



Institución:
Instituto Profesional Los Leones

Título:
Transantiago y sus campañas de Comunicación en contra de la Evasión

Integrantes:
Bárbara Martínez Ibarra
Débora Rojas Arredondo
Denisse Romero Farías

Seminario para optar al Título de:
Comunicador Social en Marketing

Profesor Guía:
Sr. Rodrigo Castillo Ahumada

Lugar:
Santiago

Año:
2014

“Si caes es para levantarte, si te levantas es para seguir, si sigues es para llegar a donde quieres ir y si llegas es para saber que lo mejor está por venir”...

“Nacemos para vivir, por eso el capital más importante que tenemos es el tiempo, es tan corto nuestro paso por este planeta que es una pésima idea no gozar cada paso y cada instante, con el favor de una mente que no tiene límites y un corazón que puede amar mucho más de lo que suponemos” ...

“Basta un poco de espíritu aventurero para estar siempre satisfechos, pues en esta vida, gracias a dios, nada sucede como deseábamos, como suponíamos, ni como teníamos previsto” ...

“La vida está para adelante nunca para atrás, si andas por la vida dejando puertas abiertas no podrás desprenderte ni vivir lo de hoy con satisfacción”...

Índice

Introducción.....	de 4 a 7
Marco de antecedentes.....	de 8 a 64
Campañas Comunicacionales en contra de la Evasión.....	de 65 a 82
Tipo de Investigación.....	83
Instrumentos.....	84
Descripción del caso.....	85 - 86
Objetivo General y Objetivos Específicos.....	87
Planteamiento del Problema.....	87 - 88
Justificación de la Investigación.....	88
Análisis del Transantiago y Evasión.....	89
Cantidad de usuarios mensual y anual promedio.....	90
Desarrollo de las encuestas y Gráficos correspondientes.....	de 90 - 113
Análisis general de encuestas y gráficos.....	de 114 - 116
Entrevista a Sujetos Expertos N° 1.....	de 117 a 120
Análisis de la Entrevista N°1.....	de 121 - 123
Entrevista a Sujetos Expertos N° 2.....	de 124 - 125
Análisis de la Entrevista N°2.....	de 125 - 126
Entrevista a Sujetos Expertos N° 3.....	de 127 - 130
Análisis de la Entrevista N°3.....	de 131 - 132
Análisis General de las entrevista a los Sujetos expertos.....	de 133 - 134
Vinculación entre todos los análisis más los objetivos.....	de 135 - 143
Glosario.....	de 144
Anexo (Encuestas).....	de 145 más anillados

Introducción

La finalidad de combatir la evasión es lograr que los usuarios del Transantiago paguen su pasaje. Hoy en día el porcentaje de evasión en el transporte público es muy alto, por lo que a través de esta investigación se buscara lograr persuadir a los usuarios a través de campañas comunicacionales que logren enviar un mensaje claro y que sea recibido de la mejor forma por los usuarios, para que así las personas comiencen a pagar su pasaje y dejen de evadir el pago de este servicio.

Se comenzará recopilando información sobre las campañas comunicacionales que ha realizado el gobierno y empresas en contra de la evasión y se analizarán los porcentajes de evasión frente a los resultados arrojados, adquiridos y como han variado desde la implementación del Transantiago.

Se realizará una encuesta a un porcentaje de los usuarios de Transantiago, la cual buscará conocer las causas de la evasión y así poder enfrentar el problema con claridad.

Gracias a los resultados de las encuestas se podrá conocer las razones que tienen los usuarios del Transantiago para evadir el pago del pasaje, se podrá detectar en que está fallando el sistema público de transporte, las campañas comunicacionales, conocer que se puede mejorar, qué se debe cambiar, que es lo que se está haciendo bien, teniendo así la posibilidad de mejorar el concepto que los usuarios tienen sobre Transantiago, logrando así que el porcentaje de evasión disminuya y la calidad del servicio sea cada día mejor.

El objetivo general de esta investigación es “Analizar la relación existente entre las campañas comunicacionales contra la evasión y los usuarios del Transantiago”, identificando tanto la percepción del usuario evasor, como del usuario no evasor.

Hay que determinar también las principales razones de los usuarios en la evasión, de esta manera, se podrá conocer el por qué de la evasión y cómo combatirla de las formas más convenientes, obteniendo los resultados esperados.

En este seminario se pretende dar a conocer cómo es el servicio, lo que piensan y viven cada día los usuarios al viajar en el Transantiago para llegar a su destino, ya sea cuando pagan su pasaje o cuando evaden su pasaje.

Para esta investigación es muy importante saber el principal motivo que lleva a los usuarios a evadir el pago de su pasaje, a pesar de las campañas que son dirigidas para persuadir y motivar al usuario a pagar.

Es muy importante saber el punto exacto en el cual comenzó todo el problema sobre la evasión, el pago del pasaje y el fracaso de las campañas comunicacionales que se realizaron para persuadir a las personas y entender por qué a través de los años que han transcurrido es un problema que sigue existiendo en todas las empresas que tiene Transantiago.

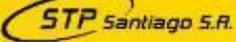
Se darán a conocer y se identificarán las distintas campañas de comunicación que se han lanzado para que las personas cancelen su pasaje, dependiendo de las fechas en las que se lanzaron y se identificará cuál de todas ha tenido mayor efecto en las personas, detallando cuál campaña comunicacional ha sido la más recordada en la mente de los usuarios.

No hay que dejar de mencionar que es muy importante saber cuál de las campañas identifica y lleva a que las personas sean persuadidas y quieran cancelar su pasaje.

También se enfocará un poco más en el principal objetivo del Transantiago era: “Hacer del transporte público una alternativa atractiva”, para los usuarios de automóvil. Se esperaba que con el nuevo sistema los viajes en transporte público aumentaran, contribuyendo así a reducir la congestión en la ciudad. Sin embargo, ocurrió justo lo contrario. No sólo la proporción de viajes en transporte público se ha reducido respecto a los viajes en transporte privado, sino que el número total de viajes en transporte público ha estado cayendo.

Es preocupante la disminución en los viajes en transporte público desde la entrada en vigencia del Transantiago, a pesar de que la ciudad ha seguido creciendo. Esto significa que las personas hacen lo posible por viajar en transporte privado, pese a ser mucho más costoso para ellos y para la sociedad.

Empresas/Operadores

 <p>Alsacia-Express, a través de la empresa privada "Alto", ejecuta tres tipos de fiscalizaciones: equipos en parada, equipos de fiscalización del uso de la tarjeta bip a bordo de los buses y equipos de fiscalización a bordo de los buses con apoyo de Carabineros. Luego de fiscalizar identifican a los evasores multados y aportan a los Juzgados de Policía Local nuevos antecedentes de éstos para que el tribunal cuente con más información para dictar sentencia.</p> <p>El plan ha permitido avanzar en el control de la evasión en Alsacia - Express a través de su plan de "Tolerancia Cero" fiscalizando a más de 60 mil pasajeros mensuales a bordo del bus, logrando entregar información a los Juzgados de Policía Local de más de 13.000 evasores, gestionando 520 órdenes de detención.</p>	 <p>Por su parte la empresa Subus ha tomado diferentes acciones para incentivar las validaciones y bajar así los índices de evasión, instalando validadores móviles en la Estación Intermodal de La Cisterna, los que son utilizados por los fiscalizadores pertenecientes a la misma empresa, permitiendo a los pasajeros pagar su pasaje, ordenar el acceso a los buses y por lo mismo reducir los tiempos de espera.</p> <p>Cuentan también con 180 y 440 fiscalizadores (Dependiendo del período) que controlan el pago del pasaje en paraderos estratégicos, zonas pagas y al interior de bus con máquinas que chequean validaciones. A estos se suma la instalación de torniquetes en los buses de la flota, los que contribuyen en la baja de los índices de evasión, obstaculizando el paso fácil de los evasores.</p>	 <p>STP Santiago trabaja con una empresa externa llamada "Fiscaliza", que proporciona personal de exclusiva dedicación respecto a temas de evasión.</p> <p>El personal de Fiscaliza, es denominado como "Fiscalizadores de evasión", los que se ubican en puntos o paradas que la empresa de buses considera estratégicas, debido a la cantidad de usuarios que transitan por estas paradas y por la cantidad de transacciones que se generan en esos determinados puntos. Actualmente supervisan en horarios punta tarde y mañana, cuando hay más afluencia de usuarios y se encuentran en el diseño de campañas anti-evasión, con el fin de controlar este tema. También se incorporó la presencia de validadores móviles que poseen ruedas en su parte inferior para que resulte cómodo al momento de desplazarlo. Los validadores móviles son de exclusiva operación por parte del personal de Fiscaliza.</p>
---	---	---

Aquí se va presentando una síntesis de lo que son las empresas del Transantiago, las cuales a la vez ayudan en profundidad a elaborar este trabajo.



No hay que dejar de mencionar, las campañas se analizan para ver qué es lo que está provocando que los usuarios no les llegue el mensaje correctamente para que perdure en el tiempo no tan solo por un periodo. Se tendrá que analizar y llegar al por qué no persuaden las campañas.

Antecedentes

Evasión en Transantiago

Los sistemas de transporte público suelen estar sujetos a evasión y es considerado normal en cifras bajas. Sin embargo, la evasión global en Transantiago hoy en día llega al 17%, pero si se descuentan los viajes en metro, donde prácticamente no hay evasión, la cifra alcanza órdenes del 25% del total de las etapas para el transporte en buses. (Fundación Chile 2010).

Los perfiles de los evasores son variados y tienen comportamientos distintos al momento de evadir, según un estudio realizado por Collect GFK (2010), estos pueden clasificados en cuatro tipos:

- Evasor Involuntario
 - No logra cargar su tarjeta en su barrio y pide al chofer que lo lleve en su primer viaje, y luego carga en el punto más cercano que encuentra en su recorrido, generalmente en el metro.
 - Se debe principalmente a la falta de puntos de recarga o baja cuota entregada a almacenes con recarga Bip!
- Evasor Prepotente
 - Escuda su evasión como protesta al sistema. Se escuda en que el sistema no funciona, que el chofer no gana con el pasaje, etc.
 - Este usuario es uno de los más criticados socialmente.
 - Son considerados una minoría dentro de los evasores.
- Evasor Oportunista
 - Es evasor cuando se le presenta la posibilidad. Generalmente es un evasor que actúa en grupos y que intenta pasar desapercibido, no es confrontacional y se aprovecha de situaciones de colapso del sistema para evadir el pago de su pasaje.

- Este comportamiento aparece principalmente en los horarios punta y paraderos con mucha demanda, como por ejemplo: Paraderos cercanos a los colegios.
- Evasor por Ahorro
- Conoce el sistema y utiliza los medios disponibles para ahorrar. Este evasor conoce el sistema y ha buscado las formas de utilizar el sistema como medio de ahorro, frecuentemente se ve en grupos familiares. Aquí encontramos la estrategia de “los cuatro minutos”, donde el usuario marca su pasaje y pide al conductor marcar el pasaje de su(s) acompañante(s) luego de 4 minutos para que el pasaje tenga un costo 0. De esta forma, cumple con el sistema, pero logra ahorrar pasajes en su grupo familiar.
- Este es el evasor que más daño causa financieramente al Transantiago, porque a los operadores se les paga por bip!, recibiendo solo un pago el sistema, pero facturando 2 al operador.

La evasión es un grave problema para el financiamiento del Transantiago y tiene consecuencias en la gestión de este a través de información de transacciones, ya que no todos los viajes son detectados, pudiendo sub estimar la demanda de transporte.

Fundación Chile, realiza mediciones periódicas de la tasa de evasión (porcentaje del total de etapas de viaje efectuadas sobre buses, en que no existió una validación o ésta no fue exitosa) en el sistema de transporte. La más actualizada a la fecha es la número 65, realizada entre el 6 al 21 de abril del 2010. Se encuestaron 775.090 usuarios sobre 28.538 buses. La metodología utilizada consiste en que el encuestador se sube a un bus por 20 minutos y cuenta la gente que validó correctamente su tarjeta bip! y el total de personas que suben al bus (Fundación Chile, 2010). Esta muestra es bastante poco representativa, por lo que para obtener mejores datos se utilizaron todas las muestras del año 2009, en Tabla 2 se puede ver los resultados obtenidos de estas mediciones además del número de buses

medidos en cada operador y horario, se puede apreciar que no existen mediciones en horas punta, principalmente en hora punta mañana, además la muestra es bastante pequeña.¹

Tasa de evasión en el Transantiago alcanzó su nivel más alto

El 22 por ciento de los pasajeros no paga.

Representa pérdidas de siete millones de dólares al mes.

La tasa de evasión del Transantiago en los últimos meses llegó al 22 por ciento, el índice más alto desde que empezó a operar en febrero de 2007.

Según los datos manejados por el Ministerio de Transportes, en agosto la evasión llegó al 22,3 por ciento y en septiembre el 22,1 por ciento, números que equivalen a un alza de 38 por ciento respecto del 16,2 por ciento que marcó en mayo de 2007, cuando se midió por primera vez la cantidad de personas que no pagaban su pasaje.

Los estudios señalan además que los buses alimentadores son los que concentran la mayor evasión, de 24 por ciento, mientras que en los troncales la evasión de un 20 por ciento en promedio.

Estas cifras se traducen en un perjuicio mensual de siete millones de dólares para el sistema de transportes capitalino.

Para combatir esta situación, el Ministerio ha fortalecido las fiscalizaciones, cursando un total de 59.000 multas en lo que va del año, cifra un 15 por ciento mayor que la de similar periodo del año 2010. El cambio fundamental llegará, sin embargo, en el mes de diciembre, cuando el Gobierno firme los nuevos contratos con las empresas operadoras, que trasladarán a éstas la responsabilidad de controlar la evasión, dado que el pago comenzará a ser por pasajero transportado y validado con la tarjeta Bip!

¹ Fischer Montt D. (2010) *obtención de información para la gestión del Transantiago a través datos operacionales*. Tesis para optar al título de ingeniero civil, Universidad de Chile, Santiago, Chile.
[Recuperado el 04 de Enero 2014 en: http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-fischer_dm/pdfAmont/cf-fischer_dm.pdf, pagina 11].

Pago de multas por evasión del pasaje en Transantiago aumenta en 56%²

Desde el año 2011 al 2012 se registra una importante reducción del porcentaje de evasión.

Evasión del Transantiago alcanzó en diciembre de 2012 su nivel más bajo en 17 meses

La mejora del indicador, aseguran desde el MTT, se debe a los cambios de contratos a las operadoras.

Los cambios en los contratos significaron que las empresas invirtieran en una mayor cantidad de fiscalizadores.

Su nivel más bajo en los últimos 17 meses registró la evasión a la tarifa del Transantiago en diciembre de 2012.

Durante dicho período del año pasado, el no pago del pasaje del transporte público capitalino marcó un 19,9%, muy por debajo de los 22,3 cifrados en agosto de 2011.

Asimismo, al compararse con diciembre del mismo año, la evasión obtuvo una baja aún mayor: 3,7 puntos porcentuales (en esa fecha fue de 23,6%).

Esto significa, de acuerdo a las cifras oficiales, que una de cada cinco personas no paga su pasaje a la hora de abordar la locomoción colectiva.

La mejora del indicador, según el Ministerio de Transportes (MTT), está directamente relacionada con la implementación de los nuevos contratos de operación implementados progresivamente durante 2012, que otorgaron a las empresas operadoras un rol activo en el control de la evasión.

²Cooperativa.cl (2011, 11 de Noviembre)

[Recuperado el 04 de Enero 2014 en: <http://www.cooperativa.cl/noticias/pais/transportes/transantiago/tasa-de-evasion-en-el-transantiago-alcanzo-su-nivel-mas-alto/2011-11-11/101452.html>]

Esto, según lo indicado por el titular de la cartera, Pedro Pablo Errázuriz, se debió a que los nuevos contratos incorporaron un gran cambio, consistente en que ahora a las operadoras no se les paga por kilometraje recorrido, sino que por pasajeros transportados.

Es por eso que el secretario de Estado recalcó que la responsabilidad en la fiscalización y en evitar la evasión ahora cae en los operadores "porque es a ellos a los que se les está robando".

Lo anterior ha significado que las mismas empresas agudicen su fiscalización, lo que se ha traducido en el ingreso de más de 1.400 inspectores financiados por las operadoras para resguardar que los pasajeros paguen su pasaje.

En este caso, el coordinador del Transantiago, Patricio Pérez destacó que las empresas más destacadas en la disminución de la evasión fueron Express -con una baja de 10 puntos entre octubre y diciembre de 2012- y Vule, que redujo la cifra en más de 3 puntos.

"Estamos satisfechos con esta cifra, pero sabemos que aún falta mucho por hacer. Queremos que siga disminuyendo la cantidad de pasajeros que no paga el pasaje, porque nos parece que es absolutamente un tema de justicia, ya que no corresponde que quienes se esfuerzan día a día para pagar su pasaje se vean afectados por quienes no lo hacen", dijo el ministro Errázuriz.

Estos resultados son dados a conocer justo después de que un estudio de la consultora Collect-GfK revelara una desaprobación ciudadana del 61% al sistema de transporte público.

Evolución de la evasión en el Transantiago

- Agosto 2011: 22,3%
- Septiembre 2011: 22,3%
- Octubre 2011: 23,6%
- Noviembre 2011: 22,3%
- Diciembre 2011: 23,6%

- Enero 2012: 23,3%
- Febrero 2012: 27,7%
- Marzo 2012: 22,7%
- Abril 2012: 24,5%
- Mayo 2012: Sin medición
- Junio 2012: 23,3%
- Julio 2012: Sin medición
- Agosto 2012: 20,3%
- Septiembre 2012: Sin medición
- Octubre 2012: 20,8%
- Noviembre 2012: Sin medición
- Diciembre 2012: 19,9%³

La evasión es un gran problema que el Transantiago está combatiendo y es por esto que se crearon campañas para que los usuarios paguen su pasaje.

Recorridos del Transantiago inician plan "tolerancia cero" a la evasión

Se lleva a cabo en recorridos de Alsacia-Express, línea 100 y 400. Multas van a fluctuar entre los 40 mil y 60 mil pesos, y se arriesgan hasta siete días de cárcel.

A partir de este martes se implementa en los buses del Transantiago el plan "Tolerancia Cero a la Evasión", que se llevará a cabo en los recorridos de Alsacia-Express, línea 100, 400 y todas las D.

Considera un paquete de 12 medidas para reducir el no pago con la tarjeta BIP. Entre las medidas del plan implementado por el Grupo ALTO destaca la persecución legal del evasor

³Jara R. (2013,01 de Febrero) Evasión del Transantiago. *Emol*.
[Recuperado el 04 de Enero 2014 en: <http://www.emol.com/noticias/nacional/2013/02/01/582087/evasion-del-transantiago-en-2012.html>]

para que cumpla con las multas y sanciones, y también un sistema de fiscalización mucho más efectivo.

Desde este martes, aquellos usuarios que evadan el pago arriesgan una multa que va a fluctuar entre los 40 mil y 60 mil pesos, e incluso, una pena de cárcel por hasta siete días si no se cumple con las multas.

El plan va a considerar un trabajo coordinado con las distintas instituciones estatales que intervienen en la problemática de la evasión, entre ellos el ministerio de Transporte, Carabineros y también Juzgados de Policía Local. Las pérdidas por evasión, en un solo día de servicio del Transantiago, alcanzan los 100 millones de pesos.⁴

Comparando con años anteriores la evasión logro reducir el no pago del pasaje consiguiendo combatir la evasión.

Evasión del Transantiago se reduce al 19,2% y registra nivel más bajo de los últimos 30 meses.

Según indicó el titular del Ministerio de Transportes la mejora del indicador está directamente relacionada con el cambio en los contratos de las empresas operadoras.

A su nivel más bajo desde diciembre del 2010 llegó la evasión del Transantiago, según informó el Ministerio de Transportes.

El indicador realizado por la cartera llegó a 19,2% durante el segundo trimestre del 2013, lo que representa una disminución en 1,8 puntos porcentuales, en relación al segundo trimestre cuando se registró un 21% de evasión.

⁴ Cooperativa.cl (2013,04 de Junio) inicio plan tolerancia cero a la evasión.

[Recuperado el 04 de enero 2014 en: <http://www.cooperativa.cl/noticias/pais/transportes/transantiago/recorridos-del-transantiago-inician-plan-tolerancia-cero-a-la-evasion/2013-06-04/112113.html>]

El titular de Transportes, **Pedro Pablo Errázuriz**, señaló que el trabajo realizado “ha permitido que las empresas hoy sean responsables de implementar fórmulas para reducir la evasión”.

“Siempre hemos sido firmes en decir que es una injusticia que haya persona que se transporten sin pagar su pasaje, afectando a la gran mayoría que sí lo hace, por eso seguiremos trabajando en la misma dirección para seguir bajando esta cifra”, sostuvo el secretario de Estado.

Según indicó Errázuriz, la mejora está directamente relacionada con el cambio en los contratos de las empresas operadoras, lo que abrió espacio para que las propias unidades de negocio tomaran un rol en el control de la evasión.

Con esto, cinco de las siete de las empresas que hoy operan en el sistema, registraron bajas en sus índices de evasión que van de los 5,2 a 1 punto porcentual respecto a la medición anterior. Sin embargo, otras dos (Subus y Redbus), aumentaron el porcentaje.

El director de transporte público metropolitano, Patricio Pérez, señaló que “esta disminución es una muy buena noticia, sin embargo aún queda trabajo por hacer en relación a la evasión, sus motivos y la manera que debemos enfrentarla junto a las empresas de Transantiago”.

El cálculo del registro de evasión se realizó en viajes realizados durante la segunda y tercera semanas del período, entre las 6.30 y las 21.00 horas.

Unidad de Negocio	Operador	Índice de Evasión Enero-Marzo 2013	Índice de Evasión Abril-Junio 2013
UN 1	Alsacia S.A.	22,5%	21,5%
UN 2	Su Bus Chile S.A.	19,7%	21,8%
UN 3	Buses Vule S.A.	22,8%	18,8%
UN 4	Express S.A.	19,1%	13,9%
UN 5	Buses Metropolitana S.A.	20,0%	15,9%
UN 6	Red Bus Urbano S.A.	15,8%	19,6%
UN 7	STP Santiago S.A.	30,9%	29,6%

Evasión en Transantiago registra el nivel más bajo en dos años y medio
El ministro de Transportes indicó que desde junio de 2012, cuando estuvieron todos los contratos nuevos en plena ejecución, cayó la evasión en 4,3 puntos porcentuales, o sea, de 23,3% a 19,2%.

A su nivel más bajo desde diciembre del 2010 llegó la evasión del Transantiago (2013, 01 de agosto) *UPI*

Tendencia que ha venido surgiendo en el año completo, de hecho, hemos tenido una disminución de 1,8 puntos El ministro de Transportes, Pedro Pablo Errázuriz, informó este jueves que la evasión del pasaje en los buses del Transantiago tuvo el nivel más bajo desde diciembre de 2010, llegando al 19,2% durante el segundo trimestre 2013 respecto al primer trimestre, que fue 21%, por lo que hubo una disminución de casi un 2% entre ambos períodos.

⁵ Evasión del Transantiago se redujo al 19,2% (2013, 01 de Agosto) *La Tercera*.
[Recuperado el 06 de Enero 2014 en: <http://www.latercera.com/noticia/nacional/2013/08/680-535783-9-evasion-del-transantiago-se-reduce-al-192-y-registra-nivel-mas-bajo-de-los.shtml>]

El ministro explicó que en los contratos antiguos la evasión era de cargo del Estado, y "si la gente evadía el afectado era el país, porque éste pagaba fijo y cobraba variable según los usuarios, eso cambió, porque si hoy hay evasión ésta es de cargo de las empresas, por lo tanto los contratos tienen incentivos muy importantes para que las empresas participen activamente en el control de la evasión".

"Nosotros con el equipo de fiscalización estamos trabajando fuerte porque creemos que la evasión es un mal que hay que erradicar, creemos que son dineros que ayudarían a ir mejorando la calidad, pero los contratos hacen que las empresas tomen un rol muy importante", destacó Errázuriz.

Agregó que "la buena noticia es que hemos tenido una disminución, y eso se nota en la porcentuales con respecto al primer trimestre de 2013, y tenemos ahora la cifra más baja en los últimos 30 meses que corresponde a una evasión del 19,2%".

Precisó que desde junio de 2012, cuando estuvieron todos los contratos nuevos en plena ejecución, y hasta la fecha de hoy, cayó la evasión en 4,3 puntos porcentuales, o sea, de 23,3% a 19,2%.

"Se nota una tendencia muy positiva que creo no sólo tiene un efecto económico, tiene un efecto en el comportamiento de las personas que se hacen responsables de pagar los servicios que reciben", dijo el ministro.

La jefa del Fiscalización del ministerio de Transportes, Paula Flores, precisó que las multas máximas a quienes caen en evasión alcanzan a los 60 mil pesos, y "si una persona no se presenta al Juzgado de Policía Local por la causa que sea, el juez tiene la facultad de citarlo nuevamente y bajo apercibimiento de arresto. La persona tiene que presentarse sí o sí porque de lo contrario eso va a quedar dentro de sus antecedentes".⁶

⁶ UPI. Evasión en Transantiago registra el nivel más bajo en dos años y medio. (2013, 01 de Agosto) *La Segunda Online*. [Recuperado el 06 de Enero 2014 en: <http://www.lasegunda.com/Noticias/Nacional/2013/08/868227/Evasion-en-Transantiago-registra-el-nivel-mas-bajo-en-dos-anos-y-medio>]

La reducción que ha tenido la evasión se refleja en los porcentajes bajos, gracias a las multas que se exponen los usuarios si no cancelan.

Transantiago: Multas contra evasores se han septuplicado en Alsacia-Express

En los últimos dos meses, el plan anti evasión ubicó a la periferia de la ciudad y a la zona centro como las nuevas zonas de flujo donde los usuarios no cancelan su pasaje.

En siete veces aumentaron las multas contra los pasajeros que no pagan el Transantiago en los recorridos de Alsacia-Express (troncales 100, 400 y alimentador D), compañía que registraba pérdidas por \$100 millones por este concepto.

La información fue entregada por el Grupo ALTO -empresa especializada en el combate a fraudes en diferentes industrias-, encargado de llevar a cabo el Plan Tolerancia Cero a la Evasión desde junio pasado, que reveló que los partes por mes superan los 1.500.

Esta iniciativa ha incrementado en cinco veces la cantidad de usuarios controlados a diario a bordo de los buses, gracias al sistema de fiscalización inteligente que entre otras acciones amplió el horario de control.

"Hemos adelantado la hora de inicio de fiscalización a las 06:30 de la mañana, lo que ha permitido controlar a 12 mil evasores diarios que antes no eran fiscalizados. Además, realizamos tres tipos de fiscalizaciones anti evasión que consideran equipos en las paradas, a bordo de los buses y control con apoyo de Carabineros", explicó el gerente general de ALTO Evasión, Juan Cristóbal Palacios.

De esta manera, la cantidad total de usuarios de Alsacia-Express controlados por no pagar aumentó a 190.000 al día y los analizados en el uso de su tarjeta Bip! a bordo de la máquina subió de 6.000 a 30 mil en un mes.

El ejecutivo además aseguró que en estos dos meses se han detectado nuevas zonas de flujo de evasores en la ciudad, obligando al Grupo ALTO a modificar los planes de fiscalización, que ahora se concentran en la periferia de la ciudad (por la mañana) y en la zona centro y cruce de avenidas principales (por la tarde).

Otra de las medidas que están siendo efectivas en el plan es la persecución legal de los evasores. Para esto, la compañía realiza un seguimiento de las causas por evasión en el 100% de los Juzgados de Policía Local del Gran Santiago.

Dicho trabajo, según el gerente Juan Cristóbal Palacios, ha permitido gestionar 520 órdenes de reclusión por evadir el pasaje aportando también nuevos antecedentes de los usuarios que no pagan, con el fin de que la justicia tenga más información para hacer efectivas las sanciones.

La evasión del pasaje del Transantiago es una falta grave tipificada en la Ley de Tránsito, por lo que el evasor se arriesga al pago de multas entre \$40.000 y \$60.000, o a una pena de cárcel de hasta siete días si no cumple con el pago de la multa.⁷

Así lo indicó el Grupo Alto, a cargo del Plan Tolerancia Cero a la Evasión en recorridos de Alsacia Express

⁷ Transantiago: Multas contra evasores se han septuplicado en Alsacia-Express (2013, 27 de Agosto) *Emol*.

[Recuperado el 08 de Enero 2014 en: <http://www.emol.com/noticias/nacional/2013/08/27/616649/plan-tolerancia-cero-a-la-evasion-aumento-a-mas-de-190-mil-los-usuarios-fiscalizados-al-dia.html>]

En un 56,8% en promedio entre mayo y agosto aumentó el pago de las multas que dictan los Juzgados de Policía Local de la Región Metropolitana desde el inicio del **Plan Tolerancia Cero a la Evasión al Transantiago**, en comparación con el período anterior.

Tras siete meses de funcionamiento, la iniciativa-implementada por el Grupo Alto en recorridos de Alsacia Express- arrojó resultados positivos en materia de persecución legal contra quienes no cancelen su pasaje en el transporte público capitalino.

Tal incremento, incluso, ha sido de un 100% en los juzgados de las comunas de Quinta Normal y Puente Alto.

La medición se hizo en los recintos que tienen jurisdicción en zonas y municipios con índices de evasión que van entre los 1.500 y 3.500 pasajeros que no pagan a diario, y que además han presentado un alza en la cantidad de partes cursados.

"El plan de Alto está creando conciencia en los usuarios sobre que evadir el pasaje es igual a robar y que provoca un daño al sistema de transporte público que impide mejorarlo", dijo el gerente de la compañía, Juan Cristóbal Palacios.

En esa línea, el ejecutivo resaltó que el aumento en el pago de las multas reduce el riesgo de de los infractores "de ir a la cárcel por no pagarlas según determina la ley".

Destacó además que a raíz del trabajo del plan se ha aumentado en promedio hasta 17 veces la cantidad de partes cursados en un mes (de 120 a 2.000) en los recorridos de Alsacia-Express.

Los dineros recaudados por las multas por no pagar el pasaje del transporte público van al Fondo Común Municipal de la misma forma que las infracciones de tránsito.

Sin embargo, la Ley 20.484 dispone también que quienes no paguen dicha infracción serán anotados en el "Sub Registro de Pasajeros Infractores" del Registro Civil.

En relación a las cifras de evasión por grupo socio-económico, la temática continúa siendo un problema transversal, destacando el grupo ABC1, que presenta 18,58%.⁸

Es importante mantener informados a los usuarios sobre los recorridos y frecuencia de las maquinarias.

Nueva página web de Transantiago mejora información para usuarios.

Mayor interacción a través de redes sociales y tutoriales para orientar al usuario en la utilización del sitio, son algunas de las características que destacan. Además, presenta una total renovación del diseño.

Con el objetivo de acercarnos más y de manera más efectiva a los usuarios, la página www.transantiago.cl presentará próximamente un cambio tanto en su diseño, más atractivo e innovador; como en sus contenidos que ahora entregan mayor información y permiten una mejor interacción.

Patricio Pérez, Director de Transporte Público Metropolitano señaló al respecto que “para nosotros es fundamental renovar constantemente los espacios que permiten a los usuarios informarse sobre el Sistema de Transporte Público y las distintas herramientas que existen para que puedan planificar de la mejor manera sus trayectos, mejorando así la experiencia de viaje”.

En el sitio, los usuarios encontrarán las secciones de siempre, además de novedades como: desvíos en línea, conexión directa con las redes sociales de Transantiago: Twitter y Facebook, @Transantiago y [facebook.com/Transantiago](https://www.facebook.com/Transantiago), respectivamente, tutoriales sobre el uso del sitio, servicios y aplicaciones con que cuenta el sistema, para hacer un uso más efectivo del sistema de transporte público de Santiago.

