



Informe

Medición de la percepción y opinión de los usuarios del Transporte Público Metropolitano sobre la evasión del pago de pasaje

Desarrollada para DTPM

7 de abril del 2017

Metodología

Objetivo general



Realizar un diagnóstico sobre la percepción que tienen los usuarios respecto a la evasión del pago del pasaje del transporte público metropolitano, considerando variables sociodemográficas, de uso del transporte y de opinión, respecto a la problemática mencionada.

Objetivos específicos

1

Perfil sociodemográfico

Describir el nivel sociodemográfico de los usuarios.

2

Hábitos

Conocer los hábitos de uso de los usuarios del sistema de transporte metropolitano.

3

Satisfacción

Identificar la satisfacción de los usuarios con el sistema de transporte público metropolitano.

4

Problemáticas

Conocer la opinión de los usuarios respecto a las principales problemáticas del sistema de transporte metropolitano

5

Evasión

- Identificar percepción sobre niveles de evasión y razones del no pago del pasaje.
- Describir la opinión de los usuarios, sobre posibles medidas para disminuir la evasión de paso de pasaje.

6

Sistema de pago

Constatar el nivel del conocimiento de los usuarios, respecto al sistema de pago del transporte público.

Resumen metodológico

1 Metodología

Metodología cuantitativa, con diseño muestral no probabilístico consistente en muestreo por cuotas.

2 Técnica

Encuesta en punto, aplicada en tablet, con cuestionario de duración máxima de 10 minutos.

3 Universo

Hombres y mujeres, de 14 años y más, usuarios frecuentes del Sistema de Transporte Público, presentes en los paraderos al momento de aplicación de la encuesta.

4 Muestra

800 casos, lo que en simulación estadística corresponde a 3,46% de margen de error.

5 Cuotas

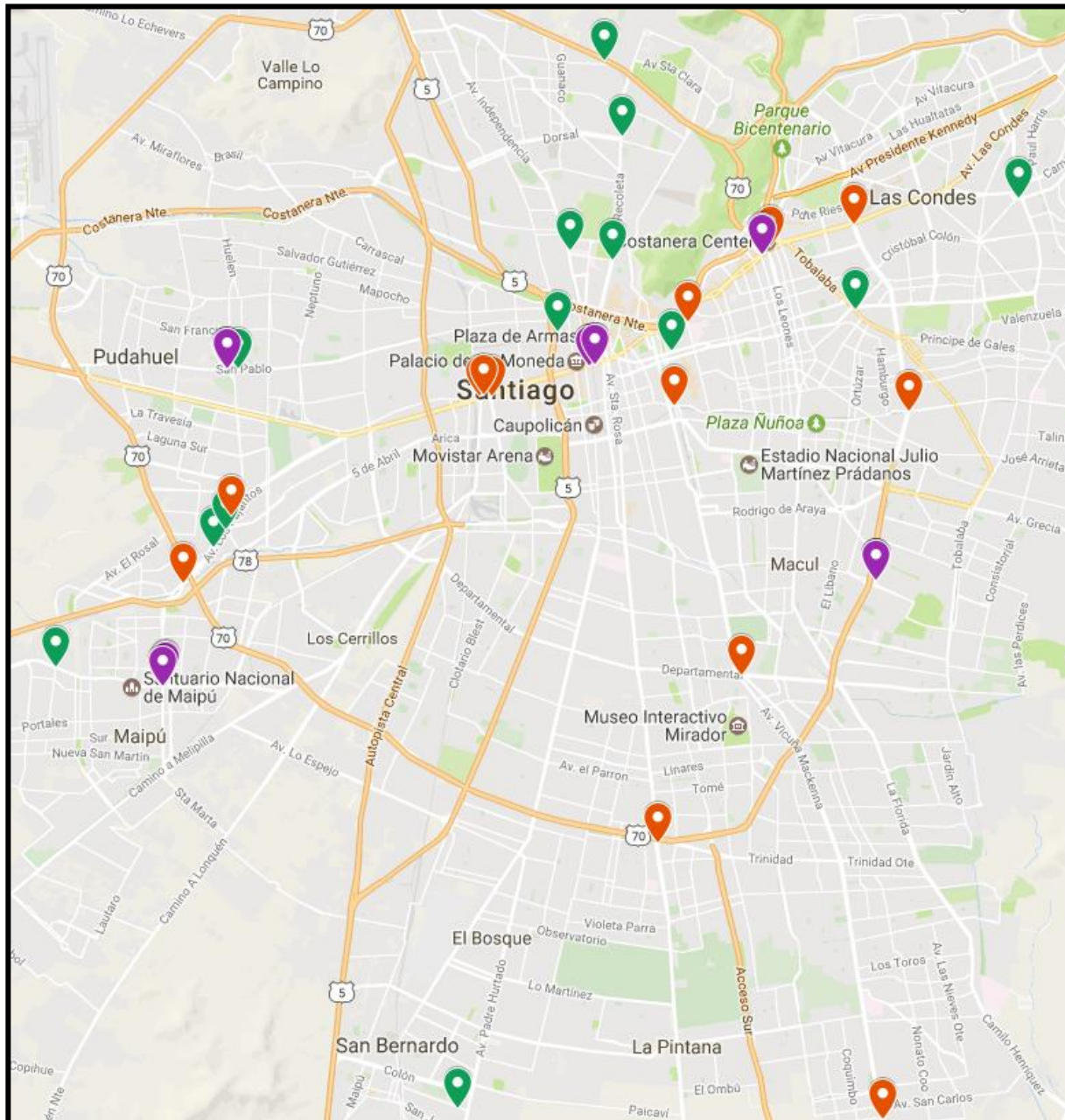
Cuotas por punto muestral (paradero), por horario, por sexo y tramo etario.

Lista de paraderos encuestados

	Paradero	Comuna	Horario		TOTAL
			AM	PM	
1	PA15	SANTIAGO	0	20	20
2	PA16	SANTIAGO	0	20	20
3	PA367	SANTIAGO	0	20	20
4	PC187	PROVIDENCIA	0	20	20
5	PC563	PROVIDENCIA	0	20	20
6	PC74	LAS CONDES	0	20	20
7	PD328	ÑUÑO A	0	20	20
8	PD410	ÑUÑO A	0	20	20
9	PE1	LA FLORIDA	0	20	20
10	PE1318	LA GRANJA	0	20	20
11	PF97	PUENTE ALTO	0	20	20
12	PI1024	MAIPÚ	0	20	20
13	PI254	MAIPÚ	0	20	20
14	PA167	SANTIAGO	20	20	40
15	PA303	SANTIAGO	20	0	20
16	PA339	SANTIAGO	20	20	40
17	PB126	RECOLETA	20	0	20
18	PB207	INDEPENDENCIA	20	0	20
19	PB305	RECOLETA	20	0	20
20	PB756	RECOLETA	20	0	20
21	PC173	LAS CONDES	20	0	20
22	PC37	PROVIDENCIA	20	20	40
23	PC461	PROVIDENCIA	20	0	20
24	PC978	PROVIDENCIA	20	0	20
25	PD1356	PEÑALOLÉN	20	20	40
26	PG1642	SAN BERNARDO	20	0	20

	Paradero	Comuna	Horario		TOTAL
			AM	PM	
27	PI199	MAIPÚ	20	0	20
28	PI230	MAIPÚ	20	20	40
29	PI389	MAIPÚ	20	0	20
30	PI656	MAIPÚ	20	20	40
31	PI390	MAIPÚ	20	0	20
32	PJ1604	PUDAHUEL	20	20	40
33	PJ193	LO PRADO	20	0	20
			400	400	800

Mapa de paraderos encuestados



Horario de Medición



AM (6:00 a 12:00hrs)

20 casos por paradero
(13 paraderos)



PM (14:00 a 21:00hrs)

20 casos por paradero
(13 paraderos)



AM (6:00 a 12:00hrs)
PM (14:00 a 21:00hrs)

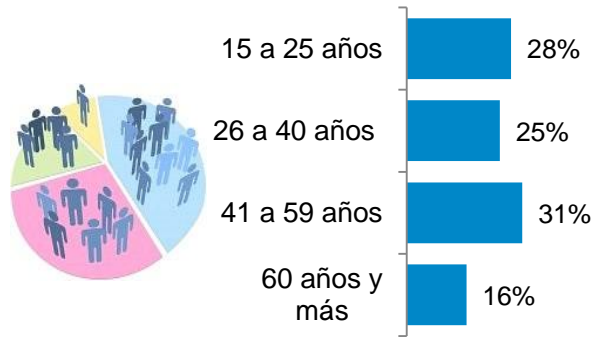
40 casos por paradero
(7 paraderos)

Perfil de la muestra

Sexo

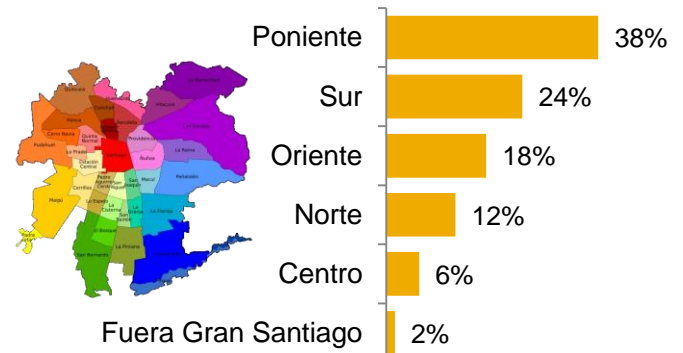


Tramo Etario

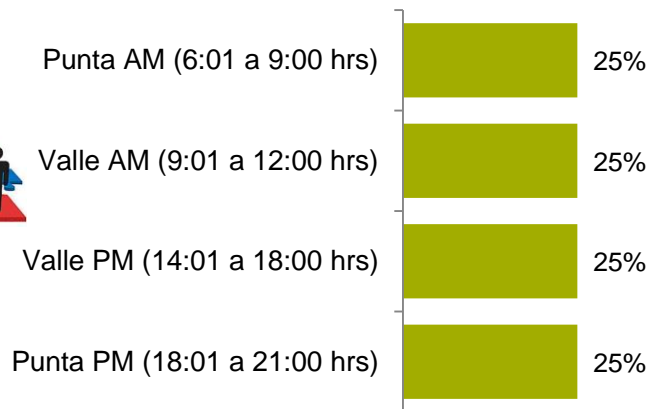


Promedio: 39,8 años

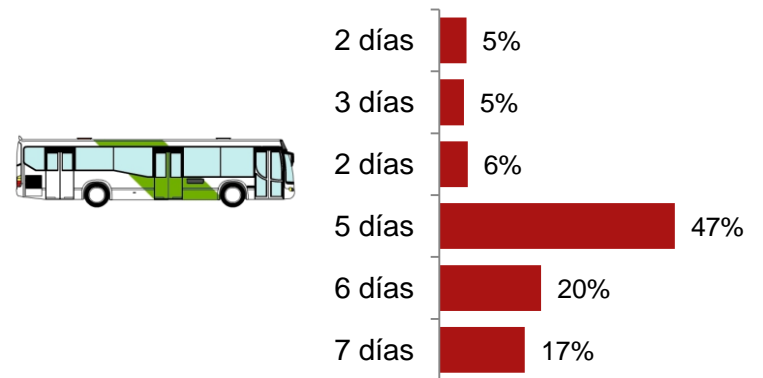
Sector de residencia



Horario de encuesta



Uso de STPS



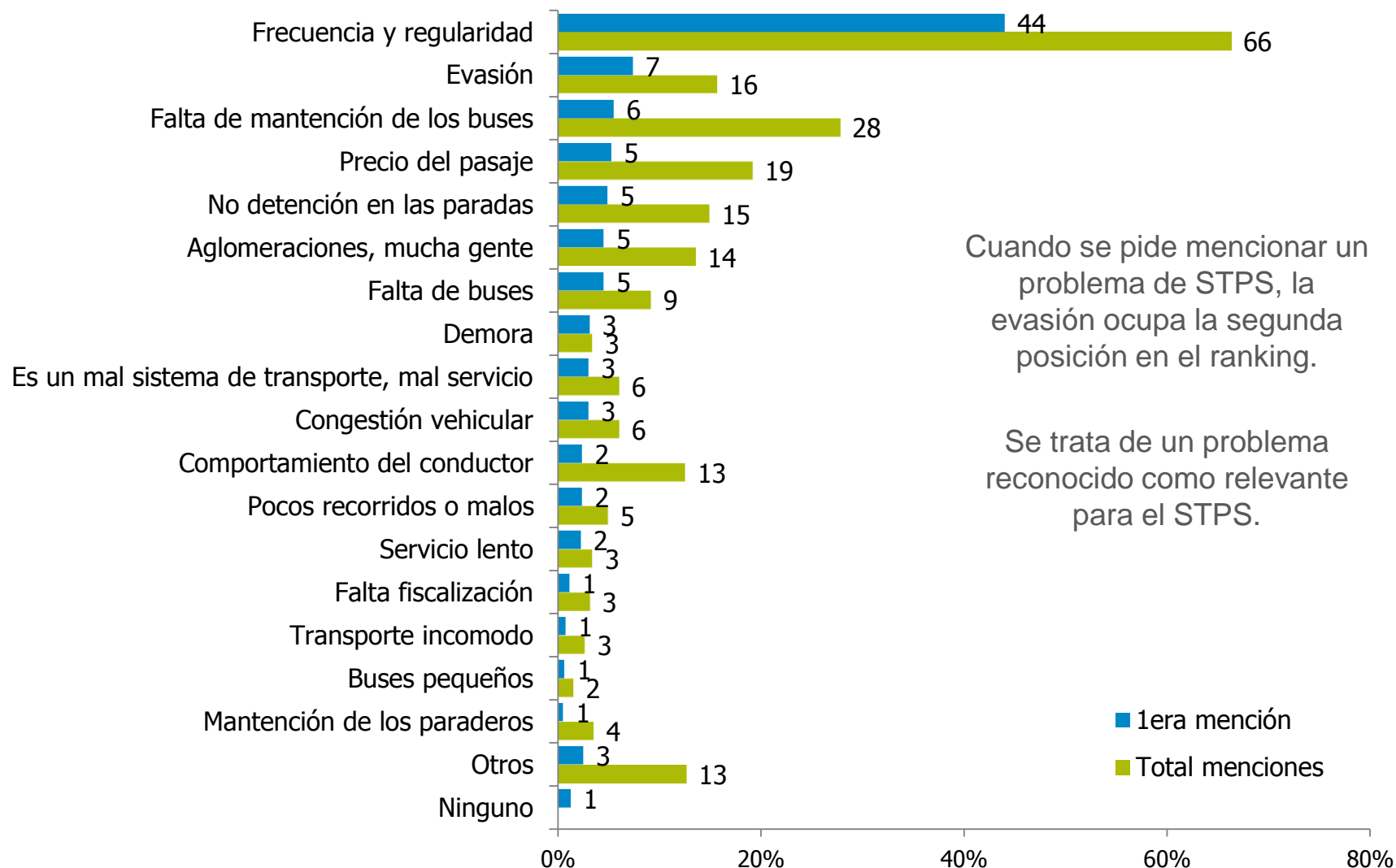
Promedio: 5,2 días

¿Cómo se observa a la evasión?

