

Análisis de los sentimientos de los usuarios del Transantiago en las líneas F13 y F18 de la empresa STP: Un Análisis Cualitativo, usando Metodologías Grounded, Zmet y MEC.

Resumen

El transporte Urbano en la ciudad de Santiago denominado el TRANSANTIAGO, presenta índices de evasión que ha marcado niveles históricos Tirachini (2016), los índices de satisfacción de los usuarios y estudios de cumplimiento de las empresas que prestan el servicio, medidos por las autoridades, son poco satisfactorios y se continúan utilizando los indicadores tradicionales, como: Índice de calidad de atención al usuario (ICA), índice de calidad de los vehículos (ICV); resguardo de la capacidad de los servicios-sentido (ICT), los ranking de calidad de servicios de las empresas, análisis de horas punta en la mañana y tarde, los índices de cumplimiento de frecuencia y regularidad.

Sin embargo, estos estudios no son capaces de explicar los sentimientos de los usuarios, razón por la cual que se ha realizado un trabajo de carácter cualitativo, enmarcado en la metodología de la Grounded Theory Strauss y Corbin (1990), donde se utilizan herramientas de investigación comercial como: ZMET Zaltman (2004) y Cadenas de medios y Fines Gutman (1982) unidos por el modelamiento Híbrido de investigación Comercial planteado por Aqueveque (2012) .

El estudio es aplicado a una concesionaria del sistema y se presentan los sentimientos que emergen de los usuarios del Transantiago, así como las metáforas, los HVM (Herarquical Value Map) que vinculan los atributos, consecuencias y valores.

Palabras Claves

Transantiago – Investigación cualitativa- transporte urbano

Introducción

“Tres de cada 10 pasajeros del Transantiago viajan a diario gratis y casi impunemente en buses por la capital. Esta irregularidad, que se ha duplicado en los nueve años de "recorrido" del sistema, le genera pérdidas por hasta US\$ 150 millones anuales al deficitario servicio de transporte.” Paula Flores, Secretaria ejecutiva del programa de fiscalización del ministerio de Transporte de Chile entrevista a Emol.Com 8 de Julio 201

¿La evasión se relacionará con los niveles de satisfacción del transporte? y esto ¿estaría afectando los estilos de vida de los usuarios del servicio?

Satisfacción con los operadores del Transantiago

Un Estudio realizado por la empresa Cadem para el Directorio de Transporte Público Metropolitano en los años 2013 y 2014 (licitado por el sistema público de adjudicaciones). Entregó como resultado la satisfacción global de los recorridos en base a la importancia de los atributos.

Para los años 2013 y 2014 la satisfacción global se representó de la siguiente manera:

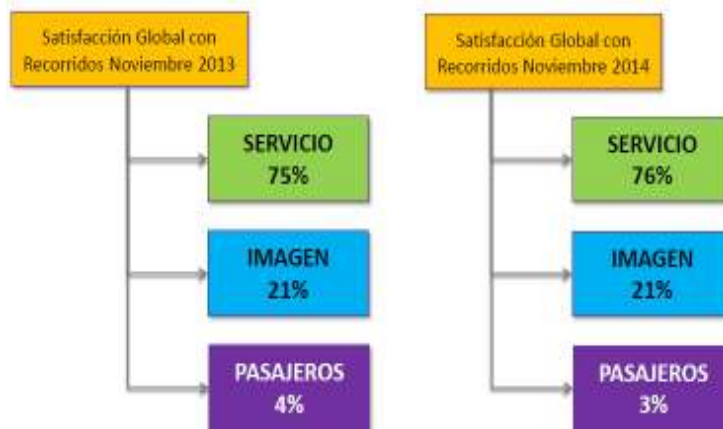


Figura 1: Satisfacción global con recorridos

Fuente: Satisfacción con Operadores Transantiago, Informe de Resultados, página 43, medición Noviembre de 2014, Cadem

Como se aprecia, para ambos años la satisfacción del servicio se enmarca en una ponderación de importancia

muy parecida sobre los atributos. El detalle más actualizado corresponde al de noviembre de 2014 como se muestran en las siguientes figuras 2 y 3:



Figura 2: Modelo de Componentes de la Satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago: Servicio.

