

# Desigualdad y evasión en el transporte público de Santiago: aproximación etnográfica al Transantiago

Inequality and evasion in Santiago's public transportation:  
ethnographic approach to Transantiago

Mauricio Cortez López  
Programa de Doctorado en Ciencias Sociales en Estudios Territoriales  
Universidad de Los Lagos-Chile  
mcl.mauricio@gmail.com

Katheryn Codocedo  
Universidad Diego Portales-Chile  
katheryn.codocedo@mail.udp.cl

María José Illesca  
Universidad Diego Portales-Chile  
m.joseillesca@gmail.com

Carolina Busco  
Universidad Diego Portales-Chile  
buscocarolina@gmail.com

Felipe González  
Universidad Diego Portales-Chile  
felipe.gonzalezr@udp.cl

## Resumen

El presente artículo se basa en una investigación etnográfica realizada en el sistema de transporte de buses de la ciudad de Santiago en Chile durante el año 2018. El objetivo fue comprender la conducta evasora desde la perspectiva de los diferentes actores involucrados en el sistema. Los relatos y prácticas analizadas, permiten sostener que la evasión es un comportamiento aceptado por los distintos actores sociales, a partir de un imaginario social en donde resulta transversal la percepción de desigualdad en la ciudad. Estos resultados tensionan la perspectiva predominante en los estudios sobre la evasión, centrados en la dimensión racional del comportamiento (costo/beneficio), así como la noción de individuos atomizados e indiferentes, frecuente en los estudios urbanos sobre ciudades metropolitanas.

**Palabras Claves:** evasión, desigualdad social, etnografía.

## Abstract

This article is based on an ethnographic research carried out in the bus transport system of the city of

Santiago in Chile, during 2018. The objective was to understand fare evasion behavior from the perspective of the different actors involved in the system. The stories and experiences analyzed allow us to sustain that evasion is a behavior accepted by the different social actors, based on a social conception where the perception of inequality prevails in the city. These results put into question the predominant perspective in evasion studies, focused on the rational dimension of behavior (cost / benefit), as well as the notion of atomized and indifferent individuals, frequent in urban studies on metropolitan cities.

**Key Words:** evasion, social inequality, ethnography

**Recibido:** 20 de enero 2021 · **Aceptado:** 13 de marzo 2021

## Introducción

Los estudios sobre el transporte público en Santiago de Chile (Transantiago), en general, y el comportamiento sobre los usuarios que evaden el pago (Reddy et al., 2011), en particular, han tenido variadas aproximaciones de análisis. Algunas de ellas, se encuentran asociadas a las perspectivas provenientes de la ingeniería y economía (Urry, 2003; Reddy et al. 2011); mientras que otras se han enfocado en estudios inter-disciplinarios urbanos, en torno a la amplia relación ciudad, movilidad y desigualdad socio-espacial, sin que la evasión, propiamente tal, sea el objeto de estudio (Jirón et al., 2010). De manera muy específica y poco usual en este campo, se han desarrollado estudios sobre motivaciones tras el comportamiento evasor, sin embargo, a pesar de complejizar este fenómeno, no se alejan demasiado de las perspectivas económicas o bien se reducen a perfiles de evasores, sobre todo al analizar el caso de Santiago de Chile, como lo han señalado Delbosc y Currie (2018).

La cifra de evasión actual en la ciudad de Santiago (27% promedio entre los años 2017 y 2019), está por sobre lo encontrado en sistemas formales de transporte público en otros países. Tirachini & Quiroz (2016), afirman que el nivel de evasión, es desproporcionado cuando se compara con ciudades de Europa o Australia (evasión bajo 10%), o con el sistema Transmilenio en Bogotá (10-15% de evasión), confirmando que el no pago de la tarifa es un problema crónico, pues implica un alto riesgo para la sustentabilidad financiera del sistema de transportes, un daño a su imagen corporativa, además de los crecientes niveles de violencia e inseguridad (Barabino et al., 2015). Las autoridades se han centrado en implementar medidas de control basadas en el incremento de multas, aumento en el nivel de inspección, instalación de torniquetes y campañas educativas. Sin embargo, ninguna de ellas ha sido completamente efectiva para contrarrestar el fenómeno, es más, estas medidas han aumentado el nivel de disconformidad de los usuarios del sistema. Dado este contexto, varios estudios han sugerido la necesidad de ampliar la perspectiva desde la

cual se entiende el problema (Guarda et al., 2016, Tirachini y Quiroz, 2016; Buneder et. al, 2016).

En los estudios sobre la evasión, predomina la perspectiva de la planificación urbana y financiera del sistema, así como, según señalan Jirón e Imilan (2018), las miradas estructurales y estáticas, las cuales invisibilizan prácticas dinámicas e imaginarios sociales cotidianos. Estas miradas, no poseen un enfoque teórico ni metodológico en común, sin embargo, es usual encontrar aproximaciones centradas en la elección racional – del tipo de la racionalidad instrumental- de los actores con respecto a sus comportamientos, por sobre perspectivas socioculturales, cuyo foco estaría puesto, por el contrario, en aspectos relacionados con la sociabilidad, la producción subjetiva del espacio, las experiencias cotidianas, los imaginarios sociales o la identidad (Hiernaux, 2007; Lindon, 2006; Muñoz, 2018).

El escenario de desigualdad socio-espacial de la ciudad de Santiago, en este contexto, se vio profundizado desde la implementación del Transantiago, aumentando la intensidad de un malestar ciudadano que estaba siendo descrito a través de diversos estudios (PNUD, 2017; Araujo, 2009). El comportamiento evasor, de este modo, se volvió un asunto complejo, cargado de connotaciones que van más allá del sistema de transporte propiamente tal, involucrando elementos de protesta o acción contenciosa, movilidad urbana y uso racional y táctico de los ingresos, sobre todo por parte de los sectores más vulnerables. Esto se reflejó en llamados a evadir por parte de algunos grupos de usuarios durante toda la implementación de este sistema de transporte. Además, este proceso se

intensificó durante el año 2019 en el denominado “estallido social”, en donde la evasión se convirtió en un fenómeno central de las protestas.

Esta investigación, por tanto, busca profundizar, a través de una investigación empírica en el sistema de transporte de la ciudad de Santiago de Chile, en el comportamiento evasor desde una mirada que permita visualizar la complejidad sociocultural involucrada. Para contribuir en este ámbito, se ha desarrollado una investigación de corte etnográfico, integrado por un equipo multidisciplinario de las áreas de las ciencias sociales y la ingeniería.

Se plantea que el comportamiento evasor obedece a criterios que son tanto racionales (en su sentido instrumental, es decir, en términos de evaluación costo/beneficio) como socioculturales, siendo esta última dimensión la determinante en la comprensión del fenómeno, fundamentalmente en relación a la experiencia compartida de desigualdad socio-espacial que observan cotidianamente los diversos actores. La dimensión sociocultural, al incorporar diferentes tipos de racionalidad y diversos dispositivos culturales, complejiza el análisis sobre la evasión, aportando una perspectiva que consideramos necesaria en este campo de investigación.