Ranking espontáneo de problemas del STPS

¿Cuál cree usted que es el principal problema del sistema de transporte público? ¿algún otro?

(B:800, Total muestra)



Ranking espontáneo de problemas del STPS, 1era mención según segmentos


¿Cuál cree usted que es el principal problema del sistema de transporte público? ¿algún otro?

% 1era Mención	Total	Sexo		Tramo Etario				Uso de STPS		
		Hombre	Mujer	14 a 25	26 a 40	41 a 59	60 y + años	< 5 días	5 días	+ 5 días
Base	800	376	424	224	201	245	130	127	375	298
Frecuencia y regularidad	44	43	45	41	48	44	42	44	44	44
Evasión	7	8	7	3	8	9	11	7	7	8
Falta de mantención de los buses	6	5	6	4	5	6	7	9	4	6
Precio del pasaje	5	5	5	10	3	2	6	6	5	5
No detención en las paradas	5	4	6	6	2	4	8	6	4	6
Falta de buses	5	5	4	4	3	7	4	4	5	5
Aglomeraciones, mucha gente	5	4	5	6	4	4	4	5	5	4
Demora	3	2	4	4	2	3	2	3	4	2
Congestión vehicular	3	4	2	4	3	4	0	3	3	2
Mal sistema de transporte	3	4	2	4	2	4	2	2	4	3
Pocos recorridos o malos	2	3	2	1	3	3	2	2	2	4
Comportamiento del conductor	2	2	3	3	2	2	1	3	1	3
Servicio lento	2	2	3	1	3	3	2	0	3	2
Falta fiscalización	1	2	0	0	1	1	2	1	1	1
Transporte incomodo	1	0	1	1	0	1	2	2	1	0
Buses pequeños	1	1	1	2	0	0	1	1	0	1
Mantención de los paraderos	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0
Otros	3	6	1	4	4	3	2	3	5	2



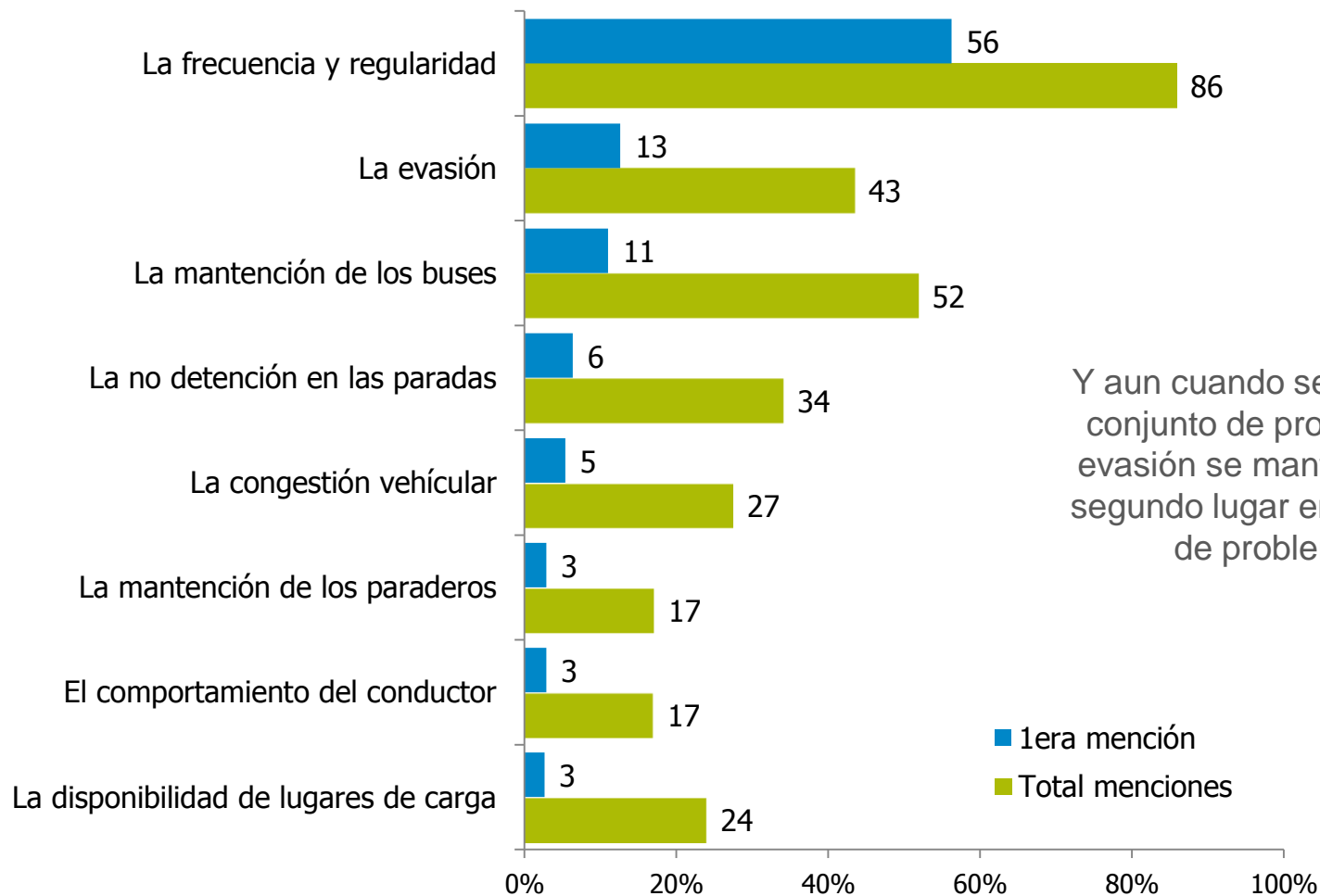
Ranking espontáneo de problemas del STPS, Total menciones según segmentos

¿Cuál cree usted que es el principal problema del sistema de transporte público? ¿algún otro?

% Total menciones	Sexo										
	Total	Sexo		Tramo Etario				Uso de STPS			
		Base	Hombre	Mujer	14 a 25	26 a 40	41 a 59	60 y + años	< 5 días	5 días	+ 5 días
Frecuencia y regularidad	800	376	424	224	201	245	130	127	375	298	
Falta de mantención de los buses	28	30	26	24	27	31	30	25	29	28	
Precio del pasaje	19	19	19	21	20	15	22	20	17	21	
Evasión	16	17	14	9	13	20	21	16	15	16	
No detención en las paradas	15	14	16	17	12	14	17	17	13	17	
Aglomeraciones, mucha gente	14	13	14	17	14	12	9	13	15	12	
Comportamiento del conductor	13	13	12	17	7	12	12	12	10	16	
Falta de buses	9	10	8	8	8	10	12	7	9	10	
Congestión vehicular	6	6	6	6	5	7	5	6	6	6	
Es un mal sistema de transporte, mal servicio	6	8 	4	7	7	6	4	3	8	5	
Pocos recorridos o malos	5	5	5	3	7	5	5	3	4	7	
Disponibilidad de lugares de carga	5	6	4	5	4	4	7	6	6	3	
Mantención de los paraderos	4	3	4	2	3	5	2	2	4	3	
Servicio lento	3	3	4	2	5	3	2	1	4	4	
Demora	3	2	4	4	3	3	2	3	5	2	
Falta fiscalización	3	4	3	0	4	4	5	3	3	3	
Falta seguridad	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	
Otros	9	10	8	12	6	9	9	9	10	8	

Ranking de problemas del STPS en listado cerrado

De este listado, ¿cuál cree que es el principal problema del sistema de transporte público? ¿y en segundo lugar? ¿y en tercer lugar? (B:800, Total muestra)



Y aun cuando se delimita el conjunto de problemas, la evasión se mantiene en un segundo lugar en el ranking de problemas.

■ 1era mención
■ Total menciones

Ranking de problemas del STPS en listado cerrado, 1era mención según segmentos


De este listado, ¿cuál cree que es el principal problema del sistema de transporte público? ¿y en segundo lugar? ¿y en tercer lugar?

% 1era Mención	Total	Sexo		Tramo Etario			
		Hombre	Mujer	14 a 25	26 a 40	41 a 59	60 y + años
Base	800	376	424	224	201	245	130
La frecuencia y regularidad	56	54	58	54	58	58	55
La evasión	13	15	10	9	10	16	16
La mantención de los buses	11	12	10	12	14	10	6
La no detención en las paradas	6	6	7	8	5	4	11
La congestión vehicular	5	5	5	7	7	5	2
La mantención de los paraderos	3	3	2	3	1	2	5
El comportamiento del conductor	3	3	3	4	1	3	2
La disponibilidad de lugares de carga	3	1	4 	4	2	2	3

% 1era Mención	Total	Uso de STPS		
		< 5 días	5 días	+ 5 días
Base	800	127	375	298
La frecuencia y regularidad	56	57	59	53
La evasión	13	13	13	13
La mantención de los buses	11	10	11	11
La no detención en las paradas	6	6	5	8
La congestión vehicular	5	3	6	5
La mantención de los paraderos	3	5	2	3
El comportamiento del conductor	3	2	2	5
La disponibilidad de lugares de carga	3	4	2	2

Ranking de problemas del STPS en listado cerrado, total menciones según segmentos

De este listado, ¿cuál cree que es el principal problema del sistema de transporte público? ¿y en segundo lugar? ¿y en tercer lugar?

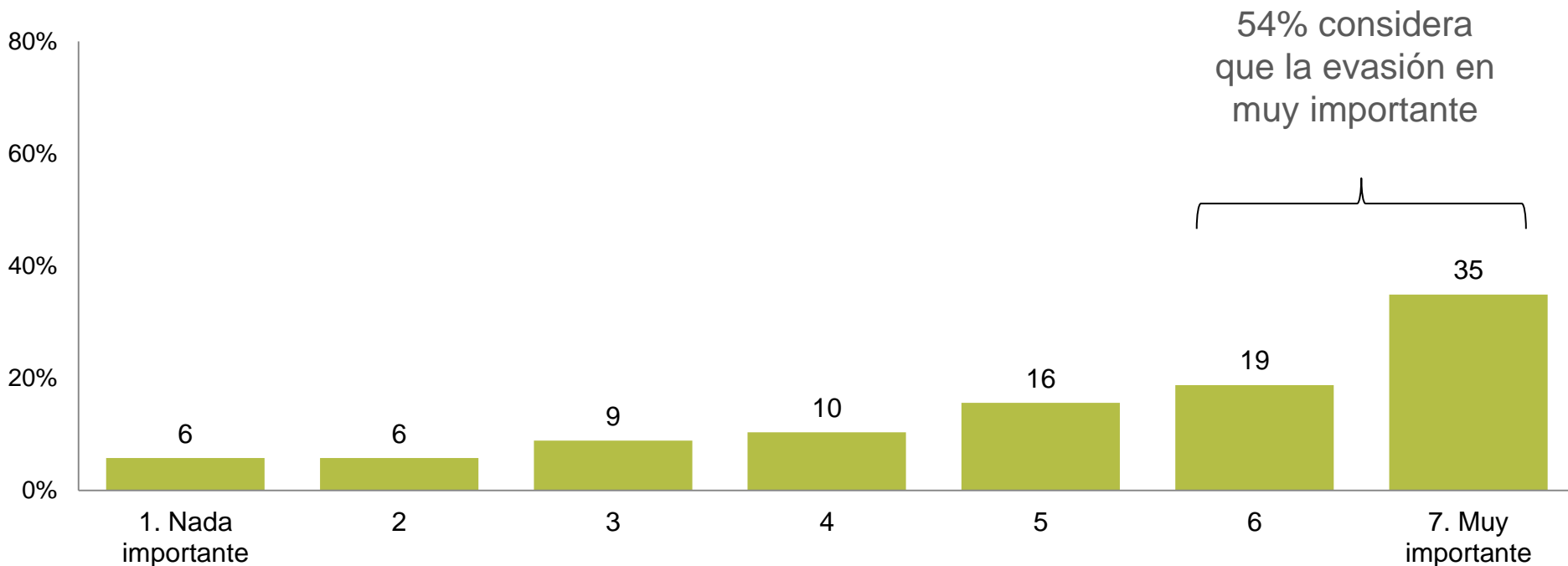
% Total Menciones	Total	Sexo		Tramo Etario			
		Hombre	Mujer	14 a 25	26 a 40	41 a 59	60 y + años
Base	800	376	424	224	201	245	130
La frecuencia y regularidad	86	86	86	83	85	87	90
La evasión	43	45	42	34	42	51	47
La mantención de los buses	52	51	53	51	50	56	48
La no detención en las paradas	34	33	35	38	32	32	35
La congestión vehicular	27	28	27	32	31	22	24
La disponibilidad de lugares de carga	24	20	27 	25	26	22	22
La mantención de los paraderos	17	19	15	15	17	16	22
El comportamiento del conductor	17	18	16	22	17	15	11

% Total Menciones	Total	Uso de STPS		
		< 5 días	5 días	+ 5 días
Base	800	127	375	298
La frecuencia y regularidad	86	83	86	86
La evasión	43	52	45	37
La mantención de los buses	52	46	54	51
La no detención en las paradas	34	35	29	40
La congestión vehicular	27	28	28	27
La mantención de los paraderos	17	21	17	15
El comportamiento del conductor	17	11	16	21
La disponibilidad de lugares de carga	24	24	25	23

Importancia atribuida a la evasión en el STPS

De 1 a 7, donde 1 es "nada importante" y 7 es "muy importante", ¿qué importancia le atribuye usted al problema de la evasión en el sistema de transporte público?