Fuente: Satisfacción con Operadores Transantiago, Informe de Resultados, página 44, medición Noviembre de 2014, Cadem

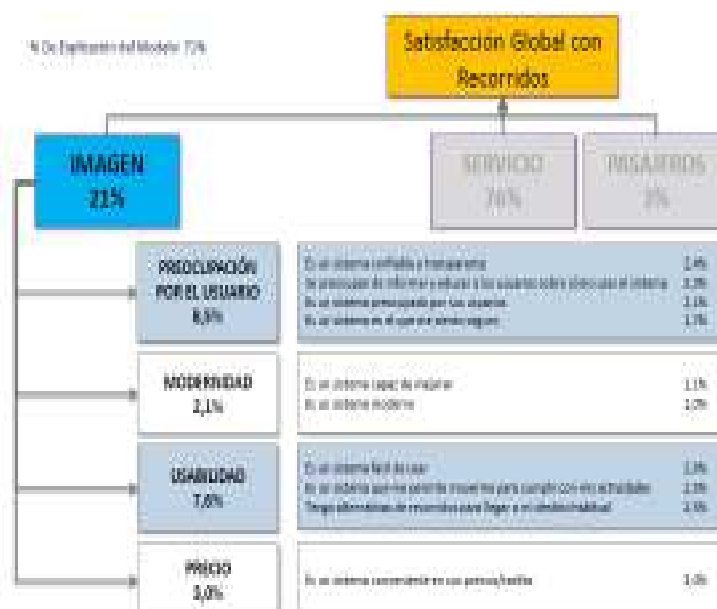


Figura 3: Modelo de Componentes de la Satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago: Imagen

Fuente: Satisfacción con Operadores Transantiago, Informe de Resultados, pagina 82, medición Noviembre de 2014, Cadem

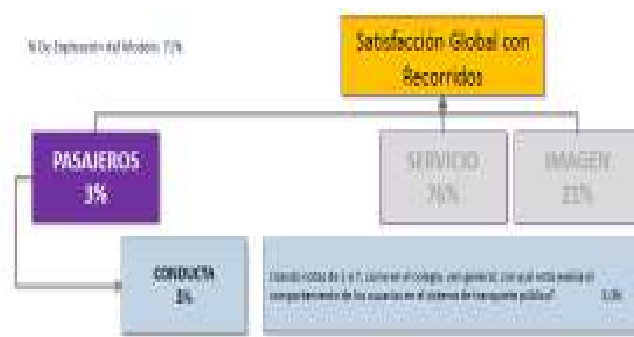


Figura 4: Modelo de Componentes de la Satisfacción con el Sistema de Transporte Público de Santiago: Pasajeros

Fuente: Satisfacción con Operadores Transantiago, Informe de Resultados, pagina 114, medición Noviembre de 2014, Cadem

Las figuras 2,3 y 4 anteriores muestran que el servicio y sus componentes asociados tienen un impacto del 76% en la satisfacción global del servicio dado principalmente por los tiempos de espera, ya sea, por medio de la frecuencia o regularidad, o por lo lleno que pueda ir el bus. En términos de imagen, el atributo que tiene mayor relevancia es el de la preocupación por el usuario y en relación a los pasajeros el único atributo asociado es el de la conducta de los demás pasajeros.

El estudio Cadem (2014) nos presenta la relación entre atributos y sus composiciones, pero deja de lado las vinculaciones entre estos atributos y las consecuencias (beneficios) así el cómo se vincula unos con otros.

METODOLOGIA

Objetivo General

Identificar los sentimientos y pensamientos que genera en los usuarios el desplazarse en los servicios F13 y F18 de la empresa STP Santiago S.A. y los efectos que éstos generan en sus vidas. Aplicando para ello el modelo Híbrido basado en las técnicas ZMET y MEC (Aqueveque)

Objetivos Específicos

Descubrir las relaciones entre los atributos, consecuencias y valores (A-C-V) de los usuarios de los servicios F13 y F18 de la empresa STP del sistema de transporte público urbano de la ciudad de Santiago (Transantiago)

Metodología

La presente investigación posee un diseño cualitativo de estudio de casos múltiples (Rodríguez Gil & García 1996) donde se aplicarán ocho entrevistas participativas. El análisis se hará en comparación intra e inter casos (Rodríguez et al, 1996), para así observar las posibles similitudes y diferencias que pudieran emerger.

La producción de información se basará en entrevistas participantes utilizando instrumentos (fotografías) que serán proporcionadas por los mismos entrevistados (Zaltman, 2004); se utilizará el patrón adaptado de entrevistas generado (Aqueveque, 2012).