El artículo se presenta de la siguiente forma. En primer lugar, se señala una aproximación teórica, la cual combina dos miradas: la de los estudios urbanos y las del comportamiento, desde la perspectiva de las ciencias sociales. En segundo lugar, se describe la perspectiva metodológica, señalando las principales características técnicas

de la etnografía así como su alcance. En tercer lugar, se desarrollan los principales resultados del estudio, en donde se caracterizan las diferentes perspectivas de los actores sobre el fenómeno de la evasión, las cuales van constituyendo un imaginario y un comportamiento específico en torno a la ciudad.

## 2. Consideraciones teóricas: la dimensión socio-cultural de lo urbano

El origen de los estudios urbanos, según señala Lange (2011), se vincula con el “proyecto de racionalización espacial [en donde] la movilidad urbana fue utilizada como un recurso fundamental para la reestructuración de las principales capitales europeas y sus modos de vida” (Lange, 2011:2). Este proceso de racionalización del espacio, fue profundizado y complementado desde un punto de vista sociocultural, a través de diversos estudios, liderados en su origen por la Escuela de Chicago (Picó y Serra, 2010). Estos estudios, al contrario de la planificación general y abstracta, consideraban espacios reducidos de la ciudad, fundamentalmente guettos, vecindarios y barrios, en donde se tensionaban fenómenos relativos a la exclusión, construcción de identidades y conflictividad. Desde luego, estas aproximaciones microsociológicas y culturales, se vinculaban profundamente con las características espaciales del diseño de la ciudad y eran preferentemente estáticas, es decir, concentradas en aspectos residenciales que no consideraban, aún, los procesos cotidianos de movilidad (Jirón, Imilan, 2018; Muñoz 2018). La geografía crítica, marxista y social, por su parte, han aportado y profundizado en la dimensión política de los estudios urbanos,

al describir la relación entre espacio y segregación social (Harvey, 2014).

A partir de un análisis contemporáneo de estos fenómenos sociales, se aprecia la emergencia de la experiencia cotidiana de habitar la ciudad como fenómeno de estudio, en donde la desigualdad ha ido ganando espacio teórico y empírico, asociado a elementos como las formas de trato y a la configuración de una forma específica de habitar ciudades metropolitanas marcadas por el neoliberalismo (Araujo, 2009; Araujo y Martuccelli, 2012). De este modo, los imaginarios sociales, entendidos como “redes o tramas de significados específicos, reconocidos, que le otorgan cualidad a la ciudad y sus lugares” (Lindon, 2007: 37), se irían entretrejiendo con el diseño de las instituciones que inciden en la construcción de espacios públicos (Cocó, 2008: 66), en medio de lo cual los transeúntes despliegan sus propias estrategias –desde diversas racionalidades- y acciones.

Este complejo proceso ha sido analizado hace poco tiempo desde el denominado “giro de la movilidad” en los estudios urbanos (Cresswell, 2006; Sheller y Urry, 2006), en donde se señala que uno de los atributos centrales de la vida contemporánea son precisamente los trayectos. De este modo, fenómenos tales como la migración, los desplazamientos cotidianos en diversos sistemas de transporte o la ampliación de sistemas de consumo, ofrecen no solo alternativas y nuevas estrategias individuales de desplazamiento, sino que también otorgan renovados imaginarios y experiencias con respecto a los antiguos estudios urbanos, centrados en barrios y lugares, en general, estáticos, con presencia de fuertes

vínculos de sociabilidad. En este campo, destacan los estudios sobre la movilidad de Jiron e Imilan (2018); Lazo y Carvajal (2017). La dimensión que descubren estos enfoques es clave en el contexto de los estudios urbanos, puesto que permiten reconocer la experiencia de los ciudadanos y los usuarios del sistema, contribuyendo a cerrar la brecha entre planificación urbana y modos concretos de habitar y desplazarse por la ciudad. En este sentido, es indispensable considerar que entre “persona y oportunidad [en este caso un medio de transporte] hay una historia, una cultura, instituciones, prácticas y muchas relaciones sociales” (González y Güell, 2012: 2).

Estas formas de habitar, por tanto, van constituyendo imaginarios urbanos cada vez más densos (Lindon, 2007; Hiernaux 2017; Sierra 2015), que estructuran de manera relativamente coherente a este conjunto de experiencias fragmentadas, al mismo tiempo que recurrentes. Los imaginarios, en este sentido, logran dotar de orden discursivo a la construcción social del espacio en movimiento, que se experimenta en el sistema de transporte público. Un elemento relevante de estos imaginarios es la relación con la desigualdad socio-espacial y socio-económica. Sabatini (2000) ha señalado en este punto, que la ciudad de Santiago segrega a los ricos de los pobres en sectores claramente delimitados, sin que las políticas públicas hayan logrado cerrar esta brecha.

Es interesante notar la conexión entre los imaginarios, desigualdad y decisiones tácticas de los usuarios del sistema de transporte. Jirón e Imilán (2018), en este sentido, señalan que: “los habitantes toman decisiones para definir

sus desplazamientos a partir de un conjunto de variables, entre ellas las de eficiencia, pero en diálogo con otras racionalidades basadas, por ejemplo, en el confort, la seguridad u otras de orden simbólico. Como se puede apreciar, estas decisiones son complejas en varios sentidos, al articular distintas racionalidades con elementos socioculturales que son altamente contextuales e inseparables del modo en que se habite la ciudad y los imaginarios –de desigualdad- que se construyen en torno a ella.

### **3. Comportamiento evasor en la ciudad: racionalidad instrumental y cultura**

Los enfoques sobre el comportamiento se pueden sintetizar en dos grandes tradiciones. En primer lugar, destaca la teoría de la elección racional, predominante en los estudios sobre el transporte y la evasión (Kooreman, 1993), que sitúa en el centro de las decisiones y el comportamiento, la definición de la mejor elección según una evaluación costo/beneficio desarrollada individualmente para cada circunstancia. En este punto, destacan los estudios de Dauby y Kovacks (2007), en donde se plantea el problema de la relación sistema de pago y honestidad de las personas, recomendando implementar sistemas de fiscalización y barreras de entrada; de Currie y Delbosc (2016), en donde se construyen perfiles de evasores considerando variables sociodemográficas, e incorporando variables culturales tales como la percepción de control, la sensación de seguridad, honestidad, entre otras; y también de Cools, et. Al. (2017), en donde se considera la racionalidad del comportamiento en su relación con variables tales como género, honestidad, nivel educacional, entre otras.



Desde otra perspectiva, en tanto, los enfoques de las ciencias sociales, establecen que aquello que define el comportamiento individual y colectivo se explica por medio de las dimensiones institucionales, valóricas, identitarias, emocionales, en donde la racionalidad será solo uno de los elementos (Martuccelli, 2013).

Desde el punto de vista sociocultural, en tanto, el comportamiento evasor no se entendería únicamente desde lógica de pago por cierta calidad del servicio (costo-beneficio), sino que estaría vinculado a dimensiones inter-subjetivas de sociabilidad y de, en general, formas específicas de habitar e imaginar la ciudad, que surgen de experiencias en las que el sujeto se ve inmerso. González y Güell, en este sentido, sostienen que “las personas desarrollan emociones, temores, aspiraciones, expectativas, interpretaciones, necesidades, y toman decisiones que no pueden caracterizarse como puramente racionales, en el sentido instrumental del término” (González y Güell, 2012: 2). Esta mirada no considera que exista un distanciamiento objetivo y necesario para evaluar alternativas de manera únicamente racional, sino que, más bien, viviendo, sintiendo y habitando la situación en la que se encuentra.

