



Brújula
Investigación y estrategia

Estudio de Evaluación

Torniquetes

Transantiago

Presentación ejecutiva

Noviembre 2017

Objetivo general del Estudio

Conocer la **percepción de conductores y usuarios** sobre la **evasión y la instalación de los torniquetes** como medida para disminuirla, a través de la evaluación que realizan de los mismos en **términos funcionales**, por medio de la **identificación de inconvenientes, posibles mejoras y expectativas** declaradas por dichos actores en torno a esta herramienta, con el fin de optimizar su rol y funcionamiento.

Metodología

Se realizó un estudio Cualitativo – Cuantitativo, con las siguientes características:



Cuantitativo

Tipo de estudio: Cuantitativo, descriptivo.

Grupo Objetivo: Hombres y mujeres, de 15 años o más, usuarios habituales de recorridos con buses con Torniquete.

Técnica: Encuestas presenciales arriba de buses con torniquete, en recorridos de los operadores que cuentan con el sistema. Con registro de observaciones de uso.

Muestra: 1.030 encuestados.

Muestreo: Por conveniencia en los recorridos con torniquete, dentro del tramo etario. Con cuotas según empresa operadora, día y horario.

Aplicación: El trabajo de campo fue realizado entre los días 20 de Octubre y 11 de Noviembre de 2017.



Muestra
[n]

UNIDAD	HORARIO			TOTAL	Error Muestral
	Punta Mañana	Valle	Punta Tarde		
Alsacia	44	58	48	150	8,0%
Su Bus	46	54	45	145	8,1%
Buses Vule	45	56	45	146	8,1%
Express	40	55	50	145	8,1%
Buses Metropolitana	45	56	48	149	8,0%
Red Bus Urbano	46	55	47	148	8,1%
STP Santiago	44	56	47	147	8,1%
TOTAL	310	390	330	1.030	3,1%

Muestra
[%]

UNIDAD	HORARIO			TOTAL
	Punta Mañana	Valle	Punta Tarde	
Alsacia	29,3%	38,7%	32,0%	100,0%
Su Bus	31,7%	37,2%	31,0%	100,0%
Buses Vule	30,8%	38,4%	30,8%	100,0%
Express	27,6%	37,9%	34,5%	100,0%
Buses Metropolitana	30,2%	37,6%	32,2%	100,0%
Red Bus Urbano	31,1%	37,2%	31,8%	100,0%
STP Santiago	29,9%	38,1%	32,0%	100,0%
TOTAL	30,1%	37,9%	32,0%	100,0%

La muestra de 1.030 casos fue recopilada de modo que cuente con número de encuestados suficiente para analizar los resultados según horario y operador, en servicios que cuentan con torniquete, asegurando contar con los 3 tipos de servicio:

- Recorridos que circulan principalmente por grandes avenidas de sectores C3D.
- Recorridos que circulan principalmente por el interior de barrios/poblaciones de sectores C3D y
- Recorridos que circulan por sectores C2C3, grandes avenidas y barrios.

Los recorridos evaluados por cada operador son:

- **Alsacia:** 108, 118, 128 y 130
- **Su Bus:** 201, 210e, 211, 223, G16, G12, G02 y G14
- **Vule:** 329, 345, 348, D13, H06, I01, I18, I09 e I22
- **Express:** 414e, 402 y 430
- **Metbus:** 502, 511, J04, J05, J13, J03, J19 y J07e
- **Red Bus:** B05, B08, B13, 23, B26, B29, C11 y C03
- **STP:** F03, F10, F18, F13, F16, F20, 712 y 213e.

Los datos, tanto porcentajes como recuentos (N) en este informe no han sido ponderados.

Metodología

Se realizó un estudio Cualitativo – Cuantitativo, con las siguientes características:

Cualitativo

Tipo de estudio: Cualitativo, exploratorio.

Grupo Objetivo:

- **Conductores de Buses con torniquete**, convocados por la contraparte y realizados en las oficinas de Brújula.
- **Usuarios:** Hombres y mujeres, entre 18 y 65 años, de los segmentos C3D, usuarios habituales de buses con **torniquete**.

Técnica: Focus Groups con Conductores y usuarios y observaciones no participantes, en los recorridos 511 y 712.

Muestra: 7 focus groups y 2 observaciones no participantes.

Aplicación: Entre los días 02 y 20 de noviembre.



Metodología

Se realizó un estudio Cualitativo – Cuantitativo, con las siguientes características:

Muestra Cualitativa

SEGMENTO USUARIOS = 4 Focus Groups			
N	Genero	Segmento /Requisitos	Edad
1	Mixto	ADULTOS - DE ACUERDO con el torniquete	25-40 años
2	Mixto	ESTUDIANTES - Mix de acuerdo y en desacuerdo con el torniquete	17-22 años
3	Mixto	ADULTOS MAYORES - Mix de acuerdo y en desacuerdo con el torniquete	55-65 años
4	Mixto	ADULTOS – EN DESACUERDO con el torniquete	25-40 años

SEGMENTO CONDUCTORES = 3 Focus Groups	
1	Conductores de recorridos que circulan principalmente por grandes avenidas de sectores C3D
2	Conductores de recorridos que circulan principalmente por el interior de barrios/poblaciones de sectores C3D
3	Conductores de recorridos que circulan por sectores C2C3, grandes avenidas y barrios

Observaciones No participantes = 2	
1	Recorrido 712, horario punta mañana
2	Recorrido 511, horario punta tarde

Percepción de la evasión

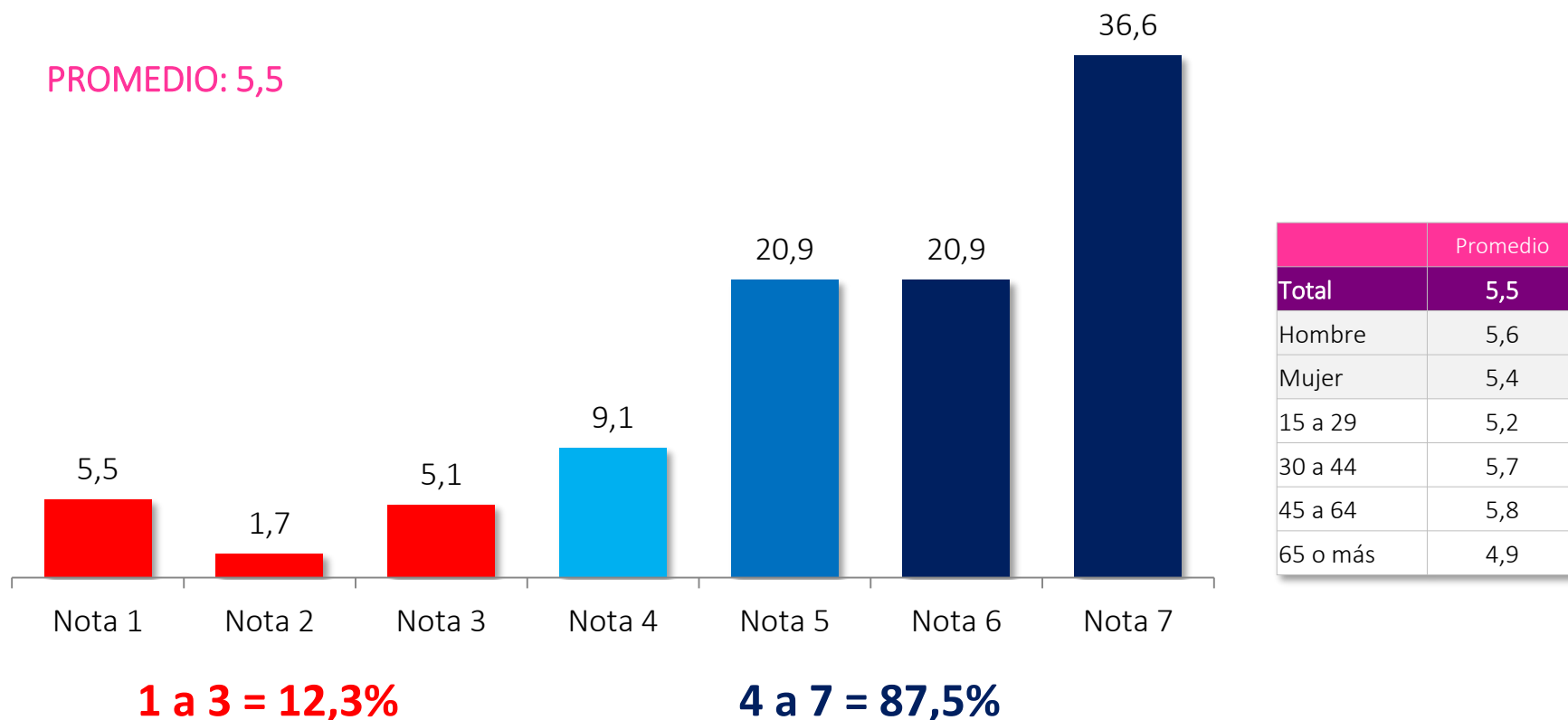


De 1 a 7 donde 1 es “nada importante” y 7 es “muy importante”,

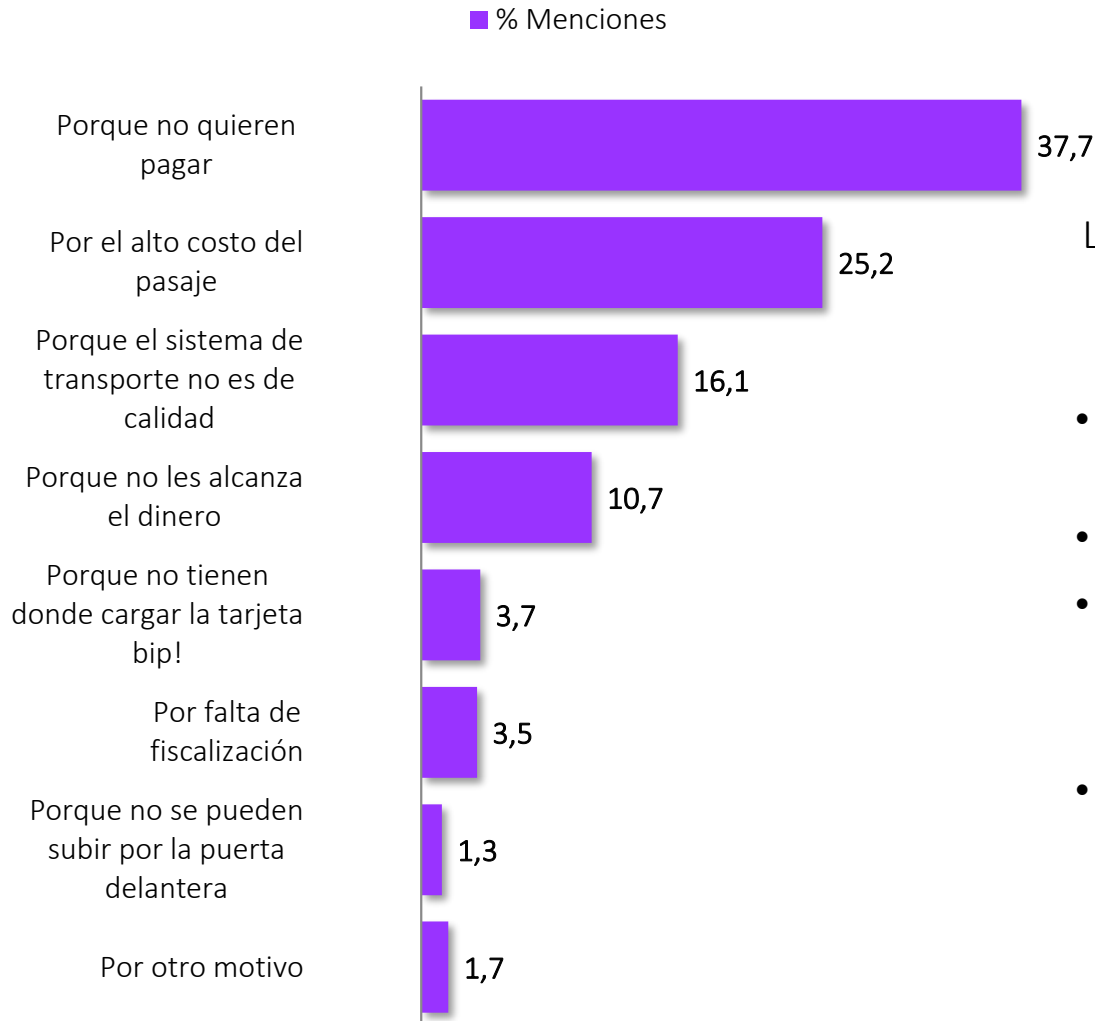
¿Qué importancia le da usted al problema de la evasión en el sistema del transporte público? [Pregunta de respuesta con tarjeta - Única]



En promedio, la **importancia** asignada a la problemática de evasión se encuentra en un nivel medio-alto, con un **5,5**. El **87,5%** le da importancia a la evasión, con un **57,5%** le da una alta importancia a la evasión.