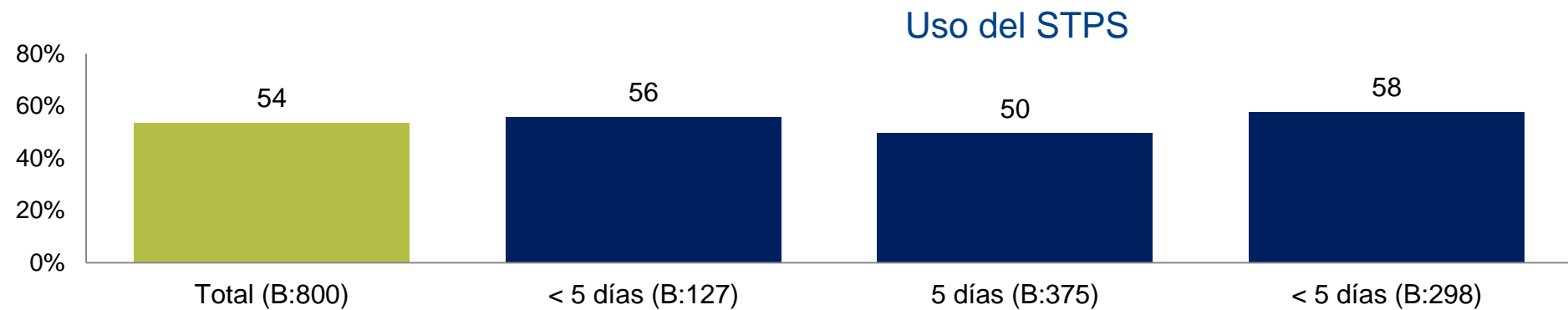
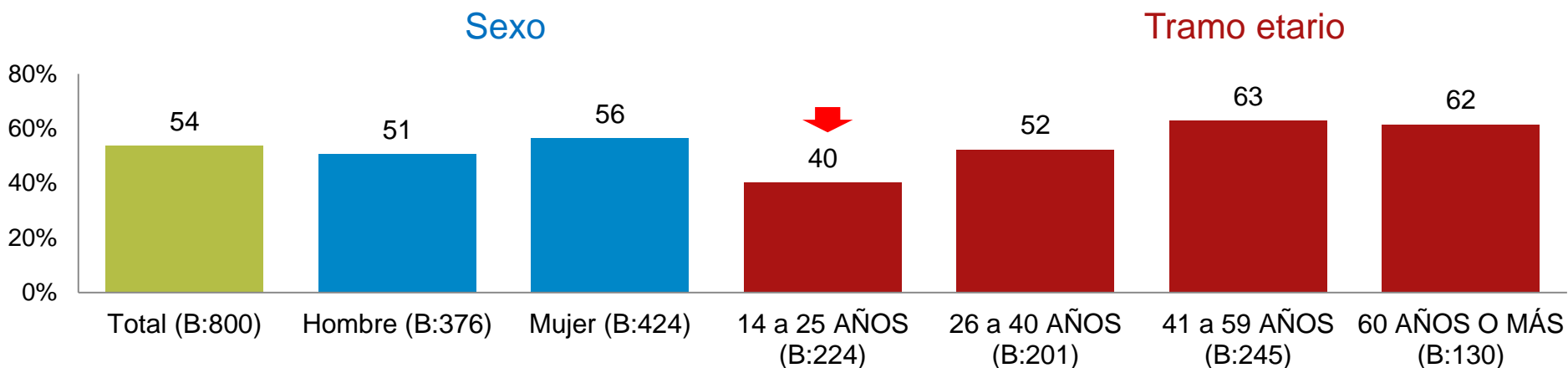
(B:800, Total muestra)



Importancia atribuida a la evasión en el STPS, según segmentos

De 1 a 7, donde 1 es "nada importante" y 7 es "muy importante", ¿qué importancia le atribuye usted al problema de la evasión en el sistema de transporte público?

% Importancia (7+6)



Cotidianeidad de la evasión en STPS

¿Ha visto personas que no paguen su pasaje en el transporte público durante...?

(B:800, Total muestra)

96%

Ha visto evasión durante la “última semana”

99%

Ha visto evasión durante “el último mes”

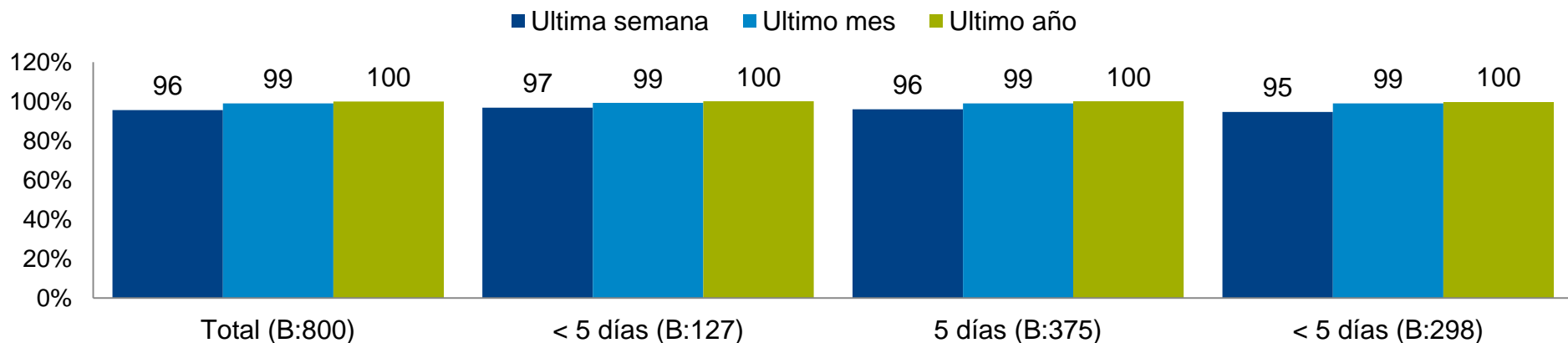
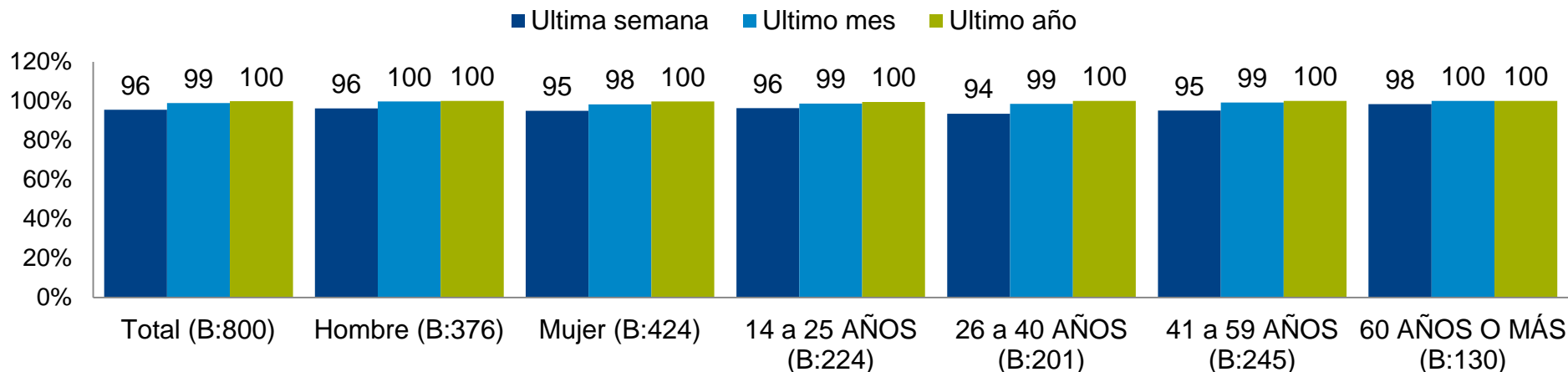
100%

Ha visto evasión durante “el último año”

Para el usuario y usuaria del STPS la evasión es una experiencia con la conviven cotidianamente.

Cotidianidad de la evasión en STPS, según segmentos

¿Ha visto personas que no paguen su pasaje en el transporte público durante...?

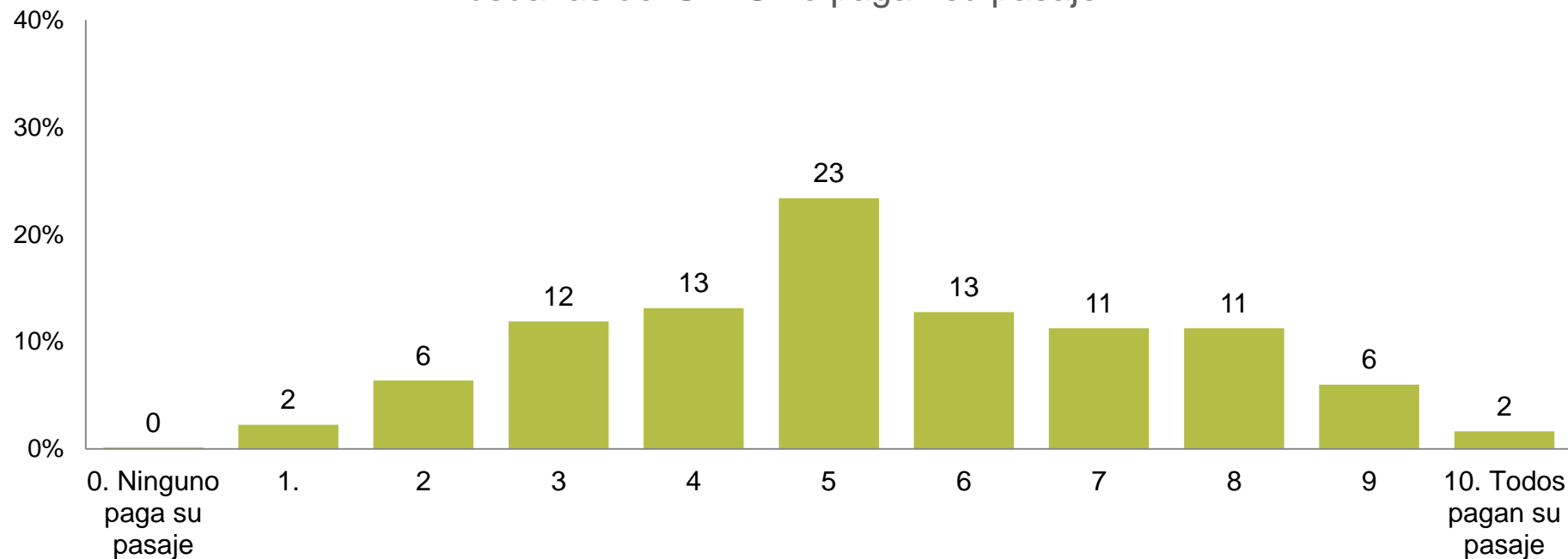


No hay diferencias significativas entre segmentos

Percepción de frecuencia de la evasión

Según su experiencia, de cada 10 personas que se suben a un bus del transporte público, ¿cuántas NO pagan su pasaje? (B:800, Total muestra)

En promedio, se percibe que la mitad de los usuarios y usuarias del STPS no pagan su pasaje



Media	5,35
Mínimo	0
Máximo	10
Desviación estándar	2

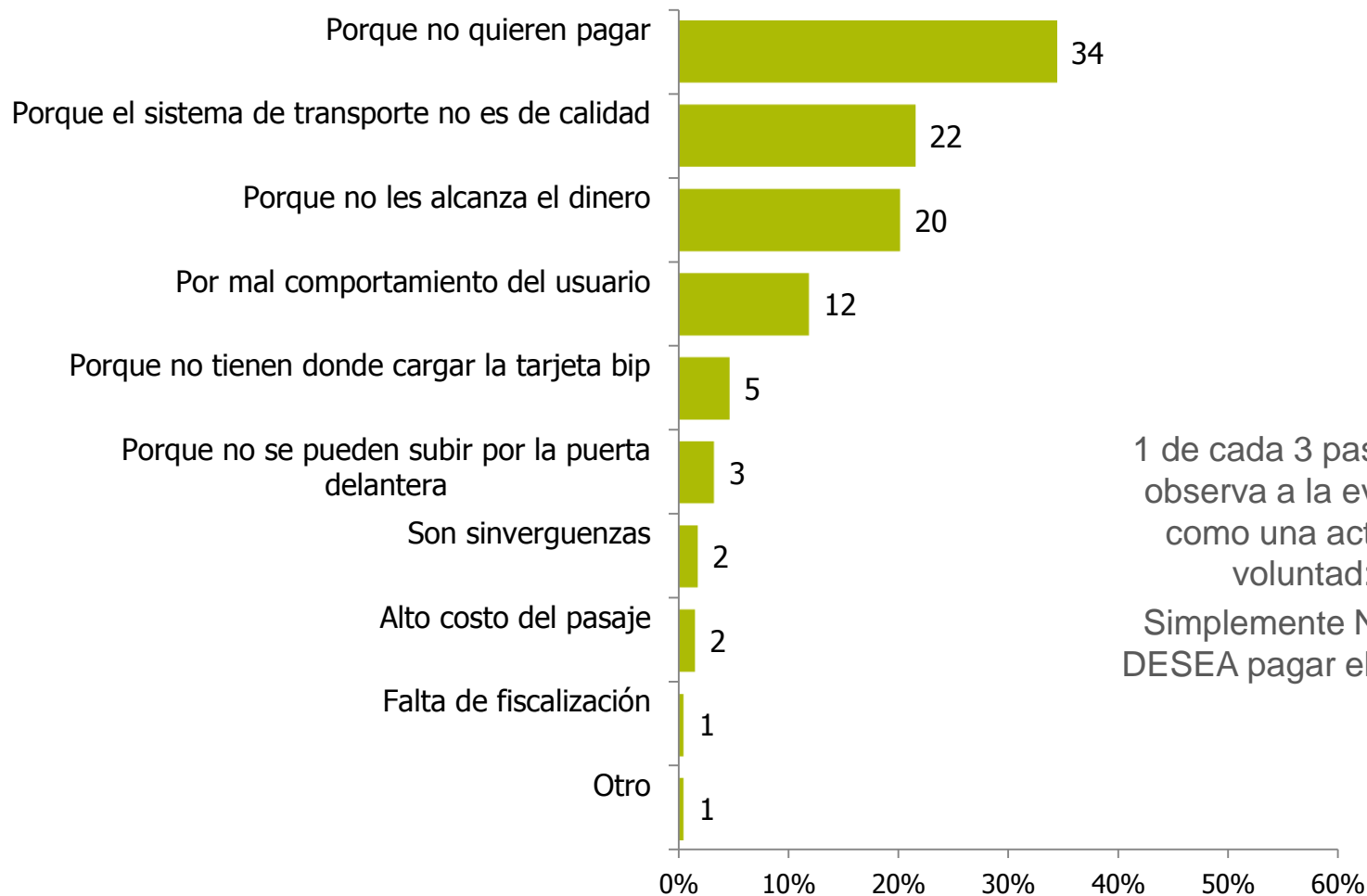
Percepción de frecuencia de la evasión

Según su experiencia, de cada 10 personas que se suben a un bus del transporte público, ¿cuántas NO pagan su pasaje?

