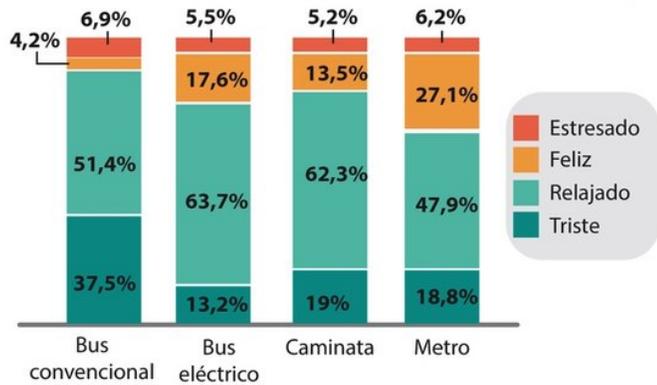


## Emociones declaradas por los pasajeros



Según estudio de la Universidad de Chile

## Buses rojos son el medio de transporte público más placentero

JORGE NÚÑEZ

Según el ministerio de Transportes, en tiempos normales, los siete millones y medio de santiaguinos realizan un promedio diario de 5.700.000 viajes en micro, por lo que mejorar la experiencia en el transporte público es prioridad.

Para saber exactamente por dónde comenzar, el profesor Ángel Guevara, del Departamento de Ingeniería Civil de la Universidad de Chile, desarrolló un método que combina los estados psicológicos de los pasajeros con sus cambios físicos durante un traslado. Con ello logró identificar científicamente las emociones que

mento de Ingeniería Industrial del Instituto Sistemas Complejos de Ingeniería, desarrolló una pulsera que registra los latidos cardíacos y su variación, así como la temperatura corporal y actividad electrodermal. Un ejemplo de lo último es la piel de gallina provocada por el frío o el temor en un amago de accidente.

Con los datos físicos en la mano, los investigadores los cruzaron con la información psicológica obtenida de una encuesta en línea, en la que los pasajeros de prueba debieron elegir cada cuatro minutos entre emociones positivas y negativas.

Guevara admite que las causas de la buena evaluación de Red no están claras, pues su estudio no llegó hasta ahí, sí admite que "el menor ruido de los motores eléctricos y las carrocerías más silenciosas son factores que podrían explicar los resultados". En su opinión, "los mejores servicios a bordo, como aire acondicionado y wifi, también son importantes".

Lo mismo cree que la ministra de Transportes, Gloria Hutt, quien dice que "los menores ruidos y vibraciones de las máquinas de estándar Red han sido percibidos y evaluados de muy buena forma por la ciudadanía, mostrando un aumento en las emociones positivas que declaran sus usuarios".

Hutt recordó que esta no es la primera vez que los buses rojos salen primeros. "Este año también alcanzamos la mejor evaluación histórica, según el Estudio de Satisfacción de Usuarios, principalmente por los pasajeros que utilizan los servicios con buses Red, que actualmente representan el 32% de la flota en Santiago".

Al medir las emociones positivas, superaron a Metro y a las caminatas. Las micros convencionales fueron las peor evaluadas.

se producen a lo largo del viaje.

Los resultados del estudio "Mapeo de microdatos de emociones para el análisis de sistemas de transporte público" muestran que los 776 buses eléctricos, más las 1.444 máquinas híbridas que operan en la capital, producen comparativamente más emociones positivas que el Metro, por lo que se coronan como las nuevas reinas del transporte público. Al contrario, las micros convencionales son las que más castigan psicológicamente a sus pasajeros.

### Cuerpo y mente

Para conseguir los datos fisiológicos, Ángel Jiménez, investigador del Departamento de Ingeniería Industrial del Instituto



PUBLICIDAD

## 3 datos para acceder a trámites del Estado sin salir de casa



### 1 ¿QUIERES SABER SI UN TRÁMITE ESTÁ EN INTERNET?

Para eso, ingresa al portal [www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl). Allí puedes informarte sobre más de 2.500 beneficios y servicios. Y si el trámite está en Internet, desde ahí mismo podrás acceder.

### 2 INGRESO FAMILIAR DE EMERGENCIA (IFE)

A este beneficio sólo se postula por Internet, en [www.ingresodeemergencia.cl](http://www.ingresodeemergencia.cl). Y si ya revisaste tus resultados y tienes dudas, puedes consultar en ese mismo sitio en la sección "¿Tienes un problema?". y acceder a "Reclamos, consultas y sugerencias".

⚠ Este trámite NO se hace en sucursales.

### 3 REDES SOCIALES CHILEATIENDE



Las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram **ChileAtiende** también son una alternativa para informarte y orientarte, desde casa, sobre diversos beneficios del Estado.

**Recuerda:** prefiere los trámites y la orientación por Internet, para cuidarnos entre todos