#### **4. Aproximación metodológica: etnografía**

Las etnografías aplicadas a contextos urbanos, han desarrollado mejoras permanentes en el tiempo. La etnografía colectiva (Jirón e Imilán, 2015) o las etnografías rápidas (Handwerker, 2001), son aproximaciones interesantes para acercarse a un escenario amplio y dinámico como las ciudades metropolitanas. En este caso, se ha optado por

considerar a la ciudad de Santiago como el lugar a investigar, dentro de la cual se escogieron trayectos y puntos de observación que fueran representativos de los sectores norte, sur, oriente y poniente de la ciudad.

#### **5. Técnicas de investigación y recolección de datos**

La primera etapa fue exploratoria, en donde se registraron comportamientos aleatorios, vinculados específicamente con conductas evasoras y el contexto en el cual se desplegaron. Según González (1997), la observación sistemática, es la técnica recomendada cuando se formulan hipótesis nuevas y cuando se realiza investigación descriptiva. La observación sistemática permite registrar comportamientos y acciones previamente especificados y que se desarrollan en situaciones públicas. Sólo así el investigador es capaz observar sin participar en la situación (Pulido, 2015).

En una segunda etapa, se focalizó en las dimensiones de análisis establecidas previamente, mediante la técnica de observación participante. Esta técnica se caracteriza por la interacción social entre el investigador y los informantes, en el contexto natural de estos últimos. Durante el proceso de observación, se levantan datos de modo sistemático y no intrusivo (Taylor & Bodgan 1990). Cabe destacar que esta técnica de observación se realizó desde el rol del no-evasor y se registraron en un diario de campo.

Las técnicas anteriores se complementaron con entrevistas semi-estructuradas y focus groups. Las entrevistas semi-estructuradas se caracterizan

por plantear preguntas referidas a las dimensiones que se busca estudiar, pero permitiendo al entrevistado desarrollar ampliamente sus opiniones y visiones. Las conversaciones fueron grabadas y posteriormente transcritas, a partir de lo cual se realizó un proceso de análisis de discurso (Flores, 2009; Hernández, 1994; Vallés, 2002) Los grupos focales, por su parte, también se articulan en torno a una pauta de preguntas pre establecidas.

## 6. Muestra

El trabajo de campo tuvo una duración de 6 meses, a lo largo de los cuales se fueron develando diferentes capas de significado sociocultural. Las observaciones se realizaron en 23 puntos de la ciudad, abarcando 10 comunas de la Región Metropolitana, en tres tramos horarios distintos: mañana, tarde, noche. Se distinguen también los horarios punta (momentos de mayor afluencia de público) de horarios regulares o de menor frecuencia. Los espacios en los cuales se realizan las diferentes observaciones son: Bus durante su recorrido; Paradero zona paga; Paradero convencional. [1] Además, se realizaron 19 entrevistas a evasores, no evasores, conductores y fiscalizadores. Se conversó con carabineros y vendedores ambulantes, sin embargo no fueron incorporados en los resultados de manera directa. Finalmente se realizaron 3 focus groups, distinguiendo a conductores, evasores y no evasores.

## 7. Dimensiones de análisis

Las dimensiones del estudio son tres: i) imaginarios urbanos; ii) desigualdad socio-espacial; y iii) fiscalización. La primera dimensión busca

integrar las percepciones sobre la evasión de los actores que utilizan el sistema de transporte de manera cotidiana. La segunda, en tanto, considera las continuidades y discontinuidades de la desigualdad socio-espacial vista a través de indicios a lo largo de los recorridos en el transporte. Finalmente, la tercera dimensión considera elementos normativos sobre la evasión, fundamentalmente en torno a las medidas de fiscalización impuestas sobre el control de la evasión. Estas dimensiones se construyen a partir de la revisión teórica y de la evidencia empírica surgida durante la investigación.

## 8. Análisis y Discusión de Resultados.

A continuación se presentan los resultados del estudio siguiendo la siguiente estructura: en primer lugar, se presenta una caracterización sobre los imaginarios en torno al comportamiento evasor, vista a través de diversos actores sociales involucrados en el sistema de transporte. En segundo lugar, se señalará la relación entre acción evasora y desigualdad socio-espacial, a partir de lo cual se mostrará la complejidad del acto de evadir en términos de las estrategias desplegadas y las variantes socioculturales involucradas.

*Análisis de los imaginarios de cada comportamiento y/o actor social.*

Se seleccionaron cuatro tipos de actores sociales a partir de los cuales se buscó definir el significado otorgado a la evasión. Se aprecia, en este sentido, que existe una gran amplitud en cuanto al modo en que se interpreta esta acción, la cual combina elementos relativos al costo/beneficio, las normas

y los imaginarios sociales. Se establece que la evasión se da en términos de comportamiento: evasor o no evasor, fundamentalmente por motivos éticos, evitando otorgar identidades a comportamientos específicos; en tanto que conductores y fiscalizadores son considerados como actores sociales.

### *Comportamiento Evasor*

Desde el punto de vista de quien evade el pago de la tarifa de bus, el imaginario se constituye a partir de diversos criterios para la decisión de pagar o no el pasaje. El primer criterio es la evaluación costo/beneficio en virtud del alto valor del pasaje, versus los bajos ingresos. En esta relación, el principal elemento a considerar es el valor de bienes de necesidad básica, fundamentalmente alimentación, medicamentos y vestuario. Al respecto, un entrevistado señala:

Creo que deben fijarse en el perfil de las personas porque hay personas adultas que con \$600 compran un kilo de pan, no les da para pagar (...) Para ellos, evadir son \$600 pesos más para sobrevivir”. (evasor, hombre, sector sur)

En este contexto, los evasores evalúan también la capacidad del sistema de ejecutar las sanciones o multas así como las creencias sobre el comportamiento de los demás actores del sistema, sin duda apelando a una estrategia que define la conducta según el escenario específico en el cual se desenvuelva la acción de evadir. Lo anterior es consistente con una de las conclusiones de Guarda et al (2016), quien establece que las altas tasas de

evasión medidas en zonas de ingreso bajo podrían estar legítimamente asociadas a la incapacidad de pagar el pasaje, es decir, que para las personas de bajos recursos resulta muy dificultoso pagar la tarifa, tomando la decisión racional de evadir, con el fin de acceder a un servicio fundamental para su día a día. En este sentido se señala que:

Entiendo que quieran que la gente no evada haciendo campañas publicitarias, pero creo que la mejor campaña sería dar el ejemplo y no abusar del pueblo. (evasor, hombre, sector sur)

Los entrevistados sostienen que existe un malestar generalizado sobre sus condiciones socioeconómicas, lo cual es visible durante todo el recorrido que realizan a bordo del bus. Paraderos deteriorados, zonas inseguras para desplazarse, lejanía con respecto a los lugares a los que se dirigen para estudiar o trabajar, son algunos de los elementos que se reiteran en las conversaciones sostenidas. Al respecto se señala:

La calidad de los buses igual no sé si lo compensa, yo este año congelé la carrera por temas de pago y he tenido que pagar \$780 por un viaje y al final uno se da cuenta que no sé si lo compensa, el mal trato del chofer, la calidad de los buses, la comodidad del viaje, en realidad duele. (focus group evasores)

[...] Entonces por qué voy a pagar \$780 por un transporte que no tiene nada de digno. (evasor, hombre, sector norte)



La actitud ensimismada, y los comportamientos de desconfianza por parte de los usuarios del sistema de transporte, se vinculan con esta escenografía de precariedad, fundamentalmente en las zonas sur, norte y poniente de la ciudad, en donde el sistema de transporte evidencia la profundización de la desigualdad socio-espacial. De este modo, se fortalece el criterio económico en torno al no pago del pasaje; el cual se complementa con otro de carácter sociocultural, en torno a la relación solidaridad/protesta. La solidaridad se expresa en el marco de la experiencia de la injusticia y el abuso por parte del sistema de transporte frente a las personas de menores recursos, fundamentalmente en relación a la calidad del servicio en las zonas periféricas de la ciudad, así como en las formas de trato e inseguridad en la que se ven expuestos cotidianamente, tanto en el camino al paradero, como en el paradero y en el propio bus. Los usuarios, a pesar de la diversidad de actores sociales movilizándose por la ciudad, son capaces de generar empatía en función del criterio de la desigualdad al visualizar en ellos aspectos en común.

La protesta, por su parte, surge como un elemento legitimado por los actores sociales en función de la sensación de abuso y desprotección. Estos aspectos, que se entienden de carácter colectivo, son aquellos que sacan a las personas de su experiencia de “capullo” (Jiron e Imilán, 2018), es decir, de estar aparentemente ausente, para contactarse con las distintas situaciones de vulnerabilidad y precariedad. En el sector norte de Santiago, se puede observar personas mayores que pagan el pasaje y, con dificultad, avanzan en el bus hasta algún asiento desocupado. En el sector sur, en tanto, se

aprecia que el bus se va rompiendo en el camino, lo cual no solo expresa el deterioro del bus sino que representa un peligro para los pasajeros. El sujeto evasor, en este contexto, señala que evadir no tendría nada de malo, puesto que es una forma de protestar frente a esta experiencia, en donde la desigualdad se hace evidente:

O sea la calidad del servicio va a depender por la comuna que se ubica, la segregación social que hay en las poblaciones marginales, en los mismos recorridos hay otro trato. (focus group evasores)

Para un sector radicalizado de los usuarios, en tanto, existiría un fundamento de carácter ideológico que se traduce en una acción política de tipo contenciosa, que permite articular la sensación de insatisfacción con acción colectiva. Esto se expresa en la construcción de plataformas comunicacionales diseñadas para evadir, generadas a través de Facebook, Whatsapp y Youtube. Estos medios permiten canalizar la experiencia de desigualdad en acciones específicas de protesta. La evasión, en este contexto, es legitimada como una acción de solidaridad y protesta con los usuarios del transporte.

Los evasores, por otro lado, tienen un mapa mental muy desarrollado en torno a los códigos de la ciudad. Reconocen las zonas de fiscalización, los tipos de conductores y la actitud al abordar el bus. Además, la mayoría conoce las aplicaciones móviles para identificar los mejores lugares en la ciudad para evadir. Estos códigos se van aprendiendo en el uso cotidiano del sistema. En términos de desigualdad socio-espacial, se

puede apreciar que los buses son un dispositivo de comunicación de desigualdad en sí mismos. Al respecto se sostiene que:

Las del barrio alto no tienen rayones, uno se sube y están limpias muy limpias, el conductor es muy distinto, son más agradables, porque aquí uno se sube y el conductor está enojado. (evasora, mujer, sector poniente)

En esta cita se puede observar que los usuarios comparan la calidad e imagen de los buses según el sector socio-espacial y económico, los cuales en la ciudad de Santiago se encuentran claramente diferenciados. El sector oriente es el de mayor nivel económico, mientras que los sectores periféricos del resto de la ciudad se encuentran con un mayor nivel de segregación y vulnerabilidad. La limpieza del bus y el entorno, así como el trato del conductor, por mencionar dos ejemplos, son integrados rápidamente al imaginario de desigualdad del transporte en la ciudad. En este sentido, las condiciones objetivas del sistema tienen menor incidencia en la percepción de los usuarios que el contacto directo y cotidiano con los buses, tal como se aprecia en la siguiente cita:

[la situación es] Horrible. Los buses están en muy mal estado, cuando llueve entra el agua por debajo, por arriba. Están malos los timbres, la calidad del bus en sí. (Evasor, hombre, sector poniente)

Esta apreciación, se convierte, finalmente, en un sentir cotidiano que se expresa como una forma de indefensión frente al sistema en su conjunto:

[siento] Impotencia porque todos queremos llegar a la casa, estamos cansados. A veces ni siquiera vienen en mal estado y los conductores no paran porque les da la gana. (Evasor, sector sur)

Esta experiencia cotidiana, articulada a procesos identitarios de protesta e indefensión, se consolidan paulatinamente a nivel colectivo. En el imaginario de los evasores, se puede apreciar que la imagen del servicio de transporte no se vincula únicamente a una evaluación sobre su desempeño o eficiencia, sino que en términos de la segregación y el trato que reciben por parte del sistema de transporte, el Estado y la ciudad.

#### *Comportamiento No Evasor*

Desde el punto de vista de los no evasores, aparece en primer lugar la empatía como rasgo distintivo. El acto de evadir para este actor no se sanciona inmediatamente, sino que, incluso, podría llegar a ser comprensible, ya sea por la calidad del servicio, o en función de la evaluación de su costo versus ingresos, tal como se aprecia a continuación:

Yo creo que [se evade] por el dinero, porque no les da el dinero suficiente, para sustentar su casa y mucho menos para pagar el pasaje del bus, sobre todo con lo mal que están los buses. (no evasor, hombre, sector poniente)

[...] Yo encuentro que tiene que ser correcto si el servicio está bueno, si me deja satisfecho, pero a mí el servicio no me deja satisfecho, o sea yo entiendo a la gente que no paga porque quizá el sistema no lo deja bien, no cumple

las expectativas por eso yo creo que es correcto no pagar. (focus group no evasores)

A pesar de esta justificación, para algunos no evasores, se considera que evadir podría ser incorrecto. La principal amenaza, en este sentido, es que al incumplir las normas se genere caos en la ciudad. Los no evasores, se ubican en un imaginario tensionado por la posibilidad de vivir en un orden con desigualdad. Sobre la pregunta sobre si es correcto evadir, se sostiene que:

En casos específicos, y más que nada por dinero, pero nunca he escuchado a nadie decir, “sabe que no tengo plata para pagar, ¿me puede llevar?”. La gente siempre inventa excusas. Si no tengo plata para salir no salgo, a no ser que sea una emergencia, o haya quedado en cero durante el camino (...) el chileno es muy tramposo. (no evasor, hombre, sector sur)

