin realizar una presentación exhaustiva de la información cuantitativa levantada.

3.3. ¿Dónde y cuándo ocurre la evasión en el servicio 502?

A continuación se presenta un análisis espacial y temporal de la evasión, al calcular tanto tasa de evasión como el número promedio de evasores por bus y paradero. Este análisis se realiza a nivel de comuna–periodo–sentido. Estos resultados representan uno de los productos más importantes del estudio cuantitativo, ya que permite localizar las zonas y periodos del día donde se presenta mayor evasión. Es necesario analizar en conjunto tanto las tasas de evasión como el número de evasores, de lo contrario, se pueden priorizar zonas de alta evasión, pero poca afluencia de pasajeros, cuyo impacto en la recaudación del sistema puede ser considerablemente menor a otras zonas o paradas donde evaden más personas.

Al analizar ambas variables, centrándose en un día laboral, se aprecia que en la punta mañana la evasión es mayor en las comunas iniciales del sentido ida, y va disminuyendo a medida que avanza el recorrido del bus. En la punta tarde, en el sentido regreso, la evasión se concentra en las comunas de Providencia, Recoleta y Quinta Normal; sin embargo, es importante tener en cuenta que el indicador de número de evasores es a nivel de paradero–bus, y que si bien en punta tarde en el sentido de regreso, Recoleta tiene un indicador de 1,26, el servicio 502 sólo cuenta con cuatro paraderos en dicha comuna, mientras que el indicador de Vitacura es de 0,34 pero se tienen 29 paraderos en la comuna. De esta manera, en su paso por la comuna de Recoleta, a un bus del servicio 502 en punta tarde en sentido de regreso abordan en promedio 5,04 usuarios evasores, mientras que a ese mismo bus a lo largo de la comuna de Vitacura, abordaron 9,86 usuarios evasores.

Tabla 13 - Tasas de evasión por comunas-periodos, sentido ida, día laboral

Comuna	P-Mañana	FP-Mañana	FP-Tarde	P-Tarde	Nocturno	Total
Cerro Navia	26,8%	23,6%	33,3%	33,0%	50,0%	30,7%
Quinta normal	35,1%	29,0%	34,4%	14,0%	26,1%	28,6%
Santiago	11,3%	24,7%	23,8%	22,2%	33,1%	21,7%
Providencia	57,1%	32,7%	17,0%	0,0%	0,0%	28,8%
Vitacura	21,2%	19,7%	19,2%	19,1%	16,7%	19,8%
Total	23,9%	24,5%	26,5%	24,5%	36,6%	25,9%

Fuente: elaboración propia

Tabla 14 - Número promedio de evasores por bus-paradero, sentido ida, día laboral

Comuna	P-Mañana	FP-Mañana	FP-Tarde	P-Tarde	Nocturno	Total
Cerro Navia	0,83	0,40	0,31	0,38	0,51	0,46
Quinta normal	0,53	0,26	0,25	0,10	0,09	0,24
Santiago	0,37	0,59	0,40	0,27	0,57	0,43
Providencia	0,33	0,33	0,09	0,00	0,00	0,14
Vitacura	0,25	0,14	0,09	0,05	0,02	0,10
Total	0,50	0,31	0,22	0,18	0,23	0,27

Fuente: elaboración propia

Tabla 15 - Tasas de evasión por comunas-periodos, sentido regreso, día laboral

Comuna	P-Mañana	FP-Mañana	FP-Tarde	P-Tarde	Nocturno	Total
Lo Barnechea	15,6%	2,8%	9,8%	12,2%	7,3%	10,2%
Vitacura	5,6%	6,8%	15,0%	15,8%	10,8%	12,9%
Providencia	12,3%	13,9%	21,5%	49,7%	28,3%	30,0%
Recoleta	46,2%	15,4%	22,0%	32,7%	20,0%	28,5%
Santiago	8,9%	16,7%	15,6%	14,1%	51,0%	17,5%
Quinta normal	38,7%	37,5%	39,3%	49,4%	54,0%	44,9%
Cerro Navia	25,0%	21,1%	71,3%	43,2%	93,8%	57,7%
Total	13,1%	13,3%	23,3%	24,6%	25,1%	22,1%

Fuente: elaboración propia

Tabla 16 - Número promedio de evasores por bus-paradero, sentido regreso, día laboral

Comuna	P-Mañana	FP-Mañana	FP-Tarde	P-Tarde	Nocturno	Total
Lo Barnechea	0,21	0,04	0,27	0,48	0,13	0,24
Vitacura	0,05	0,07	0,29	0,34	0,17	0,20
Providencia	0,12	0,08	0,34	0,81	0,53	0,41
Recoleta	0,25	0,17	0,25	1,26	0,08	0,44
Santiago	0,13	0,27	0,37	0,59	0,62	0,41
Quinta Normal	0,20	0,25	0,43	0,78	0,47	0,46
Cerro Navia	0,04	0,04	0,41	0,10	0,14	0,16
Total	0,10	0,11	0,35	0,45	0,28	0,29

Fuente: elaboración propia

La situación en los días de fin de semana cambia, ya que tanto la mayor tasa de evasión como el mayor número de evasores se observa en el periodo nocturno, en ambos sentidos, con focos de evasión en las comunas de Cerro Navia, Santiago y Recoleta. Cabe aclarar que durante este periodo no están en operación las zonas pagas ubicadas en estas dos últimas comunas.

Tabla 17 - Tasas de evasión por comunas-periodos, sentido ida, fin de semana

Comuna	Mañana	Mediodía	Tarde	Nocturno	Total
Cerro Navia	27,7%	43,6%	44,4%	60,3%	39,7%
Quinta normal	28,2%	43,0%	12,5%	36,4%	33,6%
Santiago	15,9%	24,3%	12,6%	61,4%	21,8%
Providencia	22,9%	13,0%	0,0%	12,5%	17,4%
Vitacura	8,1%	25,7%	13,3%	28,6%	17,9%
Total	22,1%	34,8%	25,6%	52,9%	29,9%

Fuente: elaboración propia

Tabla 18 - Número promedio de evasores por bus-paradero, sentido ida, fin de semana

Comuna	Mañana	Mediodía	Tarde	Nocturno	Total
Cerro Navia	0,73	0,59	0,71	1,16	0,71
Quinta normal	0,45	0,48	0,07	0,15	0,35
Santiago	0,60	0,44	0,29	1,35	0,54
Providencia	0,28	0,05	0,00	0,04	0,09
Vitacura	0,03	0,06	0,04	0,06	0,05
Total	0,39	0,34	0,26	0,42	0,35

Fuente: elaboración propia

Tabla 19 - Tasas de evasión por comunas-periodos, sentido regreso, fin de semana

Comuna	Mañana	Mediodía	Tarde	Nocturno	Total
Lo Barnechea	2,1%	11,5%	9,4%	11,1%	8,5%
Vitacura	10,1%	19,5%	13,5%	12,1%	15,2%
Providencia	7,7%	18,0%	16,7%	66,7%	22,2%
Recoleta	27,3%	48,9%	37,0%	81,0%	50,0%
Santiago	15,4%	9,1%	19,9%	50,9%	18,3%
Quinta normal	34,8%	36,1%	54,8%	55,9%	43,3%
Cerro Navia	44,4%	40,9%	75,0%	66,7%	50,0%
Total	12,9%	20,8%	20,7%	43,5%	22,1%

Fuente: elaboración propia

Tabla 20 - Número promedio de evasores por bus-paradero, sentido regreso, fin de semana

Comuna	Mañana	Mediodía	Tarde	Nocturno	Total
Lo Barnechea	0,05	0,26	0,29	0,13	0,20
Vitacura	0,11	0,20	0,17	0,12	0,17
Providencia	0,04	0,12	0,13	0,40	0,14
Recoleta	0,15	0,61	0,63	1,42	0,62
Santiago	0,24	0,28	0,45	1,29	0,45
Quinta normal	0,13	0,28	0,35	0,53	0,29
Cerro Navia	0,04	0,11	0,10	0,15	0,10
Total	0,10	0,21	0,24	0,39	0,21

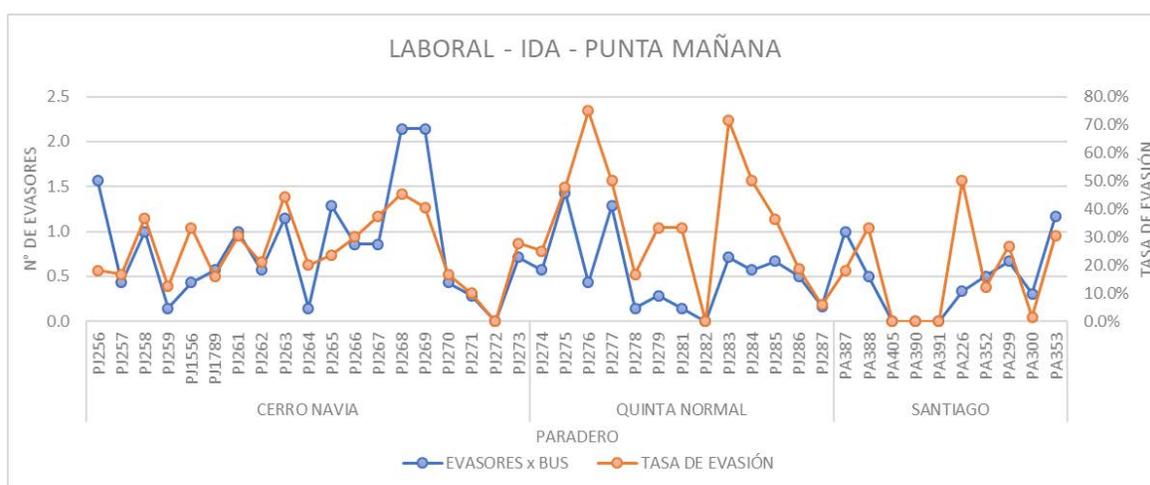
Fuente: elaboración propia

3.3.1. En paraderos específicos del recorrido

En base a la información cuantitativa se obtuvieron una serie de paraderos con mayores tasas de evasión, los que se observaron a través de etnografías y entrevistas a los usuarios que los frecuentaban.

Estos paraderos tienen la característica de **concentrar la evasión en horarios peak**, ya sea en la punta mañana o en la punta tarde, y se distribuyen a lo largo de todo el recorrido⁸. Uno de los paraderos más mencionado por los conductores y observado por los etnógrafos es el de Av. Vitacura con Américo Vespucio (PC215), en el horario punta mañana, en sentido ida, en donde se registra una alta tasa de evasión, así como alta cantidad de evasores (ver Figuras 6 y 7).

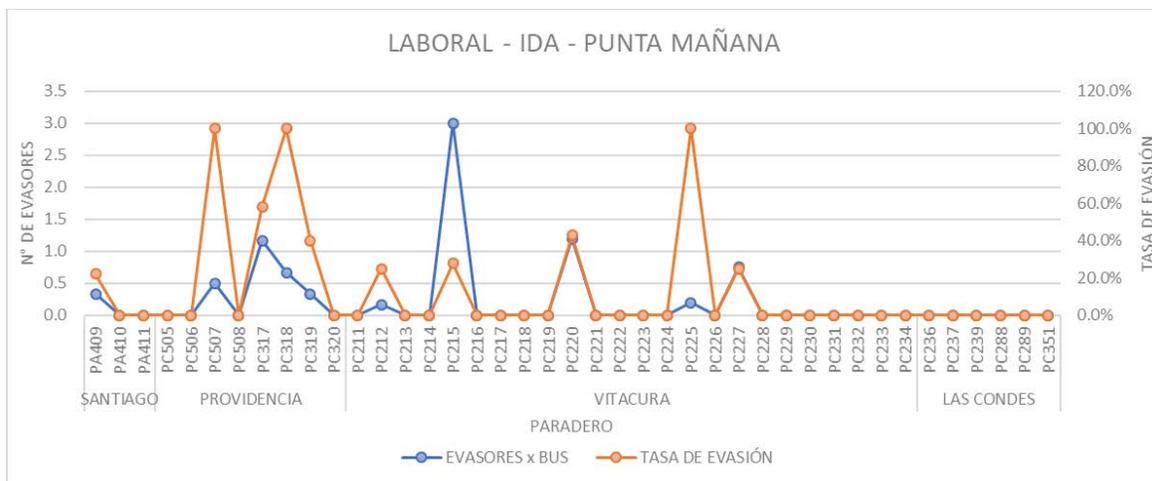
Figura 6 – Tasa de evasión y número de evasores por paradero-bus, en día laboral sentido ida en periodo punta mañana (primera mitad del recorrido)



⁸ Un análisis detallado del nivel de evasión por paradero se encuentra en el Informe 1 “Resultados Medición Cuantitativa”.

Fuente: elaboración propia

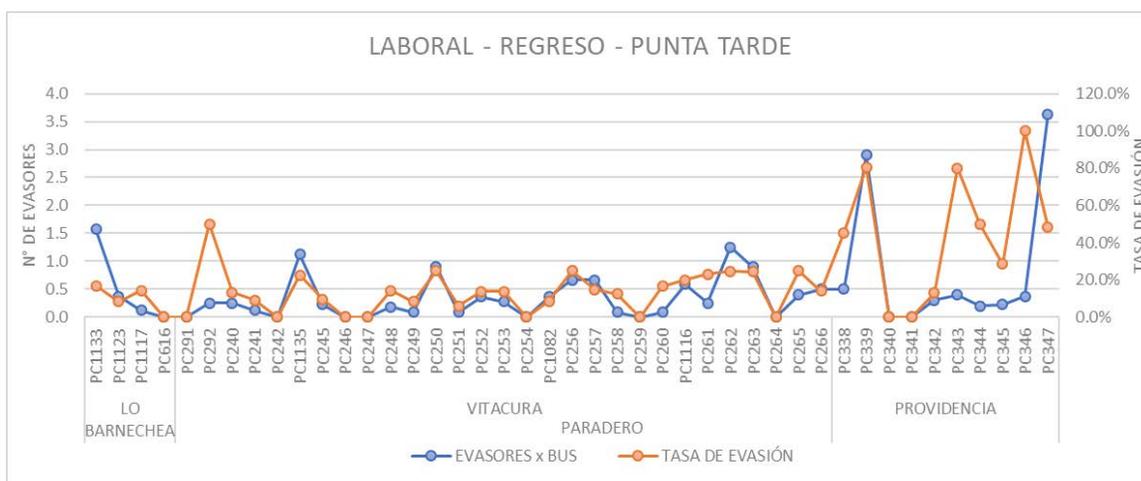
Figura 7 – Tasa de evasión y número de evasores por paradero-bus, en día laboral sentido ida en periodo punta mañana (segunda mitad del recorrido)



Fuente: elaboración propia

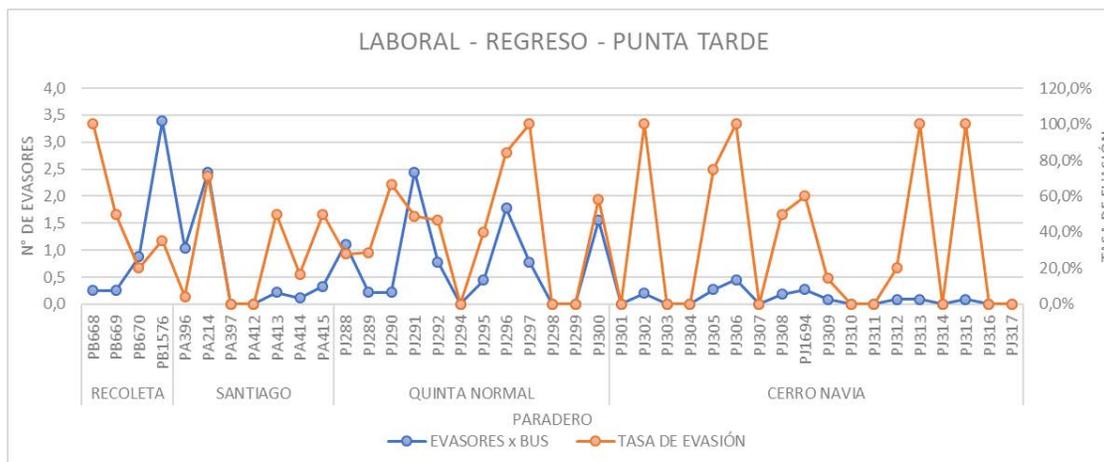
Un fenómeno similar ocurre en el horario punta tarde, en sentido regreso, en paraderos como el del Supermercado Líder La Dehesa, San Damián y Estoril (ver Figura 8 y Figura 9).

Figura 8 – Tasa de evasión y número de evasores por paradero-bus, en día laboral sentido regreso en periodo punta tarde (primera mitad del recorrido).



Fuente: elaboración propia

Figura 9 – Tasa de evasión y número de evasores por paradero-bus, en día laboral sentido regreso en periodo punta tarde (segunda mitad del recorrido).



Fuente: elaboración propia

Al analizar el origen de los viajes en los paraderos con mayor número de evasores se constata que, en el horario punta mañana, los paraderos de las comunas iniciales del recorrido 502 son donde más se observan viajes cuya primera etapa es en dicho servicio, mientras que en las comunas finales los viajes en su mayoría proceden de un transbordo anterior (ver Tabla 21 y Tabla 22).

Tabla 21 - Proporción de los viajes que abordan el servicio 502 en periodo Punta Mañana en los 10 paraderos con mayor número de evasores, que inician el viaje en la comuna del paradero vs los provenientes de transbordo anterior.

PMA			
COMUNA	PARADERO	% ORIGEN	% TRANSBORDO
CERRO NAVIA	PJ256	91%	9%
CERRO NAVIA	PJ265	91%	9%
CERRO NAVIA	PJ268	98%	2%
CERRO NAVIA	PJ269	100%	0%
QUINTA NORMAL	PJ275	100%	0%
QUINTA NORMAL	PJ277	87%	13%
SANTIAGO	PA353	48%	52%
PROVIDENCIA	PC317	8%	92%
VITACURA	PC215	10%	90%
VITACURA	PC220	12%	88%
CERRO NAVIA	PJ256	91%	9%

Fuente: elaboración propia

Tabla 22 - Proporción de los viajes que abordan el servicio 502 en periodo Punta Tarde en los 10 paraderos con mayor número de evasores, que inician el viaje en la comuna del paradero vs los provenientes de transbordo anterior.

PTA			
COMUNA	PARADERO	% ORIGEN	% TRANSBORDO
LO BARNECHEA	PC1133	100%	0%
VITACURA	PC1135	82%	18%
VITACURA	PC262	86%	14%
PROVIDENCIA	PC339	71%	29%
PROVIDENCIA	PC347	86%	14%
RECOLETA	PB1576	68%	32%
SANTIAGO	PA214	98%	2%
QUINTA NORMAL	PJ291	48%	52%
QUINTA NORMAL	PJ296	27%	73%
QUINTA NORMAL	PJ300	15%	85%

Fuente: elaboración propia

El paradero con mayor proporción de viajes procedente de una etapa anterior es el PC317 ubicado en frente a la Clínica Indisa, y le sigue el paradero PC215 en la esquina de Av. Vitacura con Av. Vespucio (como se observa en la Tabla 21).

La alta concentración de personas esperando el recorrido 502 en algunos paraderos provoca que los conductores abran todas las puertas y la gente se suba sin validar su pasaje debido a la aglomeración de personas.

“Yo creo que en... aonde yo trabajaba en Las Condes, yo tomaba un micro que, ¿cuántos? Se demora como tres minutos a Las Condes con Estoril, o sea... No me acuerdo cómo se llama, en el Líder con Las Condes, justo en la esquina. Pero llegamos todo ahí a tomar la 502, pero era un infierno, ahí todos, waaa, pa' dentro, y nadie pagaba, nadien, nadien pagaba, claro, nadie, de todos. Todos vivimos pa' acá” (Focus group 5).

El problema de aglomeración de personas en los paraderos es identificado por los observadores, conductores y fiscalizadores, teniendo repercusiones en su labor diaria. Esto provoca una normalización de la evasión debido a la imposibilidad de ir a validar la tarjeta al inicio del bus, lo que fue validado por los entrevistados y en los focus groups, al mencionar que sentían “vergüenza” de pasar la tarjeta a otras personas para que validen su pasaje o que esto les parecía “una situación extraña”. Además, los usuarios entrevistados dicen que “se pasa

más desapercibido” cuando se ingresa con más personas por la puerta de atrás y no los pueden identificar.

Este tipo de evasión también se ve incentivado por el apuro de llegar al lugar de trabajo.

“En ese lapso de hora, como dice los colegas, desde de las 10 de la mañana, empiezan los problemas con la gente. En la mañana tú puedes encontrarte, te gritan ‘oye ya po’, que voy atrasado, que voy atrasado, que voy atrasado...” (Fiscalizador Metbus)

3.3.2. En recorridos cortos

El levantamiento cuantitativo realizado evidencia mayores tasas de evasión, en el servicio 502, en las comunas de Cerro Navia (37%) y Quinta Normal (37,3%). Estos datos se muestran en la Tabla 23.

Tabla 23 – Registros por comuna

Comuna	Paraderos	Subidas	Evasores	Evasión
Cerro Navia	37	2.003	742	37,0%
Quinta Normal	25	1.307	487	37,3%
Santiago	20	2.553	516	20,2%
Recoleta	4	330	116	35,3%
Providencia	18	870	238	27,4%
Vitacura	53	2.934	430	14,7%
Las Condes	6	19	3	15,8%
Lo Barnechea	4	543	52	9,6%

Fuente: elaboración propia

Tanto en las entrevistas con usuarios como en las observaciones realizadas se manifestó un fenómeno de **localidad de la evasión**. Es decir, los usuarios que utilizan la 502 para viajes locales (dentro de la comuna), evaden en mayor proporción que quienes realizan un viaje más largo, lo que se profundizará más adelante. Esta situación sucede a diario por parte de los usuarios que se dirigen a servicios dentro de la comuna (bancos, consultorios, supermercados, etc.).

“Ha sido demostrado a partir de investigaciones que la evasión es mayor en los viajes intracomunales que intercomunales. Esto se estimó con los datos de la tarjeta bip! y las estimaciones que se tiene de descenso de los pasajeros” (Experto A).

Esto se podría explicar por la falta de fiscalización en los sectores más cercanos al depósito de los buses del recorrido.

“Claro, y por qué a las finales dicen, total, no marco la tarjeta aquí y me voy gratis y mucha gente ya se acostumbró a eso, se acostumbró a la 502 en tal parte que te fiscaliza la micro po... [...] pero hay gente que va antes de eso, entonces de ahí para que voy a pagar si ya no me van a fiscalizar la micro... no pago dice” (Focus group 1).

3.3.3. La noche es gratis

Finalmente, una variable importante del análisis espacio temporal es el **horario del servicio**. En la Tabla 24 se observa la tasa de evasión por comunas, en donde se evidencia que en el horario nocturno, tanto de ida como regreso, existen los mayores niveles de evasión, superando el 50% en algunas comunas. En el horario de punta mañana, las mayores tasas de evasión ocurren en Providencia, en el sentido ida, y Recoleta, en el sentido de regreso. En el horario de punta tarde, la mayor tasa de evasión ocurre en la comuna de Cerro Navia, donde supera el 70%, confirmando el fenómeno de los recorridos cortos antes analizado.

Tabla 24 - Tasas de evasión por comunas-tipo de día, en período nocturno

Comuna	Día laboral		Fin de semana	
	Ida	Regreso	Ida	Regreso
Cerro Navia	50,0%	93,8%	60,3%	66,7%
Quinta normal	26,1%	54,0%	36,4%	55,9%
Santiago	33,1%	51,0%	61,4%	50,9%
Recoleta	-	20,0%	-	81,0%
Providencia	0,0%	28,3%	12,5%	66,7%
Vitacura	16,7%	10,8%	28,6%	12,1%
Las Condes		-	52,9%	-
Lo Barnechea	-	7,3%	-	11,1%

Fuente: elaboración propia

La información obtenida respecto del horario nocturno fue ratificada en las entrevistas realizadas, en las cuales tanto los usuarios como los conductores entrevistados mencionaban que el servicio no es pagado durante la noche ni durante la madrugada, tanto en días laborales como durante el fin de semana. Este fenómeno aumentaría, según los entrevistados, debido a la falta de fiscalización en esos horarios.

“Es como el dicho: en la noche la micro es gratis [...] o sea es que todos saben, en la noche la micro es gratis, la gente dice, porque teni la excusa, el metro está cerrado... [...] no te queda el saldo de emergencia, porque ya lo ocupaste, no tienes validación, entonces en la noche es como uno permiso, y pasa...” (Jóvenes 2).

"Sí, ocurre mucho, mucho (la evasión en la 502). Porque yo una vez vine un día sábado a trabajar y, sin mentir, la micro venía llena y no vi a nadie pagar. Nadie pagó el pasaje. O sea, yo pagué el pasaje y me sentí así como tan mal porque le di el asiento a una abuelita y todo el mundo venía sentado y llegaban y pasaban, así como un día sábado, la micro puede andar llena, pero no ha pagado nadie el pasaje" (Trabajador 3).

3.4. ¿Cómo evaden las personas?

Luego de analizar las variables espacio temporales, se estudió las formas de evasión de los usuarios del servicio 502. Se identificaron distintas formas dependiendo del tipo de bus, de la zona donde se suben los evasores o las condiciones del entorno (aglomeración de personas, frecuencia, etc.).

3.4.1. Esquivando el torniquete

Una forma común de evadir en el servicio 502, según los entrevistados, es **saltando el torniquete**, lo que realizan las personas más atléticas o quienes tienen la posibilidad de saltarlo, o **pasar por el lado**, realizando una contorsión del cuerpo para pasar entre el torniquete y el pilar del bus. Esta acción, dependiendo del perfil de evasor, puede ir acompañada de un "permiso" o saludo al chofer.