⁸ Pago de multas por evasión del pasaje en Transantiago aumenta en 56% (2013, 11 de Diciembre) *Emol*
[Recuperado el 08 de Enero 2014 en: <http://www.cooperativa.cl/noticias/pais/transportes/transantiago/tasa-de-evasion-en-el-transantiago-alcanzo-su-nivel-mas-alto/2011-11-11/101452.html>]

Asimismo, la página entrega de manera más detallada información sobre diversos servicios del sistema, como por ejemplo el Circuito Cultural, recorrido que pasa por hitos histórico-culturales de la ciudad, el cual funciona los días domingo de 10:00 a 18:30 hrs. y que por el pago de un pasaje único los usuarios pueden subir y bajar las veces que quieran.

Es importante señalar que el sitio estará por algunas semanas en período de prueba, con el fin de monitorear su funcionamiento y el impacto en nuestros usuarios.⁹

Evación del Transantiago 2° trimestre 2013

EVASIÓN TRANSANTIAGO SEGUNDO TRIMESTRE 2013



- SE MIDIÓ UN NIVEL GLOBAL DE EVASIÓN DEL 19,2%, CON UN ERROR MUESTRAL DEL 0,6%.
- DISMINUCIÓN DE 1,8 PUNTOS PORCENTUALES, CON RESPECTO AL PRIMER TRIMESTRE DE 2013, DONDE SE OBTUVO UNA CIFRA GLOBAL DEL 21,0%.

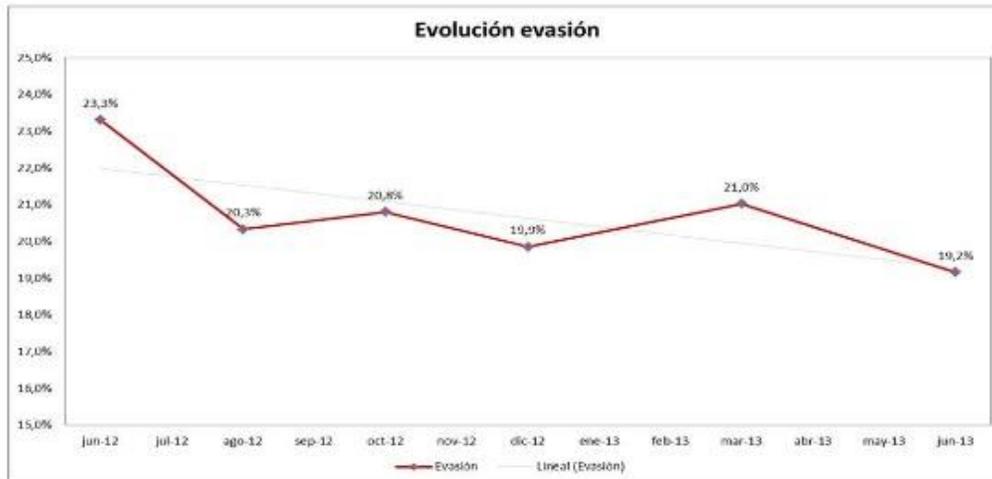


⁹ (2014, 05 de Enero) Ministerio de transportes y telecomunicaciones,

[Recuperado el 09 de Enero 2014 en: <http://www.transantiago.cl/es/noticias/nueva-pagina-web-de-transantiago-mejora-informacion-para-usuarios.html>]

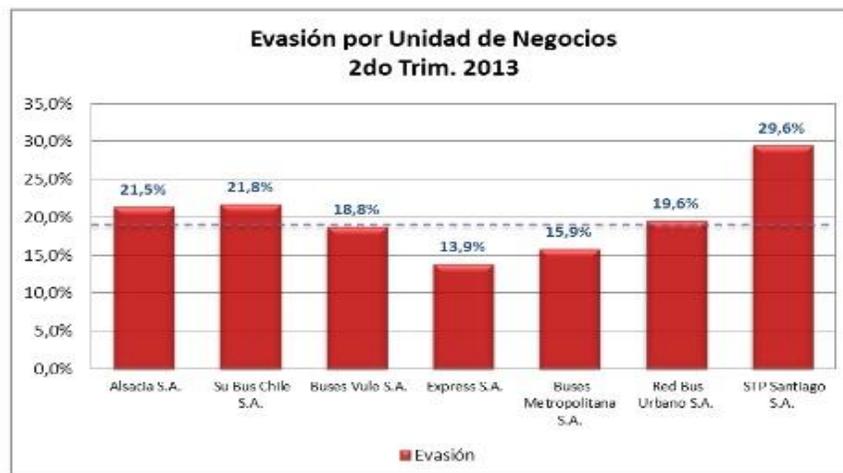
EVASIÓN TRANSANTIAGO SEGUNDO TRIMESTRE 2013

- RESULTADO **EVASIÓN 2DO TRIMESTRE 2013: 19,2%**.
- REDUCCIÓN DE 4 PUNTOS PORCENTUALES EN EL PERÍODO DE UN AÑO.

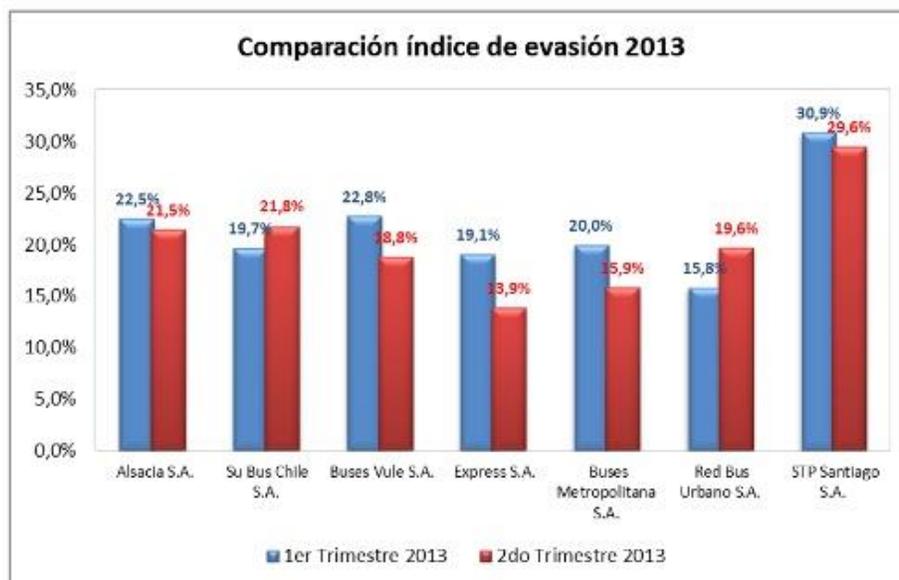


- Medición realizada la segunda y tercera semana de cada mes, entre abril y junio de 2013 entre las 06:30 y 21:00 horas.

EVASIÓN TRIMESTRAL POR UNIDAD DE NEGOCIO



EVASIÓN TRIMESTRAL POR UNIDAD DE NEGOCIO



Evasión de Transantiago baja a 19,2% y registra menor nivel de últimos 30 meses, desde diciembre de 2010.

Entre abril y junio se produjo una disminución de 1,8 puntos porcentuales respecto del trimestre anterior.

10

¹⁰ Evasión del Transantiago 2° trimestre 2013, (2013) [Recuperado el 09 de Enero 2014 en: <http://www.slideshare.net/nacioncl/evasin-2do-trimestre-2013-prensa>]

Chile: Transantiago recargado* Chile: Transantiago Reloaded

El 2007 fue el segundo año del gobierno de Michelle Bachelet. Se trató de un año sin elecciones; con un buen desempeño económico, a pesar de una inflación creciente en los últimos meses; y marcado por la discusión sobre escándalos de corrupción. Sin embargo, lo que más afectó al Gobierno fue la desastrosa puesta en marcha de la reforma al sistema de transporte público de la capital: Transantiago. Este puso un velo sobre los importantes avances en materias previsionales y educacionales, cuestionando no sólo la capacidad ejecutiva del Gobierno, sino que profundizando un flanco de indisciplina al interior de la coalición oficialista (Concertación); síntoma de su desgaste después de 17 años ocupando la Presidencia de Chile.

TRANSANTIAGO: EL CICLO DE UNA MALA POLÍTICA PÚBLICA

La fracasada puesta en marcha del Transantiago –el nuevo sistema de transporte público para la ciudad de Santiago– ha sido en Chile el hecho político más importante del año 2007. Se trata de una reforma total del sistema, que incluye la licitación de recorridos, una renovación de la flota, y un rediseño de la malla de rutas en función de recorridos troncales y recorridos alimentadores articulada, además, con el ferrocarril metropolitano de Santiago: Metro. Por otro lado, el sistema regularía el parque automotor de buses, las tarifas, las frecuencias y los sistemas tecnológicos de gestión de flota y pago por parte de los usuarios. La participación de los privados se realizaría mediante la licitación, tanto de los recorridos como de un administrador financiero.

Los inicios del Transantiago

Un frustrado intento de Plan que había sido desarrollado a partir de 1995, puso en evidencia el problema institucional y práctico para enfrentar este diagnóstico, ante lo cual los síntomas detectados continuaron agravándose. Se hizo evidente aquí la falta de coordinación institucional, la indefinición de algunas responsabilidades y tareas, así como la falta de seguimiento y control de los compromisos asumidos.

En este contexto, surge el PTUS (Plan de Transporte Urbano de Santiago) en el año 2000, como respuesta al diagnóstico antes esbozado y a la necesidad de cumplir con algunas de las metas que estableció el antiguo Plan de Transporte 1995 - 2010. Este Plan se propone, en primer lugar, revertir las tendencias en el transporte urbano, con una política apoyada en tres pilares básicos: el otorgamiento en la práctica de prioridad al transporte público, la promoción del uso racional del automóvil y el desarrollo del transporte no motorizado. Estos objetivos deben lograrse a través de una modernización del sistema de transporte público de la ciudad, que asegure la mantención o eventual aumento de la participación que en ese momento tenía el transporte público en los viajes de la ciudad, mejorando la calidad del servicio para los usuarios y la competitividad del transporte público frente a los modos privados, promoviendo un transporte sustentable desde las perspectivas económica, social y ambiental. Al no ser muy distintos los objetivos del PTUS respecto al Plan de 1995, se hacía evidente que la gestión institucional sería uno de los aspectos claves para lograr el éxito esperado.

El PTUS original se plantea el desarrollo de 12 programas, dentro de los cuales se destacan no sólo la modernización del sistema de transporte público sino, además, la coordinación e integración de las decisiones de transporte y desarrollo urbano. No obstante, adquiere primera importancia el programa de desarrollo de una nueva institucionalidad, que se propone generar el marco legal y de operación del Plan, que incluye la creación de una dirección ejecutiva sustentada con equipos técnicos y recursos adecuados.

Uno de los aspectos más deficitarios en el diseño e implementación del PTUS tiene que ver con este último objetivo. Por una parte, el Plan se disocia de la creación de Transantiago, que corresponde sólo a uno de los 12 programas planteados por el PTUS, y, por otra parte, la organización institucional implementada dista mucho de ser la más eficiente, alejándose de las propuestas originales.

En efecto, para cumplir con las tareas se promueve una institucionalidad de implementación del Plan, a través de la creación de una Comisión Asesora Presidencial,

donde participan como Directorio de Transporte de Santiago: el Ministro de Obras Públicas (Presidente), el Ministro de Vivienda (Vicepresidente), el Intendente de la Región Metropolitana, el Subsecretario de Transporte, el Director Nacional de la Comisión Nacional de Medio Ambiente (CONAMA), el Secretario Ejecutivo de la Secretaría Interministerial de Planificación de Transporte (SECTRA), y el Presidente del Directorio del Metro. Esta Comisión Presidencial posee un coordinador que, además, dirige otro equipo de trabajo denominado Coordinación General de Transporte de Santiago.

Es así como, desde su origen, Transantiago, que deviene en la única tarea del PTUS, arrastra profundos problemas al haber sido constituido como una comisión presidencial, lo cual, por definición, impide una capacidad ejecutiva en este proyecto. Transantiago adolece, así, de una falta de ejecutividad y rapidez en la toma de decisiones. Los atrasos que se acumulan desde su origen provienen del carácter de su organización, pues ésta no tiene mando ni recursos. El responsable directo de Transantiago (coordinador) es el personaje más débil y con menos poder dentro del Directorio, lo cual atenta contra todo concepto de eficiencia. Se manifiestan aquí las ineficacias naturales de las comisiones para fines ejecutivos. Un Comité que está lleno de autoridades con mando real y contrapuesto y que terminan por coordinar muy poco. La falta de un verdadero mando ejecutivo integral en la toma de decisiones es una de las características que tendrá consecuencias en todo el proceso de gestión de Transantiago. Como última consideración de esta organización, debe notarse que no existe ninguna participación de los gobiernos locales o municipales.

Institucionalidad y gobernabilidad de Transantiago

El sistema de transporte y comunicaciones debe operar en un contexto territorial-funcional cada vez más complejo. Más allá de la constitución de una coordinación de Transantiago, diversas jerarquías de autoridades con incidencia en el sistema dificultan la interacción y la organización general, y se superponen en distintas escalas de redes de transporte. Estas redes estructuran los flujos del total de la Región Metropolitana, pero no están necesariamente coordinadas, debido a las visiones propias de los ámbitos administrativos locales y sectoriales que se encargan de su tutela (Rodríguez y Figueroa, 2005).

En consonancia con lo anterior, la configuración socio espacial resultante para el AMS determina implicancias políticas y sociales que establecen un desequilibrio en el proceso de acumulación de poder entre municipios. Ello se debe a la ausencia de un gobierno metropolitano o de una institucionalidad que regule con autonomía suficiente los excesos de competitividad intermunicipales, básicamente inducidos por la acción del mercado y las políticas centralizadas que operan, por lo general, sin una visión plenamente metropolitana (Orellana, 2007).

Es así como la visión metropolitana introducida desde el diseño de Transantiago no tuvo su correlato en la institucionalidad que finalmente terminó a cargo de la implementación de este plan. Se optó por concentrar totalmente en la autoridad de los ministerios nacionales la tarea de implementación del plan, con nula participación y poder de decisión de las autoridades regionales y locales involucradas territorialmente, un modelo de gobernabilidad contrario a lo que muchas experiencias internacionales exitosas demuestran.

Más aún, resulta especialmente contradictorio el modelo de gobernabilidad escogido si se consideran dos aspectos importantes. El primero, dice relación con que Transantiago se estructuró sobre la base de tres dimensiones que se interrelacionan: intersectorialidad, interterritorialidad y una gestión público-privada, las que en su conjunto no se condicen con un modelo de gobernabilidad estatal, sectorial y centralizada. Y, en segundo lugar, del análisis de las bases de Licitación de Vías, se desprenden un sinnúmero de normas y procedimientos para la buena marcha de Transantiago, las cuales pueden ser agrupadas en tres grandes tareas: fiscalizar, autorizar y coordinar, donde sólo la primera acción puede ser asumida eficaz y eficientemente de forma sectorial y centralizada.

En virtud de la experiencia de Transantiago, transcurridos más de seis meses desde su puesta en marcha en febrero de 2007, se hace cada vez más evidente la necesidad de que haya un único encargado de todos los modos de transporte en cada ciudad. Para Monzón (2005), junto con establecerlas competencias que deben coordinarse abarcando las infraestructuras viarias (calles y carreteras urbanas) y su gestión (regulación y control

semafórico, carriles reservados y prioridades al transporte público, gestión del aparcamiento, etc.), también se deben coordinar los servicios entre modos de transporte público: buses, metros, ferrocarriles y tranvías, incluso considerando las ciclo vías y la movilidad peatonal.

El modelo de gobernabilidad del transporte para Santiago en cuanto a institucionalidad, atribuciones y servicios presenta diferencias significativas con la experiencia internacional en general. Desde este punto de vista, las deficiencias que ha tenido su implementación hasta la fecha, resultan en gran medida de limitantes institucionales que debilitan la gobernabilidad sobre el sistema de transporte de pasajeros. A ello se suman otros aspectos centrales, tales como las carencias de infraestructura vial y de estaciones para buses, la falta de un reconocimiento de la necesidad de una política de subsidios permanente, la falta de capacidad de operadores con lógicas gremiales de gestión y, sobre todo, la persistencia de algunos criterios de desregulación del transporte que no son funcionales con esta propuesta.

Las dimensiones institucionales de la gestión.

El primer aspecto que se debe considerar al analizar la gestión de Transantiago tiene que ver con el carácter regresivo de las decisiones de inversión. Entre las modalidades de aporte directo o apalancamiento de recursos, el sistema de autobuses ha sido el menos favorecido por el Estado, mientras que los recursos para autopistas y metro han sido los más cuantiosos. Es así como Santiago ha concentrado inversiones para autopistas por un valor de casi US\$ 2.000 millones, contra otros US\$ 2.000 para el metro (utilizado entre población de altos ingresos en un 6,5% contra 8,5% de ingresos medios y sólo 4,9% de ingresos bajos), mientras que en Transantiago se han invertido menos de US\$ 800 millones, de los cuales el Estado no ha llegado a los US\$ 100 millones de inversión.

Además, Transantiago es diseñado con el objetivo de reducir la flota de autobuses, pero con la condición de mantener las tarifas. Bajo esas condiciones, no es posible pensar que la necesidad de mayores inversiones en el sistema, para mejorar la calidad de la prestación del

servicio, se pueda resolver con tarifas equivalentes a las anteriores. Algún tipo de trade o debe producirse, pues de otra manera no es posible entender la situación.

Ahora, si bien se consiguió mantener las tarifas del sistema, se hizo a costa de aumentar los costos personales de los viajeros en cuanto a comodidad, puntualidad y tiempos de viaje, reflejando un grave problema de diseño. En este sentido, la definición de la nueva red implicó una caída en la calidad del servicio para los usuarios (trasbordos, congestión en los buses, etc.) y el alto riesgo de no dejar opciones a los usuarios. En definitiva, se priorizó el financiamiento sobre la calidad del sistema, generando que todas las limitaciones del servicio fueran asumidas por la ciudadanía, a través de un mayor esfuerzo e incertidumbre en sus viajes.

A esto se agregan la reducción de las infraestructuras originalmente concebidas, en cuanto a paraderos y estaciones, y una inadecuada programación de las obras en los corredores troncales, programados para estar operativos luego del inicio del sistema. Todo como consecuencia de la decisión de minimizar la inversión pública.

Por lo pronto, dichas inversiones resultan proporcionalmente muy inferiores a lo que destina el sector público en otras experiencias similares. Es así como, los proyectos de Bogotá o Curitiba contemplan inversiones públicas del orden del 30% a 40% del total del proyecto. Para el caso de Santiago, la cifra no alcanza el 10%, lo cual es revelador de la debilitada injerencia pública y de muchas limitaciones en las inversiones dentro del sistema. Por lo demás, desde el proyecto original se contemplaban obras financiadas por los usuarios de transporte público, como la conexión entre las calles Departamental, Suiza y Las Rejas, un proyecto para uso de los automovilistas, financiado por los pagos de los usuarios de buses, más pobres.

La información fluyó poco o nada desde Transantiago. No se realizó ninguna tarea de difusión y jamás existió la participación. Transantiago desarrolló casi en secreto; nunca se dio a conocer exactamente lo que se hacía. Los pobladores afectados con expropiaciones sólo lo supieron a última hora. Los usuarios del futuro sistema nunca fueron informados.

No se realizaron campañas ni sistemas de información. El Sistema de Difusión a los Usuarios fue adjudicado a última hora, mostrando que la participación de la gente nunca fue una variable de interés en Transantiago.

En la prisa de implementación del proyecto, cuyos atrasos se originan desde su inicio, se cometen tres errores principales:

- a) Los pliegos de licitación contienen errores de concepto que aumentan el riesgo de los postulantes. Principalmente, se trata de una inacabada definición del sistema del administrador financiero, y de la falta de definiciones recíprocas entre los sistemas troncales y los alimentadores (planeados originalmente para ser licitados en momentos diferentes). A pesar de ello, por las premuras del tiempo, se llama a licitación antes de tener todo el diseño definido. Para intentar aminorar, se crea la seguro de garantía de ingresos para el operador, solución que será un aspecto esencial en la reversión de los intereses de los operadores ganadores de las concesiones.

En última instancia, las bases de licitación y futuros contratos alentaron como mejor negocio para los operadores la quiebra del sistema o su operación defectuosa, por encima del cumplimiento de los objetivos de otorgar un buen servicio. Esto llevó a que las empresas más serias hicieran ofertas más costosas (como mecanismo de limitar o anular el riesgo intrínseco en las bases) mientras que las más especulativas hicieron ofertas riesgosas y más competitivas, con la intención de ganar a través de la probable futura renegociación de los contratos o el pago de garantías, ante el fracaso del sistema. Obviamente, ganaron las segundas.

- b) Para contrarrestar los atrasos, el gobierno de Ricardo Lagos, anterior al de Michelle Bachelet, decidió "inaugurar" Transantiago introduciendo la operación de los buses articulados en 2005. Así, se adelanta no sólo el deterioro de dichos buses, sino también el déficit operacional del sistema, el que ha debido compensarse con la solicitud de recursos adicionales.
- c) También, en el marco de los atrasos y las postergaciones, se decidió entregar al Administrador Financiero del Transporte (AFT) la concesión del sistema de control de operación de los buses, dos funciones radicalmente diferentes, ya que requieren de

especialidades que no se relacionan en ningún aspecto (salvo la de usar computadores y tener un centro de operaciones). Sin duda, esta es la causa principal del fracaso tanto del AFT como de la capacidad de seguimiento y de gestión de la operación de los buses, despojando al Transantiago de sus principales antenas de sensibilidad y de reacción frente a las exigencias del servicio.

¿QUÉ GENERÓ LOS PROBLEMAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL TRANSANTIAGO?

En una reforma tan compleja como Transantiago, no existe un único factor que explique los problemas originados en su implementación.

De todos, el más grave ha sido el incumplimiento de contrato por parte del AFT. El sistema de pago, que debía estar operando como mínimo a mediados de 2006, no estaba listo en Febrero de 2007. Tampoco estaba operativo el “clearing” que permitiría poner en práctica las fórmulas de pago descritas. Hasta que no esté plenamente operativo el sistema de “clearing” y a los operadores no se les pague de acuerdo a las fórmulas contenidas en los contratos, no se podrá evaluar si la escasez de buses y la baja frecuencia que se evidencia en algunas zonas se debe a un problema de diseño o al no cumplimiento por parte de algunos concesionarios.

Otro efecto negativo de la no operatividad del “clearing” y pago a los operadores es que éstos no tienen incentivos para garantizar que los usuarios paguen su pasaje. Así, se ha detectado un nivel de evasión que, según información periodística, podría ser del 40%. Cuando comience a operar este sistema -y el ingreso de los operadores dependa de la demanda efectiva de pasajeros-, esta situación se debiera revertir.

Las bases también establecían multas por el incumplimiento del plan de operación. Sin embargo, la ausencia del sistema de información de posicionamiento de la flota, responsabilidad del AFT, ha dificultado enormemente la fiscalización de este ítem.

Por último, la ausencia del sistema de gestión de flotas ha impedido una coordinación adecuada entre los distintos servicios y una regulación fina de las frecuencias.

Claro el diagnóstico, surgen dos preguntas: ¿cómo se pudo llegar a una situación de incumplimiento tan flagrante del contrato por parte del AFT? y ¿por qué las autoridades no postergaron la entrada de la etapa de régimen cuando ya era evidente que los sistemas no estarían operativos?

En cuanto a la primera interrogante, si bien no se puede exculpar al AFT, alguna cuota de responsabilidad le cabe a la autoridad por un deficiente seguimiento de este contrato. Esta situación se generó, en parte, por los sucesivos cambios ministeriales, que implicaron a su vez cambios en los equipos técnicos a cargo del Transantiago.

Una primera lección, entonces, es que una reforma tan compleja como el Transantiago requiere cierta continuidad institucional.

Con respecto a la segunda pregunta, aunque ex post las autoridades probablemente desearían haber tomado una decisión distinta, en su momento no era evidente que los problemas del Transantiago tuvieran la magnitud vista. Y la reforma ya había sido postergada en dos oportunidades (dos meses por el ministro Estévez y cuatro por el ministro Espejo). Una nueva postergación implicaría una compensación financiera para los operadores, cuestión que naturalmente las autoridades querían evitar. Aunque era difícil de prever, una lección de esta experiencia es que hubiera sido preferible licitar primero el contrato del AFT, y solo cuando éste cumpliera ciertos hitos en el desarrollo de los sistemas, iniciar el proceso con los operadores.

Un segundo problema de implementación ha sido la fijación de la tarifa.

Por un lado, el nivel inicial es demasiado bajo para financiar el sistema, lo cual está obligando, junto con el alto porcentaje de evasión, a financiar los costos operativos mediante subsidios públicos.

En cuanto a las fallas de diseño de la reforma, se pueden mencionar varios posibles problemas. En primer lugar, ciertas zonas de la ciudad quedaron sin cobertura o con una frecuencia muy escasa de servicios. Sin embargo, en cierta forma estos problemas se han ido superando con la extensión o modificación de recorridos.

En segundo lugar, pareciera ser que el número de buses, las capacidades y frecuencias para proveer los servicios de transporte fueron subestimados. Como ya se discutió, hasta que no esté plenamente en funcionamiento el sistema de gestión de flota y pago a los operadores, no será posible determinar el verdadero origen de esta falla. Sin perjuicio de esto, es posible que en el diseño original del Transantiago se haya subestimado la importancia de los tiempos de espera para los usuarios, especialmente al considerar los efectos de introducir buses de mayor capacidad. No es equivalente para el bienestar de los pasajeros que un bus pequeño pase cada 5 minutos a que un bus más grande circule cada 10.

Es posible que se haya subestimado en el diseño el costo de los transbordos para los usuarios (tanto por los tiempos requeridos como por la infraestructura necesaria para “cubrirlos”).

Desde una perspectiva más global de la política de transportes en Santiago, también se puede criticar el énfasis puesto en expandir el Metro durante el sexenio 2000-2006. Así, mientras un medio de transporte de uso minoritario y regresivo que recibía miles de millones de dólares, se realizaron muy pocas inversiones en el sistema de transporte público de superficie.¹¹

¹¹ Gomez A Mardones, R. (2008). Chile: Transantiago recargado* Chile: Transantiago Reloaded. REVISTA DE CIENCIA POLÍTICA. [Recuperado el 10 de Enero 2014 en: <http://www.worldcat.org/title/chile-transantiago-recargado-chile-transantiago-reloaded/oclc/261137325>]

"El plan de Alto está creando conciencia en los usuarios sobre que evadir el pasaje es igual a robar y que provoca un daño al sistema de transporte público que impide mejorarlo", dijo el gerente de la compañía, Juan Cristóbal Palacios.

Otra vez la letra chica: ahora con la gestión del Transantiago.

La semana pasada, el Gobierno informó que había bajado la evasión en Transantiago “en 17 meses”. Eso no es efectivo.



Desafortunadamente el Gobierno no informó que a mediados del 2012 cambió el método de medición de la evasión, ni ha publicado la nueva metodología ni menos el empalme con el anterior método.

Sólo conocimos el slogan de la campaña "bajó la evasión", pero al analizar todos los indicadores de desempeño del sistema Transantiago se constata que se han deteriorado respecto de los mostrados al finalizar la administración anterior.

A casi 36 meses del inicio de la gestión de la administración del Presidente Piñera debemos compararlo con marzo 2010 no con agosto o septiembre del 2010.

Veamos qué pasa con la calidad de servicio del transporte público según los usuarios. El estudio efectuado por CFK Collect, informado por el Ministerio de Transportes, muestra que:

- A. El índice de satisfacción general promedio de los usuarios bajó de un 4,9 (diciembre 2009-enero 2010) a un 3,9 (septiembre de 2012).
- B. La calificación promedio de los buses y micros del sistema bajó de un 5,0 (diciembre 2009-enero 2010) a un 4,0 (septiembre de 2012).
- C. El nivel de satisfacción promedio con la frecuencia de los buses y micros disminuyó de un 4,4 (diciembre 2009-enero 2010) a un 3,3 (septiembre de 2012).

- D. El nivel de satisfacción promedio con los recorridos de los buses y micros disminuyó de un 5,2 (diciembre 2009-enero 2010) a un 4,4 (septiembre de 2012).
 - E. La calificación promedio sobre el comportamiento de los usuarios cayó de un 4,3 (diciembre 2009-enero 2010) a un 3,5 (septiembre de 2012).
 - F. La calificación promedio sobre el nivel de información recibida por los usuarios cayó de un 5,1 (diciembre 2009-enero 2010) a un 4,5 (septiembre de 2012).
 - G. La valoración promedio de los conductores cayó de un 5,0 (diciembre 2009-enero 2010) a un 4,7 (septiembre de 2012).
 - H. La valoración promedio de los paraderos cayó de un 4,6 (diciembre 2009-enero 2010) a un 4,4 (septiembre de 2012).
 - I. La evaluación promedio de la tarjeta Bip cayó de un 6,2 (diciembre 2009-enero 2010) a un 5,5 (septiembre de 2012).
 - J. La evaluación promedio del Metro cayó de un 6,0 (diciembre 2009-enero 2010) a un 5,0 (septiembre de 2012).
 - K. La calificación promedio de la web institucional cayó de un 5,9 (diciembre 2009-enero 2010) a un 5,4 (septiembre de 2012).
- l. En lo que respecta a los esfuerzos por mejorar el sistema, la calificación promedio descendió de un 5,2 (diciembre 2009-enero 2010) a un 4,1 (septiembre de 2012).

La conclusión del estudio reitera las observaciones efectuadas en el estudio anterior (de marzo de 2012), en cuanto a que se ha observado una baja constante de la evaluación del servicio, ya sea a modo general del Sistema de Transporte Público de Santiago, como en las dimensiones operacionales específicas medidas en el cuestionario.

Esta disminución de la evaluación proviene no sólo de la baja en la satisfacción, sino que también de un aumento sistemático en la insatisfacción con el servicio, la que no ha podido ser frenada con intervenciones al sistema ni con acciones comunicacionales o informativas.

Por otra parte, el estudio confirma que la mala evaluación es respecto del Sistema de Transporte Público de Santiago en general, y no respecto de una dimensión del servicio en

particular. Ello se traduce en: a) Negativa imagen de la marca; b) Mala evaluación del servicio y c) Deficiente evaluación de la ecuación de valor.

Por su parte el control de la evasión también ha empeorado respecto de diciembre 2009-enero 2010. En efecto, en dicha fecha la evasión alcanzaba un 17,3%, mientras que desde agosto de 2012 se estabilizó en un 20,8%, luego de un peak de 27% en febrero de 2012.

Ahora se informa que en diciembre 2012 fue 19,9% lo que es superior al 17,3% de enero del 2010 y que no resulta sensato que Gobierno haga un show comunicacional con este magro desempeño. O sea la evaluación ciudadana revela que la gestión del gobierno no ha mejorado los indicadores de calidad de servicio si se compara enero 2010 con septiembre 2012.

Que la evasión sigue siendo alta en relación al 17,3% de enero 2010 y que hoy se debate un subsidio anual de US\$ 750 millones para el transporte público en Santiago y se requiere que estos recursos estén linkeados a una mejor calidad de servicio de los operadores.

Pero Gobierno no puede pretender montar otro show comunicacional en el Transantiago mostrando logros que no son tales ya que la base de comparación debe ser enero 2010. Eso sí la gente sabe que en este tema también la derecha fracasó y no ha mejorado la calidad de servicio del transporte público a pesar de gastarse anualmente un tremendo subsidio fiscal.¹²

¹² Reyes J Periodista y Cientista político. (2013, 05 de Febrero)

[Recuperado el 12 de Enero 2014 en: <http://www.cambio21.cl/cambio21/site/artic/20130205/pags/20130205112415.html>]

Estudio de la Universidad Católica Silva Henríquez señala que el precio del pasaje es lo más negativo. Micros amarillos eran calificadas con nota 4,5.