% Total	Total	Sexo		Tramo Etario				Uso de STPS		
		Hombre	Mujer	14 a 25	26 a 40	41 a 59	60 Años o más	< 5 días	5 días	+ 5 días
Base	800	376	424	224	201	245	130	127	375	298
3 o menos	21	22	19	20	24	21	17	19	20	22
Entre 4 a 6	49	51	48	50	48	47	55	54	52	44
7 o más	30	27	33	30	28	32	28	28	28	34
<i>Media</i>	5,4	5,2	5,5	5,5	5,1	5,5	5,3	5,3	5,3	5,4

Motivo atribuido a la evasión

¿Cuál cree usted que es la principal razón por la cual las personas no pagan su pasaje?
 (B:800, Total muestra) *Respuesta espontánea*



1 de cada 3 pasajeros observa a la evasión como un acto de voluntad:
 simplemente **NO SE DESEA** pagar el pasaje

Motivo atribuido a la evasión

¿Cuál cree usted que es la principal razón por la cual las personas no pagan su pasaje?

% Total, Respuesta espontánea	Total	Sexo		Tramo Etario			
		Hombre	Mujer	14 a 25	26 a 40	41 a 59	60 Años o más
Base	800	376	424	224	201	245	130
Porque no quieren pagar	34	32	36	28	29	38	47
Porque el sistema de transporte no es de calidad	22	25	18	23	29	20	11
Porque no les alcanza el dinero	20	18	22	31	18	11	20
Por mal comportamiento del usuario	12	13	11	9	11	17	9
Porque no tienen donde cargar la tarjeta bip	5	3	6	3	5	5	5
Porque no se pueden subir por la puerta delantera	3	4	3	2	4	3	5
Son sinvergüenzas	2	2	2	1	1	4	0
Alto costo del pasaje	2	2	1	3	2	0	1
Falta de fiscalización	1	0	1	0	0	1	1
Otro	1	1	0	0	0	0	2

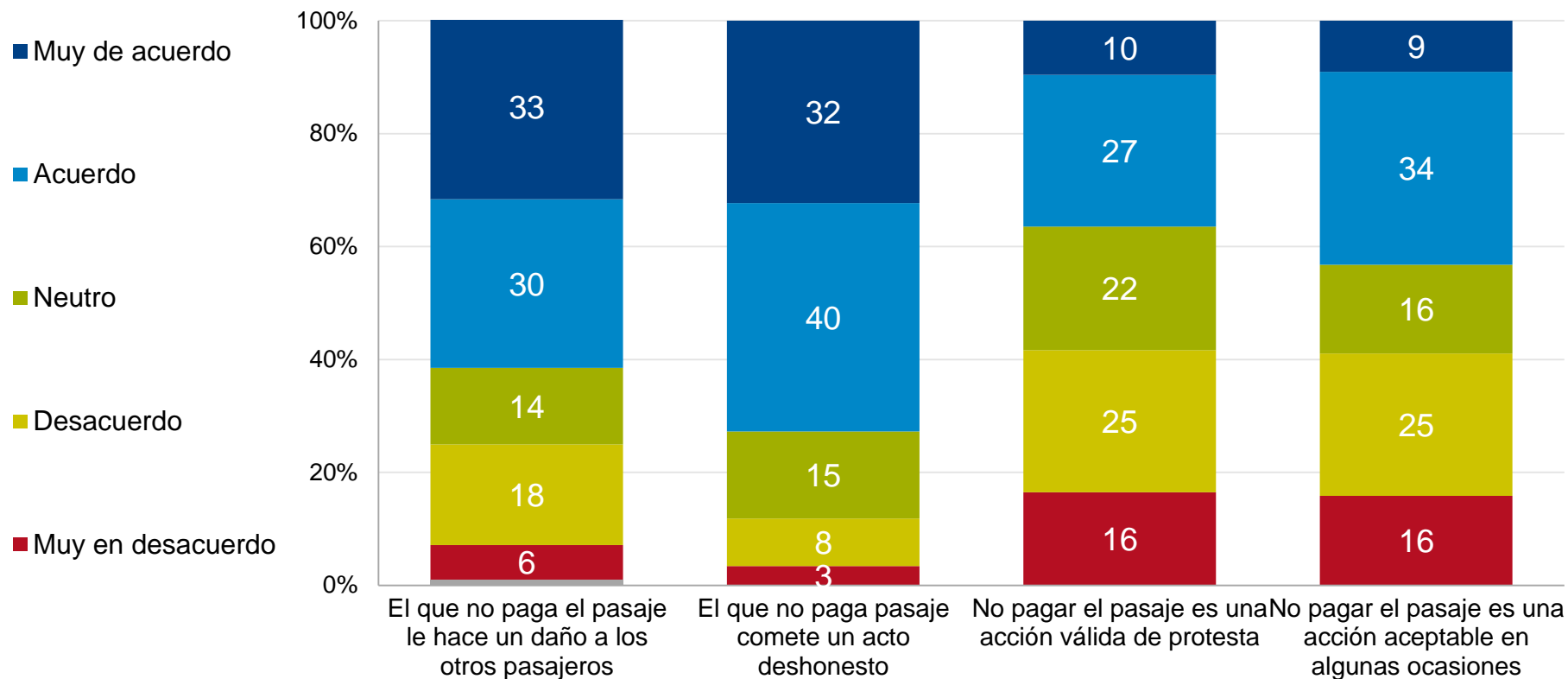
% Total, Respuesta espontánea	Total	Uso de STPS		
		< 5 días	5 días	+ 5 días
Base	800	127	375	298
Porque no quieren pagar	34	39	33	34
Porque el sistema de transporte no es de calidad	22	17	24	21
Porque no les alcanza el dinero	20	26	18	20
Por mal comportamiento del usuario	12	9	12	13
Porque no tienen donde cargar la tarjeta bip	5	3	5	5
Porque no se pueden subir por la puerta delantera	3	3	4	2
Son sinvergüenzas	2	2	2	2
Alto costo del pasaje	2	0	2	2
Falta de fiscalización	1	0	1	1
Otro	1	1	0	1

  Hay diferencias significativas

Significación de la evasión

De 1 a 5, donde 1 es "muy en desacuerdo" y 5 es "muy de acuerdo", ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la evasión en el transporte público?

(B:800, Total muestra)



% de Acuerdo

63%

72%

37%

43%

% de Desacuerdo

24%

11%

41%

41%

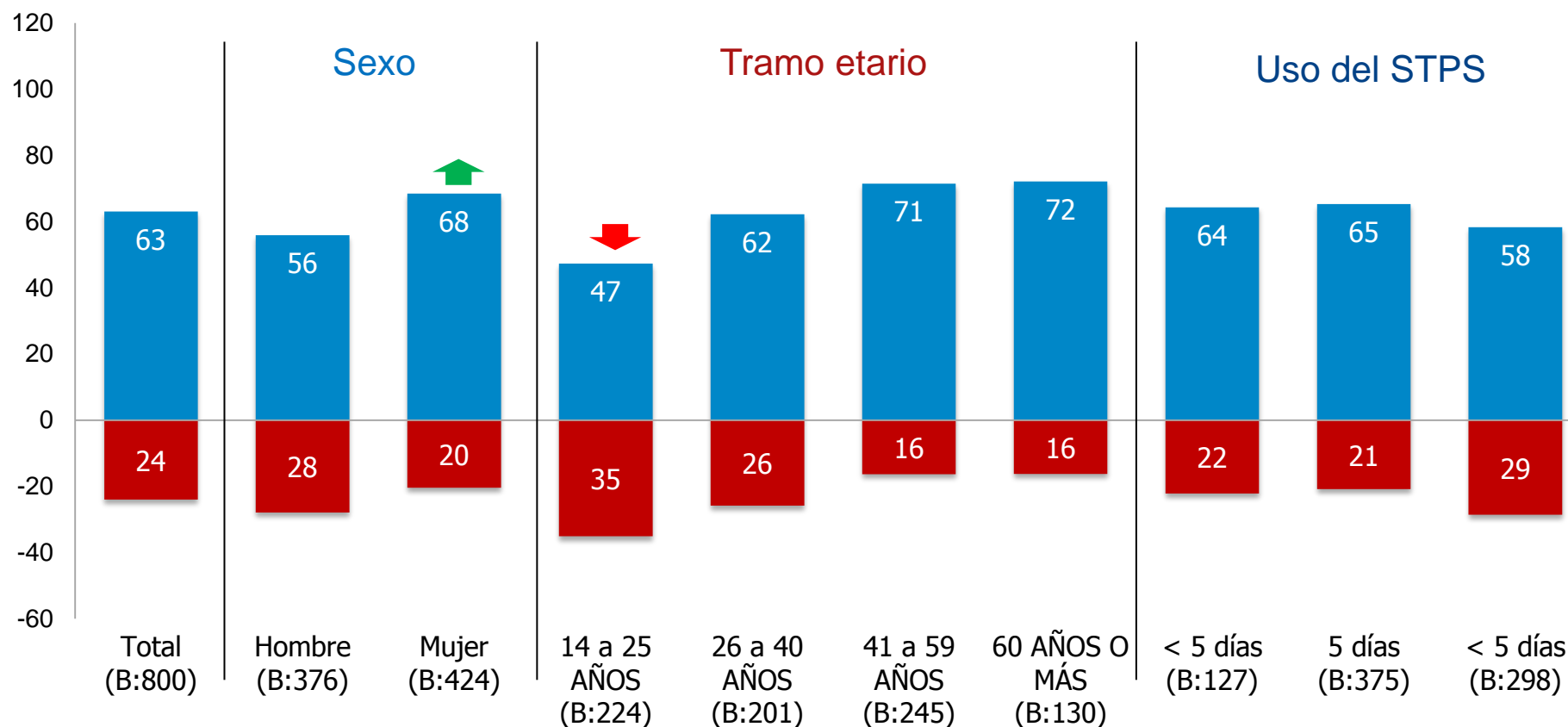
Hay diferencias significativas

Significación de la evasión según segmentos

De 1 a 5, donde 1 es "muy en desacuerdo" y 5 es "muy de acuerdo", ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la evasión en el transporte público?

"EL QUE NO PAGA EL PASAJE LE HACE UN DAÑO A LOS OTROS PASAJEROS"

■ De acuerdo ■ En desacuerdo





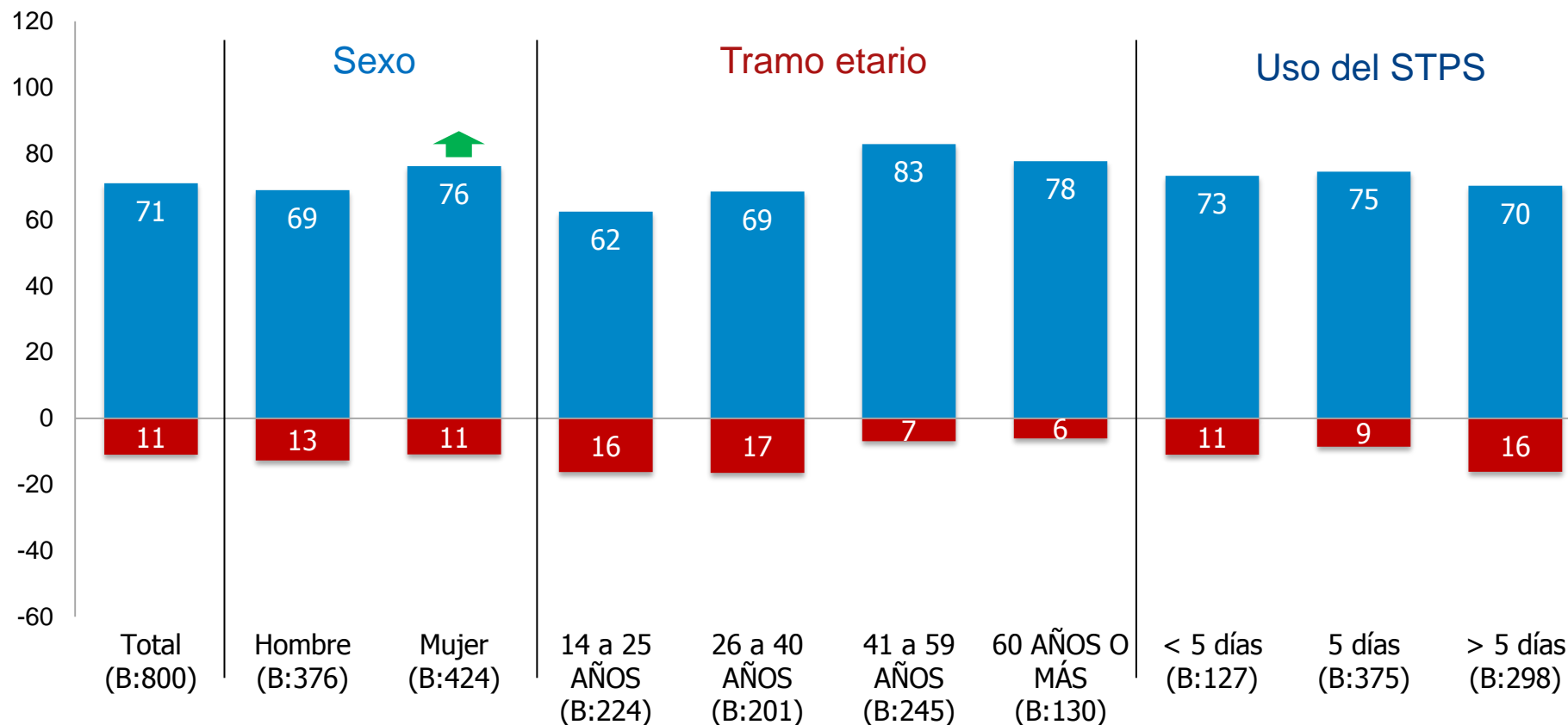
 Hay diferencias significativas

Significación de la evasión según segmentos

De 1 a 5, donde 1 es "muy en desacuerdo" y 5 es "muy de acuerdo", ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la evasión en el transporte público?