Tipo de diseño

Trabajo exploratorio descriptivo Hernández (2006). Exploratorio porque indaga desde una perspectiva diferente el problema en estudio, dado que es una temática poco estudiada y descriptivo porque se relaciona con la idea de considerar un fenómeno y sus componentes, sin tratar de explicarlas relaciones que se generan al desarrollar el mismo, buscando indicar qué es lo que aparece y cómo aparece, sin entrar en explicaciones de por qué aparece.

El modelo de datos se realizará a través del método de comparación constante de la teoría fundamentada Glasser & Strauss (1967), siguiendo los lineamientos del diseño sistemático de Strauss & Corbin (1990). Este método permitirá la identificación de categorías emergentes a partir de una aproximación inductiva y progresiva hacia los datos recolectados, que permitirá más adelante su posterior descripción (codificación abierta), su organización conceptual en modelos relacionales (codificación axial) y finalmente, la elaboración de un modelo comprensivo que permita integrar todos los datos recolectados (codificación selectiva)

Muestreo

Los participantes serán seleccionados a través de un muestreo razonado Miles & Huberman (1994); Se

trabajará en base al muestreo de saturación teórica Glasser & Strauss (1967) lo que significa que ni la extensión, ni los rasgos de la población, ni el tamaño de la muestra se conocen de antemano. Se acabará de muestrear cuando se alcance la saturación teórica Flick (2004), es decir, cuando los entrevistados no aporten nuevos datos a la formación de categorías (no emerge nada nuevo).

El objetivo del muestreo teórico es maximizar las oportunidades de comparar acontecimientos, incidentes o sucesos, para determinar cómo varía una categoría en términos de sus propiedades y dimensiones Strauss & Corbin (1998). Los participantes serán seleccionados a partir de un muestreo razonado Miles & Huberman (1994), utilizando como estrategia de arranque a usuarias del transporte público, para pasar al criterioso muy específico del caso típico Patton (1980) asociado sólo a mujeres entre 30 y 45 años que utilicen frecuentemente el transporte público de forma que los siguientes informantes se elegirán de acuerdo a las necesidades de información que surjan del proceso de análisis.

Se trabajará con mujeres debido a que posee una mayor cantidad de encuestados en los Informes de Satisfacción con Operadores Transantiago, y de 30 a 45 años, porque es la muestra más estable en comparación a los otros rangos de edad, que residan en Puente Alto, específicamente en la villa Marta Brunet y que realicen viajes sin transbordos al menos 3 veces a la semana, sin perjuicio que se realicen otros viajes el resto de los días. Esto se explica en que en esa comuna se realiza un número significativo de viajes internos por la existencia de un desarrollado sub centro de equipamiento y servicios y es posible acceder sin realizar transbordos en los servicios F13 y F18 de la empresa STP Santiago S.A.

Recolección de información

Esta información se obtendrá a través de entrevistas en profundidad bajo la metodología de un Modelamiento Híbrido de Investigación Cualitativa adaptado por Aqueveque (2011) basado en los modelos ZMET, MEC y la metodología Grounded Theory

Diseño de la entrevista

Se partirá con una entrevista semiestructurada, con un guión temático, construida en base a los seis pasos presentados en el modelo ZMET, los cuales se complementaron con preguntas relacionadas a los A-C-V

y la utilización de técnicas de los Laddering. La secuencia del guión temático es la siguiente: Narrativa, Imagen ideal, Ampliación del Marco, Metáforas sensoriales, guión arquetípico, imagen ideal o collage
Cada entrevista será registrada en dispositivos de audio que permitan, de manera posterior, transcribirlas textualmente.

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

RESULTADOS

Las categorías emergentes del estudio fueron

Tabla 1 Categorías emergentes.