Un estudio de la escuela de Administración y Economía de la Universidad Católica Silva Henríquez reveló que si bien la población de escasos recursos del Gran Santiago mejoró levemente la calificación al servicio que entrega el Transantiago, persiste la mala evaluación al sistema al asignarle una nota 3,9.

"Si bien el Transantiago ha subido su calificación desde su puesta en marcha el 2007, cuando obtuvo un promedio de 2,8 y del 3,3 del año 2013, aún no alcanza el promedio que las personas vulnerables le asignaban a las micros amarillas entre 2003 a 2006, en torno a 4,5. Esto a pesar de los continuos cambios que se han implementado en el sistema, como es la extensión de servicios, el aumento del número de buses y la instalación de paraderos, entre muchos otros", recalcó el académico a cargo de la investigación, Marcelo Yáñez.

De un total de 11 aspectos relacionados con el transporte en micro de la capital a noviembre de 2012, el estudio asegura que todos fueron reprobados, según la escala del 1 al 7.

El peor calificado fue el precio del pasaje con una nota de 2,8, mientras que el mejor fue la capacitación a los chóferes con un 3,5.

En otras áreas, como tiempo para llegar al destino, seguridad frente a accidentes y ante asaltos a los pasajeros, se calificó con un 3,2.

Para Yáñez, lo complejo es que más del 90% de las personas consultadas cada año son usuarias habituales, por lo que su percepción está basada en su experiencia diaria, donde sigue predominando el escepticismo.

"La mayoría sigue asegurando que el Transantiago no le ha traído ningún beneficio a su familia, perciben negativamente los tiempos de espera en los paraderos y los tiempos de viaje, cerca de la mitad considera que la locomoción colectiva discrimina a los estudiantes, que el Metro se ha preocupado de entregar sus servicios más a las comunas del sector oriente de Santiago que al resto, que el Transantiago no va a mejorar la calidad del transporte de pasajeros en la capital y que va a hacer más caro el transporte", subrayó el académico.

Desde su puesta en marcha durante el gobierno de Michelle Bachelet, el Transantiago sigue siendo cuestionado.¹³

Gerente de Alto Evasión, comentó que el objetivo es bajar la cifra a un 10%.

Este miércoles comenzó la segunda etapa del Plan Tolerancia Cero a la Evasión en el Transporte Público.



Según el estudio realizado por la entidad, actualmente un 19,4% de los pasajeros evade el cobro del Transantiago, cifra que pretenden disminuir a un 10% dentro del próximo tiempo.

Asimismo, Juan Cristóbal Palacios, Gerente de Alto Evasión, explicó que cerca de 150 millones de pesos se pierden al día con el no pago del pasaje, por lo que la campaña busca concientizar a la ciudadanía y lograr así "un cambio conductual".¹⁴

¹³ UPI, (2013, 13 de Marzo) Emol
[Recuperado el 12 de Enero 2014 en: <http://www.emol.com/noticias/nacional/2013/03/13/588277/estudio-revela-que-los-pobres-califican-con-un-39-servicio-del-transantiago.html>]

¹⁴ Cristóbal J. (2013, 09 de Octubre) Ahora noticias *Mega*.
[Recuperado el 12 de Enero 2014 en: <http://www.ahoranoticias.cl/pais/metropolitana/19,4-de-los-pasajeros-evade-el-pago-del-pasaje-del-transantiago.html>]

Cada día las empresas del Transantiago luchan para combatir el gran problema de la evasión.

Comisión de obras públicas conoce propuestas para controlar la evasión en el Transantiago

A la instancia legislativa concurrió el Gerente General de Alto Evasión, Juan Cristóbal Palacios, junto al Jefe del Área Legal, Nicolás del Río, quienes expusieron el sistema de trabajo que han implementado para los operadores Alsacia y Express, que tienen el 33 por ciento de la cobertura del servicio de Transporte Público Metropolitano.

“En estos siete meses de implementación, hemos disminuido en 3 puntos la evasión. Nosotros nos comprometidos a bajar 5 puntos en dos años, porque es lo que creemos razonable para el problema que significa la evasión en el Transantiago”, sostuvo Palacios.

Aclaró que existen distintas metodologías para medir la evasión en el sistema. En el caso de los datos que entrega el gobierno, explicó, se calcula que la evasión llega a cerca de un 20%, pero las empresas consideran que en realidad es cercana al 30% (según la medición realizada en el mes de abril de 2013).

Agregó que en el sistema completo se estima que el perjuicio diario de evasión es de un millón 200 mil pesos, lo que da una cifra de 415 millones de dólares al año, que equivale a un poco menos de la mitad del subsidio que el Estado entrega al Transantiago.



El modelo es un plan integral de medidas que parte con la medición de la evasión para saber a nivel paradero, recorrido, sentido y franja horaria cuál es el comportamiento, de manera de poder distribuir de mejor forma el Recurso Humano de fiscalizadores.

Además, la empresa entregó algunas propuestas para que sean evaluadas por los legisladores para apoyar este trabajo, por ejemplo, recogiendo la experiencia que hay para controlar las evasiones en el pago de los peajes interurbanos.¹⁵

La evasión es un problema que viene desde los inicios del Transantiago y que hasta el día de hoy se puede ver que sigue siendo importante.

Ministro recalca que evasión en el Transantiago sigue siendo "un problema importante"

Promedia entre el 20 y el 25 por ciento, dijo Andrés Gómez-Lobo. Prometió una "batería amplia de medidas" para mejorar esta cifra.

El ministro de Transportes y Telecomunicaciones, Andrés Gómez-Lobo, calificó como "un problema importante" la alta evasión en el pago de los pasajes del Transantiago.

"Actualmente está dentro de un 20 a 25 por ciento en promedio en el sistema. Claramente es un problema importante", dijo Gómez-Lobo durante una reunión del Directorio de Transporte Público Metropolitano, que sesionó esta mañana por primera vez desde abril de 2010.

La cita se da justo en momentos en que se conoce un estudio de la consultora "Alto Evasión" que determinó que durante 2013 los Juzgados de Policía Local de la Región Metropolitana emitieron 1.720 órdenes de detención por el no pago de multas derivadas de la evasión el Transantiago.

El Directorio de Transporte Público Metropolitano es presidido por el ministro de Transportes y congrega también a sus pares de Vivienda y Urbanismo, María Paulina

¹⁵ Ed. Microjuris (2014, 22 de Enero)

[Recuperado el 29 de Enero 2014 en: <http://aldiachile.microjuris.com/2014/01/22/comision-de-obras-publicas-conoce-propuestas-para-controlar-la-evasion-en-el-transantiago/>]

Saball; de Obras Públicas, Alberto Undurraga, y al intendente metropolitano, Claudio Orrego.

El órgano viene a reemplazar al Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la Ciudad de Santiago y tiene como objetivo central avanzar en la mejora de la calidad del transporte público a través de medidas de gestión de corto plazo y otros proyectos de más largo aliento en conjunto con los operadores y usuarios.

"Parte de la tarea de este directorio al mejorar la calidad de servicio del transporte público es ayudar también a disminuir la evasión", explicó Gómez-Lobo.

"Nosotros, lo que vamos a hacer, es presentar una batería amplia de medidas que no solamente tienen que ver con mayor fiscalización, sino también incentivos positivos, como la fidelización de los usuarios, o sea, al que paga, darle también algún beneficio", indicó.

"39 mil personas dejaron de evadir" Gómez-Lobo dijo que "a la fecha hemos tenido muy buenos resultados, hemos disminuido el 10 por ciento de la evasión total de los recorridos, equivalente a 39 mil personas que dejaron de evadir".

Detalló que como Plan de Tolerancia Cero a la Evasión "hemos multado a 12 mil personas en lo que va del plan. Estamos generando 2.200 multas al mes, esto es un aumento de 19 veces lo que se hacía antes del plan con lo que se está haciendo ahora. Esto independiente de las multas que saca el programa de fiscalización del ministerio de Transporte, que son aproximadamente 35 mil al año".

"Sabemos que queda mucho por hacer. Por eso esta primera sesión es clave para seguir avanzando y mejorar la calidad de servicio en beneficio de los usuarios", sentenció el secretario de Estado.

En el encuentro también participaron los subsecretarios de Transportes, Cristián Bowen; de Bienes Nacionales, Jorge Maldonado, y la Coordinadora de Planificación y Desarrollo, Cecilia Godoy, en calidad de invitados permanentes.¹⁶

Cerca de 150 personas fueron a la cárcel tras evadir el pago del pasaje del Transantiago

Desde que se dio inicio al plan de tolerancia cero a la evasión del Transantiago en los recorridos de Alsacia Express, más de 10 mil usuarios que antes no pagaban el pasaje del transporte público ahora comenzaron a hacerlo.

Esto, según lo indicó el gerente de Alto, Juan Cristóbal Palacios, quien también comentó que fueron cerca de 150 personas las que fueron a la cárcel por evadir el pago del pasaje.

Si bien muchos piensan que esta medida es exagerada, Palacios indicó que sólo se está aplicando la ley, que articula que no pagar el pasaje es una falta grave, y se puede cursar una multa de entre 40 a 60 mil pesos. Si la persona sigue sin pagar la multa, se arriesga a penas de cárcel de 7 días o noches.



¹⁶ Autor: Cooperativa.cl (2014, 26 de Marzo) Ministerio de Transporte.[Recuperado el 30 de Marzo 2014 en: http://www.cooperativa.cl/noticias/pais/transportes/transantiago/ministro-recalca-que-evasion-en-el-transantiago-sigue-siendo-a-un-problema-importante/2014-03-26/134033.html#vtxt_cuerpo_T0]

“Aquí el Transantiago es un sistema que cuando iniciamos el proyecto la cifra de evasión estaba en un 30% y ningún sistema puede funcionar con un 30% de evasión”, aseguró, por lo que fue necesario recaudar el dinero para sustentar el plan.

Finalmente, Palacios se mostró contento por el avance que ha tenido el proyecto, algo que sin duda beneficiará a los mismos pasajeros.¹⁷

Los usuarios evasores creen que no le afecta a nadie que no cancele su pasaje, pero esta infracción afecta a todas las empresas.

Pérdidas por evasión en Transantiago: 600 millones de pesos diarios

Gerente de ALTO, Juan Cristóbal Palacios, repasó las cifras del sistema.

Aclaró que personas caen presas por no presentarse ante el juez.

Según el especialista, se ha rebajado en 39 mil personas diarias el número de evasores.

Según un estudio de la empresa Alsacia Express y la consultora ALTO Evasión, se detectó que durante el 2013 los tribunales de policía local de la Región Metropolitana emitieron 1.720 órdenes de detención derivadas de pasajeros que se negaron a cancelar las multas correspondientes a la omisión de su pasaje en buses del Transantiago, en una mala costumbre que acumula 600 millones diarios de pérdidas.

El abogado y gerente general de ALTO Evasión, Juan Cristóbal Palacios, aclaró a GPS de Cooperativa que los usuarios sancionados no terminan en prisión por eludir el pago del bus, sino por no asistir al llamado del juez.

¹⁷ Navarrete C (2014, 18 de Marzo) Cerca de 150 personas fueron a la cárcel tras evadir el pago del pasaje del Transantiago [Recuperado el 30 de Marzo 2014 en: <http://www.biobiochile.cl/2014/03/18/cerca-de-150-personas-fueron-a-la-carcel-tras-evadir-el-pago-del-pasaje-del-transantiago.shtml>]

"Eso hay que dejarlo claro: la gente no se está yendo presa por evadir el Transantiago sino por no comparecer ante el juez", explicó Palacios añadiendo que producto de lo anterior las privaciones de libertad se producen hasta por 7 días ó 7 noches.

"Todos los días se pierden 600 millones de pesos que no se recaudan por gente que no paga su pasaje y es muy difícil que se mejoren las condiciones sino partimos por pagar el pasaje", agregó el jurista.

Sobre las multas entre 40 y 60 mil pesos por no cancelar el pasaje de cualquiera de los recorridos del Transantiago, Juan Cristóbal Palacios también indicó que los fondos derivados de esas sanciones no se restituyen a las empresas perjudicadas, sino que son remitidos "al fondo común municipal como cualquier infracción".

El gerente general de ALTO Evasión hizo un balance positivo de la gestión de su empresa en lo referido a la intervención en Alsacia Express, indicando que hace nueve meses la cifra de evasores alcanzaba el 30, 6 por ciento y hoy llega a 27,5%, lo que se traduce en "una disminución de diez por ciento en los recorridos de Alsacia y eso equivale a tener 39 mil personas menos evadiendo diariamente".

El último estudio referido al tema constata que se detectan y multan 2.200 evasores en cada jornada de fiscalización, labor en la cual resulta fundamental la colaboración de Carabineros, como uno de los ejes del plan de reducción de pérdidas, que comprende tres puntos centrales: fiscalización inteligente, persecución judicial y campañas comunicacional efectivas.

"Nosotros hacemos mediciones en distintas franjas horarias, pudiendo obtener el porcentaje de evasión en los distintos recorridos, horarios y servicios", afirmó Palacio justificando el aumento en diez veces del número de fiscalizaciones (Engaño a la autoridad).

El gerente general de la empresa consultora ALTO Evasión también validó la importancia de la gestión de apoyo que brindan a la policía uniformada, ya que detalló que es usual que se falsee información proporcionada por los multados.

"Aportamos nuevos antecedentes a los tribunales porque mucha gente miente en la información a Carabineros. Por lo tanto después el juez cuando trata de hacer la notificación no lo logra", afirmó.

"Queremos representar a la gente honesta que paga su pasaje y se está manifestando y sacando la voz", añadió Palacio indicando que "todo el mundo sabe que lo que está haciendo está mal", pero se validan por la falta de fiscalización o condena pública.

"Aquí no hay campañas sino un plan integral", concluyó el representante de ALTO.

Este miércoles representantes de la empresa Alsacia Express y la consultora ALTO Evasión presentaron la campaña "Paga" con nuevas acciones para combatir la evasión en el transporte público, como la apertura de nuevos ejes de fiscalización, presentación de demandas civiles, aumento de partes a evasores y búsqueda de innovación tecnológica para permitir el ingreso por puerta trasera del bus, entre otras medidas.¹⁸

Transantiago: Unas 12 mil personas fueron multadas por no pagar su pasaje desde junio pasado

La información fue entregada por la empresa "ALTO Evasión" que opera en los buses de "Alsacia y Express de Santiago", donde el porcentaje de personas que no cancelan bajó en un 10 por ciento.

¹⁸ Cooperativa.cl. (2014, 26 de Marzo) Pérdidas por evasión en Transantiago: 600 millones de pesos diarios. [Recuperado el 30 de Marzo 2014 en: <http://www.cooperativa.cl/noticias/pais/transportes/transantiago/perdidas-por-evasion-en-transantiago-600-millones-de-pesos-diarios/2014-03-26/175411.html>]

Unas 12 mil personas fueron multadas por no pagar su pasaje en los buses del Transantiago, en el período comprendido entre junio de 2013 y este mes, en las diferentes comunas de la capital.

La información fue entregada esta mañana por el gerente de la empresa ALTO Evasión, Juan Cristóbal Palacios, quien lidera el plan "Tolerancia Cero a la Evasión", implementado en las máquinas de "Alsacia y Express", que representan el 33% de la flota total del sistema de transporte público de pasajeros de la Región Metropolitana.

De acuerdo a las estadísticas entregadas por el ejecutivo, en el citado período y en coordinación con Carabineros, se aumentó la cantidad de partes cursados de 120 a 2.200 al mes, o sea 19 veces más que hace nueve meses, mientras que la tasa de evasión bajó en 39.000 personas, equivalentes al 10%

También aumentó el número de personas fiscalizadas abordo de los buses de 6.000 a 60.000 en el mes, así como también se incrementó en un 63 por ciento el pago de multas por evasión.

En esa línea, los abogados de Alto Evasión gestionaron 1.720 órdenes de reclusión en los Juzgado de Policía Local y 150 personas fueron a parar a la cárcel por no pagar su pasaje.

"Queremos que los usuarios tomen conciencia que cada vez que no pagan su pasaje, están roban 600 pesos, lo que produce pérdidas al sistema de transporte público por más de 600 millones de pesos diarios e impide que mejore", sostuvo Palacios.

El gerente general de "ALTO Evasión", también lanzó la campaña "Paga, en este bus todos pagamos", que ya se puede ver en los buses de "Alsacia y Express de Santiago", con la que buscan llegar a los 65 mil evasiones menos.¹⁹

Estudio UC comparó el Transantiago con otros sistemas de transporte de Latinoamérica



El profesor Juan Carlos Muñoz presentó el “Análisis comparativo de nivel de servicio de transporte público en seis ciudades latinoamericanas”, en conferencia de prensa.

El estudio, basado en mediciones en terreno, observa que los viajes en Transantiago son más rápidos que en Guadalajara, Ciudad de México, Lima y Porto Alegre y similares a los de Bogotá. La integración tarifaria que permite el uso de modos más rápidos (Metro, superexpresos y corredores segregados) provee, además, mayor equidad y confiabilidad en los viajes. El desafío para Transantiago es reducir caminatas y esperas. Investigador principal: Juan Carlos Muñoz, del departamento de Ingeniería de Transporte y Logística de la UC.

El estudio, financiado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y por el Bus Rapid Transit Centre of Excellence de la Universidad Católica consistió en identificar una muestra de 400 viajes representativos de los que a diario ocurren durante la punta mañana.

¹⁹ Águila F, (2014, 26 de Marzo) Transantiago: Unas 12 mil personas fueron multadas por no pagar su pasaje desde junio pasado, *Emol*. [Recuperado el 30 de Marzo 2014 en: <http://www.emol.com/noticias/nacional/2014/03/26/651925/unas-12-mil-personas-fueron-multadas-por-no-pagar-su-pasaje-en-el-transantiago.html>]

El estudio levanta distancia, tiempos de viaje en vehículo, velocidad, número de transbordos y tiempos de caminata y de espera, en Guadalajara, Ciudad de México, Bogotá, Lima, Porto Alegre y Santiago.

Las mediciones de Santiago se realizaron en diciembre de 2011 y abril de 2012, arrojando resultados muy similares.

Al comparar velocidades puerta a puerta, Santiago presenta velocidades de viaje comparativamente altas, superando a todas las ciudades a excepción de Bogotá con la que obtiene resultado comparable.

Esto es cierto tanto al promediar todos los viajes en la ciudad como al considerar sólo viajes de un largo dado (por ej. viajes de entre 5 y 10 km). Esta diferencia de velocidad entre Santiago y las demás ciudades aumenta aún más cuando se considera sólo la etapa de viaje al interior de un solo vehículo (sin transbordos). Esto se debe principalmente a las inversiones en Metro y los servicios súper expresos, los que se toman pagando una única tarifa.

Otra de las ventajas que muestra Transantiago, es que la variabilidad del tiempo de traslado entre distintos usuarios que hacen viajes de distancias similares en Santiago resulta comparativamente baja.

Esto presentaría una fortaleza del sistema integrado: ofrece al usuario acceso a las alternativas más expeditas, con un estándar de servicio más homogéneo que en las demás ciudades estudiadas (indicativo de equidad).

La variabilidad entre distintas repeticiones de un mismo viaje hecho por un mismo usuario resulta baja al compararse con las demás ciudades. Este elemento de confiabilidad en el nivel de servicio recibido por el usuario de Transantiago se debe principalmente al alto estándar de confiabilidad que ofrece Metro y al elevado número de santiaguinos que lo usa. Por su parte, los servicios de buses en las seis ciudades adolecen de esta virtud.

Por otra parte, el estudio permite concluir que el desafío para Santiago es prestar más atención a esperas y caminatas.

En Santiago el tiempo de espera tiende a ser similar al de ciudades más pequeñas, como Guadalajara y Porto Alegre, donde las frecuencias de los servicios son menores. En Bogotá, Lima y Ciudad de México el tiempo de espera es más bajo porque una fracción grande de los servicios (sobre el 90%) tienen poca regulación, lo que impulsa al sistema a operar con grandes flotas de buses pequeños y alta frecuencia (lo que genera también gran congestión y otros problemas).

En Santiago, el sistema de buses alimentadores tiene, comparativamente, menor frecuencia. En efecto, las mediciones en terreno en Santiago indican que, en promedio, los alimentadores tienen un intervalo de pasada de 9,7 minutos lo que, producto de la irregularidad de los servicios, redundará en un tiempo promedio de espera para este tipo de servicio de 6,6 minutos. En el caso de Transantiago los mayores tiempos de espera se ven agravados pues a menudo los viajes requieren más de una etapa por parte del usuario. En suma, en el tiempo de espera, Santiago tiene una oportunidad de mejora si aumentase la frecuencia de sus servicios de alimentación.

Algo parecido ocurre con el tiempo de caminata, en que Santiago y Ciudad de México presentan niveles relativamente altos. Esto obedece a dos factores: por una parte son las ciudades donde los usuarios deben transbordar en más ocasiones. Por otra, los usuarios hacen un uso intensivo de Metro que cuenta con estaciones bastante más espaciadas que el modo bus: las distancias de acceso son mayores. Adicionalmente, en Santiago los buses sólo se detienen en los paraderos, lo que no ocurre en algunas de las demás ciudades. Por ejemplo, en Santiago la distancia de acceso al sistema es de 383 m; en Lima, de 340 m y en Bogotá, sólo de 209 m.

Así, es posible concluir que Santiago necesitaría una mayor densidad en su red alimentadora. Esto es especialmente importante pues en la percepción de los usuarios el tiempo de espera y de caminata es más importante que el tiempo de viaje en vehículo.

Es muy interesante comparar los niveles de servicio en Santiago y Bogotá pues ambas ciudades tienen extensiones y poblaciones comparables. En ellas la demanda diaria de viajes motorizados es de 10 millones y la distancia promedio de los viajes es alrededor de 12 km. Lo interesante es que en Bogotá no opera un metro como en Santiago, sino que un sistema BRT, con buses de alta capacidad con corredores segregados y pago afuera del vehículo. Esta red de BRT es el doble de extensa que la de Metro en Santiago (200 kms de BRT en Bogotá contra 100 kms. de Metro en Santiago). Un buen sistema de buses puede entregar niveles de servicio tan buenos como sistemas de metro y con una inversión considerablemente menor. Es importante destacar la velocidad con que esta infraestructura puede ser construida: la red de BRT en Bogotá se ha construido en sólo 12 años.

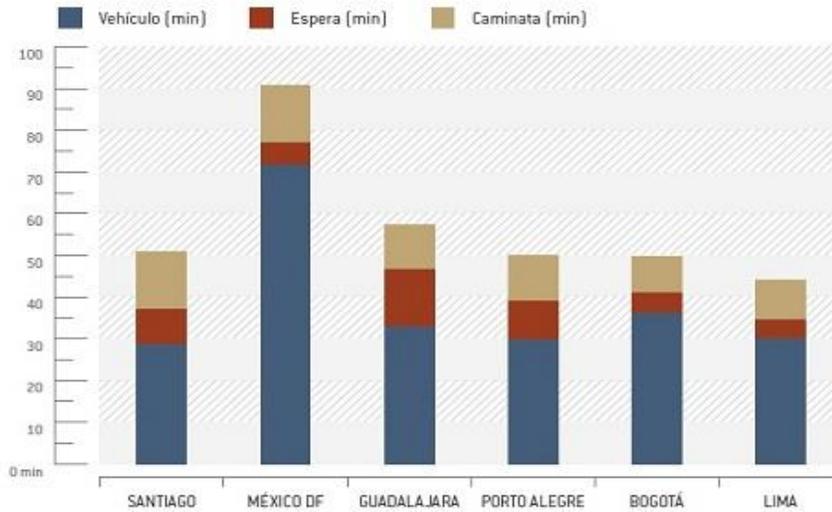
Relacionado con lo anterior, las mediciones de velocidad en Santiago demuestran que la velocidad en los corredores exclusivos de buses es significativamente más alta que en las vías de tráfico mixto. Por ejemplo, en dirección hacia el centro de la ciudad la velocidad en corredores exclusivos es de 25 km/h, mientras en las vías con tráfico mixto es de 15 km/h aproximadamente. En Bogotá también se observan diferencias de este orden.

Finalmente, en términos de tarifa el cobro por kilómetro recorrido en Santiago se ubica en un rango intermedio de la muestra de ciudades estudiadas.

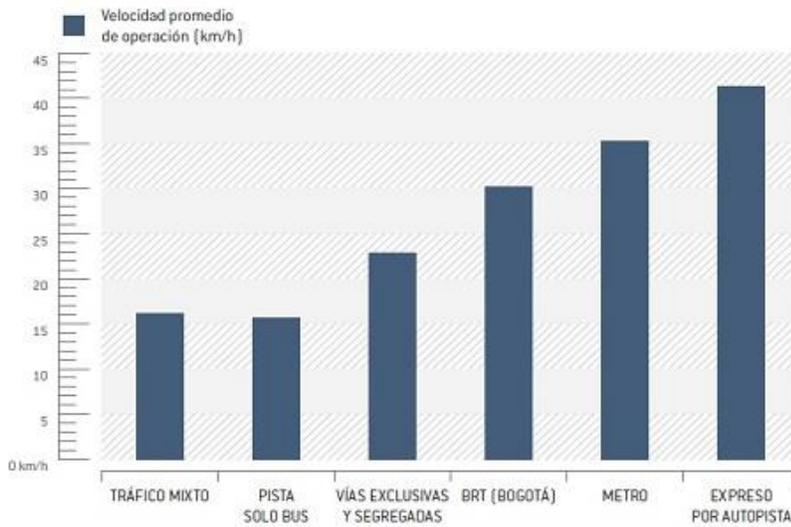
Es importante indicar que otras dimensiones del nivel de servicio, como la comodidad y la seguridad no fueron incluidas en este estudio. El estudio cubre sólo la hora punta mañana de días laborales, se ciñe a los niveles de servicio objetivos ofrecidos por el sistema para una muestra de viajes, y se asume que los usuarios cuentan con información perfecta para viajar de la mejor forma que el sistema permite. Es decir, es posible que usuarios tengan una percepción diferente respecto del nivel de servicio que el estudio indica o bien es posible que los usuarios no usen la mejor alternativa posible para su viaje por falta de información.

A continuación, tres elocuentes gráficos:

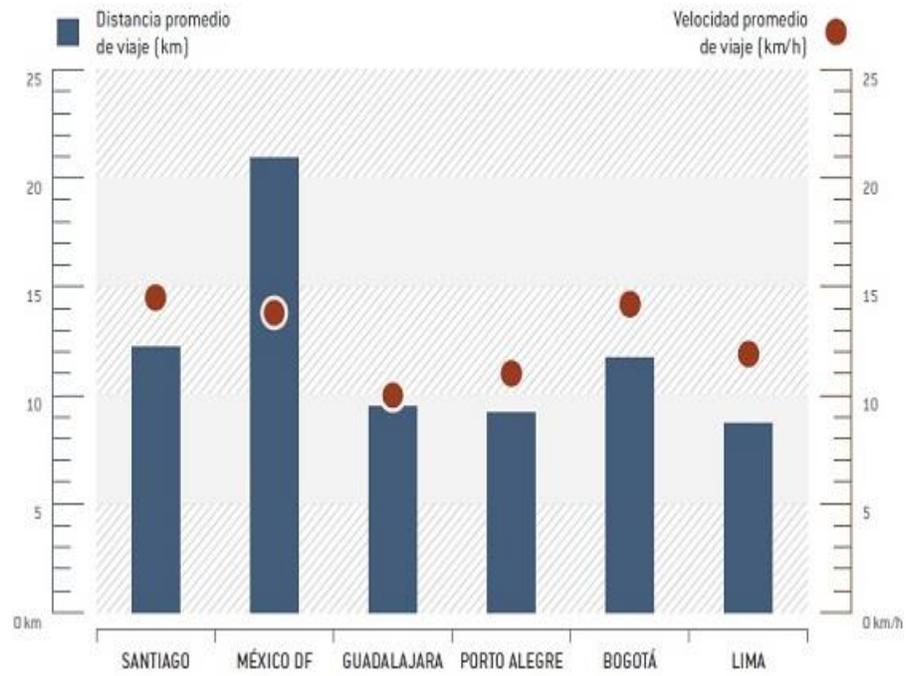
COMPOSICIÓN EN MINUTOS DEL TIEMPO PROMEDIO DE VIAJE



VELOCIDAD PROMEDIO DE OPERACIÓN SEGÚN TIPO DE INFRAESTRUCTURA



DISTANCIA Y VELOCIDAD PROMEDIO DE VIAJE



20

²⁰ Muñoz C, (2013, 07 de Febrero), Escuela de Ingeniería, Universidad Católica de Chile
[Recuperado el 30 de Marzo 2014 en: <http://www.ing.puc.cl/estudio-uc-evaluado-positivamente-a-transantiago/>]

Expertos mundiales dan lecciones para el Transantiago

Decenas de expertos de nivel mundial se reunieron en la Conferencia sobre Sistemas Avanzados de Transporte Público, organizada por el Departamento de Ingeniería de Transporte y Logística de la Escuela de Ingeniería UC. Participaron las máximas autoridades de los sistemas de transporte público de Curitiba en Brasil y del Transmilenio en Bogotá, Colombia.



El ministro de Transporte, Pedro Pablo Errázuriz, participó de la inauguración de la conferencia. Afirmó que la visión estratégica del ministerio se centra en “lograr un sistema de transporte que promueva el desarrollo social y económico de Chile”.

Durante cinco días estuvieron reunidos decenas de expertos internacionales en la Conferencia sobre Sistemas Avanzados de Transporte Público (CASPT), la más importante de su tipo a nivel mundial. Exposiciones sobre planificación de rutas del transporte público, los horarios y cómo perfeccionarlos, los trayectos, cómo recopilar información de los pasajeros y el comportamiento de las personas en el transporte público fueron parte de la agenda de la conferencia.

A la inauguración de la conferencia asistieron el rector Ignacio Sánchez; el ministro de Transporte y Telecomunicaciones, Pedro Pablo Errázuriz; el decano de la Facultad de Ingeniería UC, Juan Carlos de la Llera, el gerente general del Metro, Roberto Bianchi, y el coordinador del Transantiago, Patricio Pérez.

“El hecho de que esta conferencia se haga en Santiago de Chile tiene un especial significado, ya que el transporte público es un tema de gran preocupación para las autoridades, y para la población en general, desde la difícil implementación, en 2007, del Transantiago”, afirmó el rector Sánchez en la apertura de la conferencia, que se celebra en el Hotel Ritz-Carlton. “Espero que los problemas y diferentes soluciones de las que se hablará en esta conferencia nos ayude a mejorar nuestro sistema de transporte”.

En la inauguración, el ministro Pedro Pablo Errázuriz hizo un repaso de la historia del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, señaló sus desafíos más importantes y subrayó la visión estratégica del Ministerio, la que, dijo, se resumen en “lograr un sistema de transporte que promueva el desarrollo social y económico de Chile”.

Por su parte, el decano De la Llera, afirmó que “el Transantiago es un laboratorio desafiante en términos técnicos y sociales. Esta conferencia ayudará a nuestro entendimiento de los elementos de este sistema, ayudándonos a clarificar cuáles de ellos debemos preservar, y cuáles debemos modificar o incluso eliminar”.