El no evasor habita, desde el punto de vista del imaginario, el mismo panorama de la desigualdad que describe el no evasor. La ciudad es injusta, los buses peligrosos y de mala calidad. En cierto sentido, los no evasores consideran que no están exentos de lo que pueda ocurrirle a cualquier otra persona, como perder el trabajo o tener alguna enfermedad. Sin embargo, existen ciertas conductas morales que defienden y en las que encuentran tranquilidad. Algunas de esas conductas son por ejemplo pagar el pasaje, saludar al conductor, dar el asiento a personas que lo necesiten y evitar molestar a otras personas. Estas conductas harían de los traslados un lugar ordenado y moralmente correcto.

si yo pudiera, seguiría evadiendo (...) yo creo que va más allá de lo que te enseñan los papás como que es un pensamiento, como la revolución que lleva uno a dentro. (focus group no evasores)

El no evasor que desarrolla empatía, por otro lado, es el más frecuente entre los no evasores. Considera que es irrespetuoso, ilícito e irresponsable evadir, sin embargo, cree que es aceptable en ciertas ocasiones, en las que evalúa, por ejemplo, que el pasaje es muy elevado para quienes tienen menos ingresos; en donde los buses van muy llenos, empeorando la calidad de vida; o en las que ve a adultos mayores o mujeres embarazadas sentirse mal e incómodos debido a las medidas anti-evasivas, como los torniquetes, por mencionar un ejemplo:

creo que el precio es muy elevado, cuando pague adulto tal vez lo pensaría más, es parte importante del sueldo. Es triste que suban el pasaje. La gente no entiende en qué se gasta esa plata. Creo que siendo más transparentes en el destino del dinero la gente dejaría de evadir. Si les dicen mira te cobramos esto, porque el dinero se va para allá y para acá, la gente entendería”. (evasor, hombre, sector sur)

Como se puede apreciar, el comportamiento del no evasor, se relaciona con el nivel de tensión que establezca entre su concepción de la norma, el orden y su experiencia cotidiana, en donde su forma individual de procesar el conflicto determinará su conducta. Mazar et al. (2008), en este sentido, proponen que las personas se involucran

en comportamientos deshonestos para beneficiarse de estos, pero al mismo tiempo, quieren mantener su visión positiva de sí mismos, en términos de ser un individuo honesto.

#### Actor Social: Conductor

Desde el punto de vista de los conductores, la indiferencia es su primera respuesta con respecto a la evasión, debido a que no tienen las condiciones, capacidades individuales, ni colectivas, para remediar la situación. Además, consideran que no es su mayor problema como actor social vinculado al transporte, puesto que otros aspectos del sistema son evaluados como más relevantes. Entre los problemas que son significativos para los conductores, destaca en primer lugar las condiciones laborales, fundamentalmente la precariedad de la infraestructura, llegando al extremo de no contar con condiciones de salubridad básicas; así como turnos de trabajo excesivamente largos. Por otra parte, destaca la violencia cotidiana a la que se enfrentan, principalmente por los malos tratos recibidos desde los usuarios. En este sentido, según señala el último ranking de calidad del Transantiago, el año 2018, cinco de cada siete operadores no cumple con el mínimo exigido, lo que, según Barabino et.al (2015), es determinante en relación a la evasión.

Los relatos de los conductores son los más intensos de los todos los entrevistados. Para ellos la ciudad es un lugar de tensión, miedo, desgano, ansiedad y rabia. Bonfanti y Wagenknecht (2010), apuntan al resguardo de la integridad física como un elemento clave en la experiencia cotidiana de los conductores. De este modo, algunos conductores

entrevistados desarrollaron mecanismos personales para procesar las tensiones cotidianas, la mayor de las veces a partir de la indiferencia, como se menciona a continuación:

Antiguamente se respetaba a los conductores hoy en día no hay ningún respeto estamos a la deriva, a lo que Dios te dé en el camino (...) malos tratos, por los bajos sueldos, máquinas en malas condiciones, no tienes apoyo de los jefes o de la gerencia ellos no dicen a mis conductores lo agredieron hay que poner gabinas hay que protegerlos más. (conductor, hombre, sector sur)

En este sentido, se observa que los conductores se sienten poco valorados por el sistema en general; sin embargo, a diferencia de los evasores y los no evasores, sí se sienten responsables de hacer cumplir algunas normas y códigos culturales de buen comportamiento, lo que se expresa en el trato duro y tenso en respuesta a los usuarios que consideren como poco respetuosos. Esta relación tiene como consecuencia que el 26% de los reclamos de los usuarios contra el Transantiago fuera en contra del trato de los conductores, impactando en la relación calidad del servicio y evasión.

Esta responsabilidad autoimpuesta, es un importante motivo de tensión y ansiedad. Para muchos conductores, su deber consiste en defender sus buses, considerado como un espacio personal de trabajo, por lo cual es indispensable hacer respetar ciertas normas de conducta, tales como saludar, cuidar la infraestructura del bus, respetar al resto de los pasajeros, no gritar, no rayar, así como subir y bajar del bus en los lugares definidos para

ello. Este último aspecto es interesante, puesto que con la implementación del Transantiago se rigidizaron estos puntos, sin que los usuarios hayan sido socializados en este mecanismo, lo que representa un nuevo motivo de tensión y conflicto entre el conductor y estos pasajeros cada vez que hacen parar el bus o se quieren bajar en paraderos no autorizados:

[...] este problema con los choferes cuando te dicen: -oye paga el pasaje que es mi pega! Y les responden: -pero si te va a pagar igual a fin de mes. Se pierde el respeto y se crea la jerarquización entre chofer y pasajero. (focus group evasores)

En el imaginario de los conductores, el bus sería la síntesis o el mejor ejemplo del deterioro de la sociedad en general. La agresividad, falta de respeto y sensación de angustia que se experimenta cotidianamente, se articula a un sentimiento de abuso por parte del Estado y los privados (operadores) involucrados en la implementación del Transantiago.

Mientras transitan por la ciudad, los conductores van observando y evaluando los cambios en las reglas de tránsito, en la súbita aparición de ciclistas –que pocas veces respetarían las reglas de tránsito-, en las aglomeraciones de personas en los paraderos, y los eventuales problemas al visualizar adultos mayores, mujeres embarazadas o personas con bolsos, además de un sinfín de posibilidades de vivir situaciones de tensión debido a problemas de diseño en el sistema de transporte. Estos problemas de diseño se relacionan con cambios en las reglas del juego de la

ciudad, sin considerar el modo en que se experimentarán en la vida diaria. Un ejemplo de esto, es la regla según la cual las mujeres embarazadas deberían guardar los coches de sus hijos(as) antes de subir, situación que es considerada por los entrevistados como absurda. De este modo, el diseño del Transantiago desconocería el funcionamiento real de la ciudad y no se haría cargo de sus consecuencias y tensiones, las cuales deben ser enfrentadas por ellos todos los días.

Durante el relato sobre la evasión, esta desaparece frente a problemas más urgentes y su sanción no recae sobre la acción misma de evadir, sino sobre las normas de conducta asociadas, como no pedir permiso o no mostrar una expresión de culpa al subir al bus.