1. Accesibilidad al servicio	13. Atención del conductor
1.1. Paraderos	13.1. Los conductores son Amables / No amables
1.1.1. Buen estado/Mal estado	13.2. Los conductores actúan con indiferencia ante conflictos
1.1.2. Distancia entre paraderos	13.3. Los conductores usan/no usan uniforme
1.1.3. Aglomeración en paraderos	
1.2. Espera	
1.2.1. Incierta/Pasa seguido/No paran	
2. Presentación externa de los buses	14. Usuarios
2.1. Limpieza buses por fuera	14.1. Usuarios Jóvenes
2.2. Color de los buses	14.2. Usuarios Borrachos/Drogados/Que fuman
3. Presentación interna de los buses	14.3. Usuarios Sin respeto
3.1. Asientos incómodos	15. Llegar a destino/Movilizarse
3.2. Espacios interiores	16. Valores
3.3. Estado máquinas Bip!	16.1. Justicia
3.4. Aseo interior Bueno/Malo	16.2. Autocontrol/Honradez
3.5. Elementos del bus en mal estado	16.3. Felicidad
4. Tiempo de viaje	16.4. Resignación/Costumbre
5. Aglomeraciones en buses	17. Sentimientos
6. Calidad del Viaje (percibida)	17.1. Inseguridad/Miedo
7. No se respeta recorrido	17.2. Desesperación
8. Fiscalización	17.3. Inconformidad/Incomodidad
8.1. Fiscalización por pago	17.4. Enojo/Rabia/Odio
8.2. Fiscalización del recorrido	17.5. Stress/Nervios/Preocupación
9. Despreocupación por el usuario	17.6. Ahorro
10. Precio	17.7. Pena
11. Pago	17.8. Aburrimiento/cansancio
11.1. Tarjeta Bip!	17.9. Discriminación
11.2. Mala red de carga en el sector: Sólo en El Almendral	17.10. Vergüenza
12. Evasión	17.11. Incertidumbre

Fuente: elaboración propia

MEC, HVM

La elaboración de los HVM se realizó en función de la propuesta de Parry a través del valor de corte de la matriz de implicancia que definido por Olsen (2002) corresponde a un mínimo de un 33% de los entrevistados.

Esta matriz se construyó en base al cruce de las relaciones directas mencionadas por los entrevistados que en este caso resultó de 44x44 definidos por el cruce de atributos con atributos, atributos con beneficios, atributos con valores, beneficios con beneficios, beneficios con valores y valores con valores, concepto que se resume en la sigla (A-C-V).

La cantidad de relaciones corresponden al número de entrevistas en que se hizo la relación, independientemente de las veces que haya sido nombrada. Por ejemplo, si en una entrevista la relación “Tiempo de viaje – Incertidumbre” se nombra tres veces, para el cruce de esta matriz se considera sólo una vez. Por tal razón ninguna relación, en la matriz, debiera tener más de 8 repeticiones.

Para este caso se trabajó con un corte de 3 que representa al 37% de los entrevistados, en donde se representa con un contorno rojo a los valores, contorno verde a los beneficios y de color verde a los atributos:

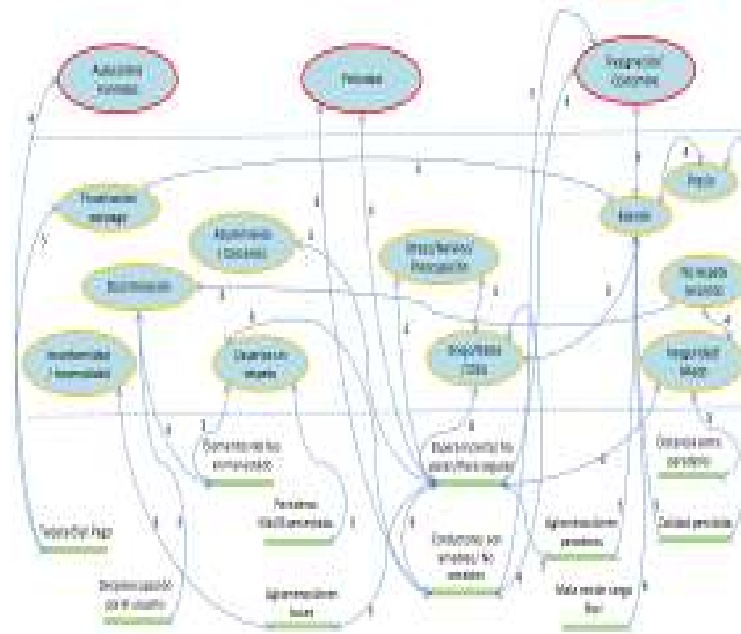


Figura 5: Mapa jerárquico de valor (HVM) y Cadena de medios Fines (MEC) con punto de corte 3

Fuente: Elaboración propia

El HVM de la figura 5 nos muestra las relaciones más mencionadas entre los distintos A-C-V, siendo los atributos más señalados la Tarjeta Bip!/Pago, la despreocupación por el usuario, los elementos del bus en mal estado, los paraderos en buen/mal estado, la aglomeración en buses, la espera incierta/no paran/pasa seguido, los conductores son amables/no son amables, aglomeración en paraderos, la mala red de carga Bip!, la distancia entre paraderos y la calidad percibida. En cuanto a las consecuencias o beneficios se mencionan la fiscalización por el pago, la discriminación, la conformidad/inconformidad, aburrimiento/cansancio, los usuarios sin respeto, el stress/nervios/preocupación, el enojo/rabia/odio, la evasión, el precio, el no respeto al recorrido y la inseguridad/miedo. Los valores que emergieron son: autocontrol/honradez, felicidad y resignación/costumbre.