Algunas de las figuras más importantes que estuvieron presentes fueron Paulo Custodio, de la U. de Sao Paulo, autoridad mundial en transporte y quien ha sido consultor, entre otros, de los proyectos de transporte en Bogotá, Buenos Aires, Lima y Tucumán; Carlos Daganzo, quien dirige el Centro para la Excelencia del Transporte Público en Berkeley y ha ayudado a implementar el sistema de transporte público de Barcelona; Darío Hidalgo, ideólogo del Transmilenio, plan de transporte de Bogotá, y Luis Gutiérrez, quien ha ayudado a establecer sistemas de transporte público en México y Brasil.

También estuvieron presentes cientos de otros especialistas. Por ejemplo, Luis Moreno Miranda presentó su trabajo en que compara la seguridad de los ciclistas que avanzan por la calle con la de quienes avanzan por ciclo vías. Michael Cassidy, de Berkeley, participó con sus estudios sobre vías exclusivas, los problemas del cambio de pista, o del turnarse para pasar un cruce.

Un experto en toma de decisiones, John Rose, de Sydney, mostró cómo se aplica la ciencia a la opción que toma cada pasajero en el paradero o la estación, mientras Aman Shalaby, de la Universidad de Toronto, expuso sobre el manejo de multitudes a partir de la experiencia de La Mecca, que con 1,5 millones de habitantes, recibe cada año a 2,5 millones de personas que llegan para la celebración de El Hajj. Daniel Rodríguez y otros profesores analizaron las motos en América Latina y su crecimiento.

Esta fue la 12ª versión de CASPT, y es la primera vez que se realizó en el hemisferio sur y en Latinoamérica. En Chile la conferencia fue organizada por el Centro de Excelencia Bus Rapid Transit (BRT), del Departamento de Ingeniería de Transporte y Logística de la Escuela de Ingeniería de la Universidad Católica.²¹

Todos los sistemas que se han implementado contra la evasión han dado buenos resultados y logran que cada vez las personas cancelen su pasaje.



Implementan sistema piloto de pago móvil del Transantiago que baja evasión hasta 85%

La medida reduce los tiempos de subida al bus o carga de pasajeros hasta en un 40%, permitiendo bajar de 35 a 20 segundos el tiempo que permanecen las máquinas en una parada.

Hasta en un 85% disminuye la cantidad de evasores en los paraderos donde Alsacia-Express está aplicando un sistema piloto de validadores móviles, en el marco del Plan Tolerancia Cero a la Evasión, que el operador y ALTO desarrollan en los troncales 100, 400 y zona D.

El mecanismo está siendo probado en el eje Alameda desde el 5 de diciembre del año pasado, específicamente en las paradas número 5 Santa Lucía y número 2 Moneda, en horarios punta mañana y tarde, donde además el no pago llega a un 30%.

A través de un validador instalado en un pedestal móvil se facilita la cancelación del pasaje antes de subir al bus, permitiendo que los pasajeros accedan por las puertas traseras.

²¹ Villalón X. (2012, 27 de Julio)

[Recuperado el 30 de Marzo 2014 en: <http://www.uc.cl/es/la-universidad/noticias/7623-expertos-mundiales-dan-lecciones-para-el-transantiago->]

"Además de todas las medidas de optimización y aumento de la fiscalización y persecución judicial a los evasores, consideradas en el Plan Tolerancia Cero a la Evasión, también buscamos provocar un cambio sustancial en esta conducta ilegal a través de soluciones innovadoras que permitan mejorar la calidad del servicio, especialmente en horarios punta", explicó el gerente de Alto Evasión, Juan Cristóbal Palacios.

Las mediciones mensuales permitieron comprobar que este sistema móvil disminuye el no pago del pasaje en las paradas estudiadas, entre un 67% y un 85%, y aumentan las validaciones de la tarjeta Bip! en un 10% en promedio.

En términos de contribución al mejoramiento del servicio, el piloto reduce los tiempos de subida a la máquina o carga de pasajeros entre un 30% y un 40%, permitiendo bajar de 35 a 20 segundos el tiempo que permanecen en una parada, aumentando la frecuencia y regularidad de éstos.

"La implementación de esta solución permite que los usuarios no tengan que hacer filas para subir a los buses, además de lograr ocupar de mejor forma el espacio al interior del bus", agregó Palacios.²²

Evasión del Transantiago: 27 usuarios presos por no pagar multas durante primer trimestre

La cifra corresponde a la suma de la cantidad de órdenes de reclusión cumplidas hasta marzo. Un total de 27 personas estuvieron recluidas hasta siete días o siete noches entre enero y marzo de 2014, por no pagar la multa por evadir el pasaje del bus, según datos de

²² Palacios J (2014, 30 de Enero) *Emol*. Implementan sistema piloto de pago móvil del Transantiago que baja evasión hasta 85%, [Recuperado el 30 de Marzo 2014 en: <http://www.emol.com/noticias/nacional/2014/01/30/642349/implementan-sistema-piloto-de-pago-movil-del-pasaje-que-disminuye-la-evasion-hasta-85.html>]

Carabineros de Chile informados a la empresa ALTO, que implementa actualmente el Plan Tolerancia Cero a la Evasión en los recorridos Alsacia Express.

La iniciativa se ejecuta en las líneas 100, 400 y D desde mayo del año pasado y ha disminuido de la cantidad de evasores en un 10% en esos servicios, cifra equivalente a 39.000 evasores menos al día. Los 27 presos de los primeros meses de 2014 se suman a las 150 personas que el año pasado cumplieron dicha sanción.

Además, en el informe se destaca que durante el primer trimestre de 2014, el 48% de los usuarios que fueron hallados en su domicilio decidieron pagar la multa en el momento en que Carabineros hizo efectiva la orden de reclusión, evitando ir a la cárcel.

Desde el inicio del Plan Tolerancia Cero se han registrado 2.196 órdenes de detención dictadas por dichos tribunales en toda la Región Metropolitana.

"Estas cifras demuestran que no validar la tarjeta Bip! en el bus hoy tiene sanciones reales, ya que los juzgados y Carabineros cuentan con mayor información para hacer cumplir las penas por cometer esta infracción, al mismo tiempo que los usuarios están tomando más conciencia del daño que este flagelo provoca al sistema", destacó Juan Cristóbal Palacios, gerente general de ALTO Evasión.

El ejecutivo también sostuvo que hubo un aumento en la tasa de pago de las multas por evasión producto del seguimiento de éstas que hace el equipo de abogados de ALTO y que actualmente en los recorridos de Alsacia Express -que opera el 33% del transporte público- se está fiscalizando a más de 160 mil personas diariamente en hora punta y se cursan más de 2.200 partes al mes.²³

²³ *Emol* (2014, 14 de Mayo) Evasión del Transantiago: 27 usuarios presos por no pagar multas durante primer trimestre [Recuperado el 28 de Mayo 2014 en <http://www.emol.com/noticias/nacional/2014/05/14/660167/carcel-para-quienes-no-pagan-multas-por-evadir-el-pasaja-del-transantiago.html>]

Presidenta Michelle Bachelet anuncia plan de mejoramiento a Transantiago.

Iniciativa incluye medidas como la intervención de servicios críticos, solución a los problemas más frecuentes planteados por los usuarios, proyectos de infraestructura para el transporte público y acciones de control a la evasión.

Un plan de mejoramiento para Transantiago, construido a partir de la revisión en terreno en la que se recogieron las reales necesidades de los usuarios, fue presentado hoy por la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, y el Directorio Metropolitano de Transporte Público, presidido por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, Andrés Gómez-Lobo.

Este plan de mejoramiento, que considera una inversión total superior a los 548 mil millones de pesos para los próximos cuatro años, comenzará a aplicarse desde este año con el objeto de entregar un mejor servicio a los usuarios, con menores tiempos de viaje y menores niveles de evasión.

En la oportunidad, el ministro Gómez-Lobo recalcó que el sistema de transporte público de Santiago es fundamental en la vida millones de ciudadanos, dado que entre buses de Transantiago y Metro, el sistema moviliza a más de cinco millones de personas en un día laboral.

Por eso, “una de nuestras prioridades como Gobierno es incentivar el uso de transporte público y mejorar la calidad de servicio que se entrega a los usuarios porque con esto estamos también mejorando su calidad de vida”, enfatizó.

La autoridad agregó que “realizar esfuerzos, por ejemplo, para disminuir los tiempos de viaje de los usuarios de transporte público, permite a las personas contar con más tiempo para disfrutar de sus familias, lo que para nosotros es fundamental”.

Plan de Mejoramiento

El plan de mejoramiento para el sistema de transporte público anunciado, se estructura en las siguientes líneas de acción: calidad de servicio e información al usuario; infraestructura; integración y monitoreo; y el control a la evasión.

Calidad de Servicio

Una prioridad será dar solución a problemas recurrentes de Transantiago, a través de la incorporación de mejoras a los 10 servicios que presentan la mayor cantidad de problemas operacionales en sus servicios durante este año. Se implementará también un programa especial de fiscalización a los aspectos más denunciados por los usuarios, como la no detención en paradas o la presencia de buses en tránsito, debiendo estar en servicio.

Adicionalmente, desde el segundo semestre de este año se intervendrán zonas donde la operación del sistema sea deficiente. Para esto se enviará equipos a terreno, que se encargarán de desarrollar soluciones prácticas y de rápida ejecución para mejorar el servicio a los usuarios.

Con la finalidad de potenciar la regularidad de los buses de Transantiago, durante este año se realizará un plan piloto con algunos servicios nocturnos, de domingo y festivos, a los que se les definirá un itinerario específico de pasadas en cada parada.

Con el objeto de asegurar un adecuado mantenimiento de la flota, se realizará un plan especial de fiscalización del estado de los 1.500 vehículos más antiguos del sistema. Esto se suma a la modificación del manual de revisión técnica, con el fin de especificar los aspectos que deben verificarse en las plantas revisoras de buses. Este esfuerzo será potenciado, en los próximos días, con la incorporación de 24 nuevos buses al sistema.

Para hacer más expedito el proceso de pago y contribuir a la disminución de la evasión, durante este año se iniciará un plan piloto con 7 zonas pagas móviles, en coordinación con las empresas operadoras, para aplicar este sistema de manera continua en las zonas en que se requiera.

También se mejorará la información disponible para los usuarios. Para esto, durante este año se realizará un plan piloto en 300 buses, incorporando a bordo información sobre paradas y recorridos, para ampliar, en el mediano plazo, este mecanismo de información a una mayor cantidad de vehículos.

Además, desde el próximo año se implementará el sistema de información a usuarios en los soportes disponibles en las Estaciones de Metro, con información sobre los servicios de buses, con el objeto de facilitar la integración entre ambos modos de transporte.

Otro objetivo prioritario es dotar al sistema de más y mejores conductores. Para esto, se iniciará este año un proceso de reconocimiento a los conductores que tengan un buen desempeño y, en 2015, se iniciará un proceso de certificación y capacitación de conductores profesionales, generando además nuevas y mejores plazas de trabajo para ellos.

Se busca también reconocer a los usuarios responsables, que pagan regularmente su pasaje a través de la tarjeta BIP. Para esto se creará el “Club BIP!”, que incorporará una serie de beneficios y descuentos para los usuarios frecuentes, lo que será apoyado con un sitio web interactivo.

A estas medidas se suman iniciativas que buscan incorporar el uso de tecnología para mejorar la experiencia de viaje de los usuarios, como la incorporación de WiFi a través de un plan piloto que se iniciará en junio en 10 buses de Transantiago, para luego ir ampliando el servicio al resto de la flota de buses y el desarrollo de una plataforma tecnológica que permita a los usuarios de Transantiago ingresar sus reclamos y sugerencias.

Estas medidas serán reforzadas con campañas educativas y comunicacionales que impulsen el buen uso del sistema de transporte público, como capacitaciones en colegios y entrega de material gráfico e informativo en terreno. Para mejorar la experiencia de viaje de los usuarios, se impulsará el desarrollo de intervenciones artísticas en paraderos y musicales en los buses.

Infraestructura

Con el propósito de incentivar el uso de transporte público, de manera complementaria a los trabajos de extensión de Metro en los que estamos trabajando, se desarrollará un plan de priorización de infraestructura para buses, a través de 40 nuevos kilómetros de corredores de alto estándar en los próximos 4 años y, de esta forma, contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de Santiago. Esto es relevante si se considera que entre 2010 y 2013 se construyeron sólo 4,8 kilómetros de corredores.

Así, durante el segundo semestre de 2014, se licitará el tramo Matta – Rodrigo de Araya del corredor Vicuña Mackenna y se iniciarán las obras en el tramo entre Vicente Valdés – Mirador Azul. También se avanzarán en los trabajos de los ejes Dorsal, Rinconada de Maipú, Matta (Quilicura) y Santa Rosa (Intermedio y Sur Extensión), con lo que se otorgará una mayor conectividad a los vecinos de Bajos de Mena, en Puente Alto.

Durante el segundo semestre de 2015 se concluirán los estudios de ingeniería básica del corredor Alameda – Providencia, de ingeniería de detalle de Independencia y el Anillo Intermedio.

Este trabajo se complementará con medidas de gestión que permitan mejorar la operación del transporte público, como la implementación de 7,5 nuevos kilómetros de pistas solo bus por año, incorporando el uso de cámaras de fiscalización, entre 2014 y 2015. Luego, se espera implementar 10 kilómetros de vías exclusivas por año a partir de 2016.

Paralelamente, se intervendrán los ejes de transporte público que registran peores índices de velocidad. Este trabajo se iniciará este año con la intervención, con medidas de gestión, de la Avenida Los Leones.

Entre fines de este año y principios de 2015 se licitarán las obras de mejoramiento de 10 puntos clave que presentan infraestructura en mal estado y otros problemas.

También se intervendrán avenidas importantes para el funcionamiento del transporte público como Pedro Fontova y Santa Rosa. En el primer caso, se iniciarán los trabajos para

ampliar esta avenida, mejorando la conectividad para los usuarios de transporte público. Además, se iniciarán los trabajos de mejoramiento de Santa Rosa.

En el centro de Santiago, en tanto, se desarrollará un plan de priorización del transporte público, lo que permitirá mejorar la operación de los buses en el casco histórico de la ciudad, a través de obras de mejoramiento en calles como Compañía, Mc-Iver y San Antonio, consolidando una red de ejes de uso exclusivo para el transporte público en el perímetro céntrico.

Con el objeto de mejorar la calidad del servicio disponible para los usuarios, se licitará en una primera etapa la construcción de nuevas estaciones de prepago, cuyas obras se iniciarán en 2015; se desplegará una nueva gráfica informativa en un 30% de las paradas existentes; y se mejorará el estándar y funcionamiento de los terminales y depósitos de buses de Transantiago.

Integración y fiscalización

Durante este período implementaremos una integración progresiva de los servicios de trenes urbanos a Transantiago, tanto en la operación y terminales como en el medio de pago. El primer paso será avanzar en el desarrollo de la plataforma tecnológica que permitirá la integración tarifaria y física del Metrotrén a Nos con buses y Metro.

Se avanzará también en la conexión del Aeropuerto de Santiago con el centro de la ciudad, a través de buses de transporte público. Para esto, se está incorporando en las exigencias de concesión del Aeropuerto Internacional de Santiago la obligación de habilitar el acceso y plataforma de transbordo para buses de Transantiago.

El Plan busca también avanzar en el incentivo del uso de la bicicleta, por lo que se implementará un plan piloto que permitirá acceder al sistema de bicicletas públicas usando la tarjeta BIP!

Con el objeto de mejorar los mecanismos de control y fiscalización de buses en las calles, se implementará un plan de modernización del Centro de Monitoreo de Buses (CMB) para

dotarlo de nuevas herramientas tecnológicas e integrar su trabajo con el de las empresas concesionarias, Metro, Fiscalización y UOCT.

Control de la Evasión

Como una forma de garantizar un desarrollo sustentable del transporte público, trabajamos en controlar la evasión, disminuyendo así sus efectos negativos sobre el sistema.

Para lograrlo, se implementarán una serie de medidas, como el fortalecimiento del trabajo de fiscalización de la evasión en terreno con un aumento del 400% de los equipos fiscalizados, y se pondrá especial énfasis en los 20 servicios que presentan los peores índices de evasión.

También se implementará un sistema tecnológico que permitirá medir la evasión al interior de los buses en operación, lo que generará alertas sobre aquellos recorridos que presentan una alta evasión. Paralelamente se extenderá el horario de uso del boleto de emergencia para aquellos usuarios que no cuenten con el saldo suficiente en su tarjeta. Este horario estará vigente desde las 21 horas hasta las 11 horas del día siguiente.

Se reforzará también la red de carga del sistema, con el objetivo de mejorar la cobertura en las 34 comunas de Santiago, facilitando el proceso de carga para los usuarios. Entre fines de 2014 y principios de 2015 se instalarán 800 nuevos puntos de carga en diversos sectores de la capital. Además, se implementará un plan piloto para el pago con celulares. Por último, durante el primer semestre de 2015 se enviará al Congreso un proyecto de ley que fortalezca el registro de evasores, incorporando sanciones a quienes se encuentren anotados en dicho instrumento.²⁴

²⁴*Transantiago.cl* (2014, 29 de Mayo) Presidenta Michelle Bachelet anuncia plan de mejoramiento a Transantiago. [Recuperado el 30 de Mayo 2014 en <http://www.transantiago.cl/es/noticias/presidenta-michelle-bachelet-anuncia-plan-de-mejoramiento-a-transantiago.html>]

Transantiago: La evasión al desnudo

Desde su origen, el Transantiago ha sido criticado hasta decir basta. Una serie de medidas han logrado que el sistema de transporte mejore su servicio, sin embargo, la evasión sigue siendo una de las piedras de tope para seguir avanzando. Aquí te contamos en qué va este tema.

El tema de la evasión al pago del pasaje en el Transantiago ha sido una de las espinas que el transporte público no se ha podido sacar. Unos entienden que esto ocurra, otros se violentan y otros son indiferentes

ALTO, la empresa que combate el fraude en diversas industrias, tiene desde hace un año en sus manos, el objetivo de acabar con la evasión en los recorridos operados por *Alsacia-Express* y para lograrlo, ha implementado el plan integral Tolerancia Cero a la evasión, desplegando una serie de carteles con advertencias a los evasores.

Para hacer un diagnóstico de cómo ha impactado el modelo de fiscalización y persecución legal contra los evasores de los troncales 100, 400 y servicios D, le hicimos un cuestionario de ocho preguntas claves al gerente general de ALTO Evasión, Juan Cristóbal Palacios. A continuación, la evasión al desnudo.

1. ¿Quiénes evaden?

"El 58,4% de los evasores multados se concentra entre los 20 y 29 años. El 75,3% del total de personas multadas corresponde a hombres. Si bien la evasión es un fenómeno transversal que está presente en todas las comunas y grupos socioeconómicos, las comunas donde más se registran evasores son: Pudahuel, Renca, Santiago, Cerro Navia, Pedro Aguirre Cerda, Cerrillos, Lo Espejo, Ñuñoa.

Dato extra: En paradas de sectores ABC1 la evasión está en un 19,8%, medido en el traslado de origen en hora punta mañana, es decir entre las 05:30 y las 09:00 horas".

2. ¿Por qué evaden?

La principal razón es, sencillamente, la costumbre de no pagar el pasaje.

Aquí se distinguen dos tipos de evasores: el ocasional y el duro. El primero es aquel que al ver la oportunidad, no valida su tarjeta Bip! o no se preocupa de recargarla. El segundo es ese que definitivamente quitó de su presupuesto el ítem transporte desde el inicio del Transantiago, cuando la autoridad avaló subir gratis al bus ante los problemas de la implementación.

Otro motivo es la falta de puntos de recarga: en sectores ABC1 y C2 esto se hace crítico, por lo que la evasión en estos sectores se asocia en forma importante a esta problemática.

También existe un porcentaje de gente que vive en situación de pobreza, que se le hace difícil poder pagar, especialmente en la última semana del mes".

3. ¿Cuánto se pierde por la evasión?

"Alsacia Express, que opera el 33% del Transantiago pierde aproximadamente 150 millones de pesos diarios, que equivale al valor de un bus al día. Por su parte, la suma de todos los operadores significan una pérdida de 600 millones de pesos diarios y más de 415 millones de dólares al año, lo que equivale a más de la mitad del subsidio que el Estado entrega al Transantiago anual".

4. ¿Quién realmente pierde por culpa de la evasión?

"Principalmente los usuarios, en el entendido que la evasión impide que el sistema mejore e influye en el aumento del precio del pasaje. En este sentido, los que más pierden son la gran mayoría de usuarios honestos, que independiente de cualquier circunstancia, pagan diariamente su pasaje y en muchos casos, lo hacen con gran sacrificio, siendo una injusticia para ellos el que algunos evadan".

5. ¿Qué se está haciendo para controlar la evasión y cómo ha funcionado?

"El Plan Tolerancia Cero a la Evasión que ALTO implementa en los troncales 100, 400 y servicios D de Alsacia-Express ha disminuido la cantidad de evasores en un 10%, equivalente a 39.000 evasores menos al día.

El impacto se refleja en los resultados obtenidos, a través de la implementación de un plan integral que contempla 3 pilares fundamentales: fiscalización inteligente, campañas de comunicación para que la gente tome conciencia de la problemática y seguimiento legal de las multas cursadas para asegurar el pago efectivo por parte de los infractores multados".

6. ¿A qué porcentaje de evasores se castiga?

"No se puede determinar el porcentaje total de sanciones a evasores en el sistema, ya que los juzgados actúan en forma independiente y no tienen la información centralizada. Sin embargo, podemos señalar que las multas cursadas en los recorridos de Alsacia Express han aumentado en 19 veces respecto del mismo periodo el año pasado, es decir, se emiten más de 2.200 multas al mes. Por otra parte, nuestro trabajo realizado en los Juzgados de Policía Local, aumentó el porcentaje de pago efectivo de las multas en un 43%".

7. ¿Qué tan real es que un evasor se puede ir a la cárcel?

"Entre el año 2013 y el primer trimestre de 2014, 177 evasores se han ido presos por no pagar las multas por evadir el pasaje del bus".

8. ¿Qué cambios se vienen para disminuir la evasión?

"Dentro del *Plan Tolerancia Cero* estamos rotando los equipos de fiscalización a nuevos ejes de la ciudad y abriremos otros puntos en las comunas de Quilicura, Pudahuel, Recoleta y Vitacura; se incrementarán los partes cursados; aportaremos más antecedentes de evasores en el 100% de los Juzgados de Policía Local para aumentar el pago de multas;

capacitaremos a más conductores y fiscalizadores; realizaremos nuevas intervenciones urbanas y planes educativos a la comunidad y estudiaremos junto a la autoridad la factibilidad de un sistema de validación móvil, para permitir el ingreso por puerta trasera en paradas de alto flujo".²⁵

Ministerio de Transporte cifra en 23,5% la evasión del Transantiago

Sobre el paro que los conductores están convocando para este jueves el ministro aseguró que la cartera está trabajando en un plan de contingencia.

Casi de 400 partes por infracciones ha efectuado el Ministerio de Transportes a los conductores Transantiago en las fiscalizaciones por las paradas que deben efectuar los buses para recoger usuarios y más de 18.500 controles de condiciones técnicas y de seguridad en los buses informó hoy el titular de la cartera.

Además se informó que en el ministerio están trabajando en un nuevo proyecto de ley que permitirá fortalecer el control de evasión en el Transantiago que aseguró van "a presentar próximamente en el Parlamento y además de todas las otras medidas que estamos realizando para mejorar el Transantiago como infraestructura, incluyendo buses nuevos y las 38 medidas que se anunciaron en mayo de este año".

Según las cifras que maneja el ministerio, Andrés Gómez-Lobos informó que hasta abril se registraba un 23,5% de evasión en el transporte público metropolitano que esperan reducir, a pesar de que el ministro no se refirió a la cifra esperada por el gobierno.

El ministro agradeció la labor de Carabineros que acompaña a los más de 200 fiscalizadores que se suben a los buses o realizan sus trabajos en los paraderos de los recorridos más conflictivos. Por su parte el General de Carabineros, Víctor Herrera, aseguró que su presencia en la fiscalización ayuda a cohibir a los infractores y así evitar la falta. Además,

²⁵ Laborde A (2014, 19 Mayo) Transantiago: evasión al desnudo [Recuperado el 30 de Mayo 2014 en http://www.eldefinido.cl/actualidad/pais/2311/Transantiago_La_evasion_al_desnudo/]

permite realizar controles de identidad que en algunas oportunidades ha generado detenciones por órdenes judiciales pendientes.

Con respecto a la movilización que está anunciando el gremio de conductores del Transantiago para el jueves 3 de julio, Gómez-Lobos aseguró que mantienen un monitoreo constante de la situación, pero realizó un enfático llamado a solucionar los conflictos a través del diálogo y no con "medidas de presión", como calificó el paro de los trabajadores.

"Hemos formado una mesa tripartita entre trabajadores, operadores y las autoridades para resolver los problemas laborales del sistema, y creemos que un paro lo único que hace es causar daño a los usuarios y molestia, y creemos que la forma de solucionar estos problemas es con el diálogo y con estas medidas de presión", aseguró el ministro. En esta mesa de trabajo se encuentran autoridades tanto del Ministerio de Transportes como del Trabajo.

Desde la cartera aseguraron que de ser necesario implementarán un plan de contingencia para evitar repercusiones en los usuarios del Transantiago que podrían ver afectada la frecuencia de los recorridos que se sumen al paro.²⁶

Evasión en el Transantiago

Señor director:

En relación con su editorial "Reducir la evasión: el gran desafío del Transantiago", publicado el miércoles, como empresa que implementa el Plan Tolerancia Cero a la Evasión en los recorridos de Alsacia Express, coincidimos en el diagnóstico relativo a dar prioridad y urgencia a una solución integral a este problema, lo que, además, hemos planteado públicamente.

²⁶ Díaz C (2014, 01 de Julio) *La Tercera*. Ministerio de Transporte cifra en 23,5% la evasión del Transantiago [Recuperado el 12 de Julio 2014 en: <http://www.latercera.com/noticia/nacional/2014/07/680-584809-9-ministerio-de-transporte-cifra-en-235-la-evasion-del-transantiago.shtml>]

Nuestra experiencia y resultados positivos en casi un año de trabajo han sido resultado de la aplicación de un modelo integral basado en tres pilares: campañas de comunicación, seguimiento legal de las multas en los Juzgados de Policía Local para que realmente se paguen y el estudio certero de la evasión a nivel parada, recorrido, franja horaria y sentido, de manera de distribuir los equipos de fiscalización en forma eficiente. Esto ha permitido disminuir en un 10% el nivel de evasión en las líneas 100, 400 y servicios D de Alsacia Express; es decir, 39.000 usuarios al día ya no evaden en ese operador (equivalente a un Estadio Monumental lleno).

A esto se suma el aumento en un 43% en la tasa de pago de las multas por evasión, 2.196 órdenes de reclusión dictadas por los juzgados, 177 evasores que cumplieron con prisión por no pagar dichas multas, 160 mil personas fiscalizadas en hora punta, incremento de la cobertura de fiscalización en un 56% y más de 12 mil multados -cifras adicionales a las entregadas por el Ministerio de Transportes gracias a una efectiva coordinación con Carabineros-, entre otros buenos resultados en materia de control.

La implementación de un plan que involucre a todos los operadores, siguiendo los mismos protocolos de fiscalización y liderado por la autoridad, es la única manera de lograr cambios sustanciales en la disminución de la evasión en el Transantiago, cuyos costos, tarde o temprano, asumimos todos.²⁷

²⁷ Palacios J (2014, 11 de Julio) *la Tercera*. Evasión en el Transantiago [Recuperado el 12 de Julio 2014 en <http://www.latercera.com/noticia/opinion/correo-de-los-lectores/2014/07/896-586166-9-evasion-en-el-transantiago.shtml>]

- **Campañas en contra de la Evasión que ha realizado Transantiago con cómics y concursos operador del Transantiago lanza campaña contra la evasión.**

SuBus sorteará entre quienes participen Tarjetas Bip! con 10 mil pesos de recarga, como un método de incentivar el pago del pasaje.



La protagonista del cómic siempre busca la manera de evitar el pago del pasaje.

Foto: SuBus

"Barsa" es el nombre de cómic que relata en tres viñetas la historia de una mujer que no paga el pasaje, que no hace colas, que no avanza en las micros, que no da el asiento reservado y que exige detenciones en paradas no autorizadas y que el operador SuBus utilizará en su campaña para disminuir la evasión del 20% en el pago del pasaje que hoy presenta el sistema.

El cómic, ubicado en las cenefas de los buses, muestra además cómo su protagonista va recibiendo las "sanciones morales" de quienes sí cooperan con el funcionamiento de Transantiago.

En la primera secuencia, se muestra a la joven tratando de no hacer la fila correspondiente para subir al bus, empujando al resto de los pasajeros. En la segunda tira, la mujer se ve enfrentada a la disyuntiva de pagar o no el pasaje, mientras que en la última historia se

intenta informar acerca del respeto que se debe mantener respecto a los lugares que están definidos como paradas.

Además, la tira incluye un concurso vía mensaje de texto en que las personas que viajan en el Troncal 2 pueden enviar la palabra SuBus al número 6006, participando en el sorteo de premios de tarjetas Bip! con 10.000 pesos de carga.

Según indicó la empresa, ambas actividades tienen como principal objetivo sensibilizar a los pasajeros, tanto en el pago del pasaje como en la relación que mantienen con los demás usuarios y con los conductores.

El sketch está basado en la temática de la campaña contra la evasión, y tienen como finalidad, conocer el pensamiento quienes día a día ocupan la locomoción colectiva. Además, las respuestas que se generen en la gente serán registradas y formarán parte de un proceso de análisis para mejorar la gestión de la empresa.²⁸

¡No meta la mano!



²⁸ (2008, 01 de Agosto) *El Mercurio Online*.
[Recuperado el 18 de Enero 2014 en: <http://www.emol.com/noticias/nacional/2008/08/01/315631/con-comics-y-concursos-operador-del-transantiago-lanza-campana-contra-la-evasion.html>]

El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones comenzó la campaña contra la evasión en el Transantiago. Esta iniciativa que durará todo el año, contempla duplicar la cantidad de fiscalizadores en las calles, sumar a Carabineros de Chile y a los inspectores municipales en el control de la evasión y reforzar las sanciones para quienes evaden el pago con la Tarjeta BIP.

“Buscamos crear un cambio de hábito en los usuarios que evaden, de manera de que vuelva la cultura cívica de pagar por lo que se usa”, explicó la Coordinadora General de Transantiago, Ana Luisa Covarrubias. Esta evasión, está llevando a que los que sí paguen subsidien con su pasaje a los que no pagan. “No vamos a permitir que los usuarios que son responsables paguen por aquellos que se niegan a pagar”, agregó.²⁹

Lanzan campaña para combatir la evasión en el Transantiago

Con el tema 'No metas las manos ahí' popularizado por Pachuco partió la iniciativa.³⁰

Gobierno lanza campaña publicitaria para disminuir evasión del pago en la tarifa del Transantiago

El Gobierno lanzó una nueva campaña publicitaria que busca disminuir la evasión del pago de la tarifa en los buses del Transantiago.

Duplicar la cantidad de fiscalizadores en las calles, sumar a Carabineros y a los inspectores municipales en el control de la evasión y reforzar las sanciones para quienes evaden, son

²⁹(2010, 18 de Mayo) [Recuperado el 18 de Enero 2014 en <http://www.youtube.com/watch?v=sfN1n7E4Wn8>
<http://www.gob.cl/informa/2010/05/18/%C2%A1no-meta-la-mano-ahi.htm>]

³(2010, 30 de Abril) [Recuperado el 18 de Enero 2014 en: <http://noticias.terra.cl/nacional/videos/lanzan-campana-para-combatir-la-evasion-en-el-transantiago.197817.html>]

parte de las medidas que el gobierno anunció por medio de la nueva campaña publicitaria para disminuir la evasión del pago del pasaje.