"Lo que pasa es que el joven, paso nomás... lo que pasa es el que el joven de 20 años puede pasar por arriba po... los viejos no pueden pasar por arriba po, y pa tener pasaje ellos... de cuicas, así, sabe que no tengo plata me puede llevar...entonces uno le abre atrás la puerta no se po, pero pasan por arriba" (Focus group 1).

"Es que somos más nosotros los que evadimos porque tenemos más agilidad de pasar por el torniquete..." (Estudiante 2).

Muchas personas con mochilas, carros, coches, o que tienen mayor envergadura física o limitaciones a su movilidad, no pueden realizar esta maniobra por lo que terminan validando o intentando subirse por las puertas traseras o esperando un bus sin torniquete.

También se observó una forma de evadir conocida por la mayoría de los usuarios como "la promo" o "los siameses". Esta estrategia consiste en que dos personas pasan por el torniquete, pero solo una valida. Ocurre en los buses con torniquetes en forma de mariposa, ya que en los demás la evasión se manifiesta de otra forma (simplemente entrar, saltar o pasar por debajo del torniquete). En la mayoría de los casos de la observación etnográfica se identificaba parejas evadiendo de esta forma.

"Y como han visto ustedes que la gente evade, saltan el torniquete, como... usan una técnica, han detectado algo... hacen la siamesa, paga 1 y entran 2..." (Focus group 5).

"O la típica, que en el torniquete pasan de a dos, se pegan así y pasan... una cucharita así...una promo, dos por 1..." (Focus group 1).

Otra forma de evadir relacionada con el torniquete, mencionada por los entrevistados y observada durante la etnografía, es **pedirle al conductor que libere el torniquete**, lo que es factible en el servicio 502, no así en otros servicios. Esta estrategia que es utilizada por las mujeres u hombres que usan el transporte público con sus hijos pequeños, quienes no deben pagar, por lo que le solicitan al chofer permiso para que sus hijos pasen y luego aprovechan de pasar ellos también. Por otra parte, hay personas de edad o sin posibilidad de pasar por el torniquete que solicitan que se les libere el torniquete.

"Sí po', pero algunos, se va sola. Yo, por ejemplo, octubre, noviembre y diciembre salía en las mañanas, me iba tipo 10 pa' las 9 porque tenía que estar a las [...] Y el caballero, yo la tomaba allá afuera, la 4 y resulta que él, no sé, desbloquean el torniquete, entonces todas las señoras que iban a trabajar suben, pasan, pasan, pasan. Aprietan un botón y lo dejan pasar libre [...] está liberado. Y el chófer yo lo he visto al chófer que aprieta un botón y queda liberado al tiro. Ya pasen, pasen, pasen" (Focus group 5).

3.4.2. Subirse por las puertas traseras

Otra forma de evadir identificada en el servicio 502 es **entrar por la puerta trasera**. Si bien esto ocurre principalmente en los casos de aglomeración de personas en los paraderos, como se señaló antes, también existen otras estrategias que se desarrollan con el mismo fin.

Generalmente, el ingreso por la puerta trasera ocurre cuando desciende alguien del interior del bus lo que es aprovechado por otras personas para ingresar.

"Se pasan por la puerta de atrás, la del medio o atrás, cuando el conductor la abre para que las personas bajen y la micro, normalmente, está llena, entonces el mejor momento para pasarse porque, así, no te ven." (Estudiante 1).

También ocurre cuando personas mayores solicitan al chofer abrir las puertas traseras para ingresar, momento que es aprovechado por otras personas, que se encuentran en los paraderos, para ayudar al adulto mayor a subir e ingresar ellos mismos al bus sin pagar. Esta estrategia se repite para ayudar a mujeres con coche o carro, lo que se analizará más adelante con mayor profundidad.

"Esas abuelitas que no pueden apenas suben a la micro, que no pueden pasar por ahí marcan y de ahí le dicen ""ya, viejita, de la vuelta por allá porque no cabe por ahí"". Imagínate, tú vai apurada, decís ""chuta..."". Que se baje la abuelita, que llegue a la otra puerta. ¡Es atroz! Le abren la puerta a la abuelita, se sube toda la... ¡Se suben todos! Si eso es" (Focus group 5).

Por último, ingresan por la puerta trasera en las zonas pagas si es que las puertas traseras se abren fuera del perímetro de la zona fiscalizada.

En este contexto, la presencia de torniquete es identificada como un incentivo para evadir por la puerta trasera. En la Tabla 25 se evidencia que en el caso de buses sin torniquetes casi el total de la evasión (89%) se realiza por la puerta delantera, en cambio en los buses con torniquete la situación cambia, ya que en este caso la mayor parte de la evasión (56%) se realiza por puertas traseras.

Tabla 25 – Proporción de evasores que abordan según tipo de bus y puerta

	Puerta delantera	Puertas traseras
Sin torniquete	89,0%	11,0%
Con torniquete	44,0%	56,0%
Promedio	67,9%	32,1%

Fuente: elaboración propia

3.4.3. Pasar sin pagar

Una forma de evasión identificada en los servicios sin torniquete es **entrar y simplemente no pagar**. Esta acción puede ir acompañada de un “permiso tío” o un “hola tío”. Este tipo de evasión se ve frecuentemente en ciertos perfiles que no sienten vergüenza de evadir, pero quienes no están acostumbrados saludan al chofer o piden permiso para ingresar. En las observaciones se mencionó que desde los paraderos se identifica en las personas que, si bien estaban dispuestos a pagar, es decir, estaban con su tarjeta en la mano, la guardan al ver que el bus viene sin torniquete.

“No, no, ahí no, porque les da miedo que les peguen. No po', si normalmente es el flaito, el choro, ese es el que sube no más, ese subió y pasó a llevar la gente. O "permiso, tío", y ya está arriba y tío y subió po'. [...] Pero hay gente, también, que desde que empezó el sistema Transantiago que nunca han tenido la tarjeta, nunca ha validado. Si ud. le hace un historial va a cachar que desde el 2007, 2006, nunca ha agarrado la tarjeta, nunca han cargado nada” (Focus group 2).

3.4.4. Validar sin tener saldo

También se identificó una forma de evasión en el servicio 502 que consiste en **validar la tarjeta bip/ sin tener saldo para pagar**. Según las entrevistas y observaciones, esto puede ser una conducta espontánea o deliberada. En el caso de ser espontánea (lo que corresponde a la categoría de evasor circunstancial identificada en el estudio de 2010 antes mencionado) el usuario se disculpa con el chofer y pide permiso, tratando en algunos casos de buscar otras tarjetas con saldo para pagar. Para el caso de las personas que ya conocían su saldo y sabían

que no les alcanzaba, actúan sorprendidos y piden disculpas. Esta forma de evadir viene acompañada del salto del torniquete o bien ingresan al bus sin mayores problemas cuando no hay torniquete.

“Es también una excusa para ellos, que no hay zonas pa' poder cargar la tarjeta, muchas veces son excusas. La gente ya viene con la malicia de no pagar, porque el que viene a trabajar mañana se da cuenta cuánto le quedó en la tarjeta y va a cargarla pal otro día salir a trabajar. Hay mucha gente que se escurre en eso, es un pretexto. [...] Las mujeres usan mucho, empiezan a buscar en las carteras y como son grandes... "Si acabo de verla, sí, sí, si yo pagué... ¿A dónde la dejé?", yo, por lo menos digo "ya, mire, pa' no atrasar a toos, busquémosla con paciencia abajo". Al final, no tiene tarjeta, "se debió haber perdido justo cuando subí” (Focus group 2).

3.4.5. Utilizar la TNE de los hijos

Otra estrategia de evasión o de pagar menos dinero, identificado principalmente en trabajadores, es **utilizar la tarjeta de estudiante de media o de básica de los hijos** (lo que corresponde a la categoría de evasor crónico encubierto del estudio 2010 antes mencionado). Esta forma de evasión sucede principalmente durante la mañana por los trabajadores que realizan viajes largos.

"Y el otro punto, también, se ocupa mal la tarjeta de escolar, también, la de adulto, andan todos con tarjetas que no son de ellos... Es que la básica, cero, cero. Media, universitaria... Sobre todo, el de básica" (Focus group 3).

3.4.6. Evadir en zonas pagas

En las **zonas pagas** se observan otras formas de evadir. En primer lugar, se puede observar que las personas evaden por atrás en las zonas pagas cuando todo o parte del bus queda fuera del lugar de fiscalización, subiéndose por las puertas traseras que quedan ubicadas fuera de esta zona. Según los fiscalizadores de la empresa, se identifica que hay gente que se encuentra cercana al paradero y cuando ve la oportunidad evade de esta forma.

Otra estrategia en la zona paga es intentar pasarse por el medio del paradero en los horarios punta, ya que los fiscalizadores están concentrados en que las personas validen al subir, descuidando lo que sucede en las otras áreas de los paraderos.

Hay casos en que los evasores hablan con los fiscalizadores para que los dejen pasar y puedan subirse sin problema. En esta interacción surgen otras estrategias por parte de los fiscalizadores donde mencionan que, si dejan a alguien subir, le solicitan que sea al final ya que, si alguien ve que no validó, le reclamarán al fiscalizador generando conflicto con el resto de los usuarios. Esta estrategia fue altamente validada por los fiscalizadores de la empresa.

“¿Sabe qué lo que usamos nosotros, también? Como dice, la técnica, también, por ejemplo, hay unos que piden permiso, pero bien educado, que no tiene y decimos "ya,

pero sube último, deje que todos pasen, toda la gente que paga, que valide, valide, valide". Es lo que dice él, porque la gente que viene detrás de él va a seguir "¿por qué no pagó él?" Entonces, primero siempre hay que dejar que la gente pague, pague, pague, después, "ya, suba", entonces la gente no se da cuenta." (Focus group 3).

"Las zonas pagas parecen ser un sistema anti-evasión sumamente efectivo, sin embargo, falla desde los mismos fiscalizadores. En tanto se observó más de una vez una misma zona paga en horario punta, pudo observarse la presencia de un fiscalizador eficiente que no permitía la entrada de ningún evasor, pero también de otro que en algunas ocasiones permitió la entrada de otros jóvenes como él, presumiblemente amigos." (Observación 1).

Algunos usuarios esperan que termine el funcionamiento de las zonas pagas para abordar el bus sin pagar.

"Zonas pagas tienen horario definido que es conocido por los evasores y cuando estas terminan, son utilizadas para evadir. Cerca de zonas pagas hay venta de comida y eso es aprovechado para esperar que termine horario de fiscalizadores. Hay zonas pagas en el centro que están en paraderos muy extensos. Eso hace que los fiscalizadores sólo se concentren en las entradas a la zona rodeada por rejas, pero permite que por lugares no vigilados de la reja se cuelen algunos evasores. También es muy notable el aumento de la evasión cuando los fiscalizadores terminan su horario de trabajo." (Observación 2).

Finalmente, una estrategia utilizada en estos tipos de paraderos es caminar a un paradero aledaño a la zona para evadir sin ser fiscalizado. Este tipo de evasión se registró en el levantamiento cuantitativo y cualitativo, observando mayor evasión en los paraderos anterior y siguiente a las zonas pagas. Los fiscalizadores, choferes y usuarios fueron capaces de identificar que hay mayor concentración de evasores en estos paraderos e incluso están dispuestos a esperar que se termine el horario de funcionamiento de la zona paga para evadir.

"Claro, que lo que pasa es que el sistema de nosotros suponga, en el eje de Compañía, tenemos todo el eje con zona paga, tenga público o no tenga público. Suponga, hay una parada que es la de al medio que es la que tiene más concentración de público, otras paradas de los costados son más estratégicas porque la gente que no paga acá se corre a la parada de acá y a la parada de acá. Y se van a ver obligados a cancelar su pasaje porque está toda la zona con zona paga." (Focus group 3).

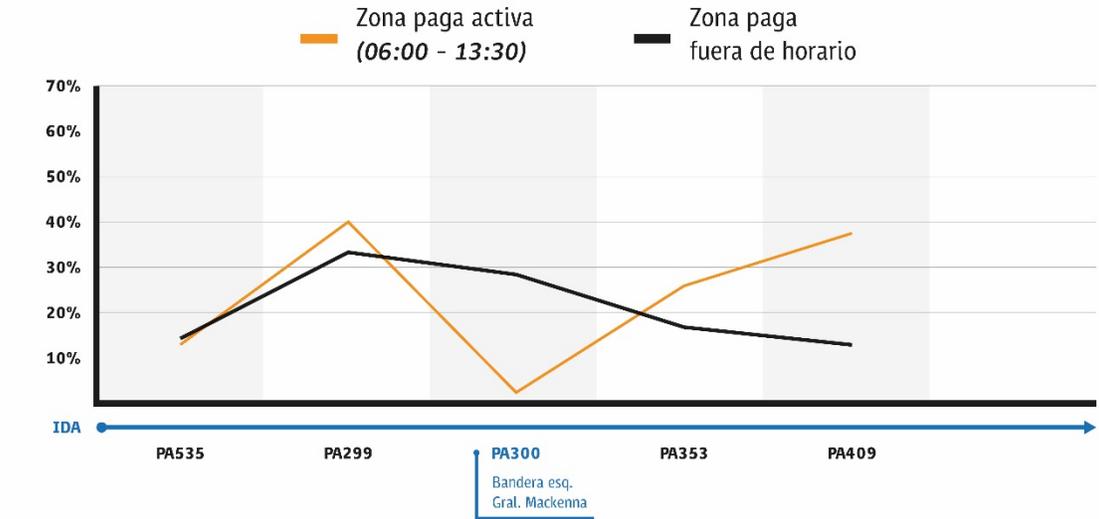
"Cambian de bus donde no haya zona paga [...] si es zona paga, busca donde subir gratis, entonces, es significa adelantarse un paradero o pasarse un paradero" (Focus group 1).

"yo me doy cuenta que donde hay zona paga, no hay nadie, porque se van corriendo. Por ejemplo, la zona paga antes no había en Recoleta, y estaba ahí en Cal y Canto, entonces la gente se venía toa a Recoleta a tomar la micro, para evadir y ahora colocaron ahí zona paga. Entonces, ahora se van más arriba, a Patronato, que no hay zona paga, y así lo hace..." (Trabajador 3).

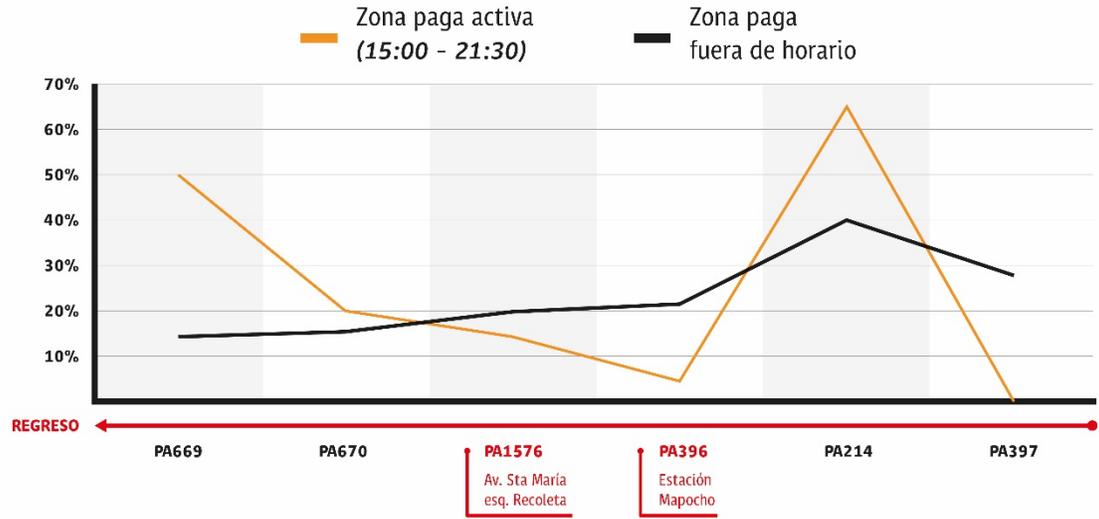
Esto queda de manifiesto al analizar las tasas de evasión en los paraderos ubicados antes y después de las zonas pagas, mientras estas están en funcionamiento y una vez que dejan de operar (ver Figura 10).

Figura 10 – Tasas de evasión en paraderos aledaños a zonas paga

Zona paga ida



Zona paga regreso



Fuente: elaboración propia

3.5. ¿Por qué la gente evade?

En base a las entrevistas y focus groups realizados con usuarios del servicio 502, se identificaron distintas razones, en el discurso de los usuarios, sobre el por qué evadir al subirse al bus. Las razones discursivas esgrimidas entre los distintos perfiles entrevistados se pueden agrupar en tres grandes temas: **la mala calidad del servicio, el alto costo del pasaje** y lo que podemos denominar la **“asociación al Estado o grandes empresas”** como las responsables de la operación del sistema de transportes (y por lo tanto las principales perjudicadas con la evasión). Algunas personas también mencionan la falta de fiscalización y facilidad para evadir como un factor que explicaría este comportamiento.

3.5.1. Mala calidad del servicio

Muchos de los entrevistados justifican la evasión a partir de la calidad del sistema percibida por ellos. Esta percepción se basa en los recorridos, la infraestructura de los paraderos, la relación con el conductor y la flota de buses.

“...la calidad del sistema nomás... es tan malo, yo creo que cuando la evasión ya alcanza porcentajes del 30% como es ahora, hay que empezar a preguntarse si eventualmente hay que pagar una cuestión tan nefasta nomás, y obvio que yo estoy de acuerdo, comparto todo lo que dice... respecto a que hay ser responsable, y que alguien tiene que pagar el tema, pero también hay que entender que el sistema funciona pésimo y realmente el gobierno o quien esté encargado el estado, no cacho muy bien, no hace nada... o sea todo el tema de los corredores nunca funcionó, entonces el sistema es pésimo, yo creo que cuando uno toma Transantiago, y ve que al lado van todos los autos con las personas solas manejando, y está el taco ese maldito, uno dice esta cochinateda no la voy a seguir pagando nomás y... por eso yo creo que no pagar es una opción bastante respetable” (Focus group 4).

“La gente, lo que pasa es que en la evasión la gente se... Es como esconderse del problema del Transantiago, que dicen que es un mal servicio. Mayormente, la gente se queja de eso, “yo no pago porque el Transantiago es un mal servicio”” (Focus group 3).

“O sea, la gente con que yo me relaciono o convivo, en general es como que tiene el mismo rollo, que no tiene por qué (pagar el pasaje)... El sistema es así, si no debería ser así o por algo así, no es por las ganas de evadir, cachai, yo creo que nadie lo hace por eso, tampoco, si todo el mundo tiene necesidades, cachai, entonces, pagar por esa wea que no lo vale, cachai, no vale el precio que estai pagando por el transporte que estai utilizando, no me parece a mí. Y bueno, mis amigos piensan muy similar, en general.” (Jóvenes 2).

La mala calidad del servicio se relaciona con distintos aspectos de la operación del sistema. Según las personas entrevistadas, **la actitud del conductor del bus** es un factor relevante a la hora de evaluar la calidad del servicio, desempeñando un rol importante al momento de determinar quién paga o no. Por un lado, las personas hablan de la indolencia del conductor al

ver a personas que se suben al bus sin pagar su pasaje, mientras que en otros casos tiene un rol activo en denunciar e incluso, en algunas instancias, prohibir el ingreso al bus, especialmente a mujeres, jóvenes y escolares. Estos grupos de usuarios dicen sentirse especialmente expuestos a un trato ofensivo por parte del conductor y discriminados en el acceso al servicio. Tanto mujeres como escolares mencionan que los buses “no les paran”, lo que genera altos niveles de irritación con el sistema.

“E: ¿Y has visto que también le llaman la atención los chóferes a los estudiantes?

R: Sí. O cierran las puertas y no los llevan... Entonces, también, otro motivo (para evadir. No los llevan)” (Estudiante 1).

“Los chóferes son choros con las mujeres, con las personas mayores, con los estudiantes, pero con un hombre no son choros. Los gallos suben por arriba de los torniquetes, saltan y nadie les dice nada, pero... Es que a mí me pasó una vez en Vitacura. Subí a la 502 y el tipo me echó pa' abajo, y yo no sabía que en la noche había subido la micro \$10, me faltaban justo \$10. Y me dijo "Y te bajai po', te bajai". Y yo dije "no se preocupe, yo me bajo y cargo acá". Y yo dije, "pero con un hombre se te hace, conmigo, me insultaste" le dije, nada más.” (Focus group 5).

Otro aspecto relevante es la **baja frecuencia y/o regularidad de los buses**. Las personas entrevistadas explican que, al pasar mayor tiempo entre un bus y otro, éstos vienen más llenos y por lo tanto se facilita la evasión. Esta facilidad se debe principalmente a las aglomeraciones de personas que se producen en la parte frontal del bus, las cuales llevan al conductor a abrir las puertas traseras por donde suben las personas sin pagar.

“...aquí mismo pasa po, la 502 también po, hay mucha gente que se sube, entonces pasan llenas las 502 para Cerro Navia, entonces, muchos se suben en la segunda o por la puerta de atrás y hay muchos que no pagan po...” (Focus group 5).

“Es que a veces la necesidad po, uno espera mucho rato una micro y pasa llena, llena, y uno quiere entrar pero resulta que al final no puede y uno quiere llegar a la casa, y tú te metis por la puerta que sea nomás...” (Focus group 4).

De esta forma, no pagar se constituye como una forma de compensación frente a las deficiencias del servicio que se recibe o una forma de protesta de los usuarios por la falta de frecuencia.

“...debería ser como más que fiscalización debería ser como no mandar todas estas, tantas micros juntas, si no que fueran como más seguidas porque así yo creo que se evitarían toda esta cuestión del no pago porque yo me doy cuenta que cuando vienen las micros así como cada 5 minutos toa la gente paga, pero cuando vienen así (mas distanciadas) tienen la excusa de que llevo una hora esperando, así que no voy pagar.” (Trabajadora 3).

“De repente se demora mucho la frecuencia, es muy mala a veces, quedan 20, 25 minutos esperando bus, entonces la gente como que ya empieza a impacientarse que no pasa, porque ellos tienen una hora, cuarenta y cinco minutos que pueden tomar de un bus a

otro y les sale costo cero, pero ya cuando se pasan de eso, le cobra el bus. Eso no va para todos los servicios porque hay más servicios... Lo que es Metbus tiene como un rango súper, o sea, súper poco se demoran los buses. Mientras que en las otras empresas, suponga lo que es Alsacia, Express, uno puede estar una hora esperando un bus.” (Focus group 3).

Las personas entrevistadas también mencionan que las aglomeraciones facilitan el no pago ya que entregan un cierto anonimato al evasor que le permite pasar desapercibido dentro del tumulto de gente.

“Por ejemplo, cuando está lleno yo lo veo como una oportunidad porque en teoría me meto y nadie va a saber si pagué o no pagué porque como que me meto con la turba iracunda y pasé no más po’;. No sé quién pagó, no sé si me estoy pagando yo o le estoy pagando a otro weón, entonces pasa no más po’” (Jóvenes 2).

“Sí, es que hay circunstancias donde uno se sube y no andan con la bip! en la mano preparado para marcar, entonces, viene gente atrás y como que ya pasai no más po’. No te hacís la lata de que te weveen y te digan “ya, apúrate culiao”. Pasai el mal rato de pelear con la gente, pasai no más po’” (Jóvenes 2).

Algunas personas mencionan el **diseño del trazado del recorrido** como una justificación para no pagar su pasaje y mostrar su descontento con el sistema. Este problema es mencionado por las personas que viven en los extremos del recorrido, lo que en el caso de la 502 corresponde principalmente a los vecinos de Cerro Navia.

“Pero ahora, hay un montón de gente que, antes pagaba y yo le he escuchado decir ahora “¿sabe qué? Cada vez que puedo no pagarle a estos desgraciados...” así dicen “no les pago ¡porque me tienen hasta aquí con los recorridos!”. Lo que está diciendo el caballero, la 505, esa micro tendría que traer a la gente en... Es decir, que trabaja hasta las 10 de la noche en las tiendas y todas esas cosas y debiera llegar hasta el fondo y dar la vuelta y si le van a robar y dejan a la gente botada a las 10, 11 de la noche, la dejan botada ahí afuera donde hay mujeres jóvenes, lolitas, que tienen que venirse sola si los padres no las van a buscar. Y es un problema porque ahí no falta el tontilandio que está en el camino...” (Focus group 5).

“...claro, pero eso es algo también que sacrificó el Transantiago, versus el sistema antiguo, los sistemas de antes concesionado, ellos, eh, en el fondo ellos elegían su ruta, entonces había gente que al final se podían tomar la micro... yo no me crie acá en ese tiempo, se solo de la teoría como era pero, supuestamente podíai tomar la micro en la puerta de la casa y había tanta variedad de micro que podíai llegar a lugares sin hacer ningún tipo de combinación ni nada por el estilo, entonces se sacrificó ese sistema para tener líneas más troncales para desprenderse en estos ramales y usar metro, combinado micro, y esa cuestión siempre va a implicar tiempos de traslado entre medio, tiempos de trasborde y descalces y yo creo que eso no se ha logrado bien en el Transantiago y que la cuestión no

se ha coordinado de tal manera que uno pueda hacer eso de una forma fluida, esa es un poco la rabia que hay..." (Focus group 5)

Otro aspecto mencionado por los entrevistados como deficiente del servicio es la calidad de los buses. Las quejas apuntan a que el espacio es muy pequeño y faltan asientos.

"Aparte, cachai, que estai pagando por un servicio en donde tienes asientos y te dan derecho a sentarte, pero está tan colapsado que estai cagao', tenís que irte parado no más, cachai." (Focus group 4).

"La gente dice "yo voy a pagar mi pasaje siempre y cuando sea un bus como corresponde, no los buses que hay" (Focus group 2).