Al analizar el HVM se aprecia que los elementos relacionados con la resignación/costumbre son los más citados lo que podría atribuirse a una falta de confianza de que los problemas citados se podrán solucionar. Estos elementos son la espera incierta/no paran/pasa seguido, lógicamente atribuido a lo negativo de este atributo en donde no existe certeza de en qué momento podría pasar el bus y cuando éste pasa en algunas ocasiones no para, y a

los conductores son amables/no son amables, también atribuido a la parte negativa de este concepto. Ambos elementos están además relacionados con la consecuencia enojo/rabia/odio, lo que se puede interpretar como un primer estado emocional que se desencadenó por estos atributos, pero que en definitiva no tiene solución.

Los beneficios o consecuencias emergentes de los entrevistados se refieren mayoritariamente a la evasión, al enojo/rabia/odio y a los usuarios sin respeto. Para el primero hay una fuerte relación con la mala red de carga Bip! que existe en el sector, siendo muy común que en las entrevistas se critique que en la villa no hay un punto de recarga y que tengan que caminar hasta el sector de “El Almendral”, relacionándose además con las consecuencias enojo/rabia/odio, como forma de rechazar la conducta de los evasores, y con el precio, indicando - quienes evaden - que la tarifa del bus es demasiado elevada en relación al servicio que se presta y que los salarios son muy bajos como para gastarlos en locomoción. Para la segunda consecuencia (enojo/rabia/odio) se mencionó que tiene una fuerte relación con la consecuencia de evasión, pero posee una relación aún más fuerte con el atributo espera incierta/no paran/pasa seguido, lógicamente que con su aspecto negativo, porque trae consigo otros problemas que serán mencionados en el párrafo siguiente. La tercera consecuencia tiene relación, por un lado, como respuesta mutua al atributo conductores son amables/no amables en donde se generan algunos eventos problemáticos como respuesta a las conductas negativas de ambos, y por otro lado, a la relación con los atributos relacionados con el estado del bus y de los paraderos cuyas entrevistadas critican que son los mismos usuarios quienes no los cuidan.

Entre los atributos más nombrados está la espera incierta/no paran/pasa seguido que relaciona su lado positivo (pasa seguido) con el valor de la felicidad y su lado negativo con la consecuencia enojo/rabia/odio por los efectos que genera principalmente relacionados con la aglomeración en buses. Se relaciona además, principalmente, con las consecuencias inseguridad/miedo y aburrimiento/cansancio lo que se explica en el temor constante de ser víctima de la delincuencia y en los efectos que generan los tiempos de viaje, respectivamente, que en estos casos se vería aumentado por la espera. Otro de los atributos altamente nombrado corresponde al de los conductores son amables/no amables, que al igual que el atributo explicado anteriormente, posee un aspecto positivo y negativo. el aspecto negativo es el que tiene

mayor relación con los demás elementos liderando la consecuencia usuarios sin respeto debido a que los conflictos son solucionados en el mismo momento en que ocurren generando enfrentamientos entre usuarios y conductores.

Mapa de relaciones de metáforas

A continuación se presentan las 7 metáforas de Zaltman (2008) emanadas en el estudio:

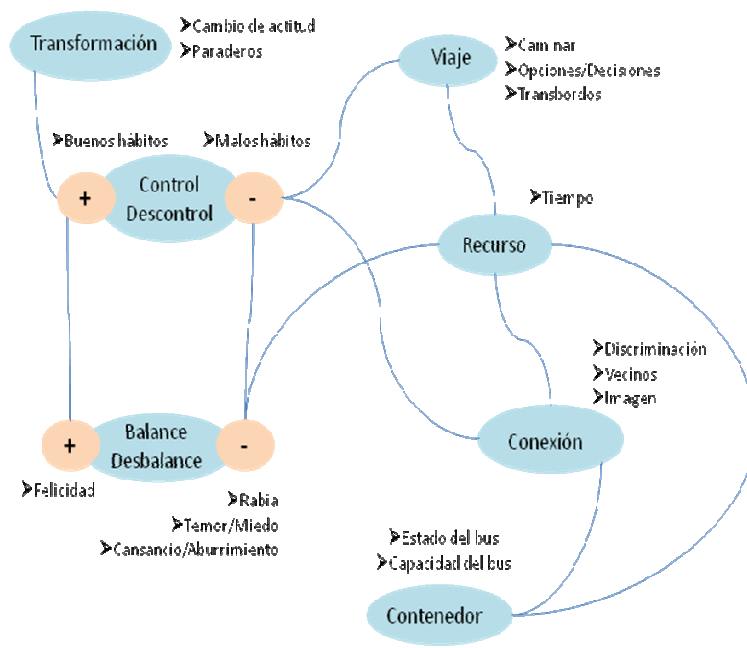


Figura 6: Asociaciones de metáforas

Fuente: Elaboración propia

La metáfora más relevante para esta investigación es el desbalance asociado a sentimientos de respuesta frente a estímulos negativos. Estos sentimientos son principalmente el enojo, el aburrimiento y el temor asociados principalmente a los tiempos de espera y a la distancia entre los paraderos, o sea, al recorrido que hay que hacer para acceder a los buses. Luego, la segunda metáfora profunda más relevante es el descontrol asociado a los malos hábitos de los usuarios y los conductores. Estos malos hábitos son principalmente la agresividad y el vandalismo. Entre ambas permite que exista una relación con todas las demás metáforas debido a que algunas se

relacionan con el Descontrol, otras con el desbalance o con ambas.

Tabla 2: Cantidad de fotos que incluye cada metáfora

Metáfora	Cantidad
Desbalance	17
Descontrol	13
Recurso	5
Contenedor	4
Viaje	3
Control	3
Conexión	3
Transformación	2
Balance	1
Total	51

Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas

Tabla 3: Cantidad de fotos por relación

Relación	Cantidad
Malos hábitos	13
Rabia	4
Tiempo	4
Temor	3
Cansancio/Aburrimiento	3
Buenos hábitos	3
Tristeza	2
Estado del bus	2
Dinero	1
Transbordos	1
Capacidad bus	1
Discriminación	1
Vecinos	1
Felicidad	1
Resignación	1
Imagen	1
Desconfianza sistema	1
Caminar	1
Desesperación	1
Opciones/decisiones	1
Vergüenza	1
Paraderos	1
Cambio de actitud	1

Ansiedad	1
Mismo grupo	1
Total	51

Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas

COMENTARIOS FINALES

¿Cómo afecta el transporte público a los usuarios? el estudio nos presenta que no sólo los afecta: el incumplimiento de los horarios y la espera o que la calidad técnica y cuidado de los buses o la estado de los paradero o el funcionamiento de la tarjeta Bip. Estos atributos generan consecuencias que trascienden el funcionamiento del transporte afectando sus vidas con altos niveles de miedo, Stress, actitudes irrespetuosas de los otros pasajeros y chóferes, o el cansancio y aburrimiento generado en ellos.

El problema trasciende y los afecta en sus valores: Como el autocontrol, la felicidad y la resignación por el mal servicio.

El estudio presenta efecto en la vida de los usuarios pobres (en los servicios F13 y F18 de la empresa STP Santiago S.A. de los altos de Mena) del transporte público y la necesidad urgente de incluir estudios con una impronta no sólo cuantitativa, si no, otras metodologías que sean capaces de recoger más variables personales que en definitiva nos entregarán información para incluir los sentimientos de los usuarios en la toma de decisiones y posibilitar la entregar de un mejor servicio.

REFERENCIAS

LIBROS Y ARTÍCULOS

Anabalón, M; Jara, D; Solís L. (2013) Estrés laboral: Un estudio en conductores de Transantiago de buses alimentadores, Universidad Academia Humanismo Cristiano.

Aqueveque, Carlos (2012) Modelamiento Híbrido de Investigación Cualitativa basado en los Modelos ZMET y MEC, aplicado en el sector de hipermercados de la Ciudad de Viña del Mar, V región Chile, Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid, España.

Atisba Estudios y Proyectos Urbanos LTDA. (2010), Reporte Estudio Guetos en Chile, Santiago, 2010.

Avellaneda, P; Lazo A; Aproximación a la movilidad cotidiana en la periferia pobre de dos ciudades latinoamericanas. Los casos de Lima y Santiago de Chile, Revista Transporte y Territorio, núm. 4, (2011), pp. 47-58, Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Batey, Mark (2014) El significado de la marca: Cómo y por qué ponemos sentido a productos y servicios, Buenos Aires, Granica, 1ª edición.