¿Cuál cree usted que es la principal razón por la cual las personas no pagan su pasaje? [Pregunta de respuesta con tarjeta – Única]



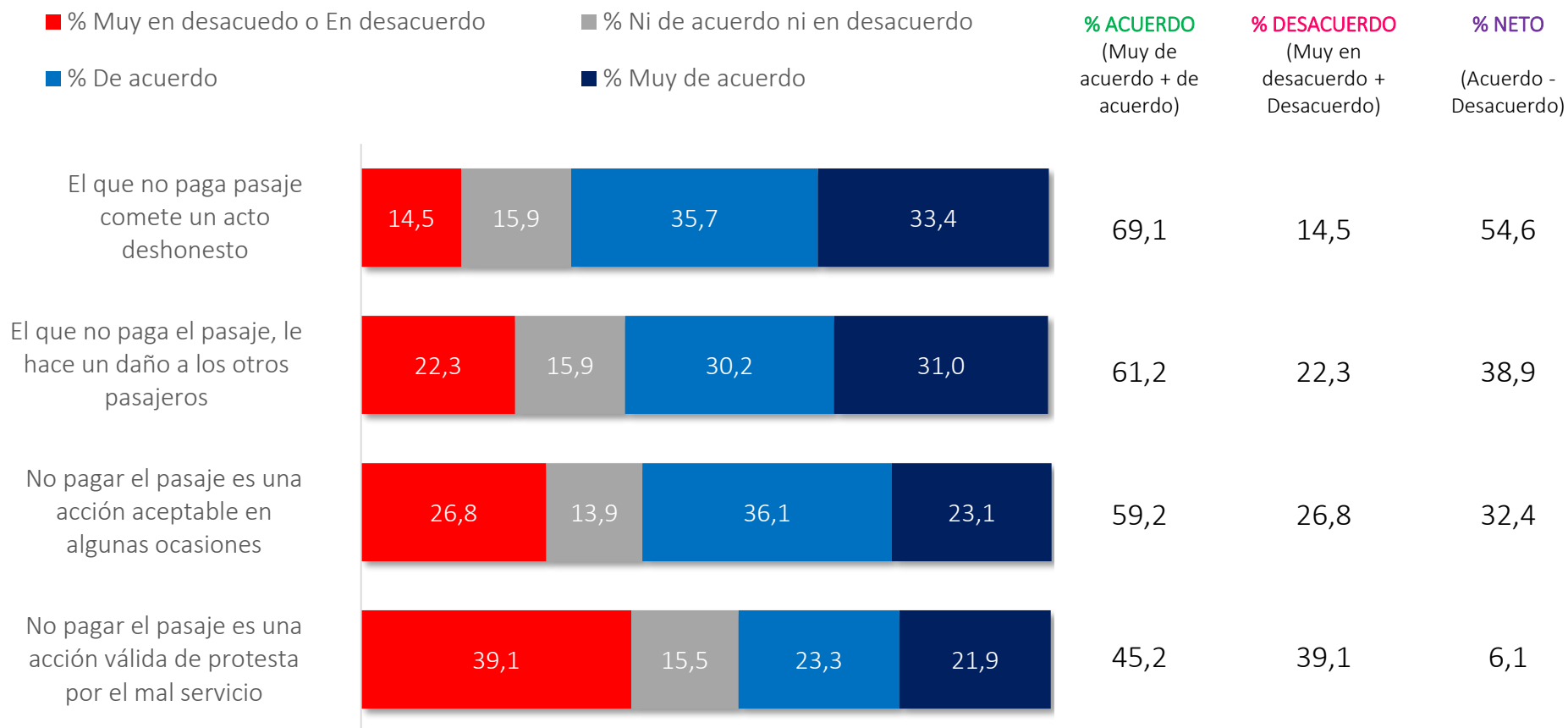
Los **motivos** más mencionados para la evasión son **4**:

- Porque no quieren pagar: **37,7%** (actitud del usuario).
- Por el alto costo del pasaje: **25,2%**
- Porque no les alcanza el dinero: **10,7%** (factor económico).
- Porque el sistema de transporte no es de calidad: **16,1%**

De 1 a 5, donde 1 es “muy en desacuerdo” y 5 es “muy de acuerdo”,
 ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre la evasión en este recorrido...? [Pregunta de respuesta con tarjeta - Única]



La temática de evasión **genera opiniones divididas** entre los usuarios de los buses de TS con torniquete



Índice de tolerancia a la evasión



Con las respuestas de la pregunta de lámina anterior, se calculó el Índice de tolerancia a la evasión:

1. **Asignación de puntaje a las respuestas de cada encuestado**, según la siguiente tabla:

Puntajes	El que no paga el pasaje, le hace un daño a los otros pasajeros	El que no paga pasaje comete un acto deshonesto	No pagar el pasaje es una acción válida de protesta por el mal servicio	No pagar el pasaje es una acción aceptable en algunas ocasiones
1 Muy en desacuerdo	5	5	1	1
2 En desacuerdo	4	4	2	2
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3	3	3
4 De acuerdo	2	2	4	4
5 Muy de acuerdo	1	1	5	5

2. **Suma del total** de puntaje obtenido por cada encuestado

3. **Designar tres intervalos**: Alta tolerancia a la evasión, Media tolerancia a la evasión y baja tolerancia a la evasión

4. **Asignar a cada encuestado en un intervalo**, según corresponda su puntaje total.

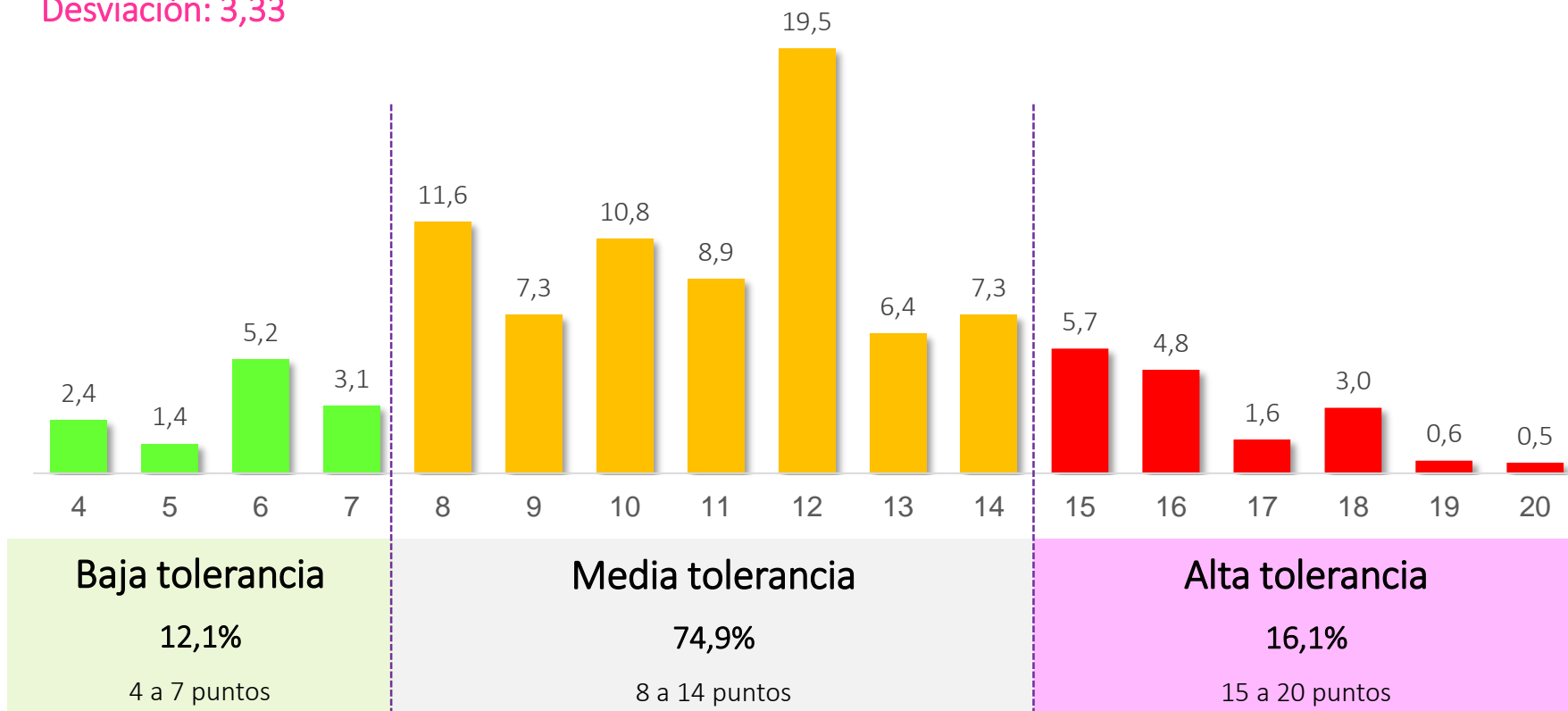
Índice de tolerancia a la evasión



Predomina una **tolerancia media** a la evasión, con un **74,9%** de los encuestados.

Media: 11,1 puntos

Desviación: 3,33



- 18,7 en hombres
- 21,6 en jóvenes de 13 a 29

Desde lo Cualitativo:

Percepciones de usuarios y conductores en torno a la “Evasión”



Se focalizan en las **sensaciones/ emociones** que genera la evasión en aquellas personas que sí pagan su pasaje.

Inseguridad.
Intencionalidad
Maldad
Enojo Rabia Vergüenza
Pasaje.caro Ahorro
Impotencia
Injusticia Robo Flaite
Culpa
Sinvergüenzura

- ✓ Genera **rabia y enojo** ver que otros no pagan, mientras que “uno lo hace con esfuerzo”.
- ✓ Da **inseguridad** que no exista “un filtro” y cualquier persona pueda subir al bus: más “flaites”, más robos, etc.
- ✓ Sienten **impotencia** de ver cómo muchas personas no pagan y no tienen una sanción.
- ✓ Los **conductores se sienten pasados a llevar** en su rol y relevancia.

“Me da rabia, porque yo busco negocio por negocio, trato de siempre tener mi tarjeta cargada, y que alguien llegue y pase, siento que al final nosotros mismos le estamos pagando a ellos” (Adultos de acuerdo)/

“Que se están riendo en tu cara, porque tú pagas tu pasaje y ellos llegan y pasan no más, y se ríen más encima” (Adultos Mayores)

Opinión General sobre la Evasión



- Aquellos que opinan sobre la evasión desde el **rol de usuarios que pagan su pasaje:**

Sienten que, **a causa de aquellos que NO PAGAN su pasaje**, los que sí pagan **tienen que vivir una experiencia negativa cuando utilizan el Transporte Público**

- Defienden el pago, **se debe pagar por utilizar un servicio.**
- Aunque el servicio tenga debilidades importantes, **“lo que corresponde” moral y socialmente es pagar el pasaje.**

- En cambio, **algunos estudiantes** opinan desde el **rol de evasores:**

Desde sus justificaciones y argumentos para evadir, **SIN AUTOCRÍTICA**

- **El pasaje es caro**, sobre todo porque perciben un mal servicio → prefieren destinar dinero a otras cosas.
- **No hay sanciones importantes** → “no me pasa nada si no pago”
- **Ven que hay muchos usuarios que no pagan**, y no hacerlo es “poco inteligente”, validando el NO PAGO.