Por último, los entrevistados mencionan la **falta de lugares para recargar** como otro factor del mal servicio entregado. Se menciona que varios lugares que tienen para recargar no están abiertos en los horarios que en los que se dispone de tiempo para hacerlo, por lo que se tendría que evadir al día siguiente o bien utilizar el saldo de emergencia.

"Entonces si ya te venís tarde del trabajo, llegai tarde, aquí está too' cerrado', en la mañana ocupai el pasaje de emergencia y si no tenís, si lo ocupaste en la noche ya en la mañana no te queda, entonces obligadamente tenís que ingeniartelas po, ¿cachai o no?" (Jóvenes 1).

"Sí, no, si eso tenemos. Sí hay. Sí hay hartos, hay hartos. Las cargas están hasta una cierta hora y después no... Sí, no, eso es todo es para cargar la bip! Tiene que ser en la mañana. No hay carga ahí, no hay carga en el Sencillito, hay que andar harto 40:27 para cargar la tarjeta. Y es suerte que te vaya a cargar la tarjeta." (Focus group 5).

"Yo pienso que lo más grave son los pocos puntos pa' cargar la tarjeta bip! De repente la gente quiere pagar, pero no quiere caminar cuatro cuerdas, cinco cuerdas pa' poder... Se da la media vuelta y se va a otro paradero a onde no haya fiscalizador." (Focus group 3).

"Yo creo que la gente, si hubiesen más puntos, la gente carga. Mucha gente que me dice ""es que no tengo dónde cargar"" , y eso es verdad." (Focus group 2).

3.5.2. Alto costo del pasaje

La segunda razón mencionada por los pasajeros tiene que ver con el alto costo del pasaje versus los salarios de quienes utilizan el servicio 502. Según la información recopilada a través de las entrevistas a expertos, los pasajeros de menores ingresos utilizan el transporte en mayor medida que los de mayor ingreso, lo que va en desmedro de sus ingresos para realizar otro tipo de actividades.

"Un análisis socioeconómico que indica que para la gente del quintil más pobre de ingresos, usar el Transantiago 2 veces al día correspondería al 20% de sus ingresos. Para los evasores no circunstanciales, de las razones más esgrimidas son cesantía." (Experto B).

Este fenómeno también fue identificado por los trabajadores entrevistados quienes mencionan que, a pesar de trabajar y recibir ingresos, el costo del pasaje es demasiado y si existen oportunidades para evadir, estas serían aprovechadas por ellos. Por su parte, los estudiantes consideran que el precio es alto y que se debería disminuir.

“Yo creo, que, o sea, mayoritariamente por el sueldo que se gana po, se gasta mucho en locomoción igual, o sea cuando con un sueldo, por ejemplo el mínimo o 300 lucas, no vas a subvencionar todo el mes el Transantiago, porque tienes otras cosas que pagar también po... igual es elevado el precio del transporte” (Trabajador 1).

“Lo que es bueno que no te cobra tanto, con el pase, porque encuentro que a los adultos les cobran un precio exagerado. Y lo malo es que si no tengo saldo y no tengo cómo pagar y quiero pedir permiso o pasarme, el conductor mira demasiado feo o critican, también, en la micro.” (Estudiante 1).

“Hay distintas, es distinto. Empezando por el salario po', no toos ganan lo mismo, ¿cachai? Entonces no a toas las personas les alcanza para el mes, tener la plata pa' la tarjeta, aparte que, además, está re caro también el transporte, ¿cachai o no? Porque si lo sacai a cuenta, no sé po', es como 15% de tu sueldo se te va en micro po'. Sacando por el mínimo. Entonces igual es... Es como complicado hablar así de por qué evadir o no evadir. A veces son razones obvias, y a veces son weas que... No sé po', weón, son fuera del alcance de las personas, ¿cachai?” (Jóvenes 2).

El valor del pasaje también fue mencionado al preguntar por los trayectos cortos, en los cuales los pasajeros tenderían a evadir ya que no consideran pertinente pagar un alto precio por un recorrido tan breve. Este factor se analizará en mayor profundidad más adelante.

“A: hay otros que tampoco no tienen plata po...pero por lo general es por eso, quién va a querer pagar 8 gambas... si van de aquí, por ejemplo, de aquí a punta de diamante... nadie va a querer pagarte una luca por un pasaje po, entonces prefieren esa luca gastársela en otras cosas, no cargar la tarjeta...” (Choro 2).

3.5.3. Despersonalización del sistema

Por último, el tercer grupo de razones identificadas por los entrevistados tienen que ver con una percepción de despersonalización del sistema, al considerar que el Transantiago es del Estado, a quien no le afecta tanto la evasión, o bien es de grandes empresas a las que el “dinero les sobra”.

“Mira, yo creo que hay una cosa también que a los chóferes y a los empresarios estos que tienen las máquinas no les importa porque uds. saben que el Estado que subsidia el transporte, ellos, como están trabajando ahora no tendrían pa' pagar un salario, no tendrían pa' pagar ni siquiera un salario de los chóferes. Y como el Estado le subsidia, el Estado le subsidia casi el 70%, si no me equivoco, me gustaría que uds. me averiguaran si estoy equivocada, me llaman al teléfono a mí, me dicen "está equivocada". Entonces, si no me equivoco el Estado subsidia el 70% de toda la locomoción colectiva del país, es

decir, del Transantiago. Y resulta que ellos, ese 30%, ¿y cuánta plata se llevan en el bolsillo ellos? Porque hay recorridos que son buenos, que pagan todos. Pero...” (Focus group 5).

“Yo tengo un punto de vista bien personal, eh, empezando por quienes toman el Transantiago, partiendo de ahí, obviamente la clase social baja de escasos recursos, aún que la mayoría tiene auto pero debido a los tacos todo eso se toma el Transantiago, también para ahorrar bencina y la cosa, entonces, la gente de escasos recursos se puede decir, no tiene cultura, no tiene cultura en el sentido de que pasan a llevar a las autoridades se puede decir, en este caso la autoridad es el Transantiago no cierto, en el cual hay que pagar porque no es mío el Transantiago, cierto, es un medio de transporte que nos facilita el estado pero todo tiene un costo, nada es gratis, pero como que la gente de escasos recursos está acostumbrada a que, porque está ahí podemos hacerlo... ese es un punto y el otro es porque la gente es muy autoritaria entonces pasan a llevar al que está manejando el Transantiago, y no les importa, ellos puede que tengan dinero y pueden que no, y no les importa, pueden garabatear lo que quieran y no... pueden hacer miles de cosas para que no lo evadan pero ellos no sé usan unas prácticas impresionantes como subirse por estas cosas que pusieron ahora, los torniquetes, ellos se saltan y no están ni ahí y el chofer, aparte que al chofer le pagan un sueldo fijo, entonces que le importa al chofer... no va a arriesgar su vida por nada, desde mi punto de vista ese es un tema de por qué hay evasión” (Focus group 4).

Este discurso se repite en varios entrevistados, especialmente en los jóvenes al presentarse indiferentes frente a las pérdidas de dinero por parte de las instituciones del Estado y las empresas operadoras.

"Porque, lamentablemente, la evasión ya se plantó como una entre comillas cultura, porque ya la gente, la mayoría de los jóvenes por sobre todo, ya están con esa cultura, "no, yo soy un pseudo anarquista y no le pago al Estado", entonces evasión pa' todos lados, y entonces, por eso pienso, que aunque implementen zona paga por todo Santiago, lamentablemente, la gente siempre va a encontrar una manera de evadir” (Focus group 3).

"Quizás los dueños están ganando un poco menos (por la evasión) pero no se van a morir porque ganan 2 millones menos.” (Jóvenes 2).

3.6. Situaciones que facilitan o dificultan la evasión

En base a la información recolectada durante la investigación desarrollada se pudo observar, más allá del discurso y las razones de los usuarios, situaciones que facilitan o dificultan la evasión. En general, se identifica como situaciones que facilitan la evasión: la fiscalización insuficiente, el desconocimiento del sistema, la actitud del conductor, la normalización de la evasión y la indiferencia de los demás pasajeros. Mientras que las situaciones que dificultan la evasión son los torniquetes y las zonas pagas.

3.6.1. Fiscalización insuficiente

En primer lugar, la **insuficiente fiscalización actual** representa una situación que facilita la evasión según los entrevistados. Al revisar el discurso de los entrevistados y de los focus groups, se puede ver que las personas identifican una falta de fiscalización en lugares de alta concentración de evasores del servicio 502.

“Nosotros salíamos a las 6:00 de la tarde de la contru. Y todos veníamos ahí porque todos veníamos para acá... Yo decía, ¿cómo son tan ridículos, no vienen los fiscalizadores ahí, aquí? Que pongan 8 fiscalizadores, por último, para ver a esta gente y nunca vi un fiscalizador ahí. Nunca. Nunca.” (Focus group 5).

“E: ¿Ud. creen que los fiscalizadores ayudan a reducir la evasión?”

R: No, no, no, ¡para nada! Al contrario. En estos sectores, no. Plata mal pagada, y siempre yo lo he dicho. Son cuatro fiscalizadores, esa es plata mal pagada” (Focus group 5).

Por otro lado, el horario en el que trabajan los fiscalizadores es conocido por los usuarios y, según la información levantada, hay más evasión en los horarios que no existe la fiscalización.

“Por lo general (evado) cuando es de noche, y cuando no hay fiscalizadores yo no pago micro, pero es porque no hay metro, porque por lo general yo me muevo en metro, puro metro, pocas veces tomo micro, y cuando los domingos tampoco no hay nadie es como, paso... y permiso, cachai porque no hay nadie, y en verdad es porque cuando no hay metro, porque prefiero moverme en metro que en micro” (Jóvenes 2).

Otro aspecto de la fiscalización que facilita la evasión es la falta de fiscalización debido a la falta de recursos humanos, es decir, de fiscalizadores en terreno que sean del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

“Lo que más quedó del estudio es que la tasa de inspección en Santiago es de 1 en 1000, que es irrisorio en comparación a lo que se fiscaliza en otros países. En Berlín es 0,5 (5 en 1000).” (Experto B).

“Encuentro que es muy escaso, muy poco, es muy escaso. Por ejemplo, yo vivo en Quilicura y hace tiempo cuando yo trabajé en Quilicura de fiscalizador estuve como 10 meses trabajando ahí, yo creo que, con suerte, los vi 8 veces.” (Focus group 3).

Por otro lado, en las observaciones se constató que los fiscalizadores de la empresa contribuyen a reducir la evasión en los paraderos que no son zonas pagas, sin embargo su efectividad es poca debido a que no pueden cursar multas. Así, los entrevistados relatan que muchas personas poseen multas por evasión y frente a los fiscalizadores de la empresa no los “respetan”.

"Los fiscalizadores tampoco, si es una persona contra qué, 20, 30 que se sube, no podí andar peleando con cada persona que no te quiere pagar, yo por lo menos, lo que yo he visto es que igual funciona estas zonas pagas donde uno tiene que pagar para entrar, no personas, si tampoco uno podría, pedirle a alguien que pelee con cada una de las personas que no quieren pagar po" (Focus group 3).

Relacionado con esto, la efectividad de la multa también se percibe de forma negativa. Esto porque los entrevistados aseguran que los evasores fiscalizados tienen partes acumulados por lo mismo y nunca han pagado. Identifican que los partes no generan ningún tipo de castigo en los evasores más que económico.

"¿Sabe una cosa? No están ni ahí. Hay gente que ha venido y dijo ""tengo 10 partes, no pago ni uno y no pienso pagar"". No, si hay gente que se ríe de los partes.

Hay gente que da dirección falsa y el parte llega allá y no vive ahí po'.

Los castigos, yo creo que ese es una de las otras cosas... El castigo es muy... La gente sabe cuando uno le saca un parte, dice ""bueno, ya tengo 30, allá en la casas, tengo 10"" porque ellos saben de que, al final, muy poco, obviamente igual hay gente que los va a buscar carabineros, la orden de arresto, pasa. Pero el castigo es muy blando acá, no hay nada. No va ligado a nada." (Focus group 3).

"...es que como lo veía a él (evadir constantemente), es como da lo mismo, como un parte más que no lo voy a pagar, y sería va a prescribir y me salvé igual así... es miedo en verdad es que te pasen el parte, bajarte de la micro... y subirte a otra, que tampoco vas a pagar, vas a caminar al otro paradero para no pagar... como que da lo mismo en verdad" (Jóvenes 1).

3.6.2. Desconocimiento del sistema

Otro aspecto identificado como facilitador de la evasión cierto nivel de desconocimiento sobre el funcionamiento general del sistema y sobre el uso de la tarjeta bip! en algunos usuarios. Los entrevistados mencionaban que muchos usuarios desconocían que debían validar luego de pasar del metro al bus, o que tampoco tenían conocimiento sobre el uso de 2 horas libres.

"Hay gente que paga dos veces, que se confunde porque hay unos que pagan afuera (de las zonas pagas) y después (en el validador del bus), aaaah chuta" (Focus group 4).

"Claro. Es que ¿sabes qué? Ha ocurrido, yo veo el sistema, el sistema, yo, yo, usuario de Transantiago nunca he tenido problema, y le falta a la gente el saber utilizarlo." (Focus group 2).

"Muchos dicen, es que yo voy a pagar el metro" (Focus group 2).

También se observa un desconocimiento sobre los saldos de emergencia y los lugares para recargar. Por lo que existe un grupo de evasores identificados en el servicio que no conocen el funcionamiento del sistema y terminan evadiendo.

“(Sobre las personas que desconocen el saldo de emergencia) Pero sino le presta (saldo de emergencia), le presta en la mañana. En la tarde también. No, en la mañana y en la tarde presta, pero si los lleva no más po', si no le queda nada, no le presta, te marca rojo. Si no le queda nada ud. no puede subir a la micro porque le marca rojo. Si aunque sea tiene un peso de saldo, igual le presta” (Focus group 5).

“E: y ¿por qué no pagai (el pasaje en el bus), si igual vay a pagar el metro?

R: porque nunca la tengo aquí (la tarjeta bip), y cuando vengo aquí mi tarjeta la tengo sin plata, no la pago aquí, pero entonces la cargo en el metro y pago en el metro po... me entendí, pero por eso te digo, o casi siempre o de repente estay tan llena que uno tiene que subirse por atrás por obligación po, o pagar la otra que va tan llena... no po ” (Choro 1).

“E: ¿Y acá hay algún lugar cerca para cargar la tarjeta?

R: Hay lugares, pero normalmente no tiene. Por ejemplo, acá a la vuelta hay uno, más allá... Por ejemplo, el Sencillo que está aquí atrás, siempre está cerrado. No sirve. Algunos lugares el sistema se les cae al tiro o dicen que no tiene, pero sí tienen para cargar las bip! po” (Estudiante usuario 1).

3.6.3. Actitud de los conductores

La actitud del conductor también se menciona como un facilitador, en algunos casos, de la evasión. La principal manera para facilitar la evasión es la apertura de las puertas traseras en base al criterio del conductor, sin que exista una reglamentación clara y conocida por los usuarios. En muchos casos el conductor abre las puertas traseras cuando determinadas personas lo solicitan (como adultos mayores o mujeres con coche), cuando el bus está lleno y no se pueden subir más pasajeros por la puerta delantera, cuando el paradero tiene aglomeración de pasajeros o cuando se forma una fila demasiado larga de pasajeros en la puerta delantera y éstos comienzan a reclamar.

Los entrevistados también mencionan la práctica de “pedir permiso” y subirse al bus con la aprobación del conductor. Esto se relaciona con una práctica habitual que existía en las “micros amarillas” donde los pasajeros le pedían que “lo llevara por 100” u otro monto inferior al precio del pasaje. Esta práctica se mantiene todavía a través de solicitar permiso, pero sin pago alguno al conductor por el viaje.

También los entrevistados mencionan que el conductor tiene un rol importante en permitir la evasión al liberar el torniquete, lo que permite dejar pasar a ciertas personas sin pagar su pasaje.

En todos estas situaciones existe una conducta del conductor que no es previsible, que depende del criterio de cada conductor y que es decidida en el momento, por lo que los pasajeros pueden tener una expectativa de lograr la aprobación del conductor para subirse sin

pagar al bus, lo que puede ocurrir o no dependiendo de las circunstancias y decisión del conductor.

3.6.4. Normalización de la evasión e indolencia de los pasajeros

Por otro lado, se observa una normalización de la evasión entre la mayoría de los usuarios, lo que genera la indiferencia de los pasajeros respecto a los evasores.

"Nada, nada. Hay gente que reclama pero lo empapelan a garabatos. Mejor te quedai callada. Yo una vez le dije a una ""she, wena, te compraste la máquina?"". Una señora que subió muy campante con dos amigas, iban de sombrero, de lentes, y pasan. ""¿Te compraste la máquina?"" ""¿A mí me dices?"" ""Sí po"" ""¿Y por qué?"" ""Paga el pasaje po"". Y me quedan mirando y dijo ""uy, ¿y esta de dónde salió?"" jajaja. ""Yo soy la que pagué mi pasaje, por eso cacareo. Si yo pago, pagan uds. El chófer se quedó ahí, me miraba por el medio, miraba a la señora, pero ninguna de las tres patudas pagó, no pagaron. Se largaron a reír y se... Son cara e' palo." (Focus group 5).

"Nadie dice nada. Es que si alguien enfrenta a alguien se van a pensar a golpes po'. Es obvio eso. Uno viene estresao de la pega, quiere puro llegar a la casa y que te griten cosas, es como pa' que no quedarai en vergüenza, le querís pegara la otra persona. Y por eso nadie dice nada. Se van callaos no más, miran no más. Con la mirada lo apuntan." (Trabajador 1).

Esta actitud de desinterés e indolencia se vería aumentada o disminuida dependiendo del tipo de evasor. Los entrevistados identificaron que, en general, a los estudiantes se les llama más la atención que a otro tipo de evasores (como por ejemplo al Choro).

"E: oye y tu hay visto como es la relación de la gente, de qué está en la micro con estas personas que evaden..."

R: no los pescan tampoco po, pero casos excepcionales, los miran no más, oye este culiado... sin vergüenza, pero no les dicen nada, y si ven que es choro, menos le van a decirle nada po, por evitar también que les pasa algo po" (Choro 1).

A la hora de preguntarles sobre sus sentimientos respecto a la evasión algunos mencionan que sienten rabia o injusticia por lo que sí pagan y otros sienten que las personas evasoras no tienen respeto frente a ellos o al sistema de transporte público. Pero ellos mismos mencionan que no se hace nada frente a esto.

"La gente no tiene ningun... respeto. La gente no siente ningún remordimiento por evadir porque está tan malo que... No le interesa, no le interesa pagar. En el fondo, lo que ellos quieren con la evasión es boicotear el Transantiago, que ojalá se vaya y no vuelva nunca más." (Focus group 5).

"No yo no digo nada, de hecho, actúo normal, incluso si hay alguien que no paga, incluso le puedo dar el asiento, no lo castigo de ninguna manera...o sea no" (Focus group 4).

La normalización de la evasión también queda de manifiesto cuando una persona o varias personas evaden, las personas que pagan se sienten “tontos” al pagar, ya que son los únicos.

"O sea por ejemplo pasa, cuando uno sale con un grupo a carretear, de repente están los que no pagan y los que pagan es como uy...

pagó...

nadie pagó, puta, por qué pagué

como gil...

o sea no como gil... puta es como más consciente, es como puta, cosa tuya..A: para mi es como ya el pagó por todos, como se hacía en la micro amarilla cuando era como tío nos lleva por luca, y somos 20 es como lo mismo...pagamos dos pasajes pero vamos 10" (Jóvenes 2).

3.6.5. Torniquetes

Si bien existen situaciones que facilitan la evasión, también se identifican situaciones que la dificultan. Uno de los más mencionados por los entrevistados es el torniquete. De acuerdo al levantamiento cuantitativo desarrollado, la tasa de evasión en los buses del servicio 502 sin torniquete es de 29%, la que baja a un 20,3% en los buses que tienen torniquete, mostrando una reducción de un 30% en la tasa de evasión en este servicio.

Este sistema anti-evasión genera que personas que podían haber evadido, no lo hagan y validen su pasaje. Durante las observaciones se manifestó esta actitud por parte de personas que escondieron la tarjeta bip! cuando veían que el bus estaba sin torniquete.

"Si uno mismo, yo, no tiene torniquete, yo no voy a pagar ¿me entiende? Si el torniquete me obliga a pagar, pero si yo quiero, espero a que abran la puerta y paso por el medio" (Trabajador 1).

"Un bus con torniquete genera aproximadamente 80 validaciones más que un mismo bus, en el mismo servicio, sin torniquete [...] La inversión de ponerle torniquete al bus se recupera en 1 mes. [...] Los conductores agradecen el torniquete. [...] Muchos usuarios lo evalúan mal." (Experto A).

Los entrevistados mencionan que hay usuarios que esperarán hasta que pase un bus sin torniquete para no tener que pagar su pasaje, lo que ocurre primordialmente en los horarios donde no hay apuro por llegar al lugar de destino (punta tarde o fines de semana)

"(Los trabajadores hombres) empiezan a parar como de lejos y se fijan si está el torniquete, así como que levantan la cabeza (...), entonces dicen ""torniquete, ah no, esperemos la otra"" y son capaces de esperar toda la tarde por esperar la que viene sin torniquete o la que abre la puerta de atrás." (Trabajador 2).

"Dicen "ah no, no nos subamos". A veces he visto matrimonios que yo creo que vienen del cerro, que andan como de paseo porque vienen con niños chicos y el marido le dice a la señora o no sé, pareja, le dice "no, es que este tiene torniquete, esperemos la otra" jajaja.

Pa' no pagar po'. Yo siento que tienen como una estrategia y que se fijan desde lejos si la micro tiene ese torniquete porque igual esa cuestión es como gigante po" (Trabajador 3).

Como se señalaba previamente, otra estrategia de evasión cuando hay presencia de torniquete es trasladarse a la puerta trasera. Según uno de los actores relevantes entrevistados el torniquete es muy efectivo para reducir la evasión por la puerta delantera pero incentiva la evasión por puertas traseras y no evita completamente que los evasores pasen por delante.

"Al interior de las micros, el enemigo más fuerte en contra de la evasión parece ser el torniquete en tanto previene la evasión sobre todo de evasores oportunistas. Sin embargo, se debe tener en cuenta que su efectividad disminuye cada día debido a la creación de estrategias y artimañas que permiten evitarlo." (Experto A).

Si bien el torniquete es un efectivo mecanismo para reducir la evasión, la gran mayoría de los entrevistados consideran que el torniquete es un dispositivo incómodo, bastante alto y poco manipulable.

"No y es angosto el espacio que tiene, hay gente que no puede pasar po... o sea sobre todo cuando uno va con un niño, el otro día me tocó iba con mi sobrino chico de 3 años, iban pucha es una pelotudez pasar un torniquete con una guagua..." (Focus group 5).

*"Hay un detalle, el torniquete yo lo sacaría. Es discriminación hacia el público.
E: ¿Por qué?"*

R: Porque una persona gordita, a mí me pasó, el otro día que iba al mall en la J1, era colombiana, era gordita, era bien... Pagó y no podía pasar y el chófer de la J1 le decía ""pero pague"", y le dije ""caballero, ella pagó y pagó dos veces, hasta se equivocó"". Y lo otro es que los conductores tratan mal al usuario. Ese es un detalle..." (Focus group 2).

"No, cuando tú andas con muchas mochilas o con bolsos, obviamente que te cuesta pasar po'. Siquiera a mí, yo fui a comprar al centro, me acuerdo, cosas, carne y todo eso. Levanté la bolsa, se me rompió la bolsa y las vienas pasaron por debajo del... Y el chófer se tuvo que levantar de la silla para ayudarme a recoger mis cosas. Eso, eso odio. Y lo que más odio, es que lo niños tienen que hacer lo mismo, pasar, de repente tú andas con la niñita con vestido, la niñita se agacha. Eso es lo que me molesta. Deberían, por ser, los chóferes deberían... Porque ellos manejan eso. Deberían abrirle a lo niñitos pa' que pasen, o la puerta de atrás, por último. Los niñitos no po', se arrastran y pasan... Igual que los demás po'." (Pasajeros trayecto corto 1).

Por otra parte, el torniquete es un mecanismo que hace más lenta la validación y muchos conductores optan por abrir las puertas traseras con el fin de acelerar el proceso, especialmente en los horarios punta. También las observaciones mostraron que cuando hay torniquete algunos pasajeros se quedan en la parte delantera del bus, sin pasar hacia atrás y sin pagar, por lo tanto, su pasaje.

"Ahora el torniquete que pusieron en las 500... que es absurdo, me demoro el doble en el mismo viaje, porque hay que esperar a todo el mundo que se suba..." (Focus group 5).

“El torniquete sin duda es un implemento que dificulta la evasión y la freno. Se puede observar una gran diferencia de la evasión por puerta delantera cuando el bus no tiene torniquete y cuando el bus tiene. Cuando no tiene, las personas en multitud pasan desapercibidas dentro de ella.” (Observación 3).

3.6.6. Zonas Pagas

Por último, las **zonas pagas** representan otra situación que reduce la evasión. A diferencia de los torniquetes, estas dependen de la presencia de personal fiscalizando constantemente la validación de la tarjeta. A partir del discurso de los entrevistados se puede ver una percepción de efectividad en las zonas y mayor seguridad para los pasajeros.

“Pero hay más evasión en las zonas que no son pagas. En las zonas pagas hay mucho menos evasión.” (Focus group 3).

“La presencia de fiscalizadores es un claro aporte para que se dificulte la evasión por parte de los hombres y las mujeres que desean subirse a la micro, ya que, la presencia de estos de alguna forma los inhibe y genera inseguridad, provocando que todos/as paguen.” (Observación 1).