Hay algunos choferes que te dicen pase no más. Pero hay otros que no. Una vez pasamos con un amigo y el chofer dijo, oye no saludan ni dan buenos días. (evasora, mujer, sector sur)

Del mismo modo que un vendedor ambulante es juzgado por su trato hacia el conductor, el evasor es evaluado según mantenga ciertos códigos de respeto para con el conductor. Como se puede apreciar, la evasión es parcialmente aceptada, en la medida que se cumplan otras normas de conducta. En algunos casos puede ser incluso válida, tal como señala un conductor del sector oriente de la capital:

[los evasores] son personas desempleadas que asisten a entrevistas de trabajo, y no tienen



para pagar el pasaje”. (hombre, conductor, sector oriente)

Esta naturalidad con respecto a la evasión, queda reflejada en una de las notas de campo que una integrante del equipo redactó, en el trayecto que une el sector oriente con el centro de la capital:

Me ubiqué con vista a la tercera y cuarta puerta del bus que era del tipo “oruga”, como se le nombra usualmente por su particular forma, y no tenía torniquetes. Inmediatamente noté que las ventanas estaban rayadas, y que el bus se encontraba descuidado, sucio y con las ventanas sueltas, emitiendo un ruido molesto. Observo a los usuarios que van en el bus son principalmente extranjeros, ancianos y jóvenes, quienes parecen estar ensimismados en sus propias actividades. Nos detenemos en el siguiente paradero y tres personas suben por la tercera puerta, la última. No alcancé a notar si el conductor abrió la primera puerta. Varias personas subieron y no pagaron. Estos evasores se sentaron, sin mostrar mayor preocupación, mientras el resto de los usuarios se muestra indiferente al igual que el conductor. (Diario de campo, 10 de mayo de 2018)

Como se observa en la nota, el comportamiento de todos los actores parece no oponerse ni sancionar de forma concreta o simbólica (a través de gestos, por ejemplo), a los evasores. Los relatos presentes en las entrevistas, del mismo modo, confirman esta apreciación realizada en terreno. Así entonces, pareciera haber cierta complicidad compartida entre los diversos actores.

Actor social: Fiscalizador

Los fiscalizadores, por su parte, viven la tensión de tener cierto grado de poder, dado por el sistema de transporte, junto con la fragilidad de enfrentarse a cientos de personas de manera cotidiana, quienes no le reconocen autoridad y frente a quienes se ven vulnerables en términos de integridad y seguridad.

Esa persona que te fiscaliza puede tener los mismos problemas que tú, no le alcanza y por eso trabaja en eso (...) En internet hay videos donde sale fiscalizadores y le marca rojo, verde y no pasa nada porque sabe que es gente como uno. Hay otros que se lo toman en serio y se ponen a pelear con las señoras. Sus medidas nos hacen pelear entre nosotros. (evasor, hombre, sector sur)

Personas aglomeradas, ansiosas y expectantes del paso del bus, rodean a los fiscalizadores ubicados en algunos de los paraderos de la ciudad. No hay ningún tipo de resguardo, salvo la distancia simbólica del atuendo con los cuales se les reconoce. No tienen ninguna forma de obligar a nadie y se encuentran expuestos a cientos de personas con las que interactúan cotidianamente.

En este escenario, despliegan algunas actitudes, ya sea de seriedad o de simpatía, que buscan generar algún tipo de cercanía con los usuarios. No obstante lo anterior, su comportamiento es de ausencia durante largos transcurso del día. En el sector centro de la ciudad, por ejemplo, se puede observar como en ciertos momentos generan situaciones de fiscalización intensos, mientras

que en otros se asemejan a cualquier usuario que espera el bus, casi como si su vestuario ya no comunicara nada.

Los fiscalizadores reconocen algunos perfiles de usuario más problemático: las personas de mal humor, los delincuentes y las personas en situación de calle. Señalan que la exposición cotidiana ante tanta diversidad, les ha permitido categorizar y construir estereotipos con respecto a los usuarios, facilitando con el uso de su propio criterio la autorización o sanción del comportamiento evasor. Esta discrecionalidad para emitir multas es finalmente el único poder con el que cuentan en su trabajo diario.

Según señalan los fiscalizadores, en este sentido, las principales excusas utilizadas por los evasores se sintetizan en la siguiente cita:

Que no están con tarjeta, que no tienen plata, que están recién entrando a trabajar. (fiscalizador, hombre, sector norte).

Para el fiscalizador, el principal criterio para decidir si autorizar o castigar la evasión se refiere al modo en que se expresen estas excusas, mostrando una mayor comprensión con quienes piden permiso para ingresar al bus, haciendo un claro gesto de respeto hacia su autoridad. Al igual que los conductores, los fiscalizadores comprenden y aceptan el comportamiento evasor en la medida que se cumplan dos condiciones: la primera es que los evasores evidencien la necesidad de no pagar el pasaje, ya sea porque no tienen trabajo, son personas mayores o resulta muy incómodo subir con los buses llenos. La segunda, es que

manifiesten un trato respetuoso frente a la autoridad del fiscalizador. Este trato de respeto, se ve ensombrecido por la constante sensación de abuso de parte de los usuarios:

La fiscalización la aceptaría si hubiera la misma fiscalización a grandes empresas, aunque no critico a los fiscalizadores en sí, hacen su trabajo. (evasor, hombre, sector poniente)

En este mismo sentido, los entrevistados manifiestan entender la irregular calidad del servicio, el alto valor del pasaje y las condiciones de desigualdad de la sociedad chilena. La evasión, en este contexto, se puede justificar y queda a criterio del fiscalizador. Es más, incluso carabineros con quien se tuvo la ocasión de conversar durante el trabajo de campo, no consideraban la evasión como algo importante ni moralmente cuestionable en comparación con robos o hurtos.

*Evasión, imaginarios y desigualdad.*

Los usuarios del sistema de transporte atraviesan por distintos sectores de la ciudad, observado las diversos indicios de desigualdad socio-espacial en sus trayectos al interior del bus, viéndose obligados a interactuar tanto con otros actores, como con medidas de fiscalización cambiantes, como torniquetes o paraderos con fiscalizadores. Estas constantes interacciones entre actores sociales y medidas de fiscalización, marcan hitos, episodios, continuidades y discontinuidades en la experiencia de los habitantes de la ciudad. Se aprecia un quiebre en el trayecto individual y anónimo de los usuarios, que abre diálogos personales y

construyen instancias de interacción entre los distintos actores así como de estos con el entorno inmediato. La fiscalización, o interpelación explícita de la norma, se transforma, de este modo, en un signo permanente de la relación entre usuarios y el sistema de transporte, convirtiéndose en un gatillador de imaginarios sobre la ciudad, en función de la irritación o malestar que pueden producir en las personas.

En este sentido, y de acuerdo a los resultados presentados, se aprecia que existe una estrecha conexión entre evasión, imaginario social y desigualdad. En primer lugar, se observa que la evasión es aceptada por todos los actores sociales, en la medida que refleja situaciones de desigualdad socio-económica y socio-espacial. En segundo lugar, las tácticas de desplazamientos urbanos, así como la racionalidad costo/beneficio en relación al pago del pasaje, se ve configurada con dimensiones socioculturales, tales como la solidaridad o la injusticia, que surgen en el contacto con otros actores a partir de perspectivas comunes sobre la evasión. En este punto cobran relevancia las plataformas de comunicación a favor de la evasión, las cuales logran dotar de identidad y sentido compartido a este comportamiento.