Percepción sobre el Evasor



Se identifican tres “tipos” de evasores:

LOS QUE REALMENTE NO PUEDEN PAGAR

Sobre todo personas de la **Tercera Edad** y personas que se reconocen como **“muy pobres”** → no generan sensaciones negativas y **“se entiende”** que evadan

LOS QUE HABITUALMENTE PAGAN, pero **han tenido**

que evadir en algún momento (por falta de dinero, por falta de puntos de carga, o porque el bus va lleno y suben por la puerta de atrás).
Se ponen rojos, se avergüenzan frente a los otros.

LOS QUE PODRÍAN PAGAR, PERO NO LO HACEN

Usan el dinero en otras cosas. **andan con celulares nuevos, bolsas de compras** → generan rabia, sobre todo los jóvenes, porque **tienen la salud y energía para trabajar.**

“Hay gente que gana muy poco y no les alcanza, tienen que hacerlo. A ellos sí los entiendo, pero a los que abusan, a los ladrones... porque realmente son todos unos ladrones” (Adultos Mayores)

“Hay que seleccionar igual, no con toda la gente, porque de repente hay una persona muy vieja o muy anciana, a mí no me da rabia, pero sí con la gente que es como uno y que puede trabajar y puede ganarse la plata. Son sensaciones diferentes” (Adultos de Acuerdo)/

Conocimiento y Opinión de **Medidas contra la Evasión**



Los usuarios y conductores identifican principalmente tres medidas contra la Evasión:

1

FISCALIZACIÓN MTT y de EMPRESAS OPERADORAS

2

ZONA PAGA

3

TORNIQUETE

EN GENERAL PERCIBEN QUE LA FISCALIZACIÓN ES LA MEDIDA MÁS EFECTIVA, Y SI BIEN AMBOS TIPOS FUNCIONAN, SE DESTACA LA DEL MTT –aunque como veremos debiese ser más frecuente y tener mayor presencia-.

LA ZONA PAGA ES BUENA MEDIDA pero presenta debilidades

EL TORNIQUETE, se reconoce que **ha ayudado** a disminuir la evasión, pero lo ideal sería **COMPLEMENTARLO CON FISCALIZACIÓN**, ya que algunos de igual forma evaden con torniquete.

Conocimiento y Opinión de Medidas contra la Evasión



Los usuarios reconocen principalmente tres medidas contra la Evasión:

1

FISCALIZACIÓN MTT

“llegó solamente hasta la mitad de la micro, y todos lo que no habían pagado pasaron hacia atrás, y el tipo que andaba fiscalizando, fiscalizó hasta la mitad de la micro porque era una de estas largas” (Adultos de Acuerdo) /

“El tema de la multa súper poco efectiva, porque yo encontré que no me cobraron nada” (Estudiantes)/

“He visto que se han subido dos veces a la micro a fiscalizar, dos de tantos años, dos veces” (Adultos Mayores)

FISCALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS OPERADORAS

EFFECTIVA, SOBRETUDO POR LA PRESENCIA DE CARABINEROS, pero presenta algunas DEBILIDADES, que inciden en que su efecto sobre la evasión no sea tan potente:

- **Poco presente y frecuente:** los fiscalizadores no están en todas las **calles**, fiscalizan sólo en algunos **horarios**, y no es **permanente**/ no lo hacen todos los días → quizás por temor.
- **No siempre se fiscaliza efectivamente:** no siempre fiscalizan a **todo el bus**, y hay evasores que no son fiscalizados → Mano blanda
- **Multas poco efectivas:** evasores vuelven a evadir aunque paguen multa, es una sanción que no es tan dura.

EFFECTIVA COMO CONTROL EN LA SUBIDA AL BUS, sin embargo:

- **Poco frecuente y acotada:** sólo en algunos paraderos. Algunos participantes señalan que el **control es relativo**, *“igual hay gente que no paga”* y *“no siempre están fiscalizando”*.

Conocimiento y Opinión de Medidas contra la Evasión



Los usuarios reconocen principalmente tres medidas contra la Evasión:

2

ZONA PAGA

“Sí, igual hay gente que se mete por el medio, pero es la menos” (Adultos de Acuerdo)

“funciona, pero igual hay gente que se mete entremedio y no paga”/ (Estudiantes)

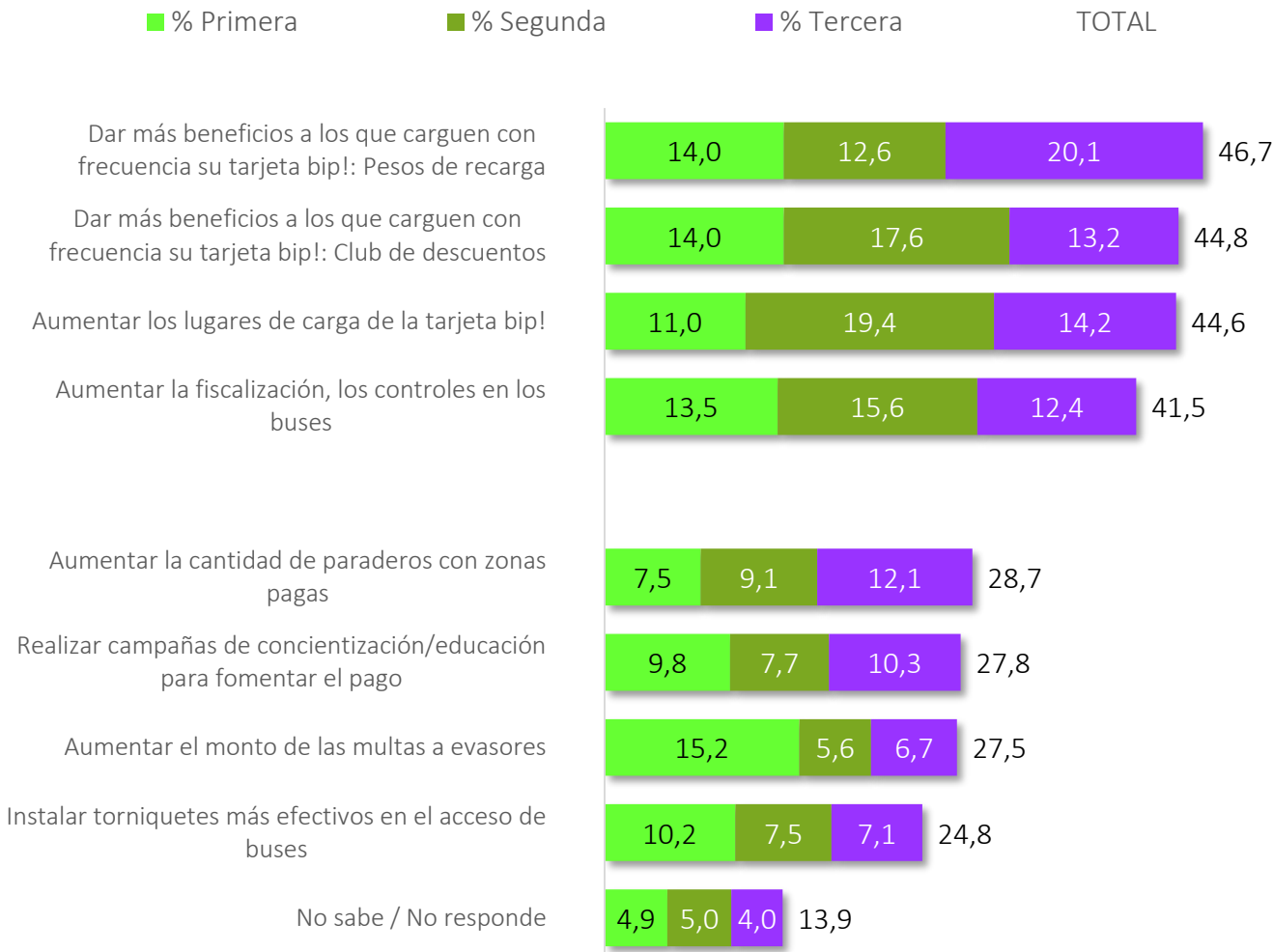
En general consideran que es una **buena medida**, aseguran que los usuarios paguen antes del subir al bus, pero también presenta **debilidades**:

- **Existen SOLO EN ALGUNAS PARADAS y sectores** → no es una medida con presencia transversal.
- **Hay PERSONAS que cruzan la calle y entran a la zona paga SIN PAGAR** → existe algún nivel de evasión.
- **Algunos evasores caminan al PARADERO SIGUIENTE que no es Zona Paga**, para lograr subir sin pagar.

¿Cuál de estas medidas le parece las más efectiva para disminuir la evasión? ¿Y la segunda? ¿Y la tercera?



[Pregunta de respuesta asistida – Múltiple]

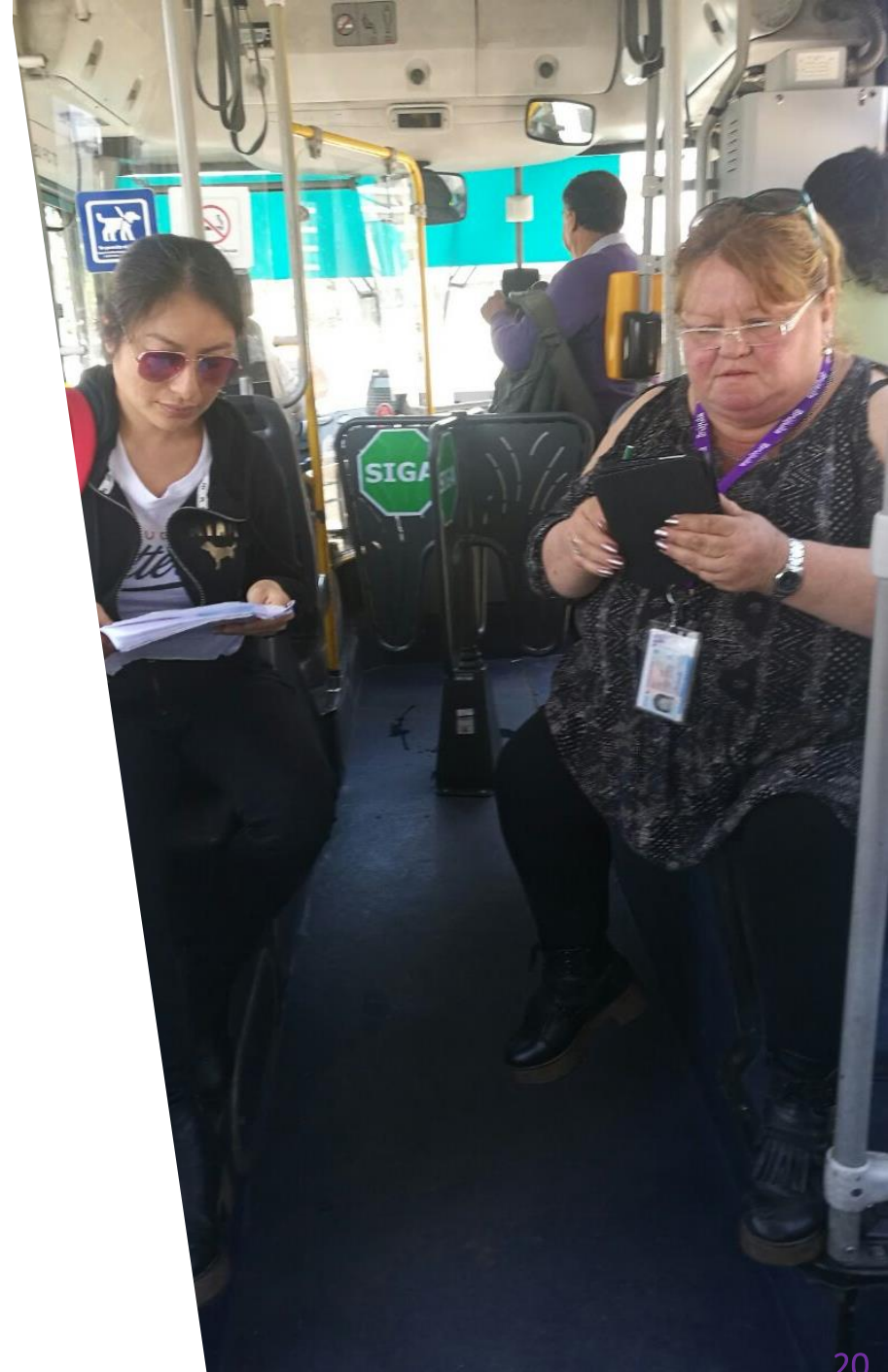


Las principales medidas mencionadas como efectivas para disminuir la evasión son:

- Dar más **beneficios** a los que carguen con frecuencia la bip!
- Con **pesos recarga** y club **descuentos**
- Aumentar **lugares de carga**
- Aumentar la **fiscalización**.