Mensualmente, según detallaron desde el Ministerio de Transportes, se pierde una cifra cercana a los 3,5 millones de dólares por este concepto, lo que motivó esta campaña que comenzó a verse desde ayer en los medios de comunicación masivos.

La Coordinadora General de Transantiago, Ana Luisa Covarrubias, expresó la preocupación por este tema y dijo que está latente en el gobierno. Además, precisó que con esta campaña se busca crear un cambio de hábito en los usuarios que evaden.

Según explicó Covarrubias, el porcentaje de evasión que se manejaba hasta febrero de este año llegaba al 18%.

Cifra que, a su juicio, sobrepasa con creces el porcentaje denominado normal en este tipo de casos, teniendo como referencia a los países desarrollados que llegan a un 10%.³¹

Subsecretaria reconoció malos resultados de campaña contra evasión en Transantiago

En Cooperativa, Gloria Hutt adelantó que se van a "intensificar los métodos para el control". Señaló que el Gobierno apunta a minimizar las "imperfecciones" del sistema.

La subsecretaria de Transportes, Gloria Hutt, reconoció este jueves que la campaña para que todos los pasajeros cancelen su viaje en Transantiago no ha tenido los resultados esperados, subrayando que la evasión es una de las causas que provocaron el aumento de las tarifas en 20 pesos que se anunció para la próxima semana.

³¹ BioBioChile.cl (2010, 30 de Abril)

[Recuperado el 29 de Enero 2014 en: <http://www.biobiochile.cl/2010/04/30/gobierno-lanza-campana-publicitaria-para-disminuir-la-evasion-del-pago-en-la-tarifa-del-transantiago.shtml>]

El Gobierno apunta a lograr mejoras en el sistema de aquí a fin de año. (Foto: UPI)



La publicidad -basada en el eslogan "No metas la mano en el bolsillo de los que sí pagan"- "ha tenido un resultado menor que el que nosotros quisiéramos y hago un llamado a tener conciencia de que la evasión es un delito", dijo la autoridad en Lo Que Queda del Día.

Hutt remarcó que el pago del pasaje no es una opción "voluntaria", y añadió que se van a "intensificar los métodos para el control de la evasión, porque reconocemos la importancia que tiene dentro de la recaudación y de los ingresos del sistema".

Ni el aumento del precio del dólar ni el del petróleo tuvieron incidencia "en esta oportunidad", en el aumento específico de la próxima semana, resaltó Hutt, "aunque sí son variables que influyen en los cálculos de las tarifas" que hace el panel de expertos "para que el sistema se mantenga financieramente estable".

"En esta oportunidad el aumento obedece a un desbalance entre ingresos y gastos que tiene, en parte, su explicación en los niveles de evasión y en imperfecciones del sistema, en las que estamos trabajando intensamente para corregirlas", pensando en terminar de "mejorar el sistema en un plazo no superior a este año", afirmó la subsecretaria.³²

³² Cooperativa.cl (2011, 13 de Enero)

[Recuperado el 20 de Enero 2014 en: <http://www.cooperativa.cl/noticias/pais/transportes/transantiago/subsecretaria-reconocio-malos-resultados-de-campana-contra-evasion-en-transantiago/2011-01-13/191039.html>]

Transantiago busca evitar evasión con música callejera.



En el marco del plan “Tolerancia Cero a la Evasión”, la empresa Alto subió a YouTube una rutina del cantautor Rafael Budu, en la que el artista, llama a los usuarios a pagar el viaje, con música y rutina humorística a bordo de una micro del sistema de transporte colectivo capitalino.³³

Parte plan de tolerancia cero contra evasores en Transantiago

Nueva campaña busca disminuir la evasión en el pago del pasaje del transporte público, que llega hasta un 20% en algunos sectores de la capital.

Desde este lunes, Transantiago ha puesto en marcha una nueva campaña para disminuir la evasión en el pago del pasaje.

³³(2011, 20 de Enero) [Recuperado el 22 de Enero 2014 en: http://www.youtube.com/watch?v=wbxak7Tq_OI]

Este plan se ha implementado, en primera instancia, en la empresa Alsacia Express, ya que tiene la mayor cantidad de buses en circulación en Santiago, cercanas a las dos mil unidades.

El Gerente de Alta Evasión, Juan Cristóbal Palacios, aseguró que "la gente tiene que entender que el tema de evadir, en el transporte público, es exactamente igual a robar un servicio básico como la luz, el agua, el gas o robar en un supermercado".

"El plan marca un antes y un después en la metodología de control de la evasión", agregó.

"FISCALIZACIÓN INTELIGENTE"

Este nuevo Plan Anti evasión aplicará un sistema de "fiscalización inteligente", donde se hace indispensable precisar dónde se generan las evasiones y para poder implementar las medidas necesarias y disminuir las cifras, los fiscalizadores a bordo de los buses serán fundamentales para lograr esto.

"En conjunto con Carabineros pretendemos aumentar la cantidad de partes que se van a sacar y de esta manera que la gente entienda que evadir el pasaje le va a salir muy caro", señaló.

El problema de la evasión ha sido una constante desde que se implementó Transantiago en 2007, con cifras que alcanzan hasta un 20% de no pago en diferentes puntos de la región.

MULTAS Y HASTA CÁRCEL POR EVADIR

Es importante destacar que la evasión es una falta grave tipificada en la Ley de Tránsito.

Esto significa que el evasor se arriesga al pago de multas entre \$40.000 y \$60.000, exponiéndose a una pena de cárcel por hasta siete días si no cancela dicho monto.

TIPOS DE EVASORES

La empresa ALTO, en conjunto con Alsacia-Express, realizó un estudio en noviembre de 2012, el que arrojó importantes indicadores:

Tipos de evasores: existen los evasores de "oportunidad", que no cancelan porque olvidan cargar su tarjeta BIP, y los "duros", que no paga de manera permanente.

Horarios de evasión: el ilícito se produce con mayor concentración en el horario punta de lunes a viernes, pero en el último tiempo se sumó un importante grupo que tampoco paga entre las 14.00 y las 17.30 horas.

Evasor por estrato social: en el segmento ABC1 la evasión llega al 22,3%, en el C2 al 25,2%, en el C3 al 31,9% y en el D y E al 35% del total.



34

Plan pretende reducir agresiones y evasión en Transantiago

Sólo el año pasado hubo 50 agresiones, mientras que uno de cada tres pasajeros no paga su pasaje en horario punta.

"Plan Tolerancia Cero". Así se llama la iniciativa que pretende reducir la evasión en el Transantiago en un 7% y también disminuir las agresiones.

³⁴ Palacios J. (2013, 04 de Junio) 24Horas.cl.

[Recuperado el 22 de Enero 2014 en: <http://www.24horas.cl/nacional/parte-plan-de-tolerancia-cero-contra-evasores-en-transantiago-677386>]

Actualmente, el sistema de transportes tiene una evasión de un 20% en cualquier horario, pero en horario punta uno de cada tres pasajeros no paga su pasaje.

A esto se agrega que sólo el año pasado hubo 50 agresiones de infractores que reaccionaron violentamente cuando fueron sorprendidos o reprendidos por su actitud incívica.

Desde el 4 de junio, la empresa Alto -encargada de la seguridad en Alsacia y Express- implementó el "Plan Tolerancia Cero" para evitar situaciones como la que debió sufrir Carolina Rocha, quien se desempeña como fiscalizadora de los evasores.

Rocha se encontraba trabajando como todos los días, pero a una hora de haber comenzado su jornada fue agredida por Patricio Espinoza, un hombre que no quería pagar su pasaje.

"Le indiqué que tenía que bajarlo del microbús porque no tenía su tarjeta BIP cargada y él llega y me garabatea. Le digo 'joven tiene que bajar porque todos cancelan su pasaje' y al bajar me empuja y me tira un escupo en la cara", relató.

La empresa Alto presentó una querrela por amenazas y lo ocurrido está en investigación. Como medida precautoria, la justicia decretó que el hombre no puede acercarse a la agredida.

Cabe señalar que la multa por no pagar el pasaje va entre 40 y 60 mil pesos, además de arriesgar siete días de cárcel.

La evasión provoca que el sistema pierda diariamente 100 millones de pesos.³⁵

³⁵ 24Horas.cl. (2013, 13 de Junio) [Recuperado el 22 de Enero 2014 en: <http://www.24horas.cl/nacional/plan-pretende-reducir-agresiones-y-evasion-en-transantiago-691592>]

“Evadir tu pasaje daña el transporte público”: Lanzan segunda etapa de campaña del Transantiago.



La segunda etapa del Plan Tolerancia Cero a la Evasión en el Transantiago lanzaron este miércoles en una actividad en terreno en Plaza Italia el Grupo Alto, expertos legales contra el fraude patrimonial y la empresa de transporte Alsacia Express, con el mensaje ‘Evadir tu pasaje daña el transporte público’.

El plan integral fue implementado en junio pasado con 12 medidas para combatir el fraude en el Transantiago.

Al respecto, el gerente general de Alto, Juan Cristóbal Palacios, destacó que “en los primeros meses hemos logrado que más de 10.000 usuarios que antes no pagaban su pasaje, ahora lo hagan diariamente, cambiando así su conducta”.

El ejecutivo destacó que seguirán potenciando la tarea fiscalizadora y la persecución penal del fraude en el transporte público, informando que la evasión sólo en la empresa Alsacia representa un 30% del sistema, que “genera pérdidas equivalentes a un bus al día, \$150 millones, aproximadamente”.

“Queremos llamar la atención para que los usuarios tomen conciencia que los evasores perjudican al 80% de las personas que sí pagan su pasaje, impide mejorar nuestro sistema de transporte público y en el tiempo podría contribuir al aumento de la tarifa”, agregó Palacios.

Por su lado, el gerente de asuntos corporativos de Alsacia Express, Patricio Pinto, resaltó que los altos índices de evasión afectan a todo el sistema de transporte público, es decir, a trabajadores y empleados de las empresas, pero particularmente al servicio que éstas prestan.

“Los esfuerzos que estamos realizando como empresa están en línea con entregarles a nuestros usuarios una mejor experiencia de viaje”, señaló.

El plan integral en sus primeros meses incrementó la fiscalización en paraderos a 160 mil pasajeros al día en horas punta y aumentó a 30 mil las personas fiscalizadas al mes a bordo de los buses.

Desde su puesta en marcha se han multado a más de 7 mil evasores, y se han cursado en promedio hasta 17 veces más partes que antes de la implementación del Plan Tolerancia Cero a la Evasión.



La evasión la cometen no sólo la clase social baja, también la clase social alta y por ese motivo es tanto el porcentaje de evasión.

Perfil del evasor del Transantiago: La mayoría son jóvenes y de todos los estratos sociales

Según un estudio de ALTO Evasión, siete comunas de la capital concentran el 51% de la evasión y en los estratos altos, una de cada cinco personas no paga su pasaje.

³⁶ Rivas F. (2013, 09 Octubre) *La Información es de Agencia UPI*
 [Recuperado el 24 de Enero 2014 en: <http://www.biobiochile.cl/2013/10/09/evadir-tu-pasaje-dana-el-transporte-publico-lanzan-segunda-etapa-de-campana-del-transantiago.shtml>]



Esta es una de las imágenes dispuestas en los buses de la locomoción colectiva para evitar la evasión. El proceso de fiscalización se ha intensificado, tanto en paraderos como a bordo de los buses.

Es sabido que uno de los problemas más graves que afectan al transporte público de Santiago es el de la evasión, que se ha convertido en un gran dolor de cabeza para los operadores del Transantiago, considerando que el 20% de los usuarios de este sistema no paga su pasaje.

Tan problemático es este punto que en las empresas Alsacia y Express, que controlan el 30% del sistema de transporte público de la capital, las pérdidas diarias por la evasión llegan a los 150 millones de pesos aproximadamente, el equivalente a un bus.

Es por eso que durante este año comenzó el Plan Tolerancia Cero a la Evasión, implementado por la empresa ALTO Evasión en los recorridos de Alsacia-Express y que se centró en una fiscalización exhaustiva en los pasajeros, teniendo como resultado un total de 7.564 personas multadas ente los meses de junio y octubre de 2013.

Pero, ¿de dónde vienen los evasores, cuál es su edad y los lugares donde más se producen estas infracciones? Esa es la pregunta que reflejó el reciente estudio elaborado por ALTO Evasión, al cual tuvo acceso Emol.

De todos modos, el ejecutivo reconoce que un aspecto que puede incidir en este punto es la distribución de la Tarjeta Nacional Estudiantil, la cual debería ser más eficiente y estar lista una vez que comience el año escolar, "lo que muchas veces no pasa".

En cuanto al sexo de los infractores, el estudio refleja que el 75,3% del total de los multados por evasión son hombres, mientras que el 24,7% restante son mujeres.

Las comunas predominantes

De acuerdo a este estudio, son 7 las comunas que concentran el 51% de la evasión en lo que respecta a los recorridos Alsacia-Express, sumando un promedio total de 227.560 evasiones diarias. Estas son: Maipú (45.424 evasiones diarias), Santiago (43.965), Renca (33.072), Ñuñoa (29.778), Pudahuel (28.833), Peñalolén (24.633) y Estación Central (21.855).

"Como hay comunas populosas donde se ocupa mucho el transporte público y los buses van con un 80-90 por ciento de carga, lógicamente que cuando te toca en esa comuna vas a sacar más partes", explica Palacios, puntualizando que no hay afán de estigmatizar a alguna comuna.

Respecto a los puntos más conflictivos, la parada con mayor cantidad de evasiones al día es la número 6 del Metro U.L.A., en el eje Alameda, con 3.659. Le siguen la Parada 2/Municipalidad de Pudahuel en avenida Teniente Cruz (2.996) y la Parada 3/Liceo C-87 en avenida San Pablo (2.790).

En lo que corresponde a los horarios punta, Palacios explica que el 40% de la evasión se produce en ese tramo, es decir, entre las 6:30 y 9:30 horas, y entre las 17:30 y 20:30 horas. En el horario matutino, el paradero con más evasión es el de Sargento Menadier con Domingo Santa María (1.451), mientras que en la tarde, lidera el listado la Parada 2/Municipalidad de Pudahuel, en avenida Teniente Cruz.

"La ciudad en la mañana se mueve de la periferia hacia el centro y en la tarde desde el centro hacia afuera, y de esa manera, nosotros también nos dimos cuenta de que se estaban ejecutando planes de fiscalización en paraderos fijos mañana y tarde. Eso no tiene ningún sentido porque el movimiento de la gente es distinto, y eso lo modificamos, tomamos la configuración de fiscalizaciones y la cambiamos en un 45%", sostiene.

División por estratos: prima la transversalidad

Al hacer la división de la evasión por grupos socioeconómicos, llama la atención que ésta se presenta transversalmente en cada uno de ellos.

De esta forma, es el grupo C3 el que presenta la mayor tasa, con 38,1%. Le siguen los grupos Dy E (37,3%), C2 (27%) y ABC1 (22,6%). Es decir, en este último grupo, una de cada cinco personas evade el pago de su pasaje.

Para el gerente de ALTO Evasión, este dato es clave: "Esto no es un tema de que uno no tenga plata para pagar el pasaje, no tiene tanto que ver con un problema de grupo socioeconómico, sino que tiene que ver con que, al haber control, pago, y si no hay control, no pago, independiente de si tengo o no tengo plata".

Es por eso que, "en el fondo, hay que crear conciencia en la población, o sea, la gente tiene que entender que esto no es un problema de que yo dejo de pagar, sino que es un problema que afecta al transporte público de mi ciudad y por lo tanto a toda la gente".

Intensifican la fiscalización

Con la instauración del Plan Tolerancia Cero a la Evasión, se han fiscalizado a más de 160 mil pasajeros al día en horas puntas en los paraderos y se ha aumentado a 30 mil los usuarios controlados a bordo de los buses.

De este modo, se aumentó de 120 a 2.000 el número de partes cursados al mes, lo que se ha

concretado en un total de más de 7.500 infraccionados entre junio y octubre.

"Hemos logrado cambiar el comportamiento de 10 mil usuarios diarios, o sea, hay 10 mil usuarios que antes no pagaban su pasaje y ahora lo están pagando. Eso es una cifra bien relevante, mejor de lo que teníamos planificado en un principio", destaca Juan Cristóbal Palacios.

También, en ALTO se han centrado en la interacción con los usuarios en su cuenta de Twitter ([@AltoALaEvasion](#)), donde se reciben denuncias que han permitido una mayor fiscalización. A esto se suman las campañas comunicacionales que buscan concientizar a la gente para que efectivamente pague su pasaje.³⁷

Transantiago: aplicarán nuevas sanciones para la evasión

Las nuevas medidas fueron presentadas en el lanzamiento de la tercera etapa del plan Tolerancia Cero a la Evasión en los troncales 100 y 400 y servicio D.

Juan Cristóbal Palacios, gerente general de ALTO Evasión, manifestó que “queremos que los usuarios tomen conciencia que cada vez que no pagan su pasaje, están robando 600 pesos, lo que produce pérdidas al sistema de transporte público por más de \$600 millones diarios e impide que mejore. La gran mayoría de los usuarios son personas honestas, responsables y respetuosas que piden que los evasores cambien su comportamiento y se sumen a la mayoría que paga su pasaje”.

³⁷ Jara R. (2013, 03 de Noviembre) Perfil del evasor del Transantiago: La mayoría son jóvenes y de todos los estratos sociales, Emol.
[Recuperado el 24 de Enero 2014 en: <http://www.emol.com/noticias/nacional/2013/10/30/627302/perfil-del-evasor-del-transantiago.html>]

LAS MEDIDAS QUE SE ADOPTARÁN

Las acciones que se realizarán hasta julio de este año son:

Fiscalización inteligente y persecución legal de los evasores:

Habrà rotación de ejes de fiscalización y apertura de otros puntos en las comunas de Quilicura, Pudahuel, Recoleta y Vitacura, poniéndose como meta el aumento a 185 mil usuarios diarios fiscalizados en hora punta. Además, se incrementarán los partes cursados y se presentarán demandas civiles contra los evasores reincidentes que no han pagado las multas. También se entregarán los antecedentes de evasores en el 100% de los Juzgados de Policía Local para aumentar el pago de multas y se gestionarán proyectos de ley para aumentar las sanciones.

Campañas de comunicación:

En los buses se implementó la campaña “Paga, en este bus todos pagamos”. También se realizarán capacitaciones a conductores y fiscalizadores, intervenciones urbanas, planes educativos a la comunidad y continuará la cuenta de twitter @AltoALaEvasion para que los usuarios entreguen información, casos específicos o sectores donde vean evasión.

Innovación tecnológica:

Alto Evasión estudia un sistema de validación móvil para permitir el ingreso por puerta trasera en paradas de alto flujo. Se comprobó que en paraderos con validación móvil y presencia de fiscalizadores disminuye la evasión hasta en un 80% y se reducen los tiempos de carga del bus hasta en un 40%.

LOS RESULTADOS DEL PLAN TOLERANCIA CERO A LA EVASIÓN

Desde junio de 2013 a marzo de 2014, además de lograr que 39.000 pasajeros diarios ya no evadan, estos son otros resultados obtenidos:

- ▶ En coordinación con Carabineros, aumentó la cantidad de partes cursados de 120 a 2.200, es decir, 19 veces más.
- ▶ Se multó a 12.000 evasores del transporte público.

- ▶ Tribunales gestionó 1.720 órdenes de reclusión.
- ▶ Hubo 150 evasores presos por no pagar las multas.
- ▶ Creció en un 63% el pago de las multas por evasión.
- ▶ Se incrementó de 6.000 a 60.000 las personas fiscalizadas al mes a bordo del bus.
- ▶ Se fiscalizó a 160.000 usuarios diarios en paraderos en hora punta.
- ▶ Aumentó en un 56% la cobertura de paraderos fiscalizados.³⁸



³⁸ Pérez R. (2014, 26 de Marzo) Transantiago: aplicaran nuevas sanciones para la evasión, *La Nacion.cl*. [Recuperado el 02 de Abril 2014 en: <http://www.lanacion.cl/noticias/pais/transportes/transantiago-aplicaran-nuevas-sanciones-contra-la-evasion/2014-03-26/103825.html>]

Tipo de Investigación

Investigación Cuantitativa: El objetivo de una investigación cuantitativa es el de adquirir conocimientos fundamentales y la elección del modelo más adecuado que nos premia conocer la realidad de una manera imparcial, ya que se recogen y analizan los datos a través de los conceptos y variables.

Es procedimiento de decisión se pretende decir, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística.³⁹⁴⁰

Diseño descriptivo: Son aquellos que estudian situaciones que ocurren en condiciones naturales, más que aquellos que se basan en situaciones experimentales. Es decir, conciernen y son diseñados para describir la distribución de variables, sin considerar hipótesis causales o de otro tipo. De ellos se derivan frecuentemente eventuales hipótesis de trabajo susceptibles de ser verificadas en una fase posterior. Los estudios descriptivos se centran en recolectar datos que describan la situación tal y como es. Es decir, buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.⁴¹

Investigación Cualitativa: Tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.⁴²

⁴⁰ Recuperado el 04 de Enero 2014 ((Mendoza, Rudy. (2006) y Gall y Borg (2003).))

<http://www.tiposdeinvestigacion.com>

⁴¹ Recuperado el 04 de Enero 2014 (Dankhe, 1986) <http://www.tiposdeinvestigacion.com>

⁴² Recuperado el 04 de Enero 2014 (G. Rodríguez Gómez, J. Gil Flores, E. García Jiménez (1996).)⁴²

<http://www.tiposdeinvestigacion.com>

Instrumentos:

- **Entrevista:** Hace referencia a la comunicación que se constituye entre el entrevistador y el entrevistado. En ambos casos pueden ser más de una persona. El objetivo de dicha comunicación es obtener cierta información, ya sea de tipo personal o no.⁴³
- **Encuesta:** Es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.
- A la vez se les denomina a un estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.⁴⁴

Tipos de encuestas: Existen varios tipos de encuestas según el medio que se utiliza para la realización de la encuesta:

- **Encuestas cara a cara:** Consisten en entrevistas directas y personales con cada encuestado.
- **Encuestas telefónicas:** Este tipo de encuesta consiste en una entrevista vía telefónica con cada encuestado.
- **Encuestas por correo:** Consiste en el envío de un cuestionario a los potenciales encuestados, pedirles que lo rellenen y hacer que lo devuelvan completado. Encuestas por Internet, encuestas online: Este tipo de encuesta consiste en colocar un cuestionario en una página web o crear una encuesta online y enviarla a los correos electrónicos.⁴⁵

⁴³ Recuperado el 04 de Enero 2014 (Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L.) <http://desarrollo-profesional.universia.es/mercado-laboral/proceso-seleccion/entrevistas/tipos-entrevistas/>

⁴⁴ Recuperado el 04 de Enero 2014 (Del libro: Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., Edición 1999, Pág. 113).

⁴⁵ Recuperado el 04 de Enero 2014 (Encuestas Tick) <http://www.portaldeencuestas.com/que-es-una-encuesta.php>

Descripción del Caso

Este aspecto indica describir de manera objetiva la realidad del problema que se está investigando. En la descripción se señalan todas las características de la problemática, los hechos y los acontecimientos que están en entorno social, al mismo tiempo se debe mencionar los antecedentes del problema.

Por ende aquí se informa una pequeña síntesis del tema seleccionado: Es sabido que uno de los problemas más graves que afectan al transporte público de Santiago es el de la evasión, que se ha convertido en un gran dolor de cabeza para los operadores del Transantiago, considerando que el 20% de los usuarios de este sistema no paga su pasaje (Como se les ha informado en los Antecedentes).

Tan problemático es este punto que en las empresas Alsacia y Express, que controlan el 30% del sistema de transporte público de la capital, las pérdidas diarias por la evasión llegan a los 150 millones de pesos aproximadamente, el equivalente a un bus.

- Aquí se les informa otras empresas entre las más conocidas:

Troncales 1 (servicios 100) = Alsacia.

Troncales 3 (servicios 300) = Buses Vulé.

Troncales 4 (servicios 400) = Express.

Troncales 5 (servicios 500) = Metropolitana.

Troncales 2 (servicios 200) = “**SUBUS Chile**”.



Es por eso que durante el año 2013 comenzó el Plan Tolerancia Cero a la Evasión, implementado por la empresa ALTO Evasión en algunos recorridos, que se centró en una fiscalización exhaustiva en los pasajeros, teniendo como resultado un total de 7.564 personas multadas entre los meses de junio y octubre de 2013.

Perfil del evasor del Transantiago se les ha nominado a la gran mayoría que son jóvenes y de todos los estratos sociales. Según un estudio de ALTO Evasión, siete comunas de la capital concentran el 51% de la evasión y en los estratos altos, una de cada cinco personas no paga su pasaje.

La juventud predomina: Del total de personas infraccionadas, el 58,4% corresponde a jóvenes que tienen entre 20 y 29 años de edad, le siguen las personas entre 30 y 39 (26%), los que tienen entre 40 y 49 (9,2%), los de entre 50 y 59 (3,5%); los menores de 19 años (2,2%); y la tercera edad (0,5% los mayores de 60 y menores de 69 años, y 0,1% los mayores de 70).

Según explica “**Juan Cristóbal Palacios, gerente de ALTO Evasión**”, este fenómeno se debe a que los jóvenes "son gente que de alguna u otra manera no tiene recursos propios, y si es que tiene o le dan plata para la movilización, muchas veces prefieren ocuparlo en otra cosa".⁴⁶

⁴⁶ Recuperado el 04 de Enero 2014 CHILE: Tel.: (56-2) 796 3801 / (56-2) 796 3802 / Fax: (56-2) 784 2567
Consultas e informaciones: infochile@grupoalto.com
<http://www.alto.cl/> Grupo de Alto Evasión.

➤ **Objetivo general:**

- Analizar la relación existente entre las campañas comunicacionales contra la evasión y los usuarios del Transantiago.

➤ **Objetivos específicos:**

- Identificar la percepción del usuario evasor.
- Identificar la percepción del usuario no evasor.
- Determinar las principales razones de los usuarios en la evasión.

Planteamiento del Problema

El problema que aqueja a Transantiago es el gran porcentaje de evasores que utiliza su servicio, a pesar de que han pasado siete años de su implementación, los usuarios siguen sin pagar el pasaje, aun después de las múltiples campañas comunicacionales que ha lanzado Transantiago en contra de la evasión, también ha implementado fiscalizadores en los paraderos y dentro de los buses, incluso e ocasiones en compañía de carabineros, quienes cursan multas a los evasores y pueden llegar incluso a la cárcel.

Por otra parte se han instalado torniquetes en algunos buses, los cuales le impiden el paso a los evasores, peros estos últimos siempre se las arreglan para subir a la micro sin pagar, pasando por arriba o por debajo de los torniquetes.

Transantiago ha probado distintas técnicas para persuadir a los usuarios a que dejen de evadir, han realizado campañas con canciones pegajosas en televisión, publicidad dentro de los buses, utilizaron también un cantante callejero que canta en contra de la evasión arriba de las micros, también se han usado campañas agresivas como los rostros de los evasores pegados en los buses con sus datos que los señalan como personas que no pagan su pasaje, y aun así, a pesar de todas las estrategias que ha implementado Transantiago, las personas

continúan evadiendo, al parecer las campañas no persuaden lo suficiente a los usuarios y no captan el mensaje que se pretende transmitir.

El gobierno ha probado distintas formas de que los porcentajes de evasión disminuyan, implementando variadas campañas en contra de la evasión, buscando conseguir resultados positivos, sin embargo no se ha conseguido el objetivo.

➤ **Preguntas de Investigación:**

¿Que motiva a los usuarios del Transantiago a evadir el pago del pasaje?

¿Por qué los usuarios del Transantiago evaden el pago del pasaje?

Justificación de la Investigación

Es importante para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación que se logre identificar la percepción de los usuarios y conocer las principales razones de los usuarios en la evasión, gracias a los resultados de este estudio se podrán realizar campañas comunicacionales orientadas de lleno a los evasores, con determinadas características, de manera que el mensaje será recibido por el grupo objetivo, ya que se conocerá la conducta de los usuarios, gracias a las encuestas que se realizaran, se podrá conocer qué opinan del servicio, del precio, de las campañas comunicacionales que ha realizado el Transantiago en contra de la evasión, las razones del por qué no pagan el pasaje, y por otro lado con las entrevistas que se realizarán a sujetos expertos en cuanto al Transantiago, personas que manejan el tema perfectamente, se podrán conocer datos fundamentales sobre la evasión y el cómo combatirla de la forma correcta.

Análisis del Transantiago y la Evasión

Cuando se lanza el nuevo sistema de transporte de Santiago, conocido como Transantiago, en febrero de 2007, es difícil imaginar que el caos ocurrido en la capital durante estos primeros días pueda tener algún efecto, y menos un impacto positivo, para las otras regiones de Chile. Sin embargo, sólo seis meses después, en julio de 2007.

Poco después del lanzamiento del nuevo plan de transporte urbano de la capital, aparece nítidamente que, más que los innegables problemas de operación, de frecuencia o cobertura del sistema, lo que complica políticamente al gobierno es el tema del desequilibrio en las finanzas de Transantiago. Si bien los primeros se pueden solucionar mediante una acción reglamentaria y administrativa, el difícil constatado requiere necesariamente de una solución política.

A la vez en el punto central que es la evasión, son millonarias las pérdidas que han debido sufrir las empresas representantes del sistema y, de esta misma forma y directamente lo usuarios. Esto se debe a que las pérdidas provocadas por los evasores, impiden mejorar el sistema de transporte público, puesto que no existen los recursos necesarios para esta realización, lo que fomentaría el aumento de la tarifa.

Cantidad de usuarios Mensuales y promedio Anual⁴⁷

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Enero	4.360.868	4.464.382	4.629.028	4.681.492	4.650.632	4.717.853
Febrero	4.177.085	4.140.902	4.258.127	4.388.974	4.315.468	4.354.663
Marzo	4.440.112	4.616.047	4.625.034	4.815.375	4.800.178	4.837.954
Abril	4.169.317	4.468.988	4.548.749	4.773.320	4.832.439	4.915.520
Mayo	4.143.552	4.411.497	4.604.695	4.899.142	4.899.321	4.898.865
Junio	4.135.370	4.501.699	4.547.164	4.764.592	4.809.484	4.856.162
Julio	4.236.374	4.549.934	4.591.293	4.814.497	4.838.842	4.931.640
Agosto	4.301.607	4.542.309	4.627.222	4.791.566	4.731.859	4.915.980
Septiembre	4.294.945	4.529.028	4.622.941	4.767.144	4.760.670	4.775.815
Octubre	4.402.681	4.620.704	4.696.789	4.831.509	4.780.255	4.927.626
Noviembre	4.370.076	4.558.134	4.690.548	4.795.778	4.779.480	4.870.919
Diciembre	4.473.133	4.649.603	4.737.269	4.879.318	4.838.668	4.966.650
Promedio anual	4.280.784	4.484.163	4.574.000	4.735.755	4.763.072	4.830.804

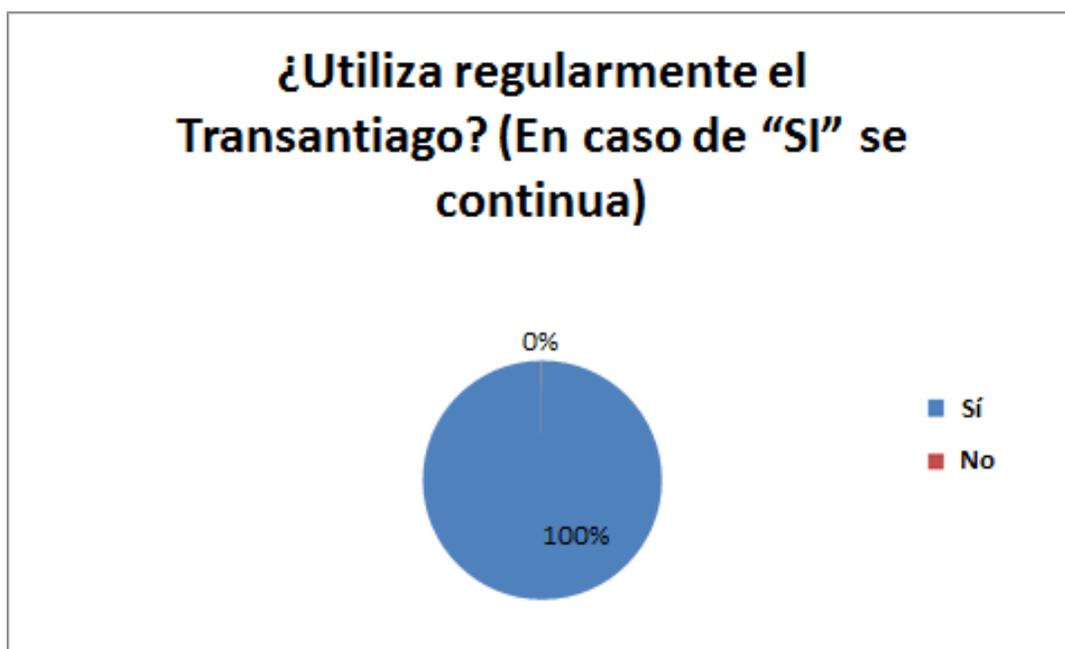
⁴⁷ <http://www.dtpm.cl/index.php/2013-04-29-20-33-57/informes-de-gestion> Anexo.