“La medida más efectiva son las zonas pagas, con aproximadamente un 5% de evasión (...) En zonas de alta afluencia, las zonas pagas son bien efectivas para combatir la evasión, pero tiene que ser una parada donde se mueva mucha gente porque el costo de implementar la zona paga es alto. (...) Son un win-win, porque disminuyen los tiempos de viaje, por lo tanto hace que el sistema sea mejor para todo, y disminuye la evasión.” (Experto A).

En este sentido, la efectividad de la fiscalización en zonas pagas aumentaría independiente de si son fiscalizadores de la empresa o el ministerio, ya que, según los mismos fiscalizadores, pueden frenar la evasión desde antes que la persona se suba al transporte.

“Entonces se hace la fila, eterna, pero se hace la fila, y nadie puede pasar si no paga, o sea claro, se demora uno, el bus se llena y todo, pero pagan todos” (Focus group 4).

“Y si no, se les pasa una persona, ellos no pueden subirse y bajar a la persona. Solamente está facultado carabinero y personal del ministerio de transporte para subir... Nosotros llegamos solamente hasta el validador, nada más. Se suben a los buses, pero solamente donde está el conductor, ellos, suponga, si pasa alguien no pueden ir para atrás y bajar al usuario. No.” (Focus group 3).

A: paga po, ahí paga, están obligados ahí a pagar porque no hay donde evadirse”(Mujer con coche 1).

Otro factor identificado como positivo por los entrevistados sobre las zonas pagas fue la rapidez con la que se valida y se puede utilizar el servicio. Esto sería un aspecto altamente valorado y al compararlo con el torniquete es uno de los puntos más débiles.

“Yo creo que esa sería la mejor solución para la evasión. Tener zona paga. Una que es más rápido para la gente, como dice el compañero, llegan los buses, abren todas las puertas, sube la gente y se va. Mientras cuando no, y ahora cuando el asunto... El torniquete, es más lento porque cuando uno fiscaliza se colocan atrás del validador, tiene que esperar que pasen de a uno, y ahí el bus se demora, de repente, cuando hay mucha gente, hasta 15 - 20 minutos, y a la gente no le gusta esperar tanto. Mientras que en las zonas pagas, llegan los buses, suben todos, no se demora más de dos minutos el bus en que suben y en que se va. Es mucho más rápido.” (Focus group 3).

3.7. Análisis estadístico de variables explicativas de la evasión

Para analizar estadísticamente el efecto de diferentes variables sociodemográficas y operacionales en las tasas de evasión observadas, se plantearon modelos econométricos de tasas de evasión a nivel de paradero-bus-periodo. Cada observación es una detención de un bus en un paradero, la variable a explicar es la tasa de evasión observada en dicha detención y las variables explicativas corresponden a características temporales, espaciales y sociodemográficas.

3.7.1. Modelo de regresión logística

El modelo a ajustar corresponde a una regresión logística, el cual resulta adecuado dadas las características de la variable a explicar, la cual es fraccionaria limitada entre 0 y 1.

Este modelo plantea una probabilidad continua de ocurrencia de un evento P_i en función de un conjunto de variables explicativas X_i . En nuestro contexto, la probabilidad de interés es la de que un usuario que aborda el bus evada (i.e. la tasa de evasión observada en el paradero). El modelo busca estimar el impacto (o peso) β de cada una de las variables explicativas sobre la tasa de evasión. La expresión de la probabilidad está dada por una función logística (1).

$$P_i(\beta) = \frac{e^{\beta X_i}}{1 + e^{\beta X_i}} = \text{Tasa de Evasión} \quad (1)$$

El proceso de estimación de los parámetros β se realiza mediante máxima verosimilitud. Dicho método maximiza la probabilidad estimada de obtener conjuntamente las mediciones de tasas de evasión observadas. Así, se maximiza la función de verosimilitud (2), donde NE_i es el número de individuos que evaden en la observación i (correspondiente a un paradero-bus-periodo), y NV_i el número de individuos que validan en dicha observación.

$$Max_{\{\beta\}} L = \prod_i P_i(\beta)^{NE_i} [1 - P_i(\beta)]^{NV} \quad (2)$$

3.7.2. Formulación del modelo

Se estimó un modelo con la información recolectada durante los días laborales. Adicionalmente, para evaluar posibles diferencias en los efectos de una variable a lo largo del día, se plantearon modelos independientes para cada periodo de día hábil. La variable a explicar es la tasa de evasión observada en cada detención de los buses en los distintos paraderos.

Variables explicativas:

Las variables explicativas de los modelos fueron recolectadas durante las mediciones cuantitativas del estudio, o provienen de fuentes de datos gubernamentales de libre acceso. A continuación, se realiza una descripción de las variables incluidas en los modelos.

- A nivel de servicio, se incluyó una variable binaria que indica el sentido; siendo 1 el sentido “Ida” en dirección Cerro Navia a Las Condes, y 0 el sentido “Regreso” de Lo Barnechea a Cerro Navia.
- Respecto a los buses se incluyeron dos variables binarias. La primera indica la presencia (1) o ausencia (0) de torniquete. La segunda distingue el tipo de bus, siendo 1 un bus tipo “B” (3 puertas) y 0 un bus tipo “C” (4 puertas). La tasa de ocupación promedio del bus también es parte de las variables explicativas consideradas. Dicha especificación de la ocupación resultó en mejores resultados que considerar únicamente la ocupación promedio de la parte delantera del bus o la ocupación promedio de las personas de pie.
- Referente al paradero, se incluyó una variable binaria que toma el valor de 1 si en el instante de la detención el paradero operaba como Zona Paga, y 0 en otro caso.
- En cuanto a las características sociodemográficas de los usuarios, se incorporaron al modelo variables binarias según sexo y edad. La primera toma el valor de 1 si es hombre y 0 mujer; mientras que la segunda es 1 para personas con edad inferior a 25 años, y 0 en caso contrario.
- Entre las variables externas a la medición realizada, se evaluaron dos variables socioeconómicas. La primera es el Índice de Prioridad Social (IPS)⁹ de la comuna donde se encuentra el paradero. El IPS es un indicador compuesto que integra aspectos relevantes del desarrollo social comunal, en particular, las dimensiones de ingresos, educación y salud; el indicador permite dimensionar el nivel de vida relativo que se

⁹ Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social Región Metropolitana de Santiago. (2016). Región Metropolitana De Santiago Índice De Prioridad Social De Comunas 2015. Recuperado de <https://www.gobiernosantiago.cl/wp-content/uploads/2014/12/INDICE-DE-PRIORIDAD-SOCIAL-2015.pdf>.

observa en la población de una comuna. Un índice IPS más alto está asociado con un “peor” nivel de desarrollo social para la comuna respectiva. La segunda variable considerada corresponde al Ingreso Promedio Zonal por persona, en miles de pesos chilenos. Con esta variable se busca identificar la relación entre el ingreso de las personas y la probabilidad de evadir. La información se obtuvo de la base de información de la encuesta CASEN 2016.

3.7.3. Estimación de modelos de regresión para estimar la tasa de evasión

El conjunto de variables explicativas presentes en el mejor de los modelos estimado, para cada uno de los períodos de análisis. Las variables fueron seleccionadas para su inclusión siguiendo los criterios de consistencia de signos y significancia estadística de los parámetros estimados. En la Tabla 26 se presenta el valor del coeficiente y test-t para cada una de las variables, así como también el valor de la log-verosimilitud de cada modelo.

Tabla 26 - Resultados de los modelos de tasas de evasión estimados

VARIABLE	DIA LABORAL											
	PMA		FPMA		FPTA		PTA		NOC		DIA COMPLETO	
	Coef .	Test -t	Coef .	Test -t	Coef .	Test -t	Coef .	Test -t	Coef .	Test -t	Coef .	Test -t
Sentido (1 = ida)	-	-	0,55	2,95	-0,41	-3,22	-0,47	-2,70	-1,11	-4,92	-0,36	-5,52
Zona Paga	-5,56	18,19	-3,48	12,98	-2,08	-13,21	-2,85	25,18	-	-	-3,12	32,47
Tipo de Bus (1 = 3 puertas)	-0,70	-4,57	-	-	-	-	0,22	2,04	0,61	3,56	-	-
Torniquete	-	-	0,90	-4,88	-1,11	10,82	-0,91	-7,51	0,96	-5,27	0,68	-12,71
Ocupación bus	3,92	13,07	3,56	8,47	1,81	4,77	2,34	8,71	1,94	3,93	2,34	19,10
IPS	0,02	6,87	0,02	4,09	0,03	11,24	0,02	7,24	0,05	10,04	0,02	17,47
Sexo (1 = hombre)	0,55	4,02	0,67	4,16	0,77	8,11	0,94	9,00	0,36	2,43	0,71	13,51
Joven (1 = persona <= 25 años)	2,46	14,29	1,29	7,73	1,06	10,66	0,94	7,16	1,09	5,16	1,14	20,02
Constante	-3,66	17,62	-2,8	10,27	-2,54	19,40	-2,19	-16,21	-2,73	12,48	-2,53	36,53
Pseudo R ²	0,2813		0,1857		0,1485		0,1659		0,1685		0,1506	
Log-Verosimilitud	-491,016		-406,328		-1001,632		-818,863		-415,341		-3.276,465	
N° Observaciones	647		647		1354		832		462		3.942	

Fuente: elaboración propia

Los resultados validan la capacidad explicativa de las variables del modelo, utilizando como medida el test-t (para todos los casos su valor es superior a 1,96, valor referencial para un 95% de confianza). Se observa que en ciertos periodos algunas variables no resultan estadísticamente significativas, por lo que se excluyeron. Este es el caso de la variable “Torniquete” en periodo Punta Mañana (PMA), o de la variable “Tipo de bus” en el modelo de Fuera de Punta Mañana (FPMA) y en el modelo del día completo. Adicional, se revisó la correlación entre las variables; encontrando alta correlación entre el Ingreso Zonal y el Índice de Prioridad Social (IPS). Por lo anterior, se decidió mantener únicamente la de mayor significancia estadística, que en este caso fue el IPS.

Referente a los signos se aprecia que:

- Las comunas con mejores condiciones económicas, de educación y salud, presentan un IPS menor, por lo cual se considera correcto el signo positivo del coeficiente de esta variable, ya que se espera que personas con mejores condiciones económicas y mejor calidad de vida tiendan a evadir menos. Aunque este argumento tiene más fuerza en el periodo de Punta Mañana (donde se espera que una mayor proporción de viajeros viva en la comuna donde se sube al bus), la variable se mantiene significativa en todos los modelos.
- Una mayor tasa de ocupación en los buses pudiera dificultar a las personas acercarse al lector de la tarjeta bip!, con lo cual en ocasiones hay pasajeros que evaden incluso sin la intención inicial de hacerlo (evasores circunstanciales). Adicionalmente, se puede pensar que existe menor presión social al evadir, cuando dicha acción se hace en grupo. Por estas razones se considera adecuado el signo positivo obtenido para esta variable y su gran significancia en el fenómeno.
- Entre mayor número de puertas tenga un bus, más cantidad de puntos de acceso factible tiene un evasor; en especial, en caso de que las puertas traseras se abran para dejar algún pasajero en el paradero. Este razonamiento concuerda con el signo negativo obtenido en la variable dummy en los periodos PMA y FPMA; sin embargo, llama la atención que dicho signo cambie en los periodos de la tarde y noche. Este comportamiento puede deberse a la composición de la flota que es despachada en dichos periodos.
- El torniquete tiene un efecto de reducción en la evasión, al dificultar esta misma, lo cual es consecuente con el signo de los modelos. Es interesante, que esta variable es no significativa para el periodo PMA, y se entiende que, al ser el periodo de mayor ocupación, es más frecuente la apertura de las puertas traseras, por lo cual la evasión se realiza por estas y es menor el efecto reductor del torniquete.
- Al realizar el pago previo y contar con presencia de fiscalizadores, las Zonas Pagas reducen la evasión circunstancial con lo cual es correcto su signo en los modelos. En el periodo nocturno no se cuenta con zonas pagas, por lo cual no era posible modelar su efecto en dicho periodo.

- Respecto al sexo y la edad, los signos de estas variables son congruentes con los resultados de los análisis estadísticos presentados en el Informe de Medición Cuantitativa y que se detallaron en la Tabla 12.

Al revisar la capacidad predictiva de los modelos, observamos que el modelo con mejor pseudo R^2 , es el modelo de Punta Mañana; lo cual llama la atención, ya que aun teniendo menos variables, es capaz de predecir mejor. Lo anterior se puede entender, debido a que los viajes en este periodo suelen ser con motivos definidos con trabajo o estudio, por lo cual corresponden a perfiles similares de usuarios, y por ende de evasores; mientras que en otros periodos existe mayor diversidad en los motivos de viaje, y por lo mismo en los perfiles de pasajeros encontrados.

4. Perfiles de evasores

A continuación, se presentan los perfiles de evasores identificados en el servicio 502. Como se mencionó en la sección de “Metodología cualitativa”, los perfiles se construyeron a partir de la observación etnográfica (comportamiento) y las entrevistas a actores claves, focus groups y entrevistas en profundidad (discurso).

Al complementar comportamiento y discurso se obtiene una descripción del perfil completa (motivos, formas de evadir y discurso asociado). En la Figura 11, se muestra un esquema explicativo sobre la construcción de los perfiles a partir de las técnicas de recolección de información.

Figura 11 – Construcción de perfiles de evasores



Fuente: elaboración propia

4.1. Trabajadores: “*El Transantiago es mucha plata*”

4.1.1. Descripción general

Este perfil de evasores del servicio 502 corresponde, principalmente, a hombres y, en menor medida, a mujeres entre 35 y 50 años que trabajan. Viajan con mochila o bolsos y visten con ropas cómodas como jean, zapatillas, polera o polerón.

Suelen esperar el bus solos de ida, pero de regreso generalmente están en grupo y conversan entre ellos. Utilizan el servicio 502 para desplazarse a comunas como Santiago, Providencia y Vitacura.

4.1.2. Formas de evasión

Este perfil evade generalmente cuando hay gente en los paraderos y el conductor debe abrir todas las puertas, aprovechando de ingresar por la parte de atrás con la multitud de gente, pasando desapercibidos. Esta forma de evadir también se intensifica cuando están acompañados o en grupos grandes ya que pueden trabar la puerta trasera para que el conductor no pueda cerrarla.

"La toma mucha gente po'. Y la gente se queda parada adelante, al pararse ahí, el chófer tiene que obligado abrir las otras puertas po', ahí la gente no paga." (Trabajador 1)

"Es que la gente toda se quiere ir para su casa po'. Si no... Y si está lleno adelante, y hay espacio para atrás... Obvio que te van a abrir las puertas de ahí y uno va a buscar el espacio" (Trabajador 2)

"La forma típica de evasión de este perfil es por las puertas traseras, esto requiere cierta agilidad. Siempre están atentos a las puertas traseras cuando se baja la gente. De hecho se ponen junto a las puertas y esperan que baje la gente para meterse rápidamente. Cuando van en grupo se ayudan mutuamente, por ejemplo, sosteniendo las puertas cuando se están cerrando. Generalmente andan en horas puntas por lo que aprovechan la multitud. Se puede ver varios evasores con este mismo perfil, evadiendo de la misma forma. Cuando no hay torniquete también lo hacen por delante, junto a la multitud que entra." (Observación 3)

Los trabajadores más "atléticos" o jóvenes evaden saltando el torniquete o bien esperan hasta que pase un bus que no traigan este dispositivo. Esto último sucede más cuando están en grupos y de regreso a sus hogares.

"El saltar po', el torniquete lo saltan, sí po', los más ágiles lo saltan" (Trabajador 1).

"(cuando hay torniquete) simplemente se salta o de repente igual no... o sea los torniquetes igual tu pasai y ceden po, hay algunos que ceden po'" (Trabajador 2).

"Los hombres siempre evaden, siempre. Siempre están evadiendo el pasaje, o sea, de hecho, cuando una micro, ahora tienen torniquete, cuando la micro tiene torniquete no se suben, llegan y la dejan pasar o esperan que abran la puerta del fondo para poder subir por ahí." (Trabajador 3).

4.1.3. Motivos para evadir

La principal motivación de los trabajadores que evaden en el servicio 502 es el alto costo del pasaje y la cantidad de dinero que gastan en transporte versus lo que podrían comprar con eso. Manifiestan que al utilizarlo a diario, dos veces al día, se les va mucho dinero que podrían destinar a otros fines como comprar comida, pagar cuentas, etc. A pesar de recibir un sueldo, muchos ven como una oportunidad evadir en algún momento para ahorrarse ese dinero, especialmente a fin de mes.

"E: ¿Por qué crees que hay trabajadores que no pagan el Transantiago?

T: ¡Está caro! Caro, es muy caro.

E: ¿Ud. cree que esa es la principal razón?

T: Sí po', sí. Eso es lo primordial, yo creo que es mucha plata, se va el Transantiago.

E: ¿Y ha conversado con gente que le ha dicho o...?

T: Sí, si en los mismos compañeros de trabajo se habla po'. " (Trabajador 1)

A: yo creo, que, o sea, mayoritariamente por el sueldo que se gana po, se gasta mucho en locomoción igual, o sea cuando con un sueldo, por ejemplo el mínimo o 300 lucas, no vas a subvencionar todo el mes el Transantiago, porque tienes otras cosas que pagar también po... igual es elevado el precio del transporte" (Trabajador 3)

Este grupo corresponde a un perfil de evasor oportunista que define su actuar, validando o no su pasaje, dependiendo de las circunstancias. En general, no consideran que evadir sea un delito, pero les da vergüenza no pagar el pasaje o ser fiscalizado. Manifiestan que quienes están buscando trabajo no tienen como pagar el pasaje, por lo que deben evadir, lo que se observa como un "mal menor".

"No, no, si hay gente que (evade)... Es una solución al que no está trabajando, y no tiene para pagar y anda buscando trabajo, ¿cómo lo hace? Tiene que evadir po'" (Trabajador 1).

Ven una oportunidad para evadir cuando los buses no tienen torniquete y, aunque tengan la tarjeta cargada, no pagarán en estos casos ya que es "fácil evadir" y ahorrar ese dinero. Muchos identifican que se acostumbran a no pagar justificándose en el bajo sueldo que perciben o en el mal servicio entregado por el servicio 502.

"Si uno mismo, yo, no tiene torniquete, yo no voy a pagar ¿me entiende? Si el torniquete me obliga a pagar, pero si yo quiero, espero a que abran la puerta y paso por el medio" (Trabajador 1).

"...a veces tengo la sensación de que (los trabajadores) como que se acostumbraron a no pagar, porque dicen, siempre cuando los escucho comentar, hablan de sus sueldos y no hablan bajo cuando los escucho en la micro, entonces yo no creo que se deba a los sueldos, yo creo que se acostumbraron a evadir el pasaje, lo van a hacer siempre, tengo un sueldo bueno o malo yo creo que lo van a hacer igual." (Trabajador 3).

"Últimamente está muy mala, muy mala la locomoción, así como que la 502 ya no pasa tan seguido porque cuando pasa, pasan 4 o 5 micro de una sola. Después se demoran 20, 25 minutos en pasar otra. O sea, pasan 4 más juntas. Entonces, como que no tiene sentido, porque ya, está bien que puedan pasar dos, pero ¿cuatro?" (Trabajador 2).

4.1.4. Actitud del evasor

La actitud de este perfil de evasor se diferencia de los evasores más sistemáticos ya que les da vergüenza evadir, por lo que tienden a no pagar en grupo. No obstante, en el caso de trabajadores jóvenes, ellos entran con mayor confianza y decididos a evadir, saltando incluso el torniquete o empujando al resto de los pasajeros

"Entra con confianza, decidido. Viaja como el resto, a veces conversa con sus pares. Cuando evade su actitud es natural y no duda al hacerlo." (Observación 2).

"Tienen una actitud bastante adrenalínica, antes de evadir, vienen corriendo, empujan y van a evadir como sea. Al estar en hora punta también existe cierta ansiedad por subirse a la micro, deben llegar si o si a cierta hora." (Observación 3).

4.1.5. Relación con pasajeros y conductor

Respecto a la relación de los evasores con el conductor, en general, ellos no le dicen nada al conductor ya que ingresan con muchas personas y no los logra visualizar. Cuando ingresan por la primera puerta piden permiso, pero generalmente no reciben respuesta.

"Pero si, supongamos, yo subo y el chófer no me dice nada, yo tampoco le voy a decir nada po', voy a decir "permiso" o algo así no más ¿entiende? Pero si hay un diálogo entre los dos más fuerte ahí se pone mal la cosa" (Trabajador 1).

"El chofer la gran mayoría de las veces no les dice nada. A veces da permiso, otras veces facilita la entrada de los evasores abriendo las puertas traseras cuando no baja nadie, dejando que el torniquete gire libremente o dejándolas abiertas más rato de lo normal. Pero no confronta directamente a los evasores. Pocos evasores saludan al chofer, otros piden permiso, pero la gran mayoría no dice nada" (Observación 3).

"Generalmente, no se dicen nada, así como que el chofer los mira por el espejo y dice... No sé, son muchos, pero no les dice nada, es muy raro que un chófer... Hay chóferes, sí, que son muy mal genios y se enojan y les dicen cosas y se van peleando un cuadro para allá po', así como diciéndose cosas, los mira por el espejo y le contesta no sé cuántas cosas más, pero es como raro ver eso, son muy pocos los chóferes que hacen eso. Generalmente, los chóferes se quedan callados y los dejan pasar no más" (Trabajador 3).

En relación con los demás pasajeros del bus, generalmente se observa escasa interacción entre ellos. A veces, algunos pasajeros les llaman la atención manifestando que son trabajadores igual que ellos que sí pagaron su pasaje. Los entrevistados señalan que la gente "se hace la tonta" y si comienza un problema nadie está atento, ya que no les interesa.

"Nadie dice nada. Es que si alguien enfrenta a alguien se van a prensar a golpes po'. Es obvio eso. Uno viene estresao de la pega, quiere puro llegar a la casa y que te griten cosas, es como pa' que no quedarai en vergüenza, le querís pegara la otra persona. Y por eso nadie dice nada. Se van callaos no más, miran no más. Con la mirada lo apuntan" (Trabajador 1).

"...claro, bueno, y nadie dice nada tampoco (cuando alguien no paga su pasaje), uno quiere llegar a la casa" (Trabajador 2).

"(Cuando alguien evade) la gente se hace la tonta, uno mismo no está ni ahí, y quiere llegar a la casa a descansar, no tener atados" (Trabajador 2)

"Aquí, generalmente, bueno, otros le alegan y le dice "ay, que no pagaste" siempre se contestan así como con groserías, pero después ya como que se olvida, ya chao." (Trabajador 3).

4.1.6. Zona y horarios

Este tipo de evasores que trabaja viaja principalmente en los horarios punta mañana y punta tarde, pero también se le ve a lo largo del día. Está presente en la comuna de Providencia, Vitacura, Las Condes y Lo Barnechea y en paraderos con alta concentración de personas cercanas a construcciones, supermercados, malls, etc. En la mañana se encuentran solos y durante la tarde están acompañados.

4.2. Estudiantes secundarios: "Permiso, tío"

4.2.1. Descripción general del perfil

Este perfil de evasor del servicio 502 corresponde a jóvenes de entre 13 y 18 años que estudian educación media en colegios o liceos. Tienen el beneficio de la Tarjeta Nacional Estudiantil, pero generalmente no la tienen cargada o la cargan con el mínimo.

Utilizan el servicio 502 para ir al colegio o liceo en las mañanas y tardes. Durante las mañanas viajan solos, pero en las tardes se juntan con otros compañeros del colegio. Además, viajan a ver a sus amigos o parejas a lugares cercanos. En algunas comunas, estos jóvenes lo utilizan solo en las tardes, de vuelta del colegio.

Generalmente visten el uniforme en horario escolar y portan mochilas y en las tardes se visten de manera más informal, utilizando jeans, polera y zapatillas. También utilizan constantemente el celular y escuchan música a través de los audífonos en caso de estar solos.

4.2.2. Formas de evasión

Los estudiantes que no pagan su pasaje en el servicio 502 corresponden a evasores sistemáticos que evaden siempre.

Suelen ingresar por las puertas traseras intentando no ser vistos. Cuando el bus no tiene torniquete ingresan por la puerta delantera. Generalmente cuando ingresan por la puerta delantera piden permiso al conductor y entran sin esperar una respuesta.

"Se pasan por la puerta de atrás, la del medio o atrás, cuando el conductor la abre para que las personas bajen y la micro, normalmente, está llena, entonces el mejor momento para pasarse porque, así, no te ven. Se pasan por al lado del torniquete, ¿no veís que hay como un espacio, que queda? O si no, se pasan por arriba. O la otra cosa es dejar que el conductor deje la palanca dada para que el torniquete devuelva, no más.

E: ¿Y ahí, o sea, te subes no más?

R: Sí, digo ""permiso"" igual, porque sé que es una falta de respeto llegar y pasar.”
(Estudiante 1).

“Cuando voy con mis amigos evado por atrás, es que como somos un grupo igual po, uno tiene que meterse por atrás y pasar piola, si no te cachan y te dicen cosas y no po...”
(Estudiante 2).

En el caso de existir una zona paga, este perfil de evasor habla con el fiscalizador para tratar de que lo deje ingresar gratis.

4.2.3. Motivos para evadir

Según las entrevistas realizadas, los estudiantes que evaden no se sienten obligados a pagar el transporte público debido a su condición de estudiante. Se justifican en que al no poder trabajar no son capaces de pagar el pasaje y en que el dinero que les entregan sus padres o familiar lo utilizan para otras cosas que consideran más importante.

“Más que nada a la flojera, igual, de pagar. Y porque no encontramos que sea necesario porque al conductor le siguen pagando su sueldo y no importa si uno paga o no porque si él hace su recorrido, igual le pagan” (Estudiante 1).