Beneficios
Cobertura
Fiscalización

Percepción de los torniquetes



¿Ha visto noticias en los medios de comunicación sobre los torniquetes? ¿Eran positivas, hablaban de beneficios del torniquete. Eran negativas, sobre las problemáticas que causa el torniquete o eran neutras?



El **45,5%** ha visto noticias sobre los torniquetes.

La mayor parte **negativas**.

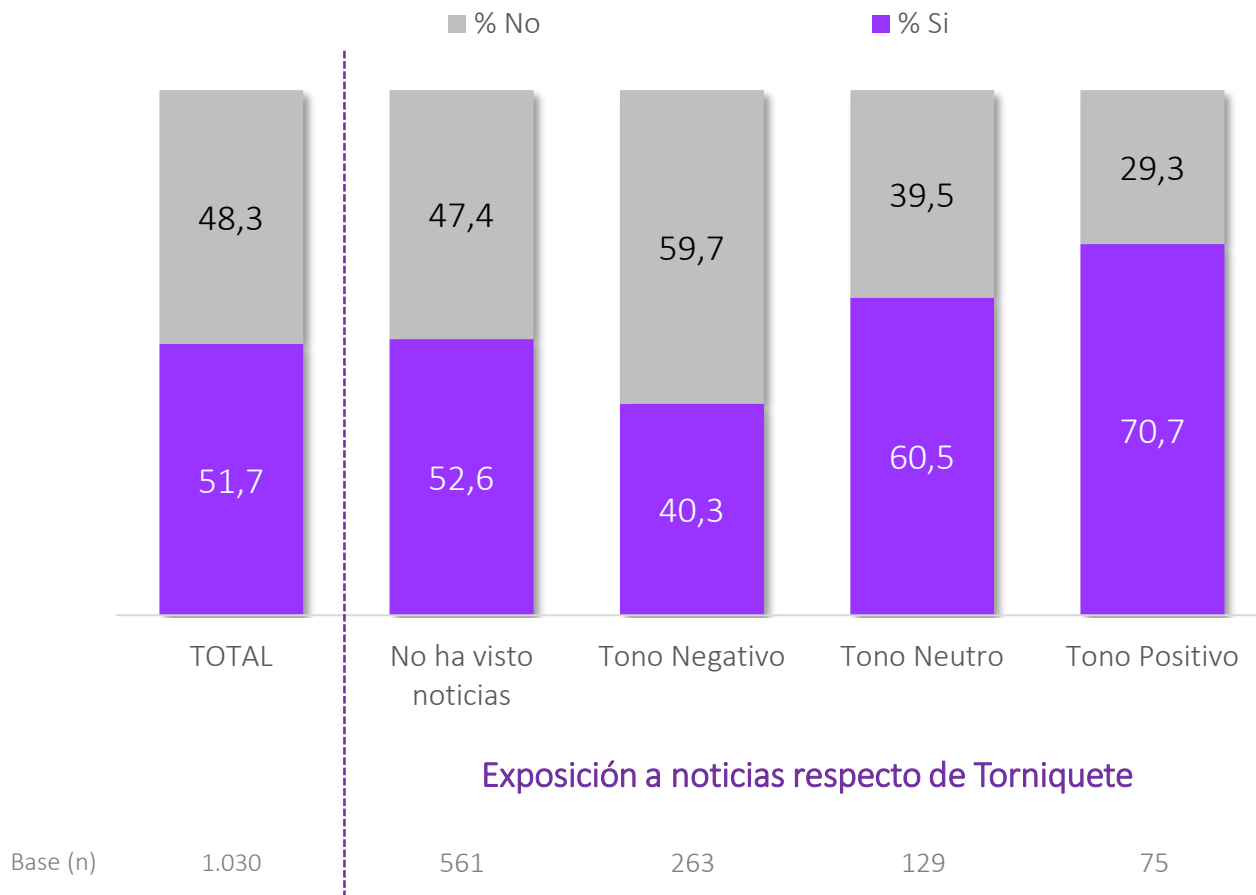
¿Está usted de acuerdo con el uso del torniquete?

[Pregunta de respuesta espontánea - Única]



El **51,7%** está de acuerdo con el torniquete.

Existe una relación directa entre la **declaración de haber visto/escuchado noticias** y el nivel de **acuerdo/ desacuerdo** con el torniquete.

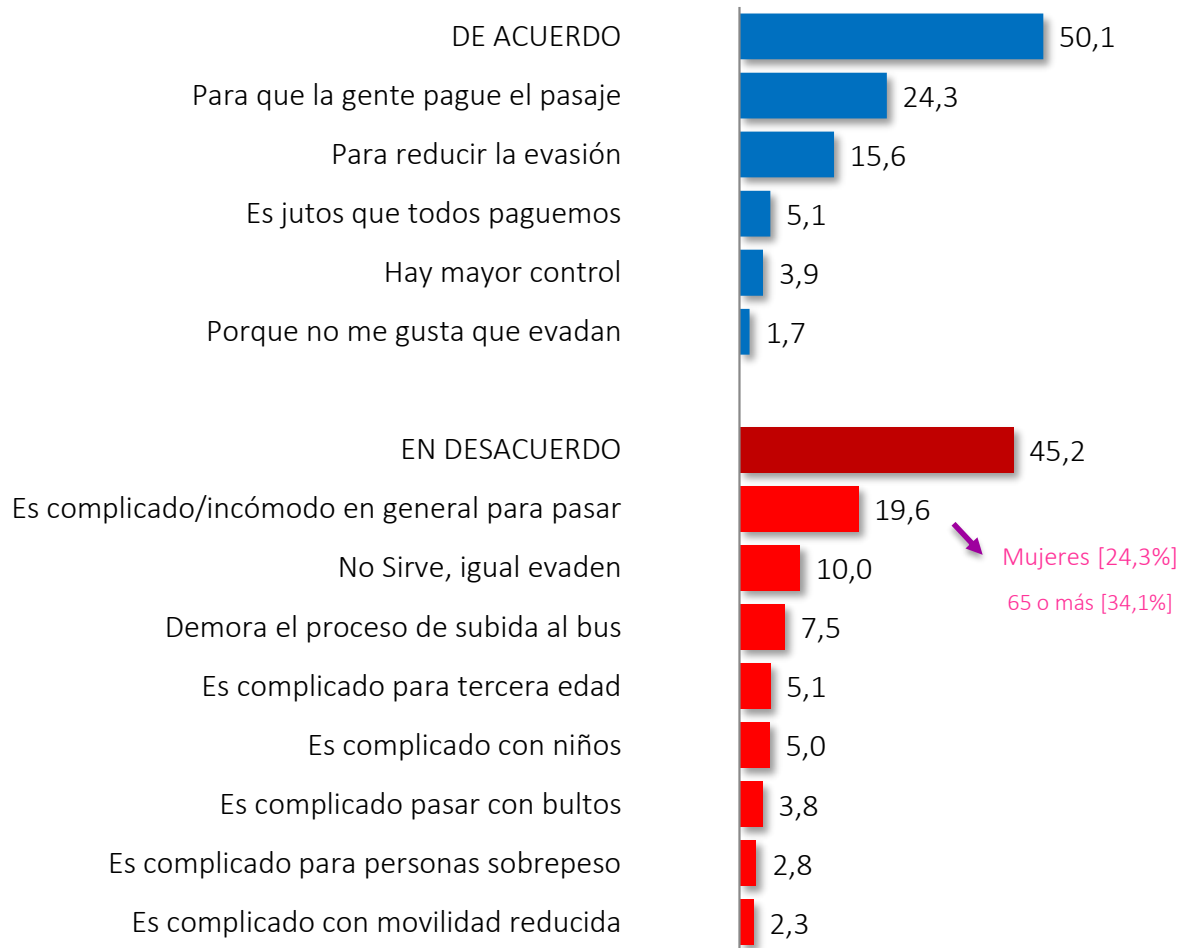


	% Acuerdo
Total	51,7
Hombre	59,7
Mujer	45,8
15 a 29	48,3
30 a 44	56,6
45 a 64	53,1
65 o más	47,7

¿Por qué motivos está de acuerdo o no con el uso del torniquete?



[Pregunta de respuesta espontánea - Múltiple]



Existe un **50,1%** que menciona motivos para **estar de acuerdo** con el torniquete, principalmente:

- Para que la **gente pague el pasaje**: **24,3%**
- Para **reducir la evasión**: **15,6%**

Las menciones para **no estar de acuerdo**, llegan a **45,2%**, principalmente por:

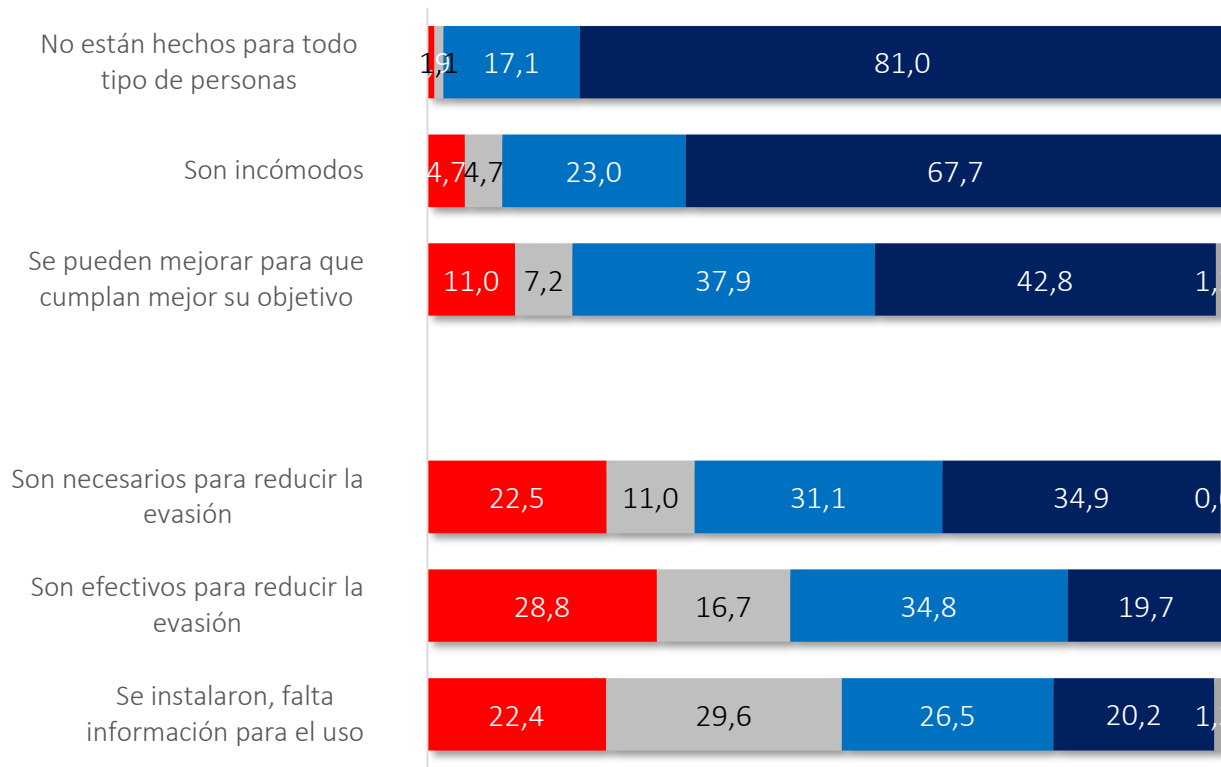
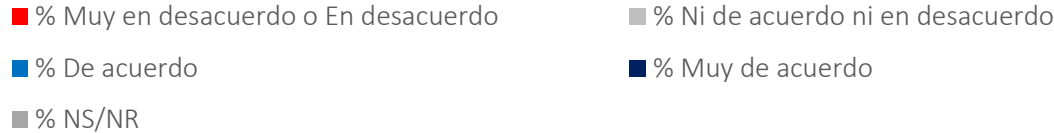
- Es **complicado o incómodo** en general: **19,6%**
- **No sirve** para controlar la evasión: **10%**

Mujeres [24,3%]
65 o más [34,1%]

De 1 a 5, donde 1 es “muy en desacuerdo” y 5 es “muy de acuerdo”, ¿Qué tan de acuerdo está usted con que los torniquetes...?