Desarrollo de las Encuestas

Se comenzará a hacer una evaluación exhaustiva frente al tema central: “Evasión en el Transantiago”, por eso los investigadores han logrado llegar a la determinación de una encuesta, para saber la opinión de los diversos usuarios del transporte.

Esta ha partido el 20 de Febrero del 2014 al 15 de Abril del 2014. Han sido dos meses llenos de elaboraciones al momento de encuestar, porque se ha desarrollado una negatividad en los chilenos de esta ciudad. Se ha cumplido la meta de las mil personas encuestadas que ha llegado, casi la mayoría de las comunas, como entre variedades de los usuarios los cuales son claramente los implicados con este sistema.

1. ¿Utiliza regularmente el Transantiago? (En caso de “SI” se continua)



Se comenzará la evaluación de esta encuesta que consta de 8 preguntas, se analizó, una pregunta específica que al momento de responder un “NO”, automáticamente, no se sigue con el desarrollo de esta, es decir, los investigadores necesitan personas que “SI” ocupen el medio de transporte seleccionado o mejor dicho que constantemente usen este medio de transporte que es “Transantiago”.

De las mil personas que se encuestaron se enfocaron en las que SI ocupan este medio, para así, llegar a un conocimiento más claro, específico, auténtico, etc.

Ya que la idea principal siempre ha sido mantener u obtener argumentos válidos frente a este proceso, es decir, tener base ante el proceso que se está conociendo e investigando. Para dar más énfasis y credibilidad en la opinión de los usuarios, específicamente para una respuesta más creíble y óptima frente al tema principal “La Evasión”.

También, en el Gráfico principal se muestra el 100% de la determinación, de los encuestados que son: “1000 Personas”.

- ✓ Tanto hombres como mujeres.
- ✓ Entre los 16 hasta los 70 años.
- ✓ Grupo socioeconómico que se ha podido lograr obtener opiniones de la gran mayoría de los estatus sociales ya sea, C2 C3, C4.

También se determinaron opiniones de las diversas comunas tanto como:

- ✓ Puente Alto.
- ✓ La Reina.
- ✓ La Florida.
- ✓ Santiago.
- ✓ Independencia.
- ✓ Recoleta.
- ✓ Huechuraba.
- ✓ Maipú.

✓ Entre otras comunas.

Ha llegado a los lugares con más alto porcentaje de evasión en Transantiago, que es la misma información que se ha entregado desde el comienzo, que puede dar cuenta cuales son las comunas con más evasión, entre ellas se encuentra: La Reina, Puente Alto, Recoleta, entre otras.

A la vez llega el momento de adquirir estos resultados, de los diversos usuarios seleccionados, o mejor dicho que les ha permitido llegar a tener contacto con ellos. Es decir, que claramente es complicado que una persona los acepte para tomar sus datos como también compartir sus opiniones frente a un tema así. De lo contrario las excusas son; no tengo tiempo, no quieren, no está permitido, etc. Porque no confían en una evaluación concreta. Como les sucede a todo tipo de investigaciones que se hacen en la calle frente a diversas personas.

Pero de a poco se ganan la credibilidad de cada uno de los usuarios, y se va conociendo los diversos recorridos que van ocupando diariamente los encuestados. Ahí se le muestra de a poco los conocimientos de cada uno, frente al tema y si les gusta o no este tipo de transporte.

Se ha desarrollado un amplio conocimiento de cada proceso y situación que se ha podido llegar al momento de elaborar este tipo de encuestas. Con diversas opciones y dedicaciones frente a este tipo de investigación.

2. ¿Cree que el servicio que entrega Transantiago es bueno?



Como se demuestra en este gráfico las personas están descontentas con el servicio que entrega el Transantiago, ya que de las 1000 personas encuestadas entre ellos hombres y mujeres 767 lo que corresponde al 77% dieron a entender que no les parece adecuado el servicio y 233 lo que equivale al 23% indicaron que es un servicio de buena calidad.

Principalmente el problema radica desde los comienzos del Transantiago, ya que implementaron un nuevo sistema de un momento a otro, las personas estaban acostumbradas a otro sistema de movilización, lo cual junto con los nuevos recorridos hicieron que esto se transformara en un caos desde un principio.

Se identificó a hombres y mujeres que utilizan el Transantiago, 767 personas dijeron que el servicio que se entrega no es bueno, dando un aspecto inmediatamente negativo a este

servicio de traslado de pasajeros y dejando ver que no les gusta este servicio, ya sea por los distintos motivos personales que tienen cada uno.

Queda claro que en su mayoría las personas dijeron que no es bueno el servicio que entrega Transantiago, y esta es la respuesta que más usuarios eligieron a estas preguntas de carácter cerrado, dando a entender que a pesar del tiempo que lleva este servicio aun no ha logrado progresar o tener una mejor percepción para los usuarios que lo utilizan.

El servicio que entrega Transantiago se ha preocupado a través del tiempo y años que lleva funcionando de mejorar la calidad del servicio para los pasajeros, pero a pesar de eso las personas siguen pensando y sintiendo que el sistema es malo, y que tiene que seguir mejorando para entregar un mejor servicio, algo más satisfactorios para ellos y todos los ciudadanos de Santiago.

Este servicio cuenta con un recorrido completo a través de los años, ya que las maquinarias que trasladan a los usuarios a su destino han mejorado su frecuencia y preocupación por entregar un servicio bueno y de calidad, lo cual en los usuarios no se ve reflejado porque ellos continúan teniendo un aspecto negativo con este sistema implementado a través del tiempo y que sigue funcionando para cumplir con el servicio que se entrega a diario a los pasajeros, es muy importante señalar que los recorridos cuentan con los pasajeros en donde a pesar de que no les gusta el sistema de Transantiago igual es un servicio que lo utilizan a diario para llegar a su destino.

El lado negativo que tiene Transantiago es más poderoso que el lado positivo, ya que los usuarios aun no dan una buena nota para indicar que este servicio es bueno, las personas dan a conocer su opinión la cual es mayormente mala que buena en relación a este sistema de transporte urbano. Los usuarios demuestran su descontento cada vez que se les pregunta por el servicio y lo dan a conocer en esta encuesta también, la cual indica que no es bueno este servicio, dejando a entender que aún están pendientes algunos puntos de mejoramiento en todo sentido, para que así las personas puedan dejar de dar una opinión negativa y mala sobre el servicio que entrega las empresas del Transantiago.

Es evidente el descontento de las personas con el Transantiago y queda demostrado en este gráfico realizado con las encuestas en donde se le preguntó a 1000 personas que utilizan el servicio como medio de transporte y en su mayoría opinan que no es bueno, y a veces se referían como un sistema pésimo, el cual no cumplía con los recorridos y el tiempo estipulado de demora.

También en esta encuesta hay personas que respondieron que sí les parece bueno el servicio que entrega Transantiago, ya que a pesar de la mala perspectiva que tiene la mayoría de los usuarios es un buen servicio y cumple con su principal función, la cual es trasladar a los pasajeros hacia su destino.

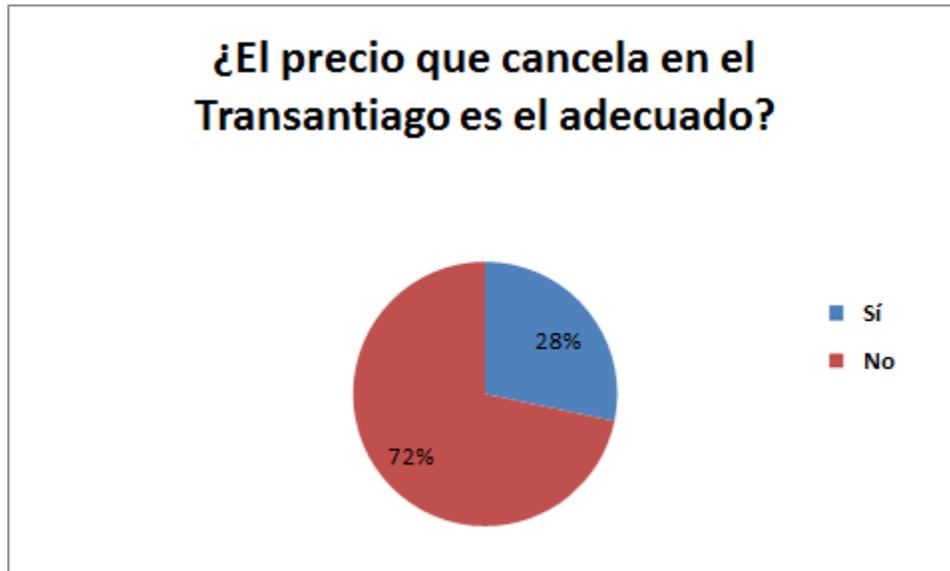
Como se puede ver en el gráfico, de las 1000 personas encuestadas 233 dijeron que el servicio que les entrega Transantiago es bueno. Estos usuarios se han logrado adaptar a través del tiempo a este sistema que les permite hacer transbordo en las maquinarias y en el metro cancelando un solo pasaje, y es uno de los motivos por los cuales encuentran bueno el servicio del Transantiago.

También este sistema de transporte puede llegar a los distintos puntos de traslados de la capital llegando cada vez más lejos, en donde los usuarios que no tienen los medios y recursos para trasladarse pueden usarlo para llegar a la capital, además este servicio se encuentra hasta horas de la madrugada y funciona desde muy temprano para que los usuarios que salen a trabajar lleguen a sus labores o trámites desde temprano.

Otra de las personas que encuentran que este servicio es bueno, son las que están informadas de todos los recorridos con los que cuentan las empresas del Transantiago, ya que al momento de dirigirse a un lugar específico solo buscan que maquinarias y recorridos les sirva para llegar a su destino, al igual que tienen acceso a información sobre el tiempo de demora de cada maquinaria.

En esta pregunta específica se demuestra que la mayoría de las personas no encuentran bueno el servicio del Transantiago y también un mínimo de personas dicen que sí encuentran bueno este medio de transporte urbano, cada usuarios tienen una opinión distinta, la cual dieron a conocer en esta encuesta realizada a estas personas que utilizan este servicio en la ciudad de Santiago, es muy importante analizar esta pregunta de carácter cerrado ya que nos indica si las personas están conforme con el sistema de transporte que se implemento ya hace un par de años y que durante el tiempo ha mejorado la calidad de servicio en todo sentido para los usuarios que lo utilizan.

3. ¿El precio que cancela en el Transantiago es el adecuado?



Aquí se demuestra claramente el disgusto o opinión de las diversas personas frente a uno de los puntos centrales de este medio de transporte, obviamente el valor del pasaje frente a cada una de las personas o usuarios que ocupan diariamente este medio, en diversos argumentos lo encuentran tanto justo como no tan injusto, el valor actual.

La cantidad de personas que están de acuerdo con el valor que actualmente mantiene este medio, son: “283 personas” que esto equivale al 28% que SI aceptan este precio al

momento de cancelar. Tanto Adultos \$600 y Escolares \$200. Es decir, 28% de aceptación del valor de pasaje de los usuarios de este medio de transportes.

Que a la vez mantienen un conocimiento claro de lo que es, el medio de transporte y lo que es en sí. Como se ha cancelado siempre un promedio casi igual que al transcurso de los meses, años va variando según lo que se va desarrollando en el periodo que este. Como también sucedió hace años atrás con las Amarillas que a cada periodo, aumentaba el precio real del transporte.

Como también hay un grupo bastante considerable que son: “717 personas” que no están de acuerdo con el valor que se le ha dado al Pasaje de este medio, ocupando claramente un 72%, los cuales por diversas situaciones llegan a esa determinación.

Como se había comentado, los diversos motivos están desconformes, que se puede ir dando cuenta al transcurso de la encuesta porque han sido mencionados, como las opiniones más de la cuenta en varios momentos, sin haber preguntado, entre estos por ejemplo que es:

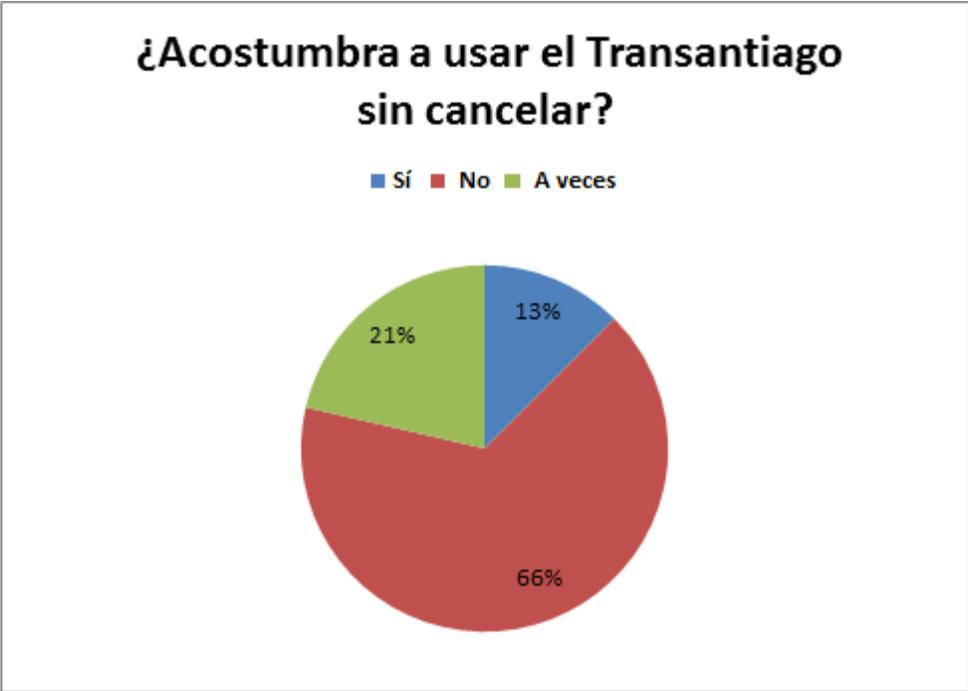
- ✓ Mal servicio.
- ✓ No paran en los paraderos.
- ✓ Están llenos siempre.
- ✓ Entre otros más.

Esto se va analizando con el disgusto de los usuarios por el más servicio que entrega Transantiago en sí, con su medio de transporte, por los diversos cambios, problemas, entre otros inconvenientes.

También se pueden dar cuenta de los motivos reales que tienen los usuarios al momento de cancelar y quejarse tanto por el valor determinado que le han dado al pasaje, pues dan un valor tan alto por un servicio tan malo, que también al momento de hablar o referirse al tema del valor del pasaje de hoy en día.

Esta más que claro que este resultado está llevando la delantera con un 72% que “NO” están conforme con el valor que cancelan al momento de ocupar este medio, por diversos motivos y el principal un mal servicio.

4. ¿Acostumbra a usar el Transantiago sin cancelar?



Se encuestó a un total de mil personas de las cuales 125, lo que equivale a un porcentaje de 13% dijeron que sí acostumbran a usar el Transantiago sin cancelar, lo que refleja que hay varias personas que no pagan su pasaje, prueba de esto son los altos índices de evasión que se pueden ver en las noticias día a día, también se puede apreciar que las personas no ocultan su realidad de evadir, que no les da vergüenza no pagar el pasaje, ven el tema de la evasión como si no fuera un delito, como si tuvieran derecho a transportarse gratis, por el sólo hecho de que no están de acuerdo con el servicio, no le toman el peso real al tema, de que ahora hay fiscalizadores en las paradas, dentro de los buses, carabineros que sacan partes y que las personas pueden ir a la cárcel si no cancelan esas multas, toman el tema muy a la ligera y no le dan la importancia necesaria.

Las personas están disconformes con el sistema del Transantiago no están de acuerdo con el servicio que entrega por lo que responden no pagando su pasaje, dicen que el valor del pasaje es muy caro, excepto los que pagan tarifa escolar, pero los que cancelan tarifa de adulto alegan que el precio es muy elevado, que los precios suben pero los sueldos no, que los buses se encuentran en mal estado, que los operadores del Transantiago no respetan las paradas, que los buses pasan con muy poca frecuencia y que cuando pasan van llenos de gente y las personas no se pueden subir, por lo que llegan tarde a sus trabajos y lugares de estudios.

Por otra parte, si se analiza la cultura de Chile, es evidente que las personas de este país no respetan nada, sacan provecho de donde se pueda y no les interesa el resto de las personas, siempre buscan la oportunidad de conseguir cosas gratis o regaladas y como antes nadie fiscalizaba el Transantiago, las personas se aprovecharon y comenzaron a evadir el pago del pasaje, usando diferentes excusas como las que se nombraron anteriormente, que en ocasiones pueden ser reales, pero en otras se puede tratar de aprovechamiento, porque cuando las personas evaden el pago del pasaje, perjudican a todo el país, al resto de las personas que sí pagan su pasaje, porque como no ingresa dinero al sistema de transporte, comienzan a subir el valor de un pasaje, no hay dinero para mantener en buen estado los buses, se necesita comprar el combustible para que los buses puedan funcionar.

Y que la pregunta se refiera a acostumbrar a usar el Transantiago sin pagar, se está hablando de costumbre, o sea, no es que las personas evadan cuando no tengan dinero o cuando no encuentran un lugar cercano para cargar la tarjeta bip, sino que se refiere que a diario evaden el pago del pasaje, que su día a día cotidiano, ya sea para dirigirse al trabajo o para viajar. Independientemente cuál sea su destino lo hacen sin pagar el pasaje.

De las mil personas encuestadas, 214 lo que equivale a un 21%, respondió que a veces acostumbra a usar el Transantiago sin cancelar, estas personas se excusan que a veces evaden porque no tuvieron tiempo de cargar la bip, ya que es sabido que el chileno anda siempre apurado y atrasado, porque la vida hoy en día es muy acelerada, tanto hombres como mujeres trabajan y tiene que preocuparse de la casa, de los hijos, el trabajo y muchos

estudian y trabajan a la vez, porque el tiempo se les reduce de forma considerable, los roles también se han comenzado a parecer mucho con el tiempo, antes solo las mujeres tenían que preocuparse del hogar, hoy las cosas han cambiado, ya que tanto hombre como mujer trabajan, las tareas del hogar deben compartirse, por otra parte hay muchos hombres que viven solos y que tiene que hacerse sus cosas y organizar su hogar, mantenerlo limpio, etc., también han aumentado los divorcios por los que hombres y mujeres viven solos y separados y deben dividirse el cuidado de los hijos, porque los tiempo se dividen en familia, trabajo, cuidado del hogar, nuevas relaciones que muchos inician paralelas, luego de terminar con sus matrimonios, y lo más común que ha tomado gran protagonismo en las personas de Chile, son las personas que estudian en horario vespertino, que complementa trabajo en el día y estudio en la tarde, antes eran los jóvenes quiénes llevaban este ritmo de vida, pero hoy en día es cosa de visitar alguna de las innumerables instituciones educacionales por las tardes para darse cuenta que la personas mayores de 30 años están ingresando a estudiar cada día más, sin importar la edad, que compatibilizan trabajo, familia, estudios, etc., y a quienes le queda muy poco tiempo libre, el cual podrían ocupar en cargar su bip o algo por el estilo.

Las familias monoparentales están superando a las familias tradicionales, por lo que los hijos se crían con uno de sus dos padres y no con una familia bien constituida, o bien con los dos padres pero por separado, algunos días con su madre y otros días con su padre, por lo que la entrega de cultura se reduce o en ocasiones se confunde, ya que los padres al estar separados le enseñan cosas diferentes a los hijos y estos aprenden diferentes cosas y pueden confundirse en cuanto a los que se debe hacer y lo que está incorrecto, por este y varios factores más, es que los jóvenes son quienes más evaden el pago del pasaje.

Como las personas están tan aceleradas, alegan que no cuentan con ningún lugar cercano para recargar la tarjeta bip, y que no cuentan con tiempo suficiente para dirigirse hasta un lugar cercano en busca de un punto de carga, en ocasiones simplemente se les olvida cargar su tarjeta, por que como vienen acelerados, tienen la cabeza muy ocupada, con muchas cosas, lo que en ocasiones también les produce estresa las personas, quienes explotan con cualquier disgusto y pueden desquitarse con el Transantiago, ya que la mayoría lo cataloga

como un mal servicio, por lo que las personas reaccionan en contra del Transantiago realizando la evasión del pago del pasaje.

Más del 50% de las personas encuestadas exactamente 661 usuarios lo que equivale al 66% de los encuestados respondió que no acostumbra a usar el Transantiago sin cancelar, lo que es muy positivo para Transantiago, quien lleva años combatiendo la evasión sin obtener muy buenos resultados, si bien los porcentajes de evasión varían, no se ha logrado combatir del todo, a pesar de las diferentes estrategias que se han implementado a lo largo de los años, aunque es evidente que el sistema es cada día más aceptado por los usuarios, quienes han aprendido a aceptar el cambio de locomoción colectiva que se realizó tan drásticamente, y han ido adaptándose lentamente al nuevo medio de transporte.

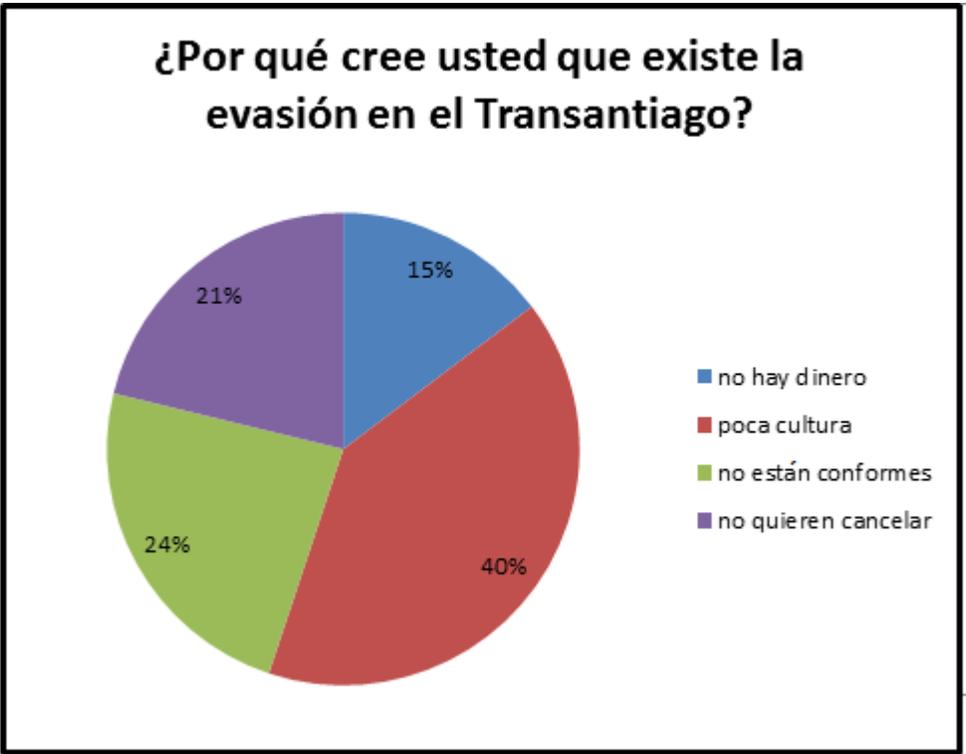
Las personas cancelan su pasaje porque les da vergüenza evadir, han tomado conciencia que si no pagan el pasaje se perjudican a ellos mismos y al resto de los pasajeros, ya que si los porcentajes de evasión se elevan comienzan a subir el valor del pasaje lo que perjudica considerablemente los bolsillos de todos quienes usan este medio de transporte.

Los fiscalizadores también han adquirido respeto ya que no dejan subir a ninguna persona a la micro que no haya pagado su pasaje y la persona que evada corre el riesgo de no poder trasladarse a su casa, en casos más críticos los mismos carabineros fiscalizan el pago del pasaje arriba de las micros, cursándoles multas a los evasores y si estos últimos no pagan las multas pueden llegar a pagar incluso con cárcel, lo que asusta a los usuarios que se dan cuenta que por tratar de ahorrarse un pasaje pueden perder mucho más incluso su libertad.

Algunas personas pagan su pasaje por un tema de educación, fueron criados con valores y principios y saben que evadir el pago del pasaje es un delito y que está penado por la ley, por lo que para ellos es imposible pensar en el hecho de usar el Transantiago sin pagar, saben que es un servicio que el gobierno presta a cambio de dinero y que no es gratis, por lo que se preocupan de mantener su tarjeta bip cargada en todo momento.

Esta cifra es muy positiva porque refleja que las personas están pagando su pasaje y no están evadiendo como en un principio, que la mayoría de las personas evadían el pago del pasaje y como en ese tiempo no existía nadie que fiscalizara el pago del pasaje, las personas se aprovechaban y no pagaban, aunque claramente no es la cifra ideal, lo correcto sería que todas las personas pagaran su pasaje y que no existiera evasión, sin necesidad de tener que estar fiscalizando a las personas para que pagaran, si no que cada cual pagara por el servicio que está utilizando y actuando de forma correcta, sin que lo hicieran por miedo a multas o a la cárcel, si no que les naciera actuar de forma correcta y así Transantiago podría entregar un buen servicio, porque tendría dinero para mejorar las maquinarias, mantenerlas en buen estado, etc.

5. ¿Por qué cree usted que existe la evasión en el Transantiago?



Como se muestra en este gráfico las personas encuestadas dieron a conocer su opinión respecto a la evasión que se mantiene hasta el día de hoy en Transantiago, de las 1000

personas encuestadas entre ellos hombres y mujeres que utilizan el servicio 147 lo que equivale al 15% dieron a entender que se evade el pasaje porque no hay dinero, 404 lo que corresponde al 40% de personas creen que los usuarios tienen un grave problema cultural, 237 lo que equivale al 24% de personas que dicen no están conformes con este servicio y sistema por eso no cancelan su pasaje y 212 que corresponde al 21% de personas indican que no quieren cancelar porque son usuarios sin consideración que se acostumbraron a utilizar el servicio sin pagar su pasaje.

Esta pregunta da a conocer el principal motivo por el cual los usuarios del Transantiago no pagan su pasaje y esto lleva a que sea un gran problema para las distintas empresas que entregan el servicio de transporte. Los usuarios evasores tienen cada uno distintos motivos por los cuales no hacen efectivo el pago del pasaje y evaden hasta todos los pasajes que puedan, aunque este problema está teniendo una solución gracias a los fiscalizadores que se encuentran en los distintos paraderos de la ciudad, para controlar y fiscalizar a los usuarios que no cancelan su pasaje.

Algunas de las personas encuestadas indicaron que la evasión del pasaje se genera porque no tienen dinero para pagar y la vida está cada vez más costosa, ya que en los últimos tiempos se han efectuado muchas alzas en los productos y transporte público, los sueldos siguen estando bajos para la clase social media.

Es complicado para algunos usuarios pagar el costo del pasaje porque en el viaje de ida y vuelta e incluso más tienen que pagar más de tres pasajes al día, y realmente los usuarios no disponen de tanto dinero para cancelar los pasajes.

En esta encuesta las personas indican que los ciudadanos tienen poca cultura al no pagar su pasaje, al contrario de otros lugares que no evaden el pago del pasaje, ya que saben y tienen claro que todos pagan y nada es gratis, solo en la ciudad de Santiago existe la evasión y es un gran problema para las empresas y el sistema de transporte público, a pesar de que en los paraderos están los fiscalizadores las personas que tienen problema de cultura siguen evadiendo y comportándose de una manera que no corresponde.

La falta de cultura de los usuarios del Transantiago se ve reflejada claramente cuando estos evaden su pasaje pensando que es un servicio gratis, subiendo a las maquinarias de manera delictual por las puertas de atrás o simplemente sin marcar su tarjeta en los tótem de pago que se encuentran en la primera puerta de las maquinarias, es un acto que se puede ver en este medio de transporte todos los días y en cada momento, a pesar de las campañas comunicacionales contra la evasión, esto continúa porque las personas se acostumbraron mediante el tiempo a evadir el pago de su pasaje y es un hábito que sigue provocando problemas al sistema de transporte público.

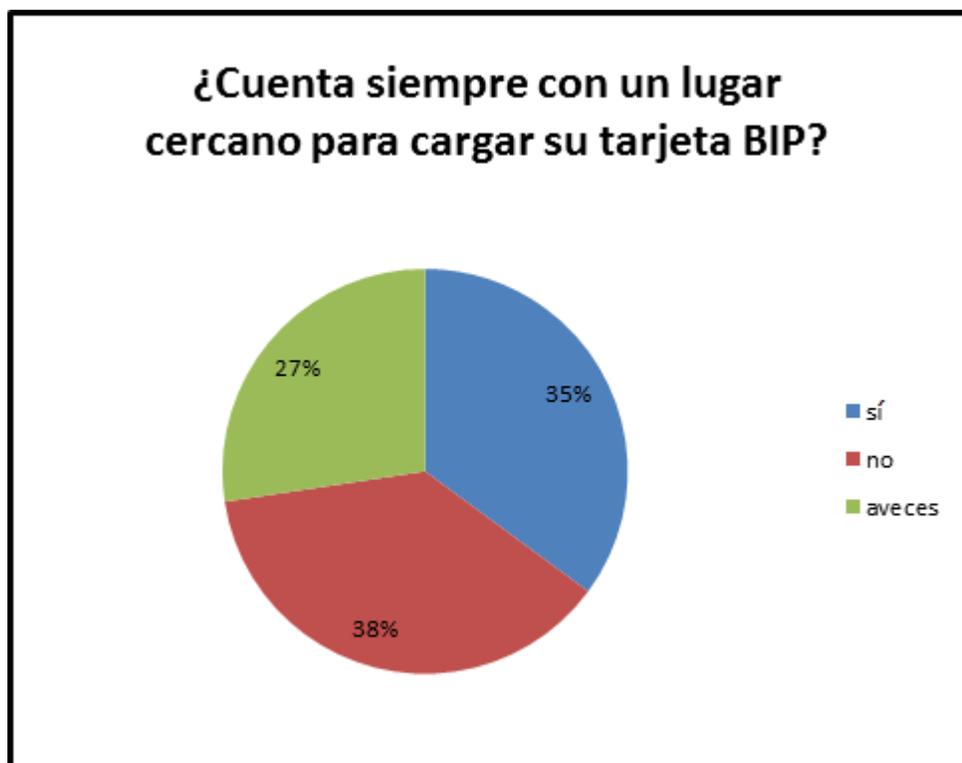
También una gran parte de personas indican que la evasión del pago del pasaje es porque no están conformes con el sistema de transporte del Transantiago, encuentran que es malo el servicio y el precio que tienen es muy alto, y no están dispuestos a cancelar por un servicio que no están conformes ya sea por el valor del pasaje, los tiempos de espera para abordar una maquinaria que los dirija hacia su destino, las distancias de ubicación que tienen cada paradero y las malas condiciones de algunos de ellos, esto provoca que los usuarios manifiesten su desconformidad evadiendo el pago del pasaje.