“Creo que igual no tiene mucho sentido, si al final no tengo como pagar el pasaje si mis papás no me dan plata, además no lo uso tanto, pero si lo uso trato de no pagar”
(Estudiante 2).

“Mis amigos igual muchos no pagan, dicen que pa que si al final ellos (los conductores) tienen su sueldo, nosotros no po” (Estudiante 3).

Por otro lado, utilizan el servicio 502 por pocos paraderos o viajes cortos por lo que no creen relevante pagar por tan poca distancia. Además, afirman que los fiscalizadores no les dicen nada si no pagan y son bastante permisivos con ellos por ser menores de edad.

“Sí. Lo que pasa es que las abuelitas siempre he visto que se suben por atrás, pagan y lo hacen girar. Entonces, ellas ya son como más acostumbradas al pagar, pero nosotros no porque de chicos nos dan una tarjeta que no se tiene que cargar o no paga nada o también, nos dicen que nos pasemos no más. Entonces, acostumbrarnos a no pagar, o sea a pagar, es medio difícil” (Estudiante 1).

“A un amigo una vez lo fiscalizaron y cacharon que no había pagado, tenía su tarjeta y todo, pero como que el fiscalizador no hizo nada, le dijo “ya, eri estudiante” y eso, nada más” (Estudiante 3).

Finalmente, tienen un desconocimiento generalizado sobre el sistema del Transantiago, ya que prestan sus pases a sus padres o creen que su pase no es lo mismo que la tarjeta bip!, y que sólo deben cargar en ciertas partes. A veces se les olvida la tarjeta y deben pedir permiso, o bien esperar buses sin torniquete.

"E: ¿Y acá hay algún lugar cerca para cargar la tarjeta?"

R: Hay lugares, pero normalmente no tiene. Por ejemplo, acá a la vuelta hay uno, más allá... Por ejemplo, el Sencillo que está aquí atrás, siempre está cerrado. No sirve. Algunos lugares el sistema se les cae al tiro o dicen que no tiene, pero sí tienen para cargar las bip! po" (Estudiante usuario 1).

"Siempre trato de andar con el pase, pero se me olvida, es que no la uso nunca entonces se me olvida en la casa. Cuando voy a los lugares cerca de mi casa casi nunca la llevo si casi nunca usai micro" (Estudiante usuario 2).

4.2.4. Actitud del evasor

La actitud de los estudiantes que evaden, si es que van solos, es discreta, avanzan hasta el final del bus, utilizan constantemente su teléfono y escuchan música. Cuando están en grupos suelen ser más estridentes y hablan más fuerte. Ellos se describen como "más choros" cuando están en grupos y que son capaces de responder a las quejas de las personas.

"La evasión se produce más cuando es una multitud, si es un grupo de jóvenes y normalmente se comportan choros, como que ellos mandaran, así y no tuvieran problemas por pagar, que no les importa. Yo cuando lo hago, yo sigo normal no más porque no me siento. Es como no pago mi asiento, entonces prefiero irme parada" (Estudiante 1).

"Sí po, cuando estoy con mis amigos igual uno es más como choro, que se cree dueño de la micro, si nadie nos dice nada y si no les decimos "aaaaah vieja que te meti" o cosas así, si al final no tienen por qué meterse, jajaja, no sé... las viejas se meten en todo lo que uno hace" (Estudiante 2).

4.2.5. Relación con otros pasajeros y conductor

En general, este grupo experimenta problemas con los conductores. Señalan que los conductores les llaman la atención por no pagar el pasaje, los miran mal o les dicen cosas respecto a su condición de estudiantes.

Un problema identificado por los estudiantes entrevistados es que los conductores, la mayoría de las veces, no se detienen en los paraderos donde se encuentran porque son muchos o porque saben que no pagarán, lo que genera un resentimiento hacia los conductores.

"Yo no pesco a los choferes, no nos quieren llevar porque somos escolares, igual es penca eso, creo que deberían llevarnos... si no pagamos es porque no tenemos plata po, que le importa a él" (Estudiante 2).

"(El conductor) pone su autoridad porque ya en sí es su micro y tiene que proteger su trabajo. En cambio, en conductor de la micro 502 ellos están todos tapados y si uno les dice algo son como muy molestos, y también si uno no paga. [...] Lo malo es que si no tengo saldo y no tengo cómo pagar y quiero pedir permiso o pasarme el conductor mira demasiado feo o critican, también, en la micro." (Estudiante 2).

En relación con el resto de los usuarios, este perfil de evasor prefiere no sentarse en los asientos porque la gente constantemente les llama la atención para que se lo cedan a otra persona. Además, les llaman la atención cuando usan mucho espacio en el bus, ya que generalmente van acompañados.

"A veces se molestan y empiezan a decir ¿por qué no pagai? ¿por qué te sentai si tú no pagaste?" (Estudiante 1).

"Siempre te reclaman porque estai sentao, es lo que más nos dicen, no entiendo, ¿no tenemos que sentarnos? Las viejas siempre nos dicen que nos paremos, que demos el asiento, que no sé qué" (Estudiante 2).

4.2.6. Zona y horarios

La mayor cantidad de evasores que son escolares se observaron en la zona de Cerro Navia y Quinta Normal en la mañana y la tarde, ya que van al colegio o liceo. En las demás zonas de observación (Lo Barnechea - Las Condes y Santiago Centro) se observaron muy pocos escolares en la mañana y se concentran sólo en la tarde, es decir, de vuelta del colegio. Están presentes de forma mucho más concentrada en la mañana y en la hora de salida del colegio, que suele ser la hora punta de la tarde.

4.3. El Choro: "Prefiero comprar otras cosas con lo que ahorro no pagando"

4.3.1. Descripción general del perfil

Este perfil de evasor del servicio 502 corresponde a hombres de 25 años en adelante, vestidos con ropa y zapatillas de marca, que utilizan mochila o bolsos para sus pertenencias y, que, generalmente, no tienen tarjeta bip! o, si tienen, nunca está cargada.

Utilizan el servicio 502 para desplazarse dentro de la comuna o a sus trabajos esporádicos en distintas partes de Santiago. También usan el transporte para ir al Barrio Bellavista a "carretear" o a visitar a sus amigos de comunas cercanas. A veces prefieren no usar la 502 sino que caminar donde sus amigos porque en el trayecto se encuentran con gente conocida o vecinos y pueden conversar con ellos.

4.3.2. Formas de evasión

Este perfil de evasor se podría clasificar dentro de los evasores sistemáticos, ya que evade siempre, buscando la forma de lograrlo.

Cuando ve el torniquete prefiere entrar por las puertas traseras, empujando a las personas para lograr entrar de todas maneras. Cuando es imposible evitar el torniquete, entran y lo saltan ágilmente, de forma rápida y sin problemas. Generalmente se sientan en los asientos del final del bus.

Cuando no hay torniquete pasan por adelante, pidiendo permiso al conductor (diciendo “permiso maestro” o “permiso tío”), siendo amables con él, pero siempre manteniendo una actitud desafiante. Son personas que van decididamente a evadir, sin hacer un intento de utilizar la tarjeta, ya que generalmente no tienen.

"Saltando po', o no pagando po', "permiso", saltando el torniquete. Así. Mira, ahora es como obvio, obvio, porque aquí todas las micros tienen torniquete, entonces los que van a evadir, saltan, ¿cachai?" (Choro 2).

"Bueno, el torniquete, saltar el torniquete, pasan, o te agreden, primero que nada, muestran los dientes primero, muestran al tiro los dientes" (Focus group 3).

4.3.3. Motivos para evadir

El discurso que utiliza este perfil para evadir se basa en considerar que pagar el pasaje no es algo importante, por lo que no andan con una tarjeta bip! cargada, e incluso algunos no la poseen desde que inició el sistema de Transantiago. Al evaluar el costo del pasaje prefieren ahorrarse ese dinero para comprar otras cosas como cerveza o salir de carrete.

"R: si, a un amigo le sacaron un parte hace como 3 años atrás y hace poquitito llegaron los pacos (...)

E: si po, si igual, oye y el, ¿porque había evadido?

R: porque no le gustaba pagar po

E: ¿Por qué?

R: no se po, no está acostumbrado a pagar su pasaje po, está acostumbrado a andar gratis..." (Choro 2).

"(Él) no está ni ahí, no, no "no tengo plata para pagar el pasaje" "qué hueva les estoy cuidando el bolsillo a los huevones" dice" (Choro 1).

"Porque dicen (los choros) yo no pago porque no quiero pagar y no me gusta el sistema..." (Focus group 3).

Algunos tratan de conseguirse un pase escolar, a través de contactos o comprándolo, o buscar otra forma de pagar menos dinero.

"Ya, sí, te ahorrai cualquier plata con el pase escolar po' y uno que en la mañana y en la tarde tiene que viajar, yo trabajaba en Vitacura... Medio rally pa' allá. Gastai plata, ¿a cuánto está el pasaje? ¿7 gambas? 7 gambas, mil cuatro. Diarios." (Choro 2).

Si va acompañado o en grupo a algún destino nunca paga, ya que la presencia de amigos hace que pase desapercibido. Si es necesario esperará buses sin torniquete o caminará a otros paraderos para no pagar en las zonas pagas.

"Si po, lejos cerca, nunca pagan, nunca pagan, no... imagínate ir bien lejos, e ir y no pagar ninguna, te arriesgai po, ya si fuera aquí esta micro no la pagai, pero de aquí para allá

tenis que pagarla si o si pero tienen suerte y no sé cómo la hacen e igual pasan, pero muchas veces los fiscalizadores, ya tiene como 6, 7 partes po...." (Choro 1).

Cuando los fiscalizan son multados, pero igual seguirán evadiendo, acumulando dos o más multas. Acusan que el servicio es malo y se amparan en eso para no pagar el transporte, a pesar de que lo utilizan a diario.

"¿Sabe una cosa? No están ni ahí (los choros). Han venido y dicen "tengo 10 partes, no pago ni uno y no pienso pagar". No, si hay gente que se ríe de los partes" (Focus group 2).

"Ah, con fiscalizadores, sí... Hubo un tiempo que me iba pa' la pega, cuando 09:12 y el loco ya me conocía po', y ahí yo decía ""¿qué pasa, weon?" (Choro 2).

4.3.4. Actitud del evasor

La actitud de los evasores "choros" se manifiesta en ser "dueños del bus", nadie se atreve a decirles algo o a desafiarlos, pues su actitud se percibe como intimidante. Este evasor tiene una actitud premeditada, por lo que no importando si el bus tiene o no torniquete, buscará la estrategia más adecuada para evadir.

"No los pescan tampoco po, pero casos excepcionales, los miran no más, oye este culiado... sin vergüenza, pero no les dicen nada, y si ven que es choro, menos le van a decirle nada po, por evitar también que les pasa algo po" (Choro 1).

"La mayoría queda aquí como un igual, los flaites, si los weones son ordinarios. Van tomando, yo he visto weones que hasta pegándose un pito, fumando pasta. Eso pasa, aquí no po', eso sí" (Choro 2).

Generalmente saluda al conductor con naturalidad ya que la mayoría los conoce e inspira respeto con el conductor y el resto de los pasajeros. Camina con autoridad, generalmente se va hacia atrás (últimos asientos) y no tiene ningún pudor al evadir.

"Debo decir que yo siempre le digo "permiso, maestro". Como mi abuelo fue chófer... No, pero igual es de repente igual te echan como la foca." (Choro 2).

"Cuando va llena po...como en estos sectores aquí sipo, aquí los choferes no les pueden decir nada a los compadres po... [...] porque, aquí usted sabe, le pegan po...cuando ven un piño así grandecito el chofer les para y les tiene que abrir porque si no los cabros "aaah oh", y si no les revientan las micros, les revientan los vidrio, entonces igual están acostumbrados a trabajar con amenaza po" (Choro 1).

4.3.5. Relación con pasajeros y conductor

Generalmente, saluda al chofer al ingresar al bus, pero este no le responde o si lo hace es de forma indiferente. La única forma en la que el conductor intenta frenar la evasión de este perfil

es cerrando las puertas traseras rápidamente cuando la gente desciende. Pero cuando pasan por delante no les dice nada, ni intenta impedir que pasen.

“Choferes y choferes po, hay choferes que son choros, son pesados, “oe paga tu pasaje” “bájate de la micro” pero hay choferes que ni pescan po, que no se calientan la cabeza, no sacan nada po, porque aparte de todos los problemas que tienen... yo conozco choferes que están con siquiatra po, que los han cogoteado, que los han raptado, les dicen los sapos, los raptan po” (Choro 1).

“No si tampoco, se las pican a choro po, el chofer lo reta “oye paga tu pasaje”, y ahí “que pasa chofer no te pago ninguna hueva” ... y ahí empiezan ...” (Choro 1).

“Hacerte el weón no más po', jajaja. Ya si te echa la choria', ya no importa, si al fin y al cabo no estai pagan po', un weón paga, que te diga, te eche la choria', pero da lo mismo. Ahora si está abajo, si no está manejando...” (Choro 2).

No se observa con el resto de los pasajeros, ya que comúnmente se dirigen al fondo del bus. Algunas veces, cuando van acompañados entre ellos, conversan de temas cotidianos, sin llamar la atención.

“E: oye y tu hay visto como es la relación de la gente, de qué está en la micro con estas personas que evaden...”

R: no los pescan tampoco po, pero casos excepcionales, los miran no más, oye este culiado... sin vergüenza, pero no les dicen nada, y si ven que es choro, menos le van a decirle nada po, por evitar también que les pasa algo po” (Choro 1).

“Es que a las personas no les gusta meterse en problemas cuando ya saben que el asunto está mal. Si tú vai a una fiesta, cachai, y tú sabís que está denso el ambiente, tú no te vai a meter, porque sabís que podís salir pa' atrás porque le wea siempre es así” (Choro 2).

4.3.6. Zona y horarios

Comúnmente este perfil de evasor se encuentra en las comunas de Cerro Navia y Quinta Normal. Se los puede observar en horarios valle, en paraderos pequeños, es decir, donde no hay zonas pagas ni fiscalizadores. Durante las noches se dirigen al barrio Bellavista o los alrededores.

Los fines de semana están en grupo y se suben en las comunas mencionadas y se dirigen hacia Santiago Centro. Durante la semana pueden estar solos o acompañados.

4.4. Pasajero recorrido corto: “Yo conozco a los conductores”

4.4.1. Descripción general del perfil

Este perfil de evasores del servicio 502 corresponde a hombres o mujeres entre 35 a 50 años que principalmente se transportan entre las comunas de Cerro Navia y Quinta Normal durante no más 10 paraderos. Visten con ropa de calle como jeans o buzo, zapatillas y polera.

Utilizan el servicio 502 para trayectos cortos dentro de su comuna. Generalmente se dirigen a bancos, servicios de salud o supermercados o para realizar trámites cotidianos. Frecuentemente su tarjeta bip! está sin saldo y, la mayoría, no tiene la condición física para saltar el torniquete.

4.4.2. Formas de evasión

Las personas de este perfil de evasor no evaden en forma sistemática en el servicio 502, sino que solo si existe la oportunidad de evadir. Es decir, cuando se abre la puerta trasera o el bus no tiene torniquete. Muchas veces se quedan en la parte delantera hablando con el conductor y luego se bajan en su destino o piden que les abran la puerta trasera para ingresar al bus, pidiendo permiso y aclarando que se dirigen a un lugar cercano.

"Evaden utilizando tres técnicas: la primera consiste en hacer sonar la bip! Y 'sorprenderse' por no tener saldo pero pasar de todas formas; la segunda implica acercarse a la bip! al validador pero de una forma tal que no suena, y pasan de todas formas; en tanto la última consiste en ir conversando con el chofer durante el trayecto." (Observación 4)

"E: ¿Y ud. ha visto que, de repente, en Cerro Navia se de que gente que hace trayectos cortos no pague o pida permiso? ¿Ha visto esas situaciones o no es tan común?"

R: Claro po', algunos le piden permiso, otros no, otros llegan y pasan no más." (Pasajero Recorrido corto 2).

Cuando ven que el bus viene sin torniquete, suben sin problema, algunas veces pidiendo permiso. Sin embargo, cuando notan que el bus sí tiene torniquete mariposa pagan el pasaje. Los más jóvenes y atléticos tienden a saltar el torniquete mariposa, pasando una pierna primero y luego la otra, afirmados de este, o en su defecto de las manillas que se encuentran alrededor.

"Se suben por arriba, por arriba de los chiquillos jóvenes son. O la señora que más que no tiene, queda arriba, queda ahí al lado del chófer." (Pasajero Recorrido Corto 2).

4.4.3. Motivos para evadir

Este perfil de evasor justifica su conducta en el hecho que viaja a lugares cercanos por lo que no es necesario pagar por un par de cuadras, a pesar de utilizar el transporte de ida y de vuelta. Además, afirman conocer a los conductores del recorrido 502, quienes los dejan pasar.

"No, pero esas personas igual, de repente, le preguntan al chófer "voy hasta la esquina, ¿me lleva?", y según el chófer, si el chófer es buena onda, la deja, pero hay otros chóferes que la hacen bajar. [...] Porque algunas veces en esperar la locomoción, también, en esperar se demoran... 20 minutos, entonces como van haciendo traslado, entonces ya se les pasa la hora de la cosa del pasaje. Por eso" (Pasajero Recorrido Corto 2).

También se quejan del sistema y los recorridos que muchas veces no los dejan donde ellos desean y por la frecuencia del servicio.

"Más comodidad en la micro, que lleguen a la hora. De repente estai esperando como media hora y todavía la micro no pasa. Y lo otro, que micro más constante, porque pasa una, después como a la media hora pasa la otra... Y así se llenan las micros. Deberían pasar más constantes. Eso, eso yo creo. Más frecuencia." (Pasajero Recorrido Corto 1).

"Yo creo que hay otras razones, porque hay personas que toman 2, 3 micros, entonces pa' ahorrarse una micro, pa' ahorrarse un pasaje más bien, por eso. [...] Porque la locomoción es mala po'. Yo creo que por eso, porque es mala, porque no les gusta pagar más que nada, no les gusta pagar." (Pasajero Recorrido Corto 1).

Se quejan constantemente del torniquete, ya que les dificulta acceder fácilmente a los asientos. Tienen dificultad para utilizar el transporte ya que tienen algún tipo de problema físico.

"Aquí, siempre. En el centro, siempre. En el lado que tú vayas, siempre van a evadir y se las van a ingeniar para evadir los pasajes. Una no, porque una es más gordita, entonces cuesta saltar, cuesta hacer..." (Pasajero Recorrido Corto 1).

"E: ¿Y has visto que vecinos evadan?"

R: Casi la mayoría. Más que todos, la gente adulta es la que paga porque ellos no pueden saltarse el torniquete, pero jóvenes lo hacen, y habitualmente." (Pasajero Recorrido Corto 3).

Finalmente, reclaman por el hecho de no tener suficientes lugares donde cargar la tarjeta bip! o que los horarios de atención no son adecuados para ellos, lo que disminuye sus posibilidades de pagar su pasaje.

"¡Que no hay dónde cargar la bip! En ese sentido, igual no hay dónde cargar la bip! O si uno tiene, pero chuta, no hay. Y en el caso de los escolares, igual, "tú pagas 200", pero ellos, igual, los papás no les alcanza para darle lo suficiente. Igual evaden, o a veces se gastan en otras cosas y no utilizan en la bip! Entonces, ahí..." (Pasajero Recorrido Corto 3).

"Sí, no, si eso tenemos. Sí hay. Si hay hartos, hay hartos. Las cargas están hasta una cierta hora y después no... Sí, no, eso es todo es para cargar la bip! Tiene que ser en la mañana. No hay carga ahí, no hay carga en el Sencillo, hay que andar harto 40:27 para cargar la tarjeta. Y es suerte que te vaya a cargar la tarjeta." (Vecino de Cerro Navia).

“Yo pienso que lo más grave son los pocos puntos pa' cargar la tarjeta bip! De repente la gente quiere pagar, pero no quiere caminar cuatro cuadras, cinco cuadras pa' poder... Se da la media vuelta y se va a otro paradero a onde no haya fiscalizador.” (Vecino de Cerro Navia).

4.4.4. Actitud del evasor

Este tipo de evasor tiene una actitud natural frente a la acción de evadir, demostrando tener total seguridad en lo que está haciendo. Generalmente tiende a pasar pidiendo permiso, saludando al conductor. Al momento de bajarse dan las gracias al chofer con frases como: “¡chao, que le vaya bien!”.

“Llevan una actitud tranquila, se sitúan en el medio de la micro y si van acompañadas conversan hasta que es su turno de bajar.” (Observación 4)

“No, pero esas personas igual, de repente, le preguntan al chófer "voy hasta la esquina, ¿me lleva?", y según el chófer, si el chófer es buena onda, la deja, pero hay otros chóferes que la hacen bajar” (Pasajero Recorrido Corto 1).

Por otro lado, este perfil no tiene vergüenza al evadir el pago del pasaje, mira a la gente y se siente como dueño del bus, ya que es un vecino que conoce a la mayoría de los conductores. Algunos/as de ellos/as se sientan en la micro, mientras que otros/as se quedan parados.

“Generalmente este tipo de evasoras conversa espontáneamente con otras mujeres de edad similar que también se encuentran en actividades de compra o trámite; no es extraño escucharlas comentar lo mucho que demora en pasar la micro o lo mucho que se están demorando en llegar a sus destinos.” (Observación 1).

4.4.5. Relación con pasajeros y conductores

Una gran cantidad de evasores de este perfil conocen a los conductores y hablan con ellos sobre lo que ha sucedido en el barrio. En caso de conocerlo lo saludan y conversan, luego se dirigen hacia su asiento sin problemas. Siempre están atentos de quién sube al bus.

“El chofer tolera esta evasión y no dice nada al respecto. Suele incluso abrir puertas traseras para que entren personas de este perfil que tienen dificultades al moverse.” (Observación 3).

“El chofer no responde mayormente ante la evidente evasión de una persona que pasa aunque su bip! haya sonado sin saldo, y pocas veces nota cuando una persona no paga y se esconde entre quienes sí lo hacen. En cuanto a la conversación, sí parece responder amistosamente. No se interpone como un obstáculo a la evasión.” (Observación 2).

No mantienen relación con los pasajeros si es que no los conocen. En caso de conocerlos, los saludan desde lejos o conversan sobre cosas cotidianas del barrio. Cuando vienen

acompañados, tienden a comunicarse entre ellos hablando temas de la cotidianidad, demostrando tener una mayor seguridad en lo que hicieron, ya que, no van solos.

"Este perfil está más dispuesto a entablar conversaciones con pasajeros conocidos Suelen hablar entre ellos pero arriba de la micro, no en el paradero. No actúan de forma muy distinta al resto de los pasajeros." (Observación 2).

"Ah, sí po', se ponen a hablar entre ellos (los pasajeros), ahí, "que no paga, que es sinvergüenza", pero ya la otra se queda callada." (Pasajero Recorrido Corto 1).

El chofer no emite ninguna opinión o sonido que le dé a entender al/la evasor/a que deba bajarse, permitiéndole realizar su recorrido con normalidad. Sin embargo, se puede observar que en cada paradero de estas comunas el conductor abre y cierra rápidamente la segunda y tercera puerta del bus.

4.4.6. Zona y horarios

Principalmente se encuentra entre las comunas de Cerro Navia y Quinta Normal y en horario fuera de punta mañana y fuera de punta tarde. Son personas que se dirigen a servicios como bancos, supermercados, centro de salud, lugares de ocio, etc.

4.5. Jóvenes que carretean: "En la noche la micro es gratis"

4.5.1. Descripción general

Este perfil de evasor del servicio 502 corresponde a hombres y mujeres entre 25 y 35 años. Viajan en grupos de 2 a 5 personas. Están vestidos de manera informal con jeans, polera y zapatillas y tienen mochilas o bolsos con sus pertenencias.

Utilizan el transporte público para dirigirse a sus casas en horario nocturno o a "carretear" con sus amigos.

4.5.2. Formas de evasión

Este perfil tiene distintas técnicas de evasión al ser un grupo bastante diverso. Una de ellas es ver si el torniquete está suelto y pasarlo, ya que muchas veces los conductores en la noche los dejan liberados. En caso contrario pueden pasar por arriba del torniquete.

"E: ¿Tú hai pasao? ¿Cómo lo hai pasao? (el torniquete)

R: Sí, por abajo o por arriba, da los mismo, depende del torniquete porque hay distintos igual.

Generalmente los dejan abiertos...

Ah sí, se abren las weas." (Jóvenes 1).

Otro mecanismo utilizado, es tener dos tarjetas bip!, una con carga y la otra sin, y simular que no sabía de la existencia del poco saldo, pidiendo permiso para pasar sin pagar.

"O sea por ejemplo yo tengo dos bip!, una con plata y otra sin plata, entonces cuando no tengo plata, paso la que no tiene, y es como ah no tiene permiso, pero en otro lado que ando apurada es como que paso la que tiene plata, y pago mi pasaje" (Jóvenes 2).

"Porque es una, es como simbólico, suena más bonito pasar la tarjeta y decir no tengo plata, que pasar así como, por último, tengo la decencia de decir uy disculpe, el gesto de uh no pude cargar, no tuve como, que llegar y pasar y así como no me importai así, no existes adiós, son como una semi disculpas"(Jóvenes 1).

"Claro, le cargo \$1.000, \$2.000 porque no la ocupo tanto, entonces, cuando la necesito sé que tengo, por lo menos, un pasaje, y si no tengo: "permiso" (Jóvenes 2).

Por último, una tercera forma de evadir de este grupo es por las puertas traseras cuando hay una aglomeración de personas.

"Por ejemplo, cuando está lleno yo lo veo como una oportunidad porque en teoría me meto y nadie va a saber si pagué o no pagué porque como que me meto con la turba iracunda y pasé no más po';. No sé quién pagó, no sé si me estoy pagando yo o le estoy pagando a otro weón, entonces pasa no más po'" (Jóvenes 2).