[Pregunta de respuesta con tarjeta - Única]



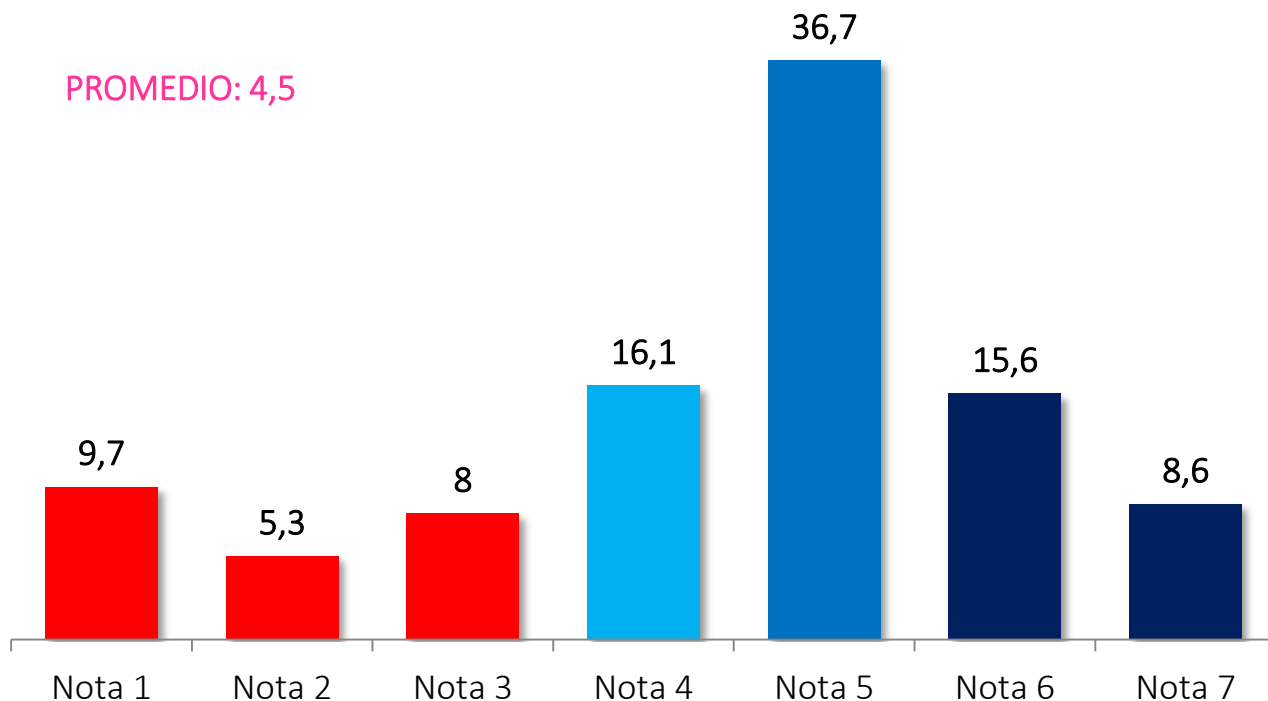
Existe un amplio **consenso** en la **incomodidad** generada por los torniquetes y su capacidad para ser mejorados.

Si bien genera opiniones divididas en cuanto a su capacidad para cumplir su objetivo, es mayor la cantidad de usuarios que tiene una **opinión positiva** en este sentido.

¿Qué nota le pondría al torniquete como medida contra la evasión? [Pregunta de respuesta con tarjeta - Única]



El torniquete como medida de evasión tiene un **4,5** de promedio, con **23,0%** de notas entre 1 y 3.



1 a 3 = 23,0%

4 a 7 = 77,0%

	Promedio
Total	4,5
Hombre	4,7
Mujer	4,3
15 a 29	4,4
30 a 44	4,4
45 a 64	4,6
65 o más	4,2

Segmentos según acuerdo/desacuerdo con Torniquete y evaluación del Torniquete como medida contra la evasión



POSTURA RESPECTO DE LA
EXISTENCIA DE TORNIQUETE



El **42,5%** de los encuestados evaluaron **positivamente** al torniquete y están de acuerdo con su implementación [**Aprobador**].

El **29,9%** de los encuestados evaluó **negativamente** al torniquete y está en desacuerdo con su implementación [**Rechazador**].

Una proporción relevante, de **18,4%**, se encuentra en **desacuerdo** con el torniquete, pero lo **evalúa** de forma **neutra o positiva** como medida para el control de evasión [**Resignado**], mientras un **9,1%** si bien está de acuerdo con los mismos, los evalúa de forma negativa [**Reformador**].

EVALUACIÓN DE TORNIQUETE
COMO MEDIDA CONTRA LA EVASIÓN

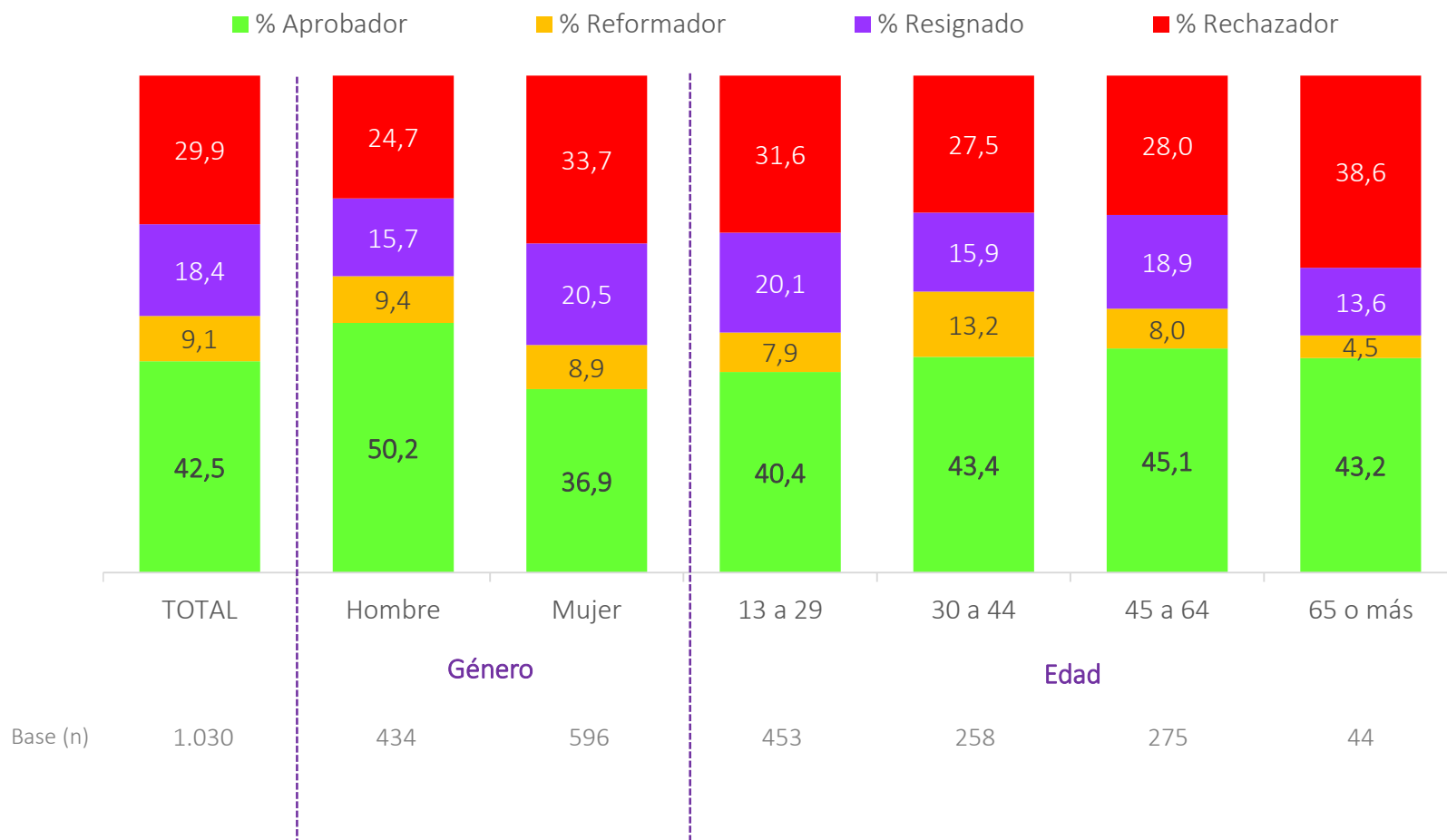
Segmentos según acuerdo/desacuerdo con Torniquete y evaluación del Torniquete como medida contra la evasión



El torniquete logra una **mayor adhesión entre hombres**.

Por contrapartida, los usuarios que lo **rechazan** son en su mayoría **mujeres** y **usuarios de mayor edad**.

Los usuarios **resignados** (no están de acuerdo con torniquete, pero lo evalúan bien como medida anti-evasión), **son en su mayoría mujeres**.



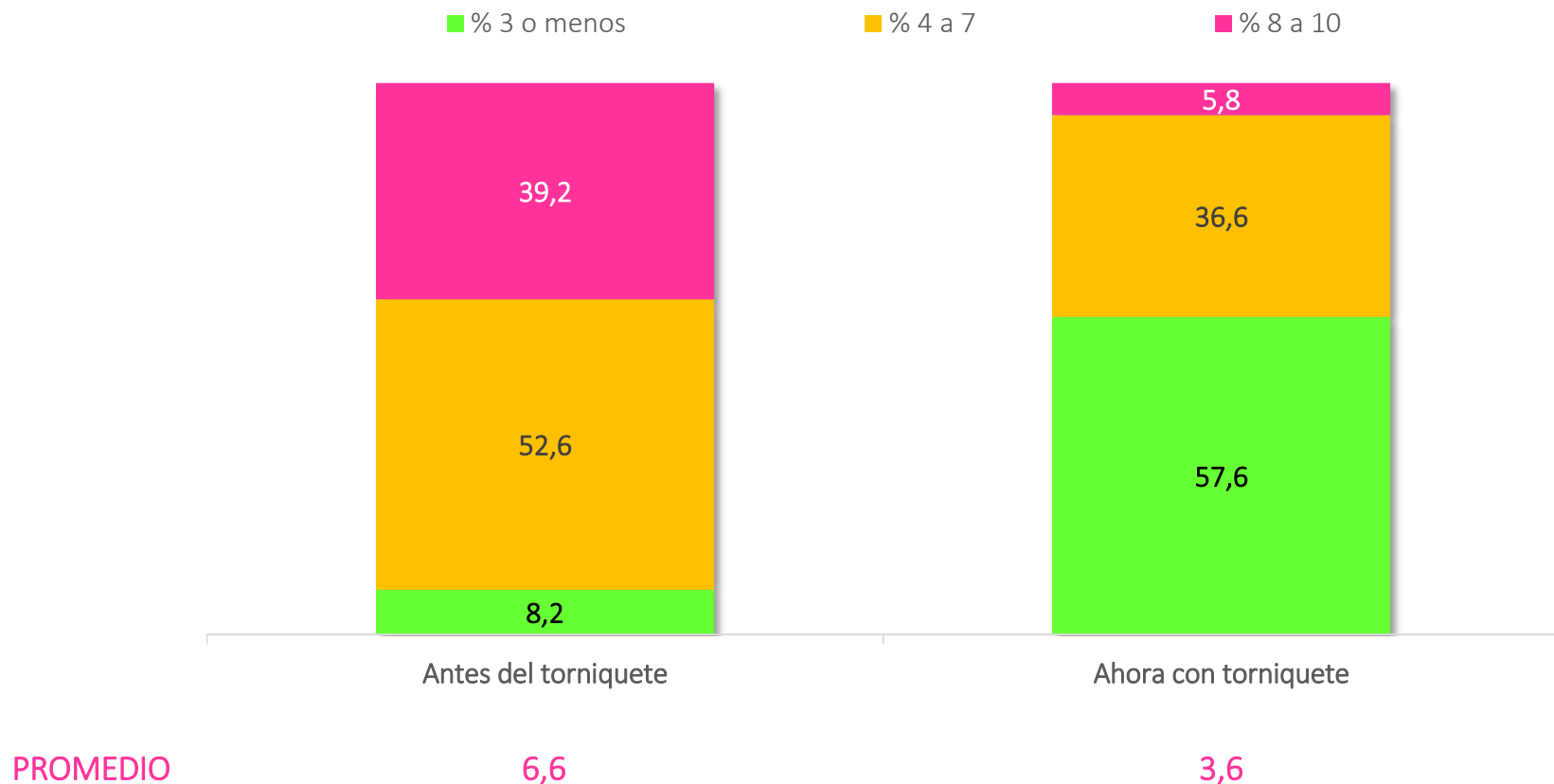
Según su experiencia, de 10 personas que se suben a un bus en este recorrido con torniquete:

¿Cuántas NO pagan su pasaje? Y antes de que este recorrido tuviera torniquete:

¿Cuántas NO pagaban su pasaje? [Pregunta de respuesta espontánea - Única]



La **percepción** de personas que evaden el pago de su pasaje **baja** de **6,6** a **3,6** con la implementación del torniquete.