Cadem (2014) Satisfacción con operadores Transantiago, Informe de resultados, medición Noviembre 2014

Christensen, G., Olson J. (2002) "Mapping consumers mental models with ZMET", Psychology and Marketing, cit Aqueveque (2011)

Flick U. (2004) Introducción a la investigación cualitativa, Madrid, Ediciones Morata, 1ª edición.

Fundación CETMO (2006) Manual de apoyo para la implantación de la gestión de calidad según norma UNE-EN 13816 en empresas de transporte de viajeros por carretera.

Gengler, Charles E.; Reynolds, Thomas J. (1995) Consumer understanding and advertising strategy: Analysis and strategic translation of laddering data, Journal of Advertising Research, Vol 35, pp 19-33. cit Aqueveque (2011)

Glaser, B; Strauss, A (1967) The discovery of Grounded Theory, Strategies for qualitative analysis, New Jersey: Aladine Transaction. cit Aqueveque (2011)

Grunert, K., Grunert, S. (1995) "Measuring subjective meaning structures by the laddering methods: Theoretical considerations and methodological problems", Interm. J. of Research in Marketing, pp 209-225. cit Aqueveque (2011)

Gutman, J. (1982), "A Means-End Chain Model Based on Consumer Categorization Processes", Journal of Marketing. cit Aqueveque (2011)

Gutman, J. (1997), "Means-end chains as goal hierarchies". Psychology & Marketing, Vol. 14, N°.6, pp.545-60. cit Aqueveque (2011)

Hernández R. et al (2006) Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw-Hill. 4ª edición.

Ministerio de Hacienda, Chile (1988) Ley N°18.696 Autoriza importación de vehículos que señala y establece normas sobre transporte de pasajeros.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. (2015). Informe de Gestión 2014. Santiago de Chile: Directorio de Transporte Público Metropolitano.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; Ministerio de Justicia, Chile (2009) Decreto con fuerza de ley 1, Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito N°18.290

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (2015), Resolución exenta N°1.219, Establece condiciones específicas de operación y de utilización de vías para servicios de transporte público de pasajeros que indica.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2012), Plan Integral de Rehabilitación Urbana Bajos de mena 2012-2014.

Ministerio del Interior, Chile (2004) Ley N°19.925 Sobre expendio y consumo de bebidas alcohólicas.

Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Prevención del Delito, Centro Estratégico de Análisis del Delito (2013), Victimización ENUSC y Casos Policiales de Delitos de Mayor Connotación Social Año 2012.

Olson, J., Reynolds, T. (2001) "The means-end approach to understanding consumer decision making" cit Aqueveque (2011)

Parry, M. (2002) Strategic Marketing Management. A means End C Approach. New York: McGraw-Hill. 1ª edición.

Patton, M., (1980) "Making methods choices evaluation and program planning", Vol. 3, pp 219-228.

Peter, J., Olson, J., (2006), "Comportamiento del consumidor y estrategia de marketing", México, McGraw-Hill, 7ª edición.

Reynolds, T., Olson, J. (2002), Understanding consumer Decision Making. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers. 1ª edición. Cit Aqueveque (2011)

Rokeach, Milton, "The nature of human values: the free press", pp 28, 1973. Cit Gutiérrez (2015)

Rodríguez, G., Gil, J., García, E. (1996) "Metodología de la investigación cualitativa", Granada, España.

Soler, P., Fernández, B. (2010) "*La Grounded Theory y la investigación cualitativa en comunicación y marketing*". Revista Ícono 14, 1 de julio de 2010, año 8, Vol. 2. , pp. 2033-2213 (en línea).

Strauss A, Corbin J. (2002) Bases de la investigación Cualitativa, técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia. 1ª edición.

Wolff, Ximena; Becerra, Jorge; Libeer, Christian (1998) Factores que determinan al chofer del transporte urbano de pasajeros en su actividad laboral, una aproximación al ser chofer, Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

Yáñez, M. (2016) Encuesta anual "Percepción de la población pobre de Santiago sobre servicios básicos y transporte público al año 2015 y visión evolutiva desde el año 2003", Facultad de Ciencias Sociales, jurídicas y económicas, Universidad Cardenal Silva Henríquez.

Zaltman, G. (1997) "Rethinking Market Research: Putting People Back In "Journal of Marketing Research, Vol. 34, No. 4, pp. 424-437.

Zaltman, G. (2004) Cómo piensan los consumidores, Barcelona: Urano. 3ª edición.