"EL QUE NO PAGA PASAJE COMETE UN ACTO DESHONESTO"

■ De acuerdo ■ En desacuerdo

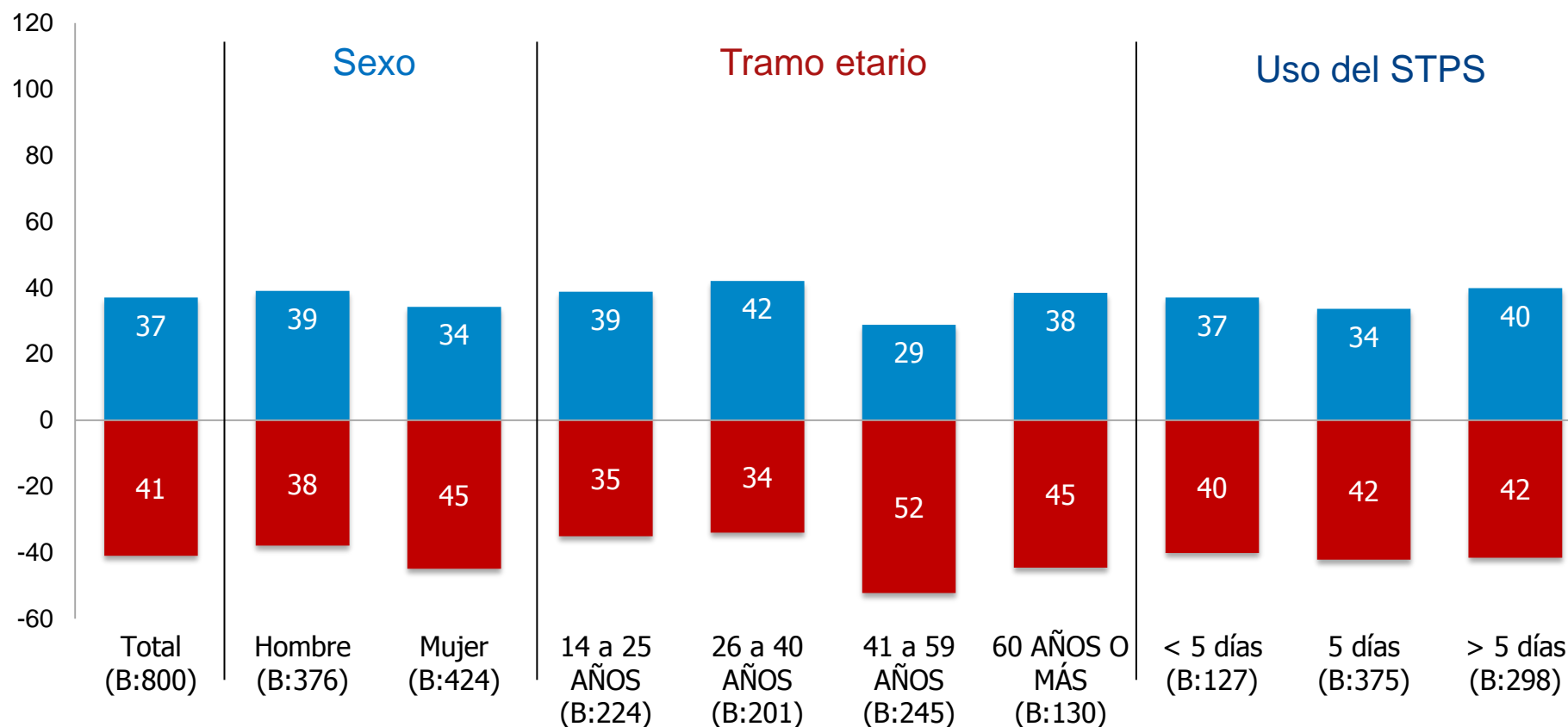


Significación de la evasión según segmentos

De 1 a 5, donde 1 es "muy en desacuerdo" y 5 es "muy de acuerdo", ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la evasión en el transporte público?

"NO PAGAR EL PASAJE ES UNA ACCIÓN VÁLIDA DE PROTESTA"

■ De acuerdo ■ En desacuerdo



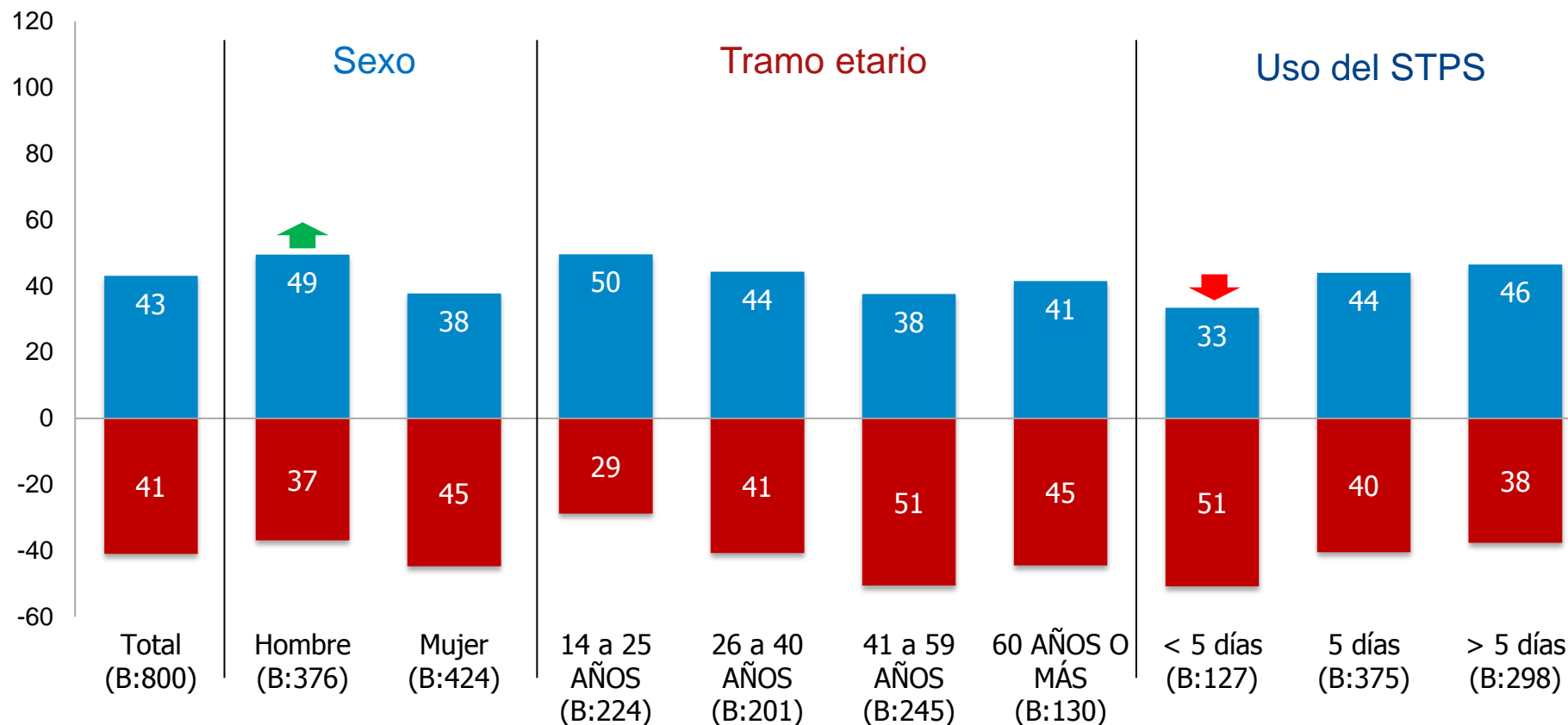
No hay diferencias significativas entre segmentos

Significación de la evasión según segmentos

De 1 a 5, donde 1 es "muy en desacuerdo" y 5 es "muy de acuerdo", ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones sobre la evasión en el transporte público?

"NO PAGAR EL PASAJE ES UNA ACCIÓN ACEPTABLE EN ALGUNAS OCASIONES"

■ De acuerdo ■ En desacuerdo



Tolerancia a la Evasión



A partir del grado de acuerdo con las 4 frases que hablan que distintas significaciones que se le atribuyen a la evasión, fue posible construir un índice que el se denominó Índice de Tolerancia a la Evasión.

A continuación se relata su construcción y resultados.

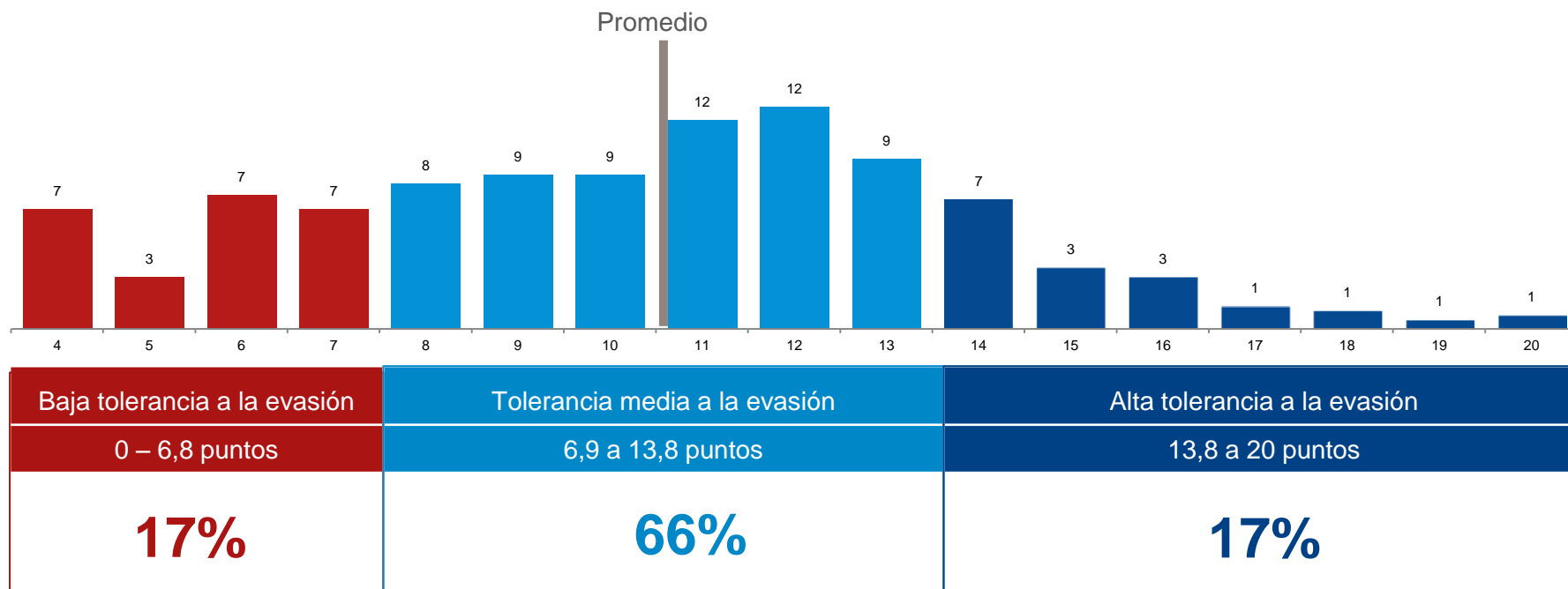
Tolerancia a la Evasión

Se trata de un indicador que tiene el objetivo de describir la tolerancia de los usuarios en torno a la evasión en base a la significación que se le atribuye. Se construyó con los niveles de acuerdo de cuatro frases. A continuación se describe la metodología utilizada para el cálculo de este indicador.

	PASO 1 – Asignación de puntuaciones	PASO 2 – Suma de puntuaciones	PASO 3 – Distribución del índice y recodificación final
<p>“No pagar el pasaje es una acción aceptable en algunas ocasiones”</p>	<p>Muy en desacuerdo → 1 punto En desacuerdo → 2 puntos Neutro → 3 puntos De acuerdo → 4 puntos Muy de acuerdo → 5 puntos</p>	<p>Luego de asignar los valores de cada categoría, se suman los puntajes obtenidos cada frase resultando una nueva variable que tiene un rango de que va de 4 a 20 puntos.</p> <p>Mientras más puntaje se obtiene, mayor tolerancia a la evasión existe.</p>	<p>Se generó una distribución del índice y se establecieron límites para formar 3 categorías: alta tolerancia a la evasión, tolerancia media a la evasión y baja tolerancia a la evasión. Estos se construyeron tomando como referencia una desviación estándar desde el promedio (ver siguiente lámina).</p>
<p>“El que no paga el pasaje le hace un daño a los otros pasajeros”</p>	<p>Muy de acuerdo → 1 punto De acuerdo → 2 puntos Neutro → 3 puntos En desacuerdo → 4 puntos Muy en desacuerdo → 5 puntos</p>		
<p>“No pagar el pasaje es una acción válida de protesta”</p>	<p>Muy en desacuerdo → 1 punto En desacuerdo → 2 puntos Neutro → 3 puntos De acuerdo → 4 puntos Muy de acuerdo → 5 puntos</p>		
<p>“El que no paga pasaje comete un acto deshonesto”</p>	<p>Muy de acuerdo → 1 punto De acuerdo → 2 puntos Neutro → 3 puntos En desacuerdo → 4 puntos Muy en desacuerdo → 5 puntos</p>		

Tolerancia a la Evasión

Distribución de puntajes



Estadísticos descriptivos

Media	10 puntos
Mínimo	4 puntos
Máximo	20 puntos
Desviación estándar	3,5 puntos

¿Cómo se distribuye la tolerancia a la evasión?

INDICE DE TOLERANCIA A LA EVASIÓN

BAJA TOLERANCIA

MEDIA TOLERANCIA

ALTA TOLERANCIA

17%

66%

17%

SEXO

- 14% - Hombres
- **20% - Mujeres**

- 64% - Hombres
- 67% - Mujeres

- **22% - Hombres**
- 13% - Mujeres

EDAD

- 6% - 14 a 25 años
- 14% - 26 a 40 años
- **27% - 41 a 59 años**
- **24% - 60 años y más**

- 72% - 14 a 25 años
- 62% - 26 a 40 años
- 64% - 41 a 59 años
- 65% - 60 años y más

- **22% - 14 a 25 años**
- **25% - 26 a 40 años**
- 9% - 41 a 59 años
- 11% - 60 años y más

USO DE STPS

- 22% - < 5 días
- 18% - 5 días semanales
- 14% - > 5 días

- 60% - < 5 días
- 67% - 5 días semanales
- 66% - > 5 días

- 18% - < 5 días
- 15% - 5 días semanales
- 20% - > 5 días

HORARIO DE ENCUESTA

- 14% - Punta AM
- 15% - Valle AM
- **23% - Valle PM**
- 16% - Punta PM

- 71% - Punta AM
- 67% - Valle AM
- 59% - Valle PM
- 65% - Punta PM

- 15% - Punta AM
- 18% - Valle AM
- 18% - Valle PM
- 18% - Punta PM

¿Y cómo observan estos grupos a la evasión?