Evaluación de la experiencia con los torniquetes



En general, considerando todo, de 1 a 7 ¿Qué nota le pone al torniquete?/

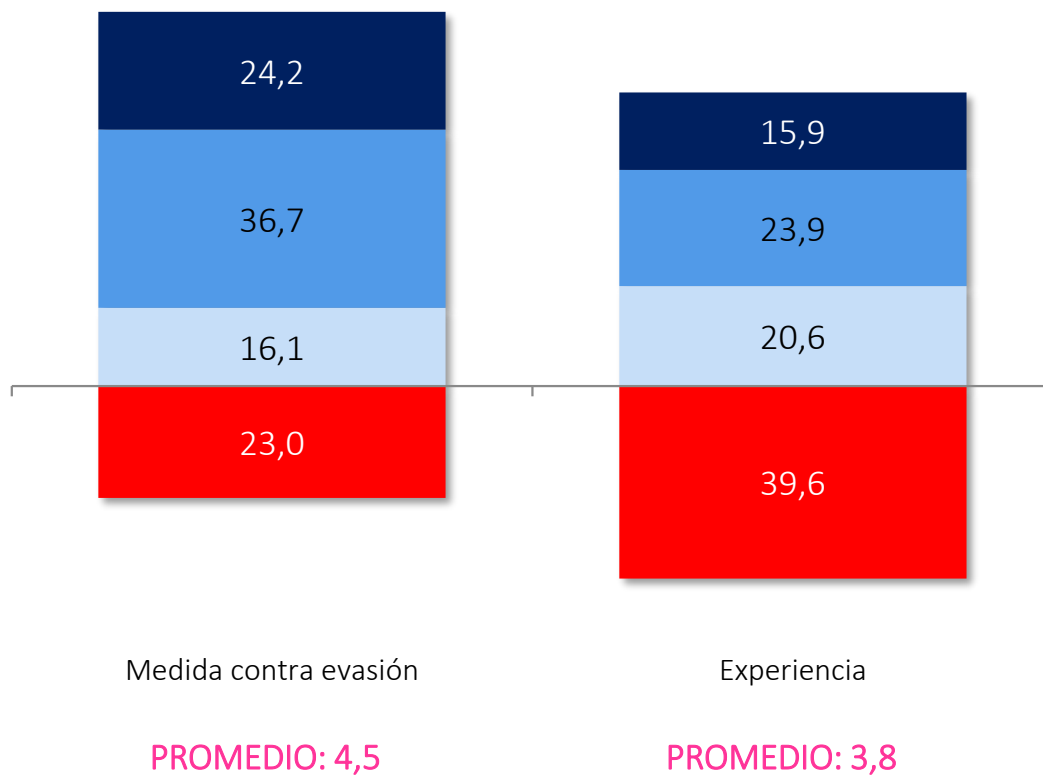
De 1 a 7 ¿Qué nota le pone al torniquete como medida contra la evasión?

[Pregunta de respuesta espontánea - Única]



Los usuarios evalúan al torniquete con nota promedio **3,8** dando cuenta de posibles ajustes sugeridos para su implementación.

■ % Notas 4 ■ % Notas 5 ■ % Notas 6 + 7 ■ % Notas 1 a 3



	Promedio
Total	3,8
Hombre	4,1
Mujer	3,6
15 a 29	3,8
30 a 44	3,8
45 a 64	3,9
65 o más	3,6

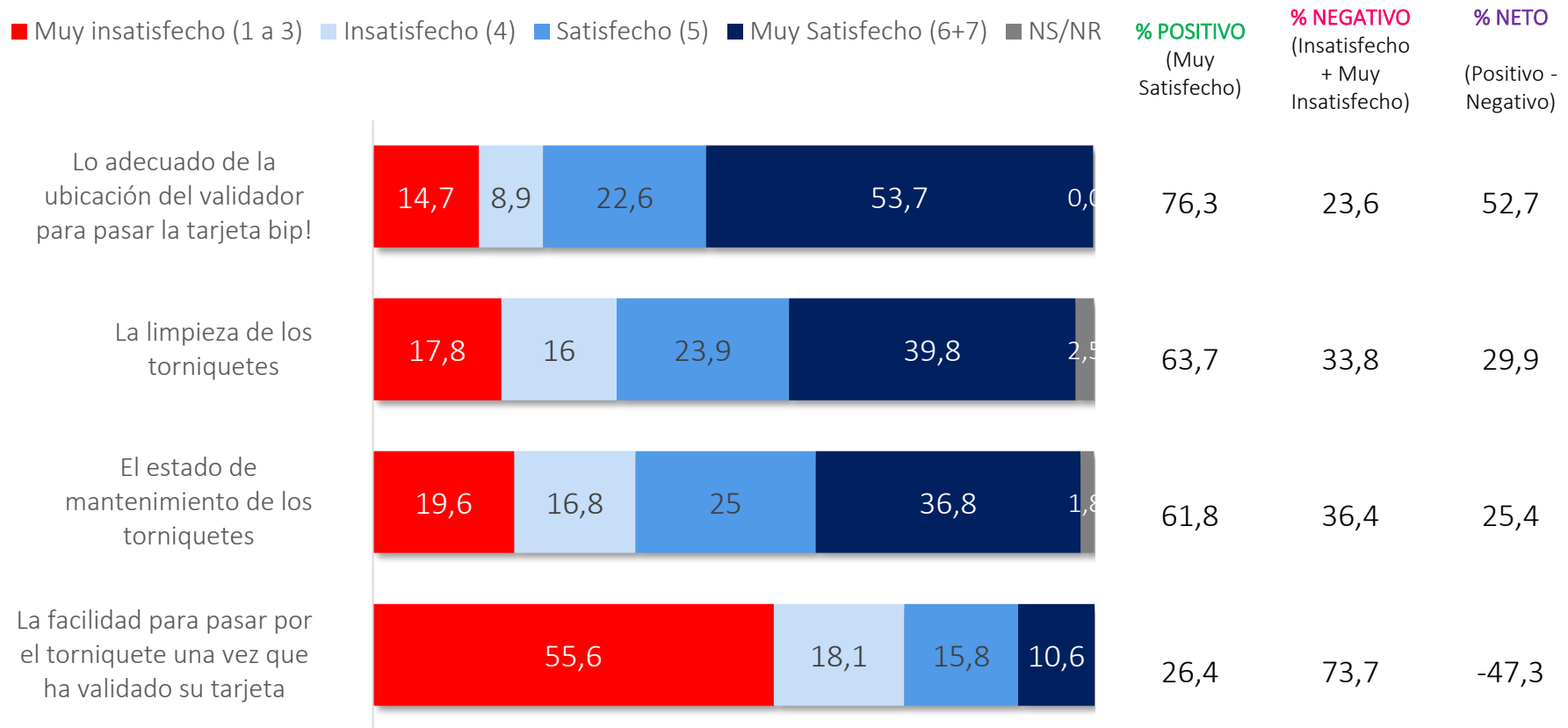
Estado y uso Torniquete:

¿Qué nota le pondría a los torniquetes en cuanto a...?

[Pregunta de respuesta espontánea - Única]



La **facilidad para pasar por el torniquete** es claramente el aspecto **peor evaluado** por los usuarios de buses con torniquete



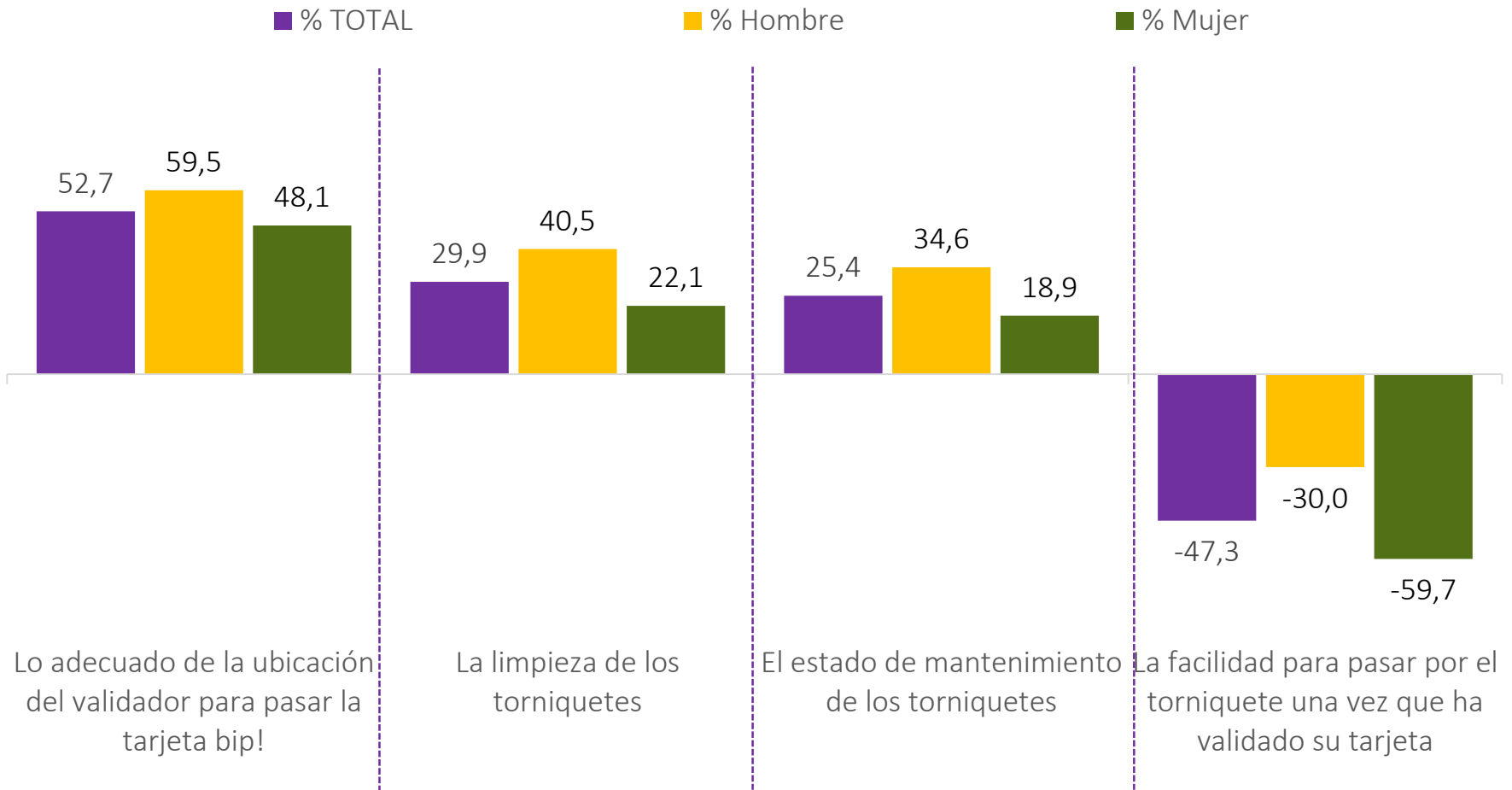


¿Qué nota le pondría a los torniquetes en cuanto a ...?