En el caso de los evasores, por ejemplo, la experiencia social de injusticia y abuso, les permite generar y legitimar el no pago del pasaje. Si bien la conducta es individual, así como la evaluación de la situación es racional, será la experiencia social de desigualdad que viven, observan y comparten, la que guiará el comportamiento, sin que los individuos tengan que coordinar acciones entre ellos, ni conocerse. En este sentido, independiente

del lugar de la ciudad en la que se encuentren, los indicios de desigualdad serán constantes y el imaginario en torno a característica de la estructura social será muy parecida en toda la ciudad. En el caso de los no evasores, a pesar de mostrar matices sobre su nivel de acuerdo con la evasión, aceptarán este comportamiento como algo legítimo, en la medida que sea coherente con algún grado de desigualdad o injusticia, por ejemplo, ser adulto mayor o no tener trabajo.

En los casos de conductores y fiscalizadores, en tanto, su percepción de la evasión se vincula con la jerarquización de problemáticas a las que se enfrentan cotidianamente, asignándole un valor diferenciado. En este sentido, su comportamiento varía según un criterio distinto al cumplimiento de la norma, el cual tiene que ver con el trato y el respeto hacia el otro. Esta forma de sociabilidad, finalmente, sumado a la consciencia de desigualdad en la ciudad, son los elementos que inciden de manera significativa en el criterio que ocuparán para enfrentar la evasión. La desigualdad socio-económica y socio-espacial, experimentada cotidianamente en el sistema de transporte, por tanto, sería el mecanismo que determina tanto el imaginario como el comportamiento, de manera transversal, en los actores sociales.

La ciudad, creadora de anonimato e individualismo (Augé, 2004), paradójicamente, permitiría la emergencia de elementos culturales cercanos a la empatía, la reflexión y el vínculo social, a partir del fenómeno de la evasión. Esta configuración da forma a subjetividades y relaciones de sociabilidad específicas que van diseñando una nueva ciudad.

## Conclusiones

El comportamiento de los usuarios del transporte público de la ciudad de Santiago, específicamente en relación a la evasión del pago de la tarifa, es un área de investigación poco explorada desde las ciencias sociales. Si bien existen aproximaciones, en general predominan enfoques centrados en aspectos estructurales del servicio desde el enfoque de la elección racional y estratégica de los actores, por sobre otros de carácter sociocultural.

En este sentido, el objetivo de la investigación consistió, por un lado, en conocer el discurso y el comportamiento en torno a la evasión de los distintos actores sociales que participan de este medio de transporte público de manera cotidiana; así como, por otro, explorar la dimensión socio-cultural de este fenómeno como una herramienta analítica que logre interpretar la complejidad de esta práctica social.

Los resultados del estudio se dan en dos dimensiones. La primera es descriptiva, a partir de la cual se puede sostener que todos los actores sociales aceptan la evasión en la medida que se vincula con alguna situación de desigualdad socio-económica o socio-espacial que estos interpreten como tal, a partir de una serie de huellas o indicios observados por ellos. En este sentido, se aprecia que en los distintos sectores de la ciudad, a distintos horarios y en diferentes circunstancias, el imaginario social sobre la evasión es similar. Esto muestra que existe una experiencia común en torno a la ciudad, la cual no se define por ser positiva o negativa, sino que por apuntar al fenómeno de la desigualdad como transversal al

habitar urbano, expresado en formas de trato, infraestructura, calidad de servicio, sensación de abuso e injusticia, entre otros aspectos descritos a lo largo del artículo.

La segunda dimensión es teórica. El estudio muestra que el acto de no pagar el transporte público articula la decisión racional o táctica de los actores sociales, a partir de la cual se evalúa la relación costo-beneficio al momento de evadir, o de juzgar la evasión; y, por otro, el aspecto sociocultural, a partir de la cual se ponen en juego dispositivos simbólicos asociados fundamentalmente a la desigualdad. En este sentido, el estudio muestra que algunos de los componentes presentes en la evasión va más allá del sistema de transporte público, caracterizando un modo de habitar y movilizarse por la ciudad, de interpretarla y de sentirla. Adicionalmente, se observan indicios sobre la relación entre las personas y las instituciones, advirtiendo una sensación de indefensión y abuso permanente. La mala calidad del servicio, el mal trato cotidiano y la sensación de humillación frente a las medidas de fiscalización, abren un espacio de análisis que va más allá de los estudios sobre el transporte.

Todos estos elementos ayudan a comprender el proceso social que se produciría solo meses después de concluido este estudio, el cual comenzó con la evasión sistemática del transporte por parte de estudiantes secundarios, con el lema “evadir, no pagar, otra forma de luchar”. A partir de este momento, se generaron distintas protestas sociales a lo largo del país. El 18 de octubre de 2019, fue la fecha hito en la que una movilización ciudadana de millones de personas detuvo a Chile por meses.

Estas protestas no tenían liderazgos, voceros ni una agenda política que las articularan, sin embargo, existió un imaginario colectivo en torno a la experiencia de abuso y desigualdad cotidiana. Este imaginario estuvo presente en diversos relatos, pancartas y en las canciones representativas del movimiento. El término usado por la población para canalizar sus demandas fue “dignidad”.

### Referencias citadas

Araujo, K. (2009): *Habitar lo Social*. Santiago: LOM.

Araujo, K. y Martuccelli, D. (2012): *Desafíos Comunes. Retrato de la Sociedad Chilena y sus Individuos*, Santiago, LOM.

Augé, M. (2004). *Los “No-Lugares”, Espacios del Anonimato*. Barcelona: Gedisa.

Barabino, B., Salis, S., & Useli, B. (2013): “A modified model to curb fare evasion and enforce compliance: Empirical evidence and implications” *Transportation Research Part A: Policy and Practice*.

Barabino, B., Salis, S., & Useli, B. (2014): *Fare evasion in proof-of-payment transit systems: Deriving the optimum inspection level*. *Transportation*.

Barabino, B., Salis, S., y Useli, B. (2015). “What are the Determinants in Making People Free Riders in Proof-of-payment Transit Systems? Evidence from Italy”. *Transportation Research Part A*, 80: 184-196.

Buneder, C., Guarda, P., Ortúzar, J., Galilea, P. y Muñoz, JC. (2018): “Entendiendo la Evasión. Análisis econométricos de la evasión en el Transantiago”,

Escuela de Ingeniería PUC – Centro de Desarrollo Urbano Sustentable, Santiago.

Busco, C., González, F., Jaqueih, Y. y Jimenez, F. (2018): “Por qué la Gente Evade. Entendiendo el (mal) Comportamiento de los Usuarios del Transantiago”, *XIII Congreso de Ingeniería del Transporte*, España, junio 2018

Cocó, J. (2008). “Sociabilidades Urbanas”. *Revista de Antropología Social*, 12(1): 65-82.

Cresswell T. (2006) *On the Move. Mobility in the Modern Western World*. New York, Routledge.