En estas encuestas las personas indican que la evasión se produce simplemente porque no quieren cancelar el pago del pasaje, claramente están acostumbrados a subir sin pagar y no tienen conciencia de que muchas personas hacen el esfuerzo en cancelar su pasaje, esto provoca indignación en los usuarios que sufren consecuencias con las frecuentes alzas de los pasajes por los usuarios que no respetan el pago de este.

Es importante destacar que la evasión del pago del pasaje se produce principalmente por la falta de cultura que tienen los usuarios del Transantiago, como se demuestra en el gráfico en donde la mayoría de los encuestados optaron por esa respuesta, también se demuestra que las personas no cancelan porque no están conformes con la calidad de este servicio y lo manifiestan evadiendo el pasaje, sin culpa alguna así demostrando la falta de cultura que tienen y que aun no se ha podido combatir completamente con campañas, fiscalizaciones y multas que van con elevadas sumas de dinero hasta cárcel.

Esto pasa más allá de no cancelar un pasaje porque son muchos los pasajes que se evaden diariamente y se refleja por el tema cultural y de tener conciencia de que si no se efectúa el pago perjudica a las personas que se esfuerzan y hacen efectivo el pago.

6. ¿Cuenta siempre con un lugar cercano para cargar la tarjeta BIP?



En este gráfico se refleja los principales motivos por el no pago del pasaje, esto sucede porque las personas no cuentan con un lugar cercano para cargar la tarjeta BIP, ya que en estas encuestas realizadas a 1000 personas, 351 personas que equivalen al 35% de ellas dijo que cuenta con un lugar cercano para cargar la tarjeta Bip, 404 corresponden al 38% de personas dijeron que no cuentan con ningún lugar cercano para cargar la tarjeta y 274 personas que corresponden al 27% sólo a veces cuentan con un lugar cercano. Este es un motivo muy importante con respecto a la evasión, ya que si no tienen la tarjeta recargada no pueden cancelar el pasaje.

Parte de la evasión se produce porque algunos usuarios no tiene donde cargar la tarjeta Bip esto influye en las evasión, ya que los usuarios asegura no tener un lugar cercano para recargar la tarjeta y las persona manifiestan su desconformidad teniendo que evadir el pago de este, pero manifiestan que sólo es por no contar con un lugar constante y seguro de recarga.

Es complicado hacer efectivo el pago del pasaje si los usuarios no cuentan con lugares establecidos para cargar la tarjeta, la cual permite cancelar el pasaje del Transantiago. Este es el único medio por el cual los usuarios cancelan su pasaje y en ocasiones se hace complicado encontrar un lugar que realizan carga a la tarjeta Bip.

Las personas que respondieron que sí cuentan con un lugar cercano para cargar la Bip, son las más privilegiadas ya que cuentan siempre con un sitio establecido y seguro para cargar su tarjeta que les permite viajar por todo Santiago a través del Transantiago, esta tarjeta se carga con un saldo necesario y para eso cuenta con un monto mínimo de carga que se ha establecido y las personas lo tienen claro.

Principalmente las personas que sí cuentan con lugares de recarga son las que viven en el sector centro de Santiago o cerca de los establecimientos del metro, en donde a toda hora del día se puede recargar la tarjeta para la movilización de la persona, también optan por cargar un monto que sea necesario para utilizar la tarjeta varias veces y no tener que dirigirse muchas veces a recargar la tarjeta que en ocasiones las personas tienen que esperar más del tiempo normal para efectuar la recarga necesaria.

Es importante mencionar que los usuarios hoy en día disponen de varios centros de recarga Bip y también cuentan con más opciones de tarjetas y medios de recarga sin tener que realizar filas o esperar que el sistema funcione, esta es una forma más rápida y cómoda para que los usuarios recarguen y cuenten siempre con saldos en sus tarjetas y no tengan que preocuparse por el pasaje.

Muchas personas indican que no cuentan con un lugar cercano para cargar la tarjeta Bip y en ocasiones por este motivo no pueden cancelar su pasaje aunque el usuario lo desee, ya que principalmente en las horas punta está lleno de personas o los lugares de recarga están muy alejados o simplemente no tienen sistema, el usuario se ve en la obligación de subir al Transantiago sin cancelar el pasaje porque la tarjeta es el único medio de pago que tiene este sistema.

La tarjeta Bip es muy importante en este medio de transporte y en ocasiones las personas la pierden y sin esta tarjeta no tienen como cancelar el pago del pasaje, como también hay casos en que las tarjetas se bloquean por algún motivo, los usuarios sin esta tarjeta no pueden cancelar su pasaje y si su destino es muy lejos prefieren la opción de subir al Transantiago sin cancelar.

Si los usuarios no cuentan con un lugar cercano para recargar su tarjeta Bip es muy complicado que puedan cancelar su pasaje si no cuentan con saldo en ella, es necesario la implementación de mas lugares de recarga Bip, para que este no sea un motivo de evasión y un problema para los usuarios que si están consientes de que tienen que pagar su pasaje.

El menor porcentaje de este gráfico indicaron las personas que a veces cuentan con un lugar para recargar su tarjeta Bip, principalmente esta situación se da cuando van a un lugar nuevo y no cuentan con muchos locales para recargar, ni tampoco el metro ya que son sectores apartados del centro de Santiago y el usuario desconoce y no tienen información de un centro de recarga Bip cercana.

Es muy importante para los usuarios contar con centros de pago de la tarjeta Bip ya que si no lo encuentra no pueden cargar la Bip y si el usuario no cuenta con saldo suficiente para pagar el pasaje es posible que evada este, lo que es un gran problema para el servicio Transantiago ya que si no tiene saldo en su tarjeta no tendrá para pagar su pasaje y lo más posible es que este usuario no cancele, dejando que el problema de evasión continúe.

7. ¿Se siente identificado con las campañas contra la evasión?



Aquí claramente se da un alta diferencia entre las respuestas seleccionadas “sí y no”, que consta con si las campañas que se han transmitido por diversos medios, tanto como: Tv, Radio, Volantes, Internet, etc. No ha llegado en su totalidad a identificar o mejor dicho persuadir a los diversos usuarios del Transantiago.

Está claro que las campañas han sido varias entre tantas conocidas, populares, sin importancia, como muy fomes, entre otras. Pero a la vez son la forma didáctica o explicita que encuentran las empresas para llamar y dar a entender que: “NO a la Evasión”. Para así llegar a un determinado y mejor servicio frente a este país.

Como se llega al punto principal siempre, se sienten identificados con las campañas que se han transmitido en los diversos medios, hay un total de “244 personas” que llegan a un 24% que SI se sienten identificadas después de este proceso.

Por lo que han dado a entender diversos motivos ejemplos:

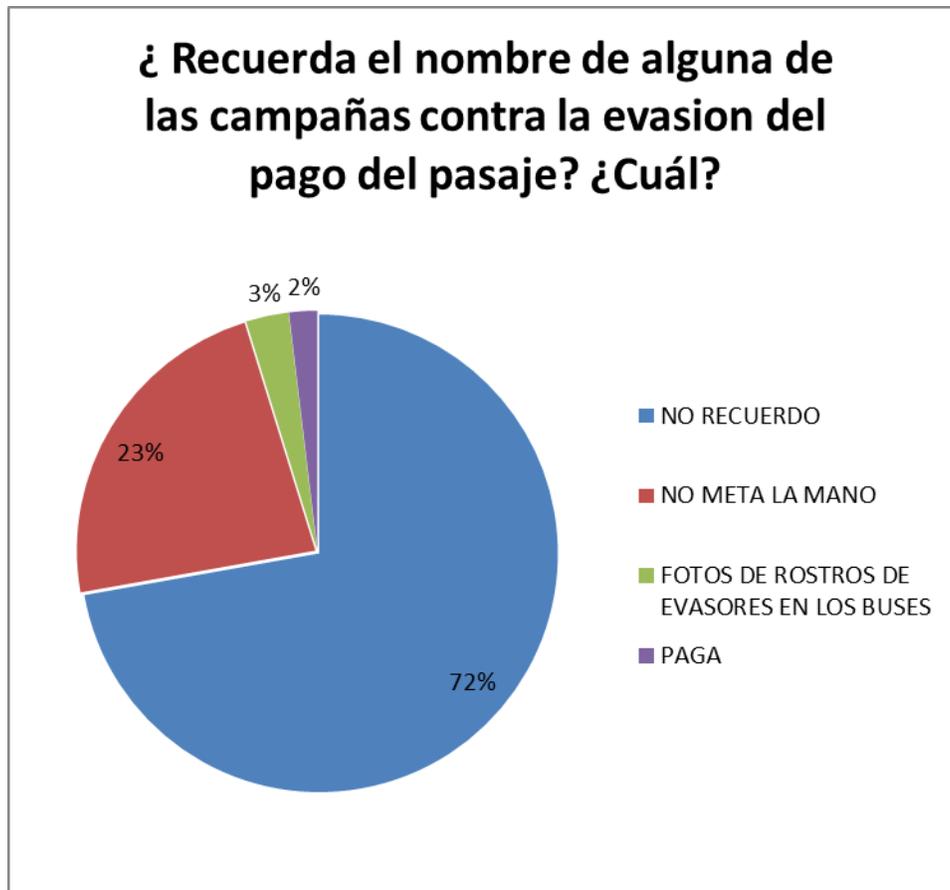
- ✓ No les gusta pagar por la culpa del resto.
- ✓ Que no aceptan que se metan en el bolsillo del resto.
- ✓ Que NO paguen algo tan simple y básico como el pasaje, es decir, como en las amarillas lo hacían.
- ✓ Es tan solo falta de cultura.
- ✓ Entre otras miles de opiniones frente a este punto tan conflictivo y real.

A la vez con una cantidad de “756 personas” llegando a un 76% que no les llega o no los identifica las diversas campañas. Puede ser por diversos motivos:

- ✓ No les toma atención.
- ✓ No les gusta.
- ✓ No se sienten cómodos.
- ✓ No les ha gustado.
- ✓ No los persuade, etc.

Así claramente hay gente que si le importa, toman atención y son consientes. En cambio también hay usuarios que les da literalmente lo mismo, no les interesa que va decayendo cada instante más este servicio tan solo por el hecho de no implementar algo que en verdad llegue a cambiar este tipo de servicio.

8. ¿Recuerda el nombre de algunas de las campañas contra la evasión, del pago del pasaje? ¿Cuál?:



Se encuestaron a un total de mil personas de las cuales 722 personas, lo equivalente al 72% de los encuestados, dijo que no recuerda el nombre de ninguna campaña en contra de la evasión, lo que deja en evidencia que las campañas no están logrando su fin no están persuadiendo a las personas y no están quedando en la memoria de ellos, a pesar de que han sido múltiples campañas las que ha lanzado Transantiago en contra de la evasión, y han sido promocionadas por televisión, llegando a todos los hogares del país y a pesar de esto las personas no recuerdan las campañas, lo que es peor aún que en los mismos buses en que se transportan hay muchas veces imágenes de las campañas ya asea dentro como fuera del bus, por lo que es obvio que las personas verán las publicidades, pero a pesar de todos estos factores las campañas no están llegando a los usuarios y mucho menos persuadiéndolos,

cosa que está muy mal, porque se han creado variados tipos de campañas con canciones pegajosas, campañas agresivas como la que se muestran los rostros de los evasores en los buses, en donde se trata a los evasores prácticamente de delincuentes, entre otras, las cuales a pesar de las distintas estrategias no logran ser recordadas por los usuarios.

Un 23% de las personas encuestadas dijo que recordaba la campaña “No meta la mano”, aludiendo a la campaña que se hizo conocida por su pegajoso ritmo, gracias a la canción las personas recuerdan el mensaje que entregaba y lo que quería decir, es la campaña más reconocida por los usuarios a pesar de que se lanzó en el año 2010, las personas siguen recordando la campaña.

Al ver el éxito de esta campaña se puede analizar que las campañas con música y canciones son más fáciles de quedarse en la memoria de las personas y logran persuadirlos más que otro tipo de campañas, por lo que a Transantiago le convendría implementar nuevas campañas que sean explicadas a través de la música y realizando spot modernos y audaces como lo fue el de “no meta la mano”, que fue una forma diferente de transmitir un mensaje, el cual llegó de buena forma a los receptores y se quedó en sus mentes a lo largo de los años.

Por otra parte, un 3% de las personas encuestadas recuerda la campaña en la que se pegan imágenes de rostros de los evasores que han sido sorprendidos evadiendo el pago del pasaje en la parte de afuera de los buses, la cual causó gran impacto en los usuarios por la rudeza de estas imágenes las cuales se exhiben con los rostros de los evasores borrosas, pero ponen sus nombres y cuál fue su pena por evadir, ya sea multa o incluso cárcel, lo que es bastante agresiva, ya que el bus recorre gran parte de la ciudad exhibiendo estos rostros, transmitiendo que ellos son delincuentes, tratando de crear miedo en te los usuarios, de que si no pagan el pasaje serán puestos en evidencia ante todo el país.

Un 2% de las personas encuestadas recuerda la campaña más actual que ha lanzado Transantiago, “PAGA”, en donde aparecen personas apuntando con el dedo y diciendo paga en este bus todos pagamos, lo que es una cifra muy baja porque siendo la campaña

más actual debería estar latente en la memoria de los usuarios, pero puede ser que algunas personas aún no han visto la campaña, o que simplemente ignoren las campañas, que no los persuadan, o que el mensaje no llega de forma correcta, es muy pronto para evaluar esa campaña y sus resultados, es posible que por esa razón la recuerda un porcentaje tan bajo de personas, en un tiempo más se puede evaluar y analizar con los porcentajes de evasión, revisando de qué manera varían los porcentajes o si es que se mantienen.

Esta campaña también es agresiva y busca asustar al evasor, transmitiéndole una sensación de que es un delincuente y de que está actuando mal con los demás, y que el resto lo acusa y le exige que pague su pasaje, dirigiéndose así directamente al evasor, haciéndolo sentir observado y que todos saben que no está cumpliendo con la ley y que está pasando a llevar a los que sí pagan.

Esta campaña muestra imágenes de todo tipo de personas obreros de la construcción, jóvenes, personas adultas, mujeres y hombres, por lo que busca mostrar que todas las personas pagan el pasaje o que todos deberían pagar su pasaje de igual forma sin importar sexo, ingresos, clase sociales, empleo, etc., porque según los estudios todo tipo de personas evaden, aunque los jóvenes son la mayoría de los evasores, excusándose que cuando no tienen pase escolar por cualquier motivo no tienen dinero para pagar tarifa adulto porque no trabajan y muchos son mantenidos por sus padres y el dinero que reciben por parte de estos últimos los gastan en otra cosa, las personas de menos ingresos evaden más que las de estos grupos sociales altos, sin embargo la clase social ABC1 también evade, a pesar de sus ingresos no pagan el pasaje, lo que no tiene excusa por que las personas de más ingresos cuentan con dinero para pagar y aun así evaden, evaden porque no quieren pagar simplemente o tal vez no están conformes con el servicio que entrega Transantiago por lo que lo demuestran evadiendo el pago del pasaje, en cambio las personas de pocos recursos que viven con el sueldo mínimo y tienen que mantener un hogar y una familia es más comprensible que no cuenten con dinero para el pago del pasaje, por lo que el gobierno debería crear una ley que obligue a los empleadores a pagarle a sus trabajadores un dinero extra por concepto de locomoción y así las personas de menos ingresos ya no tendrían

excusas para evadir el pago del pasaje, estarían obligados a pagar su pasaje, no podrían alegar falta de dinero.

Análisis General de los gráficos de las Encuestas

De las personas encuestadas el 100% utiliza regularmente el Transantiago para trasladarse, porque sólo se podía encuestar a personas que utilizan el Transantiago y que conocen su funcionamiento, porque si no tienen fundamentos para opinar.

77% de los encuestados cree que el servicio es malo, no están conformes con el funcionamiento de Transantiago y apenas se les nombra lo asocian a conceptos negativos y desagradables, que es pésimo, no les gusta usarlo, sin embargo lo usan por obligación, ya que no cuentan con vehículos propios y no tienen más remedio que utilizar el medio de transporte público.

De las mil personas encuestadas un 72% opina que el precio del pasaje del Transantiago no es el adecuado, la tarifa adulto la encuentran muy elevada, gastan dos pasajes diarios o incluso más por lo que no les conviene gastar tanto dinero en locomoción, sobre todo a las personas de escasos recursos, a quienes el sueldo no les alcanza para todos, reclaman que todo sube menos los sueldos y que así no se puede vivir, por otra parte las personas que cancelan tarifa escolar están de acuerdo con el valor ya que es considerablemente más bajo que el adulto, por lo que los jóvenes con dos mil pesos de recarga pueden viajar prácticamente toda la semana en cambio una persona que cancela tarifa adulto y recarga dos mil pesos a la tarjeta bip, podrá viajar tres veces solamente lo que es muy poco para las personas que viajan mínimo cinco a veces a la semana, ya sea a sus trabajos, lugares de estudio, etc.

13% de los encuestados dice que sí acostumbra a usar el Transantiago, es una cifra regular comprada con los altos porcentajes mencionados anteriormente, sin embargo es una cifra preocupante, porque lo ideal es que nadie evada el pago del pasaje, porque son necesarios

estos ingresos para poder mantener el sistema, ya sea para la mantención de los buses, implementación de nuevas maquinarias, combustible, pago de sueldos de personal de Transantiago, etc., las personas no se dan cuenta que si comienzan a pagar el pasaje, el servicio mejorará, porque se obtendrá dinero para que todo mejore y se puedan implementar mejoras como las mencionadas con anterioridad, y se podrá perfeccionar el funcionamiento del Transantiago.

Lo más preocupante es que un 21% de los encuestados dice que a veces utiliza el Transantiago sin pagar, lo que puede referirse a una vez al día, o una vez a la semana, o una vez al mes, el punto es que estas personas aceptan que en ocasiones no pagan su pasaje y no les avergüenza decirlo, lo que es bastante negativo para la sociedad, puesto que deja en evidencia la falta de criterio de los usuarios, su desvergüenza y falta de respeto por los demás que sí pagan su pasaje, muchos que se esfuerzan día a día por mantener su tarjeta bip cargada y pagar su pasaje, cumpliendo su deber como ciudadano que utiliza un servicio determinado y que por lo tanto tiene que pagar a cambio.

Lo positivo que se capta de esta pregunta es que un 66% de las personas encuestadas afirma que no acostumbra a usar el Transantiago sin pagar, tarifa que es superior al 50% de los encuestados, reflejando que más de la mitad de personas que respondieron la encuesta pagan su pasaje cada día que utilizan el Transantiago y no evaden, ya sea porque cuentan con buena educación, con cultura, valores o simplemente aceptan que el Transantiago es un servicio que presta el gobierno a cambio de un monto monetario que es de pago obligatorio.

De las mil personas que respondieron la encuesta 40% cree que la falta de cultura en este país es el motivo principal que causa la evasión, los investigadores entregaron varias opciones de respuesta tales como, no quieren cancelar, no tienen dinero, no están conformes y falta de cultura, siendo esta última la opción con más respuestas, una cifra que se acerca a la mitad de los encuestados y que es alta, falta de cultura que se ve reflejada en Chile, cuando las personas vieron que nadie fiscaliza el pago del Transantiago, comenzaron a evadir y se acostumbraron a hacerlo, cuando se realizan marchas pacíficas siempre llegan delincuentes que ocultan su rostro y realizan desmanes, desórdenes, y

destruyen todo a su paso, sin tener razones aparentes, los múltiples robos que hay en el país también es una falta grande de cultura, las personas no pueden andar tranquilas por las calles porque al menor descuido les roban lo que sea, los ladrones no respetan mujeres, niños, ancianos ni nada, todos estos factores y muchos más demuestran la gran falta de cultura que tiene Chile.

En la pregunta ¿cuenta siempre con un lugar cercano para cargar la bip? Un 38% dijo que no versus un 35% que dijo que sí, lo que demuestra que las respuestas están divididas de forma muy similar, las personas que dicen no tienen un lugar cercano afirman que existen puntos de recarga cerca de sus casa pero que nunca tienen sistema para poder cargar, lo que es igual a que no existiera un lugar cercano para recargar, por otra parte quienes cuentan con lugares cercanos, son quienes viven en el centro de Santiago o cerca de alguna estación de metro.

76% de los usuarios encuestados dice no sentirse identificado con las campañas que ha lanzado Transantiago en contra de la evasión, puesto que las campañas no han sido lo suficientemente claras para los usuarios y no han logrado persuadirlos ni los hacen sentir identificados con las propuestas que han realizado, y 71% dice que no recuerda el nombre de ninguna de las campañas contra la evasión que ha lanzado Transantiago, según estos datos las campañas no están teniendo los resultados esperados, por lo que tendrán que implementarse nuevas estrategias que logren persuadir a los usuarios y campañas que se queden en las mentes de las personas, cosa que cuando alguien vaya a evadir se acuerde de la campaña publicitaria y se dé cuenta que lo que está a punto de hacer es incorrecto y que no sólo se estará perjudicando él mismo si no a todo un país, que tiene que pagar por culpa de algunas personas que no dimensionan el daño que hacen cuando no realizan algo tan simple como pagar el pasaje del transporte público que los lleva a diario a sus diferentes lugares de destino.

Si bien las personas alegan que el cambio de locomoción fue muy brusco y que las micros amarilla serán mejores que el Transantiago, cabe recalcar que en este nuevo servicio se puede realizar varios trasbordos incluyendo el metro con un solo pasaje, que con la

implementación de la tarjeta bip, se acabaron los saltos a los choferes de las micros, los buses están adaptadas para transportar sillas de ruedas, coches, etc., cosa que antes no se podía hacer, hay servicios expresos que realizan viajes más rápidos, que llevan a las personas en forma más expedita a sus destinos, etc.

Entrevista a sujeto experto N° 1

Pascual Santibáñez contreras.

RedBus Urbano.

Magister en Transantiago.

Av. El Salto 4651, Huechuraba, Santiago. Chile.

Fono: +56(2) 24881809

Celular: +56(9) 969089958

Mail: psc@redbusurbano.cl – www.resbusurbano.cl



1. ¿Qué opina usted del Transantiago?

R: Transantiago es un medio de transporte urbano que facilita el traslado de las persona de un lugar a otro desde su hogar hasta la fuente de trabajo, lamentablemente ha tenido sus tropiezos desde el inicio de la operación hasta la mitad hoy en día gracias a Dios y a la buena voluntad de todos los usuarios el Transantiago está saliendo adelante habiloso de sugestión. Estamos en una situación donde en cinco años mas esto será lo óptimo vamos a lograr el éxito, pero hoy en día estamos puliendo ciertos detalles que son los tacos que nos provocan problemas esto se produce porque no todos usan el Transantiago, mucha gente utiliza su automóvil particular para trasladarse de un punto a otro si esa gente tuviera conciencia y la educación para poder respetar a los corredores que tienen hoy el transporte Transantiago sería un éxito total, pero falta esa partecita en el cual nos propusiéramos todos a respetar eso que el lugar donde transitan los buses no sea invadido por los automóviles, pero lamentablemente las cosas son así y eso forma un retraso en la llegada de los buses a su parada final. Donde los buses se atrasan la gente se colapsa y la frecuencia se pierde , a veces se juntan hasta cinco buses ustedes ven pasar y parecen unos trencitos , claro porque lamentablemente no es que quieran los conductores lo hagan apropósito el problema radica

que los tacos provocan eso y la frecuencia se pierde pero vamos a llegar a lo óptimo , y así la cosa en cinco años funcionará bien para allá vamos pero esto es con ayuda de todas de ciudadanía, conductores, automovilistas, autoridades y nosotros mismos respetemos el sistema y lograremos el éxito.

2. ¿Qué le parece a usted el servicio que entrega el Transantiago?

R: A excepción del 0.01% no es tan eficiente, en lo personal me parece que el servicio es eficiente, soy usuario del Transantiago y claro cuando uno se programa las cosas funcionan si no me programo voy a andar atrasado todo el día. Pienso que lo importante de esto es que es un servicio útil, beneficioso y bueno no me refiero así porque trabaje aquí al contrario pienso que esta empresa es macanuda, pero a diferencia de otras que se esfuerzan para entregar un servicio que sea bueno y eficiente. Siempre estarán los por menores que ocurren a diario en la vía pública como los tacos que son los causantes del colapso del sistema, por eso hay buses que están llenos de personas que no cabe nadie más y no pasan buses dentro de cinco a diez minutos porque están metidos en el taco aunque a veces esos cinco minutos de espera se transforman en treinta a cuarenta minutos por problema que hay automovilistas que no respetan a los corredores del Transantiago.

3. Según usted ¿Cuáles cree que son las causas por las que las personas evaden su pasaje?

R: Yo creo, que este problema lo provocaron las mismas autoridades desde hace un tiempo atrás cuando recién empezó este sistema como no funcionaban algunos contadores de pasajes, tarjeta Bip en la entrada el gobierno indicó que por el momento mientras se solucionaba el sistema, se transportara gratuitamente a las personas. Pero un problema que surgió dentro de dos a tres días la gente se mal acostumbraron por eso hay muchas personas que no cancelan su pasaje. Lamentablemente este problema se radica en los lugares más lejanos del centro de Santiago hay una falta de educación donde las personas se aprovechan del sistema. Se suben 4 personas juntas al bus que pueden hacer en esos casos los conductores no les queda más que transportarlos, ojala todo el mundo pagara su pasaje la gente debe de actuar con la razón no con la fuerza la gente debe acostumbrarse a pagar.

4. Según su experiencia ¿Cuáles son las consecuencias de la evasión hacia el Transantiago?

R: La consecuencia de la evasión son los ingresos de los usuarios los que se usan realmente para la mantención de los buses, mantención de las calles, pagarles el sueldo a los conductores que también son usuarios. Todos piensan que los choferes son una máquina pues no son igual a los pasajeros que hay que respetar, lamentablemente se les olvida que el que va manejando es una persona que hay que pagarle un sueldo si la persona evade el pasaje la empresa o conductor recibe menos ingresos y como hacen después las mantenciones, como le pagan al operador de bus su remuneración la evasión trae consigo muchas consecuencias, si sacamos cuentas son 7000 buses y por cada bus son más de un usuario que evade son grandes pérdidas .

Ahora las empresas se están preocupando más para así evitar tanta evasión falta más publicidad para que la gente cancele su pasaje y poder hacer las cosas mejor tener mejores buses , tener cosas más modernas.

5. Según la información que usted maneja ¿Ha mejorado el servicio que entrega el Transantiago desde su implementación?

R: Ha mejorado mucho desde el 2007 que comenzó el Transantiago se han incorporado más buses que no contaminen y que lleguen a lugares donde las micros amarillas no alcanzaban.

Estamos en todo los lugares donde la gente necesite transportarse, nos estamos acercando a las persona a sus trabajos, es mucho más eficiente que antes la el sistema cuadrado que había antes de apoco se ha ido modernizando.

6. ¿Por qué cree usted que a 7 años de la implementación del Transantiago aún no se regula su funcionamiento?

R: Por lo mismo esto lo va pidiendo la gente tienen que ir expresando lo que quieren y necesitan si la gente no habla las autoridades no sabrán qué es lo que quieren y llegan a creer que los usuarios están conformes con el sistema si se quedan callados, no actúan, no

informan lo que realmente necesitan nunca habrá un buen funcionamiento pero no todo es malo ya que hay un avance positivo como en los buses que están llegando en lugares apartados porque la gente se ha atrevido hablar pero aún faltan personas que conversen que digan cuáles son sus desconformidades y así poder mejorar el funcionamiento del Transantiago.

7. ¿Qué opina usted sobre las campañas que ha realizado el Transantiago sobre la evasión?

R: Encuentro que es bastante buena pero falta involucrar más a las personas, claro yo pago mi pasaje pero sube otro tipo y no cancela si le reclamo algo obviamente vamos a pelear pero no es la idea lo importante es que esa persona analice que ser transportado de forma gratis no corresponde. El gobierno debe crear más formas publicitarias sobre todo en lugares más humildes que también tienen que pagar ya que se está invirtiendo un capital y todo cuesta plata.

8. ¿Por qué cree usted que las campañas sobre la evasión no han tenido los resultados esperados?

R: Falta de compromiso de las personas de los alcaldes que son los primeros que deberían estar al lado de las personas, tienen que involucrar a la gente a hacer toma de conciencia que analicen el por qué hay que pagar como los empresarios que deben pagar combustible, mantención de los buses, sueldos de los operarios simplemente falta involucrar más a los usuarios.

9. ¿Cree usted que las campañas contra la evasión logran persuadir a los usuarios del Transantiago?

R: Sí, pero muy poco encuentro que las campañas son muy blandas no son permanentes faltan más énfasis analizar que el operario necesita ganarse un sueldo ya que tiene una familia a la cual alimentar y eso influye a través del pago de los usuarios, que el ciudadano tome conciencia que si no cancela afectara al operador de bus que es un ciudadano igual que todos falta más compromiso por parte de los usuarios

10. ¿Cree usted que las campañas del Transantiago contra la evasión entregan un mensaje claro y fácil de entender para los usuarios en general?

R: Creo que es claro pero siempre hay que hacer buscar llegar al corazón y a la mente de las personas para que tomen conciencia, si logramos llegar a ello algo podemos ganar no hay que bajar los brazos, el gobierno los usuarios y nosotros mismos debemos crear conciencia, tratar de hacer que esto funcione bien ya que este es un beneficio en general.

La entrevista realizada al sujeto experto mantuvo una duración de 15 minutos aproximados en donde se preguntó sobre el sistema de transporte Transantiago.

Análisis de la entrevista al sujeto experto N°1

El entrevistado indica que este servicio es bueno, que son las personas las que no toman conciencia y lo perjudican porque los automovilistas utilizan el espacio que les corresponde a las maquinarias formando tacos de varias horas, si esto no sucediera las maquinarias podrían funcionar a la normalidad y los recorridos no tomarían tanto tiempo en llegar de un punto a otro.

Como usuario del Transantiago indica que la clave para llegar a los destinos que necesitan las personas deben ser programados y planificados para no salir a la misma hora que toda la gente sale para abordar las maquinas, ya que esto provoca que los buses estén repletos y más con la demora por los tacos que se forman en las horas punta especialmente.

En un principio el sistema de Transporte urbano colapso y se indicó que las personas por unos días podían trasladarse gratis, pero la gente se mal acostumbró y pensó que este era un sistema fácil de evadir, entonces comenzaron a no pagar su pasaje. Las personas no toman conciencia de que esto afecta a los ingresos de las distintas empresas que tiene el sistema de transporte Transantiago.

En el tiempo que lleva el sistema del Transantiago hasta el día de hoy ha mejorado bastante, pero aun falta que las personas que no han dicho nada hablen y digan lo que quieren y necesitan para que este servicio siga mejorando y logre la satisfacción de los usuarios que están descontentos con el sistema, logrando que sea el mejor y más aceptado por las personas en un futuro.

Las campañas contra la evasión son buenas pero aun así no han logrado persuadir al usuario que no realiza el pago del pasaje, las campañas no están creando la suficiente conciencia para que no siga este problema del Transantiago, falta involucrar a las personas para que entiendan que no está bien lo que hacen, no corresponde viajar sin cancelar por el servicio que se ocupó y sólo se puede mejorar cuando las personas entiendan que todos salen perjudicados, faltan autoridades que ayuden a tomar conciencia y les hagan entender a los usuarios que tienen que pagar su pasaje y que el servicio no es gratis.