INDICE DE TOLERANCIA A LA EVASIÓN

BAJA TOLERANCIA

MEDIA TOLERANCIA

ALTA TOLERANCIA

17%

66%

17%

PRINCIPAL PROBLEMA DEL STPS - Espontánea

- 51% - Frecuencia
- 10% - Evasión
- 7% - Mantenión buses

- 42% - Frecuencia
- 8% - Evasión
- 5% - Mantenión buses

- 49% - Frecuencia
- 4% - Evasión
- 5% - Mantenión buses

PRINCIPAL PROBLEMA DEL STPS – Lista acotada

- 56% - Frecuencia
- **20% - Evasión**
- 10% -Mantenión buses

- 55% - Frecuencia
- 12% - Evasión
- 10% - Mantenión buses

- 64% - Frecuencia
- 7% - Evasión
- 16% -Mantenión buses

IMPORTANCIA DEL PROBLEMA “EVASIÓN”

- **84% - Importante**
- 10% - Neutro
- 6% - No importante

- 54% - Importante
- 16% - Neutro
- 30% - No importante

- 24% - Importante
- 19% - Neutro
- 57% - No importante

COTIDIANEIDAD DE LA EVASIÓN

- 99% - Última semana
- 100% - Último mes
- 100% - Último año

- 95% - Última semana
- 99% - Último mes
- 100% - Último año

- 94% - Última semana
- 99% - Último mes
- 100% - Último año

PERCEPCIÓN DE FRECUENCIA DE EVASIÓN

- 11% - 3 o < evaden
- 51% - 4 a 6 evaden
- **38% - 7 o < evaden**

- 21% - 3 o < evaden
- 49% - 4 a 6 evaden
- 30% - 7 o < evaden

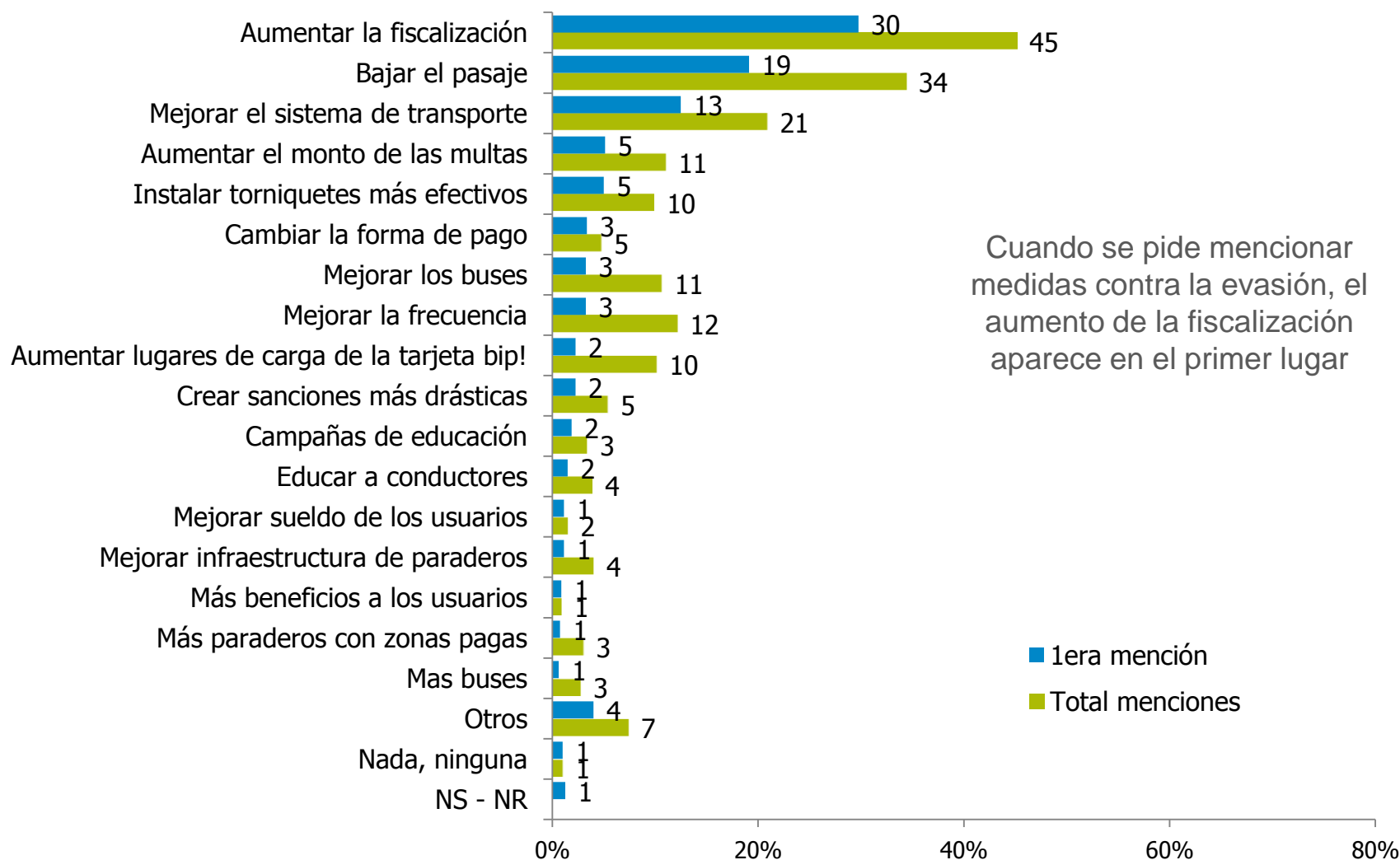
- 28% - 3 o < evaden
- 47% - 4 a 6 evaden
- 25% - 7 o < evaden

¿Qué medidas tomar contra la evasión?

Ranking espontáneo de medidas contra la evasión

¿Qué medida cree usted que se debería tomar para que la gente pague su pasaje?, ¿alguna otra?

(B:800, Total muestra)



Cuando se pide mencionar medidas contra la evasión, el aumento de la fiscalización aparece en el primer lugar

Ranking espontáneo de medidas contra la evasión, 1era mención según segmentos

¿Qué medida cree usted que se debería tomar para que la gente pague su pasaje?, ¿alguna otra?


(B:800, Total muestra)

% 1era Mención	Sexo										
	Total	Sexo		Tramo Etario				Uso de STPS			
		Base	Hombre	Mujer	14 a 25	26 a 40	41 a 59	60 y + años	< 5 días	5 días	+ 5 días
	800	376	424	224	201	245	130	127	375	298	
Aumentar la fiscalización	30	27	32	25	27	36	30	26	28	33	
Bajar el pasaje	19	16	22↑	30↑	19	11	17	20	18	20	
Mejorar el sistema de transporte	13	15	10↑	15	13	12	8	8	16	10	
Aumentar el monto de las multas	5	5	6	5	6	5	4	6	7	3	
Instalar torniquetes más efectivos	5	5	5	4	3	6	8	8	3	6	
Cambiar la forma de pago	3	4	3	3	2	5	3	3	3	4	
Mejorar la frecuencia	3	5↑	2	3	3	3	4	1	4	4	
Mejorar los buses	3	4	3	3	6	3	1	4	4	2	
Crear sanciones más drásticas	2	3	2	0	0	4	5	5	2	1	
Aumentar lugares de carga de la tarjeta bip!	2	1	3	1	2	4	2	3	2	2	
Campañas de educación	2	2	2	2	1	1	4	5	1	2	
Educar a conductores	2	2	1	2	0	1	2	0	2	2	
Mejorar infraestructura de paraderos	1	2	0	1	0	1	3	0	1	1	
Mejorar sueldo de los usuarios	1	1	2	0	2	2	1	0	1	2	
Más beneficios a los usuarios	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	
Más paraderos con zonas pagas	1	0	1	0	0	2	0	1	1	1	
Mas buses	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	
Otros	4	5	3	2	6	2	5	6	3	3	

Ranking espontáneo de medidas contra la evasión, Total menciones según segmentos

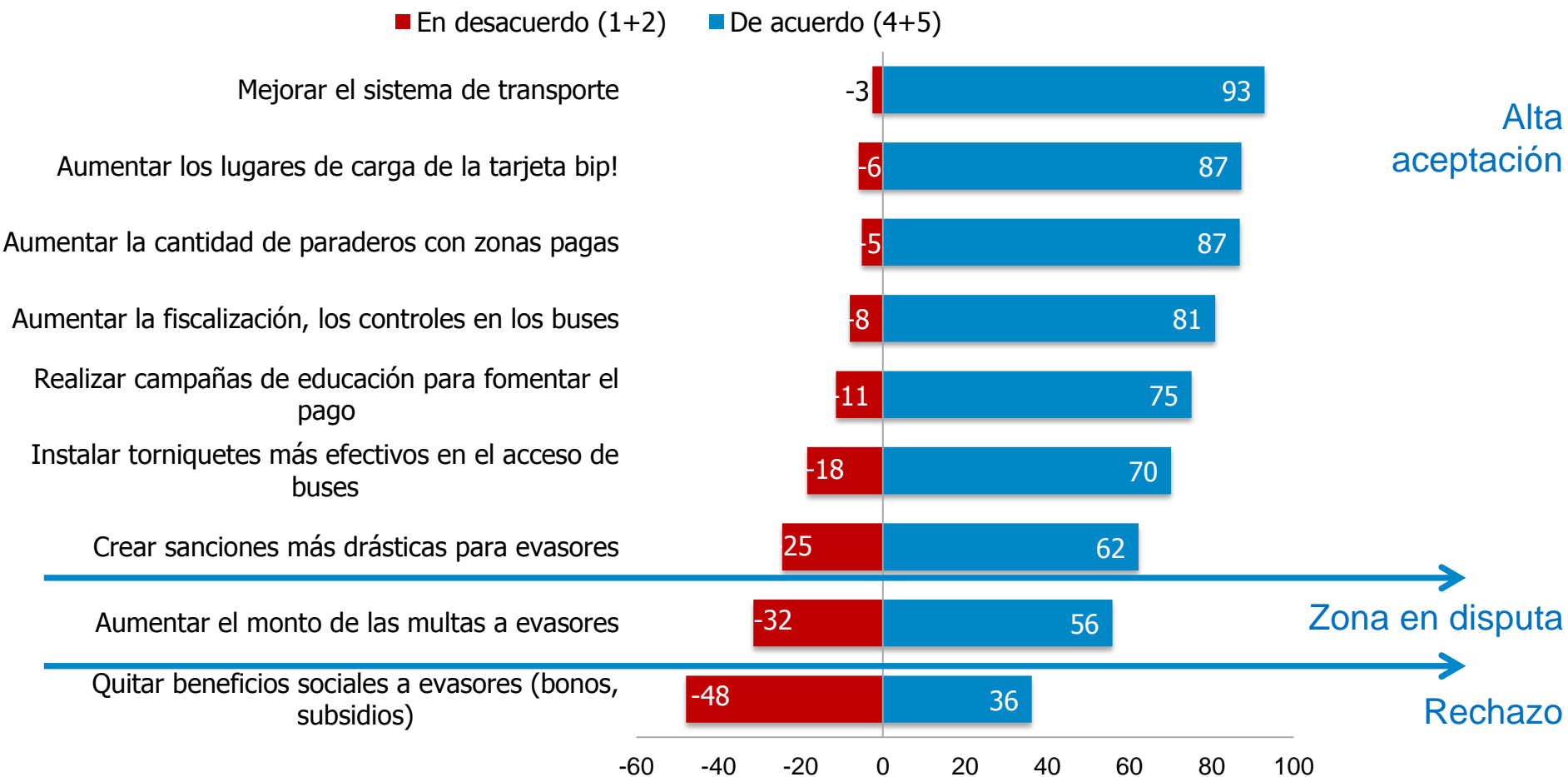
¿Qué medida cree usted que se debería tomar para que la gente pague su pasaje?, ¿alguna otra?

(B:800, Total muestra)

% Total menciones	Sexo										
	Total	Sexo		Tramo Etario				Uso de STPS			
		Base	Hombre	Mujer	14 a 25	26 a 40	41 a 59	60 y + años	< 5 días	5 días	+ 5 días
Aumentar la fiscalización	45	43	47	35	41	57	46	43	46	46	
Bajar el pasaje	34	34	35	48 	36	23	30	32	37	33	
Mejorar el sistema de transporte	21	23	19	23	22	18	19	16	24	19	
Mejorar la frecuencia	12	13	11	14	13	9	12	8	12	14	
Aumentar el monto de las multas	11	9	13	8	10	13	13	14	11	9	
Mejorar los buses	11	12	9	13	11	11	5	10	11	10	
Aumentar lugares de carga de la tarjeta bip!	10	9	11	9	11	11	8	10	10	11	
Instalar torniquetes más efectivos	10	11	8	11	10	9	10	9	8	13	
Sanciones más drásticas para los evasores	5	7	4	2	1	11	7	8	5	4	
Cambiar la forma de pago	5	6	3	5	4	6	3	4	4	6	
Mejorar infraestructura de paraderos	4	5	4	4	1	4	8	3	5	3	
Educación a conductores	4	4	4	4	2	3	7	5	4	3	
Campañas de educación	3	4	3	3	2	3	5	6	3	3	
Más paraderos con zonas pagas	3	3	3	3	2	5	2	3	3	2	
Más buses	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	
Mejorar sueldo de los usuarios	2	1	2	0	2	2	1	1	1	2	
Más beneficios a los usuarios	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	
Otros	8	8	8	5	9	7	13	9	9	6	

Medidas para disminuir la evasión

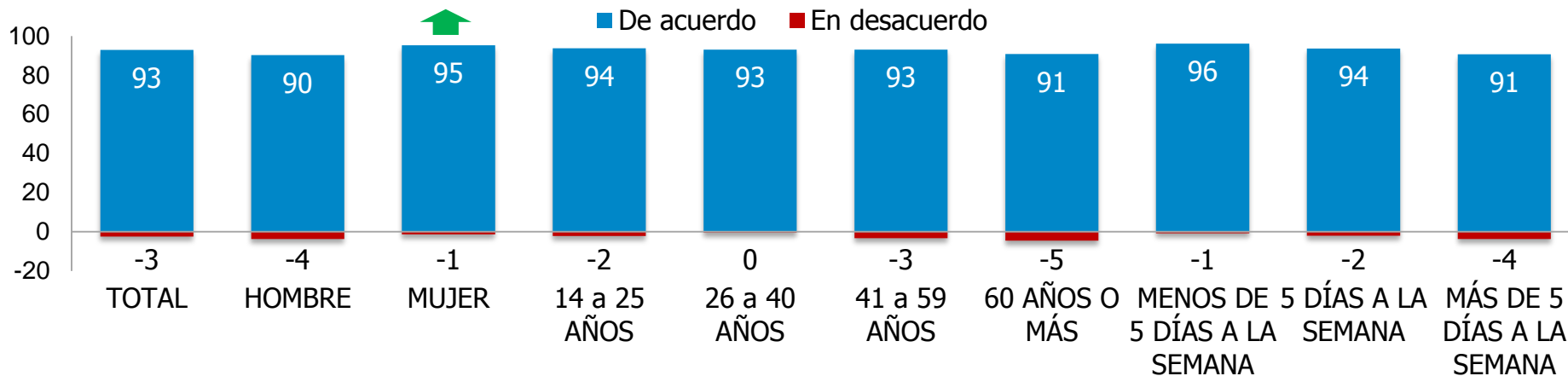
De 1 a 5, donde 1 es “muy en desacuerdo” y 5 “muy de acuerdo”, ¿qué tan de acuerdo está usted con que se implementen las siguientes medidas para disminuir la evasión?