""Sí, es que hay circunstancias donde uno se sube y no andan con la bip! en la mano preparado para marcar, entonces, viene gente atrás y como que ya pasai no más po'. No te hacís la lata de que te weveen y te digan ""ya, apúrate culiao"". Pasai el mal rato de pelear con la gente, pasai no más po'" (Jóvenes 1).

4.5.3. Motivos para evadir

El perfil tiene como principal motivación para evadir la falta de fiscalización en el horario nocturno. Muchos de los entrevistados mencionaron que durante la noche el recorrido es gratis, no solo para ellos sino que para todos quienes usan el transporte en ese horario. La evasión aumenta si es que son grupos de más de 2 personas, ya que no consideran pertinente pagar por cada uno de los pasajeros, sino que tan sólo con una validación es suficiente.

"Es como el dicho en la noche la micro es gratis"" (Jóvenes 2)

"Osea es que todos saben, en la noche la micro es gratis, la gente dice, porque teni la excusa, el metro está cerrado...

No hay donde cargar...

No te queda el saldo de emergencia, porque ya lo ocupaste, no tienes validación, entonces en la noche es como uno permiso, y pasa..." (Jóvenes 2).

"E: oye lo de la noche gratis es compartido masivamente...?"

R: es masivo, yo creo que mis amigos, los amigos de ella, cualquier persona que le preguntí que carreteee, que se queda pasao las 12, te va a decir lo mismo, huevón la micro no se paga, es free pass..." (Jóvenes 1).

Como se mencionó anteriormente, la evasión se justifica por la falta de fiscalización y la poca efectividad de las multas. Este perfil conoce los horarios de funcionamiento de las zonas pagas y fiscalización y de la forma en que las multas pueden reducirse o prescribir.

"Por lo general (evado) cuando es de noche, y cuando no hay fiscalizadores yo no pago micro, pero es porque no hay metro, porque por lo general yo me muevo en metro, puro metro, pocas veces tomo micro, y cuando los domingos tampoco no hay nadie es como, paso... y permiso, cachai porque no hay nadie, y en verdad es porque cuando no hay metro, porque prefiero moverme en metro que en micro" (Jóvenes 1).

"Es que como lo veía a él (evadir constantemente), es como da lo mismo, como un parte más que no lo voy a pagar, y sería va a prescribir y me salvé igual así... es miedo en verdad es que te pasen el parte, bajarte de la micro... y subirte a otra, que tampoco vas a pagar, vas a caminar al otro paradero para no pagar... como que da lo mismo en verdad" (Jóvenes 2).

Finalmente, ellos tienen un fuerte discurso sobre la deficiencia del sistema, por eso durante el día prefieren utilizar otras formas de transporte público, pero en la noche, frente a la inexistencia de estos, usan las micros y las tienden a evadir. Esto también se manifiesta al tener poca carga en la tarjeta.

"No porque si lo ves de verdad hay gente que evade por una huevada de necesidad, (...) el transporte público se puede sostener con otras cosas, podría ser más barato, Chile es uno de los países con el transporte más caro, entonces yo creo que no salen perdiendo, o sea el egreso, si cobraran más impuestos a los que ganan más plata, el pasaje podría ser mucho más barato y podrían rendir mucho mejor, y a lo mejor habría menos evasión, si se cobrara lo que es necesario" (Jóvenes 2).

"No tenís bip!, no podís comprarla al chófer, cachai, tampoco tenís en el paradero un centro bip! donde podai comprar algo para poder subirte a la micro. Ahora, si me preguntai a mí, yo evadiría siempre, cachai, porque no considero que sea algo por qué pagar. Yo no estaría conforme con pagar un pasaje del Transantiago porque, weón..." (Jóvenes 1).

"O sea, hay un daño final pal usuario (cuando se evade), pero que obviamente las empresas lo atribuyen a la evasión. Todo el mundo sabe que no es así, o sea todo el mundo que no se informa solamente por la televisión sabe que no es así po'. Y eso, eso es básicamente, porque yo sé que si no pago mi pasaje esto no va a afectar directamente a mi compañero, pero sí indirectamente, porque estos weones se van a colgar de que la gente no paga para subir los precios, cosa que todo el mundo sabe que no es así. Eso, en el fondo." (Jóvenes 1).

También, visualizan que la evasión no afecta directamente a los pasajeros que pagan, sino que a las grandes empresas y el Estado, por lo que no tiene “sentido” pagar el pasaje.

"Yo creo que la mayoría de la gente que paga alcanza a cubrir la cuota para cubrir todos los gastos. Aparte, están las empresas que generan plata de muchas formas." (Jóvenes 2).

"Quizás los dueños están ganando un poco menos (por la evasión) pero no se van a morir porque ganan 2 millones menos." (Jóvenes 1).

A esta percepción de que el sistema es de mala calidad, se le suma la insatisfacción respecto a la infraestructura y que no tienen “sentido” pagar por eso.

"No hay paradero, no hay paradero, no hay paradero, no hay pavimento. Tienen que hacer los paraderos y todavía, dicen que este año los van a hacer y tienen que hacer los paraderos al nivel de la micro." (Focus group 5).

"Si tu te subi a una micro, a una cuncuna, tu vei la calle, cuando pasa, eso que quiere decir que tienen un sistema como la raja, que la mantención no la hace, obviamente tenis calles malas, tampoco hay cuidado con repavimentar nada, cachai entonces, una micro pesa distinto a un auto" (Jóvenes 2).

"Como te decía, yo lo veo (la evasión) más allá de la oportunidad o no, si no que lo veo como un descontento con el sistema, cachai, con el sistema de transporte público que hizo el Transantiago" (Jóvenes 1).

Por último, se menciona que es bastante fácil evadir con el sistema actual, por lo que no se sienten culpables de evadir el servicio 502.

"Y aparte, es más fácil que la chucha evadir. Es súper fácil evadir." (Jóvenes 1).

"Sí, es que en micro sobre todo, que es fácil, obvio, es fácil, entonces si se da la oportunidad se hace no más po'. No es como pucha, te sentís culpable o algo, como que lo hacís porque está la oportunidad ahí po." (Jóvenes 1).

4.5.4. Actitud del evasor

No sienten vergüenza de evadir porque consideran que el sistema es bastante malo y no tiene buena infraestructura, por lo que está justificado. Muchos de ellos pagan su pasaje durante el día, pero en la noche evaden en forma sistemática.

"Por ejemplo, podi estar carreteando, volao y curao pero yo igual pago, si de repente tomo la 301 por ejemplo que me deja afuera de mi casa, la 301, por ejemplo nadie paga, yo creo que del 100% el 90% no paga, porque la comuna donde va... que son Los Morros, San Bernardo, La Cisterna, El Bosque, La Pintana, nadie paga.. entonces como que la masa te lleva a ... pero si uno llega un poco más consciente..." (Jóvenes 2).

"Es que igual eso es personal, porque yo igual siempre pago, siempre tengo cargada la bip! porque la uso pa' pagar, igual me devuelvo en metro y hago la... Ese beneficio que

me sale \$20... Cachai, pero, pucha en ocasiones es simplemente porque estoy... La wea paró más allá y me tengo que meter por atrás, porque se me da no más, no es como una opción de que yo lo piense así como "ah, hoy día voy a evadir";. Esa wea no pasa, en mi caso no pasa, pero yo creo que hay mucha gente así como que sí lo hace." (Jóvenes 1).

4.5.5. Relación con pasajeros y conductor

Sobre la relación con el conductor, este perfil de evasor percibe que en ese horario el conductor no está atento a lo que realiza la gente y no hacen nada al respecto, como si no les interesara.

"Una cosa que hace la gente, es decirle buenos días al chofer... y de repente va con una cara de perro, y saludar siempre ayuda" (Jóvenes 1).

"Y también es la actitud de los choferes, los choferes que son como de noche, son actitudes muy distintas, al de noche de verdad no le importa nada, es como huevón se están violando una mina acá atrás, y todo vale, en el día no, es como oye no pagaste, están los...como se llaman..." (Jóvenes 2).

Por otro lado, mencionan que las personas adultas mayores les llaman la atención por no pagar el pasaje a pesar de tener los medios económicos para hacerlo. Más allá de eso, no existe mayor relación, ya que este tipo de evasores son nocturnos y no se encuentran con personas que puedan llamarle la atención, ya que al parecer esta práctica de evadir es común durante la noche.

"eh, siempre me he dado cuenta, las caras (cuando evado) como... que te miran en menos, el desprecio es super grande, y sobre todo son gente de edad, la gente que está adelante ...la gente de edad, un día que hablaba con mi abuela, mi abuela es súper preocupada de tener siempre su tarjeta y me decía uy cuando uno se sube y todos te miran y como que te juzgan, es que no pagan, la gente de edad está muy preocupada de cumplir el reglamento, pero si uno va viendo, yo veo a mi sobrino que tiene 18 y es como... tiene una aplicación para ver donde no hay fiscalizadores, para saber qué micro tomar, donde bajar y donde moverse, o sea también hay un sistema ahora por las redes sociales de cómo moverte para evadir y no pillarte a nadie en el camino para que te saque una multa..." (Jóvenes 2).

4.5.6. Zona y horarios

Este perfil de evasores se concentra en sectores o barrios nocturnos, pero están a lo largo de todo el recorrido. Como se mencionó se concentran durante la noche, y están en grupos.

4.6. Mujer con coche o carro: *“Si hay torniquete, no puedo pagar”*

4.6.1. Descripción general

Este perfil de evasor del servicio 502 corresponde mayoritariamente a mujeres jóvenes entre 30 a 40 años con hijos que siempre están con coche de niños o carro de compras (supermercado o feria). Se visten con ropa informal y están con cartera u otro bolso donde llevan sus pertenencias y las de sus hijos.

Utilizan el servicio 502 para dirigirse a servicios como supermercados o consultorios, van siempre acompañadas de sus hijos pequeños (2 a 6 años). Viajan a Santiago Centro o dentro de sus propias comunas, realizan viajes cortos. En general tienen su bip! cargada con un monto superior a \$2.000. A veces van acompañadas de sus parejas, familiares o amigas.

4.6.2. Formas de evasión

La forma de evadir de este grupo es ingresar por la puerta del medio utilizando el coche o carro como excusa. Siempre le piden al conductor que les abra la puerta trasera dado que no pueden ingresar por la puerta delantera si hay torniquete, pero generalmente no avanzan a la parte delantera del bus para validar.

“Algunos si po (evaden), se suben por atrás y no pagan, por eso es que también las micros no paran po, no paran, cachai, es obvio po...” (Mujer 2).

“No... creo que piden que abran la puerta de atrás y ahí los dejan pasar” (Mujer 1).

Este perfil de evasor no es un evasor sistemático, sino más bien circunstancial, ya que evadirán si existe torniquete en la micro por la imposibilidad de pasar por él. En cambio, en las zonas pagas siempre validan.

“E: y, cuándo hay fiscalizadores o estas zonas pagas que les llaman qué cree usted que hace la gente o ha visto que hace la gente que anda con coche

R: paga po, ahí paga, están obligados ahí a pagar porque no hay donde evadirse” (Mujer 2).

El aspecto más relevante de este perfil de evasor es el grupo de personas que aprovecha su presencia para subirse por la puerta trasera sin pagar su pasaje, convirtiéndolo en una situación que facilita la evasión. Se trata de personas oportunistas que ingresan al bus “ayudando” a la mujer con coche o carro y luego no pagan.

“E: o sea, cuando hay una persona con coche que sube por atrás, ¿siempre suben más?

R: ¡si po!.. Y como diez, quinche suben el coche...” (Focus group 1).

“Los pasajeros incluso ayudan a las personas para que logren subir a la micro. Es una evasión mucho más escondida, porque nadie se da cuenta que no paga, además hay una actitud de cierta “victimización” hacia estas personas.” (Observación 3).

4.6.3. Motivos para evadir

Los motivos mencionados por los entrevistados incluyen que su experiencia en el transporte público es pésima, ya sea porque los conductores no les para el bus o no pueden ingresar por la puerta delantera debido al torniquete. Por esto mismo prefiere utilizar otros medios de transporte como taxi o colectivo, lo que le aporta mayor seguridad si es que está con su hijo. Independiente de eso, utilizan el servicio 502 porque es más barato que las opciones que ellas prefieren.

"E: ¿y cómo es su experiencia en general con el transporte público?"

R: micro, pésimo... porque a veces te ven con coche cachai y se pasan al frente, no te llevan" (Mujer 2).

"Uh, terrible, atroz, porque mira una... en la mañana y en la tarde, siempre para una, lleno, como le comenté, la micro cuando te ven con carros y con guaguas, no paran, se van de frente... no paran" (Mujer 1).

"E: además de la micro ocupa metro o taxi..."

R: metro, taxi igual, cuando se nos hace tarde, por ejemplo, en la noche por mi hijo que chico, cachai, tomo taxi..." (Mujer 2).

Un motivo que se asoma como importante para este grupo de evasoras es la presencia del torniquete, ya no pueden ingresar por la puerta delantera y sólo ingresan por la puerta trasera, donde no hay validadores. Y no pueden acercarse a pagar por diversos motivos: el bus está con mucha gente y no puede avanzar con su coche, no puede dejar su coche o carro solo ya que no confían, o simplemente dejan de pagar.

"E: claro, es un riesgo... ¿usted diría que es común que las mujeres con niños chicos no paguen el pasaje?"

R: si es común, es que mira, igual uno, las micros que no tienen esas mamparas cachai, igual pasa uno por delante y paga pasaje, lo que pasa es que con eso no se puede pasar po..." (Mujer 2).

"claro, el torniquete no se puede, entonces abren la puerta de atrás y a veces, como está lleno uno ya no alcanza a ir a pagar el pasaje nomás" (Mujer 2).

"E: y, cuándo hay torniquete que cree usted que hace la gente que andan con coche

R: eh no, no.. no para, otro que hace igual, deslizan ahí y la puerta atrás, a mi una vez me pasó eso, pagué la, pasé la tarjeta y me subí por atrás, dije que me abriera por atrás..."

E: o sea usted diría que la gente que anda con coche suele hacer eso..."

R: no a mí me pasó cachai...pagué y dije que por favor me abrieran las puertas atrás, que ando con coche chico...y sí, sí me abrió" (Mujer 1).

"No, cuando tú andas con muchas mochilas o con bolsos, obviamente que te cuesta pasar po'. Siquiera a mí, yo fui a comprar al centro, me acuerdo, cosas, carne y todo eso. Levanté la bolsa, se me rompió la bolsa y las vienas pasaron por debajo del... Y el chófer se tuvo que levantar de la silla para ayudarme a recoger mis cosas. Eso, eso odio. Y lo que más odio, es que lo niños tienen que hacer lo mismo, pasar, de repente tú andas con la niña con vestido, la niña se agacha. Eso es lo que me molesta. Deberían, por ser, los chóferes

deberían... Porque ellos manejan eso. Deberían abrirle a lo niñitos pa' que pasen, o la puerta de atrás, por último. Los niñitos no po', se arrastran y pasan... Igual que los demás po'." (Pasajero Recorrido Corto 1).

Otro punto mencionado fue la falta de lugares de recarga, ya que en los sectores donde ellas viven no hay puntos de carga por lo que deben evadir o viajar largas distancias para poder recargar su tarjeta bip!, lo que les cuesta por andar acompañadas de un coche o carro.

"Obvio po, porque a veces no tiene donde cargar y si está cerrado el negocio...

E: por el tema de carga...

R: si po, nosotros vivimos lejos del metro po, por eso, allá en cerro navia, en metro San Pablo no más..." (Mujer 2).

"ya cargo la tarjeta, es que mira hay un problema, la gente muchas veces no carga la tarjeta y no tiene donde cargarla, tiene que venir acá a cal y canta o acá al metro en Neptuno a cargar por san pablo, nos queda re lejos po y de por sí... a veces uno tiene que subirse a la micro sin plata para poderla cargar po, porque yo digo que en todos los almacenes esos de las poblaciones poner para cargar tarjeta y que nos quede cerca... una señora estaba en espera, le hicieron para poner la tarjeta pero todavía me dijo no me han venido a visitar...oye y nosotros siempre decimos, deberían de traer para poner tarjeta, eso necesitamos..." (Mujer 3).

Este grupo prefiere viajar acompañadas, ya que así les resulta más fácil pagar el pasaje en el validador delantero o poder subir el carro o coche, o pedirle al conductor que les abra la puerta trasera y poder validar de forma inmediata mientras se le pregunta. Ellas tratarán de salir siempre de esa forma si es que están con sus hijos. Y pagarán siempre que están solas sin sus hijos.

"Mira en realidad no sé porque no pagan igual su pasaje cachai, porque mira uno se expone igual a que lo multen po (risas), porque igual... los fiscalizadores cachai, entonces, no sé, pero bueno, igual como siempre viajo con mi mami, mi mami me afirma el carro y yo voy a pagar..." (Mujer 2).

"Claro, pero cuando las mujeres salen solas ahí sipo, porque nadie tiene ayuda de nadie..." (Mujer 3).

"E: y qué dificultades tienes tú para andar en micro, con tu hija..."

R: ay de todo, subirse sola, porque a veces hay gente que ayuda, es amable y ayuda, pero hay gente que no... pero a veces no salgo siempre sola, salgo con mi mamá, mi hermana, ahí tengo ayuda a veces .

E: y tratas de salir acompañada... entonces

R: si, para que me ayuden con el coche" (Mujer 1).

Finalmente, se identificó a través de las entrevistas que las mujeres con carro, particularmente, no tienen problemas para pagar su pasaje al inicio del viaje, pero a la vuelta no pueden evitar

evadir por la puerta trasera ya que no pueden ingresar por el torniquete. De esta forma las zonas pagas son un buen incentivo para que validen su pasaje.

E: y usted cuando se sube a la micro, siempre están las zonas esas pagas fiscalizadoras?

R: eh, aquí sí, allí en el colegio que para, pero ahí donde vivo yo no hay

E: Y como lo hace para subirse a la micro con el carro...

R: no po, es que yo vengo con el carro desocupado de acá para allá po, yo he pasado dos veces que yo he tenido que pagar el pasaje y después paso el carro... entonces, usted cuando ande con carrito usted tira al carro por arriba... y después pone la tarjeta" (Mujer 3).

4.6.4. Actitud del evasor

Este tipo de evasoras sienten vergüenza cuando evaden y son reconocidas como tal. Pero luego de los primeros minutos los mismos pasajeros comienzan a ofrecerle asiento o espacio para poder ingresar con el coche o el carro. Esto sucede más con las mujeres que andan con niños.

"No, no tendría que ser para que te voy a mentir, no me doy cuenta, uno no se da cuenta si pasan o no po, pero lo que me pasó a mi ahora es que me quedé sin plata para el pasaje y yo le mostré al caballero así que no tenía y le pedí permiso, para pasar po, porque tenía que irme, y me dio vergüenza a mí, mucha vergüenza, le dije hágalo por esta vez le dije, por que mire yo le pasé la tarjeta a mi hijo, y me dijo te quedaron 1600 y yo dije voy y vuelvo con 1600, pero resulta que quedó mil dije yo, y no quedaba plata en la tarjeta y me dio tanta vergüenza..." (Mujer 3).

"E: y la gente que anda con coche, se porta bien en general cuándo evade, o igual... o sea se nota la diferencia entre alguien que pagó y no pagó cuando está arriba de la micro

R: sí, o sea mira, por ejemplo, a veces cuando no pagan pasajes, igual van bien sentados y la gente que paga pasaje igual cachai está parado (risas), y a veces igual hay gente de todo..." (Mujer 1)

"Llevan una actitud tranquila, se sitúan en el medio de la micro y si van acompañadas conversan hasta que es su turno de bajar." (Observación 1).

4.6.5. Relación con pasajeros y conductor

La relación de este perfil con los conductores es mala, si bien ellos no les dicen nada que las pueda agredir verbalmente, tienen una actitud negativa con ellas, ya que no les abren la puerta trasera, las cierran de forma brusca causando accidentes o, en general, no le facilitan el acceso debido a su condición. Esta percepción negativa respecto al conductor es repetida en las entrevistadas y por más pasajeros cuando hablan sobre este perfil.

"E: tu crees que los choferes están un poco más desconsiderados con las mujeres que andan con hijo..."

R: sí.. sí, aparte son muy pesados..." (Mujer 1).

"E: y por qué crees que eso (que las mujeres que anden con coche tengan acceso gratis al bus) serviría para las mujeres que andan con hijo?"

R: serviría más, porque por lo menos el chofer reclama mucho, que tiene que pagar su pasajes, entonces no abre la puerta atrás, como están los torniquetes todo... no abren la puerta si usted no paga el pasaje... eso sería mejor, pero yo digo para las puras mujeres que van con coche po... para los otros no... ellos tienen que pagar, porque cuando trabajaba yo pagaba igual mi pasaje, aun que estaba sin torniquete

E: claro, si...

R: yo digo que para las mujeres que andan con coche, porque para las otras personas no po, porque igual pueden cargar su carro y pagar su pasaje igual.... Las mujeres es más complicado, porque hay mujeres que no trabajan po..." (Mujer 1).

"E: ya eh... ah como es tu relación con el chofer de la micro, saludas o...

R: a veces, cuando los choferes no saludan te dan vuelta la cara, yo no saludo, la otra vez tuve una discusión con un chofer de la micro, de aquí de la 502.... Porque le aplastó las piernas a mi mamá con las puertas, nosotros íbamos a bajar igual... entonces mi mamá estuvo a punto de pegarle al chofer (risas), porque el veía que se estaba bajando, yo venía con mi hija en brazos... que hubiera pasado si mi hija...y el dijo que el no veía cuando alguien bajaba con coche y ella le dijo, ella no anda con coche, andamos sin coche... ahí tenía que fijarse, para eso tiene esos espejos ahí arriba po" (Mujer 3).

La relación con el resto de los pasajeros, en general, es positiva, ya que les ceden el asiento o les facilitan el acceso. Hay problemas cuando ocupan muchos espacios dentro del bus ya que no permiten que la gente circule de manera adecuada, esto es común para las mujeres que además de utilizar carro para el niño van acompañadas de otros niños.

"E: si y en qué situaciones crees tu que se evade la micro, personas como con carros, con coches...

R: no se a veces son muy estrechas... eso es lo que molesta, encima que uno paga el pasaje y la gente se molesta po....hay gente que no paga po" (Mujer 2).

"E: Y ves que les hacen lo mismo a la gente que sube con coches, ...

R: la gente se molesta porque dicen una persona puede andar sin coches, o gente que sube con carro y se molestan..." (Mujer 1).

"Al ingresar a la micro, estas mujeres son tratadas de forma preferente, liberándose para ellas el espacio que por diseño está destinado a los discapacitados." (Observación 1).

4.6.6. Zona y horarios

Este perfil se puede observar en Santiago Centro, Quinta Normal y Cerro Navia, en horario fuera punta mañana y fuera punta tarde.

5. Co-creación de propuestas preliminares

En enero de 2018, se desarrolló un taller de co-creación con diversos actores para desarrollar propuestas preliminares para reducir la evasión en el servicio 502.

En este taller participaron 54 personas provenientes de los siguientes ámbitos: vecinos de las comunas del recorrido 502 (Cerro Navia, Providencia, Las Condes), expertos en transporte, funcionarios de Metbus (conductores, profesionales del área de operaciones y fiscalizadores), fiscalizadores del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) y profesionales de otros ámbitos¹⁰.

Imagen 1 - Asistentes al taller



Fuente: elaboración propia

El objetivo del taller fue analizar los hallazgos preliminares de la investigación desde una mirada amplia: la de los pasajeros, operadores, fiscalizadores expertos y de la autoridad. Además, el taller buscaba generar propuestas preliminares sobre cómo abordar la evasión en el servicio 502, desde esta mirada diversa y en base a los distintos perfiles de evasores identificados.

¹⁰ Ver detalle de los asistentes en Informe “Encuentro participativo con actores relevantes y usuarios del recorrido seleccionado”, enero de 2018.

5.1. Metodología del taller

Para mostrar los hallazgos del estudio se escogió trabajar con 3 estaciones o paraderos, donde se presentó de distintas maneras la información recabada. Cada paradero tuvo una duración de 15 minutos y todos los grupos recorrieron cada una de las estaciones para todos tener los mismos conocimientos. El Paradero 1 consistió en 5 actores que representaron a los 5 perfiles de evasores identificados: vecino de Cerro Navia, mujer con coche o carro, hombre trabajador, joven carretero y estudiante de la media. Se consideró una pequeña presentación de cada uno y después se abrieron preguntas al público. El Paradero 2 era una entrevista a un conductor y un fiscalizador de la empresa subcontratada por Metbus. En este caso se trataba de personas reales que desarrollan ese trabajo día a día. Se contó con un entrevistador y, al igual que el Paradero 1, de haber tiempo se abrieron preguntas al público. Finalmente, el Paradero 3 exponía visualizaciones de los datos levantados en la parte cuantitativa del estudio. Esto acompañado de uno de los ingenieros a cargo de ese levantamiento que explicaba en detalle los resultados.

Una vez realizada la rotación por cada uno de los paraderos, se realizó el trabajo en grupos de 5-7 participantes. Se le asignó a cada grupo un perfil de evasor y se invitó a los participantes a desarrollar una reflexión inicial y análisis del caso asignado. Luego cada grupo acordó un desafío y realizó una lluvia de posibles ideas para resolver ese desafío. Las ideas se clasificaron y se escogió y profundizó en una de las ideas propuestas. Esta actividad se terminó con una pequeña presentación donde cada líder de grupo le presentó al resto de los asistentes la idea propuesta¹¹.