El factor principal que afecta la evasión es la falta de cultura de los usuarios principalmente los que tiene menos recursos son los que más evaden, creen que por el hecho de que al principio se pudo viajar gratis podrán hacerlo por siempre y se defienden argumentando que el servicio es malo y que por eso no cancelan el pasaje, pero aun así igual utilizan el Transantiago entonces están en la obligación de pagar por ello, lamentablemente las personas deben verse obligadas a hacer algo para realizarlo no lo hacen por gusto, ahora ha disminuido la evasión por que se han implementado fiscalizadores, los cuales multan a las personas que no pagan, por eso las personas están pagando el pasaje, pero no porque hayan tomado conciencia si no por temor a ser multados, las personas de este país en general no respetan a nada ni nadie, los automovilistas no respetan las vías exclusivas de los buses, las personas no respetan a los operadores de los buses ni a sus pares porque cuando no pagan el pasaje pasan a llevar a todos los demás que si lo hacen y todos deben pagar las consecuencias, con las lazas en el costo del pasaje, y los retrasos que se producen en los buses cuando suben los fiscalizadores y carabineros, quienes fiscalizan a todos los usuarios uno por uno.

También falta más publicidad para persuadir a los usuarios para que ellos tomen conciencia del daño que causan al país evadiendo y comiencen a cambiar su conducta y paguen el pasaje, con campañas publicitarias se puede combatir la evasión para que disminuya cada día y en un largo plazo se pueda eliminar por completo, de esta manera se podrá mejorar el sistema ya que se contara con ingresos que se utilizaran para la mantención de las maquinas, implementación de nuevos buses y así terminar con las aglomeraciones de personas, con los viajes con los buses repletos y las personas apretadas, aumentarían la frecuencia de los buses y su cantidad, la idea de las campañas es que las personas cambien su conducta y entiendan que pagar es su obligación pero sin necesidad de hacerlo para evitar un parte, si ni que hacer lo correcto y lo que corresponde, que el medio de transporte no es gratuito y que hay que pagar para poder usarlo.

El gobierno también tiene gran culpa en el problema de la evasión porque cambio el sistema del país de un momento a otro y al ver su fracaso dio el pie a las personas para que viajaran gratis lo que hizo que las personas se acostumbraran al no pago del pasaje, y trajo consigo pésimas consecuencias, el gobierno jamás debió autorizar a que las personas viajaran gratis, se debió haber buscado otra solución que no tuviera nada que ver con el pago, se debió haber informado bien a las personas de los cambios de recorridos, de paraderos, del nuevo medio de pago, etc., y así evitar todos los problemas que se han dado por años.

Por otra parte es necesario que los usuarios de Transantiago entiendan que el operador del bus es un ser humano, que el sueldo de él depende de que ellos paguen el pasaje y que él no tiene la culpa de que el sistema no los tenga conformes y no tienen por qué desquitarse con él, que él no es una máquina y que tiene sentimientos y que el solo realiza su trabajo que es manejar el bus, muchas veces los operadores les reclaman a las personas que pagan el pasaje y estas últimas reaccionan muy mal insultándolos e incluso agrediéndolos, por lo que los operadores exigen más resguardo y seguridad en su lugar de trabajo y se defienden diciendo que ellos son la cara visible del Transantiago pero no los culpables de sus falencias.

Entrevistas al Sujeto Experto N°2



Juan Pablo Godoy L.

SUBUS Chile S.A.

AV. Del Cóndor 590/ Piso 7/ Huechuraba

Fono: (56 2) 2988 1111

Mail: juan.godoy@subuschile.cl - www.subuschile.cl - <http://twitter.com/subus>

Cargo: Ingeniero Técnico de Operaciones en “Subus Chile”

Analista Técnico de Operaciones en “Subus Chile”

1. ¿Qué le parece a usted el servicio que entrega el Transantiago?

R: Es un servicio bueno, por el precio que se paga.

2. ¿Qué le parece a usted el valor del pasaje del Transantiago?

R: Que es muy excesivo en ciertas zonas geográficas de Santiago por un mal servicio y que en otros es muy bajo, por la cantidad de kilómetros que se recorre.

3. Según usted ¿Cuáles son las causas que provocan que las personas no paguen el pasaje?

R: Uno netamente por “Cara de raja” por no pagar, por no querer pagar, otra gran parte de la gente evade por querer subirse a un bus para ser transportado.

4. ¿Qué opina usted sobre las campañas que realizado Transantiago en contra de la evasión?

R: Creo que todas las campañas apuntan a diversos puntos, convergen en el evasor pero no están integradas en sí, tendrían que estar todas alineadas las empresas porque es un bien para el transporte de Santiago y para el bien de Chile ya que todas están apuntando para bienes personales.

5. ¿Cree usted que las campañas contra la evasión logran persuadir a los usuarios del Transantiago?

R: Sí persuade a la gente, pero dura muy poco, persuade al evasor, no persuade al cambio de conducta de un usuario, si las campañas fueran enfocadas a cambiar la conducta de la persona si dan a entender por qué debe pagar sería una mejora en el tiempo, es más largo el proceso sí, yo les digo; el no pagar es un delito, lo estoy persuadiendo mientras lo fiscalizan porque si no lo fiscalizan va a seguir evadiendo. Por eso duran tan poco las campañas. Esto ha sido en mi punto de vista.

Análisis de la entrevista al sujeto experto N°2

Nuevamente se encuentran con una forma de pensar diferente pero directa, creyendo al 100% que este servicio es bueno, pero a la vez con opiniones diversas tales como que el valor del pasaje es muy elevado para este sistema, este valor se debe a las diversas situaciones que se han vivido en este servicio, es decir, que por los evasores, mal manejo en servicio, entre otras. No encuentran otro método más claro, para recuperar aun más las pérdidas que traen estas diversas situaciones que aumentar cada vez más el pasaje.

Demostrando en sí, el principal descaro de las personas evasoras, que es el NO pagar el pasaje, al momento de transportarse en uno de sus servicios de Transantiago. Siendo en su totalidad directo y específicos al momento de tratar de expresar lo que piensan de este servicio junto a los evasores del Transporte.

Ya que por ende si las campañas fueran enfocadas a cambiar la conducta de la persona sí dan a entender por qué debe pagar, se vería una mejora en el tiempo, ya que el proceso es más largo en sí.

El entrevistado toca un punto muy importante que es que las empresas de transporte realizan campañas publicitarias por separado y para fines propios, sería más conveniente que se unieran todas las empresas que conforman Transantiago junto al gobierno y realizaran campañas en contra de la evasión que fueran perseverantes, que busquen persuadir a los usuarios, que creen un cambio en su conducta y que los hagan entender que deben pagar el pasaje por múltiples razones y que evadir es un delito grave y una falta de respeto para los demás y que refleja poca cultura, las campañas tienen que ser constantes, directas y tienen que llamar la atención de los usuarios, siempre tiene que haber una campaña, no pueden lanzarse 3 meses y después un mes no y al otro mes si, las personas tienen que mantenerse influenciadas constantemente y tienen que recordarles a diario que deben pagar el pasaje, y para que se les cree un hábito y después lo hagan por instinto y no por obligación o por temor a un parte, de esa manera se podría mejorar el sistema y acabar con el grave problema de la evasión.

La empresa que ha lanzado más campañas en contra de la evasión es Alsacia Express, ya que contrato al grupo alto para crear alto evasión, quienes han lanzado distintas campañas para combatir la evasión y han obtenido buenos resultados, esto mismo se debería realizar pero en conjunto con el resto de empresas de buses y el gobierno, podrían mejorar aún más y combatir masivamente la evasión, tendrían más recursos para lograrlo y se obtendrían mejores resultados

En esta entrevista se toca el tema de que el costo del pasaje es adecuado en algunos lugares, ya que los usuarios siempre reclaman que el costo del pasaje es muy elevado, pero no se ponen a pensar en que en ocasiones se recorren gran cantidad de kilómetros, o que algunas personas combinan varias micros y metro solo con el costo de un pasaje, cosa que con el sistema antiguo de transporte público no se podía hacer, en ese entonces los usuarios debían cancelar un pasaje en cada micro que tomaban y en el metro volver a pagar, desde ese punto de vista el valor del pasaje es adecuado o incluso bajo.

Entrevista al Sujeto Experto Número 3

- Juan Cristóbal Palacios.
- Grupo Alto
- Gerente General
- Miraflores #130, piso 12 – Santiago Centro.
- Fono: 2796 3801
- Mail: infochile@grupoalto.com - www.alto.cl
- Alto Evasión, unidad dedicada a combatir el fraude que se produce a diario tras el no pago del pasaje en el transporte público.



1. ¿Qué opina usted del Transantiago?

R: Que este servicio es bueno pero con sus altos y bajos tienen que ir mejorando como por ejemplo los diversos buses y bueno mejorar la frecuencia, regularidad y mejorar la calidad del servicio. Que están muy influenciados, que es un sistema en una ciudad que viven muchísima gente, en un sistema donde viven mas de 6 millones de personas en general, la lógica es implementar servicios de transporte subterráneos y que solamente los buses alimentadores hacia las estaciones del metro acá en Chile en el fondo lo que debemos haber hecho de ras es desarrollar una buena infraestructura a ras del metro y desde esa base haber implementado un sistema como el que tenemos hoy en día un Transantiago sin considerar el grandes Troncales que Cruzan todas las ciudades es decir que sean tramos de corta distancia para que se lleven a los barrios desde las distintas comunas a las estaciones del metro, esto es como se tendría que haber hecho desde un principio. Pero bueno en general Transantiago hoy en día es un sistema de transporte que todavía no responde a las expectativas de los usuarios y ese el principal problema, este sistema tiene que de algún modo validarse por que la gente finalmente este contenta de un sistema de transporte publico de acuerdo a lo que queremos ser como país, como ciudad.

2. ¿Qué le parece a usted el servicio que entrega el Transantiago?

R: En este minuto tiene muchas deudas en cuanto lo que tiene que ser, y a mejorado un montón por el tiempo que lleva de 8 años pero todavía tienen muchos problemas en la regularidad del servicio de los paraderos, ya que la gente tiene que esperar mucho tiempo en los paraderos, frecuentemente en el horario punta, se hace mucha argumentos lo que generalmente hace que la gente no pueda subir a los buses o se suben por atrás y al final permaneciendo una experiencia muy mala. Eso es lo que hay que cambiar por el momento.

3. Según usted ¿Cuáles cree que son las causas por las que las personas evaden su pasaje?

R: Ya, ahí desde el inicio en algún momento estuvo muy mal implementado algunos días el gobierno dio “pase libre” a la gente, hasta que el sistema fuese medianamente aceptado por parte de los usuarios en términos de calidad de servicios y en ese sentido la gente en alguna manera tomo el argumento que el mismo gobierno determino y dijo: “Bueno, hasta que este servicio no sea bueno yo no pago”, entonces hay mucho que quedo en el imaginario colectivo de la gente y es ese porcentaje de los usuarios que finalmente ocupan el argumento de que el sistema tiene sus deficiencia en el servicio por eso ellos no lo validan y no encuentran que están para pagar en el sistema, en el fondo es, siempre que exista un argumento donde la gente se pueda tomar para validad una conducta desconecta va a tomarse de ese argumento pero en el fondo la gente sabe que esta cometiendo una falta que esta penada por la ley y que a su vez, mas que penada por la ley es reprocharle por la comunidad si una vez haces la observación en terreno y grabas con una cámara a una persona que esta evadiendo en Transantiago la persona no quiere que lo grabes, no se siente orgulloso de su conducta pero si cuando se le pregunta por que evade, porque el servicio es malo. Siempre van a buscar alguna alternativa para justificar su conducta que saben que es deshonesto.

4. Según su experiencia ¿Cuáles son las consecuencias de la evasión hacia el Transantiago?

R: El servicio cada vez se va deteriorando, ósea aquí existe, en el fono la empresa operadora, las concesionarias, ellos entraron al negocio del transporte en base de ciertas condiciones, en el año 2012 se les cambiaron los contratos y al cambiarle los contratos, se les cambiaron las condiciones de financiamiento, ahora tuvieron que preocuparse de la evasión, tienen que preocuparse, en el fondo a orientar a que todo su trabajo tenga un buen desempeño operativo y ya no tenían una mensualidad fija, que era antiguamente, era el mayor porcentaje en su inversión. Antes esta situación los operadores se han visto fuertemente impactados desde su ingreso e incluso no están ganando ni un peso en esto y tienen perdidas millonarias y esas perdidas millonarias de un tiempo van a hacer de que estos inversionistas que vinieron a poner plata en este sistema de transporte publico, finalmente se vean en condiciones que tengan que tomar una decisión y que las compañías puedan incluso tirarse a la quiebra.

Así que, y en esas circunstancias va a tener que intervenir el gobierno, en ese tipo de compañía y va a tener que poner aun más recursos y va a tener que seguir gastando mucho mas de lo que ya se esta gastando en lo que es la solución permanente lo que es el Transantiago.

6. Según la información que usted maneja ¿Ha mejorado el servicio que entrega el Transantiago desde su implementación?

R: Bueno, hasta aquí llegamos nosotros (Ríe) Si, bueno lo que venimos a hacer nosotros es un poco cambiar el tono de la conversación, hasta antes del ingreso de Antoni, nosotros llevamos nueve meses trabajando en esto, siempre las campañas muy lúdicas, con personajes divertidos, con Willy Sabor o en el fondo pidiendo a la gente por favor validara. La verdad lo que hicimos nosotros es poner la ley por delante, decir que esto, que el tema de evadir esta penado por la ley existe multas, que las multa van entre cuarenta y sesenta mil pesos y el que no paga la multa puede incluso ser condenado a prisión por siete días o por siete noche, cosas que la gente finalmente no sabia, de alguna manera era informativa nada mas que eso, simplemente informar de lo que dice la ley con respecto a la falta que esta cometiendo y eso pasa en cualquier parte del mundo, uno se sube al metro o bus en

Italia, en España y sale en un cartelito rojo con letras blanca que dice “Que si usted no pago su pasaje, esta cometiendo una falta ” y eso es lo mismo que hicimos acá y después fuimos metiendo otras variables comunicaciones de tal manera que la gente perciba realmente de lo que se dijo que se iba a hacer, que se iba a aumentar la fiscalización que la institucionalidad funcionara que la gente lo perciba claramente y que se entienda que de lo que se dijo que se iba a hacer si hizo. Y ahora en una tercera campaña, que lanzamos hace un mes y medio atrás, hay lo que estamos, digamos, estamos rescatando el concepto del empoderamiento del poder ciudadano, desde el punto de vista de la gente paga todo el día, que esta cansada de que lo pasen por encima y son ellos mismo que se revela antes la situación y dicen y exigen que la gente pague. Por ello esta caracterizado por distintos personajes y no es una autoridad ni una empresa, si no simplemente la misma gente que toma el bus todo los días que esta diciendo paga, en este bus todos pagamos

7. ¿Cree usted que las campañas contra la evasión logran persuadir a los usuarios del Transantiago?

R: Ya, bueno nosotros creemos que a través de una campaña no se logra nada, esto es fruto de en el fono de los resultados que hemos tenido, es fruto de un programa integral que abarca una problemática nacional por distintos puntos de vista. La parte comunicacional es solamente una de ellas, importante por lo demás pero es una de ellas, ósea no se puede hacer una campaña de que por ejemplo que dice que se va a intensificar la fiscalización o que cree la sensación de que va a aumentar la fiscalización, si la fiscalización no aumente si a percepción real de la persona no aumenta, si es que y alguien que le cuenta vecino, hijo o alguien que dijo que lo fiscalizaron en tal punto o viví tal experiencia, entonces aquí lo que se esta haciendo un proceso de fiscalización inteligente, de tal manera de ingresar los recursos humanos que se distribuya en la calle para fiscalizar de distintas maneras y distintos horarios, cosa que también no se hacían antes, que eran guardias fijos en paraderos y la verdad que en temas de transporte es súper dinámico, en la mañana va periferia al centro y en la tarde el centro a la periferia, si yo tengo las tres estática en un punto todo el día, no sirve, no funciona. Y producto de esa misma gente pero trabando de distintas formas hemos logrado bajar un 10% de un total de la evasión de los recorridos de Alsacia Express eso equivale al 39 mil evasores menos cada día, 39 mil personas que antes lo

evadían y ahora no lo están haciendo, ese digamos es el resultado de este plan integral, que dentro de ese plan integral esta inserta la campaña comunicacional.

Análisis del Sujeto Experto Numero 3

Este entrevistado conoce el tema de la evasión de muy cerca ya que es el encargado de combatirla cada día, por lo que destaca que la comunicación a través de las campañas es muy importante, que gracias a su gestión la evasión disminuye a diario, pero es complicado debido a que el sistema de transporte público debe abastecer a una gran cantidad de personas, por esa razón se pueden dar varios tipos de problemas, los que se pueden ir resolviendo a los largo del tiempo.

Lo que hay que mejorar principalmente es regular la frecuencia de los buses, ya que las personas esperan mucho tiempo y cuando logran subir al bus se van muy apretados, y eso tienen que vivirlo día a día de su casa al trabajo y del trabajo a las casas, ya que todas las personas tienen casi el mismo horario laboral, por esto colapsan los buses a diario, habría que aumentar la cantidad de buses y la frecuencia sobretodo en horario punta, pero para eso es necesario que se regularicen otros problemas que existen.

En esta entrevista también se ve el tema de que los usuarios no pagan su pasaje por que encuentran que el servicio del Transantiago es pésimo y se excusan del no pago por que argumentan que no pagaran por un mal servicio, esa es la excusa principal de los evasores, con eso tratan de aminorar su falta y no asumen que es una falta grave que no tienen excusa y que está penado por la ley, por eso las campañas buscan conseguir que las personas tomen conciencia y se den cuenta que con sus actos solo están perjudicándose a ellos mismos y a su entorno.

Otra consecuencia que puede traer la evasión es que si los usuarios siguen sin pagar el pasaje las empresas que conforman Transantiago pueden irse a quiebra, porque claramente el Transantiago es un negocio para ellos y tienen que obtener ganancias, pero por la evasión las ganancias se han transformado en pérdidas millonarias y si el sistema no se

regulariza las empresas podrían quebrar, lo que perjudicaría a los mismos usuarios, porque habrían menos maquinas en las calles, menos recorridos y el servicio se volvería más lento aun.

Alto evasión lanza campañas informativas que más que aludir al pago del pasaje se describen como que ellos quieren informar a los usuarios de las consecuencias de la evasión, ya que hace algún tiempo era desconocido para los usuarios el hecho de que evadir está penado por la ley, también en sus campañas en vez de que una autoridad juzgue a los evasores, ellos utilizan a los mismos usuarios que si pagan para que hagan sentir su descontento a los evasores y así crear conciencia en estos últimos en el error que cometen a diario.

Este entrevistado recalca que la evasión es un problema a nivel nacional y que afecta a todo el país y la mejor solución sería que el metro cubriera todo Santiago y que los buses tuvieran recorridos cortos que solo sirvieran para acercar a las personas al metro a si se evitarían tacos y el traslado de las personas sería mucho más rápido a través de un sistema subterráneo, así se terminarían los problemas de frecuencia porque en el metro pasan los trenes muy seguidos y las personas se ahorran mucho tiempo para llegar a sus diferentes destinos.

Gracias a este testimonio queda claro que las campañas en contra de la evasión han surtido efecto pero no hay que descuidarse hay que ser constantes con las campañas y buscar la mejor forma de persuadir a los usuarios y crear conciencia en los evasores, gracias a estas medidas los porcentajes de evasión están disminuyendo considerablemente y se está acercando a lograr que todos paguen el pasaje y que ya nadie realice evasión.

Análisis General de las Entrevistas a Sujetos Expertos

Los expertos ven el servicio que entrega Transantiago como un buen servicio, lo que encuentran negativo es la actitud de las personas de evadir, dicen que la poca frecuencia de buses se debe a los tacos que se crean por los vehículos que transitan por las vías que son exclusivas de buses y que nadie fiscaliza este tema, que esta es la razón del porque los buses se demoran tanto en pasar y por eso en ocasiones pasan dos buses seguidos, porque es tanto el taco que los buses se juntan.

Asocian la evasión a que cuando se implementó el Transantiago, el gobierno autorizó a que las personas se trasladaran sin pagar por que el cambio fue muy brusco, se cambió de cancelar con dinero a cargar una tarjeta, los recorridos de los buses y los paraderos cambiaron, las personas estaban acostumbradas a las micros amarillas y sabían de memoria los trayectos que tenían que hacer para llegar a distintos destinos, pero todo eso cambio de un día para otro, por que las personas estaban desorientadas y molestas por el cambio que no entendían bien del todo.

También se habla de las personas “sin vergüenzas” que evaden por el simple hecho de no querer pagar, porque no ven como que estuvieran cometiendo un delito, están acostumbradas a evadir y lo ven como algo normal, no se percatan que al evadir se dañan ellos mismos, porque gracias a los altos porcentajes de evasión es que se ha incrementado un alza en el precio del pasaje en reiteradas ocasiones.

Se habla también de que las personas no han hecho escuchar su descontento con el servicio de Transantiago, más allá de evadir no han hecho nada para que las cosas cambien, no han creado sindicatos que se hagan escuchar, ni marchas pacíficas, etc., cosas que el gobierno podría ver y darse cuenta del descontento de las personas, y se pudiera pensar en una solución para el tema que al pasar de los años no ha mejorado lo suficiente.

Argumentan que es un buen servicio pero que tiene varias cosas que mejorar, dan ideas para mejorar el transporte público como que el metro pasara a ser el medio de transporte

principal del país y que los buses pasen a segundo plano, que las campañas en contra de la evasión sean constantes y que se enfoquen en crear un cambio en la conducta de los usuarios, quienes deben entender que la evasión es un mal hábito y que está penado por la ley, que la mejora en el servicio depende de ellos, porque si los evasores comienzan a pagar el pasaje habrá dinero y más recursos para implementar más buses, aumentará la frecuencia y así el tiempo de espera se reducirá y podrán llegar más rápido a sus destinos, en ese caso ya no existirían tantas alzas en los pasajes a menos que sea por el alza del petróleo, que ese es un tema aparte que no depende de los usuarios.

Si la evasión de termina todos saldrían ganando las empresas, el gobierno y los mismos usuarios, por eso necesario entregarle ese mensaje tan importante a los usuarios y lograr que dejen de evadir y comiencen a actuar de forma correcta y logren una mejora para el país.

Las empresas también deben gastar dinero y recursos en las campañas en contra de la evasión, en vez de usar esos recursos en la mejora del servicio, deben utilizarlos para las campañas, lo que también desfavorece a los mismos usuarios, es todo un círculo vicioso que parte de la evasión, lo que disminuye las posibilidades de mejorar el servicio para poder satisfacer las necesidades de los mismos usuarios que evaden, todos esos factores tienen que transmitirse a los usuarios para poder persuadirlos y que ellos cambien su conducta y comiencen a actuar de manera correcta y así mejorar el medio de transporte del país.

En general las tres personas entrevistadas ven el Transantiago como una empresa que entrega un buen servicio pero que los usuarios son los que actúan mal al evadir el pago del pasaje y se perjudican ellos mismos sin percatarse del error que cometen cada día, por eso se lanzan campañas que buscan crear impacto en los usuarios y disminuir la evasión, a diario esperando lograr acabar con ella de forma definitiva.

Análisis, Vinculación de Objetivos de Investigación y Resultados de Encuestas e Entrevistas

El Objetivo general de esta investigación es analizar la relación existente entre las campañas comunicacionales contra la evasión y los usuarios del Transantiago, gracias a los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas se puede concluir que la causa principal de la evasión es el descontento de los usuarios con el servicio del Transantiago, no están conformes con el servicio y por eso evaden, las campañas comunicacionales contra la evasión no han logrado persuadir lo suficiente a los usuarios porque estos últimos siguen evadiendo, en las encuestas queda reflejado que los usuarios recuerdan una de las varias campañas que se han lanzado en contra de la evasión y otros no recuerdan ninguna campaña, lo que refleja que las campañas no están logrando su objetivo y no están siendo recordadas por los usuarios, los expertos opinan que las campañas tienen que ser duras y constantes para que poder obtener los resultados esperados, también afirman que el servicio es bueno pero tiene problemas como cualquier servicio que se implemente en un país donde las personas no se han adaptado al cambio de medio de transporte público y todo ese cambio a traído con sigio tacos, aglomeraciones, poca frecuencia de buses, cambios en los recorridos, cambio en la forma de pago, que antes era con dinero y hoy en día es con una tarjeta que se carga en puntos de recarga bip, las cuales muchas veces no tienen sistema para poder cargar, todos estos factores influyen en la evasión.

Uno de los objetivos específicos es identificar la percepción del usuario evasor, según los resultados obtenidos por las encuestas y entrevistas la percepción del usuario evasor es completamente negativa frente al servicio del Transantiago, los usuarios encuentran que es un mal servicio por lo que responden a él evadiendo el pago del pasaje, se excusan con que no pagaran por un mal servicio y que no están conformes, por varios factores tales como poca frecuencia de los buses, grandes aglomeraciones dentro de los buses y paraderos, alzas constantes en los pasajes.

Un porcentaje alto considera que el valor del pasaje no es el adecuado que es muy elevado, como la mayoría de las personas gana el sueldo mínimo, se les hace difícil

cancelar el pasaje como mínimo dos veces al día, cambio en los recorridos, a los que ellos estaban acostumbrados, y por otra parte como en un principio el gobierno dio pase libre para que la gente viajara gratis en el transporte hasta que se normalizara el servicio y se acostumbraran al cambio, pero los usuarios evasores no han entendido que deben pagar el pasaje y que evadir está penado por ley, que es un delito que se paga con parte e incluso con cárcel.

Otra conclusión es que algunos usuarios no pagan su pasaje porque son descarados y no les importa nada, no tienen cultura y se aprovechan de no pagar, como antes no habían fiscalizadores los usuarios abusaban y abordaban los buses sin pagar, lo que refleja que existen personas sin escrúpulos que mientras no sean obligadas a pagar el pasaje aran lo posible por evadir, porque no respetan al sistema y a las personas que si pagan.

En el caso del objetivo específico Identificar la percepción del usuario no evasor, se puede concluir que los usuarios que no evaden, algunos nunca lo hicieron porque son personas con cultura y que saben que deben pagar por un servicio que utilizan, otros les da vergüenza no pagar porque saben que es mal mirado., y luego gracias a las campañas se informaron que evadir es un delito, otros cancelan por temor a ser fiscalizados y multados, bajados del bus y puestos en evidencia y ridículo frente a sus pares.

Y por último el objetivo específico determinar las principales razones de los usuarios en la evasión, según las encuestas realizadas a los usuarios un alto porcentaje, el 77% indico que el servicio que entrega Transantiago es malo y por eso los usuarios evaden el pago del pasaje, otro 72% de las personas encuestadas indico que el precio que cancela en Transantiago no es el adecuado, lo que se convierte en una nueva razón para evadir.

En las encuestas al realizar la pregunta porque cree Ud. que existe la evasión en el Transantiago, un 40% de los encuestados opina que es por falta de cultura, ya que en las comunas en donde más se evade son las bajas recursos, evidenciando que estas personas tienen menos oportunidades académicas, generalmente no terminan la enseñanza media, caen en las drogas, se vuelven delincuentes, caen en prisión, etc., por eso es mucho más

fácil que una persona con esas características evade, más que una personas educada con un alto nivel intelectual, que por ningún motivo va a evadir.

En los antecedentes recopilados en esta investigación se identificó que los jóvenes son los que más evaden el pago del pasaje, a pesar de que la mayoría cuenta con pase escolar, el cual tiene un costo mucho más bajo que la tradicional tarjeta bip, esto deja en evidencia que los jóvenes son más atrevidos y muchas veces actúan sin pensar en las consecuencias, en cambio un adulto con cultura y valores no evade el pago del pasaje.

Un 24% de los encuestados afirma que los usuarios no están conformes con el servicio que entrega Transantiago por que responden evadiendo el pago del pasaje usando como excusa que el servicio es malo para tratar de defender su postura de evasores, otro 21% no quiere pagar y no da mayor razón, lo que deja a la imaginación que no está satisfecho con el servicio que entrega Transantiago y simplemente se defiende diciendo no quiero pagar y punto con un tono un poco desafiante, pero lo que esa persona no entiende es que el pago es obligatorio y que no es decisión de las personas si pagan o no, y por ultimo un 15% dice que no hay dinero, aludiendo a los bajos sueldos de la mayoría de las personas del país, ya que este país cuenta con altos índices de pobreza y de diferencias en las clases sociales, lo que le da menos oportunidades académicas y laborales a las personas de escasos recursos.

Cuando se les pregunto a los encuestados si contaban siempre con un lugar cercano para cargar la bip un 38% dijo que no, algunos no tenían ningún punto bip cercano y otros aludían a que si contaban con lugares cercanos para cargar la bip pero que siempre estaban sin servicio, lo que les impedía cargar la tarjeta y los obligaba a evadir, un 35% dijo que no contaba con un lugar cercano para cargar la bip, pero la mayoría de las personas vivía cerca de una estación de metro, lo que refleja que los puntos bip no están haciendo bien su trabajo, porque no todas las comunas cuentan con puntos cercanos y las que si, se encuentran frecuentemente sin servicio para recargar las tarjetas.

Cuando se consultó a los usuarios encuestados si se sentían identificados con las campañas contra la evasión un 76% dijo que no recordaba ningún campaña de las que se han lanzado

en contra de la evasión y solo un 24% dijo que si recordaba, lo que deja en evidencia que las campañas no están siendo recordadas por los usuarios del Transantiago, no están logrando su fin, no están persuadiendo a los evasores y no se están quedando en las mentes de los usuarios, lo que refleja que las campañas están fallando en algo y sus creadores deben analizar las fallas y mejorarlas para poder persuadir a los usuarios y así lograr que ellos dejen de evadir y comiencen a pagar el pasaje.

En el caso de la última pregunta en la que se les consulto a los encuestados si recordaban el nombre de alguna campaña en contra de la evasión un 72% dijo que no recuerda el nombre de ninguna campaña y solo un 28% recuerda el nombre de alguna de las campañas lo que es una nueva evidencia de lo que se reiteró en ocasiones anteriores que las campañas no están quedando en la memoria de las personas y no las están persuadiendo.

Se logro cumplir con los objetivos que tenían esta investigación sobre las campañas de la evasión del Transantiago, ya que al analizar la relación de las campañas de comunicación se identifica que no son tan potentes porque según las encuestas realizadas a los usuarios solo recuerdan en su mayoría la primera campaña de comunicación en contra de la evasión, los sujetos expertos también se preocupan por la evasión del Transantiago, ya que perjudica a todo un sistema de transporte público y a los usuarios que lo utilizan y cancelan su pasaje, el experto de Alta Evasión indica que se trabaja a diario con campañas y fiscalizadores para que baje el porcentaje de los usuarios que no cancelan pero aun no es suficiente, y según los otros expertos faltan campañas que logren llegar más a los usuarios evasores para que tomen conciencia y paguen su pasaje como debería ser, los usuarios evasores tienen muchas.

Razones para no cancelar su pasaje pero deben darse cuenta que este no es un servicio gratuito y que al final alguien tienen que pagar para que el servicio siga funcionando y es así como los usuarios que sí cancelan tienen que responder por el actuar del usuario evasor.

Glosario

AFT: Administrador Financiero de Transantiago.

CONAMA: Comisión Nacional de Medio Ambiente.

MTT: Ministerio de transporte.

PTUS: Plan de Transporte Urbano de Santiago.

SECTRA: Secretaría Interministerial de Planificación de Transporte.

CMB: Centro de Monitoreo de Buses.