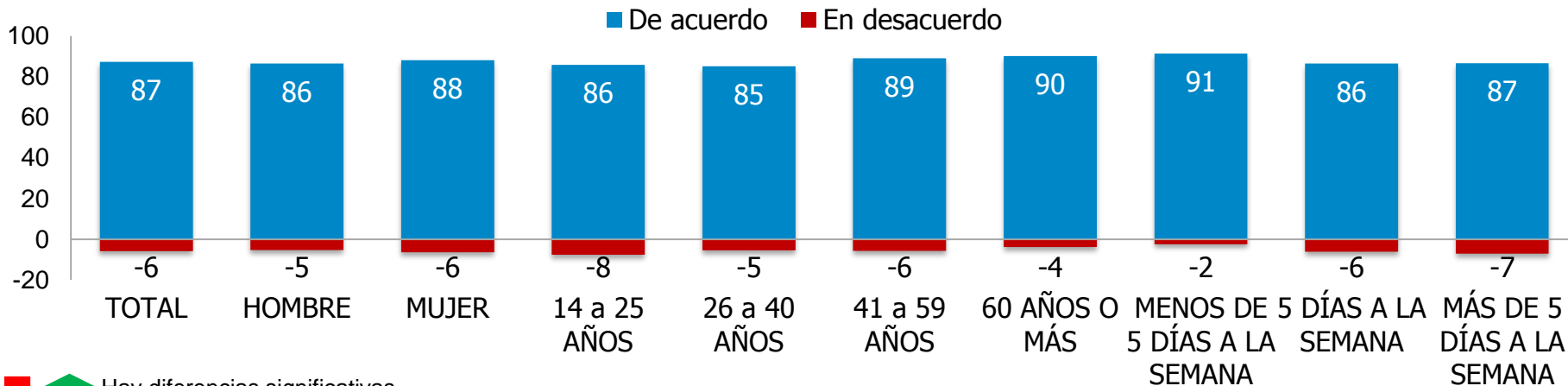
Medidas para disminuir la evasión

De 1 a 5, donde 1 es “muy en desacuerdo” y 5 “muy de acuerdo”, ¿qué tan de acuerdo está usted con que se implementen las siguientes medidas para disminuir la evasión?

“Mejorar el sistema de transporte”



“Aumentar la disponibilidad de lugares de carga de la tarjeta bip!”

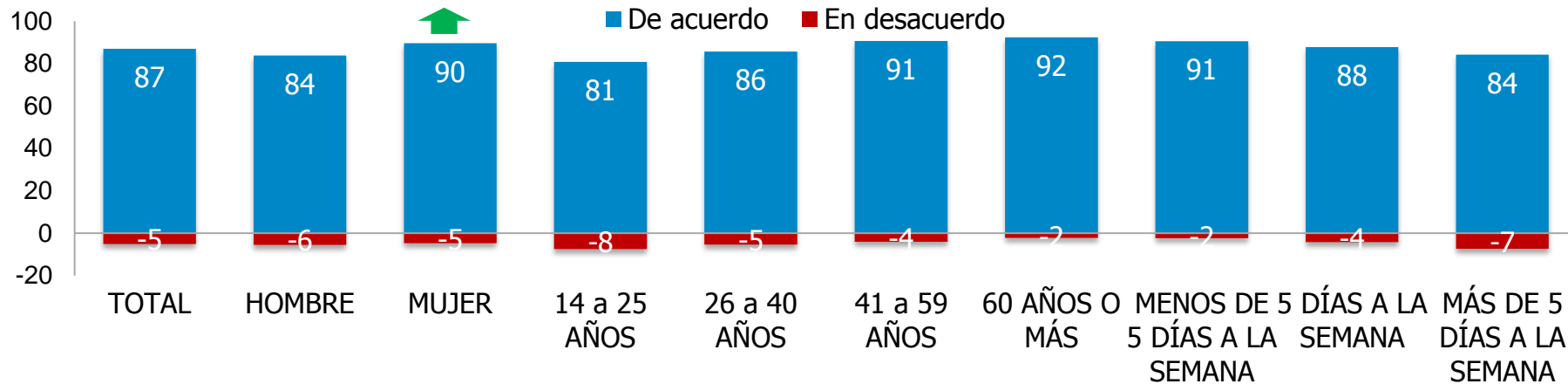


  Hay diferencias significativas

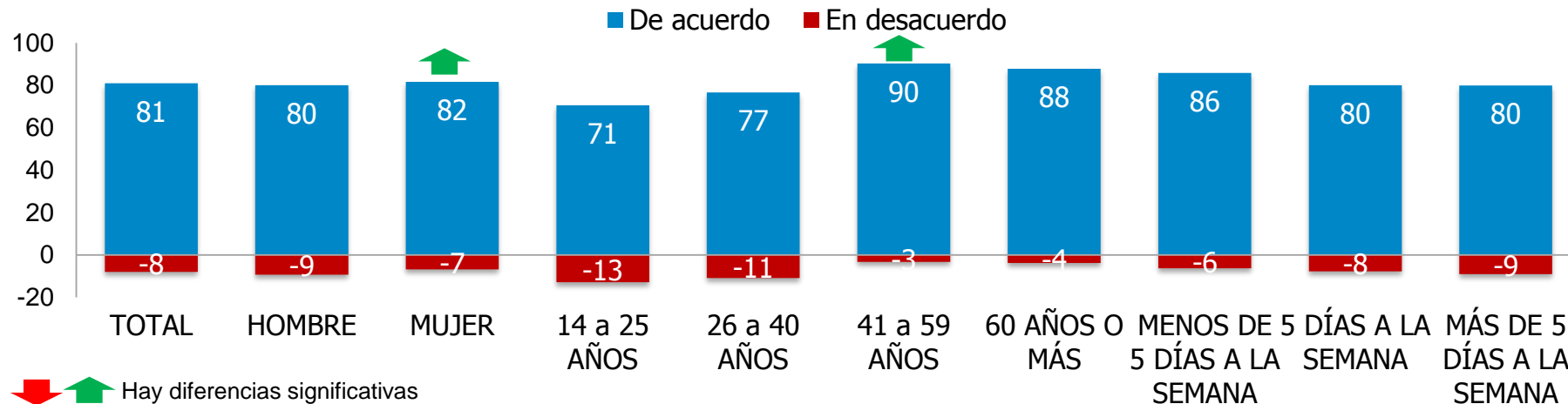
Medidas para disminuir la evasión

De 1 a 5, donde 1 es “muy en desacuerdo” y 5 “muy de acuerdo”, ¿qué tan de acuerdo está usted con que se implementen las siguientes medidas para disminuir la evasión?

“Aumentar la cantidad de paraderos con zonas pagas”



“Aumentar la fiscalización, los controles en los buses”



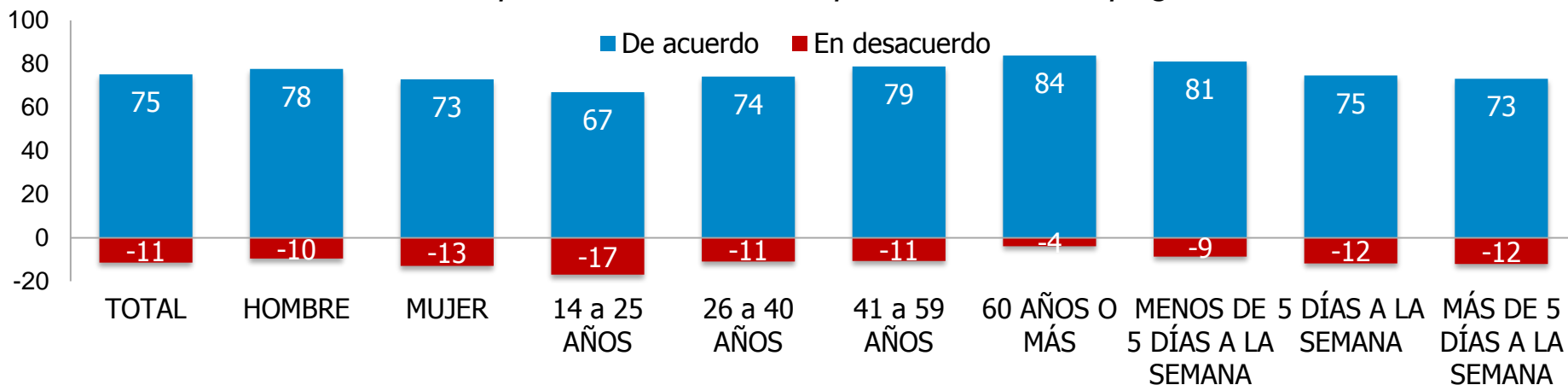


 Hay diferencias significativas

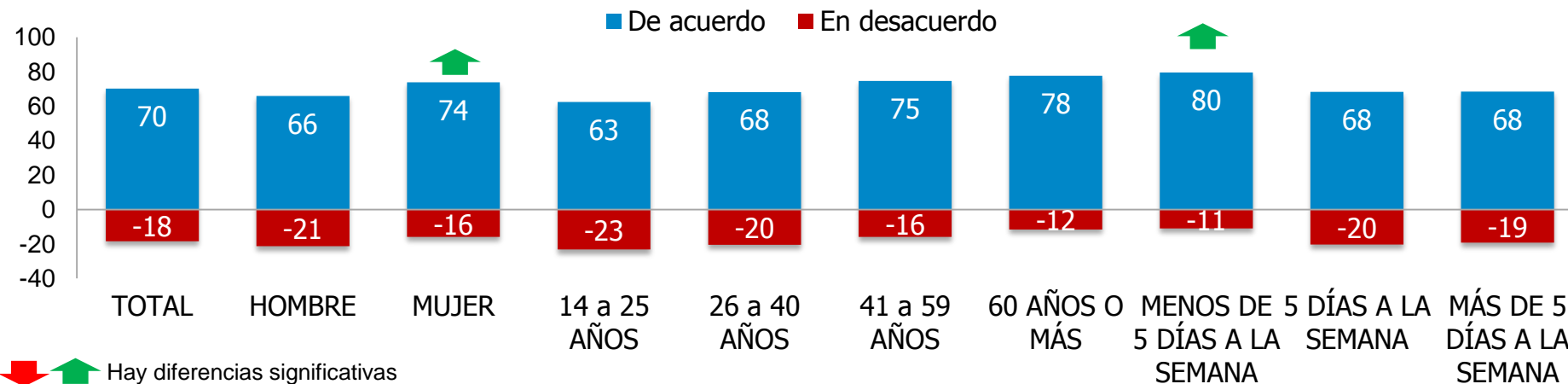
Medidas para disminuir la evasión

De 1 a 5, donde 1 es “muy en desacuerdo” y 5 “muy de acuerdo”, ¿qué tan de acuerdo está usted con que se implementen las siguientes medidas para disminuir la evasión?

“Realizar campañas de educación para fomentar el pago”



“Instalar torniquetes más efectivos en el acceso a los buses”

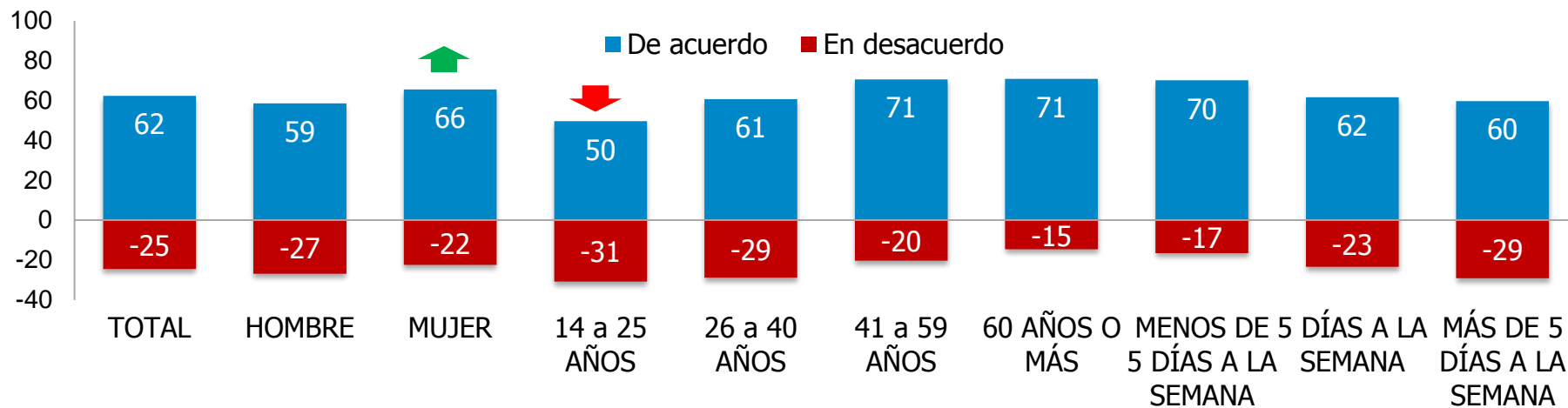


Hay diferencias significativas

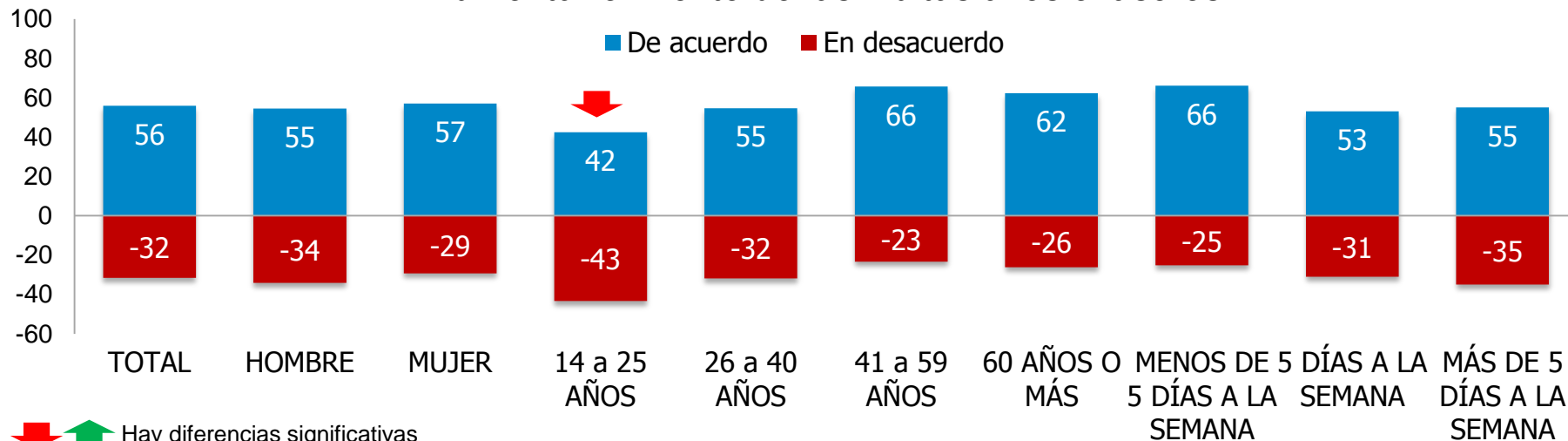
Medidas para disminuir la evasión

De 1 a 5, donde 1 es “muy en desacuerdo” y 5 “muy de acuerdo”, ¿qué tan de acuerdo está usted con que se implementen las siguientes medidas para disminuir la evasión?