El taller se basó en la metodología de la co-creación. De acuerdo a la OECD (2017) *“la co-creación hace a agentes y usuarios participantes activos en la creación de nuevas soluciones. Esto genera soluciones finales con mayor conocimiento y sabiduría, al permitir que estas contemplen todas las perspectivas desde el diseño temprano y genera retroalimentación sobre lo que puede o no puede funcionar. Es también una forma efectiva de minimizar los riesgos asociados al diseño e implementación de nuevas soluciones. Hacer a agentes y usuarios co- participantes de la solución los hace más tolerantes a los errores. La co-creación ayuda a crear gobiernos radicalmente más rápidos y mejores a través del involucramiento de todos”*¹².

Un proceso de co-creación requiere desarrollar varias instancias de trabajo que permitan a los participantes profundizar en una problemática y desarrollar soluciones. El taller realizado sólo tuvo una duración de 5 horas, por lo que no permitió profundizar en el desarrollo de soluciones. Sin embargo, constituye un piloto valioso para evaluar las potencialidades que tiene esta metodología para abordar problemas públicos complejos.

¹¹ La metodología se detalla en el Informe “Encuentro participativo con actores relevantes y usuarios del recorrido seleccionado”, enero de 2018.

¹² OECD, “Fostering Innovation in the Public Sector”, OECD Publishing, Paris, 2017.

Imagen 2 – Etapa de co-creación



Fuente: elaboración propia

5.2. Propuestas preliminares

Las propuestas que se presentan a continuación fueron desarrolladas por cada grupo de trabajo en el contexto de este taller para reducir la evasión en 5 de los perfiles de evasores antes analizados. Si bien estas propuestas elaboradas corresponden a conceptos de ideas, dan cuenta de la diversidad de soluciones que pueden generarse al desarrollar procesos de co-creación con usuarios y agentes diversos.

5.2.1. Perfil Estudiante secundario

De acuerdo al análisis realizado en el taller, se considera que este usuario no evade por el valor de la tarifa (reducida en su caso), sino que principalmente por un “discurso” propio. Muchos estudiantes tienen la convicción de que no deberían pagar por el hecho de ser estudiantes. La evasión se da más por una falta de conciencia, que por limitaciones o deficiencias del sistema (valor del pasaje, dificultad para recargar, etc.).

Por lo tanto, los participantes consideran que el énfasis principal que debe guiar las propuestas en torno a este grupo debe ser la educación en el uso correcto y responsable del transporte público.

Alternativas consideradas:

- Clases a estudiantes de educación básica sobre el transporte público: se considera que, para cambiar la mentalidad de los estudiantes de educación media, es necesario generar conciencia sobre el correcto uso del transporte público en forma anticipada, previo a su uso. Para eso se propone realizar talleres a estudiantes de 5to y 6to básico sobre el valor público que tiene el transporte público en la ciudad, su forma de operación y financiamiento y la importancia que tiene el pago del pasaje.
- Salidas a terreno para conocer los servicios del Transantiago: junto con los talleres de educación vial, se creyó importante mostrar en qué consiste el Transantiago, revisando sus recorridos, conociendo a los conductores y destacando su importancia para la ciudad. Se pretende generar más educación cívica respecto al uso del transporte como un bien público utilizado por todos.
- Pago de la TNE junto a la matrícula: facilitar que los padres paguen el costo de la TNE por adelantado, al matricular a los niños en el año escolar, evitando que los estudiantes destinen el dinero brindado por sus padres para el pasaje en otros gastos no relacionados.
- Zonas pagas a la salida del colegio: que funcionen en los horarios de salida de los estudiantes y así optimizar el horario de funcionamiento y fiscalización y en la mañana, para facilitar el uso del transporte público a padres y apoderados. Estas zonas pagas podrían estar fiscalizadas por la propia empresa o por grupos de voluntarios del propio colegio.

Propuesta priorizada:

Instalar un tótem de carga de las tarjetas bip! y TNE dentro de los colegios para facilitar y promover la carga por parte de los estudiantes, apoderados y vecinos del sector.

La habilitación de un punto de carga permite normalizar y validar socialmente la acción de cargar la tarjeta, permitiendo a los padres modelar esta conducta frente a sus hijos.

Este tótem permitiría ampliar la red de puntos de carga en la ciudad, brindando un servicio al vecindario del colegio, aprovechando una ubicación resguarda y protegida para su funcionamiento.

Con el fin de promover la carga de la TNE por parte de los estudiantes se propone desarrollar una política de promociones y descuentos que incentiven la carga del pase escolar, por ejemplo, a través de pasajes gratis en caso de cargas superiores a un monto determinado.

5.2.2. Perfil Pasajero Recorridos Cortos

Para los participantes del taller, este perfil de evasor tiende a realizar trayectos cortos, dentro de su barrio o comuna. El hecho de que exista una tarifa única y que no sea flexible en función de la distancia recorrida, hace que muchos vecinos sientan que se justifica este pago solo cuando tienen que trasladarse grandes distancias.

Los conductores tienen responsabilidad en facilitar la evasión, dado que existe una relación cercana entre ellos y los vecinos, por lo que los vecinos no se avergüenzan de evadir. Además, en estas áreas más periféricas hay poca fiscalización y es muy fácil evadir, generando que muchos de estos usuarios no se lo cuestionen y evadan.

Este tipo de evasión es premeditada, haciéndose expertos en las técnicas de evasión. Estos usuarios buscan de acuerdo al contexto la manera para evadir.

También el grupo considera relevante la existencia de pocos puntos de recarga en determinados barrios, dificultando que la gente no pueda recargar sus tarjetas.

Alternativas consideradas:

- Tarjeta personal e intransferible: se propone crear una tarjeta de pago especial para vecinos de una comuna, la que puede estar asociada a la tarjeta vecino que muchos municipios distribuyen entre los habitantes de su comuna. Esta tarjeta sería individualizada e intransferible y permitiría generar convenios con los municipios o entidades privadas para subvencionar los viajes cortos a través del co-pago del costo del trayecto.
- Nuevos medios de pago: Se propone desarrollar nuevos medios de pago que faciliten el uso del transporte público por parte de los usuarios. Por una parte se considera la existencia de una tarjeta de prepago similar a la usada en la industria de la telefonía, las que puedan ser adquiridas en kioscos y locales comerciales. Por otra parte, se propone crear una tarjeta que se pague en forma mensual todos los viajes realizados

en el último mes, al igual que se paga la cuenta de los servicios básicos de los hogares. Estos nuevos medios de pago facilitarían el uso del transporte público replicando modalidades de pago a las que los usuarios ya están acostumbrados.

- Servicios exclusivos gratuitos: se propone que existan, en ciertos horarios y dentro de la comuna, servicios gratuitos exclusivos para los vecinos, como por ejemplo, buses para los escolares de la comuna.
- Educación: Se propone reforzar la educación sobre el correcto uso de la Tarjeta bip! en los tramos cortos y los buses alimentadores, de manera de enseñar e incentivar la validación del viaje al hacer transbordos.

Propuestas priorizadas

- a. Tarifa diferencial por distancia:

Se propone establecer una tarifa diferenciada por la extensión del trayecto recorrido. Para ello se requiere cambiar el sistema de validación e implementar uno tipo tag, donde se logre identificar dónde aborda y dónde desciende el pasajero. Este sistema debiera implementarse en las puertas de los buses.

Para evitar aumentar el costo de la tarifa actual a los pasajeros que viven en la periferia y realizan trayectos largos, se propone que este sistema de tarifa diferenciado se asigne sólo a los trayectos cortos, aplicándoles una tarifa menor, pero sin aumentar el costo actual del pasaje para los trayectos largos.

- b. Sistema de transporte alternativo:

Se propone generar un sistema de transporte comunal alternativo que sea gratuito para los vecinos de la comuna, a fin de no colapsar el Transantiago con pasajeros de recorridos cortos. Esto puede ser a través de minibuses que pasen por la comuna o un sistema de bicicletas para los usuarios. Este sistema local tendría paradero compartido con los de Transantiago permitiendo hacer combinaciones con micros que hacen trayectos más largos.

5.2.3. Perfil Trabajadores

Los participantes del taller consideran que este perfil de evasor está fuertemente relacionado con el valor del pasaje. Al utilizar diariamente el bus para ir y volver del trabajo, su costo constituye un gasto importante de su acotado presupuesto mensual.

Por otra parte, el sistema de recarga es difícil para este grupo porque los puntos o centros de recarga no se encuentran cerca de donde viven estas personas o no están abiertos en los horarios en que los trabajadores parten hacia el trabajo o vuelven a sus casas. Se identifica que las zonas periféricas tienen escasez de puntos de recarga.

Además, las personas que utilizan el transporte público en horarios punta han tenido muy pocas experiencias de fiscalización dado que en esos los horarios no se fiscaliza frecuentemente. Por otro lado, la evasión es tan frecuente y “normal” que no hay ningún tipo de sanción social por evadir.

Finalmente, en los horarios punta, los buses están llenos, lo que facilita la evasión ya que los conductores abren las puertas traseras y estas no cuentan con validadores.

Alternativas consideradas

- Punto de carga en las empresas: Poner puntos de carga móviles en las empresas para que sus trabajadores puedan realizar una recarga antes de usar el Transantiago.
- Incentivos para cargar camino a casa: Generar incentivos para que los trabajadores carguen cuando se dirigen a sus casas, de manera de fomentar que siempre se tenga su bip! cargada. Un incentivo podría ser darles un porcentaje de carga extra si cargan después de las seis de la tarde.
- Premio a cargas de mayor cantidad: Generar incentivos para que los usuarios carguen su tarjeta con un monto superior y así evitar que los trabajadores anden con la carga mínima. Lo más inmediato es pensar que el incentivo es en carga adicional, donde por cargar montos superiores a cierta suma, se da un abono adicional.
- Tarjetas desechables de prepago: Aumentar los puntos de venta de tarjetas bip! prepagadas con el fin de disminuir el número de evasores circunstanciales por concepto de olvido, pérdida, lejanía a los puntos de venta o carga, falta de sencillo para cargar, entre otras.
- Subsidio a través de compras en el supermercado: Como la gran mayoría de los trabajadores debe destinar parte de su sueldo a hacer compras mensuales o quincenales en el supermercado, que implican un alto porcentaje de gasto del salario, la idea es que pueda efectuarse un convenio (con una marca específica o una cadena de supermercados), en que pueda subsidiarse la tarjeta bip!, a través de un sistema de puntos convertible a montos de recarga de la tarjeta bip!. Esto permitiría que mediante un gasto fijo de la población económicamente activa, se pueda subsidiar parte del gasto en transporte.

Propuestas priorizadas

- a. Servicios de bus diferenciado

Uno de los principales problemas asociados a la evasión es el alto costo que tiene el transporte público en superficie versus la mala percepción del servicio de buses. Para abordar este problema se propone establecer servicios de transporte diferenciados con costos distintos.

Se propone que exista un bus más básico y uno que considere servicios adicionales, tales como espacio disponible promedio, conexión WiFi, mantenimiento de la máquina, mayor limpieza, entre otros.

Esta diferenciación de servicios permitiría mejorar la percepción sobre la calidad del servicio e introducir una mayor competencia entre los operadores. Los usuarios tendrían un mayor incentivo a pagar por un servicio de mejor calidad, tal como sucede hoy con Metro o con algunos servicios expreso.

b. Vinculación de la tarjeta bip! al celular

Se propone que los usuarios puedan vincular sus teléfonos inteligentes con sus tarjetas de pago, mediante una app donde el pasajero le saca una fotografía a la tarjeta bip!, la cual al ser subida al sistema es leída y asignada a ese número telefónico.

La aplicación permitiría mantener informado en forma permanente al usuario del estado de carga de la bip! y avisarle en los casos que la bip! tenga un saldo bajo (inferior a 2 pasajes), indicando que necesita recarga.

Además la aplicación incluiría un mapa con los puntos de recarga cercanos a la ubicación de ese momento, o la que se busque, y le entrega un código de recarga. Si la persona recarga dentro de una o dos hora posterior a recibir el mensaje y utiliza el código enviado, recibe una bonificación monetaria por haber realizado la carga.

5.2.4. Perfil Mujer con coche o carro

Los participantes señalan que el sistema no está pensado para los pasajeros que se transportan con coches o carros, lo que tienen dificultades para abordar el bus (especialmente en los casos que existe torniquete), validar su pasaje si es que suben por las puertas traseras y quienes muchas veces experimentan que el bus no se detiene en el paradero al verlos.

Al respecto, consideran que no hay claridad sobre qué se puede transportar en los buses. No está establecido si es un derecho o un favor subir con cosas.

En el caso de mujeres con coche genera empatía en conductores y pasajeros, quienes no les dicen nada si no pagan, y en fiscalizadores, quienes no las fiscalizan a ellas.

De manera tangencial, los comerciantes forman parte de este segmento. Este grupo es un evasor más duro, que nunca paga y que no tiene disposición a pago. Ellos tienen una cultura de ahorrar en todos los sentidos, por lo que es difícil que paguen si hay opción de no pagar.

Finalmente, el grupo considera que este perfil de evasor no es un gran problema, ya que son pocos casos, sin embargo, el mayor problema son los demás pasajeros que aprovechan la oportunidad de la apertura de las puertas traseras para subirse al bus y evadir el pago del pasaje.

Alternativas consideradas

- Nuevo sistema de torniquetes: Dado que la mujer con coche no puede ingresar con el torniquete actual, se propone diseñar un nuevo sistema de torniquetes. Se propone puertas similares a las de la Línea 6 del Metro donde se facilita el acceso de la señora con coche por la primera puerta.
- Marco regulatorio: Definir el marco regulatorio sobre qué se puede transportar y qué no. Desarrollar campañas de difusión y educación dirigidas a los diversos tipos de usuarios.
- Zona especial: Crear en algunos paraderos, una zona especial para las mujeres con coche o carro, evitando que otros pasajeros asciendan al bus por esa puerta.

Propuesta priorizada

Instalar un validador en la segunda puerta, que permita que al acceder al bus por esa puerta exista la opción de validar en un lugar cercano.

Este validador podría ser temático, de modo que invite a las mujeres con coche o carro a validar. Por ejemplo, se menciona que el validador tenga adhesivos de guagua o emita un sonido distinto al del validador de la puerta delantera.

Esta medida se podría complementar con paraderos que tengan una zona de espera especial para mujeres que se transporten con coche o carro.

5.2.5. Perfil Jóvenes que carretean

Para los participantes del taller, este perfil de evasor prefiere gastar sus recursos en otros ítems y no pagar el pasaje. No es que no tenga dinero para pagar el pasaje, sino que prefiere gastar en “carretear”. Se escuda en la justificación que toda la gente evade en la noche. Generalmente se transporta en grupo, lo que refuerza la conducta evasora. Se considera que los jóvenes actuales aprendieron de sus padres evasores y han crecido viendo que es común y normal comportarse de esa manera.

Se dificulta el pago en el horario nocturno al no existir puntos de carga en este período, lo que los obliga a recargar su tarjeta antes de salir en la noche, lo que rara vez hacen. Los puntos de carga habilitados en la noche, tales como supermercado, requieren validar la carga en un tótem, los que tampoco están disponibles en estos horarios.

Además existe una conducta más laxa por parte de los conductores en este horario, siendo más permisivo con los evasores e inhibiéndose de confrontarlos para no ponerse en riesgo ellos mismos. Por otra parte, existe escasa fiscalización en este horario, lo que facilita la evasión masiva.

Alternativas consideradas

- Educación cívica sobre el transporte: Incorporar al currículum escolar los temas de formación cívica y educación vial.

- Bus party: Implementar servicios especiales en horarios nocturnos en los cuales se podrían realizar recitales u otro tipo de actividades atractivas para los jóvenes arriba del bus, fomentando el pago del transporte en este horario.
- Puntos de carga nocturno: instalar tótem o puntos de carga en locales nocturnos o barrios con alta afluencia de jóvenes en la noche de manera de facilitar y promover la recarga en este horario.
- Operativos de fiscalización nocturna: implementar operativos de fiscalización nocturna en torno a barrios de alta afluencia de público, de manera de fortalecer la percepción de fiscalización 24/7 del sistema. Desarrollar campañas de difusión de la implementación de fiscalizaciones nocturnas.
- Cámaras interactivas: instalar cámaras en los buses que realicen servicios nocturnos que permitan interactuar con los pasajeros facilitando el poder alertar a los evasores que están siendo vigilados.
- Ofertas nocturnas: implementar incentivos al pago a través de ofertas relámpago de pasajes en barrios de alta afluencia al pública entre personas que estén con su Tarjeta bip! cargada o instalar zonas pagas en el entorno de estos barrios con ofertas de suben 5 y pagan 4.

Propuestas desarrolladas

a. Terminales educativos

Con el fin de generar conciencia en las futuras generaciones de pasajeros del sistema, se propone implementar Terminales Educativos en alguno de los terminales existentes en los cuales los niños podrían ir a conocer los terminales, las máquinas y desarrollar juegos de roles para comprender Transantiago desde su interior.

También pueden considerarse viajes gratuitos en buses de Transantiago disponibles para actividades escolares, de manera de fortalecer la valoración del sistema en los estudiantes y sus familias.

b. Tarifa nocturna

Se propone establecer una tarifa nocturna equivalente a dos tercios del valor actual del pasaje, que incentive la validación en este horario.

Esta medida se complementaría con diversas acciones dirigidas a incentivar el pago:

- Alianzas con barrios o zonas nocturnas para que los locales comerciales ofrezcan promociones o descuentos a los clientes que hayan llegado al lugar mediante transporte público y habiendo pagado su pasaje. Estas alianzas podrían ser complementarias con las campañas de la ley de tolerancia cero, incentivando a las personas a salir en transporte público en la noche.

- Implementar una oferta de un pasaje gratis cada 10 validaciones en el horario nocturno.
- Implementar una campaña que regale aleatoriamente pasajes gratis entre las personas que validan su pasaje en el horario nocturno.
- Aumentar el saldo de emergencia a dos pasajes en el horario nocturno de manera de permitir la ida y regreso en este horario a personas que no quieren evadir, pero deben hacerlo por falta de puntos de carga en el horario nocturno.

6. Recomendaciones

A partir de los resultados del estudio exploratorio sobre la evasión en el servicio 502, desarrollado en conjunto por el Laboratorio de Innovación Pública y el Centro de Desarrollo Urbano Sustentable, se proponen un conjunto de recomendaciones para profundizar en los hallazgos identificados y para desarrollar soluciones que contribuyan a reducir los niveles de evasión en el sistema metropolitano de transporte público.

6.1. Garrote y zanahoria

El estudio identifica una categoría de evasor, denominado evasor oportunista, que corresponde a las personas que a veces pagan y otras veces no pagan su pasaje. Si bien el estudio no permite cuantificar la proporción de evasores oportunistas dentro del total de pasajeros del servicio seleccionado, es posible inferir, a partir de la investigación cualitativa, que se trata de un grupo relevante y numeroso dentro del universo total de pasajeros.

La denominación de oportunista obedece a que corresponde a personas que deciden en el momento de abordar un bus si pagar o evadir, dependiendo de las circunstancias que se presenten, o que han adoptado una estrategia racional de no pagar en determinados tramos u horarios y sí pagar en las otras ocasiones en que usan el servicio 502. Se trata de una decisión racional individual, influenciada ciertamente por la conducta de los demás pasajeros, pero decidida por cada persona.

Por lo tanto, las estrategias desarrolladas para abordar la evasión deben considerar, por una parte, obstaculizadores que reduzcan las oportunidades para evadir y que aumenten las sanciones (de distintos tipos) para desincentivar esta conducta y, por otra parte, los incentivos para pagar el pasaje. Dicho en términos más coloquiales, las estrategias deben fortalecer tanto los garrotes como las zanahorias del sistema.

6.2. Mayor fiscalización

La mayoría de los pasajeros del servicio 502, que fueron consultados durante el desarrollo de este estudio, perciben que existe poca fiscalización del sistema, que ésta se concentra en determinados días y horarios y que las sanciones son poco efectivas. Esta percepción es corroborada por los conductores, quienes manifestaron que pocas veces han sido fiscalizados durante sus recorridos.

Una estrategia efectiva para reducir la evasión debe basarse en la percepción general por parte de los usuarios de que existe una fiscalización **frecuente** del sistema, que ocurre en forma habitual; que es **aleatoria**, por lo que no es posible de predecir cuándo puede ocurrir y, más importante aún, cuando no ocurre; que es **amplia**, incluyendo todos los horarios de funcionamiento del sistema, incorporando el horario nocturno y de fin de semana; y que es **efectiva**, es decir, que cuando identifica a un evasor, éste será sancionado a través de un proceso que terminará con el pago efectivo de la multa correspondiente.

La ley recientemente aprobada, sobre medidas de seguridad y control en lo relativo a los medios de pago del transporte público remunerado de pasajeros, que entre otras medidas establece la creación de un Registro de Pasajeros Infractores, fortalece la efectividad de la fiscalización y sanción de la evasión en el transporte público por lo que desincentiva este comportamiento.

Sin embargo, el fortalecimiento de la efectividad de la sanción no tendrá un gran impacto si no es acompañada de un fortalecimiento significativo en la fiscalización del sistema. Ello requerirá de un número mayor de fiscalizadores, destinados a esta función con fines exclusivos, y que opere en los diversos días y horarios en que funciona el sistema de transporte público.

6.3. Incentivos para la carga y validación

Es esencial en el combate de la evasión el aumentar las posibilidades para que los usuarios puedan cargar sus tarjetas bip!. Existen sectores de la ciudad en que no hay suficientes puntos o centros de carga, lo que disminuye las posibilidades para cargar a muchos usuarios. Es necesario aumentar los puntos de carga, aumentar el horario de funcionamiento de éstos de manera de posibilitar la carga en el horario nocturno y crear nuevas formas de carga utilizando nuevas tecnologías que faciliten a los usuarios este proceso.

También se debe avanzar también en aumentar la información disponible para los usuarios sobre los puntos y centros de carga, a través de diferentes medios, incluyendo el paradero como un lugar estratégico de información de los puntos de carga cercanos. También se deben habilitar canales simples y efectivos para que los usuarios puedan consultar el saldo de sus tarjetas bip!, incluyendo sistemas de alerta, que los incentiven a cargarlas cuando presenten un monto bajo de saldo.

Finalmente, deben evaluarse incentivos para que los usuarios carguen montos mayores en sus tarjetas bip!, mantengan un saldo positivo y aumenten sus validaciones. El actual Club Bip es una iniciativa que busca generar este tipo de incentivos y de fidelizar a los usuarios que pagan habitualmente el transporte público. Deben reforzarse este tipo de medidas para incentivar el pago del sistema, desarrollándose estrategias a la medida de los diversos perfiles de evasores identificados en este estudio.

6.4. Estrategias diferenciadas por perfiles de evasión

El estudio identifica los principales perfiles de evasores del servicio 502, evidenciando las diferencias y similitudes que existen entre estos grupos en relación a la evasión en el transporte público.

A partir de estos hallazgos deben desarrollarse estrategias diversas para reducir la evasión en cada uno de estos grupos, dado que las medidas transversales desarrolladas tienen limitada efectividad en algunos de estos grupos. Los torniquetes, por ejemplo, no son un obstaculizador efectivo para grupos como los estudiantes y jóvenes, quienes los pueden saltar o esquivar con facilidad.

El diseño de soluciones a partir de las particularidades y características de cada perfil de evasor pueden abrir nuevas oportunidades para desarrollar estrategias diferenciadas que sean más efectivas en la reducción de la evasión. Por ejemplo, en el caso del perfil de jóvenes que carretean, las estrategias que se desarrollen deben combinar el aumento de la fiscalización en el horario nocturno, la existencia de puntos de carga en la noche y un conjunto de incentivos que promuevan la carga y validación asociándolos a beneficios en lugares o eventos nocturnos atractivos para ellos. Por el contrario, en el caso de los trabajadores se pueden considerar alternativas para que la carga de la bip! sea un beneficio laboral que establezcan los empleadores en reemplazo de los bonos de locomoción que muchas empresas siguen entregando. En el caso de los estudiantes secundarios, las estrategias deben incentivar la educación temprana sobre el transporte público y la implementación de incentivos para un correcto uso del pase escolar.

6.5. Mejor calidad del sistema

La evasión está íntimamente ligada con la calidad del servicio. Entender qué significa para las personas un servicio de transporte de calidad podría generar mayor compromiso de los usuarios con el sistema y por lo tanto disminuir la evasión.

En este sentido, el trato de los conductores, el estado de los buses y las facilidades que brinda el sistema podrían mejorar notablemente la satisfacción de los usuarios. La regularidad y frecuencia de los buses son claves para disminuir las aglomeraciones de personas y la rabia de una espera larga e incierta, ambos factores determinantes en la evasión

Los medios de desincentivo de la evasión como los torniquetes, si bien efectivamente reducen un cierto porcentaje de evasión, generan gran incomodidad y rabia en las personas y reducen la accesibilidad de algunos usuarios, aumentando aún más la desafección que las personas sienten con Transantiago. Esta desafección está presente en el discurso de la mayoría de los perfiles de evasores estudiados. Adicionalmente, los torniquetes afectan la velocidad del servicio lo que reduce la capacidad efectiva que es posible ofrecer. Así, el torniquete aparece como un arma de doble filo por sus claros beneficios y costos para el sistema.

Para muchas personas usar los buses del transporte público parece ser la última opción, algo que las personas utilizan cuando no cuentan con otra alternativa. Sería interesante generar algún tipo de “privilegio” de los usuarios de estos buses por sobre otros medios de transporte como el automóvil. Por ejemplo, profundizando en la implementación de vías exclusivas que permitan a los buses moverse más rápido y con mejor regularidad.

La adjudicación de los nuevos contratos de operadores del sistema metropolitano de transporte público y de los servicios complementarios representa una oportunidad estratégica para posicionar una nueva imagen del sistema de transporte en la ciudadanía. Este cambio de imagen puede considerar el cambio de nombre del sistema, pero sobre todo debe ser complementado con mejoras reales en el sistema de buses de manera de no frustrar las expectativas de los usuarios en el corto plazo.