Zaltman, G., Zaltman, L. (2008) Metaphoria: What deep Metaphors Reveal about the minds of consumer. Boston: Harvard Business. 1ª edición.

SITIOS WEB CONSULTADOS

Inversiones Alsacia S.A.:
http://www.alsaciaexpress.cl/prontus_alsacia/site/edic/bas e/port/home_alsacia.html

Express de Santiago Uno S.A.:
http://www.alsaciaexpress.cl/prontus_alsacia/site/edic/bas e/port/home_express.html

Alto Evasión: <http://www.altoevasion.cl/>

Cambio 21:

<http://www.cambio21.cl/cambio21/site/artic/20160316/pags/20160316155604.html>

Cedeus: <http://www.cedeus.cl/wp-content/uploads/2015/09/El-Transantiago-al-que-aspiramos.pdf>

Directorio de Transporte Público Metropolitano, Ranking de Calidad de Servicio de las Empresas Concesionarias de Transantiago, Primer Informe Trimestre Julio – Septiembre 2012. <http://www.dtpm.cl/archivos/Ranking%20de%20Calidad%20de%20Servicio%20Jul-Sep-2012.pdf>. Visto el Febrero 20, 2016

Directorio de Transporte Público Metropolitano, Indicador ICA: <http://www.dtpm.cl/index.php/2013-04-24-14-10-40/2013-04-29-20-26-21>

Directorio de Transporte Público Metropolitano, indicador ICV: <http://www.dtpm.cl/index.php/2013-04-24-14-10-40/2013-04-29-20-26-21>

Directorio de Transporte Público Metropolitano, gráficos de gestión de requerimientos: <http://www.dtpm.cl/index.php/2013-04-29-20-33-57/gestion-de-requerimientos>

Directorio de Transporte Público Metropolitano, kilómetros recorridos: <http://www.dtpm.cl/index.php/2013-04-24-14-10-40/estadisticas>

Directorio de Transporte Público Metropolitano, Pasajeros transportados: <http://www.dtpm.cl/index.php/2013-04-24-14-10-40/estadisticas>

Diario La Segunda, Bajos de Mena, el barrio de Puente Alto que se convirtió en el "gueto" de los pobres: <http://www.lasegunda.com/Noticias/Nacional/2012/05/743542/bajos-de-mena-el-barrio-de-puente-alto-que-se-convirtio-en-el-gueto-de-los-pobres>

Diario La Tercera, Transantiago: evasión registra cifra récord en 2015 pese a caída en último trimestre: <http://www.latercera.com/noticia/nacional/2016/02/680-666698-9-transantiago-evasion-registra-cifra-record-en-2015-pese-a-caida-en-ultimo.shtml>

Programa Nacional de Fiscalización del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Control de evasión en buses Transantiago:

<http://giras.fiscalizacion.cl/index.php/control-de-evasion-en-buses-transantiago/>

Prensa Sociedad Chilena de Transporte: Proyecto para controlar no pago del Transantiago crearía registro público de evasores: <http://www.sochitran.cl/wp-content/uploads/Proyecto-para-controlar-no-pago-del-Transantiago-crear%3%ADa-registro-p%3%BAblico-de-evasores-A.Tirachini-La-Tercera-Junio-5-2015.pdf>

Prensa Sociedad Chilena de Transporte: Las causas que explican por qué se duplicó la evasión del Transantiago en nueve años: <http://www.sochitran.cl/wp-content/uploads/Las-causas-que-explican-por-qu%3%A9-se-duplic%3%B3-la-evasi%3%B3n-del-Transantiago-en-nueve-a%3%B1os-L.de-Grange-La-Tercera-Feb-3-2016.pdf>

Servicio de Transporte de Personas S.A. (STP), Memoria Anual 2015: <http://www.stpsantiago.cl/wp-content/uploads/2016/05/memoria2015.pdf>

Transantiago, Autoridades de Transportes informan sobre baja en número de conductores de Transantiago multados por no detención en paradas: <http://www.transantiago.cl/noticias/autoridades-de-transportes-informan-sobre-baja-en-numero-de-conductores-de-transantiago-multados-por-no-detencion-en-paradas;jsessionid=gMvGW0YIBXTSvJGiJKxjrvDX>

Transantiago, Mapas y recorridos: <http://www.transantiago.cl/mapas-y-recorridos/mapas-de-recorridos>

Transurbano: www.transurbanochile.cl

Universidad de Chile, La tragedia de la evasión: <http://ingenieria.uchile.cl/noticias/118752/la-tragedia-de-la-evasion>