[Pregunta de respuesta espontánea - Única]

% NETO

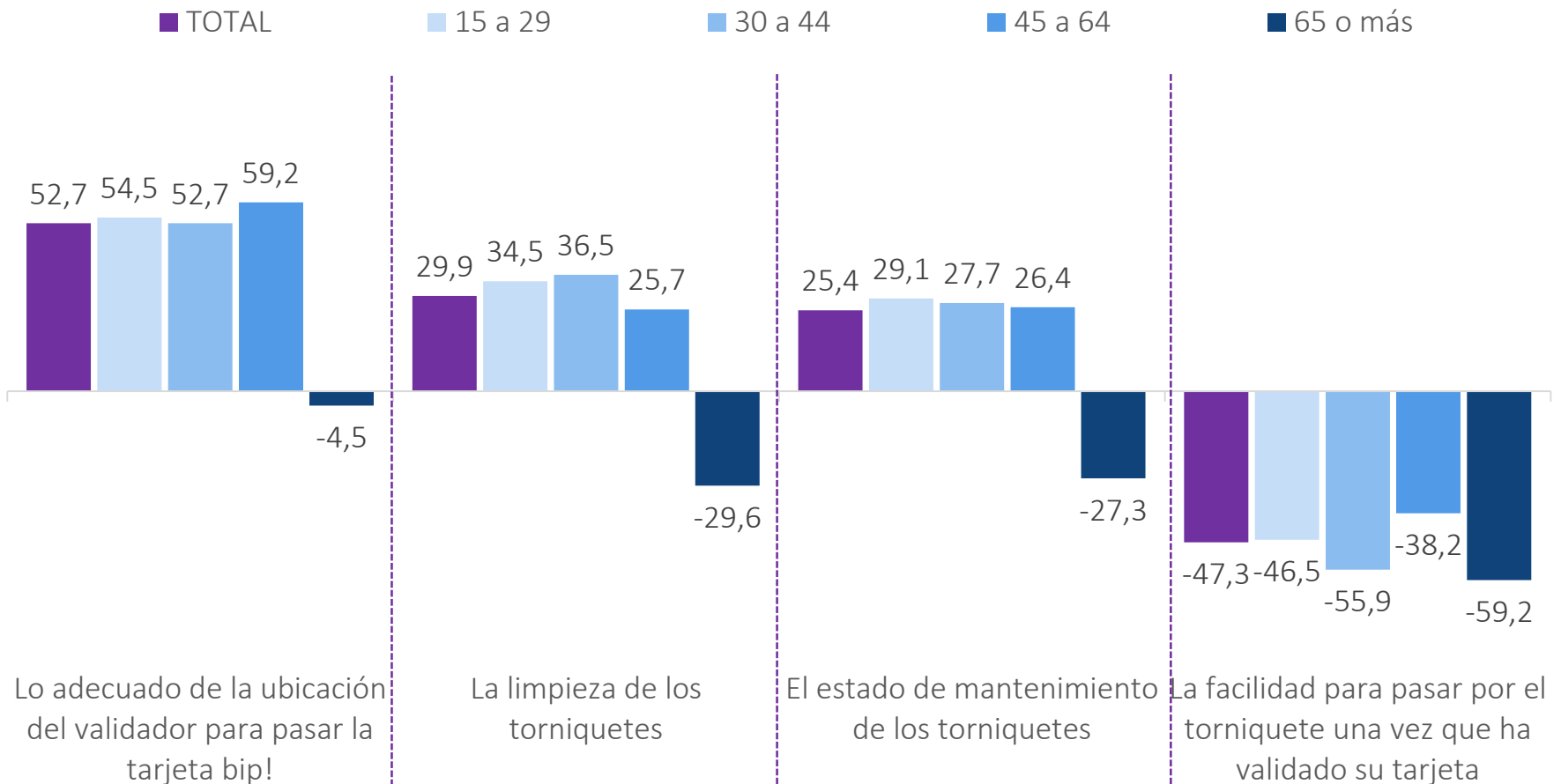
En general, las **mujeres evalúan peor** en todas las características, especialmente la “Facilidad para pasar por el mismo”.





% NETO

Las personas **mayores a 65 años**, son los que **peor evalúan** todas las características, con netos negativos.



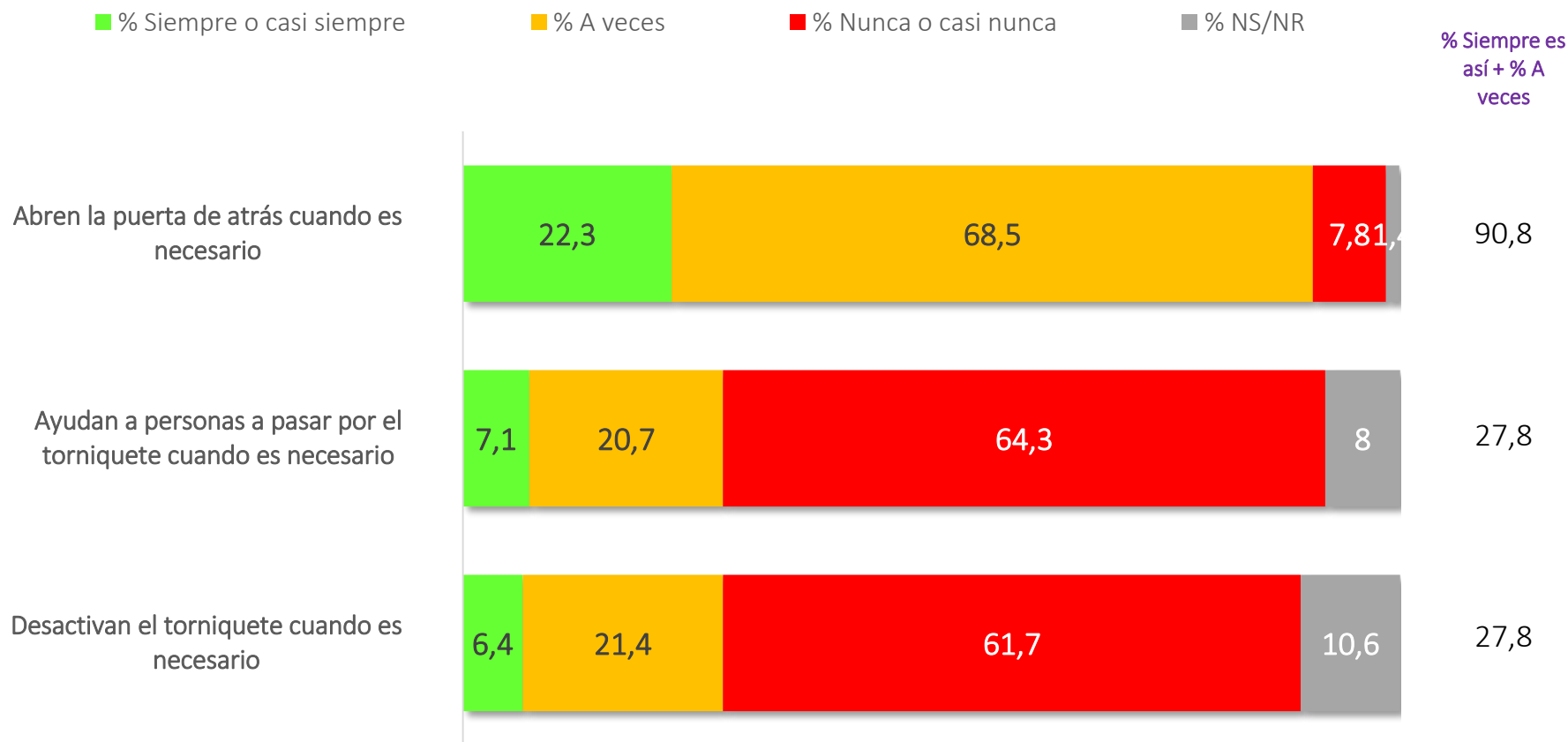
Y del comportamiento de los conductores, ¿Con que frecuencia diría que ...?

[Pregunta de respuesta con tarjeta - Única]



Los **conductores abren la puerta de atrás cuando es necesario** es lo que sucede siempre o a veces [90,8% de menciones].

Por el contrario, el **64,3%** menciona que **nunca o casi nunca ayudan** a personas a pasar por el torniquete y **61,7%** menciona que **nunca o casi nunca desactivan** el torniquete cuando es necesario.



Evaluación Cualitativa Desde los Usuarios y Conductores



Percepciones en torno al “Torniquete”

Los usuarios levantan sobre todo **asociaciones negativas**, ligadas a la experiencia que ellos tienen en relación al Torniquete.



Si bien reconocen que es positivo que exista un **obstáculo** para los evasores, critican del torniquete principalmente:

- Es **incómodo y difícil** de pasar por los usuarios que sí pagan.
- Es **discriminatorio**, en el sentido que **no está pensado para que “todos” puedan pasar**, y ciertas personas tienen mayores dificultades, o simplemente no pueden pasar.

Los conductores destacan que la evasión ahora es menor → bloquea y obstaculiza el paso para quienes no pagan.

*” No pensaron en todas las personas, pensaron solo en la gente que evade” (Adultos de acuerdo)
“sólo les interesa que paguen...no las molestias que le provocan a los adultos mayores (Adultos Mayores)*



Percepción general

En general los usuarios están **de acuerdo con el objetivo del Torniquete** en torno a **disminuir la evasión**, pero perciben que **fue mal implementado y que “no está bien hecho” ni pensado en que sea amigable** para los usuarios que sí pagan.

“Fue pensando desde la visión de las empresas, pero no se pensó en las personas”

La percepción y evaluación del torniquete genera DUALIDAD, según el lugar desde el que se piense:

**EFEECTO SOBRE LA
EVASIÓN**

A nivel general se percibe que **ha permitido disminuir la evasión**, aunque aún hay personas que **evaden este “obstáculo”**

**EXPERIENCIA DE
USO**

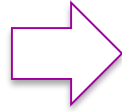
Transversalmente la experiencia es negativa, sobre todo por la incomodidad y dificultad al pasarlo, y al **“discriminar” a ciertos usuarios.**

“El torniquete tiene que cumplir esa finalidad. El problema es que están mal diseñados.” (Adultos Mayores)



Su funcionalidad y efecto sobre la Evasión

Si bien ha tenido un efecto sobre la evasión...



Sigue existiendo evasión, porque los evasores han buscado **nuevas estrategias** para seguir evadiendo el pago.

- Algunos evasores al ver que el bus tiene el torniquete, se bajan.
- Algunos usuarios, se ven obligados a pagar.

" fue pasando el tiempo y fue peor, porque hay una cantidad de tipos que saltan por arriba. Y les da lo mismo". (Adultos Mayores)

Se vulnera el Torniquete/ se "pasa" sin pagar

- **Lo saltan**, impulsándose en diferentes elementos presentes en el bus–torniquete tipo Mariposa, altura media.
- **Pasan por el espacio que queda al lado** del Torniquete.
- **Lo pasan por abajo** – torniquete tipo Metro (Subus).

Otras estrategias para evadir el pago

- **Suben por puertas de atrás** cuando el conductor las abre para que usuarios bajen, o para que suba un usuario que no puede pasar por el Torniquete.
- **Esperan e identifican buses/ recorridos sin Torniquete.**
- **No pagan, pero se van en el espacio anterior del Torniquete para no pagar** –al lado del conductor.