6.6. Fortalecer zonas pagas

La implementación de las zonas pagas ha demostrado una alta efectividad en la reducción de la evasión, por lo que debieran seguir ampliándose en los horarios y zonas en que se justifique su operación. Debe perfeccionarse la modalidad de operación de éstas de manera de reducir la evasión en los paraderos aledaños mientras estas zonas están funcionando.

Debe estudiarse con mayor profundidad el comportamiento de los monitores y fiscalizadores que operan las zonas pagas, dado que la investigación realizada muestra que en algunos casos, tales como adultos mayores o estudiantes secundarios, su comportamiento facilita o tolera la evasión de determinados usuarios.

6.7. Comportamiento de conductores

El estudio muestra con claridad que el comportamiento de los conductores es un factor clave para promover, tolerar o reducir la evasión. Como se ha señalado, muchas veces son los propios conductores quienes al abrir las puertas traseras o liberar el torniquete permiten la evasión.

No existe mayor información respecto de los criterios, circunstanciales o perfiles de personas que determinan que un conductor tenga una conducta permisiva, facilitadora u obstaculizadora de la evasión. Se recomienda profundizar el estudio sobre los conductores para contar con mayor evidencia que permita desarrollar estrategias efectivas para sumarlos en los esfuerzos para reducir la evasión.

6.8. Co-creación de propuestas

El taller de co-creación realizado en el marco de este estudio muestra las potencialidades que tiene este tipo de metodología para abordar problemas públicos complejos.

Por una parte, esta metodología permite ampliar la mirada y la comprensión sobre problemas que son multicausales, permitiendo incorporar las perspectivas de distintos usuarios: pasajeros, operadores, fiscalizadores, regulador y expertos. De esta manera se genera un conocimiento más profundo y útil sobre el problema que se debe abordar, redefiniendo los desafíos a partir de los propios usuarios.

Por otra parte, la co-creación permite desarrollar mejores soluciones a partir del prototipado y testeado permanente de las ideas con usuarios reales desde su etapa inicial de desarrollo. Si bien este taller tuvo una muy corta duración, constituye un piloto valioso para evaluar las potencialidades que tiene esta metodología para abordar problemas públicos complejos y aporta conceptos y líneas de acción interesantes que pueden desarrollarse en mayor profundidad.

7. Conclusiones

El estudio exploratorio sobre la evasión en el servicio 502 de Transantiago, desarrollado en conjunto por el Laboratorio de Innovación Pública y el Centro de Desarrollo Urbano Sustentable, entre noviembre de 2017 y enero de 2018, aporta relevantes hallazgos para la comprensión sobre la evasión y para el diseño futuro de nuevas soluciones para reducirla.

La investigación desarrollada identificó una nueva categoría de evasor, denominado evasor oportunista, quien a veces paga y a veces evade el pago del pasaje en los buses públicos. El evasor oportunista amplía las categorías de evasores identificadas en estudios anteriores (evasores circunstanciales, crónicos encubiertos y crónicos desinhibidos), evidenciando la necesidad de conocer con mayor profundidad los factores que determinan o incentiva su conducta en relación al pago del pasaje en el sistema de transportes público.

El estudio aporta amplia evidencia sobre los horarios y paraderos en que se registran los mayores niveles de evasión en el servicio 502, identificando el rango etario estimado y el sexo de quienes evaden. Si bien la tasa de evasión global del servicio 502 es de un 24,2%, hay mayores niveles de evasión en el sentido ida del recorrido en días laborales (25,8%) y fin de semana (29,8%) y en los horarios nocturnos en días laborales (28,9%) y fin de semana (47,7%).

Los niveles de evasión aumentan en paraderos específicos del recorrido, especialmente en los horarios punta y cuando se producen aglomeraciones de personas que están esperando; en trayectos cortos que realizan usuarios sin pagar el pasaje; y en el horario nocturno, en que existe una masiva evasión por parte de los usuarios.

El informe da cuenta de las diversas formas utilizadas para evadir el pago del pasaje, las que incluyen el saltar o esquivar el torniquete, subirse por las puertas traseras, subirse por la puerta delantera sin pagar, validar sin tener saldo, utilizar la TNE de un hijo u otro estudiante y evadir en las zonas pagas.

El análisis del discurso de quienes evaden muestra que las principales razones o justificaciones esgrimidas por los usuarios del servicio 502 que evaden el pago del pasaje se relacionan con la mala calidad del servicio de transporte, el alto costo del pasaje y la despersonalización del sistema al asociarlo al Estado o las grandes empresas.

En la investigación también se identificaron factores que facilitan la evasión tales como la insuficiente fiscalización que actualmente existe del sistema, la actitud de los conductores que en ocasiones incentiva o facilita la evasión y la indiferencia que muestran los demás pasajeros, contribuyendo a normalizar la conducta de evadir. Por otra parte, el estudio también constata que existen obstaculizadores efectivos para la evasión, tales como los torniquetes y las zonas pagas, sin embargo, en el caso de los torniquetes, existe una negativa evaluación sobre su funcionamiento por la incomodidad que genera, el retraso que produce al abordar el bus y las limitaciones que le producen a usuarios específicos quienes no pueden pasar a través de los torniquetes actuales.

Para analizar estadísticamente el efecto de diferentes variables sociodemográficas y operacionales en las tasas de evasión observadas, se plantearon modelos econométricos de tasas de evasión a nivel de paradero-bus-periodo. Este análisis muestra que son estadísticamente significativas las variables de tasa de ocupación del bus, género masculino y edad menor a los 25 años, variables que aumentan los niveles de evasión, y las zonas pagas activas y torniquetes, variables que disminuyen los niveles de evasión.

A partir del análisis de los resultados de la investigación cuantitativa y cualitativa realizada se confeccionaron perfiles de evasores del servicio 502. Los perfiles de evasores no corresponden a grupos representativos de los pasajeros del servicio 502, sino que han sido elaborados por el equipo investigador, buscando sistematizar y sintetizar el diagnóstico realizado en un conjunto acotado de los principales grupos de evasores identificados en las etapas previas de investigación. El estudio propone seis perfiles de evasores: (i) Trabajadores, (ii) Estudiantes secundarios, (iii) El Choro, (iv) Pasajero recorrido corto, (v) Jóvenes que carretean y (vi) Mujer con coche o carro. Para cada perfil se entrega una descripción general, las formas de evasión, sus motivos para evadir, la actitud del evasor, su relación con otros pasajeros y el conductor del servicio 502 y las zonas y horarios donde ocurre mayor la evasión.

El estudio también aporta un ejercicio exploratorio de análisis de los resultados y elaboración de propuestas utilizando la metodología de co-creación con usuarios. A partir de un taller de co-creación realizado en enero de 2017, en el que participaron usuarios, expertos, operadores, fiscalizadores y representantes del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se proponen ideas conceptuales de cómo abordar la evasión en relación a cada perfil de evasor identificados.

Finalmente, a partir de los resultados del estudio exploratorio se proponen recomendaciones para profundizar en la comprensión del fenómeno de la evasión y en el desarrollo de soluciones. Se propone fortalecer la fiscalización y sanción de la evasión, pero al mismo tiempo se recomienda fortalecer los incentivos para la carga de la tarjeta bip! y la validación, buscando fidelizar a los pasajeros que pagan en el sistema. Se recomienda desarrollar estrategias diferenciadas por perfil de evasor de manera de aumentar su efectividad e impacto, incluyendo la educación temprana de los futuros usuarios. Se recomienda aprovechar la oportunidad de la adjudicación de los nuevos contratos del sistema metropolitano de transporte público para mejorar la calidad del sistema y su imagen en la opinión pública. Se sugiere profundizar en la comprensión del comportamiento de los conductores en relación con la evasión, ya que constituyen un actor clave para su combate. Por último, se recomienda utilizar la metodología de la co-creación para el desarrollo de nuevas propuestas de solución a partir de la mirada de los diversos usuarios.

8. Anexos

8.1. Anexo 1: Pauta de observación etnografías en paraderos y buses

El siguiente instructivo tiene como fin delinear las acciones de los observadores y guiar la observación en paraderos y buses.

El objetivo general de la investigación es comprender en profundidad el fenómeno de la evasión en el recorrido 502 del Transantiago. Para esto, se indagará en distintos aspectos del fenómeno, como la forma en que se desarrolla la evasión, las estrategias utilizadas, los actores involucrados, la reacción del público, el discurso asociado, el rol del conductor y los fiscalizadores, entre otros.

Presentación ante el conductor

Los observadores deberán llevar consigo la siguiente pauta de observación así como su carnet de identidad y la carta de presentación, en caso que sean solicitados por el conductor u otra persona de la empresa.

En caso que se suba a la micro en alguno de los puntos terminales, acercarse al conductor y explicarle:

“Buenas días/tarde, mi nombre es [nombre persona], soy parte de un estudio llevado a cabo por la Pontificia Universidad Católica por encargo del Ministerio de Transportes y Metbus. El estudio tiene como objetivo conocer en profundidad el fenómeno de la evasión en el Transantiago y las causas de esto.

Hoy estaré realizando observaciones arriba de la micro y en los paraderos. Tomaré notas y, si usted me autoriza, fotos sobre algunas cosas que considere relevantes.

Finalmente, le recuerdo que está información se usará exclusivamente en el contexto del estudio, yo no estoy haciendo ningún tipo de fiscalización ni registro de lo que usted u otros pasajeros hacen.”

Datos generales observación

Zona	
Horario	
Fecha	
Paradero de inicio	
Paradero de término	

Tipo de bus (con o sin torniquete, con o sin oruga)	
Comentarios	

Evasión en el bus

Preguntas	Descripción
Descripción general de la situación que se vive en el bus	
Perfil: ¿Quiénes son? ¿Cómo se visten? ¿Qué los caracteriza? ¿Cómo hablan? ¿Qué dispositivos u objetos llevan? ¿Andan solos o acompañados?	
Evasión: ¿Cómo evaden? ¿Cuál es la estrategia? ¿Qué pasa en el bus cuando alguien evade? (Reacción de los pasajeros, conductor, etc.)	
Actitud de los evasores en el bus: ¿Cómo es la actitud de los evasores en el bus? ¿Qué hacen? ¿Cuál es su relación con el conductor y el resto de los pasajeros? Describir la secuencia de acción.	
Observaciones adicionales sobre el evasor y la situación de evasión	

Evasión en el paradero (Zonas Pagas)

Ámbito de Observación	Paraderos
Descripción general de la situación que se vive en el paradero de Zona Paga	
Perfil: ¿Quiénes evaden? ¿Cómo se visten? ¿Qué los caracteriza? ¿Cómo hablan? ¿Andan solos o	

acompañados?	
Evasión: ¿Cómo se evade en la zona paga? ¿Cuál es la estrategia? ¿Qué pasa en el paradero cuando alguien evade? (Reacción de los pasajeros, conductor, etc.)	
Relación con el resto de las personas: ¿Cuál es la relación del evasor con el resto de los pasajeros? ¿Con los fiscalizadores?	
Observaciones adicionales sobre el evasor y la situación de evasión	

Observación en paraderos (cuando no es Zona Paga)

Preguntas	Descripción
Descripción general de la situación que se vive en el paradero	
Perfil: ¿Quiénes son las personas que están en el paradero? ¿Cómo se visten? ¿Qué los caracteriza? ¿Cómo hablan? ¿Qué dispositivos u objetos llevan? ¿Andan solos o acompañados?	
Perfil del evasor: ¿Quiénes son? ¿Qué los caracteriza? ¿Qué estrategias utilizan en el paradero con la intención de evadir? <i>(por ejemplo, mirar si el bus viene con torniquete)</i>	

8.2. Anexo 2: Pauta de focus group usuarios

Introducción - 10 minutos
<ul style="list-style-type: none">• Bienvenida• Identificación de los participantes con stickers con el nombre de cada uno• Presentación del estudio: Buenos días/tardes, mi nombre es _____ y actualmente estamos realizando un estudio sobre las causas de la evasión dentro del recorrido 502. En esta etapa se pretende analizar el fenómeno de la evasión desde la perspectiva de sus propios actores, donde ustedes son uno fundamental y quienes tienen un conocimiento sobre la evasión. La idea es tener una conversación entre ustedes respecto a los temas que iremos preguntando. Es muy importante que las preguntas se respondan con la mayor sinceridad posible, y que seamos capaces de escucharnos. Todas las respuestas son absolutamente confidenciales, y no hay respuestas erróneas. Además, será importante que respeten sus turnos en la conversación, para que todos tengan posibilidades de participar y dar opiniones. Desde ya muchas gracias por su tiempo y participación.• Prender grabado y solicitar permiso para grabar.• Explicar normas de participación del focus group: todos deben participar, respetar los otros participantes, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todos tienen información valiosa para aportar.• Apertura: Queremos saber un poco sobre ustedes, ¿cuál es su nombre? ¿usa regularmente el Transantiago? ¿Entre qué comunas se desplaza en su día a día y qué recorrido usa día a día? ¿En que comuna viven?
Motivos de la evasión - 20 minutos
<ol style="list-style-type: none">1. ¿Por qué creen que la gente evade? ¿Cuáles son las principales razones por la cual las personas no pagan su pasaje?2. Si pudieran elegir sólo 3 razones por las que la gente evade, ¿cuáles serían?3. ¿Esos motivos son recurrentes en todas las personas o se focalizan en un grupo de personas?4. ¿Creen que existen tipos de evasores? ¿Cómo serían estos tipos?5. ¿Existen distintas motivaciones por cada grupo?
Fenómeno de la evasión - 20 minutos
<ol style="list-style-type: none">1. ¿En qué lugares creen que hay más evasión de los recorridos donde ustedes habitualmente usan? ¿Por qué?2. ¿Creen que hay diferencias en la evasión según el horario? ¿Existe un tipo de evasión según horario?3. ¿Qué creen que influye en la evasión en el Transantiago? <i>Indagar sobre la infraestructura, cercanía de servicios, personas en buses, etc.</i>4. ¿Cómo ha visto que evaden en el Transantiago? ¿Ha visto algo anecdótico? ¿Se replica esto para el metro?5. ¿Por qué se evade más en algunos servicios que en otros?
Sistemas anti-evasión - 20 minutos

1. ¿Qué creen que facilita la evasión? Y, ¿qué dificulta la evasión?
2. ¿Cómo influye el uso de sistemas anti-evasión para reducir este fenómeno, como los torniquetes y los fiscalizadores?
3. ¿Qué opina sobre los torniquetes? ¿Afectan su trayecto? ¿Lo hace más lento?
4. ¿Qué piensa de las zonas pagas como sistema anti-evasión? ¿Han visto gente desplazarse de una zona paga a otro paraderos sin este sistema para evadir?
5. ¿Qué opinan sobre los fiscalizadores? ¿Ayudan a reducir la evasión? ¿Cómo es la relación de ellos con los usuarios y los evasores?
6. ¿Qué mejorarían respecto a la fiscalización para reducir la evasión?
7. ¿Qué hacen los evasores cuando ven a los fiscalizadores?
8. ¿Qué opinan de las sanciones que reciben los evasores? ¿Deberían ser más duras o menos duras?

Sentimientos - 10 minutos

1. ¿Qué hace usted respecto a la evasión? ¿Le dice algo al evasor? ¿Ha visto que otras personas dicen algo? ¿Por qué si/no?
2. ¿Qué siente usted cuando la persona evade? ¿Le afecta que la persona evada?

Soluciones - 10 minutos

1. ¿Cómo creen que se podría solucionar el problema de la evasión?
2. ¿Por qué esta es la mejor manera respecto a las que hoy en día se utilizan?

Cierre - 5 minutos

- **Agradecer por su tiempo y asistencia al focus group.**

8.3. Anexo 3: Pauta entrevista actores claves

Muchas gracias por su disponibilidad para participar en esta entrevista. Explicar de qué se trata el estudio y la entrevista en este contexto. Pedir permiso para grabar.

Introducción

1. Para iniciar la conversación me gustaría conocer su experiencia de [xxxx], en el tema de la evasión en transporte público.
2. ¿Qué estudios han realizado en su [xxxx] respecto a evasión?
3. Desde [xxxx], ¿cuáles son los temas asociados a la evasión que se suelen estudiar?
4. Según [experiencia xxxx], ¿se puede establecer una relación entre la valoración del servicio y la evasión?

Fenómeno de la evasión

1. Todas las entrevistas y focus groups que hemos hecho, han partido con la siguiente pregunta: En su experiencia, ¿qué ha observado que motiva a que las personas a evadir en Transantiago?
2. Muchos entrevistados y en los focus group han dicho que el motivo de la evasión se basa en una **cuestión cultural**, ¿qué opinas sobre eso?
3. Otro motivo que ha surgido bastante es la **deficiencia en la calidad del servicio**, y los usuarios lo emplean como una justificación para no pagar, ¿qué opinas sobre eso?
4. Otro tema que ha salido en los focus ha sido la **dificultad para recargar la tarjeta bip!** y que esto motivaría a la evasión, ¿qué opinas sobre esto?
5. ¿Qué factores influyen en la existencia de evasión?
6. ¿Qué situaciones facilitan la evasión? ¿Qué situaciones dificultan la evasión? *Indagar respecto a la infraestructura del Transantiago, frecuencia, relación choferes y usuarios, choferes-evasores, usuarios que pagan y evasores y sistemas antievasión.*

Sistemas anti-evasión

1. ¿Cuáles de los sistemas anti-evasión que conoces que se han implementado en Santiago son los que a tu juicio han sido más efectivos?
2. ¿Qué percepción tiene del impacto (en la evasión) de los torniquetes, zonas pagas, fiscalizadores MTT y de la empresa?
3. ¿Qué estrategias se han utilizado a nivel internacional para mitigar el problema de la evasión? ¿Cuáles crees que serían pertinentes o recomendables para Santiago? ¿Que modificaciones serían necesarias para adaptarlas al contexto nacional?

Perfiles de evasores

1. Quien cree que evade en Transantiago? *características socioeconómicas, tipos de viajes, ¿de donde hacia donde?, ¿cuando?*

Implementación del Transantiago

1. Adicional a los anteriores factores, de forma general ¿Qué crees que ha fallado en la implementación del Transantiago que ha facilitado la evasión?

Experiencia personal

1. ¿Usted ha evadido? ¿Qué lo llevó a evadir?

Cierre e invitación a participar del encuentro final

8.4. Anexo 4: Pauta entrevistas en profundidad

Muchas gracias por su disponibilidad para participar en esta entrevista. Como ya conversamos por el procedimiento de firma del consentimiento informado, mi nombre es y trabajo en la Universidad Católica. Estoy realizando una investigación sobre la evasión del Transantiago para el MTT.

La idea es que podamos tener una conversación relajada sobre el tema, y que Ud se sienta libre para expresarse con honestidad. Le recuerdo también que lo que conversemos acá es confidencial.

Generación de confianza:

¿Qué actividades realiza Ud diariamente? ¿En qué comuna vive? ¿Hace cuánto tiempo que vive ahí? ¿Para qué actividades utiliza el transporte público? Además de las micros, ¿utiliza otros medios de transporte como el metro, taxis o colectivos? ¿Para que trayectos utiliza la 502? ¿Cómo es su experiencia general con el transporte público? ¿Y con la 502 específicamente?

Caracterización del grupo. *Realizar preguntas para caracterizar el perfil.*

¿Ha observado evasión entre sus vecinos a la hora de pagar el Transantiago? ¿Y específicamente en la 502?

¿En qué situaciones se evade en la micro entre los vecinos? ¿Qué ha observado?

Motivos o discursos para evadir. *Indagar en el discurso de ese perfil respecto a la evasión.*

¿Por qué motivos crees que sus vecinos no pagan el Transantiago?

¿Todos evaden por el mismo motivo o crees que hay otras razones por las que se evade?

(Indagar en si hay distintos grupos de evasores en este grupo y cuáles son las razones de cada grupo para evadir)

Estrategias de evasión de su grupo

¿Cómo evaden los vecinos en la 502? Esperan que el chofer les abra atrás, se acercan por adelante y piden que le abran, etc.

¿Qué hacen cuando hay torniquete? ¿Qué hacen cuando hay fiscalizadores? ¿Qué hacen cuando hay zonas pagas?

Una vez que evaden, ¿cómo se comportan dentro de la micro?

¿Cómo describirías el comportamiento de los vecinos en otras situaciones donde te encuentras con ellas?

¿Cómo es su relación con el chofer de la micro? ¿Y cómo es la relación de los vecinos que evaden con el chofer?

¿Cómo es la relación de los que evaden con las personas que van en la micro? ¿Hay alguna interacción entre ellos?

¿Ha visto alguna vez que un pasajero le llame la atención a las personas que evaden? ¿Qué les dicen? ¿Cómo reaccionan si alguien les llama la atención?

¿Le ha tocado ser fiscalizada/o por evasión en los buses de Transantiago? Si es así, ¿qué sintió? ¿cuál fue su reacción? (Si han sido fiscalizados y multados, indagar en la experiencia de la multa, si la pagaron o no, y por qué, etc)

¿Ha sabido de vecinos que han sido fiscalizadas? ¿cómo reaccionaron cuando fueron fiscalizados?

Evasores y el resto del grupo

¿Ud diría que es común la evasión del Transantiago entre los vecinos? ¿Cree que en el recorrido 502 esto ocurre más o menos que en el resto del sistema? ¿Cree que esto es algo que pasa en toda la ciudad, o está más concentrado en ciertos sectores? Si es así, ¿en cuáles?

Propuestas para disminuir la evasión:

¿Qué cambios cree que habría que hacer en el sistema para que los vecinos paguen su pasaje?
¿Por qué cree que estos cambios serían efectivos para que los vecinos paguen el pasaje?

Para finalizar:

¿Tiene alguna pregunta sobre lo que hemos conversado hoy?
¿Quiere agregar algún tema sobre la evasión que no hemos tocado?

Agradecer tiempo y colaboración.

8.5. Anexo 5: Categorías de grilla de análisis

Categoría	Sub-categorías
¿Dónde y cuándo ocurre?	Trayectos cortos
	Paraderos peak
	Horario
	Fines de semana
¿Cómo ocurre?	Saltar torniquete
	Entrar por puerta trasera
	Conductor y torniquete
	Entrar y no pagar
	Estrategias zona paga
	Caminar paradero aledaño zona paga
	Paga uno y entran dos
	Utilizar TNE de estudiantes
	Pasar bip/ Descargada
	Dejar pasar micros con torniquete
Situaciones que facilitan y dificultan la evasión	Fiscalización y efectividad de la multa
	Normalización de la evasión
	Conducta conductor
	Frecuencia de buses y aglomeración de personas en paraderos
	Falta de lugares de recarga e información sobre carga
	Indolencia de los pasajeros
	Desconocimiento del funcionamiento de bip/
	Torniquete
	Zona Paga
Razones para evadir	Mala calidad del servicio: buses, falta lugares de recarga, conductores, mala frecuencia, mala infraestructura, malos recorridos
	Alto costo
	Asociación TS y Estado o grandes empresas
	Descontento con el sistema
	Facilidad de la evasión
Perfiles	Caracterización
	Relación conductores
	Relación pasajeros
	Actitud
	Motivaciones
	Relación sistemas anti-evasión

8.6. Anexo 6: Consentimiento informado

La Pontificia Universidad Católica en conjunto con el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones está realizando un estudio cualitativo sobre la evasión en el transporte público, específicamente en el recorrido 502. A continuación, le presentamos información que esperamos le sirva para tomar la decisión de participar en esta investigación.

¿Cuál es el propósito del estudio?

Este estudio busca identificar los perfiles de evasores y sus motivaciones para evadir el Transantiago.

¿En qué consiste su participación?

Participará en una entrevista, que consiste en una conversación guiada por algunos temas en la que usted puede expresarse con honestidad y libertad.

¿Cuánto durará su participación?

Su participación durará 20 a 30 minutos aproximadamente.

¿Qué riesgos corre al participar?

Dado el tipo de actividad y las temáticas abordadas, esta no debiera representar riesgos personales para usted, salvo invertir tiempo en la actividad.

¿Qué beneficios puede tener su participación?

Participar en esta actividad tendrá beneficios para mejorar el servicio del Transantiago.

¿Qué pasa con la información y datos que usted entregue?

La actividad será grabada y transcrita con el único fin de permitir su posterior análisis. Debido a su calidad de “experto”, esta entrevista no es confidencial.

¿Es obligación participar? ¿Puede arrepentirse después de participar?

Usted NO está obligado/a de ninguna manera a participar en esta actividad y puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia por ello.

¿A quién puede contactar para saber más de esta actividad o si le surgen dudas?

Si tiene cualquier pregunta acerca de esta actividad, así como consultas o preocupación respecto a sus derechos como participante, puede contactar a Javiera Parra al email jjparra@uc.cl, o al director del proyecto, Cristóbal Tello al email ctelloe@uc.cl o al teléfono celular +56 9 9822 4152.

Le recordamos que nos interesa conocer sus experiencias y opiniones tal cual son, por lo que al participar en esta actividad tenga en cuenta que no hay respuestas correctas o incorrectas, su experiencia es válida en sí.

Al aceptar participar en este estudio usted autoriza la publicación de la información anónima recogida en informes, presentaciones y revistas científicas. Además, usted autoriza a los responsables de esta evaluación a acceder a esta información en otras oportunidades con fines

estrictamente de investigación, como insumo para estudios realizados en temáticas relacionadas. La información será utilizada de manera anónima por lo tanto no se publicará ningún dato que permita reconocerlo/a dentro del estudio.

He tenido la oportunidad de leer esta declaración de consentimiento informado, hacer preguntas acerca del estudio y acepto participar.

Nombre y Firma del Participante

Nombre y Firma del Investigador

Diciembre 2017