“Crear sanciones más drásticas para los evasores”



“Aumentar el monto de las multas a los evasores”

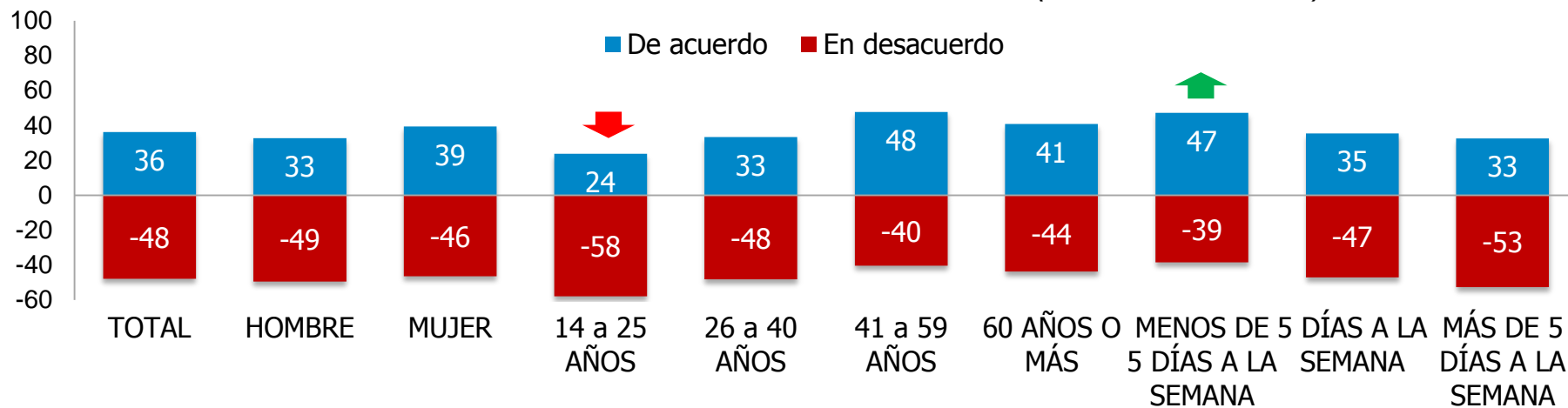


  Hay diferencias significativas

Medidas para disminuir la evasión

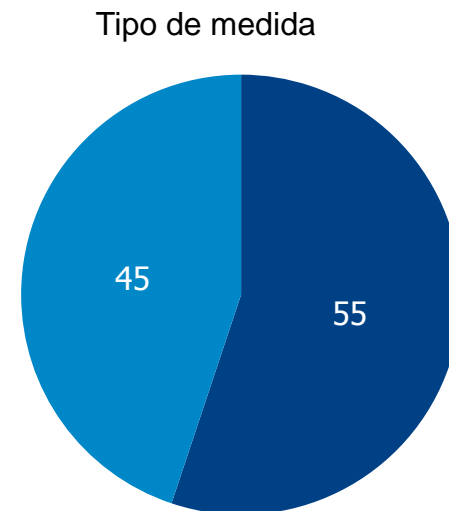
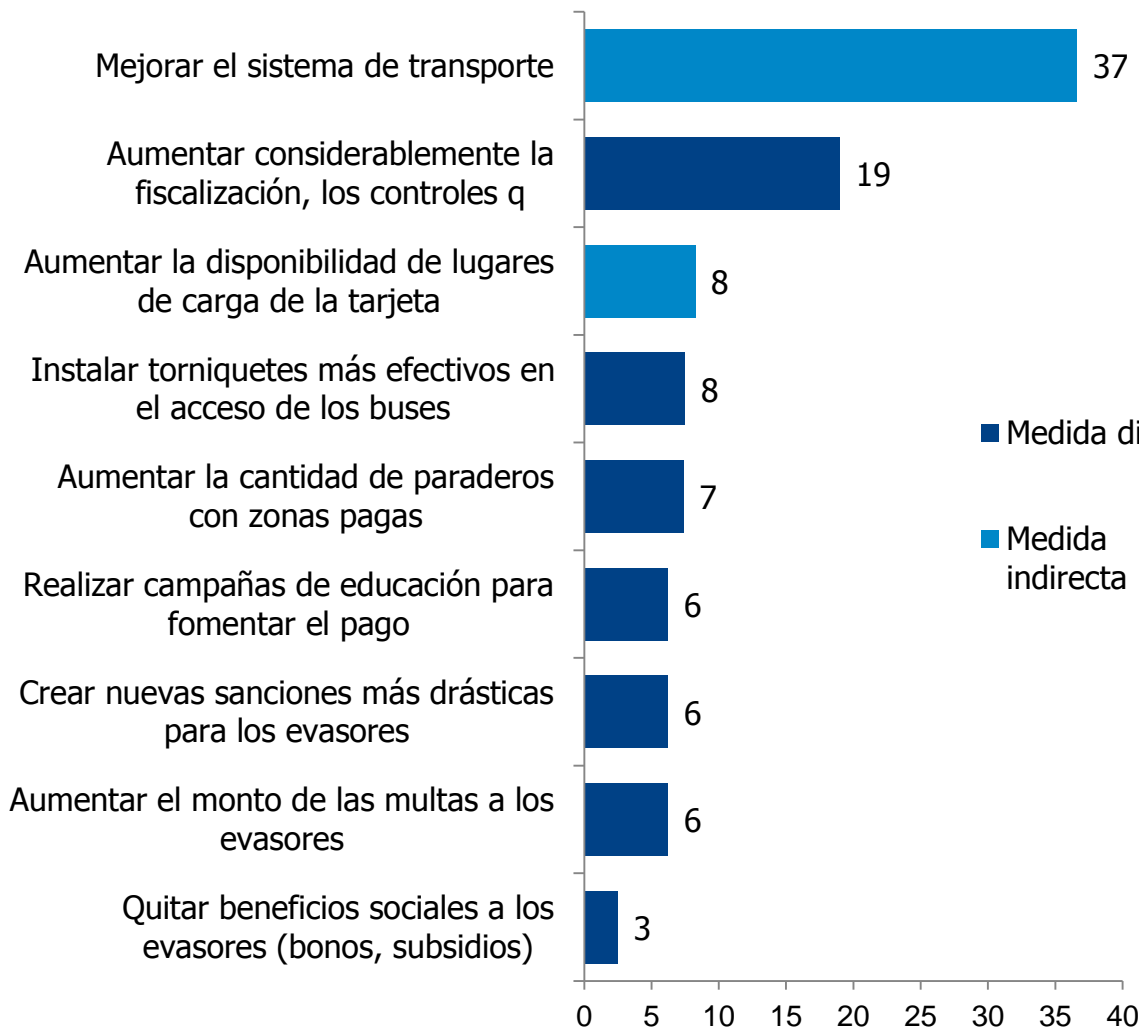
De 1 a 5, donde 1 es “muy en desacuerdo” y 5 “muy de acuerdo”, ¿qué tan de acuerdo está usted con que se implementen las siguientes medidas para disminuir la evasión?

“Quitar beneficios sociales a los evasores (bonos subsidios)”



Medida más efectiva para disminuir la evasión

De las siguientes medidas, ¿cuál cree usted que es la más efectiva para disminuir la evasión?



Medida más efectiva para disminuir la evasión

De las siguientes medidas, ¿cuál cree usted que es la más efectiva para disminuir la evasión?

% Total	Total	Sexo		Tramo Etario			
		Hombre	Mujer	14 a 25	26 a 40	41 a 59	60 Años o más
Base	800	376	424	224	201	245	130
Mejorar el sistema de transporte	37	35	38	46	40	30	28
Aumentar la fiscalización, los controles	19	17	21	13	19	21	25
Aumentar los lugares de carga de la tarjeta bip!	8	7	9	9	6	9	8
Instalar torniquetes en el acceso de buses	8	8	7	7	9	7	5
Aumentar la cantidad de paraderos con zonas pagas	7	7	8	9	3	7	12
Aumentar el monto de las multas a los evasores	6	5	7	4	6	8	7
Crear sanciones más drásticas para los evasores	6	8	4	6	4	9	5
Realizar campañas de educación para fomentar pago	6	9	4	5	9	5	6
Quitar beneficios sociales (bonos, subsidios)	3	3	2	0	2	4	3

% Total	Total	Uso de STPS		
		< 5 días	5 días	+ 5 días
Base	800	127	375	298
Mejorar el sistema de transporte	37	28	40	36
Aumentar la fiscalización, los controles	19	19	18	21
Aumentar los lugares de carga de la tarjeta bip!	8	10	7	9
Instalar torniquetes en el acceso de buses	8	9	5	9
Aumentar la cantidad de paraderos con zonas pagas	7	6	7	8
Aumentar el monto de las multas a los evasores	6	8	6	6
Crear sanciones más drásticas para los evasores	6	6	8	4
Realizar campañas de educación para fomentar pago	6	7	6	6
Quitar beneficios sociales (bonos, subsidios)	3	6	2	2

No hay diferencias significativas

Principales resultados

- La evasión es entendida como un problema en el sistema de transporte público. Pero, está muy lejos de ser instalada como el principal problema, lugar que se le asigna con consenso absoluto a la frecuencia. Sin embargo, si se excluye a la frecuencia, la evasión ocupa el primer lugar como principal problema en el ranking de menciones espontáneas y en el de menciones asistidas.
- En general, existe un importante acuerdo respecto que la evasión es un problema importante en el sistema de transporte público. Y quienes le asignan mayor importancia son las mujeres, así como las personas adultas (41 a 59 años) y adultos mayores (60 años y más).
- La evasión es una experiencia cotidiana, prácticamente todos los usuarios y usuarias del sistema de transporte público observan su ocurrencia en su experiencia de viaje. El peligro de esta cotidianeidad de la evasión es su normalización y aceptación.
- En promedio se cree que la mitad de los pasajeros evaden. Sin embargo, 30% cree que es esta cifra es 70% o más pasajeros.
- La evasión es entendida principalmente como un acto voluntario del que no desea pagar su pasaje. Si bien, hay menciones respecto de la evasión como un acto protesta por la calidad de transporte (22%) o porque no alcanza el dinero (20%), el principal concepto asociado a la evasión es no desear pagar (34%). Y esta opinión es mayor entre los adultos mayores.
- Hay consenso respecto que la evasión provoca daño a otros pasajeros y también que se trata de un acto deshonesto.
- Pero, las opiniones se dividen respecto de si es una acción válida de protesta o si es aceptable no pagar en algunas ocasiones, abriendo la posibilidad de aprobar la evasión en ciertos contextos.

Principales resultados

- Considerando las opiniones respecto de la evasión del propio grupo como referente, fue posible identificar personas que se encuentran significativamente por encima y por debajo del promedio de observación a la evasión. A estos grupos los denominamos de alta y baja tolerancia a la evasión, siendo 17% el tamaño de cada uno.
- Un primer hallazgo de esta segmentación fue que las variables de uso de transporte público no generaban importantes diferencias en la tolerancia a la evasión, es decir, la intensidad de uso semanal y el horario de uso (reflejado en el horario de la encuesta) se distribuía con normalidad entre los tres segmentos.
- Pero, las variables demográficas de sexo y edad sí generaron diferencias:
 - El grupo de mayor tolerancia a la evasión tiene mayor presencia entre los hombres y en las personas menores de 40 años.
 - El grupo de menor tolerancia a la evasión tiene mayor presencia entre las mujeres y en las personas mayores de 40 años.
- Y si bien para los tres grupos la evasión es una experiencia cotidiana, el grupo de menor tolerancia a la evasión le atribuye mayor importancia como problema del sistema de transporte público: 20% lo menciona como el principal problema, 84% considera que es un problema muy importante y 38% cree que más del 70% o más de los pasajeros evade.

Principales resultados

- Respecto de las medidas a tomar sobre la evasión, espontáneamente las tres medidas que se proponen son aumentar la fiscalización (45% de total menciones), bajar el precio del pasaje (34%) y mejorar el sistema de transporte (21%).
- Cuando se presenta un listado de 9 medidas en contra de la evasión, se observa que:
 - Seis medidas presentan alta aceptación entre los usuarios (70% o más de acuerdo), las que corresponden a: Mejorar el sistema de transporte, Aumentar los lugares de carga de la tarjeta bip!, Aumentar la cantidad de paraderos con zonas pagas, Aumentar la fiscalización en buses, Realizar campañas de educación e Instalar torniquetes más efectivos.
 - En una zona de disputa se instala el aumentar el monto de las multas a evasores, siendo mayoría quienes la apoyan (56%) pero con un tercio de detractores (32%).
 - Mientras que quitar beneficios sociales es una medida impopular, no aceptada por prácticamente la mitad de los consultados (48%).
- Cuando se consulta por la medida que sería más efectiva del listado, la que recibe más elecciones es mejorar el sistema de transporte público (37%) y en segundo lugar se instala el aumentar considerablemente la fiscalización (19%).