Currie, G., & Delbosc, A. (2017): “An empirical model for the psychology of deliberate and unintentional fare evasion”, *Transport Policy* 54, pp. 21-29.

Dauby, L., Kovacs, Z., (2007). “Fare Evasion in Light Rail Systems”. *Transp. Res. E-Circular (E-C112)*

Delbosc, A., Currie, G. (2018). Why do people fare evade? A global shift in fare evasion research, *Transport Review*, 39(3), pp. 376-391. DOI: 10.1080/01441647.2018.1482382

Delgado, F.; Galvez, T.; Montero, G.; Quijada, R. y Tirachini, A. (2018): *Evasión en el Transantiago. Un Aporte de la Sociedad Chilena de Ingeniería de Transporte a la Identificación de Medidas de Control de la Evasión*, Santiago, SOCHITRAN.

Ducci, M., Rojas, L. (2010). “La Pequeña Lima: Nueva Cara y Vitalidad para el Centro de Santiago de Chile”. *Revista EURE* 36(1): pp. 95-121.



- Eisenhardt, K. M., (1999). "Building Theories From Case Study Research". *Academy of Management Review*, 14(4): pp. 532-550.
- Flores, R. (2009): *Observando Observadores: Una Introducción a las Técnicas Cualitativas de Investigación Social*, Santiago, Ediciones UC.
- Garrido, C. (2016): *Transantiago, la Capital Indignada*, Santiago, Ediciones Universidad de Chile.
- Geertz, C. (1973): *La Interpretación de las Culturas*, Barcelona, Gedisa.
- González Río, M. J. (1997): *Metodología de la investigación social, Técnicas de recolección de datos*, Madrid, Aguacalera.
- Guarda, P., Galilea, P., Paget-Seekins, L., Ortúzar, J. (2016): "What is Behind Fare Evasion in Urban Bus Systems? An Econometric Approach", *Transportation Research Part A: Policy and Practice Review*. 84(1): pp. 56-71.
- Guber, R. (2001): *La Etnografía. Método, Campo y Reflexividad*, Buenos Aires, Editorial Norma.
- González, P. y Güell, P. (2012). "Sentidos subjetivos: su rol estructural en las políticas de inclusión social", *Revista CLAD Reforma y Democracia*, 53.
- Handwerker, W. (2001): *Quick Ethnography: A Guide to Rapid Multimethod research*, Walnut Creek, Rowman Alta Mira Press.
- Harvey, D. (2014): *Diecisiete Contradicciones y el Fin del Capitalismo*, Madrid, IAEN.
- Hernández, R. (1994): *Metodología de Investigación en Ciencias Sociales*, México, Prentice-Hall.
- Homobono, J. (2000): "Antropología Urbana. Itinerarios Teóricos, Tradicionales Nacionales y Ámbitos Temáticos en la Exploración de lo Urbano", *Zainak*, 19(1), pp. 15-50.
- Kooreman, P. (1993): "Fare evasion as a result of expected utility maximisation: Some empirical support", *Journal of Transport Economics and Policy*, 27, pp. 69-74.
- Jiron, P., Lange, C., Bertrand, M. (2010): "Exclusión y Desigualdad Espacial: Retrato Desde la Movilidad Cotidiana", *Revista Invi*, 68(25), pp. 15-57.
- Jiron, P., Imilan, W. (2018); "Moviendo los estudios urbanos. La movilidad como objeto de estudio o como enfoque para comprender la ciudad contemporánea", *Quid* 16(10), pp. 17-36.
- Lange, C. (2011): "Dimensiones Culturales de la Movilidad Urbana", *Revista Invi*, 26(71), pp. 87-106.
- Lazo, A., Carvajal, D. (2017): "La Movilidad y el Habitar de Chiloé. Cambios, Rupturas y Continuidades en las Prácticas de Movilidad Cotidiana de los Habitantes del Archipiélago de Chiloé, en el Sur Austral De Chile", *Revista de Antropología Chilena Chungará*, 50(1), pp. 145-155.
- Le Breton, David (1990): *Antropología del Cuerpo y la Modernidad*, Buenos Aires, Ediciones Nueva Visión.
- Lindon, A. (2007): "Los imaginarios urbanos y el constructivismo geográfico: los hologramas espaciales", *Revista EURE*, 23 (99), pp. 31-46.

Mazar, N., Amir, O., & Ariely, D. (2008): “The Dishonesty of Honest People: A Theory of Self-Concept Maintenance”, *Journal of Marketing Research*, 45(6), pp. 633-644.

Martuccelli, D. (2013): *Sociologías de la Modernidad*, Santiago, LOM.

Muñoz, D. (2018), “Localizando al evasor: dispositivos de categorización y ambigüedad en el transporte público de Santiago de Chile”, *Intersecciones 2018*, III Congreso Interdisciplinario de Investigación en Arquitectura, Diseño, Ciudad y Territorio, Santiago.

Pellón, R. (2013): “Watson, Skinner y Algunas Disputas Dentro del Conductismo”, *Revista Colombiana de Psicología*, 22(2), pp. 389-399.

Programa Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD (2017): *Desiguales. Orígenes, cambios y desafíos de la brecha social en Chile*, Uqbar Editores.

Reddy, A. V., Jacqueline, K., & Lu, A. (2011): “Measuring and Controlling Subway Fare Evasion. Improving Safety and Security at New York City Transit Authority”, *Journal of the Transportation Research Board* 2216(1), pp. 85-99.

Tirachini, A., & Quiroz, M. (2016): “Evasión del Pago en Transporte Público: Evidencia Internacional y Lecciones para Santiago”, Documento de Trabajo, Departamento de Ingeniería Civil, Universidad de Chile.

Urry, J. (2003): “Social Network, Travel and Talk”. *The British Journal of Sociology*, 54(2), pp. 155-175.

Picó, J., Serra, I. (2011): *La Escuela de Sociología de*

Chicago, Madrid, Ediciones Siglo XXI.

Pulido, M. (2015): “Ceremonial y Protocolo: Métodos y Técnicas de Investigación Científica”, *Opción*, 31 (1), pp. 1137 – 1156.

Sierra, C. (2015): “La irrupción del imaginario social, las subjetividades y los sujetos en las ciencias sociales como asunto relevante para la investigación en educación”, *Trabajo Social* 17, 115-128.

Strauss, A. (1987): *Qualitative Analysis for Social Scientists*, UK, Cambridge University Press.

Strauss, A., Corbin, J (2002): *Bases para la Investigación Cualitativa*, Medellín, Ed. Universidad de Antioquia.

Taylor, S.J., Bodgan, R. (1990): *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*, Buenos Aires, Paidós.

Valdés, R. (2006): “Psicoanálisis y psicología”. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 8(2), pp. 139-158.

Valles, M. (2002): *Técnicas Cualitativas de Investigación Social*, Ed. Síntesis, Madrid.

## Notas

[1] Como parte del intento por organizar mejor el Transantiago y reducir la evasión se establecieron Zonas Pagas, es decir espacios en los cuales los usuarios, de manera organizada esperan el bus y pagan su pasaje previo a su ingreso. En consecuencia, se denomina paradero convencional a todos aquellos paraderos en los cuales una vez arriba del bus, se paga el pasaje.