La experiencia con el Torniquete

Sus principales debilidades se relacionan con **LAS INCOMODIDADES PARA PASAR Y LA IDEA DE DISCRIMINACIÓN: NO ES PARA TODOS**

INCOMODIDAD Y DIFICULTAD PARA PASAR
especialmente en el caso de las **Mujeres y Tercera Edad**

MUY ESTRECHO

- ✓ **NO CABE BIEN EL CUERPO EN EL ESPACIO**
- ✓ **Difícil pasar con bolsos, carteras, mochilas, los que quedan atrapados**
- ✓ **NO se puede pasar con niños, hay que pasarlos por arriba**

ES DURO Y PESADO

- ✓ **HAY QUE EMPUJAR CON FUERZA**
- ✓ **Avanza de forma abrupta**
- ✓ **Material pesado y “frio”/ poco amigable**



Especialmente crítico para **adultos mayores y algunas mujeres.**



La experiencia con el Torniquete

“Denigra a la gente que es más gordita, lo hacen solo con un prototipo de persona. Las mujeres embarazadas, las señoras que van con bolsos, la gente se sube con mochilas grandes” (Adultos de acuerdo)

“Porque uno va con el bolso, va como incómoda, no tiene conciencia de dónde se va a afirmar.” (Adultos Mayores)

“Es super incomodo el torniquete, es unipersonal para alguien chico y flaco, entonces cualquier cosa anexa, una persona que tiene una contextura más gruesa, ya es complicado al tiro” (Adultos en desacuerdo)

“yo he ido y ando con mi uniforme, mi maleta con mis utensilios de estudios, mi cartera, mi bolso y me cuesta un montón pasar, es como que tengo que hacer maravillas para poder pasar” (Estudiantes)



La experiencia con el Torniquete

NO ESTÁ PENSADO PARA TODOS, “DISCRIMINA” → al ser muy estrecho.

Sensación que está hecho solo para personas “flacas” y que viajan solas.
Es especialmente complejo de pasar o definitivamente no permite el paso de cierto tipo de usuarios o con determinadas condiciones → **principalmente al ser muy estrecho.**

Personas obesas o “más gorditas

Personas con bebés o niños pequeños

Personas con coche

Embarazadas

Personas con movilidad reducida –muletas, yeso, etc.

Personas con bolsas, bultos, “carritos”



La experiencia con el Torniquete

“Yo decía discriminación, puede ser con señora con muchos hijos o con coche, o señoras que también andan con muchos hijos.” (Estudiantes)

“Porque hay un tipo de discapacidad que no tiene que ver con la silla de rueda, andan con bastón, son ciegos o con un pie enyesado, cero posibilidades de pasar” (Adultos en desacuerdo)

“Me cuesta empujarlo, igual es pesado, y debo pasar como por el costado porque es súper estrecho.” (Adultos de acuerdo)

“Es muy angosto y, fuera de eso, tienes que tener fuerza porque es como, hay que tener fuerza para empujarlo. A mí me cuesta, por lo menos” (Adultos Mayores)



La experiencia con el Torniquete

NO ESTÁ PENSADO PARA TODOS/ “DISCRIMINA” → al ser muy estrecho.

ESTO, TIENE EFECTOS A NIVEL EMOCIONAL EN EL USUARIO

EXPONE Y AVERGÜENZA al que no puede pasar, sobre todo **obesos, movilidad reducida**

HUMILLA frente al conductor, sobre todo cuando hay que pedirle que abra la puerta de atrás

TE DEJA EN UN LUGAR INFERIOR, al quedar expuesto a la voluntad del conductor para abrir la puerta de atrás

“Y lo empujé con el hombro y todos atrás ‘que apure, que apure’, y no podía pasar. ¿Sabe que me llegó a dar vergüenza?, porque no podía pasar, estaba demasiado duro (Adultos mayores)”

” A mí me ha pasado... salgo muy poco con el coche con mi hijo por lo mismo, trato de no hacerlo en horarios peak, es humillante tener que pedirle por favor tener (...) y he visto personas de contextura más gruesa quedarse atrapados y creo que eso es aún más humillante, toda la gente se ríe y tratando de pasar ” (Adultos en desacuerdo)/



Principales problemas y dificultades en torno al Torniquete

EN EL ACCESO AL BUS

- **Espacio incómodo:** usuarios que no pagan se quedan en ese espacio y dificulta el paso.
- **Inseguridad:** el usuario pasa, pero se queda atrapada atrás la cartera, los bolsos y podrían robarles en ese momento.
- **Relación y presión entre usuarios:** sobre todo en horarios punta, otros usuarios apuran, presionan para que el paso sea rápido. Sobre todo crítico si uno tiene alguna dificultad para pasar.

- **[Observación] El asiento ubicado detrás del conductor, queda con un espacio muy estrecho:**
 - En el recorrido **712** ese asiento está indicado para **personas con movilidad reducida**, siendo muy difícil el acceso
 - En el recorrido 511 es tan **pequeño** el **espacio** para este asiento, **que una persona adulta sentada queda con sus piernas y uno de sus pies dentro de una de las hojas del torniquete.**
 - **Esto representa un peligro, ya que en un descuido, al girar el torniquete el pie queda atrapado.**





Lo positivo del Torniquete para los CONDUCTORES



A nivel general los conductores destacan como aspectos positivos en relación al Torniquete

- **Menor evasión:** hace visible frente a los otros que estás evadiendo –se bajan o saltan.
- **Seguridad para el conductor:** se genera una separación, más resguardado de agresiones.
- **Hace “visible” al conductor:** genera una pausa en la entrada, las personas lo reconocen, lo saludan.
- **Ayuda a tener visibilidad:** usuarios no van delante del torniquete, y así no tapan los espejos.

“noventa por ciento que no pagaba, ahora paga como el ochenta por ciento, veinte por ciento de evasión, ochenta por ciento paga”.

“Es que uno maneja más tranquilo, porque no tengo nadie al lado”

“Es que, cuando andamos sin torniquete, todos pasan por encima de uno, ni el saludo, entonces qué pasa que ahora con el torniquete, ellos se dan cuenta que hay una persona, entonces se dan el tiempo de que sí existe una persona y le dan un poco más de atención”

“Para uno es la visibilidad, porque cuando la gente se sube y baja por delante, te tapan los espejos”.



Lo negativo del Torniquete para los CONDUCTORES



A nivel general los conductores destacan algunos aspectos negativos asociados al torniquete

“son saltadores profesionales, o pasan por el espacio que queda al lado”

“el trayecto se hace más largo, por ejemplo, dura dos horas, dos horas y cuarto la pura subida. Veinte a veinticinco minutos más. En vez de una hora diez, demora una hora cuarenta”

“hace unos cinco meses atrás, una haitiana, tremenda mujer, la empujaron por el torniquete, no tenía para cancelar, y como era tan gorda, se enredó el pie, y se fue de lado. Se cayó. Y al caerse se fracturó un pie, una mano, y qué pasa con uno, tiene que ir al hospital”

“no está pensado para todos, hay mamás embarazadas o con niños que no pueden pasar, y hay que abrirles la puerta de atrás”

- **Algunos evaden el torniquete:** pasan por abajo (tipo Metro), Mariposa mediano lo saltan o pasan por el lado, y el alto algunos pasan por el lado.

- **Mayor demora en trayecto:** usuarios se suben más lento porque deben pasar por el torniquete, los que no tienen saldo o querían evadir hacen “taco”, problemas con torniquete hace que personas demoren más en pasar.

- **Peligro para los que lo saltan:** situación riesgosa, que trae problemas para el conductor.

- **Discriminación:** la zona es muy estrecha y torniquete es muy delgado para ciertas personas. No puede pasar cualquier persona.



Problemas y dificultades para los Conductores

Implicancias para los Conductores asociadas al Torniquete son:

Torniquete se bloquea: por falla o por mal uso de usuarios.

- **Tienen que abrir la puerta de atrás**, y se sube más gente sin pagar, o no tomar más pasajeros hasta llegar al terminal.
- **No todos pueden desbloquearlo**, y hay diferentes posturas al respecto:
 - **Algunos están a favor de poder desbloquearlo en SITUACIONES ESPECÍFICAS**: para que pasen personas que tienen dificultades para pasar, como por ejemplo niños sin tarjeta bip!.
 - **Algunos en contra**: porque los expone a usuarios que les pidan desbloquearlo, o los amenacen/ agredan.

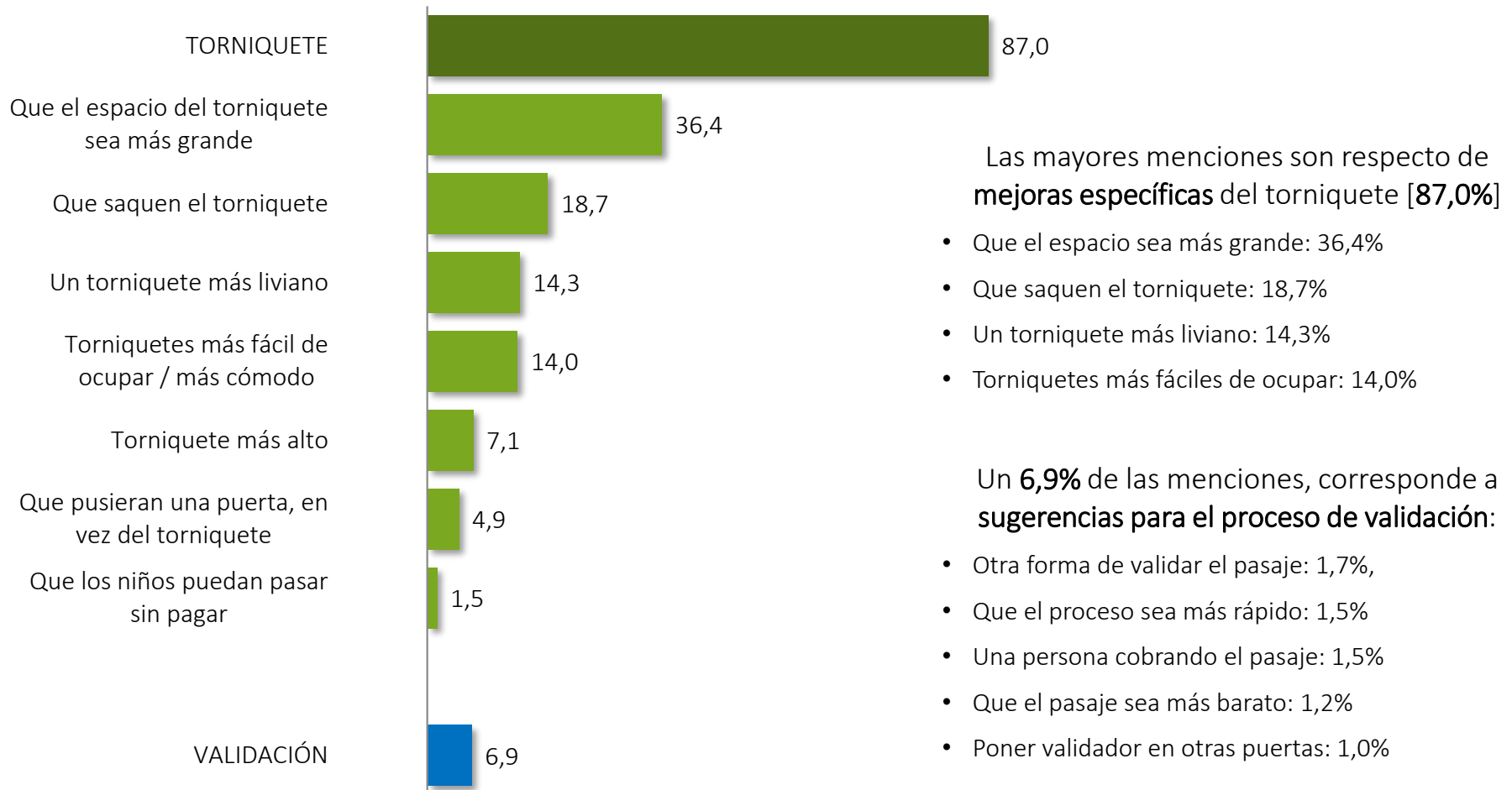
“uno llega al paradero y ve una señora con coche. “me abre la puerta de atrás”. Claro. Pero son quince personas subiendo a la persona con el coche. Entonces evitar, uno no sabe cómo hacerlo”

“si alguien salta y se cae va a ser un problema para ti como conductor”

¿Hay alguna sugerencia que le gustaría hacer a Transantiago para mejorar el sistema de torniquetes en los buses? ¿Qué sugerencia le gustaría hacer? [Pregunta de respuesta espontánea - Múltiple]



Un **40%** de las personas tiene **sugerencias** para hacer a Transantiago, y de estas un **87%** se refiere a los **torniquetes en sí mismo**.





Brújula
Investigación y estrategia

Estudio de Evaluación

Torniquetes

Transantiago

Presentación ejecutiva

Noviembre 2017